

第2回多摩市営永山複合施設駐車場指定管理者候補者選定委員会議事要点録

日 時 令和5年8月22日（火）午後2時～午後4時15分

場 所 永山公民館視聴覚室（ベルブ永山4階）

出席委員 5名（全員）

議 事

次第に入る前に第1回選定委員会の議事要点録の確認。了承。

次第1 現場視察

新都市センター開発（株）担当者の説明により現場視察

場内全般の状況説明、中央監視室内の駐車場管理に係る機器や個人情報の管理方法などについて説明を受けながら確認、質疑等を行った。

次第2 申請団体説明及びヒアリング

（新都市センター開発（株）担当者から説明）

【会社概要】

昭和45年多摩ニュータウンにおいて住民のための利便施設の整備、運営管理を目的として設立。現在、ベルブ永山をはじめとする18の施設の維持管理を行っている。約130名を超える人員を配置し、当社の理念でもある地域密着型の経営を行っている。

【選定基準の項目及び内容に沿って説明】

- ・本駐車場が、永山複合施設における公共利用者の駐車場であることを十分に認識したうえで、長年にわたり培ってきた技術や方法、知識を駆使し、利用者の満足できる駐車場管理業務を実施している。
- ・当社駐車場要員は、常に利用者の立場に立ち、場内の美観、関係設備の状況等確認するため、定期的にお客様が安心して利用できるよう実施している。
- ・本駐車場及び近隣施設と一元管理し、そのスケールメリットから経費の削減を図り、トラブル等に対しても連携が可能であり、迅速かつ適切な対応をしている。
- ・当社、利用者の意見を把握するため、利用者アンケートキャンペーンや本駐車場エレベーターホールにアンケート投函箱を常設し、お客様の意見収集を実施している。投函された意見等は、担当者と協議し、運営に反映できるよう、検討し決定している。
- ・社会的弱者への配慮については、所定の駐車スペースを確保、入庫時には発券機に備え付けのインターフォンにより呼び出し、出庫時に対応可能。また、場内巡回時に確認した場合、適切な対応を実施している。
- ・利用者にとって、安全・安心である駐車場であることを意識し、管理運営

を引き続き実施していく。また、現在も様々な状況において、隣接している駐車場管理要員と連携し対応している。

- ・職員体制としては、ベルブ永山に隣接するグリナード永山5階に永山営業センターを配置し、2名の管理職、3名の課長代理、3名の社員、計8名の正社員を配属している。当駐車場においては、責任者1名を含む、総員4名を配置。また、防犯担当の警備隊長1名（警察に詳しい者）を配置している。

- ・経営基盤については、多摩市に本社があり、提出資料のとおり、堅実な経営を行っている。

- ・日常保守・環境改善についてですが、当駐車場の要員は、1時間に1回以上、場内及び出入口付近の歩道を巡回し、安全確認、美観維持、設備を確認し、以上の有無を確認している。日常の清掃で落とせない汚れ等に関しては、年末年始の臨時休業日に機材を用いて清掃を実施している。

- ・事故緊急時には、24時間体制で、災害の予防や被害拡大の防止に努める体制を構築している。また、防犯担当の警備隊長をグリナードに配置し、防災担当の消防隊長を多摩センターの管理センターに配置し、社員教育の強化に努めている。

- ・個人情報については、取り扱う情報の管理を法令に従い、従事している。社内において、個人情報管理要項及び管理者を定める体制が整っている。

- ・効率的な運営・コスト対策については、近隣施設と一元管理することで生まれるスケールメリットを最大限に発揮し、経費の削減を図ることで、指定管理料の範囲内で実施できるものと考えている。

- ・費用対効果が期待できるものになっているかという点については、近隣施設と一元管理することで生まれるスケールメリットを活かし、指定管理料の予算内で実施している。

- ・経費削減等の工夫については、近隣に所有物件、及び、管理物件が多数あるため、効率的な人員配置・管理運営を実施している。本駐車場の責任者は、本施設の管理業務責任者を当てているため、人件費の軽減に繋がっている。また、駐車場に係る消耗品については、納入業者と協議し、一括購入することで経費を削減している。

