

別紙様式 1

平成27年度 指定管理者運営状況点検・評価シート

対象施設名	徳島県藍場町地下駐車場	施設所在地	徳島市藍場町 1 丁目 4
指定管理者名	(株)ティビケイ	指定期間	平成27年4月1日～平成30年3月31日
施設所管課	企業局経営企画戦略課	【連絡先】	088-621-3256

1 施設の概要

設置年月日	昭和 4 8 年 4 月 1 日
設置目的	徳島駅周辺の交通渋滞の緩和
施設内容	地下駐車場295台（うち車いす使用者用駐車区画4台）
利用料金等	1時間300円、以後30分150円、平日上限1,000円、（泊まり駐車）午後6:30～翌午前8:30 600円、他に定期駐車あり
開館日・休館日等	365日営業 入車・出車:午前7:00～午後11:00

2 指定管理者の業務

指定管理者の業務内容	<ul style="list-style-type: none"> ・30分ごとに場内巡視業務 ・定期券等の販売業務（定期券、プリカ、サービス券） ・発券機について、駐車券用紙切れの補充、故障・券詰まり等への対応 ・事前精算機・全自動精算機について、ロール紙・ジャーナル紙・領収書用紙切れの補充、釣り銭切れの補充、コイン詰まり等への対応 ・駐車場内について、照明器具・電球等の取替え、場内ゴミの清掃、降雨時の雨水進入の排水、場内側溝の清掃、エアコンフィルターの清掃、バッテリー不良車の発電補助 ・自転車・傘・ベビーカー・車いすの貸し出し、駐車場内や周辺の案内 等
------------	--

3 施設の管理体制

管理体制	正職員 2 名 臨時職員 4 名 計 6 名
	<p>所長（1）、統括責任者（1）、主任業務員（1）、業務員（3）の6名 所長又は統括責任者、主任業務員いずれかが常に出勤する。 所長、統括責任者、主任業務員、業務員の6名が交代制（早出、遅出）で勤務する。 松茂駐車場は、カメラ映像による場内監視及びインターホンにより利用者に対応する。</p>

4 施設の利用状況

利用台数 （台）	藍場地下	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
	H27年度	10,354	12,387	11,808	14,768	14,497	11,013	14,107	14,305	13,670	13,324	11,510	12,818	154,561
	H26年度	10,559	11,060	11,550	12,269	12,513	10,696	12,710	13,116	11,235	13,123	9,356	11,056	139,243
	H25年度	11,285	11,268	11,013	13,539	12,632	10,078	13,022	12,660	10,692	11,859	8,388	11,688	138,124

月別利用 料金収入 （千円）	藍場地下	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
	H27年度	17,564	7,032	6,468	9,920	10,023	5,777	11,159	8,164	8,773	6,941	6,441	7,413	105,675
	H26年度	16,177	5,894	8,519	6,251	7,764	8,894	7,005	11,198	5,310	7,892	4,595	9,831	99,330
	H25年度	15,462	8,173	5,693	10,006	7,879	6,097	9,680	7,065	5,518	8,550	4,476	8,129	96,728

施設毎 利用料金収入 （千円）	藍場地下	計	未使用サービス券相当額			合計
	H27年度	105,675	9,655	(H28年4月に繰入)		96,020
	H26年度	99,330	10,495	(H27年4月に繰入)		88,835
	H25年度	96,728	9,028	(H26年4月に繰入)		87,700

5 収支の状況

(単位：千円)

項目		平成27年度	平成26年度	平成25年度
収入	指定管理料	0		
	利用料金収入	96,020	88,835	87,700
	事業収入			
	その他	2,306	5,355	2,004
	計	98,326	94,190	89,704
支出	人件費	8,625	8,119	9,873
	管理運営費	22,527	20,665	20,728
	納付金	68,659	72,572	70,509
	その他			
	計	99,811	101,356	101,110
収支		1,485	7,166	11,406

