

広島市まちづくり市民交流プラザ指定管理者の業務実施状況（平成 28 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	広島市まちづくり市民交流プラザ（広島市中区袋町 6 番 3 6 号）
(2) 指定管理者等 （公募により選定）	(1) 名称及び所在地 公益財団法人広島市文化財団 （広島市中区加古町 4 番 1 7 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） 5 億 4, 444 万 3 千円

2 実地調査の実施状況

区 分	内 容
実施年月日	平成 29 年 2 月 9 日（木）及び 2 月 10 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 28 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) 広島市まちづくり市民交流プラザ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 次の事業を実施している。 (ア) 生涯学習及び市民活動に関する調査研究 (イ) 生涯学習及び市民活動に関する情報の収集及び提供 (ウ) 生涯学習及び市民活動に関する講座の開催 (エ) 生涯学習及び市民活動に関する交流、活動等の場の提供 (オ) その他市長が必要と認める事業		○
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 市民交流プラザの使用許可に関すること。 b 市民交流プラザへの入館の制限に関すること。 c 市民交流プラザの施設及び設備の維持管理に関すること。 d その他市長が定める業務 (イ) 特記事項 消防用設備の保守点検等を適正に実施した結果、光電式スポット型煙感知器について不良箇所があったため、修繕を行っている。		○

平成28年度の状況				市の評価
(2) 指定管理料等の収支状況				○
ア 平成28年度の状況				
区分	計画 (ア)	実績 (イ)	差引 (イ)-(ア)	
収入 (a)	1億4,612万4千円	1億4,382万6千円	△229万8千円	
指定管理料	1億604万4千円	1億604万4千円	0千円	
利用料金	3,471万2千円	3,134万4千円	△336万8千円	
その他	536万8千円 実費等回収金収入(436万8千円) 繰入金(100万円) 雑収入(0千円) 前年度繰越金(0千円)	643万8千円 実費等回収金収入(357万2千円) 繰入金(100万円) 雑収入(2万5千円) 前年度繰越金(184万1千円)	△107万円 実費等回収金収入(△79万6千円) 繰入金(0千円) 雑収入(2万5千円) 前年度繰越金(184万1千円)	
支出 (b)	1億4,612万4千円	1億4,097万5千円	△514万9千円	
差引(a)-(b)	0円 次年度繰越金(0千円)	285万1千円 次年度繰越金(285万1千円)	285万1千円 次年度繰越金(285万1千円)	
イ 特記事項 指定管理料及び利用料金のみでは支出を賄えなかったが、これについては実費等回収金収入等により対応しており、運営に支障は生じていない。				
(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） 主催事業におい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、個人情報保護方針及び個人情報に関する運用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。				○
ウ 情報公開の実施状況 情報公開規程及び情報公開実施要領を作成し、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。				○
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作成し、職員への周知徹底を図ること等により、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。具体的には、避難訓練、消火訓練及び通報訓練を7月及び12月に実施している（7月は広島市防火連絡協議会主催の「消防訓練実務研修」への参加による実施。）。				○
オ 苦情・要望への対応状況 「利用者等の声に関する処理要項（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） 7人 (イ) 職員研修の実施状況 施設設備取扱研修(4月)、「ひろしま公共施設予約サービス」操作研修（4月）、「ひろしま市民活動支援総合情報システム」操作研修（5月）、関係法令研修（6月）、接遇研修（6月）、福祉研修（11月）、人権研修（12月）、サービス研修（1月） (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。				○

平成28年度の状況		市の評価
キ	自己評価の実施状況 主催事業の講座においてアンケートを実施し、事業毎に自己評価を行っている。	○
業務の実施状況の評価		A

4 施設の利用状況

平成28年度の状況		市の評価	特記事項		
ア 利用者数等		C	積極的な広報活動により、前年度に比べて会議室等の利用者数は増加したものの、ロビー利用者等が減少したことにより、数値目標を達成できなかった。 今後は、より一層広報に重点を置くとともに、ロビーを活用した体験事業やコンサート事業等、市民ニーズに沿った事業を充実させ、利用者数の増加を図るよう指導した。		
目標利用者数 (ア)	利用者数実績 (イ)			差引 (イ) - (ア)	達成率 (イ) / (ア)
35万4千人	34万6,867人			△7,133人	98.0%
※ 前年度実績 35万2,097人 (増減率 △1.5%)					
イ 利用促進策等の実施状況					
(ア) 広報の充実					
a 過去の事業参加者に対して電子メールやDMにより主催事業等の情報提供を行っているほか、マスコミへの積極的な広報活動を行っている。					
(イ) 指定管理者の提案による取組					
a 利用日当日の申請の場合、利用料金を減額し、有料施設の当日利用を促進している。					
b 2階フリースペースに遮音パーテーションを設置し、個人学習とグループ利用の環境を改善している。					

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1,177件）では、サービス内容などの満足度については、満足が84.1%、不満が1.2%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	<p>積極的な広報活動により、前年度に比べて会議室等の利用者数は増加したものの、ロビー利用者等が減少したことにより、数値目標を達成できなかった。</p> <p>今後は、より一層広報に重点を置くとともに、ロビーを活用した体験事業やコンサート事業等、市民ニーズに沿った事業を充実させ、利用者数の増加を図るよう指導した。</p>	
	業務の実施状況		A
	施設の利用状況		C
	利用者の満足度		A