

モニタリング結果報告書 (令和3年度)

1. 施設概要

施設名	片瀬海岸地下駐車場		
所在地	藤沢市片瀬海岸二丁目2932番の1296		
サイトURL	http://www.pref.kanagawa.jp/docs/n5h/cnt/f704/p1152356.html		
根拠条例	神奈川県道路附属物自動車駐車場条例		
設置目的(設置時期)	路上駐車減少に伴う安全な交通環境の向上を図る。(H14.6)		
指定管理者名	株式会社湘南なぎさパーク		
指定期間	H31.4.1 ~ R6.3.31 (2019年) (2024年)	施設所管課 (事務所)	道路管理課 (藤沢土木事務所)

2. 総合的な評価

総合的な評価の理由と今後の対応
<p>※新型コロナウイルス感染症が3項目評価(利用状況、利用者満足度、収支状況)に与えた影響及び対応状況も含めて「総合的な評価の理由と今後の対応」を記載。</p>
<p>長年の業務ノウハウを活かし、提案に基づき各種事業を積極的に実施している。 令和3年度の利用台数は、新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止のため、県の要請に応じた駐車場の一定期間の閉鎖などの不測の事態により、目標台数を大きく下回った。 このため、各項目の評価は、「利用状況」がC評価、「利用者の満足度」がS評価、「収支状況」がB評価となり、令和3年度の3項目評価はBとした。 今後も、事業計画に掲げた項目の実施に努めるとともに、利用者からの要望を踏まえた事業を展開することで、更なる利用拡大とサービスの向上に努めていく。また、新型コロナウイルス感染拡大防止対策等を講じていき、利用者が安心して利用できる施設運営を行っていく。</p>
<p><各項目の詳細説明></p> <p>◆管理運営等の状況 提案に基づき、専門業者による清掃・設備点検及び小規模修繕をはじめ、満空情報の提供、隣接する新江ノ島水族館の営業時間に合わせた開場時間の延長などの取組を実施した。 また、混雑時には警備員の増員対応などにより、利用者が安全・安心して利用できる環境整備や、利用者ニーズに即応した施設運営に取り組んでいる。</p> <p>◆利用状況 新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止のため、県の要請に応じて、駐車場を閉鎖(8月12日~9月30日)したことなどが大きく影響し、目標達成率が76.8%となり、C評価とした。 コロナ禍において、利用者が安心して利用できるよう、対策を講じながら運営に取り組んでいく。</p> <p>◆利用者の満足度 年2回(12月、2月)に調査を実施し、満足度の上位2段階の回答割合が96.4%となったためS評価とした。</p> <p>◆収支状況 新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止のため、県の要請に応じて、駐車場を閉鎖(8月12日~9月30日)したことなどが大きく影響してマイナスとなり、収支比率(収入決算/支出決算)が95.76%となったためB評価とした。 収入が回復するまでには、まだまだ時間が必要であると考えられるため、運営に係る費用の節減に引き続き取り組んでいく必要がある。</p> <p>◆苦情・要望等 新江ノ島水族館との連携について要望があり、営業時間延長時の対応や掲示物の共有等において連携を進めている。</p> <p>◆事故・不祥事等 令和3年8月まで片瀬海岸地下駐車場に勤務していた業務員が、令和元年12月から令和3年10月までの間、10回にわたり(通勤目的1回、通勤以外目的9回)自家用車を当駐車場に駐車し出庫する際、障がい者減免等の不正操作を行い、正規料金を支払っていなかったことが発覚した。</p> <p>◆労働環境の確保に係る取組状況 労働基準法に基づき適切に対応している。</p> <p>◆その他 特に無し。</p>

3. 3項目評価の結果

3項目評価	利用状況 (項目6参照)	利用者の満足度 (項目7参照)	収支状況 (項目8参照)	3項目評価とは、3つの項目(利用状況、利用者の満足度、収支状況)の評価結果をもとに行う評価をいう。
B	C	S	B	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

4. 定期・随時モニタリング実施状況の確認

月例業務報告 確認	遅滞・特記事項があった月	特記事項または遅滞があった場合はその理由
	なし	特になし
現地調査等 の実施状況	実施頻度	現地調査等の内容
	随時実施 (月1～2回程度)	設備の不具合が発生した場合等、現地で管理状況の確認を実施した。
意見交換等 の実施状況	実施頻度	意見交換等の内容
	毎月実施	毎月の月例報告書の提出に合わせて、利用状況や施設の管理運営上の課題等について、指定管理者と意見交換を実施した。
随時モニタリングにおける 指導・改善勧告等の 有無	有 <input type="radio"/> 無 <input checked="" type="radio"/>	指導・改善勧告等の内容

