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

H25年度 (A)	H24年度 (B)	前年度比 (A)/(B)	H25目標値 (C)	達成率 (A)/(C)	備考
40,600	40,864	99.4%	43,800	92.7%	四輪
1,027	385	266.8%	1,800	57.1%	二輪

イ 定期契約数

H25年度	H24年度	前年度比	H25目標値	達成率
(A)	(B)	(A)/(B)	(C)	(A)/(C)
978	913	107.1%	1,020	95.9%

②修正回転率(1日のうち満車状態に換算した時間数)

H25年度 (a)	H24年度 (b)	前年度比 (a)/(b)	H25目標値 (c)	達成率 (a)/(c)	備考
1.2	1.1	109.1%	1.2	100.0%	四輪
0.6	0.2	300.0%	1.8	33.3%	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

H25年度	H24年度	前年度比	H25目標値	達成率
(A)	(B)	(A)/(B)	(C)	(A)/(C)
12,023	13,182	91.2%	13,504	89.0%

イ 定期契約数

H25年度	H24年度	前年度比	H25目標値	達成率
(A)	(B)	(A)/(B)	(C)	(A)/(C)
167	152	109.9%	201	83.1%

②修正回転率(1日のうち満車状態に換算した時間数)

H25年度 (a)	H24年度 (b)	前年度比 (a)/(b)	H25目標値 (c)	達成率 (a)/(c)
1.1	1.1	100.0%	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	_	
利用料金	38,378	41,580	92.3%	₩ +
自主事業	670	670	I	・収支不足(4,610千円)は、共 同企業体からの補填対応
その他	0	0	I	
合計	39,048	42,250	92.4%	

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	26,791	23,188	115.5%	
事務費	3,198	4,665	68.6%	
管理費	12,999	13,143	98.9%	
自主事業	670	670	100.0%	
その他	0	0		
合計	43,658	41,666	104.8%	

③収支実績(千円)

決算額(ア) (A)-(a)	計画額(1) (B)-(b)	対計画額増減 (ア)-(イ)	
4 ,610	584	▲ 5,194	

《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	ı	
利用料金	31,886	33,520	95.1%	・決算額及び計画額のその他
自主事業	670	670	ı	は、中央立体への補填(決算 額▲6,443千円、計画額▲
その他	-6,443	-8,273	77.9%	8,273千円)
合計	26,113	25,917	100.8%	

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	14,132	12,485	113.2%	
事務費	2,482	3,620	68.6%	
管理費	9,183	8,558	107.3%	
自主事業	670	670	100.0%	
その他	0	0	_	
合計	26,467	25,333	104.5%	

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)
▲ 354	584	▲ 938

《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	ı	・決算額のその他は、栄町立
利用料金	6,492	8,060	80.5%	体からの補填(6,443千円)
自主事業	0	0	I	
その他	6,443	8,273	I	・計画額のその他は、栄町立 体からの補填(8,273千円)
合計	12,935	16,333	79.2%	体がらの情境(0,273十円)

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	12,659	10,703	118.3%	
事務費	716	1,045	68.5%	
管理費	3,816	4,585	83.2%	
自主事業	0	0	ı	
その他	0	0	I	
合計	17,191	16,333	105.3%	

③収支実績(千円)

決算額(ア)	計画額(1)	対計画額増減
(A)-(a)	(B)-(b)	(ア)-(イ)
▲ 4,256	0	▲ 4,256

【収支状況参考値】各立体駐車場単独の収支実績

栄町立体駐車場(収益の余剰分)及び共同企業体から、中央立体駐車場に補填しなかった場合

《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	_	
利用料金	31,886	33,520	95.1%	・中央立体への補填(決算額
自主事業	670	670	_	▲6,443千円、計画額▲8,272
その他	0	0	_	千円)は、計上しない
合計	32,556	34,190	95.2%	

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	14,132	12,485	113.2%	
事務費	2,482	3,620	68.6%	
管理費	9,183	8,558	107.3%	
自主事業	670	670	100.0%	
その他	0	0		
合計	26,467	25,333	104.5%	

