

## 令和3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 23,000台以上/年 二輪自動車等 1,710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 （共同事業者の場合）	
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	令和3年4月1日～令和5年3月31日（2年）
選定方法	非公募
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※	R3年度実績	達成率※
利用者（台）数	普通自動車等 23,000台 以上/年	普通自動車等 45,034台	195.8%
	二輪自動車等 1,710台 以上/年	二輪自動車等 1,892台	110.6%

※ 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	R2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	R3年度	【参考】 R2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	35,759	27,907	実績－計画	9,259	収入増 時間貸し減、定期増
	計画	26,500	25,200	計画－提案	1,300	前年度実績から収入増を見込みだもの
	提案	25,200	42,000			
その他収入	実績	0	0	実績－計画	0	
	計画	0	0	計画－提案	0	
	提案	0	0			
合計	実績	35,759	27,907	実績－計画	9,259	
	計画	26,500	25,200	計画－提案	1,300	
	提案	25,200	42,000			

###### イ 支出

(単位：千円)

費目	R3年度	【参考】 R2年度	計画実績差異・要因分析			
			差異		主な要因	
人件費	実績	12,584	7,341	実績－計画	1,796	新所長の配属、定年による退職者を委託会社へ移籍に伴う費用増。退職者補充に係る費用増。
	計画	10,788	8,600	計画－提案	2,188	新所長の配属、定年による退職者を委託会社へ移籍に伴う費用の増加
	提案	8,600	14,400			
事務費	実績	3,208	3,104	実績－計画	△431	消耗品の発注の調整による減
	計画	3,639	3,472	計画－提案	0	
	提案	3,639	2,913			
管理費	実績	4,469	5,234	実績－計画	15	
	計画	4,454	6,291	計画－提案	0	
	提案	4,454	5,579			
委託費	実績	611	534	実績－計画	△286	見積合わせ等の結果、委託費用が想定を下回ったことによる減
	計画	897	1,584	計画－提案	0	
	提案	897	1,192			
その他事業費	実績	0	0	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	1,388	1,079	実績－計画	348	単価の増
	計画	1,040	2,200	計画－提案	0	
	提案	1,040	2,160			
合計	実績	22,260	17,292	実績－計画	1,442	
	計画	20,818	22,147	計画－提案	2,188	
	提案	18,630	26,244			

※「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≫1,388千円 事務・係員管理経費 1,147,652円 コールセンター経費 240,000円 ≪計画≫1,040千円
--

運営管理経費	800,000 円
コールセンター経費	240,000 円
《提案》1,040 千円	
運営管理経費	800,000 円
コールセンター経費	240,000 円

(2) 自主事業収支状況

ア 収入

(単位：千円)

費目		R3 年度	【参考】 R2 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		R3 年度	【参考】 R2 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)

		R3 年度	【参考】 R2 年度
必須業務	収入合計	35,759	27,907
	支出合計	22,260	17,292
	収支	13,499	10,615
自主事業	収入合計	0	0
	支出合計	0	0
	収支	0	0
総収入		35,759	27,907
総支出		22,260	17,292
収支		13,499	10,615
利益の還元額		4,961	3,912
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	3（1）記載のとおり、指定管理者が自ら設定した基準（新型コロナウイルス感染症の状況を加味）は大きく上回っているが、ここでは市が設定した左記の台数に照らして評価している。
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%以上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
<b>1 市民の平等利用の確保・施設の適正管理</b>	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			
<b>2 施設管理能力</b>			
<b>(1) 人的組織体制の充実</b>	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			
<b>(2) 施設の維持管理業務</b>	C	C	
施設の保守管理 設備・備品の管理・清掃・警備等			
<b>3 施設の効用の発揮</b>			
<b>(1) 幅広い施設利用の確保</b>	C	C	
開館時間・休館日			
利用料金設定・減免 利用促進の方策			
<b>(2) 利用者サービスの充実</b>	C	C	
利用者への支援 利用者意見聴取・自己モニタリング			
<b>(3) 施設における事業の実施</b>	C	C	
施設の事業の効果的な実施			
<b>4 その他</b>	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。
利用者アンケートは十分な期間をとって計画的に実施されたい。	令和2年度	アンケートの実施期間を延長した。 令和2年度：11日間 令和3年度：17日間

