

平成28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28年4月1日 ～ 平成29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な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)	4

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	96,554 台	105.8%	107.3%	
利用料金	12,300,000 円	14,277,900 円	102.5%	116.1%		
(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"> <li>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</li> <li>駐輪場の共用に関する業務</li> <li>利用料金の徴収に係る業務</li> <li>駐輪場の運営並びに維持及び管理に必要な機器等の設置に係る業務</li> <li>その他市が指定する業務</li> </ul>				
自主事業						
サービス向上の取組	<ul style="list-style-type: none"> <li>買い物客や大型自転車の利用率が高くなっており、自転車の出し入れの補助を積極的に行っています。</li> <li>空きラックがあった際は隣接している自転車を左右に広げ、利用者へ瞬時にわかるようスムーズな入庫ができるようにしています。</li> <li>現場に電動空気入れや潤滑油などの簡単な整備道具を配備しているので、他の民間駐輪場と差別化ができて付加価値サービスを提供しています。</li> </ul>					

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28年10月11日～10月28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500枚 回収数80枚 回答率16% ①利用料金…とても高い3.8% やや高い13.8% ちょうど良い56.3% やや安い0% とても安い10% 無回答163.3% ②管理員の対応…大いに満足40% 満足46.3% 普通12.5% 不満1.3%無回答0% ③全体的な満足度等…大いに満足16.3% 満足48.8% 普通23.8% 不満5.0% 無回答5.0%		
利用者からの評価・要望・苦情等	(1) 良好とする評価 いつも便利に使わせてもらっています。管理も良くて、有難うございます。 使わせていただきありがとうございます。笑顔すてきです。 管理員が皆さん親切に感じが良い。いつも手伝ってもらい助かっています。 さわやかな挨拶に助けられることがあります。よく見守っていただいています。 係の方がいつも良くして下さいます。もう少し多くとめられるようになると良いです。 管理員の方がとても親切で助かります。楽しくなります。いつもお世話になっています。		4
	(2) 苦情・改善等の要望事項 ・駐輪機間隔が狭く、間隔を広げてほしい。 ・チャイルドシート付や電動自転車専用の間隔が広い専用のスペースを設置してほしい。 ・隣に大型自転車あると出庫しづらい。  《対応措置》 ・管理員は出入庫が困難な利用者に対して補助を常に行っている。 ・空きラックがあった場合隣接している自転車を左右に広げ利用者へスムーズに入庫ができるようにしている。		

4 事業収支

事業収支 (単位:円)	指定管理者収支(平成28年度)				市の収支				評価	
	項目	年度計画額		収支実績額		平成28年度決算		平成27年度決算(前年度)		
		金額	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	14,277,900	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	1,934,598	その他	1,885,109	
	計	13,000,000	計	14,277,900		計	1,934,598	計	1,885,109	
	支出	人件費	4,500,000	人件費		4,403,955	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	784,262	土地・建物賃借料			土地・建物賃借料		
事業費		730,000	事業費	180,012	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	3,028,672						
計		8,650,000	計	8,673,921	計	0		計	0	
損益	4,350,000		5,603,979	差引	1,934,598		1,885,109			
※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】								50.8%		
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	4
	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	4
	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	4
	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	4
	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	4
	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	4
	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	4
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	4
	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	4
	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、管理者へ速やかに連絡し、利用者に迷惑がかからないよう迅速に対応しています。管理員常駐時間外は、NCDのサポートセンターで遠隔管理でき、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ます。	4
サービス向上	自転車の出し入れの補助や空いているラックの案内等が迅速に尚且つ全管理員が迅速にできるよう管理員によってサービスの偏りがないように指導しています。プリペイドカードによる10%のプレミア設定しており、プリペイドカードの利用及び認知が拡大しています。	
危機管理対策	危機管理マニュアルをもとに、万全な体制をとっています。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できます。	

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	4	A	<p>指定管理者の健全性</p> <p>施設の設置目的の達成</p> <p>危機管理体制</p> <p>管理運営全般</p> <p>事業収支</p> <p>施設の有効活用</p> <p>利用者評価</p>	
	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	4			
	危機管理体制	4			
	施設の設置目的の達成	4			
	評価理由	<p>年間を通して苦情の件数が少なくなっています。管理人への内部研修・指導等が徹底しているからだと思います。</p> <p>・安心安全面から駐輪場管理人が毎月1回、会議を開き各駐輪場の問題を共有し解決するための体制づくりをしている。</p> <p>・利用者アンケートでも接客態度、好感・親しみやすさ、館内清掃及び敷地内清掃も行き届いて、施設管理について好評を得ている。</p>			
取組・改善案等 (施設所管課)	前年度からの課題・改善事項	無料時間内の再入庫の利用者が多く売上損失が見受けられる。	実施状況	管理人による声掛けや場内の巡回の強化により再入庫の防止を徹底した。	次年度へ向けての目標・取組・改善事項
				今後も引き続き声掛け等をし利用者の増加につながる取組を行う。	

【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	A
(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	
<p>民間駐輪場閉鎖に伴い、利用率が上昇し、空きが少なくなりました。ピーク時は一度に大勢の利用者が来場されるので、事前に空きラックがあった際は隣接している自転車を左右に広げ、利用者様へ瞬時にわかるようスムーズな入庫ができるようにしております。</p> <p>シルバー管理員に対しては、管理担当が定期的にOJTを実施して全管理員が同じレベルでの接遇ができる体制がとれております。</p> <p>現場に電動空気入れや潤滑油などの簡単な整備道具を配備することで、他の民間駐輪場と差別化ができるような付加価値サービスを提供しております。</p>	
② 業務の効率化に対する取組	
<p>常に上福岡駅西口自転車駐車場の一時利用が満車のため、サービスセンターと連携して、空き情報の発信や把握に努めております。</p> <p>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にならないよう対策しているほか、現場係員にも簡易的な不具合は対応できるよう機器研修も実施しております。</p>	
③ その他	
<p>今年度は、駐輪場開業してから10年が経過いたしました。駐輪場補修工事も市役所の方で実施したほか、場内の掲示物も劣化していたので最新の掲示に張り替えなどをおこないました。文言も最新版に統一して見やすい掲示を心がけました。</p>	
(2) 管理業務実施上の課題	
<p>近年、電動自転車やチャイルドシート付の自転車の利用者が急激に増加したため、現状のラック間隔では狭く、常に出し入れのサポートが必要となっております。</p> <p>一度に大量の利用者が来場されると対応に苦慮することがあります。条例の設置台数を減らせば、設置間隔を広げ、現状よりも出し入れがしやすいスムーズな出入庫が可能な駐輪場になると考えております。</p>	
(3) 次年度以降の取組	
<p>昨年度からの取り組みで駅前の放置自転車が駐輪場へ流れ、利用率が上昇し放置自転車対策に貢献できていると考えております。しかし、今年の1月に民間駐輪場が閉鎖してしまい、その後、常に駐輪場が満車寸前の状態が続いております。上福岡駅西口周辺の駐輪場は市営及び民間駐輪場も満車となっており、需要が非常に強い地域です。しかしながら、供給が追い付いてない状況です。この状況が続きますと放置自転車増加にもつながってしまう可能性がありますので今後、貴庁と駅前遊休地を活用した駐輪場設置の協議に取り組んでいきたいと考えております。</p>	