

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 27 年 4 月 1 日	～	平成 30 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事。 2. 駐車場の維持管理に関する事。 3. 駐車場を利用する自動車の入出場のために必要な事。 4. その他設置目的を達成するために必要な事。							
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 54区画）							
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 27 年度 (1 年目)		平成 28 年度 (2 年目)		平成 29 年度 (3 年目)	
	目標値	実績	目標値	実績	目標値	実績
利用料金収入(円)	-	-	-	234,124,710	187,917,000	204,920,850
利用台数(台)	-	-	-	574,891	552,803	598,026
利用率(%)【時間貸】	-	-	-	37	35	38
利用率(%)【月極】	-	-	-	100	100	99
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したために、料金収入は減少したが、利用台数は値下げの効果で増加した。県庁前通り地下駐車場は、本庁舎の改築に伴う仮庁舎用の駐車場の使用が通年化したために、料金収入・利用台数ともに回復した。	

3 利用状況(指定管理者記入欄)

		平成 27 年度 (1 年目)	平成 28 年度 (2 年目)	平成 29 年度 (3 年目)
利用台数		610,975 台	574,891 台	598,026 台
利用者数:対前年度比		101.3 %	94.1 %	104.0 %
供用日数	中央公園地下駐車場	365 日	364 日	364 日
	県庁前通り地下駐車場	363 日	362 日	362 日
	高知駅北口駐車場	366 日	365 日	365 日
	上記以外4駐車場	366 日	365 日	365 日
利用率	時間貸	37 %	37 %	38 %
	月極	100 %	100 %	100 %
利用状況についての評価		料金収入は、前年比で中央公園地下駐車場は5.0%の増加、県庁前通り地下駐車場は6.7%増加しています。7か所全体の料金収入は、2億4,814万円余りで、前年比5.7%増加しています。利用台数は、前年比で中央公園は5.0%の増加、県庁前通りは8.4%の減少をしています。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ています。	利用台数は、前年比で中央公園地下駐車場が、101.9%で1.9%の増加となり、県庁前通り地下駐車場は、76.0%で24.0%の減少となりました。県庁前通り地下駐車場については、本庁舎の改築に伴い、丸の内仮庁舎に駐車場が設置された為に減少したものです。利用率については、中央公園地下駐車場が1%の増加、県庁前通り地下駐車場は、2%の減少、高知駅北口駐車場と中島町駐車場はともに、1%の増加となりました。旧鏡村の2か所及び南御座駐車場は毎年満車の状態であり、利用率は、100%であります。	利用台数は、前年比で中央公園地下駐車場が108.3%で8.3%の増加となり、県庁前通り地下駐車場は、96.3%で3.7%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79.5%で20.5%の減少、県庁前通り地下駐車場は102.6%で2.6%の増加となりました。中央公園地下駐車場については、駐車料金の値下げの影響です。県庁前通り地下駐車場については、本庁舎の改築に伴い、丸の内仮庁舎の駐車場の使用が通年化されたものです。

※H26年度実績 利用台数:603,125台(7施設の合計)

4 収支状況(指定管理者記入欄)

単位:千円

		平成 27 年度 (1 年目)	平成 28 年度 (2 年目)	平成 29 年度 (3 年目)
収入	指定管理料	108,000	108,000	108,000
	利用料金収入	0	0	0
	自主事業収入	0	0	0
	その他収入	390	539	393
	収入計	108,390	108,539	108,393
支出	人件費	32,691	32,579	32,582
	光熱水費	15,455	15,062	15,988
	保険料	382	0	382
	委託料	41,500	42,481	42,918
	修繕費	2,556	5,020	2,971
	管理費	4,351	3,987	4,247
	消費税及び地方消費税	2,247	2,117	2,108
	その他の公課費	258	106	107
	事務費	3,962	4,600	4,326
	その他	0	0	0
	支出計	103,402	105,952	105,629
差引収支 (収入計-支出計)		4,988	2,587	2,764

※ 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 27 年度 (1 年目)	平成 28 年度 (2 年目)	平成 29 年度 (3 年目)
①	利用料金比率	0.0 %	0.0 %	0.0 %
②	指定管理料比率	99.6 %	99.5 %	99.6 %
③	人件費比率	31.6 %	30.7 %	30.8 %
④	利用者1人当たりの管理コスト	169 円	184 円	177 円
⑤	利用者1人当たりの高知市負担コスト	177 円	188 円	181 円
⑥	外部委託費比率	40.1 %	40.1 %	40.6 %

