

平成28年度 指定管理者モニタリングレポート

施設名	四日市市営中央駐車場・四日市市営本町駐車場
所在地	四日市市諏訪町1番25号・四日市市本町3番3号
指定管理者	<p>名称 タイムズグループ</p> <p>代表者 タイムズ24株式会社 代表取締役 西川 光一</p> <p>住所 大阪府大阪市中央区今橋4-1-1</p> <p>構成団体 タイムズ24株式会社 タイムズサービス株式会社 タイムズコミュニケーション株式会社</p>
モニタリングの実施方針・方法等	<p>本施設の管理運営業務の確認にあたっては、管理運営状況を事業報告書、実地調査、指定管理者へのヒアリング等により把握しました。</p> <p>その後、指定管理者の選定に用いた選定基準等に示された項目ごとに、次葉の通り、具体的な業務の履行状況等についての確認結果をコメントしたうえで、「モニタリングの総合コメント」及び「今後の業務改善に向けた考え方」を記載しました。</p>
担当部課 (問合せ先)	<p>都市整備部 道路管理課</p> <p>TEL : 059-354-8154</p> <p>E-mail : dourokanri@city.yokkaichi.mie.jp</p>

■ モニタリングの総合コメント

市営中央駐車場及び市営本町駐車場は、市街地における駐車需要に応じ、道路の効用の保持及び円滑な道路交通の確保を図ることを目的として設置されています。タイムズグループの施設の管理運営状況については、実施計画に基づき管理運営が行われています。指定管理者導入の目的である市民サービスの向上については、初めて利用する人にも分かりやすい看板の設置や接遇・救急救命・人権研修など研修の実施による係員の資質向上などに努めました。

■ 今後の業務改善に向けた考え方

平成27年度から来庁者に対する無料化の対応を簡略化するために割引認証機を増設し、利用者の利便性の向上が大幅に図られ、来庁のための利用者が大幅に増加しています。一方で、来庁者以外の一時利用者が減少していることから、土日等閉庁日の利用促進に向けた取り組みや駐車場の定期利用のPRなどについて引き続き協議していきます。

基本的な考え方（施設の性格・目的等との合致、市民の平等な利用の確保、施設の効用発揮）

合目的性・公平性・効果性

市街地における駐車需要に応じ、道路の効用の保持及び円滑な道路交通の確保を図ることを目的として設置している中央駐車場及び本町駐車場において実施計画に基づき管理運営が行われました。施設運営や利用者への対応については、市民が公平・平等に利用できるよう規定に基づき運用されています。

業務内容

機能性・独創性（事業への具体的な取組み方）

来庁者に対して認証機を導入し、出庫時の円滑化を図ることにより、駐車場内の渋滞の緩和に努めています。また、市民サービスの向上のために、初めて利用する人にも分かりやすい看板を設置しています。

責任性・実行性（施設の運営体制や組織）

運営状況については、施設の維持管理等について毎月の結果を連絡調整会議において報告されています。平成28年度は指定管理期間三年目であったため、指定管理者（グループ間の調整も含む）と市との調整もスムーズとなり、修繕費の負担についても分担が明確となり計画値を超えることなく実行できました。月1回の連絡調整会議も継続して行いました。

明瞭性・規律性（適正な事務や経理）

グループ内の「行動規範」「就業規則」「経理規定」等社内規定に沿って業務を実施し、利用料金については、サーバーの精算情報と現地の集金データとの照合や、グループ内における5重のチェック体制により現金取扱事故の防止に努めています。

安全性（安全管理、緊急時等の対応）

利用者の安全確保や緊急時対応のために管理人を委託から内製化とするとともに、危機管理に関する3つの基本対策（①事前：マニュアル等の整備など事前対策②応急：迅速かつ柔軟な対応③事後：被災者のフォロー・再発防止）について、職員への指導を実施しています。個人情報保護についても十分理解し、犯罪防止・秘密保持に努めています。

社会性（環境等への配慮）

一般ごみ、埋め立てごみ、ペットボトル、ビン、カン（アルミ・スチール）等廃棄物の分別化を実施したり、認証機増設による効用回数券の配付を廃止し消耗品コストが削減できました。また、高齢者や障害者等全ての人に分かりやすいよう表示を工夫しています。

