

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 21 年 4 月～平成 24 年 3 月	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	中央公園地下駐車場 (収容台数 325 台, 時間貸・月極) 県庁前通り地下駐車場 (収容台数 222 台, 時間貸・月極) 高知駅北口駐車場 (収容台数 時間貸 18 台) 中島町駐車場 (収容台数 月極 69 台) 鏡小浜堂メン駐車場 (収容台数 月極 5 台) 鏡小浜二カキヤマ駐車場 (収容台数 月極 4 台)		
職員体制	常勤: 14 人	非常勤: 0 人	その他: 0 人 合計: 14 人

2. 利用状況

	H21 年度 (1 年目)	H22 年度 (2 年目)	H23 年度 (3 年目)
利用者数	別紙のとおり 人	別紙のとおり 人	別紙のとおり 人
開館日数	別紙のとおり 日	別紙のとおり 日	別紙のとおり 日
利用率	別紙のとおり %	別紙のとおり %	別紙のとおり %
事業開催数	別紙のとおり 件	別紙のとおり 件	別紙のとおり 件

※ [利用率算出方法の説明]

3. 収支状況

単位: 千円

	H21 年度 (1 年目)	H22 年度 (2 年目)	H23 年度 (3 年目)	
収入	指定管理料	105,000	105,000	105,000
	利用料金収入	0	0	0
	事業収入	0	0	0
	その他	6	5	224
	収入計	105,006	105,005	105,224
支出	管理運営費	75,998	75,392	67,332
	人件費	28,840	29,132	29,226
	その他	0	0	0
支出計	104,838	104,524	96,558	

※ 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。

4. 運営状況指標

	H21 年度 (1 年目)	H22 年度 (2 年目)	H23 年度 (3 年目)
①事業収支 (収入-支出)	168 千円	481 千円	8,666 千円
②利用料金比率	- %	- %	- %
③人件費比率	27.5%	27.9%	30.3%
④外部委託費比率	39.9%	40.0%	43.2%
⑤利用者 1 人あたり管理費	別紙のとおり 円	別紙のとおり 円	別紙のとおり 円

5. その他特記事項

①料金収入は、前年比で中央公園は 0.7%・県庁前は 0.1%と両駐車場ともに減少している。
②利用台数は、前年比で中央公園は 0.2%・県庁前は 3.2%とともに減少している。
③スタンプサービス及び月ぎめ定期契約等の増収策により、料金収入と利用台数の増加に努めています。今年度は、新たにランチパスポートに駐車サービス券を発行しました。

6. 評価結果

(1) 総合評価 (審査委員会評価)

年度	総合評価	コメント (評価のポイント, 課題及び改善点)
21	A	「職員の接客態度」において、指定管理者と所管課で評価の差が見られますので、苦情内容の分析や職員研修の内容等について、両者での協議・再検討するなど更なる改善を図り、接客サービスの充実に取り組んでください。
22	A	施設利用者の安全の確保、従事者の労働安全衛生など、施設管理上重要なものをはじめとして、自己評価と一次評価で評価に乖離が生じている項目が散見されます。指定管理者と所管課で協議し、より適切な管理運営が実施されるよう取り組んでください。
23	A	昨年度に引き続き、「履行の確認」の項目において、自己評価と一次評価で評価に差違がある項目が散見されます。平成 24 年度からも改めて指定管理者として指定されていることから、指定管理者と所管課が共通認識を持って、安全確保をはじめとした適切な管理運営とともに、接遇面などでのサービス向上を図っていただくよう期待します。

(2) 1 次評価 (施設所管課評価)

年度	1 次評価	コメント (評価のポイント, 課題及び改善点)
21	A	概ね仕様書に則った管理業務が行われており、利用増を図るための取り組みや、苦情要望への対応等、積極的な姿勢は評価できる。しかし、実際は、利用数は減少しており、接客態度への苦情も報告されている。今後は、接客態度向上や緊急時の対応に関する研修の立案・実施、また、備品の適正な管理を求めていく。
22	A	概ね仕様書及び事業計画書に則った管理業務が行われており、使用料収入も前年度より増加している。利用増を図るための積極的な取り組みや、利用者の要望への迅速で細やかな対応は評価できる。しかし、接客態度への苦情は改善されず、緊急時の対応への研修も十分ではない。今後も利用増はもとより、利用者へ平等で快適なサービスを更に提供するよう求めていく。
23	A	概ね仕様書及び事業計画書に則った管理業務が行われている。しかし、接客態度への苦情は改善されず、緊急時の対応も十分ではない。定期利用の増加や自主事業への取り組みは評価できるが、全体の利用者増には繋がっておらず、過去 2 力年と変わらない評価となった。

