平成24年度

指定管理者評価シート

1　基本情報

施設名	千葉市栄町立体駐車場 千葉市中央立体駐車場	指定管理者	アマノマネジメントサービス・アマノ 千葉市立駐車場等管理共同企業体
指定期間	平成23年4月1日　～　平成28年3月31日	所管課	市民サービス課

2　管理運営の実績

（1）主な実施事業

①指定管理事業

事業名	実施時期	事業の概要
路外駐車場の管理運営	通年	路外駐車場の管理運営及び維持管理

②自主事業

事業名	実施時期	事業の概要
ESCO事業	H23.5～	蛍光灯器具の更新により、電力使用量を削減

（2）利用状況

≪栄町立体駐車場≫

①利用数　　※収納台数: 245台（四輪）　15台（二輪）

ア 利用台数

H24年度 (A)	H23年度 (B)	前年度比 (A)/(B)	H24目標値 (C)	達成率 (A)/(C)	備考
40,864	44,050	92.8%	45,600	89.6%	四輪
385	―	―	3,200	12.0%	二輪

イ 定期契約数

H24年度 (A)	H23年度 (B)	前年度比 (A)/(B)	H24目標値 (C)	達成率 (A)/(C)
913	1,055	86.5%	1,101	82.9%

②修正回転率（1日のうち満車状態に換算した時間数）

H24年度 (a)	H23年度 (b)	前年度比 (a)/(b)	H24目標値 (c)	達成率 (a)/(c)	備考
1.1	1.2	91.7%	1.3	84.6%	四輪
0.2	―	―	1.8	11.1%	二輪

※ 修正回転率 ＝ 日平均駐車台数 ÷ 収容台数 × 平均駐車時間

≪中央立体駐車場≫

①利用数　　※収納台数: 54台（四輪）

ア 利用台数

H24年度 (A)	H23年度 (B)	前年度比 (A)/(B)	H24目標値 (C)	達成率 (A)/(C)
13,182	13,072	100.8%	13,504	97.6%

イ 定期契約数

H24年度 (A)	H23年度 (B)	前年度比 (A)/(B)	H24目標値 (C)	達成率 (A)/(C)
152	210	72.4%	201	75.6%

②修正回転率（1日のうち満車状態に換算した時間数）

H24年度 (a)	H23年度 (b)	前年度比 (a)/(b)	H24目標値 (c)	達成率 (a)/(c)
1.1	1.3	84.6%	1.4	78.6%

※ 修正回転率 ＝ 日平均駐車台数 ÷ 収容台数 × 平均駐車時間

（3）収支状況

≪合計≫

①収入実績（千円）

	決算額 (A)	計画額 (B)	計画比 (A)/(B)	備考
指定管理委託料	0	0	－	・収支不足（8,077千円）は、共同企業体からの補填対応
利用料金	37,382	44,700	83.6%	
自主事業	0	0	－	
その他	670	7,272	9.2%	
合計	38,052	51,972	73.2%	

②支出実績（千円）

	決算額 (a)	計画額 (b)	計画比 (a)/(b)	備考
人件費	29,328	29,328	100.0%	
事務費	3,642	7,845	46.4%	
管理費	12,489	14,129	88.4%	
自主事業	670	670	100.0%	
その他	0	0	—	
合計	46,129	51,972	88.8%	

③収支実績（千円）

決算額(ｱ) (A)-(a)	計画額(ｲ) (B)-(b)	対計画額増減 (ｱ)-(ｲ)
▲ 8,077	0	▲ 8,077

≪栄町立体駐車場≫

①収入実績（千円）

	決算額 (A)	計画額 (B)	計画比 (A)/(B)	備考
指定管理委託料	0	0	－	・決算額及び計画額のその他は、中央立体への補填（決算額▲2,975千円、計画額▲3,292千円）及び自主事業予算（決算額670千円、計画額670千円）
利用料金	30,660	36,640	83.7%	
自主事業	0	0	－	
その他	-2,305	-2,622	87.9%	
合計	28,355	34,018	83.4%	

②支出実績（千円）

	決算額 (a)	計画額 (b)	計画比 (a)/(b)	備考
人件費	17,597	16,758	105.0%	
事務費	2,890	6,290	45.9%	
管理費	8,341	10,300	81.0%	
自主事業	670	670	100.0%	
その他	0	0	－	
合計	29,498	34,018	86.7%	

