

公表監第3号

地方自治法第199条第9項の規定により提出した定期監査（環境局）、出資団体監査（財団法人 西宮市都市整備公社）、財政援助団体監査（特定非営利活動法人 西宮市シニアライフ協会）、指定管理者監査（パーク二四 株式会社）の結果報告に対して、西宮市長より措置を講じた旨の通知がありましたので、同法同条第12項の規定により公表します。

平成23年6月7日

西宮市監査委員 亀井 健
同 鈴木 雅一
同 小林 光枝
同 篠原 正寛

付記

措置を講じた団体	監査結果提出日	監査結果公表日	措置通知受理日
環境局	平成22年11月9日	平成22年11月26日	平成23年4月25日
財団法人 西宮市都市整備公社	平成22年11月11日	平成22年11月26日	平成23年5月6日
特定非営利活動法人 西宮市シニアライフ協会	平成22年11月11日	平成22年11月26日	平成23年4月18日
パーク二四 株式会社	平成23年11月9日	平成22年11月26日	平成23年4月18日

措置の内容

別紙のとおり

西施保管発 第005号
平成23年4月18日

西宮市監査委員 亀井 健様
同 鈴木 雅一様
同 小林 光枝様
同 篠原 正寛様

西宮市長 河野 昌弘

監査結果報告に係る措置の状況について（通知）

このことについて、地方自治法第199条第12項の規定により、次のとおり通知
します。

- | | |
|------------|------------------------|
| 1 措置を講じた部局 | 総務局 |
| 2 監査結果報告名 | 指定管理者監査結果報告（パーク二四株式会社） |
| 3 監査結果提出日 | 平成22年11月9日報告監第16号 |
| 4 措置状況 | 別紙のとおり |

局共通事項

(指摘及び改善要望)

監査報告書43頁

3 使用料収入の状況及び施設の利用状況

駐車場条例第14条第3号及び基本協定書第5条第1項第3号において、指定管理者は駐車場料金の還付に関する事務を行うこととされていますが、還付は原則としてないとして、管理業務仕様書等において還付に関する事務について規定がされていません。しかし、駐車場条例第7条ただし書において、市長が特に必要があると認めるときは、料金を還付すると定めており、施行規則第6条においても料金の還付について規定していることから、管理業務仕様書等においても還付事務に関する規定を整備する必要があります。

(講じた措置)

管理業務仕様書に駐車料金の還付に関する規定を定め、平成23年度年度協定から運用します。

(別添資料1)

(指摘及び改善要望)

監査報告書44頁

4 指定管理経費の収支状況

基本協定書第11条第2項において、指定管理者は、収支に関する帳票その他業務に係る記録を整備し、常に経理状況を明らかにしておくとともに、市が必要と認めるときは、その状況を報告しなければならないとされていますが、会社は、全国の駐車場に係る出納経理を東京本社で一括管理しているため、北口駐車場独自の経理簿は存在せず、また、市においても、詳細な経費の支出状況は確認していないとしています。しかし、指定管理料の積算の妥当性、会社による経費削減の効果等を提案時に示された経費予測と比較、検証するためにも、経費の積算を明確に説明する必要があると思われます。

(講じた措置)

会社は一括契約等による経費削減を行っており、個別の支出明細についての確認は、可能な限り支出明細をご説明できる体制を構築したいと考えています。(指定管理者回答)

(指摘及び改善要望)

監査報告書46頁

5 業務の改善

今後とも、利用者の声を業務に反映させる取組みを行ってください。また、市においても、会社の提案が実現できるよう関係者との協議を進めてください。

(講じた措置)

アンケートの実施などを活用し、利用者サービスへ反映できる取組みを行い、また、指定管理者や市の関係部署と協議を行い、アンケート内容の要望事項や指定管理者の提案が実現できるよう努めてまいります。

(指摘及び改善要望)

監査報告書 4 7 頁

6 所管部局での業務実施状況

(1) 指定管理者との協定等

今後とも、資金収支計画を定期的に見直し、市民に対し、公共駐車場である北口駐車場の収支状況を説明するとともに、将来の施設更新計画についても検討を進めてください。

(講じた措置)

