

平成30年度 指定管理者モニタリング結果及び評価シート

評価期間 平成30年4月1日 ～ 平成31年3月31日

施設状況

施設名称	上福岡駅西口駐車場	所管課	市民課
指定管理者名	タイムズ24共同事業体	施設分類	その他
指定期間	平成30年4月1日 ～ 令和4年3月31日	利用料金制導入	利用料金制のみ
導入年月日	平成18年3月30日	指定回数	3回
施設設置目的	公共駐車場として、市民の利便性の増進と良好な生活環境の保全に資することを目的に設置		
施設概要	【開設】平成18年3月30日 【施設内容・専有面積】鉄筋鉄骨コンクリート造 地上5階建自走式駐車場2・3階部分 3,073.10㎡ 【主な施設】2・3階駐車場、共同便所、管理室、車路スロープ		
管理運営の基本方針	・安心・安全な利用が確保されること ・施設の効用を最大限に発揮するものであること ・施設の管理経費の節減が図られるものであること ・市民や利用者の声が反映され、サービスの質の向上が図られるものであること ・利用促進、利用者増への取り組み		
指定管理者の主な業務	・駐車場の利用に関する業務 ・駐車場の施設・物品の保全及び防火業務 ・報告業務		

【評価項目】

【評価基準】 5:目標値以上の結果で、指定管理者のノウハウや努力等によるところが大きいと評価できる場合/4:目標値以上の結果で評価できる場合(上記「5」以外)、又は業務等が適切で、期待する水準以上であった場合/3:業務等が適切で目標値に達している場合、又は業務等が期待する水準どおりであった場合/2:実施計画に基づく管理運営や事業の実施が目標値又は期待する水準をやや下回る場合/1:目標値を大きく下回る場合

1 施設の設置目的の達成に関する取組

施設の設置目的や市が示した基本方針、また、自ら提案した内容に沿った管理運営であったか	評価	
管理運営状況	3	
公共駐車場としての役割を理解し、基本方針に沿った管理運営を行っている。		
区分		具体的な取組の状況・実績
施設の効用を最大限に発揮		駅前的好立地を生かし、公共施設やテナントの利用者だけでなく周辺店舗へも駐車場チケットの提携を促し、利用者を促進するとともに、駅前違法駐車車の抑制にも貢献している。また上限料金を設定することにより、駐車場に車を置いて電車を利用するパーク&ライドを提唱し、交通渋滞の緩和と省エネの効果を図っている。
収益金増額につながる取組		インターネットやカーナビを通じて駐車場情報(所在地、料金、満空情報等)を提供及びタイムズクラブ会員へのメルマガ配信による利用促進や法人カード決済を可能とし、業務用駐車利用の促進とココネ上福岡施設内及び周辺店舗、テナントへの駐車券の販売を行い利用者拡大を図った。しかし、提案にある利用料金の見直しについては、料金見直しによる利用者離れも考えられること、また、公共駐車場として駅前違法駐車車の抑制に貢献していることから、慎重に協議しているため検討課題となっている。 収益収納金を平成29年度以前の50%から平成30年以降は76%(内按分ふじみ野市40%、管理組合60%)へ上げ、市の利益増につなげた。
サービスの質の向上	24時間常駐で警備の資格者である管理人を置き、トラブル対応、警備にあたっている。さらに曜日、時間帯など駐車場の利用に合わせた人員配置により、無駄のない効果的な管理体制をとっている。また、通勤・通学で通行人が多い時間帯、雨天等の混雑時などには、駐車場出入口での誘導、警備を行い、安全性、利便性を確保している。	