③収支実績（千円）

決算額(ｱ) (A)-(a)	計画額(ｲ) (B)-(b)	対計画額増減 (ｱ)-(ｲ)
▲ 1,143	0	▲ 1,143

≪中央立体駐車場≫

①収入実績（千円）

	決算額 (A)	計画額 (B)	計画比 (A)/(B)	備考
指定管理委託料	0	0	−	・計画額のその他は、企業体（6,602千円）及び栄町立体（3,292千円）からの補填 ・決算額のその他は、栄町立体からの補填のみ
利用料金	6,722	8,060	83.4%	
自主事業	0	0	―	
その他	2,975	9,894	―	
合計	9,697	17,954	54.0%	

②支出実績（千円）

	決算額 (a)	計画額 (b)	計画比 (a)/(b)	備考
人件費	11,731	12,570	93.3%	
事務費	752	1,555	48.4%	
管理費	4,148	3,829	108.3%	
自主事業	0	0	−	
その他	0	0	−	
合計	16,631	17,954	92.6%	

③収支実績（千円）

決算額(ｱ) (A)−(a)	計画額(ｲ) (B)−(b)	対計画額増減 (ｱ)−(ｲ)
▲ 6,934	0	▲ 6,934

（4）指定管理者が行った処分の件数

＜処分の状況＞

処分の種別	処分根拠	件数
使用不許可	千葉市路外駐車場条例第9条	0
使用の制限	千葉市路外駐車場条例第10条	0

（5）市への不服申立て

＜件数＞　0件　※ 両駐車場計

＜概要＞

（6）情報公開の状況

＜関連文書の公開状況＞

文書名	公開方法（場所）		
	当該施設	市政情報室	左記以外の方法
基本協定書	○	○	
年次協定書	○	○	
事業計画書	○	○	
事業報告書	○	○	
定款、寄付行為、その他これらに類するもの	○	○	

＜文書開示申出の状況＞

申出先	開示	不開示	合計
指定管理者	0　件	0　件	0　件
市政情報室（経由）	0　件	0　件	0　件

※開示決定がなされた事案の概要

※不開示決定がなされた事案の概要

３　利用者ニーズ・満足度等の把握

（1）指定管理者が行ったアンケート調査の結果

①アンケート調査の実施内容	ア　調査方法 アンケートBOXを設置し、利用者意見収集（期間：H24.8.1～H24.10.2） イ　回答者数 100 ウ　質問項目 ① 利用施設　② 住まい　③ 性別・年齢　④ 利用頻度　⑤ 利用目的 ⑥ 料金　⑦ 係員対応　⑧ 清掃状況　⑨ 施設の使い易さ　⑩ その他意見
②調査の結果	① 利用施設　栄町立体：80%　中央立体：20% ② 住まい　市内：69%　県内市外：31%　その他：0% ③ 性別・年齢　男性：70%　女性：30% 10代：16%　20代：12%　30代：18%　40代：20%　50代：17%　60～64歳：6% 65歳以上：8%　無回答：3% ④ 利用頻度　週5回以上：16%　週2～3回：12%　週1回：18%　月2～3回：20%　月1回：17% 年2～3回：6%　初利用：8%　無回答：3% ⑤ 利用目的　鉄道利用：0%　通勤：11%　買物・食事：28%　娯楽・観光：21%　仕事（通勤以外）：18% 月極：14%　公共施設利用：8%　その他：0% ⑥ 駐車料金　高い：17%　やや高い：26%　普通：45%　やや安い：4%　安い：5%　無回答：3% ⑦ 係員対応　好感が持てる：52%　どちらでもない：48%　不満・無回答：0% ⑧ 清掃状況　きれい：49%　普通：51%　不便である：0% ⑨ 使い易さ　使い易い：39%　普通：60%　不便：1% ⑩ その他意見・市の管理より係員の態度に好感が持てる　・広いので係員を増員し巡回して欲しい　等
③アンケートにより得られた主な意見、苦情とそれへの対応	平成24年4月より、最大料金を設定するなどの料金値下げを行ったにも関わらず、回答者の43%が駐車料金について高い印象を持っている。また、駐車場係員による巡回など、セキュリティの強化を求める声あり。今後の対応として、近隣の市施設との提携によるさらなる値下げを検討するとともに、防犯カメラの増設といったセキュリティ強化を検討する。

（2）市に寄せられた意見、苦情

①意見、苦情の収集方法	市長への手紙、コールセンター
②意見、苦情の数	１件（市長への手紙）
③主な意見、苦情とそれへの対応	①駐車場従業員の名札が小さくて見えにくい。②中央立体駐車場にて身体障害者の専用スペースを確保してほしい。 ⇒ ①に対しては、指定管理者と協議し、名札の大きさを拡大した。②に対しては、機械式立体駐車場であり、大型車が停められる駐車枠が少ないことから、要望に応えられないと回答し、理解を求めた。

