

平成26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26年4月1日 ～ 平成27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	道路課
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	その他
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)	利用実績	対前年比	年度目標達成率	5
			単位	単位			
	有料利用台数		90,000 台	111,633 台	129.2%	124.0%	
	利用料金		12,300,000 円	13,929,100 円	107.2%	113.2%	
(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	・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		チャイルドシート等をつけた大型車両が増加傾向にあり、駐輪機への出し入れの際に積極的な補助を行っている。補助を行う際には、出し入れのコツを伝えることで利用者自身でスムーズに出し入れができるよう工夫している。また、三輪自転車専用置場を2台確保し、多様化する自転車への対応済み。昨年度に引き続き、場内走行者への声掛けと出入口での自動音声機による注意喚起を実施することで場内の安全に配慮している。 管理員向けの接客・接遇向上研修の内容を場長からシルバー管理員へフィードバックすることで、全管理員のサービス質向上していく体制ができている。					

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26年10月14日～10月31日 【調査方法】施設利用者に対し、アンケートを実施。102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102枚 回答率22% ①利用料金…とても高い4% やや高い14% ちょうど良い58% やや安い2% とても安い6% 無回答16% ②管理員の対応…大いに満足46% 満足35% 普通10% 不満1%無回答8% ③全体的な満足度等…大いに満足14% 満足42% 普通33% 不満1% 無回答10%		
利用者からの評価・要望・苦情等	(1) 良好とする評価 あいさつも良く気持ちよく利用しています。 おはようございますのあとのいつてらっしやいと帰宅時のおかえりなさいの声かけがとても気持ちよい嬉しい言葉です。自転車を出すとき、すぐ手助けをしてくれるのも女性にはありがたい。 管理員の皆さんの親切ありがたいです。 管理員のみなさんには自転車の出し入れの際、親切にして頂いております。いつも感謝しております。 管理員さんの対応、態度、仕事ぶりはすばらしいと思います。いつもありがとうございます。		4
	(2) 苦情・改善等の要望事項 低いラックがもっとあるといい。 全般的に狭すぎて出し入れが困難になる。なんとかしてほしい。 チャイルドシート等付属品の付いている自転車が多く見受けられます。出し入れに苦労するときもあります。再考が必要かもしれません。 もう少し出し入れしやすければいい。ラックの間隔が狭すぎるし上段は出し入れがとても大変。 管理員は暇そうしているので手伝って欲しい。道路からの駐車場入口をふさいでしまっているので歩道からしか入れず歩行者にとっては危険がいつばい。 《対応措置》 管理人の対応については指定管理者内部での接遇研修を実施・指導を行っている。ラックの増加・施設の敷地面積の広隔については、施設の構造や近隣の民間駐輪場とのバランスに係わる問題なので今後の利用者・市民の声を聞きつつ検討していくものです。		

4 事業収支

	指定管理者収支（ 平成26年度 ）				市の収支				評価		
		年度計画額		収支実績額			平成26年度決算			平成25年度決算(前年度)	
		項目	金額	項目	金額		項目	金額		項目	金額
事業収支 (単位:円)	収入	利用料金	13,000,000	利用料金	13,929,100	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	1,615,880	その他	868,265	
		計	13,000,000	計	13,929,100		計	1,615,880	計	868,265	
	支出	人件費	4,500,000	人件費	4,329,785	歳出	修繕料		修繕料		
		設備管理費	270,000	設備管理費	277,020		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	154,849		土地・建物賃借料		土地・建物賃借料		
		事業費	730,000	事業費	729,253		その他		その他		
		事務経費		事務経費							
		本社経費		本社経費							
		その他	3,000,000	その他	2,974,829						
		計	8,650,000	計	8,465,736		計	0	計	0	
損益	4,350,000		5,463,364		差引	1,615,880		868,265			
※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】									51.1%		
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。

