

# 広島市湯来交流体験センター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	広島市湯来交流体験センター（広島市佐伯区湯来町大字多田）
(2) 指定管理者等 （公募により選定）	(1) 名称及び所在地 グリーンハウスグループ 株式会社グリーンハウス（東京都新宿区西新宿三丁目20番2号） 株式会社グリーンホスピタリティーマネジメント（東京都新宿区西新宿三丁目20番2号） (2) 指定期間 平成26年4月1日～平成31年3月31日 (3) 指定管理料の限度額（5年分） 1億1,740万9千円

## 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16日（月）及び3月17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) 市民の平等利用の確保策の実施状況 (ア) 広島市湯来交流体験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に、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。さらに施設の利用者を申し込み順に決定している。 (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) 市民の交流体験活動のための場の提供 (イ) 観光の振興に関する事業 (ウ) 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) 交流体験センターの事業の実施に関すること。 (イ) 交流体験センターの使用の許可に関すること。 (ウ) 交流体験センターへの入場の制限に関すること。 (エ) 交流体験センターにおける行為の許可に関すること。 (オ) 交流体験センターの特別設備の設置の許可に関すること。 (カ) 交流体験センターの施設及び設備の維持管理に関すること。 (キ) その他市長が定める業務		

平成26年度の状況				市の評価
(2) 指定管理料等の収支状況 平成26年度の状況				○
区分	計画 (ア)	実績 (イ)	差引 (イ) - (ア)	
収入 (a)	2,469万8千円	2,390万円	△79万8千円	
指定管理料	2,316万9千円	2,316万9千円	0千円	
利用料金	107万2千円	73万1千円	△34万1千円	
その他	45万7千円	0千円	△45万7千円	
	繰入金(45万7千円)	繰入金(0千円)	繰入金(△45万7千円)	
支出 (b)	2,469万8千円	2,390万円	△79万8千円	
差引 (a) - (b)	0千円	0千円	0千円	
(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) 意見箱を設置し、利用者ニーズを踏まえた事業・管理運営ができるよう努めている。				○
イ 個人情報保護への対応状況 法令及び「広島市個人情報保護条例」を遵守し、また個人情報の保護取扱いについては社内規則(個人情報保護規則)に定めており、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 「広島市情報公開条例」を遵守し、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。) 安全対策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。				○
オ 苦情・要望への対応状況 苦情に対する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) 3人 (イ) 職員研修の実施状況 コンプライアンス研修(4月1日)、食品衛生研修(4月3日)、防火管理者講習(4月22日、4月23日)、消防訓練(6月23日、12月8日)、救急救命講習(6月24日)、水難救助講習(7月24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の結果を踏まえて、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26年度の状況				市の評価	特記事項								
ア 利用件数等 <table border="1" style="margin-left: 20px;"> <thead> <tr> <th>目標利用件数 (ア)</th> <th>利用件数実績 (イ)</th> <th>差引 (イ)-(ア)</th> <th>達成率 (イ)/(ア)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1,759件</td> <td>1,473件</td> <td>△286件</td> <td>83.7%</td> </tr> </tbody> </table> ※ 前年度実績 1,876件 (増減率△21.5%)				目標利用件数 (ア)	利用件数実績 (イ)	差引 (イ)-(ア)	達成率 (イ)/(ア)	1,759件	1,473件	△286件	83.7%	C	指定管理者による計画的な集客活動（広報や営業等）が十分でなかったこと、天候不良や豪雨災害の影響等で上半期の利用件数が伸びなかったことにより、目標数値を下回った。 今後は、広報活動及び営業活動等を充実させることにより、利用件数を増加させるよう指示した。
目標利用件数 (ア)	利用件数実績 (イ)	差引 (イ)-(ア)	達成率 (イ)/(ア)										
1,759件	1,473件	△286件	83.7%										
イ 利用促進策等の実施状況 <p>(ア) 広報活動の充実</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a 広報紙やマスコミの活用</li> <li>b ホームページの活用</li> <li>c 町内会等へのイベント情報チラシの配布</li> </ul> <p>(イ) 自主事業の実施</p> 風鈴絵付け体験、こんにやく作り体験、川魚つかみ取り体験、湯来特産フェスティバル 等													

#### 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456件）では、サービス内容などの満足度については、満足が89.4%、不満が0.1%であった。	A	

#### 6 評価

区分	市の評価	特記事項
<b>評価（5段階評価）</b>	<b>3</b>	指定管理者による計画的な集客活動（広報や営業等）が十分でなかったこと、天候不良や豪雨災害の影響等で上半期の利用件数が伸びなかったことにより、目標数値を下回った。 アンケートによる満足度は高いため、広報活動及び営業活動等を充実させることにより、目標利用件数を達成させるよう指示した。
業務の実施状況	A	
施設の利用状況	C	
利用者の満足度	A	