平成２９年度　指定管理者年度評価シート

１　公の施設の基本情報

施設名称	千葉市栄町立体駐車場
条例上の設置目的	駐車場法（昭和３２年法律第１０６号）第２条の２では、「国及び地方公共団体は、自動車の駐車のための施設の需要に応じ、自動車の駐車のための施設の総合的かつ計画的な整備の推進が図られるよう努めなければならない。」としている。また、千葉市路外駐車場条例（昭和５８年条例第１０号）第１条では「本市は、次のとおり駐車場法（昭和３２年法律第１０６号）第２条第２号に規定する路外駐車場を設置する。」としている。
ビジョン （施設の目的・目指すべき方向性）	市民ニーズに対応した良質な駐車場を提供するとともに、公共駐車場として、円滑な道路交通の確保と都市機能の強化を図ることを目的とする。
ミッション （施設の社会的使命や役割）	違法駐車防止、都心部の駐車場整備地区における駐車場の整備施策を推進し、円滑な道路交通の確保と都市機能の強化を果たすことが期待されている。
制度導入により見込まれる効果	指定管理者制度導入により駐車場管理業務等を行う民間事業者の有するノウハウを活用することで、市民サービスの向上による利用者増加や管理経費縮減などによる利益の還元の効果を見込んでいる。
成果指標※	利用者（台）数の増加
数値目標※	利用者（台）数　　普通自動車等　　50,000 台以上／年 二輪自動車等　　2,500 台以上／年
所管課	市民局市民自治推進部地域安全課

※　成果指標及び数値目標は、選定時に設定したものである。

２　指定管理者の基本情報

指定管理者名	アマノマネジメントサービス株式会社
構成団体 （共同事業体の場合）	
主たる事業所の所在地 （代表団体）	〒２２２－００１１ 神奈川県横浜市港北区菊名７丁目３番２２号
指定期間	平成２８年４月１日～平成３３年３月３１日（５年）
選定方法	公募
非公募理由	
管理運営費の財源	利用料金収入（独立採算制）

３　管理運営の成果・実績

（1）成果指標に係る数値目標の達成状況

成果指標	数値目標※	H29 年度実績	達成率※
利用者（台）数	普通自動車等 50,000 台以上／年	普通自動車等　46,782 台	93.6%
	二輪自動車等 2,500 台（2,000 台）以上／年	二輪自動車等　1,868 台	74.7% (93.4%)

※　数値目標は選定時に設定した数値であり、市設定の数値を上回る目標を指定管理者が設定している場合、市設定の数値は括弧書きで表している。

（2）その他利用状況を示す指標

指　標	H29 年度実績

4　収支状況

（1）必須業務収支状況

ア　収入

（単位：千円）

費　目		H29 年度	【参考】H28 年度	計画実績差異・要因分析		
				差異		主な要因
指定管理料	実績	0	0	実績－計画	0	
	計画	0	0	計画－提案	0	
	提案	0	0			
利用料金収入	実績	35,319	37,246	実績－計画	△3,681	千葉競輪場の一時休止や近隣商業施設の閉店に伴う収入の減
	計画	39,000	36,000	計画－提案	0	
	提案	39,000	40,000			
その他収入	実績	0	0	実績－計画	0	
	計画	0	0	計画－提案	△4,696	自主事業に係る企業補填分の減
	提案	4,696	7,824			
合計	実績	35,319	37,246	実績－計画	△3,681	
	計画	39,000	36,000	計画－提案	△4,696	
	提案	43,696	47,824			

イ　支出

（単位：千円）

費　目		H29 年度	【参考】H28 年度	計画実績差異・要因分析		
				差異		主な要因
人件費	実績	8,678	9,177	実績－計画	△5,722	社内規定による、契約社員からパートへの変更による減
	計画	14,400	14,400	計画－提案	0	
	提案	14,400	14,400			
事務費	実績	2,664	2,491	実績－計画	△255	光熱水費、駐車券、消耗品の購入量を必要最小限に抑えたことによる減
	計画	2,919	2,867	計画－提案	6	
	提案	2,913	2,867			
管理費	実績	8,571	11,748	実績－計画	△774	見積合わせ・交渉の結果、施工費用が想定を下回ったことによる減
	計画	9,345	6,040	計画－提案	3,366	
	提案	5,979	6,040			
委託費	実績	598	697	実績－計画	△504	見積合わせ・交渉の結果、施工費用が想定を下回ったことによる減
	計画	1,102	1,483	計画－提案	△90	
	提案	1,192	1,483			
その他事業費	実績	0	1	実績－計画	0	
	計画	0	0	計画－提案	0	
	提案	0	0			
本社費・共通費	実績	1,154	1,236	実績－計画	△1,006	当初計画していた、本社の経理部と管理部に係る経費を除外したことによる減
	計画	2,160	2,158	計画－提案	0	
	提案	2,160	2,158			
合計	実績	21,665	25,350	実績－計画	△8,261	
	計画	29,926	26,948	計画－提案	3,282	
	提案	26,644	26,948			

