

1 施設概要

施設名	高知市駐車場		施設所管課	都市建設総務課				
指定管理者名	株式会社 高知市中心街再開発協議会							
指定期間	平成 30 年 4 月 1 日	～	令和 5 年 3 月 31 日	公募・指名の別	公募			
設置目的	道路交通の円滑化を図り、もって市民の安全と福利を増進する。							
業務内容	1. 駐車場の利用の許可に関すること。 2. 駐車場の維持管理に関すること。 3. 駐車場を利用する自動車の入出場のために必要なこと。 4. その他設置目的を達成するために必要なこと。							
施設内容	①中央公園地下駐車場(収容台数 325台, 時間貸・月極) ②県庁前通り地下駐車場(収容台数 222台, 時間貸・月極) ③高知駅北口駐車場(収容台数 時間貸 18台) ④中島町駐車場(収容台数 月極 64台) ⑤鏡小浜堂メン駐車場(収容台数 月極 5台) ⑥鏡小浜ニカキヤマ駐車場(収容台数 月極 4台) ⑦南御座駐車場(収容台数 月極 86台)							
職員体制	常勤職員	14人	非常勤職員	0人	契約社員	0人	合計	14人
	パート職員	0人	アルバイト	0人	その他	0人		

2 目標値と達成状況(指定管理者記入欄)

指標	平成 30 年度 (1 年目)		令和 元 年度 (2 年目)		令和 2 年度 (3 年目)		令和 3 年度 (4 年目)		令和 4 年度 (5 年目)	
	目標値	実績	目標値	実績	目標値	実績	目標値	実績	目標値	実績
利用料金収入(円)	210,832,000	213,118,940	216,834,000	198,387,840	181,987,600	125,778,370				
利用台数(台)	619,805	612,434	626,668	546,012	499,890	401,657				
利用率(%)【時間貸】	38	39	39	34	31	23				
利用率(%)【月極】	100	99	99	99	99	98				
目標値に対する達成状況について	中央公園地下駐車場は、平成29年1月より駐車料金を値下げたために、料金収入・利用台数ともに値下げの効果が増加した。県庁前通り地下駐車場は、本庁舎の改築に伴う仮庁舎の駐車場の使用が通年化したために、料金収入・利用台数ともに減少したものの、ほぼ見込どおりである。		中央公園地下駐車場は、新型コロナウイルスの感染拡大防止のために、店舗の臨時休業やイベント等が中止された影響で、料金収入・利用台数ともに減少した。県庁前通り地下駐車場は、新庁舎の完成に伴い、新庁舎の来庁者用の駐車場の使用が増加したために、料金収入・利用台数ともに見込み以上に減少した。		中央公園地下駐車場は、新型コロナウイルスの感染拡大防止のために、店舗の臨時休業やイベント等が中止された影響で、料金収入・利用台数ともに減少した。県庁前通り地下駐車場は、新庁舎の完成に伴い、新庁舎の来庁者用の駐車場の使用が増加したために、料金収入・利用台数ともに見込み以上に減少した。					

3 利用状況(指定管理者記入欄)

		平成 30 年度 (1 年目)	令和 元 年度 (2 年目)	令和 2 年度 (3 年目)	令和 3 年度 (4 年目)	令和 4 年度 (5 年目)
利用台数		612,434 台	546,012 台	401,657 台		
利用者数:対前年度比		102.4 %	89.2 %	73.6 %	- %	- %
供用日数	中央公園地下駐車場	364 日	365 日	364 日		
	県庁前通り地下駐車場	362 日	363 日	362 日		
	高知駅北口駐車場	365 日	366 日	365 日		
	上記以外4駐車場	365 日	366 日	365 日		
利用率	時間貸	39 %	34 %	23 %	%	%
	月極	99 %	99 %	98 %	%	%
利用状況についての評価		利用台数は、前年比で中央公園地下駐車場が5.3%の増加、県庁前通り地下駐車場は5.2%の減少となりました。料金収入の前年比は、中央公園地下駐車場が9.4%の増加、県庁前通り地下駐車場が2.7%の減少となりました。中央公園地下駐車場は、当社が関係するイベントを中央公園で実施することにより、料金収入が増加していると評価します。県庁前通り地下駐車場は、市民が丸ノ内仮庁舎用の駐車場を利用するために減少したものです。しかし、定期契約を前年比で2.2%増加させたことにより、料金収入の落ち込みを減少させていると評価します。	利用台数は、前年比で中央公園地下駐車場が、5.8%の減少となり、県庁前通り地下駐車場は、8.2%の減少となりました。料金収入の前年比は、中央公園地下駐車場が、5.7%の減少、県庁前通り地下駐車場は、10.8%の減少となりました。中央公園地下駐車場は、新型コロナウイルスの感染拡大を防ぐために、店舗の臨時休業やイベント等が中止されて減少したと思われる。県庁前通り地下駐車場は、新庁舎用の駐車場が使用され始めたために、減少したものです。また、新型コロナウイルスの影響で、観光客が減少していることが、料金収入の落ち込みの要因ではないかと思われます。	利用台数は、前年比で中央公園地下駐車場が、16.9%の減少となり、県庁前通り地下駐車場は、45.0%の減少となりました。料金収入の前年比は、中央公園地下駐車場が、39.3%の減少、県庁前通り地下駐車場は、40.0%の減少となりました。中央公園地下駐車場は、新型コロナウイルスの感染拡大を防ぐために、店舗の臨時休業やイベント等が中止されて減少したと思われる。県庁前通り地下駐車場は、新庁舎用の駐車場が使用され始めたために、減少したものです。また、新型コロナウイルスの影響で、観光客が減少していることが、料金収入の減少の要因ではないかと思われます。		

