

広島市バスターミナル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	広島市中筋バスターミナル（広島市安佐南区中筋二丁目 6 番） 広島市大町バスターミナル（広島市安佐南区大町東二丁目 9 番） 広島市上安バスターミナル（広島市安佐南区上安二丁目 30 番）
(2) 指定管理者等 （非公募により選定）	(1) 名称及び所在地 広島高速交通株式会社 （広島市安佐南区長楽寺二丁目 12 番 1 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） 3 億 8,562 万 4 千円

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 25 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 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 バスターミナル条例等関係法令を遵守し、利用者の自由使用という施設の特性を踏まえ、市民の誰もが自由・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) 広島市バスターミナルの使用の許可に関すること。 (イ) 広島市バスターミナルの施設の維持管理に関すること。 (ウ) 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 2 6 年度の状況				○																				
<table><tr><th>区 分</th><th>計画 (ア)</th><th>実績 (イ)</th><th>差引 (イ) - (ア)</th></tr><tr><td>収入 (a)</td><td>9, 530 万 2 千円</td><td>9, 530 万 2 千円</td><td>0 千円</td></tr><tr><td>指定管理料</td><td>9, 530 万 2 千円</td><td>9, 530 万 2 千円</td><td>0 千円</td></tr><tr><td>支出 (b)</td><td>9, 530 万 2 千円</td><td>9, 530 万 2 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></table>				区 分	計画 (ア)	実績 (イ)	差引 (イ) - (ア)	収入 (a)	9, 530 万 2 千円	9, 530 万 2 千円	0 千円	指定管理料	9, 530 万 2 千円	9, 530 万 2 千円	0 千円	支出 (b)	9, 530 万 2 千円	9, 530 万 2 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)	9, 530 万 2 千円	9, 530 万 2 千円	0 千円																					
指定管理料	9, 530 万 2 千円	9, 530 万 2 千円	0 千円																					
支出 (b)	9, 530 万 2 千円	9, 530 万 2 千円	0 千円																					
差引 (a) - (b)	0 千円	0 千円	0 千円																					

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） 年2回利用者アンケートを実施し、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 個人情報保護規程及び個人情報保護規程実施要領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 情報公開規程及び情報公開規程実施要領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。） 事件・事故等の対応マニュアルを職員へ周知徹底することにより、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。 大町バスターミナルは、平成26年8月豪雨災害により施設全域が浸水の被害を受けた。その被害状況については、バス車路、駐輪場、待合室、管理室及びエレベーター機械室に泥水等の流入物があり、エレベーター、エスカレーター、自動販売機、A T M及び警備機器は浸水により故障した。待合室等の流入物は直ちに除去し、自動販売機、A T M及び警備機器は、設置業者により機器の入替えを行った。エレベーター及びエスカレーターは改修を要し、約4か月間運転を休止した。 掲示や立て看板により、エレベーター及びエスカレーターが利用できない旨を利用者に対し周知を図った。警備員を常駐させ、エレベーターの利用を必要とする人に対しては、アストラムライン大町駅北側エレベーターへ誘導するとともに、同駅の駅員と協力して移動の補助を行った。 今後の対策として、各バスターミナルに土のうの配備を行っている。		○
オ 苦情・要望への対応状況 利用者等からの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。具体的な対応としては、大町バスターミナルの駐輪場において、自転車の駐輪場への出し入れが困難になっているとの苦情があり、駐輪場の出入口を確保するとともに、出入口付近に駐輪禁止の区画線及び掲示文を掲出した。		○
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） 2人（指定管理者の事務所） (イ) 職員研修の実施状況 バスターミナル職員1名が、防火管理者再講習（6月）、クレーム対応研修（1月）を受講 (ウ) 労働基準法等の遵守状況 労働基準法等の遵守状況に関する自己点検の結果、労働者名簿の記載事項に漏れがあることなどが判明したが、速やかに是正が行われ、現在は遵守されている。		×
キ 自己評価の実施状況 利用者アンケートの実施結果を踏まえて、積極的に利用者の意見を取り入れ改善に取り組むなど、四半期毎及び年1回の自己評価を行っている。		○
業務の実施状況の評価		B

4 施設の利用状況

平成26年度の状況				市の評価	特記事項
利用者数等 バスの1日当たり乗入便数（平成27年3月31日現在）				—	
区 分	平日	土曜日	日曜日・祝日		
中筋バスターミナル	379便	391便	391便		
大町バスターミナル	336便	226便	194便		
上安バスターミナル	363便	277便	277便		
※ 前年度実績 中筋：平日 395 便、土曜 404 便、日祝 402 便 大町：平日 297 便、土曜 203 便、日祝 194 便 上安：平日 363 便、土曜 277 便、日祝 277 便					

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102件）では、バスターミナルの利用環境、管理運営に関する満足度については、満足が33.9%、不満が13.2%であった。	B	満足度について、施設の清掃状況に約2割の人が不満を持っていたため、より丁寧に清掃を行うよう指導した。

6 評価

区 分	市の評価	特記事項
評価（3段階評価）	1	労働基準法等の遵守状況に関する自己点検の結果、労働者名簿の記載事項に漏れがあることなどが判明したが、速やかに是正が行われ、現在は遵守されている。 利用者の満足度について、「施設の清掃状況」に関する不満が多かったため、待合室など人が集まる場所は特に丁寧に清掃を行うよう指導した。
業務の実施状況	B	
施設の利用状況	—	
利用者の満足度	B	