

令和5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 | タイムズ24株式会社連合体<br>代表団体 タイムズ24株式会社 代表取締役社長 西川 光一 |
| 指定期間  | 令和4年4月1日から令和9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>①指定管理料<br/>5か年で195,000,000円<br/>(令和4年度39,000,000円、5年度39,000,000円、<br/>6年度39,000,000円、7年度39,000,000円、8年度39,000,000円)</p> <p>②業務内容<br/>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>③供用時間、入出庫可能時間及び休場日<br/>供用時間は0:00～24:00<br/>入出庫可能時間は7:00～22:00<br/>休場日は1月1日</p> <p>④使用料徴収状況<br/>令和5年度の駐車場収入は、前年比で2.4%の増加となっている。</p> <table border="0"> <tr> <td>一般収入</td> <td>3,633,110円</td> <td>(3,745,100円)</td> <td></td> </tr> <tr> <td>定期収入</td> <td>18,062,600円</td> <td>(17,445,967円)</td> <td></td> </tr> <tr> <td>収入合計</td> <td>21,695,710円</td> <td>(21,191,067円)</td> <td>+2.4%</td> </tr> </table> <p>※( )はR4実績。一般収入には回数券収入も含む。<br/>詳細は、別紙(1)「令和5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          | 3,633,110円 | (3,745,100円) |  | 定期収入   | 18,062,600円 | (17,445,967円) |  | 収入合計   | 21,695,710円 | (21,191,067円) | +2.4% |       |           |             |       |      |        |          |  |
| 一般収入               | 3,633,110円  | (3,745,100円)  |            |              |  |        |             |               |  |        |             |               |       |       |           |             |       |      |        |          |  |
| 定期収入               | 18,062,600円   | (17,445,967円) |            |              |  |        |             |               |  |        |             |               |       |       |           |             |       |      |        |          |  |
| 収入合計               | 21,695,710円   | (21,191,067円) | +2.4%      |              |  |        |             |               |  |        |             |               |       |       |           |             |       |      |        |          |  |
| <p>2 年間利用者数</p>    | <p>令和5年度の利用台数は、前年比で3.9%の減少となっている。</p> <table border="0"> <tr> <td>一般利用台数</td> <td>38,650台/年</td> <td>(41,450台/年)</td> <td></td> </tr> <tr> <td>〔内減免台数</td> <td>16,079台/年</td> <td>(18,258台/年)〕</td> <td></td> </tr> <tr> <td>定期利用台数</td> <td>49,180台/年</td> <td>(49,963台/年)</td> <td></td> </tr> <tr> <td>総利用台数</td> <td>87,830台/年</td> <td>(91,413台/年)</td> <td>▲3.9%</td> </tr> <tr> <td>平均台数</td> <td>241台/日</td> <td>(251台/日)</td> <td></td> </tr> </table> <p>※( )はR4実績。一般利用台数には減免利用台数も含む。<br/>詳細は、別紙(1)「令和5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        | 38,650台/年  | (41,450台/年)  |  | 〔内減免台数 | 16,079台/年   | (18,258台/年)〕  |  | 定期利用台数 | 49,180台/年   | (49,963台/年)   |       | 総利用台数 | 87,830台/年 | (91,413台/年) | ▲3.9% | 平均台数 | 241台/日 | (251台/日) |  |
| 一般利用台数             | 38,650台/年   | (41,450台/年)   |            |              |  |        |             |               |  |        |             |               |       |       |           |             |       |      |        |          |  |
| 〔内減免台数             | 16,079台/年   | (18,258台/年)〕  |            |              |  |        |             |               |  |        |             |               |       |       |           |             |       |      |        |          |  |
| 定期利用台数             | 49,180台/年   | (49,963台/年)   |            |              |  |        |             |               |  |        |             |               |       |       |           |             |       |      |        |          |  |
| 総利用台数              | 87,830台/年   | (91,413台/年)   | ▲3.9%      |              |  |        |             |               |  |        |             |               |       |       |           |             |       |      |        |          |  |
| 平均台数               | 241台/日  | (251台/日)      |            |              |  |        |             |               |  |        |             |               |       |       |           |             |       |      |        |          |  |