4 収支状況(指定管理者記入欄)

単位:千円

		平成 30 年度 (1 年目)	令和 元 年度 (2 年目)	令和 2 年度 (3 年目)	令和 3 年度 (4 年目)	令和 4 年度 (5 年目)
収入	指定管理料	108,000	110,000	117,204		
	利用料金収入	0	0	0		
	自主事業収入	0	0	0		
	その他収入	1,155	1,411	1,282		
	収入計	109,155	111,411	118,486	0	0
支出	人件費	31,550	31,405	32,778		
	光熱水費	14,151	13,792	11,884		
	保険料	382	382	389		
	委託料	43,785	44,486	51,728		
	修繕費	2,814	2,305	3,508		
	管理費	4,445	4,318	4,285		
	消費税及び地方消費税	2,330	3,644	3,392		
	その他の公課費	104	107	370		
	事務費	4,440	4,626	2,848		
	その他	0	0	0		
	支出計	104,001	105,065	111,182	0	0
差引収支 (収入計-支出計)	5,154	6,346	7,304	0	0	

※ 施設使用料等収入については、高知市の収入とし、利用料金制度は導入していない。

5 運営状況分析指標(指定管理者記入欄)

	平成 30 年度 (1 年目)	令和 元 年度 (2 年目)	令和 2 年度 (3 年目)	令和 3 年度 (4 年目)	令和 4 年度 (5 年目)
① 利用料金比率	0.0 %	0.0 %	0.0 %	- %	- %
② 指定管理料比率	98.9 %	98.7 %	98.9 %	- %	- %
③ 人件費比率	30.3 %	29.9 %	29.5 %	- %	- %
④ 利用者1人当たりの管理コスト	170 円	192 円	277 円	- 円	- 円
⑤ 利用者1人当たりの高知市負担コスト	176 円	201 円	292 円	- 円	- 円
⑥ 外部委託費比率	42.1 %	42.3 %	46.5 %	%	%

※【運営状況分析指標の考え方】

指 標	指 標 の 説 明
① 利用料金比率	収入の総額に対して利用料金収入の占める割合を表す。
② 指定管理料比率	収入の総額に対して指定管理料の占める割合を表す。
③ 人件費比率	支出の総額に対して人件費の占める割合を表す。
④ 利用者1人当たりの管理コスト	支出の総額を延べ利用者数で割った金額を表す。
⑤ 利用者1人当たりの高知市負担コスト	指定管理料を延べ利用者数で割った金額を表す。
⑥ 外部委託費比率	支出の総額に対して委託料の占める割合を表す。

6 利用者の満足度調査等(指定管理者記入欄)

		平成 30 年度 (1 年目)	令和 元 年度 (2 年目)	令和 2 年度 (3 年目)	令和 3 年度 (4 年目)	令和 4 年度 (5 年目)
調査の実施内容	① 調査方法	アンケート方式	アンケート方式	料金受取人払いのアンケートハガキ		
	② 調査期間	通年	通年	通年		
	③ 配布数	0	はがき配布枚数150枚	150 枚		
	④ 回収数	15	ご意見メモ7件、はがき6枚	20 枚		
	⑤ 回収率	- %	8.7 %	13.3 %	- %	- %
調査結果		中央公園地下駐車場及び県庁前通り地下駐車場のエレベータの前にアンケート用紙とアンケートボックスを置いて、利用者の意見を収集しています。収集の数は両駐車場の合計が15件です。なお、中央公園・県庁前通りともに、駐車料金の要望がなくなりました。	昨年と同じように、中央公園地下駐車場及び県庁前通り地下駐車場のエレベータの前に、アンケート用紙とアンケートボックスを置いていましたが、新たに料金受取人払いのアンケートハガキを置いて、利用者の意見を収集しました。収集の合計は13件です。高知駅北口駐車場については、初めてアンケートハガキを置いてみました。内容は別紙のとおりです。	中央公園地下駐車場と県庁前通り地下駐車場及び高知駅北口駐車場に、アンケートハガキを置いて、利用者の意見を収集しています。収集の数は合計が20件です。		

