

指定管理者管理運営状況検証調書①

令和5年7月19日

施設名	香川県番町地下駐車場 香川県玉藻町駐車場	所在地	高松市番町3-1-1 高松市玉藻町12-2
施設所管課	香川県総務部総務学事課	施設所管課 連絡先	087-832-3073
指定管理者名	西日本ビル管理株式会社	指定期間	H31.4.1~R6.3.31

1 指定管理者が行う業務

委託業務の内容	駐車場の供用、維持管理、使用料の収納、管理に係る報告等、広報等利用促進、その他駐車場の管理運営に必要な事項	県からの委託料	R元年度 60,034千円 R2年度 60,585千円 R3年度 60,585千円 R4年度 60,585千円 R5年度 60,585千円
---------	-------------------------------------------------------	---------	-----------------------------------------------------------------------------------

2 施設の利用状況等

香川県番町地下駐車場

(単位台)

利用台数		4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
	R4年度		5,574	5,666	6,150	6,085	5,494	5,634	5,864	6,559	5,477	5,523	5,901	7,197
R3年度		5,054	4,505	5,636	5,778	5,284	4,961	5,524	6,132	5,548	4,632	4,508	6,030	63,592
R2年度		4,007	3,160	4,603	6,029	4,936	5,670	5,945	5,868	5,071	4,847	4,771	6,231	61,138
R元年度		6,573	6,910	7,097	7,963	7,596	7,099	7,427	8,154	6,166	5,952	5,555	5,680	82,172
H30年度		6,446	6,833	7,089	7,576	7,095	6,643	7,021	7,337	6,089	6,391	6,438	7,727	82,685
導入前		12,846	12,947	13,766	13,786	11,474	11,365	12,722	13,730	12,030	10,267	10,453	13,106	148,492

(単位千円)

使用料収入		4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
	R4年度		3,575	2,985	3,721	3,255	2,246	7,146	3,908	3,096	3,974	3,101	2,851	7,475
R3年度		4,396	2,059	3,003	3,069	3,018	4,996	3,853	3,244	3,681	2,304	2,891	6,833	43,345
R2年度		4,881	1,680	2,033	4,389	3,124	4,914	4,655	4,243	2,538	3,048	2,403	6,236	44,143
R元年度		5,344	5,544	3,861	5,539	4,330	5,341	5,029	4,949	3,604	4,024	2,768	4,335	54,666
H30年度		4,519	5,125	5,151	5,174	3,875	4,776	5,615	4,647	5,248	4,099	3,706	5,092	57,026
導入前		9,512	8,655	9,492	10,504	7,788	7,958	9,315	8,549	6,527	7,101	7,531	8,001	100,933

※四捨五入により合計とは合わない場合がある。

香川県玉藻町駐車場

(単位台)

利用台数		4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
	R4年度		3,936	5,144	3,980	4,797	6,391	4,513	7,547	5,061	5,396	3,600	5,655	5,969
R3年度		2,837	1,811	2,062	3,348	2,674	2,211	3,584	3,392	2,929	1,574	2,313	2,423	31,158
R2年度		611	539	944	1,442	1,725	1,671	2,440	2,652	2,170	1,921	2,075	2,809	20,999
R元年度		4,595	6,427	6,309	7,997	6,670	5,124	7,342	5,890	5,015	3,004	4,205	1,088	63,666
H30年度		4,776	5,580	6,628	8,312	6,872	6,423	6,610	7,048	4,605	3,883	4,543	6,879	72,159
導入前		4,245	4,992	6,583	9,179	7,806	6,049	6,809	5,990	5,868	4,764	6,220	7,545	76,050

(単位千円)

使用料収入		4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
	R4年度		3,035	5,289	2,815	3,498	4,511	4,377	5,582	4,565	4,173	2,435	4,173	5,463
R3年度		2,230	1,504	1,666	2,728	2,154	2,265	2,889	2,794	2,407	1,520	1,904	2,138	26,199
R2年度		441	447	747	1,186	1,539	1,824	1,907	2,065	1,615	1,584	1,469	3,016	17,840
R元年度		3,758	5,240	4,947	5,976	5,393	4,636	5,496	4,682	4,016	2,273	3,383	1,263	51,063
H30年度		4,065	4,851	4,620	6,186	5,611	5,608	5,521	5,419	4,034	3,138	4,140	5,968	59,159
導入前		3,636	4,369	6,506	10,521	7,157	4,997	6,306	6,542	4,910	4,156	5,389	6,239	68,728

