

広島市市営駐車場（横川駐車場）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	広島市市営横川駐車場（広島市西区横川町三丁目）
(2) 指定管理者等 （公募により選定）	(1) 名称及び所在地 三栄産業株式会社 （広島市中区基町5番44号） (2) 指定期間 平成22年4月1日～平成27年3月31日 (3) 指定管理料の限度額（5年間分） 1,424万7千円

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23日（月）
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に、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																																		
	<table border="1"> <thead> <tr> <th>区分</th> <th>計画 (ア)</th> <th>実績 (イ)</th> <th>差引 (イ) - (ア)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>収入 (a)</td> <td>1,205万3千円</td> <td>1,231万4千円</td> <td>26万1千円</td> </tr> <tr> <td> 指定管理料</td> <td>297万9千円</td> <td>317万7千円</td> <td>19万8千円</td> </tr> <tr> <td> 利用料金</td> <td>907万4千円</td> <td>652万円</td> <td>△255万4千円</td> </tr> <tr> <td> その他</td> <td>0千円</td> <td>261万7千円</td> <td>261万7千円</td> </tr> <tr> <td></td> <td>繰入金(0千円)</td> <td>繰入金(261万7千円)</td> <td>繰入金(261万7千円)</td> </tr> <tr> <td>支出 (b)</td> <td>1,205万3千円</td> <td>1,231万4千円</td> <td>26万1千円</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> </tbody> </table>	区分	計画 (ア)	実績 (イ)	差引 (イ) - (ア)	収入 (a)	1,205万3千円	1,231万4千円	26万1千円	指定管理料	297万9千円	317万7千円	19万8千円	利用料金	907万4千円	652万円	△255万4千円	その他	0千円	261万7千円	261万7千円		繰入金(0千円)	繰入金(261万7千円)	繰入金(261万7千円)	支出 (b)	1,205万3千円	1,231万4千円	26万1千円	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)	1,205万3千円	1,231万4千円	26万1千円																															
指定管理料	297万9千円	317万7千円	19万8千円																															
利用料金	907万4千円	652万円	△255万4千円																															
その他	0千円	261万7千円	261万7千円																															
	繰入金(0千円)	繰入金(261万7千円)	繰入金(261万7千円)																															
支出 (b)	1,205万3千円	1,231万4千円	26万1千円																															
差引 (a) - (b)	0千円	0千円	0千円																															
イ 特記事項	<p>平成21年度以前に本市が発行した回数券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、指定管理料を変更したため、収入欄の「指定管理料」において実績が計画を上回っている。</p> <p>利用料金収入が見込みを下回ったこと等により、指定管理料と利用料金の合計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。</p>																																	

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 個人情報の管理体制についての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。		○
ウ 情報公開の実施状況 情報公開に関する要綱を作成し、職員へ周知徹底することにより適切に対応している。		○
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 クレーム対応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等 (ア) 配置人員（4月1日現在） 1人（6：45～10：00、15：45～22：15） 2人（10：00～15：45） (イ) 職員研修の実施状況 接遇マナー講習（3月）、あいさポーター研修（体の不自由な人等への対応研修）（3月） リーダー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 労働基準法等の遵守状況に関する自己点検の結果、時間外労働に関する労使協定（36協定）を締結することなく時間外労働を行わせていたことなどが判明したが、速やかに是正が行われた。		×
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		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
ア 利用者数等				C	
目標利用台数 (ア)	利用台数実績 (イ)	差引 (イ) - (ア)	達成率 (イ) / (ア)		
2万1,100台	1万3,687台	△7,413台	64.9%		
※ 前年度実績3万871台（増減率 △55.7%）					
イ 利用促進策等の実施状況 (ア) 営業時間の拡大及び年中無休化 (イ) 駐車料金の引き下げ (ウ) 専用ホームページの開設 (エ) 飴玉サービスの実施					

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116件）では、サービス内容などの満足度については、満足が83.9%、不満は0.4%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）	2	労働基準法等の遵守状況に関する自己点検の結果、時間外労働に関する労使協定（36協定）を締結することなく時間外労働を行わせていたことなどが判明したが、速やかに是正が行われた。 平成27年3月31日に廃止した。
業務の実施状況	B	
施設の利用状況	C	
利用者の満足度	A	