

指定管理者制度による施設の管理運営状況総括調書  
(総合結果)

施設名	片瀬海岸地下駐車場		
指定管理者名	株式会社湘南なぎさパーク		
施設所管課(事務所)	道路管理課 ( 藤沢土木事務所 )		
指定期間	H31. 4. 1 (2019年)	～ R6. 3. 31 (2024年)	評価期間 R1 年度～R3 年度 (2019) 年度～(2021) 年度

指定管理者制度による管理運営状況の総合評価

評価	評価基準		
B	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		
評価理由及び今後の対応			
<p>指定管理者制度による管理運営状況の総括を行ったところ、施設の利用状況について改善が必要と認められる状況があったが、新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止のため、県の要請に応じた駐車場の一定期間の閉鎖や近隣の海水浴場の不開設などの不測の事態によるものであり、その他の面では適切な管理運営が行われている。</p> <p>ホームページによるリアルタイムな満空情報の発信、レンタサイクル等の自主事業の実施による利用者へのサービス提供、各種イベントにおいて地域との連携を図ることなど、利用促進に向けた民間ならではの取組が行われており、指定管理者制度による管理運営は有効であると評価できる。</p> <p>このため、引き続き指定管理者制度により、施設の管理運営を行う。</p>			
指定管理者制度による管理の有効性			
<table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <td style="width: 50%; text-align: center;">有</td> <td style="width: 50%; text-align: center;">無</td> </tr> </table>		有	無
有	無		

1 サービス向上に向けた取組の実施状況

確認項目	確認の視点	項目別評価	内容・評価理由
指定管理業務実施にあたっての考え方、運営の方針等	<input type="checkbox"/> 指定管理業務の総合的な運営方針が守られているか <input type="checkbox"/> 委託した業務は適切に実施されているか	A	<input type="checkbox"/> 指定管理業務は、指定管理者の知名度や豊富な実績と経験を活かした駐車場運営方針に基づいて確実に実施されている。 <input type="checkbox"/> 業務委託実績報告書等により、電気・機械等の点検委託など適切に実施されていることを確認した。
施設の維持管理	<input type="checkbox"/> 施設の維持管理(清掃業務、ごみ収集業務、保守点検業務、受付業務、警備業務等)は事業計画どおり実施されているか	A	<input type="checkbox"/> 清掃・保守点検・警備業務は、事業計画書のとおり実施されていることを月例報告書及び現地調査にて確認した。
地域と連携した魅力ある施設づくり	<input type="checkbox"/> 地域人材の活用、地域との協力体制の構築、ボランティア団体等の育成・連携の取組を積極的に行っているか <input type="checkbox"/> 地域企業等への業務委託を行っているか	A	<input type="checkbox"/> 新江ノ島水族館の営業時間に合わせた開場時間の延長等、地域の魅力向上に資する施設づくりに取り組んでいる。 <input type="checkbox"/> 指定管理者が行う業務委託のうち、誘導業務、警備業務、保守点検業務等について、地域企業へ委託している。
評価結果	評価区分		
A	S : 協定等に定める水準を上回る (項目別評価でB、CがなくSが半数以上※) A : 協定等に定める水準どおり (項目別評価でB、CがなくAが半数以上※) B : 協定等に定める水準を下回る (項目別評価でBが1つ以上) C : 協定等に定める水準を大幅に下回る (項目別評価でCが1つ以上)		

## 2 施設の利用状況

	R元(H31)年度	R2年度	R3年度	3か年平均
目標値 (指定管理者提案値) 設定方法：ア	141,530 台	141,530 台	141,530 台	141,530 台
駐車台数	120,913 台	105,265 台	108,627 台	111,602 台
対目標値(数) ※下段は率	△ 20,617 台	△ 36,265 台	△ 32,903 台	対目標値(率)
	86 %	74 %	77 %	78.9 %

※目標値の設定方法 ア…募集時の提案事項のため、指定期間当初から設定  
イ…モニタリング調査作成等のため、便宜的に設定

評価結果	評価区分	
<b>C</b>	利用台数と目標値を比較して(3か年平均) S : 110%以上 A : 100%以上～110%未満 B : 85%以上～100%未満 C : 85%未満	女性保護施設と県営住宅において評価を行わない場合、目標値欄には定員等を記載する。
確認の視点	施設の利用状況についての評価	
<input type="checkbox"/> 事業の広報・PRは効果的に実施されているか <input type="checkbox"/> 自主事業は施設の設置目的に合致し、利用促進につながっているか <input type="checkbox"/> 利用促進に向けた取組は適切か	<input type="checkbox"/> リアルタイムによる駐車場空き状況のホームページ発信や、外国人利用者のニーズに応える英語版ホームページの運用を実施したが、新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止のため、新江ノ島水族館が閉場したこと、また、県の要請に応じた駐車場の一定期間の閉鎖や近隣の海水浴場の不開設などの不測の事態により、利用台数の対目標率は、78.9%となった。 <input type="checkbox"/> 自主事業として、飲料水自販機の設置、自転車の無料貸し出しを行っており、特に自転車の無料貸し出しについては、利用者に好評であり、利用促進につながっている。 <input type="checkbox"/> コロナ禍ではあるが、新江ノ島水族館の営業時間に合わせ、駐車場の開場時間を延長するなど、利用者増につながる取り組みを実施した。	

