

モニタリング結果報告書（平成25年度上半期）

施設	片瀬海岸地下駐車場
指定管理者	株式会社湘南なぎさパーク
指定期間	H21.4.1 ～ H26.3.31
施設所管課	道路管理課（藤沢土木事務所）

今期の指定管理者の管理運営状況（1～6の結果を踏まえた総合評価）

B

（総合評価の基準）

- A：極めて良好な管理運営状況である。
（「1 管理運営等の状況」を含むAが3つ以上で、CとDが1つもない場合）
- B：良好な管理運営状況である。
（Cが1つ以下でDがない場合）
- C：一部改善が必要な管理運営状況である。
（Cが2つ以上の場合。または、Dが1つの場合）
- D：抜本的な改善が必要な管理運営状況である。
（Dが2つ以上の場合）

<p>< 1 管理運営等の状況 > 提案に基づき、GWの開場時間延長を実施し、利用者サービスの向上に努め、災害への備えとしてヘルメット等の備蓄、国道134号への警備員の配置による事故等の未然防止に努めた。施設の維持管理において、設備の点検等専門的な知識を要することについては、委託により適切な維持管理に努めた。概ね、事業計画の内容どおりに事業を実施したことから、B評価とした。</p> <p>< 2 収支状況 > 節電に努め経費削減を図っているが、電気料金の値上げ等により、計画に対して1%程度の軽微な支出の増が見られたが、概ね計画どおりの収支状況にあることから、B評価とした。</p> <p>< 3 利用状況 > サーフトリップジャーナル（サーフィン雑誌）掲載や、レディオ湘南FMなど、広報活動に取り組んだ結果、利用台数が、対前年比同期で4.8%のプラスとなったことから、B評価とした。</p> <p>< 4 利用者の満足度 > 8月に実施し、上位2段階の回答割合が69%となったため、B評価とした。利用者にアンケート趣旨を丁寧に説明し、改修箱を2箇所設置し出庫ゲートで業務員が回収を促したことで、64.1%の回収率であった。</p> <p>< 5 苦情・要望等 > 職員の駐車券紛失対応に関しての接客対応に改善要望の声寄せられた。利用者に丁寧に謝罪し、該当職員へ接客対応を再指導し、再発防止に努めたことから、C評価とした。</p> <p>< 6 事故・不祥事等 > 事故・不祥事はなかったことから、B評価とした。</p> <p>< 今後の方針等 > 経年劣化により施設が老朽化しつつあるので施設の維持管理をきめ細かく継続するとともに、広報・利用者サービスの充実により更なる利用拡大に努めてもらいたい。</p>
--

1 管理運営等の状況

評価 **B**

（評価の目安）

- A：事業計画、仕様書等の内容を上回る事業を実施した。
- B：概ね事業計画、仕様書等の内容どおりに事業を実施した。
- C：事業計画、仕様書等の内容のうち、一部の事業を実施していない。
- D：事業計画、仕様書等の内容のうち、半数以上の事業を実施していない。

(1) 事業の実施状況

	提案内容	実施状況等
1 (指定管理業務)	利用者サービスの向上 ・営業時間の柔軟な対応	<ul style="list-style-type: none"> ・ゴールデンウィークに利用者サービスとして開場時間を延長した。

	提案内容	実施状況等
2 (指定管理業務)	安全確保 ・災害への備えの充実	<ul style="list-style-type: none"> 地震や津波時の緊急用として利用者用ヘルメット、ライフジャケットを設置し、利用者の安全を常に確保できる状態とした。 国道134号沿いの自転車や歩行者の往来に対し、外部委託警備員を配置し信号無視等による駐車場入庫・出庫車両の出会い頭の衝突を未然に防いでいる。
3 (指定管理業務)	施設維持管理 ・破損箇所の早期発見と適切な修繕	<ul style="list-style-type: none"> 集水枡の清掃は直営で行っていたが、長年の堆砂等により直営清掃が困難となったことから専門的技術を有する業者に清掃委託し、集水枡の機能回復を行った。 中央監視装置のUPSバッテリーの経年劣化により誤発報が続いたため、交換工事を行った。 地下1階手洗い場使用時に、地下2階へ漏水することが判明したため、漏水を防ぐトイを設置した。 各階段に設置の照明灯アクリルカバーが経年劣化により落下の恐れがあるため、全て交換し事故を未然に防いだ。 場内各所の煙感知器が経年劣化により誤発報したことから、随時交換をした。 各階段の防潮板が歪み、正常に機能しない恐れがあることから、交換し、注油を行った。
4 (指定管理業務)	環境への配慮 ・ごみの削減	<ul style="list-style-type: none"> ゴミ置き去りの多い車室と壁の間の排水枡の壁に張り紙をしゴミ持ち帰り励行を促進した。
5 (指定管理業務)	人材確保・育成計画 ・駐車場職員の育成、意識向上	<ul style="list-style-type: none"> 所長、副主任候補者の人材確保・育成のため、近隣駐車場間で、人事異動を行い、OJTに努めた。 駐車場利用者が駐車場業務員と一目で分かるよう腕章を作成し、業務員の管理意識の向上を図った。
6 (指定管理業務)	交通弱者への対応 ・割引制度の更なる周知	<ul style="list-style-type: none"> 障害者割引制度について、エレベーター前等の目に付きやすい場所へ掲示し、更なる案内の周知に努めた。この結果、前年度より10%弱障害者利用が増加した。

