

# 令和5年度 指定管理者制度導入施設の管理運営状況に関する評価調書

(評価対象期間：令和5年4月1日～令和6年3月31日)

所管部署	産業経済部商工課
------	----------

## 第1 施設概要及び指定管理者

### 1 施設概要

名 称	水戸市営駐車場（五軒町立体駐車場，赤塚駅北口駐車場，常磐町駐車場を除く）
所 在 地	<ul style="list-style-type: none"> <li>・本町駐車場 本町 2-5-17</li> <li>・水戸駅南口広場駐車場 宮町 1-6-140</li> <li>・五軒町地下駐車場 五軒町 1-6-8</li> <li>・赤塚駅南口広場駐車場 河和田 1-12</li> <li>・赤塚駅北口広場駐車場 赤塚 1-3</li> <li>・内原駅北口広場駐車場 内原町 1-253</li> </ul>
設置根拠	水戸市駐車場条例
設置目的	道路交通の円滑化及び市民の利便を図るため
施設内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>・本町駐車場 <ul style="list-style-type: none"> <li>ア 構 造 平面自走式</li> <li>イ 延床面積 1,027.99 m<sup>2</sup></li> <li>ウ 駐車可能台数 32 台（身障者用 1 台含）</li> </ul> </li> <li>・水戸駅南口広場駐車場 <ul style="list-style-type: none"> <li>ア 構 造 平面自走式</li> <li>イ 延床面積 857 m<sup>2</sup></li> <li>ウ 駐車可能台数 27 台（身障者用 2 台含）</li> </ul> </li> <li>・五軒町地下駐車場 <ul style="list-style-type: none"> <li>ア 構 造 地下 1 階自走式</li> <li>イ 延床面積 6,274.20 m<sup>2</sup></li> <li>ウ 駐車可能台数 217 台（身障者用 1 台含）</li> </ul> </li> <li>・赤塚駅南口広場駐車場 <ul style="list-style-type: none"> <li>ア 構 造 平面自走式</li> <li>イ 延床面積 308 m<sup>2</sup></li> <li>ウ 駐車可能台数 9 台（身障者用 1 台含）</li> </ul> </li> <li>・赤塚駅北口広場駐車場</li> </ul>

	ア 構 造	平面自走式
	イ 延床面積	318 m <sup>2</sup>
	ウ 駐車可能台数	10 台（身障者用 1 台含）
	・内原駅北口広場駐車場	
	ア 構 造	平面自走式
	イ 延床面積	367 m <sup>2</sup>
	ウ 駐車可能台数	11 台（身障者用 1 台含）
利用料金制	<input type="checkbox"/> 有 <input checked="" type="checkbox"/> 無	

## 2 指定管理者

選定方法	公募
名 称	国際警備保障株式会社
構 成 員	—
所 在 地	水戸市笠原町 1755-1
指定期間	令和 3 年 4 月 1 日から令和 8 年 3 月 31 日（5 年間）
業務内容	(1) 市営駐車場の維持管理に関すること。 (2) 市営駐車場の運営に関すること。 (3) 市営駐車場（水戸市本町駐車場，水戸市五軒町地下駐車場及び水戸市赤塚駅北口駐車場に限る。第 6 条及び第 10 条第 1 項において同じ。）の定期駐車 of 許可に関すること。 (4) 市営駐車場（水戸市常磐町駐車場を除く。第 7 条及び第 8 条において同じ。）の使用料（以下「使用料」という。）の徴収に関すること。 (5) 水戸市常磐町駐車場の利用に係る料金（以下「利用料金」という。）の徴収に関すること。 (6) 前各号に掲げるもののほか，市長が市営駐車場の管理上必要があると認めること。
その他	〔これまでの指定管理者〕 ・国際警備保障株式会社（公募） 平成 28 年 4 月 1 日～令和 3 年 3 月 31 日（1 期 5 年間）

