

広島市文化創造センター、広島市中区民文化センター及び広島市国際青年会館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	広島市文化創造センター、広島市中区民文化センター及び広島市国際青年会館 (広島市中区加古町 4 番 1 7 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 1 7 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) 13 億 1487 万円

2 実地調査の実施状況

区 分	内 容
実施年月日	平成 30 年 1 月 22 日 (月) (文化創造センター、中区民文化センター)、 2 月 5 日 (月) (国際青年会館) 及び 3 月 5 日 (月)
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) 文化創造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) 文化創造センター ひろしまオペラルネッサンス事業、音楽事業、演劇事業、洋舞 (バレエ・ダンス) 事業、情報交流ラウンジの運営等		
(イ) 国際青年会館 講座・交流会の開催、国際青年ボランティア活動の実施		
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) 文化創造センター、中区民文化センター及び国際青年会館の使用の許可に関すること。		
(イ) 文化創造センター、中区民文化センター及び国際青年会館への入館の制限に関すること。		
(ウ) 文化創造センター及び中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。		
(エ) 文化創造センター、中区民文化センター及び国際青年会館の施設及び設備の維持管理に関すること。		
(オ) その他市長又は教育委員会が定める業務。		

平成29年度の状況				市の評価
(2) 指定管理料等の収支状況				○
ア 平成29年度の状況				
区分	計画 (ア)	実績 (イ)	差引 (イ) - (ア)	
収入 (a)	5億4,639万4千円	5億8,918万8千円	4,279万4千円	
指定管理料	2億5,445万3千円	2億5,445万3千円	0千円	
利用料金	2億5,565万6千円	2億4,186万5千円	△1,379万1千円	
その他	3,628万5千円 入場料収入(545万2千円) 民間等補助金収入等(815万円) 負担金収入等(97万5千円) 雑収入(0千円) 前年度繰越金(2,170万8千円)	9,287万円 入場料収入(550万9千円) 民間等補助金収入等(886万7千円) 負担金収入等(78万4千円) 雑収入(13万3千円) 前年度繰越金(7,757万7千円)	5,658万5千円 入場料収入(5万7千円) 民間等補助金収入等(71万7千円) 負担金収入等(△19万1千円) 雑収入(13万3千円) 前年度繰越金(5,586万9千円)	
支出 (b)	5億4,639万4千円	5億2,854万6千円	△1,784万8千円	
差引 (a) - (b)	0千円 次年度繰越金(0千円)	6,064万2千円 次年度繰越金(6,064万2千円)	6,064万2千円 次年度繰越金(6,064万2千円)	
イ 特記事項 指定管理料と利用料金の合計では賄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。				
(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（お気づきボックス）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職員へ周知徹底す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職員へ周知徹底す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。また、利用者が安心して施設を利用できるよう、利用妨害対応マニュアルを作成し、対応している。具体的には、既存の防犯カメラでは死角となるエレベーター内に防犯カメラを設置している。				○
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。				○

平成29年度の状況	市の評価
<p>カ 配置人員及び職員研修の実施状況等</p> <p>(7) 配置人員（4月1日現在）</p> <p>a 管理事務室等 8人</p> <p>b フロント 8：30～17：00は3人、17：00～8：30は2人</p> <p>c 情報交流ラウンジ 1人</p> <p>d 大・中ホール、多目的スタジオ等 5人（施設利用のある場合に限る。）</p> <p>(イ) 職員研修の実施状況</p> <p>広島県公立文化施設協議会講演会、「建物の安全確認の手引き」に関する説明会、CS（顧客満足）・接客研修、（公財）広島市文化財団庶務・経理研修、（公財）ひろしま文化振興財団平成29年度文化施設職員等研修事業、日本耐震天井施行協同組合（JACCA）「文化施設等の天井耐震化対策研修会」、福祉研修、駐車場精算機器トラブル対処研修、新任係長級職員研修、倫理研修、倫理研修（所属研修）、人権研修、手話・要約筆記能力養成講座、普通救命講習会、平成29年度ステージラボ横浜セッション等</p> <p>(ウ) 労働基準法等の遵守状況</p> <p>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</p> <p>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。</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	
区分	目標 利用率 (ア)	利用率 実績 (イ)	差引 (イ)-(ア)	達成率 (イ)/(ア)		
文化創造センター	58.4%	61.6%	3.2%	105.5%		
中区民文化センター	56.6%	54.8%	△1.8%	96.8%		
※ 前年度実績 文化創造センター 61.3% (0.3%増) 中区民文化センター 56.9% (2.1%減)						
※ 利用率の考え方 ・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						
区分	目標利用 者数 (ア)	利用者数 実績 (イ)	差引 (イ)-(ア)	達成率 (イ)/(ア)		
国際青年会館	2万800人	2万6,185人	5,385人	125.9%		
※ 前年度実績 2万7,511人 (増減率4.8%減)						
イ 利用促進策等の実施状況						
(ア) 広報等の充実(チラシの配布、ホームページの充実、新聞等での広告等)						
(イ) 指定管理者の提案による取組						
a 録音編集室、大広間等の利用料金の引下げ						
b 割引率の高い回数駐車券(プリペイドカード)の発行						
c インターネット予約サイトの活用						
d 使用前6か月を切って受け付けるものは、連続7日間まで延長可能とした。(文化創造センター、中区民文化センター)						
e ホール利用について、利用日から2か月未満の受付予約については、利用料金を3分の2に引下げ(中区民文化センター)						
f バックステージツアーの実施(中区民文化センター)						
g 宿泊割引を実施(ネット予約割引等)(国際青年会館)						
h 宿泊者への朝食サービス(国際青年会館)						
i 外国人向けのサービスとして宿泊室での外国語放送を導入した。(国際青年会館)						
等						

※ 施設の利用状況に対する市の評価については、施設の規模が大きく利用者数も最も多い文化創造センターにおける利用率実績で行っている。

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189件）では、サービス内容などの満足度については、満足が87%、不満が3.5%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	文化創造センター市民ギャラリーでのイベントの開催や、国際青年会館のネット予約の割引率引き上げ等により、利用促進に努めている。 また、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	