- ・管理組合との連携については、当社は、複合施設の建物所有者であると同時に、総合ビルメンテナンス業務と本駐車場の管理業務を実施している。建物の管理業務を実施していることもあり、管理組合とは常に密接な連携をとっている。

- ・公共施設利用者のための駐車場運営を意識した提案となっているかという点については、当社は基本方針にある地域住民の皆さんの満足いく施設の整備、及びサービスの提供を経営方針にしており、本駐車場の管理運営につい

でも同様であると考えている。

- ・周辺の交通事情を勘案した安全対策がなされているかについては、入庫待ちの車両が発生した場合、隣接する当社所有の駐車場をご案内し、本駐車場と同様のサービスが受けられるよう振替を実施している。

- ・施設の損傷等への対応・協議への姿勢という点については、当社は、主任技術者をはじめ、設備に関する有資格者を配置しているため、設備の損傷・更新にあっては、適切な対応・協議を実施している。

- ・法令遵守への姿勢ということについては、直接実務を担当する駐車場要員のほかに、実務における責任者、管理者、管理クラスの責任者を他の業務と兼務させ、実務はもとより、駐車場関係法規、雇用労働関係法規に関わる内容についても、日常的に管理監督をさせている。

【要員配置計画の説明】

- ・要員配置については、永山営業管理センター内に、施設管理課長1名、課長代理1名、社員2名、警備隊長1名、消防隊長1名（多摩センター）を配置している。

- ・ベルブについては、ベルブ全般に関し、全4名（主任技術者あり）で担当し、1日2ポストの管理運営を実施している。

よって、現状9名の社員が永山管理センターに所属し、永山複合施設の駐車場の管理業務を全て対応している。

【ヒアリング】

委員：教育部が来ている影響で入庫可能台数が減っていると聞いている。だいぶ以前と比べると満車になることは減っていると感じているが、教育部が移転したことで満車となるケースは増えているのか。

新都市：教育部の移転が直接影響しているとは感じていないが、振替に関しては、令和5年1月4件、2月4件に発生している。これは、マイナポイントの付与期限の影響が多かったのではないかと思われる。令和5年度は、日曜日に1回発行しているのみである。

委員：視察をして気になったことは、身障者の場所。必要な人はいると思うが、そういった方々が正しく使用することができているのか。

新都市：以前、アンケートの中に一般の健常者の車両が駐車してあるとの意見をいただいたことがあった。それ以降、巡回時にマーク等の確認を強化しているが、実際発見できるところまでは至っていない。しかしながら、利用されているほとんどは、車いすマーク等のステッカーが貼付された車両であることを確認している。

委員：身内で老々介護をしているため感じることは、駐車したい時に空いてないことがほとんど、これはグリナードが特にそう感じるものが

多い。

ここは、インターフォンで対応しているという話だったが、目に入りづらい位置なのか、自分自身認識していなかった。駐車できそうにない時には、インターフォンを利用してご相談できるということによろしいか。

新都市：そのようになる。

委員：駐車場の管理はどのくらいされているのか。

新都市：指定管理としては、平成 18 年度から、またそれ以前は、平成 9 年の開館当時から管理している。

委員：年間を通しての様々な統計を取られていると思うが、どのような期間で取られているのか。

新都市：4 月 1 日から翌年 3 月 31 日の年度管理となる。

委員：令和 4 年度において、トラブルと言えるような案件（接触事故や不法投棄、入庫待ちへのクレーム等）が何件ほどあったか。また、困った案件がありましたか。

新都市：近年、そのような事例はありません。柱等への接触事故や不法投棄等はなく、あっても小さな紙が落ちている程度である。

委員：ということは、民間の駐車場のように、ゴミを捨てて行ってしまうというようなことや悪事を働いているものを発見するなどの現場レベルで判断できないような大きな事案は発生していないということによろしいですか。