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)
6,089	8,857	▲ 2,768

	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	-		
	利用料金	6,492	8,060	80.5%	A 314 / L = -833	m-141455
	自主事業	0	0	_	・企業体及び栄補填は計上した。	
	その他	0	0	_		
	合計	6,492	8,060	80.5%		
	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	12,659	10,703	118.3%		
	事務費	716	1,045	68.5%	1	
	管理費	3,816	4,585	83.2%		
	自主事業	0	0			
	その他	0	0			
	合計	17,191	16,333	105.3%		
	③収支実績(千円)					
	決算額(ア) (A)-(a)	計画額(1) (B)-(b)	対計画額増減			
	▲ 10,699	▲ 8,273	▲ 2,426			
	<処分の状況>					
	処分の			処分根拠		件数
	処分の 使用不	許可		路外駐車場条例		0
(4)指定管理者が行った処分の件数	処分の 使用不 使用の <件数>	許可 制限				
行った処分の件数	処分の 使用不 使用の	許可 制限	千葉市	路外駐車場条例		0
行った処分の件数 5)市への不服申立て	処分の 使用不 使用の <件数>	許可 制限 0件 ¾	千葉市	路外駐車場条例		0
行った処分の件数 5)市への不服申立て	処分の 使用不 使用の<件数><概要><関連文書の公開	許可 制限 0件 多 引状況 >	千葉市	路外駐車場条例		0
行った処分の件数 5)市への不服申立て	処分の 使用不 使用の <供数> <概要> 文書	許可 制限 0件 3 計状況>	千葉市 ※ 両駐車場計 当該施設	路外駐車場条係 路外駐車場条係 公開方 市政情報室	J第10条 去(場所)	0
行った処分の件数 5)市への不服申立て	処分の 使用不 使用の<件数><概要><関連文書の公開 文書 基本協	許可 制限 0件 3 引状況> 名 1定書	千葉市 ※ 両駐車場計 当該施設 〇	路外駐車場条係 路外駐車場条係 公開方流 市政情報室	J第10条 去(場所)	0
行った処分の件数 5)市への不服申立て	処分の使用不使用の<件数><概要><関連文書の公開文書基本協年次協	許可 制限 0件 3 形況> 名 定書 定書	千葉市 ※ 両駐車場計 当該施設 〇	路外駐車場条係 路外駐車場条係 公開方 市政情報室 〇	J第10条 去(場所)	0
行った処分の件数 5)市への不服申立て	処分の使用不使用の<件数><概要><関連文書の公開文書の公開文書基本協年次協事業計	許可 制限 0件 ** ** ** ** ** ** ** ** ** ** ** ** **	千葉市 ※ 両駐車場計 当該施設 〇 〇	公開方為 本外駐車場条例 公開方為 市政情報室 〇 〇	J第10条 去(場所)	0
行った処分の件数	処分の使用不使用の<件数><概要><関連文書の公開文書基本協年次協事業報	許可 制限 0件 3 形況> 名 定書 定書 通告書	千葉市i ※ 両駐車場計 ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・	路外駐車場条係 路外駐車場条例 公開方 市政情報室 〇 〇 〇	J第10条 去(場所)	0
行った処分の件数 5)市への不服申立て	処分の使用の使用の<件数><概要>< 関連文書の公開	許可 制限 0件 3 計状況> 名 定書 定書 適書 法書	千葉市 ※ 両駐車場計 当該施設 〇 〇	公開方為 本外駐車場条例 公開方為 市政情報室 〇 〇	J第10条 去(場所)	0
行った処分の件数 5)市への不服申立て	処分の使用の使用のく件数>く概要>く関連文書の公開文書本協事業報定款、寄付行為、その他く文書開示申出の	許可 制限 0件 ※ 3 状況> 名 定書 定書 連書 性にれらに類するもの の状況>	千葉市 ※ 両駐車場計 当該施設 〇 <	公開方法 市政情報室 〇 〇	去(場所) 左記以外	0
行った処分の件数 5)市への不服申立て	処分の使用の使用のく件数>く概要>く関連文書の公開文書の公開基年次業報定款、寄付行為、その他く文書開示申の申出	許可 制限 O件 N R R R R R R R R R R R R	・	路外駐車場条係	去(場所) 左記以外	0
行った処分の件数	処分の使用の使用のく件数>く概要>く関連文書の公開文書本協事業報定款、寄付行為、その他く文書開示申出の	許可 制限 0件 3 状況> 名 定書 連書 性にれらに類するもの の状況>	千葉市 ※ 両駐車場計 当該施設 〇 <	公開方法 市政情報室 〇 〇	去(場所) 左記以外	0

