

広島市西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	広島市西区民文化センター（広島市西区横川新町6番1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） 3億6,860万2千円

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16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) 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、誘導灯などに不備があったが、速やかに修繕を行っている。	○																																									
(2) 指定管理料等の収支状況		○																																								
ア 平成28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>1億2,955万1千円</td> <td>1億4,845万5千円</td> <td>1,890万4千円</td> </tr> <tr> <td> 指定管理料</td> <td>7,279万5千円</td> <td>7,279万5千円</td> <td>0千円</td> </tr> <tr> <td> 利用料金</td> <td>5,384万1千円</td> <td>5,400万6千円</td> <td>16万5千円</td> </tr> <tr> <td> その他</td> <td>291万5千円</td> <td>2,165万4千円</td> <td>1,873万9千円</td> </tr> <tr> <td> 前年度繰越金(0千円)</td> <td></td> <td>前年度繰越金(1,746万6千円)</td> <td>前年度繰越金(1,746万6千円)</td> </tr> <tr> <td> 入場料収入等(291万5千円)</td> <td></td> <td>入場料収入等(418万8千円)</td> <td>入場料収入等(127万3千円)</td> </tr> <tr> <td>支出 (b)</td> <td>1億2,955万1千円</td> <td>1億2,898万円</td> <td>△57万1千円</td> </tr> <tr> <td>差引 (a) - (b)</td> <td>0千円</td> <td>1,947万5千円</td> <td>1,947万5千円</td> </tr> <tr> <td></td> <td>次年度繰越金(0千円)</td> <td>次年度繰越金(1,947万5千円)</td> <td>次年度繰越金(1,947万5千円)</td> </tr> </tbody> </table>	区分	計画 (ア)	実績 (イ)	差引 (イ) - (ア)	収入 (a)	1億2,955万1千円	1億4,845万5千円	1,890万4千円	指定管理料	7,279万5千円	7,279万5千円	0千円	利用料金	5,384万1千円	5,400万6千円	16万5千円	その他	291万5千円	2,165万4千円	1,873万9千円	前年度繰越金(0千円)		前年度繰越金(1,746万6千円)	前年度繰越金(1,746万6千円)	入場料収入等(291万5千円)		入場料収入等(418万8千円)	入場料収入等(127万3千円)	支出 (b)	1億2,955万1千円	1億2,898万円	△57万1千円	差引 (a) - (b)	0千円	1,947万5千円	1,947万5千円		次年度繰越金(0千円)	次年度繰越金(1,947万5千円)	次年度繰越金(1,947万5千円)	
区分	計画 (ア)	実績 (イ)	差引 (イ) - (ア)																																							
収入 (a)	1億2,955万1千円	1億4,845万5千円	1,890万4千円																																							
指定管理料	7,279万5千円	7,279万5千円	0千円																																							
利用料金	5,384万1千円	5,400万6千円	16万5千円																																							
その他	291万5千円	2,165万4千円	1,873万9千円																																							
前年度繰越金(0千円)		前年度繰越金(1,746万6千円)	前年度繰越金(1,746万6千円)																																							
入場料収入等(291万5千円)		入場料収入等(418万8千円)	入場料収入等(127万3千円)																																							
支出 (b)	1億2,955万1千円	1億2,898万円	△57万1千円																																							
差引 (a) - (b)	0千円	1,947万5千円	1,947万5千円																																							
	次年度繰越金(0千円)	次年度繰越金(1,947万5千円)	次年度繰越金(1,947万5千円)																																							
イ 特記事項	指定管理料と利用料金の合計では賅えない支出については、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。																																									

平成28年度の状況		市の評価
(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 接遇研修（6月）、庶務・経理研修（6月、7月）、福祉研修（11月）、人権研修（12月）、救命講習（1月）、舞台照明研修（2月）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)		
69.1%	69.2%	0.1%	100.1%		
<p>※ 前年度実績 69.1% (0.1%増)</p> <p>※ 利用率の考え方</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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					
<ul style="list-style-type: none"> 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					
<ul style="list-style-type: none"> 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					
<ul style="list-style-type: none"> 区民が自主的な文化活動を行えるよう、施設紹介と利用者支援を目的としたピアノ演奏体験、文化サークル体験会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1,072件）では、サービス内容などの満足度については、満足が83.6%、不満が3.2%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）	5	サークル等の定期利用に加えて企業の利用が増加し、目標利用率を上回った。 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。	
	業務の実施状況		A
	施設の利用状況		A
	利用者の満足度		A