

戸塚区総合庁舎駐車場指定管理業務  
評価報告書

令和 7 年 7 月

横浜市庁舎駐車場指定管理者選定評価委員会

## 目 次

1 趣旨 .....	1
2 対象施設及び指定管理者 .....	1
3 指定期間 .....	1
4 選定評価委員会（50音順） .....	1
5 選定評価委員会開催日程及び主な議題 .....	1
6 評価の方法 .....	2
(1) 評価項目 .....	2
(2) 評価基準 .....	2
7 評価結果及び講評 .....	3
(1) 評価結果 .....	3
(2) 講評 .....	4
8 総評 .....	6

## 1 趣旨

横浜市では、市庁舎及び区庁舎駐車場において、「入庫待ち車両の発生」「長時間利用」「年間約1.9億円の維持管理費負担」などの課題があり、こうした課題を解決するため、平成21年3月に横浜市庁舎駐車場条例を制定し、誰でも利用できる公共駐車場と位置づけ、駐車料金をご負担いただくこととしました。この庁舎駐車場の有料化に合わせて、民間のノウハウを活用し、サービス向上と経費節減を図るため、指定管理者制度を導入し、指定管理者による管理運営を始めています。

戸塚区総合庁舎駐車場については、PFI事業による戸塚区総合庁舎の再整備事業の一環として整備され、PFI事業者を指定管理者として指定し、維持管理運営されています。指定管理者が行っている施設運営について、客観的かつ多角的な点検評価を実施することにより、指定管理者自らが施設運営の改善を行うことを目的とし、PFI事業要求水準書及び横浜市庁舎駐車場条例に基づき、横浜市庁舎駐車場指定管理者選定評価委員会（以下、「選定評価委員会」という。）による評価を行いました。

本報告書は、その経過及び結果について報告するものです。

## 2 対象施設及び指定管理者

対象施設：戸塚区総合庁舎駐車場

指定管理者：アートプレックス戸塚株式会社

## 3 指定期間

平成25年3月1日から令和9年3月31日

## 4 選定評価委員会（50音順）

委員長 中村 文彦（東京大学 特任教授）

委 員 池田 陽子（弁護士）

委 員 檜垣 萌美（横浜市社会福祉協議会福祉ボランティア・市民活動部会副部会長）

委 員 伏見 達（公認会計士）

委 員 吉岡 耀子（交通・環境ジャーナリスト）

## 5 選定評価委員会開催日程及び主な議題

	日 程	主な議題
令和7年度 第1回委員会	令和7年4月24日	<ul style="list-style-type: none"><li>・評価作業の進め方</li><li>・評価項目及び評価基準の決定</li><li>・現地調査（戸塚区総合庁舎駐車場）及び指定管理者へのヒアリング</li><li>・評価シートの作成</li></ul>
令和7年度 第2回委員会	令和7年6月26日	<ul style="list-style-type: none"><li>・評価報告書の作成</li></ul>

## 6 評価の方法

駐車場の管理運営業務が、PFI事業の一環であることを考慮し、PFI事業要求水準書や指定管理者選定時の提案を踏まえ、書類審査、指定管理者へのヒアリング及び現地調査により実施しました。

### (1) 評価項目

指定管理者選定時におけるPFI事業要求水準書に基づき、以下の6項目について、評価を行いました。

- 「1. 業務実施体制等」
- 「2. 利用料金等」
- 「3. 駐車場の管理運営業務」
- 「4. 駐車場の維持管理業務」
- 「5. 駐車場の経営管理業務」
- 「6. その他（利用者サービス向上等）」

### (2) 評価基準

評価項目ごとに具体的な達成状況を確認し、A・B・Cの3段階で評価しました。

#### 【評価基準】

- A評価： 指定管理者からの発案により、当初計画以上にサービスレベルが向上している。
- B評価： 当初計画どおりに実施されている。又は、当初計画どおりに実施されていないものがあるが、適切なサービス提供や事業運営の観点から特段の問題はない。
- C評価： 当初計画どおりに実施されていないものがあり、適切なサービス提供や事業運営の観点から問題がある。

## 7 評価結果及び講評

### (1) 評価結果

評価項目	イ 委員	ロ 委員	ハ 委員	ニ 委員	ホ 委員
<b>1. 業務実施条件（業務実施体制等）</b>					
(1) 業務実施体制					
(2) 施設の開庁日・開庁時間	B	A	A	A	A
(3) 保険への加入					
<b>2. 業務実施条件（利用料金等）</b>					
(1) 利用料金制の導入					
(2) 納入金	B	A	A	B	A
(3) 利用料金の管理					
<b>3. 駐車場の管理運営業務</b>					
(1) 車両の誘導・監視・管理					
(2) 利用管理	B	A	A	A	A
(3) 事故等への対応					
(4) 帳簿等の作成					
<b>4. 駐車場の維持管理業務</b>					
駐車場の維持管理業務	B	B	B	B	B
<b>5. 駐車場の経営管理業務</b>					
(1) 事業計画書の作成・提出					
(2) 事業報告書の作成・提出	B	B	B	B	B
(3) 関係機関との連絡調整					
(4) その他					
<b>6. その他（利用者サービス向上等）</b>					
(1) 利用者サービスの向上、利用者ニーズの反映					
(2) トラブル対策	B	B	B	B	A
(3) 個人情報保護管理					

