

指定管理者管理運営状況検証調書①

令和4年7月15日

施設名	高松空港県営駐車場	所在地	高松市香南町岡
施設所管課	交流推進部 交通政策課	施設所管課 連絡先	総務・企画グループ 087-832-3135
指定管理者名	高松空港 株式会社	指定期間	平成30年4月1日～ 令和5年3月31日

1 指定管理者が行う業務

委託業務の内容	駐車場の供用、維持管理、利用料金の収納、管理運営にかかる報告等、広報等利用促進、その他駐車場の管理運営に必要な事項	県からの委託料	なし
---------	---	---------	----

2 施設の利用状況等

利用台数		4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
	令和3年度		0	0	0	0	0	0	0	0	76	234	5	0
令和2年度		88	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	89
令和元年度		1,183	269	362	398	532	463	486	437	449	530	404	288	5,801
平成30年度		3,024	3,590	3,270	3,470	3,615	3,307	3,740	842	1,231	1,404	1,414	2,210	31,117
導入前		2,671	2,872	2,785	2,753	2,792	2,708	2,996	2,835	2,798	2,784	2,624	2,907	33,525

※「導入前」は、平成27～29年度の3か年平均
 ※ 新型コロナウイルス感染拡大に伴う営業休止期間あり
 （令和2年4月24日～令和3年12月23日，令和4年1月31日～）

(単位：千円)

利用料金収入 (使用料)		4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
	令和3年度		0	0	0	0	0	0	0	0	41	398	14	0
令和2年度		81	0	30	0	0	0	0	0	0	0	0	0	111
令和元年度		1,311	179	426	568	852	777	795	708	703	1,071	684	471	8,545
平成30年度		165	1,290	2,141	1,977	483	1,401	777	1,091	1,021	1,827	1,689	2,268	16,130
導入前		166	275	2,770	213	403	606	686	379	2,727	250	385	411	9,271

3 利用者からの意見への対応

利用者意見の把握方法	空港満足度調査（年1回、令和2年・3年度は新型コロナウイルス感染症による利用者減少のため実施せず）、管理事務所（令和2年5月で閉鎖）・インフォメーションセンターへの電話問い合わせ
------------	---

利用者からの積極的な評価
入場後1時間まで無料となったので、送迎に利用しやすくなった。
駐車券が詰まってしまった際の、係員の駆けつけ対応が迅速だった。
高松空港ホームページに掲載されている料金早見表が分かりやすい。
事前精算機が導入され、高額紙幣や電子マネーに対応するようになり便利になった。
事前精算機で事前に支払いを済ませているため、スムーズに出庫ができるようになった。
県営駐車場のほか空港前駐車場など駐車場全体に関する問合せができ、分かりやすかった。

利用者からの苦情・要望	対応状況
県営駐車場でも事前精算機を利用したい／高額紙幣に対応してほしい／電子マネーでの支払いに対応してほしい	令和元年4月に県営側の事前精算機を導入し、高額紙幣（五千円・一万円）・電子マネー（交通系・WAON・nanaco・edy・iD・QUICPay）に対応した。
長期駐車の利用料金がわかりにくい	空港ホームページに「料金早見表」を掲載し、利用時間数に合わせて料金を確認できるようにした。
旅客の見送りや出迎えて駐車場を使いたいが、駐車料金がかかってしまう	ターミナルビル内での見送りや出迎えに駐車場を利用しやすくするため、令和元年6月より無料利用時間を入場後30分から1時間に延長した。