事業収支

経済性

利用料金収入については、対前年度（中央26,576,143円、本町10,473,100円）比で、中央駐車場が10.8%減、本町駐車場が11.5%増でした。中央駐車場の大幅減については、市役所来庁者に対する割引認証機の増設に伴う利便性の向上により、来庁者利用（無料利用）が増加したため、来庁以外の利用（有料利用）が減少したものと考えられます。

団体の経営状態

経営の健全性

提出された監査報告書、貸借対照表、損益計算書を分析した結果、特に問題はありませんでした。

その他

障害者雇用に対する取組み

指定管理者であるタイムズグループの障害者雇用率は2.27%で法定雇用率に達しております。指定管理施設での平成28年度における障害者の雇用実績はありませんでした。指定管理者に対しては、障害者の雇用促進に向けた取組みを行うよう働きかけていきます。

施設概要調書

1. 施設の概要

平成28年度

施設名	四日市市営中央駐車場		所管課： 都市整備部道路管理課
	四日市市営本町駐車場		
所在地	諏訪町1番25号		設置年月：平成元年4月1日
	本町3番3号		設置年月：昭和60年12月14日
設置目的	市街地における長時間の駐車需要に応じ、もって道路の効用の保持及び円滑な道路交通の確保を図ることを目的として設置されました。		
設置の根拠 (法令、条例等)	四日市市駐車場条例		
施設の概要	設備の概要	敷地面積 (㎡) 中央駐車場	4,614.30㎡
		敷地面積 (㎡) 本町駐車場	1,254.41㎡
		延床面積 (㎡) 中央駐車場	9,771.76㎡
		延床面積 (㎡) 本町駐車場	1,700.72㎡
	<p>四日市市営中央駐車場は、建物構造としては鉄筋コンクリート5階建6層地下2階の構造です。駐車形態としては、公用車等の定期利用と一般車の一時利用となっており収容台数411台（内身障者用12台）で、定期駐車台数が254台、時間貸し駐車台数157台となっています。</p> <p>四日市市営本町駐車場は、建物構造としては鉄筋コンクリート2階建3層の構造です。駐車形態としては、一般利用者の車の利用となっており収容台数94台（内身障者用1台）で、定期駐車台数（一般利用者）が66台、時間貸し駐車台数28台となっています。</p>		
事業概要	市街地における道路の効用の保持及び円滑な道路交通の確保を図るため設置した施設であるという理念に基づき駐車場の管理運営を行っています。		

2. 運営状況

項目	実施計画 (前年度実績)	実施内容 (事業報告書)	対計画比
開館日数	365日	365日	計画通り
開館時間	24時間	24時間	計画通り

3. 利用実績

項目	実施計画	実施内容 (事業報告書)	対計画比
延べ利用台数	253,001台	288,749台	35,748台
平均利用率	平均	693.2台/日	791.1台/日

4. 事業収支

項目		実施計画	実施内容 (事業報告書)	
				対計画比
利用料金収入	中央駐車場	28,237,000	23,699,662	△ 4,537,338
	本町駐車場	10,234,000	11,678,400	1,444,400
指定管理料		—	—	
収入計		38,471,000	35,378,062	△ 3,092,938
人件費		3,666,000	4,351,943	685,943
管理費		18,192,000	14,509,274	△ 3,682,726
消耗品費		2,463,000	1,165,225	△ 1,297,775
光熱水費		3,830,000	3,167,832	△ 662,168
修繕料		777,000	799,065	22,065
通信費		576,000	528,461	△ 47,539
保険料		127,000	134,381	7,381
委託料		5,305,000	4,870,824	△ 434,176
賃借料		3,394,000	1,762,296	△ 1,631,704
減価償却費		1,720,000	1,860,916	140,916
手数料		0	171,674	171,674
その他		0	48,600	48,600
一般管理費		4,642,000	6,173,714	1,531,714
支出計		26,500,000	25,034,931	△ 1,465,069
収 支		11,971,000	10,343,131	△ 1,627,869

*市に納入された駐車場整備負担金 6,309,300円 (収入－支出) ×61%

(35,378,062－25,034,931) ×61% =6,309,300円 100円未満切り捨て

平成28年度 四日市市営中央駐車場・四日市市営本町駐車場 運営状況チェックシート

1. 運営企画

項目	実施計画	実施内容 (事業報告書)		検証・分析等	適否
			計画対比		
営業日数	365日	365日	計画通り	当初計画通り実施されました。	適
営業時間	24時間	24時間	計画通り		

