

モニタリング結果報告書 (平成29年度)

1. 施設概要

施設名	由比ガ浜地下駐車場		
所在地	鎌倉市由比ヶ浜四丁目1, 101番の2		
サイトURL	http://www.pref.kanagawa.jp/docs/n5h/cnt/f704/p1152357.html		
根拠条例	神奈川県道路付属物自動車駐車場条例		
設置目的(設置時期)	路上駐車へ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	タイムズ24株式会社・タイムズサービス株式会社グループ		
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>駐車場管理運営における豊富な経験と業務ノウハウを活かし、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り組みは良好である。「利用状況」の評価はB、「利用者の満足度」の評価はA、「収支状況」の評価はBとなり、平成29年度の3項目評価はBとなった。</p> <p>引き続き、利用者の声を積極的に取り入れるなど、利用者ニーズに即応した施設運営を継続していく。</p> <p><各項目の詳細説明></p> <p>(管理運営状況) 提案に基づき、満空情報のHPでの提供や駐車場料金精算の電子化、付加価値サービスを提供する駐車場オンラインシステムの導入、開場時間の延長など、利用促進の効果的な事業を実施することにより、着実な利用台数の増加に結び付ける実績をあげた。</p> <p>また、維持管理業務においても清掃・巡回、専門業者による設備点検の実施に加え、利用者の怪我や事故防止を図るため、適正な指導を実施することで、利用者が安全でかつ安心して利用できる環境整備に注力するなど、利用者ニーズに即応した施設運営を行い、事業計画書の内容どおりの取組みを実施している。</p> <p>(利用状況) 周辺タイムズ駐車場との連携を始め、専用ホームページ等での広報や利用者サービスに積極的に取り組んだ結果、利用台数が前年対比で微増ではあるが増えているが、目標値に対して約7%のマイナスであるためB評価とした。</p> <p>(利用者の満足度) 年1回8月に調査を実施し、満足度の上位2段階の回答割合が約89%となったことからA評価とした。</p> <p>(収支状況) 節電など経費節減に努め支出抑制を図っているが、他方、収入面では雨や雪の影響により、夏期及び冬期の収入が前年に比べ減少したこともあり、収支比率(収入決算/支出決算)で約10%のマイナスとなったためB評価とした。</p> <p>(苦情・要望) 開場時間外の出庫希望などに関する苦情があったが、積極的に把握・対応しサービス向上に努めた。</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	<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>
B	

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

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
ITを活用し事前に駐車場の状況を把握できる情報発信を継続する。	由比ガ浜地下駐車場専用HPである「Parking Information」に満空情報・地図を配信継続している。また、バス予約システムを構築し、利用者の満足度を上げた。	提案の効果が認められた。
ITを利用し付加価値サービスを提供する駐車場オンラインシステムを継続している。	駐車場オンラインシステムを継続運用し、料金決済の電子化やポイントサービスなど付加価値サービスを提供している。	提案の効果が認められた。
イベント等に合わせ、開場時間延長を実施する。	花火大会や年末年始、シルバーウィークに開場時間を延長し対応した。	提案の効果が認められた。
月1回ミーティングを実施し現場危険個所把握に努める。	ミーティングを毎月実施し、事故防止に努めている。	提案の効果が認められた。
調光器連動LED照明を導入し電気使用量の削減に努める。	調光器連動LED照明を地下1階に導入し継続して電気量節減に努めている。	提案の効果が認められた。
遠隔ゲート操作を実施することにより、トラブルの早期解決に努める。	コンタクトセンターを活用し24時間体制で遠隔操作システムを運用している。	提案の効果が認められた。

[参考：自主事業]

事業計画の主な内容	実施状況等

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月に実施。	平成29年8月19日から8月22日に実施した。

[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 利用者への対面聞き取り 回収数/配布数 143 / 143 = 100.0%

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	58	70	14	1	143	
回答率	40.6%	49.0%	9.8%	0.7%		
前年度の回答数	153	319	60	12	544	
前年度回答率	28.1%	58.7%	11.0%	2.2%		
回答率の対前年度比	144.2%	83.4%	88.8%	31.7%		

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		85,166			85,166	85,166	0	
	決算		77,641			77,641	84,250	-6,609	92.16%
前 年度	当初 予算		85,166			85,166	85,166	0	
	決算		77,601			77,601	80,079	-2,478	96.91%
29 年度	当初 予算		85,166			85,166	85,166	0	
	決算		74,632			74,632	82,550	-7,918	90.41%

※支出に納付金が含まれる場合、その内数

(単位:千円)

29年度 / 20,572 前年度 / 20,572 前々年度 / 20,572

<備考>

8. 苦情・要望等

分野	報告件数	概要	対応状況	
施設・設備	40	件	ダイヤル式ロッカーの再開希望	再開不可と回答しており、今後、要望が多数寄せられた場合は、指定管理者が設置について検討する。
		件		
		件		
職員対応	44	件	開場時間外の出庫	場内に複数の看板を設置し閉場時間を明示しているが、やむを得ず対応している。
		件		
事業内容	40	件	レンタルサイクルの有無	自転車の貸し出しは行ってないと回答している。
		件		
その他	16	件	大型バス予約の問い合わせ	現地管理室の職員が丁寧に対応している。
		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

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）
特に無し	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。