

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】

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	(電話番号)	(023-630-2237)
検証期間	令和6年4月1日 ~ 令和7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	<ul style="list-style-type: none"> 令和6年度山形県営駐車場の運営状況 ①植木市や花笠まつり等が通常開催となり繁忙時は従来通りの増員体制にて混雑解消に努めた。 ②近隣の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」を新型コロナ感染症解消以降5年ぶりに開催。山形のご当地ヒーローも参画し、マスコミ各社の放送報道、ネット配信や記事掲載等幅広い情報発信により、地域貢献と認知度向上につながった。 ③令和2年度新設の子育て応援定期契約が貢献し、月極駐車契約の最大件数達成を12か月中9か月達成。 <ul style="list-style-type: none"> 上記による指定管理申請時収入計画対比では119.5%、差額は+6,053千円となった。 年間駐車総台数においては前期比96.8%、前年差異△2,591台の78,267台の利用台数となった。 	評価	B <<評価の理由>> 駐車場周辺の人流が新型コロナウイルス感染症流行前に戻ってきているが、生涯学習センターの大型イベントが減少している中で、地域貢献や認知度向上の一環としてイベントを開催し、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や、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等により定期券利用者の開拓と継続利用化に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)	<ul style="list-style-type: none"> 北隣の24時間営業のコインパーキングによる日々の一定数の機会損失を見据え、月極契約件数の契約上限数付近を維持するため積極施策を継続する。 近隣イベント等の開催によって入出庫ゲートのスムーズな導線案内を行うため、山交ビル本部と連携し、シフト管理とリスク発生時の対応を共有する。 事件等トラブル発生時の早期復旧対応については、山形県企業局への報告を適切に実施する。 	<<課題等の原因分析>> 県民会館の閉館や、近隣のコインパーキングの増加など県営駐車場をとりまく環境の変化。 近隣イベントの開催の減少等による利用台数の減少。 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。	
課題、問題点への今後の対応	施設の管理運営やサービスの提供内容等については、周辺環境の変化等を踏まえ、適切に対応していく。また、施設の老朽化については、優先順位の高いものから計画的に更新・修繕工事を実施していく。		
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	<ul style="list-style-type: none"> 令和6年度における苦情・クレーム等は未発生。 お客様の意見・要望・問い合わせ等を真摯に伺い適切に判断対応を行った。 現場で発生したトラブルには本部も含め即応する流れを今後も徹底する。 	評価	B <<評価の理由>> 利用者からの意見・要望・問い合わせ等に対し、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、事件等トラブル発生時の危機管理・リスク管理の対応についても引き続き万全な対応を行う。		
3 指定管理者制度活用の効果			
① サービスの向上	<ul style="list-style-type: none"> 植木市や花笠まつりなどの、近隣催事において、混雑が想定される繁忙期には、スタッフ応援による混雑解消を行うなど適切な運営を行った。 駐車券紛失申し出や各種要望を頂いた際には、利用者視点での迅速かつ適切な対応を実施した。 県営駐車場の無料Wi-Fiスポットの同時接続台数や通信速度向上を図るため機器等の更新を行った。 山形県が推進している「山形みんなで子育て応援団」に沿った料金体系の「子育て応援定期券」や「子育て応援前売券」の販売を通じ、子育て家族へのサービス向上を図った。 	評価	A <<評価の理由>> 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等を踏まえたサービス提供に努めている。 周辺でのイベント開催時などあらかじめ混雑が予想される場合にはスタッフを増員するなど、柔軟な対応をしている。 利用者からの意見・要望・問い合わせ等に対し、その都度適切な対応をしている。 施設設備については、利用者の利便性を考慮し、適切な維持管理に努めている。
② 経費の節減	<ul style="list-style-type: none"> 場内照明LED化を継続して実施した。 冬期間の消費電力量の大きい屋外走路部ロードヒーティングの電源入り切りの管理、夏季・冬季のエアコン設定温度最適化を行った。 電子化、データ化による紙使用量削減を継続して実施した。 場内トイレに設置している暖房温水洗浄便座の使用後の上蓋閉鎖など節電啓蒙掲示物の追加を行った。 	評価	B <<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)	<ul style="list-style-type: none"> 駐車場スタッフの雇用と退職者発生時の引継ぎを適切に実施した。 花いっぱい運動、路面清掃活動、除草活動、近隣住民への挨拶徹底を行った。 	評価	B <<評価の理由>> 適切な人員配置を行っている。 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。
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。