

## (24) 令和5年度 指定管理者モニタリングレポート

施設名	四日市市営中央駐車場・四日市市営本町駐車場		
所在地	中央：四日市市諏訪町1番25号 本町：四日市市本町3番3号	設置年月：	中央：平成元年4月1日 本町：昭和60年12月14日
指定管理者	グループ名 タイムズグループ 代表団体 タイムズ24株式会社 構成団体 タイムズサービス株式会社 タイムズコミュニケーション株式会社 住所 大阪府大阪市中央区今橋4-1-1		
担当部課 (問合せ先)	都市整備部 道路管理課 TEL：059-354-8154 E-mail：dourokanri@city.yokkaichi.mie.jp		
設置目的	市街地における長時間の駐車需要に応じ、もって道路の効用の保持及び円滑な道路交通の確保を図るため。		
設置の根拠 (法令、条例等)	四日市市駐車場条例		
施設の概要	敷地面積(m <sup>2</sup> )	中央：4,614.30 本町：1,254.41	延床面積(m <sup>2</sup> ) 中央：9,771.76 本町：1,700.72
	設備の概要	●中央駐車場 構造：鉄骨鉄筋コンクリート造 階数：5階建6層地下2階 附属設備：管制装置、管理室、エレベーター、便所、階段 収容台数：412台（定期駐車247台、時間貸165台） ●本町駐車場 構造：鉄骨造 階数：2階建3層 附属設備：管制装置、管理室、便所 収容台数：94台（定期66台、時間貸28台）	
	事業概要	駐車場の管理運営	

### ■ モニタリングの総合コメント

業務の履行状況については、市街地における駐車需要に応じ、道路効用の保持及び円滑な道路交通を確保するという施設の設置目的に沿って、施設の立地条件や機能等を活用し、利用者に対するサービス提供や効率的な運営管理を行っています。利用者数について、中央駐車場は市役所来庁目的や駐車場周辺への用事を目的とした利用を見込みましたが、計画を下回りました。

施設の維持管理業務は、年間維持管理表に基づき、設備等の点検を確実に行っており、不良箇所を発見した際は、利用に支障を来さないよう、修繕の対応を行っていました。

サービスの質については、管理員の接客及び駐車場の清掃が徹底されていることから、利用者アンケートは概ね良好な回答が得られていました。

サービスの継続性・安定性については、事業報告から駐車場の利用に支障を来すことなく、サービスを提供できると判断しました。

以上のことから、総合的に判断して良好であると評価します。

### ■ 今後の業務改善に向けた考え方

令和6年度からの5年間についても、現指定管理者のタイムズグループが駐車場の管理運営を行うことから、サービス向上のための方策や施設の安全管理等の取組について、引き続き連携し着実に進めていきます。

令和6年度から、市への負担金については、理由を問わず定額納付を求めるとともに、収支に剰余金が発生した場合は分配率に応じ納付することとなっています。

## 基本的な考え方（施設の性格・目的等との合致、市民の平等な利用の確保、施設の効用発揮）

### 合目的性・公平性・効果性

公の施設であることを常に念頭に置いて、四日市市駐車場条例、同施行規則、管理業務仕様書、その他条例・規則に基づき管理運営の基本方針を遵守し、特定の者に有利あるいは、不利にならない管理運営が行われていました。

### 業務内容

#### 責任性・実行性（施設の運営体制や組織）

人員は2名体制（開庁日のみ）とし、必要な場合は、タイムズサービス㈱の担当者が対応しています。  
代表団体であるタイムズ24（運用営業）とタイムズコミュニケーション（コールセンター）及びタイムズサービス（緊急対応、機器の定期保守・集金）が連携し、駐車場における運営・管理業務全般のマネジメントやコンタクトセンターでの24時間365日対応、駐車場における保守メンテナンスや集金業務を適切に行っています。  
従事者に対し、基本教育および業務別教育、人権啓発研修、個人情報取扱、防災管理等、環境保全、創造研修に関するオンライン研修を行いました。

#### 機能性・独創性（事業への具体的な取組み方）

駐車場の利用促進のため、位置情報、料金等の駐車場情報、満空情報を、本市及びタイムズホームページやタイムズ駐車場検索アプリ上でリアルタイムで掲載しています。  
また、精算時の両替忘れによる出庫渋滞緩和対策として、高額紙幣・クレジットカードでの精算を可能とした機器を設置しています。

