

## 平成 29 年度 指定管理者年度総合評価表

(平成 29 年 4 月～平成 30 年 3 月実施分)

作成日	平成 30 年 6 月 1 日
-----	-----------------

### ■指定管理者概要

施設名	八戸駅東口広場駐車場・八戸駅西口広場駐車場		
所在地	(東口) 八戸市大字尻内町字内矢沢 15 番地 21 (西口) 八戸市大字尻内町字内矢沢 15 番地 22 (H29 年 11 月 30 日まで) 八戸市大字尻内町字内矢沢 15 番地 31 (H29 年 12 月 1 日から)		
施設概要	収容台数	(東口) 15 台 (H29 年 10 月 31 日まで) 16 台 (H29 年 11 月 1 日から) (西口) 55 台 (H29 年 11 月 30 日まで) 40 台 (H29 年 12 月 1 日から)	
	供用時間	24 時間 (年中無休)	
	入出場可能時間	午前 0 時から午後 12 時まで	
指定管理者	名称	株式会社 清掃テクノサービス	
	代表者	代表取締役 工藤 義弘	
	所在地	八戸市城下四丁目 12 番 5 号	
指定期間	平成 26 年 4 月 1 日 ～ 平成 31 年 3 月 31 日		
指定管理者の業務	<ul style="list-style-type: none"> <li>・本施設の利用に関する業務</li> <li>・本施設の施設、設備等の維持管理に関する業務</li> <li>・本施設の管理業務に付随して必要となる附帯業務</li> </ul>		
市所管課 (問合せ先)	都市整備部 都市政策課 交通政策グループ		
	電話	0178-43-2111 内線 4712	
	E-mail	toshisei@city.hachinohe.aomori.jp	

### ■指定管理者による自己評価

評価	<p>29 年度における使用料収入はわずかに減少したが、利用台数及び無料となる 30 分未満の利用台数はいずれも前年度より増加した。このことは、長時間利用者への声掛けにより、送迎等を目的とした短時間利用の駐車場であることが浸透してきたことが要因と思われる。</p> <p>また、西口広場駐車場の利用台数は、昨年度と比べ 20,664 台 (14%) 増となった。このことは、これまで行ってきた東口で駐車待ちをしている利用者への口頭による西口広場駐車場の周知広報の成果のほか、西口周辺の環境変化も要因として考えられる。</p> <p>29 年 12 月 1 日から供用開始となった新西口広場駐車場については、大きな問題もなく移行することができたが、ゲート式からフラップ式に変更となり、フラップ式に不慣れな利用者も混乱なく利用できるよう、係員が常に精算機付近に立ち、利用方法を説明するよう努めている。苦情については 2 件あったが、即時に接客教育を実施し、対応した。</p>
今後の目標	<ul style="list-style-type: none"> <li>・短時間利用の駐車場であることが浸透してきているが、更に当駐車場の設置趣旨を周知し、短時間利用者を増加させる。</li> <li>・東口駐車場において、利用者へ駐車券や利用料金の受け渡しを手伝い、出入口の混雑を緩和する。</li> <li>・苦情件数 0 を目標とし、丁寧な接客を行う。</li> </ul>

## ■市（所管課）の総合評価

評価	<p>「良」</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・事故発生報告等を迅速に行い、駐車場の適正な管理運営に努めていた。</li> <li>・東口広場駐車場にて駐車待ちをしている利用者に西口広場駐車場の周知広報を行い、東口広場駐車場の混雑緩和に努めており、要望に対しても誠実かつ適切に対応していた。</li> </ul>
指摘事項	<ul style="list-style-type: none"> <li>・引き続き、西口広場駐車場の周知広報を行い、東口広場駐車場の混雑緩和に努めること。</li> <li>・西口広場駐車場は、昨年12月よりゲート式からフラップ式に変わり、多くの利用者が駐車場の利用方法を知らないことから、駐車場の利用方法の周知に努めること。</li> <li>・利用者への接客態度には特に細心の注意を払い、利用者の満足度向上に努めること。</li> </ul>

[評価：◎非常に良い、○良い、△やや悪い、×悪い、—評価不能]

