

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 27 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 2 2 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 28 年 3 月 17 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 27 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、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 (ロ) 施設の利用に係る周辺道路の交通処理に関すること。 (ハ) 特記事項 指定管理者が精算機の設定を誤ったことで、平成 27 年 9 月 18 日（土）に富士見第四駐車場を利用した 32 台の車両及び、同月 24 日（木）から 25 日（金）の間に舟入第一駐車場を利用した 10 台の車両について誤徴収があり、全体として過徴収が発生した。本市の改善指示に基づき、速やかに是正が行われ、現在は適切に業務が実施されている。		×																												
(2) 指定管理料等の収支状況		○																												
ア 平成 27 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>2 億 4,000 万円</td> <td>2 億 6,368 万円</td> <td>2,368 万円</td> </tr> <tr> <td>    利用料金</td> <td>2 億 4,000 万円</td> <td>2 億 6,368 万円</td> <td>2,368 万円</td> </tr> <tr> <td>支出 (b)</td> <td>2 億 4,000 万円</td> <td>2 億 6,368 万円</td> <td>2,368 万 0 千円</td> </tr> <tr> <td>    市への納付</td> <td>1 億 6,800 万円</td> <td>1 億 6,742 万 2 千円</td> <td>△57 万 8 千円</td> </tr> <tr> <td>    その他</td> <td>7,200 万円</td> <td>9,625 万 8 千円</td> <td>2,425 万 8 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)	2 億 4,000 万円	2 億 6,368 万円	2,368 万円	利用料金	2 億 4,000 万円	2 億 6,368 万円	2,368 万円	支出 (b)	2 億 4,000 万円	2 億 6,368 万円	2,368 万 0 千円	市への納付	1 億 6,800 万円	1 億 6,742 万 2 千円	△57 万 8 千円	その他	7,200 万円	9,625 万 8 千円	2,425 万 8 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)	2 億 4,000 万円	2 億 6,368 万円	2,368 万円																											
利用料金	2 億 4,000 万円	2 億 6,368 万円	2,368 万円																											
支出 (b)	2 億 4,000 万円	2 億 6,368 万円	2,368 万 0 千円																											
市への納付	1 億 6,800 万円	1 億 6,742 万 2 千円	△57 万 8 千円																											
その他	7,200 万円	9,625 万 8 千円	2,425 万 8 千円																											
差引 (a) - (b)	0 千円	0 千円	0 千円																											
イ 特記事項 駐車場の一部区画を休止したこと及び平成 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、指定管理者の市への納付額を変更したため、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27年度の状況	市の評価
(3) その他	
<p>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。</p>	○
<p>イ 個人情報保護への対応状況 個人情報保護規程について職員へ周知徹底することにより適切に対応している。</p>	○
<p>ウ 情報公開の実施状況 情報公開規程及び情報公開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。</p>	○
<p>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。</p>	○
<p>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。</p>	○
<p>カ 配置人員及び職員研修の実施状況 (7) 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 3人（8：30～17：30） (イ) 職員研修の実施状況 接客研修（9月・3月）、機器取扱研修（4月）、鍵取扱講習（3月） 個人情報取扱研修（5月・10月） 所長による巡回等日常業務の中での接遇指導 (ロ) 労働基準法等の遵守状況 雇用契約、賃金計算、労働時間管理等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。</p>	○
<p>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。</p>	○
業務の実施状況の評価	B

#### 4 施設の利用状況

平成27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 (7)	利用台数実績 (1)	差引 (1) - (7)	達成率 (1) / (7)		
51万9,100台	53万7,971台	1万8,871台	103.6%		
※ 前年度実績 59万3,091台 (増減率△9.3%)					
イ 利用促進策等の実施状況					
(7) 機械化に伴う営業時間の拡大 (24時間365日対応)					
(1) 利用者対応時間の24時間化 (一部駐車場を除く。)					
(ウ) 駐車料金の引き下げ及び最大料金の導入					
(エ) 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432件) では、サービス内容などについて、満足が39.6%、不満が3.8%であった。	B	施設内の清掃状況等について、「満足」と回答した人の割合が3割を下回っているため、日常的な清掃等を徹底するよう指導した。

#### 6 評価

区分	市の評価	特記事項
<b>評価 (5段階評価)</b>	<b>3</b>	利用者の満足度について、施設の清掃状況に関する満足度が低かったため、日常的な清掃等を徹底するよう指導した。また、指定管理者が無人精算機の夜間料金設定を誤ったことで過徴収が発生した。本市の改善指示に基づき、是正が行われ現在は、適切に業務が実施されている。 再発防止策として、料金設定・変更等マニュアルを作成するとともに、現場責任者の立会による確認の徹底を行い、再発防止を図るよう指導した。
業務の実施状況	B	
施設の利用状況	A	
利用者の満足度	B	

<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
広島市市営的場町駐車場	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  
勤務体制欄がBの駐車場

配置人員 1人(10:00~19:00)  
配置人員 3人(8:30~17:30)