

令和2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 令和2年4月1日 ~ 令和3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立地を生かし市民への利便の増進、違法駐車者の削減、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	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、公共施設やココネ上福岡内のテナント利用者だけではなく、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、違法駐車者の抑制に貢献している。また、駐車料金の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。また、延期となっていたカーシェアリング開始とタイムズタワーの設置を行い新たな利用者の獲得につなげている。	
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、交通整理にあたっている。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。さらにタイムズタワーを設置し、ポイントによる割引券発行などのサービスも開始した。	

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	共同事業体を構成するタイムズ24㈱の売上高、利益ともに順調に推移している。また、自己資本比率も良好である。また、タイムズサービス㈱の利益は毎期順調に推移しており、良好である。自己資本比率も良好であり、資金留保も健全。	3
その他特記事項		

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
	駐車料金	79,537,000 円	66,429,211 円	81.0%	83.5%	
(特記事項) 令和2年度は、コロナウイルス感染拡大の影響で外出や出勤が減少したため、利用率が減り、収益金も下がっている。						
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	駐車場管理 ・発券機・精算機、防犯カメラなど付帯設備の保守点検 ・場内外サイン整備 ・駐車場内巡回・清掃 ・防犯・防災対策 駐車場運営 ・利用料金の徴収 ・入出庫時の誘導・満車時の対応 ・利用促進対策の推進 ・駐車場内事故・クレーム処理		追加事業		
	自主事業	・カーシェアリング ・タイムズタワー設置 ・災害対策(駐車場内避難想定) 災害用備蓄物資の備蓄		未実施事業		
利用サービス向上の取組	年1回アンケート調査を実施し、利用者データや意見を収集・活用して、より利用しやすい施設として改善に取り組んでいる。また、タイムズタワーを設置し、タイムズポイントの交換を行えるようにした。さらに、大規模災害時に車中での避難を想定して、災害用備蓄品を備えている。					

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	アンケート調査実施	
	(2) 調査、会議等の内容	R3.3.17 駐車場2階、3階において聞き取り式アンケート調査実施 回答67名 R3.3.25 ふじみ野市、タイムズ24とアンケート調査結果、駐車場内発生事故報告などについて会議実施	
	(3) 調査、会議等の結果	アンケート調査結果については、利用者の評価は概ね好評であり、タイムズタワー設置についても好評であった。次回は今回は別の時間帯で実施し、異なる属性の意見を収集する。 事故報告については、破損部分の工事を実施することだが、要因となったヤオコーの搬入物の問題については、今後の課題となる。	
利用者からの評価・要望・苦情等	(1) 良好とする評価	朝夕の通勤、通学時には、周辺道路に歩行者が多いため、警備員を配置して車の入出庫の誘導を行っている。また、警備員が24時間常駐しており、駐車場内における事故やトラブルにも迅速に対応でき、駐車場内も常に見回りを行っているため、トラブルや犯罪の抑止にもなっており、利用者からも安心して利用できるという好評を得ている。	3
	(2) 苦情・改善等の要望事項	タイヤの鳴る音が気になるという意見が寄せられた。 《対応措置》 駐車場の床面の滑り止めの凹凸がすり減ってしまい、タイヤの音が鳴るという現象が発生している。特に入りロゲートからの坂道はほとんど凹凸がなくなっている状態であるため、雨の日はスリップの危険性もあり兼ねてより懸案事項となっている。しかし入り口であるため、修繕となると駐車場を閉鎖しなければならず不可能と思われる。タイムズ24で駐車場運営のノウハウから、閉鎖にならないような修繕の方法を調査している。	

