

**広島市市営駐車場（広島駅新幹線口駐車場）
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	広島市市営広島駅新幹線口駐車場（広島市南区松原町）
(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29年10月1日～平成32年3月31日 (3) 指定管理者の市への納付金（2年間と182日分） 1億5,570万円（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29日（月）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>3,755万6千円</td> <td>3,986万円</td> <td>230万4千円</td> </tr> <tr> <td> 利用料金</td> <td>3,755万6千円</td> <td>3,101万4千円</td> <td>△654万2千円</td> </tr> <tr> <td> その他</td> <td>0千円</td> <td>884万6千円</td> <td>884万6千円</td> </tr> <tr> <td> 雑収入(0千円)</td> <td></td> <td>雑収入(1万8千円)</td> <td>雑収入(1万8千円)</td> </tr> <tr> <td> 繰入金(0千円)</td> <td></td> <td>繰入金(882万8千円)</td> <td>繰入金(882万8千円)</td> </tr> <tr> <td>支出 (b)</td> <td>3,755万6千円</td> <td>3,986万円</td> <td>230万4千円</td> </tr> <tr> <td> 市への納付</td> <td>3,114万円</td> <td>3,114万円</td> <td>0千円</td> </tr> <tr> <td> その他</td> <td>641万6千円</td> <td>872万円</td> <td>230万4千円</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)	3,755万6千円	3,986万円	230万4千円	利用料金	3,755万6千円	3,101万4千円	△654万2千円	その他	0千円	884万6千円	884万6千円	雑収入(0千円)		雑収入(1万8千円)	雑収入(1万8千円)	繰入金(0千円)		繰入金(882万8千円)	繰入金(882万8千円)	支出 (b)	3,755万6千円	3,986万円	230万4千円	市への納付	3,114万円	3,114万円	0千円	その他	641万6千円	872万円	230万4千円	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)	3,755万6千円	3,986万円	230万4千円																																							
利用料金	3,755万6千円	3,101万4千円	△654万2千円																																							
その他	0千円	884万6千円	884万6千円																																							
雑収入(0千円)		雑収入(1万8千円)	雑収入(1万8千円)																																							
繰入金(0千円)		繰入金(882万8千円)	繰入金(882万8千円)																																							
支出 (b)	3,755万6千円	3,986万円	230万4千円																																							
市への納付	3,114万円	3,114万円	0千円																																							
その他	641万6千円	872万円	230万4千円																																							
差引 (a) - (b)	0千円	0千円	0千円																																							
イ 特記事項	利用料金が見込みを下回ったこと等により、利用料金のみでは支出を賄えなかったが、これについては指定管理者の自己資金（繰入金）等により対応しており、運営に支障は生じていない。																																									

平成29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。</p>	○
<p>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。</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 (ア) 配置人員（10月1日現在） 1人（9：00～21：00（毎日）） (イ) 職員研修の実施状況 接遇研修（1月）、機器取扱研修（10月）、鍵取扱講習（10月） 個人情報取扱研修（2月） 係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。</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29年度の状況				市の評価	特記事項
ア 利用者数等				B	利用台数は、周辺の民間駐車場に分散したことにより、目標利用台数を下回った。 近隣施設に対する回数券等の販売強化を継続して実施し、利用台数の増加を図るよう指導した。
目標利用台数 (ア)	利用台数実績 (イ)	差引 (イ) - (ア)	達成率 (イ) / (ア)		
8万9,419台	8万2,926台	△6,493台	92.7%		
イ 利用促進策等の実施状況 近隣施設への回数券販売等利用促進					

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386件）では、サービス内容などについて、満足が80.8%、不満が0.1%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）	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	