令和６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６年４月１日～令和７年３月３１日）

所管部署	都市計画部都市計画課

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 ㎡ 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) 常磐町駐駐車場の維持管理に関すること。 (2) 常磐町駐車場の運営に関すること。 (3) 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。 (4) 前３号に掲げるもののほか，市長が常磐町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るか。 ・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（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「施設の運営組織及び職員配置」を参照※添付省略）。 ・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６年度アンケート結果」を参照※添付省略）。 【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】 〇施設の整理，清掃状況 〇職員の応対 〇設備・備品の使いやすさ 〇施設内の案内表示 〇施設の満足度 〇施設の再利用		○
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

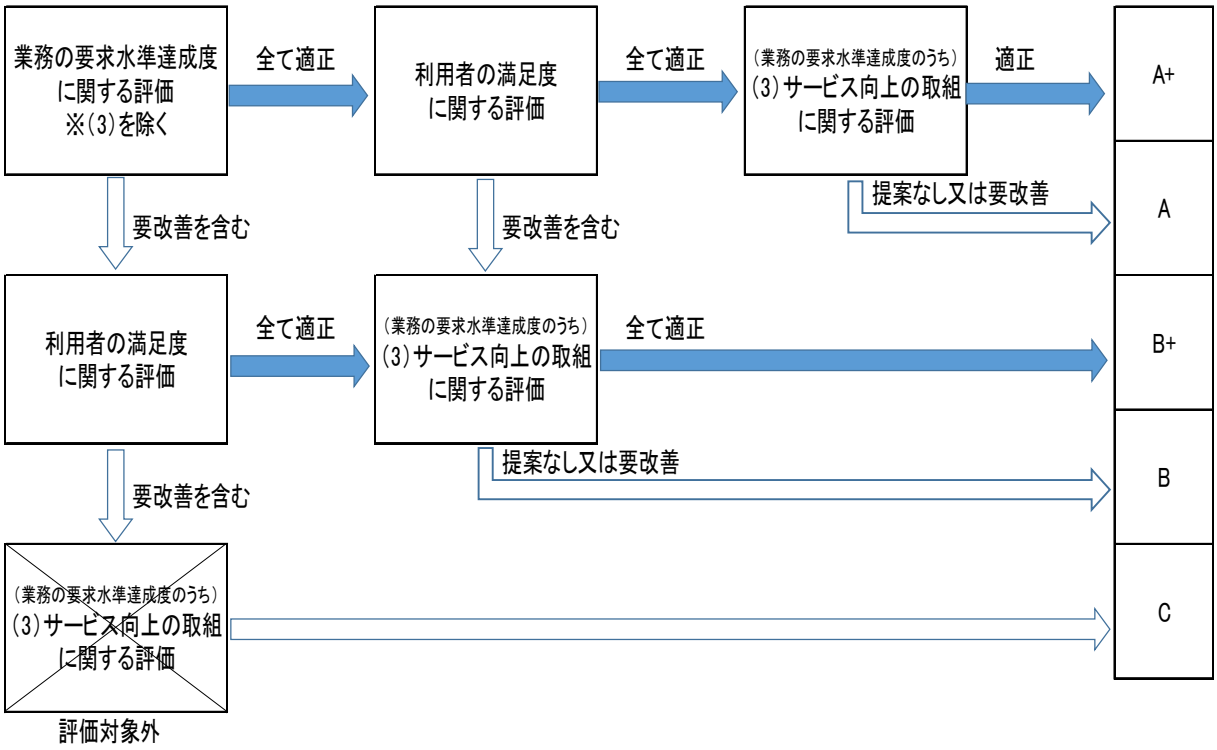
評価	所見
C	・施設の維持管理等の業務について仕様書等に定められた要求水準を満たしているかどうかについては，施設の維持管理，利用料金の徴収業務などの点では，おおむね水準を満たしていると言える。しかし，組織，職員の配置等に関することについては，専従の統括責任者が配置されていないため，改善が必要である。 ・提供されるサービス等について利用者の満足を得られているかどうかについては，整理・清掃状況，設備・備品の使いやすさ，施設内の案内表示，施設の満足度，施設の再利用の５項目がアンケート結果が「とても良い・良い」になるよう改善が必要である。 ・指定管理者が提案したサービス向上に資する事業については，提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し，対応する必要がある。 ・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及び利用者の満足度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－（１）－エ その他	事業年度終了 30 日までに翌年度の事業計画を作成し，水戸市に提出することについて，改善が必要である。	計画内容の確認及び承認を早期に行い，期限を遵守できる体制を整備する。
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，改善が必要である。	管理運営責任者の配置について市と協議し，令和８年度より仕様書の改善を図る。
継続	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	提案事業の評価については，アンケートの結果から改善が必要と認められる。	アンケート等により利用者の意見を確認し，提案事業の内容を改善を図る。
継続	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，施設の使いやすさ，施設内の案内表示，施設の満足度，施設の再利用については，判断基準を下回る結果となっている。	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】
16,000千円

【目標設定の考え方】
令和５年度決算を元に設定。

○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６年度	1,013,000	876,500	601,000	492,500	584,000	622,000	710,000	949,500	477,000	1,673,500	4,518,600	6,376,200	18,893,800
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
増減率(%)	-3.7%	-13.1%	11.6%	-15.5%	10.0%	-1.8%	-27.1%	-28.2%	8.0%	-9.4%	12.7%	103.8%	17.6%
増減要因	工事により収入が減少した月があるものの，催事による来場者の増加や，大型車の駐車スペースを普通車の駐車スペースに転換し，普通車の受け入れ台数を増やしたことから収入が増加したものと考えられる。												

（参考）令和４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。
※令和元年度及び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
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6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	14,000,000	18,893,800	4,893,800	
その他	0	95,263	95,263	雑収入
収入計（A）	14,000,000	18,989,063	4,989,063	

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	7,050,000	5,353,007	1,696,993	福利厚生費等を含む
小計	7,050,000	5,353,007	1,696,993	
○運営費（人件費を除く）				
1　光熱水費	276,000	238,768	37,232	電気代
2　通信費	132,000	59,716	72,284	
3　事務用品費	216,000	69,108	146,892	
4　支払手数料	70,000	383,104	△ 313,104	
5　広告宣伝費	0	0	0	
6　会議費	0	0	0	
7　保険料	100,000	37,150	62,850	
8　燃料費	60,000	34,583	25,417	
9　賃借料	300,000	300,000	0	
10　委託料	777,700	132,000	645,700	車両誘導業務
11　修繕料	120,000	68,900	51,100	
12　租税公課	400,000	1,196,256	△ 796,256	法人税
13　消費税及び地方消費税	400,000	1,735,424	△ 1,335,424	
14　雑費	0	0	0	
小計	2,851,700	4,255,009	△ 1,403,309	
支出計（B）	9,901,700	9,608,016	293,684	

（A）－（B）	4,098,300	9,381,047