

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年度)	2期目平均 (H23～27年度)	3期目 (H28年度)	3期目 (H29年度)	3期目 (H30年度)	3期目 (R元年度)
利用者数 (人)	671,107	618,802	560,149	591,884	581,189	555,786	538,568
前年度比 (人)		52,305	58,653	31,735	10,695	25,403	17,218
前年度比 (%)		7.8	9.5	5.7	1.8	4.4	3.1
利用料金 (千円)	234,651	206,781	175,176	179,298	190,390	179,512	169,978
前年度比 (千円)		27,870	31,605	4,122	11,092	10,878	9,534
前年度比 (%)		11.9	15.3	2.4	6.2	5.7	5.3

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

	H28年度 1年目	H29年度 2年目	H30年度 3年目	R元年度 4年目	R2年度 5年目
指定管理料 (千円)	-	-	-	-	
納付金 (千円)	24,041	24,577	23,952	23,830	

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	53,948千円	大手駐車場	54,918千円
			達成率 101.8%
大手第2駐車場	13,790千円	大手第2駐車場	14,931千円
			達成率 108.3%
< 料金収入 >			
本町通り地下駐車場	39,100千円	本町通り地下駐車場	32,151千円
			達成率 82.2%

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： 以前から「暗い、狭い」利用者からの意見がある。(大手)
 対応： 今期は3階照明をLED器具に取替えを計画し、3階車路の照明器具を取替えた。(7月)
- 内容： 近年多くなった一時的豪雨により駐車場1階が一部冠水し利用客より苦情あり。(大手)
 (6/23,7/18,8/20,8/22,8/23,8/28,8/29,10/3,10/19 年9回)
 対応： その都度、排水ポンプを設置稼働するが排水できない。市へ雨水排水の改善を要望。(9月)
- 内容： 入庫時に右折入庫の車両が多く渋滞し、なかなか出庫できないことが多い。(大手)
 対応： 「混雑時は右折入庫をご遠慮ください」の表示看板を設置。(3月)
- 内容： 2階満空表示が「満」と表示されているが4～5台空いている。(大手)
 対応： 高齢者が駐車しにくい奥の4台分を引いて設定している点を説明。2名の方に指摘されたため満車設定を変更し、暫く状況確認を続ける。(3月)
- 内容： 「地下1階がタバコくさい」と、直接電話で苦情を告げられた。(大手第2)
 対応： 健康増進法の一部改正もあり、隣接ビル管理会社は8月5日より喫煙所を変更した。(8月)
- 内容： 自動精算機のカードと書かれた挿入口にクレジットカードを挿入。大手駐車場においてもカードの表示に戸惑う利用者の問合せが多い。(大手・大手第2)
 対応： 現状に合った表示を社内で検討。券種別を明確に大文字で表記し変更した。(9月)
- 内容： 入庫スロープが地下水の漏水で汚泥が路肩に堆積。利用者より苦情あり。(本町)
 対応： 地域交通課へ連絡。堆積物を除去清掃し、経過監視を続ける。(5月)
- 内容： 漏水によりブルーレーンに電気系統の重大な損傷が発生し、利用者に不便をかける。(本町)
 対応： 修繕期間中は一般の利用台数を確保するため、定期券利用者の方に代替駐車場を準備した。尚、10月に故障発生したが、3月末現在修繕はできていない。(10月～3月)

(利用者に関すること)

- 内容： 利用者に「市の窓口で時間がかかった為、200円の駐車料金は払わない」と告げられる。(大手)
 対応： 料金支払いに理解を求めたが断固拒否されたため、大手交番署員に手助けをお願いした結果、支払いをして頂けた。(6月)
- 内容： 「駐車スペースをはみ出して駐車する車がある」との意見。(大手/アンケート)
 対応： 管理員ミーティングで問題を共有し、巡回時には特に注意する事とした。(9月)
- 内容： 「大きな看板が設置され、逆走する車が少なくなってよかった」との意見。(大手/アンケート)
 対応： まだまだ危険を感じた利用者も多いため、注意喚起のリーフレット配布を今後検討する。

