

福井市自動車駐車場 (大手、大手第2、本町通り地下)

所在地	福井市大手[大手3丁目10 - 1]、大手第2 [大手3丁目12 - 20]、本町通り地下[順化1丁目、中央3丁目地係]
所管課等	地域交通課

1 指定管理者の概要

名称	株式会社ナイガイ	代表者	下中 拓哉
所在地	福井市光陽3丁目3番7号		

2 指定管理期間

平成28年4月1日～令和3年3月31日 (第3期目)

3 施設の利用等の状況

	(H17年度) 導入前年度	1期目平均 (H18～22)	2期目平均 (H23～27)	3期目 (H28年度)	3期目 (H29年度)	3期目 (H30年度)
利用者数 (人)	671,107	618,802	560,149	591,884	581,189	555,786
前年度比 (人)		52,305	58,653	31,735	10,695	25,403
前年度比 (%)		7.8	9.5	5.7	1.8	4.4
利用料金 (千円)	234,651	206,781	175,176	179,298	190,390	179,512
前年度比 (千円)		27,870	31,605	4,122	11,092	10,878
前年度比 (%)		11.9	15.3	2.4	6.2	5.7

平成20年度、大手駐車場で42日間の営業休止
 平成22年度、大手第2駐車場で23日間地下1階部分の営業休止
 平成23年度3月～平成24年度、県民会館解体工事に伴い、路上駐車場一部営業休止
 平成26年度11月～路上駐車場廃止

4 納付金・指定管理料の状況

	H18年度 導入1年目	H19年度 導入2年目	H20年度 導入3年目	H21年度 導入4年目	H22年度 導入5年目	H23年度 導入6年目	H24年度 導入7年目	H25年度 導入8年目	H26年度 導入9年目	H27年度 導入10年目	H28年度 導入11年目	H29年度 導入12年目	H30年度 導入13年目
指定管理料	12,513	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
納付金	-	7,628	5,006	17,385	25,146	16,283	16,088	16,349	18,516	20,124	24,041	24,577	23,952

5 要求基準と達成状況 (進捗状況)

要求基準		達成状況	
< 納付金 >			
大手駐車場	52,968千円	大手駐車場	54,379千円
			達成率 102.7%
大手第2駐車場	13,540千円	大手第2駐車場	15,331千円
			達成率 113.2%
< 料金収入 >			
本町通り地下駐車場	38,800千円	本町通り地下駐車場	38,661千円
			達成率 99.6%

6 利用者から寄せられた苦情・意見等及びその対応状況

((施設・設備に関すること))

内容：駐車場 1 階の市役所への案内表示が古くて見にくい。(大手)

対応：指摘された表示を撤去し、利用者の目線に合わせた案内表示に取替える。(4月)

内容：スロープ際の防火シャッター支柱と接触する事故が多発している。(大手)

対応：「注意」表示を取付けたカラーコーンを 4 階・5 階の事故場所 2 ヶ所に設置する。(5月)

内容：「5 階北側が煙草臭い」「喫煙している人がいる」「小便臭い」と利用者からの苦情。(大手)

対応：苦情の時間帯に巡回監視を増やしたところ、違反者を発見。本人に厳重注意した。(6月)

内容：「ブース側出庫口の右側視界が悪い」と地域交通課へ苦情あり。(大手)

対応：料金看板の位置を協議し、移動して納得を得る。(4月)

内容：「右折での入庫車両に対する誘導方法が悪い。」と地域交通課へ苦情あり。(大手)

対応：入庫車両に対する新たな表示看板等も含め地域交通課と改善策を協議中。(3月)

内容：「年度末の特に混み合う時期に工事をしており、不便さを感じました。」(大手/アンケート)

対応：今後、利用者にご不便をかけない時期に実施できるよう発注元と十分に協議する。(3月)

内容：「暗い、狭い」との意見。(大手/アンケート)

対応：暗さ改善として、2 階天井の古い照明器具を LED 器具に取替えた。(1月~3月)

