

モニタリング結果報告書 (平成28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/cnt/f704/p1152357.html | | |
| 根拠条例 | 神奈川県道路附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事業を実施している。また、グループの2社が協力して実施しており、事業計画に対する取組を良好に進めている。「利用状況」の評価はB、「利用者の満足度」の評価はAで、「収支状況」の評価はBとなり、3項目評価はBとなった。</p> <p>引き続き、利用促進策を進めるなど、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、年末年始の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、利用台数の増に結び付ける実績をあげた。 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組を実施している。</p> <p>(利用状況) 周辺のタイムズ駐車場との連携を始め、専用ホームページでの広報や利用者サービスに積極的に取り組んだ結果、利用者数が前年対比で増加しているものの、目標値に対して約8%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87%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、収入面では繁忙期に花火大会の中止や雨天等の影響による収入減があり、収支比率(収入決算/支出決算)で約3%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、積極的に対応を行った。</p> <p>(事故・不祥事等) 車上荒らしの被害に関する事案があったが、注意喚起看板を設置するなど、適切な再発防止策を講じており、対応後に同様の被害は発生していない。</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]

| 事業計画の提案内容 | 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。 | 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、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箇所把握に努める。 | 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 | |

| | 前々年度 | 前年度 | 平成28年度 |
|-------|--------|--------|--------|
| 利用台数※ | 61,290 | 61,689 | 61,979 |
| 対前年度比 | | 100.7% | 100.5% |
| 目標値 | 67,100 | 67,100 | 67,100 |
| 目標達成率 | 91.3% | 91.9% | 92.4% |

目標値の設定根拠： 事業計画書による

利用台数の算出方法（対象）： 自動精算機によるカウント

[参考：最大利用可能人数／年]

| | 駐車場（普通自動車） | 駐車場（大型自動車） | | | | 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 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28年8月20日から8月24日に実施した。 |

〔 サービス内容の総合的評価 〕

質問内容 職員の接客対応、設備の使い勝手、駐車料金、利用状況（4項目の合計による総合評価）

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 $136 / 136 = 100.0\%$

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 | 153 | 319 | 60 | 12 | 544 | 職員の接客対応に関しては、アンケート協力者全員が満足と回答している。 |
| 回答率 | 28.1% | 58.7% | 11.0% | 2.2% | | |
| 前年度の回答数 | 17 | 104 | 71 | 4 | 196 | |
| 前年度回答率 | 8.7% | 53.1% | 36.2% | 2.0% | | |
| 回答率の 対前年度比 | 323.0% | 110.5% | 30.4% | 110.0% | | |

（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 職員の接客対応

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 $136 / 136 = 100.0\%$

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 |
|---------------|--------|--------------------|--------------------|------|-----|------------------------------------|
| 職員の対応状況の回答数 | 53 | 83 | 0 | 0 | 136 | 職員の接客対応に関しては、アンケート協力者全員が満足と回答している。 |
| 回答率 | 39.0% | 61.0% | 0.0% | 0.0% | | |
| 前年度の回答数 | 4 | 13 | 1 | 0 | 18 | |
| 前年度回答率 | 22.2% | 72.2% | 5.6% | 0.0% | | |
| 回答率の 対前年度比 | 175.4% | 84.5% | 0.0% | 0.0% | | |

（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 | | | | 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 | 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 | 100.00% |
| | 決算 | | 77,625 | | | 77,625 | 85,249 | -7,624 | 91.06% |
| 前年度 | 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% |
| 28年度 | 当初予算 | | 85,166 | | | 85,166 | 85,166 | 0 | 100.00% |
| | 決算 | | 77,601 | | | 77,601 | 80,079 | -2,478 | 96.91% |

※収支差額の当初予算額－収支差額の決算額/収支差額の当初予算額

※支出に納付金が含まれる場合、その内数

(単位：千円)

28年度 / 20,572 前年度 / 20,572 前々年度 / 20,572

<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(千円)) |
|--------------|--------|-----------------|
| H28.12～H29.3 | 961 | 防火扉改修 |
| H28.11～H29.3 | 29,958 | 中央監視制御装置改修 |

(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 | 8 | 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。 |
| | | | |
| 職員対応 | 43 | 開場時間外に出庫させてほしい。 | 場内に複数の看板を設置し、開場時間を明示しているが、やむを得ず対応している。 |
| | | | |
| 事業内容 | 8 | レンタルサイクルの有無。 | 自転車の貸し出しは行ってないと回答している。 |
| | | | |
| その他 | 6 | 大型バス予約の問い合わせ。 | 現地管理室の職員が丁寧に対応している。 |
| | | | |

※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） |
|-------|--|
| 6月29日 | ①駐車していた利用者が、車に戻ったところ、車上荒らしの被害を確認した。 ②6月30日に指定管理者から、被害内容の報告を受ける。 ③再発防止対策として、注意喚起看板の設置、巡回の強化、防犯カメラの監視、警察との連携強化を実施。対策後、被害は発生していない。 ④問題点の指摘及びクレームは無し。 ⑤費用負担は無し。 ⑥記者発表は無し。 |

※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。