※「計画」とは、事業年度ごとの事業計画書で定めた計画額を示す。
「提案」とは、選定時の提案書、事業計画書で指定管理者が提案した見積額を示す。

本社費・共通費の配賦基準・算定根拠

≪実績≫1,154 千円
　事務・係員管理経費　913,513 円
　コールセンター経費　240,000 円
≪計画≫2,160 千円
　運営管理経費　960,000 円
　事務経費　960,000 円
　コールセンター経費　240,000 円
≪提案≫2,160 千円
　上記≪計画≫欄と同じ

（2）自主事業収支状況

ア　収入

（単位：千円）

費　目		H29 年度	【参考】H28 年度
自主事業収入	実績	0	0
その他収入	実績	0	0
合計	実績	0	0

イ　支出

（単位：千円）

費　目		H29 年度	【参考】H28 年度
人件費	実績	0	0
事務費	実績	0	0
管理費	実績	0	0
委託費	実績	0	0
使用料	実績	0	0
事業費	実績	0	0
利用料金	実績	0	0
その他事業費	実績	0	0
本社費・共通費	実績	0	0
合計	実績	0	0

本社費・共通費の配賦基準・算定根拠

（3）収支状況

（単位：千円）

		H２９年度	【参考】H２８年度
必須業務	収入合計	３５，３１９	３７，２４６
	支出合計	２１，６６５	２５，３５０
	収　支	１３，６５４	１１，８９６
自主事業	収入合計	０	０
	支出合計	０	０
	収　支	０	０
総収入		３５，３１９	３７，２４６
総支出		２１，６６５	２５，３５０
収　支		１３，６５４	１１，８９６
利益の還元額		５，０６２	４，０８６
利益還元の内容		（収支－総収入の１０％）×１／２	（収支－総収入の１０％）×１／２

５　管理運営状況の評価

（1）管理運営による成果・実績（成果指標の目標達成状況）

評価項目	市の評価	特記事項
利用者（台）数　普通自動車等　50,000 台以上／年	C	
利用者（台）数　二輪自動車等　2,000 台以上／年	C	

【評価の内容】※数値はいずれも原則であり、特殊な事情がある場合は当該事情も含め、総合的に判断する。
Ａ：成果指標が市設定の数値目標の１２０％以上（ただし、指定管理者設定の目標に達していない場合はBとする。）
Ｂ：成果指標が市設定の数値目標の１０５％以上１２０％未満（ただし、指定管理者設定の目標に達していない場合はCとする。）
Ｃ：成果指標が市設定の数値目標の８５％以上１０５％未満
Ｄ：成果指標が市設定の数値目標の６０％以８５％未満
Ｅ：成果指標が市設定の数値目標の６０％未満

（2）市の施設管理経費縮減への寄与

評価項目	市の評価	特記事項
市の指定管理料支出の削減	－	利用料金制のため、施設管理料は発生しない。

【評価の内容】※数値はいずれも原則であり、特殊な事情がある場合は当該事情も含め、総合的に判断する。
Ａ：選定時の提案額から１０％以上の削減
Ｂ：選定時の提案額から５％以上１０％未満の削減
Ｃ：選定時の提案額と同額又は５％未満の削減
（Ｄ・Ｅ：選定時の提案額を超える支出を行うことはないため、該当なし）
－：対象外（市の指定管理料支出がない。）

（3）管理運営の履行状況

評価項目	自己評価	市の評価	特記事項
1　市民の平等利用の確保・施設の適正管理	C	C	
市民の平等利用の確保			
関係法令等の遵守			
リスク管理・緊急時対応			
2　施設管理能力			
（1）人的組織体制の充実	C	C	
管理運営の執行体制			
必要な専門職員の配置			
従業員の能力向上			
（2）施設の維持管理業務	C	C	
施設の保守管理			
設備・備品の管理・清掃・警備等			
3　施設の効用の発揮			
（1）幅広い施設利用の確保	C	C	
開館時間・休館日			
利用料金設定・減免			
利用促進の方策			
（2）利用者サービスの充実	C	C	
利用者への支援			
利用者意見聴取・自己モニタリング			
（3）施設における事業の実施	D	D→C	サービス介助士有資格者が確認できず ホームページ上から定期利用申込書 DL リンクが確認できず
施設の事業の効果的な実施			
自主事業の効果的な実施			
4　その他	C	C	
市内業者の育成			
市内雇用への配慮			
障害者雇用の確保			
施設職員の雇用の安定化への配慮			

【評価の内容】

A：管理運営の基準・事業計画書等に定める水準を上回る、特に優れた管理運営が行われていた。

B：管理運営の基準・事業計画書等に定める水準を上回るなど、優れた管理運営が行われていた。

C：概ね管理運営の基準・事業計画書等に定める水準どおりに管理運営が行われていた。

D：一部、管理運営の基準・事業計画書等に定める水準を満たしておらず、改善の余地がある管理運営が行われていた。

E：管理運営の基準・事業計画書等に定める水準を満たしておらず、速やかな改善が求められる管理運営が行われていた。

（4）市民局指定管理者選定評価委員会意見を踏まえた対応

意見の内容	意見対象年度	対応・改善の内容
中央立体駐車場は廃止の方向で検討を続けるべき。	平成 27 年度	中央立体駐車場は、28 年 3 月 31 日付で供用を停止した。