公共駐車場として整備した北口駐車場の収支状況については、将来見通しをより正確に把握するため、今後、駐車場の資金収支計画を定期的に見直してまいります。また、施設の中長期的な修繕計画についても今後検討を進めてまいります。

(指摘及び改善要望)

監査報告書 4 8 頁

6 所管部局での業務実施状況

(2) 業務実施状況の確認等

指定手続条例第 8 条及び基本協定書第 11 条第 1 項では、事業報告書は、毎年度終了後 30 日以内に作成され、市に提出されなければならないとされていますが、21 年度事業報告書は、22 年 5 月 31 日付けで作成、提出されています。

今後、改善策を検討してください。

(講じた措置)

今後は指定管理者に対して事業報告書を提出期限内に提出するよう指導し、適切な事務処理に努めてまいります。

(指摘及び改善要望)

監査報告書 4 8 頁

6 所管部局での業務実施状況

(3) 第三者への委託

管理業務仕様書では、設備等の保守管理に係る各種業務について、自らの団体が実施できない業務を第三者に委託できるものとし、駐車場監理業務等について会社の子会社に委託が行われています。また、指定管理者選定時の会社からの提案においては、現場係員は会社の職員が配置される計画でしたが、施設設備維持管理業務については別会社に委託が行われています。これらのことについて、会社から第三者委託承諾願が提出されていますが、これに対する市の承認の決定手続が明確ではありません。

今後、第三者への委託の承認にあたっては、承認の理由及び決定手続を明確に説明できるよう、努めてください。特に提案時の内容と異なる場合は、慎重に判断してください。

(講じた措置)

指定管理者選定時の提案内容からその内容について変更に関する依頼を受けた場合は、その時系列過程や決定した理由等を明確に判断できるよう、適正な事務処理に努めてまいります。

(指摘及び改善要望)

監査報告書 49 頁

6 所管部局での業務実施状況

(4) 利用料金への対応

今後とも、利用料金制を含めて、民間のノウハウを効果的に発揮することができるよう努めてください。

(講じた措置)

北口駐車場では既に報奨金等の制度を導入し、指定管理者の経営努力を発揮することが可能な制度を採用していますが、今後、利用料金制度も含めて、更なる民間のノウハウを活用できる方法について引き続き研究してまいります。

(指摘及び改善要望)

監査報告書 50 頁

6 所管部局での業務実施状況

(5) 包括外部監査での結果

今後とも、包括外部監査結果報告書での意見の趣旨が反映されるよう、検討を進めてください。

(講じた措置)

包括外部監査報告書での意見を尊重し、今後も市民に理解を得られるような駐車場経営のあり方を研究し、自己評価を行いつつサービスの向上に努めてまいります。

(指摘及び改善要望)

監査報告書 50 頁

6 所管部局での業務実施状況

今後とも、会社は、市民の利便性の向上及び地域の道路交通の円滑化に資するという北口駐車場の設置の趣旨を尊重し、全国での駐車場経営で培った実績を活かし、業務の実施にあたってください。また、市は、民間の能力を活用し、住民サービスの向上を図りつつ、経費の節減等を図るとい指定管理者制度導入の趣旨を尊重して、北口駐車場によるサービスの提供が最大限の効果を生むよう努め、市、会社及びアクタ西宮の商店会が協議、連携して、より市民に利用してもらえらる駐車場として利用率が向上する方策を多方面から検討してください。

(講じた措置)

会社は、現在行っている各種施策の効果を高めることに引き続き努力をしてまいります。(指定管理者回答)

西宮北口駅周辺全体を活力と賑わいのある街づくりを推進するために再開発事業の一環として整備された要素も含んでおり、引き続き地元の商店街との協議、連携を密にします。また、阪急西宮北口駅の間近という利便性を活かし、市民にとって利用しやすい駐車場として位置づけられるよう、利用率の向上や付近の交通渋滞の緩和等を念頭に置きながら、全国レベルでの駐車場経営に関する実績がある民間のノウハウを十分に活用し、適正な料金体系や管理運営形態等様々な角度から公共性に配慮した駐車場経営について検討してまいります。