(職員の対応に関すること)

- 内容： タイヤ幅の広い外車のため入庫出来ない旨を伝えたところ、「責任者を出せ」とクレームを言われる。利用者より地域交通課へクレームあり。(本町)
 対応： 対応した社員2名に状況を確認し、不特定多数の方が利用するため接遇には十分注意するように指導した。(8月)
- 内容： 小銭がないとの事で五千円札を両替したが「一万円を渡した」と言われる。(大手第2)
 対応： 利用者には納得して頂き、紙幣両替時のマニュアルを作成し3駐車場へ徹底させる。(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日まで) 市の広報誌及び駐車場ホームページに掲載。 期間中829台が無料サービスを利用。
周辺駐車場との連携を強化	「福井駅前周辺駐車場共通サービス検討会」に参加。 第一回 6月8日 第二回 9月13日 (2名出席)

<p>「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)</p>	<p>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。パンフレット1,000枚配布。(8月1日~3月31日) スタンプ押印期間は3月末までとして実施中。 期間中137台が利用。</p>
<p>『福井えきまえ感謝デー』参加 (本町)</p>	<p>「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26日、27日) 期間中23台が利用。</p>
<p>中心市街地パーキング支援事業の実施 (本町)</p>	<p>2時間30分 600円の駐車料金を、 ・商店街各種団体等 300円 ・指定管理者 300円 それぞれ負担し、利用者割引を行う。</p>
<p>観光案内・福井の魅力をPR (大手・本町)</p>	<p>おもてなし観光推進課及び地域交通課と連携し「桜まつり・福井市観光ガイド&マップ・福井文化遺産ガイドブック・公共交通機関利用案内 etc.」を待合室内にて積極的に配布を行う。大手駐車場受付カウンターも同じく実施。</p>
<p>福井駅周辺の美化運動に参加 (大手・大手第2・本町)</p>	<p>「クリーンアップ作戦」身近なところから「清潔で美しい」まちづくりに協力。清掃ボランティア(5名参加)</p>
<p>「基本研修」の実施 (大手、大手第2、本町)</p>	<p>「救命法、心肺蘇生法、AED」研修会(5月) 「安全衛生 ころの健康」研修会(8月) 「接客・苦情対応 苦情の実例説明」(12月) 「緊急研修 新型コロナウイルス感染対策」(2月)</p>
<p>利用者の安全・安心の確保 (大手・大手第2・本町)</p>	<p>総合防災訓練・初期消火訓練に参加(8月・2月 大手第2) 甲種防火管理講習修了 1名(7月) 普通救命講習修了 2名(6月)</p>
<p>混雑時、車両のスムーズな入出庫に対応 (大手)</p>	<p>入出庫で場内が混雑する場合は、直ちに誘導と精算対応の職員を配置し、特に精算の待ち時間短縮を常に心掛ける。混雑時はレスキューボタンを活用し、素早い対応をとる。</p>
<p>第6回・第7回「利用者アンケート」の実施 (大手、大手第2、本町)</p>	<p>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た。(回答数301名) 今回は「駐車スペースをはみ出して駐車する車がある」との意見が2件寄せられた。引続き運営改善の参考にする。</p>
<p>コピーサービスの実施 (大手・本町)</p>	<p>コピーサービスの実績は着実に増え、「無料ですよ」と答えると評判も良く感謝されることも多い。 実績：317件</p>
<p>定期券団体割引の実施 (本町)</p>	<p>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。</p>
<p>「定期券料金の口座振替キャンペーン」を実施 (本町)</p>	<p>お申込みの方には、粗品(ティッシュペーパー5ヶ組)を進呈した。(5月21日~8月31日) 定期券利用案内及び口座振替POPを掲示したことにより、口座振替利用の新規利用者を3名獲得。 口座振替に切り替えた利用者は21名。</p>
<p>「お友達紹介キャンペーン」実施 (大手・本町)</p>	<p>新規の定期券利用者獲得のためチラシを作成し実施。 (10月1日~3月31日)2名獲得</p>
<p>「大手駐車場をご利用下さい」チラシ (大手)</p>	<p>降雪時期を迎え大手駐車場の利便性を訴求。 12月23日福井新聞折り込み。1名獲得</p>
<p>マイナンバーカード交付手続きに来庁された方へサービスを実施 (大手)</p>	<p>手続きのために時間外及び休日窓口開設時に来庁された市民の方へ30分(150円)無料サービスを市民課に提案し実現した。(10月~3月) 結果 延べ27日間 利用者数854名</p>

