

広島国際会議場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27年4月1日～平成32年3月31日 (3) 指定管理料の限度額（5年間分） 4億435万7千円

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25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。 (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 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 会議場の建物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		○																																				
(2) 指定管理料等の収支状況 平成27年度の状況		○																																				
	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 15%;">区分</th> <th style="width: 25%;">計画 (ア)</th> <th style="width: 25%;">実績 (イ)</th> <th style="width: 35%;">差引 (イ) - (ア)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>収入 (a)</td> <td>3億9,682万2千円</td> <td>3億7,764万6千円</td> <td>△1,917万6千円</td> </tr> <tr> <td> 指定管理料</td> <td>8,217万1千円</td> <td>8,217万1千円</td> <td>0千円</td> </tr> <tr> <td> 利用料金</td> <td>3億1,465万1千円</td> <td>2億9,542万5千円</td> <td>△1,922万6千円</td> </tr> <tr> <td> その他</td> <td>0千円</td> <td>5万円</td> <td>5万円</td> </tr> <tr> <td></td> <td style="text-align: right;">収入(0千円)</td> <td style="text-align: right;">収入(5万円)</td> <td style="text-align: right;">収入(5万円)</td> </tr> <tr> <td>支出 (b)</td> <td>3億9,682万2千円</td> <td>3億4,688万2千円</td> <td>△4,994万円</td> </tr> <tr> <td>差引 (a) - (b)</td> <td>0千円</td> <td>3,076万4千円</td> <td>3,076万4千円</td> </tr> <tr> <td></td> <td style="text-align: right;">次年度繰越金(0千円)</td> <td style="text-align: right;">次年度繰越金(3,076万4千円)</td> <td style="text-align: right;">次年度繰越金(3,076万4千円)</td> </tr> </tbody> </table>	区分	計画 (ア)	実績 (イ)	差引 (イ) - (ア)	収入 (a)	3億9,682万2千円	3億7,764万6千円	△1,917万6千円	指定管理料	8,217万1千円	8,217万1千円	0千円	利用料金	3億1,465万1千円	2億9,542万5千円	△1,922万6千円	その他	0千円	5万円	5万円		収入(0千円)	収入(5万円)	収入(5万円)	支出 (b)	3億9,682万2千円	3億4,688万2千円	△4,994万円	差引 (a) - (b)	0千円	3,076万4千円	3,076万4千円		次年度繰越金(0千円)	次年度繰越金(3,076万4千円)	次年度繰越金(3,076万4千円)	
区分	計画 (ア)	実績 (イ)	差引 (イ) - (ア)																																			
収入 (a)	3億9,682万2千円	3億7,764万6千円	△1,917万6千円																																			
指定管理料	8,217万1千円	8,217万1千円	0千円																																			
利用料金	3億1,465万1千円	2億9,542万5千円	△1,922万6千円																																			
その他	0千円	5万円	5万円																																			
	収入(0千円)	収入(5万円)	収入(5万円)																																			
支出 (b)	3億9,682万2千円	3億4,688万2千円	△4,994万円																																			
差引 (a) - (b)	0千円	3,076万4千円	3,076万4千円																																			
	次年度繰越金(0千円)	次年度繰越金(3,076万4千円)	次年度繰越金(3,076万4千円)																																			

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） 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。</p>	○
<p>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。</p>	○
<p>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。</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。</p>	○
<p>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。</p>	○
<p>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） 18人 (イ) 職員研修の実施状況 a 接遇研修（1月20日、21日）、職員倫理研修（12月1日、4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 雇用契約、賃金計算、労働時間管理につ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 利用者アンケート調査（1月15日～3月15日実施）を踏まえ、自己評価を行っている。</p>	○
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								
<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>43.3%</td> <td>43.4%</td> <td>0.1%</td> <td>100.2%</td> </tr> </tbody> </table> <p>※ 前年度実績 39.3% (4.1%増) ※ 利用率の考え方 ・大ホール、国際会議ホール、会議運営事務室：利用回数(区分) / (3回(午前・午後・夜間) × 開館日数) ・大・中・小会議室：利用回数(区分) / (3回(午前・午後・夜間) × 2区分 × 開館日数)</p>				目標利用率 (ア)	利用率実績 (イ)	差引 (イ)-(ア)	達成率 (イ)/(ア)	43.3%	43.4%	0.1%	100.2%	A	
目標利用率 (ア)	利用率実績 (イ)	差引 (イ)-(ア)	達成率 (イ)/(ア)										
43.3%	43.4%	0.1%	100.2%										
<p>イ 利用促進策等の実施状況</p> <p>(ア) 大規模会議(「第23回世界スカウトジャンボリー(7月~8月)」、「日本看護研究学会第41回学術集会(8月)」、「第17回日本骨粗鬆症学会(9月)」、「第54回日本鼻下学会総会・学術講演会(10月)」等)を積極的に誘致し利用率向上に努めた。</p> <p>(イ) ダイレクトメール等で年間を通じて誘致活動を行い、利用を呼び掛けた。</p> <p>(ウ) 接遇サービスの向上、ホームページの拡充、広報誌の創刊等、広報体制の強化を行った。</p> <p>(エ) 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>													

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67件)では、サービス内容などの満足度については、満足が83.3%、不満が1.5%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)	5	大規模会議を積極的に誘致し利用率向上に努めた結果、利用率は増加し、目標利用率を上回った。 また、利用者アンケートによる市民の満足度も高く、今後も引き続き適切な管理運営を行うよう指示した。
業務の実施状況	A	
施設の利用状況	A	
利用者の満足度	A	