

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	水戸市常磐町駐車場
所 在 地	水戸市常磐町1丁目6093番地の1
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	ア 構 造 平面自走式
	イ 延床面積 4,679 m ²
	ウ 駐車可能台数 152 台
利用料金制	☒ 有 ☐ 無

2 指定管理者

選定方法	非公募
名 称	(一社) 水戸観光コンベンション協会
構 成 員	—
所 在 地	水戸市三の丸1丁目5番38号県三の丸庁舎1階
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] ・水戸観光コンベンション協会(非公募) 平成18年4月1日～令和3年3月31日(3期15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
(1) 管理業務の実施状況に関する評価		
ア 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	○	
イ 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	○	
ウ 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）。	○	
エ 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	○	
(2) 管理運営体制の継続性、安定性に関する評価		
ア 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)。 ・個人情報の保護等の取組を適切に実施しているか		
イ	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 ・経理事務・公金管理を適切に実施しているか ・物品の管理を適切に行っているか	○	
ウ	事業収支に関すること ・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)。 ・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	○	
(3) サービス向上の取組に関する評価			
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 ・サービス事業を計画通り実施しているか ・提案事業の内容はサービス向上に寄与しているか		○

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 ・おおむ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)。 【判断基準】 「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 【アンケートにおける調査項目】 ○施設の整理、清掃状況 ○職員の応対 ○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 ○施設の満足度 ○施設の再利用		○
イ	利用者アンケート結果の活用状況に関すること。 ・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。	○	

3 総括評価

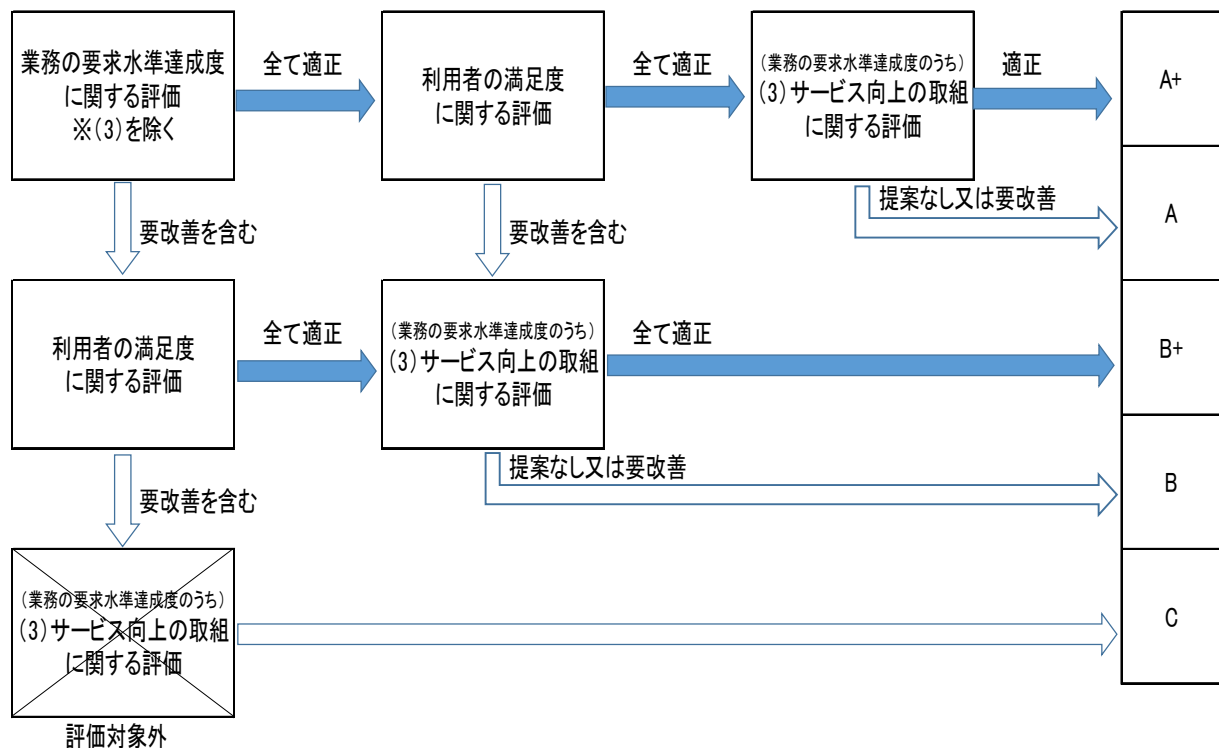
評価	所見
C	・施設の維持管理等の業務について仕様書等に定められた要求水準を満たしているかどうかについては、施設の維持管理、利用料金の徴収業務などの点では、おおむね水準を満たしていると言える。しかし、組織、職員の配置等に関することについては、専従の統括責任者が配置されていないため、改善が必要である。 ・提供されるサービス等について利用者の満足を得られているかどうかについては、整理・清掃状況、サービスの満足、設備・備品の使いやすさ、施設内の案内表示、施設の満足度の5項目がアンケート結果では「良い・普通」が過半を占めているため、「とても良い・良い」になるよう改善が必要である。 ・指定管理者が提案したサービス向上に資する事業については、提案のあった事業については、おおむね水準を満たしていると言えるが、アンケートにより利用者の意見を確認する必要がある。 ・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。

