

指定管理者モニタリングシート

令和4年5月(令和3年度実績)

|        |  |  |  |  |
|--------|--|--|--|--|
| 施設名    | 刈谷市公共駐車場<br>(御幸、神田、刈谷駅南口、刈谷駅北口、泉田、築地、<br>一ツ木第1、一ツ木第2、板倉、松栄、野田) |  |  |  |
| 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) | 241,118   | 259,334 |       |       |       |

(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 |   |   |

(3)セルフモニタリング

|         |                                   |   |
|---------|-----------------------------------|---|
| 実施方法    | ①アンケート(毎年実施)<br>②要望・苦情対応<br>③事故対応 |   |
| 実施結果①   | アンケート概要                           | 実施時期:令和4年2月、実施方法:利用者へのアンケート用紙を配布・回収<br>調査結果:満足59%、やや満足9%、ふつう32%、やや不満0%、不満0%<br>回収率:47%                        |
|         | 上記への対応状況                          | 定期的な巡回や行き届いた清掃など気持ち良く利用できるといった高い評価を得て約7割の方に「満足、やや満足」の評価をいただきました。今後お客様がさらに気持ちよく、そして安心して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                          | 定期券で日曜日も利用できるようにしてほしいといった要望や、場内の照明が暗い、カーブミラーが小さいなどのご意見がありました。   |
|         | 上記への対応状況                          | 定期駐車券の日曜利用の要望については、パーク&ライドや自動車の保管場所としての利用を防止する等の理由から実現は難しいが、場内が暗い、カーブミラーが小さいとのご意見については、状況を把握するため、調査・確認をいたします。 |
| 実施結果③   | 事故対応                              | 出口のゲートバーの破損事故   |
|         | 上記への対応状況                          | 利用者に迷惑をおかけしないよう予備のゲートバーで復旧しました。   |
| その他特記事項 |                                   |   |

(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                  | 利用者の満足度や施設の利用率が高い。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。