

# モニタリング結果報告書 (令和3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	http://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
<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>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が、新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止のため、県の要請に応じた駐車場の一定期間の閉鎖や近隣の海水浴場の不開設などの不測の事態により、利用台数や売上が大きく減少した。</p> <p>このため、各項目の評価は、「利用状況」がC評価、「利用者の満足度」がS評価、「収支状況」がC評価となり、令和3年度の3項目評価はCとした。</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>&lt;各項目の詳細説明&gt;</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が、新型コロナウイルス感染症の影響などにより、昨年度に比べ利用台数は減少した。</p> <p>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、事業計画書の内容どおりの取組を実施している。</p> <p>◆利用状況 新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止のため、県の要請に応じて、駐車場を閉鎖(4月29日~5月11日、8月7日~9月30日)したことに加え、近隣の海水浴場の不開設に伴い、夏季の利用台数が減少したことなどが大きく影響し、目標達成率が61.6%となり、C評価とした。</p> <p>◆利用者の満足度 年2回11月と1月に調査を実施し、満足度の上位2段階の回答割合が96.5%となったことからS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、収入面では新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止のため、県の要請に応じて、駐車場を閉鎖(4月29日~5月11日、8月7日~9月30日)したことに加え、近隣の海水浴場の不開設などが大きく影響し、利用料金収入が、前年度比約19%減(約920万円減)となるなど、令和3年度の収支比率(収入決算/支出決算)が、75.13%となったためC評価とした。</p> <p>◆苦情・要望 利用者から、開場時間外の出庫希望などに関する要望があったが、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> <p>◆その他 特になし。</p>

## 3. 3項目評価の結果

3項目評価	利用状況	利用者の満足度	収支状況	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。
	(項目6参照)	(項目7参照)	(項目8参照)	
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	実施状況に関するコメント
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、開場時間延長を実施する。	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。	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た。	提案の効果が認められた。

※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
自動販売機の設置	施設内に自動販売機を設置した。

※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、対応状況も含めて、「実施状況等」欄に記載。

## 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（女性保護施設と県営住宅等が該当）。
C	

	前々年度	前年度	令和3年度
利用台数※	57,806	47,490	38,674
対前年度比		82.2%	81.4%
目標値	62,820	62,820	62,820
目標達成率	92.0%	75.6%	61.6%

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

<備考>

**【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

新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止のため、県の要請に応じて、駐車場を閉鎖（4月29日～5月11日、8月7日～9月30日）したことに加え、近隣の海水浴場の不開設に伴い、夏季の利用台数が減少したことなどが大きく影響し、目標達成率が61.6%となった。

②令和3年度の対応状況

駐車場の運用については、係員はマスク着用及び消毒液を常備し、巡回時に消毒作業を定例として実施しながら、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状況の改善につながる取組を実施した。

## 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回目：11/26と11/27 第2回目：1/21と1/22

[ 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 112 / 114 = 98.2%  
 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	33	22	2	0	57	
回答率	57.9%	38.6%	3.5%	0.0%		
前年度の 回答数	36	16	1	0	53	
前年度回答率	67.9%	30.2%	1.9%	0.0%		
回答率の 対前年度比	85.2%	127.9%	186.0%			

(複数回実施した場合は、平均値を記載。)

<備考>

<b>【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】</b> (※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 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は、特に見受けられなかった。
②令和3年度の対応状況 特になし

## 8. 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
C	

[ 指定管理業務 ]

(単位：千円)

		収入の状況				収入合計	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			支出	収支差額
前々年度	当初予算	0	79,546	0	0	79,546	79,546	0	
	決算	0	66,078	0	0	66,078	84,803	-18,725	77.92%
前年度	当初予算	0	80,579	0	0	80,579	80,579	0	
	決算	0	48,493	0	0	48,493	63,329	-14,836	76.57%
令和3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%

※支出に納付金が含まれる場合、その内数

(単位：千円)

令和3年度 / 0 前年度 / 6,454 前々年度 / 20,928

<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収支状況に与えた影響  
新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止のため、県の要請に応じて、駐車場を閉鎖（4月29日～5月11日、8月7日～9月30日）したことに加え、近隣の海水浴場の不開設に伴い、夏季の利用台数が減少したことなどが大きく影響し、収支比率は、75.13%となった。

②令和3年度の対応状況  
電気・水道に関しては、閉鎖期間中以外でも節減を徹底した。  
4月29日から5月11日まで、8月7日から9月30日までの駐車場閉鎖に伴い、収支がマイナスとなったことから、県への納付金は、発生しなかった。

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	11 件	<ul style="list-style-type: none"> <li>・精算機の不調（お金の詰り等）</li> <li>・照明灯の不点灯</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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</li> <li>・修繕済み</li> </ul>
	アンケート箱	1 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。