

明石駅前立体駐車場の管理運営状況（2018年度）について

2006年4月から指定管理者制度を導入した明石駅前立体駐車場について、2018年度における指定管理者による管理運営状況を報告します。

1 指定管理者

(1)指定管理者	タイムズグループ（代表団体：タイムズ24株式会社）
(2)指定期間	2017年4月1日～2020年3月31日
(3)指定管理料	協定締結額 26,796千円 決算見込額 26,773千円 (2017年度 29,882千円 決算額 31,734千円)
(4)管理体制	2勤務体制 責任者 9:00～18:00(休憩1時間) 2名 担当者① 6:00～15:00(休憩1時間) 2名 担当者② 15:00～24:30(休憩1時間) 2名

2 評価項目

(1)顧客満足度

①アンケート調査等の実施状況

<利用者アンケート(2018. 11月17日から11月26日まで実施)>
・駐車場利用者対象(回答数200)

	満足	普通	不満
全体満足度	6.5%	91.0%	2.5%

	満足	普通	不満
施設の使いやすさ	8.5%	87.5%	1.5%

	全く問題ない	問題ない	やや問題がある	問題がある
設備	3.5%	89.5%	5.5%	1.5%

	良い	普通	悪い
清掃状況	6.5%	90.5%	3.0%

	非常に良い	良い	普通	悪い	非常に悪い
接客態度	0.5%	18.0%	80.0%	0.0%	0.0%

	高い	適当	安い
駐車料金について	6.5%	91.5%	2.0%

	はい	いいえ	わからない
また利用したいか	97.5%	0.5%	2.0%

②利用者からの主な苦情とその対応等	・ 施設・設備に関して、照度の向上や車室スペースの拡幅、出口精算機の改善、トイレの改修等の要望があるが、コストに関する問題であることから、今後の課題として検討が必要である。 ・ 清掃状況について、トイレの清掃に力を入れて欲しいとの要望があった。係員による重点的な巡回のほか、専門業者での対応も検討する。
所管課コメント	・ 「接客態度」が概ね良好で、「悪い」と思われている方が少ないことから、接遇研修等を評価する。一方で、施設・設備の改善等に費用を要するご要望（ご意見）については、市としても検討課題である。

（２）事業達成度について

①事業・業務の実施状況	<運営業務> ・ 営業時間、利用料金等の提案事項を実施し、明石市立自動車駐車場の設置及び管理に関する条例に基づいた適正な運営管理を行った。
	<維持管理業務> ・ 設備等の維持管理については、業務従事者による日常点検を実施し、法定点検・月例点検は専門業者により年度当初の計画どおり適正に行った。
②施設等の利用状況	利用台数 253,574台（2017年度263,932台）
所管課コメント	・ 経年劣化により、修繕箇所が増加してきている。巡回している現場係員から不具合箇所の報告を受けた場合は、早期に対応する取り組みを求めている。 ・ 設備等の保守・点検業務については、年間スケジュールのとおり適正に実施されている。

（３）事業収支について

①収支状況	<収支状況>		
	収入総額	27,174千円	指定管理料 25,558千円 インセンティブ報奨金 1,216千円 自動販売機収益 400千円
	支出総額	28,537千円	人件費 4,610千円 管理費 23,927千円
	収 支	-1,363千円	(2017年度 1,855千円)

②使用料等の収入状況	・ 使用料収入 109,277千円（2017年度 116,490千円）
所管課コメント	・ 収支状況については、人件費増加や光熱水費の削減効果が出ず、支出が上回る結果となった。コストの削減に更なる工夫を求め、特に電気使用量について見直しを求めている。 ・ 使用料収入については前年度に比べて減額となったが、明石駅周辺の店舗との提携による売上対策を継続的に実施することで、一定の収入水準を維持できている。今後も、指定管理者の提案内容を積極的に実施し、更なる利用者の確保などの取り組みを求めている。

3 その他評価の参考となる特記事項

- ・ 駐車場機器にタイムズ仕様を導入することで、駐車場の空き状況の確認、クレジット利用等、施設利用者の利便性向上に努めている。
- ・ インターネットを活用し、駐車場の位置情報、満空情報の配信を行い、利用促進に努めている。
- ・ 従事職員に対する接遇、個人情報等の複数の研修を実施して、顧客満足度向上に努めている。
- ・ カーシェアリングを実施することで環境保護、市民サービスの向上に努めている。

4 所管課総合評価

- ・ アンケート結果については、概ね良好な結果が得られており、適正な管理運営が実施されている。
- ・ 設備等の保守・点検業務については、年間スケジュールのとおり実施されているが、修繕については、速やかに実施するよう努めて頂きたい。
- ・ 使用料収入については前年度に比べて減額となったが、上記、特記事項に記載の提案事業の実施により、一定の収入水準を維持できている。
- ・ 収支状況については、コストの削減に更なる工夫を求め、特に電気使用量について見直しを求めている。

以上のことから2018年度において、指定管理者による適正な管理運営が行われていると判断する。