平成 2 3 年度 西宮市立北口駐車場にかかる管理業務仕様書

1 . 供用日

年間 3 6 6 日

2 . 供用時間

2 4 時間 ただし、入出庫は 7 時 ~ 2 4 時

3 . 駐車場規模

平面式駐車場 5 7 6 台、機械式駐車場 9 4 台、計 6 7 0 台 (面積 22,131 m²)

4 . 委託人員・就業時間

(1) 常勤人員

駐車場管理主任 1 名、366 日、 6 : 0 0 ~ 2 6 : 0 0(20h)、
1 ポ × 1

駐車場管理副主任 1 名、366 日、 6 : 0 0 ~ 2 6 : 0 0(20h)、
1 ポ × 1

駐車場内整理従事者 2 名、366 日、 1 0 : 3 0 ~ 2 1 : 3 0(11h)、
1 ポ × 2

駐車場外警備従事者 < 入口 > 3 名、366 日、 1 0 : 0 0 ~ 1 8 : 0 0(8h)、
2 ポ × 3
< 出口 > 3 名、366 日、 1 1 : 0 0 ~ 1 9 : 0 0(8h)、
2 ポ × 3

(2) 応援人員

駐車場内外整理従事者 4 名、122 日、10 : 3 0 ~ 1 8 : 0 0(8h)、(土、日、
祝、年末年始)

交代要員 4 名、122 日、10 : 3 0 ~ 1 8 : 0 0(8h)、(土、日、
祝、年末年始)

(3) 上記人員等の配置については、人員を記しているが、業務内容を勘案し指定管理者が判断するものとする。

なお、人員の委託期間日数は 366 日、土、日、祝、年末年始の日数は 122 日である。

5 . 管理業務の内容

(1) 駐車場管理業務

駐車場全体の円滑な車輛の入出庫管理

駐車場機器の管理、管理システムの正常な運転の監視

I T V カメラのモニターによる場内の監視

照明の点灯、消灯、空調機器、給排気ファンの運転管理

各種の場内放送

災害、事故、クレーム等のトラブルの対応・処理

管理システム故障時の応急措置、修理業務の対応・処理
忘れ物、落し物の保管、利用者に対する注意案内
不審車輛、長期滞留車輛の対応・処理
駐車場出入口の適切な案内による混雑の解消
出入口付近の歩行者等飛び出し事故の防止
車輛制限オーバー車輛の適切な誘導
その他駐車場管理に必要な業務・事務
出口・入口付近（歩道部分を含む）、吸殻、ゴミ等の処置
日常的な場内清掃、吸殻、ゴミ等の処置
蛍光灯、電球の取り替え

< 駐車場内業務 >

営業開始前に、駐車場機器の電源を入れ、機器に故障・損傷等がないか、正常に作動するかを確認すること。

営業開始前に、出入口のシャッターを開けること。

営業時間内において、常に駐車場機器の電源と機器等が完全に作動している事を確認するとともに、機器の故障について連絡又は表示がある場合には、適切に処理し、完全な状態に回復すること。また、その顛末をすみやかに西宮市に報告すること。

駐車車輛及び駐車場周辺が常に正常な状態にあるかを適時巡回し確認するとともに、異常を発見したときは、ただちに正常な状態に回復すること。常時、監視システム装置等で場内に異常がないことを確認するとともに、異常を発見したときは、ただちにこれを排除する必要な措置をとること。入出庫する車輛について駐車場機器の取扱いが適性を欠く場合は、適時、指導・助言を与えること。また、利用者には丁寧に礼儀正しく対応すること。

車輛が危険物を積載しているか否か、また駐車場内及び駐車場周辺に危険物が放置されていないかを常に確認するとともに、もしこのような状態を発見したときは、ただちに適切に対処すること。