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:H26.2.23~H26.3.12) イ 回答者数:92 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	
	② 住まい 市内:70% 県内市外:28% その他:2%
	③ 性別·年齢 男性:57% 女性:43% 10代:0% 20代:11% 30代:16% 40代:17% 50代:22% 60~64歳:14% 65歳以上:20%
	④ 利用頻度 週5回以上:29% 週2~3回:12% 週1回:8% 月2~3回:16% 月1回:17% 年2~3回:11% 初利用:7% 無回答:0%
	⑤ 利用目的 鉄道利用:0% 通勤:17% 買物・食事:20% 娯楽・観光:19% 仕事(通勤以外):15% 月極:11% 公共施設利用:4% その他:14%
	⑥ 駐車料金 高い:15% やや高い:29% 普通:49% やや安い:6% 安い:1% 無回答:0%
	⑦ 係員対応 好感が持てる:60% どちらでもない:39% 不満・無回答:1%
	⑧ 清掃状況 きれい:58% 普通:41% 不便である:1%
	⑨ 使い易さ 使い易い:58% 普通:42% 不便:0%
	⑩ その他意見 ・係員が親切で対応が良いという意見が多数 ・トイレを24時間開放してほしい ・料金がやや高い ・感じの悪い係員がいる 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	利用者の居住は千葉市内が7割、男女区分はほぼ同等、利用目的は一般利用で近隣での仕事・娯楽が5割、 定期利用を加えると6割。利用料金への評価は4割強が高いと感じている。これは、近隣駐車場相場が下がり 『最大料金800円』の増加がトリガーとなっている。 係員の評価は、不満はほぼ無く、半数以上の利用者から安心や好感を持って頂く事が出来ました。今後の対 応として防犯カメラの設置や提携先拡大など可能な限り提供できるサービスを検討して行きたいと考えます。
(2)市に寄せられた意	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、その他(電話、FAX、Eメールなど)
②意見、苦情の数	1件(市民サービス課への電話連絡)
③主な意見、苦情と それへの対応	【精神障害者保健福祉手帳による減免について】 対象者は、平日のほぼ毎日中央立体駐車場を障害者減免により利用していたところ、係員から毎日利用していることから「定期的な利用」に該当するため、月極め契約を行うよう指示された。しかし、利用日数の制限や利用目的について制限等はないのに月極め契約をしなければいけないというのはおかしいとの意見。 【対 応】 対象者の主張とおり、条例や管理規程において、このような利用の場合に月極め契約を行わなければいけないということはないため、その旨を対象者に説明し理解を得た。また、指定管理者とも条例や管理規程について
	再確認した。

4 指定管理者による自己評価

利用者アンケートでは、『出入口にいつも管理員さんがいて、助かる』、係員に対しても『親切な対応』『毎日気持ち良く利用できる』と言った声があり、概ね運営面では特に安心感を感じた利用者の満足を得られたと感じます。収入面では、2月からの定期契約料金一括契約割引導入により対前年微増、一般時間貸し利用者では微増、しかし前年とほぼ横ばい傾向であります。平成25年度末から更に24時間最大800円台の近隣駐車場が増え、利用者がそちらに流れている状況。限られた増収対策の中で集客アイテムとして、防犯カメラ設置を検討、アンケートの利用動機に基づき安心感を充実させ利用者の拡大に努めて参りたい。また月極利用者の何件か要望として、トイレの24時間利用の回答がありましたが、防犯上、係員不在時のリスクが高く現状運用を継続したい。

5 市による評価 ・10台以上の定期利用契約者への割引を実施し、定期利用契約者の拡大を図るほか、毎月の節電効果 を表にまとめ、従業員の目につくところに掲示し、節電意識をさらに高めていくことで、経費削減の取り組 みを実施している。 ・施設の維持管理業務については、定期的な保守点検や清掃の他、震災以降は震度4以上の地震発生 時に機械式駐車設備の随時保守点検を実施する他、両駐車場での消火・通報・避難訓練の実施、近隣 避難所への誘導地図の掲示など、震災を意識した管理を行っている。 ・アンケートの結果、係員の対応や清掃状況について、利用者からは概ね満足との回答が得られてい 評価 Α 所見 |る。具体的には、「係員が親切」、「出入口でいつも係員が対応してくれるので助かる」といった声が多く **X**1 寄せられ、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が、「感 じの悪い係員がいる」という意見もあったことから、今後、更なるサービス向上を推進していただきたい。 ・収支は、計画値の92.3%と昨年度の83.6%と比較すれば、計画値に近づいてはいるが、依然として計 画値を達成できていない状況である。自動二輪駐車場の宣伝を含むさらなる販売促進活動や、屋内の 有人管理の駐車場という利点を活かした事業展開、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。 履行状況 確 認 事 項 備 考 X2 (1) 市民の平等な利用の確保、施設の適正な管理 「千葉市指定管理者等個人情報保護規程」を 個人情報保護規程 適用 情報公開規程 2 作成済 作成済 文書等管理内規 2 関係法令等の遵守 施錠ができる書庫への保管(栄町立体事務室 個人情報の適切な管理 2 に集約) 実施済み 労働条件の確認 2 資料・書類の管理 2 ファイル化の実践 2 アマノグループ監査 実施済 定期監査の実施 利用者アンケートの実施 2 実施済(H26.2.23~H26.3.12) アンケート結果の公表 2 実施済 モニタリングの考え 係員の連絡ノート作成 2 方 係員連絡ノート、苦情報告書等での情報共有 苦情の未然防止及び苦情対処 2 ・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 ・ミスコピー等の裏面の利用 ・節電の実施 再生資源等の利用・環境に配慮した役務の提供 2 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5名 高齢者雇用の検討 2 高齢者7名(うち市内在住2名) 複合施設の場合の 管理協力関係、複合 会議室の清掃・管理(中央) 2 施設を含む近隣施 ・パンフレットスタンド導入・提携先案内の設置 設との連携関係の考|近隣施設とのサービス連携 2 市民会館等との提携検討 え方 (2) サービスの向上 作成済。対外秘の為、管理ブース・事務所に設 利用者サービスの |サービスハンドブックの作成・配布 2 向上 栄町立体出入り口脇植栽エリアへ植種、細め 利用者を迎える環境づくり な清掃 栄町へ1台設置。中央不要 車椅子の設置 導線の区分けの明確化 |四輪と自動ニ輪導線の区分け実施 障害者等優先スペースの確保 2 確保済(1台分) 利用者支援 定期券自動更新機の設置 2 電子マネーの導入(栄町) 2 施設案内等の看板設置 場内の説明・案内看板の充実 2 精算機の有人説明

