

広島市自転車等駐車場（東部地区）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	広島駅北口第一自転車等駐車場外9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 広島県ビルメンテナンス協同組合 （広島市西区己斐本町二丁目19番3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） 5億7,844万5千円 （稲荷町自転車等駐車場の3年間分3,569万円を含む。）

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24日（金）
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)	1億4,651万8千円	1億5,056万7千円	404万9千円
指定管理料	1億4,651万8千円	1億4,651万8千円	0千円
その他	0千円	404万9千円	404万9千円
	前年度繰越金 (0千円)	前年度繰越金 (404万9千円)	前年度繰越金 (404万9千円)
支出 (b)	1億4,651万8千円	1億3,876万7千円	△775万1千円
差引 (a) - (b)	0千円	1,180万円	1,180万円
	次年度繰越金 (0千円)	次年度繰越金 (1,180万円)	次年度繰越金 (1,180万円)

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 接遇研修（8月9日、10日） b 登録利用に関する実務研修（1月30日、31日） (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				C	<p>新白島駅の開業に伴い広島駅周辺の市営駐輪場を利用していた自転車利用者が減少したことなどから、数値目標を達成できなかった。</p> <p>今後は、駐輪場利用の呼びかけを引き続き実施するとともに、各駐輪場の利用実態に応じた駐輪区画の見直し等も行い、市営駐輪場の利用促進を図るよう指導した。</p>
目標利用者数 (ア)	利用者数実績 (イ)	差引 (イ) - (ア)	達成率 (イ) / (ア)		
298万2,697人	256万5,518人	△41万7,179人	86.0%		
<p>※ 前年度実績 262万4,630人 (増減率△2.3%)</p> <p>イ 利用促進策等の実施状況</p> <p>(ア) 自転車用空気入れ・整備用工具類の無料貸出し</p> <p>(イ) 指定管理者の提案による取組</p> <p>a Facebookによる満空情報の配信</p> <p>b 供用日の拡大 東部地区の全駐輪場を年中無休化</p> <p>c 放置自転車等に市営駐輪場の活用を啓発するチラシを配布</p>					

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399件）では、サービス内容などの満足度については、満足が77.7%、不満が4.9%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）	3	<p>施設の利用状況が目標を達成していなかったため、さらに需要に応じた駐輪区画の見直しや、PR活動の強化などにより利用者数の増加に取り組むよう指導した。</p>
業務の実施状況	A	
施設の利用状況	C	
利用者の満足度	A	

<別表>

施設名	所在地	人員体制
広島市広島駅北口第一自転車等駐車場	広島市東区若草町	料金徴収・整理・整頓 3 人
広島市広島駅北口第二自転車等駐車場	広島市南区松原町	料金徴収・整理・整頓 2 人
広島市広島駅北口第三自転車等駐車場	広島市東区上大須賀町	料金徴収・整理・整頓 2 人
広島市広島駅南口第一自転車等駐車場	広島市南区松原町	料金徴収・整理・整頓 2 人
広島市広島駅南口第二自転車等駐車場	広島市南区松原町	料金徴収・整理・整頓 1 人
広島市広島駅南口第三自転車等駐車場	広島市南区松原町	料金徴収・整理・整頓 2 人
広島市広島駅南口第四自転車等駐車場	広島市南区大須賀町	
広島市広島駅南口第五自転車等駐車場	広島市南区松原町	料金徴収・整理・整頓 2 人
広島市矢野駅自転車等駐車場	広島市安芸区矢野西四丁目	料金徴収・整理・整頓 3 人
広島市稲荷町自転車等駐車場	広島市南区稲荷町	料金徴収・整理・整頓 2 人