

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30年度 管理運営評価票

所管部課：企業局総務経営課

I 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～令和3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	—		

II 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	219,738	
県営第二有料駐車所契約台数	444	424	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ける平成30年度実績値は、目標に対しては大きく下回っているが、県営有料駐車場UD化（平成18年度）以降の平均利用台数（約18万台）と比較すると、大きく上回っている。これは、当初設定された目標値が過大であった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台で設定しているが、平成30年度の実績は、月間平均35.3台の契約であり、年間を通してほぼ満車であった。			

2 管理業務実施状況

① 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。		

② 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28～29日	32人	クーポン持参者へ100円割引の実施
火の国まつり	8月3～5日	5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17日	90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	365	100.0%
県営有料駐車場	利用台数 (普通・定期)	219,738	208,381	105.5%
県営第二有料駐車場	契約台数(定期) 月契約台数×月数	424	440	96.4%

【点検・調査結果及び評価】

- ・県営有料駐車場においては、夜間最大料金の変更や空車になりやすい6階の一部を定期駐車場として設定するなど、利用増に向けた取組みが指定管理者により行われている。これにより利用台数は、前年度比で5.5%の増加となり、UD化以降の平均値18万台を大きく上回る結果となった。

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30年度においては、Ⅱ-1管理業務の水準の評価のとおりであり、平成29年度に引き続き収入も伸び悩んだが、柔軟な料金変更等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31年(2019年)2月19日～25日											
	調査方法	現地にて直接利用者にアンケート用紙を配布・回収											
	調査対象数	197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	83	42	88	45	25	13	0	0	0	0	1	1
	安心・安全	89	45	84	43	22	11	1	1	0	0	1	1
	利用条件												
	短時間料金	36	18	64	32	86	44	11	6	0	0	0	0
	最大料金	52	26	60	30	76	39	9	5	0	0	0	0
	職員対応状況												
	対応	108	55	77	39	12	6	0	0	0	0	0	0
	身だしなみ	101	51	81	41	15	8	0	0	0	0	0	0
サービス全般													
利用のしやすさ	88	45	89	45	18	9	1	1	0	0	1	1	
案内表示等	53	27	96	49	38	19	4	2	0	0	6	3	
利用者からの意見等	<ul style="list-style-type: none"> ・丁寧な対応で満足、安心して利用できる ・いつもお声掛けいただき感謝 ・交通系以外の電子マネーが使えると良い ・3号線側からの満車表示を見やすくしてほしい 等 												
【調査結果及び評価】													
<ul style="list-style-type: none"> ・平成28年度は、熊本地震の影響により満車状態が続き利用者から苦情が出ていたが、平成29年度の料金改定により満車状態が解消された以降はアンケート結果からも苦情は見られなくなった。 ・有人の駐車場であり民間のノウハウを活かしたサービスの提供により、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良好なサービスが提供されていることが確認できる。 ・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ほとんど無く、サービスの質は向上しているものと考えられる。また、トラブル対応等の教育研修も実施されている。 													

6 意見・苦情等の対応

利用者からの意見・苦情等	改善状況
清掃人に対して以下の内容の苦情 ①清掃をする際、ごみ箱を車路のギリギリのところにおいて清掃しているので車に当たりそうだ。 ②利用客に挨拶をしない ③屋上でたばこを吸っていることがある	清掃業者に報告し、指導。
【調査結果及び評価】 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。	

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
なし	
【調査結果及び評価】	

8 その他

平成30年度は、駐車場内の物損事故（運転手のブレーキとアクセルの踏み間違えによる壁への衝突）が1件発生しているが、迅速な対応によりトラブルがなく適切に処理されている。
