

広島平和記念資料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 | 広島平和記念資料館（広島市中区中島町1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 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） 12億5,571万1千円 |

2 実地調査の実施状況

| | |
|-------|--------------------------|
| 区 分 | 内 容 |
| 実施年月日 | 平成28年3月23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) 広島平和記念資料館への入館やメモリアルホールの使用については、広島平和記念資料館条例等関係法令を遵守し、理由もなく市民の施設への入館や利用を阻んだり、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な対応している。 (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。 収蔵資料の展示、原爆・平和に関する調査研究の実施、原爆展・平和学習用資料の普及・活用等 | | ○ | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 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) 広島平和記念資料館への入館の制限に関すること。 (イ) 広島平和記念資料館の使用の許可等に関すること。 (ウ) 広島平和記念資料館の特別設備の設置の許可に関すること。 (エ) 広島平和記念資料館の建物及び設備の維持管理に関すること。 (オ) その他市長が定める業務 | | ○ | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| (2) 指定管理料等の収支状況 平成27年度の状況 | | ○ | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | <table border="1"> <thead> <tr> <th>区分</th> <th>計画 (ア)</th> <th>実績 (イ)</th> <th>差引 (イ) - (ア)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>収入 (a)</td> <td>3億5,173万円</td> <td>3億5,173万円</td> <td>0千円</td> </tr> <tr> <td> 指定管理料</td> <td>3億1,674万5千円</td> <td>3億1,674万5千円</td> <td>0千円</td> </tr> <tr> <td> その他</td> <td>3,498万5千円 前年度繰越金(3,498万5千円)</td> <td>3,498万5千円 前年度繰越金(3,498万5千円)</td> <td>0千円 前年度繰越金(0千円)</td> </tr> <tr> <td>支出 (b)</td> <td>3億5,173万円</td> <td>2億6,261万9千円</td> <td>△8,911万1千円</td> </tr> <tr> <td>差引 (a) - (b)</td> <td>0千円 次年度繰越金(0千円)</td> <td>8,911万1千円 次年度繰越金(8,911万1千円)</td> <td>8,911万1千円 次年度繰越金(8,911万1千円)</td> </tr> </tbody> </table> | 区分 | 計画 (ア) | 実績 (イ) | 差引 (イ) - (ア) | 収入 (a) | 3億5,173万円 | 3億5,173万円 | 0千円 | 指定管理料 | 3億1,674万5千円 | 3億1,674万5千円 | 0千円 | その他 | 3,498万5千円 前年度繰越金(3,498万5千円) | 3,498万5千円 前年度繰越金(3,498万5千円) | 0千円 前年度繰越金(0千円) | 支出 (b) | 3億5,173万円 | 2億6,261万9千円 | △8,911万1千円 | 差引 (a) - (b) | 0千円 次年度繰越金(0千円) | 8,911万1千円 次年度繰越金(8,911万1千円) | 8,911万1千円 次年度繰越金(8,911万1千円) | |
| 区分 | 計画 (ア) | 実績 (イ) | 差引 (イ) - (ア) | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 収入 (a) | 3億5,173万円 | 3億5,173万円 | 0千円 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 指定管理料 | 3億1,674万5千円 | 3億1,674万5千円 | 0千円 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| その他 | 3,498万5千円 前年度繰越金(3,498万5千円) | 3,498万5千円 前年度繰越金(3,498万5千円) | 0千円 前年度繰越金(0千円) | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 支出 (b) | 3億5,173万円 | 2億6,261万9千円 | △8,911万1千円 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 差引 (a) - (b) | 0千円 次年度繰越金(0千円) | 8,911万1千円 次年度繰越金(8,911万1千円) | 8,911万1千円 次年度繰越金(8,911万1千円) | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

