

広島国際会議場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	広島国際会議場（広島市中区中島町 1 番 5 号）
(2) 指定管理者等 （公募により選定）	(1) 名称及び所在地 公益財団法人広島平和文化センター （広島市中区中島町 1 番 2 号） (2) 指定期間 平成 2 2 年 4 月 1 日～平成 2 7 年 3 月 3 1 日 (3) 指定管理料の限度額（5 年間分） 4 億 5, 2 5 0 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 2 7 年 3 月 2 5 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 2 6 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 (7) 広島国際会議場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、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。 (4) 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 (7) 次の業務を実施している。 a 会議場の使用の許可等に関すること。 b 会議場への入場の制限に関すること。 c 会議場の特別設備の設置の許可に関すること。 d 会議場の施設及び設備の維持管理に関すること。 e その他市長が定める業務 (4) 特記事項 消防設備の定期点検等を適正に実施した結果、排煙設備の不備があったが、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)	4億2,580万2千円	3億7,307万2千円	△5,273万円	
指定管理料	8,731万6千円	2,616万5千円	△6,115万1千円	
利用料金	3億1,288万6千円	3億223万9千円	△1,064万7千円	
その他	2,560万円 入場料収入(1,330万円) 雑収入(0千円) 前年度繰越金(1,230万円)	4,466万8千円 入場料収入(1,139万8千円) 雑収入(4万5千円) 前年度繰越金(3,322万5千円)	1,906万8千円 入場料収入(△190万2千円) 雑収入(4万5千円) 前年度繰越金(2,092万5千円)	
支出 (b)	4億2,580万2千円	3億7,307万2千円	△5,273万円	
差引 (a) - (b)	0千円	0千円	0千円	
イ 特記事項				
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(6,115万1千円)を戻入している。				
(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				○
公益財団法人広島平和文化センター個人情報保護規程及び同施行要綱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				○
公益財団法人広島平和文化センター情報公開規程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。)				○
防災計画・消防計画を職員へ周知徹底し、非常時の連絡体制を整備することなどにより、利用者の安全対策や緊急事態に適切に対応している。				
オ 苦情・要望への対応状況				○
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。				
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)				
16人				
(イ) 職員研修の実施状況				
a 接遇研修(1月19日、22日)、職員倫理研修(12月17日、18日)				
b 臨時職員については、交替するごとに接遇や設備の取扱等の研修を実施している。				
(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、パートタイム労働者に適用する就業規則の届出を行っていない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。				

平成26年度の状況		市の評価
キ	自己評価の実施状況 利用者アンケート調査（1月19日～3月15日実施）を踏まえ、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								
<p>ア 利用者数等</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>目標利用率 (ア)</th> <th>利用率実績 (イ)</th> <th>差引 (イ)-(ア)</th> <th>達成率 (イ)/(ア)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>36.6%</td> <td>39.3%</td> <td>2.7%</td> <td>107.4%</td> </tr> </tbody> </table> <p>※ 前年度実績 39.5% (0.2%減)</p> <p>イ 利用促進策等の実施状況</p> <p>(ア) 「広島産学公連携 MICE 推進協議会」に参加し、関係機関とともに広島地域の MICE 推進に取り組んだ。</p> <p>(イ) 地元経済情報誌に広告を掲載し、利用を呼びかけた。</p> <p>(ロ) 修学旅行生等の昼食、被爆証言講話の会場としての利用を始め、会議運営事務室等の小規模施設の利用促進を図った。</p> <p>(ハ) リピーター確保のため、催物終了時において次回の利用を願ひし、継続利用の促進を図った。</p> <p>(ニ) 顧客の拡大を図るため、卓上カレンダーを中心としたノベルティグッズを効果的に配布した。</p> <p>(ホ) 市内の企業・団体にダイレクトメールでチラシを配布し、利用を呼びかけた。</p> <p>(ヘ) 東京で開催された国際ミーティングエキスポに参加し、会議主催者と商談を行うとともに、(公財)広島観光コンベンションビューローと連携して施設のPRに努めた。</p> <p>(ト) 「開館25周年記念フェニックスコンサート」を開催し、利用者層の拡大を目指した。</p>	目標利用率 (ア)	利用率実績 (イ)	差引 (イ)-(ア)	達成率 (イ)/(ア)	36.6%	39.3%	2.7%	107.4%	A	
目標利用率 (ア)	利用率実績 (イ)	差引 (イ)-(ア)	達成率 (イ)/(ア)							
36.6%	39.3%	2.7%	107.4%							

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78件）では、サービス内容などの満足度については、満足が85.2%、不満が0.7%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）	3	労働基準法等の遵守状況に関する自己点検の結果、パートタイム労働者に適用する就業規則の届出を行っていない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		A
	利用者の満足度		A