

モニタリング結果報告書 (平成28年度)

1. 施設概要

施設名	片瀬海岸地下駐車場		
所在地	藤沢市片瀬海岸二丁目2, 932番の1296		
サイトURL	http://www.pref.kanagawa.jp/cnt/f704/p1152356.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。(H14.6)		
指定管理者名	株式会社湘南なぎさパーク		
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>長年の業務ノウハウを活かし、提案に基づき事業を積極的に実施している。平成28年度の利用台数は、前年度より下回ったが、目標値に対しては大幅に上回っており、施設の運営は良好に行われている。</p> <p>「利用状況」の評価はS、「利用者の満足度」の評価はA、「収支状況」の評価はSで、3項目評価はSとなった。</p> <p>今後も、事業計画に掲げた取組を継続するとともに、利用者からの要望を踏まえた事業を展開することで、更なる利用拡大とサービスの向上に努めていく。</p>	
<p><各項目の詳細説明></p> <p>(管理運営状況) 提案に基づき、専門業者による清掃・設備点検、小規模修繕をはじめ、隣接する水族館の営業時間に合わせた駐車場の開場時間の延長、メディアの活用や満空情報の提供など、各種事業の実施により着実な利用者増に結び付ける実績をあげた。また、混雑時には警備員の増員や近隣駐車場への誘導対応により利用者が安全・安心して利用できる取組や、障害者の利用者ニーズに即応した施設運営に取り組んでいる。</p> <p>(利用状況) ゴールデンウィークや隣接する水族館の営業時間に合わせた開場時間の延長や広報活動等の取組の結果、利用者数が目標値に対して約28%のプラスとなったことからS評価とした。</p> <p>(利用者の満足度) 年1回9月に調査を実施し、満足度の上位2段階の回答割合が約88%となったことからA評価とした。</p> <p>(収支状況) ゴールデンウィークや隣接する水族館の営業時間に合わせ、開場時間を延長したため、それに伴う収入増があった。他方で、開場時間延長対応の人員増に伴う支出増があったが、収支比率(収入決算/支出決算)で約22%のプラスとなったことからS評価とした。</p> <p>(苦情・要望) 「エレベーターをもっと増やしてほしい」や「トイレを増やしてほしい」などの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) 利用者でない男女がトイレ使用のため来場し、その後、場内でその男女が喧嘩をし始め、泥酔した男性が暴れた事案があったが、指定管理者が泥酔者を車のない場所へ移動し、警察に通報を行うことにより適切な対応を行った。</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>
S	

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
		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	実施状況に関するコメント
<ul style="list-style-type: none"> 清掃業務委託の通年実施、社員による日常のごみ拾い・場内巡回実施、利用者のごみ持ち帰り励行を行う。 小規模修繕の実施。 	<ul style="list-style-type: none"> 業者委託、社員による清掃実施、及び看板を設置し、ごみ持ち帰りを呼びかけた。 防災盤品交換、監視カメラ等の修繕を実施した。 	提案の効果が認められた。
<ul style="list-style-type: none"> ゴールデンウィーク等に開場時間延長を実施する。 藤沢市、藤沢市観光協会と連携し対応する。 	<ul style="list-style-type: none"> 水族館の営業時間に合わせ、駐車場の開場時間を延長し対応した。 観光ポスターを場内に掲示するなど、藤沢市や観光協会と密に連携して効果の高いPR活動を行っている。 	利用者増に繋がり提案以上の効果が確認された。
<ul style="list-style-type: none"> 聴取範囲の広い電波メディアを活用し、広報する。 満空情報の提供、カーナビ連動の情報提供を行う。 	<ul style="list-style-type: none"> 年間を通じ、FM藤沢(レディオ湘南)の電波を活用し、広報活動を行っている。 駐車場の空台数などの情報をHPでリアルタイムで発信し、カーナビと連動した情報も提供し、利用者サービスの向上を図っている。 	提案の効果が認められた。
<ul style="list-style-type: none"> 周辺駐車場と連携し空き駐車場への誘導を通じて入庫待ち渋滞回避の運営を行う。 	<ul style="list-style-type: none"> 待ち車両に対して、中部駐車場などの駐車場に誘導し渋滞回避を行っている。 	提案の効果が認められた。
<ul style="list-style-type: none"> 障害者スペース不足時における指定管理者管理の他駐車場への誘導を行う。 	<ul style="list-style-type: none"> 障害者駐車スペースが不足したときは、中部駐車場など近隣駐車場に誘導を行っている。 	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
レンタルサイクルの実施	H27年10月から引き続き実施し、利用者サービスを図っている。
年始の粗品贈答の実施	利用者にカイロを配布した。

