

広島市市営駐車場（基町駐車場）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	広島市市営基町駐車場（広島市中区基町）
(2) 指定管理者等 （公募により選定）	(1) 名称及び所在地 一般財団法人広島市都市整備公社 （広島市中区国泰寺町一丁目4番15号） (2) 指定期間 平成22年4月1日～平成27年3月31日 (3) 指定管理者の市への納付額（5年間分）8億5,197万9千円（当初額）

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17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26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 広島市市営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、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) 駐車場を一般の利用に供すること。 (イ) 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 (ウ) 施設の利用に係る周辺道路の交通処理に関すること。				○
(2) 指定管理料等の収支状況				○
ア 平成26年度の状況				
区分	計画 (ア)	実績 (イ)	差引 (イ) - (ア)	
収入 (a)	2億1,590万4千円	2億2,333万8千円	743万4千円	
利用料金	2億1,590万4千円	2億2,320万5千円	730万1千円	
その他	0千円	13万3千円	13万3千円	
	雑収入(0千円)	雑収入(13万3千円)	雑収入(13万3千円)	
支出 (b)	2億1,590万4千円	2億2,333万8千円	743万4千円	
市への納付	1億5,699万2千円	1億5,603万9千円	△95万3千円	
その他	5,891万2千円	6,729万9千円	838万7千円	
差引 (a) - (b)	0千円	0千円	0千円	
イ 特記事項				
自動二輪車の受入れ区画の増設に伴い管理費用が増加したこと及び平成21年度以前に本市が発行した回数券等の使用に係る収入を本市と指定管理者間で精算したことにより、指定管理者の市への納付額を変更したため、支出欄の「市への納付」において実績が計画を下回っている。				

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 (ア) 配置人員（4月1日現在） 2人（7:00～11:00、19:45～24:00） 3人（11:00～19:45） (イ) 職員研修の実施状況 接遇研修（2月）、場長巡視時における接遇指導 (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				A	
目標利用台数 (ア)	利用台数実績 (イ)	差引 (イ) - (ア)	達成率 (イ) / (ア)		
26万2,000台	32万2,165台	6万165台	123.0%		
※ 前年度実績 31万2,452台（増減率 3.1%）					
イ 利用促進策等の実施状況					
(ア) 近隣の商店街や事業所に対する回数券等の販売強化					
(イ) 駐車料金の引き下げ					
(ウ) 定期利用の駐車スペースを4階以上から3階以上に変更					

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106件）では、サービス内容などについて、満足が11.0%、不満が11.6%であった。	B	「満足」と回答した人が1割程度にとどまったことから、利用者の満足を得られるよう、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）	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	