

大芝公園（交通ランドを含む。）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	大芝公園（交通ランドを含む。）（広島市西区大芝公園1番50号）
(2) 指定管理者等 （公募により選定）	(1) 名称及び所在地 公益財団法人広島市みどり生きもの協会 （広島市中区基町4番41号） (2) 指定期間 平成26年4月1日～平成30年3月31日 (3) 指定管理料の限度額（4年間分） 5,172万6千円

2 実地調査の実施状況

区 分	内 容
実施年月日	平成29年3月22日（水）
実施内容	業務実施状況の確認及び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 広島市公園条例等関係法令を遵守し、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職員への周知徹底を図り、市民の誰もが平等に利用できるように対応している。		○																				
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) 交通施設を一般の利用に供すること。 (イ) 交通施設の維持管理、修繕（市があらかじめ指定する大規模な修繕工事を除く。）清掃、警備、利用調査等に関すること。 (ウ) ゴーカートの整備及び利用者の指導並びに事故発生時における救護、処置等に関すること。		○																				
(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>1,278万4千円</td> <td>1,263万9千円</td> <td>△14万5千円</td> </tr> <tr> <td> 指定管理料</td> <td>1,278万4千円</td> <td>1,263万9千円</td> <td>△14万5千円</td> </tr> <tr> <td>支出 (b)</td> <td>1,278万4千円</td> <td>1,263万9千円</td> <td>△14万5千円</td> </tr> <tr> <td>差引 (a) - (b)</td> <td>0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)	1,278万4千円	1,263万9千円	△14万5千円	指定管理料	1,278万4千円	1,263万9千円	△14万5千円	支出 (b)	1,278万4千円	1,263万9千円	△14万5千円	差引 (a) - (b)	0円	0千円	0千円	
区分	計画 (ア)	実績 (イ)	差引 (イ) - (ア)																			
収入 (a)	1,278万4千円	1,263万9千円	△14万5千円																			
指定管理料	1,278万4千円	1,263万9千円	△14万5千円																			
支出 (b)	1,278万4千円	1,263万9千円	△14万5千円																			
差引 (a) - (b)	0円	0千円	0千円																			
イ 特記事項 租税公課費（消費税等）などが見込みを下回ったことなどから、支出が計画より少なくなり、余剰金が生じているが、これについては、指定管理者が指定管理料の概算払を選択しているため、本市に全額（14万5千円）を戻入している。																						

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） 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。 利用者等からの苦情要望等があった場合は、申出の内容確認を早急に行い、改善の必要なものは迅速に対応している。		○
イ 個人情報保護への対応状況 個人情報保護規程を作成し、職員へ周知徹底することにより適切に対応している。		○
ウ 情報公開の実施状況 情報公開規程を作成し、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。） 危機管理マニュアルを作成し、職員への周知徹底を図り、緊急事態、不法行為等が発生した際に、利用者の安全対策等を適切に実施している。また、防災対策である消防訓練についても年2回（4月28日、11月28日）実施している。		○
オ 苦情・要望への対応状況 苦情対応に関する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。		○
カ 配置人員及び職員研修の実施状況等 (ア) 配置人員（4月1日現在） 3人 (イ) 職員研修の実施状況 接遇研修 毎月第一週に実施している。 (ウ) 労働基準法等の遵守状況 雇用契約、賃金計算、労働時間管理等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 利用者アンケート調査を踏まえて、自己評価を実施している。		○
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
ア 利用者数等 ゴーカート利用数実績 5万9,701台 ※ 前年度実績 7万1,892台（増減率 △17.0%） イ 利用促進策等の実施状況 (ア) 広報の充実（ホームページ等） (イ) 接遇の向上 親切で快適な交通ランドとして多くの市民から愛され利用される施設となるよう、毎月第一週などに接遇研修を実施	—	

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213件）では、サービス内容などの満足度については、満足が80.1%、不満が1.9%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	市と指定管理者が共同で実施したアンケートによる市民の満足度も高く、今後も引き続き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	