

平成27年度 指定管理者モニタリング結果及び評価シート

評価期間 平成27年4月1日 ~ 平成28年3月31日

施設状況

施設名称	サービスセンター自転車駐車場	所管課	都市計画課
指定管理者名	日本コンピュータ・ダイナミクス株式会社	施設分類	基盤施設
指定期間	平成24年4月1日 ~ 平成30年3月31日	利用料金制導入	利用料金制のみ
導入年月日	平成18年3月30日	指定回数	2回
施設設置目的	上福岡駅西口駅前地区の公共施設等の利用者その他自転車を利用する市民の幅広いニーズに対応したサービスの提供(利便の増進)		
施設概要	【開設】平成18年3月30日 【建物構造・専有面積】鉄骨造平屋建て・309.16㎡ 【主な施設】駐輪場自転車300台、管理室		
管理運営の基本方針	市が運営する駅周辺駐輪場として、安心・安全・効率的な運営。市営駐輪場として利用者に親しまれる対応・サービスのある運営。駅周辺の駐輪施設としての適正な利用者の集客を目指す運営。		
指定管理者の主な業務	駐輪場の共用に関する業務、利用料金の徴収に関する業務、駐輪場の運営並びに維持及び管理に必要となる機器等の設置に係る業務、その他市長が指定する業務		

【評価項目】

【評価基準】 5: 目標値以上の結果で、指定管理者のノウハウや努力等によるところが大きいと評価できる場合 / 4: 目標値以上の結果(5以外) / 3: 目標値に達している場合 / 2: 目標値をやや下回る場合 / 目標値を大きく下回る場合

1 指定管理者の健全性

施設の設置目的や市が示した基本方針、また、自ら提案した内容に沿った管理運営であったか また、団体の財務状況や組織体制は安定していて、施設管理を継続的、安定的に行うことができるか	評価
特記事項 (問題等があった場合)	3

2 施設の有効活用

施設利用状況	利用区分等	予定(計画・目標) 単位	利用実績 単位	対前年比	年度目標達成率	評価
	有料利用台数	90,000 台	91,199 台	81.6%	101.3%	
利用料金	12,300,000 円	13,257,600 円	95.1%	107.8%		
(特記事項)						
事業実施内容	区分	協定内容・指定管理者提案		追加事業、未実施事業及びその理由		
	市指定事業	<ul style="list-style-type: none"> 機械式自転車駐車機器等及び自動料金精算機器等の設置に関する業務 駐輪場の共用に関する業務 利用料金の徴収に係る業務 駐輪場の運営並びに維持及び管理に必要となる機器等の設置に係る業務 その他市が指定する業務 				
自主事業						
サービス向上の取組	<p>買い物客や大型自転車の需要が通年で多く、自転車の出し入れに苦労されている方への積極的な補助を行っている。ピーク時は一度に大勢の利用者が来場されるので、管理員が常に周りに目を配ることで、利用者がスムーズに利用できるよう配慮できている。</p> <p>今年度は本社にて接客・接客研修に加え、クレーム対応研修を実施した。クレーム防止のための心構えや実際にクレームを受けたときの対処法を繰り返し実践するなど、管理員の接客力アップに取り組んでいる。研修内容をシルバー管理員へフィードバックすることで、全管理員が同じレベルでの接客ができる体制づくりを進めている。</p>					