## 3 利用者満足度の状況

	R元(H31)年度	R2年度	R3年度	3か年平均
利用者満足度調査において「満足」と答えた利用者の割合 (サービス内容の総合的評価に係る設問) ※上段：割合、下段：回答者数	91.6 %	90.7 %	96.8 %	92.9 %
	533 人	156 人	272 人	

※ 複数回実施した場合や複数対象に向けて実施した場合等は、合計した数値を記載

評価結果	評価区分	
<b>S</b>	「満足」(上位2段階の評価)と答えた割合が(3か年平均) S : 90%以上 A : 70%以上～90%未満 B : 50%以上～70%未満 C : 50%未満 又はS～Bにかかわらず「不満足」と答えた割合が50%以上	
確認の視点	利用者満足度の状況についての評価	
<input type="checkbox"/> 調査の実施方法(対象、時期、回数、配布方法等)は適切か <input type="checkbox"/> 利用者満足度向上に向けた取組は適切か	<input type="checkbox"/> 年間2回、駐車場利用者に対して、入庫時に手渡しでアンケート用紙と粗品を配布する等の方法により、駐車場の利用や施設設備等への満足度について回答を得た。 <input type="checkbox"/> 回答結果は、90%以上の利用者が、満足及びどちらかといえば満足と回答しており、利用者満足度向上に向けた取組が継続的に行われていると評価できる。	

#### 4 苦情・要望等への対応

施設の管理に関する利用者からの主な意見と対応状況	年月	意見の内容	対応状況
	令和元年6月	トイレがくさい。	清掃を速やかに実施した。
	令和2年6月ほか	新江ノ島水族館との連携希望	新江ノ島水族館の営業時間延長の際は、県と協議の上、開場時間を延長するなど、連携している。
	令和4年2月ほか	無料自転車（レンタサイクル）の満足度がとても高い	当駐車場から江の島島内や鎌倉方面へ向かう利用者から好評であり、今後も継続していく。
評価結果		評価区分	
確認の視点		苦情・要望等への対応についての評価	
<input type="checkbox"/> 積極的に苦情・要望等の把握に取り組んでいるか <input type="checkbox"/> 把握した内容を事業等へ適切に反映する仕組みを整備しているか <input type="checkbox"/> 苦情・要望等への対応は適切か		<input type="checkbox"/> 日頃から利用者へのあいさつや声掛けを積極的に行っている。 <input type="checkbox"/> 利用者への紙アンケートやホームページ上でのアンケート等により利用者からの意見を集約し、研修を通じて、職員の意識改革や業務改善に努めている。 <input type="checkbox"/> 利用者からの意見について、集計を実施し、適宜、県へ報告を行うなど、適切な対応がなされている。	

#### 5 事故・不祥事等への対応

事故・不祥事等の概要と対応状況	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）
	令和4年4月11日	①令和3年8月まで片瀬海岸地下駐車場に勤務していた業務員が、令和元年12月から令和3年10月までの間、10回にわたり（通勤目的1回、通勤以外目的9回）自家用車を当駐車場に駐車し出庫する際、障がい者減免等の不正操作を行い、正規料金を支払わなかった（正規料金との差額の総額は2,770円）。 ②不正操作がどのように行われたか、令和4年5月18日に現地確認を実施。その他、指定管理者による不正調査の状況や再発防止策等について、電話やメールにて随時確認。 ③自家用車通勤の取扱いの明確化、指定管理者社員の意識啓発・コンプライアンスの徹底等の再発防止策を今後実施。 ④無 ⑤費用負担なし（正規料金との差額については、不正を行った業務員から指定管理者に支払い済み）。 ⑥有：令和4年4月22日（指定管理者記者発表）
確認の視点		事故・不祥事等への対応についての評価
<input type="checkbox"/> 事故・不祥事等防止に向けた仕組みが構築されているか <input type="checkbox"/> 事故・不祥事等発生時の対応は適切か		<input type="checkbox"/> 職員全員を対象に接遇研修や車両誘導研修等を実施している。また、上記不祥事に対する対応として、自家用車通勤の取扱いの明確化、指定管理者社員の意識啓発・コンプライアンスの徹底等の再発防止策を構築した。 <input type="checkbox"/> 事故・不祥事の発生時には直ちに土木事務所及び本社に連絡し、即応する体制を整えている。

