

港区立公共駐車場指定管理者モニタリング業務委託

第三者評価実施報告書

令和3年12月

実施機関

特定非営利活動法人 東京都港区中小企業経営支援協会

目次

- (1) 施設の概要、規模
 - 1) 施設の概要、規模…1 頁
 - 2) 管理事務所の運営状況…3 頁

- (2) 事業の概要…4 頁

モニタリング評価参考資料…6 頁

- (3) 項目モニタリング
 - 1) 施設の管理体制…7 頁
 - 2) 情報管理・危機管理…15 頁
 - 3) 施設利用…18 頁
 - 4) 総合評定…19 頁
 - 5) その他、上記 1) から 4) のほかの評価…20 頁

- (4) 添付資料
 - 1) 評価点数表

港区立公共駐車場指定管理者モニタリング業務委託

件名	港区立公共駐車場指定管理者モニタリング業務委託
指定管理者	タイムズ 24 株式会社・タイムズサービス株式会社グループ

(1) 施設の概要、規模

1) 施設の概要、規模

指定管理者が管理する 2 ヶ所の公共駐車場は以下の通りです。

(1)	品川駅港南口公共駐車場		
所在地	港区港南二丁目 14 番 17 号		
構造	鉄筋コンクリート造 地下 2 層		
床面積	8, 844.33 m ²		
収容台数	自動車 137 台 自動二輪車 9 台		
駐車方式	自走式		
完成	平成 13 年 3 月 31 日		
駐車車両の条件	駐車車両の条件は以下の通りです。自動二輪は契約者のみです。		
	区分	四輪車	自動二輪車
	全長	5, 000mm 以下	2, 400mm 以下
	全幅	1, 900mm 以下	900mm 以下
	全高	2, 100mm 以下	
	重量	2, 000 kg 以下	
利用料金	駐車料金は以下の通りです。		
	(消費税込み)		
	時間貸	定期券	プリペイドカード
	08:00~22:00/30分 250円	全日定期券(1か月) 自動車/45,000円 自動二輪車/15,000円	5,500円券/5,000円
	22:00~08:00/30分 100円		11,500円券/10,000円
1日当日最大/2,700円			
ホームページを参考に作成			
駐車場の特徴	品川駅と直結している。		
	駐車場内が自走式である。		
	午前 0 時~午後 12 時まで 24 時間営業		

(2)	麻布十番公共駐車場		
所在地	港区麻布十番一丁目4番10号		
構造	鉄骨鉄筋コンクリート造 地上2階、地下3階建		
床面積	11,739.80 m ²		
収容台数	自動車 347台 (機械式325台、平面式22台) (内ハイルーフ車86台)		
駐車方式	機械式及び自走式		
完成	平成11年5月末日		
駐車車両の条件	駐車車両の条件は以下の通りです。		
	区分	一般車両	ハイルーフ車
	全長	5,000mm以下	
	全幅	1,900mm以下	
	全高	1,550mm以下	2,000mm以下
	重量	2,300kg以下	
	前後輪の間隔(軸離)	2.0m~3.2m	1.8m~3.2m
	フロントオーバーハング	1,090mm以下	1,265mm以下
	軸離・リアオーバーハング	4,370mm以下	4,195mm以下
	最低地上高	150mm以上	
利用料金	駐車料金は以下の通りです。		
	(消費税込み)		
	時間貸	定期券	プリペイドカード
	08:00~22:00/30分 200円	全日定期券/60,000円	5,500円券/5,000円
	22:00~08:00/60分 100円		11,500円券/10,000円
1日当日最大/1,800円			
ホームページを参考に作成			
駐車場の特徴	地下鉄大江戸線・南北線に近く麻布十番商店街にも極近い		
	駐車場内は機械式が殆どである。		
	午前0時~午後12時まで24時間営業		

2) 管理事務所の運営状況

<p>運営状況</p>	<p>当該施設管理者は「タイムズ 24 株式会社・タイムズサービス株式会社グループ」と言います。</p> <p>構成企業はタイムズ 24 株式会社・タイムズサービス株式会社です。</p> <p>以下 2 か所の運営状況は以下の通りです。</p> <p>(1) 品川駅港南口公共駐車場</p> <p>①統括管理・売上管理・・・タイムズ 24(株)</p> <p>②定期管理・・・タイムズ 24(株)</p> <p>③緊急連絡・トラブル連絡・・・タイムズコミュニケーション(株)</p> <p>④現地管理室・従事責任者・・・タイムズサービス(株)</p> <p>現地管理室・従事者（登録 12 名→実務 6 名）・・・東邦警備保障(株)</p> <p>11 月 4 日聞き取り調査</p> <p>⑤集金・機器修理保守・・・タイムズサービス(株)</p> <p>⑥エレベータ保守管理・・・三菱電機ビルテクノサービス(株)</p> <p>⑦遠隔管理等・・・アズビル(株)城南営業所</p> <p>⑧電気設備管理等・・・太平ビルサービス(株)東京支店</p> <p>(2) 麻布十番公共駐車場</p> <p>①統括管理・売上管理・・・タイムズ 24(株)</p> <p>②定期管理・・・タイムズ 24(株)</p> <p>③緊急連絡・・・タイムズコミュニケーション(株)</p> <p>④現地管理室・従事責任者・・・タイムズサービス(株)</p> <p>現地管理室・従事者（報告 12 名）・・・タイムズサービス(株)</p> <p>11 月 4 日聞き取り調査：昼間 5 人～6 人、夜間 2 名</p> <p>⑤集金・・・タイムズサービス(株)</p> <p>⑥エレベータ保守管理・・・三菱電機ビルテクノサービス(株)</p> <p>⑦遠隔監視システム保守管理・・・アズビル(株)城南営業所</p> <p>⑧空調換気設備管理等・・・太平ビルサービス(株)営業課</p> <p>⑨電気設備管理・・・太平ビルサービス(株)東京支店</p>
-------------	--