## 第 2 評価結果

指定管理者による管理運営状況の評価は，施設の維持管理等の業務について仕様書等に定められた要求水準を満たしているかどうか（業務の要求水準達成度に関する評価），提供されるサービス等について利用者の満足を得られているかどうか（利用者の満足度に関する評価）の 2 つの観点から行い，要求水準を達成している場合は「適正」，不十分であり改善が必要な場合は「要改善」の判定を行っています。また，2 つの観点からの評価を総合した総括評価については，簡明さ等の便宜上，5 段階による判定を行っています。

本評価の実施目的は、指定管理者自らがその結果等の検証を通して、課題や問題点を把握し、主体的に改善に取り組むことにより、施設運営の適正化を図ることにあります。そのため、「要改善」とされた事項がある場合には、施設所管課の指導・監督の下、計画的に改善を図っていくものとします。

なお、評価において「要改善」とされた事項については、その具体的な指摘の内容、指定管理者による改善に向けた取組方針、状況等を下記の「第3 要改善事項に関する指定管理者の取組状況」に記載してあります。

## 1 業務の要求水準達成度に関する評価

評価項目 及び 評価の主な視点	所管課の評価	
	適正	要改善
<b>(1) 管理業務の実施状況に関する評価</b>		
<b>ア</b> 市営駐車場の維持管理に関すること ・維持管理業務を適切に行っているか	○	
<b>イ</b> 市営駐車場の運営に関すること ・施設内の警備，誘導業務を適切に行っているか ・防災対策ができていないか ・利用者の視点に立った円滑な運営に取り組んでいるか	○	
<b>ウ</b> 市営駐車場の定期駐車許可に関すること ・定期駐車許可業務を適切に実施しているか		○
<b>エ</b> 市営駐車場利用料金の徴収業務に関すること ・現金等の取扱いに十分に注意して業務を行っているか ・使用料の徴収業務を適切に行っているか（施設の稼働率等の目標及び実績については、別紙1「利用状況について」を参照）。 ・交付手数料の徴収を適切に行っているか		○
<b>オ</b> その他 ・トラブルや苦情への対応を適切に行っているか ・市の推進する施策等に協力することができているか ・市への業務報告を適切に実施しているか	○	
<b>(2) 管理運営体制の継続性，安定性に関する評価</b>		
<b>ア</b> 組織，職員の配置等に関すること ・管理，運営に必要な組織を設置し，有資格者を含め，適正に職員を配置しているか（運営組織及び職員配置の状況については，別紙2「運営組織図及び職員配置表」※添付省略を参照） ・職務遂行能力の向上に必要な職員研修を適切に実施しているか ・個人情報の保護等の取組を適切に実施しているか		○
<b>イ</b> 財務事務の処理に関すること ・第三者への業務委託等に係る契約事務を適切に執行しているか	○	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>・経理事務・公金管理を適切に実施しているか</li> <li>・物品の管理を適切に行っているか</li> </ul>		
ウ	事業収支に関すること <ul style="list-style-type: none"> <li>・収支決算は収支計画書の内容と大きな隔たりが生じていないか（収支決算の状況については、別紙3「収支報告書」を参照）</li> <li>・過大な支出や事業目的に合致しない支出が含まれていないか</li> </ul>	○	
<b>(3) サービス向上の取組に関する評価</b>			
ア	指定管理者が提案したサービス向上に資する事業に関すること <ul style="list-style-type: none"> <li>・サービス事業を計画通り実施しているか</li> <li>・提案事業の内容はサービス向上に寄与しているか</li> </ul>		○

## 2 利用者の満足度に関する評価

評価項目 及び 評価の主な視点		所管課の評価	
		適正	要改善
(1) 利用者アンケートに関する評価			
ア	利用者アンケートの結果に関すること <ul style="list-style-type: none"> <li>・概ね利用者の満足が得られているか（アンケートの調査結果については、別紙4「令和5年度アンケート結果」※添付省略を参照）</li> </ul> <b>【判断基準】</b> 「とても良い」及び「良い」の割合が50%以上、かつ「悪い」及び「とても悪い」の割合が10%以下 <b>【アンケートにおける調査項目】</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>○施設の整理、清掃状況</li> <li>○職員の応対</li> <li>○手続きの利用しやすさ</li> <li>○サービスの満足</li> <li>○設備・備品の使いやすさ</li> <li>○施設内の案内表示</li> <li>○施設の満足度</li> <li>○施設の再利用</li> </ul>		○
イ	利用者アンケート結果の活用状況に関すること <ul style="list-style-type: none"> <li>・前年度の利用者アンケートの結果において、利用者から改善を求められた事項について、改善を図るなど適切に対応しているか</li> </ul>	○	

