

平成28年度 指定管理者モニタリングレポート

施設名	本町プラザ駐車施設
所在地	四日市市本町9番8号
指定管理者	<p>名称 ミディ総合管理株式会社</p> <p>代表者 代表取締役社長 藤木 剛一</p> <p>住所 大阪市阿倍野区阿倍野筋一丁目1番43号</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、利用者アンケート、指定管理者へのヒヤ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、次第の通り、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>財政経営部 管財課</p> <p>TEL : 059-354-8299</p> <p>E-mail : kanzai@city.yokkaichi.mie.jp</p>

■ モニタリングの総合コメント

本町プラザ駐車施設は、本町プラザの利用者及び周辺施設を利用する一般市民の利便の向上を図る目的で設置された公の施設です。

指定管理者による当該施設の管理運営については、仕様書等に定める業務が適正に執行されており、各法令や事故発生時の措置等にかかる基本研修、出入庫の管理方法、言葉づかい、不審者対応等の業務別研修が実施されるなど、指定管理業務の質の向上についても努力がなされており、利用者アンケートにおいても、従事者の接客対応など良好な結果となっています。

また、当該施設が機械式立体駐車場であるため、車両の出入庫に時間がかかる点や車高制限があることから、利用台数の低迷が続いておりましたが、平成28年度は前年度より276台多い、3,799台の利用があり、一日平均利用台数では、0.8台の増となりました。これは、平成28年4月より、本町プラザ施設内に新たに入居した社会福祉協議会事務所への来客者の駐車施設利用が駐車施設の利用台数増加につながったと分析します。また、月極利用については、一時的に1台増え、6台の利用の時期もありましたが、現在は5台という状況です。

なお、当該施設の指定管理業務については、平成24年度から、従来の職員常駐(1名)体制を見直し、インターホン呼び出し方式に変更しました。この点について、平成29年2月から3月に実施した利用者アンケートの結果では、「不便を感じない」が44%、「不便を感じるが問題ない、利用を控えるほどでない」が54%でした。アンケート結果だけをみると回答いただいた方の9割以上が問題ないという意見でありました。また、平成28年度には、新たに駐車施設前に監視カメラを設置し、モニターにて駐車場前安全確認を常に行うとともに、利用者が来た際には、インターフォンで呼び出しがある前に係員が対応する運用にするなど、利用者の立場に立った対応がなされたことにより、アンケート結果でも係員の対応が良く、気持ちよく駐車できたという意見が多くあり、安全・安心・丁寧な接遇・施設管理がなされたと分析します。

■ 今後の業務改善に向けた考え方

平成29年度も、駐車場の出入庫管理業務について、引き続きインターホン呼び出し方式にすることで、利用者サービスの低下を最小限に止めつつ、委託料(人件費)の削減を図ることとしています。指定管理者においては、迅速な対応はもちろん、利用者目線に立ったサービスを充実することで、利用者(顧客)満足度を高め、引き続き稼働率の向上を図れるよう指導します。

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

本町プラザの利用者及び周辺施設を利用する一般市民の利用に供する駐車場として、適正に管理、運営がなされている。

業務内容

機能性・独創性（事業への具体的な取組み方）

車高制限の内容や駐車場の利用案内は大きくわかりやすい看板を設置するなど、利用者目線に立った取組みがなされている。車高制限により入庫できない利用者に対しては、近隣の新丁ひろば駐車場や市営本町駐車場への案内を行うなど丁寧な対応がなされている。その他、受付事務所に老眼鏡や貸傘を配備するなど利用者の利便性向上に取り組んでいる。平成28年4月には、駐車場入口に指定管理者において、監視カメラを設置し、事務所内でモニターを見ながら、周辺の安全確認を常に実施するとともに、利用者が来たらインターフォンで呼び出しがある前に対応する運用にするなど、お客様目線に立った業務がなされている。

責任性・実行性（施設の運営体制や組織）

各法令や事故発生時の措置等にかかる基本研修、出入庫の管理方法、言葉づかい、不審者対応等の業務別研修が各々年2回実施されており、運営体制の充実やサービスの質の向上に向けた取組みがなされている。また、個人情報保護の面においても、年2回の研修をはじめ、その管理においても社内ルールを定めて適正に管理されている。

明瞭性・規律性（適正な事務や経理）

毎月提出させる業務報告において、業務の実施状況、駐車場の利用状況、駐車料金の収入状況を報告させ、適正な事務や経理の履行状況をチェックしている。

安全性（安全管理、緊急時等の対応）

管理業務実施上のリスクに対し施設保険（賠償保険）に加入しており、また、非常時や緊急時の対応についても対応マニュアルが整備されており、連絡体制も確立されている。救命を要する事態に備え、AED講習、救命講習も実施されている。

