

横浜市指定管理者第三者評価報告書

横浜市 庁舎駐車場

平成 29 年 12 月

横浜市庁舎駐車場指定管理者選定評価委員会

目次

1	趣旨	1
2	対象施設及び指定管理者	2
3	評価委員会	2
4	評価の方法	
	(1) 開催日	2
	(2) 評価水準	3
5	評価結果及び講評	
	(1) 評価結果	3
	(2) 講評	3
6	総評	7

1 趣旨

横浜市庁舎及び区庁舎駐車場は、「駐車場の混雑による入庫待ち車両の発生」、「長時間利用」、「年間約 1.9 億円の駐車場の維持管理費負担」などの課題がありました。

そのような状況の中、横浜市では、より利用しやすい駐車場となるよう、駐車場のあり方について、市民アンケート、懇談会、パブリックコメント、駐車場利用実態調査等が実施されました。集まったご意見等をもとに、維持管理にかかる経費負担の公平性や受益者負担の適正化、駐車場の適正利用と有効活用の促進、交通・環境対策などの様々な観点から駐車場のあり方が検討されました。その結果、平成 21 年 3 月の市会で横浜市庁舎駐車場条例が制定され、庁舎駐車場はどなたでもご利用いただける公共駐車場と位置づけられ、駐車場利用者の方々に駐車料金のご負担をいただくこととなりました。

有料化の手法については、公の施設の管理に民間のノウハウを活用しながら、市民サービスの向上と経費の節減を図れるように指定管理者制度を導入することになりました。指定管理者は、横浜市庁舎駐車場指定管理者選定委員会の審議を経て市会で指定され、平成 22 年 2 月から管理運営を始めています。

横浜市では、指定管理者が行っている施設運営について、客観的な第三者による点検評価を実施するため、「横浜市庁舎駐車場指定管理者選定評価委員会」（以下、「委員会」という。）により、指定管理者の業務に対する中間評価及び最終評価を行っています。これは、評価の結果をその後の管理運営に生かすことにより、公の施設としての管理水準の維持向上を図り、より一層の業務改善への取り組みや更なるサービスの向上に繋がることを目的としています。また、横浜市の指定管理者制度の適正な運用に繋がることなども目的の一つです。

5 年間の指定管理期間の中間年を迎える本年度に、中間評価を行いました。

市庁舎及び区庁舎駐車場に関して、指定管理者が公の施設の運営という公共サービスを担っていることの理解のうえで業務を実施しているかなどを厳正かつ公正に評価を行うため、委員会を合計 3 回開催しました。本報告書は、その経過及び結果について報告するものです。

2 対象施設及び指定管理者

ブロック	施設名称	指定管理者
A	横浜市市庁舎駐車場	タイムズ24株式会社連合体
	鶴見区総合庁舎駐車場	
	神奈川区総合庁舎駐車場	
	西区総合庁舎駐車場	
	中区庁舎駐車場	
	南区総合庁舎駐車場	
	港北区総合庁舎駐車場	
	緑区総合庁舎駐車場	
B	青葉区総合庁舎駐車場	タイムズ24株式会社連合体
	港南区総合庁舎駐車場	
	保土ヶ谷区総合庁舎駐車場	
	旭区総合庁舎駐車場	
	磯子区総合庁舎駐車場	
	金沢区総合庁舎駐車場	
	都筑区総合庁舎駐車場	
	栄区庁舎駐車場	
泉区総合庁舎駐車場		

3 評価委員会

委員長	中村文彦	(横浜国立大学 理事・副学長)
委員	池田陽子	(弁護士)
委員	小林由美子	(保土ヶ谷区民会議 代表)
委員	小松千恵	(公認会計士)
委員	塚田順一	(緑区連合自治会長会 会長)

4 評価の方法

評価は、指定管理者の事業計画書を基本に、それぞれの施設の設置目的や特性を踏まえ、施設の専門性や特性を考慮しながら書類審査、指定管理者へのヒアリング及び現地調査により実施しました。

(1) 開催日及び主な議題

- ア 第1回委員会 平成29年8月10日 (評価作業の進め方、評価基準・項目の決定)
- イ 第2回委員会 平成29年10月3日 (現地調査、指定管理者へのヒアリング)
- ウ 第3回委員会 平成29年11月22日 (評価報告書の作成)

