

モニタリング結果報告書 (令和元年度)

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2932番の1296		
サイトURL	http://www.pref.kanagawa.jp/docs/n5h/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	H31.4.1 ~ R6.3.31 (2019年) (2024年)	施設所管課 (事務所)	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、提案に基づき各種事業を積極的に実施している。 令和元年度の利用台数は、新型コロナウイルス感染拡大による社会的影響、それに伴う新江ノ島水族館閉場の影響等によって前年度を下回った。 各項目の評価については、利用状況及び収支状況については上記の理由から利用台数が減少したため、B評価となった。利用者の満足度については、前年度に引き続きS評価となった。令和元年度の3項目評価についてはA評価とした。 今後も、事業計画に掲げた項目の実施に努めるとともに、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。また、新型コロナウイルス感染拡大防止対策等を講じていき、利用者が安心して利用できる施設運営を行っていく。</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・設備点検及び小規模修繕をはじめ、満空情報の提供、隣接する水族館の営業時間に合わせた開場時間の延長など、各種事業の実施により着実な利用台数の増加に結び付けた。 また、混雑時には警備員の増員対応などにより利用者が安全・安心して利用できる取組みや、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みを行った。一方、新型コロナウイルス感染拡大による社会的影響、それに伴う新江ノ島水族館閉場の影響等により利用台数が減少した。利用台数が目標達成率約85%となったためB評価とした。</p> <p>(利用者の満足度) 年2回(8月、2月)調査を実施し、満足度の上位2段階の回答割合が平均して約92%となったためS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、それに伴う収入増があった。一方で、前述のとおり新型コロナウイルス感染拡大による社会的影響、それに伴う新江ノ島水族館閉場の影響等で収入がマイナスとなり、収支比率が約88%(収入決算/支出決算)となったためB評価とした。</p> <p>(苦情・要望) トイレが汚い等の意見があり、速やかに清掃を行うなど適宜対応している。</p> <p>(事故・不祥事等) 特になし。</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	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 ※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
A	

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 <input checked="" type="radio"/> 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]

事業計画の主な内容	実施状況等	実施状況に関わるコメント
<ul style="list-style-type: none"> ・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。 ・階段扉や防水壁扉、監視カメラ、空調管制機器、消防設備や駐車場管制装置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。 ・H30.8.1より外国人利用者にPRするため、当社HPの英語版を公開し、サービス向上を図っている。 	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。

・フリーWi-Fiの導入を行う。	・地下駐車場内に通信されるフリーWi-Fiを導入した。	提案の効果が認められた。
・多言語化の導入を行う。	・翻訳機器の導入や、英語等外国語表記の看板の作成を行った。	サービスの向上が図られ、提案の効果が認められた。
・ハンプ（減速帯）の導入を行う。	・地下1階及び2階にハンプ（減速帯）を設置した。また、適宜点検を行い、安全にも配慮した。	安全性の向上が図られ、提案の効果が認められた。
・LED照明の導入を行う。	・長期的な経費節減や環境負荷軽減の観点から、LED照明設備の導入を行った。	費用節減が図られ、提案の効果が認められた。
・適切な利用料金を設定する。	・近隣駐車場や当社駐車場の料金を勘案し、利用しやすい料金設定とした。また、消費税率改定時には適切な料金へ改定した。	消費税率改定時には、利用者へ適切に転嫁した。
・オリンピック等を含む地域イベントへの協力	・江の島で東京2020オリンピック・パラリンピック競技大会のセーリング競技が決定したことから、大会の円滑かつ安全な開催に向けた協力・支援を行っていく。	指定管理者として地元への貢献が認められる。

[参考：自主事業]

事業計画の主な内容	実施状況等
・レンタルサイクルの実施	平成27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。
・自動販売機の設置	施設内に自動販売機を設置
・年始の粗品配布	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」欄に代わりとなる数値（定員数等）があれば記載してください。
B	

	前々年度	前年度	令和元年度
利用台数※	142,305	133,445	120,913
対前年度比		93.8%	-
目標値	117,000	117,600	141,530
目標達成率	121.6%	113.5%	85.4%

目標値の設定根拠： 事業計画書による

利用者数の算出方法（対象）： 自動精算機によるカウント

※ 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
S	

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2回の調査を実施。	第一回を令和元年8月25日に実施。（600枚配布、329枚回収） 第二回を令和2年2月22日に実施。（400枚配布、307枚回収）

[サービス内容の総合的評価]

質問内容 _____ 総合的に満足したか _____
 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 636 / 1000 = 63.6%
 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	124	143	24	1	※ 292	
回答率	42.5%	49.0%	8.2%	0.3%		
前年度の回答数	192	222	34	2	450	
前年度回答率	42.7%	49.3%	7.6%	0.4%		
回答率の対前年度比	99.5%	99.3%	108.8%	77.1%		

(※ 無回答54件を除く)

(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 の主な内訳	収入合計	支出	収支差額	収支比率
前々年度	当初予算		132,021			132,021	132,021	0	
	決算		165,030			165,030	149,044	15,986	110.73%
前年度	当初予算		132,680			132,680	132,680	0	
	決算		155,073			155,073	147,086	7,987	105.43%
令和元年度	当初予算		160,693			160,693	160,693	0	
	決算		140,456			140,456	159,311	-18,855	88.16%

※支出に納付金が含まれる場合、その内数

(単位:千円)

令和元年度 / 91,537 前年度 / 77,183 前々年度 / 77,607

<備考>

8. 苦情・要望等 該当なし

分野	報告件数	概要	対応状況
施設・設備	5 件	シャワー室が欲しい、トイレがくさい、洋式にして欲しい等	現状を把握し、施設を使ってもらえるよう、清掃、修繕を速やかに実施した。
	件		
職員対応	4 件	・開場時間が遅かった等の指摘 ・業務員の対応に感謝等	開場は日々正確に行っているがより徹底できるよう注力する。
	件		
事業内容	件		
	件		
その他	7 件	料金設定や開場時間についての要望	駐車場料金、時間について、今後ともこの値段、時間で利用頂くよう丁寧に説明し対応している。
	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 該当なし

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）
	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・不祥事につい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。