

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 静岡市清水駅東口駐車場及び自転車等駐車場 管理運営共同企業体
<p>1 履行状況</p> <p>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。</p> <p>(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。 平成30年度は小修繕のみで、大きな修繕はなかったが、自転車の「不正利用」や「すり抜け」などの不正利用防止のため、職員の巡回回数を増やすなどのマンパワーで対応した。</p> <p>(2) 施設利用台数 平成30年度の利用台数は、駐車場は103,288台（自動車のみ、定期利用含む）で、前年度106,114台に対し約2.7%減少し、自転車等駐車場は15,989台（一時利用：自転車・原付含む）で、前年度の16,637台に対し約3.9%減少した。 利用料金収入ベースでは、29年度に比べ、駐車場が約2.2%の増加、駐輪場が0.4%の減少となっている。</p> <p>(3) 事業実施状況 年度末に市の広報にて、自動車及び自転車の定期利用についての周知を行った。駐車場内掲示板の周辺地図に、周辺施設のイベント案内、駅前銀座など周辺地区のイベント情報などの掲示と問合せ対応などを継続して実施 また、“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、平成最後の秋まつり、しずまえウォーキング、とりどり体験工房などのイベントを開催し、駐車場のPRと利用促進を図った。</p> <p>(4) 法令等による確認・点検 建築基準法第12条に基づく定期点検が平成25年度を最後に実施されていなかったが、市からの指摘を受け実施した。今後の対応策として、人事異動があった場合の引継ぎの徹底、都市計画事務所が実施する研修会に参加する。</p>	
<p>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）</p> <p>利用者満足度調査での意見・要望の主なものは、場内の照明が暗いことや、大きなイベント時に混雑予想時間の案内希望、JR電車との連動した終了時間の希望等で、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。</p>	

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（定期利用者、一般利用者各2回）を実施した結果、総合評価の項目で、良いとやや良いまでの評価をされた方が、59%となっているが、普通という評価が41%と多く、やや悪い、悪いという評価をしている利用者はいない。利用者要望で、速やかに対応できるものについてはすぐに実施し、30年度においては、全精算機の横に荷物置台を設置した。

(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っている。

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収入は約117万円の増、管理経費も約54万円の増となったが、固定納付金(33,700千円)を超える収益があったため、変動納付金448,116円を納付することとなった。これは完全利用料金制になってはじめてのことであった。

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予定であり、これらによりさらなる収益増を期待したい。

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	有
前年度モニタリング調査における改善協議事項の有無	有

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。

過去4か年において、建築基準法第12条の定期点検がなされていなかったため、平成30年度に実施するとともに、再発防止策として、双方でチェック項目をについて確認することとした。

前年度モニタリングにおいて、防災マニュアルの作成をするよう要請していたが、平成30年度中に実施された。

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る。

※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。