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。
S	

	前々年度	前年度	平成28年度
利用台数※	144,594	153,319	148,986
対前年度比		106.0%	97.2%
目標値	114,500	115,900	116,500
目標達成率	126.3%	132.3%	127.9%

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：最大利用可能台数/年]

	駐車場(普通自動車)				合計
台数	200				
年間利用可能日数	365				
最大台数※	73,000	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月に調査。	平成28年9月3日と9月4日に実施した。

[サービス内容の総合的評価]

質問内容 料金、職員の接客対応・配置、駐車場内の動線、設備の使い勝手、駐車場の動線、駐車場内の案内表示(7項目に合計による総合評価)

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 365 / 600 = 60.8%

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	937	475	31	157	1,600	駐車場内の動線がわかりやすい。
回答率	58.6%	29.7%	1.9%	9.8%		
前年度の回答数	468	383	2	218	1,071	
前年度回答率	43.7%	35.8%	0.2%	20.4%		
回答率の対前年度比	134.0%	83.0%	1037.5%	48.2%		

(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 職員の接客対応

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 365 / 600 = 60.8%

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	174	0	0	2	176	駐車場職員の接客対応が良い
回答率	98.9%			1.1%		
前年度の回答数	119	157	2	1	279	
前年度回答率	42.7%	56.3%	0.7%	0.4%		
回答率の対前年度比	231.8%	0.0%	0.0%	317.0%		

(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
S	

[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		130,091			130,091	130,091	0	100.00%
	決算		165,662			165,662	141,932	23,730	116.72%
前年度	当初予算		130,710			130,710	130,710	0	100.00%
	決算		177,145			177,145	138,614	38,531	127.80%
28年度	当初予算		131,363			131,363	131,363	0	100.00%
	決算		168,504			168,504	137,896	30,608	122.20%

※支出に納付金が含まれる場合、その内数 (単位:千円)
28年度 / 76,520 前年度 / 76,590 前々年度 / 69,644

<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))

(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： 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	13	件	<ul style="list-style-type: none"> ・エレベータをもっと増やしてほしい。 ・トイレを増設してほしい。 ・洋式トイレを新設してほしい。 	利用者に現状の設備を利用頂くよう丁寧に説明し対応している。
		件		
職員対応	3	件	<ul style="list-style-type: none"> ・係員の方が利用者に対しいつも気持ちよく接してくれており嬉しい。 	研修等を通じて、接客対応に注力している。
		件		
事業内容	3	件	<ul style="list-style-type: none"> ・駐車場料金が低い。 	駐車場料金について、今後ともこの値段で利用頂くよう丁寧に説明し対応している。
		件		
その他	2	件	<ul style="list-style-type: none"> ・自転車を無料で使用できるのが良かった。 	自主事業を継続していく。
		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	<ul style="list-style-type: none"> 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）
7月17日	<ul style="list-style-type: none"> ①利用者でない男女がトイレ使用のため来場し、その後、場内でその男女が喧嘩をし始め、泥酔していた男性が暴れた。 ②特になし ③指定管理者が泥酔者を車のない場所に移動し、警察に通報を行った。 ④施設に対するクレーム等はない。 ⑤特になし ⑥特になし
	<ul style="list-style-type: none"> ① ② ③ ④ ⑤ ⑥

※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。