

## 令和元年度評価シート

課名 都市計画事務所

|   |   |
|---|---|
| 施設の名称<br>静岡市清水駅東口駐車場<br>静岡市清水駅東口自転車等駐車場   | 指定管理者名<br>静岡市清水駅東口駐車場及び自転車等駐車場<br>管理運営共同企業体 |
| 1 履行状況  |   |
| <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</p> <p>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。</p> <p>令和元年度は小破修繕のほか、入出庫ロインターロッキング舗装等の施設修繕を実施した。また、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した。</p> <p>(2) 施設利用台数</p> <p>令和元年度の利用台数は、駐車場は98,913台（自動車のみ、一時利用と定期利用）で、前年度103,288台に対し約4.2%減少、自転車等駐車場は13,715台（自転車・原付含む、一時利用のみ）で、前年度の15,989台に対し約14.2%減少した。</p> <p>利用料金収入ベースでは、前年度に比べ、駐車場が約9.5%の減少、駐輪場が9.8%の減少となっている。</p> <p>駐車場の利用台数及び利用料金の減少は、清水テルサ1階ホール改修準備に伴う閉館（6～11月）、台風等によるイベントの中止（9～11月）、新型コロナウイルスの影響（3月）が主な要因である。</p> <p>(3) 事業実施状況</p> <p>施設の内外に案内看板を増設し、周辺施設のイベント情報などの掲示に努めた。</p> <p>また、“中心市街地（清水都心ウォーターフロントエリア）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、テルサショップやしずまえウォーキング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> |   |
| 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>利用者満足度調査での意見・要望の主なものは、JR電車との連動した終了時間の延長や大きなイベント時の混雑解消等で、目立ったクレームはない。</p> <p>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、良いとやや良いの評価をされた方が79%、普通という評価が20%、やや悪という評価が1%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1回開催し（2回目は新型コロナウイルスの影響で中止）、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駐輪場収入は新型コロナウイルスの影響等により約611万円の減となったが、指定管理者の責めに帰すべき事由でないため、固定納付金を減額変更(33,700,000→30,346,100円)することとした。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。