

広島市文化交流会館指定管理者の業務実施状況（平成27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	広島市文化交流会館（広島市中区加古町3番3号）
(2) 指定管理者等 （公募により選定）	(1) 名称及び所在地 広島アートウインド運営企業体 Fun Space 株式会社（東京都渋谷区代々木二丁目18番3号） 株式会社テレビ新広島（広島市南区出汐二丁目3番19号） 株式会社ハンズオン・エンタテインメント（東京都渋谷区渋谷二丁目6番9号） (2) 指定期間 平成27年4月1日～平成32年3月31日 (3) 指定管理者の市への納付額（5年間分） 1億9,000万円

2 実地調査の実施状況

区 分	内 容
実施年月日	平成28年3月16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27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) 文化交流会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、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 —		—
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 文化交流会館の使用許可に関すること。 b 文化交流会館への入館の制限に関すること。 c 文化交流会館の特別設備の設置の許可に関すること。 d 文化交流会館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 (イ) 特記事項 a ホテル客室のシャワー設備及び会議室のプレハブ冷蔵庫ユニット等の修繕を行っている。 b 消防用設備の保守点検等を適正に実施した結果、誘導灯などに不良箇所があり、交換を行っている。		○

平成27年度の状況				市の評価
(2) 指定管理料等の収支状況 平成27年度の状況				○
区分	計画 (ア)	実績 (イ)	差引 (イ) - (ア)	
収入 (a)	6億8,910万9千円	6億4,864万3千円	△4,046万6千円	
利用料金	3億1,179万5千円	3億4,183万円	3,003万5千円	
その他	3億7,731万4千円	3億681万3千円	△7,050万1千円	
支出 (b)	6億8,910万9千円	6億4,864万3千円	△4,046万6千円	
管理運営費等	6億5,310万9千円	6億1,264万3千円	△4,046万6千円	
市への納付	3,600万円	3,600万円	0千円	
差引 (a) - (b)	0千円	0千円	0千円	
※ 上記収支には、自主事業（レストラン、婚礼事業等）を含む。				
(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） アンケート調査を実施するとともに、インターネットの口コミ情報調査などにより、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 プライバシーポリシー等を作成し、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。				○
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、衛生対策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 苦情に対する対応マニュアルを職員へ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） 施設従事者 47人 (イ) 職員研修の実施状況 接遇マニュアルでの接遇研修、ダイキン環境・省エネセミナー、おもてなし接遇研修、ぐるなび戦略共有会議忘年会対策セミナー、コンベンション開催支援セミナー、グローバルMICE強化都市事業に係るセミナー、おもてなし接遇研修「指導者・監督者研修」、ぐるなび戦略共有会議歓送迎会対策セミナー、観光コンベンションセミナー、マイナンバー会社実務対応講座、インバウンド講演会、オムロンエネルギー最適化セミナー (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、特別条項付きの時間外労働に関する労使協定（36協定）を超えて時間外労働を行わせていた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。 (エ) 障害者雇用計画書に基づく取組状況 指定申請時から法定雇用障害者数を達成していないが、今後指定管理者において速やかに是正するよう努めていく予定である。				×
キ 自己評価の実施状況 利用者アンケート等を実施し、利用者による評価を行うとともに、業務実施状況の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27年度の状況					市の評価	特記事項
ア 利用率等					A	
区分	目標利用率 (ア)	利用率実績 (イ)	差引 (イ)-(ア)	達成率 (イ)/(ア)		
ホール	57.4%	60.5%	3.1%	105.4%		
会議室	34.0%	31.3%	△2.7%	92.1%		
区分	目標稼働率 (ア)	稼働率実績 (イ)	差引 (イ)-(ア)	達成率 (イ)/(ア)		
宿泊施設	81.0%	87.6%	6.6%	108.1%		
※ 利用率等の考え方 ホール：利用回数（区分） / 3回(午前・午後・夜間) × 開館日数 会議室：利用回数（区分） / 3回(午前・午後・夜間) × 室数 × 開館日数 宿泊施設：利用室数 / 利用可能日数 × 利用可能室数						
イ 利用促進策等の実施状況						
(ア) 広報等の充実						
a チラシ等の作成・配布 b ホームページの運営 c 旅行エージェント訪問及び企画商品への参画 d 昨年度利用団体への電話による勧誘						
(イ) 指定管理者の提案により実施した取組						
a 宿泊施設の利用料金の値下げ b 地元企業等への訪問営業の実施 c インターネット旅行サイトの活用						
(ウ) 自主事業の実施						
a 各種宴会プランの提供 b ブライダルフェアの開催 c カルチャースクールの運営 d 「コンサートホールでピアノを弾こう」等事業の実施						

※ 施設の利用状況に対する市の評価については、「文化に関する鑑賞、活動等の場を提供する」という施設の設置目的から、ホールにおける利用件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
市が実施したアンケート調査結果（標本数173件）では、サービス内容などの満足度については、満足が94.6%、不満が0.3%であった。 また、指定管理者が実施したアンケート調査結果でも満足している人が多かった。	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、特別条項付きの時間外労働に関する労使協定（36 協定）を超えて時間外労働を行わせていた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	