内容：管理員より「地下 2 階機械式のもぐりに駐車すると変な匂いが車内に残る」との苦情が、弊社が管理する以前にあったと聞く。(大手第 2)

対応：ピット底部に浸み出した地下水が長期間溜まり、更にゴミもあることから排水の改善と清掃を行う。(6月)

内容：地下 1 階がタバコ臭い。(大手第 2/アンケート)

対応：隣接ビルの搬入口の喫煙所からの匂いの為、ビル管理事務所へ伝える。(9月)

内容：1 日に 2 回火報受電盤が発報し場内に警報が鳴り響く。(本町)

対応：点検業者による調査の結果不具合を発見。即日修理をする。(4月)

内容：「雨の日、傘が必要」との意見あり。(本町/アンケート)

対応：お貸しする傘は以前から準備してあるが、「貸出し傘」として雨の日は待合室内の目立つ位置に置くことにした。(9月)

内容：入庫車路スロープで鉄分を含む地下水が漏れ出し、通行車両に迷惑がかかる。(本町)

対応：地域交通課へ現状を報告、現場にて確認して頂く。その後、スロープの洗浄を行い経過観察することにした。(2月)

((利用者に関すること))

内容：高齢者が駐車するのに時間がかかる。(大手/アンケート)

対応：管理員は巡回時に高齢者の運転にも気配りをする。(9月)

内容：一方通行無視は以前から比較すると減ったがまだ多く危険な時がある。(大手/利用者の話)

対応：「一方通行」表示を 3 月に更新したため、経過観察中。(6月)

内容：以前よりは逆走の車は減っているが、まだ多いと思うとの意見。(大手/アンケート)

対応：2 階と 3 階の車路に[進行方向ライン表示]を追加し、2 階にはさらに左側壁面に[大型表示板]を追加する対策を行った。(12月)

7 利用促進等に向けた取組みの実施状況

計 画	実施状況
『ふくい春まつり』の際に駐車料金割引サービスを実施 (本町)	「駐車 30 分無料サービス」を実施。(3月 30 日~4月 14 日) 市の広報誌及び駐車場ホームページに掲載。 期間中 1,053 台が無料サービスを利用。

「プレゼントキャンペーン」を企画し、 駐車料金割引サービスを実施 (本町)	本町通り地下駐車場を1回ご利用毎にスタンプを1個押印。 スタンプ3個集めれば300円の回数券1枚と交換。(8月1日 ~3月31日) パンフレット1,000枚作成し、「次回も是非ご利用ください。」 と声掛けしながら配布。(8月)当社ホームページに掲載。 期間中79名が利用。
『福井えきまえ感謝デー』参加(本町)	「駐車4時間無料サービス」を実施。入庫口に立て看板を設 置。(10月20日、21日) 期間中38台が利用。
観光案内・福井の魅力をPR(本町)	駐車場周辺の店舗紹介や情報発信コーナーを設置し、利用者 から聞かれた場合に従業員が簡単に説明できるような資料を 準備。(6月) 「福井国体・障スポ 福井市総合ガイドブック」を待合室内 にて積極的に配布を行う。(9月)
従業員「基本研修」の実施 (大手、大手第2、本町)	「複合火災受信機の発報と対処法」講習会(4月) 「クレーム対処法」セミナー受講(6月) 「安全衛生：熱中症の予防と対策」勉強会(7月) 「事前精算機のトラブル対応」研修(10月) 「電話での対応」研修(12月) 「事前精算機での新定期券対応」研修(1月) 「発券機更新に伴う機器対応」研修(2月)
利用者の安全・安心の確保 (大手・大手第2・本町)	総合防災訓練・初期消火訓練に参加 (8月・3月 大手第2) 甲種防火管理講習修了 2名(5月、7月) 普通救命講習修了 5名(5月) 電気安全講習修了 1名(8月) 福井市役所自衛消防総合訓練に参加(11月 大手) 中署消防職員指導の下に「自衛消防訓練」実施 (12月 大手、本町)
利用者の声を管理運営に活用 (大手・大手第2・本町)	「利用者アンケート」の実施 ・第5回(9月上旬~下旬) 回答数 307人 ・第6回(3月上旬~中旬) 回答数 158人 アンケート結果は集計後、グラフ化・具体的なご意見を明記 し社内回覧した。 大手駐車場については、「利用して困ったこと」や「ご意見ご 希望」が具体的に寄せられているため、引続き今後の運営改 善の参考にする。
定期券団体割引の実施(本町)	一団場で一定台数以上の定期駐車券を利用する場合は、正規 料金を割引サービスする。

