

モニタリング結果報告書 (令和2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	http://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	
<p>※新型コロナウイルス感染症が3項目評価(利用状況、利用者満足度、収支状況)に与えた影響及び対応状況も含めて「総合的な評価の理由と今後の対応」を記載。</p>	
<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。 令和2年度の利用台数は、新型コロナウイルス感染拡大による社会的影響、それに伴う新江ノ島水族館の休館や当駐車場閉場等により、前年度より大きく下回った。 各項目の評価については、上記の理由から利用台数が減少したため、利用状況がC評価、収支状況がB評価となった。利用者の満足度については、前年度に引き続きS評価となった。令和2年度の3項目評価については、B評価とした。 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。また、新型コロナウイルス感染拡大防止対策等を講じていき、利用者が安心して利用できる施設運営を行っていく。</p>	
<p><各項目の詳細説明></p> <ul style="list-style-type: none">◆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、各種事業を実施した。 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取組や、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拡大による社会的影響、それに伴う新江ノ島水族館閉場や当駐車場の閉場等により利用台数が大きく減少した。このため利用台数が目標達成率約74.4%となり、C評価となっている。 コロナ禍において、利用者が安心して利用できるよう、対策を講じながら運営に取り組んでいく。◆利用者の満足度 年2回(8月~11月、3月)に調査を実施し、満足度の上位2段階の回答割合が平均して90.8%となったためS評価とした。◆収支状況 前述のとおり、新型コロナウイルス感染拡大による社会的影響、それに伴う新江ノ島水族館の休館、当駐車場の閉場及び近隣海水浴場の不開設などが要因で収入がマイナスとなり、収支比率が88.93%(収入決算/支出決算)となったためB評価とした。 コロナ禍において、利用者の減少、利用時間の短時間化が顕著である。収入が平時程度に回復するまでには、まだまだ時間が必要であると考えられる。このため、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。◆苦情・要望等 場内の掲示についてご意見があり、よりわかりやすい案内ができるよう工夫を行っている。◆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
B	※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	有 <input type="radio"/> 無 <input checked="" type="radio"/>	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
<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、及び看板を設置し、ごみ持ち帰りを呼びかけた。 ・階段扉や防水壁扉、監視カメラ、空調管制機器、消防設備や駐車場管制装置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"> ・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。 	<ul style="list-style-type: none"> ・水族館の営業時間に合わせ、駐車場の開場時間を延長し対応した。 ・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活動を行っている。 	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。 ・満空情報の提供、カーナビ連動の情報提供を行う。 	<ul style="list-style-type: none"> ・年間を通じ、FM藤沢(レディオ湘南)の電波を活用し、広報活動を行っている。 ・駐車場の空台数などの情報をHPでリアルタイムで発信し、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ている。 ・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回避の運営を行う。 	<ul style="list-style-type: none"> ・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ている。 	提案の効果が認められた。
<ul style="list-style-type: none"> ・障害者スペース不足時における指定管理者管理の他駐車場への誘導を行う。 	<ul style="list-style-type: none"> ・障害者駐車スペースが不足したときは、中部駐車場など近隣駐車場に誘導を行っている。 	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、令和元年度にLED照明設備の導入を行った。	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。
・オリンピック等を含む地域イベントへの協力	・江の島で東京オリンピック・パラリンピック競技大会のセーリング競技が決定したことから、大会の円滑かつ安全な開催に向けた協力・支援を行っていく。 ・大型のイベントは新型コロナウイルス感染拡大に伴い中止となったが、地域に根差したイベントの情報を掲示するなど、協力を続けている。	指定管理者として地元への貢献が認められる。
・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	・コロナ禍による収入減が著しく、またクレジットカード決済機器の新規開発が進んでいることから、導入時期について検討を重ねている。	
・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 ・AED使用方法研修の実施 ・警備会社による車両誘導研修の実施 ・接客、誘導研修の実施	・新型コロナウイルス感染拡大防止の観点から、訓練、研修については実施を見送った。	

※指定管理業務に与えた新型コロナウイルス感染症の影響等がある場合、対応状況も含めて、「実施状況等」欄に記載。

[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
・年始の粗品配布	新型コロナウイルス感染拡大防止の観点から、実施を取り止めた。

※自主事業に与えた新型コロナウイルス感染症の影響等がある場合、対応状況を含めて、「実施状況等」欄に記載。

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」欄に代わりとなる数値（定員数等）があれば記載してください。
C	

	前々年度	前年度	令和2年度
利用台数※	133,445	120,913	105,265
対前年度比		90.6%	87.1%
目標値	117,600	141,530	141,530
目標達成率	113.5%	85.4%	74.4%

目標値の設定根拠： 事業計画書による

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

【新型コロナウイルス感染症が利用状況に与えた影響と対応状況】 （※新型コロナウイルス感染症の影響により評価結果がCとなった場合は必ず記載）

①新型コロナウイルス感染症が利用状況に与えた影響

当駐車場利用者の8割以上が目的地とする新江ノ島水族館が、新型コロナウイルス感染拡大に伴い、令和2年3月3日から休館した。これにより、年度当初の当駐車場利用台数が大幅に減少した。

また、新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止のため、当駐車場は、4月16日～5月31日まで閉鎖した。このため、令和2年4月は、前年同月比で入庫台数約90%減、令和2年5月は入庫台数0台（前年同月は1万台以上の利用）であった。

令和2年6月1日から営業を再開したが、外出自粛が影響し、令和2年6月～8月は前年同月比で約10～15%の台数減となった。また、利用の短時間化も顕著で、平均滞在時間が20～30分程度短くなった。

