

令和3年度指定管理者モニタリング結果

施設名	千歳市グリーンベルト地下駐車場
指定管理者	セントラルリーシングシステム株式会社 代表取締役社長 阿部 直志
指定期間	平成29年4月1日から令和4年3月31日
評価担当	建設部都市整備課

<p>1 実施事業及び内容等</p>	<p>指定管理料 5か年で197,290,000円 (平成29年度39,096,000円、30年度39,096,000円、 令和元年度39,458,000円、2年度39,820,000円、3年度39,820,000円)</p> <p>業務内容 グリーンベルト地下駐車場指定管理業務は、駐車場の運営管理及び料金徴収事務を行うものであり、駐車可能台数は地下1階126台、地下2階221台の合計347台である。</p> <p>供用時間、入出庫可能時間及び休場日 供用時間は0:00～24:00 入出庫可能時間は7:00～22:00 休場日は1月1日</p> <p>使用料徴収状況 令和3年度の駐車場収入は、前年比で15.8%の増加となっている。</p> <table border="0"> <tr> <td>一般収入</td> <td>3,681,750円</td> <td>( 2,826,650円 )</td> <td></td> </tr> <tr> <td>定期収入</td> <td>17,260,500円</td> <td>( 15,261,000円 )</td> <td></td> </tr> <tr> <td>収入合計</td> <td>20,942,250円</td> <td>( 18,087,650円 )</td> <td>+15.8%</td> </tr> </table> <p>( )はR2実績。一般収入には回数券収入も含む。 詳細は、別紙(1)「令和3年度 グリーンベルト地下駐車場年間集計表」のとおり。</p>	一般収入	3,681,750円	( 2,826,650円 )		定期収入	17,260,500円	( 15,261,000円 )		収入合計	20,942,250円	( 18,087,650円 )	+15.8%												
一般収入	3,681,750円	( 2,826,650円 )																							
定期収入	17,260,500円	( 15,261,000円 )																							
収入合計	20,942,250円	( 18,087,650円 )	+15.8%																						
<p>2 年間利用者数</p>	<p>令和3年度の利用台数は、前年比で6.0%の増加となっている。</p> <table border="0"> <tr> <td>一般利用台数</td> <td>57,375台/年</td> <td>( 55,172台/年 )</td> <td></td> </tr> <tr> <td>〔内減免台数</td> <td>42,389台/年</td> <td>( 43,058台/年 )</td> <td></td> </tr> <tr> <td>定期利用台数</td> <td>46,863台/年</td> <td>( 43,173台/年 )</td> <td></td> </tr> <tr> <td>総利用台数</td> <td>104,238台/年</td> <td>( 98,345台/年 )</td> <td>+6.0%</td> </tr> <tr> <td>平均台数</td> <td>286台/日</td> <td>( 270台/日 )</td> <td></td> </tr> <tr> <td>回転率</td> <td>0.82</td> <td>( 0.78 )</td> <td></td> </tr> </table> <p>( )はR2実績。一般利用台数には減免利用台数も含む。 詳細は、別紙(1)「令和3年度 グリーンベルト地下駐車場年間集計表」のとおり。</p>	一般利用台数	57,375台/年	( 55,172台/年 )		〔内減免台数	42,389台/年	( 43,058台/年 )		定期利用台数	46,863台/年	( 43,173台/年 )		総利用台数	104,238台/年	( 98,345台/年 )	+6.0%	平均台数	286台/日	( 270台/日 )		回転率	0.82	( 0.78 )	
一般利用台数	57,375台/年	( 55,172台/年 )																							
〔内減免台数	42,389台/年	( 43,058台/年 )																							
定期利用台数	46,863台/年	( 43,173台/年 )																							
総利用台数	104,238台/年	( 98,345台/年 )	+6.0%																						
平均台数	286台/日	( 270台/日 )																							
回転率	0.82	( 0.78 )																							

