

広島国際会議場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	広島国際会議場（広島市中区中島町 1 番 5 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 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） 4 億 4 3 5 万 7 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 14 日（木）、平成 29 年 12 月 15 日（金）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) 広島国際会議場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。 (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 —	—
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 会議場の使用の許可等に関すること。 b 会議場への入場の制限に関すること。 c 会議場の特別設備の設置の許可に関すること。 d 会議場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 消防設備の定期点検を適正に実施した結果、泡消火設備、非常放送設備、排煙設備、防火扉・シャッター設備について不備があったが、速やかに修繕・取替を行っている。	○

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)	3億9,963万1千円	4億6,844万1千円	6,881万0千円	
指定管理料	7,611万6千円	7,611万6千円	0千円	
利用料金	3億2,351万5千円	3億1,932万6千円	△418万9千円	
その他	0千円 前年度繰越金(0千円) 文化事業収入等(0千円) 実費等回収金収入(0千円)	7,299万9千円 前年度繰越金(7,291万7千円) 文化事業収入等(3万2千円) 実費等回収金収入(5万0千円)	7,299万9千円 前年度繰越金(7,291万7千円) 文化事業収入等(3万2千円) 実費等回収金収入(5万0千円)	
支出 (b)	3億9,963万1千円	3億7,149万4千円	△2,813万7千円	
差引 (a) - (b)	0千円 次年度繰越金(0千円)	9,694万7千円 次年度繰越金(9,694万7千円)	9,694万7千円 次年度繰越金(9,694万7千円)	
(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） 施設利用者に対してアンケート調査を実施するとともに、「利用者の声」投書箱を設置し、利用者ニーズを踏まえた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及び同施行要領を作成し、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。				○
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り、非常時の連絡体制を整備することなどにより、利用者の安全対策や緊急事態に適切に対応している。				○
オ 苦情・要望への対応状況 苦情・要望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） 14人 (イ) 職員研修の実施状況 a 接遇研修（1月18日、19日）、職員倫理研修（11月28日、1月26日） b 臨時職員については、交替するごとに接遇や設備の取扱等の研修を実施している。 (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 利用者アンケート調査（1月18日～3月18日実施）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								
<p>ア 利用者数等</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>目標利用率 (ア)</th> <th>利用率実績 (イ)</th> <th>差引 (イ)-(ア)</th> <th>達成率 (イ)/(ア)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>44.6%</td> <td>44.6%</td> <td>0.0%</td> <td>100.0%</td> </tr> </tbody> </table> <p>※ 前年度実績 44.8% (0.2%減) ※ 利用率の考え方 ・大ホール、国際会議ホール、会議運営事務室：利用回数(区分) / (3回(午前・午後・夜間) × 開館日数) ・大・中・小会議室：利用回数(区分) / (3回(午前・午後・夜間) × 2区分 × 開館日数)</p> <p>イ 利用促進策等の実施状況</p> <p>(ア) 広報等の充実</p> <p>a 「第118回日本耳鼻咽喉科学会」(5月)、「MIRU2017第20回画像の認識・理解シンポジウム8/7-8/10」(8月)、「日本Rubyの会プログラミング国際会議」(9月)等の大規模会議を誘致する活動を行い、利用を呼び掛けた。</p> <p>b 過去の利用者に対して、ダイレクトメール等で誘致活動を行い、利用を呼び掛けた。</p> <p>c ホームページの拡充、広報紙の発行等、広報体制の強化を行った。</p> <p>(イ) 指定管理者の提案による取組</p> <p>a 大ホールの未使用日を利用し、「ピアノ試奏会」を実施した。</p> <p>b 一定条件を満たす国際会議を対象とし、施設利用料金を減免した。</p> <p>c 「高校生が描いたヒロシマ 原爆の絵画展」を開催した。</p>				目標利用率 (ア)	利用率実績 (イ)	差引 (イ)-(ア)	達成率 (イ)/(ア)	44.6%	44.6%	0.0%	100.0%	A	
目標利用率 (ア)	利用率実績 (イ)	差引 (イ)-(ア)	達成率 (イ)/(ア)										
44.6%	44.6%	0.0%	100.0%										

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169件)では、サービス内容などの満足度については、満足が84.2%、不満が1.8%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	大規模会議を誘致し利用率向上に努めた結果、利用者数は増加し、目標利用率を達成した。 また、利用者アンケートによる市民の満足度も高く、今後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	