

## 三田フレンズ指定管理者運営評価結果について

三田フレンズ指定管理者の令和元年度運営評価結果を報告する。

### 1 施設名

三田フレンズ  
目黒区三田一丁目11番26号

### 2 指定管理者

株式会社 日進産業  
東京都中央区入船1丁目4番10号  
代表者 代表取締役 幡野 明弘

### 3 指定期間及び運営評価の対象期間

指 定 期 間：平成31年4月1日から令和6年3月31日まで（5年間）  
評価対象期間：平成31年4月1日から令和2年3月31日まで

### 4 運営評価の方法

「目黒区都市整備施設指定管理者運営評価委員会設置要綱」に基づき設置された目黒区都市整備施設指定管理者運営評価委員会（別表）において、指定管理者から提出された事業報告書、利用者アンケートの結果、指定管理者の自己評価等をあらかじめ定めた基準に基づき評価を行った。

### 5 事業報告書の概要

別紙「三田フレンズ施設事業報告書（概要）」のとおり

### 6 施設運営に係る区の歳入・歳出決算額の推移

（単位：円）

| 項目 | 平成               |                 |                 |                 |                 | 備考      |
|----|------------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|---------|
|    | 26年度<br>(3期1年目)  | 27年度<br>(3期2年目) | 28年度<br>(3期3年目) | 29年度<br>(3期4年目) | 30年度<br>(3期5年目) |         |
| 歳入 | 6,596,900        | 9,165,980       | 9,208,920       | 10,523,100      | 10,690,000      | 駐車場使用料  |
| 歳出 | 27,441,175       | 27,394,175      | 27,296,239      | 27,296,239      | 26,803,109      | 精算項目を除く |
| 項目 | 令和元年度<br>(4期1年目) |                 |                 |                 |                 | 備考      |
| 歳入 | 10,030,700       |                 |                 |                 |                 | 駐車場使用料  |
| 歳出 | 26,950,898       |                 |                 |                 |                 | 精算項目を除く |

※導入前（平成17年度）の収入14,992,000円、支出34,858,353円（区の歳入、歳出額）

7 指定管理者の自己評価結果（100点満点換算点）

|      |                 |
|------|-----------------|
| 自己評価 | 81点：十分水準を超えている。 |
|------|-----------------|

8 総括評価結果（100点満点換算点）

|      |               |
|------|---------------|
| 総合評価 | 73点：水準を超えている。 |
|------|---------------|

9 評価内訳

(評価委員4人)

| 評価項目              | 内容                                   | 委員1人あたりの配点 | 配点                 | 得点  |
|-------------------|--------------------------------------|------------|--------------------|-----|
| 1 サービスの実施に関する事項   | (1) 運営方針に基づき施設の設置目的を十分発揮する内容となっていたか。 | 35         | 140                | 101 |
|                   | (2) 利用者の平等な利用の確保が図られたか。              | 5          | 20                 | 15  |
|                   | (3) 利用者の声を反映する仕組みとなっていたか。            | 5          | 20                 | 15  |
|                   | (4) 被雇用者の利用者対応は適切であったか。              | 10         | 40                 | 30  |
|                   | (5) 被雇用者の技術向上や接遇等研修体制が整っているか。        | 5          | 20                 | 14  |
| 2 経営能力等に関する事項     | (1) 管理を安定的に遂行する物的・人的能力があったか。         | 10         | 40                 | 27  |
|                   | (2) 個人情報を適切に管理できたか。                  | 10         | 40                 | 27  |
|                   | (3) 情報公開に関して適切に対応できたか。               | 5          | 20                 | 12  |
|                   | (4) 安全管理が適切に行われたか。                   | 10         | 40                 | 32  |
|                   | (5) 環境配慮に関する取組みはなされていたか。             | 5          | 20                 | 16  |
| 3 管理運営経費に関する事項    | (1) 管理経費は適正に執行されたか。                  | 10         | 40                 | 28  |
| 合計点               |                                      |            | 440                | 317 |
| 改善提案評価（翌年度事業計画含む） |                                      | 10         | 40                 | 28  |
| 総合評価点             |                                      |            | 73点<br>(100点満点に換算) |     |

