

令和元年度 大麻中町駐車場の管理運営に対する評価について

担当部署 建設部土木事務所道路管理課

1 指定管理者

(1)指定管理者名	江別環境整備事業協同組合
(2)指定期間	平成30年4月1日から令和4年3月31日まで
(3)業務の範囲	大麻中町駐車場管理業務

2 利用者数等の状況

項目(利用人数、催し物参加者数、苦情件数、満足度等)	27年度	28年度	29年度	30年度	令和元年度
利用台数	47,797	46,999	47,105	46,613	45,538

3 管理に係る業務の実施状況

評価項目	執行状況(指定管理者記載)
(1) 施設等の維持・管理に関する業務	管理棟が古いため、劣化箇所が多く見られるが、大規模な改修は必要はないものの、修繕で対応している。舗装については、クラックは多少あるが走行や歩行に支障はない。
(2) 自主事業に関する事	利用者が快適に利用してもらえるよう、プランターを設置し美化を行った。
(3) 管理執行体制	<ul style="list-style-type: none"> ・駐車場の管理人として、シルバー人材センターに委託している。 ・管理人8名をローテーションを組み運営している。 ・混雑が予想される場合には、時間外の管理人を応援要員とした体制で運営している。 ・管理人には、定期的に年3回安全研修や、要望があった場合など臨時的には運用の改善にミーティング等を行っている。

担当課モニタリング結果	
評価	利用者から感謝される声が多く、適正に管理している。
指摘事項	なし

4 施設の利用状況

評価項目	執行状況(指定管理者記載)
施設等の利用許可(貸館)に関する業務	<ul style="list-style-type: none"> ・近隣の民間施設と連携により葬儀や法事がある場合などには、施設から連絡を受け、混雑時を早々に捌く体制を整える事、また、利用料金の支払方法についても施設側に事前に回数券を購入していただき、混雑後に精算を行うことにより利用者へのサービスが向上する様に対応している。 ・除雪後は、駐車樹5台程度潰れるため、駐車可能台数が減少してしまうことから、頻繁に排雪を行い駐車樹を確保し利用台数を減少させないように管理している。

担当課モニタリング結果	
評価	混雑時においては、応援人員を追加するなど、運営に支障を生じさせない体制を構築しているなど、適正に管理している。
指摘事項	なし

5 収支状況

評価項目	執行状況(指定管理者記載)	
	実績	計画
経費等の収支状況	①〔収入〕	①〔収入〕
	指定管理料 10,140,000 円	指定管理料 10,140,000 円
	自主事業収入 0 円	自主事業収入 0 円
	円	円
	円	円
	合計 10,140,000 円	合計 10,140,000 円
	②〔支出〕	②〔支出〕
	管理運営費 10,153,353 円	管理運営費 10,140,000 円
	円	円
	円	円
合計 10,153,353 円	合計 10,140,000 円	

担当課モニタリング結果	
指定管理料の変更	無し■ 有り□ 変更前 円 → 変更後 円 変更理由
評価	概ね計画通りであり、適切に管理運営されている。
指摘事項	なし

6 その他

評価項目	執行状況(指定管理者記載)
(1) 来場者からの意見・要望等の対応	①施設関係 管理事務所に意見箱を設置し、また6月、10月の年2回利用者アンケート調査を実施して、利用者が抱えている要望や苦情を明らかにして管理業務の改善を図りました。 ②アンケート調査では、現行の親切な対応と、安い駐車料金を維持して欲しいということでした。 ③窓口の対応 利用者への接遇は、親切・丁寧を心がけて特に言葉使いには気をつけ、常に利用者はおお客様という意識で接客対応するように、管理人に周知・徹底を行い、今後も良好な受付対応を継続するよう努めております。
(2) 利用者サービス向上のための取り組み	・近隣の斎場での葬儀を催す場合、混雑が予想されるため補助要員を増員しました。 ・当組合は、市の除排雪を請け負っていることもあり、組合内の除雪担当と連携をとりながら、降雪状況に合わせ除排雪を実施しました。 ・障がい者などの利用を促進するため、駐車場入口に看板を設置しました。
(3) その他特記事項	駐車場は多くの市民が利用するため、施設の美観を損ねないよう環境に配慮して花壇に花植えを行い、その手入れを定期的に行いました。

担当課モニタリング結果	
評価	・アンケートにおいては、常に管理人の対応がよいこと、利用料金が安いこと、このまま駐車場を継続して欲しいとの声が多い。 ・意見箱においては、意見はありませんでした。
指摘事項	なし

7 昨年度の改善指摘事項の対応

改善指摘事項(何を、いつまでに)	担当・分担	対応状況(進捗、納期)
なし	・市 ・指定管理者	
なし	・市 ・指定管理者	

8 指定管理者外部評価委員会による総合コメント

良好に運営管理されており、総合的に十分評価できる。
夜0時半まで開場し、利用者サービスも良好であることから多くの市民が利用しており、アンケートの結果に反映されているように、受付業務が好評であり、評価できるものである。