

モニタリング結果報告書 (平成29年度)

1. 施設概要

施設名	由比ガ浜地下駐車場		
所在地	鎌倉市由比ヶ浜四丁目1, 101番の2		
サイトURL	http://www.pref.kanagawa.jp/docs/n5h/cnt/f704/p1152357.html		
根拠条例	神奈川県道路付属物自動車駐車場条例		
設置目的(設置時期)	路上駐車への減少に伴う安全な交通環境の向上を図る。(H13.6)		
指定管理者名	タイムズ24株式会社・タイムズサービス株式会社グループ		
指定期間	平成26年4月1日～平成31年3月31日	施設所管課	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>駐車場管理運営における豊富な経験と業務ノウハウを活かし、提案に基づき積極的に各種事業を実施している。また、グループの2社が協力することで相乗効果を発揮しており、事業計画に対する取り組みは良好である。「利用状況」の評価はB、「利用者の満足度」の評価はA、「収支状況」の評価はBとなり、平成29年度の3項目評価はBとなった。</p> <p>引き続き、利用者の声を積極的に取り入れるなど、利用者ニーズに即応した施設運営を継続していく。</p> <p><各項目の詳細説明></p> <p>(管理運営状況) 提案に基づき、満空情報のHPでの提供や駐車場料金精算の電子化、付加価値サービスを提供する駐車場オンラインシステムの導入、開場時間の延長など、利用促進の効果的な事業を実施することにより、着実な利用台数の増加に結び付ける実績をあげた。</p> <p>また、維持管理業務においても清掃・巡回、専門業者による設備点検の実施に加え、利用者の怪我や事故防止を図るため、適正な指導を実施することで、利用者が安全でかつ安心して利用できる環境整備に注力するなど、利用者ニーズに即応した施設運営を行い、事業計画書の内容どおりの取組みを実施している。</p> <p>(利用状況) 周辺タイムズ駐車場との連携を始め、専用ホームページ等での広報や利用者サービスに積極的に取り組んだ結果、利用台数が前年対比で微増ではあるが増えているが、目標値に対して約7%のマイナスであるためB評価とした。</p> <p>(利用者の満足度) 年1回8月に調査を実施し、満足度の上位2段階の回答割合が約89%となったことからA評価とした。</p> <p>(収支状況) 節電など経費節減に努め支出抑制を図っているが、他方、収入面では雨や雪の影響により、夏期及び冬期の収入が前年に比べ減少したこともあり、収支比率(収入決算/支出決算)で約10%のマイナスとなったためB評価とした。</p> <p>(苦情・要望) 開場時間外の出庫希望などに関する苦情があったが、積極的に把握・対応しサービス向上に努めた。</p> <p>(事故・不祥事等) 特になし。</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>	
3項目評価	<p>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</p> <p>※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</p>
B	

3. 月例・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
現場確認	実施日	特記すべき事項があった場合はその内容
	月2回程度	特になし
随時モニタリングにおける指 導・改善勧告等の有無	有・ 無	指導・改善勧告等の内容

4. 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
ITを活用し事前に駐車場の状況を把握できる情報発信を継続する。	由比ガ浜地下駐車場専用HPである「Parking Information」に満空情報・地図を配信継続している。また、バス予約システムを構築し、利用者の満足度を上げた。	提案の効果が認められた。
ITを利用し付加価値サービスを提供する駐車場オンラインシステムを継続している。	駐車場オンラインシステムを継続運用し、料金決済の電子化やポイントサービスなど付加価値サービスを提供している。	提案の効果が認められた。
イベント等に合わせ、開場時間延長を実施する。	花火大会や年末年始、シルバーウィークに開場時間を延長し対応した。	提案の効果が認められた。
月1回ミーティングを実施し現場危険個所把握に努める。	ミーティングを毎月実施し、事故防止に努めている。	提案の効果が認められた。
調光器連動LED照明を導入し電気使用量の削減に努める。	調光器連動LED照明を地下1階に導入し継続して電気量節減に努めている。	提案の効果が認められた。
遠隔ゲート操作を実施することにより、トラブルの早期解決に努める。	コンタクトセンターを活用し24時間体制で遠隔操作システムを運用している。	提案の効果が認められた。

[参考：自主事業]

事業計画の主な内容	実施状況等

5. 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 目標値を設定していない場合は対前年度比。 社会福祉入所施設と県営住宅については評価を行わないこともできますが、「目標値」欄に代わりとなる数値（定員数等）があれば記載してください。
B	

	前々年度	前年度	平成29年度
利用台数※	61,689	61,979	62,255
対前年度比		100.5%	100.4%
目標値	67,100	67,100	67,100
目標達成率	91.9%	92.4%	92.8%

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

6. 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
A	

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1回の調査を8月に実施。	平成29年8月19日から8月22日に実施した。

[サービス内容の総合的評価]

質問内容 駐車場の利用について

実施した調査の配布方法 利用者への対面聞き取り 回収数/配布数 143 / 143 = 100.0%

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	58	70	14	1	143	
回答率	40.6%	49.0%	9.8%	0.7%		
前年度の回答数	153	319	60	12	544	
前年度回答率	28.1%	58.7%	11.0%	2.2%		
回答率の対前年度比	144.2%	83.4%	88.8%	31.7%		

7. 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		85,166			85,166	85,166	0	
	決算		77,641			77,641	84,250	-6,609	92.16%
前 年度	当初 予算		85,166			85,166	85,166	0	
	決算		77,601			77,601	80,079	-2,478	96.91%
29 年度	当初 予算		85,166			85,166	85,166	0	
	決算		74,632			74,632	82,550	-7,918	90.41%

※支出に納付金が含まれる場合、その内数

(単位:千円)

29年度 / 20,572 前年度 / 20,572 前々年度 / 20,572

<備考>

8. 苦情・要望等

分野	報告件数	概要	対応状況
施設・設備	40	件	ダイヤル式ロッカーの再開希望
		件	
		件	
職員対応	44	件	開場時間外の出庫
		件	
事業内容	40	件	レンタルサイクルの有無
		件	
その他	16	件	大型バス予約の問い合わせ
		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。

9. 事故・不祥事等

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）
特に無し	① ② ③ ④ ⑤ ⑥

※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・不祥事に関し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。

10. 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。