

広島平和記念資料館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	広島平和記念資料館（広島市中区中島町1番2号）
(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） 12億5,571万1千円

2 実地調査の実施状況

区 分	内 容
実施年月日	平成29年3月22日（水）
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) 広島平和記念資料館への入館やメモリアルホールの使用については、広島平和記念資料館条例等関係法令を遵守し、理由もなく市民の施設への入館や利用を阻んだり、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 次の事業を実施している。 収蔵資料の展示、原爆・平和に関する調査研究の実施、原爆展・平和学習用資料の普及・活用等	○
ウ 維持管理業務等の実施状況 次の業務を実施している。 (ア) 広島平和記念資料館への入館の制限に関すること。 (イ) 広島平和記念資料館の使用の許可等に関すること。 (ウ) 広島平和記念資料館の特別設備の設置の許可に関すること。 (エ) 広島平和記念資料館の建物及び設備の維持管理に関すること。 (オ) その他市長が定める業務	○

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)	3億204万8千円	3億6,260万9千円	6,056万1千円	
指定管理料	2億7,349万8千円	2億7,349万8千円	0千円	
その他	2,855万円 前年度繰越金(2,855万円)	8,911万1千円 前年度繰越金(8,911万1千円)	6,056万1千円 前年度繰越金(6,056万1千円)	
支出 (b)	3億204万8千円	2億7,836万2千円	△2,368万6千円	
差引 (a) - (b)	0千円 次年度繰越金(0千円)	8,424万7千円 次年度繰越金(8,424万7千円)	8,424万7千円 次年度繰越金(8,424万7千円)	
イ 特記事項 指定管理料のみでは支出が賸えなかったが、これについては前年度繰越金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） 修学旅行等の被爆体験講話受講団体にアンケート調査を実施し、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、個人情報保護規程施行要綱を作成し、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。） 防災計画・消防計画を作成し、職員への周知徹底を図ることなどにより、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 要望・苦情等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）				
区分	職員数			
管理運営・事業実施	19人			
維持管理	3人			
観覧料収納	2人			
受付	1人			
計	25人			
(イ) 職員研修の実施状況 新任者職員研修（4月15日）、消防設備等研修会（7月6日・7日）、倫理研修（12月8・9日）、接遇研修（1月18日・19日）				
(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。				

平成28年度の状況		市の評価
キ	自己評価の実施状況 四半期ごとに、資料館入館者増加対策等について進行管理を行い、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			
目標利用者数 (ア)	利用者数実績 (イ)			差引 (イ) - (ア)	達成率 (イ) / (ア)
135 万人	173 万 9,986 人			38 万 9,986 人	128.9%
※ 前年度実績 149 万 5,065 人 (増減率 16.4%)					
イ 利用促進策等の実施状況 入館者数の増減の調査・分析を行うとともに、市の観光担当部署等と協力し、観光客や修学旅行生の誘致活動を実施している。 また、学校関係者及び旅行会社を対象に平和学習セミナーを開催するなど、PR活動を行って資料館への来館を呼びかけるとともに、修学旅行生等の昼食会場の手配、利用対応などのサービスを行い、入館者増加対策に取り組んでいる。					

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
市が実施したアンケート調査結果（標本数840件）では、サービス内容などの満足度については、満足が87.1%、不満が1.2%であった。 また、指定管理者が実施したアンケート調査結果でも満足している人が多かった。	A	

6 評価

区分	市の評価	特記事項
評価（5段階評価）	5	オバマ大統領の来広以降の入館者増について適切に対応した。市が実施したアンケートによる満足度も高く、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	