新都市：現場レベルで判断できないようなことが起きれば、公民館の担当者へ相談し対処していくことになるが、現状としては、そこまでの事案は発生せず、解決できている。

委員：民間の施設に比べ、トラブルの発生件数が少ないことは嬉しいこと。管理・運営する側として、どのような方が利用するのか、ということ把握するのは大事だと思うが、管理会社としては、例えば、市外から来た人などの実態把握については、先程のアンケートから把握するということになるのか。

新都市：アンケートを見ても、公民館や図書館の利用者が多く、民間施設の利用者の駐車場利用者は少ないのが現状である。

委員：ということは、これからの利用についても、地域住民の利用ということ念頭にということによろしいですか。

新都市：そのように考えている。

委員：個人情報についての説明をいただいたが、どのような時に扱うことになるのか。

新都市：駐車券を無くした際に記入いただく紛失届が一番多いケースとなる。保管方法は、鍵のかかる机に保管し、そのカギは、係員が常時携帯しており、スペアもない。閉場後は、中央監視室内のダイヤル式のキーボックスに入れ、退館している。夜間常駐の警備員も暗証番号は知りません。

委 員：この他に個人情報を取り扱うことはあるのか。

新都市：つり銭エラーや駐車券の認証処理が正しくできていないことにより、料金が発生してしまった場合など、駐車料金の返金処理を行う。その場合、所定用紙に記入いただくため、取り扱いが発生する。

委 員：精算機で取り扱いのできる紙幣、硬貨はどのようになっているのか。

新都市：紙幣は、千円札のみ。硬貨は、500 円、100 円、50 円、10 円となる。

委 員：千円札のみへのクレーム等はないのか。

新都市：特にない。

委 員：個人情報というと車のナンバーが駐車場内のカメラに映ると思うが、そこから所有者を割り出すということができてしまうのではないのか。

新都市：防犯カメラの記録内容は、警察からの要請に基づいてのみ情報提供しているため、そのようなことはない。

委 員：収支計画書があるということは、決算報告書はだされているのか。

新都市：事業報告を提出している。

委 員：毎年同額なのか。

新都市：予定としては同額とさせていただいているが、毎年度、多摩市と協議し、年度協定を結んでいる。

委 員：経費を抑えるというところについて、効率的な運営という面ではどうなのか。

新都市：多くは人件費となってくるが、現状、当社 4 名、パート従業員 4 名、尚且つ 1 名の社員の責任者を充てる積算金額となっている。938 万円の部分ですが、こちらをいかに削減できるかというところだと思うが、この金額自体、経費削減を考慮した上で、積算している。

委 員：5 年間、人件費は変わらないのか。

新都市：人件費が高騰した場合については、協議の場で決まることとなる。

委 員：協議事項となっているのか。

新都市：協議事項となっている。

委 員：市民の立場から、経費節減の継続をお願いします。

毎年のアンケートの中から意見反映したものを伺いたい。

新都市：照明が暗いという意見があった。照度が落ち、切れてしまいそうな

ものに関しては、切れる前に交換している。また、反射板の汚れがあると照度不足が発生するため、そういった部分の清掃等を年末年始に行っている。

委員：LEDではないのか。

新都市：蛍光灯です。

委員：その計画はないのか。

新都市：その部分については、指定管理業務外となる。

委員：アンケートについて、年1回3日間実施となっているが、その他常設によるアンケートを行っているという記載があるが、その内容としてはどのようなものがあるのか、これらとりまとめたものを見せていただくことはできるのか。

新都市：常設しているところへの意見としては、昨年度1件あったが、内容としては、具体的なものではなく、それ以外には特にありませんでしたので、集計するということまで至っていないのが現状である。

委員：そうすると、エレベーターホールに常設の意見箱は、機能していないというか、苦情がない、満足度が高いということになるのか。

新都市：昨年11月のアンケート結果を見ても、駐車場の利便性については、満足いただけているという回答が大半を占めていますので、施設を含めてですけれども、お客様に満足いただけているものと考えている。