６　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

<table>
<tr><td rowspan="3">実施内容</td><td>調査方法</td><td>普通（四輪）、二輪別に、利用者に対して実施（平成２９年１２月８日～１２月２４日）</td></tr>
<tr><td>回答者数</td><td>７５件（内訳：普通（四輪）５７件、二輪１８件）</td></tr>
<tr><td>質問項目</td><td>四輪「住居、性別、年齢、利用頻度、目的、料金、係員応対、清掃状況、駐車場の使い易さ」
二輪「住居、性別、年齢、利用頻度、目的、料金、係員応対、認知動機、満足度、他施設利用」</td></tr>
<tr><td>結果</td><td colspan="2">○利用者居住割合では、千葉市内と、千葉県内で千葉市外からの利用者が、ほぼ半々の割合。

○利用料金においては、普通と回答される利用者が５割、やや高く感じる利用者が約４割。

○清掃状況については、「きれい」「普通」が大勢を占め、「汚い」と感じる方はなし。

○バイク利用料金について、他施設利用経験ありと回答された７名のうち、５名が普通、２名が高いと回答。

○駐車場認知動機として、通りすがり利用者が大勢を占め、情報誌やホームページで認知した方は４割程度。

○その他の意見として、
・定期利用者からの固定車室の要望
・二輪利用者からの入口表示の改善
・利用者の少ないエリアの消灯
・トイレ、植栽の手入れについてのお褒め
などがあった。</td></tr>
</table>

（2）市・指定管理者に寄せられた主な意見・苦情と対応

主な意見・苦情	指定管理者の対応

7　総括

（1）指定管理者による自己評価

総括評価	C	所見	利用者アンケートでは、車の利用料金に対して普通と回答される方が同水準で、屋根付きの駐車場だからとのコメントもあり御納得されて利用される方が大半と読み取れます。 場内の清潔感については9割以上の方が「きれい」51%「普通」47%と評価頂いており、昨年度以前に実施したトイレコーティング、廊下やエレベータ前の剥離清掃の効果が出ているものと感じられます。コメントではトイレがきれい、植栽がきれいとのコメントも頂きました。係員にあっては、挨拶、笑顔、親切、きめ細やかで助かっているとのコメントを寄せられております。このコメントは高齢者からが多く見受けられます。 4階5階の照明にあっては、省エネ対策で閑散時の夜間は消灯しておりましたが、怖いとのコメントや防犯対策として点灯を再開しております。 ２９年度は、時間貸しが▲120万円となっており、2~3時間利用の御利用者が減少している所で、商業施設の閉鎖や市民会館の催事の減少も起因しているものと分析しております。来年度は、ビジネスホテルの新規開設や近隣マンションも開設され周辺環境でプラス要素も発生して来ている為、利用向上の仕掛けも検討して参る所存です。

（2）市による評価

総括評価	C	所見	年2回実施したモニタリングにより、現地視察やヒアリングを実施した結果、概ね市が指定管理者に求める水準等に則した、良好な管理運営が行われていたが、モニタリングで判明した課題については、今後改善するよう指導を続けていく。 運営面については、建設から30年以上が経過し、老朽化が進む施設に対し、迅速かつ細やかな修繕を行ってきた点や、数値目標である利用（台）数には及ばなかったものの、本市に昨年度を約100万円上回る、500万円以上の利益還元が行われた点は高く評価できる。 今後も、利用者の満足度を高め、利用（台）数増に寄与する施設運営を行うとともに、引き続き利益還元が維持できるよう、努めていただきたい。

【評価の内容】
A：市が指定管理者に求める水準等を大きく上回る、特に優れた管理運営が行われていた。
B：市が指定管理者に求める水準等を上回る、優れた管理運営が行われていた。
C：概ね市が指定管理者に求める水準等に則した、良好な管理運営が行われていた。
D：管理運営の一部において市が指定管理者に求める水準等に達しておらず、改善の余地のある管理運営が行われていた。
E：管理運営全般において市が指定管理者に求める水準等に達しておらず、速やかな改善が求められる管理運営が行われていた。

（3）市民局指定管理者選定評価委員会の意見

ア　市の作成した年度評価案の妥当性について
　市の作成した年度評価案の内容は、妥当であると判断される。
イ　管理運営のサービス水準向上、業務効率化の方策、改善を要する点等について
（ア）引き続き、良好な管理運営を実施されたい。
（イ）千葉競輪場や近くの商業施設の整備状況も注視し、公共施設としてのあり方を社会的必要性や市民への還元という視点から、今後検討されたい。
（ウ）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、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。