

平成21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	名称 株式会社 ゴールド美装社 代表者 代表取締役 鈴木 祥治 住所 四日市市生桑町1640-4
モニタリングの実施方針・方法等	<p>本施設の管理運營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)	財政経営部 管財課 TEL : 059 - 354 - 8299 E-mail : kanzai@city.yokkaichi.mie.jp

モニタリングの総合コメント

当該駐車場は、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ものである。

指定管理者の運営においては、仕様書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係る基本研修、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、アンケート結果からも、従事者の接客対応など良好な結果が出ている。

経費についても、人件費で若干の超過があったものの、指定管理料の範囲内で適正に執行されている。

今後の業務改善に向けた考え方

車高の高い車の入庫制限（155cm以下の車に限る）があることから、そのような車の利用者には近くの市営本町駐車場への案内図を作成し、紹介を行うなど、利用者へのサービスの向上に努められていた。

また、平成22年7月下旬から「四日市市新丁ひろば駐車場（地上平面式、15台分）」が供用開始されることから、より一層の市民サービスが期待される。

なお、行政としても現況の車（車高の高い車）に対する対応を検討することが第1の課題ではあるが、本町プラザのあり方や本町プラザ駐車施設のあり方について検討していくことも課題と考える。

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

利用者への対応は、アンケート調査からも見て取れるように、本町プラザ利用者及び一般市民への対応など、適正に運営管理がなされていた。

業務内容

機能性・独創性（事業への具体的な取組み方）

業務内容については、入庫制限のある車の利用者に対し、近隣の市営本町駐車場への案内図を渡すなど、利用者への親切な対応が進められている。

責任性・実行性（施設の運営体制や組織）

隣接の本町プラザの清掃・警備業務も当該指定管理者に委託していることもあり、万一の時の人員配置に迅速に対応でき、研修や現場責任者からの業務指導も適正に行われている。

明瞭性・規律性（適正な事務や経理）

毎月の実施報告書は期限どおりに提出されており、経理帳簿・台帳等も適切に整備・保管されていた。

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ても施設保険（賠償保険）に加入しており、非常時・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。

また、個人情報保護の面においても、年2回の研修を始め、その管理においても社内ルールを定め、適正に管理されている。

社会性（環境等への配慮）

立体駐車場であるため、車の収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節電に努めている。

事業収支

経済性

事業収支については、当初計画の範囲内で適正に執行されている。なお、駐車料金については構造上の問題もあり、抜本的な施設改造なくしては増加を見込むのは難しいが、月極め駐車の利用促進などを図っていく必要がある。

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決算報告書について分析した結果、特に大きな問題はないと判断した。

施設概要調書

平成21年度

1. 施設の概要

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駐車施設	

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
延べ利用者数		3,612台	4,358台	746台
平均利用率	平均	10台/日	12台/日	2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	8,893,500	8,893,500	0
収入計	8,893,500	8,893,500	0
人件費	7,153,522	7,185,000	31,478
管理費	199,750	174,000	25,750
消耗品費	36,750	38,000	1,250
燃料費	0	0	0
印刷製本費	0	0	0
光熱水費	0	0	0
修繕料	0	0	0
通信運搬費	0	0	0
広告料	0	0	0
手数料	0	0	0
保険料	58,000	61,000	3,000
委託料	0	0	0
賃借料	0	0	0
その他	105,000	75,000	30,000
事業費(ソフト事業等)	0	0	0
一般管理費	1,540,228	1,471,800	68,428
支出計	8,893,500	8,830,800	62,700
収支	0	62,700	62,700

平成21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	888台	1,708台	820台	平成20年10月に月極利用料金を下げたため 車高の高い自動車の増加等による	適
	日々利用台数	2,724台	2,650台	74台		
	合計台数	3,612台	4,358台	746台		
延べ入庫不可台数	日々利用台数	638台	643台	5台	車高が高いなどして、入庫できないため 市営本町駐車場への案内をした	適
稼働率	最大入庫台数		20台/日			
	平均入庫台数	10台/日	12台/日	2台/日		