(2) 事業の概要

指定管理者が行う施設運営・管理に関する基本方針

(1) 基本理念	駐車場事業者としての視点を持ち続ける一方で、既成概念にとらわれず、ご利用者のニーズに合ったコンビニエンスなサービスを提供していきます。これにより円滑な交通環境を実現することで、お客様や地域社会の貢献してまいります。
(2) 基本方針	利用者にとっての利便性を高め、より多くの方に利用していただくことが公共性に繋がると考え「公共性」「利便性」「収益性」のバランスのとれた、理想的な駐車場を目指します。
(3) 管理運営方針	
項目	内容
① 管理運営方針	② パーク 24 グループのリソース（強み・ノウハウ）を活用した実現性・実効性のあるサービスの提供 ③ 全国 1.7 万件の運営実績に基づく効率的な運営管理
②関係法令の遵守 （必要な資格に対する取組、区が定める指針等の遵守）	去る平成 26 年 5 月に麻布十番公共駐車場で発生いたしました現地常駐スタッフによる現金盗取事件及び、品川駅港南口公共駐車場で発生いたしました事務処理ミスによる売上計上漏れが発覚いたしました。この事実を真摯に受け止め、再発防止策を講じた次第でございます。当グループが一丸となり、全国で管理している駐車場にて二度と同様な事象が起きないこととお約束します。 聞き取り調査によるとその後事故は無いとの報告です。
③個人情報保護に関する考え方と具体的な取組	お客様からお預かりする個人情報及び当グループが収集した個人情報・社員情報の保護の重要性プログラムを制定し、継続的な改善に向けてグループを挙げて個人情報の正確な保護に務めてまいります。本駐車場の運営においても、個人情報の保護に関する条例に準拠のうえ、適切な対応を実施いたします。
④環境に配慮した施設運営の取組	駐車場及び当グループで使用する備品等について、出来る限り環境負荷の低減を考慮して調達を行います。 具体例 ●リサイクル可能な物品を選んで購入し、破棄物を増やさないように努めます。

	<p>●港区への提出物に関しても、ミスにより大量の用紙を消費し無駄が発生することを避けるため、チェックは念入りに行います。</p>
⑤地震・防災等、危険管理への取組	<p>タイムズ24やタイムズサービスでは、各種警報等が発令された際、関係者の携帯にその情報が、一斉送信される仕組み（メーリングリスト）を構築しております。</p> <p>これにより、関係者全員に即座に情報が共有されるため、現場からの連絡を待つだけでなく、事前にタイムズ24やタイムズサービスから現場に指示を出すことも可能になり、予防的措置も取りやすくなります。</p>
⑥緊急時の対応と具体的な体制	<p>当グループの緊急時対応マニュアルに則り、教育・訓練を実施し、不測の事態に備えます。万が一、緊急の事態が発生した場合は、駐車場スタッフが通報・連絡により即時に対応を行い、営業のコンタクトセンター（仙台市・東京都品川区・広島市の3箇所）にてフォロー対応も致します。</p> <p>また、状況に応じ、現場責任者、管理責任者及び統括責任者も、現場に急行できる体制を整備します。</p>

モニタリング評価参考資料

1. 指定管理者公募データ
2. 指定管理者の（1）基本理念、（2）基本方針、（3）管理運営方針
3. 事業計画書、事業報告書、アンケート調査報告書 等
4. 指定管理者の管理運営責任者、の方々への聞き取調査等を基にモニタリング評価を行いました。

