

令和 5 年度 評価シート

課名 交通政策課（都市計画事務所）

施設の名称 清水駅東口駐車場 清水駅東口自転車等駐車場	指定管理者名 清水駅まちづくりパーキング 共同事業体
--------------------------------	-------------------------------

1 履行状況

(1) 目標達成

ア 利用者満足度 《2回実施（10月・2月）》

	(a) 合計回答数	(b) 利用者満足度 総合評価回答数	(c) 大変満足・満足 回答数	(d) 利用者満足度 ((c) / (b))
駐車場	202 人	168 人	160 人	95.2%
駐輪場	60 人	47 人	47 人	100.0%
全体	262 人	215 人	207 人	96.3%

【参考】令和4年度の「(d)利用者満足度」は、93.7%であった。

イ 施設利用台数 《目標（年間自動車利用台数：100,000台）》

実績値 駐車場利用台数：99,065台（前年度：81,505台） ※前年度比：122%

駐輪場利用台数：15,914台（前年度：14,856台） ※前年度比：107%

【参考】駐車場利用：平成28～30年度（コロナ前）の3か年平均（104,522台）との比較
令和4年度は約22%減少であったが、令和5年度は約5.2%の減少まで回復した。

(2) 人員配置状況

パート社員 15人のローテーション（事業計画書では“14人ローテーション”を予定）

(3) 業務実施状況

静岡市駐車場条例第18条及び静岡市自転車等駐車場条例第19条の「指定管理者による管理」の規定に基づき、各種業務について、業務仕様書及び事業計画書に従って実施されている。

① 方針1：安全・安心・快適な施設管理

ア 各種機器設備に関する法令点検の実施

イ 施設の案内掲示の増設及び設置個所の変更（西側街路樹に誘導看板新設等）

ウ 新型コロナウイルスの影響を考慮し、毎日3回（朝昼晩）階段手摺やドアノブ等の消毒実施（5類移行後は適宜実施）

エ 施設の保守・修繕の実施

② 方針2：交通結節機能の強化

ア JR時刻表の更新

イ レンタサイクル事業の展開（駐車場利用者限定の無料貸出し実施）

③ 方針3：サービス向上・利用促進

ア 利用者協議会の開催（R5は書面開催）

イ 近隣施設によるイベント開催予告ポスターの場内掲示

④ 方針4：周辺地域・他団体との連携

ア 清水テルサ合同の防災・火災・津波避難訓練の実施

イ 各種イベントの開催

- ・ 9月：0歳から楽しめるファミリーコンサート 約360人
- ・ 11月：ファミリーネットパーク 約400人
- ・ 3月：TJARを支える実行委員による裏方トーク 約190人

【検証・分析等】

日常管理業務を適正に遂行したほか、周辺地域の交流人口の増加と回遊性の向上を目的に、西側付帯地や清水テルサ（まちづくり公社の管理施設）を活用したイベント等を開催することで、清水駅東口駐車場のPR及び利用促進に努めた。

駐車場利用台数については、目標とする年間自動車利用台数（100,000台）には僅かに届かなかったが、昨年度に比べ新型コロナの影響は、徐々に回復してきているものと思われる。

【確認結果】

○：協定書等の内容が適正に履行されている。

2 市民（利用者）からの意見・要望の内容とその対応状況の評価（クレーム対応等）

【具体的な意見・要望の内容と対応状況】

《利用者からの要望・指摘等》

- ① 内容：イベントが周辺である時は、事前に告知してもらおうと帰宅時の混雑緩和に繋がる。
対応：場内にイベント時のポスター等を掲示した。
- ② 内容：場内（駐車スペース）が暗く感じる。
対応：照明のLED化等への更新を含め、今後指定管理者と市で検討を進める。