社会性（環境等への配慮）

機械式の立体駐車場であるため、車の格納についてはできる限り出入口に近い所を使用するなど、機械の移動を最小限にするなど、電気使用料の削減に努めている。

事業収支

経済性

支出総額は指定管理料を超過しているが、隣接する本町プラザに係る清掃警備等業務委託と一体的に業務を実施することで効率的な業務遂行がなされており、指定管理業務全般について問題はないと判断した。

団体の経営状態

経営の健全性

指定管理者から提出された損益計算書、貸借対照表について分析したところ、特に問題はないと判断した。

その他

障害者雇用に対する取組み

指定管理者であるミディ総合管理株式会社は、障害者職業支援相談員の資格を持つスタッフの養成を行うなど、障害者の雇用や就労支援に積極的に取り組んでいる。障害者の雇用率は2.65%で法定雇用率を達成しているが、当該指定管理施設での雇用実績は現在無い状況である。指定管理施設における障害者雇用に向けた取組みを働きかけていく。

施設概要調書

1. 施設の概要

平成28年度

施設名	本町プラザ駐車施設		所管課：管財課
所在地	四日市市本町9番8号		設置年月：平成 8年 8月 1日
設置目的	本町プラザ利用者及び一般市民の利便向上のため		
設置の根拠 (法令、条例等)	四日市市本町プラザ駐車施設条例		
施設の概要	設備の概要	敷地面積 (㎡)	180.00
		延床面積 (㎡)	900 (60台×15㎡)
		60台駐車可能機械式立体駐車場	
	事業概要	本町プラザ利用者及び一般の利用者のための公の施設 (駐車場)	

2. 運営状況

項目		実施計画	実施内容 (事業報告書)	計画対比
開館日数		359日	359日	計画通り
開館時間	平日	8:30~22:00	8:30~22:00	計画通り
	休館日	8:30~18:00	8:30~18:00	計画通り

3. 利用実績

項目		実施計画 (前年実績)	実施内容 (事業報告書)	計画対比
延べ利用台数		3,523台	3,799台	276台
平均利用台数	延べ利用台数 /開館日数	約9.8台/日	約10.6台/日	0.8台/日

4. 事業収支

(単位:円)

項目	実施計画	実施内容 (事業報告書)	
			計画対比
指定管理料	1,276,364	1,276,364	0
収入計	1,276,364	1,276,364	0
人件費	838,000	969,436	131,436
管理費	210,512	268,228	57,716
消耗品費	19,256	7,532	△ 11,724
燃料費	0	0	0
印刷製本費	0	0	0
光熱水費	0	0	0
修繕料	171,256	241,920	70,664
通信運搬費	0	0	0
広告料	0	0	0
手数料	0	0	0
保険料	15,000	15,236	236
委託料	0	0	0
賃借料	5,000	3,540	△ 1,460
その他	0	0	0
事業費 (ソフト事業等)	0	0	0
一般管理費	175,891	123,766	△ 52,125
支出計	1,224,403	1,361,430	137,027
収 支	51,961	* △ 85,066	△ 137,027

*収支不足額については、法人・団体会計から繰り入れられています。

平成28年度 本町プラザ駐車施設 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	計画対比	検証・分析等	適否
開館日数	359日	359日	計画通り	年末年始を除き、全て開場	適
開館時間	平日	8:30~22:00	8:30~22:00	計画通り	
	休館日	8:30~18:00	8:30~18:00	計画通り	

2. 利用実績

項目	実施計画 (前年実績)	実施内容	計画対比	検証・分析等	適否
延べ利用 台数	月極利用台数	1,830台	1,927台	97台	適
	一般利用台数	1,693台	1,872台	179台	
	合計台数	3,523台	3,799台	276台	
車高制限による 入庫不可台数	404台	444台	40台		
稼働率	最大入庫台数	51台/日	45台/日	△6台/日	
	平均入庫台数	約9.8台/日	約10.6台/日	0.8台/日	

3. 事業収支

(単位：円)

項目	実施計画	実施内容	計画対比	検証・分析等	適否
指定管理料	1,276,364	1,276,364	0	適	
収入計	1,276,364	1,276,364	0		
人件費	838,000	969,436	131,436	[勤務体制：常駐職員なし] 一般事務用品、貸傘・老眼鏡の購入等 監視カメラの設置 賠償責任保険、動産保険 社内講習会貸室使用料 本社経費等	適
管理費	210,512	268,228	57,716		
消耗品費	19,256	7,532	△11,724		
燃料費			0		
印刷製本費			0		
光熱水費			0		
修繕料	171,256	241,920	70,664		
通信運搬費			0		
広告料			0		
手数料			0		
保険料	15,000	15,236	236		
委託料			0		
賃借料	5,000	3,540	△1,460		
その他			0		
事業費(ソフト事業等)			0		
一般管理費	175,891	123,766	△52,125		
支出計	1,224,403	1,361,430	137,027		
収支	51,961	* △85,066	△137,027		

