

広島市バスターミナル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 29 年 11 月 15 日（水）、平成 30 年 3 月 23 日（金）
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 29 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徴を踏まえ、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。			○
(2) 指定管理料等の収支状況 平成 29 年度の状況				○
	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
(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。			○

平成29年度の状況		市の評価
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。		○
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作成し、職員への周知徹底を図ることにより、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。具体的には、6月30日未明の大雨などに伴い緊急出動し、緊急点検を行っている。		○
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。具体的には、トイレでの喫煙に関する苦情に対して、張り紙による注意喚起を行うなど複数の案件に対応した。		○
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 (イ) 職員研修の実施状況 バスターミナル職員が次のとおり研修等を受講 ・ 建築物の安全確認の手引きに関する説明会（6月：2人） ・ 公共施設等マネジメント研修（6月：1人） ・ 指定管理者制度導入施設に係る関係法令研修（7月：1人） (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、最低賃金額を遵守している。		○
キ 自己評価の実施状況 利用者アンケートの実施結果を踏まえて、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29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30年3月31日現在）		—																	
	<table border="1"> <thead> <tr> <th>区分</th> <th>平日</th> <th>土曜日</th> <th>日曜日・祝日</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>中筋バスターミナル</td> <td>344便</td> <td>347便</td> <td>347便</td> </tr> <tr> <td>大町バスターミナル</td> <td>335便</td> <td>226便</td> <td>194便</td> </tr> <tr> <td>上安バスターミナル</td> <td>363便</td> <td>277便</td> <td>277便</td> </tr> </tbody> </table>	区分	平日	土曜日	日曜日・祝日	中筋バスターミナル	344便	347便	347便	大町バスターミナル	335便	226便	194便	上安バスターミナル	363便	277便	277便		
区分	平日	土曜日	日曜日・祝日																
中筋バスターミナル	344便	347便	347便																
大町バスターミナル	335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 372 便、土曜 377 便、日祝 377 便 大町：平日 335 便、土曜 226 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
<p>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261件）では、サービス内容などの満足度については、満足が57.3%、不満が4.8%であった。</p> <p>また、指定管理者が実施したアンケート調査結果でも満足している人が多かった。</p>	B	<p>回答のうち、施設の清掃状況について、7.9%の人が不満を持っており、アンケート結果を踏まえて施設内のトイレ等を清潔に保つよう指示した。</p>

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	—
	利用者の満足度	B