

# 広島市郷土資料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	広島市郷土資料館（広島市南区宇品御幸二丁目6番20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） 3億285万1千円

## 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7日（水）及び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 (7) 広島市郷土資料館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。 (4) 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 次の事業を主に実施している。 (7) 資料の収集・保存・貸出（展示図録の発行、収蔵資料の貸出等） (4) 常設展（近世以降の広島歴史・民俗・産業等に関する資料の展示） (5) 企画展・特別展（「広島スポーツ」「民具の魅力」「夏休みおぼけの博物館」「プロジェクトマッピング in 郷土資料館」「『ごんぎつね』が語る昔のくらし」「今昔広島名所めぐり」「宇品港 広島海の玄関の物語」） (エ) 教室・普及事業（教室事業、イベント、出張事業等） (オ) ボランティア等の育成（ボランティア育成・活動機会の提供、博物館実習・インターンシップ等の受け入れ等）		○
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 郷土資料館への入館の制限に関すること。 b 郷土資料館の施設及び設備の維持管理に関すること。 c その他教育委員会が定める業務 (4) 特記事項 建築設備の保守点検等を適正に実施した結果、空調設備の不具合など施設・設備の不良箇所があり、速やかに修繕を行った。		○

平成29年度の状況				市の評価
(2) 指定管理料等の収支状況				○
ア 平成29年度の状況				
区分	計画 (ア)	実績 (イ)	差引 (イ) - (ア)	
収入 (a)	7,320万7千円	8,303万8千円	983万1千円	
指定管理料	6,837万9千円	6,837万9千円	0千円	
利用料金	72万8千円	67万7千円	△5万1千円	
その他	410万円 繰入金(410万円) 繰入(0千円)	1,398万2千円 繰入金(1,385万2千円) 繰入(13万円)	988万2千円 繰入金(975万2千円) 繰入(13万円)	
支出 (b)	7,320万7千円	8,303万8千円	983万1千円	
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等の合計では賄えない支出については、同じ指定管理者が管理する施設からの繰入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） 企画展や教室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。				○
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） 8人（うち専門職員である学芸員（必置）及び教員経験者6人） (イ) 職員研修の実施状況 CS（顧客満足）・接客研修、倫理研修、福祉研修、人権研修、庶務・経理研修、公務員倫理局区研修、広島県歴史民俗資料館等連絡協議会、発達障害者相談支援従事者研修会、歴史民俗資料館等専門職員研修会等 (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、年間を通じてアンケート調査を実施し、それに基づき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	
目標利用者数 (ア)	利用者数実績 (イ)	差引 (イ) - (ア)	達成率 (イ) / (ア)		
2万8,300人	3万1,461人	3,161人	111.2%		
※ 前年度実績 2万9,677人 (増減率6.0%増) ※ 参考：その他の利用者数等 <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 館外事業利用者数 8,619人</li> <li>・ ホームページ閲覧件数 3万4,962件</li> </ul>					
イ 利用促進策等の実施状況					
(ア) 広報の充実 マスコミ・ミニコミ誌への開催イベント等の情報提供、宇品の歴史など歴史系博物館としてのホームページコンテンツの充実等					
(イ) 指定管理者の提案による取組					
a 開館日の拡大 8月6日に開館					
b 利用料金の設定					
(a) 指定管理者が認める割引券を提示した者の入館料について、団体料金と同額の割引料金を適用					
(b) 貸切バス・タクシー運転手、添乗員等の入館料の全額減免					
c 利用者ニーズに応じた教室・講座の実施					
(a) 学校・こども会などの団体向け体験メニューの実施					
(b) フラワーフェスティバル等での出張事業や館外展示の実施					
(c) デイサービス等高齢者団体の利用促進策の実施					

#### 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808件）では、サービス内容などの満足度については、満足が91.8%、不満が1.5%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>	親子で学び楽しめる企画展の開催や出前事業などの館外事業を通じ、施設や事業のPRを行うなどの利用促進策を実施した。また、特別展「宇品港」が複数のマスコミで紹介され、例年であれば利用者が落ち込む2、3月の有料入館者数が増加した。これらの結果、利用者数は目標利用者数及び前年度実績を上回っている。  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	