(3) 項目別モニタリング

評価点数は別紙の評価点数表に基づきます。

1) 施設管理体制	評価点数	27/30
① 人員配置の評価	<p>駐車を管理運営するための管理運営責任者の人員配置は適切か。</p> <ul style="list-style-type: none">●タイムズ 24(株)の統括管理責任者が本事業全体を統括し、港区との窓口となっています。●管理責任者/構成事業者はタイムズサービス(株)の職員が担当し、統括責任者との窓口となっています。●コンタクトセンターを設置し時間貸駐車場に特化した 24 時間 365 日対応のお客様コールセンターを構築しています。●管理責任者/構成事業者の中より現場における現場責任者（施設長）として選任しています。●令和 2 年度は、品川駅港南口公共駐車場は従事責任者 1 名（所属：タイムズサービス(株)）、派遣社員としての従事者（6 名）（所属：東邦警備保障(株)）麻布十番公共駐車場は従事責任者 1 名（所属：タイムサービス(株)）、従事者として 12 名（所属：タイムサービス(株)）、派遣社員としての従事者 3 名（大平ビルサービス(株)）で構成されています。●防災センター従事者として甲種防火管理センター要員として 24 時間配置して居ます。 <p><u>評価：指定管理業務に必要な人員を配置しています。</u></p>	
② 行動管理の評価	<p>計画性を持って、効率的な行動管理が行われているか。</p> <p>管理運営の基本方針により下記の通り行動管理が行われています。</p> <p>(1) 施設・整備の保守</p> <p>設備点検実施集計表に記載のとおり、両駐車とも法定点検を実施するとともに、機能の性能を維持するために日常及び定期点検にシャッター等への注油・消耗部品の交換、整備等を実施しています。</p> <p>(2) 修繕計画</p> <p>修繕実施集計表に記載のとおり、両駐車場とも設備ごとに過去の維持修繕履歴に基づき、適切な修繕改革を作製・立案し、計画的な修繕等を持っています。</p> <p><u>評価：予算額：8,500,000 円（消費税込み）と実績額：8,626,922 円（消費税込み）がほぼ同額で計画的に行われています。</u></p>	

<p>③ 衛生管理の評価</p>	<p>場内等の清掃、整頓その他の環境整備に関する業務は定期的に行われているか</p> <p>①基本事項 業務仕様書には「トイレトーパー、水石鹼、ワックス、洗剤の資材は、品質優良なものを使用すること。」と規定されています。 麻布十番公共駐車場のトイレは太平ビルサービス株式会社が管理しています。</p> <p><u>評価：令和3年11月4日12時56分に視察しましたら男子用トイレが汚れていました。12月3日の聞き取り調査では駐車場利用者だけでなく近くの工事業者もよく利用するとの回答でした。</u></p> <p>②日常清掃・・・毎月の事業報告書によりますと、日常清掃作業表により、各作業箇所の意匠や汚れに応じて清掃が行われています。</p> <p>③特別清掃・・・毎月の事業報告書によりますと、特別清掃作業表により、各作業箇所の意匠や汚れに応じて清掃が行われています。</p> <p>④環境管理業務</p> <ul style="list-style-type: none"> ●防虫防鼠駆除業務（適宜） ●受水槽、排水管等清掃（年1回以上） ●水質検査業務（年1回以上） ●空気環境測定業務（年6回以上） 																												
<p>④ 品質管理の評価</p>	<p>危険箇所、施設の不具合等の確認や巡回業務は適切に管理しているか。 毎月の総合管理業務報告書による品質管理は以下の通り行われています。</p> <table border="1" data-bbox="391 1317 1257 1995"> <tr> <td colspan="2">港区立品川駅港南口公共駐車場</td> </tr> <tr> <td colspan="2">毎月の提出書類</td> </tr> <tr> <td></td> <td>月間分析報告シート</td> </tr> <tr> <td></td> <td>売上年報（月まとめ）</td> </tr> <tr> <td></td> <td>売上月報（毎日の売上計上）</td> </tr> <tr> <td></td> <td>日別入出庫レポート</td> </tr> <tr> <td></td> <td>稼働率レポート</td> </tr> <tr> <td colspan="2">総合管理業務報告書</td> </tr> <tr> <td></td> <td>1. 建物管理業務に関する報告</td> </tr> <tr> <td></td> <td>2. 緊急対応等に関する報告</td> </tr> <tr> <td></td> <td>3. その他、施設に関する報告</td> </tr> <tr> <td></td> <td>各設備年間保守管理計画</td> </tr> <tr> <td colspan="2">業務報告書</td> </tr> <tr> <td></td> <td>巡回点検</td> </tr> </table>	港区立品川駅港南口公共駐車場		毎月の提出書類			月間分析報告シート		売上年報（月まとめ）		売上月報（毎日の売上計上）		日別入出庫レポート		稼働率レポート	総合管理業務報告書			1. 建物管理業務に関する報告		2. 緊急対応等に関する報告		3. その他、施設に関する報告		各設備年間保守管理計画	業務報告書			巡回点検
港区立品川駅港南口公共駐車場																													
毎月の提出書類																													
	月間分析報告シート																												
	売上年報（月まとめ）																												
	売上月報（毎日の売上計上）																												
	日別入出庫レポート																												
	稼働率レポート																												
総合管理業務報告書																													
	1. 建物管理業務に関する報告																												
	2. 緊急対応等に関する報告																												
	3. その他、施設に関する報告																												
	各設備年間保守管理計画																												
業務報告書																													
	巡回点検																												

定期・特別清掃作業
空気環境測定
ロールフィルター交換
自家用電気工作物点検（月次）
消防設備点検
エレベーター設備点検（リモート点検）
エレベーター設備点検（法定・現地点検）
消防設備泡消火設備放射試験
四半期毎の支出実績報告書
第1四半期～第4四半期の支出実績報告書
港区立麻布十番公共駐車場
毎月の提出書類
月間分析報告シート
売上年報（月まとめ）
売上月報（毎日の売上計上）
日別入出庫台数レポート
時間帯別稼働率レポート
総合管理業務報告書
1. 建物管理業務に関する報告
2. 緊急対応等に関する報告
3. その他、施設に関する報告
各施設年間保守管理計画
業務報告書
空調設備点検
消防設備点検不具合箇所是正工事
定期清掃
害虫生息検査
シャッター点検
巡回点検
A レーン 汚水槽・雑排水槽・ガソリントラップ清掃
自家用電気工作物点検（月次）
空気環境測定
B レーン雑排水層・ガソリントラップ清掃
エレベーター設備点検（1号機・2号機）
エレベーター設備リモート点検（1号機・2号機）