4 管理運営状況の評価

項目	細項目	指定管理者による自己評価	施設所管課の評価	人事・行革課の評価
適正な管理運営の確保の状況	利用許可	<ul style="list-style-type: none"> 「高松空港県営駐車場管理規程」「高松空港県営駐車場利用要領」に基づき、適正に管理を行っています。 	<ul style="list-style-type: none"> 協定書に定めた駐車場管理運営業務仕様書に従って、適正に処理され、毎月県に報告されている。 	A A
	建物・設備の保守点検及び維持管理	<ul style="list-style-type: none"> 「高松空港県営駐車場の管理に関する協定書」に基づき、適切な管理運営を行っています。 再委託事業者による機器点検報告を定期的に提出させており、定期点検結果の状況や不具合の発生に対して迅速に交換・修繕等の対応を行っています。 自社及び再委託事業者による巡回清掃を定期的実施し、利用環境整備を行っています。 	<ul style="list-style-type: none"> 設備の保守点検は、再委託先の技術者が月に1回実施していることを報告書により確認しており、仕様書に従って適正に実施されており、適切に管理されている。 再委託事業者だけでなく自社による巡回清掃を行うなど、利用環境の向上に資する管理運営が行われている。 	
	安全性の確保	<ul style="list-style-type: none"> 利用客の安全面から、ターミナルビルと一体化した災害避難計画書を作成し、定期的に従業員による避難訓練を実施しています。 駐車場管理マニュアルにより、災害等緊急時の対応及び連絡体制等について再委託事業者と共有しています。 	<ul style="list-style-type: none"> 「高松空港駐車場連絡体制フロー図」及び「保安点検報告書」を確認。 管理者側の責任により賠償保険を適用することとなった案件はなく、管理施設及び周辺の安全性の確保に努めている。 	
	物品・備品管理	<ul style="list-style-type: none"> 香川県備品リストに基づき管理しており、故障や損傷等が発生した場合、所管課への報告及び修繕等、迅速に対応しています。 	<ul style="list-style-type: none"> 県からの貸付物品の状況は毎年度、県に報告されており、適正に管理されている。 	
法令等の遵守等	法令等の遵守	<ul style="list-style-type: none"> 香川県駐車場条例及び香川県駐車場規則その他の関係法令等を遵守し、管理運営を行っています。 自社においてコンプライアンス等の研修を実施しており、職員の意識啓発等を行っています。 管理運営業務の一部について、再委託を行う際には、下請法等を遵守しています。 	<ul style="list-style-type: none"> 職員研修を実施し、コンプライアンスの徹底に努めるなど、法令等の遵守に努めている。 除草、清掃業務、集金、定期券販売業務、駐車場機器定期保守業務、コンタクトセンター業務を再委託している（指定管理業務開始前に県から承認済み）。 再委託先との間で、適切な契約がなされている。 	A A
	職員配置	<ul style="list-style-type: none"> 「高松空港県営駐車場の管理に関する協定書」及び事業計画書に定める管理に必要な業務体制により運営しています。 GWや年末年始等の繁忙期における空港ターミナル周辺混雑対策のための応援人員の配置等を行っています。 	<ul style="list-style-type: none"> 事業計画どおり指定管理業務に必要な職員数（2名）が配置されている。 繁忙期で混雑が予想されるときも業務を行う応援人員が適切に配置されている。 	
	緊急時の体制	<ul style="list-style-type: none"> 緊急時に迅速な対応を行うため、空港ターミナルビルの緊急連絡体制と連携して、24時間体制で施設管理および警備を実施するとともに、香川県・当社・再委託事業者との緊急連絡体制を整備しています。 	<ul style="list-style-type: none"> 緊急時対応マニュアルの作成や緊急時連絡網を整備するなど緊急時に備えた体制整備がされており、空港関係者への周知が図られている。 	
	県の指示事項への対応	<ul style="list-style-type: none"> 当社担当窓口等を明確にし、迅速且つ適切に対応するよう努めています。 	<ul style="list-style-type: none"> 県からの指示事項には、迅速かつ適切に対応できている。 	
	個人情報の保護	<ul style="list-style-type: none"> 「情報管理基本規則」及び「個人情報取扱規則」を定め、情報・IT管理責任者及び管理者のもとにデータの記録、保管、廃棄等を適切に行っています。 個人情報保護の研修を実施しており、職員の意識啓発等を行っています。 	<ul style="list-style-type: none"> 規則を定めており、管理者のもと駐車場にかかる書類はすべて、サーバー上で管理されており、適正な管理である。 職員研修を実施し、個人情報の管理の徹底に努めるなど、協定書に基づき個人情報の管理、処分を適正に行っている。 	

