

広島市東区民文化センタ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	広島市東区民文化センター（広島市東区東蟹屋町10番31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） 2億7,180万5千円

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25日（木）及び3月2日（金）
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) 区民文化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) 施設の利用案内や最新の空室状況等をホームページ等により情報提供している。	○	
イ 事業の実施状況 —	—	
ウ 維持管理業務等の実施状況 (ア) 次の業務を実施している。 a 区民文化センターの使用の許可に関すること。 b 区民文化センターへの入館の制限に関すること。 c 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。 d 区民文化センター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 (イ) 特記事項 消防用設備の保守点検等を適正に実施した結果、屋内消火栓の球切れを指摘されたが、速やかに交換した。	○	

平成29年度の状況				市の評価
(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)	1億295万8千円	1億2,240万円	1,944万2千円	
指定管理料	5,258万5千円	5,258万5千円	0千円	
利用料金	5,003万3千円	4,942万3千円	△61万円	
その他	34万円 前年度繰越金(0千円) 負担金収入等(34万円)	2,039万2千円 前年度繰越金(2,019万1千円) 負担金収入等(20万1千円)	2,005万2千円 前年度繰越金(2,019万1千円) 負担金収入等(△13万9千円)	
支出 (b)	1億295万8千円	9,759万6千円	△536万2千円	
差引 (a) - (b)	0千円 次年度繰越金(0千円)	2,480万4千円 次年度繰越金(2,480万4千円)	2,480万4千円 次年度繰越金(2,480万4千円)	
(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） 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 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。				○
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。				○
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） a 管理事務室 5人 b ホール管理 2人（ホール利用時、それ以外は管理事務室） (イ) 職員研修の実施状況 顧客満足・接遇研修(6月)、庶務・経理事務研修（7月）、福祉研修（10月）、倫理研修（11月）、人権研修（12月） (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。				○
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	
目標利用率 (ア)	利用率実績 (イ)	増減 (イ)-(ア)	達成率 (イ) / (ア)		
63.5%	63.9%	0.4%	100.6%		
※ 前年度実績 63.6% (0.3%増) ※ 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					
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等)					
(イ) 指定管理者の提案による取組					
a 開館時間の延長 ホール、スタジオ、諸室(ホール、スタジオとの一体利用の場合) 9:00~21:00 → 8:00~22:00					
b 開館日の拡大 ・休館日(月)が祝日にあたった場合の振替休館日を撤廃 ・休館日にホールの使用申込みがあった場合は協議のうえ開館 ・連続使用日数の延長(6か月切っでの予約は連続7日まで)					
c ホール等の利用料金の割引等 ・ホールの使用前2か月未満の予約分の料金割引 ・ホール等の備品(映写機等)の料金割引 ・大広間の料金引下げ ・音楽室のステレオ、電子オルガン、ホールのコントラバス用椅子の料金を無料化					
d 優先使用の特例の拡大 優先使用(使用日の1年以上前の受付)を認める事業として、施設全体を使用する事業等を追加					
e インターネットによる施設利用状況(空き状況)の提供					
f 利用者の要望に応え、会議室等でのWi-Fi環境の提供等、設備や備品の整備を行うとともに、地域イベント情報の発信への協力や切手・生花販売、インターネット接続・FAXサービス等を実施した。					
(ウ) その他 区民が自主的な文化活動を行えるよう、利用者支援を目的としたワークショップ、イベント等の利用促進事業を実施した。					

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544件)では、サービス内容などの満足度については、満足が77.9%、不満が4.3%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	<p>諸室全般でサークル等の利用が増加傾向であり、目標利用率を上回った。</p> <p>また、市と指定管理者が共同で実施し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。</p>
	業務の実施状況	A	
	施設の利用状況	A	
	利用者の満足度	A	