(2) 評価水準

評価は、評価項目ごとに定めた具体的な内容の達成状況を確認し、基本的に次の3段階評価の考え方を基に行いました。

A評価：当初計画以上にサービスレベルが向上している

B評価：当初計画通りに業務が実施されている

C評価：当初計画通りに業務が実施されていないものがある

5 評価結果及び講評

(1) 評価結果

評価項目	イ 委員	ロ 委員	ハ 委員	ニ 委員	ホ 委員
1 庁舎駐車場の管理運営体制・方法					
1-1. 利用料金、供用時間の設定	C	B	B	B	A
1-2. 駐車場機器の設置、利用動線	B	C	B	B	A
1-3. 維持管理・保守点検	C	C	B	B	A
1-4. 安全対策及び防犯対策	B	A	B	C	B
1-5. トラブル対策	B	B	B	B	A
1-6. 利用者サービスの向上・利用促進策	B	C	C	C	A
1-7. 研修方針及び計画	B	B	B	B	A
1-8. 個人情報保護・情報公開	B	B	B	B	A
1-9. 本市の重要施策を踏まえた取組	B	B	B	B	A
2 収支計画と最低保証額・分配額					
2-1. 収支計画、最低保証額・分配額の設定	B	B	B	B	A

(2) 講評

1 庁舎駐車場の管理運営体制・方法

1-1 利用料金、供用時間の設定

開庁時間帯については周辺相場を調査した上で設定していますが、閉庁時間帯については最大料金制の導入など、指定管理者のノウハウを活かした設定がされており、指定管理者制度の導入メリットが発揮されています。

各区それぞれの運用実態に応じて、必要な計画変更を行っていますが、今後も利用料金や供用時間の見直し等が必要な場合は行政も一体となって事前に検討することが望まれます。

1-2 駐車場機器の設置、利用動線計画

料金徴収のための機器の選定・設置や、車室の区画整理・歩行者通路の設置等については、車路と歩行者通路との分離による事故防止など、駐車場の管理運営の専門事業者としてのノウハウが十分に活かされた提案内容であり、実際に実施されています。

一方で、高額紙幣対応機及び事前精算機の新規導入については、必要性を市と協議をしたうえで、早急に対応することを要請します。

また、現場での職員・ガードマンと利用者とのトラブルを限りなく少なくするため、今後とも行政と一体となった対応が望まれます。

1-3 維持管理・保守点検

駐車場ごとの状況に応じて定期メンテナンスや集金、清掃を行っている点においては評価できます。

一方で、清掃など現場の状況に応じた柔軟な対応が必要な業務については、事業計画に定める回数等を機械的にこなすだけでなく、指定管理者や施設管理者が、現地の状況を把握することが必要です。

そのためには、各部署の役割分担を明確にするとともに、情報を共有する仕組みを構築することが重要だと考えます。

1-4 安全対策及び防犯対策

安全対策及び防犯対策については、放置車両対策等、民間事業者ならではのノウハウが活かされており、事故等への対応が計画通りに実施されているため、良好な管理状態であると考えます。

一方で、施設破損箇所の発見とその後の対応に時間を要した事例も発生していることから、今後はより迅速な対応を実施できるよう、特に無人物件における点検方法や対処フローの改善が求められます。

1-5 トラブル対策

駐車場事業者としてのノウハウなどを活用し、24時間対応のコンタクトセンターにより、問合せ・クレーム等に対応しています。トラブル対応件数も全体的に減少傾向にあるため、適正に対応していると考えます。

一方で、行政との役割分担や情報共有の徹底については、今後も継続して取り組んでいくことが求められます。

1-6 利用者サービスの向上・利用促進策

クレジットカードや電子マネー等多様な精算方法の導入を行っており、指定管理者のノウハウを活用した管理運営がなされています。

また、事業計画、指定管理者が発行する地域情報紙「たのしい街」の発行や、運転基礎講習会「タイムズレッスン」等、駐車場事業者ならではの様々な利用促進策が提案されています。