## 3 総括評価

評価	所見
C	<ul style="list-style-type: none"> <li>・施設の維持管理等の業務について仕様書等に定められた要求水準をみたしているかどうかについては、定期的な施設巡回により、場内の環境整備や事故等の未然防止</li> </ul>

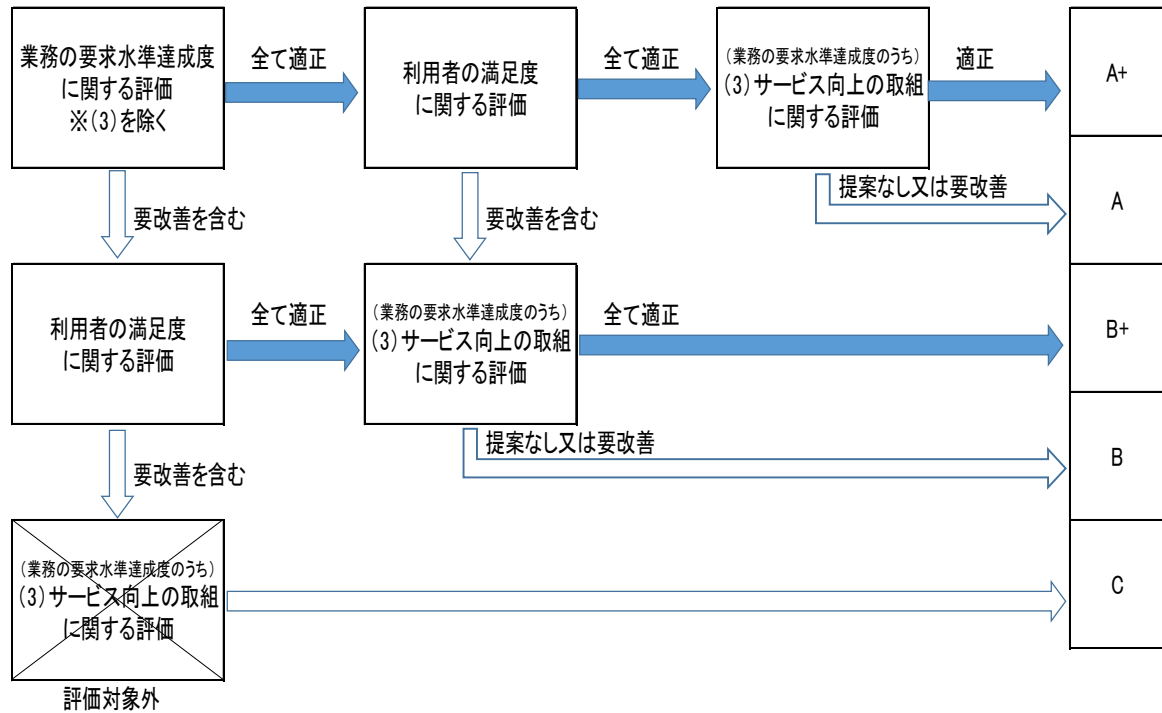
	<p>に努めるとともに、緊急用電話により、トラブル等に対し即日対応するなど、適正な管理・運営が行われているといえる。しかし、収入の目標については達成しておらず、改善が必要である。</p> <p>・提供されるサービス等について利用者の満足を得られているかどうかについては、サービスの満足、設備・備品の使いやすさ、施設内の案内表示の3項目がアンケート結果では「普通」が過半を占めているため、「とても良い・良い」になるよう改善が必要である。</p> <p>・指定管理者が提案したサービス向上に資する事業については、提案事業の一部未実施があり、改善が必要である。提案の自主事業の実現に向けて計画的に取り組む必要がある。</p> <p>・上記のとおり、おおむね適正な管理運営が行われているものの、業務の要求水準達成度に関する評価、利用者の満足度に関する評価及び指定管理者が提案したサービス向上の取組に関する評価について一部改善を要する点があることから、総括評価は「C」とする。</p>
--	---

