

広島市中小企業会館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27年4月1日～平成32年3月31日 (3) 指定管理者の市への納付額（5年間分） 7,677万1千円

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) 施設の利用案内及び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		○	
仕様書で定める内容で管理運営を行い、管理運営を効果的に達するための事業が、企画・実施されている。			
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) 中小企業会館の施設・設備の保守点検に関すること。			
(イ) 中小企業会館の環境維持管理業務に関すること。			
(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) 中小企業会館の施設修繕に関すること。			
(オ) 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			
区分	計画 (ア)	実績 (イ)	差引 (イ) - (ア)
収入 (a)	7,800 万円	8,135 万円	335 万円
利用料金	6,800 万円	6,901 万 7 千円	101 万 7 千円
その他	1,000 万円 光熱水費等立替分等(1,000 万円)	1,233 万 3 千円 光熱水費等立替分等(1,233 万 3 千円)	233 万 3 千円 光熱水費等立替分等(233 万 3 千円)
支出 (b)	7,800 万円	8,135 万円	335 万円
市への納付	817 万 1 千円	817 万 1 千円	0 千円
その他	6,982 万 9 千円	7,317 万 9 千円	335 万円
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） 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 「広島市中小企業会館情報公開規程」を作成し、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。） 「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3人、設備担当2人、警備担当5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 消防訓練（6月10日、10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。</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				A	
目標利用率 (ア)	実績利用率 (イ)	差引 (イ) - (ア)	達成率 (イ) / (ア)		
82.5%	89.9%	7.4%	109.0%		
※ 前年度実績 89.0% (0.9%増)					
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時間の利用が可能					
c 利用料金の減額					
総合展示館について、使用日前1か月以内の日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25日~翌1月4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63件)では、サービス内容などの満足度については、満足が56.0%、不満が3.2%であった。	B	調査項目のうち受付職員等の接遇態度について、満足が55.6%(普通41.3%)と低かったことから、接遇研修を強化する等して、満足度を向上させるよう指示した。

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	