

広島市市営駐車場（中央駐車場）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	広島市中央駐車場（広島市中区基町）
(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）7億8,000万0千円（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 広島市道路附属物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>1億9,929万5千円</td> <td>2億3,203万5千円</td> <td>3,274万円</td> </tr> <tr> <td> 利用料金</td> <td>1億9,929万5千円</td> <td>2億3,203万1千円</td> <td>3,273万6千円</td> </tr> <tr> <td> その他</td> <td>0千円</td> <td>4千円</td> <td>4千円</td> </tr> <tr> <td></td> <td>収入(0千円)</td> <td>収入(4千円)</td> <td>収入(4千円)</td> </tr> <tr> <td>支出 (b)</td> <td>1億9,929万5千円</td> <td>2億3,203万5千円</td> <td>3,274万円</td> </tr> <tr> <td> 市への納付</td> <td>1億5,500万円</td> <td>1億5,483万6千円</td> <td>△16万4千円</td> </tr> <tr> <td> その他</td> <td>4,429万5千円</td> <td>7,719万9千円</td> <td>3,290万4千円</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)	1億9,929万5千円	2億3,203万5千円	3,274万円	利用料金	1億9,929万5千円	2億3,203万1千円	3,273万6千円	その他	0千円	4千円	4千円		収入(0千円)	収入(4千円)	収入(4千円)	支出 (b)	1億9,929万5千円	2億3,203万5千円	3,274万円	市への納付	1億5,500万円	1億5,483万6千円	△16万4千円	その他	4,429万5千円	7,719万9千円	3,290万4千円	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)	1億9,929万5千円	2億3,203万5千円	3,274万円																																			
利用料金	1億9,929万5千円	2億3,203万1千円	3,273万6千円																																			
その他	0千円	4千円	4千円																																			
	収入(0千円)	収入(4千円)	収入(4千円)																																			
支出 (b)	1億9,929万5千円	2億3,203万5千円	3,274万円																																			
市への納付	1億5,500万円	1億5,483万6千円	△16万4千円																																			
その他	4,429万5千円	7,719万9千円	3,290万4千円																																			
差引 (a) - (b)	0千円	0千円	0千円																																			
イ 特記事項	平成21年度以前に本市が発行した回数券等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） 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） 1人（6：00～9：00）、2人（9：00～15：00）、 1人（15：00～16：30）、2人（16：30～18：00）、 1人（18：00～25：30） (イ) 職員研修の実施状況 接遇研修（11月・12月・1月）、鍵取扱講習（3月） 係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 (ア)	利用台数実績 (イ)	差引 (イ) - (ア)	達成率 (イ) / (ア)		
24万2,758台	29万5,043台	5万2,285台	121.5%		
※ 前年度実績 23万8,524台（増減率 23.7%）					
イ 利用促進策等の実施状況 (ア) 近隣商店街への回数券の販売促進 (イ) 広島市民病院との提携の実施 (ウ) 最大料金の導入					

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467件）では、サービス内容などについて、満足が57.0%、不満が2.6%であった。	B	「満足」と回答した人は6割弱に留まっているため、利用者の満足度をより一層高められるよう、研修等により、職員の接遇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
評価（5段階評価）	4	
	業務の実施状況	A
	施設の利用状況	A
	利用者の満足度	B