

(案)

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 24 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	2
3	評価委員会	2
4	評価の方法	2
	(1) 開催日	2
	(2) 評価水準	2
5	評価結果及び講評	3
	(1) 評価結果	3
	(2) 講評	3
6	総評	6

1 趣旨

指定管理者制度は、多様化する市民ニーズに、より効果的、効率的に対応するため、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ることを目的に、平成15年6月の地方自治法改正により創設されました。この制度が導入されたことにより、これまで公共的団体等に限られていた公の施設の管理運営を、民間業者も含めた幅広い団体にゆだねることが可能となりました。

横浜市市庁舎及び区庁舎駐車場では、これまで曜日や時間帯によっては、駐車場利用が非常に集中し、入庫待ち車両が発生していたこと、一部には無用な長時間利用や目的外の利用が見受けられたこと、また、駐車場の維持管理費には年間1億9千万円の経費がかかっていたことから、駐車場機器の設置、駐車場の管理・運営について、民間の能力を活用することにより、市民サービスの向上と経費の節減を目指すため、横浜市庁舎駐車場指定管理者選定委員会の審議及び横浜市会の議決を経て平成22年2月から指定管理者制度による管理運営を始めました。

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、外部委員で構成される「横浜市庁舎駐車場指定管理者選定評価委員会」（以下、「評価委員会」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。

今年度、市庁舎及び区庁舎駐車場の指定管理は5年間の期間の中間年を迎えるため、中間評価を実施しました。

本評価委員会では、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を正しく理解し、業務を実施しているかを厳正かつ公正に評価を行うため、合計3回にわたって開催しました。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
	鶴見区総合庁舎駐車場	
	神奈川区総合庁舎駐車場	
	中区庁舎駐車場	
	港北区総合庁舎駐車場	
	緑区総合庁舎駐車場	
	青葉区総合庁舎駐車場	
	都筑区総合庁舎駐車場	
B	南区総合庁舎駐車場	タイムズ24株式会社
	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	
	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	(横浜国立大学教授)
委員	池田洋子	(弁護士)
委員	井上俊之助	(緑区連合自治会長会会長)
委員	植松満美子	(神奈川区区民会議委員)
委員	長谷川太一	(公認会計士)

4 評価の方法

評価は、指定管理者と市との協定内容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

- ア 第1回委員会 平成24年8月8日
- イ 第2回委員会 平成24年9月24日
- ウ 第3回委員会 平成24年11月27日

(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、基本的に以下の3段階評価の考え方を基に行っています。

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	A 委員	B 委員	C 委員	D 委員	E 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	B	B	B	B	B
1-2. 駐車場機器の設置、利用動線	B	B	B	B	B
1-3. 維持管理・保守点検	B	B	B	B	B
1-4. 整理員、誘導員等の配置	B	B	B	B	A
1-5. 安全対策及び防犯対策	C	C	C	C	C
1-6. 緊急時等の体制と対応	B	B	B	B	A
1-7. 料金徴収及び減免処理	B	B	B	B	B
1-8. 利用者とのトラブル対策	A	A	A	A	B
1-9. 利用者サービスの向上・利用促進策	A	B	A	C	A
1-10. 研修	B	B	B	B	B
1-11. 個人情報管理	B	B	B	B	B
2 収支計画と最低保証額・分配額					
2-1. 最低保証額・分配額（ブロックA）	B	B	B	C	C
2-1. 最低保証額・分配額（ブロックB）	B	B	B	C	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

平成24年4月から、利用者の拡大と収益の改善を目的とし、市庁舎駐車場において夜間時間帯及び土日祝日に最大料金制を導入するなど、指定管理者の発案による料金体系が導入されており、指定管理者制度の導入メリットが発揮されています。

一方で、駐車場の有料化は、駐車場の適正利用や、来庁者の公共交通利用

等への交通手段転換促進などを目的としている側面があることから、指定管理者のみならず、行政も一体となって、料金体系を逐次見直していくことが望まれます。

1-2 駐車場機器の設置・利用動線

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、駐車場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、実施されています。