3 利用者評価

区分	内容	評価
利用者の要望把握	(1) 利用者要望把握方法 利用者に対するアンケート調査	4
	(2) 調査、会議等の内容 【実施時期】平成27年10月13日～10月30日 【調査方法】施設利用者に対し、アンケートを実施。130人から回答を得た。 【調査項目】①利用料金 ②管理員の対応 ③全体的な満足度等	
	(3) 調査、会議等の結果 アンケート用紙配布数450枚 回収数130枚 回答率29% ①利用料金…とても高い1% やや高い17% ちょうど良い61% やや安い3% とても安い5% 無回答13% ②管理員の対応…大いに満足30% 満足52% 普通17% 不満1% ③全体的な満足度等…大いに満足8% 満足54% 普通28% 不満3%極めて不満2% 無回答5%	
利用者からの評価・要望・苦情等	(1) 良好とする評価 ・いつも気持ちよく利用させて頂いております。ありがとうございます。 ・いつも声をかけていただいたり助けていただいたり、とても気持ちよく使わせていただいております。ありがとうございます。 ・接客がとても親切です。いつもお世話になります。 ・いつも利用しています。管理員の方の対応・声かけに気持ちよく利用できており感謝しています。ありがとうございます。 ・屋根のある駐輪場は少ないので大変便利に思います。 ・すぐ係員の方が手伝ってくれます。好感が持てます。 ・シルバーにはいつも助けてもらっています。ありがとう。	4
	(2) 苦情・改善等の要望事項 駐輪機間隔が狭く、取り出しづらい。 精算するときに駐輪機番号が見辛くて番号を間違えてしまうことがある。 場内走行する人がいまだにいるので事故が怖い。 《対応措置》 出し入れが困難な利用者へは、管理員による補助を積極的に行っている。出し入れのコツを利用者へ伝え、利用者自身でも安心して利用できるよう体制を構築している。 駐輪機番号が見辛いというご意見に対して、全ての駐輪機に番号を追加で貼付したことで番号が見やすくなったとお声をいただいた。 通年で場内走行者への声掛けを実施していることで、年々減少傾向にある。	

4 事業収支

事業収支 (単位:円)	指定管理者収支(平成27年度)				市の収支				評価
	年度計画額		収支実績額		平成27年度決算		平成26年度決算(前年度)		
	項目	金額	項目	金額	項目	金額	項目	金額	
収入	利用料金	13,000,000	利用料金	13,257,600	歳入	施設使用料		施設使用料	
	指定管理料		指定管理料			行政財産使用料		行政財産使用料	
	自主事業※		自主事業※			国庫支出金		国庫支出金	
	その他収入		その他収入			県支出金		県支出金	
						その他	1,885,109	その他	1,615,880
	計	13,000,000	計	13,257,600		計	1,885,109	計	1,615,880
	支出	人件費	4,500,000	人件費		4,428,196	歳出	修繕料	
設備管理費		270,000	設備管理費	579,420	保険料			保険料	
備品購入費			備品購入費		指定管理料			指定管理料	
修繕費			修繕費		業務委託料			業務委託料	
光熱水費		150,000	光熱水費	148,517	土地・建物賃借料			土地・建物賃借料	
事業費		730,000	事業費	642,748	その他			その他	
事務経費			事務経費	125,083					
本社経費			本社経費						
その他		3,000,000	その他	3,004,518					
計		8,650,000	計	8,928,482	計	0		計	0
損益	4,350,000		4,329,118	差引	1,885,109		1,615,880		
※自主事業は 該当箇所のみ 記載すること	自主 事業 ※	収入		収入					
		支出		支出					
	自主事業 ※	自主事業損益	0	自主事業損益	0				
人件費比率【人件費／指定管理者事業支出】								49.6%	
本社経費が、計画額と実績額で異なる理由									

5 管理運営全般 ※すべて「適」で「3」。「4」「5」とする場合は、評価理由欄に理由を記載すること。

区分	確認内容	適否欄	評価
職員配置	1 施設管理運営に必要な人員が適正で有効に配置されているか	適	3
	配置実績 月曜日から土曜日まで、午後7時から午後6時まで常時1名配置。日曜日及び祝日は午前7時から午前11時まで1名配置、午前11時から午後5時まで2名配置、午後5時から午後6時まで1名配置。		
	2 専門性を備えた職員、有資格者が必要に応じて配置されているか		
	3 労働関係法令を遵守し、職員の適正な労働条件を確保しているか		
	4 職員の資質・能力向上を図り、施設を適切に運営するための取組みや研修がなされたか		
平等利用	1 特定の団体や個人に偏らない、公平・公正な、透明性の高い運営がなされたか	適	3
	2 利用許可、減免等の事務手続きが適切に行われたか		
経理	1 施設の管理運営に係る収支の内容や、指定管理料、利用料金等の取扱いは適切に行われたか	適	3
	2 収支内容等を記載した帳簿を整備しているか		
施設・備品の維持管理	1 必要とされている保守、点検、清掃、保安、警備等、必要な維持管理業務が確実に行われたか	適	3
	2 備品は台帳、目録等を整備の上、管理が適正に行われたか		
その他	1 日常的、定期的に業務の点検、監視が行われたか	適	3
	2 事業計画・報告書、予算書・決算書や、施設の利用状況などの定期報告、点検・検査結果報告などが適切な時期に提出されたか		

