

熊本県営有料駐車場及び熊本県営第二有料駐車場指定管理者
平成29年度 管理運営評価票

所管部課：企業局総務経営課

施設の管理概要

指定管理者名	日本パーキング株式会社	
指定期間	平成28年4月1日～平成33年3月31日（5年間）	
施設概要	設置目的	（熊本県営有料駐車場）熊本中心部の交通混雑を緩和し、都市機能の円滑化を図ること （熊本県営第二有料駐車場）周辺地域の駐車場需要に応じ、所有資産の有効活用を図ること
	施設区分	駐車場
指定管理料		

管理運営の評価

1 管理業務の水準の評価

管理業務の水準を表す指標	目標値	実績値	備考
県営有料駐車場利用台数	300,000	208,381	
県営第二有料駐車所契約台数	444	440	月契約台数×月数
【点検・調査結果及び評価】 ・県営有料駐車場においては目標に対し実績が大きく隔たっているが、熊本地震により被災した施設の復旧等に伴い一部駐車スペースの制限を行ったことが要因。 ・県営駐有料車場UD化（平成18年度）以降の平均利用台数は、約18万台であり平成29年度の実績値は、大きく上回っている。これは、設定された目標値が大きい可能性があると考えられる。 ・県営第二有料駐車場においては、目標値を満車の37台×12ヶ月の444台で設定しており、年間を通してほぼ満車となっている。			

2 管理業務実施状況

施設維持管理業務実績

作業項目	実施日	内容
清掃	毎日及び適時実施	管理業務仕様書及び事業計画書に基づき実施
保守・点検	適時実施	管理業務仕様書及び事業計画書に基づき実施
保安・警備	毎日実施	管理業務仕様書及び事業計画書に基づき実施
施設維持管理	適時実施	管理業務仕様書及び事業計画書に基づき実施
【点検・調査結果及び評価】 管理業務仕様書及び事業計画書に基づき適正に実施されており良。		

運営事業実績

〔主な事業・イベント〕

事業・イベント名	開催日時	利用者数	内容
城下町くまもとゆかた祭	7月29～30日	16人	クーポン持参者へ100円割引の実施
火の国まつり	8月4～6日	3人	パンフレット持参者へ100円割引券の配布実施
熊本城マラソン開催時の更衣所等設置における車室提供	2月18日	151人	更衣所等の設置に伴い一部車室の提供を実施
【点検・調査結果及び評価】 企業局が中心市街地の活性化として実施しているイベント等へ協力いただいているもので、適切な対応がされており良。			

3 利用状況

施設名	年計	年計	前年度計	前年度比
	営業日数	365	315	115.9%
県営有料駐車場	利用台数 (普通・定期)	208,381	156,639	133.0%
県営第二有料駐車場	契約台数(定期) 月契約台数×月数	440	428	102.8%

【点検・調査結果及び評価】

- ・県営有料駐車場においては、熊本地震に伴う施設復旧のため一部車室制限を実施したところであるが、年間を通して営業ができたことや、最大料金の値上げによって満車状態が解消され回転率が上昇したことにより、前年度比で3割以上の増加となり、従来からの平均値18万台を大きく上回っている。
- ・提携先の新相聞拓や料金の変更等、利用増に向けた取り組みも実施されている。

4 管理経費の収支状況

【点検・調査結果及び評価】

- ・管理経費の収支状況については、報告書等を企業局において確認し適正と判断している。また県の監査においても適正と判断されている。
- ・平成29年度においては、-1管理業務の水準の評価のとおりであり、平成28年度に引き続き収入も伸び悩んだが、柔軟な料金変更により徐々に改善されている。

5 利用者調査結果

調査実施内容	調査年月日	平成30年2月19日～25日											
	調査方法	現地に直接利用者にアンケート用紙を配布・回収											
	調査対象数	165名											
調査結果	調査分野	回 答 内 容											
		とてもよい		よい		普通		あまりよくない		悪い		無効回答	
	人数	%	人数	%	人数	%	人数	%	人数	%	人数	%	
	施設管理状況												
	清掃	71	43	79	48	14	8	0	0	0	0	1	1
	安心・安全	64	39	81	49	14	8	1	1	0	0	5	3
	利用条件												
	短時間料金	25	15	46	28	79	48	11	7	2	1	2	1
	最大料金	29	18	58	35	64	39	9	5	2	1	3	2
	職員対応状況												
対応	93	56	64	39	8	5	0	0	0	0	0	0	
身だしなみ	76	46	78	47	9	5	0	0	0	0	2	1	
サービス全般													
利用のしやすさ	71	43	81	49	12	7	0	0	0	0	1	1	
案内表示等	41	25	81	49	30	18	1	1	0	0	12	7	
利用者からの意見等	<ul style="list-style-type: none"> ・定期枠を増やしてほしい(要望) ・最大料金がもう少し安くなってくると助かります。 ・昔から安心して使えるイメージなので良い 等 												
【調査結果及び評価】													
<ul style="list-style-type: none"> ・前年度は、熊本地震の影響により満車状態が続いており、利用者から駐車できないなどの苦情が出ていたが、平成29年度4月から12時間毎の最大料金の値上げを実施したことにより満車状態が解消され、アンケート結果からも苦情となるような意見は見られない。 ・殆どの項目で「とてもよい」「よい」と回答した方が半数を超えており概ね良好なサービスが提供されており良。 ・アンケート項目の「職員対応」や「利用のしやすさ」においては、「あまりよくない」や「悪い」といった否定的な意見は無く、サービスの質は向上しているものと考えられる。 													

6 意見・苦情等の対応

利用者からの意見・苦情等	改善状況
サービス券の対応をしてもらいたく呼び出しボタンを押したが対応が無かった。	呼び鈴は、事務所内で鳴動するが、係員が場内巡回(昼夜1回ずつ)中で不在だったことが原因。 管理体制は、日中2人、夜間1人で実施。夜間の巡回は、利用客が少ない時に実施しており、本件は、偶然発生した事例である。お客様にお詫びを行っており、それ以上のトラブルとはなっていない。また、本件以降も発生していない。
駐車券紛失に係る紛失料金の請求額に驚かれて苦情	今回より、再発防止のため、駐車券紛失の場合の取扱いについて場内(エレベーター内等)に掲示した。
<p>【調査結果及び評価】</p> <p>頂いた意見・苦情等へ迅速に対応している。また、全体的に意見・苦情等の件数も少なく良好な管理運営がなされている。</p>	

7 昨年度の評価で、改善を指摘した事項に対する対応

指摘事項	改善内容・結果
備品管理簿(指定管理者所有)の作成を要請	備品管理簿を作成し駐車場の現地に保管
<p>【調査結果及び評価】</p> <p>・迅速に対応されており良。</p>	

8 その他

--