機器の設置位置や白線位置を変更したケースでは、副次的な問題が発生していないか、継続的なモニタリングと更なる改善を希望します。

1-3 維持管理・保守点検

駐車場ごとの利用台数、クレーム状況等を踏まえ、メリハリをつけた民間事業者らしい維持管理体制を整備しており、機器管理の点では、計画時より効率化が図られています。

清掃も定期的を実施することによりトラブルの早期発見や抑止効果が期待できますが、現時点でもゴミや落書き等の問題が生じていないことは評価されます。

1-4 整理員・誘導員等の配置

総合庁舎内での各種イベントや、特に夜間における自家用車利用が多いと想定されるイベントの開催にあわせた臨機応変な対応など、柔軟な人員配置について評価でき、今後も継続されたい。

また、同時に、サービス内容や安全性の低下となっていないか、引き続き運営状況を見守る必要があると考えます。

1-5 安全対策及び防犯対策

車両動線の見直しや出入庫口の安全対策、歩行者動線の確保等については、駐車場事業者のノウハウを十分に活かした内容で対策が実施されています。

今回は、工期等の問題から実施を見合わせたダブルラインの導入等については、今後施設内容の変更が発生した場合に、優先して取り組むことが期待されます。

一方で、区民から通報されるまで、歩行者の方が躓いて転倒するほどの駐車場路面の煉瓦が盛り上がっていたことが見過ごされた事例が発生したことは厳格に受け止める必要があり、今後、監視業務を担うスタッフの再教育や再発防止の徹底が望まれます。

1-6 緊急時の体制と対応

平成 23 年 3 月 11 日の東日本大震災に際しては、指定管理者として機械式駐車場駐車車両の出庫対応と駐車場の一時閉鎖を判断し、市に報告の上、迅速な対応を図りました。

また、その後の計画停電時の対応においても、駐車場事業の豊富な経験に基づく機動的かつ柔軟な対応が図られたものと評価できます。

1-7 料金徴収及び減免額

減免の実施方法については、市との協議により提案と異なる実施方法となりましたが、減免及び利用料金徴収実務については、概ね円滑に運用されていると考えられます。

利用者の 8 割程度が減免となっていますが、区によって減免の適用基準が異なっているなどの問題がないか懸念されます。

また、窓口混雑など、駐車場利用者の責によらない事由により発生する料金の減免や、減免対象となる施設の拡大、そもそも料金を支払って公共交通機関を利用して来庁された方と駐車料金が減免となる方のバランスなどの問題については、市の交通政策として解決を図っていくべきものと考えます。

1-8 利用者とのトラブル対策

駐車場事業者としてのノウハウや資源を活用し、コンタクトセンターによる 24 時間対応により、年間 5 千件程度の間合せ・苦情等に対応するほか、サービス拠点を当初の 3 拠点から 4 拠点とするなど、サービス向上に努めています。

一方で、利用料金の過徴収事案が発生したことは、現金精算型ビジネスの特質上、看過できない事例であり、厳しく受け止める必要があります。こうした事例の発生時は、事後対応が重要ですが、今回は迅速かつ適切な対応がなされています。機械的トラブルは皆無にできないかもしれませんが、今後の再発防止策の徹底が必要です。

1-9 利用者サービスの向上・利用促進策

駐車場事業者としてのノウハウや資源を活用し、コンタクトセンターによる 24 時間対応により、年間 5 千件程度の間合せ・苦情等に対応するほか、サービス拠点を当初の 3 拠点から 4 拠点とするなど、サービス向上に努めています。

一方で、利用料金の過徴収事案が発生したことは、現金精算型ビジネスの特質上、看過できない事例であり、厳しく受け止める必要があります。こう

した事例の発生時は、事後対応が重要であります。今回は迅速かつ適切な対応がなされています。機械的トラブルは皆無にできないかもしれませんが、今後の再発防止策の徹底が必要です。

