

令和4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4年4月1日 ~ 令和5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株式会社共同事業体	施設分類	その他
指定期間	令和4年4月1日 ~ 令和9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	5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"> <li>・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</li> <li>・安心・安全な利用が確保されるものであること</li> <li>・施設の特性を最大限に発揮するものであること</li> <li>・施設の管理経費の節減が図られるものであること</li> <li>・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</li> </ul>		
指定管理者の主な業務	<ul style="list-style-type: none"> <li>・駐車場の利用に関する業務</li> <li>・駐車場の施設・物品の保安全管理及び防火業務</li> <li>・報告業務</li> </ul>		

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: 業務等が目標値を大きく下回る場合（改善指導が必要）

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。カーシェアリング、タイムズタワー、電気自動車充電器の設置により、駐車場の付加価値向上となっている。	
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実施している。	

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
外部専門家からの指摘事項の概要	親会社の業績を注視する必要があるが、売上高、利益ともに順調であり、監査法人の監査を受けているため、財務内容はほぼ信用できる。	3
その他特記事項	流動比率、固定比率、経常利益も堅調である。	

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（売上）	70,084,000 円	73,594,880 円	103.1%	105.0%	
		(特記事項) 令和4年度は、コロナ禍による影響が落ち着きを見せ始め、収入は計画値及び昨年実績を上回った。					
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	・タイムズタワー設置(令和2年度～) ・カーシェア設置(令和2年度～) ・電気自動車充電器設置(令和4年度～) ・タイムズ24のホームページにふじみ野市のホームページバナーリンク掲載(令和4年度～)		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、電気自動車充電器を設置し駐車場の付加価値を高め、環境負荷軽減の取り組みを行った。更に、タイムズ24のホームページにふじみ野市ホームページのバナーリンクを掲載し、市の事業の広報を行った。					

4

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 令和5年3月17日（金） 市駐車場において聞き取り式アンケート調査実施、回答66名。 令和5年5月24日（水） 指定管理者より調査結果報告提出		
	(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、安全面や料金設定についても好意的な意見であった。朝夕の時間帯にも意見を聞けるよう、令和3年度よりも長時間実施した。 ・住まい：ふじみ野市49%、年齢：60代以上16%、利用目的：買い物69%、利用頻度：週1～2回32%、 ・従業員の対応：良い51% 普通44% 悪い0% ・料金体系：高い9% 妥当83% 安い5%		
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好評を得ている。		4
	(2) 苦情・改善等の要望事項 ①雨の日に満車になるのが不便 ②逆走する車を見かけた という意見があった。  《対応措置》 ①雨の日は車で移動する人が増えるため、満車になる傾向があるが、警備員を配置し誘導や案内を行っている。 ②駐車場内を警備員が巡回するとともに、安全な利用をしていただくよう声をかけ、利用者のモラルの向上に努めている。またサイン表示がわかりやすいものであるか点検した。		

5 事業収支

(単位：円)

