

## 令和2年度評価シート

課名 都市計画事務所

施設の名称 静岡市清水駅東口駐車場 静岡市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企業体
1 履行状況	
管理に係る協定書及び事業計画書に従っておおむね適切に履行されている。	
(1) 維持管理業務 駐車場及び自転車等駐車場管理業務、利用料金徴収事務業務を実施したほか、駐車場各種設備の保守点検業務や警備業務等を第三者委託により実施し、各業務とも事業計画に従って適切に行われている。 令和2年度は小破修繕のほか、新型コロナウイルス感染対策として、毎日3回階段手摺やドアノブ等の消毒を実施した。	
(2) 施設利用台数 令和2年度の利用台数は、駐車場は42,151台（自動車のみ、一時利用と定期利用）で、前年度98,913台に対し約57.4%減少、自転車等駐車場は10,074台（自転車・原付、一時利用のみ）で、前年度の13,715台に対し約26.5%減少した。 利用料金収入ベースでは、前年度に比べ、駐車場が約56.7%の減少、駐輪場が17.9%の減少となっている。 駐車場の利用台数及び利用料金の減少は、新型コロナの影響により、当施設の周辺施設（マリナート、テルサ、河岸の市等）の利用制限やイベント（七夕まつり、みなと祭り等）の中止に伴い利用者が激減したことが主な要因である。	
(3) 事業実施状況 “中心市街地（清水都心WFエリア）のにぎわい創出”と“清水駅東口駐車場利用促進”の相乗効果を目的として、清水テルサと連携をとりながら、テルササークル、テルササロン、しずまえウォーキングなどのイベントを開催しPRと利用促進を図った。 また、当施設利用者へのアンケート調査やJR清水駅構内での広報活動では、新型コロナ感染を意識しながら、広告入りマスクや消毒スプレーを無料配布した。	
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）	
利用者満足度調査での意見・要望の主なものは、①自走式駐車場のカーブミラーが小さい、②夜間階段や歩道が暗いというもの。 ①は大きいサイズへの交換を令和3年度実施予定で、②は市と協議しながらLED化を図っている。目立ったクレームはない。 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良い評価を得ている。	

### 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

施設利用者に対する利用者満足度調査（対象は定期及び一般利用者、年2回）を実施した結果、総合評価の項目で、良いとやや良いの評価をされた方が93%、やや悪という評価が7%、悪いはゼロで、利用者からは高い評価を得ている。

#### (2) 市民アンケート

本施設は、駐車場施設であり利用者が限定されているので、広く市民一般を対象としたアンケートは実施していない。

#### (3) その他の調査

近隣施設（河岸の市、清水テルサ、マリナート、ドリームプラザ、清水駅前銀座商店街振興組合）や商工会議所、地元自治会などの参加による「清水駅東口駐車場利用者協議会」を年2回開催し、駐車場利用状況や利用者満足度調査結果の報告、駐車場利用向上への取り組みの意見交換などを行い、駐車場運営への連携を図る計画であったが、新型コロナウイルスの影響を鑑み2回とも中止し、関係者にはアンケート等の結果報告書を送付した。

### 4 指定管理者の経理状況の評価

指定管理業務の収支状況については、前年度と比較すると駐車場駐輪場収入は新型コロナの影響により約3,080万円の減、平成28～30年度平均との比較では3,547万円減となったが、指定管理者の責めに帰すべき事由でないため、市との協議により固定納付金を33,000,000→0円に減額することとした。ただし、新型コロナの影響が大きいため、固定納付金をゼロにしても事業収支としては支出超過（赤字）となった。

指定管理者は、引き続き、近隣施設でのイベント時の駐車場利用促進など近隣施設との連携を高めることや、定期利用者の増加に向けた取り組みなどを図ることにより、新型コロナウイルスの影響を最小限に抑えることを期待したい。

### 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 など）

前年度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

総括的な評価として、事業計画に基づき業務を適切に実施していること、利用者満足度調査では高い満足度を得ていること、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、指定管理者自ら対応を検討していることなど、施設の管理全般において良好な管理・運営であったと言える。

また、安定的な収入確保に向けた定期利用者の拡大や、近隣施設との協力体制の構築による利用者増に関する取り組み等を進めており、指定管理者制度のメリットを生かすための努力が見られた。

さらに、業務においては、コロナ禍を踏まえた手法を検討し、業務を実施しており、指定管理者の創意工夫が見られた。

※事務事故が発生したとき及びモニタリングにおいて改善の指導があったときは、必ず改善状況を記載すること。