

広島市森林公園（昆虫館を除く。）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	広島市森林公園（昆虫館を除く。）（広島市東区福田町字藤ケ丸173番地）
(2) 指定管理者等 （公募により選定）	(1) 名称及び所在地 株式会社第一ビルサービス （広島市中区大手町五丁目3番12号） (2) 指定期間 平成24年4月1日～平成29年3月31日 (3) 指定管理料の限度額（5年間分） 4億3,833万6千円

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10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) 森林公園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) 森林の保護及び育成 (イ) 憩いの場の提供 (ウ) 森林・林業に関する情報の収集及び提供 (エ) 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) 森林公園の施設及びその設備の維持管理に関すること。 (イ) その他市長が定める業務		○	
(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)	1億1,067万2千円	1億849万6千円	△217万6千円
指定管理料	8,941万4千円	8,941万4千円	0千円
利用料金	2,083万8千円	1,838万4千円	△245万4千円
その他	42万円 イベント参加(42万円)	69万8千円 イベント参加(69万8千円)	27万8千円 イベント参加(27万8千円)
支出 (b)	1億1,067万2千円	1億849万6千円	△217万6千円
差引 (a) - (b)	0千円	0千円	0千円

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） 森林に関する普及啓発イベントにおいて、その内容や満足度のアンケートを実施し、次のイベントの内容や事業計画に反映させている。</p>	○
<p>イ 個人情報保護への対応状況 個人情報保護規程を職員への周知徹底す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 情報公開規程を職員へ周知徹底す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。） 自衛消防隊を組織するほか、危機管理マニュアルを職員へ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>オ 苦情・要望への対応状況 「苦情・要望対応マニュアル」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） 9人 (イ) 職員研修の実施状況 a 救急救命講習会（5月20日、5月27日） b 業務別基本研修（年間を通じて業務ごとに実施） c 基本教育研修（8月23日、9月9日、9月18日、9月27日） (ウ) 労働基準法の遵守状況 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 イベントごとに利用者アンケートを実施するとともに、四半期ごとに業務の実施状況、施設の利用状況、利用者の評価を自己評価票として取りまとめ、業務に反映させている。</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
<p>ア 利用者数等 利用者数実績 17万1,253人 ※ 前年度実績 16万28人 (増減率7.0%)</p> <p>イ 利用促進策等の実施状況 (ア) 入園者増対策 a 開園日の拡大(休園日の水曜日を臨時開園) (a) 春期(4月2日～5月21日) (b) 夏期(7月23日～8月27日) (c) 秋期(10月1日～10月29日) (d) 冬期(3月18日～3月25日) b 開園時間の延長(開園時間を1時間延長) (a) 春期(4月、5月の土日祝日) (b) 夏期(7月19日～8月31日) (c) 秋期(10月の土日祝、11月1日～11月3日) c 夜間開園の実施(開園時間を21時又は22時まで延長) (a) 4月12日(「夜桜まつり」、「神楽上演」) 21時まで (b) 7月20日(「森のきもだめし」ほか) 22時まで (c) 8月2日(「夏の星の観察会」ほか) 22時まで (イ) 広報活動 a 広報誌、マスコミ等の活用 b ホームページの活用 c 新聞折り込み広告 d ホテルへのパンフレット配布 e バスへのラッピング広告</p>	—	

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238件)では、サービス内容などの満足度については、満足が77.6%、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(3段階評価)	3	
業務の実施状況	A	
施設の利用状況	—	
利用者の満足度	A	