平成26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	地域安全課

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

H26年度 (A)	H25年度 (B)	前年度比 (A)/(B)	H26目標値 (C)	達成率 (A)/(C)	備考
44,180	40,600	108.8%	47,700	92.6%	四輪
1,327	1,027	129.2%	1,800	73.7%	二輪

イ 定期契約数

H26年度 (A)	H25年度 (B)	前年度比 (A)/(B)	H26目標値 (C)	達成率 (A)/(C)
1,117	978	114.2%	1,200	93.1%

②修正回転率（1日のうち満車状態に換算した時間数）

H26年度 (a)	H25年度 (b)	前年度比 (a)/(b)	H26目標値 (c)	達成率 (a)/(c)	備考
1.3	1.2	108.3%	1.4	92.9%	四輪
0.7	0.6	116.7%	1.1	63.6%	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

H26年度 (A)	H25年度 (B)	前年度比 (A)/(B)	H26目標値 (C)	達成率 (A)/(C)
11,915	12,023	99.1%	13,504	88.2%

イ 定期契約数

H26年度 (A)	H25年度 (B)	前年度比 (A)/(B)	H26目標値 (C)	達成率 (A)/(C)
196	167	117.4%	201	97.5%

②修正回転率（1日のうち満車状態に換算した時間数）

H26年度 (a)	H25年度 (b)	前年度比 (a)/(b)	H26目標値 (c)	達成率 (a)/(c)
1.2	1.1	109.1%	1.4	85.7%

※ 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（1,741千円）は、共同企業体からの補填対応
利用料金	40,929	45,285	90.4%	
自主事業	670	670	−	
その他	0	0	−	
合計	41,599	45,955	90.5%	

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	26,521	25,899	102.4%	
事務費	3,469	4,705	73.7%	
管理費	12,680	14,433	87.9%	
自主事業	670	670	100.0%	
その他	0	0	—	
合計	43,340	45,707	94.8%	

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)
▲ 1,741	248	▲ 1,493

≪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▲8,020千円、計画額▲9,033千円）
利用料金	33,806	37,225	90.8%	
自主事業	670	670	−	
その他	−8,020	−9,033	88.8%	
合計	26,456	28,862	91.7%	

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	14,148	13,736	103.0%	
事務費	2,770	3,660	75.7%	
管理費	8,868	10,548	84.1%	
自主事業	670	670	100.0%	
その他	0	0	−	
合計	26,456	28,614	92.5%	

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)
0	248	▲ 248

≪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	−	・決算額のその他は、栄町立体からの補填(8,020千円) ・計画額のその他は、栄町立体からの補填(9,030千円)
利用料金	7,123	8,060	88.4%	
自主事業	0	0	―	
その他	8,020	9,033	―	
合計	15,143	17,093	88.6%	

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	12,373	12,163	101.7%	
事務費	699	1,045	66.9%	
管理費	3,812	3,885	98.1%	
自主事業	0	0	−	
その他	0	0	−	
合計	16,884	17,093	98.8%	

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)
▲ 1,741	0	▲ 1,741

【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	−	・中央立体への補填（決算額▲8,020千円、計画額▲9,033千円）は、計上しない
利用料金	33,806	37,225	90.8%	
自主事業	670	670	−	
その他	0	0	−	
合計	34,476	37,895	91.0%	

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	14,148	13,736	103.0%	
事務費	2,770	3,660	75.7%	
管理費	8,868	10,548	84.1%	
自主事業	670	670	100.0%	
その他	0	0	−	
合計	26,456	28,614	92.5%	

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)
8,020	9,281	▲ 1,261

≪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	−	・企業体及び栄町立体からの補填は計上しない
利用料金	7,123	8,060	88.4%	
自主事業	0	0	−	
その他	0	0	−	
合計	7,123	8,060	88.4%	

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	12,373	12,163	101.7%	
事務費	699	1,045	66.9%	
管理費	3,812	3,885	98.1%	
自主事業	0	0	−	
その他	0	0	−	
合計	16,884	17,093	98.8%	

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)
▲ 9,761	▲ 9,033	▲ 728

（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

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：H27.2.10～H27.3.1） イ　回答者数 126 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 料金の理解 ⑦ 料金表示のわかりやすさ　⑧ その他意見
②調査の結果	① 利用施設　栄町立体：87%　中央立体：13% ② 住まい　市内：75%　県内市外：24%　無回答：1% ③ 性別・年齢　男性：54%　女性：46% 10代：0%　20代：9%　30代：15%　40代：23%　50代：27%　60代：22% 70歳以上：4% ④ 利用頻度　週5回以上：11%　週2～3回：13%　週1回：14%　月2～3回：22%　月1回：14% 年2～3回：13%　初利用：13% ⑤ 利用目的　買物・食事：21%　娯楽・観光：23%　仕事（通勤以外）：16%　市民会館利用：14% 宿泊：2%　通勤：6%　月極：6%　その他公共施設利用：7%　その他：5% ⑥ 料金の理解　よくわかる：16%　なんとなくわかる：61%　よくわからない：23% ⑦ 料金表示　よくわかる：22%　なんとなくわかる：58%　よくわからない：20% ⑧ その他意見 ・いつも良くしてくれて有難い　・防犯を対策してほしい　・案内を丁寧にしてくれて利用しやすい ・どこが空いているか案内をしてくれて利用しやすいです　・立地条件が良い（栄町立体駐車場） ・長期的な管理運営を希望致します　・係員さんの動きがきびきびして良い
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	利用目的は近隣での買い物、娯楽等が44%、仕事や近隣でのサークルで30%の方々が時間貸し利用されています。 現行の昼夜分離料金は栄町にて、110件中25件が分からない、67件がはっきりしない認識で利用されており、料金表示についても同等レベルでした。時間貸しで日を跨ぐ利用の場合、利用者の想定以上の料金が発生する可能性もあり、表示については、はっきりしない・分からない利用者が多数傾向にあったことからシンプルな表示が求められていると考えられる。