|                     |  |      |              |      |              |     |             |
|---------------------|--|------|--------------|------|--------------|-----|-------------|
| <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>39,109,032 円</td> </tr> <tr> <td>支出総額</td> <td>37,990,353 円</td> </tr> <tr> <td>収 支</td> <td>1,118,679 円</td> </tr> </table> <p>※税抜経理方式が採用されています。<br/> ※詳細は、別紙(2)「令和5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 | 39,109,032 円 | 支出総額 | 37,990,353 円 | 収 支 | 1,118,679 円 |
| 収入総額                | 39,109,032 円   |      |              |      |              |     |             |
| 支出総額                | 37,990,353 円   |      |              |      |              |     |             |
| 収 支                 | 1,118,679 円  |      |              |      |              |     |             |
| <p>4 管理運営状況</p>     | <p>① 利用者からの評価<br/> 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100名(回収率100%)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、1月から2月に実施し、56名から回答を得ており、(5)満足度の「⑦駐車スペースの広さ」や「⑧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、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。<br/> ※アンケートの詳細は6、7ページに添付</p> <p>②事業報告書・現地調査に基づく評価<br/> 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、良好な管理運営がなされているものと判断できる。<br/> 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>③職員配置<br/> 現場責任者を含めて5名で、常に1名が常駐するシフトを組み、業務を行っている。</p> <p>④緊急時対応<br/> 共同事業体のグループ会社であるコンタクトセンターにおいて24時間・365日、休日夜間を問わず連絡可能な体制を構築し、共同事業体や協力警備会社にて対応する体制を整えている。<br/> さらに、緊急事態発生時(事件、事故、火災等)のフローチャートや緊急対応マニュアルを各担当者へ周知徹底を行っている。</p> <p>⑤意見・要望・苦情対応<br/> 共同事業体のグループ会社であるコンタクトセンターにおいて24時間・365日の体制で意見・要望・苦情を把握し、共同事業体との情報共有を行い、常に状況に応じた管理運営に努めている。</p> <p>⑥個人情報管理<br/> 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。取得、利用、提供、及び外部委託の各場面における</p> |      |              |      |              |     |             |

