

平成 28 年度 指定管理者制度導入施設の管理運営状況について

空港振興課

1 施設の概要等

施設名	広島空港県営駐車場		
所在地	三原市本郷町善入寺		
設置目的	広島空港利用者の利便に資する		
施設・設備	駐車場（第1：593台、第2：645台）		
指定管理者	4期目	H28.4.1～H33.3.31	タイムズ・不二ビルサービスグループ
	3期目	H23.4.1～H28.3.31	アマノマネジメントサービス(株)
	2期目	H20.4.1～H23.3.31	アマノマネジメントサービス(株)
	1期目	H17.4.1～H20.3.31	広島エアポートビレッジ開発(株)

2 施設利用状況

利用状況	年度		目標値 [事業計画]	入庫台数	対前年度増減	対目標値増減 (達成率)
	4期	28	100,000台	102,783台	11,087台	102.8%
3期平均	23～27	91,600台	91,696台	5,537台	100.1%	
2期平均	20～22	80,000台	86,159台	-	107.7%	
1期平均	17～19	-	235,601台	6,311台	-	
16(導入前)		-	229,290台	-	-	
増減理由	広島空港の航空旅客数及びイベント来場者数の増加による。					

※ 上記の2～3期平均及び平成28年度の入庫台数については、定期駐車券使用台数を除いた数。定期駐車券使用台数を含めた延べ利用台数はそれぞれ、2期平均193,088台、3期平均203,709台、平成28年度226,282台。

3 利用者ニーズの把握と対応

調査実施内容	【実施方法】	【対象・人数】
	アンケートの実施	県営駐車場利用者（126人）
	意見箱の設置	県営駐車場利用者（5人）
	【主な意見】	【その対応状況】
	誘導案内がわかりづらい部分がある。 トラブル対応に時間がかかる。	他の修繕・改修との優先順位を考慮しつつ、見直しを検討していく。 指定管理者と協議の上、改善に努める。

4 県の業務点検等の状況

項目	実績	備考
報告書	年度	○ 事業報告書
	月報	○ 入庫台数等報告
	日報（必要随時）	○ 苦情、トラブル等について随時報告
管理運営会議（2回）	【特記事項等】	<ul style="list-style-type: none"> 車線分離標（ラバーポール）の一部及びプリペイドカード読取機が経年劣化している。 車椅子及び傘の貸出しサービスのためのメンテナンスも適切に行われており、利用者が気持ちよく利用できる状態となっている。
現地調査（11月に実施）	【指定管理者の意見】	<ul style="list-style-type: none"> 県と連携し、計画的な修繕・改修を実施していくとともに、利用者サービスの向上に努める。
	【県の対応】	<ul style="list-style-type: none"> 利用者の利便性、安全及び緊急性等を加味し、計画的な修繕・改修を実施していく。 指定管理者と連携し、引き続き利用者サービス向上に努める。

5 県委託料の状況

(単位：千円)

県委託料 (決算額)	年度		金額	対前年度増減	料金 収入 (決算額)	年度	金額	対前年度増減
	4期	28	28,637	1,889		該当なし		
3期平均 23~27		26,748	△2,752					
2期平均 20~22		29,500	△2,674					
1期平均 17~19		32,174	△2,540					
16 (導入前)		34,714	-					

6 管理経費の状況

(単位：千円)

項目		H28 決算額	H27 決算額	前年度差	主な増減理由等	
委託事業	収入	県委託料	28,637	24,707	3,930	精算機の更新による増
		料金収入	0	0	0	
		その他収入	383	339	44	
		計(A)	29,020	25,046	3,974	
	支出	人件費	9,549	11,068	△1,519	職員給与費の減
		駐車場管理費	9,684	2,771	6,913	精算機の更新による増
		光熱水費	2,118	2,381	△263	電気使用料金の減
		設備等保守点検費	1,520	1,919	△399	施設保守点検費の減
		清掃・警備費等	5,289	3,044	2,245	植栽管理費及び警備費の増
		施設維持修繕費	1,049	399	650	修繕費の増
事務局費		3,109	934	2,175	回数券等の発行による増	
その他		540	482	58		
計(B)	32,858	22,998	9,860			
	収支①(A-B)	△3,838	2,048	△5,886		
自主事業 (※)	収入(C)	0	0	0		
	支出(D)	848	727	121	駐車場料金割引制度の利用者数の増による費用負担の増	
	収支②(C-D)	△848	△727	△121		
合計収支(①+②)		△4,686	1,321	△6,007		

