

モニタリング結果報告書 (令和6年度)

資料1－2①

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	https://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)	路上駐車の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	R6.4.1～R11.3.31 (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。</p> <p>令和6年度の利用台数は、新江ノ島水族館のイルカショーの休止や夏季の天候不順が影響し、目標とする利用台数には及ばない結果となった。</p> <p>このため、各項目の評価は、「利用状況」がB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Aとした。</p> <p>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開発することで、更なる利用拡大とサービスの向上に努めることに期待する。</p>			
<各項目の詳細説明>			
<p>◆管理運営等の状況</p> <p>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、隣接する新江ノ島水族館の営業時間に合わせた開場時間の延長などの取組を実施した。</p> <p>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・安心に利用できる環境整備や、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</p> <p>新江ノ島水族館の一部改修工事により4月中旬までイルカショーが休止していたことや夏季の天候不順が影響し、利用台数が減少した。目標達成率は95.3%となり、B評価とした。</p> <p>◆利用者の満足度</p> <p>年2回（8月、2月）に調査を実施し、満足度の上位2段階の回答割合が96.4%となったためS評価とした。</p> <p>◆収支状況</p> <p>利用台数は減少したものの、収支比率（収入決算/支出決算）が100.94%となったためA評価とした。</p> <p>運営に係る費用の節減に引き続き取り組んでいく必要がある。</p> <p>◆苦情・要望等</p> <p>事前精算機にて当日最大料金支払い後、出口精算機で追加徴収されないよう、ソフト改修の要望があり、県がソフト改修を行った。</p> <p>◆事故・不祥事等</p> <p>令和6年9月15日 不祥事発生（職場内秩序びん乱／業務員Aによる業務員Bへの傷害）</p> <p>再発防止策として、指定管理者は令和6年10月10日、業務員Aを懲戒解雇とし、全社員に綱紀保持通知を発出、指導した。</p> <p>◆労働環境の確保に係る取組状況</p> <p>労働基準法に基づき適切に対応している。</p> <p>◆その他</p> <p>特に無し。</p>			

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。
A	B	S	A	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

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	特になし
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	実施状況に関するコメント
照明設備のLED化の更なる推進	・令和6年4月、「地下1階の車室」や「地下1階・2階間のスロープ」等のLED化を実施した。	・提案内容のとおり実施され、経費節減、環境負荷軽減が図られている。
適切な案内・誘導の継続	・有人による車両誘導、地上出口への警備員配置等を実施した。	・有人による車両誘導により安全で円滑な案内が提供されている。
満車時の近隣駐車場への車両誘導	・入庫渋滞緩和を図るため、近隣駐車場への車両誘導を実施した。	・入庫渋滞緩和により、利用者に対する渋滞待ち時間の減少効果も期待できる。
地上出入庫口への警備員配置と誘導	・歩行者安全確保、危険運転防止のため、警備員を配置した。	・提案内容のとおり実施され、安全確保が図られている。 ・引き続き、交通量が多い時間帯など、特に危険が多い時間帯に注意して取り組んでほしい。
周辺駐車場を含めた駐車場情報の発信	・ホームページにて、江の島・湘南海岸地域における12の駐車場の満混空情報の一元的・リアルタイムに提供した。	・リアルタイムで判り易いWEBサイトで、多くの利用者がアクセスしており、サービス向上に繋がっている。
出庫渋滞発生時のサービスタイムの設定	・出庫時の事故抑制のため、出庫渋滞に伴う不要な課金の回避を実施した。	・想定外の課金が発生しないよう利用者の目線で運用されている。
外国人の利用環境の改善	・場内案内、誘導時の多言語化に対応した。 ・ホームページの外国語対応及びフリーwi-fiの運営を継続した。	・提案内容のとおり実施され、訪日外国人に対する利用環境の整備が図られている。

