

# モニタリング結果報告書 (平成27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4丁目1101-2		
サイトURL	<a href="http://www.pref.kanagawa.jp/cnt/f704/p8052.html">http://www.pref.kanagawa.jp/cnt/f704/p8052.html</a>		
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>駐車場の管理運営における豊富な経験と業務ノウハウを活かし、提案内容に基づき初年度から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、事業計画に対する取り組みを良好に進めているが、満足度調査において、「満足」の割合が少なく、「普通」の割合が高かったことから、3項目評価はBとなった。引き続き、利用者の声を積極的に取り入れ、満足度の向上を図るなど、駐車場利用者のニーズに即応した施設運営を継続していきたい。</p>	
<p>&lt;各項目の詳細説明&gt;</p> <p>(管理運営状況) 提案に基づき、満空情報、駐車場料金精算の電子化、付加価値サービスを提供するTONICの導入、営業時間の延長などにより利用促進の効果的な事業を実施することにより、着実な利用者増に結び付け実績をあげた。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り組みを実施した。</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の広報活動や利用者サービスに積極的に取り組んだ結果、繁忙期に悪天候の影響があったが、それを克服し、利用者数が前年対比で100.7%であったことからA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、上位2段階の回答割合が約14%であったためC評価とした。</p> <p>(収支状況) 繁忙期の天候不順による影響を理由とした利用料金収入の減、経費節減による支出抑制を理由とした支出の減があった。収支比率(収入合計/支出合計)が約92%となったためB評価とした。</p> <p>(苦情・要望) 営業時間外の出庫希望や大型バス利用に関する苦情があったが、積極的に対応するとともに利用案内に努めた。</p> <p>(事故・不祥事等) 防犯警報の発報や現地係員の子供への対応に対する事故があったが、警察及び警備会社を含め迅速に対応するとともに、注意喚起看板を設置するなど事故の再発防止を図った。</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た。</p>	

3項目評価	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
B	※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

### 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	指導・改善勧告等の内容
	無	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
・遠隔によるゲート操作を継続することにより、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おり、昨年度同様、トラブル発生はない。	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「TONIC」を継続している。	・TONICを継続運用し付加価値サービスを提供し、利用者が399人増えた。	提案の効果が認められた。
・ITを活用し事前に駐車場状況を把握できる情報発信を継続する。	・「Parking Information」に満空情報・地図を配信継続している。	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箇所把握に努める。	・ミーティングにより把握した危険箇所に、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。
・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を8%削減した。	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。
A	

	前々年度	前年度	平成27年度
利用台数※	63,009	61,290	61,689
対前年度比		97.3%	100.7%
目標値	設定なし	設定なし	設定なし
目標達成率			

目標値の設定根拠：

利用台数の算出方法（対象）： 自動精算機によりカウント

[ 参考：最大利用可能人数/年 ]

	駐車場（普通車）	駐車場（大型車）				合計
台数	188	12				
年間利用可能日数	365	365				
最大台数※	68,620	4,380	0	0	0	73,000
稼働率	%	%	%	%	%	

※ 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 台数管理のため

## 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 ※評価は施設としての総合的評価の「満足」回答割合で行う
C	

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27年8月22日から8月25日に実施した。

[ 施設としての総合的評価 ]

質問内容 係員の接客態度、施設設備、駐車料金、駐車場の利用

実施した調査の配布方法 利用者に直接配布 回収数/配布数 212 / 212 = 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	普通	どちらか といえば 不満	不満	合計	満足、不満に回答があつた 場合はその理由
施設としての総合的 評価の回答数	17	104	652	71	4	848	・営業時間の延伸要望があつた。
回答率	2.0%	12.3%	76.9%	8.4%	0.5%		
前年度の 回答数	217	148	233	32	10	640	
前年度回答率	33.9%	23.1%	36.4%	5.0%	1.6%		
回答率の 対前年度比	5.9%	53.0%	211.2%	167.5%	30.2%		

(複数回実施した場合は、平均値を記載。)

[ 参考：職員の対応状況 ]

質問内容 係員の接客態度

実施した調査の配布方法 利用者に直接配布 回収数/配布数 212 / 212 = 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	普通	どちらか といえば 不満	不満	合計	満足、不満に回答があつた 場合はその理由
職員の対応状況の 回答数	4	13	194	1	0	212	・駐車場職員の接客 対応が良い。
回答率	1.9%	6.1%	91.5%	0.5%			
前年度の 回答数	41	57	62	0	0	160	
前年度回答率	25.6%	35.6%	38.8%				
回答率の 対前年度比	7.4%	17.2%	236.2%				

(複数回実施した場合は、平均値を記載。)

[ 参考：その他 ]

--

## 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				収入合計	支出の状況	収支の状況	
		指定管理料	利用料金	その他収入	その他収入の内訳			支出	収支差額
前々年度	当初予算					0		0	
	決算					0		0	
前年度	当初予算		85,166			85,166	85,166	0	100.00%
	決算		77,622			77,622	85,249	-7,627	91.05%
27年度	当初予算		85,166			85,166	85,166	0	100.00%
	決算		77,641			77,641	84,250	-6,609	92.16%

※支出に納付金が含まれる場合、その内数

(単位:千円)

27年度 / 20,572 前年度 / 20,572 前々年度 / 0

<備考>

[ 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・各所管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(千円))
H27.9	1,479	防火・排煙設備改修
H28.1～2	728	非難口誘導灯・防火扉改修

(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 千円以上)

[ 参考：資本的な収入及び支出等の状況 ]

	金額(千円)	内容(金額(千円))
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	12 件	ダイヤル式ロッカーの再開希望。	再開不可と回答しており、今後、要望が多数寄せられた場合は、指定管理者が設置について検討する。
	件		
職員対応	6 件	営業時間外に出庫させてほしい。	場内に複数の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	12 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	1 件	無料観光マップの希望。	鎌倉市と協議し、市発行の観光マップを送付した。
	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	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) ③責任の所在及び現在の状況
1月13日	駐車場で遊ぶ子供に対して、警備員が子供の肩に手をかけて注意しようとしたところ、誤って首を後ろから掴んでしまい、後日、子供の親から首をしめられたとクレームがあった。	場内で走り回る子供を警備員が注意する際に子供の体に触ったことが原因。	①警察を含めて対応するとともに、対応手順の確認、看板設置を行った。 ②指定管理者と打ち合わせを行い、対応方法や看板設置等の再発防止を指示。 ③責任所在；指定管理者。現在の状況；特に問題なし。

※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。