※四捨五入により合計とは合わない場合がある。

3 利用者からの意見への対応

利用者意見の把握方法	①定期券購入者が管理窓口に来られた際に意見を求めている。②場内にアンケートボックスを設けている。③通常年2回(8月か9月、3月)約3時間×5日間程度、一般利用者にアンケート用紙を手渡し意見を求めている。但しコロナ禍で自粛のため実施は令和元年9月のみの実施。(コロナ禍とは、令和元年12月～令和5年3月)
------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

利用者からの積極的な評価	
番町地下及び玉藻町駐車場	AEDの設置、鳩ネット対策(玉藻町駐車場)、身障者スペースへの呼出しボタン設置、車両接近注意灯(番町地下駐車場)、清潔なトイレ等、安心・安全・快適な施設である。
番町地下及び玉藻町駐車場	無料の自転車貸出、傘の貸出があり便利。
番町地下及び玉藻町駐車場	管理スタッフの対応が親切、丁寧。混雑時、迅速対応。
番町地下及び玉藻町駐車場	定期消毒の実施(掲示あり)。特にコロナ禍においては安心して利用。
番町地下及び玉藻町駐車場	駐車券にも再生紙使用のものを利用しており、SDGsの観点からも環境配慮への意識の高さを感じる。
番町地下駐車場	営業時間が延長され朝の時間帯が便利。現在6時30分～23時。(以前の指定管理者7時～23時)
番町地下駐車場	土日祝の昼間割引時間が30分早くなり便利。現在6時30分～18時:最大1200円。(以前の指定管理者7時～18時:最大1200円)
番町地下駐車場	高松中央商店街共通駐車サービス券が利用できるようになり便利。
番町地下駐車場	駐車場内の案内表示が見やすい。
番町地下駐車場	事前精算機が北口1階に追加設置され便利。
番町地下駐車場	駐車場屋外北面に営業時間、料金記載の看板表示物が設置され内容が分かりやすい。
番町地下駐車場	玉藻町駐車場と連携した独自のポイントサービスが利用できるようになり便利。
番町地下駐車場	LED化が比較的進んでおり、SDGsの観点からも節電意識、環境配慮への意識の高さを感じる。
玉藻町駐車場	営業時間が24時間で便利。(以前の指定管理者も同じ)
玉藻町駐車場	夜間割引があり便利。現在23時～翌7時30分:50分毎100円、最大500円。(以前の指定管理者も同じ)
玉藻町駐車場	高松中央商店街共通駐車サービス券が利用できるようになり便利。IruCa(交通系カード)も番町地下駐車場同様利用できるようになり便利。
玉藻町駐車場	駐車場内の案内表示が見やすい。駐車場入口も電飾看板の設置により分かりやすくなった。
玉藻町駐車場	駐車場内の入口・出口のカーゲートが新しくなり入口・出口が以前より分かりやすくなった。
玉藻町駐車場	駐車場屋外南面に「定期駐車募集中」の看板表示物が設置され内容が分かりやすい。
玉藻町駐車場	番町地下駐車場と連携した独自のポイントサービスが利用できるようになり便利。

利用者からの苦情・要望	対応状況
平日の昼間割引を導入して欲しい。	近隣公営駐車場との均衡や使用料収入を確保する観点から、番町地下駐車場においては、平成18年8月から土日祝日に昼間割引を設定し、現在の料金体系となっている旨を説明し、ご理解いただけるよう努めている。
照明が暗い時がある。	安全を考慮した上で、最低限の明るさは確保し、消費電力など節減の観点から対応していることを説明し、ご理解いただけるよう努めている。なお、玉藻町駐車場においては、暗いという印象を払拭するため、ロビー階段に照明を追加し改善している旨を説明し、ご理解いただけるように努めている。また、LED化を進めることで車路部分の照度確保にも努めた。
番町地下駐車場：地下2階を早めに開場して欲しい。	駐車場の管理や消費電力など節減の観点から、まず、入口のある地下1階から入庫いただき、その後、地下2階へ入庫案内している旨を説明し、ご理解いただけるよう努めている。
玉藻町駐車場：3階を早めに開場して欲しい。	駐車場の管理や消費電力など節減の観点から、まず、入口のある2階に入庫いただき、その後、3階へ入庫案内している旨を説明し、ご理解いただけるよう努めている。
玉藻町駐車場：IruCaの使用ができるようにして欲しい。	平成28年3月よりICカード「IruCa」を玉藻町駐車場においても追加導入し、利用者の利便性を高める取組みを実施した。令和元年6月から2階事前精算機にも追加した。2階については4ヶ所全て対応可能となった。
番町地下駐車場：西側扉の開錠時間を長くして欲しい。（通勤経路として西側入口のほうが便利。夜など東側、北側の入口までまわるのが遠い。）定期契約者からの要望。	従来は19時30分に同所の扉を閉め、同時に施錠していたが、要望を受け、利便性及び管理面の安全も考慮した結果、施錠時間を23時までに行っている旨を説明し、ご理解いただけるよう努めている。
玉藻町駐車場：駐車場入口が分かりにくいので看板等で分かりやすくして欲しい。特に夜間帯において分かりにくい。	平成27年8月より駐車場入口のゲート上部にLED看板を設置し、利用者の利便性を高める取組みを実施した。