2. 利用実績

項目	実施計画	実施内容 (事業報告書)		検証・分析等	適否	
			計画対比			
利用台数	中央駐車場	238,657台	278,149台	39,492台	中央駐車場は大幅に計画を上回りましたが、本町駐車場については減少傾向が進んでいます（前年10,886台）。	適
	本町駐車場	14,344台	10,600台	△3,744台		

3. 事業収支

項目	実施計画	実施内容 (事業報告書)		検証・分析等	適否	
			計画対比			
利用料金収入	中央駐車場	28,237,000	23,699,662	△4,537,338	利用料金収入について、中央駐車場は計画を大幅に下回りました。本町駐車場は計画を上回りました。	適
	本町駐車場	10,234,000	11,678,400	1,444,400		
指定管理料	—	—	—			
収入計	38,471,000	35,378,062	△3,092,938			
人件費	3,666,000	4,351,943	685,943	〔勤務体制 責任者 1名 警備員 1名にて中央・本町 両駐車場対応〕	適	
管理費	18,192,000	14,509,274	△3,682,726			
消耗品費	2,463,000	1,165,225	△1,297,775			
光熱水費	3,830,000	3,167,832	△662,168	人件費については現場係員配置増等のため実施計画を上回りました。		
修繕費	777,000	799,065	22,065			
通信費	576,000	528,461	△47,539	修繕費は、市と指定管理者が協議を行った工事について実施しました。		
保険料	127,000	134,381	7,381			
委託料	5,305,000	4,870,824	△434,176	全体的に経費節減が図れ、支出実績が計画を下回りました。		
賃借料	3,394,000	1,762,296	△1,631,704			
減価償却費	1,720,000	1,860,916	140,916			
手数料	0	171,674	171,674			
その他	0	48,600	48,600			
一般管理費	4,642,000	6,173,714	1,531,714			
支出計	26,500,000	25,034,931	△1,465,069			
収支	11,971,000	10,343,131	△1,627,869			

総合コメント

収入、支出ともに計画値を下回りました。収入について、中央駐車場の利用料金収入の大幅減は、平成27年度より市役所来庁者に対する割引認証機の増設に伴う利便性の向上により、来庁利用（無料利用）が増加したため、来庁以外の利用（有料利用）が減少したものと考えられます。支出について、指定管理期間の3年目ということもあり全体的に経費節減が図れ、計画を下回るものとなりました。その結果、収支は前年と同様となり、市に納入される駐車場整備負担金は、6,309,300円となりました（前年度6,435,000円）。

平成28年度 四日市市営中央駐車場及び四日市市本町駐車場施設
 運営状況 チェックシート①-2

項目		事業分析	適否判断
利用実績		<p>中央・本町駐車場の平成28年度利用台数は二施設合わせて288,749台で、それぞれの計画比としては中央駐車場は16.5%上回り、本町駐車場は26.1%下回りました。対前年度比では中央駐車場が前年276,022台に対し0.8%増、本町駐車場が前年10,886台に対し2.6%減でした。</p> <p>中央駐車場の利用台数が計画を大きく上回った理由としては、平成27年度から引き続き、割引認証機の利用に伴い市役所に来庁される方への無料処理がスムーズになり、利便性が向上したことから、来庁の際に自動車を利用される方が増えたことが考えられます。</p> <p>また本町駐車場の利用台数は減りましたが、定期利用が好調で、収入は前年10,953,340円に対し11.5%増となりました。</p>	適
事業 収支	収入	<p>中央駐車場の収入実績は、対前年比10.8%減、本町駐車場の収入実績は対前年比11.5%増で、全体としては、前年比4.5%減の35,378,062円でした。中央駐車場は割引認証機の利用により来庁者への無料化処理がスムーズに行われた結果、市民サービスの向上をもたらしましたが、そのため平日の来庁者以外の方の駐車台数が減少し、収入は減額となる傾向が続いていると考えられます。</p>	適
	支出	<p>平成28年度は効率化の効果もあり、現指定管理者になって初めて計画を下回ることができました。また施設修繕費は市と指定管理者が協議し、計画に対し22,065円増の799,065円となりました。ただし施設の老朽化も進んでいることから、今後も指定管理者と協議を行い計画的な修繕を行っていきます。</p>	適

