

平成30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30年4月1日 ～ 平成31年3月31日

施設状況

施設名称	自転車駐車場(上福岡駅前西口自転車駐車場ほか4施設)	所管課	都市計画課
指定管理者名	日駐研・高見沢共同事業体	施設分類	その他
指定期間	平成30年4月1日 ～ 令和6年3月31日	利用料金制導入	なし(指定管理料のみ)
導入年月日	平成25年4月1日(サービスセンター自転車駐車場は平成18年3月30日)	指定回数	1回(サービスセンター自転車駐車場は2回)
施設設置目的	駅周辺における放置自転車対策の一環として自転車駐車場を設置。		
施設概要	<p>【開設】 平成17年10月1日(サービスセンター自転車駐車場は平成18年3月30日)</p> <p>【敷地面積・延床面積】 上福岡駅前西口自転車駐車場700㎡、自転車530台・原付40台(一時利用 自転車130台、原付40台)駐車可能 サービスセンター自転車駐車場309.16㎡、一時利用 自転車300台駐車可能 苗間第1自転車駐車場499㎡、自転車400台・原付20台駐車可能 苗間第2自転車駐車場838㎡、自転車500台・原付20台(一時利用 自転車83台、原付15台)駐車可能 大井陸橋下自転車駐車場831㎡、自転車600台(臨時300台含む)・原付20台駐車可能</p> <p>【主な施設】自転車駐車場</p>		
管理運営の基本方針	市が運営する駅周辺自転車駐車場として、安心・安全・効率的な運営。 市営自転車駐車場として利用者に親しめる対応・サービスのある運営。 駅の周辺の自転車駐車施設として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	自転車駐車場の管理運営。		

【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: 目標値以上の結果で評価できる場合(上記「5」以外)、又は業務等が適切で、期待する水準以上であった場合 / 3: 業務等が適切で目標値に達している場合、又は業務等が期待する水準どおりにあった場合 / 2: 実施計画に基づく管理運営や事業の実施が目標値又は期待する水準をやや下回る場合 / 1: 目標値を大きく下回る場合

1 施設の設置目的の達成に関する取組

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	評価
管理運営状況	基本方針に沿って運営している。
区分	具体的な取組の状況・実績
施設の維持管理	管理員が日常的に、場内を清掃しており環境保持を行っている。
サービス向上	定期利用の希望があった場合、空きスペースがある自転車駐車場を案内している。一時利用が満車の場合は、空きスペースを作り収容に努めている。
危機管理対策	施設面について高見沢サイバネテックスサポートセンターに連絡することで迅速に対応している。問い合わせについて、管理員で説明できない内容については日駐研に連絡して対応している。
	3

2 指定管理者の健全性

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)	特に無し
	3

3 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
	定期利用・一時利用	50,000,000 円	44,972,550 円	89.9%	89.9%	
	(特記事項)					

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
事業実施内容	<ul style="list-style-type: none"> ・自転車駐車場の利用の許可に関すること ・自転車駐車場の運営に関すること ・ふじみ野市立サービスセンター自転車駐車場条例第5条第1項及びふじみ野市自転車駐車場条例第4条第1項に規定する事業の実施に関すること。 ・自転車駐車場の施設及び設備の維持管理に関すること。 ・機械式自転車駐輪器等及び自動料金精算機器等の設置に関する業務。 ・その他サービスセンター自転車駐車場及びふじみ野市自転車駐車場指定管理業務仕様書に記載する業務。 	なし
自主事業	<ul style="list-style-type: none"> ・駐輪場内に災害用ベンダーとしての自動販売機設置。 ・バリカー(転倒防止柵)の設置 ・省エネルギーのためのLED化 ・防犯カメラの設置 ・AEDの設置 ・雨具・タオルの貸し出し ・空気入れの貸し出し 	・自転車駐車場の各案内看板及び路面標示のリニューアルを実施
利用サービス向上の取組	<ul style="list-style-type: none"> ・雨具・タオルの貸し出ししている。 ・空気入れの貸し出ししている。 ・防犯用看板・横断幕の設置している。 	

