

広島市中小企業会館指定管理者の業務実施状況（平成 26 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	広島市中小企業会館（広島市西区商工センター一丁目14番1号）
(2) 指定管理者等 （公募により選定）	(1) 名称及び所在地 株式会社オオケン（広島市南区松川町5番9号） (2) 指定期間 平成22年4月1日～平成27年3月31日 (3) 指定管理者の市への納付額（5年間分） 1億300万円

2 実地調査の実施状況

区 分	内 容
実施年月日	平成27年3月26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26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) 広島市中小企業会館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) 施設の予約情報等をホームページ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		○	
次の業務を実施している。 (ア) 中小企業会館の使用の許可に関すること。 (イ) 中小企業会館への入場の制限に関すること。 (ウ) 中小企業会館の施設及び設備の維持管理に関すること。 (エ) その他市長が定める業務			
(2) 指定管理料等の収支状況		○	
ア 平成26年度の状況			
区分	計画 (ア)	実績 (イ)	差引 (イ) - (ア)
収入 (a)	1 億 518 万円	9,280 万円	△1,238 万円
利用料金	9,456 万円	8,030 万 9 千円	△1,425 万 1 千円
その他	1,062 万円 光熱水費等立替分等(1,062 万円) 繰入金(0 千円)	1,249 万 1 千円 光熱水費等立替分等(1,231 万円) 繰入金(18 万 1 千円)	187 万 1 千円 光熱水費等立替分等(169 万円) 繰入金(18 万 1 千円)
支出 (b)	1 億 518 万円	9,280 万円	△1,238 万円
市への納付	2,100 万円	2,100 万円	0 千円
その他	8,418 万円	7,180 万円	△1,238 万円
差引 (a) - (b)	0 千円	0 千円	0 千円
イ 特記事項			
利用料金収入が見込みを下回ったことにより、利用料金だけでは支出を賅えなかったが、これについては、指定管理者の自己資金（繰入金）等により対応しており、運営に支障は生じていない。			

平成26年度の状況	市の評価
(3) その他	
<p>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） 施設利用者からの意見聴取やアンケート調査により、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>	○
<p>イ 個人情報保護への対応状況 「個人情報等保護方針」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。</p>	○
<p>ウ 情報公開の実施状況 「広島市情報公開条例」の趣旨を職員へ周知徹底を図ることにより適切に対応している。</p>	○
<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。） 「緊急事態対応マニュアル」を作成し、職員への周知徹底を図ることにより、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>オ 苦情・要望への対応状況 「クレーム対応マニュアル」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。</p>	○
<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） 14人（館長1人、総務担当4人、設備担当2人、警備担当4人、清掃担当3人） (イ) 職員研修の実施状況 a マナー・サービス向上、クレーム防止、安全教育等の研修（毎月実施） b EMS〔環境マネジメントシステム〕確認研修（5月23日） c 消防訓練（12月28日、3月21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、最低賃金を遵守している。</p>	○
<p>キ 自己評価の実施状況 施設利用者に対しアンケート調査を実施し、自己評価を行っている。</p>	○
業務の実施状況の評価	A

4 施設の利用状況

平成26年度の状況				市の評価	特記事項
ア 利用者数等				A	
目標利用率 (ア)	実績利用率 (イ)	差引 (イ) - (ア)	達成率 (イ) / (ア)		
76.9%	83.6%	6.7%	108.7%		
※ 前年度実績 84.1% (0.5%減)					
イ 利用促進策等の実施状況					
(ア) 広報等の充実（県内外の関連事業者への訪問、電話等による営業、情報収集など）					
(イ) 指定管理者からの提案による取組					
a 開館日の拡大					
休館日（12月29日～1月3日）であっても、利用の要望があれば開館する。					
b 開館時間の延長					
開館時間（午前7時～午後11時）以外でも、利用の要望があれば対応する。⇒ 24時間対応					
c 利用料金の減額					
展示ホールについて、使用日の3か月前以後に使用許可申請を行う場合、利用料金を通常料金から4割減額し、閑散期（12月18日～翌1月3日）に使用する場合、利用料金を通常料金から2割減額する。					

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
市が実施したアンケート調査結果（標本数64件）では、サービス内容などの満足度については、満足が46.5%、不満が7.1%であった。	B	職員の接遇態度に関する満足度がやや低いことから、接遇研修を徹底するなど、適切な対応を行うよう指示した。

6 評価

区分	市の評価	特記事項
評価（5段階評価）	4	
業務の実施状況	A	
施設の利用状況	A	
利用者の満足度	B	