

# 広島市市営駐車場（路上駐車場等）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	広島市市営大手町第一駐車場外 20 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 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 22 号） (2) 指定期間 平成 27 年 4 月 1 日～平成 32 年 3 月 31 日 (3) 指定管理者の市への納付額（5 年間分） 8 億 4,000 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 30 年 1 月 31 日（水）及び 3 月 15 日（木）
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 9 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 9 年度の状況				
区分		計画 (ア)	実績 (イ)	差引 (イ) - (ア)
収入 (a)		2 億 4,000 万円	2 億 5,925 万 9 千円	1,925 万 9 千円
	利用料金	2 億 4,000 万円	2 億 5,925 万 9 千円	1,925 万 9 千円
支出 (b)		2 億 4,000 万円	2 億 5,925 万 9 千円	1,925 万 9 千円
	市への納付	1 億 6,800 万円	1 億 6,785 万 8 千円	△14 万 2 千円
	その他	7,200 万円	9,140 万 1 千円	1,940 万 1 千円
差引 (a) - (b)		0 千円	0 千円	0 千円
イ 特記事項 市営鷹野橋駐車場において、合築施設である鷹野橋職員会館の施設改修工事に伴い、同駐車場の一部区画を休止したことによる収入減相当額について、指定管理者の市への納付額を減額したため、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（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） a 別表の勤務体制欄がＡの駐車場 １人（１０：００～１９：００） b 別表の勤務体制欄がＢの駐車場 ２人（８：３０～１７：３０） (イ) 職員研修の実施状況 接客研修（７月・１月）、機器取扱研修（１２月）、鍵取扱講習（１２月） 個人情報取扱研修（７月・２月） 所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 9 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)		
51 万 9,100 台	53 万 3,782 台	1 万 4,682 台	102.8%		
※ 前年度実績 54 万 3,827 台（増減率△1.8%）					
イ 利用促進策等の実施状況					
(ア) 回数券の販売営業					
(イ) 機械化に伴う営業時間の拡大（2 4 時間 3 6 5 日対応）					
(ウ) 利用者対応時間の 2 4 時間化（一部駐車場を除く。）					
(エ) 駐車料金の引き下げ及び最大料金の導入					
(オ) 駐車場案内パンフレットの作成					

#### 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447件）では、サービス内容などについて、満足が、84.2%、不満が1.1%であった。	A	

#### 6 評価

区 分	市の評価	特記事項
<b>評価（5段階評価）</b>	<b>5</b>	機械化に伴う営業時間の拡大や利用者対応時間の24時間化などの利用促進策を実施した結果、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	

<別表>

施 設 名	所在地	勤務体制
広島市市営大手町第一駐車場	広島市中区大手町三丁目	A
広島市市営小町第二駐車場	広島市中区小町	B
広島市市営富士見町第四駐車場	広島市中区富士見町	B
広島市市営富士見町第五駐車場	広島市中区富士見町	B
広島市市営富士見町第六駐車場	広島市中区富士見町	B
広島市市営鶴見町第一駐車場	広島市中区鶴見町	B
広島市市営鶴見町第二駐車場	広島市中区鶴見町	B
広島市市営中島町第一駐車場	広島市中区中島町	B
広島市市営中島町第二駐車場	広島市中区中島町	B
広島市市営河原町第一駐車場	広島市中区河原町	B
広島市市営河原町第二駐車場	広島市中区河原町	B
広島市市営舟入町第一駐車場	広島市中区舟入町	B
広島市市営舟入町第二駐車場	広島市中区舟入町	B
広島市市営の場町駐車場	広島市南区の場町一丁目	B
広島市市営猿猴橋町駐車場	広島市南区猿猴橋町	B
広島市市営福島町駐車場	広島市西区福島町二丁目	B
広島市市営東観音町第一駐車場	広島市西区東観音町	B
広島市市営東観音町第二駐車場	広島市西区東観音町	B
広島市市営西観音町駐車場	広島市西区西観音町	B
広島市市営鷹野橋駐車場	広島市中区大手町五丁目	B
広島市市営上大須賀町駐車場	広島市東区上大須賀町	B

※ 勤務体制欄がAの駐車場      配置人員      1人（10：00～19：00）  
勤務体制欄がBの駐車場      配置人員      2人（8：30～17：30）