

# 広島市まちづくり市民交流プラザ指定管理者の業務実施状況（平成 26 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	広島市まちづくり市民交流プラザ（広島市中区袋町 6 番 3 6 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文化財団 （広島市中区加古町 4 番 1 7 号） (2) 指定期間 平成 23 年 4 月 1 日～平成 27 年 3 月 31 日 (3) 指定管理料の限度額（4 年間分） 4 億 2, 133 万 1 千円

## 2 実地調査の実施状況

区 分	内 容
実施年月日	平成 27 年 2 月 5 日（木）及び 2 月 6 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 26 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) 広島市まちづくり市民交流プラザ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に、研修等により、職員に周知徹底を図り、市民の誰もが平等に利用できるように対応している。 (イ) 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 次の事業を実施している。 (ア) 生涯学習及び市民活動に関する調査研究 (イ) 生涯学習及び市民活動に関する情報の収集及び提供 (ウ) 生涯学習及び市民活動に関する講座の開催 (エ) 生涯学習及び市民活動に関する交流、活動等の場の提供 (オ) その他市長が必要と認める事業		○
ウ 維持管理業務等の実施状況 (ア) 次の業務を実施している。 a 市民交流プラザの使用許可に関すること。 b 市民交流プラザへの入館の制限に関すること。 c 市民交流プラザの施設及び設備の維持管理に関すること。 d その他市長が定める業務 (イ) 特記事項 消防用設備の保守点検等を適正に実施した結果、避難口誘導灯及び誘導標識バッテリーに不備があったが、速やかに修繕を行っている。		○

平成26年度の状況				市の評価
(2) 指定管理料等の収支状況				○
ア 平成26年度の状況				
区分	計画 (ア)	実績 (イ)	差引 (イ)-(ア)	
収入 (a)	1億6,217万7千円	1億4,814万9千円	△1,402万8千円	
指定管理料	1億762万8千円	8,281万円	△2,481万8千円	
利用料金	3,454万6千円	3,321万3千円	△133万3千円	
その他	2,000万3千円 実費等回収金収入(461万3千円) 前年度繰越金(1,539万円)	3,212万6千円 実費等回収金収入(354万円) 前年度繰越金(2,858万6千円)	1,212万3千円 実費等回収金収入(△107万3千円) 前年度繰越金(1,319万6千円)	
支出 (b)	1億6,217万7千円	1億4,814万9千円	△1,402万8千円	
差引(a)-(b)	0千円	0千円	0千円	
イ 特記事項				
<p>指定管理料及び利用料金のみでは支出を賄えなかったが、これについては前年度繰越金等により対応しており、運営に支障は生じていない。</p> <p>また、指定期間の最終年度（平成26年度）において余剰金が生じているが、これについては、指定管理者が本市公益的法人であることから、本市に全額（2,481万8千円）を戻入している。</p>				
(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）				○
<p>主催事業においてアンケート調査を実施するとともに、「利用者の声」投書箱を設置し、利用者ニーズを踏まえた事業・管理運営ができるように努めている。</p>				
イ 個人情報保護への対応状況				○
<p>個人情報保護規程、個人情報保護方針及び個人情報に関する運用マニュアルを職員へ周知徹底することにより適切に対応している。</p>				
ウ 情報公開の実施状況				○
<p>情報公開規程及び情報公開実施要領を職員へ周知徹底することにより適切に対応している。</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。）				○
<p>自衛消防隊を組織するほか、危機管理マニュアルを作成し、職員への周知徹底を図ること等により、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。具体的には、</p> <p>(ア) 袋町小学校等4施設合同の避難訓練、消火訓練及び通報訓練を5月に実施したほか、広島市防火連絡協議会主催の「消防訓練実務研修」に職員が参加している。</p> <p>(イ) 消防署救急隊員を招聘して救命講習会（心肺蘇生法及びAED（自動体外式除細動器）操作等）を5月に実施している。</p>				
オ 苦情・要望への対応状況				○
<p>「利用者等の声に関する処理要項（苦情・要望対応マニュアル）」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>				