## 6 収支状況

単位：千円

	【参考】H30年度			R元(H31)年度			R2年度		
収入	155,073 (132,680)			140,456 (160,693)			119,928 (162,474)		
内訳	指定管理料	利用料金	その他	指定管理料	利用料金	その他	指定管理料	利用料金	その他
	0 (0)	155,073 (132,680)	0 (0)	0 (0)	140,456 (160,693)	0 (0)	154 (0)	118,298 (162,474)	1,476 (0)
支出	147,086 (132,680)			159,311 (160,693)			134,863 (162,474)		
収支差額	7,987 (0)			△ 18,855 (0)			△ 14,935 (0)		
	R3年度			累計					
収入	126,919 (162,474)			387,303 485,641					
内訳	指定管理料	利用料金	その他	指定管理料	利用料金	その他			
	0 (0)	125,102 (162,474)	1,817 (0)	154 (0)	383,856 (485,641)	3,293 (0)			
支出	132,539 (162,474)			426,713 (485,641)					
収支差額	△ 5,620 (0)			△ 39,410 (0)			収入合計／支出合計比		
							90.8%		

※( )内は収支計画額。令和3年度は速報値

評価結果	評価区分
<b>B</b>	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
確認の視点	収支状況についての評価
<input type="checkbox"/> 収入増加に向けた取組の内容は適切か  <input type="checkbox"/> 経費節減に向けた取組の内容は適切か	<input type="checkbox"/> リアルタイムによる駐車場空き状況のホームページ発信や、外国人利用者のニーズに応える英語版ホームページの運用を行う等、利用促進に向けた取組を実施したが、新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止のため、新江ノ島水族館が閉場したこと、また、県の要請に応じた駐車場の一定期間の閉鎖や近隣の海水浴場の不開設などの不測の事態により、収支の比率が90.8%となった。  <input type="checkbox"/> 経費節減については、コロナ禍における人員配置の工夫、広告掲載の見直し等を行い、運営に必要な最低限の経費のみ支出するよう努めた。

## 7 業務遂行能力

確認項目	確認の視点	項目別評価	内容・評価理由
人的な能力、執行体制	<input type="checkbox"/> 管理運営にあたって適切な人員が配置されているか <input type="checkbox"/> 人材育成や職員採用が適切に行われているか	<b>A</b>	<input type="checkbox"/> 混雑時には警備員を増員するなど、利用者が安全・安心して利用できる体制を整えている。 <input type="checkbox"/> 経験者が未経験者にOJTによる指導育成を行う中、数年ごとに近隣の複数の駐車場間で人員配置をローテーションすることで、駐車場管理の資質向上を図っている。また、採用に当たっては、緊急時に迅速な対応が求められることもあり、地域精通度の高い地元住民を中心に採用している。
	<input type="checkbox"/> 労働時間短縮の取組や職場のハラスメント対策など労働環境の確保の取組が行われているか		<input type="checkbox"/> 日頃から、職員の労働時間短縮に向けた取組、働きやすい労働環境の確保・向上に努めている。
コンプライアンス、社会貢献	<input type="checkbox"/> 指定管理業務の実施にあたって法令違反等の行為はないか <input type="checkbox"/> 環境への配慮は適切か <input type="checkbox"/> 障害者雇用等の状況は適切か	<b>A</b>	<input type="checkbox"/> 「5. 事故・不祥事等への対応」に業務員の不正行為の記載があるが、これは、休暇時などの際に指定管理業務外で行われたものであり、指定管理業務の実施にあたっての法令違反等の行為には該当しない。なお、指定管理者は、当該不正行為を踏まえ、再発防止策を講じており、適切に対応している。また、職員採用時のほか毎年度2回、コンプライアンス研修を実施しており、指定管理業務の実施にあたって法令違反等の事故は発生していない。 <input type="checkbox"/> 廃棄物の分別徹底や、利用者に対してごみの持ち帰りを促すなど、環境保全に向けた取組を行っている。 <input type="checkbox"/> 障害者雇用については、法定雇用率を達成しており、適切である。
個人情報保護	<input type="checkbox"/> 個人情報保護についての方針・体制及び教育・研修体制は適切か <input type="checkbox"/> 個人情報の取扱いは適切か	<b>A</b>	<input type="checkbox"/> 毎年度、個人情報保護に関する研修を実施している。 <input type="checkbox"/> 日頃から、個人情報の適切な管理を徹底しており、個人情報の漏洩等の事故は発生していない。
評価結果	評価区分		
<b>A</b>	S：協定等に定める水準を上回る（項目別評価でB、CがなくSが半数以上※） A：協定等に定める水準どおり（項目別評価でB、CがなくAが半数以上※） B：協定等に定める水準を下回る（項目別評価でBが1つ以上） C：協定等に定める水準を大幅に下回る（項目別評価でCが1つ以上）		