委員：前回は委員をやらせていただいたが、その際、アンケート実施時期を1回から2回にさせていただいたということもあったのですが、配布枚数について、100枚、1日当たり30枚程度となっているが、この枚数はどのように決定されたのか。

新都市：どのように決定したのかについては、把握していない。

委員：1日当たりの利用台数はもう少しあるはずですので、もう少し増やしても良いのではないかと感じる。

要望になりますが、5～60代の利用が多い中で、視力の老化ということで、通常より暗く見えてしまうという現実がある。一般的な照度よりも明るくすることを検討いただきたい。前回委員として参加した際に要望した、優先スペースに置かれているコーンの位置については、変更いただいたことが分かりましたし、柱の角へもクッションをつけていただくなど、改善されていることを実感できた。多摩市自体、高齢化率が非常に高いので、そのあたりを意識して、事業計画等へ盛り込むような予定はありますか。

新都市：照明については、指定管理業務外であるので、そこへの対応は難し

いと考えている。

委員：他の委員さんと立場が違い、新都市センター株式会社さんと同様の管理会社であり、このような施設の駐車場ではないけれど、駐車場管理も行っている。利用者へのサービスを追求する立場として、利用料金から頂戴したお金で、当然節約できるところは節約してサービスを提供するという立場にある。様々なトラブルに対してのサービスを提供するという側面がほとんどだが、同業者として感じるのは、一般的な室内駐車場と変わらないということ。そして、視察の中で、管理者側の裏側を見せていただきましたが、監視室があり、警備員が常駐していて、モニターカメラで監視し、困った方があればインターフォンで相談でき、係員が出動してくれる。交通渋滞が起こった際にも道路に立ち誘導しているというお話を伺い、十分な配慮をされていると感じた。

この委員会の中で、実際に利用されている方からのより具体的な思いを伺うことができたということは、非常に大切な機会であると考えている。そういったものを実現することは、会社として努力していく、大切なことであると思うので、引き続き努力をしていただきたい。

新都市：ありがとうございます。

次第3 意見の取りまとめ

- 委員長 これから、本件が多摩市公の施設の指定管理者の指定の手続き等に関する条例第5条第1項第1号に該当するかについて、委員会として意見を取りまとめる訳ですが、特命理由について、改めて事務局より説明をお願いします。
- 事務局 区分所有としての特殊性、近隣施設との連携、ベルブ永山の市専有部分の総合管理業務の受託者であることなどから「設置目的を最も効果的かつ効率的に達成することができる団体」と考えている。
- 委員長 皆様からの意見を確認していく。
本件が多摩市公の施設の指定管理者の指定の手続き等に関する条例第5条第1項第1号に該当するかについては、委員全員該当するという意見で一致。各項目への評価・意見について全員で確認。
その結果、
- 1、施設の効用の発揮及びサービスの向上については、全員が②管理基準を満たしている。意見としては、満足いただいているということで一致している。
 - 2、公平性の確保については、全員が②管理基準を満たしている。意見とし

ては、具体的にインターフォーンについての記載がありますので、報告書へ記載していきたい。

3、管理の安全性・安定性の確保については、②管理基準以上の取り組みである。意見としては、みなさん好意的に受け取られているように感じる。

4、効率的な運営・コスト対策については、②管理基準を満たしている。意見としては、努力を継続してもらいたいという内容と受け止める。

5、当該駐車場特性への対応などについては、②管理基準を満たしている。意見としては、特段記載はありませんが、評価から好意的に見ていると判断できますので、そのようにしていきたい。

表現までは詰められないが、方向性としては、基本的に基準を満たしているという判断の中で、改善等できるものがあつた場合は、改善に向け対応いただくよう報告したいと思いますが、よろしいか。

委員 異議なし

委員長 この他に何か意見等があれば事務局にお寄せいただきたい。それらも踏まえ、本委員会の審査結果として報告書を取りまとめる。委員長と事務局とで報告書を作成し、皆さんに確認していただく予定ですので、よろしくお願ひします。

次第4 その他

今後のスケジュールについて事務局から説明

以上