※ 総合評価点は、各委員の評価点（改善提案評価を含む）を100点満点に換算し、平均したものである。

所見

1 サービス、運営管理

- (1) 年間管理計画書をもとに、設備の経年劣化に配慮した点検を行うなど、計画的に施設管理業務を行っており、月報・四半期報等による区への報告も適切である。
- (2) 人員配置については、施設や駐車場管理に関して有資格者・実務経験者を配置し、必要に応じて本社社員が巡回するなど、適切で安定した施設管理を行っている。
- (3) 令和元年度の駐車場稼働率は、前年度から3.2ポイント低下したものの29.4%であり、5年前の稼働率15.1%のおおよそ2倍を維持したものとなっている。これは、近隣の企業・住宅へのチラシ配布や三田フレンズ敷地内にのぼり旗等掲示物を設置するなど、駐車場認知度向上・営業努力の成果と考えられる。

2 利用者対応

- (1) 利用者の要望や苦情への対応は、丁寧かつ迅速に行われ、区への報告も適切に行っており、接遇に関する苦情も少ない。11月に実施したアンケート結果において、駐車場管理の総合評価では、「満足」「やや満足」の合計が91%と高い比率（前年度比4ポイント増）になっている。
- (2) 「駐車場混雑・空き情報配信システム」の利用を提案し、平成30年11月に導入することにより、駐車場利用者の利便性向上を図っている。効果測定のため、令和2年度アンケートでは当システムに関する質問項目を加えるとうい。
- (3) 利用者のトラブル・苦情について、現場職員だけで対応困難な事例では、本社職員が迅速・適切な対応を行い、経過を遅滞なく区に報告している。

3 個人情報管理

- (1) 個人情報に関する規程等が整備されている。また、個人情報保護体制を構築した上でプライバシーマークの使用許諾を受けている。
- (2) 防犯カメラの個人情報の管理については、区の基準に基づき適切に実施されている。個人情報保護の職員研修を行っているほか、現場責任者が区主催のセキュリティ研修にも参加している。

4 安全管理

- (1) 夜間・休日の緊急事態に備えた緊急センターを設置し、常時職員を派遣できる体制となっている。台風19号襲来時も、施設状況を適宜確認・対応・報告するなど、区担当者との連絡を取り合っている。
- (2) 消防署職員の立会いによる消防訓練と地震・台風を想定した災害訓練を行っている。
- (3) 避難訓練に住民参加がないことへの改善方策として、「安否確認シート」の配布による参加促進を計画していた。コロナ禍で中止となってしまったが、令和2年度はさらに工夫して住民参加を実現されたい。

以上から総合的に判断して、指定管理者の管理の業務は、「水準を超えている」と評価ができる。

以 上

(別表)

「目黒区都市整備施設指定管理者運営評価委員会」(敬称略)

| 職    | 職名                     | 氏名    |
|------|------------------------|-------|
| 委員長  | 中小企業診断士                | 佐々木 泰 |
| 副委員長 | 弁護士                    | 北村 聡子 |
| 委員   | 大学講師                   | 西村 亮彦 |
| 委員   | 都市整備部長<br>(街づくり推進部長兼務) | 中澤 英作 |

(参考)

「評価区分」

| 区分               | 十分水準を<br>超えている | 水準を超え<br>ている   | 水準に達して<br>いる   | 水準に達して<br>いない  | 水準をかなり<br>下回っている |
|------------------|----------------|----------------|----------------|----------------|------------------|
| 評価結果<br>(100点満点) | 80点以上          | 80点未満<br>70点以上 | 70点未満<br>60点以上 | 60点未満<br>50点以上 | 50点未満            |