しかし、実現しなかったものも多いため、今後も行政と一体となり、実施可能性や実施効果、実施可否を協議し、取り組んでいただきたいと思います。

また、混雑対策については、引き続き駐車場ごとの要因分析を行い、市と協議のうえ、対応することが望まれます。

さらに、毎年行っている自己評価（アンケート調査）については、実施するのみではなく、その後の分析や対応を適切に実施することが望まれます。

1-7 研修方針及び計画

各区の状況に応じて必要な資格を持った誘導員・整理員が配置されており、安全な駐車場運営に努めていると認められます。

一方で、誘導員・整理員に対する市民からの苦情も数件あったため、苦情の原因を分析し、庁舎駐車場という特性と市民サービスの向上を念頭に行政と連携して、改善につなげる研修体制や運用を行っていくことが望まれます。

1-8 個人情報保護・情報公開

現在まで、個人情報漏えい等の事故は発生しておらず、計画通りに情報管理を行っていると考えられます。今後も事故等が起こらないよう適切に管理をすることが望まれます。

1-9 本市の重要施策を踏まえた取組

市の施策である充電スタンドの運用や、市内中小企業との連携については、事業計画通り取り組んでいます。

カーシェア等未実施の項目については、庁舎駐車場という特性も踏まえ、実施可否を行政と一体となって検討することが求められます。

2 収支計画と最低保証額・分配額

2-1 収支計画、最低保証額・分配額の設定

港南区総合庁舎整備工事の遅れ、緑区庁舎駐車場整備工事の遅れ等、市側要因で運営が事業計画より遅れた駐車場があったものの、27年度、28年度共に分配金が納入されており、計画以上の収入がありました。

駐車場事業者としてのノウハウを活かし、全体的なコスト削減のための工夫も取り入れて運営されていると評価できます。

今後も、支出の削減がサービス水準の低下に繋がっていないか、更なる利用促進の取組みがなされるかどうか、引き続き市が運営状況を見守る必要があります。

6 総評

この中間評価は、横浜市庁舎及び区庁舎駐車場に関し、5年間の指定管理期間の中間年における指定管理の実施状況について、指定管理者選定の際の評価項目に基づき確認することにより、今後の指定管理業務のさらなる改善に役立てることを目的としています。

この観点から、指定管理の実施状況を見たところ、全般的に駐車場専門事業者としてのノウハウを活用し、概ね良好な管理が実施されていると評価します。

特に安全対策やトラブル対策については、事故等への対応が計画通り実施され、トラブル対応件数も減少傾向にあることや、収支計画についても、コスト削減のための工夫等により、計画以上の収入を得て、分配金の納入を行っていることについて、評価しています。

一方で、駐車場機器や利用者サービス向上策の項目については、当初の計画書には記載されているにもかかわらず、その一部は未だ実施されていないものもあります。特に利用者サービス向上策の項目については、実施すべきという議論もありますが、庁舎駐車場の主旨からすれば、利用者のニーズや効果等をふまえたうえで、市との協議を行い、仮に実施を要しない場合はその理由を明らかにすることが必要と考えます。

そのためにも、市と指定管理者との役割分担や情報共有をさらに徹底し、それらに基づき、迅速な対応がとれる体制づくりが必要です。

また、今回は指定管理者の評価を補完する形で、駐車場を単に庁舎に附属する施設として捉えるだけでなく、庁舎駐車場のあり方まで踏み込んだ活発な議論が行われました。議論の中で、各施設において駐車場の状況も異なるため、個別課題を抱えていることも判明しました。

そうした課題については、行政も主体的に解決に取り組むとともに、今後も、利用者への駐車場混雑状況の事前周知など、利用者目線に立って、サービスレベルを向上させる工夫を進めていくことが必要です。そのために、市と指定管理者が一体となって、よりきめ細かい対応を行い、より良い制度運営を目指していくことを要望します。

今回は第2期の指定管理の評価であることから、第1期目の中間評価手法を踏襲し、評価作業を進めていきました。一方で、評価方法については、代表的な2区の駐車場を視察しましたが、視察箇所数が少ないなどの議論もあり、第3期指定管理期間の評価に向けての検討も必要と考えます。