	機械式駐車設備点検
	日常清掃
	報告書
	湧水槽 P-7-1 排水ポンプ交換・B-3P-3 盤内故障機器更新
	作業（清掃・工事・調査）報告書
	消防設備点検不具合箇所是正工事
	地上入庫口 上部看板・高さ制限バー接触事故報告
	機械式駐車設備 Aレーン入庫バース設備停止（事故）
	B I F E L V機械室系統給気ファン交換作業
	四半期毎の支出実績報告書
	第1四半期～第4四半期の支出実績報告書
	消防用設備等（特殊消防用設備等）点検結果報告書
	消火器 屋内消火栓設備 スプルンクラー設備等 16 設備
	麻布十番のみ
	自動閉鎖式防火戸調査報告書
	麻布十番のみ
	評価：品質管理は適切に行われていると考えます。
⑤ 自主モニタリングの実施評価の内容の評価	<p>自主事業や利用促進・提案事業など適切に行われているか。アンケートは行っているか。</p> <p>●自主事業 品川駅港南口公共駐車においてカーシェアリング事業（レンタカー事業）が行われています。</p> <p>聞き取り調査によると当事業体のカーシェアリング事業の会員数172万人を有し、当事業体全体の駐車場を利用しているとのことで問題無く行われているとの回答でした。</p> <p>●アンケートについて</p> <p>(1) 品川駅港南口公共駐車場の利用者アンケート調査は令和2年3月5日（水）～3月15日（日）に行われました。</p> <p>時間帯：10：00～17：00 回答件数：87件と報告書にありますが実数82件82件に修正されました。</p> <p>(2) 麻布十番公共駐車場の利用者アンケート調査は令和2年2月28日（金）～3月14日（土）に行われました。</p> <p>時間帯：10：00～17：00 回答件数：145件</p> <p>品川駅港南口公共駐車と麻布十番公共駐車場のアンケート結果を対比しまし</p>

た。

1. 性別	品川	割合	麻布十番	割合
男	53	64.6%	96	66.2%
女	12	14.6%	28	19.3%
無回答	17	20.7%	21	14.5%
合計	82	100.0%	145	100.0%

2. 年代	品川	割合	麻布十番	割合
10～20 歳代	6	7.3%	8	5.5%
30～40 歳代	39	47.6%	47	32.4%
50～60 歳代	32	39.0%	70	48.3%
70 歳以上	3	3.7%	19	13.1%
無回答	2	2.4%	1	0.7%
合計	82	100.0%	145	100.0%

3. お住い	品川	割合	麻布十番	割合
港区内	23	28.0%	22	15.2%
港区外	56	68.3%	117	80.7%
無回答	3	3.7%	6	4.1%
合計	82	100.0%	145	100.0%

4. 利用頻度	品川	割合	麻布十番	割合
毎日	5	6.1%	12	8.3%
週 5 回	2	2.4%	7	4.8%
週 2～3 回	9	11.0%	15	10.3%
月数回	41	50.0%	77	53.1%
初回	21	25.6%	26	17.9%
無回答	4	4.9%	8	5.5%
合計	82	100.0%	145	100.0%

5. 駐車料金	品川	割合	麻布十番	割合
高い	3	3.7%	1	0.7%
やや高い	6	7.3%	5	3.4%
適正	48	58.5%	81	55.9%
やや安い	8	9.8%	26	17.9%
安い	15	18.3%	31	21.4%
無回答	2	2.4%	1	0.7%

合計	82	100.0%	145	100.0%
6. スタッフの対応				
品川	割合	麻布十番	割合	
とても満足	5	6.1%	45	31.0%
満足	2	2.4%	71	49.0%
普通	61	74.4%	27	18.6%
不適	0	0.0%	1	0.7%
とても不適	0	0.0%	1	0.7%
無回答	14	17.1%	0	0.0%
合計	82	100.0%	145	100.0%
7. 看板の案内表記				
品川	割合	麻布十番	割合	
とても満足	11	13.4%	21	14.5%
満足	13	15.9%	46	31.7%
普通	40	48.8%	65	44.8%
不適	10	12.2%	9	6.2%
とても不適	7	8.5%	3	2.1%
無回答	1	1.2%	1	0.7%
合計	82	100.0%	145	100.0%
8. 施設の清潔さ				
品川	割合	麻布十番	割合	
とても満足	19	23.2%	28	19.3%
満足	21	25.6%	62	42.8%
普通	36	43.9%	50	34.5%
不適	4	4.9%	5	3.4%
とても不適	0	0.0%	0	0.0%
無回答	2	2.4%	0	0.0%
合計	82	100.0%	145	100.0%
9. 利用しやすさ				
品川	割合	麻布十番	割合	
とても満足	19	23.2%	31	21.4%
満足	24	29.3%	62	42.8%
普通	33	40.2%	43	29.7%
不適	2	2.4%	8	5.5%
とても不適	3	3.7%	1	0.7%
無回答	1	1.2%	0	0.0%

