

## 令和5年度 指定管理者モニタリングレポート

施設名	久留米市営駐車場（① 広又 ② 小頭町公園 ③ 東町公園）
所在地	① 東町74番地12 ② 小頭町7番地 ③ 東町26番地
指定管理者	株式会社くるめ都市交通マネジメント
モニタリングにあたっての基本方針・方法等	施設の利用状況や公共サービスの提供状況に関し、市が示したサービス水準を満たしているかを月報および四半期ごとのモニタリングレポートにより確認する。また、運営状況について指定管理者に毎月ヒアリングを行うとともに、施設の管理状況等について抜き打ちで現地確認を行う。
担当部課	都市建設部 交通政策課 TEL : 0942-30-9092 FAX : 0942-30-9714

	業務の履行状況	サービスの質	サービス提供の安定性
結果判定	B	C	B

### ■ モニタリングの総括コメント

令和5年度より新たな指定管理者のもとでの管理運営が始まった。協定書や業務仕様書等に基づき、適切な管理運営が行われており、回転率（駐車スペースが何台の車両によって利用されるかを示すもの）の増加により、年間の使用料収入及び利用台数は、次のとおり前年度を上回る結果となった。

#### 【使用料収入】

広又駐車場10%増、小頭町公園駐車場6%増、東町公園駐車場28%増と、全ての駐車場で前年度を上回った。

#### 【利用台数】

広又駐車場16%増、小頭町公園駐車場1%増、東町公園駐車場15%増と、全ての駐車場で前年度を上回った。

### ■ 今後の改善項目等

利用者からの苦情やトラブルも発生したことから、継続して実施している接客研修等を強化し、サービスの質及び利用者満足度の向上に努める必要がある。

事務手続きのミスも散見されることから、組織内でのダブルチェック体制を構築するなど、円滑な事務処理に向けた改善を図る必要がある。

上記を含め、引き続き適正な管理運営に努めるとともに、中心市街地活性化支援にも取り組み、回遊性の向上及び来街者の増加に寄与することが求められる。

モニタリングの基本項目		モニタリング結果の概況と改善項目	要求サービス水準	サービス水準の達成状況（実績）
業務の履行状況	事業・業務の状況	収入・利用台数ともに前年度を上回った。	前年度を上回る収入・利用台数。 中心市街地活性化への支援の実施。	収入・利用台数ともに前年度を上回った。 駐車場情報提供システム運営協議会の事務局を務める等、中心市街地の活性化に努めた。  <b>【B】</b>
	管理運営における基本的事項	適正な運営が行われた。		
	会計処理の状況	適切な会計処理が行われた。		
	施設の維持管理状況	施設の維持管理が適切に行われた。		
サービスの質の状況	職員サービスや広報等の状況	研修の実施により、接遇の向上が図られている一方で、利用者とのトラブル等も確認された。	利用者満足度の向上。	継続した職員研修や利用者目線での施設改善に取り組まれる一方で、利用者とのトラブルや苦情等も確認された。  <b>【C】</b>
	施設運営上のサービス状況	入口電飾サインや料金体系案内板の刷新、徐行サインの掲示など、利用者目線での改善に取り組まれた。		
サービス提供の安定性の状況	通常サービス業務の収入状況	前年度比17%の収入増であった。	通常サービス業務の収支の黒字。	通常サービス業務の収入状況は、前年度比17%の増となった。 物価が高騰する中で、支出の縮減に努めた。  <b>【B】</b>
	通常サービス業務の支出状況	電気料や人件費の高騰により前年度を上回ったものの、経費の縮減に努めた。		
	自主事業の収入状況	該当なし		
	自主事業の支出状況	該当なし		