7 利用者からの苦情・意見等及びそれらへの対応(指定管理者記入欄)

日付	苦情・意見等	対応状況
令和2年4月27日 令和3年1月9日	高知駅北口駐車場の支払いを出口でもできるようにしてほしい。	高知駅北口駐車場は、令和3年度に改修の予定です。改修する際に、(市が)ご検討してください。
令和2年10月3日	中央公園地下駐車場の無料化を続けてほしい。	コロナ禍の「GoTo商店街キャンペーン」として、実施されたものであり、継続は難しいです。
令和3年3月12日、 13日、14日	中央公園地下駐車場のトイレの便座を温かくしてほしい。	令和3年3月31日に、女子トイレと多目的トイレの便座を改修しました。

8 評価シート(自己評価・一次評価・総合評価)

(1) 業務の履行状況の確認

評価項目(小項目)	確認内容	自己評価	一次評価	総合評価
		指定管理者	施設所管課	指定管理者業務評価委員会
1 開館時間等	条例に基づき、開館時間・休館日は遵守されているか	3	3	3.0
2 法令等遵守	地方自治法、施設に係る条例その他関係法令等は遵守されているか	3	3	3.0
3 職員配置	適切な人員配置がされたか	3	3	3.0
4 職員研修	管理運営のために必要な研修等が適切に行われたか	3	3	3.0
5 使用許可業務	条例に基づき、適正な申請受付業務・使用許可業務が行われたか	3	3	3.0
6 施設の平等利用の確保	施設利用申請等に対する平等の確保策はとられているか	3	3	3.0
7 駐車料金	駐車料金の徴収・減免等の手続は適切に行われているか	3	3	3.0
8 保守点検業務・警備業務	保守点検業務・警備業務は適切に行われたか	3	3	3.0
9 清掃・維持管理業務	清掃、維持管理業務は適切に行われたか	3	3	3.0
10 廃棄物処理業務	廃棄物処理業務は適切に行われたか	3	3	3.0
11 修繕業務	修繕業務は適切に行われたか	3	3	3.0
12 事業の実施状況	条例、事業計画書等に基づき、事業を実施しているか	3	3	3.0
13 利用状況	利用者数・稼働率等は適切な水準か	3	3	2.0
14 利用促進の取組	利用者増加のための対策は適切に行われたか	3	3	3.0
15 施設賠償責任保険の加入	施設賠償責任保険に加入しているか	3	3	3.0
16 利用者の安全確保対策	事故時の対応体制(マニュアル作成、訓練等)が確立されているか	3	3	3.0
17 緊急時対応	緊急時・防災時の対応体制(マニュアル作成、訓練等)が確立されているか	2	2	2.0
18 個人情報保護に関する事	個人情報保護に関する対策は適切か	3	3	3.0
19 情報公開に関する事	情報公開に関する対応は適切か	3	3	3.0
20 備品購入・管理の状況	備品の購入手続・管理体制は適切に行われたか	3	3	3.0
配点60点(20項目×3点)		小計	59	59
		59	59	58.0

評価基準

点数	小項目の評価基準
3	協定書・仕様書・事業計画書に定める水準の運営がなされ、適正であると認められる。
2	協定書・仕様書・事業計画書に定める水準の運営に達しておらず、簡易な改善や一部目標の見直しを要する。
1	協定書・仕様書・事業計画書に定める水準の運営がほとんどなされておらず、早急な改善が必要である。
0	協定書・仕様書・事業計画書に定める水準の運営が全くなされておらず、抜本的な改善が必要である。

