

令和3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3年4月1日 ~ 令和4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	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 ・安全・安心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：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。カーシェアリングとタイムズタワーの設置により、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	共同事業体を構成するタイムズ24（株）は自己資本比率は37.8%であり、良好。売上高、利益ともに順調である。また、監査法人の監査を受けているため、財務内容に信用がおける。また、タイムズサービス㈱は自己資本比率は54.0%であり、良好。売上高、利益ともに順調である。また、監査法人の監査を受けているため、財務内容に信用がおける。	4
その他特記事項	タイムズサービス（株）は流動比率が201.8%、固定比率が14.9%であり健全かつ望ましい状況にある。	

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）	71,175,000 円	71,402,524 円	107.5%	100.3%	
（特記事項） 令和3年度は、新型コロナウイルス感染拡大により、外出の自粛や在宅勤務の普及などによる影響を鑑み、目標値を下方修正し、達成した。また、対前年比においては回復傾向にある。						
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			
				未実施事業		
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					
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	3
	(2) 調査、会議等の内容 令和4年5月17日（火） 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4年5月31日（火） 指定管理者より調査結果報告提出 * 令和3年度はココネ上福岡団地の大規模修繕を実施しており、上福岡駅西口駐車場が位置する二番館も車室を部分的に閉鎖する工事期間が生じた。安全に調査を実施するため工事期間を避けてアンケート調査を実施した。		
	(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2年度よりも長時間実施した。 ・ 住まい：ふじみ野市44%、年齢：60台以上36%、性別：女性62%、利用目的：買い物59%、利用頻度：週1~2回58%、 ・ 従業員の対応：良い6% 普通94% 悪い0% ・ 料金体系：高い0% 妥当97% 安い3%		
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しているため、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。		3
	(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電子マネーによる清算ができると良い 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令和4年度には、従来のクレジットカードに加え交通系、流通系電子マネーによる決済の導入を目指している。実施には管理組合総会の決議が必要なため、実現に向けて市、管理組合、指定管理者との協議を予定している。		

5 事業収支

(単位：円)

	指定管理者収支 (令和3年度)				市の収支				評価			
	年度計画額		収支実績額		令和3年度決算		令和2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	70,858,000	利用料金	71,085,724	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	11,008,640	その他	9,627,608		
		計	71,175,000	計	71,402,524		計	11,008,640	計	9,627,608		
	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	812,255		保険料		保険料			
		光熱水費	1,660,000	光熱水費	1,877,101		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	2,513,000	賃借料	2,512,539		土地・建物賃借料		土地・建物賃借料			
		通信費	99,000	通信費	99,718		その他		その他			
		保険料		保険料								
		修繕費	800,000	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	880,000	保守費	980,276							
		減価償却費										
計	35,558,000	計	35,189,889	計	0	計	0					
収支	35,617,000		36,212,635	差引	11,008,640		9,627,608					
②自主事業 収支	収入		収入		(管理組合6：ふじみ野市4で按分)							
	支出		支出									
	自主事業収支	0	自主事業収支	0								
③収支 ※指定管理 事業+自主事業 (①+②)	収支	35,617,000		36,212,635								
	市への納付金 ※納付金がある施設のみ	支出	27,068,000	支出					27,521,600			
⑤最終収支 (③-④)	収支	8,549,000		8,691,035								
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 2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】								74.6%			
	事業収支における経営分析			新型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2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。一方で月極と提携店利用料は、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 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行われたか		
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
総合評価	施設の設置目的の達成	3	B		
	指定管理者の健全性	4			
	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	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時間常駐しているため、犯罪が起きにくく利用者の安心感も高く、利用者評価も好評である。			
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		
	付帯設備の老朽化が進んでおり機器の入替え等についての計画が必要である。	設備の多くは管理組合の資産であるため、指定管理者から管理組合に提案がなされている。入り口スロープの劣化については令和3年度に修繕を実施し安全性が向上した。	現在クレジットカード決済は導入済みであるが、更にICカード（流通系、交通系）の導入により利便性が向上する。ICカード導入を実施するには管理組合との調整が必要であるため、時期を逃さず計画的に行う必要がある。		

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	
<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、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おります。 ・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3年度は大規模修繕工事があったため令和4年5月17日に実施いたしました。 	
② 業務の効率化に対する取組	
<ul style="list-style-type: none"> ・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。 	
③ その他	
<ul style="list-style-type: none"> ・令和3年度の大規模修繕工事時に、駐車場入口スロープのすべり止め修繕が実施されたため、雨天時等のスリップ事故のリスクが解消されております。 ・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。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。 ・令和3年9月～令和4年3月末まで実施された大規模修繕工事により時間貸区画や月極区画の一部閉鎖・駐車制限があったため、管理組合様や施工業者様と連携し、駐車場利用者様へのご案内や区画閉鎖の対応に努めました。工事期間中は駐車場で大きな事故やトラブルなく、無事に対応完了いたしました。 	
(2) 管理業務実施上の課題	
<ul style="list-style-type: none"> ・令和3年6月に駐車場入口の案内看板へ車両接触する事故が発生いたしました。令和3年3月にも発生しており2度目の看板破損事故になります。看板修繕に関しては現在ふじみ野市及び管理組合とご相談させていただいております。 ・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きますので、修繕についてふじみ野市と協議していきます。 ・その他、気が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	
<ul style="list-style-type: none"> ・電気自動車充電スタンドの設置を検討します。現状、設置に向け現地調査を行う予定です。 ・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。管理組合との協議と承認が必要になりますので、早急に進めてまいります。 	