合計	82	100.0%	145	100.0%
----	----	--------	-----	--------

10. 安全管理状況	品川	割合	麻布十番	割合
とても満足	12	14.6%	38	26.2%
満足	17	20.7%	59	40.7%
普通	48	58.5%	46	31.7%
不適	3	3.7%	1	0.7%
とても不適	0	0.0%	1	0.7%
無回答	2	2.4%	0	0.0%
合計	82	100.0%	145	100.0%

11. 満足度	品川	割合	麻布十番	割合
とても満足	12	14.6%	40	27.6%
満足	27	32.9%	77	53.1%
普通	40	48.8%	25	17.2%
不適	1	1.2%	3	2.1%
とても不適	0	0.0%	0	0.0%
無回答	2	2.4%	0	0.0%
合計	82	100.0%	145	100.0%

12. 利用目的	品川	割合	麻布十番	割合
買物	0	0.0%	47	30.7%
仕事	1	1.2%	54	35.3%
送迎	0	0.0%	10	6.5%
通勤	1	1.2%	4	2.6%
その他	0	0.0%	37	24.2%
無回答	82	97.6%	1	0.7%
合計	84	100.0%	153	100.0%

マーカーの個所が割合の高い調査項目です。

品川駅港南口についてはアンケート項目 1 番から 11 番まで 82 件ですが、12 番が 84 件と合計が矛盾します。麻布十番については複数回答と思われる、両者のアンケートの取り方が違うため評価しませんでした。

評価：1. 性別、2. 年代、3. お住い、4. 利用頻度、5. 駐車料金、7. 看板の案内表記は両者ともほぼ同じ割合です。

しかし、6. スタッフの対応、11. 満足度は麻布十番が品川駅港南口を上回っています。その要因は 8. 施設の清潔さ、9. 利用しやすさ、10. 安全の管理

	<p><u>状況で麻布十番が品川駅港南口を上回り日頃の職員の対応がお客様の評価に繋がっているのではないかと考えます。</u></p> <p>12月3日の当事業体からの聞き取り調査によると品川駅港南口の1日最大料金：2,700円に対して麻布十番：1,800円と麻布十番は料金が安く、常連客が多いのも影響しているのではないかとこの回答でした。</p> <p><u>評価：しかし利用者からのアンケート満足度調査では明らかに麻布十番が品川駅港南口を上回っており、ともに均一なサービスをされるよう対策を講じる必要が在ります。</u></p> <p><u>また、駐車料金の適正評価は両駐車場ともはほぼ同じ割合ですが、品川駅港南口が麻布十番を若干上回り良い評価を得ています。</u></p>
<p>⑥ 再委託事業の評価委</p>	<p>再委託先に港区の業者を選んでいるか、委託先は適切か。</p> <p>区の了解のもとに、再委託事業が行われています。</p> <ul style="list-style-type: none"> ●品川駅港南口公共駐車場 <ul style="list-style-type: none"> ・エレベーター保守管理業務・・・三菱電機ビルテクノサービス(株)東京支店 ●麻布十番駐車場 <ul style="list-style-type: none"> ・エレベーター保守管理業務・・・フジテック(株)セーフティーネットセンター ・自動ドア保守監理業務・・・ナブコシステム(株)東京メンテナンス支店 ・機械警備業務・・・セコム(株)東京本部南麻布営業所 <p><u>評価：再委託先は港区に事業所を置く大企業であり、業種的に港区の中小企業に委託するのは難しいのか？</u></p>

2) 情報管理・危機管理	評価点数	30/30
<p>① 施設の安全管理について調査、評価</p>	<p>利用者の安全確保・施設の安全な管理の取組を行っているか。</p> <p>●事故防止対策・・・安全面における教育としては、下記の項目を重点的に実施しています。</p> <p>①現場の危険箇所の早期発見</p> <p>②安全ルールの確保及び保護具の重要性の確保</p> <p>③ヒヤリハットの事例の不安全行動・要因の分析</p> <p>④5S（整理、整頓、清掃、清潔、躰）及び健康管理の徹底による怪我受傷の防止</p> <p>●犯罪抑制対策・・・場内監視カメラによる不審者、不審車両の発見及び関係機関への通報等により場内の安全確保に努めています。</p> <p>●わかりやすいサイン、案内、誘導サインの設置・・・識別しやすいサインの整備を行い、利用者が安全に本駐車場を利用できるよう誘導しています。</p> <p>●清掃の徹底・・・利用者にとって気持ちの良い「清潔な駐車場」の維持に努めています。</p> <p>●緊急時対応（24時間対応）・・・タイムズサービス㈱の「緊急時対応マニュアル」に則り、教育・訓練を実施し、不測の事態に備えています。</p> <p>●事故等の防止策・・・全国のタイムズにおける経験則に基づいた事故等の防止策を適宜行っています。</p> <p>●高齢者や障がい者等への配慮</p> <p>①LED照明による場内照明確保、②駐車スタッフによるご案内、③ユニバーサルデザインの意識、④高齢者への配慮、⑤車椅子の方への配慮等により高齢者や障がい者等の安全管理を行っています。</p> <p><u>評価：施設の安全管理については職員全員に周知されていると考えます。</u></p>	
<p>②個人情報管理について調査、評価</p>	<p>個人情報の管理を全員に周知徹底し遵守されているか</p> <p>パーク24グループはそれぞれ、(財)日本情報処理開発協会（JIPDEC）よりプライバシーマーク取得企業として認定されています。</p> <p>具体的個人情報取扱い</p> <p>①取得した個人情報および社員情報はコンプライアンス（法令遵守）の精神に基づき、「個人情報の保護に関する方針」と「マネジメントシステム」を策定しています。</p> <p>②取得、利用、提供、及び外部委託の各場面における「個人情報の適切な取扱方法を定めた社内規定」、「マニュアル」を作成し社内への周知・徹底を図って</p>	

