

■評価報告書記載用 総評（案）

総評

今回、横浜市庁舎駐車場の指定管理業務について、指定期間の中間年における指定管理の実施状況について、指定管理業者の選定の際の評価項目に従い確認することにより、今後の指定管理業務のさらなる改善に役立てることを目的として、中間評価を実施しました。

中間評価の内容については、書類審査や現地視察、指定管理者へのヒアリング等を実施し、横浜市庁舎駐車場指定管理者選定評価委員会において取りまとめを行いました。

指定管理の実施状況ですが、全般的に、駐車場専門事業者としてのノウハウや資源の活用により、質の高い管理が実施されていると評価できます。

特に、駐車施設の整備については、車両動線の見直しや歩行者動線の確保等を行うほか、安全施設の追加設置など、民間事業者のノウハウを生かした施設整備が実施されています。

また、利用者サービスについても、24時間対応のコールセンターにおいて、年間5千件の及ぶ問合せや苦情に迅速に対応するほか、サービス拠点も3拠点から4拠点に拡大し、必要な場合にはスタッフを現地に派遣する体制を充実するなど、サービスの向上が認められます。

こうした結果が、アンケート結果においても、利用者満足度の向上として数字で表れてきています。

さらに経営の健全性の確保については、一部に当初の収入見込を下回る駐車場が見られるものの、運営状況を見極めつつ、現地スタッフを効率的に配置するなど臨機応変な対応を行うほか、機器調達等の工夫によりコストの削減と収益性の向上を図っています。これにより、昨年度には、一部で横浜市に対し収益増による分配金を納付するまでになっています。

一方で、安全対策の面において、利用者から区役所に通報があるまで、路面が盛り上がり大きな事故につながりかねない状況を放置することとなった事例が発生した点については、厳正に受け止める必要があります。施設破損個所の発見が遅れた理由を十分に吟味し、担当スタッフの再教育と再発防止策の徹底を望みます。

また、料金体系については、施設の適正利用や利用の促進というだけでなく、公共交通機関の利用促進や自動車利用の抑制による交通政策・環境政策の観点も踏まえ、行政側ともよく協議し、逐次見直しを実施していくことが望まれます。

さらに、広報活動については、市との協議の中で未実施となっているものも見受けられますが、特に需要が低迷している場合においては、民間の知恵やノウハウを活用すべき余地も高いと想定されることから、官民協働の趣旨を踏まえ、行政側でも再検討が求められます。

指定管理者制度は、平成15年の地方自治法の一部改正によって実現したものであり、制度としても新しく、特に駐車場の指定管理者制度の導入については、参考とする先行事例もほとんどない状況です。今回の中間評価では、一定水準の運営がなされていることが確認されましたが、現在の状況が必ずしも成熟した制度運営とは言い切れない状態にあると考えられます。行政と指定管理者の双方が、より良い制度運営をめざし、互いに知恵を出し合い、さらなるサービスの向上につながるよう努力されることを期待します。