

広島市東区民文化センター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	広島市東区民文化センター（広島市東区東蟹屋町10番31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17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） 2億7,180万5千円

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24日（火）及び3月21日（火）
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) 区民文化センター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。さらに、予約方法についても、インターネットの受付など幅広い申込方法を実施している。 (イ) 施設の利用案内や最新の空室状況等をホームページ等により情報提供している。	○	
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 区民文化センターの使用の許可に関すること。 b 区民文化センターへの入館の制限に関すること。 c 区民文化センターの特別設備の設置の許可に関すること。 d 区民文化センター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 消防用設備の保守点検等を適正に実施した結果、感知器に不備があったが、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 平成28年度の状況				○
区分	計画 (ア)	実績 (イ)	差引 (イ) - (ア)	
収入 (a)	1億471万2千円	1億1,925万5千円	1,454万3千円	
指定管理料	5,258万5千円	5,258万5千円	0千円	
利用料金	5,177万1千円	5,137万7千円	△39万4千円	
その他	35万6千円 前年度繰越金(0千円) 負担金収入等(35万6千円)	1,529万3千円 前年度繰越金(1,508万7千円) 負担金収入等(20万6千円)	1,493万7千円 前年度繰越金(1,508万7千円) 負担金収入等(△15万円)	
支出 (b)	1億471万2千円	9,906万4千円	△564万8千円	
差引 (a) - (b)	0千円 次年度繰越金(0千円)	2,019万1千円 次年度繰越金(2,019万1千円)	2,019万1千円 次年度繰越金(2,019万1千円)	
(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、意見箱を設置し、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、個人情報保護取扱要領及び個人情報取扱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 苦情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） a 管理事務室 5人 b ホール管理 2人（ホール利用時、それ以外は管理事務室） (イ) 職員研修の実施状況 音響設備研修(4月)、接遇研修（6月）、庶務・経理研修（6月、7月）、倫理研修（10月）、福祉研修（11月）、人権研修（12月）、全国劇場・音楽堂等アートマネジメント研修（2月）、ホール舞台技術研修等 (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。				○
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				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				A	
目標利用率 (ア)	利用率実績 (イ)	増減 (イ)-(ア)	達成率 (イ) / (ア)		
63.4%	63.6%	0.2%	100.3%		
※ 前年度実績 63.4% (0.2%増) ※ 利用率の考え方 ・ホール：利用回数(区分) / 3回(午前・午後・夜間) × 開館日数 ・諸室：利用回数(区分) / 3回(3時間を1単位) × 施設(室)数 × 開館日数					
イ 利用促進策等の実施状況					
(ア) 広報の充実(チラシの配布、ホームページの充実等)					
(イ) 指定管理者の提案により実施した取組					
a 開館時間の延長					
ホール、スタジオ、諸室(ホール、スタジオとの一体利用の場合) 9:00~21:00 → 8:00~22:00					
b 開館日の拡大					
<ul style="list-style-type: none"> ・休館日(月)が祝日にあたった場合の振替休館日を撤廃 ・休館日にホールの使用申込みがあった場合は協議のうえ開館 ・連続使用日数の延長(6か月切つての予約は連続7日まで) 					
c ホール等の利用料金の割引等					
<ul style="list-style-type: none"> ・ホールの使用前2か月未満の予約分の料金割引 ・ホール等の備品(映写機等)の料金割引 ・大広間の料金引下げ ・音楽室のステレオ、電子オルガン、ホールのコントラバス用椅子の料金を無料化 					
d 優先使用の特例の拡大					
優先使用(使用日の1年以上前の受付)を認める事業として、施設全体を使用する事業等を追加					
e インターネットによる施設利用状況(空き状況)の提供					
f 利用者の要望に応え、会議室等でのWi-Fi環境の提供等、設備や備品の整備を行うとともに、地域イベント情報の発信への協力や切手・生花販売、インターネット接続・FAXサービス等を実施した。					
(ウ) その他					
区民が自主的な文化活動を行えるよう、利用者支援を目的としたワークショップ、イベント等の利用促進事業を実施した。					

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449件)では、サービス内容などの満足度については、満足が73.5%、不満が5.4%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	<p>諸室全般で物品販売等の商業目的利用が増加傾向であり、目標利用率を上回った。</p> <p>また、市と指定管理者が共同で実施した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。</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	