4 管理運営状況の評価

項目	細項目	指定管理者による自己評価	施設所管課の評価	人事・行革課の評価
適正な管理運営の確保の状況	利用許可	駐車場管理運営業務仕様書に沿った形で適正に管理している。台帳（自動集計ソフトによりパソコン上で管理されたもの）で管理し、毎日・毎月、県担当部署に報告している。	香川県駐車場条例等に則り協定書に定めた駐車場管理運営業務仕様書に従って、適正に処理され、毎日及び毎月県に報告されている。	A A
	建物・設備の保守点検及び維持管理	当社の本業部分であり内製業務を含め適切に行っている。外注業務に関しても深く関与し実態掌握に努めている。小修繕は材料調達だけ行い、自社社員で施工実施し経費の削減に努めている。令和4年度において建築設備点検も社内資格者にて実施した。	駐車場管理運営業務仕様書に従って定期的実施されている。小規模の修繕は、県への事前協議、報告が適切に行われており、実施においては、資格をもった社員が施工するなど経費削減に努めていることは評価できる。また、令和4年度の建築設備点検も自社社員により実施された。	
	安全性の確保	駐車場管理規定を策定・設置し、利用客の安全面から災害避難計画書を作成し避難訓練を年2回実施している。駐車場管理マニュアル(危険個所明示含む)策定・設置。無事故を継続している。従業員に対しAED操作教育を実施している。	駐車場管理規定を策定・設置している他、災害避難計画書を作成し避難訓練も実施している。また、駐車場管理マニュアル(危険個所明示含む)を策定し、設置するなど安全管理に努め、無事故を継続している。加えて、従業員に対し定期的にAED講習を実施し利用客の安全を重視した管理運営を行っている。	
	物品・備品管理	備品台帳にて管理。(県と貸付契約締結)適正に保管・利用している。定期的な確認作業も月1回実施している。	県からの貸付物品は適正に管理されており、毎年度、その管理状況について県に報告されている。県に引き継ぐ備品についても、適切に管理されている。	
法令等の遵守等	法令等の遵守	下請法等を遵守している。香川県駐車場条例を事務所内に常設。関係法令順守に努めている。	下請法等を遵守している。また、香川県駐車場条例を事務所内に掲示し、関係法令順守に努めている。	A A
	職員配置	事業計画書どおり人員を配置している。基本常時2名以上の管理体制を敷くことで安定した業務体制を構築している。24時間営業の玉藻町駐車場においては23時30分迄管理人常駐体制をとっている。本社部門からの応援も繁忙時等は実施している。	事業計画どおり職員が配置されており、イベント等で混雑が予想されるときも適宜情報収集され、十分な人員が配置されている。毎月シフト勤務表の提出があり、計画的かつ効率的な人員配置を確保している。	
	緊急時の体制	緊急時に迅速に対応ができるように連絡体制(本社、管理室、各現場等)がとれている。当社は(24時間稼働)管制センターを設置しており有事の際にも迅速な対応が自社でとれる。	緊急時に迅速に対応できる連絡体制が整っており、玉藻町駐車場においては、無人となる夜間の時間帯にも、監視カメラ等を設置して緊急時に対応できる体制が整備されている。	
	県の指示事項への対応	本社窓口、駐車場管理室窓口の連絡担当者を明確にし、迅速かつ適切に実施している。公営駐車場の管理者であることを念頭においた行動を第一とする。	県からの指示事項には、迅速かつ適切に対応できている。また、駐車場管理窓口で対応できないものは、本社に連絡し、迅速かつ適正に対応できている。	
	個人情報の保護	プライバシーマークを取得。職員研修を実施し情報管理について周知。個人情報保護マニュアルを管理室に整備。個人情報は協定書に基づき鍵付きのキャビネットにて適正に保管している。不要書類はシュレッダー処理を徹底している。	職員研修を実施し、個人情報の管理の徹底に努めるなど、協定書に基づき個人情報の保管、処分を適正に行っている。	
労働関係法令遵守の状況	労働関係法令	従業員とは適正な雇用契約書を締結している。就業規則を従業員に周知し、遵守している。出勤・退社時間の管理はタイムレコーダーにて行っている。労働関係法令を遵守している。	雇用面では、雇入れ時に労働条件を明示するなど、労働関係法令は遵守されている。その他の労働関係法令についても遵守されている。また、職員の健康管理については、年1回定期健康診断を実施するなど適切に行われている。	A A

