

**指定管理者制度による施設の管理運営状況総括調査
(総合結果)**

施設名	片瀬海岸地下駐車場		
指定管理者名	株式会社湘南なぎさパーク		
施設所管課(事務所)	道路管理課	(藤沢土木事務所)	
指定期間	H26. 4. 1 ~ H31. 3. 31	評価期間	H26 年度 ~ H28 年度

指定管理者制度による管理運営状況の総合評価

評価	評価基準			
A	S : 極めて良好 A : 良好 B : 一部改善が必要 C : 抜本的な改善が必要			
評価理由及び今後の対応				
<p>《評価方法》 道路附属物としての駐車場の管理運営を行うにあたり、提案された事業計画書の内容に沿って、指定管理者が持っているノウハウを最大限に生かした管理運営を行っている。事業計画書の内容の取組が実施できたことから、総合評価をA評価とした。</p> <p>各項目の評価内容を見てみると、サービスの向上に向けた取組の実施状況の評価結果がA評価、施設の利用状況の評価結果がS評価、利用者満足度の状況の評価結果がA評価、収支状況の評価結果がS評価、業務遂行能力の評価結果がA評価といずれも高い評価となっている。</p> <p>これらは、ラジオによる広報、ホームページによるリアルタイムな満空情報の発信、レンタサイクル等の自主事業の実施による利用者へのサービス提供や、各種イベントにおいて地域との連携を図ることなど、民間ならではの取組が行われているためである。</p> <p>以上から、指定管理者制度による管理運営は有効に機能していると判断されるため、引き続き指定管理者制度による管理運営を行う。</p>				
指定管理者制度による管理の有効性				
<table style="width: 100%; border: none;"> <tr> <td style="width: 60%; border: none;"></td> <td style="width: 20%; text-align: center; border: 1px solid black; border-radius: 50%;">有</td> <td style="width: 20%; text-align: center; border: none;">無</td> </tr> </table>			有	無
	有	無		

1 サービス向上に向けた取組の実施状況

確認項目	確認の視点	項目別評価	内容・評価理由
指定管理業務実施にあたっての考え方、運営の方針等	<input type="checkbox"/> 指定管理業務の総合的な運営方針が守られているか <input type="checkbox"/> 委託した業務は適切に実施されているか	A	<input type="checkbox"/> 指定管理業務は、道路附属物駐車場としての役割を果たすこと、また、利用者ニーズに応じた、案内機能強化によるサービス向上、地域との連携による湘南江の島の魅力アップの実現を目的とした運営方針に基づいて確実に実施されている。
施設の維持管理	<input type="checkbox"/> 施設の維持管理（清掃業務、ごみ収集業務、保守点検業務、受付業務、警備業務等）は事業計画どおり実施されているか	A	<input type="checkbox"/> 清掃・保守点検・警備業務は、事業計画書のとおり実施されていることを月例報告書及び現地調査にて確認している。
地域と連携した魅力ある施設づくり	<input type="checkbox"/> 地域人材の活用、地域との協体制の構築、ボランティア団体等の育成・連携の取組を積極的に行っているか <input type="checkbox"/> 地域企業等への業務委託を行っているか	A	<input type="checkbox"/> 江の島振興連絡協議会との連携による各種イベント情報の収集・ホームページによる情報発信、新江ノ島水族館のイベントに対応した開場時間の延長、市民マラソン・花火大会への協力を通じ地域の魅力向上に資する施設づくりに取り組んでいる。 <input type="checkbox"/> 水道などの小規模修繕工事を地元企業に発注している。
評価結果			
A	S : 協定等に定める水準を上回る（項目別評価でB、CがなくSが半数以上※） A : 協定等に定める水準どおり（項目別評価でB、CがなくAが半数以上※） B : 協定等に定める水準を下回る（項目別評価でBが1つ以上） C : 協定等に定める水準を大幅に下回る（項目別評価でCが1つ以上）		

2 施設の利用状況

	26年度	27年度	28年度	3か年平均
目標値 (指定管理者提案値) 設定方法：ア	114,500 台	115,900 台	116,500 台	115,633 台
駐車台数	144,594 台	153,319 台	148,986 台	148,966 台
対目標値(数) ※下段は率	30,094 台 126 %	37,419 台 132 %	32,486 台 128 %	対目標値(率) 128.8 %