※ 自主事業：指定管理者が自らの責任で、更なる施設サービスの向上のために提案・実施する事業

7 管理運営状況

項目		指定管理者 (事業計画, 主な取組, 新たな取組など)	県の評価
施設の効用発揮	<ul style="list-style-type: none"> ○施設の設置目的に沿った業務実績 ○業務の実施による, 県民サービスの向上 ○業務の実施による, 施設の利用促進 ○施設の維持管理 	<ul style="list-style-type: none"> ○すべての精算機をクレジットカード及び高額紙幣に対応可能とした。 ○経年劣化していた施設内の案内標識の一部を改修した。 ○前管理者が平成 23 年度から実施していた電気自動車充電器の充電サービスを継続実施した。 ○前管理者が平成 25 年 10 月から広島空港ビルディング(株)と提携して実施している駐車場料金割引制度を継続して実施した。 ○定期的に植栽管理(剪定, 施肥工等), 場内清掃を行うことにより, 景観の保全及び利用者の安全確保を図った。 	<ul style="list-style-type: none"> ○すべての精算機のクレジットカード及び高額紙幣対応によって, 利用者の利便性が向上している。 ○案内標識の改修によって, 視認性が向上しており, 利用者サービスの向上に寄与している。 ○電気自動車充電サービスによって, 利用者の利便性向上に寄与している。 ○駐車場料金割引制度は, 利用者により好評であり, 施設の利用促進に寄与している。 ○利用者アンケートでは, 施設の環境について, ほとんどの利用者が快適あるいは普通と回答しており, 適切にサービスを提供できている。
管理の人的物的基礎	<ul style="list-style-type: none"> ○組織体制の見直し ○効率的な業務運営 ○収支の適正 	<ul style="list-style-type: none"> ○8:00~22:00 は有人管理, 22:00~8:00 はコンタクトセンターの運用により, トラブル及び利用者からの問い合わせに 24 時間対応可能な体制をとった。 ○複数人体制の時間帯に清掃を実施する等, 管理事務所の無人時間が少なくなるよう工夫した。 	<ul style="list-style-type: none"> ○人員体制の工夫やコンタクトセンターの運用等により, 利用者に対して質の高いサービスを 24 時間 365 日提供できている。
総括		<ul style="list-style-type: none"> ○自主事業の継続実施等によって, 利用者サービスの向上及び利用促進の取組を行った。 ○利用者アンケートの実施等により, 利用者ニーズの把握に努めた。 	<ul style="list-style-type: none"> ○施設の設置目的に沿った管理運営が適切に行われている。 ○事業者の管理運営ノウハウ等によって, サービス水準の維持・向上に寄与している。

8 今後の方向性(課題と対応)

項目	指定管理者	県
短期的な対応 (平成 29 年度)	<ul style="list-style-type: none"> ○施設の耐用年数・状態・性質等に応じて日常点検等における点検回数を増やすなど, 異常状態の早期発見に努め, 安全な施設管理を実施する。 	<ul style="list-style-type: none"> ○引き続き指定管理者と緊密な連携を図り, 適切な管理運営に努める。
中期的な対応	<ul style="list-style-type: none"> ○利用者意見等を踏まえ, 安全かつ利用しやすい施設となるよう県と連携して計画的に改善に努める。 ○必要に応じて予防的に修繕を実施するなど, 県と連携して計画的に修繕・改修を実施する。 	<ul style="list-style-type: none"> ○利用者意見等を踏まえ, 安全かつ利用しやすい施設となるよう指定管理者と連携して計画的に改善に努める。 ○施設の修繕・改修について, 利用者の安全確保や緊急性等を加味し, 計画的に実施する。