４　指定管理者による自己評価

一般時間貸しによる利用料金収入がここ数年下降傾向であったが、平成２４年度は下げ止まりを見せた。これは、最大料金の設定といった料金改定や、栄町立体駐車場の出入口へのLED電飾看板の設置の効果と思われる。しかしながら、近隣駐車場の利用料金の低廉化が経営を圧迫しているため、セキュリティ面を売りにして定期利用者の拡大を図りたい。

５　市による評価

評価 ※1	A	所見	・定期的な保守点検や清掃の他、両駐車場合わせて5ヶ所の修繕を実施するとともに、震度４以上の地震発生時における機械式駐車設備の随時保守点検を実施するなど、施設の維持管理業務については、概ね良好に行われている。 ・アンケートの結果、利用者からは概ね満足との回答を得られている。「何度も気持ちよく対応していただている」、「駐車場前の植木や清掃状態がきれい」といった声が寄せられており、従業員の接客態度に対する好感度や、駐車場施設の清潔さへの印象は良好である。 ・計画値以上に歳出額を抑える一方、歳入額は計画費の83.6%（自主事業を除く）と残念な結果となった。自動二輪駐車場の宣伝などによる、さらなる販売促進活動や、駐車料金割引を含めた近隣施設との提携など、歳入額が増加に転じるようより一層の努力をしていただきたい。

確　認　事　項		履行状況 ※2	備　　考
（1） 市民の平等な利用の確保、施設の適正な管理			
関係法令等の遵守	個人情報保護規程	2	「千葉市指定管理者等個人情報保護規程」を適用
	情報公開規程	2	作成済
	文書等管理内規	2	作成済
	個人情報の適切な管理	2	施錠ができる書庫への保管(栄町立体事務室に集約)
	資料・書類の管理	2	ファイル化の実践
	定期監査の実施	2	・内部統制監査、会計監査　実施済 ・ｱﾏﾉｸﾞﾙｰﾌﾟ監査をH25年4月に実施
モニタリングの考え方	利用者アンケートの実施	2	実施済（H24.8.1～H24.10.2）
	アンケート結果の公表	2	実施済
	係員の連絡ノート作成	2	
	苦情の未然防止及び苦情対処	2	・係員連絡ノート、苦情報告書等での情報共有 ・苦情については即時対応
リスク管理	現金動産総合保険、施設管理者賠償保険への加入	2	
市内産業の振興	市内業者への委託	2	市内4社・準市内6社
環境の配慮	再生資源等の利用・環境に配慮した役務の提供	2	・節電の実施　・ミスコピー等の裏面の利用 ・印刷物の抑制（データで保管等）
雇用の考え方	市内雇用への配慮	2	市内7名
	高齢者雇用の検討	2	高齢者6名（うち市内在住3名）
複合施設の場合の管理協力関係、複合施設を含む近隣施設との連携関係の考え方	会議室の清掃・管理（中央）	2	
	近隣施設とのサービス連携	2	・ﾊﾟﾝﾌﾚｯﾄｽﾀﾝﾄﾞ導入　・提携先案内の設置 ・市民会館等との提携検討
（2） サービスの向上			
利用者サービスの向上	サービスハンドブックの作成・配布	2	作成済。対外秘の為、管理ブース・事務所に設置
	利用者を迎える環境づくり	2	栄町立体出入り口脇植栽エリアへ植種、細めな清掃
利用者支援	車椅子の設置	2	栄町へ1台設置。中央不要。
	導線の区分けの明確化	2	四輪と自動二輪導線の区分け実施
	障害者等優先スペースの確保（栄町）	2	確保済
	定期券自動更新機の設置	2	
	電子マネーの導入（栄町）	2	
	場内の説明・案内看板の充実	2	・施設案内等の看板設置 ・精算機の有人説明

