

広島市自転車等駐車場（東部地区）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	広島駅北口第一自転車等駐車場外 8 施設（別表のとおり。）
(2) 指定管理者等 （公募により選定）	(1) 名称及び所在地 広島県ビルメンテナンス協同組合 （広島市西区己斐本町二丁目 19 番 3 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） 5 億 7,844 万 5 千円 （稲荷町自転車等駐車場の 3 年間分 3,569 千円を含む。）

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 24 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 2 6 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 広島市自転車等駐車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に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 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) 自転車等駐車場を一般の利用に供すること。 (イ) 利用者の登録に関すること。 (ウ) 施設の維持、修繕（市があらかじめ指定する大規模な修繕工事を除く。）、清掃、利用調査等				○
(2) 指定管理料等の収支状況				○
ア 平成 2 6 年度の状況				
区分		計画 (ア)	実績 (イ)	差引 (イ) - (ア)
収入 (a)		1 億 3, 212 万 9 千円	1 億 3, 402 万 7 千円	189 万 8 千円
	指定管理料	1 億 3, 212 万 9 千円	1 億 3, 212 万 9 千円	0 千円
	その他	0 千円 繰入金 (0 千円)	189 万 8 千円 繰入金 (189 万 8 千円)	189 万 8 千円 繰入金 (189 万 8 千円)
支出 (b)		1 億 3, 212 万 9 千円	1 億 3, 402 万 7 千円	△189 万 8 千円
差引 (a) - (b)		0 千円	0 千円	0 千円
イ 特記事項 駐輪場利用券等の印刷や消耗品等の購入が見込みを上回ったことにより、指定管理料のみでは支出を賄えなかったが、これについては指定管理者の自己資金（繰入金）により対応しており、運営に支障は生じていない。				

平成26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（指定管理者によるアンケートの実施等） 利用者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。		○
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周知徹底す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。		○
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。） 緊急時の連絡網等を作成し、職員へ周知徹底することにより適切に対応している。		○
オ 苦情・要望への対応状況 苦情対応に関するマニュアルを作成し、職員へ周知徹底することにより適切に対応している。		○
カ 配置人員及び職員研修の実施状況 (7) 配置人員（4月1日現在） 別表「人員体制」欄に記載した人員で交替勤務 (イ) 職員研修の実施状況 a AED研修及び従事者研修の実施（9月3日、8日） b 登録利用募集についての実務研修（1月29日、30日） (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の結果を踏まえて、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26年度の状況				市の評価	特記事項
ア 利用者数等				C	一時利用者数は昨年度より増加したものの、登録利用者数が減少したことにより目標人数を下回った。 空きがある駐輪場は、積極的にPR活動を行い、引き続き、利用者数の増加に取り組むよう指導した。
目標人数 (7)	実績人数 (i)	差引 (i) - (7)	達成率 (i) / (7)		
271万3,847人	263万7,998人	△7万5,849人	97.2%		
※ 前年度実績 267万7,159台 (増減率 △1.5%)					
イ 利用促進策等の実施状況					
(7) 自転車用空気入れの無料貸し出し					
(i) 事故防止に繋がるパンフレットの配布					
(u) Facebookによる満空情報の配信					

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623件）では、サービス内容などの満足度については、満足が63.6%、不満が8.6%であった。	B	「満足」と回答した人が約6割にのぼっており、一定の評価を得ているが、引き続き研修等により職員の接遇能力向上などに注意を払い、更なるサービス向上を図るよう指導した。

6 評価

区 分	市の評価	特記事項
評価（5段階評価）	2	施設の利用状況が目標を達成していなかったため、空きがある駐輪場は、積極的にPR活動を行い、引き続き、利用者数の増加に取り組むよう指導した。 また、より利用者の満足を得られるよう、引き続き研修等により職員の接遇能力向上などに注意を払い、更なるサービス向上を図るよう指導した。
業務の実施状況	A	
施設の利用状況	C	
利用者の満足度	B	

<別表>

施 設 名	所在地	人員体制
広島市広島駅北口第一自転車等駐車場	広島市東区若草町	料金徴収・整理・整頓 2 人
広島市広島駅北口第二自転車等駐車場	広島市南区松原町	料金徴収・整理・整頓 2 人
広島市広島駅北口第三自転車等駐車場	広島市東区上大須賀町	料金徴収・整理・整頓 2 人
広島市広島駅南口第一自転車等駐車場	広島市南区松原町	料金徴収・整理・整頓 2 人
広島市広島駅南口第二自転車等駐車場	広島市南区松原町	料金徴収・整理・整頓 2 人
広島市広島駅南口第三自転車等駐車場	広島市南区松原町	料金徴収・整理・整頓 2 人
広島市広島駅南口第四自転車等駐車場	広島市南区大須賀町	料金徴収・整理・整頓 2 人
広島市広島駅南口第五自転車等駐車場	広島市南区松原町	料金徴収・整理・整頓 2 人
広島市矢野駅自転車等駐車場	広島市安芸区矢野西四丁目	料金徴収・整理・整頓 2 人