

広島市西蟹屋プロムナード指定管理者の業務実施状況（平成28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	広島市西蟹屋プロムナード（広島市南区南蟹屋二丁目、西蟹屋三丁目）
(2) 指定管理者等 （非公募により選定）	(1) 名称及び所在地 株式会社広島東洋カープ （広島市南区南蟹屋二丁目3番1号） (2) 指定期間 平成21年4月1日～平成31年3月31日 (3) 指定管理料の限度額（10年間分） 1億1,610万円

2 実地調査の実施状況

区分	内容
実施年月日	平成29年2月22日（水）
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28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) 広島市西蟹屋プロムナード条例等関係法令を遵守し、市民の誰もが安全かつ円滑に利用できるよう対応している。 (イ) 施設の利用案内等の情報をホームページ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) 広島市西蟹屋プロムナードにおける行為の許可に関すること。 (イ) 広島市西蟹屋プロムナードの利用の禁止及び制限に関すること。 (ウ) 広島市西蟹屋プロムナード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 ア 平成28年度の状況		○																				
<table border="1"> <thead> <tr> <th>区分</th> <th>計画 (ア)</th> <th>実績 (イ)</th> <th>差引 (イ) - (ア)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>収入 (a)</td> <td>1,194万2千円</td> <td>1,183万6千円</td> <td>△10万6千円</td> </tr> <tr> <td> 指定管理料</td> <td>1,194万2千円</td> <td>1,183万6千円</td> <td>△10万6千円</td> </tr> <tr> <td>支出 (b)</td> <td>1,194万2千円</td> <td>1,183万6千円</td> <td>△10万6千円</td> </tr> <tr> <td>差引 (a) - (b)</td> <td>0千円</td> <td>0千円</td> <td>0千円</td> </tr> </tbody> </table>		区分	計画 (ア)	実績 (イ)	差引 (イ) - (ア)	収入 (a)	1,194万2千円	1,183万6千円	△10万6千円	指定管理料	1,194万2千円	1,183万6千円	△10万6千円	支出 (b)	1,194万2千円	1,183万6千円	△10万6千円	差引 (a) - (b)	0千円	0千円	0千円	
区分	計画 (ア)	実績 (イ)	差引 (イ) - (ア)																			
収入 (a)	1,194万2千円	1,183万6千円	△10万6千円																			
指定管理料	1,194万2千円	1,183万6千円	△10万6千円																			
支出 (b)	1,194万2千円	1,183万6千円	△10万6千円																			
差引 (a) - (b)	0千円	0千円	0千円																			
イ 特記事項 支出が全体的に見込みを下回ったことから、計画より少なくなった。このうち、修繕料及び光熱水費については、指定管理者が指定管理料の概算払を選択しているため、これらについて生じた余剰金は、本市に全額（10万6千円）を戻入した。																						

平成28年度の状況		市の評価
(3) その他		
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） 施設利用者に対して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。	○
イ	個人情報保護への対応状況 「個人情報保護方針（プライバシーポリシー）」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。	○
ウ	情報公開の実施状況 「情報公開マニュアル」を作成し、職員へ周知徹底することにより適切に対応している。	○
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。） 「災害応急対策マニュアル」を作成し、職員への周知徹底を図ることにより、緊急事態等への適切な対応を行っている。（平成28年度：消防訓練を2回実施）	○
オ	苦情・要望への対応状況 「利用者の声事務処理手順」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。	○
カ	配置人員及び職員研修の実施状況等 (7) 配置人員（4月1日現在） 管理事務所 6人 (イ) 職員研修の実施状況（広島市民球場と同時に実施） a ホスピタリティースタッフ研修会（車いす利用者や聴覚障害者、視覚障害者等への対応方法）（平成29年2月17日） b 職員間の打ち合わせ時等に接遇等の指導 (ウ) 労働基準法等の遵守状況 雇用契約、賃金計算、労働時間管理について適正に実施しており、また、最低賃金額を遵守している。	○
キ	自己評価の実施状況 アンケート調査を踏まえて、自己評価を行っている。	○
業務の実施状況の評価		A

4 施設の利用状況

平成28年度の状況	市の評価	特記事項
—	—	

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
市と指定管理者が共同で実施したアンケート調査結果（標本数300件）では、サービス内容などの満足度については、満足が81.6%、不満が0.3%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）	5	アンケート調査による利用者の満足度が高いことから、今後も引き続き利用者のサービスの向上に努め、適切な管理運営を行うよう指示した。
業務の実施状況	A	
施設の利用状況	—	
利用者の満足度	A	