利用者サービスの維持向上の状況	利用者数の状況	<p>周辺に民間のコインパーキングが増加し環境も大きく変化している中で外部への営業活動（当社取引先へのPR。高松市庁舎、防災合同庁舎、JR高松駅へのデジタルサイネージによる広告等）を行い、一般利用者数を維持している。</p> <p>番町地下：令和2年度、令和3年度はコロナ感染拡大防止に伴う行動制限の影響を受け利用者が減少した。令和4年度は回復傾向にあると感じた。</p> <p>玉藻町：令和2年度、令和3年度はコロナ感染拡大防止に伴う行動制限の影響を受け利用者が減少した。（レクザムホールの稼働減少も影響）令和4年度は回復傾向にあると感じた。（レクザムホールの稼働率も回復基調）</p>	<p>（番町地下） 新型コロナウイルス感染拡大防止に伴う行動制限の影響による利用台数の減少から、近隣施設等へ個別訪問し利用促進に努め、利用台数の回復を図っている。</p> <p>（玉藻町） 新型コロナウイルス感染拡大防止に伴う行動制限の影響とそれに伴うレクザムホールの稼働率低下による利用台数の減少が見込まれたが、近隣施設等へ個別訪問など利用促進に努めた。</p> <p>いずれの駐車場においても、利用台数の状況を適切に把握し、必要な対策を講じている。</p>	A	A
	利用促進	<p>番町地下：（平成26年4月～）営業時間を30分早め6時30分からとした。高松中央商店街共通駐車サービス券（H26年4月）を導入。IruCa（以前の指定管理者時から）利用システムを継続。令和元年6月には地下1階北口にも事前精算機を追加導入した。令和元年8月から玉藻町駐車場と連携した共通独自ポイントカードシステムを導入した。</p> <p>玉藻町：（平成16年6月～）24時間営業を継続。高松中央商店街共通駐車サービス券をH26年7月に、また、H28年3月に要望の多かったIruCaの利用システムを駐車場機器の改修に伴い導入した。令和元年6月には2階東側事前精算機にも追加導入し合計4台となった。令和元年8月から番町地下駐車場と連携した共通独自ポイントカードシステムを導入した。</p>	<p>（番町地下） 高松中央商店街共通駐車サービス券を導入し、利用者の利便性を高める取組みを継続して実施し、共通独自ポイントカードシステムを導入も行った。また、利用者の増加を図るため、近隣施設への訪問営業などを実施している。</p> <p>（玉藻町） 機器の変更に伴い導入した高松中央商店街共通駐車サービス券及びICカードのIruCaを引き続き利用し、共通独自ポイントカードシステムの導入も行うなど、利用者の利便性を高める取組みを積極的に実施している。また、利用者の増加を図るため、近隣施設への訪問営業などを実施している。</p> <p>いずれの駐車場においても利用促進に向けた取組みがなされている。</p>		
	各種事業・プログラムの内容	<p>自主事業として、AEDを設置。無料で傘、自転車、車いすの貸出しを実施している。また、利用者のために各種広報紙、うどんマップ等を設置している。飲料自動販売機も設置（番町地下：1台追加し合計3台）している。利用者ニーズに沿った形で積極的に利便性向上に努めている。</p> <p>玉藻町：①手渡しアンケート実施時、より多くの利用者に回答をしていただくため、回答者に少額の回数券の進呈をH29年3月分より実施。②瀬戸内国際芸術祭2019（4/26～5/26）春開催期のうち4/27～5/6の10日間において駐車場利用者のサンポート地区（フェリー乗り場）への移動手段向上のため送迎（無料）を実施。</p>	<p>飲料自動販売機の設置、AEDの設置、無料で傘の貸し出し、車いすやレンタル自転車の増車など、利用者のニーズに応じた自主提案事業が実施されている。また、イベントに応じたサービスの提供や利用者に対しアンケート調査などを行いその結果を管理運営に役立てている。</p>		
	利用者満足度調査	<p>定期券購入者等の窓口での意見、一般利用者等のアンケート回答では「安心、安全、利用しやすい。」といった一定の評価を得られている。</p>	<p>窓口での意見聞き取り、アンケート調査及びアンケートボックスの設置などにより利用者満足度を把握し、改善すべき課題については、県と協議のうえ対応策を適切に実施している。</p>		
	苦情等への対応	<p>指定管理者となって、駐車場の苦情に関しては適切に対応できている。不具合となったプリペイドカードについては利用者に丁寧に説明を行い、残額について理解をいただくよう努めている。</p>	<p>不具合となったプリペイドカードへの対応など苦情には迅速に対応できている、その状況は適切に県に報告され、駐車場管理を適正に実施している。</p>		