7 (指定管理業務)	広報・PRの充実 ・雑誌、ラジオ等の媒体による広報	・サーフトリップジャーナル（サーフィン雑誌）や レディオ湘南（FMラジオ）などに広告を掲載し 広報に努めた。
8 (指定管理業務)	緊急時の対応 ・利用者の安全確保	・自然災害（台風18号）の接近に伴い駐車場利用 者の安全を確保するため、所管課と協議のうえ、 開場時間を遅らせた。

(2) 月例報告書による確認状況

報告月	受理日	確認 通知日	確認方法			指 導 等 の 有 無	備考（指導事項等）
			月報 確認	現場 確認	電話 確認		
4月	5月8日	5月16日	○	○	—	無	
5月	6月5日	6月19日	○	○	—	無	
6月	7月5日	7月11日	○	○	—	無	
7月	8月2日	8月9日	○	○	—	無	
8月	9月5日	9月11日	○	○	—	無	
9月	10月3日	10月9日	○	○	—	無	

※基本協定書上の月報等提出期限 翌月 の 10 日まで

2 収支状況

評価 **B**

(評価の目安)

収支計画（支出額）と比較して

- A：収支状況が良好である（収支差額のプラスが10%以上）。
- B：概ね計画どおりの収支状況である（収支差額がプラスマイナス10%未満）。
- C：計画と異なり、収支差額に10%以上20%以下のマイナスが生じている。
- D：計画と異なり、収支差額に20%を超える大幅なマイナスが生じている。

単位：千円

		収入額（自主事業収入は除く）				支出額		収支差額
		指定管理料	利用料金	その他収入	収入合計		うち納付金	
募集時の県積算額 (参考)		55,613			55,613			55,613
年度計画	前年度	56,463	0	0	56,463	56,463	0	0
	上半期	28,444			28,444	28,444		0
	下半期	28,019			28,019	28,019		0
	今年度	28,419	0	0	28,419	28,720	0	▲ 301
	上半期	28,419			28,419	28,720		▲ 301
	下半期				0			0
上半期実績	4月	2,329			2,329	3,482		▲ 1,153
	5月	3,539			3,539	3,080		459
	6月	5,572			5,572	5,751		▲ 179
	7月	5,907			5,907	3,758		2,149
	8月	3,846			3,846	4,349		▲ 503
	9月	7,226			7,226	8,300		▲ 1,074
	上半期合計	28,419	0	0	28,419	28,720	0	▲ 301
	対収支計画比	0.0%			① 0.0%	② 0.0%	③	▲ 1.0%
参考	前年度 上半期実績合計	28,444			28,444	28,444		0
	対前年度 上半期実績比				▲ 0.1%	1.0%		

※その他収入の内容 事業収入、補助金、助成金、寄付金、参加者負担金、預金利息、雑収入等から該当するものを記載

注：千円未満を切捨てているため、合計は一致しない。

収支状況に関する確認等

確認項目	該当	収支計画と異なる理由等
① 収入の増減（収支計画対比±10%以上）	×	該当なし
② 支出の増減（収支計画対比±10%以上）	×	該当なし
③ 収支差額のマイナス（上半期収支計画支出額対比）	○	電気料金の値上げ等があったが、経費節減に努めており、許容範囲値内と考えている。

<参考>

本施設について県が支出した（する）計画修繕工事・各所営繕工事等に係る修繕費等
 基本協定において、県が負担することとしている修繕費等：金額での分担は設定していない

	金額（千円）	工事箇所・内容（金額）
上半期	0	
下半期		
合計	0	

今期に行った資本的な収入及び支出等の状況

	金額（千円）	内容
収入	0	
	0	
	0	
	0	
支出	0	
	0	
	0	
	0	
積立等	0（期首）	
	0（期末）	

収入：定期預金の取り崩し、借入れによる収入等
 支出：車両の購入、施設の増改築、定期預金の積立て等
 積立等：施設の増改築のための積立・借入れ、定期預金等

3 利用状況

評価 **B**

(評価の目安)