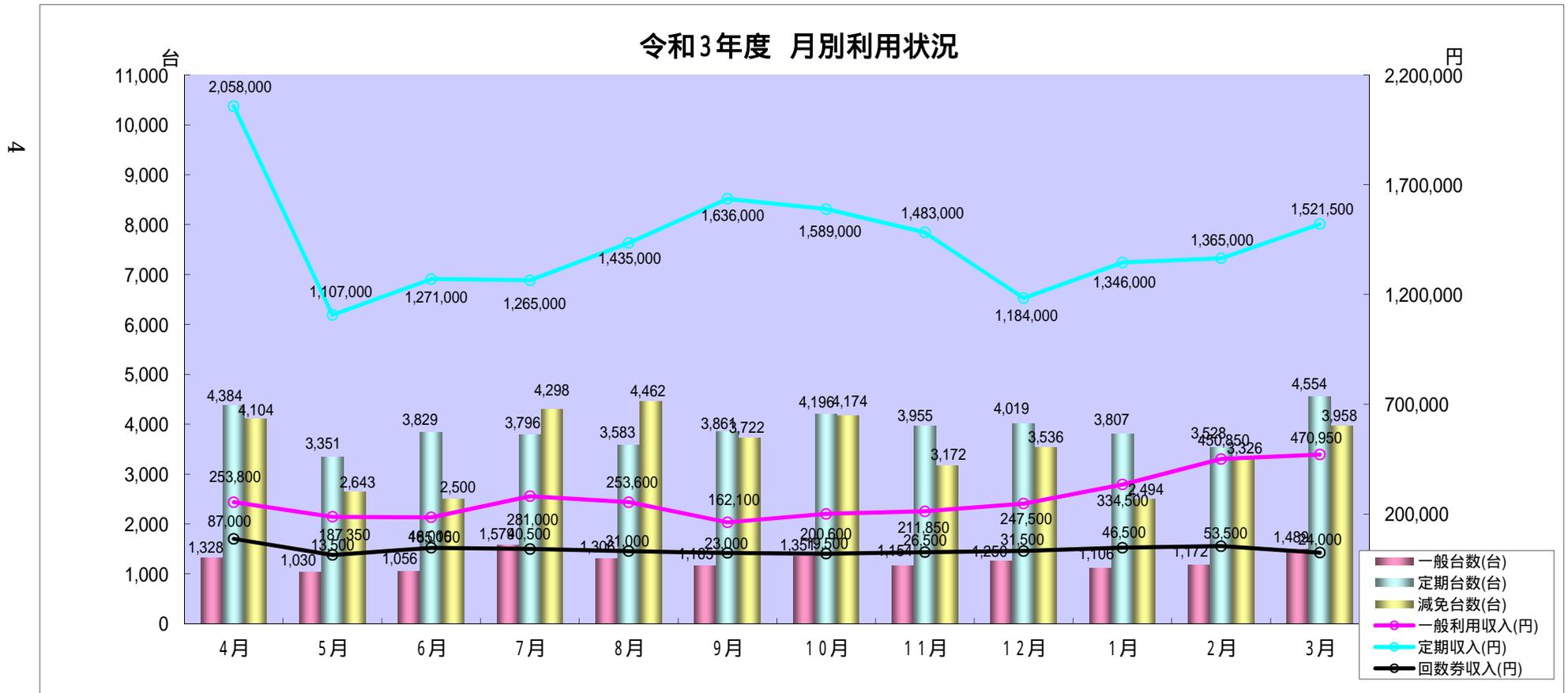
<p>3 事業収支 決算状況</p>	<table border="1" data-bbox="517 224 1007 342"> <tr> <td>収入総額</td> <td>39,976,724 円</td> </tr> <tr> <td>支出総額</td> <td>39,066,826 円</td> </tr> <tr> <td>収 支</td> <td>909,898 円</td> </tr> </table> <p>税抜経理方式が採用されています。 詳細は、別紙(2)「令和3年度 グリーンベルト地下駐車場決算書」のとおり。</p>	収入総額	39,976,724 円	支出総額	39,066,826 円	収 支	909,898 円
収入総額	39,976,724 円						
支出総額	39,066,826 円						
収 支	909,898 円						
<p>4 管理運営状況</p>	<p><b>利用者からの評価</b> 指定管理者が行ったアンケートについては、3月に来場者100名にアンケート用紙の直接配布を行い、100名中69名(回収率69%)から回答を得ている。 調査結果では、大半の方から現状の施設や駐車場料金について満足しているとの回答を得ており、職員の接客態度についても良い評価が得られている。</p> <p>市が行ったアンケートについては、2月に実施し、35名から回答を得ており、(5)満足度の「場内の明るさ」の項目において一部不満の声が見られるものの、概ね高い評価を得ており、利用者の満足度は高い結果となっていることから、指定管理者の管理状況は良好であると判断できる。 アンケートの詳細は6ページに添付</p> <p><b>事業報告書・現地調査に基づく評価</b> 施設の管理状況については、市へ駐車場に関する苦情等は入っておらず、施設に起因した事故も発生していないことから、良好な管理運営がなされているものと判断できる。 事務の執行状況については、毎月の月例報告書及び年度終了後の事業報告書により報告を受けており、会計帳簿等についても特に改善点は見受けられないことから、適正に処理されているものと判断できる。</p> <p><b>職員配置</b> 所長を含めて8名で、シフト勤務を組み、最低2名の人員で業務を行っている。 また、緊急時には全職員を招集し対応することとしている。</p> <p><b>緊急時対応</b> 本社の不動産開発本部施設部において24時間・365日、休日夜間を問わず対応可能な体制を構築している。 また、隣接する千歳タウンプラザと連携した緊急時の支援体制を整えている。 さらに、停電時等における緊急対応マニュアルを作成している。</p> <p><b>意見・要望・苦情対応</b> 苦情対応については対応マニュアルを作成し、常に状況に応じた管理運営に努めている。</p> <p><b>個人情報管理</b> 個人情報の保護に関する法律及び千歳市個人情報保護条例に準拠し、個人情報の適切な保護に努めている。顧客情報の適切な管理を行うため、職員教育の徹底、パソコンの情報セキュリティ対策を講じている。</p>						