※目標値の設定方法 ア…募集時の提案事項のため、指定期間当初から設定
イ…モニタリング調査作成等のため、便宜的に設定

評価結果	評価区分	
S	利用者数と目標値を比較して(3か年平均) S : 110%以上 A : 100%以上～110%未満 B : 85%以上～100%未満 C : 85%未満	社会福祉入所施設と県営住宅において評価を行わない場合、目標値欄には定員等を記載する。
確認の視点	施設の利用状況についての評価	
<input type="checkbox"/> 事業の広報・PRは効果的に実施されているか <input type="checkbox"/> 自主事業は施設の設置目的に合致し、利用促進につながっているか <input type="checkbox"/> 利用促進に向けた取組は適切か	<input type="checkbox"/> FM藤沢(ラジオ湘南)など、聴取範囲の広い電波メディアの活用による宣伝、「まっふる横浜・鎌倉」及び「鎌倉さんぽ旅」の観光雑誌への掲載、カーナビ会社への駐車場情報の提供、ホームページによるリアルタイムな満空情報の発信・周辺観光情報の提供などを通じて、広報活動に積極的に取り組んでいる。 <input type="checkbox"/> 自主事業として、飲料水自販機の設置、自転車の無料貸し出しを行っている。特に、自転車の貸出事業は、H26年度の利用者数が33台であったが、H28年度は196台と、年を追うごとに利用者が増えており、利用促進につながっている。 <input type="checkbox"/> これらの取組の結果、利用者数及び収入が計画を毎年上回っており、利用促進に向けた取組が適切に行われている。	

3 利用者満足度の状況

	26年度	27年度	28年度	3か年平均
利用者満足度調査において「満足」と答えた利用者の割合 (総合満足度に係る設問) ※上段：割合、下段：回答者数	97.6 % 879 人	79.5 % 851 人	88.3 % 1,412 人	88.0 %

※ 複数回実施した場合や複数対象に向けて実施した場合等は、合計した数値を記載

評価結果	評価区分	
A	「満足」(上位2段階の評価)と答えた割合が(3か年平均) S : 90%以上 A : 70%以上～90%未満 B : 50%以上～70%未満 C : 50%未満 又はS～Bにかかわらず「不満足」と答えた割合が50%以上	
確認の視点	利用者満足度の状況についての評価	
<input type="checkbox"/> 調査の実施方法(対象、時期、回数、配布方法等)は適切か <input type="checkbox"/> 利用者満足度向上に向けた取組は適切か	<input type="checkbox"/> 常時、受付窓口にアンケート用紙及び回収箱を設置し、利用者からの要望・意見ができる環境を整えており、随時アンケートを行うことで、施設の管理運営に役立っている。 <input type="checkbox"/> 年1回(8月または9月)の詳細アンケートの際には、入庫時にアンケートの趣旨を説明した上で用紙を手交し、場内の回収箱に入れてもらうようお願いした結果、過去3年間の詳細アンケートの平均回収率は約68%となっている。	

4 苦情・要望等への対応

施設の管理に関する利用者からの主な意見と対応状況	年月	意見の内容	対応状況
	平成27年	入庫路スロープの幅が狭く危険	対向車接触防止のため安全施設（ガイドポスト）を設置し安全を確保している。
確認の視点		苦情・要望等への対応についての評価	
<input type="checkbox"/> 積極的に苦情・要望等の把握に取り組んでいるか <input type="checkbox"/> 把握した内容を事業等へ適切に反映する仕組みを整備しているか <input type="checkbox"/> 苦情・要望等への対応は適切か		<input type="checkbox"/> 日頃から来場者へのあいさつや声掛けを積極的に行っている。 <input type="checkbox"/> 把握した苦情・要望を真摯に受け止め、必要に応じて職員全員に研修を実施し、職員の意識改革や業務改善に努めている。 <input type="checkbox"/> 苦情・要望への対応は、常に利用者の視点に立った対応を行っており、トイレ・エレベータの増設など指定管理者に起因しない苦情に対しても、丁寧に説明し、利用者にとって一定の理解が得られるよう努めている。	

5 事故・不祥事等への対応

事故・不祥事等の概要と対応状況	年月	事故・不祥事等の概要	対応状況 ①指定管理者の対応状況(再発防止策・業務改善策等) ②県の対応状況(随時モニタリング・改善勧告の実施等) ③責任の所在及び現在の状況
	平成27年4月	接触事故	①警察の立会いの下に、当事者間で話し合うことになった。 ②特になし。 ③責任の所在：利用者。現在の状況：トラブルなし。
	平成28年7月	駐車場利用者でない者によるトラブル	①利用者でない男女がトイレ使用のため来場し、その後、場内でその男女が喧嘩をし始め、泥酔していた男性が暴れた。 ②特になし ③責任の所在：本人。現在の状況：トラブル無し。
確認の視点		事故・不祥事等への対応についての評価	
<input type="checkbox"/> 事故・不祥事等防止に向けた仕組みが構築されているか <input type="checkbox"/> 事故・不祥事等発生時の対応は適切か		<input type="checkbox"/> 職員全員を対象に接客研修や車両誘導研修、AED使用研修、手話研修、個人情報保護の研修を実施した他、場内の防犯対策強化のための監視カメラ増設、及びカメラ監視の取組を通じて、場内の安全管理対策の徹底を図っている。 <input type="checkbox"/> 事故・不祥事の発生時には直ちに土木事務所及び本社に連絡し、即応する体制を整えている。	