<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 ⁺	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 ⁺	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-(2)-ア 組織、職員の配置等に関すること	管理運営責任者として、市営駐車場の業務全体の統括に専従する者を1名以上置いていないことについて、職員の配置について検討する必要がある。	管理運営責任者の配置について市と協議し、改善を図る。
新規	1-(3)-ア 指定管理者が提案したサービス向上に関すること	提案事業についてもアンケートを行うなど、サービス向上に寄与したかを把握する必要がある。	今後、アンケートに提案事業に関する設問を含めるなど、サービス向上に寄与したかを把握することとする。
新規	2-(1)-ア 利用者アンケートの結果に関すること	施設の整理、清掃状況、イベントやサービスの満足度、施設の使いやすさ、施設内の案内表示、施設の満足度については、「とても良い」及び「良い」の割合が50%を下回った。	アンケートにて指摘された事項について、改善を図る。駐車場の場所が分かりにくいとの要望に対して、イベント時や混雑する時期には、入口を分かりやすくするための工夫として引き続きチラシやホームページの周知等に努める。 路面の段差については、範囲の広いところから順次修繕をしていく。

常磐町駐車場の利用状況について

【設定した数値目標】

15,000千円

【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。

○利用料金

(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	1,051,500	1,009,000	538,500	582,500	531,000	633,500	973,500	1,323,000	441,500	1,846,500	4,009,000	3,129,000	16,068,500
令和4年度	946,000	784,000	409,000	419,000	512,000	655,500	831,500	1,130,000	403,000	1,720,500	3,508,500	3,910,500	15,229,500
増減率(%)	11.2%	28.7%	31.7%	39.0%	3.7%	-3.4%	17.1%	17.1%	9.6%	7.3%	14.3%	-20.0%	5.5%
増減要因	令和4年度よりも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、令和5年度の使用料収入が増えたと考えられる。												

(参考) 令和3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、観光コンベンション協会である。

○利用料金

	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	717,500	442,000	270,500	292,500	229,000	45,000	425,000	924,500	300,500	1,415,500	1,747,000	5,144,000	11,953,000
令和2年度	120,000	45,000	200,500	292,000	304,500	418,000	482,000	993,000	338,500	808,500	1,702,500	3,644,500	9,349,000
令和元年度	1,547,500	1,367,000	509,000	495,000	514,500	771,000	698,500	1,042,000	462,500	1,904,000	3,149,000	2,341,000	14,801,000

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
利用料金	12,796,000	16,068,500	3,272,500	
その他	0	118,787	118,787	雑収入
収入計 (A)	12,796,000	16,187,287	3,391,287	

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				
1 人件費	8,350,000	5,688,357	△ 2,661,643	福利厚生費等を含む
小計	8,350,000	5,688,357	△ 2,661,643	
○運営費(人件費を除く)				
1 光熱水費	400,000	196,235	△ 203,765	電気代
2 通信費	180,000	47,987	△ 132,013	
3 事務用品費	258,000	135,238	△ 122,762	
4 支払手数料	200,000	145,803	△ 54,197	
5 広告宣伝費			0	
6 会議費			0	
7 保険料	100,000	36,910	△ 63,090	
8 燃料費	100,000	19,987	△ 80,013	
9 賃借料	300,000	300,000	0	
10 委託料	2,000,000	744,700	△ 1,255,300	除草業務
11 修繕料			0	
12 租税公課			0	
13 消費税及び 地方消費税	2,000,000	1,752,150	△ 247,850	
14 雑費			0	
小計	5,538,000	3,379,010	△ 2,158,990	
支出計 (B)	13,888,000	9,067,367	△ 4,820,633	

(A)－(B)	△ 1,092,000	7,119,920	
---------	-------------	-----------	--