3. 事業収支

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	8,893,500	8,893,500	0		適
収入計	8,893,500	8,893,500	0		
人件費	7,153,522	7,185,000	31,478	〔勤務体制：正職1人、パート5人〕 指定管理料の範囲内で適正に事業支出が行われている。また、人員配置においても当該事業者が本町プラザの清掃、警備業務もあわせて受託していることから、効率的な配置が行われている。 管理業務実施上でのリスクに対し全国ビルメンテナンス協会の賠償保険に加入 宣伝公告として中日新聞に折り込みチラシを作成配布	適
管理費	199,750	174,000	25,750		
消耗品費	36,750	38,000	1,250		
燃料費	0	0	0		
印刷製本費	0	0	0		
光熱水費	0	0	0		
修繕料	0	0	0		
通信運搬費	0	0	0		
広告料	0	0	0		
手数料	0	0	0		
保険料	58,000	61,000	3,000		
委託料	0	0	0		
賃借料	0	0	0		
その他	105,000	75,000	30,000		
事業費(ソフト事業等)	0	0	0		
一般管理費	1,540,228	1,471,800	68,428		
支出計	8,893,500	8,830,800	62,700		
収支	0	62,700	62,700		

総合コメント

運営については計画通り実施された。日々の利用台数については、車高の高い車の入庫をお断り（市営本町駐車場への案内に代える）している事が大きな減少の要因ではあるが、平成21年4月より人権学習センターが四日市市総合会館へ移ったことも減少の要因の1つと考えられる。月極め駐車台数については、昨年に料金の改定（14,180円/月 9,450円/月）を行ったが、改定額は近隣の地上平面駐車場の価額と同一であり、新規での申込がない状況である。

平成21年度 本町プラザ駐車施設 運営状況 チェックシート - 2

項目	事業分析	適否判断	
利用実績	<p>延べ利用台数は、前年度実績3,612台より4,358台と746台増加しているが、これは今まで旧第一勧業銀行跡地に駐車してあった土地開発公社及びまちづくり振興事業団の公用車が月極めとなったことによるものである。</p> <p>月極利用以外の日々利用は前年度実績2,724台から2,650台と74台の減であるが、これについては、車高の高い車が入庫できないという当該駐車場の構造上の問題によるところが大きい。また、平成21年4月から人権教育センターが総合会館へ移転したことも影響していると考えられる。</p> <p>一方、月極め駐車料金の適正化により、一時は利用台数が増加したものの、改定された金額が近隣の平面駐車場の利用料金と同額のため、使い勝手の良い近隣の平面駐車場の方へ戻っていったものと思われる。</p> <p>平成22年7月下旬には四日市市新丁ひろば駐車場（平面利用、15台駐車）が供用を開始することから、車高の高い車だけでなく、当該駐車施設利用者も、新しい駐車場を利用するものと思われる。</p>	適	
事業 収支	収入	指定管理料のみ	適
	支出	<p>指定管理料の範囲の中で、適正に執行されている。</p> <p>人件費については、実施計画より若干の増加が見られるが、正社員1名及びパート職員5名の給与と、定期健康診断等の福利厚生費、環境、人権、安全衛生等の研修費の合計であり、当該指定管理者が本町プラザの清掃・警備業務も併せて受託していることから、効率的な運用に努めていた。</p> <p>管理費の内、保険料については、管理業務実施上のリスクに対し、全国ビルメンテナンス協会の損害賠償保険に加入しており、指定管理者として責任ある対応ができるようにしていた。</p> <p>管理費の内、その他の項目で、宣伝広告としての折り込みチラシの作成配布等が計上されており、平成21年4月19日の中日新聞に、定期駐車募集等の宣伝広告を行っており、指定管理者としての営業努力が認められる。</p>	適

平成21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	適正に処理されている	適
	法令等の遵守	法令等で定められた書類を提出したか			
	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	月報については毎月指定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	提出済	
	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		最低でも月1回以上の連絡調整を行っている	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	現地確認	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	現地確認	整備・保管されている	
		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）	現地確認	整備・保管されている	
		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	通知されている	
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	書面確認	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	該当事例なし			
		事故等の報告書が提出されたか	該当事例なし		
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 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			
	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	書面確認	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遂行されている。

平成21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
 該当なし

平成21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21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			
	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	現地確認	アンケート調査結果からも接客態度に問題はない	適
		利用者に対する指導は適切であったか	現地確認	アンケート調査結果からも対応は特に問題ない	
業務従業者は名札を着用しているか		現地確認	着用されている		
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			
		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			
	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

アンケート結果から、指定管理者のサービスの質について、特に問題はない。
 なお、維持管理業務については、別業者に、清掃・警備等業務については当該業者に委託されている。