## 三田フレンズ施設事業報告書（概要）

## 1 施設の概要

|                 |  |
|-----------------|--|
| 施設名             | 三田フレンズ   |
| 所在地             | 目黒区三田一丁目11番26号   |
| 開設              | 平成7年3月   |
| 指定管理者<br>制度導入   | 平成18年4月  |
| 事業内容<br>(条例の規定) | 三田地区駐車場<br>三田地区及びその周辺の道路交通の円滑化を図り、もって区民生活の<br>環境の向上に資する。<br>機械式駐車場（有人管理）34台<br>営業時間 8：30～22：00 |

## 2 指定管理者の概要

|      |  |
|------|--|
| 団体名  | 株式会社 日進産業  |
| 所在地  | 東京都中央区入船一丁目4番10号   |
| 代表者  | 代表取締役 幡野 明弘  |
| 指定期間 | 平成31年4月1日から令和6年3月31日まで（5年間）  |
| 受任業務 | 1 駐車場の利用の承認、不承認、制限その他の利用に関する業務<br>2 自動車の保管に関する業務<br>3 駐車場の日常の維持管理に関する業務<br>4 駐車場の設備等の保全及び修繕に関する業務<br>5 その他住宅施設、住区施設、街づくり活動室、備蓄倉庫を除く、共有<br>部分の施設の維持管理 |

## 3 管理業務の実施状況（事業・行事等の実施状況、施設の利用状況、施設管理の状況など）

## (1) 主な業務の実施状況

| 項目   | 業務内容     | 回数   | 項目   | 業務内容   | 回数    |
|------|----------|------|------|--------|-------|
| 保守点検 | 自家用電気工作物 | 年12回 | 保守点検 | 空調設備   | 年2回   |
|      | 消防設備     | 年2回  |      | 駐車場設備  | 年12回  |
|      | 自動ドア     | 年2回  | 環境維持 | 清掃業務   | 日常・定期 |
|      | シャッター    | 年2回  |      | 害虫駆除   | 年12回  |
|      | エレベーター   | 年12回 | 保安管理 | 保安管理業務 | 24時間  |

(2) 駐車場利用の状況

| 項目     | 時間貸駐車          |                     |                   | 定期<br>駐車   | 総利用<br>率<br>(%) | 使用料収入<br>(円) |            |
|--------|----------------|---------------------|-------------------|------------|-----------------|--------------|------------|
|        | 年間利用<br>台数 (台) | 1日当<br>たりの台数<br>(台) | 時間貸<br>利用率<br>(%) | 延台数<br>(台) |                 |              |            |
| 2<br>期 | 平成21年度         | 16,249              | 44.5              |            |                 | 38.8         | 12,030,900 |
|        | 22年度           | 13,939              | 38.2              |            |                 | 32.2         | 10,040,200 |
|        | 23年度           | 12,192              | 33.4              |            |                 | 27.5         | 8,530,200  |
|        | 24年度           | 10,560              | 28.9              |            |                 | 22.2         | 7,005,500  |
|        | 25年度           | 8,401               | 23.0              |            |                 | 11.7         | 5,685,300  |
| 3<br>期 | 26年度           | 9,024               | 24.7              |            | 18              | 15.1         | 6,596,900  |
|        | 27年度           | 11,251              | 30.7              |            | 49              | 27.7         | 9,165,980  |
|        | 28年度           | 10,136              | 28.2              | 31.9       | 63              | 26.9         | 9,208,920  |
|        | 29年度           | 11,862              | 32.5              | 40.9       | 97              | 31.1         | 10,523,100 |
|        | 30年度           | 11,537              | 31.6              | 45.7       | 114             | 32.6         | 10,690,000 |
| 4期     | 令和元年度          | 10,423              | 28.5              | 38.3       | 93              | 29.4         | 10,030,700 |

