

モニタリング結果報告書 (平成27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2丁目-19		
サイトURL	http://www.pref.kanagawa.jp/cnt/f704/p8053.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。H14.6		
指定管理者名	(株)湘南なぎさパーク		
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>長年の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おり、満足度調査においても施設の満足度が高く、また利用者数も増加傾向にあり、施設の管理運営は良好に行われている。事業計画の一部未実施の事業については、次年度以降、積極的な取り組みを期待するとともに、利用者ニーズに即した管理運営を継続していきたい。</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・設備点検をはじめ、満空情報の提供、隣接する水族館の閉館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者増に結び付け実績をあげた。また、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り組みや、利用者ニーズに即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等の開場時間の延長や広報活動等の取り組みの結果、利用者数が対前年比で106%のプラスとなったことからA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、上位2段階の回答割合が84%となったためA評価となった。</p> <p>(収支状況) 水族館のイベントが複数月に営業時間を延長したことから、それに伴い当駐車場も開場時間の延長による対応をしたことによる収入増及び、開場時間延長対応の人員増に伴う支出増があった。 収支比率(収入決算/支出決算)で127%となったため、S評価とした。</p> <p>(苦情・要望) 「水族館専用の駐車場がないので割引サービスがあってもよい」や「入出庫のスロープ幅が狭い」などの要望が寄せられたが、指定管理者に起因しないものであった。</p> <p>(事故・不祥事等) 車両対車両の接触事故等があったが、警察に通報するなど適切に対応した。</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た。</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
A	※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

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		指導・改善勧告等の内容
	有 <input checked="" type="radio"/> 無	特になし

4. 管理運営等の状況

[指定管理業務]

事業計画の提案内容	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、及びごみ持ち帰りの励行として車室に貼紙を行った。 排煙感知機交換、監視カメラ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"> 独立型ホームページの作成・運営 	<ul style="list-style-type: none"> 平成26年7月より、新規ホームページを稼働しわかりやすい表示をした。インフォメーションとのリンクにより利用者サービスの向上を図った。 	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営業時間延長を実施する。 藤沢市、観光協会との連携に対応する。 	<ul style="list-style-type: none"> 水族館の閉館時間に合わせ、駐車場営業時間を延長し対応した。(ゴールデンウィーク等) 観光ポスターの場内掲示により連携を図った。 	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。 階段箇所等の照明を明るくし安全・快適性向上を図る。 	<ul style="list-style-type: none"> 年間を通し、レディオ湘南での広告宣伝を行っている。 エレベーターホールや階段等の死角箇所の照明を明るくし、安全・快適性を向上している。 	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緩和の運営を行う。 満空情報の提供、カーナビ連動の情報提供 	<ul style="list-style-type: none"> 待ち車両に対して周辺の空き駐車場に誘導し渋滞回避を行っている。 HP上での満空情報の提供に加え、カーナビと連動した情報も提供している。 	提案の効果が認められた。

[参考：自主事業]

事業計画の提案内容	実施状況等
<ul style="list-style-type: none"> レンタルサイクルの実施 	<ul style="list-style-type: none"> H27年10月から実施し、利用者サービスに努めた。
<ul style="list-style-type: none"> 年始の粗品贈答の実施 	<ul style="list-style-type: none"> 利用者にボールペンを配布した。

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」欄には代わりに定員数等を記載してください。
A	

	前々年度	前年度	平成27年度
利用台数※	120,010	144,594	153,319
対前年度比		120.5%	106.0%
目標値	設定なし	設定なし	設定なし
目標達成率			

目標値の設定根拠：

利用台数の算出方法（対象）： 自動精算機によりカウント

[参考：最大利用可能人数／年]

	駐車場（普通車）				合計
台数	200				
年間利用可能日数	365				
最大台数※	73,000	0	0	0	73,000
稼働率	%	%	%	%	%

※ 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 ※評価は施設としての総合的評価の「満足」回答割合で行う
B	

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27年8月30日に実施した。

[施設としての総合的評価]

質問内容 駐車料金、駐車場内の動線、職員の接客対応、駐車場利用

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 461 / 600 = 76.8%

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	普通	どちらか といえば 不満	不満	合計	満足、不満に回答があつた 場合はその理由
施設としての総合的 評価の回答数	468	383	393	2	218	1464	駐車場内の動線がわかりやすい。
回答率	32.0%	26.2%	26.8%	0.1%	14.9%		
前年度の 回答数	472	417	424	1	183	1497	
前年度回答率	31.5%	27.9%	28.3%	0.1%	12.2%		
回答率の 対前年度比	101.4%	93.9%	94.8%	204.5%	121.8%		

(複数回実施した場合は、平均値を記載。)

[参考：職員の対応状況]

質問内容 職員の接客対応

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 461 / 600 = 76.8%

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	普通	どちらか といえば 不満	不満	合計	満足、不満に回答があつた 場合はその理由
職員の対応状況の 回答数	119	157	87	2	1	366	駐車場職員の接客 対応が良い。
回答率	32.5%	42.9%	23.8%	0.5%	0.3%		
前年度の 回答数	137	166	72	1	2	378	
前年度回答率	36.2%	43.9%	19.0%	0.3%	0.5%		
回答率の 対前年度比	89.7%	97.7%	124.8%	206.6%	51.6%		

(複数回実施した場合は、平均値を記載。)

[参考：その他]

--

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
S	

[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		0	
	決算					0		0	
前年度	当初予算		130,091			130,091	130,091	0	100.00%
	決算		165,662			165,662	141,932	23,730	116.72%
27年度	当初予算		130,710			130,710	130,710	0	100.00%
	決算		177,145			177,145	138,614	38,531	127.80%

※支出に納付金が含まれる場合、その内数

(単位:千円)

27年度 / 76,519 前年度 / 75,216 前々年度 /

<備考>

[参考：県が支出した修繕工事費]

※県が支出する計画修繕工事・各所管繕工事等に係る修繕費

時期(年・月)	金額(千円)	工事箇所・内容(金額(千円))
該当なし	0	

(基本協定において県が負担することとしている修繕費等： なし 千円以上)

[参考：資本的な収入及び支出等の状況]

	金額(千円)	内容(金額(千円))
収入		
支出		
積立		

8. 苦情・要望等

分野	報告件数	概要	対応状況
施設・設備	6件	・エレベータが狭すぎる。 ・入出庫のスロープ幅が狭い。 ・トイレを増設してほしい。	利用者に現状の設備を利用頂くよう丁寧に説明し対応している。
	件		
職員対応	1件	駐車場満車時、利用者車両が車道端に止まって車線を塞いでいるので、誘導する人をつけてもらいたい。	状況に応じて警備員を増員して対応している。
	件		
事業内容	7件	・駐車場料金が高い。 ・水族館専用の駐車場がないので割引サービスがあってもよい	駐車場料金について、今後ともこの値段で利用頂くよう丁寧に説明し対応している。
	件		
その他	件		
	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	事故等の概要	原因・問題点	①指定管理者の対応状況(再発防止策・業務改善策等) ②県の対応状況(随時モニタリング・改善勧告の実施等) ③責任の所在及び現在の状況
4月10日	接触事故	・子供がドアを開けた際、隣の車両にドアが接触した。	①警察の立会いの下に、当事者間で話し合うことになった。 ②特になし。 ③責任の所在：利用者。現在の状況：トラブルなし。

※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。