

モニタリング結果報告書（平成25年度下半期）

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 ( )

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>&lt; 1 管理運営等の状況 &gt;                  当期は場内の巡視、点検、清掃等を実施し、施設の適切な維持管理に努めていることから、B評価とした。</p> <p>&lt; 2 収支状況 &gt;                  当期は、電気料金の値上げや事故防止のための誘導人員の増により支出の増が見られるが、節電にも努めており、概ね良好な状況にあることから、B評価とした。</p> <p>&lt; 3 利用状況 &gt;                  当期は、秋の花火大会開催に併せて利用者サービスのための営業時間の延長対応や、初日の出、初詣客の利用を考慮した年末年始の2日間による昼夜営業、全国誌の「るぶドライブ関東（1月号）」への記事掲載などを通じて、利用促進と広報に取り組んだ結果、利用者数が対前年比同期で1.4%のプラスとなったことから、B評価とした。</p> <p>&lt; 4 利用者の満足度 &gt;                  該当なし</p> <p>&lt; 5 苦情・要望等 &gt;                  国道からの右折入庫の利用者に対して、誘導員（警備員）が右折禁止の規制がないところで、右折禁止と怒鳴り、休日の楽しいひと時を不愉快にした接客対応が行われた。上半期にも接客対応の不備があり、今回も接客対応に加え、誘導方法についての改善を要すことから、C評価とした。</p> <p>&lt; 6 事故・不祥事等 &gt;                  該当なし</p> <p>&lt; 今後の方針等 &gt;                  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）	人材確保・育成計画 ○社員研修としては、研修を実施し、人材育成の向上に努める。 ○接客、警備及び経理は、社内研修や外部講師による研修を実施し、必要な能力を習得させる。 ○交通誘導資格を取得させ、誘導や管理事業実施の一層の充実を図る。	・10月には外部から講師を招いて接客研修を実施している。 また、11月には消防署員を招いて消防訓練を実施したほか、誘導訓練、AEDや三角巾を用いた応急救護訓練の実施や、外部講師による車両等の誘導訓練も実施しており、多様な内容による社員研修を通じて人材確保・育成の向上に努めている。

	提案内容	実施状況等
2 (指定管理業務)	<p>利用促進</p> <p>○湘南地区に多くの人が集まってくる地域イベントが企画される場合は、営業時間の延長及び警備員の増員等、全面的に協力する。</p> <p>○江ノ島は、大晦日から元旦にかけて初詣客で賑わい、国道134号も渋滞するため、24時間営業を行って交通渋滞の緩和を図る。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・10月の江の島花火大会では、駐車場の営業時間を延長して、国道への出口に誘導員を配し駐車場からの出庫車誘導、歩行者の安全確保、トラブル回避に対応するなど、渋滞緩和対策と花火大会観覧者への利用者サービスを図っている。</li> <li>・年末年始（12月31日、1月1日）には、対応社員を増員してオールナイト営業を実施し、上記同様の対応を通じて利用者サービスの向上に努めているとともに、出庫時の誘導対応等により国道134号の交通渋滞緩和にも寄与している。</li> </ul>
3 (指定管理業務)	<p>施設の保守点検・維持管理</p> <p>○施設の維持管理には最善の注意を払い、適切な維持・管理を行う。</p> <p>○海辺に面している施設として塩害や砂の飛散による影響があるため、業者の清掃に加え、職員が直営で清掃に取り組む。</p> <p>○防犯に万全を期すため、定時の巡回以外にも不定時の巡回を行い、不審者等へのけん制を図る。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・エレベーターや自家用電気工作物等の機器については専門会社に委託し保守点検・管理を実施し、施設の延命化に努めている。</li> <li>・場内清掃については、委託会社による日々の清掃や週間清掃の実施に加え、社員による日常的な清掃の取り組みにより、場内の美化、塩害・飛砂対策に努めている。特に、12月は美化月間とし社員による清掃の分担を決めて清掃の徹底を図っている。</li> <li>・監視巡回については、モニターカメラ監視のほか、2回の場内巡回を励行しており、車上狙い等の犯罪防止の取り組みに努めている。</li> </ul>
4 (指定管理業務)	<p>広報活動</p> <p>○雑誌への掲載等による駐車場PRを行うとともに、地元のラジオ局であるレディオ湘南を使ったリアルタイム駐車場満空情報の発信を行う。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・全国誌の「るるぶドライブ関東」（1月発行）で広報を行っている。また、地元ラジオ放送局である「レディオ湘南」で駐車場情報をリアルタイムに発信している。</li> <li>・江ノ島水族館との連携した取り組みとして、江ノ島水族館HPに駐車場情報を広報している。これらの広報活動の取り組みを通じて駐車場のPRに努めている。</li> </ul>