（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、その他（電話、FAX、Eメールなど）
②意見、苦情の数	なし
③主な意見、苦情とそれへの対応	

4　指定管理者による自己評価

利用者アンケートでは、『いつも良くしてくれて有難い』『従業員の方が駐車カードを入れてくれて、どこが空いているか明確に案内を丁寧にしてくれて利用しやすいです』など昨年と同様な声を頂きましたが、栄町立体で2月に車上荒らしが発生した影響か『防犯対策』とのコメントも頂きました。利用者が安心して利用できるよう、防犯カメラや照明の強化を検討しております。

収入面では、新規導入した定期複数台契約割引が1年を経て開花し、栄町立体では前年比約200万円増、中央立体では約50万円増となっております。

自動二輪では有人管理と屋内駐車の知名度が広がり、高級車オーナーが常連化するなど微増ではありますが増加しております。

全体では前年度と比較すると増加しており、良い傾向にあります。周辺駐車場との時間貸し料金には依然埋め難い開きはございますが安全面や屋内という独自色を強化し、長時間利用頂ける利用者を取り込めるよう努めて参る所存です。

５　市による評価

評価 ※1	A	所見	・指定管理者提案により平成26年2月から実施している10台以上の定期利用契約者への割引により、定期利用契約者が前年度比114.7%と増加している。 ・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。また、緊急的な修繕が発生した場合には迅速に対応している。 ・アンケートの結果、料金体系についてわかりやすいと回答した者が15%程度であったことから、利用者にわかりやすい料金体系について協議していきたい。 ・その他の意見として、利用者からは「いつも良くしてくれて有難い」、「案内を丁寧にしてくれて利用しやすい」といった声が多く寄せられ、従業員の接客態度に対する好感度は良好であるが、「防犯を対策してほしい」という意見もあったことから、防犯対策の強化など、引き続きサービス向上を推進していただきたい。 ・利用料収入は、計画値の90.4%と計画値を達成できていない状況である。しかしながら、定期利用契約の増加により、前年度の実績値と比較した場合106.7%と利用料収入が増加していることは評価できるため、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引き続き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」、「指定管理者による独自の内部規程」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)
	労働条件の確認	2	実施済み
	資料・書類の管理	2	ファイル化、データ化の実践
	定期監査の実施	2	ｱﾏﾉｸﾞﾙｰﾌﾟ監査を実施済
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（H27.2.10～H27.3.1）
	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	引継ぎ、報告などを行うとともに、特別な連絡等を実施済
	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	加入済
市内産業の振興	市内業者への委託	2	市内6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	12人のうち市内8名
	高齢者、障害者雇用の検討	2	高齢者9名（うち市内在住6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	実施済み
	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 ・提携施設の追加

（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	2	確保済（1台分）
	定期券自動更新機の設置	2	設置済み
	電子マネーの導入（栄町）	2	導入済み
	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	栄町立体駐車場の最大料金（8:00～23:00）の値下げ（1,300円から1,000円）
	広告・周知活動	2	周辺施設へのポスター掲示
施設の利用促進の方策	バイク駐車場の設置（栄町）	2	H24.4.1～供用開始
	販売促進営業活動	2	・四輪用ﾌﾟﾘﾍﾟｲﾄﾞｶｰﾄﾞを二輪にも対応可に仕様変更 ・周辺施設へのﾊﾞｲｸﾎﾟｽﾀｰの掲示
	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）
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	管理ブースで随時受付可能な体制（有人時間帯のみ）
	障害者の減免	2	障害者手帳の提示により減免 無人時は、サポートセンターがカメラにより確認
管理運営の執行体制	責任者の配置	2	統括責任者×1、副責任者×1
	適切な人員の配置	2	栄町5名（所長含む）、中央7名
	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	ｻｰﾋﾞｽﾊﾝﾄﾞﾌﾞｯｸの活用、資料配布、確認ﾃｽﾄ、連絡ﾉｰﾄの活用など個別に実施個別指導メイン
	定期評価の実施	2	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

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	2	建築基準法に基づいた定期点検（建築設備）を実施
	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（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	既設ルーフドレン竪管漏水修理、屋外埋設給水管漏水修理ほか
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	シフト表に実施担当者を記載
	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
	避難訓練の実施	2	栄町：11月26日　中央：11月28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） 管理経費の縮減			
支出見積の妥当性	経費の縮減等	3	事務費の抑制等により対計画比:94.8%を達成
収入見積の妥当性	収入状況	1	対計画比: 90.4% （自主事業を除く）

合計	137
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	2	項目
2点・・・仕様、提案どおりの実績・成果があった	65	項目
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

6 市民局指定管理者選定評価委員会の意見

・ 自動二輪車の駐車台数の増加に向け、方策を図られたい。
・ 利用者にとってわかりやすい料金体系とするよう努められたい。
・ 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、共同企業体各構成員の財務状況は良好であり、倒産・撤退のリスクはないと判断される。