	指定管理者収支 ( 令和4年度 )				市の収支				評価	
	年度計画額		収支実績額		令和4年度決算		令和3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	69,767,000	利用料金	73,278,080	歳入	施設使用料		施設使用料	
		事業収入	317,000	事業収入	316,800		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	
		管理運営費への充当		管理運営費への充当			その他	11,741,384	その他	11,008,640
		計	70,084,000	計	73,594,880		計	11,741,384	計	11,008,640
	支出	人件費	26,268,000	人件費	26,268,000	歳出	修繕料		修繕料	
		消耗品費	698,000	消耗品費	789,057		保険料		保険料	
		光熱水費	1,660,000	光熱水費	2,746,780		指定管理料		指定管理料	
		委託料	880,000	委託料	882,442		業務委託料		業務委託料	
		賃借料	2,513,000	賃借料	2,511,719		土地・建物賃借料		土地・建物賃借料	
		通信費	99,000	通信費	124,237		その他		その他	
		保険料	63,000	保険料	0					
		修繕費	275,000	修繕費	0					
		事業費 (市指定事業)		事業費 (市指定事業)						
		公租公課	78,000	公租公課	0					
		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					
	計	35,174,000	計	35,962,235	計	0	計	0		
	収支	34,910,000		37,632,645		差引	11,741,384		11,008,640	
	②自主事業 収支	収入		収入		*指定管理者収支の収支実績額「保険料」は一般管理費に含む。				
支出			支出							
③収支 ※指定管理事業+自主事業 (①+②)	収支	34,910,000		37,632,645						
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	27,230,000	支出	29,353,460	(管理組合6：ふじみ野市4で按分)				
⑤最終収支 (③-④)	収支	7,680,000		8,279,185						
⑥新型コロナウ イルス感染拡大 防止に係る過 年度指定管理料 (令和3年度分)	(収入) 市からの給付額		0		(歳入) 指定管理者からの返還額		0			
	(支出) 市への返還額		0		(歳出) 指定管理者への給付額		0			
分析	人件費比率【人件費/指定管理者事業支出】								73.0%	
	事業収支における経営分析				コロナウイルス感染拡大による影響が、駐車場利用者数にも及んだ。令和3年度の実績を上回ったものの令和元年度の水準には回復していない。一方で時間貸しが119%と前年を大きく上回る実績であったため、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 駐車場長1名、スタッフ7名		
	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	
	1 防犯、防火などの対策、体制が適切であったか		
防犯、防災対策	2 防災訓練など、必要な訓練が実施されたか	適	
	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		
緊急時対応、体制	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	適	
	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	4				
利用者評価	4				
事業収支	4				
管理運営全般	3				
危機管理体制	3				

評価理由	<p>外部専門家からの意見に見られるように、健全性が担保されており安定した運営を行っている。また警備員が24時間常駐し市のイベント時や悪天候の際は増員体制を取り、安全性の確保や利用者の利便性の向上に貢献している。全員が警備業の有資格者であり、犯罪が起きにくい環境を整えているなど、利用者の安心感も高く、利用者評価も好評である。</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>キャッシュレス化について、ICカード（流通系、交通系）の導入により利便性が向上するため、管理組合との調整を引き続き行い、時期を逃さず計画的に行う必要がある。</p>	<p>精算機器は管理組合の資産であること、既利用者の利便性に変化が生じることから、慎重に調整を進めている。</p>	<p>環境への負荷の軽減、運営経費の節減のため駐車場内の照明のLED化への検討と費用対効果の検証が必要である。</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、継続的に利用増加を図っている。
- ・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。駐車場検索サイト「Parking Information」内の当駐車場ページにふじみ野市市民課出張所HPのバナーリンクを掲載し、更なる駐車場認知を図っている。
- ・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る。
- ・駐車場の付加価値向上のため、4階に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いる。（令和2年度～）
- ・弊社のポイントサービスであるタイムズクラブカードのポイントが交換できるタイムズタワーを3階エレベーターホールに設置し、タイムズクラブ会員様にはご好評をいただいている。（令和2年度～）
- ・環境に配慮すべき公共駐車場を目指すため、駐車場2階に電気自動車（EV）充電器を設置した。（令和4年度～）
- ・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。令和4年度は令和5年3月17日に実施した。

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る。

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いる。また、当駐車場は24時間営業のため夜間帯のトラブル対応・利用者サービスに対応できるよう警備資格のある管理人を24時間常駐させている。
- ・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ない。
- ・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る。次年度も引き続き現地の感染対策を徹底する。

(2) 管理業務実施上の課題

- ・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るので、修繕について貴市と協議させていただく。
- ・その他、気付いた場合はその都度ご相談させていただく。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いく。
- ・利用者アンケート結果より、駐車場内のカート置き場からカートやカゴがはみ出していることについてご意見があった。こちらは施設テナントが設置したカート置き場だが、管理組合様にもご報告の上、事故防止のため設置場所や回収頻度の見直しを検討いただいている。

(3) 次年度以降の取組

- ・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いく。
- ・駐車場内照明を蛍光灯からLEDへの切り替えを検討する。改めて切り替えにかかる費用や期間や費用対効果等を検証した上で、貴市、ココネ上福岡管理組合様、当共同事業体の三者にて今後協議する。
- ・令和5年度は、コロナ禍の下火により今まで開催が見送られていた七夕祭り等のイベントが開催される予定のため、現地スタッフを増員し、満車対応、周辺駐車場の案内、迂回案内等の現場対応に努める。