8 施設、設備の維持管理の状況

項目	実施状況及び確認方法
保守点検、運転、監視業務	各専門業者に委託し、保守管理の対象物に応じた適法な保守 点検を実施。対象物により異なる点検項目、保守の範囲、実 施回数等を定め、点検実施の都度、書面報告(一部動作確認) により、内容を検査、確認。 「デマンド監視装置」で電力使用量を常時監視。(本町) 見回りは、一日3回を基本に、管理員が実施。(大手・本町)

清掃業務	大手、本町通り地下の車路洗浄、事務所内ワックス清掃は清掃業者に委託(年2回)。大手第2駐車場は自社にて事務所ワックス清掃(年2回)。日々の清掃は自社清掃員により実施。大手第2駐車場のスロープ洗浄は管理員が実施(毎月1回)。その他は、「清掃業務基準表」に従い管理員が実施。
保安警備業務	大手、本町通り地下は、システム警備。大手第2は、管理員の場内監視。営業時間外は、施錠により保安を確保。適正に実施している。
備品管理	一覧表を作成し、管理。
小規模修繕	施設の大規模な修繕を除き、1件20万円以内、1施設1年度 130万円以内の範囲で実施。適正に実施している。

9 指定管理者のコメント

今期は、「福井しあわせ元気国体・障スポ」の開催にあたり、県都福井市の駐車場として大手駐車場内の美化に重点をおいた。特に不用意な古い表示や市役所案内表示を利用者の目線に立って取替えを実施した。また、車路に大きな進路方向表示ラインと大型表示板を追加施工し、駐車場内の利用者の安全と事故防止に努めた。今後も、安全面の確保により力を入れると共に増えつつある高齢者の駐車場利用には引き続き十分に注意をする。

経費面では電力使用料金に重点を置いた。4月から電気料金の値上げが実施されることに伴い、本町通り地下駐車場の空調設備の使用電力量を詳細に検討し運転マニュアルの修正を行った。また、「デマンド監視装置」を新たに設置したことで、異常値発生の未然防止が可能になるとともに、基本料金が下がることで電気料金の大幅な削減が実行できた。大手駐車場においても契約内容を見直すことで約3%の削減を可能とした。

料金収入は、本町通り地下駐車場に関して周辺の商業環境(福井銀行の解体・福井シネマ閉館・片町周辺のコインパーキング増加)の激変と、昨年豪雪による増収の反動が大きく、減収を余儀なくされた。大手駐車場・大手第2駐車場においても昨年豪雪による増収の反動が大きく、減収となった。今後は、固定収入を増やすためにも定期券利用者の更なる獲得を目指し、HPを含めた告知方法の再検討と獲得キャンペーン等の実施も計画する。

サービス面では、本町通り地下駐車場の利用台数減少の予測から人員配置計画を修正したことにより、利用者へのサービス低下に繋がらないように従業員の「接遇マナー」教育を徹底した。結果、3月実施のアンケートでは「従業員の誘導や言動(対応)について」の質問には「良い」との回答は84%であった。今後とも本町通り地下駐車場ではこの好感度アップを利用し認知度を向上させ、少しでも個人利用者を増やすよう努める。

10 所管所属の所見

経費縮減のための取り組みを行い成果が出ている。今後も工夫を凝らして更なる縮減につながるよう取り組んでいただきたい。一方で、料金収入は、昨年豪雪による需要増の反動や周辺商業施設の閉店の影響などで本町通り地下駐車場については要求基準に満たなかったが、提案にあったように、告知方法やキャンペーン内容を再検討するとともに、接遇マナーの良さという強みを活かして新規利用者の獲得につなげていただきたい。