今年度上半期利用者数が、
目標対比増減率で

- A : 105%以上
- B : 95%以上～105%未満
- C : 85%以上～ 95%未満
- D : 85%未満

(目標利用者数等を設定していない場合、前年同期対比増減率で)

- A : 105%以上
- B : 95%以上～105%未満
- C : 85%以上～ 95%未満
- D : 85%未満

(入所施設等定員がある場合、定員比で)

- A : 100%
- B : 90%以上
- C : 80%以上
- D : 80%未満

	利用台数	前年同期利用台数	前年同期対比増減率
4月	9,394 台	8,366 台	112.3 %
5月	10,494 台	9,777 台	107.3 %
6月	10,806 台	9,739 台	111.0 %
7月	12,020 台	11,860 台	101.4 %
8月	15,134 台	15,005 台	100.9 %
9月	10,878 台	10,828 台	100.5 %
合計	68,726 台	65,575 台	104.8 %

	利用台数	前年同期利用台数	目標利用台数 (または定員数)	目標(定員) 対比増減率	前年同期 対比増減率
上半期計	68,726 台	65,575 台	台	① %	② 104.8 %
下半期計	— 台	— 台	— 台	— %	— %
合計	68,726 台	65,575 台	0 台	%	4.8 %

※目標値の設定の有無

期間
基準

その他の場合の期間
その他の場合の基準

利用状況に関する確認等

確認項目	該当	理由及び対応策
① 目標対比±5% (目標値対比増減率105%以上または95%以下)		
② 前年対比±5% (前年同期対比増減率105%以上または95%以下)	×	該当なし

<参考>

施設の最大利用可能台数

	普通車						合計
1日あたりの延べ台数	200						200
年間利用可能日数	365						
最大台数	73,000	0	0	0	0	0	73,000
半期	36,500	0	0	0	0	0	36,500

※複数の施設がある場合は個別に記入する。

4 利用者の満足度（アンケート結果）

評価 **B**

(評価の目安)

「満足」（4段階評価及び5段階評価の場合、上位2段階）と答えた割合が

A：80%以上

B：60%以上～80%未満

C：40%以上～60%未満

D：40%未満 又は（A～Cにかかわらず）「不満足」と答えた割合が50%以上

-：今期は実施していない

	とても良い	良い	普通	悪い	とても悪い	合計	上位2段階の割合
総合満足度の回答結果	147	269	180	11	0	607	416 (69.0%)

※今年度の実施予定

上半期 1 回

下半期 回

その他

※配布・回収件数

配布 527 件

回収 338 件

回収率 64.1% %

※実施方法

利用者等に配布

リストから選択

リストから選択

リストから選択

5 苦情・要望等

評価 **C**

(評価の目安)

A：要望等を積極的に把握して改善を行う等、サービス向上を図った。

B：指定管理者に起因しない苦情・要望等があったが、適切に対応した（苦情・要望等がない場合も含む）。

C：指定管理者に起因する苦情・要望等があったが、適切に対応した。または、指定管理者に起因しない苦情・要望等があり、適切に対応していない。

D：指定管理者に起因する苦情・要望等があり、適切に対応していない。

報告件数

上半期報告件数	口頭		文書			合計
	対面	電話	手紙	電子メール	簡易アンケート等	
上段：報告件数	0	0	0	1	0	1
下段：報告件数のうち所管課受付分	(0)	(0)	(0)	(1)	(0)	(1)

苦情・要望等への対応

該当あり

分野	概要	対応状況
施設・設備		
職員対応	駐車場利用者が駐車券を紛失した際に、管理規定に準じた対応をしたが、職員の言動について苦情があった。	該当職員へ接客対応を再指導し、再発防止に努めた。利用者へは丁寧に謝罪をし、円満に解決した。
事業内容		
その他		

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

6 事故・不祥事等

評価 **B**

(評価の目安)

- A : 事故・不祥事等を防止するために積極的に取り組み、事故等が発生しなかった。
- B : 軽微な事故・不祥事等が発生したが、適切に対応した（事故等が発生していない場合も含む）。
- C : 事故・不祥事等が発生したが、適切に対応した。または、軽微な事故・不祥事等が発生し、適切に対応していない。
- D : 事故・不祥事等が発生し、適切に対応していない。

発生状況及び対応状況

該当なし

発生日	事故等の概要	原因・問題点	指定管理者の対応状況・改善策等

随時モニタリングの実施状況

該当なし

実施日 (事故発生日)	経緯・調査内容	調査結果等
()		
()		
()		