<評価基準>

評価	業務の要求水準達成度に関する評価※	利用者の満足度に関する評価	業務の要求水準達成度のうち、(3)サービス向上の取組に関する評価
A <sup>+</sup>	全ての項目が「適正」である場合	全ての項目が「適正」である場合	「適正」である場合
A	〃	〃	「要改善」である場合、又は、提案による取組がない場合
B <sup>+</sup>	業務の要求水準達成度、利用者の満足度のいずれか一方に「要改善」がある場合		「適正」である場合
B	〃		「要改善」である場合、又は、提案による取組がない場合
C	「要改善」がある場合	「要改善」がある場合	評価対象外

※ 業務の要求水準達成度のうち、(3)サービス向上の取組に関する評価を除く。

【参考：総括評価判断フロー】



### 第3 要改善事項に関する指定管理者の取組状況

本年度の評価において、要改善の判定を受けた事項に関して、その改善に向けた指定管理者の取組方針等を記載しています。

なお、区分の欄中、「新規」の記載がある事項は、本年度の評価で新たに要改善とされた事項であり、「継続」の記載がある事項は、昨年度以前の評価においても指摘がなされていたが、改善が図られず、今年度の評価においても同様の指摘を受けた事項となります。

区分	要改善事項		改善に向けた指定管理者の取組方針等
	評価項目	指摘の内容	
新規	1・(1)・ウ 市営駐車場の定期駐車許可に 関すること	定期駐車収入9,000千円の目標に 対し、令和5年度実績は4,834千円 で、4,166千円の差となっており、 自主事業の強化等を行いながら目 標を達成する必要がある。	自主事業の強化等を行い ながら、利用促進を図り、目 標額の達成に努める。
新規	1・(1)・エ 市営駐車場の使 用料の徴収業務に 関すること	使用料収入33,000千円の目標に 対し、令和5年度実績は30,690千 円で、2,310千円の差となってお り、自主事業の強化等を行いながら 目標を達成する必要がある。	自主事業の強化等を行い ながら、利用促進を図り、目 標額の達成に努める。
新規	1・(3)・ア 指定管理者が提 案したサービス向 上に資する事業に 関すること	ゲート式無人駐車場画像監視シ ステム、自動販売機設置の遅延、ボ ランティア活動の未実施や案内表 示が分かりづらい等が要改善事項 として挙げられる。自主事業を計画 的に行う必要がある。	令和6年度内に計画的に 設備導入するほか、ボラン ティア活動の実施や案内表 示の改善を図り、サービス 向上に努める。
新規	2・(1)・ア 利用者アンケート の結果に関する こと	施設内の案内表示の分かりやす さ等について、判断基準を下回る結 果となっている。アンケート結果の 内、指定管理者の管理運営により改 善できる項目については、改善を図 る必要がある。	分かりやすい案内表示を 検討するなど、利用者の満 足度向上に努める。

市営駐車場（五軒町立体駐車場，赤塚駅北口駐車場，常磐町駐車場を除く）の利用状況について

【設定した数値目標】

使用料収入 33,000千円  
定期駐車収入 9,000千円

【目標設定の考え方】

新型コロナウイルス感染症の影響が出る前の令和元年度の実績を基に設定。

○使用料

(単位：円)

