

広島市市営駐車場（西広島駅南駐車場）指定管理者の業務実施状況（平成 28 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	広島市市営西広島駅南駐車場（広島市西区己斐本町一丁目）
(2) 指定管理者等 （公募により選定）	(1) 名称及び所在地 アマノマネジメントサービス株式会社 （横浜市港北区菊名七丁目 3 番 2 2 号） (2) 指定期間 平成 2 7 年 4 月 1 日～平成 3 2 年 3 月 3 1 日 (3) 指定管理者の市への納付額（5 年間分） 9, 7 5 0 万円（当初額）

2 実地調査の実施状況

区 分	内 容
実施年月日	平成 2 9 年 3 月 2 8 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 8 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、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な対応している。			○
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 2 8 年度の状況			
	区分	計画 (ア)	実績 (イ)	差引 (イ) - (ア)
収入 (a)		2, 384 万 2 千円	2, 823 万 1 千円	438 万 9 千円
	利用料金	2, 384 万 2 千円	2, 724 万 1 千円	339 万 9 千円
	その他	0 千円	99 万円	99 万円
	繰入金 (0 千円)		繰入金 (99 万円)	繰入金 (99 万円)
支出 (b)		2, 384 万 2 千円	2, 823 万 1 千円	438 万 9 千円
	市への納付	1, 950 万円	1, 950 万円	0 千円
	その他	434 万 2 千円	873 万 1 千円	438 万 9 千円
差引 (a) - (b)		0 千円	0 千円	0 千円
イ	特記事項 維持管理費等の支出が見込みを上回ったこと等により、利用料金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２８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 個人情報保護方針を作成し、職員へ周知徹底することにより適切に対応している。	○
ウ	情報公開の実施状況 本市の情報公開条例等に準じ、情報公開を実施する方針を取ることで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（８：３０～１７：３０（毎日）） ２人（８：３０～１７：３０（月・水・金）（精算機の集金業務があるとき追加） （路上駐車場等の従事者と共通） (イ) 職員研修の実施状況 接遇研修（６月・１２月）、機器取扱講習（４月）、鍵取扱講習（１１月） 個人情報取扱（５月・１２月） 係長による巡回等日常業務の中での接遇指導 (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 2 8 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)		
8 万 5,820 台	9 万 7,848 台	1 万 2,028 台	114.0%		
※ 前年度実績 9 万 4,992 台（増減率 3.0 %）					
イ 利用促進策等の実施状況					
(ア) 近隣商店街への回数券販売促進					
(イ) 夜間における最大料金の導入					
(ウ) 車の進入路と歩行者用通路を区分するためポールコーンを設置					
(エ) 指定管理者の提案による新たな取組					
事前精算機の導入					

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432件）では、サービス内容などについて、満足が91.0%、不満が0.2%であった。	A	

6 評価

区 分	市の 評価	特記事項
評価（5段階評価）	5	事前精算機の導入などの利用促進策を実施した結果、利用者は増加し、目標利用台数を上回っている。 また、アンケートによる市民の満足度も高く、今後も引き続き適切な管理運営を行うよう指示した。
業務の実施状況	A	
施設の利用状況	A	
利用者の満足度	A	