2 指定管理者の健全性

団体の財務状況や組織体制は安定していて、施設管理を継続的、安定的に行うことができるか	評価
特記事項(問題等があった場合)	3

3 施設の有効活用

利用区分等		予定(計画・目標) 単位	利用実績 単位	対前年比	年度目標達成率	評価
施設利用状況	収入金額	79,537,000 円	78,037,201 円	101.07%	98.1%	
(特記事項) 平成30年度については、8月20日～12月7日まで、ふじみ野市とココネ上福岡団地管理組合が駐車場の大規模修繕を行ったため、定期契約者の解約及び1フロアずつ利用を止めたことにより、売上減となっている。						
事業実施内容	区分	協定内容・指定管理者提案		追加事業、未実施事業及びその理由		
	市指定事業	<ul style="list-style-type: none"> ・駐車場の供用に関する業務 ・利用料金の徴収に関する業務 ・施設及び付属設備の維持・管理に関する業務 ・その他市が指定する業務 				
	自主事業	<ul style="list-style-type: none"> ・カーシェアリング ・飲料自販機の設置 ・土日祝日の24時間最大料金の変更 		<ul style="list-style-type: none"> ・カーシェアリングについては、需要の点から現在調査中 ・飲料自販機の設置については、自販機設置の場所、ココネ上福岡内の大型商業施設への配慮から、ココネ上福岡団地管理組合の了承が得られず、現在調整中 ・土日祝日の24時間最大料金の変更については、近隣駐車場の状況を調査した結果、料金見直しによる利用者離れの懸念があるため、現在検討事項となっている。 		
利用サービス向上の取組	PC、携帯電話、携帯アプリ等の各媒体を通して、リアルタイムに満空情報を配信し、空き状況が分かるようにしている。警備員を24時間配置し、定期的な見回りでの安全確認や駐車車両へのいたずら防止や利用者へのサポートを行っている。					

3

4 利用者評価

区分	内容		評価
利用者の要望把握	(1) 利用者要望把握方法	現地係員による聞き取り、コンタクトセンターによる受電対応	
	(2) 調査、会議等の内容	コンタクトセンターで利用者からの要望、苦情は一括して対応しトラブルの事前回避を図っている。さらに事故、トラブルや機器の不具合など、現地係員では対処できない場合は、専門スタッフを迅速に派遣するなど、24時間体制で対応している。	
	(3) 調査、会議等の結果	利用者からの要望、苦情、事故、トラブルなどは、コンタクトセンターから指定管理者へ速やかに報告されている。また、それらの報告事項(対応状況や経緯)については、指定管理者から当市に説明があり、指定管理者のみで判断や解決できない事項については、当市と協議して進められている。	
利用者からの評価・要望・苦情等	(1) 良好とする評価	駅前であることの特性を活かしてパーク&ライドを推進し好評を得ている。また、通勤時間などの混雑時や雨天時の駐車場待ちの渋滞などには、警備員を配置し、スムーズに入出庫できるよう誘導しており、高い評価を得ている。	3
	(2) 苦情・改善等の要望事項	特になし 《対応措置》	