(3) 自己評価 (指定管理者自己評価)

年度	自己評価	コメント (評価のポイント, 課題及び改善点)
21	S	①前年度に比べて、経費の節減をして、指定管理料で 3,200 万円の減額となっている。 ②収入増の対策として、中央公園地下駐車場で月極駐車契約の開始と、スタンプサービスの拡大を実施しました。
22	S	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、①機械操作と車の誘導業務の委託業者を平成 23 年 4 月 1 日から変更します。②要望のあった自動販売機を平成 23 年 4 月 1 日設置します。そして、売り上げの一部を地域貢献活動(よさこい祭り等)に寄付をします。③中心市街地への集客と活性化を目的として、日曜日のスタンプサービスの拡大サービスを平成 23 年 1 月末まで実施しました。④「よさこいタウン」「高知の中心商店街」というホームページを開設しました。そのほか社員研修の実施・利用者の安全確保の方策等基本協定・年度協定そして仕様書に基づいて職務を遂行してまいりました。
23	S	①平成 23 年 4 月 1 日から、県庁前通り地下駐車場の機械操作と車の誘導業務の委託業者を変更しました。 ②利用者からの要望のあった自動販売機を平成 23 年 4 月 1 日から両駐車場に設置しました。 ③平成 23 年 12 月から小冊子「ランチパスポート」を発行して、駐車サービス券を添付し、利用できる駐車場を特定することにより、利用台数の増加を図り、駐車料収入の増収と中心市街地への集客・活性化を目的として実施しました。 ④消費税と駐車サービス券の事業費が見込を下回った為に生じた剰余金については、来年度以降に還元する事業を検討していきます。

[別紙] (23 年度)

	中央公園地下 駐車場	県庁前通り地 下駐車場	高知駅北口駐 車場	中島町駐車場	鏡小浜堂メン 駐車場	鏡小浜二カキ ヤマ駐車場
利用台数	338,765	219,049	50,945	741	60	48
営業日数	365	363	366	366	366	366
利用率	0.35	0.30	0.35	0.89	1.00	1.00
事業開催数	—	—	—	—	—	—
管理費	37,250,202	55,638,267	3,262,143	399,489	3,537	4,053
利用者 1 台あたり管理費	110	254	64	539	59	84

※ 利用率算出方法: 中央公園・県庁前 (平均駐車時間×利用台数) ÷ (収容台数×営業時間×営業日数)

高知駅北口 (1 年間の売上) ÷ (収容台数×営業日数×1 日の使用料) 但し、30 分の無料を有料として計算する。

中島町 (空車を除く月ぎめの利用台数) ÷ (満車の場合の利用台数)

