

## 令和3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
<b>1 履行状況</b> ----- 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。 市が実施すべき施設設備の修繕・更新については、緊急性・利便性アップ度等を勘案しながら適宜市に報告し、指定管理者が実施すべき修繕については、迅速な対応を行っている。 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継続実施するほか、低層階への駐車を集約化により、照明やエレベータの使用頻度を抑え、経費節減に努めている。 (2) 施設利用台数 令和3年度の利用台数は、駐車場は62,307台(自動車のみ、一時利用と定期利用)で、前年度42,151台に対し約47.8%増加、自転車等駐車場は12,199台(自転車・原付、一時利用のみ)で、前年度の10,074台に対し約21.1%増加した。利用台数の増加は、前年度と比べると新型コロナの影響が小さくなったためである。 しかし、新型コロナの影響がなかった期間と比べると、駐車場の利用台数は平成28~30年度の3年平均104,522台に対し約40.4%減少となる。 (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、イベントを開催しPRと利用促進を図った。しかし、新型コロナの影響を考慮し、開催を断念したり、参加人数を減らして実施したイベントもあった。	
<b>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)</b> ----- 日常的に利用者からのクレームは殆どない。「駐車スペースや階段、歩道が暗い」の改善要望に対しては、市と協議しながらLED化を図っている。また、危険性が指摘されていた駐輪場の2段ラックについては、ラック上段の取り外し作業を実施した。 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でも高い評価を得ている。	

### 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、大変満足と満足の評価をされた方が94%、やや不満という評価が6%、不満はゼロで、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、関係者には利用者アンケート結果等を報告した。

### 4 指定管理者の経理状況の評価

駐車場駐輪場収入は約3,620万円で、前年度と比較すると新型コロナの影響が小さくなったため約904万円の増収となったが、新型コロナの影響がなかった平成28～30年度の3年平均との比較では約2,652万円減収となる。

市との協議により固定納付金33,000,000円を5,685,900円に減額することで合意し、結果的に令和3年度事業収支は収入超過となった。

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行うことにより、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、新型コロナ感染対策や低層階への駐車場の集約化による経費節減など、コロナ禍における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。