

# 広島市男女共同参画推進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            | 広島市男女共同参画推進センター（広島市中区大手町五丁目6番9号）   |
| (2) 指定管理者等<br>（公募により選定） | (1) 名称及び所在地 男女共同参画社会をめざす女性教育を考える会広島グループ<br>特定非営利活動法人男女共同参画ひろしま<br>（広島市中区白島北町18番2-601号）<br>広島県ビルメンテナンス協同組合<br>（広島市西区己斐本町二丁目19番3号）<br>(2) 指定期間 平成28年4月1日～平成32年3月31日<br>(3) 指定管理料の限度額（4年間分） 2億5,012万3千円 |

## 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<br>(ア) 広島市男女共同参画推進センター条例等関係法令を遵守し、目的内利用を優先し、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。<br>(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<br>次の事業を実施している。<br>(ア) 男女共同参画に関する普及啓発<br>(イ) 男女共同参画に関する講座の開催<br>(ウ) 男女共同参画に関する相談<br>(エ) 男女共同参画に関する調査研究<br>(オ) 男女共同参画に関する情報の収集及び提供<br>(カ) 男女共同参画に関する活動及び交流の場の提供<br>(キ) その他市長が必要と認める事業  | ○ |      |
| ウ 維持管理業務等の実施状況<br>(ア) 次の業務を実施している。<br>a 男女共同参画推進センターの使用許可に関すること。<br>b 男女共同参画推進センターへの入館の制限に関すること。<br>c 男女共同参画推進センターの特別設備の設置の許可に関すること。<br>d 男女共同参画推進センターの施設及び設備の維持管理に関すること。<br>e その他市長が定める業務<br>(イ) 特記事項<br>使用許可の手続を失念するとともに、使用料減免に関することは市の権限であるにもかかわらず、独断で無償使用させた事例があった。本市は、改めて使用料減免の決定を行うとともに、指定管理者に対し文書による嚴重注意を行い再発防止策の提出を求めた。これに対し、指定管理者から、職員研修の実施及びマニュアルの改定等を内容とする再発防止策の提出を受け、現在は、マニュアルに定める手順に従って、業務を適正に実施していることを確認している。 | × |      |

| 平成28年度の状況   |           |           |                 | 市の評価 |
|---|-----------|-----------|-----------------|------|
| (2) 指定管理料等の収支状況<br>平成28年度の状況  |           |           |                 | ○    |
| 区分  | 計画 (ア)    | 実績 (イ)    | 差引<br>(イ) - (ア) |      |
| 収入 (a)  | 6,202万8千円 | 6,202万8千円 | 0千円             |      |
| 指定管理料   | 6,202万8千円 | 6,202万8千円 | 0千円             |      |
| 支出 (b)  | 6,202万8千円 | 6,202万8千円 | 0千円             |      |
| 差引 (a) - (b)  | 0千円       | 0千円       | 0千円             |      |
| (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）<br>主催事業において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<br>個人情報の秘密保持に関する規則を作成し、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<br>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。）<br>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<br>「苦情処理マニュアル」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<br>(ア) 配置人員（4月1日現在）<br>9人<br>(イ) 職員研修の実施状況<br>施設の管理運営や事業実施等に関する研修（4月、5月、6月、7月、8月、12月、1月、2月）、接遇研修（5月、3月）、障害者差別解消法に係る研修（6月）、危機管理研修（6月、12月）、救命救急講習（9月）<br>(ウ) 労働基準法等の遵守状況<br>時間外労働に対し、割増賃金を支払っていないことについて、平成29年3月28日付けで労働基準監督署より是正勧告を受けたが、速やかに是正が行われ、現在は労働関係法令が遵守されている。なお、是正前の時間外労働に対する割増賃金は遡及して支払われた。 |           |           |                 | ×    |
| キ 自己評価の実施状況<br>主催事業においてアンケートを実施し、事業毎に自己評価を行っている。  |           |           |                 | ○    |
| 業務の実施状況の評価  |           |           |                 | B    |

#### 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<br>(ア)   | 利用者数実績<br>(イ) | 差引<br>(イ) - (ア) | 達成率<br>(イ) / (ア) |      |      |
| 22万6,000人   | 24万2,117人     | 1万6,117人        | 107.1%           |      |      |
| <p>※ 前年度実績 21万2,984人 (増減率 13.7%)</p> <p>イ 利用促進策等の実施状況</p> <p>(ア) 広報の充実(指定管理者が発信するホームページやリーフレットを活用した施設の利用案内、関係団体への働きかけ等)</p> <p>(イ) 指定管理者の提案による取組<br/>           広島市男女共同参画推進センター条例施行規則で定める次の休館日を開館日とした。</p> <p>a 国民の祝日に関する法律に規定する休日(以下「休日」という。)が月曜日に当たるとき、その直後の休日ではない日</p> <p>b 8月6日</p> <p>(ウ) ギャラリー等における企画展示実施</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691件)では、サービス内容などの満足度については、満足が64.5%、不満が2.6%であった。 | B    | 主催事業の種類・内容に満足と答えた人の割合が低いことから、利用者のニーズに幅広く応えることができる事業を検討するよう指示した。 |

#### 6 評価

| 区分               | 市の評価     | 特記事項   |
|------------------|----------|--|
| <b>評価(5段階評価)</b> | <b>3</b> |  |
| 業務の実施状況          | B        | 使用許可の手続を失念するとともに、使用料減免に関することは市の権限であるにもかかわらず、独断で無償使用させた事例があった。本市は、改めて使用料減免の決定を行うとともに、指定管理者に対し文書による厳重注意を行い再発防止策の提出を求めた。これに対し、指定管理者から、職員研修の実施及びマニュアルの改定等を内容とする再発防止策の提出を受け、現在は、マニュアルに定める手順に従って、業務を適正に実施していることを確認している。<br>時間外労働に対し、割増賃金を支払っていないことについて、平成29年3月28日付けで労働基準監督署より是正勧告を受けたが、速やかに是正が行われ、現在は労働関係法令が遵守されている。なお、是正前の時間外労働に対する割増賃金は遡及して支払われた。<br>また、アンケート調査の結果、主催事業の種類・内容に満足と答えた人の割合が低いことについて、利用者のニーズに幅広く応えることができる事業を検討するよう指示した。 |
| 施設の利用状況          | A        |  |
| 利用者の満足度          | B        |  |