	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
令和5年度	2,021,000	2,290,500	3,263,500	2,382,800	2,528,700	2,213,500	2,614,100	3,196,000	2,260,900	2,210,800	2,303,000	2,740,600	30,025,400
令和4年度	1,681,100	1,814,500	1,782,900	3,012,200	1,846,700	2,026,700	2,201,200	2,076,200	2,006,100	1,947,200	2,839,800	2,226,700	25,461,300
増減率(%)	20.2%	26.2%	83.0%	-20.9%	36.9%	9.2%	18.8%	53.9%	12.7%	13.5%	-18.9%	23.1%	17.9%
増減要因	令和4年度よりも令和5年度は新型コロナウイルス感染症の影響での外出自粛が緩和されたことから、使用料収入が増えたと考えられる。												

○定期駐車使用料

(単位：円)

	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
令和5年度	1,200,000	305,000	390,550	305,000	305,000	498,000	295,000	265,000	402,000	338,000	265,720	265,000	4,834,270
令和4年度	2,083,000	313,830	354,000	418,000	306,440	394,000	442,000	290,000	341,500	346,000	295,000	1,200,000	6,783,770
増減率(%)	-42.4%	-2.8%	10.3%	-27.0%	-0.5%	26.4%	-33.3%	-8.6%	17.7%	-2.3%	-9.9%	-77.9%	-28.7%
増減要因	本町駐車場が利用停止していた期間があったことから、大幅な減少となったと考えられる。												

(参考) 令和2年度以前の状況

※現指定管理者の指定期間は、令和3年度から令和7年度までの5年間である。

※令和2年度の指定管理者は、国際警備保障株式会社である。

○使用料

	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
令和3年度	1,199,500	1,191,000	1,199,100	1,272,100	1,656,900	2,252,900	1,628,100	1,958,600	1,629,300	2,802,700	1,214,700	1,413,600	19,418,500
令和2年度	461,400	601,500	1,105,000	1,559,000	2,583,500	1,352,100	1,466,900	1,416,200	1,246,500	948,900	2,082,200	1,391,200	16,214,400
令和元年度	2,268,700	2,482,500	2,498,600	2,693,800	3,018,800	3,039,000	2,092,600	2,806,700	3,343,800	2,730,300	3,019,200	2,229,900	32,223,900

○定期駐車使用料

	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
令和3年度	1,937,120	402,150	220,000	368,000	271,000	381,000	412,000	303,000	330,000	315,000	291,800	480,800	5,711,870
令和2年度	1,524,000	225,000	467,000	332,616	428,000	753,500	785,000	522,000	395,000	380,864	301,000	519,830	6,633,810
令和元年度	1,737,000	510,000	611,000	720,000	564,332	485,000	633,172	700,000	602,000	520,000	495,857	805,000	8,383,361



収支報告書(令和5年度)

第1 管理業務

1 収入の部 (単位：円)

区分	予算額	決算額	比較 (決算－予算)	備考
指定管理料	28,300,000	28,300,000	0	
その他			0	
収入計 (A)	28,300,000	28,300,000	0	

2 支出の部 (単位：円)

区分	予算額	決算額	比較 (予算－決算)	備考
○人件費	3,820,000	5,320,000	△ 1,500,000	
小計	3,820,000	5,320,000	△ 1,500,000	
○運営費 (人件費を除く)				
1 光熱水費	5,131,000	6,108,136	△ 977,136	本町駐車場 電気, 水道 内原北口 電気 五軒町地下 電気
2 通信費	200,000	157,840	42,160	
3 事務用品費	1,549,000	1,758,900	△ 209,900	
4 支払手数料			0	
5 広告宣伝費			0	
6 会議費			0	
7 保険料	380,000	206,290	173,710	
8 燃料費	70,000	131,234	△ 61,234	
9 賃借料			0	
10 委託料	15,650,000	13,117,600	2,532,400	駐車場保守, 警備, 施設管理
11 修繕料	1,500,000	1,500,000	0	
12 租税公課			0	
13 消費税及び地方消費税			0	
14 雑費			0	
小計	24,480,000	22,980,000	1,500,000	
支出計 (B)	28,300,000	28,300,000	0	

(A)－(B)	0	0
---------	---	---