

広島市総合防災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	広島市総合防災センター（広島市安佐北区倉掛二丁目 3 3 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 一般財団法人広島市都市整備公社 （広島市中区国泰寺町一丁目 4 番 1 5 号） (2) 指定期間 平成 2 8 年 4 月 1 日～平成 3 2 年 3 月 3 1 日 (3) 指定管理料の限度額（4 年間） 2 億 6, 0 7 1 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 2 9 年 9 月 1 4 日（木）、平成 3 0 年 1 月 1 7 日（水）及び 2 月 1 6 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実施。

3 業務の実施状況

平成 2 9 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) 広島市総合防災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、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対応している。また、研修受付簿を備え付け、申込順に利用日時等を決定している。 なお、同一日時利用希望があり、利用が困難な場合は、他の利用可能な日時を提示し調整を行っている。 (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。 (ア) 防災に関する資料及び装置の展示 (イ) 防災に関する教育、指導及び相談 (ウ) 防災に関する講習会、講演会等の開催 (エ) 防災に関する図書等の作成頒布 (オ) その他市長が必要と認める事業	○
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) 総合防災センターへの入館制限に関すること。 (イ) 総合防災センターの施設及び設備の維持管理に関すること。 (ウ) 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)	5,451万2千円	5,452万3千円	1万1千円	
指定管理料	5,123万5千円	5,123万5千円	0千円	
その他	327万7千円	328万8千円	1万1千円	
	前年度繰越金 (327万7千円) 繰入 (0千円)	前年度繰越金 (327万7千円) 繰入 (1万1千円)	前年度繰越金 (0千円) 繰入 (1万1千円)	
支出 (b)	5,451万2千円	5,130万5千円	△320万7千円	
差引 (a) - (b)	0千円	321万8千円	321万8千円	
	次年度繰越金 (0千円)	次年度繰越金 (321万8千円)	次年度繰越金 (321万8千円)	
(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） 講習受講者等に対し、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 個人情報保護規程及び個人情報保護規程施行要領等を職員へ周知徹底することにより、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等に基づき、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。） 防災対策、危機管理マニュアル等を職員に周知徹底することにより、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職員に周知徹底することにより迅速に対応する体制としている。				○
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） 7名 (イ) 職員研修の実施状況 契約事務実務講座（5月）、人権問題研修（5月）、暴力団等による不当介入等対応研修（5月）、公益法人会計セミナー（6月）、給与事務実務講座（6月）、職員倫理研修（6月）、消費税研修会（6月）、指定管理者制度関係法令研修（7月）、障害者差別解消法に関する研修（7月）、安全運転講習会（7月）、個人情報保護研修（9月）、情報セキュリティ研修（9月）、健康管理研修（10月）、あいサポート研修会（11月）、ファシリテーション研修（12月）、公務員倫理研修（1月）、地球温暖化対策研修（1月）、グループウェア研修（3月） (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 四半期ごとに自己評価を実施し、次期の利用促進策を立案して対策を講じている。				○
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		
区分		目標利用者数 (ア)	利用者数実績 (イ)	差引 (イ) - (ア)			達成率 (イ) / (ア)
講習会等	自主防災組織等の育成指導	5,410人	5,750人	340人			106.3%
	防災に関する講習会等	1,660人	1,755人	95人			105.7%
計		7,070人	7,505人	435人	106.2%		
※ 前年度実績 7,997人 (増減率 △6.2%)							
イ 利用促進策等の実施状況							
(ア) 広報等の充実 テレビ番組や雑誌等の取材を積極的に受け入れ、施設PRを実施							
(イ) 指定管理者の提案により実施した取組 体験型の防災研修装置を所有する他機関と連携したイベントの開催等							

5 利用者の満足度

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576件）では、職員の言葉づかいや質問等への対応、施設の清潔度や分煙対策、研修内容等について質問を行い、満足が85.0%、不満が1.2%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は、主に、講習会受講による効果についての満足度を聞いたもので、結果は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>定期的に消防局と利用促進策について協議を実施し、利用者数が目標利用者数を上回るよう努めており実績も上げている。また、平成29年度から運用開始した「広島市防災ポータル」による気象情報や避難情報などの防災情報の収集の方法について、積極的に研修に取り入れている。</p> <p>市のアンケートによる市民の満足度は高く、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	