資料９－１

平成２８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※	H28 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　49,136 台	98.3%
	二輪自動車等 2,500 台以上（2,000 台以上）／年	二輪自動車等　1,675 台	67.0% (82.3%)

※　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	H28 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		H28 年度	【参考】H27 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	37,246	39,228	実績－計画	1,246	
	計画	36,000	45,420	計画－提案	△4,000	定期駐車料金収入の減収（大口 22 台の契約の解約による）
	提案	40,000	55,000			
その他収入	実績	0	0	実績－計画	0	
	計画	0	0	計画－提案	△7,824	自主事業として計画していた事業に係る企業補填分の減
	提案	7,824	0			
合計	実績	37,246	39,228	実績－計画	1,246	
	計画	36,000	45,420	計画－提案	△3,000	
	提案	40,000	55,000			

イ　支出

（単位：千円）

費　目		H28 年度	【参考】H27 年度	計画実績差異・要因分析		
				差異		主な要因
人件費	実績	9,177	23,966	実績－計画	△5,223	雇用形態の変更に伴う人員削減
	計画	14,400	26,700	計画－提案	0	
	提案	14,400	29,328			
事務費	実績	3,727	2,913	実績－計画	△1,298	駐車券等消耗品や各種手数料の減
	計画	5,025	4,022	計画－提案	0	
	提案	5,025	7,845			
管理費	実績	11,748	12,349	実績－計画	5,708	雨漏り対策を実施するための配管修繕・洗浄に伴い、修繕費および清掃費を計上したことによる増
	計画	6,040	13,860	計画－提案	0	
	提案	6,040	12,503			
委託費	実績	697	0	実績－計画	△786	提案・計画時に計上していた植栽や廊下のワックス清掃を、管理費に計上したことなどによる減
	計画	1,483	0	計画－提案	0	
	提案	1,483	0			
その他事業費	実績	1	0	実績－計画	1	
	計画	0	0	計画－提案	0	
	提案	0	0			
本社費・共通費	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	25,350	39,228	実績－計画	△1,598	
	計画	26,948	44,582	計画－提案	0	
	提案	26,948	49,676			

※「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

（2）自主事業収支状況

ア　収入

（単位：千円）

費　目		H28 年度	【参考】H27 年度
自主事業収入	実績	0	56
その他収入	実績	0	0
合計	実績	0	56

イ　支出

（単位：千円）

費　目		H28 年度	【参考】H27 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	56
本社費・共通費	実績	0	0
合計	実績	0	56

本社費・共通費の配賦基準・算定根拠

（3）収支状況

（単位：千円）

		H２８年度	【参考】H２７年度
必須業務	収入合計	３７，２４６	４３，２３１
	支出合計	２５，３５０	４３，２７９
	収　支	１１，８９６	△４８
自主事業	収入合計	０	５６
	支出合計	０	５６
	収　支	０	０
総収入		３７，２４６	４３，２３１
総支出		２５，３５０	４３，２７９
収　支		１１，８９６	△４８
利益の還元額		４，０８６	０
利益還元の内容		（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　2,500 台以上／年	D	

【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	事業計画にあったライン工事が未実施
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２８年１０月７日～１０月２５日）</td></tr>
<tr><td>回答者数</td><td>１０５件　（内訳：普通（四輪）８４件、二輪２１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、係員応対、清掃状況、駐車場の使い易さ」
二輪「利用料金、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、千葉市内から来訪される方が多いが、昨年度と比べ、近隣市以外の他府県からの利用が増加。

○利用料金については、普通と回答される利用者が多く、昨年度と比べ、高く感じる利用者が減少。

○清掃においては、昨年度に比べ、「きれい」が「普通」を上回った。

○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８名のうち、１名が高い、６名が普通、、１名が安いと回答。

○駐車場認知動機として、昨年度は千葉市ホームページを拝見されての利用者が多数だが、今年度は通りすがり利用者が大勢を占める。

○トイレの 21 時以降利用要望や照明が暗いなどのコメントがある一方、今年度実施した防犯カメラの増設やトイレコーティングについて、好評価のコメントあり。</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、応対についてのアンケート質問で、総解答のうち、50人が『大変良い』、46人が『普通』、『不満』0人との結果であり、係員に対してのコメントも『係員がいるので安心』『笑顔とサービスがとても良いです』などと、好感をお持ちの利用者が多い結果となりました。 場内環境においては、今年度、トイレコーティング、廊下・エレベータや階段のフロアの剥離清掃、ワックス塗布などを実施した影響で、『きれいになった』とお褒め頂く事が多くなりました。 施設への要望として、土地柄、明るさを求めるご利用者も依然いらっしゃいます。アンケート後の利用者の反応などを踏まえ、1階から2階へのスロープのLED照明の増設、階段の非常灯のLED化、効果を考えながら、通路の要所にLED照明を増設あるいは交換を実施。使用頻度の低い場所で照明器具をLEDと交換した省ライン照明器具に置き換える措置を致しました。限りはありますが一定の明るさを確保致しました。5月に、各階2か所ずつ防犯カメラを増設。女性からの安心安全の好反応が顕著であります。 既存設備においては、以前から懸案事項であった老朽化に伴う配管からの水漏れにおいて、施設北側の雨水管の水漏れ個所の交換を実施。その後、雨水管や雨水溝設備の高圧洗浄、雨水桝の浚渫を実施しました。雨漏り対策としては、漏電ショート事故を防止する観点から、1階事務所の窓側にあるコンセントの全面使用中止に伴う配線工事を実施しました。 収支にあっては、4月から変更頂いた最大料金の改定が功を奏したうえ、赤字となっていた旧中央立体駐車場が閉鎖されたこともあり、大幅に改善傾向となっております。 今後も、好感を持って頂くことにより利用率を上げて参るとともに、明るい雰囲気の駐車場作りを意識して運営して参る所存です。

（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。 また、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400万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）二輪車の駐車台数について、目標数値は達成していないものの、年々駐車台数が増えていることから、目標達成に向けて引き続き努力されたい。
（イ）建物が老朽化していることから、使用していない屋上部分や壁等の落下など、通行人に危害が及ばないよう、安全対策に引き続き注意されたい。
（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。