

平成27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 ミディ総合管理株式会社 代表者 代表取締役社長 藤木 剛一 住所 大阪市阿倍野区阿倍野筋一丁目1番43号
モニタリングの実施方針・方法等	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。 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。
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

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。

平成27年度から29年度は、ミディ総合管理株式会社が新たに指定管理者になりました。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います。平成24年4月1日から利用料金を一部無料化したことから、一般利用台数は回復傾向にありましたが、平成27年度においては、前年度を下回りました。また、平成26年7月に定期駐車車の解約（3台）があった以降、月極利用台数は5台で新たな月極利用者は無い状況です。

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、現指定管理者においても同様の体制としています。この点について、平成28年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34%、「不便を感じるが問題ない、利用を控えるほどでない」が62%でした。不便ではあるが、インターホン対応の方、係員の方とも対応が良く、気分よく駐車できたとの意見もあり、利用者の立場に立った対応がアンケート結果に反映したと分析します。

■ 今後の業務改善に向けた考え方

平成27から29年度の本町プラザ駐車施設指定管理者の募集にあたり、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、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。

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2.57%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27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		360日	360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		4,328台	3,523台	△805台
平均利用台数	延べ利用台数 ／開館日数	約12.1台/日	約9.8台/日	△2.3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	1,288,073	1,288,073	0
収入計	1,288,073	1,288,073	0
人件費	840,000	959,754	119,754
管理費	210,512	232,624	22,112
消耗品費	19,256	19,792	536
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	193,114	21,858
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	15,160	160
委託料	0	0	0
賃借料	5000	4,558	△ 442
その他	0	0	0
事業費(ソフト事業等)	0	0	0
一般管理費	176,251	119,237	△ 57,014
支出計	1,226,763	1,311,615	84,852
収支	61,310	* △ 23,542	△ 84,852

*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27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	360日	360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	2,191台	1,830台	△ 361台	適
	一般利用台数	2,137台	1,693台	△ 444台	
	合計台数	4,328台	3,523台	△ 805台	
車高制限による 入庫不可台数	526台	404台	△ 122台		
稼働率	最大入庫台数	51台/日	51台/日	±0台/日	
	平均入庫台数	約12.1台/日	約9.8台/日	△2.3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	1,288,073	1,288,073	0		適
収入計	1,288,073	1,288,073	0		
人件費	840,000	959,754	119,754	〔勤務体制：常駐職員なし〕	適
管理費	210,512	232,624	22,112	一般事務用品、貸傘・老眼鏡の購入等	
消耗品費	19,256	19,792	536		
燃料費			0		
印刷製本費			0		
光熱水費			0		
修繕料	171,256	193,114	21,858	路面標示の引き直し、案内表示作成	
通信運搬費			0		
広告料			0		
手数料			0		
保険料	15,000	15,160	160	賠償責任保険、動産保険	
委託料			0		
賃借料	5,000	4,558	△ 442	社内講習会貸室使用料	
その他			0		
事業費（ソフト事業等）			0		
一般管理費	176,251	119,237	△ 57,014	本社経費等	
支出計	1,226,763	1,311,615	84,852		
収 支	61,310	* △ 23,542	△ 84,852		

*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24年4月1日から利用料金を一部無料化したことによって、一般利用台数は回復傾向にあったが、平成27年度においては、前年度を下回った。また、平成26年7月に定期駐車解約が3台あり、現在月極利用台数は5台である。

平成27年度は、指定管理者において駐車施設前路面標示の引き直し、案内看板の作成、受付窓口での貸傘や老眼鏡の配備等、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27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3,523台で、前年度（4,328台）と比較して805台の減少となった。これは、一般利用台数が前年度と比較して444台減少したことと、定期利用（月極）台数が平成26年7月に8台から5台に減少したことが大きく影響しているものである。</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27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	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
	非常時・緊急時の対応	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
		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
	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	書面確認	適切に措置を講じた
点検・保守		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	書面確認	提出された	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	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	書面確認	適切に措置を講じた	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	実地調査等	整備、保管されている	適
	点検・保守	点検・保守は確実に実行されているか	書面確認	適切に措置を講じた	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	書面確認	適切に措置を講じた	適
清掃業務	清掃	清掃は確実に実行されているか	書面確認	適切に措置を講じた	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	書面確認	適切に措置を講じた	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	書面確認	適切に措置を講じた	適
	鍵管理	マスターキー等の管理は適切か	書面確認	適切に措置を講じた	適
植物育成管理業務	防災	マニュアルは作成されているか	書面確認	適切に措置を講じた	適
	樹木管理	剪定時期等は適切か	書面確認	適切に措置を講じた	適
施設利用案内	花壇管理	四季の植栽は適切か	書面確認	適切に措置を講じた	適
	行事開催案内	パンフレット類は整備されているか	書面確認	適切に措置を講じた	適
管理システム受付業務	ホームページ作成	ホームページは更新されているか	書面確認	適切に措置を講じた	適
	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
管理システム受付業務	システム管理	更新・変更は常になされているか	書面確認	適切に措置を講じた	適
	システム管理	トラブルに対応したか	書面確認	適切に措置を講じた	適

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27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27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27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。