労働関係法令遵守の状況	労働関係法令	<ul style="list-style-type: none"> 労働関係法令を遵守しています。 雇用契約書にて労働条件を明示しています。 就業規則を定め従業員に明示しています。 賃金台帳、勤務記録、時間外算出表等の書類を整え、適切に賃金を支払っています。 定期的に健康診断を受診させています。 	<ul style="list-style-type: none"> 労働条件通知書等が作成、提示されており、労働関係法令は遵守されている。 職員の健康管理については、年1回定期健康診断を実施するなど適切に行われている。 	A	A
利用者サービスの維持向上の状況	利用者数の状況	<ul style="list-style-type: none"> 日々の利用者数を把握し、長期休暇やイベント開催等の利用増加・減少状況を適切に把握しています。 	<ul style="list-style-type: none"> 毎日の稼働率、利用状況等をシステムにより適時、的確に把握している。 	A	A
	利用促進	<ul style="list-style-type: none"> 高松空港ホームページや場周道路における看板等により県営駐車場のご案内を行っています。 事前精算機を導入し、高額紙幣や電子マネーによる精算を希望する利用者への利用促進を図っています。 前面駐車場を含めた利用状況を分析し、円滑に駐車場を利用できるよう混雑対策を講じています。 多客期において、空港ホームページで県営駐車場をご案内し、無料時間の周知等を行っています。 	<ul style="list-style-type: none"> 指定管理者において、県営駐車場出入口付近に高額紙幣や電子マネーに対応した事前精算機を設置している。 長時間駐車する空港利用者に対し、高松空港駐車場よりも低価格である県営駐車場の料金早見表をホームページに掲載するなどして、利用促進に向けた取組みがなされている。 		
利用者サービスの維持向上の状況	各種事業・プログラムの内容	<ul style="list-style-type: none"> 空港への送迎時の駐車場利用の要望に対応するため、令和元年6月より無料利用時間を入場後30分から1時間に拡大し、空港ホームページ等により周知しています。 障がい者の方を対象に、駐車券と障がい者手帳（あるいは障がい者手帳アプリ「ミライID」）をターミナルビル1階インフォメーションセンターにてご提示いただくと料金を半額にする割引制度を実施しています。 	<ul style="list-style-type: none"> 見送り客への利便性向上を図る観点から無料駐車時間を拡大するなど、空港全体の利便性の向上に努めている。 	A	A
	利用者満足度調査	<ul style="list-style-type: none"> 年に1回、利用者満足度調査（CS調査）を実施しています。 駐車場においては「駐車料金」「混雑状況」等に関する要望が挙げられており、「無料利用時間の拡大」等の対策を行っています。 	<ul style="list-style-type: none"> 空港CS（顧客満足度）調査に駐車場に関する質問も設けており、利用者のニーズを的確に把握している。 		
	苦情等への対応	<ul style="list-style-type: none"> 24時間対応の電話コンタクトセンターを一次受付窓口とし、問題解決に向けて必要な箇所に情報伝達を図る体制を構築しています。 空港インフォメーションセンター等にて受報した苦情や要望等については、適時に駐車場担当と共有し、適切な対応に努めています。 	<ul style="list-style-type: none"> 苦情等は再委託先のコンタクトセンターに集約され、その対応が定期的に報告されている。 現場での即時の対応が求められ、コンタクトセンターでの対応では解決を図ることができない案件については担当部署へ迅速に報告され、空港職員等が対応する体制が整えられている。 		
	広報、PR、情報提供の実施	<ul style="list-style-type: none"> 高松空港ホームページ内にて空港駐車場に関する情報を提供し、入場後1時間無料等のPRに努めています。 リアルタイムの利用状況を確認できるように、高松空港ホームページ内にて、利用状況と連動した駐車場の満空情報を掲載しています。 地元の経済団体等を訪問し、業務渡航における航空利用と併せて駐車場の利用について働きかけています。 	<ul style="list-style-type: none"> 空港ホームページへのアクセス（車利用時）案内の充実、および満空情報の発信、利用料金等基本情報の掲載などを行っており、情報提供と駐車場の認知度向上に努めている。 		

収支の状況	経費節減の取組	<ul style="list-style-type: none"> ・外注していた清掃・除草作業を令和2年度より内製化し経費の節減を図っています。 ・令和3年6月より従来の駐車場有人管理から無人管理に移行し、人件費等の管理費用の削減を図っています。 ・令和3年12月より定期利用の管理を内製化し経費の削減を図っています。 	<ul style="list-style-type: none"> ・駐車場管理運営の再委託を高松空港駐車場との一元的な取扱いとすることで、全体的な駐車場管理コストの削減を図っている。 ・除草作業を職員自らが行う等、削減努力を行っている。 	A	A
	収支の状況	<ul style="list-style-type: none"> ・再委託事業者より毎月の利用台数及び収入等に関する報告書を提出させ、適切に管理しています。 	<ul style="list-style-type: none"> ・再委託先から毎月報告される利用料金報告で収入を、毎月計上される電気代等に加えて1年単位での支払いとなる再委託先への委託料等を月割のうえ支出として計上し、毎月の収支状況把握に努めている。 		
	会計処理の状況	<ul style="list-style-type: none"> ・駐車場担当者及び会計（経理）担当者により適正に処理しています。 ・利用料収入、利用者数については社内複数名体制で入念なチェックを行い、齟齬が生じないように努めています。 	<ul style="list-style-type: none"> ・駐車場業務と経理業務のセクションは切り離されており、適正な会計業務がなされている。 ・社内決裁規程等を確認、適切なチェック体制が構築されている。 		

- 《評価指標》 S：従前の管理水準や仕様書等に定める水準を上回っている。
A：従前の管理水準や仕様書等に定める水準を実施している。
B：従前の管理水準や仕様書等に定める水準を概ね実施しているが、一部改善を期待する部分がある。
C：従前の管理水準や仕様書等に定める水準を下回っている。

総合評価	施設所管課の評価		A	A
	人事・行革課の評価			
	<ul style="list-style-type: none"> ・「適正な管理運営の確保の状況」については、管理運営業務仕様書等に基づき適正に処理されている。 ・「法令等の遵守等」については、コンプライアンスや個人情報保護等の研修など社員教育に努めており、法令等が遵守されている。 ・「労働関係法令遵守の状況」については、法令等で備え付けが義務付けられている帳簿類が備わっているなど、労働関係法令が遵守されている。 ・「利用者サービスの維持向上の状況」については、問い合わせ窓口の一元化、高額紙幣や電子マネーに対応した事前精算機の導入、無料駐車時間の拡大など、指定管理者制度の導入によって利用者の利便性が高まっている。 ・「収支の状況」については、適正な会計業務やチェック体制が構築されており、収支状況が適正に把握されている。 			

- 《評価指標》 S：適正であり、優れた実績をあげている。
A：適正である。
B：概ね適正であるが、一部改善を期待する。
C：改善が必要である。