

## 広島市交通科学館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	広島市交通科学館（広島市安佐南区長楽寺二丁目12番2号）
(2) 指定管理者等 （非公募により選定）	(1) 名称及び所在地 広島高速交通株式会社 （広島市安佐南区長楽寺二丁目12番1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） 9億5,646万8千円

### 2 実地調査の実施状況

区 分	内 容
実施年月日	平成27年3月13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) 広島市交通科学館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 次の事業を主に実施している。 (ア) 企画展示（「クイズにチャレンジ!のりものQ」「明日に向かって～アストラムラインパーフェクトガイド」「進化するカーデザイン」「新幹線がやってきた～広島と新幹線の40年」） (イ) 常設展示（乗り物の模型、シティランナー、交通パノラマ模型ビークルシティ、ハイパーブック、シティガイド等） (ウ) 教室事業（ちびっこ教室、小学生工作教室、科学工作教室、乗り物テクノ教室、大人の工作教室、みんなで工作等） (エ) ホール事業（ビークルシアター、ビークルランド、ビークルお楽しみステージ、サイエンスショー等） (オ) その他事業（アストラムライン車両基地見学会等）	○
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) 交通科学館への入館の制限に関すること。 (イ) 交通科学館の施設及び設備の維持管理に関すること。 (ウ) その他教育委員会が定める業務	○

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)	2億6,937万8千円	2億6,316万7千円	△621万1千円	
指定管理料	2億3,609万7千円	2億3,609万7千円	0千円	
利用料金	3,328万1千円	2,707万円	△621万1千円	
支出 (b)	2億6,937万8千円	2億6,260万2千円	△677万6千円	
差引 (a) - (b)	0千円 次年度繰越金(0千円)	56万5千円 次年度繰越金(56万5千円)	56万5千円 次年度繰越金(56万5千円)	
(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） 教室事業においてアンケート調査を実施するとともに、常設のアンケートボックスを設置し、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 個人情報保護規程及び個人情報保護規程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。				○
ウ 情報公開の実施状況 情報公開規程及び情報公開規程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職員へ周知徹底することにより、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） 15人（うち専門係員である学芸員（必置）及び教員経験者10人） (イ) 職員研修の実施状況 クレーム対応研修、公務員倫理研修、中堅職員研修、主任研修、自衛消防業務再講習、全国科学館連携協議会国内研修、人権研修、福祉研修、普通救命講習会、情報セキュリティ研修、情報公開・個人情報保護制度研修会等 (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、年間を通じてアンケート調査を実施し、それに基づき自己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 19万8,829人</p> <p>※ 前年度実績 20万3,628人 (増減率△2.4%)</p> <p>※ 参考：その他の利用者数等</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 出前事業参加者数：184人</li> <li>・ インターネット利用件数 26万9,580件</li> </ul> <p>イ 利用促進策等の実施状況</p> <p>(ア) 広報等の充実</p> <p>a 広報紙「トレンド・アクセス」の作成・配布、アストラムライン駅・車内へのポスター掲出等の実施</p> <p>b 団体利用の促進を目的とした、団体ごとの個別の工作教室や車両基地見学等特別メニューの実施</p> <p>(イ) 指定管理者の提案により実施した取組</p> <p>a 開館日の拡大</p> <p>(a) 8月6日に開館</p> <p>(b) 8月は全日開館</p> <p>b 利用料金の設定</p> <p>アストラムラインを利用した来館者や指定管理者が認める割引券を持参し提示した者について、団体料金と同額の割引料金を適用</p> <p>c 家族向けイベントの実施</p> <p>家族での入館が多く見込まれる夏休み及び土・日・祝日にサイエンスショーや当日参加が可能な工作教室など家族向けのイベントを実施</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1,235件)では、サービス内容などの満足度については、満足が89.7%、不満が2.9%であった。	A	

#### 6 評価

区分	市の評価	特記事項
<b>評価(3段階評価)</b>	<b>2</b>	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	