

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)	年度 ()	年度 ()
利用者数	別紙のとおり 人		
開館日数	別紙のとおり 日		
利用率	別紙のとおり %		
事業開催数	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)	年度 ()	年度 ()
収入	指定管理料	105,000	
	利用料金収入	0	
	事業収入	0	
	その他	6	
	収入計	105,006	
支出	管理運営費	75,998	
	人件費	28,840	
	その他	0	
	支出計	104,838	

※ 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)	年度 ()	年度 ()
①事業収支 (収入-支出)	168 千円	円	円
②利用料金比率	- %	%	%
③人件費比率	27.5%	%	%
④外部委託費比率	39.9%	%	%
⑤利用者 1 人あたり管理費	別紙のとおり 円	円	円

5. その他特記事項

①料金収入は、中央公園・県庁前駐車場ともに減少傾向であるが、減少率は小さくなっている。
②利用台数は、県庁前で前年比 0.02% の増加、差し引き 50 台の増加。 中央公園は、前年比 2.5% の減少であるが、減少率は小さくなっている。

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。

(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。

(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の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。

[別紙]

	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	332,007	230,537	40,841	827	62	61
営業日数	364	362	365	365	365	365
利用率	0.33	0.27	0.27	-	-	-
事業開催数	-	-	-	-	-	-
管理費	42,134,520	58,687,386	3,434,179	577,865	2,071	2,251
利用 1 台あたり管 理費	127	255	84	698	33	37

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

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
	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	3
	職員配置	基準に基づき、適切な人員配置がされたか。	3	2
	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	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	3
	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、従業者への研修、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	清掃は確実に行なわれているか。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	3
	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	2
20項目×3点=60点			60	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。	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	4
	職員の接客態度	各担当者の接客態度は良好か。	4	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。	3	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。	3	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		37	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 総評点数	評価
(1) 履行の確認	60	0.3	18	36%	56	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%	94	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。