6 収支状況

単位：千円

【参考】25年度(25.4.1~26.3.31)			26年度			27年度			
収入	131,470 (138,472)		165,662 (130,091)			177,145 (130,710)			
内訳	指定管理料 58,454 (55,613)	利用料金	その他	指定管理料	利用料金 165,662 (130,091)	その他	指定管理料	利用料金 177,145 (130,710)	その他
支出	58,454 (55,613)		141,932 (130,091)			138,614 (130,710)			
収支差額	73,016 (82,859)		23,730 (0)			38,531 (0)			
28年度			累計						
収入	168,504 (131,363)		511,311 (392,164)						
内訳	指定管理料	利用料金	その他	指定管理料	利用料金	その他	指定管理料	利用料金	その他
		168,504 (131,363)		0 (0)	511,311 (392,164)	0 (0)			
支出	137,896 (131,363)		418,442 (392,164)						
収支差額	30,608 (0)		92,869 (0)			収入合計／支出合計比			
						122.2%			

※()内は収支計画額。28年度は速報値

評価結果	評価区分
S	収入合計／支出合計の比率が S(優良)：105%以上 A(良好)：100%～105%未満 B(概ね計画どおりの収支状況である)：85%～100%未満 C(収支比率に15%を超えるマイナスが生じている)：85%未満
確認の視点	収支状況についての評価
<input type="checkbox"/> 収入増加に向けた取組の内容は適切か <input type="checkbox"/> 経費節減に向けた取組の内容は適切か	<input type="checkbox"/> 新江ノ島水族館のイベント時の営業時間にあわせて、当駐車場の開場時間の延長を実施し、利用者サービスの向上を図った他、ホームページやFM藤沢、カーナビ会社への駐車場情報の提供を行い、広報の充実に取り組んでいる。その結果として、この3年間、収入は、毎年、計画を大幅に上回っている。 <input type="checkbox"/> 指定管理者が管理者である近隣施設の委託業務と合わせて、一括発注することにより、経費節減を図っている。 <input type="checkbox"/> 換気設備や照明灯のこまめな調節により節電を行い、経費節減に努めている。

7 業務遂行能力

確認項目	確認の視点	項目別評価	内容・評価理由
人的な能力、執行体制	<input type="checkbox"/> 管理運営にあたって適切な人員が配置されているか <input type="checkbox"/> 人材育成や職員採用が適切に行われているか <参考> <input type="checkbox"/> 労働時間短縮の取組や職場のハラスメント対策など労働環境の確保の取組が行われているか	A	<input type="checkbox"/> 平日は3名、土日祝日は7名の職員を配置して対応している他、イベント時やゴールデンウィーク等は職員を多く配置しており、効率的かつ適切な人員配置がなされている。 <input type="checkbox"/> 日頃から、職員の労働時間短縮に向けた取組、働きやすい労働環境の確保・向上に努めている。
コンプライアンス、社会貢献	<input type="checkbox"/> 指定管理業務の実施にあたって法令違反等の行為はないか <input type="checkbox"/> 環境への配慮は適切か <input type="checkbox"/> 障害者雇用等の状況は適切か	A	<input type="checkbox"/> 職員採用時及び毎年度、コンプライアンス研修を行っており、法令違反にかかる事故は発生していない。 <input type="checkbox"/> 廃棄物の分別を徹底したり、利用者に対してごみの持ち帰りを促すなど、環境保全に向けた取組を行っている。
個人情報保護	<input type="checkbox"/> 個人情報保護についての方針・体制及び教育・研修体制は適切か <input type="checkbox"/> 個人情報の取扱いは適切か	A	<input type="checkbox"/> 毎年度個人情報保護についての研修等を実施している。 <input type="checkbox"/> 日頃から、個人情報の取扱に係る適切な情報管理を徹底しており、個人情報の漏洩等の事故は発生していない。
評価結果	評価区分		
A	S：協定等に定める水準を上回る（項目別評価でB、CがなくSが半数以上※） A：協定等に定める水準どおり（項目別評価でB、CがなくAが半数以上※） B：協定等に定める水準を下回る（項目別評価でBが1つ以上） C：協定等に定める水準を大幅に下回る（項目別評価でCが1つ以上）		