(2) サービスの質の確認

評価項目(小項目)	確認内容	自己評価	一次評価	総合評価
		指定管理者	施設所管課	指定管理者業務評価委員会
1 利用者ニーズの把握	利用者ニーズを把握するとともに、利用者ニーズを事業の計画及び実施に反映できているか	4	3	3.0
2 接客態度・苦情要望等への対応	接客態度、苦情・要望等への対応等は適切か	5	4	3.0
3 施設内の案内表示	施設内の案内表示は見やすくなっているか	4	3	3.0
4 利用案内	施設情報・事業実施情報等は容易に入手できるようになっているか パンフレット・利用案内等は分かりやすくなっているか	4	3	3.0
5 維持管理業務	日常清掃業務や衛生管理は適切か	4	3	3.0
6 施設運営業務	実施された事業内容は適切に行われているか	4	3	3.0
7 事業の実施状況	事業は効果的に行われたか	4	3	3.0
8 目標達成度	施設目的・課題に沿った目標を設定し、目標達成に向けた取組はなされたか	4	3	3.0
配点40点(8項目×5点)		小計	33	25
		33	25	24.0

評価基準

点数	小項目の評価基準
5	協定書・仕様書・事業計画書に定める水準以上の運営がなされ、非常に優れていると認められる。
4	協定書・仕様書・事業計画書に定める水準以上の運営がなされ、優れていると認められる。
3	協定書・仕様書・事業計画書に定める水準の運営がなされ、適正であると認められる。
2	協定書・仕様書・事業計画書に定める水準の運営に達しておらず、簡易な改善や一部目標の見直しを要する。
1	協定書・仕様書・事業計画書に定める水準の運営がほとんどなされておらず、早急な改善や目標の見直しが必要である。
0	協定書・仕様書・事業計画書に定める水準の運営が全くなされておらず、抜本的な改善が必要である。

(3) サービス提供の継続性と安定性

評価項目(小項目)	確認内容	自己評価	一次評価	総合評価	
		指定管理者	施設所管課	指定管理者業務評価委員会	
1 経費節減・効率的な運営	経費節減及び効率的な管理運営のための工夫が見られるか	3	3	3.0	
2 事業収支	事業収支は妥当か	3	3	3.0	
3 経営状況	指定管理者の経営状況は妥当か	3	3	3.0	
4 人件費比率	支出に占める人件費の割合は妥当か	3	3	3.0	
5 外部委託費比率	支出に占める外部委託費の割合は妥当か	3	3	3.0	
配点15点(5項目×3点)		小計	15	15	15.0

評価基準

点数	小項目の評価基準
3	事業計画・収支計画等に基づく経営がなされている。
2	概ね事業計画・収支計画等に基づく経営がなされているが、簡易な改善や一部業務の見直しを要する。
1	事業計画・収支計画等に基づく経営がほとんどなされておらず、早急な改善が必要であり、業務の全面的な見直しが必要である。
0	事業計画・収支計画等に基づく経営が全くなされておらず、抜本的に業務の全面的な見直しが必要である。

9 自己評価・一次評価結果

(1) 評価結果

評価分類	配点	自己評価 (指定管理者)	配点に対する割合	一次評価 (施設所管課)	配点に対する割合
(1) 業務の履行状況の確認	60 点	59 点	98 %	59 点	98 %
(2) サービスの質の確認	40 点	33 点	83 %	25 点	63 %
(3) サービス提供の継続性と安定性	15 点	15 点	100 %	15 点	100 %
合計	115 点	107 点	93 %	99 点	86 %

(2) 自己評価(指定管理者評価)の内容

年度	評価内容
30	利用者に対するサービスの向上と、利用台数の増加及び料金集の増収策として、スタンプサービスや月ぎめ定期契約及び中央公園・商店街でのイベントの開催を引き続き実施していきます。指定管理業務の基本協定・年度協定そして仕様書に基づいて業務を遂行していきます。
元	利用者に対するサービスの向上と利用台数の増加及び料金収入の増収策として、スタンプサービスや月極定期契約及び中央公園・商店街でのイベントの開催を引き続き実施しています。指定管理業務の基本協定・年度協定そして仕様書に基づいて業務を遂行しています。
2	利用者に対するサービスの向上と利用台数の増加及び料金収入の増収策として、スタンプサービスや月極定期契約及び中央公園・商店街でのイベントの開催を引き続き実施しています。コロナ禍により、一部のイベントを中止しました。指定管理業務の基本協定・年度協定そして仕様書に基づいて業務を遂行しています。
3	
4	

