

広島城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	広島城（広島市中区基町21番1号）
(2) 指定管理者等 （非公募により選定）	(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26年4月1日～平成30年3月31日 (3) 指定管理料の限度額（4年間分） 2億1,758万1千円

2 実地調査の実施状況

区 分	内 容
実施年月日	平成30年2月14日（火）及び3月7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	
<p>ア 市民の平等利用の確保策の実施状況</p> <p>(ア) 広島城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。</p> <p>(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。</p>	○
<p>イ 事業の実施状況</p> <p>次の事業を主に実施している。</p> <p>(ア) 企画展示（「博物館資料の見方」「学芸員のおススメ」「数字で発見！広島城」「ブシとムシ～侍は虫がお好き」「鉄砲の歴史」「頼山陽とゆかりの書家たち」「幸せを祈る筒描き染め展」）</p> <p>(イ) 常設展示（武家文化を中心とした歴史資料の展示）</p> <p>(ウ) 講座事業（展示ガイド、広島城学講座（アカデミック講座等）、出張講座、ミニガイド「広島城と原爆」現地で見える被爆痕跡、二の丸夜会等）</p> <p>(エ) 体験事業（富くじ体験宮島編、広島城観月会等）</p>	○
<p>ウ 維持管理業務等の実施状況</p> <p>(ア) 次の業務を実施している。</p> <p style="margin-left: 20px;">a 広島城への入館の制限に関すること。</p> <p style="margin-left: 20px;">b 広島城の建物及び附属設備の維持管理に関すること。</p> <p style="margin-left: 20px;">c その他市長が定める業務</p> <p>(イ) 特記事項</p> <p style="margin-left: 20px;">建築設備の保守点検等を適正に実施した結果、天守閣誘導灯の故障など施設・設備の不良箇所があり、速やかに修繕を行った。</p>	○

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)	1億4,031万6千円	2億656万5千円	6,624万9千円	
指定管理料	5,311万4千円	5,311万4千円	0千円	
利用料金	8,720万2千円	9,666万3千円	946万1千円	
その他	0千円	5,678万8千円	5,678万8千円	
	前年度繰越金(0千円)	前年度繰越金(5,678万8千円)	前年度繰越金(5,678万8千円)	
支出 (b)	1億4,031万6千円 管理運営費等(1億4,031万6千円) 繰出金(0千円) 市返還金(0千円)	2億656万5千円 管理運営費等(1億5,443万円) 繰出金(3,374万3千円) 市返還金(1,839万2千円)	6,624万9千円 管理運営費等(1,411万4千円) 繰出金(3,374万3千円) 市返還金(1,839万2千円)	
差引 (a) - (b)	0千円	0千円	0千円	
イ 特記事項				
<p>指定期間の最終年度（平成29年度）に余剰金が生じているが、これについては、同じ指定管理者が管理する広島市こども文化科学館等で収支不足が発生したため、本施設の余剰金を繰り出したが、運営に支障は生じていない。</p> <p>また、残った余剰金については、指定管理者が本市公益的法人であることから、本市に全額(1,839万2千円)を返還している。</p>				
(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） 企画展・講座・体験事業においてアンケート調査を実施するとともに、常設のアンケートコーナーを設置し、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 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。				○
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。（今年度は苦情等該当なし）				○
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 管理事務所 8人（うち専門職員である学芸員（必置）6人） b 受付 1人 (イ) 職員研修の実施状況 接遇研修、救命講習会、倫理研修、福祉研修、人権研修、日本博物館協会中国支部総会、全国城郭管理者協議会役員会及び全国城郭管理者協議会総会、全国博物館大会等 (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 評価基準を作成し、教室事業や企画展などで、年間を通じてアンケート調査を実施し、利用者による評価を行い、業務実施状況の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	
目標利用者数 (ア)	利用者数実績 (イ)	差引 (イ) - (ア)	達成率 (イ) / (ア)		
22万7,000人	33万416人	10万3,416人	145.6%		
※ 前年度実績 33万3,187人 (増減率△0.8%) ※ 参考：その他の利用者数等 <ul style="list-style-type: none"> ・ 館外事業利用者数 3,910人 ・ ホームページ閲覧件数 26万409件 					
イ 利用促進策等の実施状況					
(ア) 日曜日・休日の展示ガイドの実施やフィールドワーク等館外事業の実施					
(イ) 広報の充実(広報誌「しろうや!広島城」の作成、関係団体への働きかけ、マスコミへの情報提供等)					
(ウ) 指定管理者の提案による取組					
a 開館日の拡大 1月1日、2日を臨時開館した。					
b 開館時間の延長 開館時間を延長し、午後6時までとした(12月～2月は午後5時まで)。また、入館者の集中する4月29日～5月5日、8月13日～16日はさらに1時間延長し、午後7時までとした。					
C 利用料金の設定					
(a) フードフェスティバル等のイベントと連携し、参加者に対して団体料金と同額の割引料金を適用(10月28日・29日)					
(b) JRなどと連携し、利用証明書を提示した者に割引料金を適用					
(c) 有料駐車場利用者に対する駐車料金の割引					

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2,720件)では、館内のサービス内容などの満足度については、満足が78.0%、不満は2.6%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	開館時間の延長や利用料金の割引などの利用促進策の実施、国内外の観光客の増加などにより、目標利用者数を大幅に上回っている。 また、市のアンケートによる満足度も高く、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	