## ■管理運営状況に係る個別評価

1 管理状況		
指標	評価	評価に対する説明
開館時間、休館日の運用	○	駐車場条例が遵守されていた。
法令の遵守	○	関係法令を遵守していると認められた。
適正な人員配置	○	人員を適正に配置していた。
従事者の労働環境確保	○	労働関係法令が遵守されていた。
従事者の教育・研修	○	従事者の教育や研修が適切に行われていた。
緊急事態への対応	○	事故、災害等の緊急事態への対応（準備）が十分できていた。
文書の管理保存	○	文書取扱規程が整備され、作成、受領した文書が適切に管理されていた。
報告書等の提出	○	事業計画、月例報告書、事業報告書、その他報告等が適切に提出されていた。
使用料の徴収事務 ※徴収委託をしている場合	○	使用料等の徴収事務が適切に行われていた。
口座管理、経理の区分	○	指定管理業務に関する収支は専用口座で管理し、経理区分も整理されていた。
通帳、印鑑の管理	○	社内での取り扱いに従い、適正に管理されていた。
管理物件に対する損害賠償、第三者への賠償	—	事例なし
付保する保険 ※協定書で指定管理者に保険加入を指定している場合	○	協定書で指定する保険に加入していた。
指定管理開始前における準備	—	21年度から25年度まで及び26年度から30年度まで継続して指定管理者の指定を受けているので、対応なし。
管理終了後における引継ぎ	—	21年度から25年度まで及び26年度から30年度まで継続して指定管理者の指定を受けているので、引継ぎなし。

重要事項の変更の届出	—	届出の必要な事例なし
施設の使用許可及び条件	○	駐車場条例、規則に基づき適切に行われていた。
施設、設備の保守管理	○	施設、設備の保守管理（点検や修繕等）が適切に行われていた。
備品の管理	○	備品の管理（点検や修繕等）が適切に行われていた。
清掃業務、警備業務、 その他必要な管理業務	○	清掃業務、警備業務、その他必要な管理業務が適切に行われていた。

## 2 運営状況

指標	評価	評価に対する説明															
駐車場利用状況	◎	<p>利用台数は前年実績を上回った。 収入は前年実績より下回ったが、目標額を達成した。</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>利用台数</th> <th>収入</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>28年度実績</td> <td>324,782台</td> <td>14,916千円</td> </tr> <tr> <td>29年度実績</td> <td>345,597台</td> <td>14,547千円</td> </tr> <tr> <td>29年度目標</td> <td>-</td> <td>12,200千円</td> </tr> <tr> <td>前年度比</td> <td>106%</td> <td>98%</td> </tr> </tbody> </table>		利用台数	収入	28年度実績	324,782台	14,916千円	29年度実績	345,597台	14,547千円	29年度目標	-	12,200千円	前年度比	106%	98%
	利用台数	収入															
28年度実績	324,782台	14,916千円															
29年度実績	345,597台	14,547千円															
29年度目標	-	12,200千円															
前年度比	106%	98%															
その他の取組 (運営に関する工夫)	◎	<p>長時間利用者に周辺駐車場の利用を勧める等の積極的な声掛けを行い、協力的に他の駐車場の利用を促した結果、短時間利用の促進に効果があった。</p> <p>30分未満利用台数 平成28年度：279,998台 平成29年度：300,458台（107%）</p>															