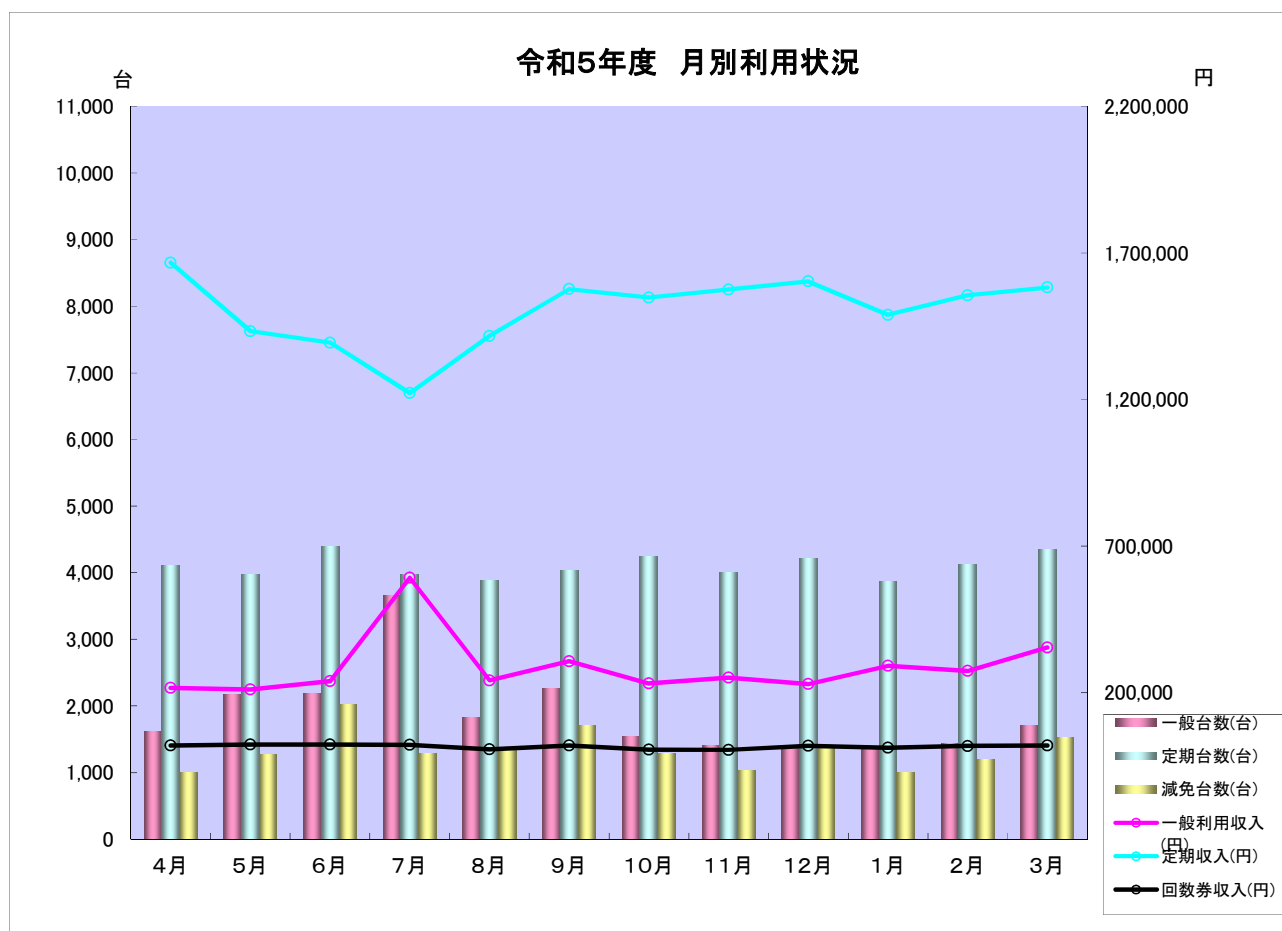
|                     |  |
|---------------------|--|
|                     | <p>個人情報の適切な取扱方法を定めた社内規定、マニュアルを作成し、周知徹底を図っている。</p> <p>⑦施設修繕<br/>火災感知器や誘導灯の改修、D 階段出入口扉のフロアヒンジ取替、車両出口の車路補修などを実施し、安全性および快適性の向上を図った。</p>  |
| 5 自主事業の達成状況         | <p>指定管理者から提案のあった主な事業の達成状況</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・地下駐車場内にカーシェアリングを2台導入し、観光客や車を所有していない近隣住民の方などの移動手段というサービスを提供した。</li> </ul>   |
| 6 市民サービスの向上を図るための取組 | <p>駐車場検索ホームページ内に当該駐車場の所在地案内やリアルタイムでの満空情報の配信を行ったことや、当該駐車場ページ内に駐車場提携情報や千歳市商店街振興組合連合の加盟店 MAP を掲載し、混雑緩和や利便性向上に努めたほか、消防設備の改修、階段出入口扉のフロアヒンジ取替、車両出口の車路補修を行うなど、安全性の向上を図った。</p>   |
| 7 評価(総合コメント)        | <p>令和5年度は5年間の指定管理契約の2年目となるが、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>「安全で安心、きれいな駐車場」「利用者の利便性の向上」「周辺店舗との連携の明確化」「業務効率化による経費節減」を基本方針とした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、精算機オンライン化や自動販売機(回数券・定期券)の導入により、毎月の報告業務の簡素化や定期券の更新手続き等の業務削減を行ったほか、消防設備の改修や車両出口の車路補修を行うなど、安全・安心な管理運営に心がけている。</p> <p>駐車場スタッフによる日常的な清掃や、外周、付属施設の清掃など、施設内を清潔な状態に保つよう努めているほか、接遇・サービスの向上を図るため、定期的に行っている現地スタッフ全員への指導により、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5年度 グリーンベルト地下駐車場年間集計表