| 平成27年度の状況 | 市の評価 | | | | | | | | | | | | |
|---|------|-----|-----------|-----|------|----|-------|----|----|----|---|-----|---|
| (3) その他 | | | | | | | | | | | | | |
| <p>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） 修学旅行等の被爆体験講話受講団体にアンケート調査を実施し、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> | ○ | | | | | | | | | | | | |
| <p>イ 個人情報保護への対応状況 個人情報保護規程、個人情報保護規程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。</p> | ○ | | | | | | | | | | | | |
| <p>ウ 情報公開の実施状況 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。</p> | ○ | | | | | | | | | | | | |
| <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。） 防災計画・消防計画を職員へ周知徹底することなどにより、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。</p> | ○ | | | | | | | | | | | | |
| <p>オ 苦情・要望への対応状況 要望・苦情等対応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> | ○ | | | | | | | | | | | | |
| <p>カ 配置人員及び職員研修の実施状況等</p> <p>(ア) 配置人員（4月1日現在）</p> <table border="1" data-bbox="300 940 938 1182"> <thead> <tr> <th>区 分</th> <th>職員数</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>管理運営・事業実施</td> <td>19人</td> </tr> <tr> <td>維持管理</td> <td>3人</td> </tr> <tr> <td>観覧料収納</td> <td>2人</td> </tr> <tr> <td>受付</td> <td>1人</td> </tr> <tr> <td>計</td> <td>25人</td> </tr> </tbody> </table> <p>(イ) 職員研修の実施状況</p> <p>a 新任者研修（4月8日実施） b 職員倫理研修（12月1日及び4日実施） c 接遇研修（1月20日及び21日実施）</p> <p>(ロ) 労働基準法等の遵守状況 雇用契約、賃金計算、労働時間管理において適正に実施しており、また最低賃金額を遵守している。</p> <p>キ 自己評価の実施状況 四半期ごとに、資料館入館者増加対策等について進行管理を行い、自己評価を実施している。</p> | 区 分 | 職員数 | 管理運営・事業実施 | 19人 | 維持管理 | 3人 | 観覧料収納 | 2人 | 受付 | 1人 | 計 | 25人 | ○ |
| 区 分 | 職員数 | | | | | | | | | | | | |
| 管理運営・事業実施 | 19人 | | | | | | | | | | | | |
| 維持管理 | 3人 | | | | | | | | | | | | |
| 観覧料収納 | 2人 | | | | | | | | | | | | |
| 受付 | 1人 | | | | | | | | | | | | |
| 計 | 25人 | | | | | | | | | | | | |
| 業務の実施状況の評価 | A | | | | | | | | | | | | |

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 利用者数等 | | | | A | |
| 目標利用者数 (ア) | 利用者数実績 (イ) | 差引 (イ) - (ア) | 達成率 (イ) / (ア) | | |
| 133万人 | 149万5,065人 | 16万5,065人 | 112.4% | | |
| ※ 前年度実績 131万4,091人 (増減率 13.8%) | | | | | |
| イ 利用促進策等の実施状況 | | | | | |
| <p>入館者数の増減の調査・分析を行うとともに、市の観光担当部署等と協力し、観光客や修学旅行生の誘致活動を実施している。</p> <p>また、学校関係者及び旅行会社を対象に平和学習セミナーを開催するなど、PR活動を行って資料館への来館を呼びかけるとともに、修学旅行生等の昼食会場の手配、利用対応などのサービスを行い、入館者増加対策に取り組んでいる。</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 |
|--|------|------|
| <p>市が実施したアンケート調査結果（標本数973件）では、サービス内容などの満足度については、満足が90.7%、不満が1.4%であった。</p> <p>また、指定管理者が実施しているアンケート調査結果でも満足している人が多かった。</p> | A | |

6 評価

| 区分 | 市の評価 | 特記事項 |
|------------------|----------|---|
| 評価（5段階評価） | 5 | <p>学校関係者及び旅行会社へのPR活動や世界スカウトジャンボリー大会の参加者受入れなど、入館者増に努めた結果、入館者数は増加し目標数を上回っている。</p> <p>また、市のアンケートによる満足度も高く、今後も引き続き適切な管理運営を行うよう指示した。</p> |
| 業務の実施状況 | A | |
| 施設の利用状況 | A | |
| 利用者の満足度 | A | |