※ 指定管理制度導入前（平成17年度）の使用料収入 14,992,000円

※ 定期駐車は、平成26年10月からの実績

※ 時間貸利用率は、定期利用数を引いて算出

4 管理経費収支状況（指定管理者の収支決算の状況）

(1) 収入の部

| 項目          |      | 金額 (円)     | 備考 |
|-------------|------|------------|----|
| 管理経費        |      | 26,950,898 |    |
| 清算項目        | 光熱水費 | 11,890,556 |    |
|             | 修繕費  | 2,001,852  |    |
| 清算項目 小計 (A) |      | 13,892,408 |    |
| 収入合計        |      | 40,843,306 |    |

(2) 支出の部

| 項目          | 経費区分  | 金額 (円)     | 備考 |
|-------------|-------|------------|----|
| 管理経費        | 人件費   | 12,950,000 |    |
|             | 事務費   | 1,284,787  |    |
|             | 一般管理費 | 30,276     |    |
|             | 定期点検等 | 12,628,835 |    |
| 管理経費 小計     |       | 26,893,898 |    |
| 清算項目        | 光熱水費  | 7,775,696  |    |
|             | 修繕費   | 1,960,163  |    |
| 清算項目 小計 (B) |       | 9,735,859  |    |
| 支出合計        |       | 36,629,757 |    |

(3) 差引清算額

| 項目          | 金額 (円)    | 備考      |
|-------------|-----------|---------|
| 計 (A) - (B) | 4,156,549 | 5月に区へ返還 |

## 5 意見・要望対応報告

|   | 要望・意見  | 対応  |
|---|--|---|
| 1 | 三田通り角の木にカラスが巣を作っていて危険なので、撤去してほしい。                    | 巣の撤去を実施した。                                  |
| 2 | 地下1階エレベーター前の点字ブロックの一部が破損していて靴に引っ掛かると危ないので、なんとかしてほしい。 | 点字ブロック機能には支障が生じない範囲で破損部分を切り取り、引っ掛からないようにした。 |

## 6 サービス向上及び経費削減努力事項

|   | 項目               | 内容   |
|---|------------------|--|
| 1 | 電力・エネルギー削減、節水の推進 | 管理事務所及び共用部の間引き点灯<br>機械室・地下1階、2階トイレの使用時のみ点灯 |
| 2 |                  | 夏季28℃・冬季18℃エアコンの設定温度の徹底<br>巡回等移動時の階段利用の徹底  |
| 3 |                  | 節水意識の徹底とポスター掲示による周知                        |
| 4 | 環境美化             | 正面・住宅駐輪場の整理、放置自転車撤去及び違法駐輪の監視               |
| 5 | 満車・空車情報の配信       | 駐車場満車・空車情報について、平成30年11月30日からインターネット配信している。 |

## 7 アンケート結果

### (1) 実施時期

令和元年11月20日～12月20日

### (2) 回収率

駐車場管理（時間貸駐車） 90.6%（配布数：160、回収数：145）

施設共用部管理（入居者） 45.9%（配布数：37、回収数：17）

### (3) 利用者満足度

| 項目                   | 満足    | やや満足  | 普通    | やや不満 | 不満 | 無回答 |
|----------------------|-------|-------|-------|------|----|-----|
| 駐車場管理総合評価<br>（時間貸駐車） | 76.6% | 13.8% | 9.7%  | —    | —  | —   |
| 施設管理の総合評価            | 40.0% | 26.6% | 26.6% | 6.6% | —  | —   |

## 8 改善提案

| 番号 | 項目・内容   | 区の対応                |
|----|---|---------------------|
| 1  | ガスヒーポン空調室内機内部洗浄   | 提案を採用する。            |
| 2  | シャッター設備部品交換工事   | 次年度へ向けて継続協議する。      |
| 3  | 駐車場ゲート塗装工事  | 提案を採用する。            |
| 4  | 駐車場回数券料金設定の見直し  | 今後、条例改正の機会を捉えて検討する。 |
| 5  | 「安否確認／避難先表示シート」の採用<br>○ 居住者に配布して、平時においては避難訓練で活用し、発災時の安否確認に使用する。 | 提案を採用する。            |

以 上