

平成 28 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 本多 貞直
指 定 期 間	平成 24 年 4 月 1 日から平成 29 年 3 月 31 日
評 価 担 当	建設部都市整備課

1 実施事業及び内容等	①指定管理料 5 か年で 203,021,714 円 (24 年度 39,920,000 円、25 年度 39,920,000 円、26 年度 41,060,572 円、 27 年度 41,060,571 円、28 年度 41,060,571 円) ②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 106 台、地下 2 階 206 台の合計 312 台である。(28 年 11 月より地下 1 階 126 台、12 月より地下 2 階 221 台の合計 347 台に増台している) ③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 ④使用料徴収状況 平成 28 年度の駐車場収入は、前年比で 27.2%の増加となっている。 <table><tr><td>一般収入</td><td>6,570,550 円</td><td>(4,135,200 円)</td></tr><tr><td>定期収入</td><td>17,207,500 円</td><td>(14,560,940 円)</td></tr><tr><td>収入合計</td><td>23,778,050 円</td><td>(18,696,140 円) — +27.2%</td></tr></table> ※()はH27 実績。一般収入には回数券収入も含む。 詳細は、別紙「平成 28 年度 グリーンベルト地下駐車場年間集計表」のとおり。	一般収入	6,570,550 円	(4,135,200 円)	定期収入	17,207,500 円	(14,560,940 円)	収入合計	23,778,050 円	(18,696,140 円) — +27.2%						
一般収入	6,570,550 円	(4,135,200 円)														
定期収入	17,207,500 円	(14,560,940 円)														
収入合計	23,778,050 円	(18,696,140 円) — +27.2%														
2 年間利用者数	平成 28 年度の利用台数は、前年比で 25.1%の増加となっている。 <table><tr><td>一般利用台数</td><td>81,426 台／年</td><td>(65,358 台／年)</td></tr><tr><td>定期利用台数</td><td>53,506 台／年</td><td>(42,469 台／年)</td></tr><tr><td>総利用台数</td><td>134,932 台／年</td><td>(107,827 台／年) — +25.1%</td></tr><tr><td>平均台数</td><td>371 台／日</td><td>(296 台／日)</td></tr><tr><td>回転率</td><td>1.19</td><td>(0.95)</td></tr></table> ※()はH27 実績。一般利用台数には減免利用台数も含む。 詳細は、別紙「平成 28 年度 グリーンベルト地下駐車場年間集計表」のとおり。	一般利用台数	81,426 台／年	(65,358 台／年)	定期利用台数	53,506 台／年	(42,469 台／年)	総利用台数	134,932 台／年	(107,827 台／年) — +25.1%	平均台数	371 台／日	(296 台／日)	回転率	1.19	(0.95)
一般利用台数	81,426 台／年	(65,358 台／年)														
定期利用台数	53,506 台／年	(42,469 台／年)														
総利用台数	134,932 台／年	(107,827 台／年) — +25.1%														
平均台数	371 台／日	(296 台／日)														
回転率	1.19	(0.95)														

