

広島国際会議場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	広島国際会議場（広島市中区中島町 1 番 5 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 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） 4 億 4 3 5 万 7 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 (7) 広島国際会議場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。 (4) 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 —	—	
ウ	維持管理業務等の実施状況 (7) 次の業務を実施している。 a 会議場の使用の許可等に関すること。 b 会議場への入場の制限に関すること。 c 会議場の特別設備の設置の許可に関すること。 d 会議場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	○	
(2) 指定管理料等の収支状況 平成 28 年度の状況		○	
区分	計画 (7)	実績 (4)	差引 (4) - (7)
収入 (a)	3 億 9,792 万 8 千円	4 億 1,964 万 2 千円	2,171 万 4 千円
指定管理料	7,837 万 6 千円	7,837 万 6 千円	0 千円
利用料金	3 億 1,955 万 2 千円	3 億 1,042 万 8 千円	△912 万 4 千円
その他	0 千円 前年度繰越金(0 千円) 文化事業収入等(0 千円) 実費等回収金収入(0 千円)	3,083 万 8 千円 前年度繰越金(3,076 万 4 千円) 文化事業収入等(2 万 6 千円) 実費等回収金収入(4 万 8 千円)	3,083 万 8 千円 前年度繰越金(3,076 万 4 千円) 文化事業収入等(2 万 6 千円) 実費等回収金収入(4 万 8 千円)
支出 (b)	3 億 9,792 万 8 千円	3 億 4,672 万 5 千円	△5,120 万 3 千円
差引 (a) - (b)	0 千円 次年度繰越金(0 千円)	7,291 万 7 千円 次年度繰越金(7,291 万 7 千円)	7,291 万 7 千円 次年度繰越金(7,291 万 7 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） 施設利用者に対し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 公益財団法人広島平和文化センター個人情報保護規程及び同施行要領を作成し、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。	○
ウ	情報公開の実施状況 公益財団法人広島平和文化センター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り、非常時の連絡体制を整備することなどにより、利用者の安全対策や緊急事態に適切に対応している。	○
オ	苦情・要望への対応状況 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） 14人 (イ) 職員研修の実施状況 a 接遇研修（1月18日、19日）、職員倫理研修（12月8日、9日） b 臨時職員については、交替するごとに接遇や設備の取扱等の研修を実施している。 (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 利用者アンケート調査（1月20日～3月20日実施）を踏まえ、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				A	
目標利用率 (ア)	利用率実績 (イ)	差引 (イ)-(ア)	達成率 (イ)/(ア)		
44.0%	44.8%	0.8%	101.8%		
※ 前年度実績 43.4% (1.4%増) ※ 利用率の考え方 ・大ホール、国際会議ホール、会議運営事務室：利用回数(区分) / (3回(午前・午後・夜間) × 開館日数) ・大・中・小会議室：利用回数(区分) / (3回(午前・午後・夜間) × 2区分 × 開館日数)					
イ 利用促進策等の実施状況					
(ア) 広報等の充実					
a 「G7外相会合、オバマ大統領広島訪問」(4月、5月)、「日本青年会議所第65回全国大会、第25回中国腎不全研究大会、EUVL2016国際会議」(10月)、「第30回耳鼻咽喉科学会、日本精神分析学会」(11月)、「第10回フットボールカンファレンス」(1月)等の大規模会議を積極的に誘致する活動を行い、利用を呼び掛けた。 b ダイレクトメール等で誘致活動を行い、利用を呼び掛けた。 c 接遇サービスの向上、ホームページの拡充、広報誌の発行等、広報体制の強化を行った。					
(イ) 指定管理者の提案による取組					
a 大ホールの未使用日を利用し、「ピアノ試奏会」を実施した。 b 一定条件を満たす国際会議を対象とし、施設利用料金を減免した。					

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170件)では、サービス内容などの満足度については、満足が77.1%、不満が2.1%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	大規模会議を積極的に誘致し利用率向上に努めた結果、利用者数は増加し、目標利用率を上回っている。 また、利用者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	