#### 明瞭性・規律性（適正な事務や経理）

社内規定に沿って事務処理及び各種業務を行っています。  
また、複数の部署によるチェック体制を構築し、現金の流れを明瞭化しています。  
各種台帳（現金管理簿、鍵貸出簿、駐車券紛失届ほか）を事務所内で保管するとともに、関係部署と情報共有しています。

#### 安全性（安全管理、緊急時等の対応）

予防保全管理を前提とした、建築物や設備について、巡回担当者による毎日の目視点検や専門業者による毎月の各種点検が行われています。  
事故、盗難及び破壊等の犯罪並びに火災等の発生を警戒・防止して、利用者の安全を確保するために、定期的に場内の巡回が行われています。  
また、個人情報については、四日市市個人情報保護条例に沿った運用を実施しており、個人情報統括管理責任者のもと、個人情報の保護、管理が徹底されています。  
防災訓練等は、法的義務がないため実施していませんが、事務所に自然災害や火災発生時の災害対応ガイドブックを常備し、非常時の対応を迅速に行えるように努めていました。

#### 社会性（環境、障害者等への配慮）

利用者に対し、環境への配慮を促すため、車両のアイドリングストップの場内告知を行っています。  
障害者等に対し、「大きな文字」、「はっきりとした色使い」、「ピクトグラム（絵文字）」などわかりやすい表示を工夫して場内案内を行っています。また、「おもいやり駐車場」に利用証のない車が駐車されないよう、係員が巡回し、不正駐車車の抑止を行っています。

### 事業収支

#### 経済性

収入は、中央駐車場は有料利用台数が増加したため、計画を上回りましたが、本町駐車場は計画を下回りました。  
支出は、光熱水費のエネルギー価格高騰分が想定を下回ったため、概ね計画通りとなりました。

### 団体の経営状態

#### 経営の健全性

指定管理者から提出された監査報告書、貸借対照表、損益計算書について、財務状況を確認したところ、サービスの提供にリスクとなる事項は特にはありませんでした。

### その他

#### 障害者雇用に対する取組み

タイムズグループの障害者雇用率は、タイムズ24㈱は3.16%、タイムズサービス㈱は2.58%、タイムズコミュニケーション㈱は2.68%であったため、いずれも法定雇用率2.3%を上回っていました。

令和5年度 四日市市営中央駐車場・四日市市営本町駐車場 運営状況 チェックシート

1. 運営企画

項目	実施計画	実施内容	計画対比	検証・分析等	適否
開館日数	365日	365日	0日	計画通り	適
開館時間	24時間	24時間	計画通り		
委託・提案事業開催数	-	-	-	-	-
自主事業開催数	-	-	-	-	-

2. 利用実績

項目	実施計画	実施内容	計画対比	検証・分析等	適否	
延べ利用台数	中央駐車場	262,633台	250,318台	△ 12,315台	中央駐車場の利用台数は、市役所来庁や駐車場周辺施設の利用を目的とした利用を見込みましたが、計画を下回りました。 本町駐車場の利用台数は、近隣に時間貸駐車場が整備された影響を懸念していましたが、計画を上回りました。	適
	本町駐車場	6,680台	8,049台	1,369台		
	委託・提案事業参加者数	-	-	-		
	自主事業参加者数	-	-	-		
平均利用台数(台/日)	中央駐車場	-	-	-		
	本町駐車場	-	-	-		
平均稼働率(%)	中央駐車場	-	-	-		
	本町駐車場	-	-	-		