駐車場入出庫口付近において入出庫車輛が列をなす等混雑する可能性がある場合は、適時必要な措置を取るとともに道路上での混雑を回避させること。

また、駐車場が満車の場合は、駐車場入口付近から他に移動させるなど、万全の措置を取り、道路上での混雑を回避させること。

駐車場機器について万一故障が発生し、ただちに回復する見込みがないときは、回復までの間車両の入出庫は手動により行うこと。この場合、料金計算は料金計算機を使用するなどの方法により、迅速かつ確実にを行い、入出庫に支障をきたさないようにすること。また、現金収受については、事故等の発生防止に努めるとともに、万一事故等が発生したときは適時必要な措置をとること。

駐車車輛の業務の遂行に際しては、事故等の発生防止に万全を期すこと。万一事故等が発生したときは、適時必要な措置をとることとする。

駐車場管理主任、副主任、駐車場内整理従事者は、駐車場外警備従事者との連携を緊密に保ち入出庫を円滑、安全に行い、場内通行者、出庫待機車輛の安全に十分配慮すること。

業務終了時には駐車場内に異常がないことを確認し、異常があればこれを排除すること。

業務終了時にはバーを上を上げ、駐車場機器の電源を切り（別途指示書のとおり）、出入口のシャッターを閉めること。

毎月1回駐車装置（3段式）を可動し、パレット位置の確認を行うこと。
駐車場内及び駐車場周辺のゴミひらい、軽微な掃き掃除、駐車場管理事務室の清掃（7：00～11：00）を毎日行うこと。

< 駐車場外業務 >

駐車場外警備従事者は、上記の< 駐車場内業務 >で明示した項目を遵守するとともに、特に、以下の項目について、誠実に履行すること。

駐車場外警備従事者は、駐車場管理主任、副主任、駐車場内整理従事者及びテナント配送車等の整理要員と常に連絡を保ち、円滑安全に効率のよい入出庫に努めること。

駐車場の前面道路が渋滞した時等には、入庫車輛の迂回の依頼等交通安全に万全の措置をとること。

出庫車輛が前面道路へ退出する際の交通安全にも万全の措置をとること。

通行人・駐車場入出庫車・配送車等の安全確保のため、常に細心の注意をもって、適切な指導助言を与えること。

< 駐車場清掃業務 >

定期的な場内清掃、照明、給排気口の清掃

(2) 駐車料金の徴収業務

< 時間貸駐車料金の徴収業務 >

駐車料金の回収、点検及び収納保管

精算機のつり銭補充

回数駐車券の販売及び管理

使用済み駐車券、回数駐車券の回収、保管

日報、月報等の作成

< 定期利用者の契約業務 >

契約業務、定期駐車券の販売、管理及び料金の収納保管

定期利用者契約台帳の整備、保存

契約解除業務

日報、月報等の作成

< 駐車料金の納付 >

駐車料金の西宮市への納付（納付については、別紙1による。）

報告者の西宮市への提出

< 駐車料金の還付 >

駐車場の全部又は一部の供用を休止した場合、及び市長が特に必要があると認めた場合は、料金の全部又は一部を還付する。

< 特別業務 >

駐車場使用料金の売上金回収・金額チェックと納金（つり銭補充業務を含む）等と回数券等の回収・括束・封印・管理を行い、日報及び月報等の報告書には、それぞれ資料（データ）を添付すること。

回数駐車券及び定期券等の販売・管理と料金の西宮市への納金を行い、月報等の報告書には、それぞれ資料（データ）を添付すること。

< 駐車場管理主任、副主任、駐車場内整理従事者及び駐車場外警備従事者 >

(ア) 駐車場管理主任、副主任、駐車場内整理従事者及び駐車場外警備従事者（以下「従事者等」という。）は、警備業法上の法定教育を終えた者であり、かつ、指定管理者が指示した研修を受講した者をもってあてること。（交代要員についても同じ）

