

モニタリング結果報告書 (令和6年度)

資料 1 - 1 ①

1. 施設概要

施設名	由比ガ浜地下駐車場		
所在地	鎌倉市由比ガ浜四丁目1101番の2		
サイトURL	https://www.pref.kanagawa.jp/docs/n5h/cnt/f704/p1152357.htm		
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 の 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	日本パーキング株式会社 株式会社パーキングサポートセンターグループ		
指定期間	R6. 4. 1 ~ R11. 3. 31 (2024年) (2029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
他自治体の指定管理者を経験して培ったノウハウを活かし、提案に基づき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おり、事業計画に対する取組状況は良好である。 令和6年度の利用台数は、前年度より増加したものの、夏季の天候不順の影響もあり、目標とする利用台数には及ばない結果となった。 このため、各項目の評価は、「利用状況」がC評価、「利用者の満足度」がS評価、「収支状況」がA評価となり、令和6年度の3項目評価はBとした。 引き続き、顧客満足度を維持しつつ、利用者ニーズに即応した施設運営を継続してほしい。
<各項目の詳細説明> ◆管理運営等の状況 提案に基づき、事前精算機の設置、和式便器の洋式便器への交換、キャッシュレス決済の充実（QRコード決済）、バス予約システムの導入を行い、利用促進のための効果的な取組を進めた。また、由比ガ浜海岸で行われた地域イベント（鎌倉ビーチフェスタ、鎌倉花火大会等）に積極的に協力するとともに、シェアサイクルの設置により、渋滞緩和や地域観光の向上にも寄与した。 維持管理業務においては、専門業者による設備点検、清掃に加え、場内照明のLED化や減速帯の設置を行い、場内の環境整備、事故防止に努めた。 ◆利用状況 利用台数は、対前年度比103.3%で増加しているものの、夏季の天候不順の影響もあり目標値には及ばず、目標達成率84.5%でC評価となった。 ◆利用者の満足度 年2回、8月と3月に調査を実施した結果、満足度の上位2段階の回答割合が99.0%となりS評価となった。 ◆収支状況 収入については、利用台数が前年度から増加したものの、当初予算までには至らなかった。 一方、支出については、節電など管理運営に関する経費の節減に努めており、当初計画と比べても減となっている。 こうした状況から、令和6年度の収支比率（収入決算/支出決算）は100.01%でA評価となった。 ◆苦情・要望等 精算機詰まり等の不具合が発生したが、現地係員の対応や、コールセンターでの遠隔対応を行った。 場内スロープが暗いとの要望があり、LED照明に変更を行った。 ◆事故・不祥事等 バス運転手が運転操作を誤り、出口ゲート（右側）に車体を接触させる事故が発生し、バス会社により修繕を行った。 ◆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。 ◆その他 特になし。

3. 3項目評価の結果

3項目評価	利用状況 (項目6参照)	利用者の満足度 (項目7参照)	収支状況 (項目8参照)	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。 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	C	S	A	

4. 定期・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	特に無し
現地調査等の実施状況	実施頻度	現地調査等の内容
	随時実施 (月1～2回程度)	設備の不具合が発生した場合等、現地で管理状況の確認を実施した。
意見交換等の実施状況	実施頻度	意見交換等の内容
	毎月実施	毎月の月例報告書の提出に合わせて、利用状況や施設の管理運営上の課題等について、指定管理者と意見交換を実施した。
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

5. 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
専門知識を要する業務、経験が必要な業務の再委託実施	規定の清掃だけでなく、県内の専門業者による清掃、点検などの業務を実施。機能維持、美観維持を行った。	・専門業者へ一部委託することで、施設の維持管理を適切に行っている。
出庫渋滞緩和の為、事前精算機の設置	事前精算機を新たに設置し、利用者サービスの向上が図られた。	・事前精算機を設置する事により、出口精算機での渋滞緩和が図られている。
キャッシュレス決済の導入（QRコード決済の導入）	近年使用頻度が急上昇しているQRコード決済を導入したことで、利用者サービスの向上が図られた。	・キャッシュレス決済の利用率が上昇し、利用者サービスの向上が図られている。
減速帯設置による、速度超過抑止	駐車場内に減速帯を設置し、横断歩道前での速度抑制を行った。	・減速帯設置により、利用者の安全性向上が図られている。
場内LED化による、経費削減	入庫口の水銀灯の撤去、LEDの新設をはじめ、照度の暗いところから順次LED化を実施。電気代の節減、環境負荷の軽減を行った。	・LED化により省エネが図られている。 ・利用者の安全安心にも繋がるため、引き続き取り組んでほしい。

