

モニタリング結果報告書 (令和5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)	路上駐車と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	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
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。 令和5年度の利用台数は、新江ノ島水族館の一部改修工事によるイルカショーの休止が影響し、目標とする利用台数には及ばない結果となった。 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B評価となり、令和5年度の3項目評価はAとなった。 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展開することで、更なる利用拡大とサービスの向上に努めていく。 <各項目の詳細説明> ◆管理運営等の状況 提案に基づき、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。 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・安心して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。 ◆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、新江ノ島水族館の一部改修工事によるイルカショーの休止が影響し、利用台数が減少した。目標達成率は91.1%となり、B評価となった。 ◆利用者の満足度 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97.0%となったためS評価となった。 ◆収支状況 収入については、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、新江ノ島水族館の一部改修工事によるイルカショーの休止が影響し、利用台数が減少したことから、収入が減少した。 支出については、施設修繕費用の増加により、施設管理に関する費用が当初予算より増加した。 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89.03%となり、B評価となった。 なお、令和6年4月からイルカショーが再開されたため、今後、利用台数が回復し、収入の増加が見込まれる。 ◆苦情・要望等 エレベーターに関する要望があり、快適な利用ができるよう案内教育を徹底した。 ◆事故・不祥事等 特に無し。 ◆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 特に無し。

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。
A	B	S	B	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
・清掃業務委託の通年実施、社員による日常のゴミ拾い、場内巡回の実施、利用者へのゴミ持ち帰り励行を行う。 ・小規模修繕の実施。	・業者委託による清掃及び直営での巡回清掃を実施した。巡回時に利用者に対し、ゴミ持ち帰りを呼び掛けた。 ・車接触防止用ボールの設置、消火器取替、階段防潮板修繕等を実施した。	提案の効果が認められた。
・年末年始等に開場時間延長を実施する。 ・藤沢市、藤沢市観光協会と連携し対応する。	・新江ノ島水族館の営業時間に合わせ、駐車場の開場時間を延長した。 ・地域イベントのポスターを場内に掲示するなど、藤沢市や観光協会と密に連携して効果の高いPR活動を行った。	利用者増に繋がり提案以上の効果が確認された。
・聴取範囲の広い電波メディアを活用し、広報する。 ・満空情報の提供、カーナビ連動の情報提供を行う。	・駐車場の空台数などの情報をHPでリアルタイムで発信するとともに、カーナビと連動した情報も提供し、利用者サービスの向上を図った。 ・H30.8.1から外国人利用者にPRするため、当社HPの英語版を公開し、サービス向上を図った。	提案の効果が認められた。
・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回避の運営を行う。	・待ち車両に対して、中部駐車場などの駐車場に誘導し渋滞回避を行った。	提案の効果が認められた。
・車いすの貸出しを行う。	・一般的な車いすに加え、砂浜でも利用可能な車いすを常備し、無料で貸出しを行った。	提案の効果が認められた。
・フリーWi-Fiの導入を行う。	・令和元年度にフリーWi-Fiを導入した。	提案の効果が認められた。
・多言語化の導入を行う。	・自動翻訳機器の導入や、英語等外国語表記の看板の作成を行った。	サービスの向上が図られ、提案の効果が認められた。

・ハンプ（減速帯）の導入を行う。	・令和元年度に地下1階及び2階にハンプ（減速帯）を設置した。また、適宜点検を行い、安全にも配慮した。	安全性の向上が図られ、提案の効果が認められた。
・LED照明の導入を行う。	・長期的な経費節減や環境負荷軽減の観点から、場内のLED照明化を実施した。	費用節減が図られ、提案の効果が認められた。
・適切な利用料金を設定する。	・近隣駐車場や当社駐車場の料金を勘案し、利用しやすい料金設定とした。また、令和元年度の消費税率改定時には適切な料金へ改定した。	消費税率改定時には、利用者へ適切に転嫁した。
・ホームページでの利用者アンケートの実施	・令和2年度に導入し、利用者の幅広いご意見を伺う環境を整えた。	提案の効果が認められた。
・クレジットカード決済導入	・出口精算機更新工事を実施し、クレジットカード等の現金以外の支払い方法に対応した精算機器（マルチキャッシュリーダー）を設置した。また、令和5年6月にQRコード決済についても導入をした。	精算時の利用円滑化が図られ、提案の効果が認められた。
・駐車場満空情報サイト[SHONAN PARKING INFORMATION]の周知(雑誌、新聞への広告掲載)	・コロナ禍による収入減のため、実施を取り止めた。	
・避難誘導訓練の実施	・令和5年11月、藤沢市主催の津波避難訓練に参加し、湘南海岸公園管理部と共に利用者への誘導訓練を実施した。 ・令和6年1月、片瀬海岸地下駐車場にて津波誘導訓練を実施した。	職員の防災意識の向上が見受けられた。

〔 参考：自主事業 〕

事業計画の主な内容	実施状況等
・レンタルサイクルの実施	平成27年10月から引き続き実施し、利用者サービスを図っている。
・自動販売機の設置	施設内に自動販売機を設置した。
・年始の粗品配布	利用者にカイロを配布した。

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5年度
利用台数※	108,627	137,337	128,915
対前年度比		126.4%	93.9%
目標値	141,530	141,530	141,530
目標達成率	76.8%	97.0%	91.1%

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26日実施 (500枚配布、172枚回収) 第2回:令和6年2月24日実施 (200枚配布、102枚回収)

[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 入場時に配布 回収数／配布数 274 / 700 = 39.1%

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	69	59	4	0	132	
回答率	52.3%	44.7%	3.0%	0.0%		
前年度の 回答数	119	73	7	1	200	
前年度回答率	59.5%	36.5%	3.5%	0.5%		
回答率の 対前年度比	88%	122%	87%	0%		

(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
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	0	162,474	0	-	162,474	162,474	0	
	決算	0	125,102	1,817	雇用調整 助成金	126,919	132,539	-5,620	95.76%
前年度	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%
令和5年度	当初予算	0	162,474	0	-	162,474	162,474	0	
	決算	0	151,531	2,592	原油価格 高騰等	154,123	173,106	-18,983	89.03%

※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 /	93,739	前年度 /	93,067	前々年度 /	66,152

<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	アンケート	9 件	エレベーターが少ない。 エレベーターにベビーカーが1台しか入らない。	構造上エレベーターの増設、拡大は困難だが、快適な利用ができるよう案内教育を徹底した。
		件		
職員対応	アンケート	1 件	入口の係員さんの態度がわるい。	いただいた意見を真摯に受け止め、利用者への丁寧な対応を心掛けるよう指導した。
		件		
事業内容		件		
		件		
その他	アンケート	23 件	閉場時間18時は早すぎる。	開場・閉場時間については、時期により適宜延長するなどの対応をしている。
		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。

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。