(3) 一次評価(施設所管課評価)の内容

年度	評価内容
30	電力会社の見直しにより、年間約180万円の電気料金の削減を実現するとともに、清掃業務の一部を自社社員で行う等、経費削減の取組は高く評価する。また、中心市街地での新たなイベント開催にも協賛する等、駐車場の利用増加の取組も評価する。一方、アンケートの収集方法の改善に対しては、改善方法を検討したものの実行には至っていないことを確認した。令和元年度は更なる利用者ニーズの把握及びサービスの質の向上に向けた取組を指示した。
元	昨年度から引き続き、電力会社の見直しや、自社社員による清掃作業、場内管理における効率的な人員配置等、管理コストの縮減に努めている。また、利用者ニーズの把握については、従来の「アンケートボックス」の配置に加え、12月から、新たに後納はがきによるアンケート回収を開始したこと、また、これまでアンケートボックスを配置していなかった高知駅北口駐車場に料金受取人払のアンケートはがきを設置するなど、新たな取組は大いに評価する。今後も、より多くの利用者ニーズ把握のための創意工夫を期待する。 市役所新庁舎開庁や新型コロナウイルス感染症の流行などの特殊要因により、令和元年度は利用台数及び料金収入の大幅な減少となったが、アンケートの中には、利用者からのお褒めの言葉もあり、引き続きサービス向上への取組をお願いする。
2	昨年度から引き続き、電力会社の見直しや、場内管理における効率的な人員配置等、管理コストの縮減に努めている。中央公園地下駐車場のトイレ便座の改修や、市役所新庁舎の案内図を場内に表示するなど、利用者の要望に迅速に対応するなど、サービスの向上に努めている。 また、アンケートの中には現場対応についてのお褒めの言葉もあり、職員が利用者に対して柔軟な対応を行っていることがわかる。アンケートの回収数が20枚と低調であることから、今後も回収率の向上のため、創意工夫を行うと共に、引き続き利用者ニーズの把握に努めるよう指示した。
3	
4	

10 総合評価結果

(1) 評価結果

評価分類	配点	評価 (指定管理者業務評価委員会) 合計	配点に対する割合	評価
(1) 業務の履行状況の確認	60 点	58.0 点	97 %	A
(2) サービスの質の確認	40 点	24.0 点	60 %	
(3) サービス提供の継続性と安定性	15 点	15.0 点	100 %	
合計	115 点	97.0 点	84 %	

評価基準

区分	S	A	B	C
評価基準	評価点数の合計値が配点合計点数の85%以上、かつ、全ての小項目で3点以上の評価であるもの	・評価点数の合計値が配点合計点数の65%以上85%未満 ・評価点数の合計値が配点合計点数の85%以上、かつ、小項目で3点未満の評価があるもの	評価点数の合計値が配点合計点数の45%以上65%未満	評価点数の合計値が配点合計点数の45%未満
評価内容	・事業計画書・仕様書を上回る取組がなされ、非常に優れた実績をあげている。 ・適正に管理運営が行われており、又はそれ以上の取組がなされ、優れた実績をあげている。	事業計画書・仕様書に沿って適正に管理運営が行われている。	おおむね事業計画書・仕様書に沿って適正に管理運営が行われているが、管理運営の一部に改善を要する。	事業計画書・仕様書に沿った管理運営が行われていない事項があり、管理運営の大部分において改善を要する。

(2) 総評

おおむね適正に管理運営できています。
全国的な新型コロナウイルス感染症感染拡大の影響により、目標値が未達成となりました。
修繕費の余剰が見受けられますので、計画的に修繕に取り組んでください。
引き続き、アンケートの実施方法を工夫し、回収率の増加や満足度の数値化に取り組み、ニーズの把握・反映を行いながら利用拡大に努めてください。

(3) 総合評価実績

年度	評価結果	総合評価点数	総 評
30	A	98.0 点	おおむね適切な管理運営がなされています。 高圧洗浄機を用いて場内の清掃を自前で行うなど、経費削減に努めていると評価できます。 今後は、更なる利用者ニーズの把握により、利用促進に努めていただきたいと考えます。
元	A	99.9 点	おおむね適切な管理運営がなされています。 地下駐車場においては、労働環境に配慮した運営に努めていただきたいと考えます。 今後は、アンケートの実施方法を工夫し、回収率の増加や満足度の数値化に取り組み、ニーズの把握・反映に努めてください。
2	A	97.0 点	おおむね適正に管理運営できています。 全国的な新型コロナウイルス感染症感染拡大の影響により、目標値が未達成となりました。 修繕費の余剰が見受けられますので、計画的に修繕に取り組んでください。 引き続き、アンケートの実施方法を工夫し、回収率の増加や満足度の数値化に取り組み、ニーズの把握・反映を行いながら利用拡大に努めてください。
3		点	
4		点	

11 指定管理業務における課題・改善事項及びそれらへの対応(指定管理者記入欄)

課題・改善事項	改善時期	改善に向けた対応
各施設のお客様への安心安全と利用率の向上及び料金収入の増収	毎年度	各施設の定期的な保守点検と速やかな修繕,そして利用者へのサービスの向上に努めています。