(2) 講評

評価項目	講評
<b>1. 業務実施条件（業務実施体制等）</b>	
(1) 業務実施体制	<ul style="list-style-type: none"> <li>・当初計画通りに実施されている。</li> <li>・中央管理室及び警備員による監視体制は、有効に機能している。</li> </ul>
(2) 施設の開庁日・開庁時間	<ul style="list-style-type: none"> <li>・PFI事業の統括マネジメント体制との連携により、円滑な業務遂行が実現している。</li> <li>・施設の開庁日・開庁時間について、当初の提案にはなかった対応（駐車場の7:00開始）を実施しており、住民サービスの観点で確実にプラスになっていると考えられる。また、当初提案よりも拡大した運営時間に対して業務体制構築及び保険加入を適切に行っていることも評価できる。</li> </ul>
(3) 保険への加入	<ul style="list-style-type: none"> <li>・自動車管理者賠償責任保険に加入したことは、責任ある体制作りに役立っている。</li> </ul>
<b>2. 業務実施条件（利用料金等）</b>	
(1) 利用料金制の導入	<ul style="list-style-type: none"> <li>・当初計画通りに実施されている。</li> <li>・要求水準に基づき設定した昼間割増料金について、「複雑でわかりにくい」という市民の声を受けた市からの廃止要請に対して、適切かつ柔軟に対応している。</li> </ul>
(2) 納入金	<ul style="list-style-type: none"> <li>・一方で、利用者の方にもわかりやすく、かつ、合理的な利用料金体系を、新たに市と指定管理者がともに模索する余地があると考えられる。</li> <li>・納入金について、提案時の想定額を超える金額を納入していることから、市の財政へのプラスの貢献が認められる。</li> </ul>
(3) 利用料金の管理	<ul style="list-style-type: none"> <li>・利用料金の収入状況などについても、適切に管理できている。</li> </ul>

評価項目	講評
3. 駐車場の管理運営業務	
(1) 車両の誘導・監視・管理	<ul style="list-style-type: none"> <li>・当初計画通りに実施されている。</li> <li>・車両の誘導等が適切に行われ、駐車場の適切な利用が実現している。</li> </ul>
(2) 利用管理	<ul style="list-style-type: none"> <li>・満空状態をわかりやすく示すなど、車両のスムーズな出入りのための体制を整えている。</li> <li>・当初は想定できなかった事故発生等があった際に、事故発生個所の修繕・帰責者との調整など丁寧な対応をしているものと評価できる。</li> <li>・事故対応の迅速さは評価できるが、今後も事故の予見・防止に向けた努力を重ねていってもらいたい。</li> </ul>
(3) 事故等への対応	<ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者の利便、不便を考慮して、「駐車場内車路の転回幅確保のために一部の車マスを車路に変更しての対応」などの追加の対策を講じており、それが適切に機能している様子が伺えた。</li> </ul>
(4) 帳簿等の作成	<ul style="list-style-type: none"> <li>・事故等への対応を適切に行っており、事故多発箇所をカラーポーン等により示して運転者に注意を促していることも評価できる。</li> </ul>
4. 駐車場の維持管理業務	
駐車場の維持管理業務	<ul style="list-style-type: none"> <li>・当初計画通りに実施されている。</li> <li>・台風情報のチェックや、止水板等の設備の維持管理も適切に行われている。</li> <li>・物損事故が増えており、駐車場内に通行しにくい場所もあるため、今後の改善が望まれる。</li> </ul>
5. 駐車場の経営管理業務	
(1) 事業計画書の作成・提出	<ul style="list-style-type: none"> <li>・当初計画通りに実施されている。</li> </ul>
(2) 事業報告書の作成・提出	<ul style="list-style-type: none"> <li>・災害に対して適切な対応ができる準備がされている。</li> </ul>
(3) 関係機関との連絡調整	
(4) その他	
6. その他（利用者サービス向上等）	
(1) 利用者サービスの向上、利用者ニーズの反映	<ul style="list-style-type: none"> <li>・当初計画通りに実施されている。</li> <li>・従業員の研修や複数の職員による対応など、マナーも含め接客の基本が守られて、利用者の安心を高めている。</li> </ul>
(2) トラブル対策	
(3) 個人情報保護管理	<ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者サービス向上、トラブル対策など、丁寧に堅実に実施されている。</li> </ul>

## 8 総評

今回の戸塚区総合庁舎駐車場の指定管理者による管理運営業務に対する評価は、PFI事業要求水準書（駐車場の維持管理運営に係る項目）に基づいて評価項目を設定した上で、指定管理者へのヒアリングを行うとともに、戸塚区総合庁舎駐車場において現地確認を行い、指定管理者の実施状況を確認しました。

全般的にはPFI事業により庁舎の維持管理業務等を一体的に行っていることの特性を活かして様々な工夫を行っており、計画どおりに業務が実施されていることに加え、市の要請に柔軟に対応していることを確認しました。

具体的には、中央管理室と連携し、トラブル発生時に即時対応可能な維持管理体制を構築できている点や、事故発生後の修繕、帰責者との交渉などを迅速に実施している点などが挙げられます。また、駐車場内の事故発生を予防するための措置として、一部の駐車区画の形態を変更して転回用の車路幅を確保したり、事故発生箇所にカラーコーンを設置して注意喚起を促したりするなど、利用者目線に立った安全対策を実施しています。

さらに、指定期間を通じてほぼ毎年度、収入見込み額を上回る利用料金収入があったことから、最低保証額に加えて分配金を市に納付しており、事業の継続性を確保しながら市の財政に大きく貢献しています。

一方で、駐車場内において物損事故が同一箇所で繰り返し発生していることが確認されています。事故発生の原因が、駐車場の構造によるものか、自動車の大型化などの社会的な変化によるものかなど、原因分析を的確に行い、市と指定管理者が共通の課題認識を持ちながら再発防止に努めることが必要です。

今回の選定評価委員会においては、多くの市民が利用する庁舎駐車場として、適切なサービス提供が行われていることを評価します。引き続き、市と指定管理者が協力して、継続的なサービス向上及び利用者目線に立った業務改善に向けて、より良い施設運営を行っていくことを期待します。