

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29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30年1月31日（水）及び3月15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29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29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>2億5,925万9千円</td> <td>1,925万9千円</td> </tr> <tr> <td> 利用料金</td> <td>2億4,000万円</td> <td>2億5,925万9千円</td> <td>1,925万9千円</td> </tr> <tr> <td>支出 (b)</td> <td>2億4,000万円</td> <td>2億5,925万9千円</td> <td>1,925万9千円</td> </tr> <tr> <td> 市への納付</td> <td>1億6,800万円</td> <td>1億6,785万8千円</td> <td>△14万2千円</td> </tr> <tr> <td> その他</td> <td>7,200万円</td> <td>9,140万1千円</td> <td>1,940万1千円</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	2億5,925万9千円	1,925万9千円	利用料金	2億4,000万円	2億5,925万9千円	1,925万9千円	支出 (b)	2億4,000万円	2億5,925万9千円	1,925万9千円	市への納付	1億6,800万円	1億6,785万8千円	△14万2千円	その他	7,200万円	9,140万1千円	1,940万1千円	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	2億5,925万9千円	1,925万9千円																											
利用料金	2億4,000万円	2億5,925万9千円	1,925万9千円																											
支出 (b)	2億4,000万円	2億5,925万9千円	1,925万9千円																											
市への納付	1億6,800万円	1億6,785万8千円	△14万2千円																											
その他	7,200万円	9,140万1千円	1,940万1千円																											
差引 (a) - (b)	0千円	0千円	0千円																											
イ 特記事項	市営鷹野橋駐車場において、合築施設である鷹野橋職員会館の施設改修工事に伴い、同駐車場の一部区画を休止したことによる収入減相当額について、指定管理者の市への納付額を減額したため、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29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 2人（8：30～17：30） (イ) 職員研修の実施状況 接客研修（7月・1月）、機器取扱研修（12月）、鍵取扱講習（12月） 個人情報取扱研修（7月・2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29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	53万3,782台	1万4,682台	102.8%		
※ 前年度実績 54万3,827台 (増減率△1.8%)					
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447件) では、サービス内容などについて、満足が、84.2%、不満が1.1%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、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 2人（8：30～17：30）