5. 管理運営等の状況

[指定管理業務]

事業計画の主な内容	実施状況等	実施状況に関わるコメント
<ul style="list-style-type: none"> 清掃業務委託の通年実施、社員による日常のごみ拾い、場内巡回の実施、利用者へのごみ持ち帰り励行を行う。 小規模修繕の実施。 	<ul style="list-style-type: none"> 業者委託や社員による清掃の実施や看板を設置し、利用者へごみ持ち帰りを呼びかけた。 階段扉や防水壁扉、監視カメラ、空調管制機器、消防設備や駐車場管制装置等の修繕を実施した。 	提案の効果が認められた。
<ul style="list-style-type: none"> 年末年始等に開場時間延長を実施する。 藤沢市、藤沢市観光協会と連携し対応する。 	<ul style="list-style-type: none"> 水族館の営業時間に合わせ、駐車場の開場時間を延長した。 地域イベントのポスターを場内に掲示するなど、藤沢市や観光協会と密に連携して効果の高いPR活動を行った。 	利用者増に繋がり提案以上の効果が確認された。
<ul style="list-style-type: none"> 聴取範囲の広い電波メディアを活用し、広報する。 満空情報の提供、カーナビ連動の情報提供を行う。 	<ul style="list-style-type: none"> 駐車場の空台数などの情報をHPでリアルタイムで発信するとともに、カーナビと連動した情報も提供し、利用者サービスの向上を図った。 H30. 8. 1から外国人利用者にPRするため、当社HPの英語版を公開し、サービス向上を図った。 	提案の効果が認められた。
<ul style="list-style-type: none"> 周辺駐車場と連携し空き駐車場への誘導を通じて入庫待ち渋滞回避の運営を行う。 	<ul style="list-style-type: none"> 待ち車両に対して、中部駐車場などの駐車場に誘導し渋滞回避を行った。 	提案の効果が認められた。
<ul style="list-style-type: none"> 障がい者スペース不足時における指定管理者管理の他駐車場への誘導を行う。 	<ul style="list-style-type: none"> 障がい者駐車スペースが不足したときは、中部駐車場など近隣駐車場に誘導を行った。 	提案の効果が認められた。
<ul style="list-style-type: none"> フリーWi-Fiの導入を行う。 	<ul style="list-style-type: none"> 令和元年度にフリーWi-Fiを導入した。 	提案の効果が認められた。
<ul style="list-style-type: none"> 多言語化の導入を行う。 	<ul style="list-style-type: none"> 自動翻訳機器の導入や、英語等外国語表記の看板の作成を行った。 	サービスの向上が図られ、提案の効果が認められた。

・ハンプ（減速帯）の導入を行う。	・令和元年度に地下1階及び2階にハンプ（減速帯）を設置した。また、適宜点検を行い、安全にも配慮した。	安全性の向上が図られ、提案の効果が認められた。
・LED照明の導入を行う。	・長期的な経費節減や環境負荷軽減の観点から、令和元年度にLED照明設備の導入を行った。	費用節減が図られ、提案の効果が認められた。
・適切な利用料金を設定する。	・近隣駐車場や当社駐車場の料金を勘案し、利用しやすい料金設定とした。また、令和元年度の消費税率改定時には適切な料金へ改定した。	消費税率改定時には、利用者へ適切に転嫁した。
・オリンピック等を含む地域イベントへの協力	・江の島で東京2020オリンピック競技大会のセーリング競技が開催された。会社全体で、大会の円滑かつ安全な開催に向けた協力・支援を行った。 ・大型イベントは新型コロナウイルス感染拡大に伴い中止となったが、地域に根差したイベントの情報を掲示するなど、協力した。	指定管理者として地元への貢献が認められた。
・ホームページでの利用者アンケートの実施	・令和2年度に導入し、利用者の幅広いご意見を伺う環境を整えた。	提案の効果が認められた。
・クレジットカード決済導入	・コロナ禍による収入減が著しく、またクレジットカード決済機器の新規開発が進んでいることから、導入時期について検討を重ねた。	コロナ禍による収支状況の悪化により、令和3年度の導入は見送った。
・駐車場満空情報サイト[SHONAN PARKING INFORMATION]の周知(雑誌、新聞への広告掲載)	・コロナ禍による収入減のため、実施を取り止めた。	
・避難誘導訓練の実施 ・AED使用方法研修の実施 ・警備会社による車両誘導研修の実施 ・接客、誘導研修の実施	・外部講師を招いた訓練や研修を予定していたが、新型コロナウイルス感染拡大防止の観点から、実施を見送った。	新型コロナウイルス感染状況を見ながら、外部機関と実施に向けた調整を行う。

