

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24年4月1日～平成27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	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 64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) 南御座駐車場 (収容台数 月極 54区画)				
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

	H24年度(1年目)	H25年度(2年目)	H26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

		H24年度(1年目)	H25年度(2年目)	H26年度(3年目)
収入	指定管理料	105,000	105,000	108,000
	利用料金収入	0	0	0
	事業収入	0	0	0
	その他	282	282	456
	収入計	105,282	105,282	108,456
支出	管理運営費	69,096	69,302	72,302
	人件費	30,970	30,762	31,218
	その他	0	0	0
	支出計	100,066	100,064	103,520

※ 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

	H24年度(1年目)	H25年度(2年目)	H26年度(3年目)
① 事業収支(収入-支出)	5,216千円	5,218千円	4,936千円
② 利用料金比率	- %	- %	- %
③ 人件費比率	30.9%	30.7%	30.2 %
④ 外部委託費比率	39.7%	39.3%	38.7 %
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

料金収入は、前年比で中央公園地下駐車場は3.9%の減少、県庁前通り地下駐車場は6.8%減少しています。7か所の全体の料金収入は、2億3,471万円余りで、前年比5.3%減少しています。利用台数は、前年比で中央公園は3.6%の減少、県庁前通りは2.7%減少しています。スタンプサービス・月ぎめ定期契約及び中央公園でのイベントの開催等の増収策により、利用者に対するサービスの向上と料金収入及び利用台数の増加に努めました。

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)
24	A	引き続き指定管理者に指定されていますが、一定改善したものの前回同様、「履行確認」の項目において、自己評価と一次評価で評価に差異がある項目が散見されます。苦情や操作ミスがなぜ起こったのかの分析とそれを起こさないための対応を共通認識として従業員全員に持っていただくようお願いします。また、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。
25	B	「履行の確認」の項目において、見直しが必要な項目が増えていますので、指定管理者と所管課が共通認識を持って、安全確保や緊急時の対応などの取組をお願いします。なお、指定管理者は、再委託先についても適切な管理運営に対する取組を周知、徹底させてください。また、指定管理者としての利用者サービス向上を図っていただくよう期待します。
26	A	概ね適切な管理がなされていると考えますが、緊急時対応マニュアルが整備されていない施設がありますので、マニュアルの整備を早期に行っていただくようお願いします。また、利用者の増加に向けた取組を行うとともに、利用者への更なるサービスの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)
24	A	概ね使用書及び事業計画に沿った管理業務が行われており、要望への対応等は、対応可能なものはすぐに対応している姿勢や、経費節減の取組等は評価できる。しかし、利用者からの苦情や機械の操作ミス等の報告があり、利用者が安全、かつトラブルなく利用するためには、改善の必要が見受けられる。
25	B	収支の黒字、苦情件数の減少、要望への適切な対応等十分評価する点もあるが、未収金発生への対応、災害時のマニュアルの作成及び訓練等について事業計画書、仕様書に沿った十分な取組がなされておらず、さらに、指定管理2期目として前向きな姿勢が見受けられないことから、改善の必要があると考えます。
26	A	事故及び苦情件数の減少、県庁前での地震・津波避難訓練の実施、利用促進の取組、要望への適切な対応等十分評価する点もあるが、中央公園の災害時のマニュアル等が作成されていなかったこと、避難誘導の表示の工夫等さらに改善の必要があると考えます。

(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)
24	S	① 利用者に対するサービス向上と利用台数の増加及び料金収入の増収策として、1年間を通じて、スタンプ及び月ぎめ定期契約を引き続き実施しました。 ② 平成24年12月から小冊子「ランチパスポート」の第2回目を発行して、駐車サービス券を添付することにより、利用台数の増加及び料金収入の増収を図りました。 ③ 指定管理業務の第2回目の指定を受けて、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おります。
25	S	利用者に対するサービス向上と利用台数の増加及び料金収入の増収策として、スタンプサービス及び月ぎめ定期契約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ました。
26	S	利用者に対するサービス向上と利用台数の増加及び料金収入の増収策として、スタンプサービス及び月ぎめ定期契約及び中央公園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ました。

平成 26 年度 指定管理者業務評価

20

7. 評価シート（自己評価・1次評価）

(1) 履行の確認

中項目	小項目	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
使用料等の徴収状況		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
平等利用の確保		利用者に対する平等利用の確保策はとられているか。	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	3
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	3
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。	2	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
外部委託先との連絡連携		外部委託先との連絡連携は適切に行われているか。	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			59	56
			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	小項目	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	3
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。	4	2
②運営業務				
利用案内		料金表示・有料供用時間の表示・駐車スペースの表示や混雑時の表示などを利用者に分かりやすいように工夫・改善しているか。	4	3
職員の接客態度		各担当者の接客態度は良好か。	3	3
利用者満足度の把握		利用者アンケートの内容が,運営に反映されているか。	4	3
利用者サービスの向上		利用者が快適に駐車場を利用できるよう,効果的かつ臨機の対応が行われているか。	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及びその広報が行なわれているか。	4	3
利用者のトラブル未然防止及び対処	トラブルを未然に防止する策及びその対処策が適切にとられているか。	4	3
施設の持続的発展	施設が持続的に発展するような運営がされているか。	4	3
10項目×4点=40点		39	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	小項目	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ているか。	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
【独自項目】				
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 総評点数	評価
(1) 履行の確認	60	×0.417	25	50%	56	23	A
(2) サービスの品質	40	×0.500	20	40%	29	14	
(3) サービスの安定性	9	×0.556	5	10%	9	5	
合計	109	-	50	100%	94	42	

※総評点は小数点以下切り捨て

(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。

〔別紙〕

(24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	鏡小浜ニカキ ヤマ駐車場	南御座駐車場	合 計
利用台数(台)	324,873	214,328	62,367	796	60	48	648	603,120
営業日数(日)	364	362	365	365	365	365	365	
利用率	0.34	0.30	0.37	0.96	1.00	1.00	1.00	
事業開催数	—	—	—	—	—	—	—	
管理費(円)	38,607,000	58,013,018	3,470,764	263,622	1,816	1,731	13,781	100,371,732
利用者1台あたり管理費	119	271	56	331	30	36	21	

(25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	鏡小浜ニカキ ヤマ駐車場	南御座駐車場	合 計
利用台数(台)	319,321	222,421	69,664	797	60	48	648	612,959
営業日数(日)	364	362	365	365	365	365	365	
利用率	0.33	0.31	0.41	0.96	1.00	1.00	1.00	
事業開催数	—	—	—	—	—	—	—	
管理費(円)	39,759,241	56,641,350	3,784,389	280,593	1,856	1,672	14,208	100,483,309
利用者1台あたり管理費	125	255	54	352	31	35	22	

(26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	鏡小浜ニカキ ヤマ駐車場	南御座駐車場	合 計
利用台数(台)	308,456	217,062	76,114	737	60	48	648	603,125
営業日数(日)	364	362	365	365	365	365	365	
利用率	0.31	0.30	0.45	0.96	1.00	1.00	1.00	
事業開催数	—	—	—	—	—	—	—	
管理費(円)	39,091,304	60,129,805	3,990,367	288,833	2,960	2,786	14,334	103,520,389
利用者1台あたり管理費	127	277	52	392	49	58	22	

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

高知駅北口は、(1年間の料金収入+利用台数×100円)÷(収容台数×営業日数×24時間×200円)

但し、30分間の無料を有料化として計算する。

中島町は、(空車を除く月ぎめの1年間の利用台数)÷(満車の場合の1年間の利用台数)

※ 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ました。