

1 施設概要

施設名	高知市駐車場		施設所管課	都市建設総務課				
指定管理者名	株式会社 高知市中心街再開発協議会							
指定期間	令和 5 年 4 月 1 日	～	令和 10 年 3 月 31 日	公募・指名の別	公募			
設置目的	道路交通の円滑化を図り、もって市民の安全と福利を増進する。							
業務内容	1. 駐車場の利用の許可に関する事。 2. 駐車場の維持管理に関する事。 3. 駐車場を利用する自動車の入出場のために必要な事。 4. その他設置目的を達成するために必要な事。							
施設内容	①中央公園地下駐車場(収容台数 325台, 時間貸・月極) ②県庁前通り地下駐車場(収容台数 73台, 時間貸・月極) ③高知駅北口駐車場(収容台数 時間貸 18台) ④中島町駐車場(収容台数 月極 64台) ⑤鏡小浜堂メン駐車場(収容台数 月極 5台) ⑥鏡小浜ニカキヤマ駐車場(収容台数 月極 4台) ⑦南御座駐車場(収容台数 月極 86台)							
職員体制	常勤職員	14人	非常勤職員	0人	契約社員	0人	合計	14人
	パート職員	0人	アルバイト	0人	その他	0人		

2 目標値と達成状況(指定管理者記入欄)

指標	令和 5 年度 (1 年目)		令和 6 年度 (2 年目)		令和 7 年度 (3 年目)		令和 8 年度 (4 年目)		令和 9 年度 (5 年目)	
	目標値	実績	目標値	実績	目標値	実績	目標値	実績	目標値	実績
使用料収入(円)	128,200,332	131,039,650								
利用台数(台)	375,538	416,381								
利用率(%)【時間貸】	34	34								
利用率(%)【月極】	99	99								
目標値に対する達成状況について	利用料金収入は目標値比102%と目標達成。人の動きが活発化して、駐車場利用台数が目標値110%と大きく伸長したのが要因。特に高知駅北口駐車場が収入目標値比138%と大きく伸長し前年の+101万円(前年比116%)。中央公園は目標対比収益100.8%、利用台数108%であった。									

※ 利用率【時間貸】は平均駐車時間×利用台数÷収容台数×営業時間×日数

3 利用状況(指定管理者記入欄)

		令和 5 年度 (1 年目)	令和 6 年度 (2 年目)	令和 7 年度 (3 年目)	令和 8 年度 (4 年目)	令和 9 年度 (5 年目)
利用台数		416,381 台	0 台	0 台	0 台	0 台
利用者数:対前年度比		86.1 %	0.0 %	- %	- %	- %
供用日数	中央公園地下駐車場	365 日	日	日	日	日
	県庁前通り地下駐車場	31 日	日	日	日	日
	高知駅北口駐車場	366 日	日	日	日	日
	上記以外4駐車場	366 日	日	日	日	日
利用率	時間貸	34 %	%	%	%	%
	月極	99 %	%	%	%	%
利用状況についての評価		利用台数は、トータル利用台数では県庁前通り地下駐車場の工事での休業期間もあり前年比86.1%であるが、県庁前通り地下駐車場を除けば前年並み99.1%の利用状況であった。駐車場別では、高知駅北口駐車場は人の動きもよくなり利用者増で前年の111.5%と伸長した。中央公園地下駐車場は中心商店外のスタンプ利用が減少▲10,476台、前年の94.8%と低調し総台数で▲12,371台(前年96.4%)。県庁前通り地下駐車場は当初予定より1ヶ月前倒しの3月に開場。結果前年の71%▲1877台。定期台数を除けば利用台数は、前年比80%であった。				

4 収支状況(指定管理者記入欄)

単位:千円

		令和 5 年度 ( 1 年目)	令和 6 年度 ( 2 年目)	令和 7 年度 ( 3 年目)	令和 8 年度 ( 4 年目)	令和 9 年度 ( 5 年目)
収入	指定管理料	61,784				
	支援金	0				
	利用料金収入	0				
	自主事業収入	0				
	その他収入	1,204				
	収入計	62,988	0	0	0	0
支出	人件費	25,260				
	光熱水費	13,106				
	保険料	324				
	委託料	8,232				
	修繕費	1,552				
	管理費	5,356				
	消費税及び地方消費税	2,605				
	その他の公課費	△ 412				
	事務費	2,649				
	その他					
支出計	58,672	0	0	0	0	
差引収支 (収入計-支出計)	4,316	0	0	0	0	

※ 施設使用料等収入については、高知市の収入とし、利用料金制度は導入していない。

5 運営状況分析指標(指定管理者記入欄)