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。改修の必要に応じて地域交通課へ報告し対応を求める。 「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

3駐車場ともに減収となり料金収入は計画比90%であった。特に本町通り地下駐車場に於いては利用促進に向けた企画及び定期券利用者を増やす手段を講じるものの、一般利用者の増加には結びつかず計画比73%であった。又、福井シネマ閉館の要因も大きく、中心市街地パーキング支援事業も前年比75%と利用客の減少が激しかった。

大手駐車場では、市公用車の駐車場利用の減少と来庁者の利用時間が短くなったことによる減収傾向をカバーするため、下半期に定期券契約を増やすものの前年比96%となった。更に、年度末で利用料金の増収時期の3月は、新型コロナウイルス感染症の影響が大きく前年比82%と大きな減収となった。

今後とも近隣でイベントが開催される場合は必ず自社HPや掲示板で告知し、一般利用者の土日祝日の利用促進を更に積極的に行う。

大手駐車場においては、年々高齢者ドライバーが多くなり、今年度は高齢者による場内での対物事故が3件発生、更には利用者の運転マナー低下による当て逃げ事故も数件発生した。今後は、事故の未然防止のためにドライバーへの注意喚起方法を更に検討し、駐車場設備に対する損傷防止と損傷した設備の修繕をスムーズに行うよう努力をするとともに、市の関係部署にも協力を求める。

又、本町通り地下駐車場では設備の老朽化による故障、漏水により機械停止を伴う設備への重大な損傷、自家発電機の経年劣化による警報ブザー発報が多発しているなど躯体の問題や機械設備面の事故が発生している。未修繕箇所もまだあるため、事故及び故障の未然防止のため管理員全員で機械設備の監視に努める。

労務管理面では、最低賃金の引上げと65歳定年制及び働き方の変化もあり、思うように求人が進まない状況であった。下半期より現従業員の時給を大幅にアップしたことにより各自のモチベーションアップに繋げることができた。しかし、問題点は「誘導員による誘導は必要」とのアンケート意見が70%も占めている大手第二駐車場の労働分配率の高さである。地下2階の狭い車路と旧式の機械式駐車場のため、車両のスムーズな入出庫と事故防止のためには常に3~4名の誘導員が必要となっている現状を作業効率の面から精査し改善策を検討していく。

経費面では、水道光熱費の削減が課題であった。特に本町通り地下駐車場では水道光熱費の削減を2年に渡り試行錯誤した結果、28年度比17%の削減を実現できた。今後とも運用マニュアルに従った管理を引き続き行う。

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、周辺商業施設の閉店や新型コロナウイルス感染症の感染拡大に伴う外出自粛の影響で、大手駐車場及び大手第2駐車場の要求基準は達成したものの、厳しい結果となった。今後は、提案にあったように土日祝日の利用促進を積極的に行うなど収入回復に努めていただきたい。

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19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19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19日確認 (提出書類・施設据付帳簿)
(イ) 運營業務	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19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19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	4	・関係書類の確認等	6月19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	5	・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	5	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	5	4	・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	4	・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	5	・関係書類の確認等	
(イ) 法令等の遵守 個人情報管理状況	・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) 経費削減の取組状況	・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		98	93		
割合(合計 / 100点満点)		98	93		