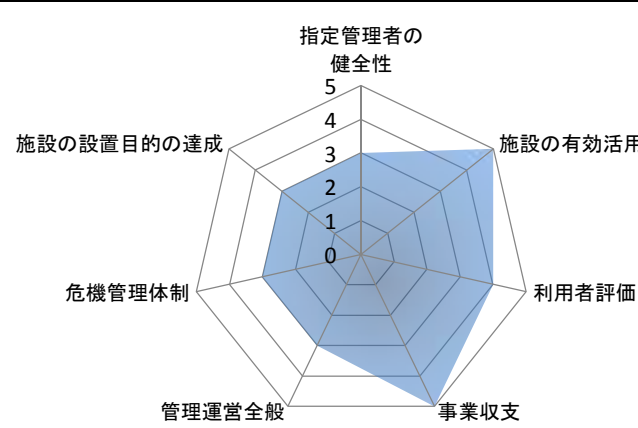
区分	確認内容		適否欄	評価
職員配置	1 施設管理運営に必要な人員が適正で有効に配置されているか		適	3
	配置実績	月曜日から土曜日まで、午後7時から午後6時まで常時1名配置。日曜日及び祝日は午前7時から午前11時まで1名配置、午前11時から午後5時まで2名配置、午後5時から午後6時まで1名配置。		
	2 専門性を備えた職員、有資格者が必要に応じて配置されているか			
	3 労働関係法令を遵守し、職員の適正な労働条件を確保しているか			
	4 職員の資質・能力向上を図り、施設を適切に運営するための取組みや研修がなされたか			
平等利用	1 特定の団体や個人に偏らない、公平・公正な、透明性の高い運営がなされたか		適	
	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が適切に行われたか		適	
	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	
	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	
	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	
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	
	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ます。場内環境の保持に取り組んだことで、利用者からの苦情等は1件も発生していない。機器不具合が発生した場合は、警備会社による緊急出動や本社管理担当者が迅速に対応する体制ができている。	3
サービス向上	場内走行者への注意喚起と自転車の出し入れ補助等、管理員全員が同じ意識で実施できる体制ができている。電動空気入れが場内に無料で設置してあることを口コミで知った方が来場された際、駐輪場の利用案内を行うことで、親しみやすい施設運営ができている。普段の業務プラスαの接遇面での努力をしている。	
危機管理対策	指定管理者作成の危機管理マニュアルをもとに、万全な体制をとっていると思われる。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を可能としている。今年度は、管理員向けの情報セキュリティ研修を実施し、個人情報の重要性や管理方法を学んだことで、管理員が改めて定期利用申請書や解約申請書の保管方法を見直し、個人情報の漏えい等が発生し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		その他
総合評価	指定管理者の健全性	3	A		
	施設の有効活用	5			
	利用者評価	4			
	事業収支	5			
	管理運営全般	3			
	危機管理体制	3			
	施設の設置目的の達成	3			
評価理由	・年間を通してこちらまで苦情が届くことがほぼ無い。指定管理者の内部研修・指導等が徹底しているからだと思う。 ・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。				
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絡むことなので、利用者や市民の声に耳を傾け検討していきたい。

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 チャイルドシート等をつけた大型車両が増加傾向にあり、駐輪機への出し入れの際に積極的な補助を行っています。補助を行う際に、出し入れのコツを伝えることで利用者自身でスムーズに出し入れができるよう工夫しています。また、三輪自転車専用置場を2台確保し、多様化する自転車への対応を行っています。昨年度に引き続き、場内走行者への声掛けと出入口での自動音声機による注意喚起を実施することで場内の安全に配慮しています。 弊社で実施した管理員向けの接客・接遇向上研修の内容を場長からシルバー管理員へフィードバックすることで、全管理員のサービス質向上へ寄与できたと確信しております。 ② 業務の効率化に対する取組 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車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います。早朝と夕方の時間帯に、施設内で利用者がQRコードが記載された案内掲示を携帯電話で読み取っている姿を見受けられる機会も増えたことで、一定の周知ができていると自負しています。 ③ その他 本社主催の管理員向け情報セキュリティ研修を実施し、個人情報の重要性和管理方法についての意識向上を図りました。一時利用専用駐輪場ということもあり、普段から個人情報に関わるものが少ない現場ですが、ふとしたキッカケから個人情報の漏えいにつながる危険性などを学ぶことで、管理員が自主的にFAX送信の際の注意マニュアルを作成するなど、管理員の意識向上へ寄与できました。 (2) 管理業務実施上の課題 近年、増加傾向にある大型自転車への対処法が懸念事項です。利用者の自転車形状が多岐にわたることから、特に利用者が多い早朝と夕方の駐輪機への出し入れの効率化を管理担当者を中心として協議しています。管理員による補助を行っているのが現状ですが、今後増加していく大型自転車の専用スペース設置等の対応を今後も検討していきます。 (3) 次年度以降の取組 利用者の増加に伴い、利用マナーが懸念事項として管理員から挙がっています。場内掲示物による駐輪機の正しい利用方法の見直しや場内走行、精算時の注意点などを今後も随時刷新していくことで、より良い施設環境の整備に努めていきます。