平成28年度 四日市市営中央駐車場・四日市市営本町駐車場
業務の履行状況 チェックシート

分類	対象	項目	確認方法	検証・分析等	適否
総則	業務従業者の要件等	業務執行体制（各業務・作業責任者等）が明確になっているか、また、変更した場合連絡先を市に届出されているか	書類確認	平成28年4月1日書類提出。仕様書のとおり行われている	適
	法令等の遵守	法令等で定められた書類を提出したか	書類確認	関係法令に定められたとおり行われている	適
	報告書等の提出	各業務計画書・報告書は提出されたか	書類確認	適切に執行されている	適
		自主事業の計画書・報告書は提出されたか			
		収支予算書・決算書は提出されたか	書類確認	適切に執行されている	適
	意思疎通	市と指定管理者の責任者との間で十分に連絡がなされているか	書類確認	情報共有が十分なされている	適
	各種管理記録等の整備保管	各種業務計画書が整備、保管されているか	書類確認	現場にて、説明を受け確認。適切に実施されている	適
		業務日誌等の報告書、点検記録は整備、保管されているか	書類確認	現場にて、説明を受け確認。適切に実施されている	適
		整備・修繕・事故・故障の履歴は整備、保管されているか（事業期間終了時まで）	書類確認	現場にて、説明を受け確認。適切に実施されている	適
		付保している保険を市に通知しているか（更新を含む）	書類確認	現場にて、説明を受け確認。適切に実施されている	適
非常時・緊急時の対応	緊急事態発生時の対処マニュアル（緊急連絡網の掲示を含む）が整備、保管されているか	書類確認	適切に実施されている	適	
	緊急発生時、ないし危険が予測される場合に直ちに措置を講じたか	—	該当なし	—	
	事故等の報告書が提出されたか	—	該当なし	—	
建築物保守管理	点検・保守	点検・保守は確実に実行されているか	書類確認	適切に実施されている	適
		法定点検、検査は選任資格者の責任によって計画・実施されているか	書類確認	適切に実施されている	適
設備保守管理	取扱説明書	機器等の取扱説明書が整備・保管されているか	書類確認	適切に実施されている	適
	点検・保守	点検・保守は確実に実行されているか	書類確認	適切に実施されている	適
		法定点検、検査は選任資格者の責任によって計画・実施されているか	書類確認	適切に実施されている	適
備品・什器等保守管理	取扱説明書	機器等の取扱説明書が整備・保管されているか	現場確認	適切に実施されている	適
	点検・保守	点検・保守は確実に実行されているか	書類確認	適切に実施されている	適
外構施設保守管理	点検・保守	点検・保守は確実に実行されているか	書類確認	適切に実施されている	適
清掃業務	清掃	清掃は確実に実行されているか	現場確認	適切に実施されている	適
警備業務	業務等	業務が計画書に基づいて実施されているか	書類確認	適切に実施されている	適
		不審者に対し適宜質問をしたり、警察へ通報する等のマニュアルを作成しているか	書類確認	作成されている	適
	鍵管理	マスターキー等の管理は適切か	現場確認	適切に実施されている	適
	防災	マニュアルは作成されているか	書類確認	適切に実施されている	適
植物育成管理業務	樹木管理	剪定期等は適切か			
	花壇管理	四季の植栽は適切か			
施設利用案内	行事開催案内	パンフレット類は整備されているか			
	ホームページ作成	ホームページは更新されているか			
管理システム受付業務	機器管理	研修を実施しているか	書類確認	適切に実施されている	適
	システム管理	更新・変更は常になされているか			
		トラブルに対応したか			

総合コメント

法令等の遵守及び募集要項等に基づく業務計画等の実施について誠実に履行されていました。設備機器等の保守・管理、保険の加入等についても適正に履行されています。

平成28年度 四日市市営中央駐車場・四日市市営本町駐車場
自主事業の実施状況 チェックシート

項目	実施計画	実施内容 (事業報告書)	検証・分析等	適否

総合コメント
(自主事業については仕様書における実施予定なし)