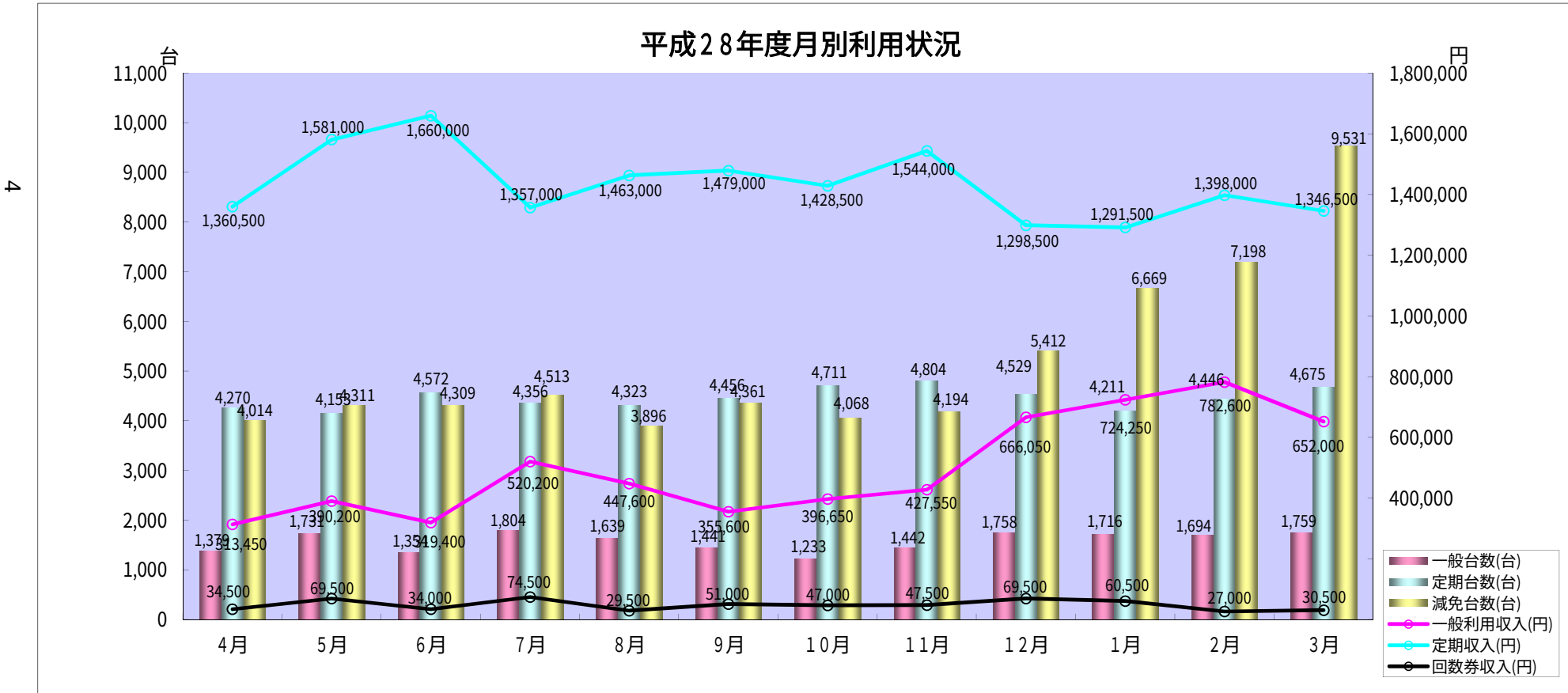
3 事業収支〈決算状況〉	<table border="1" data-bbox="517 224 1007 347"> <tr> <td>収入総額</td><td>41,145,834 円</td></tr> <tr> <td>支出総額</td><td>41,090,300 円</td></tr> <tr> <td>収 支</td><td>55,534 円</td></tr> </table> ※詳細は、別紙「平成 28 年度グリーンベルト地下駐車場決算書」のとおり。	収入総額	41,145,834 円	支出総額	41,090,300 円	収 支	55,534 円
収入総額	41,145,834 円						
支出総額	41,090,300 円						
収 支	55,534 円						
4 管理運営状況	①利用者からの評価 指定管理者が行ったアンケートについては、2 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 76 名（回収率 76%）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、また、職員の接客態度についても良い評価が得られている。 市が行ったアンケートの結果については、6 ページのとおりであり、（5）満足度の「④案内標示の適切さ」、「⑦駐車スペースの広さ」、「⑨安全面」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と判断できる。 ②事業報告書・現地調査に基づく評価 施設の管理状況については、市に対する苦情等はなく、施設に起因した事故も特に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現地調査の結果から特に改善点も見受けられないことから適正に処理されている。 ③職員配置 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。 ④緊急時対応 本社が管理している新千歳空港本部保守管理部において 24 時間・365 日、休日夜間を問わず対応している。 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、大規模停電時における緊急対応マニュアルを作成している。 ⑤意見・要望・苦情対応 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。 ⑥個人情報管理 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。						

	⑦施設修繕 高圧引込ケーブルの取替、車両センサー検知盤の取替、場内の漏水の補修、車路照明の LED 化（地下1階 50 灯）を実施し、安全性および快適性の向上を図った。
5 自主事業の達成状況	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、混雑緩和に努めた。 ・ 35 台分増設（28 年 11 月 28 日 地下1階 20 台） （28 年 12 月 17 日 地下2階 15 台）
6 市民サービスの向上を図るための取組	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、車路の路面標示塗装や注意看板の設置を行い安全性の向上を図ったほか、自社の乗用式床洗浄機により床清掃を行い、場内の美化や環境保全に努めた。
7 評価〈総合コメント〉	24 年度から現指定管理者が業務を運営しており、28 年度は指定管理契約期間 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。 「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市民への周知、車路における路面標示塗装を実施するなど、市民サービスの向上や利用促進、安全管理に努めている。 また、指定管理者から申請時に提案があった、車路等の一部照明の LED 化や普段からこまめな消灯を実施しているほか、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。 さらに、28 年 12 月には、千歳市商業振興プランに基づく中心商店街の活性化のため、市において駐車料金等の運用の変更を行い、指定管理者の業務量の増大となったが、これに対し施設の改善や利用者への周知、混雑緩和対策を行い、適切な管理を行っている。 施設内の清潔さや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、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。 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。

