

広島市バスターミナル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 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 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。 (ウ) その他市長が定める業務 | | ○ |
| (2) 指定管理料等の収支状況 平成 27 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 |

| 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。</p> | ○ |
| <p>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規程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。） 事件・事故等の対応マニュアルを職員へ周知徹底することにより、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。</p> | ○ |
| <p>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。</p> | ○ |
| <p>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（指定管理者の事務所） (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 指定管理者制度導入施設に係る労務管理等の研修（6月：1名） 普通救命講習（10月：1名） 産業廃棄物適正処理講習会（10月：1名） 防火管理新規講習（12月：1名） (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、雇入通知書の記載事項に漏れがあることなどが判明したが、速やかに是正が行われ、現在は遵守されている。</p> | × |
| <p>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。</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 |
|---|------|------|--------|------|------|
| 利用者数等 バスの1日当たり乗入便数（平成28年3月31日現在） | | | | — | |
| 区 分 | 平日 | 土曜日 | 日曜日・祝日 | | |
| 中筋バスターミナル | 378便 | 389便 | 389便 | | |
| 大町バスターミナル | 336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379便、土曜391便、日祝391便 大町：平日336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 |
|---|------|---|
| 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52件）では、バスターミナルの利用環境、管理運営に関する満足度については、満足が41.0%、不満が17.9%であった。 | B | 満足度について、不満とされた回答のうち、施設の警備等スタッフの対応に関する不満が約2割あったため、アンケートを踏まえたスタッフへの指導とともに、日常的な接遇に関する指導の実施を指示した。 |

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、雇入通知書の記載事項に漏れがあることなどが判明したが、速やかに是正が行われ、現在は遵守されている。 |
| 業務の実施状況 | B | 利用者の満足度について、「施設の警備等スタッフの対応」に関する不満が多かったため、アンケートを踏まえたスタッフへの指導とともに、日常的な接遇に関する指導の実施を指示した。 |
| 施設の利用状況 | — | |
| 利用者の満足度 | B | |