

広島市市営駐車場（路上駐車場等）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	広島市市営大手町第一駐車場外20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 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） 8億4,000万円（当初額）

2 実地調査の実施状況

区 分	内 容
実施年月日	平成29年3月28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、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) 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28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>2億4,000万円</td> <td>2億6,530万円</td> <td>2,530万円</td> </tr> <tr> <td> 利用料金</td> <td>2億4,000万円</td> <td>2億6,530万円</td> <td>2,530万円</td> </tr> <tr> <td>支出 (b)</td> <td>2億4,000万円</td> <td>2億6,530万円</td> <td>2,530万円</td> </tr> <tr> <td> 市への納付</td> <td>1億6,800万円</td> <td>1億6,640万6千円</td> <td>△159万4千円</td> </tr> <tr> <td> その他</td> <td>7,200万円</td> <td>9,889万4千円</td> <td>2,689万4千円</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)	2億4,000万円	2億6,530万円	2,530万円	利用料金	2億4,000万円	2億6,530万円	2,530万円	支出 (b)	2億4,000万円	2億6,530万円	2,530万円	市への納付	1億6,800万円	1億6,640万6千円	△159万4千円	その他	7,200万円	9,889万4千円	2,689万4千円	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)	2億4,000万円	2億6,530万円	2,530万円																											
利用料金	2億4,000万円	2億6,530万円	2,530万円																											
支出 (b)	2億4,000万円	2億6,530万円	2,530万円																											
市への納付	1億6,800万円	1億6,640万6千円	△159万4千円																											
その他	7,200万円	9,889万4千円	2,689万4千円																											
差引 (a) - (b)	0千円	0千円	0千円																											
イ 特記事項	<p>駐車場の一部区画を休止したこと及び平成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。</p>																													

平成28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。	○
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） a 別表の勤務体制欄がAの駐車場 1人（10：00～19：00） b 別表の勤務体制欄がBの駐車場 3人（8：30～17：30） (イ) 職員研修の実施状況 接客研修（6月・12月）、機器取扱研修（4月）、鍵取扱講習（11月） 個人情報取扱研修（5月・12月） 所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28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)		
51万9,100台	54万3,827台	2万4,727台	104.8%		
※ 前年度実績 53万7,971台 (増減率1.1%)					
イ 利用促進策等の実施状況					
(ア) 回数券の販売営業					
(イ) 機械化に伴う営業時間の拡大 (24時間365日対応)					
(ウ) 利用者対応時間の24時間化 (一部駐車場を除く。)					
(エ) 駐車料金の引き下げ及び最大料金の導入					
(オ) 駐車場案内パンフレットの作成					

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429件) では、サービス内容などについて、満足が、80.2%、不満が1.0%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)	5	機械化に伴う営業時間の拡大や利用者対応時間の24時間化などの利用促進策を実施した結果、利用者は増加し、目標利用台数を上回っている。 また、アンケートによる市民の満足度も高く、今後も引き続き適切な管理運営を行うよう指示した。
業務の実施状況	A	
施設の利用状況	A	
利用者の満足度	A	

<別表>

施設名	所在地	勤務体制
広島市市営大手町第一駐車場	広島市中区大手町三丁目	A
広島市市営小町第二駐車場	広島市中区小町	B
広島市市営富士見町第四駐車場	広島市中区富士見町	B
広島市市営富士見町第五駐車場	広島市中区富士見町	B
広島市市営富士見町第六駐車場	広島市中区富士見町	B
広島市市営鶴見町第一駐車場	広島市中区鶴見町	B
広島市市営鶴見町第二駐車場	広島市中区鶴見町	B
広島市市営中島町第一駐車場	広島市中区中島町	B
広島市市営中島町第二駐車場	広島市中区中島町	B
広島市市営河原町第一駐車場	広島市中区河原町	B
広島市市営河原町第二駐車場	広島市中区河原町	B
広島市市営舟入町第一駐車場	広島市中区舟入町	B
広島市市営舟入町第二駐車場	広島市中区舟入町	B
広島市市営の場町駐車場	広島市南区の場町一丁目	B
広島市市営猿猴橋町駐車場	広島市南区猿猴橋町	B
広島市市営福島町駐車場	広島市西区福島町二丁目	B
広島市市営東観音町第一駐車場	広島市西区東観音町	B
広島市市営東観音町第二駐車場	広島市西区東観音町	B
広島市市営西観音町駐車場	広島市西区西観音町	B
広島市市営鷹野橋駐車場	広島市中区大手町五丁目	B
広島市市営上大須賀町駐車場	広島市東区上大須賀町	B

※ 勤務体制欄がAの駐車場 配置人員 1人（10：00～19：00）
 勤務体制欄がBの駐車場 配置人員 3人（8：30～17：30）