

モニタリング結果報告書 (令和5年度)

1. 施設概要

施設名	由比ガ浜地下駐車場		
所在地	鎌倉市由比ガ浜四丁目1101番の2		
サイトURL	https://www.pref.kanagawa.jp/docs/n5h/cnt/f704/p1152357.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 。 (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	H31.4.1 ~ R6.3.31 (2019年) (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
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組状況は良好である。 利用状況や収支状況については、目標とする利用台数には及ばずC評価となったが、夏から秋にかけてコロナ等の感染者が増加したことや海水浴客が減少したことといった指定管理者が対策できない要因による影響が大きかった。一方、利用者の満足度では、接客や施設運営に関する項目などで非常に高い評価を受けS評価となり、指定管理者の日々の努力がうかがえる結果となった。 今後の対応については、令和6年度から指定管理者が変更となるが、適切に引継ぎを行い、利用者ニーズに即応した施設運営を継続していく。
<各項目の詳細説明> ◆管理運営等の状況 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サービスの導入、開場時間の延長など、利用促進の効果的な事業を実施した。また、由比ガ浜海岸で行われた地域イベント（かながわバリアフリービーチin鎌倉、ライフセービング大会）にも積極的に協力した。 維持管理業務においては、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、事業計画書に沿った取組を実施している。 ◆利用状況 新型コロナウイルス感染症が5類に移行し、利用台数の回復が期待されたが、目標値には及ばなかった。この理由としては、夏から秋にかけて新型コロナウイルスやインフルエンザの感染者が増加したこと、酷暑により海水浴客が減少したことといった指定管理者が対策できない要因が大きく影響し、利用台数が減少したものである。目標達成率は82.9%となり、C評価となった。なお、コロナ禍前との比較では、令和元年度比で90.0%となっている。 ◆利用者の満足度 年2回、8月と3月に調査を実施し、満足度の上位2段階の回答割合が97.7%となったことからS評価となった。 ◆収支状況 収入については、利用台数が減少したことから、コロナ禍前の状況まで回復していない。 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、当初予算と比べても減となっている。 こうした状況から、令和5年度の収支比率（収入決算/支出決算）は81.68%となり、C評価となった。 ◆苦情・要望等 精算機詰まり等の設備不具合が発生し、利用者から問合せがあったが、現地職員と連携し迅速に対応を行った。 ◆事故・不祥事等 特になし。 ◆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。
C	C	S	C	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	実施状況に関わるコメント
I T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「ParkingInformation」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。
I T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サービスを継続している。	駐車場オンラインサービスを継続運用し、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た。	提案の効果が認められた。
イベント等に合わせて、開場時間延長を実施する。	地域イベントの実施時や年末年始に開場時間を延長した。	提案の効果が認められた。
事故防止等安全管理	月1回ミーティングを実施し、現場危険個所の把握に努めた。	提案の効果が認められた。
ゲートバーが上がらない等、出庫時のトラブルに対して、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。	問合せの対応を一元的に行うコンタクトセンター（受託者）に、遠隔操作によりゲートバーを開閉させることで、出庫時のトラブルの解決に努めた。	提案の効果が認められた。
特設ホームページの作成	タイムズのHP上に鎌倉の観光スポットを紹介する特設ページを作成し、駐車場の利用促進に努めた。	PRによる効果が期待される。
地域イベントへの協力	かながわバリアフリービーチin鎌倉やライフセービング協議大会開催時、関係者と連携して誘導等を行うなど、イベントが円滑に行われるよう努めた。	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
自動販売機の設置	施設内に自動販売機を設置した。

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）。
C	

	前々年度	前年度	令和5年度
利用台数※	38,674	52,964	52,050
対前年度比		136.9%	98.3%
目標値	62,820	62,820	62,820
目標達成率	61.6%	84.3%	82.9%

目標値の設定根拠：事業計画書による

利用台数の算出方法（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5年8月21日～8月27日（101名） 第2回：令和6年3月17日、3月18日実施（67名）

[サービス内容の総合評価]

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 対面 回収数／配布数 168 / 168 = 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 評価の回答数	56	26	2	0	84	
回答率	66.7%	31.0%	2.4%	0.0%		
前年度の 回答数	43	24	4	0	71	
前年度回答率	60.6%	33.8%	5.6%			
回答率の 対前年度比	110%	92%	42%			

(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
C	

[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	3,598	39,339	0	0	42,937	57,154	-14,217	75.13%
前年度	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%
令和5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	64,143	78,531	-14,388	81.68%

※支出に納付金が含まれる場合、その内数					(単位:千円)
令和5年度 /	21,120	前年度 /	21,120	前々年度 /	0

<備考>

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	電話	23 件	・精算機の不調（お金の詰り等） ・ゲート設備の不調（開閉等）	・コンタクトセンターからの通報に応じて、現地職員が速やかに対応している。
		件		
職員対応		件		
		件		
事業内容		件		
		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。

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）
	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。