施設の管理運営は概ね適正に実施されている。今後も引き続き適正かつ効率的に業務に取り組んでいただきたい。

11 指定管理者、施設所管所属の評価

評価項目	視点	評価		方法	採点理由
		指定管理者	所管所属		
(1) 管理運営					
(ア) 維持管理業務	保守管理 ・清掃、法令点検の確実な実施	5	5	・点検名、実施回数等のリストの確認 ・関係書類の確認等	6月17日確認 (提出書類・施設据付帳簿)
	保安業務 ・保安警備の実施状況	5	5	・機械警備についての確認 ・職員による巡回警備の確認等	6月17日確認 (提出書類・施設据付帳簿)
	備品管理 ・適正な備品管理、台帳の整理 ・市の備品と指定管理者の備品の区分け	5	5	・現地調査で台帳と照合等	6月17日確認 (提出書類・施設据付帳簿)
(イ) 運営業務	利用時間や休館日の設定状況 ・条例に基づいた営業内容か	5	5	・業務日報等の確認等	6月10日確認 (提出書類・施設据付帳簿)
	受付・承認・利用料金の收受と管理 ・一連の事務の適正な実施	5	5	・関係書類や現地調査により確認等	6月17日確認 (提出書類・施設据付帳簿)
(ウ) 報告業務	事業報告書や収支計画書等の提出状況 ・適正な時期、内容での提出	5	5	・関係書類の確認等	6月10日確認 (提出書類・施設据付帳簿)
(2) サービスの内容					
(ア) 利用促進の取組	PR活動の推進 ・市政広報やマスメディアの活用 ・ターゲットを絞ったPR	5	4	・関係書類の確認等	
	他施設や地域との連携 ・地域住民との交流 ・地域性を活かしたイベントの開催	4	4	・関係書類の確認等 ・職員へのヒアリング等	
(イ) サービス向上の取組み	利用者アンケートの活用 ・アンケートの積極的な実施 ・利用者の声の施設運営への反映	5	4	・関係書類の確認等	
	自主事業の実施状況 ・自主事業の積極的な実施 ・新規プログラムの開拓	3	3	・事業報告書の確認等	
(ウ) 要求基準の達成状況	あらかじめ設定した数値目標の達成度 ・利用者の増減等	4	4	・事業報告書の確認等	
(エ) 応募時の提案事項の実施状況	提案事項の実施状況 ・提案事項の確実な実施	4	4	・事業報告書の確認等	
(3) 安定性					
(ア) 管理運営体制	職員の配置状況 ・正職員とアルバイトの配置バランス ・有資格者の配置バランス ・有資格者の適切な配置	5	5	・関係書類の確認等 ・職員へのヒアリング等	
	労働関係法令の遵守 ・適正な労働条件、環境 ・休日の適正な付与	5	5	・関係書類の確認等 ・業務日報等の確認等	
	職員の資質向上の取組み ・定期的な研修の実施	5	4	・関係書類の確認等	
(イ) 法令等の遵守 個人情報の管理状況	・法令等に沿った管理運営 ・個人情報に関する研修の実施 ・マニュアルの有無	5	5	・関係書類の確認等 ・マニュアルの確認等	
(ウ) 安全・衛生対策	・安全・衛生面への配慮 ・事故防止対策の有無 ・AEDの適正な管理 ・食中毒防止のための対策	5	5	・現地調査で施設の確認 ・職員へのヒアリング等	
(エ) 危機管理対策 緊急時対策	・緊急時(災害等)の対応ができる体制の整備 ・マニュアルの有無	5	5	・関係書類の確認等 ・マニュアルの確認等	
(4) 収支状況					
(ア) 経理処理状況	・一つの口座での会計 ・適正な内部監査体制	5	5	・会計帳簿と金融機関口座の照合 ・監査結果の確認等	
(イ) 経費縮減の取組状況	・光熱水費の削減 ・再委託費の適正な水準	5	5	・関係書類の確認等 ・職員へのヒアリング等	
合計		95	92		
割合(合計/100点満点)		95	92		