## 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

実施内容	調査方法	普通（四輪）、二輪別に、利用者に対して実施（令和3年10月8日～10月24日）
	回答者数	77件（内訳：普通（四輪）56件、二輪21件）
	質問項目	四輪：「住居、性別、年齢、利用頻度、目的、料金、係員対応、清掃状況、認知」 二輪：上記四輪の質問に加え、「他施設利用」
結果	<p>○利用者居住割合では、千葉市内から来訪される方が7割強、千葉市外からの利用者が3割強。</p> <p>○利用料金においては、普通と回答される利用者が4割弱、高く感じる利用者が1割強だが、特に2輪の利用料金に限ると、「安い」「普通」との回答が全数であり、「高い」との回答は1件。</p> <p>○駐車場認知動機として、通りすがりと以前から認知が6割強。HP関連の認知は口コミと合わせて2割程度と、横ばいである。</p> <p>○周囲の料金設定に比べると高い料金設定ではあるものの、係員による有人対応や屋内駐車場などのメリットがあり、特にリピーターに多く利用していただいていると思われる。</p> <p>○要望事項としては、「トイレの24時間稼働」などがあつた。</p> <p>○係員による場内美化に関して評価するコメントがあり、モチベーションの向上につながっている。</p> <p>○係員の接客について数件苦情あり。</p>	

### (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
係員の接客態度が悪い（アンケート）	市にアンケート内容を報告するとともに、係員に指導した。

## 7 総括

### (1) 指定管理者による自己評価

総括 評価	C	<p>所見</p> <p>今年度は新型コロナウイルスの変異株が猛威を振るい、幾多の緊急事態宣言の発令があり。駐車場を経営する側からしますと、係員の健康、利用者減少の懸念がございました。係員にあっては、健康を維持する事が出来ました。収入にあっては、一般時間貸し利用者はコロナ前の81%ですが、定期契約は前年の131%に至り、総収入は、新型コロナ発生前の平成30年度を上回りました。定期契約の好調要因にあっては、「周辺地域の月極駐車場の縮小」と「屋根付きで各フロアに防犯カメラ設置」の条件から、車の愛好家の契約が増えた事によるものとなります。施設の経年による雨漏り、防火設備の手当を実施する頻度が多くなって来た為、更なる状態観察に注力したい所です。利用者アンケートにつきましては、場内環境について、多くの方が「きれい」と評価、施設の顔の植栽エリアにあっては、花を植え、剪定手入れを行っており、高評価コメントを頂いております。係員にあっては、大半が「大変良い」「普通」評価であります。若干名、「不満」評価もある事を認識し業務に当たって参りたいと思っております。指定管理者として、最終年度に差し掛かり、着地点を見据えながら、市民や利用者へ安全で快適に、ご利用いただける様心がけて参ります。</p>
----------	---	--

### (2) 市による評価

総括 評価	C	<p>所見</p> <p>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。サービス介助士有資格者については今後、資格取得を促して、配置するとのことであるため、随時、状況を確認する。</p> <p>運営面に関して、特に評価しているのは、施設の維持管理業務についてである。漏水等、施設の不具合が生じた場合に、応急措置を行うのみでなく、原因の特定等を迅速に行い、予防的な修繕についても積極的に行っていた。今後も施設の老朽化に起因する施設の不具合が生じることが予想されるため、指定管理者には、引き続き、迅速かつ適切に施設の維持管理を行うことを期待したい。</p> <p>接遇に関しては改善を期待する。少数ではあるが、アンケートにおいて係員の接客態度等を指摘する意見が上がっていた。他の施設に比べて、接客が必要になるタイミングは少ないものの、丁寧な対応は、施設や千葉市全体のイメージや利用者満足度の向上に資するものであるから、今後、対応策を講じることを期待したい。</p> <p>経営面に関しては、新型コロナウイルスの影響により、時間貸し利用者はコロナ前より減少する一方で、定期利用が大幅に増加した。このように、経営の前提となる需要動向が大きく変化するなかでも、滞りなく施設を運営し、市へ500万円弱の利益還元が行われた点は、非常に高く評価している。</p> <p>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行われるよう、努めていただきたい。</p>
----------	---	--

#### 【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

<p>ア 市の作成年度評価案の妥当性について 市の作成した年度評価は妥当であると判断される。</p> <p>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) 施設の老朽化に対応している点が評価できる。 (イ) トイレの利用時間の標示や新型コロナウイルス感染症の影響で精算補助をしていない旨の表示等をわかりやすくするこ</p>
---

とを検討されたい。

(ウ) アンケートの期間が前回の指摘から伸びたことについて評価できるものの、ネットでのアンケート回収方法等の検討されたい。

(エ) 施設の老朽化による被害の未然防止に努められたい。

(オ) 指定管理者の財務状況について、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、特段の問題はみられないことから、倒産撤退のリスクはないと判断される。