3. 事業収支

項目	実施計画	実施内容	計画対比	検証・分析等	適否	
収入	利用料金	中央駐車場 17,472,000	18,395,035	923,035	中央駐車場の利用料金収入は、延べ利用台数は計画を下回ったものの、有料利用台数が増加したため、計画を上回りました。 本町駐車場の利用料金収入は、延べ利用台数は計画を上回ったものの、長時間利用が少なかったため、計画を下回りました。	適
	指定管理料	-	-	-		
	委託・提案事業	-	-	-		
	自主事業からの繰入金	-	-	-		
	計	26,625,000	27,332,715	707,715		
支出	人件費	5,155,000	5,209,512	54,512	【勤務体制：通常配置は2名】 ・光熱水費は、エネルギー価格の上昇を想定しましたが、計画を下回りました。 ・手数料は、駐車場定期駐車料金に係る振込手数料の負担件数が減となったため、計画を下回りました。 ・事務費は、本町駐車場の工事に係る駐車台数の設定変更(機器)が必要となったため、計画を上回りました。	適(条)
	管理費	22,555,000	21,761,149	△ 793,851		
	消耗品費	1,499,000	1,561,804	62,804		
	燃料費	-	-	-		
	印刷製本費	-	-	-		
	光熱水費	4,719,000	4,035,069	△ 683,931		
	修繕料	875,000	889,350	14,350		
	通信運搬費	646,000	627,106	△ 18,894		
	広告料	-	-	-		
	手数料	202,000	165,166	△ 36,834		
	保険料	99,000	91,066	△ 7,934		
	委託料	3,152,000	3,152,292	292		
	賃借料	-	-	-		
	使用料	5,152,000	5,104,265	△ 47,735		
	事務費	5,969,000	6,111,831	142,831		
	その他	242,000	23,200	△ 218,800		
	委託・提案事業費	-	-	-		
一般管理費	-	-	-			
租税公課費	0	1,000	1,000			
計	27,710,000	26,970,661	△ 739,339			
収支	△ 1,085,000	362,054	1,447,054			
自主事業	収入	-	-	-	自主事業なし	-
	支出	-	-	-		
	収支	-	-	-		

総合コメント

中央駐車場の利用台数は計画比減となりましたが、収入は計画を上回りました。また、本町駐車場の利用台数は計画比増となりましたが、収入は計画を下回りました。  
支出は、光熱水費を除き、概ね計画通りとなりました。

令和5年度 四日市市営中央駐車場・四日市市営本町駐車場 運営状況 チェックシート

項目		事業分析	適否判断
利用実績		<p>中央・本町駐車場の位置情報、料金等の駐車場情報、満空情報を、本市及びタイムズホームページやタイムズ駐車場検索アプリ上でリアルタイムで掲載し、利用者の獲得に努めました。中央駐車場の利用実績は、計画を下回った一方で、本町駐車場の利用実績は、計画を上回りました。令和6年度より、現状の情報配信に加えて、新たな広報宣伝に取り組んでまいります。</p>	適
事業収支	収入	<p>中央駐車場の利用料金収入は、有料利用台数が増加したため、計画を上回りました。本町駐車場の有料利用台数は増加したものの、長時間利用が少なかったため、利用料金収入は計画を下回りました。 令和6年度より、駐車場周辺等へ営業活動を行い利用者獲得に努めてまいります。</p>	適
	支出	<p>支出は、主に光熱水費が減となったため、計画を下回りました。駐車場の照明をLED化したことにより、今後、電気代の支出削減が予想されます。 計画段階において、事業収支が赤字となっていることから、収入とのバランスを考慮した積算を正確にするよう指定管理者と協議していきます。</p>	適 (条)

