

指定管理者制度導入施設の管理運営検証結果【検証シート】

		管理No.	
施設の名称	山形県営駐車場	指定管理者	株式会社 ヤマコー
所在地	山形県山形市旅籠町三丁目5番10号	県担当課	企業局総務企画課
指定期間	令和2年4月1日 ~ 令和5年3月31日	(電話番号)	(023-630-2786)
検証期間	令和3年4月1日 ~ 令和4年3月31日		

検証項目	指定管理者による自己検証	県(施設所管課)による評価・検証	
1 仕様書等に沿った管理・運營業務の履行状況			
① 管理・運營業務の履行状況	<p>・ 駐車料金収入と駐車台数について 当期は「三密」を避けるため、換気の徹底や出入口等への消毒液の設置など、新型コロナウイルス感染予防対策を徹底して営業を行いました。しかしながら、まん延防止等重点措置実施により、植木市、さくらんぼまつり等の近隣催事が中止となり、街なかの経済活動は鈍化傾向が続き、駐車場収入は30,471千円(前期比117.8%)となりました。</p> <p>・ 駐車台数は、61,034台(前期比114.3%)となり、普通駐車は前期比146.8%、定期券分駐車台数は子育て応援定期券の取り込みにより、前期比103.3%、遊学館分駐車台数は前期比98.2%となりました。</p>	評価	<p>《評価の理由》 新型コロナウイルス感染拡大に伴いイベントの中止が相次ぐなど、令和2年度に引き続き外出自粛の傾向が見られた中、衛生管理に留意し安定した運営を行ったほか、子育て応援定期券など新たなサービスを含め、定期券利用者の開拓、固定客化に積極的に取り組んでいる。</p>
② 管理・運営上の課題、問題点(改善すべきこと)	<p>・ 自動火災報知設備等、老朽化への対応は優先順位を定め、山形県と協議の上、対処してまいります。</p>	<p>《課題等の原因分析》 平成2年の営業開始から30年以上が経過し、周辺施設の閉館等の環境変化や駐車場施設・設備の老朽が進んでいる。</p>	
課題、問題点への今後の対応	<p>【指定管理者】今後の更なる環境変化に適切に対処するための利用者サービスの提案や、「お客様の満足」と「安心・安全・快適」の見地に立ち、山交ビル本部からの応援体制の構築などに努めてまいります。また、災害時の対応や、施設設備の老朽化問題につきましても山形県への報告連絡相談をしっかりと実施し、リスク・危機管理の対応を徹底してまいります。</p> <p>【企業局】周辺環境の変化によりかつてのような大幅な利用者増が見込めない中、効率的・効果的な運営や緊急時の速やかな対応など、指定管理者の意見も取り入れながら、適切な管理運営に努めていきます。施設の老朽化については、限られた予算の中で優先順位の高いものから計画的な更新・修繕を行ってまいります。</p>		
2 利用者からの要望等への対応			
① 意見・要望等及びその対応状況	<p>・ お客様からご意見を頂いた事案や県及び本部からの連絡事項については、連絡ノートに記すなど、職員全員の情報共有ならびに意見交換会を定期的開催し、接客向上やクレーム対応研修に役立てております。</p> <p>・ お客様のご意見・ご要望を伺う手段として「ご意見箱」を設置しておりますが、本年度の投書はなく、重大なクレーム事案も発生しておりません。</p>	評価	<p>《評価の理由》 利用者からの意見・要望に対し、その都度適切な対応をしており、特段のクレームもない。</p>
意見・要望等への今後の対応	<p>【指定管理者】「お客様の満足」と「安心・安全」を第一とした接客研修を実施し、お客様との会話やコミュニケーションが利用者の支持を頂くための貴重な機会であることを念頭に、言葉遣いには十分配慮し、クレーム等が発生した場合も相手の立場になって早期解決に努めてまいります。</p> <p>【企業局】利用者や指定管理者からの意見を参考に、今後とも改善可能なものから順次対応してまいります。</p>		
3 指定管理者制度活用の効果			
① サービスの向上	<p>・ 期中に発生予定であった大口契約法人の移転に伴う解約等への対応として、令和2年度に新設しました「子育て応援定期券」や「子育て応援前売券」をはじめとした利用拡大と山形県営駐車場の認知度向上に向け、近隣施設や店舗へのチラシ配布を軸とした利活用促進活動に努めました。</p> <p>・ 駐車場内の床面の季節ごとの状態に応じ、マットの交換やメンテナンスに配慮し、安心安全を提供しました。</p>	評価	<p>《評価の理由》 指定管理者の創意工夫で子育て世帯に着目した割安な料金を設定し、近隣企業等へ積極的に売込みを行って利用者数の増加と満足度の向上に努めている。また、また利用者の安全に配慮した施設修繕やきめ細やかな対応を行っており、評価できる。</p>
② 経費の節減	<p>・ 構内の照明や冬期ロードヒーティング等季節ごと、日ごとの天候状況等に応じ、きめ細かな節電対応のオペレーションに注力いたしました。</p> <p>・ 照明器具や誘導灯等の寿命到来時のLED化など、可能な範囲での省電力化を実施しております。</p> <p>・ プリンターの用紙などの交換補充実施日や次回交換予定日の設定と掲出など、経費節減について従業員同志で共有しペーパーレスへの取組と節約に励んでおります。</p>	評価	<p>《評価の理由》 節電・省電力化の対応など、概ね適切に対応している。</p>
③ その他(地域の活性化、雇用の確保等)	<p>・ SDGsの一環として「花いっぱい運動」を継続し、駐車場内及び周辺歩道の環境美化に努め、地域社会の一員として年間を通じて活動しました。</p>	評価	<p>《評価の理由》 地域と連携して積極的に環境美化活動を行うなど、地域活性化への貢献に努めている。</p>
総合的な評価	事業計画に基づき、概ね適正に管理運営を行っており、サービス向上や利用促進に努めている。		

【評価指標】

- A : 仕様書等に定める水準を上回っている等、優れた対応がなされている。
 B : 概ね適正に実施されている。
 C : 部分的に改善等を要するところがあるが、既に対応済み又は対応見込みである。
 D : 仕様書等に定める水準に達しておらず、大いに改善を行う必要がある。

注) 検証項目については、施設の特性等に応じて適宜追加することができるものであること。