

広島市老人いこいの家坪井荘指定管理者の業務実施状況（平成 29 年度）の概要・評価

1 施設名及び指定管理者等

| | |
|-------------------------|---|
| (1) 施設名及び所在地 | 広島市老人いこいの家坪井荘（広島市佐伯区坪井一丁目 2 8 番 1 1 号） |
| (2) 指定管理者等 （公募により選定） | (1) 名称及び所在地 佐伯区観音社会福祉協議会 （広島市佐伯区坪井一丁目 2 8 番 1 1 号） (2) 指定期間 平成 2 6 年 4 月 1 日～平成 3 0 年 3 月 3 1 日 (3) 指定管理料の限度額（4 年間分） 1, 5 6 8 万 3 千円 |

2 実地調査の実施状況

| | |
|-------|---------------------------------------|
| 区 分 | 内 容 |
| 実施年月日 | 平成 3 0 年 3 月 1 9 (月) 及び 3 月 2 3 日 (金) |
| 実施内容 | 業務実施状況の確認、職員へのヒアリングを行った。 |

3 業務の実施状況

| | | | |
|---|------------|------------|-----------------|
| 平成 2 9 年度の状況 | | 市の評価 | |
| (1) 管理業務の実施状況 | | | |
| ア 市民の平等利用の確保策の実施状況 | | ○ | |
| (ア) 広島市老人いこいの家条例等関係法令を遵守し、目的内利用を優先し、理由もなく市民の施設利用を拒んだり、不当な取扱いが生じないよう留意し、適切に対応している。 | | | |
| (イ) 施設の利用案内等の情報をチラシ等により提供している。 | | | |
| イ 事業の実施状況 | | — | |
| — | | | |
| ウ 維持管理業務等の実施状況 | | ○ | |
| 次の業務を実施している。 | | | |
| (ア) 老人いこいの家の使用の許可に関すること。 | | | |
| (イ) 老人いこいの家への入場の制限に関すること。 | | | |
| (ウ) 老人いこいの家の建物及び設備の維持管理に関すること。 | | | |
| (エ) その他市長が定める業務 | | | |
| (2) 指定管理料等の収支状況 | | ○ | |
| 平成 2 9 年度の状況 | | | |
| 区分 | 計画 (ア) | 実績 (イ) | 差引 (イ) - (ア) |
| 収入 (a) | 394 万 8 千円 | 394 万 8 千円 | 0 千円 |
| 指定管理料 | 394 万 8 千円 | 394 万 8 千円 | 0 千円 |
| 支出 (b) | 394 万 8 千円 | 394 万 8 千円 | 0 千円 |
| 差引 (a) - (b) | 0 千円 | 0 千円 | 0 千円 |

| 平成29年度の状況 | 市の評価 |
|---|------|
| (3) その他 | |
| <p>ア 利用者ニーズの把握及びそれを踏まえた管理運営の実施状況（指定管理者によるアンケートの実施等） 年1回、アンケート調査を実施し、利用者ニーズを踏まえた管理運営ができるように努めている。</p> | ○ |
| <p>イ 個人情報保護への対応状況 個人情報保護要綱及び個人情報の管理体制についてのマニュアルを作成し、職員への周知徹底を図ることにより適切に対応している。</p> | ○ |
| <p>ウ 情報公開の実施状況 情報公開規程及び情報公開の方針についてのマニュアルを作成し、職員への周知徹底を図ることにより適切に対応している。</p> | ○ |
| <p>エ 緊急事態、不法行為等への対応状況（防災、防犯などの安全対策を含む。） 災害対策実施要綱及び緊急時マニュアルを作成し、職員への周知徹底を図ることにより、利用者の安全対策や緊急事態への適切な対応を行っている。</p> | ○ |
| <p>オ 苦情・要望への対応状況 苦情解決に関する処理要綱及び苦情処理マニュアルを作成し、職員への周知徹底を図ることにより適切に対応している。</p> | ○ |
| <p>カ 配置人員及び職員研修の実施状況 (ア) 配置人員（4月1日現在） 1人 (イ) 職員研修の実施状況 接遇や設備機器取扱い等の研修を随時実施 (ウ) 労働基準法等の遵守状況について 最低賃金額未満の時間給で給与が支払われていたが、速やかに平成29年10月分まで遡及して差額分を支給しており、現在は労働関係法令が遵守されている。</p> | × |
| <p>キ 自己評価の実施状況 業務実施報告書をまとめるに当たって、四半期ごと及び年度末に自己評価を行っている。</p> | ○ |
| 業務の実施状況の評価 | B |

4 施設の利用状況

| 平成29年度の状況 | | | | 市の評価 | 特記事項 |
|--|---------------|-----------------|------------------|------|------|
| ア 利用者数等 | | | | A | |
| 目標利用者数 (ア) | 利用者数実績 (イ) | 差引 (イ) - (ア) | 達成率 (イ) / (ア) | | |
| 7,200人 | 8,195人 | 995人 | 113.8% | | |
| ※ 前年度実績 7,043人 (増減率 16.4%) | | | | | |
| イ 利用促進策等の実施状況 利用者のニーズに応え、助言や利用調整などを行い、利用者が安心して快適に利用できるように努めた。 | | | | | |

5 利用者の満足度

| アンケート調査の実施結果等 | 市の評価 | 特記事項 |
|---|------|------|
| 市が実施したアンケート調査結果(標本数64件)では、サービス内容などの満足度については、満足が74.2%、不満が2.6%であった。 | A | |

6 評価

| 区分 | 市の評価 | 特記事項 |
|------------------|----------|---|
| 評価(5段階評価) | 3 | 最低賃金額未滿の時間給で給与が支払われていたが、速やかに平成29年10月分まで遡及して差額分を支給しており、現在は労働関係法令が遵守されている。 利用者数は目標を上回っており、サービス内容等に対する利用者の満足度は高い。 今後も引き続き利用者サービスの向上に努め、適切な管理を行うよう指導した。 |
| 業務の実施状況 | B | |
| 施設の利用状況 | A | |
| 利用者の満足度 | A | |