5 事業収支

	指定管理者収支(平成30年度)				市の収支				評価	
	年度計画額	収支実績額		平成30年度決算	平成29年度決算(前年度)					
		項目	金額		項目	金額	項目	金額		
指定管理業務 事業収支 (単位:円)	収入	利用料金	79,122,000	利用料金	78,037,201	歳入	施設使用料		施設使用料	
		指定管理料		指定管理料			行政財産使用料		行政財産使用料	
		自主事業※	415,000	自主事業※			国庫支出金		国庫支出金	
		雑入		雑入			県支出金		県支出金	
		計	79,537,000	計	78,037,201		その他	12,687,343	その他	10,119,741
	支出	人件費	22,092,000	人件費	25,758,000	歳出	修繕料		修繕料	
		消耗品費	984,000	消耗品費	1,124,468		保険料		保険料	
		光熱水費	1,844,000	光熱水費	2,083,345		指定管理料		指定管理料	
		委託料		委託料			業務委託料		業務委託料	
		賃借料	2,598,000	賃借料	2,441,461		土地・建物賃借料		土地・建物賃借料	
		通信費	108,000	通信費	104,099		その他		その他	
		保険料		保険料						
		修繕費	612,000	修繕費						
		事業費(市指定事業)		事業費(市指定事業)						
		事業費(自主事業)		事業費(自主事業)						
		公租公課		公租公課						
		現場管理費		現場管理費						
		一般管理費(本社経費等)	2,592,000	一般管理費(本社経費等)	2,592,000					
		保守費	4,669,000	保守費	1,131,233					
		減価償却費	324,000							
計	35,823,000	計	35,234,606	計	0	計	0			
損益		43,714,000		42,802,595	差引		12,687,343		10,119,741	
自主事業収支 (単位:円)	自主事業	収入		収入						
		支出		支出						
	損益	自主事業損益	0	自主事業損益	0					
分析	人件費比率【人件費／指定管理者事業支出】								73.1%	
	事業収支における経営分析				平成30年度については、大規模修繕の影響で売上減が懸念されたが、修繕終了後の迅速な利用者促進により、事前に想定していたよりも売り上げの影響は最小で収めることができた。また、軽微な修繕等は極力現地管理人で賄うなど、コスト削減を図っていることを評価する。平成30年度の市への納付金は、収支実績額42,802,595円×76%×40%－324,645円(駐車場大規模修繕時の売上減の保証金)＝12,687,343円					
	一般管理費が、計画額と実績額で異なる理由									

4

6 管理運営全般 ※すべて「適」で「3」、「4」、「5」、「否」とする場合は、必ず特記事項欄に理由を記載すること。

区分	確認内容	適否欄	評価	
市との連携	1 市への報告、連絡、相談又は協議が適切に行われたか	適	3	
	2 市からの指示等に対し適切な対応が図られたか			
職員配置	1 施設管理運営に必要な人員が適正で有効に配置されているか	適		
	配置実績			9:00～13:00 2人 13:00～18:00 2人 18:00～22:30 1人 22:30～9:00 1人
	2 専門性を備えた職員、有資格者が必要に応じて配置されているか			
	3 労働関係法令を遵守し、職員の適正な労働条件を確保しているか			
平等利用	4 職員の資質・能力向上を図り、施設を適切に運営するための取組みや研修がなされたか	適		
	1 特定の団体や個人に偏らない、公平・公正な、透明性の高い運営がなされたか			
経理	2 利用許可、減免等の事務手続きが適切に行われたか	適		
	1 施設の管理運営に係る収支の内容や、指定管理料、利用料金等の取扱いは適切に行われたか			
施設・備品の維持管理	2 収支内容等を記載した帳簿を整備しているか	適		
	1 必要とされている保守、点検、清掃、保安、警備等、必要な維持管理業務が確実に実行されたか			
その他	2 備品は台帳、目録等を整備の上、管理が適正に行われたか	適		
	1 日常的、定期的に業務の点検、監視が行われたか			
特記事項	2 事業計画・報告書、予算書・決算書や、施設の利用状況などの定期報告、点検・検査結果報告などが適切な時期に提出されたか	適		

7 危機管理体制 ※すべて「適」で「3」。1箇所でも「否」の場合は「1」。「4」・「5」・「否」とする場合は、必ず特記事項欄に理由を記載すること。

区分	確認内容	適否欄	評価
安全対策	1 危機管理マニュアルが整備されているか	適	3
	2 危機管理マニュアルの内容が職員に周知されているか		
	3 常に、日常の事故防止などに注意を払っているか		
個人情報保護	1 施設の利用者の個人情報を保護するための対策が適切であったか	適	
防犯、防災対策	1 防犯、防火などの対策、体制が適切であったか	適	
	2 防災訓練など、必要な訓練が実施されたか		
緊急時対応、体制	1 事故発生時や非常災害時の対応などが適切であったか	適	
	2 必要な保険に加入するなど、利用者などからの損害賠償請求への対応措置が講じられているか		
特記事項			