令和5年度 四日市市営中央駐車場・四日市市営本町駐車場 業務の履行状況 チェックシート

分類	対象	項目	確認方法	検証・分析等	適否
総則	業務従業者の要件等	業務執行体制（各業務・作業責任者等）が明確になっているか、また、変更した場合連絡先を市に届出されているか	随時現地確認	体制が明確になっている	適
	法令等の遵守	法令等で定められた書類を提出したか	随時書類確認	適正に提出した	適
	報告書等の提出	各業務計画書・報告書は提出されたか	R5. 3. 22、 R6. 4. 30書類確認	提出された	適
		自主事業の計画書・報告書は提出されたか	—	—	—
		収支予算書・決算書は提出されたか	R5. 3. 22、 R6. 4. 30書類確認	提出された	適
	意思疎通	市と指定管理者の責任者との間で十分に連絡がなされているか	月1回会議、電話、メール	十分に連携がなされている	適
	各種管理記録等の整備保管	各種業務計画書が整備、保管されているか	担当者立ち会い書類確認	整備、保管されている	適
		業務日誌等の報告書、点検記録は整備、保管されているか	担当者立ち会い書類確認	整備、保管されている	適
		整備・修繕・事故・故障の履歴は整備、保管されているか（事業期間終了時まで）	担当者立ち会い書類確認	整備、保管されている	適
		付保している保険を市に通知しているか（更新を含む）	R6. 5. 23 書類確認	通知している	適
非常時・緊急時の対応	緊急事態発生時の対処マニュアル（緊急連絡網の掲示を含む）が整備、保管されているか	現地確認	整備、保管されている	適	
	緊急発生時、ないし危険が予測される場合に直ちに措置を講じたか	現地及び電話	除雪を行った	適	
	事故等の報告書が提出されたか	現地及び電話	事故等はなかった	—	
建築物保守管理	点検・保守	点検・保守は確実に行われているか	現地及び書類確認	確実に行われている	適
		法定点検、検査は選任資格者の責任によって計画・実施されているか	—	—	—
設備保守管理	取扱説明書	機器等の取扱説明書が整備・保管されているか	現地確認	整備、保管されている	適
	点検・保守	点検・保守は確実に行われているか	随時書類、随時 現地確認	確実に行われている	適
		法定点検、検査は選任資格者の責任によって計画・実施されているか	随時書類、随時 現地確認	有資格者の業者により実施されている	適
備品・什器等保守管理	取扱説明書	機器等の取扱説明書が整備・保管されているか	現地確認	整備、保管されている	適
	点検・保守	点検・保守は確実に行われているか	現地確認	確実に行われている	適
外構施設保守管理	点検・保守	点検・保守は確実に行われているか	現地確認	確実に行われている	適
清掃業務	清掃	清掃は確実に行われているか	随時現地確認	確実に行われている	適
警備業務	業務等	業務が計画書に基づいて実施されているか	現地確認	実施されている	適
		不審者に対し適宜質問をしたり、警察へ通報する等のマニュアルを作成しているか	現地確認	実施・作成している	適
	鍵管理	マスターキー等の管理は適切か	現地確認	適切である	適
	防災	マニュアルは作成されているか	現地確認	作成されている	適
植物育成管理業務	樹木管理	剪定時期等は適切か	—	—	—
	花壇管理	四季の植栽は適切か	随時現地確認	適切である	適
施設利用案内	行事開催案内	パンフレット類は整備されているか	—	—	—
	ホームページ作成	ホームページは更新されているか	随時ホームページ確認	更新されている	適
管理システム受付業務	機器管理	研修を実施しているか	随時現地確認	実施している	適
	システム管理	更新・変更は常になされているか	現地確認	更新・変更は必要なかった	—
		トラブルに対応したか	随時現地確認	対応していた	適

総合コメント

各種報告書の提出、各種管理記録簿の整理、各種保守管理、清掃業務、安全管理は適正に行われていました。内容については、日誌に記載し、従事者間で情報共有を行い、必要に応じて修繕等の対応を行っていました。