平成26年度の状況		市の評価
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) 7人 (イ) 職員研修の実施状況 施設設備取扱研修 (4月)、救命講習 (5月)、「ひろしま市民活動支援総合情報システム」操作研修 (5月)、接遇研修 (7月)、クレーム対応研修 (9月)、人権研修 (11月)、広報研修 (12月)、服務研修 (2月) (ウ) 労働基準法等の遵守状況 労働基準法等の遵守状況に関する自己点検の結果、労働者名簿の記載事項に漏れがあることなどが判明したが、速やかに是正が行われ、現在は遵守されている。		×
キ 自己評価の実施状況 主催事業の講座においてアンケートを実施し、事業毎に自己評価を行っている。		○
業務の実施状況の評価		B

#### 4 施設の利用状況

平成26年度の状況	市の評価	特記事項																
ア 利用者数等 (ア) 入館者数 <table border="1" data-bbox="264 1003 1038 1122"> <thead> <tr> <th>目標入館者数 (ア)</th> <th>入館者数実績 (イ)</th> <th>差引 (イ) - (ア)</th> <th>達成率 (イ) / (ア)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>36万7,200人</td> <td>35万3,447人</td> <td>△1万3,753人</td> <td>96.3%</td> </tr> </tbody> </table> ※ 前年度実績 34万6,848人 (増減率 1.9%) (イ) 有料施設稼働率 <table border="1" data-bbox="264 1205 999 1330"> <thead> <tr> <th>目標稼働率 (ア)</th> <th>稼働率実績 (イ)</th> <th>差引 (イ) - (ア)</th> <th>達成率 (イ) / (ア)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>60.0%</td> <td>55.8%</td> <td>△4.2%</td> <td>93.0%</td> </tr> </tbody> </table> ※ 前年度実績 55.4% (0.4%増)	目標入館者数 (ア)	入館者数実績 (イ)	差引 (イ) - (ア)	達成率 (イ) / (ア)	36万7,200人	35万3,447人	△1万3,753人	96.3%	目標稼働率 (ア)	稼働率実績 (イ)	差引 (イ) - (ア)	達成率 (イ) / (ア)	60.0%	55.8%	△4.2%	93.0%	B	積極的な広報活動やロビー展示の回数増加により、前年度に比べて利用者数は増加したものの、フリースペースの利用者が減ったことにより、目標数値を達成できなかった。 今後も引き続き広報に重点を置くとともに、フリースペースの利用環境の改善や新たな割引料金制の導入の検討を行うことで一層の利用促進を図るよう指導した。
目標入館者数 (ア)	入館者数実績 (イ)	差引 (イ) - (ア)	達成率 (イ) / (ア)															
36万7,200人	35万3,447人	△1万3,753人	96.3%															
目標稼働率 (ア)	稼働率実績 (イ)	差引 (イ) - (ア)	達成率 (イ) / (ア)															
60.0%	55.8%	△4.2%	93.0%															
イ 利用促進策等の実施状況 (ア) 作業室にフルカラー印刷機を設置し、利用サービスを向上させている。 (イ) 館内に会議室の空き状況を掲示し、有料施設の当日利用を促進している。 (ウ) 南棟1階・3階フリースペース及び各貸室に無線LAN環境を整備し、利用者のサービス向上を図っている。 (エ) 過去の事業参加者に対して電子メールやDMにより主催事業等の情報提供を行っているほか、マスコミへの積極的な広報活動を行っている。																		

※ 施設の利用状況に対する市の評価については、主要な指標である入館者数実績で行っている。

## 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 2,208 件）では、サービス内容などの満足度については、満足が 79.1%、不満が 1.7%であった。	A	

## 6 評価

区 分	市の評価	特記事項
<b>評価（5段階評価）</b>	<b>3</b>	<p>積極的な広報活動やロビー展示の回数増加により、前年度に比べて利用者数は増加したものの、フリースペースの利用者が減ったことにより、目標数値を達成できなかった。</p> <p>今後も引き続き広報に重点を置くとともに、フリースペースの利用環境の改善や新たな割引料金制の導入の検討を行うことで一層の利用促進を図るよう指導した。</p> <p>労働基準法等の遵守状況に関する自己点検の結果、労働者名簿の記載事項に漏れがあることなどが判明したが、速やかに是正が行われ、現在は遵守されている。</p>
業務の実施状況	B	
施設の利用状況	B	
利用者の満足度	A	