## (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		
10月	11月6日	11月16日	○	○	○	無	
11月	12月4日	12月18日	○	○	○	無	
12月	1月9日	1月20日	○	○	○	無	
1月	2月5日	2月20日	○	○	○	無	
2月	3月7日	3月20日	○	○	○	無	
3月	4月7日	4月18日	○	○	○	有	右折入庫車に対する誘導方法及び接客対応の改善指導

※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	58,454		▲ 2,841
年度計画	前年度	56,463	0	0	56,463	57,753	0	▲ 1,290
	上半期	28,444			28,444	27,125		1,319
	下半期	28,019			28,019	30,628		▲ 2,609
	今年度	55,613	0	0	55,613	58,459	0	▲ 2,846
	上半期	28,419			28,419	28,722		▲ 303
	下半期	27,194			27,194	29,737		▲ 2,543
通年実績	上半期合計	28,419			28,419	28,722		▲ 303
	対収支計画比	0.0%			① 0.0%	② 0.0%	③	▲ 1.1%
	10月	2,000			2,000	2,741		▲ 741
	11月	3,351			3,351	3,141		210
	12月	4,997			4,997	6,470		▲ 1,473
	1月	3,239			3,239	4,181		▲ 942
	2月	3,597			3,597	3,481		116
	3月	10,010			10,010	9,718		292
	下半期合計	27,194	0	0	27,194	29,732	0	▲ 2,538
	対収支計画比	0.0%			① 0.0%	② 0.0%	③	▲ 8.5%
	通年合計	55,613	0	0	55,613	58,454	0	▲ 2,841
対収支計画比	0.0%			① 0.0%	② 0.0%	③	▲ 4.9%	
参考	前年度 下半期実績合計	28,444			28,444	28,444		0
	対前年度 下半期実績比				▲ 4.4%	4.5%		

※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	[参考] 上半期	下半期	通年	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）	×	×	×	
② 支出の増減（収支計画対比±10%以上）	×	×	×	
③ 収支差額のマイナス（収支計画収支差額対比）	○	○	○	電気料金の値上げや、事故防止等の観点から人員配置を厚くした結果、支出が増加した。

<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：施設の更新・修繕に関するもの

	金額（千円）	工事箇所・内容（金額）
上半期		
下半期		該当なし
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

	利用者数	前年同期利用者数	前年同期対比増減率
10月	8,792 台	8,418 台	104.4 %
11月	7,889 台	7,670 台	102.9 %
12月	8,792 台	7,900 台	111.3 %
1月	8,152 台	8,168 台	99.8 %
2月	6,306 台	7,878 台	80.0 %
3月	11,353 台	10,559 台	107.5 %
合計	51,284 台	50,593 台	101.4 %

	利用者数	前年同期利用者数	目標利用者数 (または定員数)	目標(定員) 対比増減率	前年同期 対比増減率
下半期計	51,284 台	50,593 台	台	① %	② 101.4 %
上半期計	68,726 台	74,294 台	台	① %	② 92.6 %
合計	120,010 台	124,887 台	0 台	① %	② 96.1 %

※目標値の設定の有無

	設定していない	
期間	通年	その他の場合の期間
基準	前年度数値	その他の場合の基準

#### 利用状況に関する確認等

確認項目	[参考] 上半期	下半期	通年	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)	○	×	×	

<参考>

#### 施設の最大利用可能人数

							合計
定員(1日あたりの延べ人数)							0
年間利用可能日数							
最大人数	0	0	0	0	0	0	0
半期	0	0	0	0	0	0	0

※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 -

(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						0	0 ( )
[参考] 上半期結果	233	515	381	84	18	1,231	748 ( 61.0% )

※今年度の実施予定

上半期 1 回

下半期 0 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

下半期報告件数	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 下段：報告件数のうち所管課受付分	0 ( 0 )	1 ( 0 )	0 ( 0 )	0 ( 0 )	0 ( 0 )	1 ( 0 )
[参考] 上半期結果	0 ( 0 )	0 ( 0 )	0 ( 0 )	0 ( 1 )	0 ( 0 )	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	3月2日、右折車線からの家族連れの入庫車に対して、入庫誘導を行っていた警備委託会社の複数の警備員が、この場所は道路交通法で右折禁止になっていないうえ、迂回が容易でない道路環境にあるにもかかわらず、右折から進入した運転手に対して強い口調で制止した。	本件を受けて、指定管理者から警備員の所属する委託会社に対して接客対応を改善するよう指導をするとともに、不快を受けた利用者本人に対しては電話により丁寧に謝罪し、日曜日の混雑状況と対応の難しさを説明した。 しかし、当該指定管理者は、上半期においても接客についての不適切な対応があったことから、適切な管理運営に努めるよう引き続き指導を行っている。
職員対応		
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

リストから選択

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