平成28年度 グリーンベルト地下駐車場年間集計表

◎平成28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)	1,379	1,731	1,354	1,804	1,639	1,441	1,233	1,442	1,758	1,716	1,759	18,950	1,579
	定期台数(台)	4,270	4,153	4,572	4,356	4,323	4,456	4,711	4,804	4,529	4,446	4,675	53,506	4,459
	減免台数(台)	4,014	4,311	4,309	4,513	3,896	4,361	4,068	4,194	5,412	6,669	7,198	62,476	5,206
	合計台数(台)	9,663	10,195	10,235	10,673	9,858	10,258	10,012	10,440	11,699	12,596	13,338	134,932	11,244
利用 収入	一般利用収入(円)	313,450	390,200	319,400	520,200	447,600	355,600	396,650	427,550	666,050	724,250	782,600	5,995,550	499,629
	定期収入(円)	1,360,500	1,581,000	1,660,000	1,357,000	1,463,000	1,479,000	1,428,500	1,544,000	1,298,500	1,291,500	1,398,000	17,207,500	1,433,958
	回数券収入(円)	34,500	69,500	34,000	74,500	29,500	51,000	47,000	47,500	69,500	60,500	30,500	575,000	47,917
	合計(円)	1,708,450	2,040,700	2,013,400	1,951,700	1,940,100	1,885,600	1,872,150	2,019,050	2,034,050	2,076,250	2,207,600	23,778,050	1,981,504



平成28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	41,060,571	指定管理料1年分
施設収入	85,263	携帯電話アンテナ電気使用料収入
収入合計	41,145,834	
支出の部		
給与手当	17,758,885	統括責任者1名、事務職員8名(所長他)
福利厚生費	3,378,335	社会保険料等
通信・運搬費	153,392	電話代、インターネット回線使用料
消耗品費	1,165,718	事務用品、駐車券・定期券
修繕費	4,844,800	高圧引込ケーブル取替、場内漏水補修、LED更新工事他
印刷製本費	89,148	事務用コピー代
燃料費	6,520	除塵機ガソリン代
手数料	25,909	廃棄物処理費
光熱水費	5,154,567	電気料、上下水道料
委託料	5,562,000	機械警備、清掃、EV保守、設備点検業務等
使用料・賃借料	1,242,000	リース代(防犯カメラシステム、除塵機、コピー機)
保険料	172,600	施設賠償責任保険
小計	39,553,874	
公課費等	1,536,426	消費税等
支出合計	41,090,300	
収支	55,534	

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：平成29年2月11日（土）、17日（金）、3月10日（金）

(2) 実施方法：駐車場内において、利用者に聞き取り調査

(3) 回答率：100%（回答者数100人）

(4) 利用者属性：

①性別	男性	54%	女性	46%	無回答	0%
-----	----	-----	----	-----	-----	----

②年齢	20歳代	4%	30歳代	33%	40歳代	10%
	50歳代	11%	60歳代	30%	70歳以上	12%
	無回答	0%				

③居住地

	市内	82%	市外	18%
--	----	-----	----	-----

(5) 満足度

①営業時間設定について

満足・やや満足	80%	普通	17%	やや不満・不満	3%
無回答	0%				

②施設内の清潔さ

満足・やや満足	82%	普通	17%	やや不満・不満	1%
無回答	0%				

③職員の接客態度

満足・やや満足	65%	普通	35%	やや不満・不満	0%
無回答	0%				

④案内標示の適切さ

満足・やや満足	68%	普通	23%	やや不満・不満	9%
無回答	0%				

⑤バリアフリー対策

満足・やや満足	39%	普通	58%	やや不満・不満	3%
無回答	0%				

⑥利用料金の適切さ

満足・やや満足	90%	普通	9%	やや不満・不満	1%
無回答	0%				

⑦駐車スペースの広さ

満足・やや満足	65%	普通	25%	やや不満・不満	10%
無回答	0%				

⑧場内の明るさ

満足・やや満足	72%	普通	19%	やや不満・不満	9%
無回答	0%				

⑨安全面

満足・やや満足	58%	普通	31%	やや不満・不満	11%
無回答	0%				

⑩総合的な満足度

満足・やや満足	74%	普通	26%	やや不満・不満	0%
無回答	0%				

(6) 分析結果

上記の10項目について、ほとんどの利用者が満足、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。