

平成26年度 指定管理者制度モニタリング結果報告書

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4丁目1101-2		
サイトURL	http://www.pref.kanagawa.jp/cnt/f704/p8052.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)・タイムズサービス(株)グループ 代表 タイムズ24(株)		
指定期間	平成26年4月1日～平成30年3月31日	施設所管課	道路管理課

2. 総合的な評価

総合評価	総合的な評価の理由と今後の対応
A	<p>◆管理運営等の状況 提案に基づいて、遠隔操作システム導入、コンタクトセンターによる24時間体制対応、TONIC導入による付加価値サービスの提供、ITを活用した満空情報・地図配信、電子マネーなど駐車場料金決済の多様化実現、地域観光情報を掲載した鎌倉観光マップの作成、イベント時における営業時間延長対応等の取り組みの結果、良好な管理運営状況になっている。</p> <p>◆利用状況 TONICの導入を始め、駐車料金決済の多様化実現、鎌倉観光マップの作成など、タイムズの知名度を活かし利用者サービス・広報活動に取り組んだが、夏場の天候不順が少なからず影響し結果として、利用者数が前年対比で3%のマイナスとなったためB評価となった。</p> <p>◆利用者の満足度 5月と8月に実施し、上位2段階の回答割合が98%となったためS評価となった。</p> <p>◆収支状況 夏場の天候不順等の影響等による収入の減、駐車場料金体系の看板等の改修工事等に伴い支出の増があった。収支差額は計画設定額より8%マイナスとなったため、B評価となった。</p> <p>◆苦情・要望等 1泊料金の上限など駐車場料金等に関する要望が寄せられたが指定管理者に起因しないものであった。</p> <p>◆事故・不祥事等 車上荒し等があったが、警察に通報するなど適切に対応した。</p> <p>以上の管理運営状況を総合的に勘案し、総合評価をA評価とした。今後は、イベント時における駐車営業時間延長の取組などを継続し、更なる利用拡大に努めたい。</p>
S : 極めて良好な管理運営状況 A : 良好な管理運営状況 B : 一部改善が必要な管理運営状況 C : 抜本的な改善が必要	

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	特記すべき事項等があった場合はその内容
	月2回程度	特になし
随時モニタリング指導・改善勧告等の有無	有・ 無	指導・改善勧告等の内容
		特になし

4. 管理運営等の状況

[指定管理業務]

事業計画の提案内容	実施状況等	実施状況に関わるコメント
<ul style="list-style-type: none"> ・24時間体制での対応を行い、防犯に努める。 ・遠隔ゲート操作をすることにより、トラブルの早期解決に努める。 	<ul style="list-style-type: none"> ・コンタクトセンターを活用し24時間体制で緊急事態に対応している。 ・遠隔操作システムを導入した。 	提案の効果が認められた。
<ul style="list-style-type: none"> ・精算機を交換し出口精算機の高度化を図る。 ・ITを利用し付加価値サービスを提供する「TONIC」を導入する。 	<ul style="list-style-type: none"> ・4月に出口精算機を交換した。 ・TONICを導入し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。
<ul style="list-style-type: none"> ・ITを活用し事前に駐車場状況を把握できる。 ・駐車場料金決済の多様化を図る。 	<ul style="list-style-type: none"> ・「Parking Information」に満空情報・地図を配信している。 ・クレジットカード、電子マネー、高額紙幣での精算を可能にした。 	提案の効果が認められた。
<ul style="list-style-type: none"> ・クーポンや地域観光情報を掲載した冊子（タイムズ観光MAP）を作成する。 ・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。 	<ul style="list-style-type: none"> ・鎌倉市と協議し鎌倉観光MAPを作成した。 ・場内に誘導・安全・案内看板を設置し事故防止に努めている。 	提案の効果が認められた。
<ul style="list-style-type: none"> ・花部大会や初詣等のイベント時には誘導員配置を含め柔軟に対応する。 ・調光器連動LED照明を導入し電気使用量の削減に努める。 	<ul style="list-style-type: none"> ・イベント時には係員増員と営業時間延長の対応を実施している。 ・調光器連動LED照明を地下1階に導入し電気量節減に努めている。 	提案の効果が認められた。