清掃、警備等の専門業者を活用	・効率的・効果的な実施が可能となる業務については、指定管理者の監督のもと、第三者（専門事業者）へ委託し、指定管理者として期待されるコスト縮減、サービス向上に取り組んだ。	・提案内容のとおり実施されている。
周辺駐車場や都市公園との業務委託一括発注によるスケールメリットの發揮	・管理運営している周辺施設と合わせ一括（あるいは包括）して委託すること等を通じ、業務の効率化、物品の共有化等のスケールメリットを發揮し、コスト縮減を実施した。	・周辺施設と一体的に管理運営することで効率化を図っている。
緊急時の対応の基本方針	・緊急時に迅速に対応でき、利用者・県民の安全な利用が確保できるよう、社員を対象とした定期的な訓練(消防訓練・AED使用訓練等)を実施した。	・事前準備をしっかりと行っており、防災意識の向上が見受けられる。
津波避難マップの作成・掲示	・当駐車場は海岸沿いに立地しているため、平時から津波避難マップを掲示した。	・提案内容のとおり実施されている。
塩害対策	・沿岸部に立地し塩分を含んだ水分が入り易いという特性を踏まえ、日常清掃や水洗い清掃、粉塵除去作業、保守点検等の中で、設備機器等の塩害対策の徹底を図った。	・沿岸部に立地しているという地域特性を踏まえて維持管理しており、劣化進行を遅らせるよう取り組んでいる。
漏水対策	・地下2層構造であり、地下1階床から地下2階への漏水が課題となっていることから、漏水箇所の天井排水板の設置、サーフィン利用者の地下2階への誘導などにより、漏水対策を図った。	施設の利用状況を踏まえ、適切な維持管理に努めている。
直営修繕チームによる迅速な対応	・資格、技術を有し、高度な修繕も行える直営修繕チーム（2～3名）を設け、施設の小破修繕に対し、迅速な対応と修繕費等の節減、危険箇所の早期対策を図った。	・提案内容のとおり実施されている。
地元イベント主催団体との連携	・当駐車場が立地している湘南江の島エリアでは、藤沢市、(公社)藤沢市観光協会、地元企業や団体等が協力して、湘南の宝石（イルミネーション）、江の島流鏑馬・武者行列、市民マラソン、花火大会など多彩なイベントが開催されており、イベント主催者の一員として運営に協力するなど、様々な形で連携した。	・関係団体と連携した幅広な地域貢献活動で、引き続き、積極的な取組に期待したい。

[参考：自主事業]

事業計画の主な内容	実施状況等
レンタサイクルの運営継続	・駐車場利用者のサービス向上や観光周遊の促進による地域活性化を目的として、無償のレンタサイクルを実施した。
施設のデコレーション化	・駐車場をデコレーション化し、目で楽しんでいただける明るい印象に変更した。
年始の入場者への粗品進呈	・年始の利用者に対し利用者サービスとして粗品を提供した。

6. 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 ※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）。
B	

	前々年度	前年度	令和 6 年度
利用台数※	137, 337	128, 915	125, 967
対前年度比		93. 9%	97. 7%
目標 値	141, 530	141, 530	132, 160
目標達成率	97. 0%	91. 1%	95. 3%

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>

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
	年間2回の調査を実施	第1回：令和6年8月24日実施 (入場時に配布方式：500枚配布 184枚回収) 第2回：令和7年2月22日実施 (入場時に配布方式：200枚配布 89枚回収)

[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	上記のとおり		回収数／配布数	273	/	700	=	39.0%
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	137	104	9	0	250		利用料金が高い 入口・車室が狭い	
回答率	54.8%	41.6%	3.6%	0.0%				
前年度の回答数	69	59	4	0	132			
前年度回答率	52.3%	44.7%	3.0%	0.0%				
回答率の対前年度比	105%	93%	119%					

(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	162,474	0	-	162,474	162,474	0		
	決算	0	164,344	0	-	164,344	169,967	-5,623	96.69%	
前年度	当初予算	0	162,474	0	0	162,474	162,474	0		
	決算	0	151,531	2,592	原油価格高騰の補償	154,123	173,106	-18,983	89.03%	
令和6年度	当初予算	0	158,120	0	-	158,120	158,120	0		
	決算	0	151,547	1,454	物価高騰の補償	153,001	151,573	1,428	100.94%	

※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 / 79,380 前年度 / 93,739 前々年度 / 93,067

<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	メール	1 件	事前精算機にて当日最大料金支払い後、出口精算機で追加徴収されないよう、ソフト改修の要望あり	令和7年3月にソフト改修実施済み（県で対応）
	アンケート	8 件	和式トイレを洋式にしてもらいたい、車室が狭い等	現段階では対応予定はない
職員対応		件		
事業内容		件		
その他	アンケート	38 件	最大料金設定希望（7・8月）料金が高い、江ノ水の割引等	現在の料金でご利用いただきよう、今後も丁寧に説明し対応する

※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。

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に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）
R6. 9. 15	①職場内秩序びん乱（業務員Aによる業務員Bへの傷害） 場所：施設の管理事務所前 状況：業務員Aは、業務員Bの足に蹴りを入れた後、事務所内にあったプラカード（縦40cm×横55cm、重さ3kg）で叩き、全治3か月の怪我を負わせた（左上腕骨遠位部開放骨折）。 ②指定管理者から報告を受け、事実確認した。（令和6年9月17日） 令和6年10月10日、最終報告書を收受した。 ③負傷者は完治までの間、特別休暇（有給）取得し、同年11月14日から勤務再開した。 指定管理者は令和6年10月10日、業務員Aを懲戒解雇とし、同日、全社員に綱紀保持通知を発出、指導した。 ④無 ⑤AとBは、当日、出入庫口近くで誘導に当たっていたが、誘導の仕方で齟齬があり、口論となっていた。（費用負担無し） 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。