

広島市平和記念公園レストハウス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	広島市平和記念公園レストハウス（広島市中区中島町1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） 2,719万8千円

2 実地調査の実施状況

区分	内容
実施年月日	平成29年11月21日（火）及び平成30年3月14日（水）
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) 広島市平和記念公園レストハウス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、職員に周知徹底を図り、常に衛生的かつ快適な状態で、市民の誰もが平等に利用できるよう対応している。 (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) レストハウスの建物及びその附属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>664万7千円</td> <td>664万7千円</td> <td>0千円</td> </tr> <tr> <td> 指定管理料</td> <td>664万7千円</td> <td>664万7千円</td> <td>0千円</td> </tr> <tr> <td>支出 (b)</td> <td>664万7千円</td> <td>664万7千円</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)	664万7千円	664万7千円	0千円	指定管理料	664万7千円	664万7千円	0千円	支出 (b)	664万7千円	664万7千円	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)	664万7千円	664万7千円	0千円																			
指定管理料	664万7千円	664万7千円	0千円																			
支出 (b)	664万7千円	664万7千円	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		
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 ホームページにより利用者等から施設管理運営に関する意見等を聴取している。	○
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。	○
ウ	情報公開の実施状況 「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。	○
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。） 消防計画書、防犯対策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。	○
オ	苦情・要望への対応状況 不適合管理票を作成し、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） 職員の現地常駐はしていないが、施設の維持管理等の業務を実施するため、株式会社エムケイ興産広島営業所に職員11人を配置している。 (イ) 職員研修の実施状況 a 清掃作業研修：平成29年7月実施 消防訓練：未実施（消防計画上の実施予定月の前に閉館したため） b 接遇研修等を随時実施 (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切に実施しており、また、最低賃金を遵守している。	○
キ	自己評価の実施状況 評価基準を作成し、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29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 19万2,610人 (1月末に閉館) ※前年度実績 23万7,290人</p> <p>イ 利用促進策等の実施状況 (ア) 広報等の充実 (ホームページによる施設の利用案内等の情報提供) (イ) 指定管理者の提案による取組 平成18年度から引き続きプライオリティシート (優先座席) を設置</p>	—	平成30年1月31日に閉館した。

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
<p>市が実施したアンケート調査結果 (標本数79件) では、サービス内容などの満足度については、満足が68.0%、不満が10.4%であった。</p> <p>利用者の苦情要望として、施設の室内温度についての要望が数件寄せられた。</p>	B	室内温度に関する要望が数件寄せられたので、訪問者が快適に滞在出来るよう、空調管理を徹底するよう指導した。

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	—	
利用者の満足度	B	