

# 広島市市営駐車場（基町駐車場）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            | 広島市市営基町駐車場（広島市中区基町）   |
| (2) 指定管理者等<br>（公募により選定） | (1) 名称及び所在地 一般財団法人広島市都市整備公社<br>（広島市中区国泰寺町一丁目4番15号）<br>(2) 指定期間 平成27年4月1日～平成32年3月31日<br>(3) 指定管理者の市への納付額（5年間分）9億3,677万5千円（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15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<br>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<br>—   |  | —           |                 |        |                 |        |             |             |          |      |             |             |          |        |             |             |          |       |             |             |         |     |           |           |          |              |     |     |     |  |
| ウ 維持管理業務等の実施状況<br>次の業務を実施している。<br>(ア) 駐車場を一般の利用に供すること。<br>(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<br>(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<br>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<br/>(イ) - (ア)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>収入 (a)</td> <td>2億4,135万4千円</td> <td>2億3,977万5千円</td> <td>△157万9千円</td> </tr> <tr> <td>  利用料金</td> <td>2億4,135万4千円</td> <td>2億3,977万5千円</td> <td>△157万9千円</td> </tr> <tr> <td>支出 (b)</td> <td>2億4,135万4千円</td> <td>2億3,977万5千円</td> <td>△157万9千円</td> </tr> <tr> <td>  市への納付</td> <td>1億8,595万5千円</td> <td>1億8,573万2千円</td> <td>△22万3千円</td> </tr> <tr> <td>  その他</td> <td>5,539万9千円</td> <td>5,404万3千円</td> <td>△135万6千円</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<br>(イ) - (ア) | 収入 (a) | 2億4,135万4千円 | 2億3,977万5千円 | △157万9千円 | 利用料金 | 2億4,135万4千円 | 2億3,977万5千円 | △157万9千円 | 支出 (b) | 2億4,135万4千円 | 2億3,977万5千円 | △157万9千円 | 市への納付 | 1億8,595万5千円 | 1億8,573万2千円 | △22万3千円 | その他 | 5,539万9千円 | 5,404万3千円 | △135万6千円 | 差引 (a) - (b) | 0千円 | 0千円 | 0千円 |  |
| 区分   | 計画 (ア)   | 実績 (イ)      | 差引<br>(イ) - (ア) |        |                 |        |             |             |          |      |             |             |          |        |             |             |          |       |             |             |         |     |           |           |          |              |     |     |     |  |
| 収入 (a)   | 2億4,135万4千円  | 2億3,977万5千円 | △157万9千円        |        |                 |        |             |             |          |      |             |             |          |        |             |             |          |       |             |             |         |     |           |           |          |              |     |     |     |  |
| 利用料金   | 2億4,135万4千円  | 2億3,977万5千円 | △157万9千円        |        |                 |        |             |             |          |      |             |             |          |        |             |             |          |       |             |             |         |     |           |           |          |              |     |     |     |  |
| 支出 (b)   | 2億4,135万4千円  | 2億3,977万5千円 | △157万9千円        |        |                 |        |             |             |          |      |             |             |          |        |             |             |          |       |             |             |         |     |           |           |          |              |     |     |     |  |
| 市への納付  | 1億8,595万5千円  | 1億8,573万2千円 | △22万3千円         |        |                 |        |             |             |          |      |             |             |          |        |             |             |          |       |             |             |         |     |           |           |          |              |     |     |     |  |
| その他  | 5,539万9千円  | 5,404万3千円   | △135万6千円        |        |                 |        |             |             |          |      |             |             |          |        |             |             |          |       |             |             |         |     |           |           |          |              |     |     |     |  |
| 差引 (a) - (b)   | 0千円  | 0千円         | 0千円             |        |                 |        |             |             |          |      |             |             |          |        |             |             |          |       |             |             |         |     |           |           |          |              |     |     |     |  |
| イ 特記事項<br>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  |  |      |
| 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）<br>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<br>個人情報保護規程を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<br>情報公開規程を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。）<br>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<br>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<br>(ア) 配置人員（4月1日現在）<br>2人（7:00～11:00、19:45～24:00）<br>3人（11:00～19:45）<br>(イ) 職員研修の実施状況<br>接遇研修（2月）、場長巡視時における接遇指導<br>(ウ) 労働基準法等の遵守状況<br>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。 |  | ○    |
| キ 自己評価の実施状況<br>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27年度の状況                     |               |                 |                  | 市の評価 | 特記事項  |
|-------------------------------|---------------|-----------------|------------------|------|---|
| ア 利用者数等                       |               |                 |                  | B    | 利用台数は前年度実績から増加したものの、民間駐車場との競合により、目標利用台数を下回った。<br>近隣の商店街や事業所に対する回数券等の販売強化をより一層拡大して実施するなど、利用台数の増加を図るよう指導した。 |
| 目標利用台数<br>(ア)                 | 利用台数実績<br>(イ) | 差引<br>(イ) - (ア) | 達成率<br>(イ) / (ア) |      |   |
| 40万4,650台                     | 36万6,669台     | 3万7,981台        | 90.6%            |      |   |
| ※ 前年度実績 32万2,165台（増減率 13.8%）  |               |                 |                  |      |   |
| イ 利用促進策等の実施状況                 |               |                 |                  |      |   |
| (ア) 近隣の商店街や事業所に対する回数券等の販売強化   |               |                 |                  |      |   |
| (イ) 駐車料金の引き下げ                 |               |                 |                  |      |   |
| (ウ) 定期利用の駐車スペースを4階以上から3階以上に変更 |               |                 |                  |      |   |

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403件）では、サービス内容などについて、満足が30.9%、不満が4.9%であった。 | B    | 係員の対応について、「満足」と回答した人の割合が3割を下回っているため、利用者の満足を得られるよう、研修等により、職員の接客能力向上などに注意を払い、更なるサービス向上を図るよう指導した。 |

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> | 施設の利用状況が目標利用台数を下回ったため、近隣の商店街や事業所に対する回数券等の販売強化を継続して実施し、利用台数の増加を図るよう指導した。<br>また、満足度について、係員の対応に満足している人の割合が3割を下回っているため、接客研修を行い、適切な対応を行うよう指示した。 |
| 業務の実施状況          | A        |  |
| 施設の利用状況          | B        |  |
| 利用者の満足度          | B        |  |