6 危機管理体制 ※すべて「適」で「3」。1箇所でも空欄の場合は「1」。「4」「5」とする場合は、評価理由欄に理由を記載すること。

区分	確認内容	適否欄	評価
安全対策	1 危機管理マニュアルが整備されているか	適	3
	2 危機管理マニュアルの内容が職員に周知されているか		
	3 常に、日常の事故防止などに注意を払っているか		
個人情報保護	1 施設の利用者の個人情報を保護するための対策が適切であったか	適	3
防犯、防災対策	1 防犯、防火などの対策、体制が適切であったか	適	
	2 防災訓練など、必要な訓練が実施されたか		
緊急時対応、体制	1 事故発生時や非常災害時の対応などが適切であったか	適	3
	2 必要な保険に加入するなど、利用者などからの損害賠償請求への対応措置が講じられているか		

7 施設の設置目的の達成に関する取組

区分	具体的な取組の状況・実績	評価
施設の維持管理	管理員による日常業務の一環として、毎朝の機器チェック、場内清掃を遅滞なく実施している。機器不具合を発見した時は、本社管理担当者へ速やかに連絡し、利用者へご迷惑がかからないよう迅速に対応している。管理員常駐時間外は、駐輪機・精算機を本社サポートセンターで遠隔管理できおり、緊急時には警備会社による緊急出動など万全な体制をとっている。	4
サービス向上	雨天時でも多くの利用者が来場されることから、場内での転倒事故防止のため滑り止めテープを床に貼付し、足もとに注意していただく旨の掲示物を出入口付近へ新たに設置した。 自転車の出し入れが困難な方を見かけたときは積極的に補助することで、利用者アンケートではお褒めの言葉をいただいた。	
危機管理対策	NCDで作成した危機管理マニュアルをもとに、万全な体制をとっている。本社サポートセンターが24時間365日体制で稼働しており、管理員不在の時間帯でも迅速な対応が可能である。今年度は、管理員向けの情報セキュリティ研修とコンプライアンス研修を実施し、個人情報の重要性や管理方法を職員に周知した。一日利用専用駐輪場なので業務内で個人情報を保持することはないが、身近なところに潜んでいる危険性を把握することで個人情報漏えいが起こらないよう努めている。	

総合評価

【総合評価】 S:極めて優れている/A:優れている/B:やや優れている/C:適正である/D:努力が必要である/E:改善が必要である

評価項目		評価	総合評価		基盤施設
総合評価	指定管理者の健全性	3	B		
	施設の有効活用	4			
	利用者評価	4			
	事業収支	3			
	管理運営全般	3			
	危機管理体制	3			
	施設の設置目的の達成	4			
	評価理由	<ul style="list-style-type: none"> 指定管理者の内部研修・指導等を行い接遇向上に努めている。 駐輪場管理人の中で場長を選任し月一での場長会議の場を設けるなどし、問題を共有し解決する体制がある。 アンケート調査の結果において概ね市営駐輪場として利用者から好感・親しみやすさを感じられる回答が多数見られる。 場内での転倒事故防止のため滑り止め対策をしている。 			
取組・改善案等 (施設所管課)	前年度からの課題・改善事項	実施状況	次年度へ向けての目標・取組・改善事項		
	利用者に対する管理員の対応・サービスにバラツキがあるという声があった。	平成25年度から指定管理者と定期的に話し合いの場を設けたり、定期的に駐輪場に赴き管理人とコミュニケーションをとるようにしている。指定管理者内部でも接遇研修等の指導を行っている。今年のアンケートを見る限りでは、管理員に対する良い評価が多い。	ラックの増加・施設の広隔化の要望がある。近隣の民間駐輪場とのバランスや施設の構造にも影響することなので、利用者や市民の声をふまえて検討していきたい。		