※指定管理業務に与えた新型コロナウイルス感染症の影響等がある場合、対応状況も含めて、「実施状況等」欄に記載。

[参考：自主事業]

事業計画の主な内容	実施状況等
・レンタルサイクルの実施	平成27年10月から引き続き実施し、利用者サービスを図っている。
・自動販売機の設置	施設内に自動販売機を設置した。
・年始の粗品配布	新型コロナウイルス感染拡大防止の観点から、実施を取り止めた。

※自主事業に与えた新型コロナウイルス感染症の影響等がある場合、対応状況も含めて、「実施状況等」欄に記載。

6. 利用状況

評価	≪評価の目安≫ 目標値を設定し目標達成率で、S：110%以上 A：100%以上～110%未満 B：85%以上～100%未満 C：85%未満 ※施設の特性から利用状況の評価を行わない場合は「目標値の設定根拠」欄に当該理由を、「目標値」欄に代わりとなる数値（定員数等）を記載してください（女性保護施設と県営住宅等が該当）。
C	

	前々年度	前年度	令和3年度
利用台数※	120,913	105,265	108,627
対前年度比		87.1%	103.2%
目標値	141,530	141,530	141,530
目標達成率	85.4%	74.4%	76.8%

目標値の設定根拠： 事業計画書による

利用者数の算出方法（対象）： 自動精算機によるカウント

※原則は人数だが、施設の状況等により変更可能。単位を変更した場合はその理由 駐車場であるため

<備考>

【新型コロナウイルス感染症が利用状況に与えた影響と対応状況】
 （※新型コロナウイルス感染症の影響により評価結果がCとなった場合は必ず記載）

①新型コロナウイルス感染症が利用状況に与えた影響

新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止のため、県の要請に応じて、駐車場を閉鎖（8月12日～9月30日）した。これにより、8月は、前年同月比入庫台数約64%減（約1万台減）、9月は、入庫台数0（前年同月は約1万2千台の利用）となった。
 また、1月から感染が再拡大し、神奈川県が、1月21日から3月21日まで、まん延防止等重点措置を発令したため、2月は前年同月比で約9%の台数減となった。

②令和3年度の対応状況

前項で記載のとおり、当駐車場は、8月12日から9月30日まで閉鎖した。
 この間、点検確認のため業務員が毎日2時間程度出勤し、感染状況が改善し次第速やかに営業が再開出来るよう準備を行った。
 駐車場開場時は、利用者が接触する箇所（手すり、機器のボタン類等）の消毒を毎日複数回実施した。また、換気設備を営業時間中はなるべく全て稼働させ、場内の換気を強化した。

7. 利用者の満足度

評価	≪評価の目安≫ 「満足」（上位二段階の評価）と答えた割合が、S：90%以上 A：70%以上～90%未満 B：50%以上～70%未満 C：50%未満 ※評価はサービス内容の総合的評価の「満足」回答割合で行う。
S	

満足度調査の実施内容	協定に定めた調査内容	実施結果と分析
	年間2回の調査を実施。	第1回：令和3年12月25日実施 （入場時に配布方式：300枚配布 166枚回収） 第2回：令和4年2月26日実施 （入場時に配布方式：200枚配布 138枚回収）

[サービス内容の総合的評価]

質問内容 総合的に満足したか
 実施した調査の配布方法 上記のとおり 回収数/配布数 304 / 500 = 60.8%
 配布(サンプル)対象 駐車場利用者

	満足	どちらか といえば 満足	どちらか といえば 不満	不満	合計	満足、不満に回答があった場合はその理由
サービス内容の総合的評価の回答数	81	56	4	1	142	
回答率	57.0%	39.4%	2.8%	0.7%		
前年度の回答数	46	33	6	2	87	
前年度回答率	52.9%	37.9%	6.9%	2.3%		
回答率の対前年度比	107.9%	104.0%	40.8%	30.6%		

(複数回実施した場合は、平均値を記載。)

<備考>

【新型コロナウイルス感染症が利用者満足度に与えた影響と対応状況】 (※新型コロナウイルス感染症の影響により評価結果がCとなった場合は必ず記載)
①新型コロナウイルス感染症が利用者満足度に与えた影響 新型コロナウイルス感染症が利用者満足度に与えた影響は、特に見受けられなかった。
②令和3年度の対応状況 特になし

8. 収支状況

評価	《評価の目安》 収支差額の当初予算額：0円の施設が該当 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
B	

[指定管理業務]

(単位:千円)