		令和 5 年度 ( 1 年目)	令和 6 年度 ( 2 年目)	令和 7 年度 ( 3 年目)	令和 8 年度 ( 4 年目)	令和 9 年度 ( 5 年目)
①	利用料金比率	0.0 %	%	%	%	%
②	指定管理料比率	98.1 %	%	%	%	%
③	人件費比率	43.1 %	%	%	%	%
④	利用者1人当たりの管理コスト	141 円	円	円	円	円
⑤	利用者1人当たりの高知市負担コスト	148 円	円	円	円	円
⑥	外部委託費比率	14.0 %	%	%	%	%

※【運営状況分析指標の考え方】

指 標	指 標 の 説 明
① 利用料金比率	収入の総額に対して利用料金収入の占める割合を表す。
② 指定管理料比率	収入の総額に対して指定管理料の占める割合を表す。
③ 人件費比率	支出の総額に対して人件費の占める割合を表す。
④ 利用者1人当たりの管理コスト	支出の総額を延べ利用者数で割った金額を表す。
⑤ 利用者1人当たりの高知市負担コスト	指定管理料を延べ利用者数で割った金額を表す。
⑥ 外部委託費比率	支出の総額に対して委託料の占める割合を表す。

6 利用者の満足度調査等(指定管理者記入欄)

		令和 5 年度 ( 1 年目)	令和 6 年度 ( 2 年目)	令和 7 年度 ( 3 年目)	令和 8 年度 ( 4 年目)	令和 9 年度 ( 5 年目)
調査の実施内容	① 調査方法	アンケート方式				
	② 調査期間	通年				
	③ 配布数	60				
	④ 回収数	9				
	⑤ 回収率	15.0 %	%	- %	%	%
調査結果	中央公園地下駐車場及び県庁前通り地下駐車場のエレベータの前にアンケート用紙とアンケートボックスを置いて、利用者の意見を収集しています。また料金所及び運営事務所へ直接ご意見等も収集して従業員へご意見を共有して、すぐ改善できることは改善しています。ご意見数9件。ご意見内容、施設設備への要望6件、サービス、料金所の対応について3件。(令和4年度8件)					

7 利用者からの苦情・意見等及びそれらへの対応(指定管理者記入欄)

日付	苦情・意見等	対応状況
令和5年9月21日	市役所駐車場で回数券は使えない、また県庁前通り地下駐車場は無いといわれた。	ご利用者に回数券の使用は中央公園地下駐車場でも可能とご説明。また県庁前通り地下駐車場は現在工事中と回答。ご意見を都市建設総務課へ連絡し市役所内での共有を依頼しました。
令和5年9月28日	市役所で身体障害者の50円回数券は使えないといわれた。	回数券の使用は可能と障がい福祉課に返答の上、ご利用者に回答していただき、身体障害者通帳提示で1時間駐車場料金無料とご説明いただきました。
令和5年11月7日	出庫時に料金所にて身体障害者手帳を早く出してほしいと言われた体が悪いのにそんな言い方は無いのでは。	料金所場長より、各従業員へご意見の共有と対応の注意喚起しました。

## 8 評価シート(自己評価・一次評価・総合評価)

### (1) 業務の履行状況の確認

評価項目(小項目)	確認内容	自己評価	一次評価	総合評価
		指定管理者	施設所管課	指定管理者業務評価委員会
1 開館時間等	条例に基づき、開館時間・休館日は遵守されているか	3	3	3.0
2 法令等遵守	地方自治法、施設に係る条例その他関係法令等は遵守されているか	3	3	3.0
3 職員配置	適切な人員配置がされたか	3	3	3.0
4 職員研修	管理運営のために必要な研修等が適切に行われたか	3	3	3.0
5 使用許可業務	条例に基づき、適正な申請受付業務・使用許可業務が行われたか	3	3	3.0
6 施設の平等利用の確保	施設利用申請等に対する平等の確保策はとられているか	3	3	3.0
7 駐車料金	駐車料金の徴収・減免等の手続は適切に行われているか	3	3	3.0
8 保守点検業務・警備業務	保守点検業務・警備業務は適切に行われたか	3	3	3.0
9 清掃・維持管理業務	清掃、維持管理業務は適切に行われたか	3	3	3.0
10 廃棄物処理業務	廃棄物処理業務は適切に行われたか	3	3	3.0
11 修繕業務	修繕業務は適切に行われたか	3	3	3.0
12 事業の実施状況	条例、事業計画書等に基づき、事業を実施しているか	3	3	3.0
13 利用状況	利用者数・稼働率等は適切な水準か	3	3	3.0
14 利用促進の取組	利用者増加のための対策は適切に行われたか	3	3	3.0
15 施設賠償責任保険の加入	施設賠償責任保険に加入しているか	3	3	3.0
16 利用者の安全確保対策	事故時の対応体制(マニュアル作成、訓練等)が確立されているか	3	3	3.0
17 緊急時対応	緊急時・防災時の対応体制(マニュアル作成、訓練等)が確立されているか	3	3	3.0
18 個人情報保護に関すること	個人情報保護に関する対策は適切か	3	3	3.0
19 情報公開に関すること	情報公開に関する対応は適切か	3	3	3.0
20 備品購入・管理の状況	備品の購入手続・管理体制は適切に行われたか	3	3	3.0
<b>配点60点(20項目×3点)</b>		<b>小計</b>	<b>60</b>	<b>60</b>

