

## 広島市公民館(71施設)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	広島市公民館71施設(所在地は別添1のとおり。)
(2) 指定管理者等 (非公募により選定)	(1) 名称及び所在地 公益財団法人広島市文化財団 (広島市中区加古町4番17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) 91億7,080万3千円

### 2 実地調査の実施状況

区 分	内 容
実施年月日	平成29年1月19日(木)、1月20日(金)、1月23日(月)、1月25日(水)、1月26日(木)、1月30日(月)、2月1日(水)及び2月2日(木)
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) 広島市公民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。さらに、公民館学習会事業の参加者を応募の先着順等により決定している。 (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) 学習機会の提供 (イ) 生涯学習・まちづくり活動の支援 (ウ) 生涯学習・まちづくり活動に関する情報の収集及び提供 (エ) 生涯学習・まちづくり活動に関する交流、活動等の場の提供 等	○
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 公民館の使用の承認に関すること。 b 公民館の建物及び設備の維持管理に関すること。 c その他教育委員会が定める業務 (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、誘導灯のバッテリー不良等の不備があったが、速やかに修繕を行っている。	○

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)	20億4,671万4千円	21億3,950万8千円	9,279万4千円	
指定管理料	20億4,565万8千円	20億4,565万8千円	0千円	
その他	105万6千円	9,385万円	9,279万4千円	
前年度繰越金	(0千円)	前年度繰越金 (9,261万9千円)	前年度繰越金 (9,261万9千円)	
繰入金	(100万円)	繰入金 (100万円)	繰入金 (0千円)	
雑収入	(5万6千円)	雑収入 (11万3千円)	雑収入 (5万7千円)	
寄付金収入	(0千円)	寄付金収入 (11万8千円)	寄付金収入 (11万8千円)	
支出(b)	20億4,671万4千円	21億101万5千円	5,430万1千円	
差引(a)-(b)	0千円	3,849万3千円	3,849万3千円	
次年度繰越金	(0千円)	次年度繰越金 (3,849万3千円)	次年度繰越金 (3,849万3千円)	
イ 特記事項				
指定管理料のみでは支出を賄えなかったが、これについては前年度繰越金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保護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				○
利用者等の声に関する処理要項を作成し、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。				

平成28年度の状況	市の評価
<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） 293人</p> <p>(イ) 職員研修の実施状況</p> <p>a 基本研修        服務研修（(職員倫理・服務・福祉)8月、9月、10月、11月、12月、1月）、        事務研修（4月、5月、6月、7月、9月、10月、11月、12月）</p> <p>b 専門研修        区別研修、広島県生涯学習研究実践交流会、公民館職員専門講座、市政課題セミナー、        広島県公民館大会、広島県公民館職員研修会、全国公民館研究集会、広島県公民館職員等研修集会等への参加</p> <p>c ホスピタリティ研修        接遇研修等（4月、6月、10月）</p> <p>d 危機管理研修        救命救急講習、防火管理講習等（4月、6月、10月、1月）</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</p> <p>事業の成果等について、自己点検（年間事業の進捗状況の進行管理の実施）と各事業の満足度調査（各事業参加者アンケートで満足度を調査）により、自己評価を実施している。</p>	○
<p>業務の実施状況の評価</p>	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								
<p>ア 利用者数等</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>目標利用者数 (ア)</th> <th>利用者数実績 (イ)</th> <th>差引 (イ)-(ア)</th> <th>達成率 (イ)/(ア)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>471万6,000人</td> <td>462万5,506人</td> <td>△9万494人</td> <td>98.1%</td> </tr> </tbody> </table> <p>※ 前年度実績 458万792人(増減率 1.0%)</p>				目標利用者数 (ア)	利用者数実績 (イ)	差引 (イ)-(ア)	達成率 (イ)/(ア)	471万6,000人	462万5,506人	△9万494人	98.1%	B	<p>利用者の視点に立った事業展開やPRの強化等により、前年度に比べて利用者数は増加したものの、公民館を拠点として活動する学習グループの利用が減少したことなどにより、数値目標を達成できなかった。</p> <p>今後も引き続き、学習グループの立ち上げ等につながる取組や新規参加者の掘り起こしを視野に入れた公民館学習会を実施することで一層の利用促進を図るよう指導した。</p>
目標利用者数 (ア)	利用者数実績 (イ)	差引 (イ)-(ア)	達成率 (イ)/(ア)										
471万6,000人	462万5,506人	△9万494人	98.1%										
<p>イ 利用促進策等の実施状況</p> <p>(ア) 公民館学習会等の充実</p> <p>a 子育て支援やまちづくり活動支援、少子高齢化に対応した事業等地域の実情に応じて利用者の視点に立った事業を実施</p> <p>b 公民館まつりや各種行事等を地域団体等と連携して実施</p> <p>(イ) 広報の充実</p> <p>a 公民館だよりやホームページ・ひろしま情報a-ネットに加えフェイスブックによる情報発信</p> <p>b ロビー展の常設化</p> <p>c 主催事業のチラシを保育園、幼稚園、学校、地域団体を通じて配布及びマスコミへの情報提供</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17万1,698件)では、サービス内容及び事業参加などの満足度については、満足が89.0%、不満が1.0%であった。	A	