（3） 施設の効用の発揮・施設管理能力（安定した管理運営能力）			
利用率向上の考え方	利用料金の改定	2	・市に働きかけ、最大料金の設定を実現（H24.4.1～）
	広告・周知活動	2	・広告入りポケットティッシュの配布（二輪） ・二輪販売店への売り込み（ﾎﾟｽﾀｰ・広告入りﾎﾟｹｯﾄﾃｨｯｼｭ）
施設の利用促進の方策	バイク駐車場の設置	2	H24.4.1～供用開始
	販売促進営業活動	2	・二輪販売店への売り込み（ﾎﾟｽﾀｰ・広告入りﾎﾟｹｯﾄﾃｨｯｼｭ） ・市民会館等との提携検討
	LED式移動看板の設置	2	設置（9月）
	アウトリーチ方式の活用	2	実施済（H23年度のみの提案事項）
施設の利用条件	開館時間・休館日の遵守	2	
	承認を受けた利用料金の遵守	2	
	定期駐車券利用申込受付	2	
	障害者の減免	2	障害者手帳の提示により減免
管理運営の執行体制	責任者の配置	2	統括責任者（所長）×1、副責任者×2
	適切な人員の配置	2	栄町7名、中央6名（所長を除く）
	有資格者の存在・配置	2	防火管理者、危険物取扱者　等
従業員の管理能力向上策	基本接遇マナーの習得	2	個別指導メイン。連絡ノート等の活用
	定期評価の実施	1	アンケートの結果、従業員対応への評価が高かったことを理由に未実施
	職員への研修の実施	2	機械トラブルへの対応マニュアル作成、個別研修
自主事業の実施	ESCO事業	2	H23.5省エネ照明に変更 ⇒ 継続中
	電気自動車充電事業	—	【評価対象外】市との協議結果不実施 ・原発事故による節電の風潮 ・国補助金受領期間の終了（H23年度中） ・期間短縮による費用対効果の不成立
	コインロッカー	—	【評価対象外】市との協議結果不実施 ・飲料自販機の転貸問題との整合性が不成立（提案時の実施手法） ・期間短縮による費用対効果の不成立
	カーシェアリング実施の検討	2	検討結果、収支の採算が合わないため不実施（提案事項は実施の検討）
施設の保守管理	保全計画の策定	2	市との協議結果、市の「長期保全計画」を採用
	予防保全の実施	1	P・D・C・Aサイクルに則った予防保全の未実施
	係員による目視点検	2	毎日実施（警備巡回時）
	機械式駐車機器保守点検（中央）	2	毎月実施
	駐車場管制機器保守点検	2	・年4回実施 ・栄町立体・・・発券機、精算機 ・中央立体・・・ﾀｲﾑﾚｼﾞ
	エレベータ保守点検（栄町）	2	毎月実施
	電気工作物保守点検	2	年6回実施
	貯水槽保守点検（栄町）	2	年1回実施
	消防用設備保守点検	2	年2回実施
	修繕の実施	2	中央立体ｷｭｰﾋﾞｸﾙ修繕 他　実施

備品の 管理、清掃、警備	会議室の鍵の受渡（中央）	3	・管理運営の基準においては、使用者に鍵の受渡しを実施することとなっているが、指定管理者が開閉を実施。
	掃き清掃の実施	2	毎日実施
	車路清掃の実施（栄町）	2	月3回（従業員による）
	トイレ清掃の実施	2	定期清掃＋随時
	清掃実施記録簿の作成	2	
	係員による巡回の実施	2	毎日実施
緊急時の対応	非常招集体制の確立	2	連絡網の活用
	「お客様サポートセンター」への緊急連絡網の登録	2	所長等の連絡先を登録済
	危機管理対応マニュアルの整備	2	作成済
	中央立体災害時対応マニュアルの作成	2	作成済（危機管理対応マニュアル内に掲載）
	避難訓練の実施	1	中央1回実施済、栄町未実施
	近隣避難所までの地図の配置	2	作成、配置済
（4） 管理経費の縮減			
支出見積の妥当性	経費の縮減等	2	引き続き事務費の抑制を実施（意識改革、必要品の精査 等）
収入見積の妥当性	収入状況	1	対計画比：83.6% （自主事業を除く）

合計	131
平均	2.0

※1 評価の基準について

S…仕様、事業計画を超える実績・成果が認められるなど、管理運営が特に良好に行われていた。

A…概ね仕様、事業計画通りの実績・成果が認められ、管理運営が良好に行われていた。

B…仕様、事業計画通りの実績・成果が認められず、管理運営に関して改善を要する事項があった。

※2 履行状況について

3点・・・仕様、提案を上回る実績・成果があった	1	項目
2点・・・仕様、提案どおりの実績・成果があった	62	項目
1点・・・仕様、提案どおりの管理運営が行われなかった	4	項目

6 市民局指定管理者選定評価委員会の意見

・駐車場の収支が黒字となるよう、定期契約者数の減少を抑えるなど、運営状況の改善を図られたい。
・経費削減の中においても、避難訓練の実施など防災・防犯に関する取組みはしっかりと行われたい。
・指定管理者の財務状況については、提出された財務諸表等の資料に基づいた判断であることを前提とするが、
収益が増加しており、経営状況は良好であることから、倒産のリスクはないと判断されるが、
将来的に指定管理者が撤退する可能性も視野に入れ、次期指定管理に向けて、
市施設としての駐車場の必要性の是非について引き続き検討されたい。