	<p>います。</p> <p>③個人情報保護に対する取組姿勢・・・指定管理者「計画書類等提出書」に個人情報保護に対する意欲的な取組が詳細に記載されています。</p> <p>④体制図・・・「個人情報保護体制図」「緊急連絡体制」を作成し、代表取締役社長・経営陣がコンプライアンスに取組む体制が分かり易く図示されています。</p> <p>⑤教育体制・・・「入社後の研修に個人情報」に関する講習の時間をもうけ、法務担当者より、「業務で気を付けるべきこと（業務規程、法律等）個人情報保護、コンプライアンスとはなにか」に対する内容の研修を行っています。入社数年後にもフォローアップ研修を実施しています。</p> <p><u>評価：個人情報管理については適切に行われていると考えます。</u></p>
<p>③ 危機管理体制について調査、評価</p>	<p>危機管理マニュアルは整備されているか、事故を未然に防ぐ体制は取られているか。</p> <p>(1)災害に備えて「港区危機管理基本マニュアル」に則して対応しています。</p> <ul style="list-style-type: none"> ●「巡回点検表」を作成し定期的に場内を巡回しています。 ●「港区業務継続計画」を基に港区の指示のもとに管理運営する体制を整えています。 ●災害ナップザック（防災用ライト・食料・簡易トイレ・緊急衛生用品が梱包されている災害グッズ）を用意されています。 ●その他災害発生時の通報体制、自衛消防訓練、避難場所・避難回路の確認等行われています。 <p>(2)現場対応では「災害発生時に対するガイドライン」を設けています。</p> <ul style="list-style-type: none"> ●基本方針・・・生命の安全管理、駐車場運営の安全確保等が行われています。 ●行動基準・・・駐車場スタッフの現場対応等が詳細に記述され行われています。 <p>(3)災害時の対応</p> <ul style="list-style-type: none"> ●災害本部を設置しています。 ●パーク24グループでは「災害ガイドライン」を策定し、夜間・休日を問わず情報共有できる体制を構築しています。 ●コンタクトセンターを3拠点に設けています。 <p>(4)緊急時対応（24時間対応）</p> <ul style="list-style-type: none"> ●「緊急時対応マニュアル」に則り緊急の事態が発生した場合、駐車場スタッフが24時間対応を行っています。 <p>(5)ゲートシステム遠隔管理</p> <ul style="list-style-type: none"> ●駐車機器不具合によりゲートバーが上昇しない場合を想定し、コンタクトセ

	<p>ンターからの信号により遠隔操作でゲートバーに上昇及び下降することが出来る体制を整えています。</p> <p><u>評価：情報管理・危機管理については基本協定や業務基準書に沿って行われており、万全の体制が敷かれています。</u></p>
--	--

3) 施設利用	評価点数	8/10
<p>① 施設利用の現状調査、評価</p>	<p>アンケート調査により利用者の概要が把握されているか 指定管理者による運営状況の報告によりますと、指定管理者自己評価は以下の様に記載されています。</p> <p>「令和2年度は新型コロナウイルス感染症の拡大の影響で利用台数が減少し、収支状況が悪化してしまいましたが、今後の利用台数の向上、収支健全化に向けた対策を所管課と協議していきます。今後も様々な対策を通じて利用台数や稼働率の向上及び地域貢献に努力してきたいと考えています。」</p> <p>管理部門（区）の評価</p> <p>「令和2年度は新型コロナウイルス感染症の拡大の影響で利用台数が減少し、収支状況が悪化してしまいましたが、今後の利用台数の向上、収支健全化に向けた対策を指定管理者と検討していきます。今後も、地域貢献を含め、より多くの方にご利用いただける公共駐車場になるよう区も指導・支援してまいります。」</p> <p><u>評価：日本の多くの企業が未だかつてない程、売上の減少に苦しんでいます。こうした中であって指定管理者が区へ現状を報告し、区も指導・支援する体制を築いたことは評価できます。</u></p>	
<p>② 施設利用の課題の調査、評価</p>	<p>利用者を増加させるための課題を認識しているか、その対策は取られているか 当共同体の最大の課題は資金・収支計画書が予定通り達成できていないことです。</p> <p>令和2年度の計画値収入計は338,442千円に対し、令和2年度の実績は収入計300,915千円です。計画より37,527千円の減収です。</p> <p>計画値支出は338,422千円で予算に対し、令和2年度の実績は支出計319,090千円です。計画より19,332千円の減額です。</p> <p><u>評価：新型コロナウイルス感染症の影響で人の移動が大きく制限されたため止むを得ないと考えますが、令和3年度資金・収支計画：338,442千円、4年度資金・収支計画：338,442千円、5年度資金・収支計画：338,442千円の達成に向け相当な努力が必要と考えます。</u></p>	