和式トイレから洋式トイレへの改修	洋式トイレへ改修を行うことで、利用者満足度の向上のほか、水資源の保全にも寄与した。	・トイレ改修により清潔感も保たれ、利用者サービス向上が図られている。
レンタルサイクル（HELLO CYCLING）の導入	シェアサイクルを設置し、利用を促すことで、渋滞対策及び、地域観光へ一定の成果はでている。	・新たな交通インフラの利用を促すことで、利便性向上も図られているが、今後の検証が必要である。
地域イベントの参加	鎌倉ビーチフェスタ、鎌倉花火大会等地域イベント開催時には、運営団体との協議を実施。企画への協賛や、場内へのポスター掲示、車室貸し出しを実施。場内案内を積極的に増やすことで、イベントの円滑化にも寄与した。	・関係団体と連携した幅広い地域貢献活動で、引き続き、積極的な取組に期待したい。
バス予約システムの導入	バス専用の予約として、予約システム「よやくる」を導入。積極的に受け入れることで、近隣の渋滞抑制に寄与した。	・渋滞抑制に加え、利用促進にも繋がる取組である。

[参考：自主事業]

事業計画の主な内容	実施状況等

6. 利用状況

評価	《評価の目安》
C	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 ※施設の特性から利用状況の評価を行わない場合は「目標値の設定根拠」欄に当該理由を、「目標値」欄に代わりとなる数値（定員数等）を記載してください（女性自立支援施設と県営住宅等が該当）。

	前々年度	前年度	令和6年度
利用台数※	52,964	52,050	53,761
対前年度比		98.3%	103.3%
目標値	62,820	62,820	63,648
目標達成率	84.3%	82.9%	84.5%

目標値の設定根拠： 提案時の事業計画書に記載された駐車場利用台数

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

<備考>

新規の指定管理者で、利用台数の目標値を達成していないものの、前年度に比べて、増加していることから、今後の利用状況を見守っていく。

7. 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2回の調査を実施	第1回：令和6年8月31日（土）～9月8日（日）67件 第2回：令和7年3月20日（木）～3月30日（日）85件

[サービス内容の総合的評価]

質問内容 駐車場の利用について

実施した調査の配布方法 手渡し 回収数／配布数 152 / 200 = 76.0%

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	73	24	1	0	98	「以前より良くなった」という回答が多数をしめた。施設内改善の結果と考える。
回答率	74.5%	24.5%	1.0%	0.0%		
前年度の回答数	56	26	2	0	84	
前年度回答率	66.7%	31.0%	2.4%			
回答率の 対前年度比	112%	79%	43%			

(複数回実施した場合は、平均値を記載。)

<備考>

8. 収支状況

評価	《評価の目安：収支差額の当初予算額が0円の施設》 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
A	

[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	0	80,579	0	0	80,579	80,579	0	
	決算	0	63,041	0	0	63,041	80,745	-17,704	78.07%
前年度	当初予算	0	80,579	0	0	80,579	80,579	0	
	決算	0	63,410	733	原油価格 高騰の補償	64,143	78,531	-14,388	81.68%
令和6年度	当初予算	0	76,584	0	0	76,584	76,584	0	
	決算	0	63,846	0	0	63,846	63,841	5	100.01%

※支出に納付金が含まれる場合、その内数

(単位：千円)

令和6年度 / 7,335 前年度 / 21,120 前々年度 / 21,120

<備考>

過年度の状況を踏まえ、県への納付額を見直し、収支差額が極端に大きくならないようにした。

9. 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	現地係員	82 件	・精算機の不調(券詰まり等) ・トイレの不具合 ・その他施設内の設備不具合	・現場係員やコールセンターにて、即日対応 ・トイレについては、数日内に解決 ・場内スロープ照明を、LED照明に変更
	コールセンター	70 件		
職員対応		件		
		件		
事業内容	アンケート	2 件	最大料金の設定希望 営業時間の延長	県との協議の上、対処を検討
		件		
その他	現地係員	13 件	落とし物対応	管理室にて一時保管
		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。

10. 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）
R7.1.3	①出口ゲート（右側）の破損 ②1月7日 報告書による確認 ③機器の在庫確認を実施、仮復旧を行い現在は使用中 ④無 ⑤バス運転手が運転操作を誤り、出口ゲート（右側）に車体を接触させた。費用負担無 ⑥無

※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。

11. 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。