【指定管理者自己評価】

【指定管理者自己評価基準】 A:計画や目標を上回る/B:計画や目標をやや上回る/C:計画や目標どおり/D:計画や目標をやや下回る/E:計画や目標を下回る

指定管理者自己評価

(1) 評価期間の取組に対する評価

① サービス向上に向けての取組

買い物客や大型自転車の需要が近年で高く、自転車の出し入れに苦労されている方への積極的な補助を行っております。ピーク時は一度に大勢の利用者が来場されるので、管理員が常に周りに目を配ることで、利用者がスムーズに利用できるような配慮できております。
今年度は本社にて接客・接客研修に加え、クレーム対応研修を実施しました。クレーム防止のための心構えや実際にクレームを受けたときの対処法を繰り返し実践することで、管理員の接客力アップに取り組みました。研修内容をシルバー管理員へフィードバックすることで、全管理員が同じレベルでの接客ができる体制がとれております。
管理室内に潤滑油などの簡単な整備道具を配備することで、利用者への付加価値サービスを提供しております。高齢者の利用者が多く見受けられるため、ご要望に対しては積極的に対応し利用者が気持ち良く駐輪場を利用していただけるよう配慮しております。

② 業務の効率化に対する取組

一昨年度導入した混雑時のインフォメーションとしてパソコンや携帯電話で一時利用の満空状況を確認できる駐輪場満空情報Webシステムを、弊社指定管理受託現場のふじみ野市上福岡駅西口自転車駐輪場と共有することで一時利用者のスムーズな受け入れ態勢が整っております。管理員が携帯電話でWebシステムを使用し、上福岡駅西口の満空状況を把握することで事前に受け入れ態勢を整えることができ、効率的な業務ができていると自負しております。
駐輪機や精算機で不具合が生じた場合は、本社管理責任者と本社サポートセンターへ速やかに連絡する体制が取れており、提携警備会社や上福岡駅東口にある弊社出張所の担当者へ依頼することで、迅速に対応することができており利用者が不自由しないよう対策しております。

③ その他

駐輪機番号が見辛いと利用者からの要望に対して、全駐輪機に駐輪機番号シールを追加貼付したことで、精算時の番号間違いが減少しました。
平成27年7月に発生した雨天時に場内を通り抜けしようとしたお客様がお足もとを滑らせて転倒した事象を受け、出入口付近に滑り止めテープと足もと注意の掲示物を設置しました。濡れが目立つ箇所は管理員が随時モップかけを行い、利用者の安全に配慮していることで同様の事象はその後起きておりません。
放置車両が目立つ複合商業施設周辺の巡回時に放置車両の台数を調査し、毎月市へ報告しております。巡回時に声掛けを合わせて行うことで、サービスセンター自転車駐輪場を利用していただくよう促しております。
平成27年10月20日に複合商業施設公開空地内で実施されました放置自転車クリーンキャンペーンに参加しました。啓発グッズを配布して放置自転車削減のPRを行いました。

(2) 管理業務実施上の課題

1時間の無料時間内に駐輪場に戻ってきて再入庫する利用者が目立つようになってきました。管理員による声掛けで、再入庫をご遠慮していただくよう案内はしておりますが依然として多くの方がされているのが現状です。再入庫をご遠慮いただく旨の掲示物の作成を検討しましたが、掲示物によって再入庫行為の周知につながってしまう恐れがあるため、管理員による地道な声掛けが適切だと考え、今後も継続してまいります。再入庫による売上損失が見受けられるため、さらなる対策を検討してまいります。
自転車に乗車したまま走行される利用者は例年より減少傾向にありますが、早朝のピーク時は依然として見受けられますので管理員による声掛けと人体センサー付き自動音声再生機や掲示物での注意喚起を継続して実施してまいります。

(3) 次年度以降の取組

複合商業施設周辺で放置自転車が目立つ場所での駐輪場案内運動や声掛けを積極的に実施することで、売上アップを目指し、放置自転車対策へも貢献できるよう尽力してまいります。放置自転車の常習者のなかには、管理員の巡回時間を把握することで時間帯をずらす傾向にあることから、管理員の巡回時間と頻度の見直しを検討します。
自転車形状の多様化に伴い、利用者から車両の出し入れが困難であるのご意見を頂いております。出し入れの際は左右の車両を選べる等の補助を行うほか、来場される自転車形状により、出し入れしやすい駐輪機へ誘導するなどの工夫を全管理員が同じレベルで行えるよう今後も継続して実施してまいります。
多様化する自転車が増加傾向にあることから、自転車に合ったご利用案内の掲示物や場内走行者への注意喚起掲示物の刷新を実施することで利用者ニーズに合ったサービスが提供できるよう努めてまいります。