

令和元年度 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31年4月1日 ～ 令和2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	4回
施設設置目的	公共駐車場として、駅前の駐車場という市民への利便性と違法駐車削減、生活環境の保全に資することを目的として設置		
施設概要	【開設】平成18年3月30日 【施設概要】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	<ul style="list-style-type: none"> ・公の施設として平等かつ公平な管理・運営を行うものであること ・安心・安全な利用が確保されるものであること ・施設の特性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 		
指定管理者の主な業務	<ul style="list-style-type: none"> ・駐車場の利用に関する業務 ・駐車場の施設・物品の保全管理及び防火業務 ・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	
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、公共施設やココネ上福岡内のテナント利用者だけでなく、駅前の周辺店舗とも提携し駐車場を確保することにより、違法駐車抑制に貢献している。また、駐車料金上限を設定することにより、駅に車を置いて電車を利用するパーク&ライドを提唱し、交通渋滞の緩和や省エネの効果も図っている。
収益金増額につながる取組		インターネット、カーナビへ駐車場情報(所在地、料金、満空情報)を提供し、利用促進につなげている。また、定期的な利用者のタイムズクラブ会員への加入を促して固定客の拡大を図り、さらに法人カード決済による法人の利用を促進するため、周辺の企業に働きかけている。利用料金については、平成30年度の上福岡駅西口駐車場大規模改修時に、定期貸しをすべて一旦解約し、修繕終了後新たに募集をかけ値上げした料金で契約するという方法をとった。
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、交通整理にあっている。さらに駐車場内での事故やクレームなどには、コンタクトセンターから専任スタッフが駆けつける体制を確保するなど、迅速な対応を行っている。また、駐車場出入口での警備員による誘導や交通整理により、安全・安心な駐車場管理を行っている。

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
外部専門家からの指摘事項の概要	3
その他特記事項	

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	駐車場収納金	13,011,000 円	14,244,448 円	125.4%	109.5%	3
(特記事項) 時間貸、月極共に利用が順調に推移し、年間ベースは増収となった。しかし、コロナウイルスの影響により、2月、3月の時間貸は減となっている。						
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"> ・駐車場の共用に関する業務 ・利用料金の徴収に関する業務 ・施設及び附属設備の維持・管理に関する業務 ・その他市が指定する業務 		追加事業	なし	
	自主事業	タイムズ会員へのメルマガ配信 駐車場チケット契約店舗の拡大促進 AED設置、非常用備蓄簡易トイレ等の設置 内外サイン再整備 入出庫時事故防止対策		未実施事業	なし	
利用サービス向上の取組	駅周辺の店舗情報や割引券等を発行できるタイムスタワーを設置し、駐車場利用者へのサービスを充実するため準備を進めている。さらにAED設置や非常用備蓄簡易トイレの備蓄など緊急時や災害時に対応できるようにした。					

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	駅に近く、通勤者や駅周辺商業施設利用者が多く利用するが、他の駅周辺の駐車場に比べて管理人が常駐していることで、入出庫時やトラブル発生時に安心できると好評を得ている。また、駐車場内も定期的に見回りしており、車へのいたずらの防止になっており、利用者の安全を守っている。	
	(2) 苦情・改善等の要望事項	月極駐車場エリアに時間貸しの車が止まっていると、月極契約者からクレームがあった。 《対応措置》 時間貸しエリアと月極エリアがわかりにくかったため月極時間貸併用フロア(4階、5階)の月極エリアに「月極」の表示板を設置し、駐車場所間違い防止を行った。	

5 事業収支

(単位:円)