または、これらの者については事前に名簿を指定管理者に提出し、承認を得たものでなければ派遣してはならない。

従事者等の年齢は、おおむね20歳～65歳程度とし、性格温厚、身体強健な者とする。

< 管理事項 >

指定管理者は、駐車場の施設・機器等を善良なる管理者として、最善の注意をもって管理に当らなくてはならない。

従事者は、事前に施設及び駐車場機器の取扱を熟知し、本業務の遂行にあたること。

従事者等は、業務遂行の目的以外にみだりに所定位置を離れてはならない。火災、風水害、その他の災害に対応するために組織された自衛消防隊及び防火管理者としての業務を行うこと。

火災、風水害、その他非常事態が発生したときは、西宮市が指定した者と協力し、最善の措置を講じること。

業務中に取扱った事項及び管理記録等を管理日誌に記載し提出すること。日誌の記録内容には、西宮市の指示をした事項を入れること。また、日誌用紙は、指定管理者の負担とする。

従事者等の故意または、重大な過失により、業務中において駐車場の施設に損失を与えた場合は、すみやかに西宮市に報告し、その指示に従うとともに、指定管理者は、賠償の責任を負うこと。

駐車車両または第三者に損害を与えた場合は、指定管理者の責任において解決しなければならない。

本業務の遂行にあたって、従事者等は、所定の制服、制帽を常時着用（本人写真入の名札を業務遂行中左胸に着用すること。）し、言動に注意し、親切かつ規律ある態度でのぞむこと。

本業務遂行に要する諸装備は、受託者の負担とする。

従事者等の勤務条件に関し、労働基準法等諸法令に違反しないことはもちろん、交代要員についてもその就労に支障のないようにすること。

指定管理者の責任において、全てのトラブル・苦情・事故等の処理を行い、その顛末をすみやかに西宮市に報告すること。また、トラブル・苦情・事故等を未然に防止するための創意工夫を常に行い、その対応策を指定管理者は責任を持って推進すること。ただし、その推進のために経費を必要とする場合は、西宮市の承認を受けた上で実施すること。

指定管理者は、水害等の発生時において、所定の場所に用意してある「土嚢」を、東館・西館のそれぞれの出入口（4カ所）に積み上げるなどの方法により、駐車場内に水が流入することを防止するため、万全の措置を講じること。

(3) 駐車場の施設、設備及び物品の保全に関する業務

< 施設の修繕及び整備 >

施設において修繕等の必要が生じた場合は、緊急の場合を除き、市に報告

し、見積書等の確認を受けた上で、工事・修繕及び整備を、指定管理者が実施するものとする。

ただし、1件105千円を超える工事・修繕及び整備は別途西宮市と協議するものとする。

なお、行った全ての修繕について、毎月、報告書を提出するものとする。

<設備等の保守管理にかかる各種業務>

指定管理者は、次に掲げる各種業務を行うものとする。

これらの業務は、自らの団体が実施できない業務を第三者に委託できるものとする。

ア． 駐車場清掃業務

イ． 駐車場料金自動精算機システム保守点検業務

ウ． 送風機保守点検業務

エ． 駐車装置保守点検業務

オ． 電動シャッター保守点検業務

なお、詳細については、指定管理者と、協議するものとします。

以上

駐車料金の納付について

駐車料金について次の各号に掲げる区分に応じ、当該各号に定める期限までに一括して西宮市の指定する金融機関に振り込まなければならない。

- (1) 毎月 1 日から 1 5 日までに収納した駐車料金 当月末日まで
- (2) 毎月 1 6 日から月末までに収納した駐車料金 収納した日の属する月の翌月 1 5 日まで

前項の規定にかかわらず、定期駐車券、回数駐車券、クレジットカード及び法人カードに係る駐車料金を収納したときは、収納した日の属する月分の駐車料金を一括して、収納した日の属する月の翌月 1 5 日までに西宮市の指定する金融機関に振り込まなければならない。

前 2 項に規定する振込の期限が、西宮市の指定する金融機関の休業日の場合は、次の営業日を期限とみなす。