1-10 研修

研修については、新任職員の研修のほか、年1回の現任者研修など、計画どおりに実施されています。

1-11 個人情報管理

個人情報を扱う機会等は少なく、これまでに個人情報の漏えい等の事件・事故は発生していません。今後も、適切な管理を継続してください。

2 収支計画と最低保証額・分配額

2-1 最低保証額・分配額

収入実績が当初の収入見込み額を下回る状況の中で、認知度向上など利用促進による収入の増額と、機器調達の工夫等による支出の削減により経営の健全性の確保に努めていると考えられます。

一方で、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、引き続き運営状況を見守る必要があると考えます。

特に市庁舎駐車場の利用率向上に重きを置き、広報・営業活動のあり方について横浜市と指定管理者双方で改善策を講じる必要があると考えられます。

また、次期の指定を見据えると、現状のままではAブロックのみでは事業採算性が無く、公募対象事業と成りえない可能性もあるため、収支改善状況の進展を踏まえ、ブロックのあり方を検討する余地があることにも留意すべきです。

6 総評

今回、横浜市庁舎駐車場の指定管理業務について、指定期間の中間年における指定管理の実施状況について、指定管理業者の選定の際の評価項目に従い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、中間評価を実施しました。

中間評価の内容については、書類審査や現地視察、指定管理者へのヒアリング等を実施し、横浜市庁舎駐車場指定管理者選定評価委員会において取りまとめを行いました。

指定管理の実施状況ですが、全般的に、駐車場專業事業者としてのノウハウや資源の

活用により、質の高い管理が実施されていると評価できます。

特に、駐車施設の整備については、車両動線の見直しや歩行者動線の確保等を行うほか、安全施設の追加設置など、民間事業者のノウハウを生かした施設整備が実施されています。

また、利用者サービスについても、24時間対応のコールセンターにおいて、年間5千件の及ぶ問合せや苦情に迅速に対応するほか、サービス拠点も3拠点から4拠点に拡大し、必要な場合にはスタッフを現地に派遣する体制を充実するなど、サービスの向上が認められます。

こうした結果が、アンケート結果においても、利用者満足度の向上として数字で表れてきています。

さらに経営の健全性の確保については、一部に当初の収入見込を下回る駐車場が見られるものの、運営状況を見極めつつ、現地スタッフを効率的に配置するなど臨機応変な対応を行うほか、機器調達等の工夫によりコストの削減と収益性の向上を図っています。これにより、昨年度には、一部で横浜市に対し収益増による分配金を納付するまでになっています。

一方で、安全対策の面において、利用者から区役所に通報があるまで、路面が盛り上がり大きな事故につながりかねない状況を放置することとなった事例が発生した点については、厳正に受け止める必要があります。施設破損個所の発見が遅れた理由を十分に吟味し、担当スタッフの再教育と再発防止策の徹底を望みます。

また、料金体系については、施設の適正利用や利用の促進というだけでなく、公共交通機関の利用促進や自動車利用の抑制による交通政策・環境政策の観点も踏まえ、行政側ともよく協議し、逐次見直しを実施していくことが望まれます。

さらに、広報活動については、市との協議の中で未実施となっているものも見受けられますが、特に需要が低迷している場合においては、民間の知恵やノウハウを活用すべき余地も高いと想定されることから、官民協働の趣旨を踏まえ、行政側でも再検討が求められます。

指定管理者制度は、平成15年の地方自治法の一部改正によって実現したものであり、制度としても新しく、特に駐車場の指定管理者制度の導入については、参考とする先行事例もほとんどない状況です。

今回の中間評価では、一定水準の運営がなされていることが確認されましたが、現在の状況が必ずしも成熟した制度運営とは言い切れない状態にあると考えられます。行政と指定管理者の双方が、より良い制度運営をめざし、互いに知恵を出し合い、さらなるサービスの向上につながるよう努力されることを期待します。