(3) 施設の効用の発	後揮·施設管理能力(安定した管理運営能	力)	
		ı	
利用率向上の 考え方	利用料金の改定	2	・H26.2.1から複数台契約による定期駐車場の 割引を実施 ・最大料金の値下げのため、次年度計画書を 市に提出
	広告•周知活動	2	・周辺施設へのバイクポスターの掲示 ・栄町の高所に幟を設置
		-	
	バイク駐車場の設置(栄町)	2	H24.4.1~供用開始
施設の利用促進の 方策	販売促進営業活動	2	・四輪用プリペイドカードを二輪にも対応可に仕様変更 ・周辺施設へのバイクポスターの掲示
	LED式移動看板の設置	2	設置済み(H24年度)
	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)
ı			
	開館時間・休館日の遵守	2	
施設の利用条件	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	責任者の配置	2	統括責任者(所長)×1、副責任者×2
執行体制	適切な人員の配置	2	栄町4名、中央7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
	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
従業員の管理能力 向上策	定期評価の実施	2	2月に覆面調査員による抜き打ち検査を実施
	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
	ESCO事業	2	H23.5省エネ照明に変更 ⇒ 継続中
白土恵業の実施	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
自主事業の実施	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)
			•
	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	2	予防保全計画について工夫の余地あり。建築 基準法に基づいた調査報告書を精査のうえ、 より詳細な計画の立案が望ましい。
	係員による目視点検	2	毎日実施(警備巡回時)
施設の保守管理	機械式駐車機器保守点検(中央)	2	毎月実施(震災後は、震度4以上で随時実施)
	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・・・タイムレジ
	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	自家発電機、エレベーターワイヤー交換ほか

				・管理運営の基準においては、使用者に鍵の	
備品の 管理、清掃、警備	会議室の鍵の受渡(中央)		3	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	危機管理対応マニュアル内に追加記載	
	避難訓練の実施		2	栄町:1月17日 中央:1月23日 実施済み	
	近隣避難所までの地図の配置		2	作成、配置済み	
(4) 管理経費の縮え	咸				
支出見積の妥当性	性経費の縮減等		2	電気料の削減の他、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					
秋八元頃の安当に	収入状況		1	対計画比: 92.3% (自主事業を除く)	
		合計	136	٦	
		平均	2.0	1	
				<u> </u>	

※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

2点・・・仕様、提案どおりの実績・成果があった

1点・・・仕様、提案どおりの管理運営が行われなかった

1	項目
66	項目
1	項目

6 市民局指定管理者選定評価委員会の意見

- ・施設周辺における民間の駐車場の経営状況も踏まえ、市施設としての在り方について、次期指定管理者選定に向けて検討されたい。・前年度実績に比べ、定期契約数が増加していることは評価できる。
- ・指定管理者の財務状況については、提出された計算書類等の資料に基づいた判断であることを前提とするが、共同企業体各者とも、大きな問題はなく、倒産リスクはないと判断される。また、駐車場の収支において赤字計上しているが、撤退のリスクについてもないものと考える。