#### 評価基準

点数	小項目の評価基準
3	協定書・仕様書・事業計画書に定める水準の運営がなされ、適正であると認められる。
2	協定書・仕様書・事業計画書に定める水準の運営に達しておらず、簡易な改善や一部目標の見直しを要する。
1	協定書・仕様書・事業計画書に定める水準の運営がほとんどなされておらず、早急な改善が必要である。
0	協定書・仕様書・事業計画書に定める水準の運営が全くなされておらず、抜本的な改善が必要である。

### (2) サービスの質の確認

評価項目(小項目)	確認内容	自己評価	一次評価	総合評価
		指定管理者	施設所管課	指定管理者業務評価委員会
1 利用者ニーズの把握	利用者ニーズを把握するとともに、利用者ニーズを事業の計画及び実施に反映できているか	3	3	2.7
2 接客態度・苦情要望等への対応	接客態度、苦情・要望等への対応等は適切か	3	3	3.0
3 施設内の案内表示	施設内の案内表示は見やすくなっているか	3	3	3.0
4 利用案内	施設情報・事業実施情報等は容易に入手できるようになっているか パンフレット・利用案内等は分かりやすくなっているか	3	3	3.0
5 維持管理業務	日常清掃業務や衛生管理は適切か	3	3	3.0
6 施設運営業務	実施された事業内容は適切に行われているか	3	3	3.0
7 事業の実施状況	事業は効果的に行われたか	4	4	3.3
8 目標達成度	施設目的・課題に沿った目標を設定し、目標達成に向けた取組はなされたか	4	4	3.3
<b>配点40点(8項目×5点)</b>		<b>小計</b>	<b>26</b>	<b>24.3</b>

#### 評価基準

点数	小項目の評価基準
5	協定書・仕様書・事業計画書に定める水準以上の運営がなされ、非常に優れていると認められる。
4	協定書・仕様書・事業計画書に定める水準以上の運営がなされ、優れていると認められる。
3	協定書・仕様書・事業計画書に定める水準の運営がなされ、適正であると認められる。
2	協定書・仕様書・事業計画書に定める水準の運営に達しておらず、簡易な改善や一部目標の見直しを要する。
1	協定書・仕様書・事業計画書に定める水準の運営がほとんどなされておらず、早急な改善や目標の見直しが必要である。
0	協定書・仕様書・事業計画書に定める水準の運営が全くなされておらず、抜本的な改善が必要である。

## (3) サービス提供の継続性と安定性

評価項目(小項目)	確認内容	自己評価	一次評価	総合評価	
		指定管理者	施設所管課	指定管理者業務評価委員会	
1 経費節減・効率的な運営	経費節減及び効率的な管理運営のための工夫が見られるか	3	3	3.0	
2 事業収支	事業収支は妥当か	3	3	3.0	
3 経営状況	指定管理者の経営状況は妥当か	3	3	3.0	
4 人件費比率	支出に占める人件費の割合は妥当か	3	3	3.0	
5 外部委託費比率	支出に占める外部委託費の割合は妥当か	3	3	3.0	
配点15点(5項目×3点)		小計	15	15	15.0

## 評価基準

点数	小項目の評価基準
3	事業計画・収支計画等に基づく経営がなされている。
2	概ね事業計画・収支計画等に基づく経営がなされているが、簡易な改善や一部業務の見直しを要する。
1	事業計画・収支計画等に基づく経営がほとんどなされておらず、早急な改善が必要であり、業務の全面的な見直しが必要である。
0	事業計画・収支計画等に基づく経営が全くなされておらず、抜本的に業務の全面的な見直しが必要である。

