

広島市自転車等駐車場（中央地区）指定管理者の業務実施状況（平成28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	広島バスセンター西自転車等駐車場外15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 一般財団法人広島市都市整備公社 （広島市中区国泰寺町一丁目4番15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） 5億7,692万4千円 （新白島駅自転車等駐車場の3年間と18日分3,771万2千円を含む。）

2 実地調査の実施状況

区分	内容
実施年月日	平成29年3月22日（水）
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28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 広島市自転車等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、研修等により、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) 自転車等駐車場を一般の利用に供すること。 (イ) 利用者の登録に関すること。 (ウ) 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		○	
(2) 指定管理料等の収支状況 平成28年度の状況		○	
区分	計画 (ア)	実績 (イ)	差引 (イ) - (ア)
収入 (a)	1億4,608万3千円	1億5,553万4千円	945万1千円
指定管理料	1億4,608万3千円	1億4,608万3千円	0千円
その他	0千円 前年度繰越金 (0千円) 雑収入等 (0千円)	945万1千円 前年度繰越金 (945万円) 雑収入等 (1千円)	945万1千円 前年度繰越金 (945万円) 雑収入等 (1千円)
支出 (b)	1億4,608万3千円	1億4,153万8千円	△454万5千円
差引 (a) - (b)	0千円 次年度繰越金 (0千円)	1,399万6千円 次年度繰越金 (1,399万6千円)	1,399万6千円 次年度繰越金 (1,399万6千円)

平成28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>ウ 情報公開の実施状況 情報公開規程を作成し、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>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等 (ア) 配置人員（4月1日現在） 別表「人員体制」欄に記載した人員で交替勤務 (イ) 職員研修の実施状況 a 公金の取扱い、整理・清掃及び接遇研修（3月15日、16日、21日） b 都市整備公社職員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。</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	A

4 施設の利用状況

平成28年度の状況				市の評価	特記事項
ア 利用者数等				B	利用者総数は平成27年度と比べ増加しているものの、都心部に民間事業者が運営する路上駐輪場（年間利用者数約12万人）を整備したこと等により利用者が市営以外の駐輪場に分散したことなどから、数値目標を達成できなかった。 今後も引き続き、各駐輪場の駐輪スペースを利用実態に応じて効率的に活用するとともに、自転車等を放置している人に対し駐輪に対する意識啓発などの広報活動を行うことにより、市営駐輪場の利用促進を図るよう指導した。
目標利用者数 (ア)	利用者数実績 (イ)	差引 (イ) - (ア)	達成率 (イ) / (ア)		
302万9,450人	296万5,504人	△6万3,946人	97.9%		
※ 前年度実績 295万2,391人（増減率0.4%）					
イ 利用促進策等の実施状況					
(ア) 自転車用空気入れの無料貸出し					
(イ) 事故防止に繋がるパンフレットの配布					
(ウ) 指定管理者の提案による取組					
a 供用日の拡大					
市営基町自転車等駐輪場、市営大手町自転車等駐輪場を年中無休化					
b 一時利用満車時は、近隣駐輪場の空き状況を確認し、利用者に案内					
c 利用実態に応じた駐輪スペースの有効活用					

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790件）では、サービス内容などの満足度については、満足が69.1%、不満が3.5%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）	4	
業務の実施状況	A	
施設の利用状況	B	
利用者の満足度	A	

<別表>

施設名	所在地	人員体制
広島市広島バスセンター西自転車等駐車場	広島市中区基町	料金徴収 3 人 整理・整頓 5 人
広島市基町自転車等駐車場	広島市中区基町	料金徴収 3 人 整理・整頓 6 人
広島市大手町自転車等駐車場	広島市中区大手町二丁目	料金徴収 3 人 整理・整頓 2 人
広島市東新天地自転車等駐車場	広島市中区新天地	料金徴収 3 人 整理・整頓 2 人
広島市西新天地自転車等駐車場	広島市中区新天地	料金徴収 3 人 整理・整頓 2 人
広島市袋町小学校地下自転車等駐車場	広島市中区袋町	料金徴収 3 人 整理・整頓 4 人
広島市袋町自転車等駐車場	広島市中区袋町	料金徴収 3 人 整理・整頓 3 人
広島市相生自転車等駐車場	広島市中区幟町・胡町	※機械式
広島市小町第一自転車等駐車場	広島市中区小町	整理・整頓 2 人 ※登録利用のみ
広島市小町第二自転車等駐車場	広島市中区小町	料金徴収 2 人 整理・整頓 2 人
広島市小町第三自転車等駐車場	広島市中区小町	整理・整頓 2 人 ※登録利用のみ
広島市大手町三丁目自転車等駐車場	広島市中区大手町三丁目	整理・整頓 1 人 ※登録利用のみ
広島市富士見町第一自転車等駐車場	広島市中区富士見町	整理・整頓 1 人 ※登録利用のみ
広島市富士見町第二自転車等駐車場	広島市中区富士見町	料金徴収 2 人 整理・整頓 2 人
広島市富士見町第三自転車等駐車場	広島市中区富士見町	整理整頓 2 人 ※登録利用のみ
広島市新白島駅自転車等駐車場	広島市中区白島北町・西白島町	料金徴収 2 人 整理・整頓 4 人