◎令和5年度月別利用状況

|      | 4月        | 5月        | 6月        | 7月        | 8月        | 9月        |           |
|------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|
| 利用台数 | 一般台数(台)   | 1,623     | 2,164     | 2,184     | 3,662     | 1,831     | 2,256     |
|      | 定期台数(台)   | 4,108     | 3,968     | 4,394     | 3,967     | 3,888     | 4,033     |
|      | 減免台数(台)   | 1,006     | 1,266     | 2,015     | 1,286     | 1,368     | 1,715     |
|      | 合計台数(台)   | 6,737     | 7,398     | 8,593     | 8,915     | 7,087     | 8,004     |
| 利用収入 | 一般利用収入(円) | 216,100   | 210,900   | 239,100   | 591,860   | 241,950   | 307,500   |
|      | 定期収入(円)   | 1,667,000 | 1,433,000 | 1,394,000 | 1,222,000 | 1,417,000 | 1,577,000 |
|      | 回数券収入(円)  | 19,500    | 23,000    | 23,000    | 22,000    | 7,000     | 20,000    |
|      | 合計(円)     | 1,902,600 | 1,666,900 | 1,656,100 | 1,835,860 | 1,665,950 | 1,904,500 |

|      | 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)   | 1,544     | 1,402     | 1,375     | 1,386     | 1,429     | 1,715     | 22,571     | 1,881     |
|      | 定期台数(台)   | 4,249     | 4,004     | 4,213     | 3,873     | 4,129     | 4,354     | 49,180     | 4,098     |
|      | 減免台数(台)   | 1,291     | 1,037     | 1,368     | 1,007     | 1,198     | 1,522     | 16,079     | 1,341     |
|      | 合計台数(台)   | 7,084     | 6,443     | 6,956     | 6,266     | 6,756     | 7,591     | 87,830     | 7,319     |
| 利用収入 | 一般利用収入(円) | 231,350   | 250,900   | 229,250   | 291,850   | 274,500   | 354,350   | 3,439,610  | 286,634   |
|      | 定期収入(円)   | 1,548,000 | 1,575,000 | 1,603,000 | 1,489,000 | 1,555,600 | 1,582,000 | 18,062,600 | 1,505,217 |
|      | 回数券収入(円)  | 5,500     | 5,000     | 19,000    | 12,000    | 18,000    | 19,500    | 193,500    | 16,125    |
|      | 合計(円)     | 1,784,850 | 1,830,900 | 1,851,250 | 1,792,850 | 1,848,100 | 1,955,850 | 21,695,710 | 1,807,976 |



## 別紙(2) 令和5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   | 39,000,000 | 指定管理料1年分                         |
| 施設収入    | 109,032    | 携帯電話アンテナ電気使用料                    |
| 収入合計    | 39,109,032 |                                  |
| 支出の部    |            |                                  |
| 人件費     | 16,980,800 | 現場責任者他4名人件費、間接部門人件費              |
| 通信運搬費   | 245,366    | 電話代、FAX料等                        |
| 消耗品費    | 247,788    | 事務用品、駐車券・定期券等                    |
| 修繕費     | 770,400    | 各種修繕、交換工事等                       |
| 印刷製本費   | 800        | 事務用コピー代、駐車券印刷代                   |
| 燃料費     | 0          | 除塵機等ガソリン代                        |
| 手数料     | 0          | 廃棄物処理費(委託料に含む)                   |
| 光熱水費    | 6,900,590  | 電気料、上下水道料                        |
| 委託料     | 6,461,520  | 機械警備、清掃、EV保守、設備点検業務等             |
| 使用料・賃借料 | 1,360,040  | リース代<br>(遠隔操作カメラ、オートフォン、定期券販売機等) |
| 保険料     | 54,317     | 各種賠償責任保険                         |
| その他     | 1,520,000  | 本社経費(システム管理費、営業経費)               |
| 公課費等    | 3,448,732  | 消費税等                             |
| 支出合計    | 37,990,353 |                                  |
| 収支      | 1,118,679  |                                  |

