

H29年度 指定管理者導入施設 管理運営評価シート（標準例）

1 評価対象施設の概要

施設名称	生駒駅南自動車駐車場・生駒駅北地下自動車駐車場・ベルテラスいこま自動車駐車場				
所在地	(南・生駒市本町3番3号) (北・生駒北新町) (ベル・生駒市北新町10番36-102号)				
指定管理者名	近鉄ビルサービス株式会社	指定期間	開始日	平成 28 年	4 月 1 日
利用料金制適用区分	不適用		終了日	平成 33 年	3 月 31 日
選定方法	公募	評価実施年	指定期間 5 年のうち 2 年目		
設置目的	生駒駅周辺道路の停滞緩和・違法駐車防止				
主な実施事業等	3施設駐車場の管理運営、南駐車場での妊婦の方のための(3時間無料)エンジェルバスの発行、定期券発行。ベルテラス駐車場での定期券発行。3施設駐車場での各種サービス券の販売。大口サービス券(3割引)の販売。				

2 利用実績

利用区分等	単位	予定(計画・目標)	利用実績	対前年度比	増減の理由等
利用台数	台		864,302	99.55%	前年比較で、南北の利用者減

3 事業収支

		事業計画	事業報告(実績)	(参考)前年度実績
収入計	A	65,651,800	65,651,800	65,651,800
指定管理料		65,651,800	65,651,800	65,651,800
利用料金収入	C			
自主事業収入				
その他				
支出計	B	65,651,800	63,615,127	62,736,995
指定事業費		65,651,800	63,615,127	62,736,995
うち人件費	D	44,233,641	44,233,641	44,233,641
うち再委託料	E	21,418,159	19,381,486	18,503,354
自主事業費				
事業収支	A-B	0	2,036,673	2,914,805
利用料金比率	C/A			
人件費比率	D/B	0.674	0.695	0.705
再委託費比率	E/B	0.326	0.305	0.295
補足説明(必要に応じて記入)				

※人件費(D)及び再委託料(E)は主な支出内訳のため、DとEの合計額が指定事業費にはなりません。

4 利用者の意見把握状況

利用者の意見把握の実施の有無	有	実施方法	利用者アンケート・意見箱の設置・その他()
実施結果	意見内容等		対応実績等
	<ul style="list-style-type: none"> エレベーターの待ち時間が長い。 ドコモの携帯電話の電波が届かない。(使用できない。) 		<ul style="list-style-type: none"> エレベーターカゴ扉の開閉スピードの調整、カゴ内開延長ボタンの待ち時間の調整が、現行システムで変更調整が可能か機器メーカーのフジテックに問い合わせし、回答待ちです。 平成30年にドコモに調査依頼、アンテナ設置は可能とのことですが、有償対応になり、設置費用も高額費用になり、生駒市様には一度提案させて頂いております。

5 管理運営状況評価

施設の設置目的の達成（有効性）	
施設の目的や特性等に合致した管理運営（事業計画に則った管理運営、施設の有効活用による設置目的の達成等）	
指定管理者による自己評価	
	3施設の駐車場管理運営におきまして、貴市の意向・要望、利用者様の要望も出来る限り反映させて頂き、施設のサービス向上に努め利用者様が安心安全に利用出来るよう管理運営を行っています。生駒駅前周辺の交通渋滞の緩和及び不法駐車との緩和に寄与していると考えます。
市の評価	
	施設の目的や特性等に合致した管理運営をしている。
市民の平等な利用の確保（平等な利用への配慮、公平で適切な利用者の決定等）	
指定管理者による自己評価	
	3施設に共通して身障者・高齢者・妊婦の方の為に身障者スペースを確保しています。北地下・ベルテラス駐車場につきましては、思いやり駐車区画も確保し、利用者様の利便性向上に努めています。
市の評価	
	市民の平等な利用の確保について、適正に実施している。
利用者の満足度（利用者の意見把握結果による満足度の状況、意見等に対する取組状況、苦情等に対する対応等）	
指定管理者による自己評価	
	駐車場利用者様からの苦情・要望等につきましては、係員が発生の都度迅速に対応しております。また難しい要望等が発生した場合につきましては、係員が一次対応し、奈良支店に報告相談後、貴市とご協議の上迅速に対応してまいります。アンケート調査からも、係員の対応について約7割のご利用者様から「満足」という評価を頂いております。
市の評価	
	定期的にアンケートを実施し、結果もおおむね良好である。また、利用者の意見に対してできることは即対応している。
経費の縮減等の効果（効率性）	
経費の縮減等（経費縮減の具体的な取組、効果等）	
指定管理者による自己評価	
	3施設の管理室においては、空調温度設定を冷房28度・暖房20度に設定。ベルテラス駐車場では場内排気ファンを常時運転ではなく定時運転とし、南駐車場では建物外周照明の昼間消灯及び3階から屋上階の場内照明を昼間消灯し(天気が晴天の場合)、経費の削減に努めています。
市の評価	
	経費の縮減について、適正に実施している。引き続き同様に取り組んでいただきたい。
収入の増加（収入増加の具体的な取組、効果等）	
指定管理者による自己評価	
	女性の利用者様を増加するため、明るく、美しく、安全な駐車場を目指し、接遇面でサービス向上に努め利用者の増加を図りました。
市の評価	
	生駒駅南自転車駐車場では、エンジェルパスの登録申請により女性の利用者が増加した。雨の日には傘の貸出等、サービス面でも工夫している。各駐車場の状況に応じた工夫や企画の実施に期待する。
適正な施設の管理運営（適正性）	
施設の管理運営の状況（適正な人員配置、従業員の能力・資質向上、広報活動、環境行動の取組状況、地域との連携等）	
指定管理者による自己評価	
	責任者・副責任者の管理監督のもと管理運営を行い、公共サービスの窓口として適切な対応が出来るよう接遇教育を行っております。合わせてコンプライアンス研修を全スタッフが受講し、法令遵守に努めています。環境行動への取組として、生駒市環境行動マネジメントシステムを推進実施し、環境に配慮しています。
市の評価	
	施設の管理運営について、適正に実施している。環境行動の取組みも環境配慮に努めている。
自主事業の取組（施設の有効活用による市民サービスの向上への効果等）	
指定管理者による自己評価	
	駐車場の満車発生時には、3駐車場が連携して空き駐車場へご案内いたします。ご案内・誘導時には、スムーズに入庫できるように発券機・精算機の補助に付き、駅・駐車場周辺の交通緩和に努めています。
市の評価	
	駐車場の満車発生時には、3駐車場が連携し交通緩和に取り組んでいるが、生駒駅周辺では依然路上駐車が見られることから、広報活動等を行い交通緩和に努めるとともに利用者増加の企画・実施に期待する。
安全管理、危機管理体制等（個人情報保護、事故発生時の対応、危機管理体制等）	
指定管理者による自己評価	
	事故発生時には現場係員から責任者へ報告（責任者から奈良支店にも報告）、即時現場の確認対応を行っています。3施設の管理室には緊急体制表を掲示し、緊急時には係員が迅速に対応できるような体制を整備しています。個人情報等保護の対策として、すべての係員に守秘義務誓約書の提出を義務付けし、自覚を促しています。
市の評価	
	危機管理体制について、適正に実施している。場内の柱への接触事故を防止するため、より注意喚起に取り組んでいただきたい。

