

広島平和記念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	広島平和記念資料館（広島市中区中島町1番2号）
(2) 指定管理者等 （非公募により選定）	(1) 名称及び所在地 公益財団法人広島平和文化センター （広島市中区中島町1番2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） 12億5,571万1千円

2 実地調査の実施状況

区 分	内 容
実施年月日	平成29年12月21日（木）及び平成30年3月23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) 広島平和記念資料館への入館やメモリアルホールの使用については、広島平和記念資料館条例等関係法令を遵守し、理由もなく市民の施設への入館や利用を阻んだり、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。 (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。 収蔵資料の展示、原爆・平和に関する調査研究の実施、原爆展・平和学習用資料の普及・活用等	○
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) 広島平和記念資料館への入館の制限に関すること。 (イ) 広島平和記念資料館の使用の許可等に関すること。 (ウ) 広島平和記念資料館の特別設備の設置の許可に関すること。 (エ) 広島平和記念資料館の建物及び設備の維持管理に関すること。 (オ) その他市長が定める業務	○

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)	3億2,789万7千円	3億4,257万4千円	1,467万7千円	
指定管理料	2億5,832万7千円	2億5,832万7千円	0千円	
その他	6,957万円 前年度繰越金(6,957万円)	8,424万7千円 前年度繰越金(8,424万7千円)	1,467万7千円 前年度繰越金(1,467万7千円)	
支出 (b)	3億2,789万7千円 管理運営費等(3億2,789万7千円) 市返還金(0千円)	3億4,257万4千円 管理運営費等(3億1,025万6千円) 市返還金(3,231万8千円)	1,467万7千円 管理運営費等(△1,764万1千円) 市返還金(3,231万8千円)	
差引 (a) - (b)	0千円	0千円	0千円	
イ 特記事項				
<p>指定管理料のみでは支出が賄えなかったが、これについては前年度繰越金により対応しており、運営に支障は生じていない。</p> <p>また、指定期間の最終年度（平成29年度）において余剰金が生じているが、これについては、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（3,231万8千円）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）				○
修学旅行等の被爆体験講話受講団体にアンケート調査を実施し、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				
公益財団法人広島平和文化センター個人情報保護規程、同規程施行要綱を作成し、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				
公益財団法人広島平和文化センター情報公開規程を作成し、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。）				○
防災計画・消防計画を作成し、職員への周知徹底を図ることなどにより、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				○
要望・苦情等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											
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） <table border="1" style="margin-left: 20px;"> <thead> <tr> <th>区分</th> <th>職員数</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>管理運営・事業実施</td> <td>19人</td> </tr> <tr> <td>維持管理</td> <td>3人</td> </tr> <tr> <td>観覧料収納</td> <td>2人</td> </tr> <tr> <td>受付</td> <td>1人</td> </tr> <tr> <td>計</td> <td>25人</td> </tr> </tbody> </table> (イ) 職員研修の実施状況 新任者職員研修（4月12日）、消防設備等研修会（7月4日・7日）、倫理研修（11月28日）、接遇研修（1月18日・19日） (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。	区分	職員数	管理運営・事業実施	19人	維持管理	3人	観覧料収納	2人	受付	1人	計	25人	○
区分	職員数												
管理運営・事業実施	19人												
維持管理	3人												
観覧料収納	2人												
受付	1人												
計	25人												
キ 自己評価の実施状況 利用者アンケート調査結果を踏まえ、自己評価を行っている。	○												
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 <table border="1" style="margin-left: 20px;"> <thead> <tr> <th>目標利用者数 (ア)</th> <th>利用者数実績 (イ)</th> <th>差引 (イ) - (ア)</th> <th>達成率 (イ) / (ア)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>137万人</td> <td>168万923人</td> <td>31万923人</td> <td>122.7%</td> </tr> </tbody> </table> ※ 前年度実績 173万9,986人（増減率△3.4%） イ 利用促進策等の実施状況 入館者数の増減の調査・分析を行うとともに、市の観光担当部署等と協力し、学校関係者及び旅行会社を対象に平和学習セミナーを開催するなど、修学旅行生等の誘致活動を実施している。 また、原爆展開催都市でのPR活動を通して資料館への来館を呼びかけるとともに、修学旅行生等の昼食会場の手配、利用対応などのサービスを行い、入館者増加対策に取り組んでいる。	目標利用者数 (ア)	利用者数実績 (イ)	差引 (イ) - (ア)	達成率 (イ) / (ア)	137万人	168万923人	31万923人	122.7%	A	
目標利用者数 (ア)	利用者数実績 (イ)	差引 (イ) - (ア)	達成率 (イ) / (ア)							
137万人	168万923人	31万923人	122.7%							

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
<p>市が実施したアンケート調査結果（標本数1, 100件）では、サービス内容などの満足度については、満足が90.6%、不満が2.2%であった。</p> <p>また、指定管理者が実施したアンケート調査結果でも満足している人が多かった。</p>	A	

6 評価

区 分	市の評価	特記事項	
評価（5段階評価）	5	<p>入館者数は、過去最多であった平成28年度より減少したものの、高い水準を維持し、目標値を大幅に上回った。市が実施した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。</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