

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	由比ガ浜地下駐車場		
指定管理者名	タイムズ24(株)・タイムズサービス(株)グループ代表 タイムズ24(株)		
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	
<<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。事業計画書の内容にもとづき施設の管理運営は概ね計画どおり実施しており、利用状況、収支状況については、さらなる利用促進の取組が必要であるが、総合評価をA評価とした。 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B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B評価、業務遂行能力の評価結果がA評価となっており、利用台数の増加や収支状況は年々改善している。 これらは、ホームページによるリアルタイムな満空情報の発信、多様な料金決済システムの運用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。 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。	
指定管理者制度による管理の有効性	<div style="display: flex; justify-content: space-around;"> 有 無 </div>

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や、指定管理者の知名度や豊富な実績と経験を活かした駐車場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、地域との協力体制の構築、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"/> 鎌倉市観光協会や鎌倉商工会議所と密に連携し、各種イベントに対応した開場時間の延長や花火大会への協力を通じて、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"/> 現場責任者を含め鎌倉市周辺居住者を中心に人材を確保している。
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）		

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	67,100 台	67,100 台	67,100 台	67,100 台
駐車台数	61,290 台	61,689 台	61,979 台	61,653 台
対目標値(数) ※下段は率	△ 5,810 台 91 %	△ 5,411 台 92 %	△ 5,121 台 92 %	対目標値(率) 91.9 %

※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	
B	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"/> 周辺駐車場の案内を柱とした「タイムズMAP」の配布、地図や料金体系、開場時間、リアルタイムな満空情報を発信している専用ホームページの活用などを通じて、広報活動の充実に取り組んでいる。 <input type="checkbox"/> 自主事業として、場内に自販機を設置し駐車利用者の好評を得ている。なお、駐車場の上部利用が公園であるため、公園利用者も利用している。 <input type="checkbox"/> これらの取組の結果、利用台数は徐々に増えており、利用促進に向けた取組が適正に行われている。	

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	97.9 % 321 人	61.7 % 121 人	86.8 % 472 人	85.6 %

※ 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てている。 <input type="checkbox"/> 年1回(8月)の詳細アンケートの際には、対面聞き取りにより調査を行い、100%の回収率となっている。 <input type="checkbox"/> 専用ホームページの活用を通じた広報活動や、各種クレジットカード及び電子マネーによる決済等が可能なシステムである「TONIC」の継続運用を通じ、利用者の満足度向上に向けた取組が行われている。	

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
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"/> 日頃から利用者へのあいさつや声掛けを積極的に行っている。 <input type="checkbox"/> 様々な方法により利用者からの意見を集約し、研修を通じて、職員の意識改革や業務改善に努めている。 <input type="checkbox"/> 要望苦情の多い開場時間外の出庫について、時間外の出庫は基本的にできないが、利用者の事情を考慮し、出庫希望者に対しては、時間外に警備員を現地に派遣して出庫対応しているなど、常に利用者配慮した対応がなされている。	

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1月	入りロゲートバーの破損	①原因者にて復旧を行った。指定管理者に起因するものではない。 ②指定管理者と打ち合わせを行い、対応方法や看板設置等の再発防止を指示した。 ③責任の所在：原因者。現在の状況：特に問題無し。
	平成28年1月	駐車場で遊ぶ子供に対して、警備員が子供の肩に手をかけて注意したところ、誤って首を後ろから掴んでしまい、後日、子供の親から首を絞められたとクレームがあった。	①警察を含めて対応するとともに、対応手順の確認、看板設置を行った。 ②指定管理者と打ち合わせを行い、対応方法や看板設置等の再発防止を指示した。 ③責任の所在：指定管理者。現在の状況：特に問題無し。
	平成28年6月	駐車していた利用者が、車に戻ったところ、車上荒らしの被害を確認した。	①注意喚起看板の設置、巡回の強化、防犯カメラの監視、警察との連携強化を実施した。 ②指定管理者と打ち合わせを行い、対応方法や看板設置等の再発防止を指示した。 ③責任の所在：車内の物品を盗んだ者。現在の状況：特に問題無し。
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"/> 現場の危険箇所や作業場の危険性、ヒヤリハット時の要因について、月1回のミーティングを実施し、情報共有を図っている。また、タイムズサービスの駐車場管理マニュアルにもとづき駐車場スタッフへの教育・指導を通じ、駐車場の特性を踏まえ、場内外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		86,761 (87,575)			77,625 (85,166)			77,641 (85,166)		
	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
		63,753 (62,271)				77,625 (85,166)			77,641 (85,166)	
支出		63,753 (62,271)			85,249 (85,166)			84,250 (85,166)		
収支差額		23,008 (25,304)			△ 7,624 (0)			△ 6,609 (0)		
		28年度			累計					
収入		77,601 (85,166)			232,867 (255,498)					
	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			
			77,601 (85,166)		0 (0)	232,867 (255,498)	0 (0)			
支出		80,079 (85,166)			249,578 (255,498)					
収支差額		△ 2,478 (0)			△ 16,711 (0)			収入合計／支出合計比 93.3%		

※()内は収支計画額。28年度は速報値

評価結果	評価区分
B	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"/> 花火大会のイベント時などに開場時間の延長を行っている他、満空情報等を配信する専用ホームページの活用、「TONIC」導入による料金決済の多様化、観光地周辺のタイムズ駐車場を案内しスムーズな観光を提案する「鎌倉観光タイムズMAP」の発行などを通じ、利用者サービスや広報の充実に取組んでいるが、目標値に達することはできなかった。 <input type="checkbox"/> LED照明と調光器を組み合わせることで照度を調整し、電気使用量の削減ができるシステムを導入し、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4名の駐車場スタッフを配置して対応している他、イベント時などは駐車場スタッフ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"/> 職員採用時や毎年度2回、コンプライアンス研修を実施しており、法令違反の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り組みを行っている。
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、個人情報保護に関する研修を実施している。 <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）		