[参考：自主事業]

事業計画の提案内容	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」欄には代わりに定員数等を記載してください。
B	

	[参考] 直営/管理委託/指定管理※2	前々年度	前年度	平成26年度
利用者数※1	61,481	57,852	63,009	61,290
対前年度比	H21～25平均↑		108.9%	97.3%
目標値	[目標値設定根拠]			
目標達成率	未設定			

[参考：最大利用可能人数]

	普通車	大型車				合計
定員	188	12				
年間利用可能日数	365	365				
最大人数※1	68,620	4,380	0	0	0	73,000
稼働率	%	%	%	%	%	

※1 原則は人数だが、施設の状況等により変更は可能。単位を変更した場合はその理由 台数管理のため。

※2 現指定期間より前の状況について参考として記載。(既に指定管理者制度を導入していた場合は期間中の平均値)

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
S	

満足度調査の実施内容	協定等に定めた調査内容	実施結果と分析
	年間1回を8月に実施	5月と8月に実施

実施した調査の配付方法 配布 回収数/配付数 160 / 160 = 100.0%

配付(サンプル)対象

	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
総合満足度の回答数	321	152	7	0	480	係員の接客態度が良い。
回答率	66.9%	31.7%	1.5%			
前年度の回答数	234	119	37	19	409	
回答率の対前年度比	116.9%	108.8%	16.1%			

(複数回実施した場合は、平均値を記載。)

7. 収支状況

評価	≪評価の目安≫ 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)

	[参考] 直営/管理委託 /指定管理※	前々年度	前年度	平成26年度	備考
(1) 収入	H21～25平均↓				
〔参考〕年度計画	62,511	62,271	62,271	85,166	
指定管理料	62,511	62,271	62,271	0	
利用料				77,625	
その他収入					
合計	62,511	62,271	62,271	77,625	
対前年度比		99.6%	100.0%	124.7%	
対計画比	100.0%	100.0%	100.0%	91.1%	
(2) 支出					
〔参考〕年度計画	62,511	62,271	62,271	85,166	
支出額	61,231	58,026	59,551	85,249	
(内 納付金)	0	0	0	20,572	
対前年度比		94.8%	102.6%	143.2%	
対計画比	98.0%	93.2%	95.6%	100.1%	
(3) 収支					
〔参考〕年度計画	0	0	0	0	
収支差額	1,280	4,245	2,720	(7,624)	
対前年度比		331.6%	64.1%	-280.3%	
収入合計／支出合計の比率	102.1%	107.3%	104.6%	91.1%	

※ 現指定期間より前の状況について参考として記載。(既に指定管理者制度を導入していた場合は期間中の平均値)

※ の欄は記入不要。

[参考：県が支出した修繕工事費] ※県が支出する計画修繕工事・各所営繕工事等に係る修繕費

時期(年・月)	金額(千円)	工事箇所・内容(金額)
平成27年3月	38,551	エレベータ更新、排煙ダンパー改修

(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： 設定なし 円以上)

[参考：資本的な収入及び支出等の状況]

	金額(千円)	内容(金額)
収入		
支出		
積立		

8. 苦情・要望等

分野	報告件数		概要	対応状況
施設・設備	17	件	ダイヤル式ロッカーの再開希望等	今後の検討事項
		件		
職員対応	27	件	営業時間外に出庫させてほしい	場内に複数看板を設置し閉場時間を明示しているが、やむを得ず対応している。
		件		
事業内容	11	件	レンタルサイクルの有無	現在、不実施と回答している
		件		
その他	5	件	1日最大料金の設定の有無に関する問い合わせ	最大料金の設定が無いことを丁寧に説明している。
		件		

※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。

9. 事故・不祥事等

発生日	事故等の概要	原因・問題点	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)
1月1日	入口ゲートバーの破損	利用者の不注意	原因者にて復旧。指定管理者に起因するものではない。

※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。