	<p>施設修繕 空調換気設備フィルターの交換、排水口用踏板の取替、非常口誘導灯内部電池の取替などを実施し、安全性および快適性の向上を図った。</p>
5 自主事業の達成状況	<p>指定管理者から提案のあった主な事業の達成状況</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・平成 28 年 12 月の千歳タウンプラザリニューアルオープンに伴い、駐車マスの増設（2 台駐車 3 台駐車）を試行し、混雑緩和に努めている。</li> <li>・35 台分増設（28 年 11 月 28 日～継続中 地下 1 階 20 台） （28 年 12 月 17 日～継続中 地下 2 階 15 台）</li> </ul>
6 市民サービスの向上を図るための取組	<p>本社ホームページ内に当該駐車場を掲載し PR に努めたことや、自社の乗用式床洗浄機により床清掃を行うなど、場内の美化や環境保全に努めたほか、駐車場内の安全総合点検を実施し、車路の路面標示塗装や標識、看板の設置により、歩行者の交通事故防止対策を行うなど、安全性の向上を図った。</p>
7 評価 総合コメント	<p>平成 24 年度から当指定管理者が業務を運営しており、令和 3 年度は 2 期目の指定管理契約期間 5 年間の最終年となるが、日常的な維持管理や施設の点検、修繕に適切に対応している。</p> <p>「利用者の安全」「利用者の利便性の向上」「地域社会への貢献」をテーマに管理運営に取り組んでおり、マニュアル等の作成による安全で効率的な運営や、当該駐車場のホームページの作成などによる利用促進に努めている。</p> <p>また、普段からの省エネに対する取り組みとして、こまめな消灯の実施や、空調設備のブロックごとの運転を行い、電力量の削減に努めているほか、路面標示塗装の更新や新規利用者への注意看板の設置などを行い、安全・安心な管理運営に心がけている。</p> <p>施設利用者に対し掲示物等による美化及び環境保全の啓蒙を図るとともに、巡回時にゴミ拾いを行うなど、施設内を清潔な状態に保つよう努めているほか、社内研修により接客サービス面でのレベルアップや、トラブル対応マニュアルに沿ったミーティングの実施により、職員の接客態度については利用者から良い評価が得られており、利便性の向上や地域貢献による市民サービスの向上に取り組んだ結果として評価できる。</p> <p>以上のことから、総体的には良好な業務実施がなされていると判断する。</p>