*収支不足額については、法人・団体会計から繰り入れられています。

総合コメント

本町プラザ駐車施設は平成8年8月に設置された機械式立体駐車施設であるが、車高155cm以下という車高の制限があることや機械式のため入出庫に時間がかかることもあり、利用台数の低迷が続いている。平成28年度においては、一般利用は前年度を上回った。また、現在月極利用台数は5台であるが、平成28年度中、一時的に6台利用の時期があった。

平成28年度は、指定管理者において、駐車施設前に監視カメラが設置された。これにより安全性の確認、お待たせしない体制づくり等、利用者サービスを充実させる施策が講じられた。安全・安心・快適な駐車施設を目指し、利用率の向上の取組の強化を要請する。

平成28年度 本町プラザ駐車施設 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>延べ利用台数は3,799台で、前年度(3,523台)と比較して276台の増加となった。これは、一般利用台数が前年度と比較して179台増加したことと、定期利用(月極)台数が平成28年8月から11月半ばまでに1台増え、6台であったことによる。</p>	適
事業 収支	収入	<p>指定管理料のみ</p>	適
	支出	<p>平成24年度からインターホン呼び出し方式による駐車場管理に改めたことから当該施設の指定管理業務に専従する職員はいない。人件費については、隣接する本町プラザに常駐する警備員がインターホンの呼び出しに呼応して車両の入出庫に係る機械操作を行った時間や駐車料金の回収や入金、経理事務に従事した時間に賃金単価を乗じて算出している。</p> <p>また、支出総額は指定管理料を超過しているが、隣接する本町プラザに係る清掃警備等業務委託と一体的に業務を実施することで効率的な業務遂行がなされており、指定管理業務全般については問題はないと判断した。</p> <p>なお、月次の業務報告において「管理業務の実施状況」「利用状況」「駐車料金の収入状況」を提出させ、事業の履行内容を確認しているが、いずれも適正に実施されており、運営状況は適正と認めた。</p>	適

平成28年度 本町プラザ駐車施設 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	書面確認	明確になっている。また、変更の届出がされている	適
	法令等の遵守	法令等で定められた書類を提出したか	—	該当書類なし	—
	報告書等の提出	各業務計画書・報告書は提出されたか	書面確認	協定書で定められた期日までに提出されている	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	書面確認	事業計画書・事業報告書と併せて提出されている	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	会議の開催	毎月連絡調整会議を実施している	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	実地調査等	整備、保管されている	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	実地調査等	整備、保管されている	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）	実地調査等	整備、保管されている	適
		付保している保険を市に通知しているか（更新を含む）	書面確認	保険証券の写しが提出されている	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	実地調査等	整備、保管されている	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	書面確認	適切に措置を講じた	適	
	事故等の報告書が提出されたか	書面確認	提出された	適	
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 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			
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	実地調査等	整備、保管されている 利用者にも配付されている	適
	点検・保守	点検・保守は確実に実行されているか 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			
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			
	点検・保守	点検・保守は確実に実行されているか			
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			
清掃業務	清掃	清掃は確実に実行されているか			
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			
		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			
	鍵管理	マスターキー等の管理は適切か			
	防災	マニュアルは作成されているか			
植物育成管理業務	樹木管理	剪定時期等は適切か			
	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	実地調査等	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
仕様書に基づき適正に履行されている。

平成28年度 本町プラザ駐車施設 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	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 本町プラザ駐車施設 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			
	記録	整備・修繕・事故・故障の履歴は整備、保管されているか			
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			
		不具合が生じた場合の報告を適切に行っているか			
		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			
修理	修繕工事は適切であったか				
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			
		不具合が生じた場合の報告を適切に行っているか			
		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			
修理	修繕工事は適切であったか				
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			
		不具合が生じた場合の報告を適切に行っているか			
		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			
修理	修繕工事は適切であったか				
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			
		不具合が生じた場合の報告を適切に行っているか			
		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			
修理	修繕工事は適切であったか				

総合コメント

(該当なし)

平成29年度 本町プラザ駐車施設 サービスの質 チェックシート

分類	対象	項目	確認方法	検証・分析等	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			
		許可証は速やかに発行されたか	実地調査等	速やかに発行されている	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・対応 業務	担当者の接客態度は良かったか	利用者アンケートの実施	接客態度に問題はない	適
		使用者に対する指導は適切であったか	実地調査等	適切な指導がなされている	適
		業務従業者は名札を着用しているか	実地調査等	着用している	適
運營業務	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	実地調査等	問題ない	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	実地調査等	問題ない	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			
		全体的（駐車場を含）に、見た目清潔に保たれているか			
	警備業務	避難経路には障害物がないか			
	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			
		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			
		樹木・花壇は見栄え良く管理されているか			
		草刈りや除草はされているか			
	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			
	廃棄物処理業務	廃棄物は適切に分別が行われていたか			
	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			

総合コメント

指定管理者のサービスの質については良好である。
 なお、維持管理業務については別業者に、清掃・警備業務については指定管理業務とは別に当該業者に委託しているため、指定管理業務に該当する部分について検証したものである。