総合評価

【総合評価】 S:極めて優れている/A:優れている/B:やや優れている/C:適正である/D:努力が必要である/E:改善が必要である

評価項目	評価	総合評価	その他
施設の設置目的の達成	3	B	
指定管理者の健全性	3		
施設の有効活用	3		
利用者評価	3		
事業収支	4		
管理運営全般	3		
危機管理体制	3		
評価理由	<p>・ココネ上福岡内のテナントや周辺店舗への駐車券販売により利用者の増加と違法駐車防止に努めているほか、インターネット等を通じて情報を発信して、利用者の利便性向上に努めている。</p> <p>・修繕や人件費などの支出を見直し、駐車場の安全性を優先した中で経費の節減に努め、収益金を増やしている。</p> <p>・収益収納金について、収益の76%を納付(内市40%、管理組合60%)することにより、市の利益の増加につながっている。</p>		
取組・改善案等	前年度からの課題・改善事項	実施状況	次年度へ向けての目標・取組・改善事項
	<p>1 公共駐車場部分は時間貸しのみによること、月極料金の見直しを図ること。</p> <p>2 収益金の増額の検討</p>	<p>1 大規模修繕に伴い、定期貸契約を解約し、修繕終了後、新たに4階、5階部分の定期貸を募集し、2階、3階の公共駐車場は時間貸のみとした。月極料金については、4階以上はココネ上福岡団地管理組合の持ち分のため、ふじみ野市は要望として見直しを提案している。</p> <p>2 平成29年度までの納付金50%から76%へ増額した。</p>	<p>・定期貸契約について、月極料金の見直しを図る。</p>

指定管理者自己評価

(1) 評価期間の取組に対する評価

① サービス向上に向けての取組

- ・ココネ上福岡施設内および周辺地域のテナント、店舗等へ当駐車場利用チケットを販売し、利用増加を図っています。
- ・インターネットで駐車場情報(所在地、料金、満空情報等)や料金シミュレーションを提供しています。またカーナビとも連動して駐車場情報を提供しています。
- ・弊社タイムズクラブ会員へはメルマガ配信による利用促進を図っています。
- ・管理人やコールセンターの対応の質向上により、利用者の満足度を上げて、リピート利用を図っています。
- ・今年度、駐車場修繕工事に伴いレイアウトの変更を実施し3階は月極と時間貸との混在を無くし時間貸のみとする事で利用者の利便性向上を図っております。

② 業務の効率化に対する取組

- ・駐車場内の軽微な修繕は極力現地管理人による作業を行ない、外部業者への出費を抑えてコスト削減を図っています。
- ・管理人の人員体制は、曜日や時間帯等を考慮し駐車場の稼働の高低に合わせた効率のよい配置をした管理体制をとっています。

③ その他

- ・運営面については当駐車場を長期管理している実績により、経験豊かな現地管理人による適切な管理を実施しております。
- ・管理体制に起因するトラブル・クレームはほぼございません。
- ・場内修繕工事により月極車両の一部解約や駐車台数減などの影響がありました。月極解約は51台解約したことにより月極売上は前年比83.7%と影響が大きかったですが、工事終了後、再募集手続きを早急に開始し3月には満車にすることができましたので売上の影響は最少で収めることが出来ました。時間貸売上は昨年比99.3%と微減で収めることができました。
- ・貴市への納付金は分配率の変更により前年比128.6%と大幅増となっております。

(2) 管理業務実施上の課題

- ・修繕工事をしていただいたことにより設備の劣化についてはかなり改善されました。
- ・他の施設の劣化としては入口スロープ表面部分が経年劣化により滑りやすくなってきております。
- ・その他、気付いた場合はその都度ご相談させていただきます。また修繕関係で緊急な出費が必要となる際は、事前にご相談の上進めて参ります。

(3) 次年度以降の取組

- ・カーシェアリング設置検討、サインの見直し等、協議を進めさせていただきたくお願いいたします。
 - ・今後予定される消費税額の変更につきましては当該時期の情勢を鑑み、駐車料金に反映させるか等の検討を行います。
- 月極・定期契約価格は増税分を反映させていただきます。