※大規模改修（20万円を超える）となる施設及び設備の修繕は市の負担

【検証・分析等】

日常的に利用者からのクレーム等は殆どない。

従業員のマナー・接客態度などに対する従業員教育を継続的に行っており、従業員の接客対応については、利用者アンケートにおいても高い評価を受けている。

【確認結果】

○：適切に対応し、改善すべき事項は対応済み、又は改善に向けて作業中である。

3 市民（利用者）へのアンケートや満足度調査の状況評価

(1) 利用者満足度調査

① 調査の目的

市民（利用者）ニーズを把握するとともに、調査結果の分析を行い、施設の管理運営に反映する。

② 対象者

施設（駐車場・駐輪場）の利用者

③ 調査方法

年2回（10月・2月）、駐車場及び駐輪場にて実施

④ 調査項目

駐車場	駐輪場
1. 駐車場入口への誘導案内	1. 駐車場入口への誘導案内
2. 入口ゲートの入りやすさ	2. 入出庫ゲート、精算システムについて
3. 1台分の駐車スペースの広さ	3. 1台分の駐輪スペースの広さ
4. 場内の明るさ	4. 場内の明るさ
5. 場内の案内表示	5. 場内の案内表示
6. 付帯設備（エレベーター・歩行者口・トイレ等）	6. 係員の接客態度
7. 係員の接客態度	上記に係る「総合評価」
8. 駐車料金	
上記に係る「総合評価」	

※その他、利用に当たってのアンケート項目あり

【調査結果】

施設利用者に対する利用者満足度調査（年2回総数：262人（駐車場202人、駐輪場60人））を実施した結果、総合評価の項目（回答者数：215人（駐車場168人、駐輪場47人））で「大変満足」または「満足」と評価された者の割合が96.3%であり、利用者からは高い評価を得ている。

※年度評価結果一覧表「3-(1)利用者満足度調査」の『回答者総数』については、調査項目における“総合評価”に回答した者の数とする。

【検証・分析等】

令和4年度に実施した同様の調査では、「総合評価の利用者満足度」が93.7%であったのに対し、令和5年度は96.3%となり、僅かではあるが利用者満足度が上昇したことは評価できる。

なお、個別の調査項目（総合評価以外）においても、全体的に良好な評価を得ている。

【確認結果】

○：調査の結果が概ね良好である。

(2) 市民アンケート

【確認結果】

—：未実施

(3) その他の調査

【確認結果】

—：未実施

4 指定管理者の経理（収支）状況の評価

【収支状況】

指定管理業務についての収支状況については、適正に執行されている。

【検証・分析等】

令和5年度の収支状況については、協定書に基づく固定納付金2,800万円を市へ納付したことで、約211万円の支出超過となった。

また、駐車場駐輪場収入は約 5,677 万円であり、前年度比較では約 913 万円の増収となったが、新型コロナによる影響前の 3 か年平均（平成 28～30 年度_約 6,272 万円）との比較では、約 595 万円の減収である。

新型コロナによる影響も落ち着いてきたことから、更なる経営の健全化を図るため、引き続きサービスの向上・利用促進に努めるとともに、周辺地域・他団体との連携による取り組みを強化し、事業収支において収入が支出を上回る状態になることを期待したい。

【確認結果】

○：安定的な施設運営を行っており、また今後も継続できる見込みである。

5 総括的な評価（課題事項・指摘事項及びそれらの改善状況等）

事務事故発生の有無	無
前年度モニタリング調査における改善協議事項の有無	無

【検証・分析等】

指定管理業務全般について、業務仕様書や事業計画書に従い良好に実施されている。

利用者満足度調査では、高い評価を得ていること、利用者から寄せられた意見等を所管課へ速やかに報告するとともに、指定管理者が自ら対応を図るなど、施設の管理運営全般において良好に業務が遂行されている。

指定管理者が掲げる基本理念『東口駐車場・駐輪場の管理を通じて、安全で快適な交通環境の実現を図るとともに、清水都心地区における「地域協働のまちづくり」に貢献する』の実現に向け、引き続き、共同事業体の“ビルサービス”と“まちづくり”の強みを活かした事業運営を期待したい。

【評価結果】

○：良好な管理運営であった。