サービスの安定的な提供（安定性）	
事業収支（自主事業を含む）の状況（事業収支の妥当性、安定的な事業継続等）	
指定管理者による自己評価	
平成29年度の収支決算において、3施設駐車場支予算の65,651,800円から3.10%減の63,615,127円となり、収支差額当初予算より2,036,673円削減いたしました。係員への教育を行い、利用者様への対応の充実等により駐車場利用者の増加を図り、安定的な事業継続を目指してまいります。	
市の評価	
事業収支について、適正に実施している。	

6 指定管理者の財務の状況

	平成 27 年度	平成 28 年度	平成 29 年度
資産	6,853,870,051	7,087,531,157	7,859,890,837
流動資産	5,708,682,073	5,946,151,742	6,746,368,218
固定資産	1,145,187,978	1,141,379,415	1,113,522,619
負債	4,152,830,666	4,163,510,346	4,678,610,679
流動負債	3,638,488,951	3,744,444,886	4,349,919,040
固定負債	514,341,715	419,065,460	328,691,639
純資産	2,701,039,385	2,924,020,811	3,181,280,158
資本金	100,000,000	100,000,000	100,000,000
売上高	19,057,778,548	19,547,717,286	20,214,081,021
経常利益	653,094,063	775,794,520	934,043,586

7 指定管理者の経営状況（財務・資産関係指標）

	平成 27 年度	平成 28 年度	平成 29 年度
自己資本比率 純資産/資産×100	39.4%	41.3%	40.5%
負債比率 (流動負債+固定負債)/純資産×100	153.7%	142.4%	147.1%
固定比率 固定資産/純資産×100	42.4%	39.0%	35.0%
流動比率 流動資産/流動負債×100	156.9%	158.8%	155.1%
固定長期適合率 固定資産/(純資産+固定負債)×100	35.6%	34.1%	31.7%
総資産回転率 売上高/資産×100	278.1%	275.8%	257.2%
総資産経常利益率 経常利益/資産×100	9.5%	10.9%	11.9%

8 総合評価等（今後の業務改善に向けた考え方）

指定管理者による自己評価
平成29年度初めに発生いたしました不正事案を真摯に捉え、貴市をはじめ、市民の皆様の信頼を回復すべく再発防止策を構築し、駐車場の管理運営に取り組んで参りました。更なる利便性の向上として利用者様が安心して安全に利用できるような、施設や係員のサービス提供に努め、前年度利用者数からの増加を目指しました。平成30年度につきましても、よりいっそう施設や係員のサービス向上に努め、利用者数の更なる増加に努めてまいります。
市の評価
総合的に適正な管理運営をしていると評価する。定期的にアンケートを実施し、日頃から利用者の視点で管理運営に取り組んでいる。平成29年度に発生した不正事案後、再発防止に取り組んでいる。より一層施設や係員のサービス向上及び利用者数の更なる増加に努めていただきたい。