4) 総合判定	評価	5/5
1) から 3) の総合評価を行います。 1) 施設管理体制、2) 情報管理・危機管理、3) 施設利用を総合的に評価します。 評価：施設管理体制、情報管理・危機管理は適切に行われています。		

5) その他 上記 1) から 4) のほかの評価	評価点数	19/25
① 利用者 動向の評 価	<p>利用者の要望等を聴取し、管理運営に反映されているか</p> <p>1) ロケーション</p> <p>●品川駅港南口公共駐車場は JR 品川駅と京浜急行品川駅が乗り入れており恵まれた立地環境にあります。当駐車場は品川駅前広場（港南ふれあい広場）の地下に位置しています。地上広場や駅に直結する歩行者デッキへ、2 台のエレベーターが結び、バリアフリーにも配慮している施設です。</p> <p>J R 品川駅の 1 日の乗降客数は 2018 年 766,884 人：2011 年 643,422 人、京浜急行品川駅の 1 日の乗降客数は 2018 年 288,196 人：2011 年 248,774 人統計は古いですが 2018 年は 2011 年に比べ増加しています。</p> <p>●麻布十番公共通駐車場は、都営地下鉄大江戸線麻布十番駅と東京メトロ南北線麻布十番駅が乗り入れており恵まれた立地環境にあります。当駐車場は都道環状 3 号線の地下に位置し、コンピュータ制御による機械式システムが導入されています。</p> <p>東京メトロ地下鉄麻布十番駅の 1 日の乗降客数は 2018 年 50,564 人：2011 年 41,257 人、都営地下鉄麻布十番駅の 1 日の乗降客数は 2018 年 38,177 人：2011 年 30,868 人統計は古いですが 2018 年は 2011 年に比べ増加しています。</p> <p>令和元年度資金収支計画 341,156 千円に対し実績 332,905 千円、令和 2 年度資金収支計画 338,442 千円に対し実績 300,915 千円、資金収支計画に比べ未達となっています。</p> <p>その要因は新型コロナウイルス感染症の影響が大きいと考えますが、両駐車場に隣接する駅の乗降客数の増加も収入に影響を及ぼしているのではと考えます。（上記参考に 2018 年と比べ今後も増加傾向が続くと考えました。）</p> <p><u>評価：アンケート調査で利用者の要望は聴取していますが、売上の減少を考えると管理運営に十分に反映しているとは思われません。</u></p>	
② 施設知 名度の評 価	<p>看板、ホームページ等で知名度を上げているか。</p> <p>当共同事業体は両駐車場をホームページで宣伝しています。</p> <p>お客様が分かり易く・利用しやすいよう説明しています。</p> <p>なお、お問い合わせ先は街づくり支援部地域交通課交通対策係が掲載されており万全の対策が講じられています。</p> <p>アンケートは行われていますが、両駐車場を利用するきっかけ（例えば：・口</p>	

	<p>コミ・HPを参考・スマホ検索・表の看板・利用料金・駅から近い等) になった理由等をアンケートの中に入れたら、今後利用者を増加させる対策に生かせるのでは、と考えます。</p> <p><u>評価:アンケートの調査方法を工夫しより利用者数を増加させる工夫が必要と考えます。</u></p>
<p>③ 施設運営の関する評価</p>	<p>施設運営は基本協定書・仕様書を遵守して行われているか。</p> <p><u>評価:基本協定書・仕様書の方針に沿って施設運営は行われていると考えます。またモニタリング評価基準の 1. 指定管理者公募データ、2. 指定管理者の (1) 基本理念、(2) 基本方針、(3) 管理運営方針等を基に施設運営は行われていると考えます。</u></p>
<p>④ 受注者が特記する事項についての調査・評価</p>	<p>事業計画書、毎月の報告・年次報告は正しく報告されているか。</p> <p>●令和2年度の事業計画書では 両駐車場の管理体制表(別紙2)では、品川駅港南口公共駐車場の表が2部添付してあり麻布十番公共駐車場の表がありませんでした。12月2日の聞き取り調査では表の記載方法に誤りがあったことが分かり一方は麻布十番公共駐車場であることが分かりました。</p> <p>●毎月の報告では 業務改善報告で品川駅港南口公共駐車場と麻布十番公共駐車場の添付書類に違いがありました。また、品川駅港南口公共駐車場の回答件数:87件がグラフでは82件と違いがありました。</p> <p>●年次報告では 令和元年の支出に合計に違いがありましたが、修正して頂きました。</p> <p><u>評価:毎月及び年度間の報告は期限内に報告されていますが、毎月の報告と年度間の報告と違った報告がありました。</u></p> <p><u>12ヶ月間の報告を総合的に判断し評価しました。</u></p> <p><u>報告書作成時及び提出時のチェック体制の強化が必要です。</u></p> <p><u>港区へ報告書等を提出する時は完全な形の報告書とするよう努めてください。</u></p>

