

広島市青少年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	広島市青少年センター（広島市中区基町5番61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） 3億4,213万8千円

2 実地調査の実施状況

区 分	内 容
実施年月日	平成29年9月23日（土）及び平成30年3月15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 (ア) 広島市青少年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、不当な取扱いをしたりしないよう、研修等により、職員への周知徹底を図り、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。 (ア) 青年教室 (イ) ヤングフェスタ (ウ) 高校生保育ボランティア入門講座 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) 青少年センターの使用の許可に関すること。 (イ) 青少年センターへの入場の制限に関すること。 (ウ) 青少年センターの建物及び設備の維持管理に関すること。 (エ) その他市長又は教育委員会が定める業務		○

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)	8,557 万円	8,826 万円	269 万円	
指定管理料	8,557 万円	8,557 万円	0 千円	
その他	0 千円 雑収入(0 千円) 前年度繰越金(0 千円)	269 万円 雑収入(1 千円) 前年度繰越金(268 万 9 千円)	269 万円 雑収入(1 千円) 前年度繰越金(268 万 9 千円)	
支出 (b)	8,557 万円 管理運営費等(8,557 万円) 市返還金(0 千円)	8,826 万円 管理運営費等(8,750 万 2 千円) 市返還金(75 万 8 千円)	269 万円 管理運営費等(193 万 2 千円) 市返還金(75 万 8 千円)	
差引(a)-(b)	0 千円	0 千円	0 千円	
イ 特記事項				
<p>修繕等により計画より支出が増えたため指定管理料だけでは支出を賄えなかったが、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（75万8千円）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） 主催事業においてアンケート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、個人情報保護方針及び個人情報に関する運用マニュアルを作成し、職員に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を作成し、職員に周知徹底す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。 具体的には、 (ア) 消防訓練を実施している。 (イ) 1日4回、定期的に館内を巡回し、来館者への声かけを通して、不審者の早期発見や、事件・事故の未然防止に努めている。				○
オ 苦情・要望への対応状況 利用者の声に関する処理要綱を作成し、職員に周知徹底す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 (イ) 職員研修の実施状況 消防実務者研修、CS（顧客満足）・接客研修、庶務・経理研修、音響研修、福祉研修（障害者差別解消法）、人権研修、危険物取扱者研修等 (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。				○

平成29年度の状況		市の評価
キ	自己評価の実施状況 主催事業の参加者にアンケートを実施し、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				A	
目標利用者数 (ア)	利用者数実績 (イ)	差引 (イ) - (ア)	達成率 (イ) / (ア)		
22万4,800人	23万8,020人	1万3,220人	105.9%		
※ 前年度実績 23万9,446人 (増減率△0.6%)					
イ 利用促進策等の実施状況					
(ア) 広報等の充実 (ホームページの充実、ツイッターやフェイスブック等の活用、チラシ等の配布、関係団体への働きかけ、平和学習用資料 (被爆鳥居台座のパンフレット) 配布等)					
(イ) イベント型事業の実施					

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の結果 (標本数2,343件) では、サービス内容などの満足度について、満足が93.0%、不満が1.2%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	<p>ツイッターやフェイスブック等による広報を引き続き行うだけでなく、ホームページを充実し、施設のPRに努めている。また、ヤングフェスタ等各種イベントを開催した結果、目標利用者数を上回っている。</p> <p>また、市と指定管理者が共同で実施し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。</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	