

## 平成22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 株式会社 ゴールド美装社</p> <p>代表者 代表取締役 鈴木 祥治</p> <p>住所 四日市市生桑町1640-4</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>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ある。

指定管理者の業務運営においては、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、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。

### ■ 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、近くの新丁ひろば駐車場（平成22年8月共用開始）や市営本町駐車場への案内図を作成し、利用者へのサービスの向上に努めている。

しかしながら、新丁ひろば駐車場においては、月の利用台数が1,200台～1,400台あるのに比べ、本町プラザ駐車施設においては、月の利用台数は一般利用150台＋月極利用120台（日々換算、実質契約4台）であり、新丁ひろば駐車場の利用者はどんどん増加するものの、本町プラザ駐車施設の利用者は減少するのみである。

そのような状況の中、月極利用台数が3台から7台へと増加しており、引き続き利用率の向上に努めてまいりたい。

## 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、近隣の新丁ひろば駐車場や市営本町駐車場への案内図を作成してこれを配布するなど、利用者への丁寧な対応がなされている。

### 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・警備業務を当該指定管理者が受託しており、万一のとき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た。

### 明瞭性・規律性（適正な事務や経理）

毎月の実施報告書の提出に合わせて連絡調整会議を実施している（平成23年2月9日、第1回会議を開催）これは指定管理者監査の指摘事項に基づいたものであるが、月々の管理経費の収支状況も含め、管理業務の実施状況、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実現に務めている。

### 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。

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おり、適正に管理されている。

### 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り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執行されている。駐車料金の増収は構造上の制限もあり、見込むことはできないが、月極駐車の利用促進など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、特に問題はないと判断した。

# 施設概要調書

## 1. 施設の概要

平成22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 (m <sup>2</sup> )	180.00
		延床面積 (m <sup>2</sup> )	900 (60台×15m <sup>2</sup> )
		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	実施内容 (事業報告書)	計画対比
延べ利用者数		4,358台	3,299台	△1,059台
平均利用率	平均	12台/日	9台/日	△3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	7,200,000	7,024,399	△ 175,601
管理費	209,000	213,143	4,143
消耗品費	38,000	26,172	△ 11,828
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	20,000	20,000	0
手数料	0	0	0
保険料	61,000	71,621	10,621
委託料	0	0	0
賃借料	0	0	0
その他	90,000	95,350	5,350
事業費(ソフト事業等)	0	0	0
一般管理費	1,484,500	1,655,958	171,458
支出計	8,893,500	8,893,500	0
収支	0	0	0

平成22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	
延べ利用者数	月極利用台数	1,708台	1,491台	▲217台	契約車の買換えにより、入庫不可	適
	日々利用台数	2,650台	1,808台	▲842台	車高の高い車の増加による	
	合計台数	4,358台	3,299台	▲1,059台		
延べ入庫不可台数	日々利用台数	643台	565台	▲78台	車高が高いなどして、入庫できないため 新丁ひろばP等への案内をした	
稼働率	最大入庫台数	20台/日	19台/日	▲1台/日		
	平均入庫台数	12台/日	9台/日	▲3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	7,200,000	7,024,399	▲175,601	〔勤務体制：正職1人、臨時6人〕 指定管理料の範囲内で事業支出が行われている。  月極駐車募集の看板作成、設置費用 20,000円  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  その他（駐車場の場所案内看板） 95,350円  租税公課 401,792円 本社事務費 1,056,204円 税理士報酬 27,590円	適
管理費	209,000	213,143	4,143		
消耗品費	38,000	26,172	▲11,828		
燃料費			0		
印刷製本費			0		
光熱水費			0		
修繕料			0		
通信運搬費			0		
広告料	20,000	20,000	0		
手数料			0		
保険料	61,000	71,621	10,621		
委託料			0		
賃借料			0		
その他	90,000	95,350	5,350		
事業費(ソフト事業等)			0		
一般管理費	1,484,500	1,655,958	171,458		
支出計	8,893,500	8,893,500	0		
収支	0	0	0		

総合コメント

本町プラザ駐車施設は14~15年前に設置された機械式立体駐車施設であるため、当時の車高に対応した設計がなされており車高155cm以下の車しか利用できない。また、機械式であるため入出庫にも時間がかかり、月極の契約者にも入出庫のたびに機械操作が必要であるため、一般の利用者からも敬遠される傾向にある。

また、平成22年8月に供用を開始した「新丁ひろば駐車場」は平面の自走式で車高制限も無く、その利用台数は激増しており反対に当本町プラザ駐車施設は激減している状況である。

なお、本業務を遂行するにあたり、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、効率的な人員配置が行われている。

平成22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>延べ利用台数は平成22年度が3,299台、前年が4,358台と1,000台以上減少したが、これは6月にまちづくり振興事業団の公用車を買換えたため、車高の関係で月極が不可になったため年間（日々換算）で300台の減少となったものである。また平成22年8月に新丁ひろば駐車場の供用を開始したことにより月200台程度から月100台程度に減少したことによる。</p> <p>なお、平成23年1月に月極駐車募集の看板を掲げた結果、平成23年1月より月極契約が4台ふえ、3台から7台となった。</p> <p>また、新丁ひろば駐車場においては、8月の供用開始から3月までの8ヶ月で7,840台の実績があり、ここ2～3ヶ月は月1,200台の実績を上げている。</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執行されている。</p> <p>人件費については、給料等人件費6,660,171円、社保・労災等負担金266,038円、被服費21,945円、福利厚生費50,785円、研修費25,460円、合計7,024,399円である。</p> <p>管理費については、消耗品費26,172円、保険料71,621円、その他95,350円、看板設置20,000円、合計213,143円である。</p> <p>一般管理費としては、法人税34,552円、事業税11,461円、法人住民税12,116円、消費税343,663円、本社事務費等1,056,204円、税理士報酬等27,590円、駐車料金（月極1台分及び回数券の購入費）116,060円、燃料費54,312円、合計1,655,958円である。</p> <p>平成23年2月2日実施の指定管理者監査の指摘事項として、「指定管理に係る出納についてその事業との会計区分を明確にするよう努めること」との指摘を受けたため、毎月の月報提出時に「連絡調整会議」を実施し、月次の業務報告書の中に「管理業務の実施状況」「利用」状況」「駐車料金の収入状況」及び「管理経費の収支状況」を記入したものを提出させている。（平成23年1月分より実施している）</p>	適

平成22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	連絡調整会議	毎月連絡調整会議を実施	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	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22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
	自主事業の実施はなし			

総合コメント



平成22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22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	現地確認	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・応対 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
		使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も分かるように、指定管理者のサービスの質について、特に問題は無い。  
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当該業者に委託されている。