	指定管理者収支(令和2年度)				市の収支				評価	
	年度計画額		収支実績額		令和2年度決算		令和元年度決算(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	66,429,211	歳入	施設使用料		施設使用料	
		事業収入	415,000	事業収入			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	9,627,608	その他	14,244,448
		計	79,537,000	計	66,429,211		計	9,627,608	計	14,244,448
	支出	人件費	22,500,000	人件費	26,268,000	歳出	修繕料		修繕料	
		消耗品費	1,002,000	消耗品費	698,433		保険料		保険料	
		光熱水費	1,878,000	光熱水費	1,659,947		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	2,647,000	賃借料	2,513,772		土地・建物賃借料		土地・建物賃借料	
		通信費	110,000	通信費	99,087		その他		その他	
		保険料		保険料						
		修繕費	623,000	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)	2,640,000	一般管理費(本社経費等)	2,640,000					
		保守費	4,755,000	保守費	880,198					
		減価償却費	324,000							
		計	36,479,000	計	34,759,437		計	0	計	0
収支	43,058,000		31,669,774		差引	9,627,608		14,244,448		
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		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	43,473,000		31,669,774						
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	32,724,000	32,724,000	24,069,020 (管理組合6:ふじみ野市4で按分)					
⑤最終収支(③-④)	収支	10,749,000		7,600,754						
分析	人件費比率[人件費/指定管理者事業支出]								75.6%	
	事業収支における経営分析				令和2年度はコロナウイルス感染拡大による緊急事態宣言の影響で、自宅でのテレワークや外出の自粛が求められ、駐車場利用者も激減し収益金は計画額を下回っており、厳しい状況になっている。一方で月極と提携店利用料は、前年度並みの実績であったため、収益全体の底上げにつながった。					
	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		
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 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		
	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

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	C		
	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	3			
	管理運営全般	3			
	危機管理体制	3			

評価理由
 令和2年度は、新型コロナウイルス感染拡大による緊急事態宣言等の影響により、大幅に利用者が減少した中でも、警備員配置、見回りなど利用者サービス及び安全確保に継続して努めている。また、簡易な修繕等は社員で行うなど、経費の節約を併せて実施したことも評価できる。
 当駐車場については、駅至近の好立地に位置することから潜在的なニーズは高いと考え、カーシェアリング、ポイントサービスなど利用者サービスを強化することで、収益の回復に努めていることから総合評価を「C」とした。

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
	自主事業として提案されていた、カーシェアリング及びタイムスタワーの設置が、平成30年度の駐車場大規模改修の影響や管理組合との調整の難航により遅れているため、令和2年度中に改善するよう指示した。	令和2年11月からカーシェアリングを開始し、令和3年2月には駐車場3階エレベーターホールにポイント交換機のタイムスタワーを設置した。	防犯カメラや満空表示器、出庫灯等付帯設備の老朽化が進み、不具合が出てくる可能性が考えられる中で、今後の維持管理、機器の入替等について計画を立てていくことが必要である。

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、継続的に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。
- ・管理人やコールセンターの対応品質向上により、利用者の満足度を上げて、リピート利用を図っています。
- ・駐車場の付加価値向上のため、カーシェアリング車両を配備し、周辺住民や駅利用者にご好評をいただいております。
- ・弊社のポイントサービスであるタイムスクラップカードのポイントが交換できるタイムスタワーを3階エレベーターホール設置いたしました。
- ・駐車場の利用に関して、駐車場利用者アンケートを実施いたしました。結果は貴市にもご報告いたしました。

② 業務の効率化に対する取組

- ・駐車場の軽微な修繕は可能な限り、現地の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。
- ・管理人の配置体制は、曜日や時間帯等を考慮し、駐車場の稼働状況に合わせた効率のよい配置体制をとっています。
- ・月極契約者が多い駐車場ですが、煩雑な契約業務や受付業務は月極専門の部署が一括管理しているため、現地管理人には業務負荷がかかりません。

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。
- ・駐車場の規格が良いこともあり、管理体制に起因するトラブル・クレームはほとんどございません。
- ・新型コロナウイルス感染防止のため、管理人にはこまめな手洗い・消毒とマスク着用を厳しく指導しています。

(2) 管理業務実施上の課題

- ・入口スロープの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ので、修繕を検討する必要があります。
- ・駐車場入口の案内看板へ搬入車が接触する事故が発生しましたが、入口横の搬入車スペースにテナントの台車や荷物等が配置されており、搬入車通路が狭くなっている点も事故発生要因の一つと考えられます。このため、テナント店舗様との再発防止協議が必要と考えられます。
- ・防犯カメラが経年劣化により、車のナンバーや人物が読み取れないほど解像度が落ちています。
- ・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には、事前にご相談のうえで進めて参ります。

(3) 次年度以降の取組

- ・事故やトラブルの発生や対応・結果報告について、月次報告にて情報共有をさせていただきます。(本年度3月より実施済み)
- ・上福岡駅の西口側への弊社が提供する駐車場提携サービス「たのしい街」を展開をし、更なる駐車場の利便性向上を図ります。
- ・電子マネー等の決済方法が今後ますます普及することを想定し、駐車場精算機に電子決済機能を導入すること検討して参ります。