

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28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年間分） 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29年2月8日（水）及び2月9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28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28年度の状況				市の評価
(2) 指定管理料等の収支状況 平成28年度の状況				○
区分	計画 (ア)	実績 (イ)	差引 (イ) - (ア)	
収入 (a)	2,413万1千円	2,397万1千円	△16万円	
指定管理料	2,316万9千円	2,316万9千円	0千円	
利用料金	96万2千円	80万2千円	△16万円	
支出 (b)	2,413万1千円	2,397万1千円	△16万円	
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 情報公開実施規程を作成し、職員への周知徹底を図ることにより、適切な対応を行っている。				○
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） 4人 (イ) 職員研修の実施状況 指導者教育（9月10日）、チームビルディング研修（10月26日・27日）、マネー接遇研修（2月21日・22日）、コンプライアンス研修（9月10日）、普通救命講習（6月13日、1月16日）、水難救助講習（6月13日）、消防訓練（6月13日、1月16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28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>1,848件</td> <td>1,994件</td> <td>146件</td> <td>107.9%</td> </tr> </tbody> </table> ※ 前年度実績 1,953件 (増減率 2.1%)				目標利用件数 (ア)	利用件数実績 (イ)	差引 (イ)-(ア)	達成率 (イ)/(ア)	1,848件	1,994件	146件	107.9%	A	
目標利用件数 (ア)	利用件数実績 (イ)	差引 (イ)-(ア)	達成率 (イ)/(ア)										
1,848件	1,994件	146件	107.9%										
イ 利用促進策等の実施状況 <ul style="list-style-type: none"> (ア) 広報活動の充実 <ul style="list-style-type: none"> a 広報紙やマスコミの活用 b ホームページの活用 c 町内会等へのイベント情報チラシの配布 (イ) 自主事業の実施 <ul style="list-style-type: none"> a 各種体験プログラムの実施 b 地域との協力イベントの実施 													

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調査結果（標本数479件）では、サービス内容などの満足度については、満足が86.5%、不満が0.4%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	湯来ロッジとの連携企画や、地域資源を活用した体験プログラム、地域の観光関係者・NPO等と協力したイベントなど、魅力ある利用促進策を実施した結果、リピーターや新規利用者が増加し、目標利用件数を上回っている。 また、アンケートによる利用者の満足度も高く、今後も引き続き適切な管理運営を行うよう指示した。
業務の実施状況	A	
施設の利用状況	A	
利用者の満足度	A	