## 3 収支状況

指標	評価	評価に対する説明																																													
指定管理業務の収支状況	○	<p>収支計画を達成し、黒字であった。</p> <p style="text-align: right;">(単位：円)</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>項目</th> <th>収支計画</th> <th>収支実績</th> <th>前年度実績</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="3">収入①</td> <td>指定管理料</td> <td>20,236,000</td> <td>20,236,000</td> <td>20,693,000</td> </tr> <tr> <td>修繕料繰越金</td> <td>220,360</td> <td>220,360</td> <td>82,640</td> </tr> <tr> <td>計</td> <td>20,456,360</td> <td>20,456,360</td> <td>20,775,640</td> </tr> <tr> <td rowspan="4">支出②</td> <td>人件費</td> <td>15,286,000</td> <td>14,299,776</td> <td>13,704,116</td> </tr> <tr> <td>維持管理経費</td> <td>4,639,360</td> <td>3,250,941</td> <td>4,844,159</td> </tr> <tr> <td>事業費・一般事務費</td> <td>531,000</td> <td>435,686</td> <td>466,988</td> </tr> <tr> <td>計</td> <td>20,456,360</td> <td>17,986,403</td> <td>19,015,263</td> </tr> <tr> <td></td> <td>次年度修繕料繰越金③</td> <td>0</td> <td>11,134</td> <td>220,360</td> </tr> <tr> <td></td> <td>収入－支出(①-②-③)</td> <td>0</td> <td>2,458,823</td> <td>1,540,017</td> </tr> </tbody> </table>		項目	収支計画	収支実績	前年度実績	収入①	指定管理料	20,236,000	20,236,000	20,693,000	修繕料繰越金	220,360	220,360	82,640	計	20,456,360	20,456,360	20,775,640	支出②	人件費	15,286,000	14,299,776	13,704,116	維持管理経費	4,639,360	3,250,941	4,844,159	事業費・一般事務費	531,000	435,686	466,988	計	20,456,360	17,986,403	19,015,263		次年度修繕料繰越金③	0	11,134	220,360		収入－支出(①-②-③)	0	2,458,823	1,540,017
	項目	収支計画	収支実績	前年度実績																																											
収入①	指定管理料	20,236,000	20,236,000	20,693,000																																											
	修繕料繰越金	220,360	220,360	82,640																																											
	計	20,456,360	20,456,360	20,775,640																																											
支出②	人件費	15,286,000	14,299,776	13,704,116																																											
	維持管理経費	4,639,360	3,250,941	4,844,159																																											
	事業費・一般事務費	531,000	435,686	466,988																																											
	計	20,456,360	17,986,403	19,015,263																																											
	次年度修繕料繰越金③	0	11,134	220,360																																											
	収入－支出(①-②-③)	0	2,458,823	1,540,017																																											

## 4 運営に係る体制整備等の状況

指標	評価	評価に対する説明
利用者満足度の把握	○	9月に240件のアンケートを実施した。その結果、駐車場の清掃の状況及び係員の対応について、それぞれ99%の方から、満足との評価を得ていた。
施設概要(利用方法)の周知	○	駐車料金や利用可能車両に関する案内板の随時見直し及び更新を行い、積極的に周知していた。
苦情・要望等の受付体制	○	苦情・要望等の受付体制を明示し、周知していた。
苦情・要望等への対応	○	苦情・要望等に対し、適切に対応していた。 平成28年度実績1件(苦情:0件、要望:1件) 平成29年度実績2件(苦情:2件、要望:0件) ・苦情(2件)について 新西口広場駐車場で、利用者への注意が高圧的であるとの苦情を受け、即時に接客教育を実施。
個人情報の保護	○	個人情報保護の規程が整備され、遵守されていた。(運用実績なし)
情報公開	○	情報公開の規程が整備され、遵守されていた。(運用実績なし)
秘密保持義務	○	秘密保持義務が守られ、適切に対応されていた。
環境への配慮	○	環境に配慮した、物品購入、省エネルギーへの取組、リサイクルの推進等が適切に行われていた。

## ■他の事業評価実施状況

## 1 セルフモニタリング

	実施状況
自主点検状況	・全自動精算機等保守点検(東口:3回実施 西口:2回実施) 異常時には、遅滞無く市に報告し改善に努めた。

## 2 定期モニタリング

	実施状況
定期報告状況	・指定管理者から提出される「業務日報」と「収入日報」により、利用台数や収入金額、また問題点等が無いか確認した。 ・月例報告書、事業報告書が遅滞なく提出され、内容も適切であった。

## 3 随時モニタリング

	実施回数	実施日	実施者	実施内容
実地調査状況	12回	月に1回	担当	・駐車場内の見回り等 ・事故発生報告を受けての現場確認 ・修繕時の現場確認
	<b>実施結果</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>・報告があった事故について、事故後の処理が迅速に行われていた。</li> <li>・適切な修繕が実施され、破損した箇所が原状回復されていた。</li> </ul>				