

広島市映像文化ライブラリー指定管理者の業務実施状況（平成29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	広島市映像文化ライブラリー（広島市中区基町3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） 4億5,446万6千円

2 実地調査の実施状況

区 分	内 容
実施年月日	平成29年11月21日（火）及び平成30年3月1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29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) 広島市映像文化ライブラリ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。			
(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。			
(ア) 文化行事の開催			
(イ) 文化出版物の発行			
(ウ) 文化情報の収集・提供			
(エ) 映画フィルムの収集			
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) 映像文化ライブラリーの入館の制限に関すること。			
(イ) 映像文化ライブラリーの施設及び設備の維持管理に関すること。			
(ウ) 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29年度の状況			
区分	計画 (ア)	実績 (イ)	差引 (イ) - (ア)
収入 (a)	9,529万7千円	9,898万2千円	368万4千円
指定管理料	8,925万3千円	8,925万4千円	0千円
利用料金	604万4千円	636万2千円	31万8千円
その他	0千円	336万6千円	336万6千円
	前年度繰越金(0千円)	前年度繰越金(336万6千円)	前年度繰越金(336万6千円)
支出 (b)	9,529万7千円	9,343万6千円	△186万2千円
差引 (a) - (b)	0千円	554万6千円	554万6千円
	次年度繰越金(0千円)	次年度繰越金(554万6千円)	次年度繰越金(554万6千円)

平成29年度の状況	市の評価
(3) その他	
<p>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） 主催事業においてアンケート調査を実施するとともに、「投書箱（あなたの声）」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。</p>	○
<p>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。</p>	○
<p>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。</p>	○
<p>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。</p>	○
<p>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。</p>	○
<p>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） 7人 (イ) 職員研修の実施状況 建築安全説明会（6月）、CS（顧客満足）・接客研修（6月）、庶務・経理研修（7月）、労務管理監督者研修会（7月）、情報セキュリティ等研修（9月）、福祉研修（10月）、倫理研修（11月）、人権研修（12月）、人権研修（12月）、救命救急研修（1月）を受講している。 (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。</p>	○
<p>キ 自己評価の実施状況 映像文化ライブラリーのサービスの向上や市民の利用促進を図るため、アンケート調査を踏まえて、自己評価を行っている。</p>	○
業務の実施状況の評価	A

4 施設の利用状況

平成29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)		
3万3,400人	4万1,246人	7,846人	123.5%		
※ 前年度実績 3万9,856人 (増減率 3.5%)					
イ 利用促進策等の実施状況					
(ア) 各種上映会等の開催					
a 名作映画鑑賞会では、喜劇映画やポーランド映画特集の実施					
b バリアフリー映画の上映や「活弁シアター」の実施					
c 映画「この世界の片隅に」関連の企画展示を実施					
d 映画監督のトークショーやサイレント映画にピアノの生伴奏をつけた「サウンド・アンド・サイレント」等の実施					
(イ) 広報の充実(チラシの配布、ホームページへの掲載等)					
(ウ) 指定管理者の提案による取組					
a 映画を5回鑑賞すると1回無料になるスタンプカードの発行					
b 開館日の拡大 国民の祝日に関する法律に規定する休日当たる月曜日の振替休館日の廃止					

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338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1.4%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	各種上映会等の開催などの利用促進策を実施した結果、目標利用者数を上回っている。 また、市民へのアンケートによる満足度も高く、今後も適切な管理運営を行うよう指導した。
業務の実施状況	A	
施設の利用状況	A	
利用者の満足度	A	