

広島市三滝少年自然の家、広島市グリーンスポーツ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	広島市三滝少年自然の家（広島市西区三滝本町一丁目73番地の20） 広島市グリーンスポーツセンター（広島市西区三滝本町一丁目68番地の6）
(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） 4億5,783万8千円

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24日（日）及び平成30年3月20日（火）
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) 広島市少年自然の家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) 三滝サマーアドベンチャーキャンプ (イ) こども平和キャンプ (ウ) 利用団体指導者研修会 (エ) 三滝少年自然の家オープンデー 等		○
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 三滝少年自然の家・グリーンスポーツセンターの使用の許可に関すること。 b 三滝少年自然の家・グリーンスポーツセンターの施設及び附属設備の維持管理に関すること。 c その他市長又は教育委員会が定める業務 (イ) 特記事項 食中毒多発時期には、施設内に注意喚起のチラシを掲示するとともに、利用者に対しても、口頭で注意を行っている。		○

平成29年度の状況				市の評価
(2) 指定管理料等の収支状況				○
ア 平成29年度の状況				
区分	計画 (ア)	実績 (イ)	差引(イ)-(ア)	
収入 (a)	1億745万7千円	1億868万7千円	123万円	
指定管理料	1億745万7千円	1億745万7千円	0千円	
その他	0千円 前年度繰越金(0千円)	123万円 前年度繰越金(123万円)	123万円 前年度繰越金(123万円)	
支出 (b)	1億745万7千円 管理運営費等(1億745万7千円) 市返還金(0千円)	1億868万7千円 管理運営費等(1億840万7千円) 市返還金(28万円)	123万円 管理運営費等(95万円) 市返還金(28万円)	
差引(a)-(b)	0千円	0千円	0千円	
イ 特記事項				
<p>人件費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（28万円）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）				○
<p>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。</p>				
イ 個人情報保護への対応状況				○
<p>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。</p>				
ウ 情報公開の実施状況				○
<p>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。</p>				
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。）				○
<p>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。</p> <p>具体的には、</p>				
(ア) 消防訓練を実施している。				
(イ) 救急救護研修を実施し、急病人や負傷者が発生した際の適切な対処法や救護法についての研修を実施している。				
(ウ) 野外炊飯時には除菌のため、食器等にアルコールスプレーを行っている。また、食中毒警報が発令された際には、施設内にチラシを掲示するとともに、利用者に対しても注意を呼びかけている。				
オ 苦情・要望への対応状況				○
<p>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。</p>				
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）				
11人				
(イ) 職員研修の実施状況				
<p>a C S（顧客満足）・接客研修、発達障害者相談支援従事者研修会、整枝・せんだ講座、学習プログラム研修、防災宿泊研修、普通救命講習 等</p> <p>b 毎日の朝礼時における所長等による接客など管理運営全般についての指導の実施</p>				
(ウ) 労働基準法等の遵守状況				
<p>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。</p>				

平成29年度の状況		市の評価
キ	自己評価の実施状況 主催事業参加者及び利用団体代表者にアンケートを実施し、評価を行っている。 また、常駐委託業者も参加するチーフ会等で職員にアンケート結果を伝え、全職員一丸となって利用者満足度アップに取り組んでいる。	○
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			
(ア) 三滝少年自然の家					
目標利用者数 (ア)	利用者数実績 (イ)			差引 (イ) - (ア)	達成率 (イ) / (ア)
5万1,600人	5万8,023人			6,423人	112.4%
※ 前年度実績 5万6,245人 (増減率 3.2%)					
(イ) グリーンスポーツセンター					
目標利用者数 (ア)	利用者数実績 (イ)			差引 (イ) - (ア)	達成率 (イ) / (ア)
5万9,100人	6万3,242人			4,142人	107.0%
※ 前年度実績 6万2,127人 (増減率 1.8%)					
イ 利用促進策等の実施状況					
(ア) 広報等の充実(フェイスブックの新設、チラシの配布、関係団体への働きかけ等)					
(イ) 主催事業・自主事業及び出前講座の実施					

※ 施設の利用状況に対する市の評価については、主要な施設である三滝少年自然の家における利用者数実績で行っている。

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(標本数1,039件)の結果では、サービス内容などの満足度について、満足が83.8%、不満が1.1%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>三滝少年自然の家オープンデーや三滝子どもまつり等の特色ある事業を実施し、またフェイスブックを新設するなど広報に努めた結果、利用者数は前年度よりも増加し、目標利用者数も上回っている。</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