その後、10月、11月は回復傾向となったが、12月から再び新型コロナウイルスの感染が拡大し、1月には緊急事態宣言が発出されるなど、1月は前年同月比で約20%利用台数減となった。

②令和2年度の対応状況

○駐車場閉鎖期間（令和2年4月16日～5月31日）の対応

場内の点検・確認のため、業務員が毎日2時間程度出勤し、状況が改善し次第、速やかに営業が再開出来るよう、準備を行った。

○営業再開後（令和2年6月1日以降）の対応

- ・ 神奈川県LINEコロナお知らせシステムへの登録及び取組の掲示
- ・ 社内全体で新型コロナウイルス感染拡大防止の取組を作成、実施。
- ・ 新型コロナウイルス感染拡大防止啓蒙ポスター掲示、利用者用アルコール消毒液の設置、事務室内の飛沫防止シート設置等の新型コロナウイルス感染防止対策
- ・ 場内清掃とあわせて、利用者が接触する箇所（手すり、機器のボタン類等）の消毒を毎日複数回実施
- ・ 営業時間中、場内換気を強化
- ・ 利用者との非接触を図るための人員配置の工夫やアンケート実施方法の変更

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
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回を令和2年8月22日～11月12日の間で実施。 (アンケートブースの設置及び聞き取り方式：100枚回収) 第2回を令和3年3月13日に実施 (入場時に配布方式：200枚配布 100枚回収)

[サービス内容の総合的評価]

質問内容 _____ 総合的に満足したか _____

実施した調査の配布方法 上記のとおり 回収数/配布数 200 / 300 = 66.7%

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	46	33	6	2	87	※1
回答率	52.9%	37.9%	6.9%	2.3%		
前年度の回答数	124	143	24	1	292	※2
前年度回答率	42.5%	49.0%	8.2%	0.3%		
回答率の対前年度比	124.5%	77.5%	83.9%	671.3%		

(※1 無回答28件を除く ※2 無回答54件を除く) (複数回実施した場合は、平均値を記載。)

【新型コロナウイルス感染症が利用者満足度に与えた影響と対応状況】 (※新型コロナウイルス感染症の影響により評価結果がCとなった場合は必ず記載)
①新型コロナウイルス感染症が利用者満足度に与えた影響
—
②令和2年度の対応状況
—

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	0	132,680	0	-	132,680	132,680	0	
	決算	0	155,073	0	-	155,073	147,086	7,987	105.43%
前 年度	当初 予算	0	160,693	0	-	160,693	160,693	0	
	決算	0	140,456	0	-	140,456	159,311	-18,855	88.16%
令和2 年度	当初 予算	0	162,474	0	-	162,474	162,474	0	
	決算	154	118,298	1,476	雇用調整助成金	119,928	134,863	-14,935	88.93%

※支出に納付金が含まれる場合、その内数

(単位:千円)

令和2年度 / 71,915 前年度 / 91,537 前々年度 / 77,183

<備考>

【新型コロナウイルス感染症が収支状況に与えた影響と対応状況】 (※新型コロナウイルス感染症の影響により評価結果がCとなった場合は必ず記載)

①新型コロナウイルス感染症が利用状況に与えた影響

当駐車場利用者の8割以上が目的地とする新江ノ島水族館が、新型コロナウイルス感染拡大に伴い、令和2年3月3日から休館した。これにより、年度当初の当駐車場利用台数が大幅に減少した。

また、新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止のため、当駐車場は、4月16日～5月31日まで閉鎖した。このため、4月は、前年同月比で収入約95%減(約955万円減)、5月は収入なし(前年度比収入約1,172万円減)であった。

6月1日から営業を再開したが、外出自粛や利用時間の短時間化が影響し、6月～8月は前年同月比で約17%の収入減(6月～8月計 約921万円減)となった。

その後、10月、11月は回復傾向となったが、12月から再び新型コロナウイルスの感染が拡大し、1月には緊急事態宣言が発出されるなど、1月は前年同月比で約20%の収入減(約173万円減)となった。

年間の利用料金収入としては、令和元年度と令和2年度で比較して、約2,215万円減となった。

令和2年度の年間収支においては、国や県の支援や経費節減などを踏まえても、約1,493万円のマイナスとなった。

②令和2年度の対応状況

4月16日～5月31日の駐車場閉鎖期間において、勤務が必要でなくなった業務員の人件費については、雇用調整助成金を申請し、これが受理された。

県への納付金については、4月16日～5月31日の駐車場閉鎖等に伴い、減額となった。

また、新型コロナウイルス感染拡大防止の観点で使用、消費した消耗品費について、一定額を県が負担した。

経費節減については、コロナ禍における人員配置の工夫、広告掲載の見直し等を行い、運営に必要な最低限の経費のみ支出するよう努めた。

8. 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	3 件	<ul style="list-style-type: none"> ・トイレの設置数増加希望 ・出入口が狭い ・事務所の場所が分かりづらい 	分かりやすく使用して頂けるよう、表示・掲示物等の見直しを随時実施している。
	件		
職員対応	3 件	<ul style="list-style-type: none"> ・業務員の接客が丁寧 ・親切な接客だった。 ・レンタサイクルの利用時間案内が不十分 	業務員の知識不足による案内の不足について、互いに改めて周知することを徹底している。
	件		
事業内容	件		
	件		
その他	5 件	<ul style="list-style-type: none"> ・料金設定や開場時間についての要望 	駐車場料金、営業時間について、今後ともこの値段、時間でご利用いただけるよう丁寧に説明し対応している。
	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 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。

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。