

# 広島市安佐北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	広島市安佐北区民文化センター（広島市安佐北区可部七丁目 28 番 25 号）
(2) 指定管理者等 （公募により選定）	(1) 名称及び所在地 株式会社イズミテクノ （広島市西区商工センター二丁目 3 番 1 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 6,608 万 8 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 26 日（金）及び 2 月 28 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 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 (7) 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 (7) 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、指摘事項はなかった。	○																																
(2) 指定管理料等の収支状況 ア 平成 29 年度の状況		○																															
	<table border="1"> <thead> <tr> <th>区分</th> <th>計画 (7)</th> <th>実績 (イ)</th> <th>差引 (イ) - (7)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>収入 (a)</td> <td>7,000 万円</td> <td>7,245 万 8 千円</td> <td>245 万 8 千円</td> </tr> <tr> <td>  指定管理料</td> <td>5,200 万円</td> <td>5,200 万円</td> <td>0 千円</td> </tr> <tr> <td>  利用料金</td> <td>1,800 万円</td> <td>1,733 万 5 千円</td> <td>△66 万 5 千円</td> </tr> <tr> <td>  その他</td> <td>0 千円</td> <td>312 万 3 千円</td> <td>312 万 3 千円</td> </tr> <tr> <td></td> <td>負担金収入等 (0 千円)</td> <td>負担金収入等 (312 万 3 千円)</td> <td>負担金収入等 (312 万 3 千円)</td> </tr> <tr> <td>支出 (b)</td> <td>7,000 万円</td> <td>7,245 万 8 千円</td> <td>245 万 8 千円</td> </tr> <tr> <td>差引 (a) - (b)</td> <td>0 千円</td> <td>0 千円</td> <td>0 千円</td> </tr> </tbody> </table>	区分	計画 (7)	実績 (イ)	差引 (イ) - (7)	収入 (a)	7,000 万円	7,245 万 8 千円	245 万 8 千円	指定管理料	5,200 万円	5,200 万円	0 千円	利用料金	1,800 万円	1,733 万 5 千円	△66 万 5 千円	その他	0 千円	312 万 3 千円	312 万 3 千円		負担金収入等 (0 千円)	負担金収入等 (312 万 3 千円)	負担金収入等 (312 万 3 千円)	支出 (b)	7,000 万円	7,245 万 8 千円	245 万 8 千円	差引 (a) - (b)	0 千円	0 千円	0 千円
区分	計画 (7)	実績 (イ)	差引 (イ) - (7)																														
収入 (a)	7,000 万円	7,245 万 8 千円	245 万 8 千円																														
指定管理料	5,200 万円	5,200 万円	0 千円																														
利用料金	1,800 万円	1,733 万 5 千円	△66 万 5 千円																														
その他	0 千円	312 万 3 千円	312 万 3 千円																														
	負担金収入等 (0 千円)	負担金収入等 (312 万 3 千円)	負担金収入等 (312 万 3 千円)																														
支出 (b)	7,000 万円	7,245 万 8 千円	245 万 8 千円																														
差引 (a) - (b)	0 千円	0 千円	0 千円																														
イ 特記事項	指定管理料と利用料金の合計では賅えない支出については、負担金収入等により対応しており、運営に支障は生じていない。																																

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） 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。</p>	○
<p>イ 個人情報保護への対応状況 個人情報の保護に関する法律及び広島市個人情報保護条例に基づき、適切に対応している。</p>	○
<p>ウ 情報公開の実施状況 広島市情報公開条例の趣旨にのっとり、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。） 安全対策マニュアル、防犯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</p> <p>(ア) 配置人員（4月1日現在）</p> <p>    a 管理事務室 7人</p> <p>    b ホール管理 2人（ホール利用時、それ以外は管理事務室）</p> <p>(イ) 職員研修の実施状況 指定管理者（新任）教育（4月、5月）、施設運営知識（留意点）教育（4月、9月）、AED取扱研修（5月）、施設（設備）管理技術教育（6月、12月）、個人情報保護研修（6月、12月）、人権研修（6月、12月）、消防設備使用訓練・AED心肺蘇生講習（7月）、接遇マナー研修（9月、12月）等</p> <p>(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>(エ) 障害者雇用計画書に基づく取組状況 指定申請時から法定雇用障害者数を達成しておらず、速やかな是正を求めていたところ、達成した。</p>	○
<p>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。</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	
目標利用率 (ア)	利用率実績 (イ)	増減 (イ)-(ア)	達成率 (イ) / (ア)		
41.0%	41.3%	0.3%	100.7%		
※ 前年度実績 40.5% (0.8%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					
b ホール等の利用料金の割引					
c インターネットによる施設利用状況(空き状況)の提供					
d イベントで最大限のパフォーマンスが発揮できるよう必要な準備物、進行管理について利用者にアドバイスするとともに、地域の団体の情報発信への協力や、看板作製等の取次ぎ、チケット・切手・はがき販売、コピー・FAXサービス等を実施した。					
(ウ) その他					
地域の文化交流の促進等を図るため、施設紹介と利用者支援を目的とした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911件)では、サービス内容などの満足度については、満足が70.2%、不満が1.8%であった。	A	

#### 6 評価

区分	市の評価	特記事項
<b>評価(5段階評価)</b>	<b>5</b>	自主文化事業の実施等により施設の利用促進に努めた結果、目標利用率を上回った。 また、アンケート調査による利用者の満足度も高く、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	