#### 6 評価

区分	市の評価	特記事項
<b>評価(5段階評価)</b>	<b>4</b>	
業務の実施状況	A	
施設の利用状況	B	
利用者の満足度	A	

## 別添 1

公民館名	所在地
広島市中央公民館	中区西白島町 24 番 36 号
広島市竹屋公民館	中区宝町 3 番 15 号
広島市吉島公民館	中区吉島西三丁目 2 番 10 号
広島市舟入公民館	中区舟入川口町 2 番 8 号
広島市二葉公民館	東区東蟹屋町 9 番 34 号
広島市福田公民館	東区福田四丁目 4152 番地 1
広島市馬木公民館	東区馬木二丁目 565 番地 4
広島市温品公民館	東区温品七丁目 8 番 19 号
広島市戸坂公民館	東区戸坂出江二丁目 10 番 26 号
広島市牛田公民館	東区牛田新町一丁目 8 番 3 号
広島市早稲田公民館	東区牛田東四丁目 19 番 1 号
広島市仁保公民館	南区仁保新町一丁目 8 番 6 号
広島市青崎公民館	南区青崎一丁目 12 番 7 号
広島市段原公民館	南区段原山崎二丁目 7 番 4 号
広島市大河公民館	南区北大河町 15 番 12 号
広島市楠那公民館	南区楠那町 7 番 10 号
広島市宇品公民館	南区宇品御幸四丁目 1 番 2 号
広島市似島公民館	南区似島町字家下 752 番地 74
広島市草津公民館	西区草津東二丁目 20 番 7 号
広島市三篠公民館	西区打越町 10 番 23 号
広島市観音公民館	西区観音本町二丁目 1 番 77 号
広島市南観音公民館	西区観音新町二丁目 16 番 46 号
広島市己斐上公民館	西区己斐上四丁目 2 番 55 号
広島市己斐公民館	西区己斐中一丁目 6 番 20 号
広島市古田公民館	西区古江西町 19 番 15 号
広島市鈴が峰公民館	西区鈴が峰町 44 番 1 号
広島市井口公民館	西区井口鈴が台二丁目 14 番 8 号
広島市古市公民館	安佐南区古市三丁目 24 番 8 号
広島市佐東公民館	安佐南区緑井六丁目 29 番 25 号
広島市東野公民館	安佐南区東野二丁目 22 番 7 号
広島市安東公民館	安佐南区安東二丁目 16 番 42 号
広島市安公民館	安佐南区上安二丁目 2 番 46 号
広島市祇園公民館	安佐南区西原一丁目 13 番 26 号
広島市祇園西公民館	安佐南区長東六丁目 10 番 28 号
広島市大塚公民館	安佐南区大塚西六丁目 3 番 2 号
広島市戸山公民館	安佐南区沼田町大字阿戸 269 番地 3
広島市沼田公民館	安佐南区伴東七丁目 64 番 8 号

公民館名	所在地
広島市可部公民館	安佐北区可部三丁目 19 番 22 号
広島市白木公民館	安佐北区白木町大字秋山 2391 番地の 4
広島市高陽公民館	安佐北区深川五丁目 13 番 12 号
広島市真亀公民館	安佐北区真亀一丁目 3 番 27 号
広島市倉掛公民館	安佐北区倉掛一丁目 12 番 1 号
広島市口田公民館	安佐北区口田四丁目 9 番 19 号
広島市三入公民館	安佐北区三入五丁目 15 番 9 号
広島市亀山公民館	安佐北区亀山南三丁目 16 番 16 号
広島市安佐公民館	安佐北区安佐町大字飯室 3455 番地の 1
広島市日浦公民館	安佐北区あさひが丘三丁目 23 番 13 号
広島市船越公民館	安芸区船越五丁目 22 番 23 号
広島市瀬野公民館	安芸区瀬野一丁目 29 番 21 号
広島市中野公民館	安芸区中野三丁目 20 番 9 号
広島市阿戸公民館	安芸区阿戸町 6166 番地
広島市矢野公民館	安芸区矢野西五丁目 24 番 2 号
広島市五日市公民館	佐伯区新宮苑 11 番 14 号
広島市湯来西公民館	佐伯区湯来町大字多田 2712 番地
広島市湯来南公民館	佐伯区湯来町大字伏谷 13 番 1 号
広島市石内公民館	佐伯区五日市町大字石内 3289 番地の 1
広島市河内公民館	佐伯区五日市町大字上河内 537 番地
広島市皆賀公民館	佐伯区五日市町大字昭和台 34 番地の 2
広島市五月が丘公民館	佐伯区五月が丘五丁目 3 番 33 号
広島市藤の木公民館	佐伯区藤の木二丁目 27 番 7 号
広島市彩が丘公民館	佐伯区河内南一丁目 21 番 6 号
広島市美鈴が丘公民館	佐伯区美鈴が丘南三丁目 1 番 9 号
広島市利松公民館	佐伯区利松一丁目 18 番 15 号
広島市八幡東公民館	佐伯区八幡東二丁目 6 番 19 号
広島市八幡公民館	佐伯区八幡三丁目 23 番 22 号
広島市観音台公民館	佐伯区観音台三丁目 16 番 5 号
広島市坪井公民館	佐伯区坪井一丁目 32 番 10 号
広島市五日市中央公民館	佐伯区五日市中央四丁目 8 番 20 号
広島市吉見園公民館	佐伯区吉見園 13 番 1 号
広島市楽々園公民館	佐伯区楽々園五丁目 8 番 32 号
広島市美隅公民館	広島市佐伯区美の里二丁目 1 番 25 号