利用料金収入額には、未使用サービス券相当額 9,655千円は含まれていない。

6 コスト削減・サービス向上に関する取組状況

コスト削減の取組	<ul style="list-style-type: none"> ・所長をはじめとして全業務員が相互に用務を補うことで効率的な経営を行っている。 ・紙の裏面利用や両面コピーに積極的に努めるとともに、ロール紙等の消耗品は低価格な代用品を利用したり、グループ企業と連携し計画的に購入する等、対応できる部分の経費の削減に努めている。 ・事務室の電気をこまめに消灯したり、支障のない範囲で場内の蛍光灯を減らす等、光熱費の削減に努めている。 ・直営で設備等の維持点検作業を行うなど経費削減に努めている。
サービス向上の取組	<ul style="list-style-type: none"> ・利用者向けのサービスとして今年度も自転車、ベビーカー、傘等の無料貸し出しを行っている。 ・H27の利用状況は自転車(5台)は49回、ベビーカー(3台)は30回、車いす(2台)は5回である。 ・平成25年2月17日より「NPOビレッジ」を開設し、社会貢献団体の活動スペース(研修の場・会議室)として無料で提供(56回)している。 ・ホームページを刷新したり、新しく看板を設置するなど広報・PRに努めている。 ・利用者の声を反映し、平成26年3月1日より定期駐車料金の値下げし、周辺事業所等に周知するとともに、平成27年7月1日より平日1,000円の上制限を、平成28年3月1日からは泊まり料金の値下げ及び全日24時間定期を新設するなど利便性向上に取り組んでいる。

7 自主事業の取組状況

自主事業取組状況	<ul style="list-style-type: none"> ・平成27年7月11日、12日の2日間、アイスクリームの無料配付イベントを実施した。 ・平成28年1月9日～24日まで間の各土・日・祝日においてカイロの無料配付イベントを実施した。 ・平成27年6月～8月分の夜間定期券について、阿波おどり練習者を対象に夜間定期券割引キャンペーン(3枚1組10,000円で販売)を実施した。
----------	---

8 管理運営業務に係る点検・評価

項目	評価	点検結果
利用者ニーズの把握・分析と利用促進 ・利用者ニーズの把握 ・利用者ニーズへの対応 ・施設の利用促進	S	藍場町地下駐車場利用者へのアンケート調査を実施し、利用者の声を聴いたり、職員間で意見交換を行ったりして利用者ニーズの把握に努めている。また、平成26年3月に値下げした定期駐車や平成27年7月より実施した平日上限制について、周辺事業所等に広報PRするとともに、平成28年3月には泊まり料金の値下げや全日24時間定期を新設するなど、利用促進を図っている。
自主事業 ・計画した自主事業の実施	S	駐車場利用者に対して、7月にはアイスクリーム、1月にはカイロの無料配付を行っている。また、6月から8月分の夜間定期券について、阿波おどり練習者を対象に夜間定期券割引キャンペーンを実施している。
適正な維持管理 ・施設の保守管理・修繕 ・年間作業計画に基づく適正な維持管理 ・県備品等の適正な管理	A	定期的に職員が場内を巡視し、故障や異常に対し、適切に対応している。また、必要な資格を有する委託先を活用し、年間設備点検作業一覧表に基づき、施設の適正な維持管理が実施されている。
収支計画 ・収支計画の達成状況 ・コスト削減の状況 ・外部委託の状況	S	昨年度に引き続き、大口のサービス券販売の減少や郊外店の影響はあるものの、平成26年3月より値下げした定期や平成27年7月から実施した平日上限料金について、看板を設置したりホームページ等で周知するなど利用促進を図ることにより、料金収入は対前年比107.2%(定期125.3%)と増加している。経費削減にも努めた結果、収支状況は改善している。(2駐車場一体での状況)
管理運営体制等 ・管理運営業務計画書 ・職員の配置、研修計画 ・諸規程の整備 ・利用料金の徴収、減免 ・モニタリングの実施状況	A	業務計画書に基づき、職員の配置やサービスマニュアルによる職場内研修が実施されている。セルフモニタリングについては、毎月実施されており、結果は月次報告書とともに報告されている。
職員体制 ・職員の労働条件	A	職員の労働条件について、事業計画書に記載した内容どおり確保されている。
地域への貢献 ・地元雇用の状況 ・地元企業への業務委託	A	地元の雇用に優先したり、有資格者を必要とする保守点検業務は、県内に委託先がない場合を除き、原則として、県内の地元企業に委託している。
地域との連携 ・地元団体等との連携	A	周辺施設等と連携し、ホームページのイベント情報を随時更新したり、場内にポスターを掲示するなど利用者サービスの向上に努めている。
安全管理 ・安全管理体制、事故防止体制 ・災害等発生時の対応体制 ・マニュアルの整備、職員教育 ・個人情報保護への適正対応	A	「安全・危機管理マニュアル」を作成し、緊急時・災害時の連絡体制を整えている。また、浸水夜間想定訓練、地震・津波想定訓練、火災想定訓練、事故対応訓練の訓練を年4回実施するとともに、常駐の社員すべてが救命講習を終了し、「まちかど救急ステーション」としての役割を担うなど安全管理・危機管理に取り組んでいる。その他、施設管理者賠償責任保険及び自動車管理者賠償責任保険にも加入している。

