

平成29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29年4月1日 ～ 平成30年3月31日

施設状況

施設名称	ふじみ野市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株式会社	施設分類	その他
指定期間	平成29年4月1日 ～ 平成30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 3073.10㎡ 【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	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。	3
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	駅前の好立地を生かし、公共施設やテナントの利用者だけでは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	駐車場の軽微な修繕は極力現地管理人による修繕で賄い、コスト削減を図っている。 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を図った。また、駐車場の利用者拡大のため、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った。	
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高低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・通学時間帯、天気による混雑時などには、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)	市からの資料提出、確認・要求に対する回答、報告が遅く、反応がない場合も見受けられる。	3

3 施設の有効活用

施設利用状況		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
		利用台数	157,200 台	165,869 台	96.4%	105.5%	3
		収入金額	37,624,273 円	39,140,566 円	99.3%	104.0%	
		(特記事項) 駐車場利用状況は、天候に左右されるため、前年度と比べると、利用台数及び収益は少なかったが、収支計画よりも上回っている。また、支出を抑えたことにより、市への納付金は増額となっている。					
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"> <li>・駐車場の供用に関する業務</li> <li>・利用料金の徴収に関する業務</li> <li>・施設及び付属設備の維持・管理に関する業務</li> <li>・その他市が指定する業務</li> </ul>					
	自主事業						
利用サービス向上の取組		<ul style="list-style-type: none"> <li>・「タイムズクラブ」会員へのポイント加算</li> <li>・法人カード(タイムズビジネスカード)によるカード決済</li> <li>・タイムズ24のホームページへの駐車場情報(台数、料金、満空状況)の掲載</li> </ul>					

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	3
	(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、苦情また、事故、トラブルは、コンタクトセンターからタイムズ24へ速やかに報告され、さらにタイムズ24から市へ対応、経緯の説明をし、タイムズ24で判断できない場合は、市と協議する。	
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生かしてパーク&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

事業収支 (単位:円)	指定管理者収支(平成29年度)				市の収支				評価	
	年度計画額		収支実績額		平成29年度決算		平成28年度決算(前年度)			
	項目	金額	項目	金額	項目	金額	項目	金額		
事業収支 (単位:円)	収入	利用料金	37,624,273	利用料金	39,140,566	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※		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	
							その他	10,119,741	その他	10,025,568
		計	37,624,273	計	39,140,566		計	10,119,741	計	10,025,568
	支出	人件費	14,553,000	人件費	15,451,892	歳出	修繕料		修繕料	
		設備管理費	641,000	設備管理費	977,128		保険料		保険料	
		光熱水費	640,000	光熱水費	654,925		指定管理料		指定管理料	
		委託料	1,588,000	委託料	1,725,141		業務委託料		業務委託料	
		賃借料	20,457	賃借料	19,224		土地・建物賃借料		土地・建物賃借料	
		通信費	77,000	通信費	72,773		その他		その他	
		保険料		保険料						
		修繕費		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)		一般管理費(本社経費等)						
		計	17,519,457	計	18,901,083		計	0	計	0
損益	20,104,816		20,239,483	差引	10,119,741		10,025,568			
※自主事業は 該当箇所のみ 記載すること	自主事業		収入							
			支出							
	自主事業損益	0	自主事業損益	0						
人件費比率【人件費/指定管理者事業支出】								81.8%		
事業収支における経営分析					平成28年度よりも全体の売上は0.99%減っているが、支出を抑えることにより収益金は1.01%の増収となった。簡易な修繕の現地スタッフ対応や柔軟な人員配置など、細かいところで支出を抑える努力は評価できる。					
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」とする場合は、評価理由欄に理由を記載すること。

区分	確認内容	適否欄	評価
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	3
	配置実績 ・8:00~16:00 2人 ・16:00~8:00 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	3
	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	3
	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	3
	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	3
	1 日常的、定期的に業務の点検、監視が行われたか		
	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		

7 危機管理体制 ※すべて「適」で「3」。1箇所でも空欄の場合は「1」。「4」「5」とする場合は、評価理由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		

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	<p>施設の設置目的の達成</p> <p>指定管理者の健全性</p> <p>施設の有効活用</p> <p>利用者評価</p> <p>事業収支</p> <p>管理運営全般</p> <p>危機管理体制</p>
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	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・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。</li> </ul>		
取組・改善案等(施設所管課)	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
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1 時間貸しと定期貸しの実台数と按分台数に差異があること</li> <li>2 公共施設での定期貸しの必要性に疑問があること</li> <li>3 定量貸しの見直しが必要であること</li> </ol>	平成29年度で現指定管理者が終了するため、平成30年度からの指定管理者について課題・改善事項を盛り込んだ協定の内容とした。	<ol style="list-style-type: none"> <li>1 時間貸しと定期貸し台数での按分を見直し、面積按分とするよう管理組合と協議し同意した。</li> <li>2 面積按分にしたことで定期貸しは、公共施設部分からなくし、管理組合部分に集約させることとした。</li> <li>3 定量貸しのテナントと交渉を重ね、30年度は10%増額で同意した。</li> </ol>

## 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。(本年度2件の新規対応を致しました)
- ・インターネットやカーナビを通じた駐車場情報(所在地、料金設定、満空情報等)の提供、およ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を図っています。
- ・管理人やコールセンターの対応の質的向上により、利用者の満足度を上げて、リピート利用を図っています。
- ・H28.7より弊社HPにて料金シミュレーションが行えるようになり、利用者が駐車場利用前に料金計算が簡単にできるようになりました。

#### 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配置をして、無駄のない、且つ質の高い管理体制をとっています。

#### ③ その他

- ・運営面については熟練した現地管理人によるキメ細かい管理体制により、他の弊社管理の同等規模の駐車場と比較しても、トラブル・クレーム比率は格段に低くなっております。
- ・周辺環境の変化・他社の増加による影響はあるものの、売上はほぼ横ばい、原価の低減により、貴市に対する収益金は微増を確保しております。
- ・提携利用先との交渉を実施、H30年度より利用料増額をすることが出来ました。

### (2) 管理業務実施上の課題

- ・開設からの時間も経ち、設備面での劣化が開始しております。天井、柱のサビに伴う車への影響も発生しておりますので、設備の修繕が一部必要となります。
- ※H30年度の修繕にて解決予定
- ・修繕関係で出費が必要となる際は、緊急度にもよりますが、事前にご相談の上進めて参ります。
  - ・今年度は積雪があり、危険度に応じてスロープ部より除雪を開始しましたが、入口部の除雪対応が遅れてしまいました。

### (3) 次年度以降の取組

- ・大規模修繕に伴う月極契約の見直しと、時間貸との区分の調整を行います。
- ・カーシェアリング・災害用自販機の設置検討、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。
- ・工事終了を見据えた料金改定も検討を進めてまいります。