

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5年4月1日 ～ 令和8年3月31日		
検証期間	令和7年4月1日 ～ 令和8年3月31日	(電話番号)	(023-630-2237)

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・運営業務の履行状況			
① 管理・運営業務の履行状況	・ 令和7年度山形県営駐車場の運営状況 ① 植木市や花笠まつりは増員体制にてスムーズな入出庫実現に努め、植木市は指定管理後過去最大の売り上げを記録した。 ② 近隣認定こども園の交通安全教室「雨の日の交差点のわたり方教室」を開催。駐車場利用者だけでなく、交通弱者の安全意識高揚を図る企画として展開した。 ③ 令和2年度新設の「子育て応援定期」によって定期契約の上限180台を達成し、山形県の子育て支援策に沿ったサービスを展開した。 ・ 上記により売上高は前年比97.8%となり、駐車台数は107.5%となった。	評 価	《評価の理由》 近隣コインパーキングの増加など県営駐車場を取り巻く環境が厳しさを増す中で、地域貢献や知名度向上等の一環としてイベントを開催したり、近隣のイベントで駐車場利用者の混雑が見込まれる際は、スタッフ増員による入出庫支援・交通整理等のサービス向上に努めている。また、令和2年度から導入している子育て応援定期券サービスの継続及びそのPR等により定期利用者の開拓と継続利用化にも積極的に取り組んでいる。
② 管理・運営上の課題、問題点(改善すべきこと)	・ 定期利用者の契約台数が上限に達していることで、月極利用者を獲得する機会ロスとなる状況が続いている。一般の駐車場利用者を圧迫しないことを前提とした利用種別などの見直しについて検討する必要がある。 ・ 施設の老朽化によって塔屋基部等防水の更新が求められる。 ・ 労務費の上昇及び納付金の増額によって人件費経費が増加傾向にあり、増収を図らなければ収益確保は困難な状況となっている。	《課題等の原因分析》 平成2年の営業開始から30年以上経過し、施設・設備の老朽化が進んでいる。 人件費や維持費等の費用が増加している。	
課題、問題点への今後の対応	問題発生時の迅速な対応と県への報告、建築年数経過に伴う建物や設備の老朽化の現状を適切に報告連絡相談し対応を行う。		
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	・ 当期におけるアンケートやご要望クレーム等は未発生。 ・ お客様の要望を真摯に伺い適切に判断対応、必要に応じた報告連絡相談を実施している。 ・ 現場で発生したトラブルには当事業部の山交ビル本部機能と連携して対応する流れを今後も維持していく。	評 価	《評価の理由》 利用者からの意見・要望等に対し、その都度適切な対応をしている。
意見・要望等への今後の対応	「お客様の満足」と「安心・安全・快適」の見地に立った、お客様との会話やコミュニケーション、言葉遣いを徹底し、サービスに努める。また、混雑想定時の山交ビル本部による応援、事件・事故・トラブルによる危機管理・リスク管理の対応についても引き続き万全な対応を行っていく。		
3 指定管理者制度活用の効果			
① サービスの向上	・ 管理人が日々のクリンリネスに努め、窓口業務を的確に行うことで安心して利用できる体制を確保した。 ・ 地震・火災・事故・トラブル発生時は事業部本部も連携して山形県企業局との報告・連絡・相談を行うことで安全性を確保した。 ・ 混雑時はスタッフを増員し、出庫時の精算補助と誘導を適切に行うことで快適な利用を促した。	評 価	《評価の理由》 近隣のイベント開催時など、混雑が予想される場合にはスタッフを増員し、スムーズな入出庫に務めるなど柔軟な対応をしている。 施設内のクリンリネスに努め、利用者からの意見・要望・問い合わせ等に対し、適切に対応するなどサービス向上に取り組んでいる。 子育て世代の利用者を対象とした「子育て応援定期券」など利用者のニーズと県の施設であることを踏まえたサービスの提供に務めている。
② 経費の節減	・ 場内照明のLED化を継続して実施した。 ・ 冬期間気温の傾向把握によって夜間や早朝の使用不使用判断により、更なるロードヒーティングの省電力化に努めた。 ・ 経験値の高いスタッフ配置によって窓口業務の事務効率化に努めた。 ・ 電子化、データ化による紙使用量の削減を継続して実施した。	評 価	《評価の理由》 節電、省エネに取り組むなど、適切な対応が図られている。
③ その他(地域の活性化、雇用の確保等)	・ 高齢者雇用安定法に基づく高齢者等の働く機会を確保した。 ・ 花いっぱい運動、路面清掃活動、除草活動、近隣住民への挨拶を徹底して行った。	評 価	《評価の理由》 環境美化活動、高齢者等の働く機会を確保するなど地域活性化への貢献が図られている。
総合的な評価	事業計画に基づき、適切な管理運営を行い、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。