項目	評価	点検結果
環境への配慮 ・環境対策の状況	A	紙の裏面利用や消耗品等の無駄遣い防止に努めたり、定期駐のリサイクルを行う等環境への配慮を心がけている。また、場内・地下出入口・排水路のゴミ・落ち葉の除去やトイレの美化に取り組むとともに、定期的に駐車場の空気環境測定を行い、良好な空気環境の確保に取り組んでいる。
その他 ・関係法令の遵守状況 ・情報公開請求への対応体制	A	個人情報保護要綱を制定し、情報管理について職員に周知している。また、情報公開要綱を制定し、情報公開に努めている。
総合評価	S	徳島駅周辺の民間駐車場の増加など厳しい状況の中、効率的な管理運営とニーズを把握した良好な利用者サービスが行われ、利用状況は回復しつつある。管理運営については、概ね協定書の内容どおり良好に実施されている。

- 評価指標
- S：協定書の内容や目標を上回る成果があり、優れた管理運営が行われている。
 - A：概ね協定書の内容どおりの成果があり、適正な管理が行われている。
 - B：協定書の内容や目標を下回る項目があり、さらなる工夫や努力が求められる。
 - C：管理運営が適正に行われたとは認められず、改善を要する。

項目については、事業計画書と整合性をはかる。

9 その他（今後の課題及び対応等）

経済環境の悪化や徳島駅周辺の民間駐車場の増加、郊外型店舗の増加による中心市街地の集客力の低下などにより、駐車場を取りまく環境は大きく変わっているが、人件費や施設の維持管理費について経費削減に努めるとともに、定期料金の値下げや平日上限制の実施など利用者ニーズを把握した利便性向上策により、利用状況は回復傾向にある。引き続き効率的な管理運営と利用者サービスの向上に努めることが望まれる。（2駐車場一体での状況）

5 収支の状況

(単位：千円)

項目		平成27年度	平成26年度	平成25年度
収入	指定管理料			
	利用料金収入	24,525	25,528	25,814
	事業収入			
	その他	1	268	106
	計	24,526	25,796	25,920
支出	人件費	3,697	3,471	4,231
	管理運営費	9,249	10,544	10,381
	納付金	6,341	7,428	9,491
	その他			
	計	19,287	21,443	24,103
収支		5,239	4,353	1,817

6 コスト削減・サービス向上に関する取組状況

コスト削減の取組	<ul style="list-style-type: none"> ・所長をはじめとして全業務員が相互に用務を補うことで効率的な経営を行っている。 ・場内の清掃業務や植栽管理業務を直営で行うことにより、経費削減に努めている。
サービス向上の取組	<ul style="list-style-type: none"> ・駐車料金を1時間無料とし、とくとくターミナル利用のお客様及び送迎による高速バス利用のお客様の利便性を図っている。 ・とくとくターミナル物産館内においてプリペイドカードを販売している。 ・ホームページを刷新するなど広報・PRに努めている。

7 自主事業の取組状況

自主事業取組状況	<ul style="list-style-type: none"> ・とくとくターミナル物産館との連携を図り、藍場町地下駐車場との共通プリペイドカードの販売に努めている。 ・平成27年10月28日から平成28年6月30日までの間、とくとくターミナル物産館等と連携し駐車場利用者にお買い物券を配付するキャンペーンを実施している。
----------	--