※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6年1月24日（水）～2月6日（火）
- (2) 実施方法：管理人室付近に回収ボックスを設置
- (3) 配布枚数：56枚、回収枚数：56枚、回答率：100%
- (4) 利用者属性：

|     |    |     |    |     |     |    |
|-----|----|-----|----|-----|-----|----|
| ①性別 | 男性 | 31% | 女性 | 69% | 無回答 | 0% |
|-----|----|-----|----|-----|-----|----|

|     |      |     |      |     |       |     |
|-----|------|-----|------|-----|-------|-----|
| ②年齢 | 20歳代 | 5%  | 30歳代 | 16% | 40歳代  | 27% |
|     | 50歳代 | 32% | 60歳代 | 16% | 70歳以上 | 4%  |
|     | 無回答  | 0%  |      |     |       |     |

|      |    |     |    |     |     |    |
|------|----|-----|----|-----|-----|----|
| ③居住地 | 市内 | 89% | 市外 | 11% | 無回答 | 0% |
|------|----|-----|----|-----|-----|----|

(5) 満足度

①営業時間設定について

|         |     |    |     |         |    |
|---------|-----|----|-----|---------|----|
| 満足・やや満足 | 66% | 普通 | 25% | やや不満・不満 | 7% |
| 無回答     | 2%  |    |     |         |    |

②施設内の清潔さ

|         |     |    |     |         |    |
|---------|-----|----|-----|---------|----|
| 満足・やや満足 | 58% | 普通 | 38% | やや不満・不満 | 4% |
| 無回答     | 0%  |    |     |         |    |

③職員の接客態度

|         |     |    |     |         |    |
|---------|-----|----|-----|---------|----|
| 満足・やや満足 | 75% | 普通 | 21% | やや不満・不満 | 4% |
| 無回答     | 0%  |    |     |         |    |

④案内標示の適切さ

|         |     |    |     |         |    |
|---------|-----|----|-----|---------|----|
| 満足・やや満足 | 52% | 普通 | 41% | やや不満・不満 | 5% |
| 無回答     | 2%  |    |     |         |    |

⑤バリアフリー対策

|         |     |    |     |         |    |
|---------|-----|----|-----|---------|----|
| 満足・やや満足 | 32% | 普通 | 62% | やや不満・不満 | 4% |
| 無回答     | 2%  |    |     |         |    |

⑥利用料金の適切さ

|         |     |    |     |         |    |
|---------|-----|----|-----|---------|----|
| 満足・やや満足 | 66% | 普通 | 27% | やや不満・不満 | 7% |
| 無回答     | 0%  |    |     |         |    |

⑦駐車スペースの広さ

|         |     |    |     |         |     |
|---------|-----|----|-----|---------|-----|
| 満足・やや満足 | 43% | 普通 | 39% | やや不満・不満 | 18% |
| 無回答     | 0%  |    |     |         |     |

⑧場内の明るさ

|         |     |    |     |         |     |
|---------|-----|----|-----|---------|-----|
| 満足・やや満足 | 50% | 普通 | 39% | やや不満・不満 | 11% |
| 無回答     | 0%  |    |     |         |     |