## 別紙(1) 令和3年度 グリーンベルト地下駐車場年間集計表

### 令和3年度月別利用状況

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計	月平均	
利用台数	一般台数(台)	1,328	1,030	1,056	1,579	1,306	1,165	1,351	1,154	1,250	1,106	1,172	1,489	14,986	1,249
	定期台数(台)	4,384	3,351	3,829	3,796	3,583	3,861	4,196	3,955	4,019	3,528	4,554	46,863	3,905	
	減免台数(台)	4,104	2,643	2,500	4,298	4,462	3,722	4,174	3,172	3,536	2,494	3,326	3,958	42,389	3,533
	合計台数(台)	9,816	7,024	7,385	9,673	9,351	8,748	9,721	8,281	8,805	7,407	8,026	10,001	104,238	8,687
利用収入	一般利用収入(円)	253,800	187,350	185,150	281,000	253,600	162,100	200,600	211,850	247,500	334,500	450,850	470,950	3,239,250	269,938
	定期収入(円)	2,058,000	1,107,000	1,271,000	1,265,000	1,435,000	1,636,000	1,589,000	1,483,000	1,184,000	1,346,000	1,365,000	1,521,500	17,260,500	1,438,375
	回数券収入(円)	87,000	13,500	46,000	40,500	31,000	23,000	19,500	26,500	31,500	46,500	53,500	24,000	442,500	36,875
	合計(円)	2,398,800	1,307,850	1,502,150	1,586,500	1,719,600	1,821,100	1,809,100	1,721,350	1,463,000	1,727,000	1,869,350	2,016,450	20,942,250	1,745,188



別紙(2) 令和3年度 グリーンベルト地下駐車場決算書

(単位:円)

科目	決算額	備考
収入の部		
指定管理料	39,820,000	指定管理料1年分
施設収入	156,724	携帯電話アンテナ電気使用料、デジタルサイネージ電気使用料
収入合計	39,976,724	
支出の部		
人件費	20,485,134	現場責任者(所長)他7名。本社総務人件費一部含む。
交通費	0	
通信運搬費	135,394	電話代、FAX料等
消耗品費	525,765	事務用品、駐車券・定期券等
修繕費	1,069,000	各種修繕、交換工事等
印刷製本費	129,038	事務用コピー代、駐車券印刷代
燃料費	22,820	除塵機等ガソリン代
手数料	26,758	廃棄物処理費
光熱水費	5,874,862	電気料、上下水道料
委託料	5,916,000	機械警備、清掃、EV保守、設備点検業務等
使用料・賃借料	1,060,800	リース代(車両監視システム、床清掃機、コピー機、マット)
保険料	186,410	各種賠償責任保険
公課費等	3,634,845	消費税等
支出合計	39,066,826	
収支	909,898	

税抜経理方式が採用されています。

市のアンケート調査結果について

施設名：千歳市グリーンベルト地下駐車場

- (1) 実施期間：令和4年2月9日(水)～2月21日(月)
- (2) 実施方法：中心街コミセンに回収ボックスを設置、その他一部聞き取り
- (3) 配布枚数：35枚、回収枚数：35枚、回答率：100%
- (4) 利用者属性：

性別	男性	60%	女性	40%	無回答	0%
----	----	-----	----	-----	-----	----

年齢	20歳代	9%	30歳代	23%	40歳代	31%
	50歳代	17%	60歳代	20%	70歳以上	0%
	無回答	0%				

居住地

	市内	74%	市外	26%
--	----	-----	----	-----

- (5) 満足度

営業時間設定について

満足・やや満足	72%	普通	23%	やや不満・不満	5%
無回答	0%				

施設内の清潔さ

満足・やや満足	57%	普通	34%	やや不満・不満	9%
無回答	0%				

職員の接客態度

満足・やや満足	66%	普通	31%	やや不満・不満	3%
無回答	0%				

案内標示の適切さ

満足・やや満足	65%	普通	26%	やや不満・不満	9%
無回答	0%				

バリアフリー対策

満足・やや満足	31%	普通	63%	やや不満・不満	6%
無回答	0%				

利用料金の適切さ

満足・やや満足	77%	普通	20%	やや不満・不満	3%
無回答	0%				

駐車スペースの広さ

満足・やや満足	37%	普通	52%	やや不満・不満	11%
無回答	0%				

場内の明るさ

満足・やや満足	43%	普通	40%	やや不満・不満	17%
無回答	0%				

安全面

満足・やや満足	51%	普通	43%	やや不満・不満	6%
無回答	0%				

総合的な満足度

満足・やや満足	63%	普通	34%	やや不満・不満	3%
無回答	0%				

- (6) 分析結果

上記の10項目について、ほとんどの利用者から満足、やや満足、普通との回答を得ていることから、良好な管理がなされていると判断できる。