		収入の状況					支出の状況	収支の状況	
		指定管理料	利用料金	その他収入	その他収入 の主な内訳	収入合計	支出	収支差額	収支比率
前々年度	当初予算	0	160,693	0	-	160,693	160,693	0	
	決算	0	140,456	0	-	140,456	159,311	-18,855	88.16%
前年度	当初予算	0	162,474	0	-	162,474	162,474	0	
	決算	154	118,298	1,476	雇用調整 助成金	119,928	134,863	-14,935	88.93%
令和3年度	当初予算	0	162,474	0	-	162,474	162,474	0	
	決算	0	125,102	1,817	雇用調整 助成金	126,919	132,539	-5,620	95.76%

※支出に納付金が含まれる場合、その内数

(単位:千円)

令和3年度 / 66,152 前年度 / 71,915 前々年度 / 91,537

<備考>

【新型コロナウイルス感染症が収支状況に与えた影響と対応状況】
(※新型コロナウイルス感染症の影響により評価結果がCとなった場合は必ず記載)

- ①新型コロナウイルス感染症が利用状況に与えた影響
新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止のため、県の要請に応じて、駐車場を閉鎖（8月12日～9月30日）した。このため、8月は、前年同月比で収入約60%減（約1,367万円減）、9月は収入なし（前年度比収入約1,294万円減）であった。
また、1月から感染が再拡大し、神奈川県において、1月21日から3月21日までまん延防止等重点措置が発令された。この影響で、2月は、前年同月比で約8%（約71万円）の収入減となった。
令和3年度の年間収支においては、後述のとおり国の助成や県納付金の補正、経費節減などの要素を踏まえても、約560万円のマイナスとなった。
- ②令和3年度の対応状況
8月12日から9月30日までの閉鎖期間において、勤務が必要でなくなった業務員の人件費については、雇用調整助成金を申請し、これが受理された。
県への納付金については、8月12日から9月30日までの駐車場閉鎖に伴い、減額となった。
経費節減については、コロナ禍における人員配置の工夫、広告掲載の見直し等を行い、運営に必要な最低限の経費のみ支出するよう努めた。

9. 苦情・要望等 該当なし

分野	報告件数		概要	対応状況
施設・設備	アンケート	1 件	・新江ノ島水族館と連携してほしい。	新江ノ島水族館の営業時間延長の際は、県と協議の上、開場時間を延長するなど、連携を取っている。
		件		
職員対応	アンケート	4 件	・業務員の接客が丁寧	利用者への丁寧な対応を日々心掛けており、今後もこの様な評価をいただけるよう、努めていきたい。
		件		
事業内容		件		
		件		
その他	アンケート	6 件	・無料自転車（レンタサイクル）の満足度がとても高い	当駐車場から江の島島内や鎌倉方面へ向かうお客様から好評であり、今後も継続していきたい。
		件		

※指定管理者に起因するものを記載。その他、苦情・要望への対応を行ったものを記載。

10. 事故・不祥事等 該当なし

発生日	①発生時の詳細な状況 ②県職員による確認の状況（内容及び実施日を記入） ③その後の経過（現在に至るまでの負傷者の状況、再発防止策等） ④施設に対する問題点の指摘やクレームの有無（有の場合は概要を記入） ⑤原因及び費用負担の有無（費用負担が有の場合は内容および負担者を記入） ⑥記者発表の有無（有の場合はその年月日を記入）
令和4年4月11日	①令和3年8月まで片瀬海岸地下駐車場に勤務していた業務員が、令和元年12月から令和3年10月までの間、10回にわたり（通勤目的1回、通勤以外目的9回）自家用車を当駐車場に駐車し出庫する際、障がい者減免等の不正操作を行い、正規料金を支払わなかった（正規料金との差額の総額は2,770円）。 ②不正操作がどのように行われたか、令和4年5月18日に現地確認を実施。その他、指定管理者による不正調査の状況や再発防止策等について、電話やメールにて随時確認。 ③自家用車通勤の取扱いの明確化、指定管理者社員の意識啓発・コンプライアンスの徹底等の再発防止策を今後実施。 ④無 ⑤費用負担なし（正規料金との差額については、不正を行った業務員から指定管理者に支払い済み） ⑥有：令和4年4月22日（指定管理者記者発表）

※随時モニタリングを実施した場合は必ずその内容を記載。

※過去に発生したものでも、新たな対応等を実施した場合には、その内容を記載。

※なお、大きな事故・不祥事について改善勧告を行わなかった場合は、その理由を併せて記載。

11. 労働環境の確保に係る取組状況

確認項目	指摘事項の有無	備考
法令に基づく手続き	無	
職員の配置体制	無	
労働時間	無	
職場環境	無	

※指摘事項は、県による監査（包括外部監査含む）又は労働基準監督署によるものとし、有とした場合は備考欄に概要を記載。