	指定管理者収支(令和元年度)				市の収支				評価	
	年度計画額		収支実績額		令和元年度決算		平成30年度決算(前年度)			
	項目	金額	項目	金額	項目	金額	項目	金額		
①指定管理業務事業収支	収入	利用料金	79,122,000	利用料金	81,921,203	歳入	施設使用料		施設使用料	
		事業収入	415,000	事業収入	0		行政財産使用料		行政財産使用料	
		指定管理料		指定管理料			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	14,244,448	その他	12,687,343
		計	79,537,000	計	81,921,203		計	14,244,448	計	12,687,343
	支出	人件費	22,296,000	人件費	26,013,000	歳出	修繕料		修繕料	
		消耗品費	993,000	消耗品費	1,064,527		保険料		保険料	
		光熱水費	1,861,000	光熱水費	2,005,450		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	2,622,000	賃借料	2,458,105		土地・建物賃借料		土地・建物賃借料	
		通信費	109,000	通信費			その他		その他	
		保険料		保険料						
		修繕費	618,000	修繕費						
		事業費(市指定事業)		事業費(市指定事業)						
		公租公課		公租公課						
		一般管理費(本社経費等)	2,616,000	一般管理費(本社経費等)	2,616,000					
		保守費	4,712,000	保守費	907,380					
		減価償却費	324,000							
		計	36,151,000	計	35,064,462		計	0	計	0
収支	43,386,000		46,856,741		差引	14,244,448		12,687,343		
②自主事業収支	自主事業収入	415,000	自主事業収入	0						
	自主事業支出	0	自主事業支出	0						
	自主事業収支	415,000	自主事業収支	0						
③収支 ※指定管理事業+自主事業(①+②)	収支	43,801,000		46,856,741						
④市への納付金 ※納付金がある施設のみ	市への納付金	支出	13,189,200	支出	14,244,448					
⑤最終収支(③-④)	収支	30,611,800		32,612,293						
分析	人件費比率【人件費/指定管理者事業支出】							74.2%		
	事業収支における経営分析				増収を図るため、近隣の商業施設等との提携を進めるなど収入を上げるための促販も行ってきた。しかし、カーシェアリング、タイムズタワーの設置などの自主事業については、30年度の上福岡駅西口駐車場大規模改修の影響で延期になっていたものを令和元年度に実施する予定だったが、管理組合の意向により延期となっている。また、コロナウイルスによる影響のため3月の収入が前年度と比較し86%程度に減少した。今後はさらに減少することが見込まれている。					
	一般管理費が、計画額と実績額で異なる理由									

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		
配置実績	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 警備員 9:00～18:00 2人 18:00～翌9:00 1人 コンタクトセンター24時間人員配備	適	
	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		
	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		
平等利用	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	適	
	2 利用許可、減免等の事務手続きが適切に行われたか		
経理	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	適	
	2 収支内容等を記載した帳簿を整備しているか		
施設・備品の維持管理	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	適	
	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		
その他	1 日常的、定期的に業務の点検、監視が行われたか	適	
	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		
特記事項			

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

総合評価	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	<ul style="list-style-type: none"> ・コロナ上福岡内店舗や周辺店舗、企業への促販を行い、駐車チケットの提携や法人会員の拡充に努め、収益の増加のみではなく、駅前の違法駐車対策にも貢献している。 ・入庫口での警備員の誘導により、安全な利用ができ、駐車場内のトラブルにも迅速な対応がなされている。 ・収益収納金は収益の76%を収めており、市の収納金の増額につながっている。
------	---

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
	上福岡駅西口駐車場大規模改修で保留していた指定管理者指定時の提案内容の早急な実施について	<ul style="list-style-type: none"> ・AEDの設置、災害時のため非常用備蓄簡易トイレ等の備蓄は完了 ・上福岡駅西口駐車場大規模改修終了後の契約から、定期貸しの利用料金を値上げ済 ・タイムズタワーは管理組合との共有部分に設置予定のため、総会后設置予定 	<ul style="list-style-type: none"> ・コロナウイルスによる影響による大幅な減収が予想される中で、ダメージを最小限に抑え、収束後には早急に駐車場利用者の回復につながる取り組みを行うよう図っていく。

指定管理者自己評価

<p>(1) 評価期間の取組に対する評価</p> <p>① サービス向上に向けての取組</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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。 ・場内場外サインの整備を実施しました。合流注意サイン設置により、出会い頭の衝突防止を促す様にしました。劣化していた入口の料金看板を貼替しました。 ・時間貸利用者が月極車室に駐車する事例が多かったので駐車場所間違い防止のため、月極時間貸併用フロアに月極サインを設置しました。 ・安全対策として出庫時注意サインを設置しました。 ・AEDを管理人室に設置しました。 ・非常用備蓄簡易トイレを管理人室に設置し、震災時にトイレに配置する体制にしました。 <p>② 業務の効率化に対する取組</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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。 <p>③ その他</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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。 ・貴市への納付金は前年比109.5%と増加しております。稼働状況は順調に推移していたものの2月下旬より新型コロナウイルスの影響により稼働が減少し始め3月売上は前年同月比83.1%に減少しました。 <p>(2) 管理業務実施上の課題</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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。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。 <p>(3) 次年度以降の取組</p> <ul style="list-style-type: none"> ・カーシェアリング設置、弊社サービスを提供するタイムズタワー設置を進めさせていただきたくお願いいたします。 ・新型コロナウイルスの影響により、緊急事態宣言発令、不要不急の外出抑制や各種イベントの中止、テレワーク実施や営業活動自粛による企業活動縮小などにより、駐車場売上上の減少が続くものと想定されております。終息が長引き売上に改善が見られない場合は状況に応じて改善策を打っていきたく考えております。
--