8 管理運営業務に係る点検・評価

項 目	評 価	点 検 結 果
利用者ニーズの把握・分析と利用促進 ・利用者ニーズの把握 ・利用者ニーズへの対応 ・施設の利用促進	A	とくとくターミナル物産館との連携を図り、利用者の声を聴くとともに、藍場町地下駐車場との共通プリペイドカードの販売に努めている。
自主事業 ・計画した自主事業の実施	A	とくとくターミナル利用のお客様の利便性を図るため、駐車料金を1時間無料とし、物産館主催イベントに際して必要な場合は駐車スペースを提供している。また、とくとくターミナル物産館等と連携し、駐車場利用者にお買い物券を配付するキャンペーンを実施している。
適正な維持管理 ・施設の保守管理・修繕 ・年間作業計画に基づく適正な維持管理 ・県備品等の適正な管理	A	業務計画書に基づき、モニター監視及び週3回駐車場を巡視するなど、施設の適正な維持管理が実施されている。また、直営及び必要な資格を有する委託先を活用し、年間設備点検作業一覧表に基づき、施設の適正な維持管理が実施されている。
収支計画 ・収支計画の達成状況 ・コスト削減の状況 ・外部委託の状況	A	昨年度に引き続き、低料金設定の周辺民間駐車場の増加等の影響を受け、料金収入は対前年比96.1%と前年度より減少したが、経費削減に努めた結果、収支計画との乖離は最小限にとどめている。(2駐車場一体の状況)
管理運営体制等 ・管理運営業務計画書 ・職員の配置、研修計画 ・諸規程の整備 ・利用料金の徴収、減免 ・モニタリングの実施状況	A	業務計画書に基づき、職員の配置やサービスマニュアルによる職場内研修が実施されている。セルフモニタリングについては、毎月実施されており、結果は月次報告書とともに報告されている。
職員体制 ・職員の労働条件	A	職員の労働条件について、事業計画書に記載した内容どおり確保されている。
地域への貢献 ・地元雇用の状況 ・地元企業への業務委託	A	地元の雇用に優先したり、有資格者を必要とする保守点検業務は、県内に委託先がない場合を除き、原則として、県内の地元企業に委託している。
地域との連携 ・地元団体等との連携	A	とくとくターミナル物産館や松茂町と連携し、利用者サービス向上や地元雇用に努めている。
安全管理 ・安全管理体制、事故防止体制 ・災害等発生時の対応体制 ・マニュアルの整備、職員教育 ・個人情報保護への適正対応	A	「安全・危機管理マニュアル」を作成し、緊急時・災害時の連絡体制を整えている。また、施設管理者賠償責任保険及び動産総合保険に加入している。

項 目	評 価	点 検 結 果
環境への配慮 ・環境対策の状況	A	場内の清掃や植栽の適切な剪定・消毒を行っている。
その他 ・関係法令の遵守状況 ・情報公開請求への対応体制	A	個人情報保護要綱を制定し、情報管理について職員に周知している。また、情報公開要綱を制定し、情報公開に努めている。
総合評価	A	低料金設定の周辺民間駐車場の増加など厳しい状況の中、効率的な管理運営と良好な利用者サービスが行われている。 管理運営については、概ね協定書の内容どおり良好に実施されている。

- 評価指標
- S：協定書の内容や目標を上回る成果があり、優れた管理運営が行われている。
 - A：概ね協定書の内容どおりの成果があり、適正な管理が行われている。
 - B：協定書の内容や目標を下回る項目があり、さらなる工夫や努力が求められる。
 - C：管理運営が適正に行われたとは認められず、改善を要する。

項目については、事業計画書と整合性をはかる。

9 その他（今後の課題及び対応等）

経済環境の悪化や低料金設定の周辺駐車場の増加などにより、駐車場を取りまく環境が大きく変わったため、利用料金収入が減少しているが、施設の維持管理費について経費削減に努めるとともに、とくとくターミナル物産館と連携し、2駐車場共通のプリペイドカードの販売や、とくとくターミナル利用者及び送迎による高速バス利用者への駐車料金を1時間無料とする等、利用促進及びサービス向上対策を行っている。収支計画との乖離を最小限にとどめており、引き続き効率的な管理運営と利用者サービスの向上に努めることが望まれる。（2駐車場一体の状況）