⑤資金・収 支計画・実 績の評価	年間の予算に対して実績はどの様に達成されているか					
	令和2年度 資金・収支計画と実績比較					
	収入・支出	令和2年度 計画 (A)	令和2年度 実績 (B)	差額 (B) - (A)	達成率	未達率
	品川港南口	156,140,000	128,155,270	-27,984,730	82.08%	-17.92%
	麻布十番	182,302,000	172,760,143	-9,541,857	94.77%	-5.23%
	合計	338,442,000	300,915,413	-37,526,587	88.91%	-11.09%
	支出計	338,442,000	319,090,776	-19,351,224	94.28%	-5.72%
	職員人件費	95,814,000	95,021,760	-792,240	99.17%	-0.83%
	光熱水費	23,652,000	22,129,006	-1,522,994	93.56%	-6.44%
	修繕費	8,500,000	8,626,922	126,922	101.49%	1.49%
	事業運営費	2,070,000	1,072,207	-997,793	51.80%	-48.20%
	施設管理費	46,354,000	51,073,929	4,719,929	110.18%	10.18%
	一般管理費	6,842,000	8,157,000	1,315,000	119.22%	19.22%
	納付金	155,210,000	133,009,952	-22,200,048	85.70%	-14.30%
	差引収支額	0	-18,175,363	-18,175,363		
	<p>利用料金は資金・収支計画 338,442,000 円に対し実績 300,915,413 円で 37,526,587 円の未達です。達成率 88.91%、未達率 11.09% で大幅な未達です。</p> <p>支出は資金・収支計画 338,442,000 円に対し実績 319,090,776 円で 19,351,224 円の未達です。達成率 94.28%、未達率 5.72% で支出も未達です。</p> <p>納付金の計画 155,210,000 円に対し実績 133,009,952 円で 22,200,048 円の未達です。達成率 85.70%、未達率 14.30% で大幅な未達です。</p> <p>従って 2 年度実績は利用料金収入 300,915,413 円に対し支出 319,060,776 円で差引 18,175,363 円の赤字となっています。</p> <p><u>評価：新型コロナウイルス感染症の影響を受け止むを得ないと考えますが、指定管理者として企業本体の経営に影響を及ぼす恐れがあるため抜本的な対策が必要です。</u></p>					

評価点数表

項目別モニタリング		実績なし	劣る	←	普通	→	優	評価点数	最高得点	
		0	1	2	3	4	5			
項目別モニタリング										
1)	施設管理体制	評価細項目								
	① 人員配置の評価	両駐車場を管理運営するための管理運営責任者の人員配置は適切か。						●	5	5
	② 行動管理の評価	計画性を持って、効率的な行動管理が行われているか。						●	5	5
	③ 衛生管理の評価	場内の清掃は毎日行われているか、園内清掃業務は定期的に行われているか。						●	4	5
	④ 品質管理の評価	危険箇所、施設の不具合等の確認や巡回業務は適切に管理しているか。						●	5	5
	⑤ 自主モニタリングの実施内容の評価	自主事業や利用促進・提案事業など適切に行われているか。アンケートは行っているか。						●	4	5
	⑥ 再委託業務の評価	再委託先に港区の業者を選んでいるか、委託先は適切か。						●	4	5
	小計								27	30
2)	情報管理・危機管理	この項目は評価点5×2=10点を最高得点とします。								
	① 施設の安全管理の評価	利用者が施設を利用する上で適切な安全管理を行っているか。						●	10	10
	② 個人情報管理の評価	個人情報の管理を全員に周知徹底し遵守されているか。						●	10	10
	③ 危機管理体制の評価	危機管理マニュアルは整備されているか、事故を未然に防ぐ体制は取られているか。						●	10	10
	小計								30	30
3)	施設利用									
	① 施設利用の現状の評価	アンケート調査により利用者の概要が把握されているか。						●	5	5
	② 施設利用の課題の評価	利用者を増加させるための課題を認識しているか、その対策は取られているか。						●	3	5
	小計								8	10

4)	総合評価											
	①	1)から3)の総合評価の評価	総合的な評価を行う。						●		5	5
		小計									5	5
5)	その他	上記 1)から4)のほかの評価										
	①	利用者動向の評価	利用者の要望等を聴取し、管理運営に反映させているか。						●		4	5
	②	施設知名度の評価	看板、ホームページ等で知名度を上げているか。						●		4	5
	③	施設運営に関する評価	施設運営は基本協定書・仕様書を遵守し行われているか。						●		5	5
	④	区に対する報告事項についての調査、評価	事業計画書、毎月の報告、年次報告は正しく報告されているか					●			3	5
	⑤	資金・収支計画・実績の評価	年間の予算に対し実績はどの様に達成されているか。					●			3	5
		小計									19	25
		合計									89	100

評価点は●の個所