

広島市市営駐車場（西広島駅南駐車場）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	広島市市営西広島駅南駐車場（広島市西区己斐本町一丁目）
(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）9,750万円（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12月27日（水）及び平成30年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>2,408 万円</td> <td>2,840 万円</td> <td>432 万円</td> </tr> <tr> <td> 利用料金</td> <td>2,408 万円</td> <td>2,702 万 7 千円</td> <td>294 万 7 千円</td> </tr> <tr> <td> その他</td> <td>0 千円</td> <td>137 万 3 千円</td> <td>137 万 3 千円</td> </tr> <tr> <td></td> <td>繰入金(0 千円)</td> <td>繰入金(137 万 3 千円)</td> <td>繰入金(137 万 3 千円)</td> </tr> <tr> <td>支出 (b)</td> <td>2,408 万円</td> <td>2,840 万円</td> <td>432 万円</td> </tr> <tr> <td> 市への納付</td> <td>1,950 万円</td> <td>1,950 万円</td> <td>0 千円</td> </tr> <tr> <td> その他</td> <td>458 万円</td> <td>890 万円</td> <td>432 万円</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)	2,408 万円	2,840 万円	432 万円	利用料金	2,408 万円	2,702 万 7 千円	294 万 7 千円	その他	0 千円	137 万 3 千円	137 万 3 千円		繰入金(0 千円)	繰入金(137 万 3 千円)	繰入金(137 万 3 千円)	支出 (b)	2,408 万円	2,840 万円	432 万円	市への納付	1,950 万円	1,950 万円	0 千円	その他	458 万円	890 万円	432 万円	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)	2,408 万円	2,840 万円	432 万円																																			
利用料金	2,408 万円	2,702 万 7 千円	294 万 7 千円																																			
その他	0 千円	137 万 3 千円	137 万 3 千円																																			
	繰入金(0 千円)	繰入金(137 万 3 千円)	繰入金(137 万 3 千円)																																			
支出 (b)	2,408 万円	2,840 万円	432 万円																																			
市への納付	1,950 万円	1,950 万円	0 千円																																			
その他	458 万円	890 万円	432 万円																																			
差引 (a) - (b)	0 千円	0 千円	0 千円																																			
イ 特記事項 維持管理費が見込みを上回ったこと等により、利用料金のみでは支出を賅えなかったが、これについては指定管理者の自己資金（繰入金）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（4月1日現在） 2人（8：30～17：30（毎日）） 2人（8：30～17：30（月・水・金）（精算機の集金業務があるとき追加） （路上駐車場等の従事者と共通） (イ) 職員研修の実施状況 接遇研修（7月・1月）、機器取扱講習（12月）、鍵取扱講習（12月） 個人情報取扱研修（7月・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				A	
目標利用台数 (ア)	利用台数実績 (イ)	差引 (イ) - (ア)	達成率 (イ) / (ア)		
8万6,678台	9万7,476台	1万0,798台	112.5%		
※ 前年度実績 9万7,848台 (増減率△0.4%)					
イ 利用促進策等の実施状況					
(ア) 近隣商店街への回数券販売促進					
(イ) 夜間における最大料金の導入					
(ウ) 車の進入路と歩行者用通路を区分するためポールコーンを設置					
(エ) 指定管理者の提案による新たな取組 事前精算機の導入					

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389件）では、サービス内容などについて、満足が88.5%、不満が0.9%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）	5	事前精算機の導入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	