

指定管理者モニタリングシート

令和3年5月(令和2年度実績)

施設名	刈谷市公共駐車場(相生駐車場)				
主管部課等名	建設部土木管理課				

(1)概要

指定管理者	刈谷市都市施設管理協会				
指定期間	R2.4.1~R7.3.31	指定方法	任意		
管理業務の内容	駐車場利用に関する業務、駐車場の保守に関する業務、駐車場の料金の収納事務に関する業務、事故報告に関する業務				
利用状況	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度
利用台数(台)	126,134				

(2)日常的モニタリング

実施方法	指導・助言(随時)、書類等の確認(12回)、現地調査(随時)、指定管理者へのヒアリング(7月)				
実施結果	主な問題点	施設の建設から20年以上経過しており、機器、設備等に老朽化による不具合が発生している。			
	上記に対する指定管理者への指導・助言内容	不具合箇所の早期発見及び修繕、また、万が一運営に支障をきたす不具合が生じた場合は、利用者に不便がないよう応急措置を講ずるよう指導した。			
その他特記事項	新型コロナウイルス感染症の発生を受け、感染拡大を防止するための施設運営方法について協議を行った。				

(3)セルフモニタリング

実施方法	①アンケート(毎年実施) ②要望・苦情対応 ③要望・苦情対応				
実施結果①	アンケート概要	実施時期:令和3年2月、実施方法:利用者へのアンケート用紙を配布・回収 調査結果:満足39%、やや満足30%、ふつう22%、やや不満4%、不満4% 回収率:23%			
	上記への対応状況	巡回も多く安心できる、トイレも綺麗など高い評価を得て「満足、やや満足」を合わせると昨年の52%から17ポイント上がり、69%の方に評価いただきました。 今後もお客様がさらに気持ちよく利用できるように職員一同努力してまいります。			
実施結果②	利用者からの反応	「駐車スペースが狭く止めにくい」、「利用料金を安くしてほしい」との要望が寄せられた。			
	上記への対応状況	駐車スペースが狭い点については、普通車区画・軽区画を含め構造上の問題であるため、改修は可能であると考えているが、駐車台数や収入が大幅に減少するといった課題が残りに難しい。料金についても周りの民間駐車場と比較して高額とは言えないと考えられます。			
実施結果③	利用者からの反応	アンケートを毎年、書いているのに回答がない。			
	上記への対応状況	回答一覧をエレベーターホールに貼るなどの措置をしたいのですが、他の施設との調和を図ってまいります。			
その他特記事項	車番認証については存在自体を知らない利用者もみえ、一層の啓発に努めます。 空車場所が分かるようにしてほしいとの要望がありました。				

# 指定管理者モニタリングシート

令和3年5月(令和2年度実績)

## (4) 評価・今後の対応

単 年 度 の 評 価	法令等の遵守	B	管理経費等の収支状況(経理状況や経費節減の取組み)	B
	適正なサービスの提供(苦情対応・アンケートなど)	B	自主事業の実施状況	—
	運営状況(協定書、事業計画書等に沿って運営されているか)	B	施設の維持管理状況	B
	施設の利用状況(稼動状況、事業計画の達成度など)	B	保守管理の実施状況	B
	評価の理由・今後の対応	利用者の満足度が昨年と比較して上がった。また適切な管理状態が保たれている。		

## (4) 評価・今後の対応の欄について

判定は、各項目につき、下記の4段階評価し、評価不能な項目は「—」とする。

- A: 協定書、仕様書に定める内容を上回る成果があった。
- B: 概ね協定書、仕様書に定める内容どおりの成果があった。
- C: 協定書、仕様書に定める業務内容に達しない面があり、改善の努力が必要。
- D: 管理運営が適切に行われたとは認められず、大いに改善を要する。
- : 実施していない。