※【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外部委託費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 27 年度 (1 年目)	平成 28 年度 (2 年目)	平成 29 年度 (3 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	アンケート方式
	② 調査期間	通年	通年	通年
	③ 配布数	—	—	—
	④ 回収数	27	20	11
	⑤ 回収率	— %	— %	— %
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。収集の数は中央公園地下駐車場が13件、県庁前通り地下駐車場が7件です。	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11件です。なお、設置当初の平成21年には合計で126件ありました。

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
平成29年5月14日	県庁前地下駐車場の駐車料金が高い	市役所への来庁者は1時間無料です。身体障害者についても1時間無料の制度があります。
平成29年8月	高知城への利用も駐車料金を割引してほしい	高知城の利用者については、利用者用の駐車場が設置されています。
平成30年3月19日	中央公園地下駐車場の料金を無料にしてほしい	駐車料金は平成29年1月2日から値下げしました。

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	3.0	
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	3	3	3.0	
18 個人情報保護に関すること	個人情報保護に関する対策は適切か	3	3	3.0	
19 情報公開に関すること	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	60	60	60.0

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	5	2	2.3	
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	3.7	
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	5	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	5	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	5	4	4.0	
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	5	3	3.0	
7 事業の実施状況	事業は効果的に行われたか	5	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	2.7	
配点40点(8項目×5点)		小計	39	25	24.7

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	60 点	100 %	60 点	100 %
(2) サービスの質の確認	40 点	39 点	98 %	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	114 点	99 %	100 点	87 %

(2) 自己評価(指定管理者評価)の内容

年度	評価内容
27	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ています。
28	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。
29	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。

(3) 一次評価(施設所管課評価)の内容

年度	評価内容
27	スタンプサービスやイベント開催等による増収策, アンケート等による利用者の意見要望に対する対応・改善, 災害時への対応のための社員研修・マニュアル作成等の取り組みは十分に評価できる。 しかし, より良いサービスの提供に向けて今後, アンケートの収集方法等に改善が必要と考える。
28	スタンプサービスやイベント開催等による増収策, アンケート等による利用者の意見要望に対する対応・改善, 災害時への対応のための社員研修・マニュアル作成等の取り組みは十分に評価できる。また, 光熱水費の経費節減や清掃委託業務の一部を自社職員で行うなど, 指定管理者独自の経費削減に向けての取り組みが随所に確認できる点は高く評価できる。 一方, 利用者の安全対策・監視体制等のマニュアル作成や, 前回指摘したアンケートの収集方法等の改善ができていないため, 今後もより良いサービスの提供に向けて取り組みが必要と考える。
29	利用台数の状況に応じた警備員の配置人数の変更, 電気料金の削減に向けた電力会社の見直しの検討等, 経費節減に取り組む姿勢や, 各種イベントの開催・協賛により駐車場の利用増加に努める運営は高く評価している。しかし, アンケートの収集方法が改善されておらず, 利用者ニーズを把握する手段が確立されていないと判断した。平成30年度は, 利用者ニーズを運営に反映できるような取り組みを行うことを指示した。

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	60.0 点	100 %	A
(2) サービスの質の確認	40 点	24.7 点	62 %	
(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	99.7 点	87 %	

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2点以下の評価があるもの	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, また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。	概ね事業計画書・仕様書に沿った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

概ね適切な管理運営がなされていると考えます。今後はアンケートの適切な実施により、きめ細やかなニーズ把握を行うことで目標達成を目指していただきたいと考えます。

(3) 総合評価実績

年度	評価結果	総合評価点数	総 評
27	A	— 点	緊急時対応マニュアルが整備されるなど、概ね適正な管理運営がなされていると考えます。利用者の安全確保を図るとともに、苦情ゼロに向けた更なる取組をお願いします。また、利用者ニーズの把握に努め、利用率の向上に向けた取組を期待します。
28	A	99 点	概ね適切な管理運営がなされていると考えます。今後は駐車場内における事故対応マニュアルの整備を進めていただき、より安全な事業実施を期待します。
29	A	99.7 点	概ね適切な管理運営がなされていると考えます。今後はアンケートの適切な実施により、きめ細やかなニーズ把握を行うことで目標達成を目指していただきたいと考えます。

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全安心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向上に努めています。