平成28年度 四日市市営中央駐車場・四日市市営本町駐車場
設備・備品の維持管理状況 チェックシート

分類	対象	項目	確認方法	検証・分析等	適否
総則	意思疎通	市と指定管理者の責任者との間で十分に連絡がなされているか	書類確認 現場確認	月1回連絡調整会議を開催し、現場責任者と随時打合せを行っている。	適
	記録	整備・修繕・事故・故障の履歴は整備、保管されているか	書類確認	適切に実施されている	適
建築物保守管理	点検保守	点検によって異常が認められる場合は、速やかに修繕、交換、分解整備、調整等を行っているか	書類確認	適切に実施されている	適
		不具合が生じた場合の報告を適切に行っているか	書類確認	適切に実施されている	適
		修理、更新が必要な場合は原因等を含めて速やかに報告しているか	書類確認	適切に実施されている	適
	修理	修繕工事は適切であったか	書類確認	適切に実施されている	適
設備保守管理	点検保守	点検によって異常が認められる場合は、速やかに修繕、交換、分解整備、調整等を行っているか	書類確認	適切に実施されている	適
		不具合が生じた場合の報告を適切に行っているか	書類確認	適切に実施されている	適
		修理、更新が必要な場合は原因等を含めて速やかに報告しているか	書類確認	適切に実施されている	適
	修理	修繕工事は適切であったか	書類確認	適切に実施されている	適
備品・什器等保守管理	点検保守	点検によって異常が認められる場合は、速やかに修繕、交換、分解整備、調整等を行っているか	—	該当なし	—
		不具合が生じた場合の報告を適切に行っているか	—	該当なし	—
		修理、更新が必要な場合は原因等を含めて速やかに報告しているか	—	該当なし	—
	修理	修繕工事は適切であったか	—	該当なし	—
外構施設保守管理	点検保守	点検によって異常が認められる場合は、速やかに修繕、交換、分解整備、調整等を行っているか	—	該当なし	—
		不具合が生じた場合の報告を適切に行っているか	—	該当なし	—
		修理、更新が必要な場合は原因等を含めて速やかに報告しているか	—	該当なし	—
	修理	修繕工事は適切であったか	—	該当なし	—

総合コメント

毎月1回以上連絡調整会議を開催し、日々の業務の報告確認を行っています。現場管理者とは随時連絡の取れる体制も確立されており、不具合の生じた案件については、必ず道路管理課へ報告することを義務づけています。

平成28年度 四日市市営中央駐車場・四日市市営本町駐車場
サービスの質 チェックシート

分類	対象	項目	確認方法	問題点、改善事項	適否	
運営業務	使用許可、利用料金の徴収	スムーズに予約できたか	現場確認	適切に実施されている	適	
		許可証は速やかに発行されたか	現場確認	適切に実施されている	適	
	施設利用案内	行事開催案内の時期は適切か				
		ホームページは見易いか				
	受付・応対業務	担当者の接客態度は良かったか	アンケート確認	適切に実施されている	適	
		使用者に対する指導は適切であったか				
		業務従業者は名札を着用しているか	現場確認	適切に実施されている	適	
運営業務	講座やイベントは満足できる内容であったか					
維持管理業務	施設・設備の保守管理業務	施設が利用に支障をきたすような状況のまま放置されていないか	現場確認	適切に実施されている	適	
		設備が利用に支障をきたすような状況のまま放置されていないか	現場確認	適切に実施されている	適	
	清掃業務	トイレトーパー、消毒用品、手洗い用石鹸は常に補給されているか	現場確認	適切に実施されている	適	
		全体的（駐車場を含）に、見た目清潔に保たれているか	現場確認	適切に実施されている	適	
	警備業務	避難経路には障害物がないか	現場確認	適切に実施されている	適	
	外構・植栽管理業務	機能・美観が良好な状態に保たれ、利用者が安全に利用することができるか	現場確認	適切に実施されている	適	
		利用に支障をきたすような状況のまま放置されていないか	現場確認	適切に実施されている	適	
		樹木・花壇は見栄え良く管理されているか	現場確認	適切に実施されている	適	
		草刈りや除草はされているか	現場確認	適切に実施されている	適	
	環境衛生管理業務	快適に利用できる環境となっていたか	現場確認	適切に実施されている	適	
	廃棄物処理業務	廃棄物は適切に分別が行われていたか	現場確認	適切に実施されている	適	
備品管理業務	利用に支障をきたすような状況のまま放置されていないか	現場確認	適切に実施されている	適		

総合コメント

運営業務について接客態度に対する苦情は、特にありませんでした。認証機による認証により出庫時渋滞が解消されました。施設の維持管理面では、看板の更新などを必要に応じて実施しており、利用者に分かりやすい表示に努めました。毎日の清掃については、良好であると判断します。