	広報、PR、情報提供の実施	A4版リーフレット、ポケットティッシュ作成。自社ホームページでの利用案内。大型表示物の設置(番町地下)、「定期駐車募集中」看板の設置(玉藻町)。令和元年8月のみ(通常は年2回実施。但し令和元年12月～令和5年3月はコロナの状況により自粛。)JR高松駅、ことでん瓦町駅にてポケットティッシュ配布。企業訪問。近隣の自社運営駐車場において案内表示。これらにより認知向上、顧客開拓に努めた。	パンフレット・チラシの配布や大型看板の設置等によるPR、自社ホームページ内に特設サイトなどによる情報提供が実施されている。また、JR高松駅や琴電瓦町駅などでの広報活動も行われており、駐車場の認知向上に努めている。		
収支の状況	経費節減の取組	責任者をはじめとして全従業員が相互協力で業務を行うことで効率的な運営を実施。社内に対応できる業務は外注せずに実施している。 番町地下：地下1階照明LED化(H26年6月)に続き地下2階車路部分照明LED化(R2年3月)により電気使用量の節減を図った。 玉藻町：2階階照明LED化(H28年7月)に続き2階～1階への車路スロープ部分照明LED化(R5年4月計画)により電気使用量の節減を図った。設備機器は、定期保守点検を入念に行うことにより、急な故障による修繕費発生リスクの低減を図った。	両駐車場とも照明のLED化を進めるなど光熱水費の削減が図られており、協定書に沿った経費削減が取り組まれている。	A	A
	収支の状況の把握	駐車場における経費は支出科目ごとに分類、整理し前年度比較などを行い適切な管理に努めている。	駐車場の収支は、管理運営費、人件費など費目ごとに把握されており、前年度の収支と比較検討するなど、収支の増減状況を的確に把握している。なお、番町地下及び玉藻駐車場について、新型コロナウイルス感染症拡大防止に伴う行動制限の影響で利用者数と収入が減少したが、令和4年度はいずれも回復しており、今後も同様の傾向を見込んでいる。		
	会計処理の状況	日常業務は収納金チェック、回数券の在庫枚数チェックは複数人で実施。毎日の在庫調査と毎月の棚卸実施。定期的には一連の業務を社内監査で実施。抜き打ち監査も実施。厳格・適正な会計処理に努めている。	複数人によるチェック体制の確保、毎月の棚卸、定期的な社内監査等を行い、会計事務は適正に処理されている。		

- 《評価指標》 S：従前の管理水準や仕様書等に定める水準を上回っている。
A：従前の管理水準や仕様書等に定める水準を実施している。
B：従前の管理水準や仕様書等に定める水準を概ね実施しているが、一部改善を期待する部分がある。
C：従前の管理水準や仕様書等に定める水準を下回っている。

総合評価	施設所管課の評価		A	A
	施設	人事・行革課の評価		
	施設の管理運営については、駐車場管理運営業務仕様書等に基づき適正に処理されている。 法令等は適正に遵守している。 職員は適正かつ柔軟に配置されており、イベント等で一時的に利用客の増加が見込まれる場合にも対応できている。その他、利用者サービスの維持向上については、番町地下及び玉藻駐車場共に高松中央商店街共通駐車サービス券及びICカードによる利用料金支払いへの対応継続、両駐車場の共通独自ポイントカードシステムの導入など、利用者の利便性が向上していることは評価できる。 収支状況は適切に把握されている。両駐車場の利用者数及び収入について、令和2年度と令和3年度は新型コロナウイルス感染症拡大防止に伴う行動制限の影響等で大きく減少したが、令和4年度はいずれも回復しており、今後も同様の傾向を見込んでいる。			

- 《評価指標》 S：適正であり、優れた実績をあげている。
A：適正である。
B：概ね適正であるが、一部改善を期待する。
C：改善が必要である。