

広島城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	広島城（広島市中区基町 2 1 番 1 号）
(2) 指定管理者等 （非公募により選定）	(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 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） 2 億 1, 7 5 8 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 2 7 年 3 月 1 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 6 年度の状況	市の評価
(1) 管理業務の実施状況	
<p>ア 市民の平等利用の確保策の実施状況</p> <p>(ア) 広島城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。</p> <p>(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。</p>	○
<p>イ 事業の実施状況</p> <p>次の事業を主に実施している。</p> <p>(ア) 企画展示（「広島城の縄張と城下町」「広島城をかく会金賞作品展」「広島城二の丸パネル展」「キテレツ兜」「諸国古城之図の世界 - よみがえる戦国の城 - 」「安芸の刀工 - 正光展」「殿様のお便所展」）</p> <p>(イ) 常設展示（武家文化を中心とした歴史資料の展示）</p> <p>(ウ) 講座事業（ミニガイド「広島城と原爆」現地で見ると被爆痕跡、二の丸夜会、広島城学講座（アカデミック講座等）、展示ガイド、出張講座等）</p> <p>(エ) 体験事業（「甲冑試着体験」「時代衣装試着体験」）</p>	○
<p>ウ 維持管理業務等の実施状況</p> <p>次の業務を実施している。</p> <p>(ア) 広島城への入館の制限に関すること。</p> <p>(イ) 広島城の建物及び附属設備の維持管理に関すること。</p> <p>(ウ) その他市長が定める業務</p>	○

平成26年度の状況				市の評価
(2) 指定管理料等の収支状況 平成26年度の状況				○
区分	計画 (ア)	実績 (イ)	差引 (イ) - (ア)	
収入 (a)	1億1,165万4千円	1億2,756万8千円	1,591万4千円	
指定管理料	5,311万1千円	5,311万1千円	0千円	
利用料金	5,854万3千円	7,444万5千円	1,590万2千円	
その他	0千円 出版物売払収入等(0千円)	1万2千円 出版物売払収入等(1万2千円)	1万2千円 出版物売払収入等(1万2千円)	
支出 (b)	1億1,165万4千円	1億 589万1千円	△576万3千円	
差引 (a) - (b)	0千円 次年度繰越金(0千円)	2,167万7千円 次年度繰越金(2,167万7千円)	2,167万7千円 次年度繰越金(2,167万7千円)	
(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） 企画展、教室事業においてアンケート調査を実施するとともに、常設のアンケートコーナーを設置し、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。				○
イ 個人情報保護への対応状況 個人情報保護規程、個人情報保護取扱要領及び個人情報取扱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。				○
ウ 情報公開の実施状況 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。				○
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。） 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。				○
オ 苦情・要望への対応状況 「苦情対応マニュアル」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。				○
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） 8人（うち専門職員である学芸員（必置）6人） (イ) 職員研修の実施状況 著作権セミナー、情報セキュリティ研修、全国博物館大会、全国城サミット in 彦根、全国城郭管理者協議会研修会、人権研修、福祉研修、情報公開・個人情報保護制度研修（講演会）、全国城郭管理者協議会役員会、倫理研修等 (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 評価基準を作成し、教室事業や企画展などで、年間を通じてアンケート調査を実施し、利用者による評価を行い、業務実施状況の評価を実施している。				○
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
<p>ア 利用者数等</p> <p>入館者数実績 25万5,042人</p> <p>※ 前年度実績 22万1,550人 (増減率15.1%)</p> <p>※ 参考：その他の利用者数等</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 館外事業利用者数 4,464人 ・ インターネット利用件数 20万9,729件 <p>イ 利用促進策等の実施状況</p> <p>(ア) 記念行事の実施（「広島城メモリアルデー」の拡充）</p> <p>(イ) 広報等の充実（ホームページ上に広報紙「しろうや！広島城」のバックナンバーを掲載）</p> <p>(ウ) 指定管理者の提案により実施した取組</p> <p>a 開館時間の延長</p> <p>開館時間を延長し、午後6時までとした（12月～2月の間の平日は5時まで）。また、入館者の集中する4月27日～5月5日、8月5日～14日はさらに1時間延長し、午後7時までとした。</p> <p>b 利用料金の設定</p> <p>(a) フードフェスティバル等のイベントと連携し、参加者に対して団体料金と同額の割引料金を適用（10月25日・26日）</p> <p>(b) JRなどと連携し、利用証明書を提示した者に割引料金を適用</p> <p>(c) 有料駐車場利用者に対する駐車料金の割引</p>	—	

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3,123件）では、館内のサービス内容など総合的な満足度については、満足が77.0%、不満は2.2%であった。	A	

6 評価

区分	市の評価	特記事項
評価（3段階評価）	2	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。
業務の実施状況	B	
施設の利用状況	—	
利用者の満足度	A	