令和5年度 四日市市営中央駐車場・四日市市営本町駐車場  
事業の実施状況 チェックシート

事業区分	通し番号	項目	実施計画	実施内容	検証・分析等	適否
		該当なし				

総合コメント  
該当なし

令和5年度 四日市市営中央駐車場・四日市市営本町駐車場  
設備・備品の維持管理状況 チェックシート

分類	対象	項目	確認方法	検証・分析等	適否
総則	意思疎通	市と指定管理者の責任者との間で十分に連絡がなされているか	月1回会議、電話、メール	十分に連絡がなされている	適
	記録	整備・修繕・事故・故障の履歴は整備、保管されているか	随時現地確認	整備、保管されている	適
建築物保守管理	点検保守	点検によって異常が認められる場合は、速やかに修繕、交換、分解整備、調整等を行っているか	随時現地確認	R6駐車場改修工事で本市対応	適
		不具合が生じた場合の報告を適切に行っているか	随時確認	月報及び緊急度に応じて報告を行っている	適
		修理、更新が必要な場合は原因等を含めて速やかに報告しているか	随時確認	速やかに報告している	適
	修理	修繕工事は適切であったか	随時現地確認	該当なし	-
設備保守管理	点検保守	点検によって異常が認められる場合は、速やかに修繕、交換、分解整備、調整等を行っているか	随時現地確認	速やかに修繕等を行っている	適
		不具合が生じた場合の報告を適切に行っているか	随時現地確認	月報及び緊急度に応じて報告を行っている	適
		修理、更新が必要な場合は原因等を含めて速やかに報告しているか	随時現地確認	速やかに報告している	適
	修理	修繕工事は適切であったか	随時現地確認	適切な修繕工事であった	適
備品・什器等保守管理	点検保守	点検によって異常が認められる場合は、速やかに修繕、交換、分解整備、調整等を行っているか	現地確認	点検によって異常が認められなかった	-
		不具合が生じた場合の報告を適切に行っているか	現地確認	不具合が生じなかった	-
		修理、更新が必要な場合は原因等を含めて速やかに報告しているか	現地確認	修理、更新が不要であった	-
	修理	修繕工事は適切であったか	現地確認	該当なし	-
外構施設保守管理	点検保守	点検によって異常が認められる場合は、速やかに修繕、交換、分解整備、調整等を行っているか	現地確認	点検によって異常が認められなかった	-
		不具合が生じた場合の報告を適切に行っているか	現地確認	不具合が生じなかった	-
		修理、更新が必要な場合は原因等を含めて速やかに報告しているか	現地確認	修理、更新が不要であった	-
	修理	修繕工事は適切であったか	現地確認	該当なし	-

総合コメント

設備に係る点検の際に不良箇所（ドレンチャー、散水栓、給水栓）を発見した場合には、利用に支障を来すことがないように、速やかに専門業者に修繕等の工事を依頼しました。

令和5年度 四日市市営中央駐車場・四日市市営本町駐車場  
サービスの質 チェックシート

分類	対象	項目	確認方法	検証・分析等	適否
運営業務	使用許可、利用料金の徴収	スムーズに予約できたか	随時現地確認	スムーズに定期予約できた	適
		許可証は速やかに発行されたか	—	—	—
	施設利用案内	行事開催案内の時期は適切か	—	—	—
		ホームページは見易いか	随時ホームページ及びアプリ確認	満空情報がシンプルで見易い	適
	受付・対応業務	担当者の接客態度は良かったか	随時現地確認	良かった	適
		利用者に対する指導は適切であったか	随時現地確認	適切であった	適
		業務従業者は名札を着用しているか	随時現地確認	着用している	適
運営業務	講座やイベントは満足できる内容であったか	—	—	—	
維持管理業務	施設・設備の保守管理業務	施設が利用に支障をきたすような状況のまま放置されていないか	随時現地確認	放置されていない	適
		設備が利用に支障をきたすような状況のまま放置されていないか	随時現地確認	放置されていない	適
	清掃業務	トイレトーパー、消毒用品、手洗い用石鹸は常に補給されているか	随時現地確認	補給されている	適
		全体的（駐車場を含）に、見た目が清潔に保たれているか	随時現地確認	清潔に保たれている	適
	安全管理業務	避難経路には障害物がないか	随時現地確認	障害物なし	適
	外構・植栽管理業務	機能・美観が良好な状態に保たれ、利用者が安全に利用することができるか	随時現地確認	美観が保たれ、利用者が安全に利用することができる状態	適
		利用に支障をきたすような状況のまま放置されていないか	随時現地確認	利用に支障を来す状況なし	適
		樹木・花壇は見栄え良く管理されているか	随時現地確認	管理されている	適
		草刈りや除草はされているか	随時現地確認	されている	適
	環境衛生管理業務	快適に利用できる環境となっていたか	随時現地確認	なっていた	適
	廃棄物処理業務	廃棄物は適切に分別が行われていたか	随時現地及び書類確認	適切に分別が行われている	適
備品管理業務	利用に支障をきたすような状況のまま放置されていないか	随時現地確認	放置されていない	適	

総合コメント

利用者アンケートによると、中央駐車場で勤務する係員の対応について91%が「良い、まあまあ良い、普通」、駐車場の清掃について99%が「良い、まあまあ良い、普通」の評価を得ました。施設に係る改善要望（カーブミラーの工夫、センターラインの引き直し）については、令和6年度の本市が発注する改修工事で計画しています。