## 9 自己評価・一次評価結果

## (1) 評価結果

評価分類	配点	自己評価 (指定管理者)	配点に対する割合	一次評価 (施設所管課)	配点に対する割合
(1) 業務の履行状況の確認	60 点	60 点	100 %	60 点	100 %
(2) サービスの質の確認	40 点	26 点	65 %	26 点	65 %
(3) サービス提供の継続性と安定性	15 点	15 点	100 %	15 点	100 %
合計	115 点	101 点	88 %	101 点	88 %

## (2) 自己評価(指定管理者評価)の内容

年度	評価内容
5	利用者に対するサービスの向上と、利用台数の増加及び料金収入の増収策として、スタンプサービスや月ぎめ定期契約及び中央公園・商店街でのイベントの開催を引き続き実施していきます。指定管理業務の基本協定・年度協定そして仕様書に基づいて業務を遂行していきます。
6	
7	
8	
9	

(3) 一次評価(施設所管課評価)の内容

年度	評価内容
5	高知市県庁前通り地下駐車場改修後、当初計画よりも1か月前倒して営業再開した際には、従業員の確保や教育等の適切な対応で円滑な営業再開が実現したことを高く評価する。 また、中心市街地でのイベント開催に協賛する等、駐車場の利用増加の取組についても評価するが、高知市県庁前通り地下駐車場は改修工事により1年近く休場した経過があるため、利用者への再開周知等による今後の料金収入確保に向けた取組を指示した。 利用者アンケートに関しては回収数は低調であるも、利用者の要望に対しては前向きな対応ができてきていることから、取組を継続し、更なる利用者満足を目指すよう求める。
6	
7	
8	
9	

10 総合評価結果

(1) 評価結果

評価分類	配点	評価 (指定管理者業務評価委員会) 合計	配点に対する割合	評価
(1) 業務の履行状況の確認	60 点	60.0 点	100 %	<b>A</b>
(2) サービスの質の確認	40 点	24.3 点	61 %	
(3) サービス提供の継続性と安定性	15 点	15.0 点	100 %	
合計	115 点	99.3 点	86 %	

評価基準

区分	S	A	B	C
評価基準	評価点数の合計値が配点合計点数の85%以上、かつ、全ての小項目で3点以上の評価であるもの	・評価点数の合計値が配点合計点数の65%以上85%未満 ・評価点数の合計値が配点合計点数の85%以上、かつ、小項目で3点未満の評価があるもの	評価点数の合計値が配点合計点数の45%以上65%未満	評価点数の合計値が配点合計点数の45%未満
評価内容	・事業計画書・仕様書を上回る取組がなされ、非常に優れた実績をあげている。 ・適正に管理運営が行われており、またはそれ以上の取組がなされ、優れた実績をあげている。	事業計画書・仕様書に沿って適正に管理運営が行われている。	概ね事業計画書・仕様書に沿った適正に管理運営が行われているが、管理運営の一部に改善を要する。	事業計画書・仕様書に沿った管理運営が行われていない事項があり、管理運営の大部分において改善を要する。

(2) 総評

<p>事業計画書・仕様書に沿った適正な管理運営がなされています。                  使用料収入等全ての項目で目標値を達成できています。                  アンケート調査の回収率が低迷していますので手法の工夫を行い、利用者ニーズの把握に努めてください。                  県庁前通り地下駐車場については、工事完了日が当初予定より早まり、前倒してオープンすることとなりましたが、再開周知等の対応が適切に取られたことを評価します。                  月極利用率99%に対して、時間貸利用率が34%となっていますので、時間貸の利用拡大につながる取組の実施を期待します。</p>
----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

(3)総合評価実績

年度	評価結果	総合評価点数	総 評
5	A	99.3 点	<p>事業計画書・仕様書に沿った適正な管理運営がなされています。                      使用料収入等全ての項目で目標値を達成できています。                      アンケート調査の回収率が低迷していますので手法の工夫を行い、利用者ニーズの把握に努めてください。</p> <p>県庁前通り地下駐車場については、工事完了日が当初予定より早まり、前倒してオープンすることとなりましたが、再開周知等の対応が適切に取られたことを評価します。                      月極利用率99%に対して、時間貸利用率が34%となっていますので、時間貸の利用拡大につながる取組の実施を期待します。</p>
6		点	
7		点	
8		点	
9		点	

11 指定管理業務における課題・改善事項及びそれらへの対応(指定管理者記入欄)

課題・改善事項	改善時期	改善に向けた対応
各施設のお客様への安心安全と利用率の向上及び料金収入の増収	毎年度	各施設の定期的な保守点検と速やかな修繕,そして利用者へのサービスの向上に努めています。