⑨安全面

|         |     |    |     |         |    |
|---------|-----|----|-----|---------|----|
| 満足・やや満足 | 43% | 普通 | 48% | やや不満・不満 | 7% |
| 無回答     | 2%  |    |     |         |    |

⑩総合的な満足度

|         |     |    |     |         |    |
|---------|-----|----|-----|---------|----|
| 満足・やや満足 | 73% | 普通 | 23% | やや不満・不満 | 4% |
| 無回答     | 0%  |    |     |         |    |

(6) 分析結果

上記の10項目について、⑦駐車スペースの広さ、⑧場内の明るさにおいて、一部やや不満・不満との声があるものの、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。

## 指定管理者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6年3月1日（金）～3月31日（日）  
 (2) 実施方法：管理人室付近に回収ボックスを設置  
 (3) 配布枚数：100枚、回収枚数：100枚、回答率：100%  
 (4) 利用者属性：

|     |    |     |    |     |     |    |
|-----|----|-----|----|-----|-----|----|
| ①性別 | 男性 | 57% | 女性 | 43% | 無回答 | 0% |
|-----|----|-----|----|-----|-----|----|

|     |      |     |      |     |      |     |
|-----|------|-----|------|-----|------|-----|
| ②年齢 | 10歳代 | 1%  | 20歳代 | 6%  | 30歳代 | 16% |
|     | 40歳代 | 30% | 50歳代 | 26% | 60歳代 | 16% |
|     | 70歳代 | 5%  | 無回答  | 0%  |      |     |

|      |    |     |    |     |     |    |
|------|----|-----|----|-----|-----|----|
| ③居住地 | 市内 | 80% | 市外 | 18% | 無回答 | 2% |
|------|----|-----|----|-----|-----|----|

### (5) 満足度

#### ①営業時間設定について

|     |    |    |     |    |     |
|-----|----|----|-----|----|-----|
| 長い  | 2% | 妥当 | 79% | 短い | 19% |
| 無回答 | 0% |    |     |    |     |

#### ②施設内の清潔さ

|         |     |    |     |         |     |
|---------|-----|----|-----|---------|-----|
| 満足・やや満足 | 46% | 普通 | 39% | やや不満・不満 | 15% |
| 無回答     | 0%  |    |     |         |     |

#### ③職員の接客態度

|         |     |    |     |         |    |
|---------|-----|----|-----|---------|----|
| 満足・やや満足 | 53% | 普通 | 40% | やや不満・不満 | 7% |
| 無回答     | 0%  |    |     |         |    |

#### ④案内標示の適切さ

|         |     |    |     |         |     |
|---------|-----|----|-----|---------|-----|
| 満足・やや満足 | 50% | 普通 | 25% | やや不満・不満 | 24% |
| 無回答     | 1%  |    |     |         |     |

#### ⑤利用料金の適切さ

|     |    |    |     |    |     |
|-----|----|----|-----|----|-----|
| 高い  | 3% | 妥当 | 75% | 安い | 22% |
| 無回答 | 0% |    |     |    |     |

#### ⑥駐車スペースの広さ

|     |    |    |     |    |     |
|-----|----|----|-----|----|-----|
| 広い  | 5% | 妥当 | 80% | 狭い | 15% |
| 無回答 | 0% |    |     |    |     |

#### ⑦場内の明るさ

|         |     |    |     |         |    |
|---------|-----|----|-----|---------|----|
| 満足・やや満足 | 38% | 普通 | 56% | やや不満・不満 | 6% |
| 無回答     | 0%  |    |     |         |    |

#### ⑧総合的な満足度

|         |     |    |     |         |    |
|---------|-----|----|-----|---------|----|
| 満足・やや満足 | 61% | 普通 | 29% | やや不満・不満 | 8% |
| 無回答     | 2%  |    |     |         |    |

### (6) 分析結果

大半の利用者から現状の施設や駐車料金について満足、やや満足、普通との回答を得ていることから、良好な管理状況であるものと判断できる。