

# 広島市西新天地公共広場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	広島市西新天地公共広場（広島市中区新天地8番）
(2) 指定管理者等 （公募により選定）	(1) 名称及び所在地 株式会社エムケイ興産（呉市中通一丁目3番16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） 2,961万円

## 2 実地調査の実施状況

区 分	内 容
実施年月日	平成30年3月22日（木）及び3月26日（月）
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) 広島市西新天地公共広場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 —		—																				
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) 広場における行為の許可に関すること。 (イ) 広場の利用の禁止及び制限に関すること。 (ウ) 広場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29年度の状況		○																				
	<table border="1"> <thead> <tr> <th>区分</th> <th>計画 (ア)</th> <th>実績 (イ)</th> <th>差引 (イ) - (ア)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>収入 (a)</td> <td>754万9千円</td> <td>754万9千円</td> <td>0千円</td> </tr> <tr> <td>    指定管理料</td> <td>754万9千円</td> <td>754万9千円</td> <td>0千円</td> </tr> <tr> <td>支出 (b)</td> <td>754万9千円</td> <td>754万9千円</td> <td>0千円</td> </tr> <tr> <td>差引 (a) - (b)</td> <td>0千円</td> <td>0千円</td> <td>0千円</td> </tr> </tbody> </table>	区分	計画 (ア)	実績 (イ)	差引 (イ) - (ア)	収入 (a)	754万9千円	754万9千円	0千円	指定管理料	754万9千円	754万9千円	0千円	支出 (b)	754万9千円	754万9千円	0千円	差引 (a) - (b)	0千円	0千円	0千円	
区分	計画 (ア)	実績 (イ)	差引 (イ) - (ア)																			
収入 (a)	754万9千円	754万9千円	0千円																			
指定管理料	754万9千円	754万9千円	0千円																			
支出 (b)	754万9千円	754万9千円	0千円																			
差引 (a) - (b)	0千円	0千円	0千円																			

平成29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）            広場利用者等に対しアンケート調査を実施し、利用者ニーズを踏まえた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            「プライバシーポリシー」、「個人情報保護規程」及び「個人情報保護法コンプライアンス・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>ウ 情報公開の実施状況            「広島市西新天地公共広場 情報公開に関する要綱」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>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。）            「広島市西新天地公共広場防犯マニュアル」及び「緊急連絡網」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            「広島市西新天地公共広場苦情対応マニュアル」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            (7) 配置人員（4月1日現在）                a 管理事務所（平日午前9時～午後5時）                   2人                b 時間外相談（午後5時～午前9時）電話での対応                   1人                c 日常清掃業務員（平日午前8時30分～午前11時及び午後4時30分～午後6時）                   1人            (イ) 職員研修の実施状況                接遇・クレーム対応研修（毎月実施）            (ロ) 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。</p>	○
<p>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。</p>	○
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			—	
利用件数	うち有料のもの	減免したもの(注)		
183件	97件	86件		
※ 前年度実績	利用件数	209件 (増減率△12.4%)		
	うち有料のもの	123件 (増減率△21.1%)		
	減免したもの	86件 (増減率 0.0%)		
(注) 公の団体又は営利を目的としない団体が公益上の目的のために広場を利用する場合等				
イ 利用促進策等の実施状況				
(ア) ホームページの充実				
使用許可・使用料減免申請書をダウンロードできるようにしている。				
(イ) 指定管理者からの提案による取組				
a 利用申請受付時間の延長				
受付開始時間を1時間早め、午前9時から午後5時まで対応している。				
b 利用に関する相談の時間外対応				
受付時間外(午後5時～午前9時)においても、電話による対応を行っている。				

#### 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調査結果(標本数37件)では、サービス内容などの満足度については、満足が78.4%で、不満は8.1%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>5</b>	市と指定管理者が共同で実施したアンケートによる受付等職員の接遇態度は、利用者の満足度も特に高く、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	—	
利用者の満足度	A	