※ 駐車場管理課の管理費は、利用台数で按分をし、各駐車場の管理費に加算した

7. 評価シート（自己評価・1次評価）

(1) 履行の確認

中項目	確認内容	自己評価	1次評価
①事業、業務の履行状況			
使用許可等	使用許可等申請、受付は利用統計等が作成され、適正に行われているか。	3	3
利用料金等の徴収状況	徴収、減免、還付等は帳簿等が作成され、適正に行われているか。	3	3
苦情・要望への対応	苦情・要望処理の処理は適切か。	3	2
職員配置	基準に基づき、適切な人員配置がされたか。	3	3
職員研修	従業者に対し、施設の管理運営に必要な研修は実施されたか。	3	2
事業計画書	指定管理業務が事業計画書に沿っているか。	3	2
事業実施状況	事業の実施は仕様書等に適合しているか。	3	2
法令の遵守	法令に基づく検査、届出等はなされているか。	3	3
緊急時の対応	緊急時のマニュアルが整備され、従業者訓練の実施や事故発生時・緊急時の対応は適切か。	3	2
保険加入	仕様書等に定める保険に加入しているか。	3	3
個人情報	個人情報の取扱い、従事者への研修、漏洩した場合の対策がとられているか。	3	3
情報公開	保有する文書が分類・整理され、閲覧等の請求があった場合にに応じているか。	3	3
②自主事業の実施状況			
事業の実施状況	自主事業は事業計画に基づき、公平に実施されているか。	3	3
事業実施体制	自主事業の実施体制・職員配置は適切か。	3	3
③施設の維持管理			
施設・設備の維持管理	施設・設備の維持管理基準が守られ、不具合が生じた場合は速やかに報告・対応しているか。	3	3
清掃業務、廃棄物処理業務の実施状況	清掃は確実にこなされているか。廃棄物処理は適切に行なわれ、運搬・処理を委託する場合は許可業者と契約しているか。	3	3
警備業務の実施状況	マスターキー等の管理、警備業務は適切に行なわれているか。	3	3
利用者の安全確保	利用者の安全確保(事故・トラブル防止・災害時の対応等を含む)の方策が図られているか。	3	2
外部委託の実施状況	過度な外部委託は行なわれていないか。	3	3
備品管理等の実施状況	備品の管理・点検・保守は適切におこなわれているか。	3	3
20項目×3点=60点		60	54
		/	/
		60	60

評価基準（再掲）

点数	小項目の評価基準
3	概ね協定書・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がなされておらず、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殆どなされておらず、早急な改善が必要である。

(2) サービスの品質

中項目	確認内容	自己評価	1次評価
①維持管理業務			
経費節減の取り組み	設備管理・修繕等が計画的に実施されているか。	4	3
備品等の管理	備品等の保守点検・補充は計画的に実施されているか。	4	4
従事者の労働安全衛生管理	地下駐車場従事者の労働安全衛生に注意が払われているか。	3	2
②運営業務			
利用案内	パンフレット・施設内利用案内・行事開催案内等は判り易く、使い易いものになっているか。	4	3
職員の接客態度	各担当者の接客態度は良好か。	3	2
利用者満足度の把握	利用者アンケートが実施され、運営に反映されているか。	4	3

利用促進に向けた取り組み	利用者の増加や利便性を高めるための取り組みが行なわれているか。	4	3
各種事業の内容	各種事業（講座・イベント等）は施設の設置目的に合致した事業であり、利用者が満足できる内容であったか。	4	3
市民サービスの向上	各種事業（講座・イベント等）は市民サービスの向上につながったか。	4	3
利用者の利便性向上	利用者の利便性を高めるための取り組みが行なわれているか。	4	3
10項目×4点=40点		38	29
		/	/
		40	40

評価基準（再掲）

点数	小項目の評価基準
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	概ね協定書・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ている。
2	協定書・仕様書・事業計画書に定める水準の運営がなされておらず、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殆どなされておらず、早急な改善が必要であり、目標の全面的な見直しが必要である。

(3) サービスの安定性

中項目	確認内容	自己評価	1次評価
①事業収支の状況			
事業収支	事業収支が赤字の場合、黒字化のための改善策が実施されているか。	3	3
人件費比率	支出に占める人件費の割合が減らされすぎではないか。	3	3
外部委託費比率	支出に占める外部委託費の割合が過度に偏っていないか。	3	3
3項目×3点=9点		9	9
		/	/
		9	9

評価基準（再掲）

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	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、経営が殆どなされておらず、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。

(4) 評価

評価分類	配点	換算率	総評点	ウェイト	1次評価 評点	1次評価 換算後 総評点	評価
(1) 履行の確認	60	0.3	18	36%	54	16	A
(2) サービスの品質	40	0.6	24	48%	29	17	
(3) サービスの安定性	9	0.9	8	16%	9	8	
合計	109		50	100%	92	41	

(評価基準再掲)

総評点数	46点以上	41点以上	36点以上	35点以下
評価	S	A	B	C
評価基準	適正に管理運営が行われており、優れた実績をあげている。	適正に管理運営が行われている。	概ね適正であるが、一部改善を期待する。	改善が必要である。