4 利用者評価

区分	内容	評価
利用者の要望把握	<p>(1) 利用者要望把握方法</p> <p>利用者に対するアンケート調査</p>	
	<p>(2) 調査、会議等の内容</p> <p>【実施時期】平成31年3月 【調査方法】施設利用者に対し実施。 【調査項目】Q1 駐車料金について、Q2 駐車場内の清潔さについて、Q3 駐車場内の安全面(防犯・照明など)について、Q4 駐車場管理員の接客マナーについて、Q5 平成30年4月から指定管理者が変更になった後の管理員の対応について、Q6 雨天時のポンチョ・タオル貸し出しについてQ7 プリペイドカードの利用について(サービスセンターのみ)</p> <p>(3) 調査、会議等の結果</p> <p>アンケート配布総数 1,200枚、回収総数 188枚(15.6%)</p> <p>上福岡駅西口 配布400枚・回収46枚(回収率11.5%)、サービスセンター 配布200枚・回収59枚(回収率29.5%)、大井陸橋下 配布200枚・回収39枚(回収率19.5%)、苗間第1・2 配布400枚・回収200枚(回収率11.0%)</p> <p>自転車駐輪場 合計 Q1高い 23人12.2%・普通 125人66.4%・安い 37人19.6% Q2清潔である 144人76.5%・普通 43人22.8%・汚れている 0人0% Q3大変安心 43人22.8%・安心 108人57.4%・普通 29人15.4%・不安 6人3.1%・大変不安 0人0% Q4大変満足 75人39.8%・満足 83人44.1%・普通 25人13.2%・不満 2人1.0%・大変不満 1人0.5% Q5良くなった 47人25.0%・変わらない分からない 135人71.8%・悪くなった 5人2.6% Q6利用している 7人3.7%・利用していない 19人10.1%・知っている 36人19.1%・知らなかった 124人65.9%</p>	
	<p>(1) 良好とする評価</p> <p>上福岡駅西口 ・毎朝気持ちいいあいさつをいただいております。今後ともよろしく願います。・ここ数年抽選に外れており、今日久しぶりに利用しました。支払いがCカードでできるようになっており、良くなったと思います。・照明がとても明るくなって大変助かる。・駐車場を管理されている方々、毎日ご苦勞様です。・Q5については知らなかったのですが皆さん帰る時に「気をつけてお帰ください」と一声掛けてくださる方や「お疲れ様でした」と言ってもらえて、仕事から疲れて帰ってきたときにとってもほっとした気持ちになります。いつも、暑い日も寒い日も雨の日もありがとうございます。・上福岡駅の駐輪場を利用(年間契約)しています。同駐輪場は管理員さんも親切で場内も清潔で、自転車の整理がされており非常に使いやすい駐輪場です。・いつも気持ちよく挨拶してくれたら「タオル使いますか」などのように心遣いしてくれたり、感謝しています。</p> <p>サービスセンター ・管理員さんの対応がとても親切で感謝しています。ありがとうございます。満車のこともあるのでスペースを増やして欲しい。・いつもご苦勞様です。皆様親切に対応してくださってありがとうございます。お世話になります。・暑い日も寒い日も「おはようございます」「行ってらっしゃい」などいつも感じのいい対応をしてくださります。自転車が出しづらいとき(出しやすいときでも)すぐに助けてくださり、管理員の方々にはとても感謝しています。・自転車置き場の方々も皆さん親切で助かっています。・どの方も本当に親身に対応してくださり、私のような高齢者にとっては心からうれしくありがたいです。今後ともよろしく願います。・係の方は皆さん感じが良く、安心して自転車を預けています。・いつもありがとうございます。いつも挨拶をしっかりとしてくれて、とても気持ちよく利用させてもらっています。・いつも親切に手伝ってくれてありがたいです。・係の方の対応が良く、待たずに自転車を早く入れてくれる。・前からいる人、皆様親切でいい人です。ありがたく思っています。本当に安心です。・安心して利用できます。・係の方が感じよく心が和みます。いつもありがとうございます。今後とも変わらぬ対応を希望します。・年齢とともに筋力の低下で自転車の出し入れが大変になっているが、いつもタイムリーに声を掛けてもらっています。</p> <p>大井陸橋 ・綺麗に整頓されているので、自転車にほとんど傷もつきません。対応も良く、いつも感謝しています。・いつもありがとうございます。・帰る時に「お気をつけて！」と声を掛けてくれる方がいて、とてもうれしいです。安全に帰ることができて、この駐輪場を利用してよかったと思う瞬間です。いつもありがとうございます。タオル助かりました。いつもあいさつしてくださり気持ちよく利用しています。・毎日お疲れ様です。駐輪場を見守ってくださりありがとうございます。今は気温差が激しいので、お体に気をつけてください。</p> <p>苗間第1・2 ・いつもありがとうございます。・今のままで良いと思います。・管理員のあいさつ対応が素晴らしいと思います。いつもありがとうございます。・管理員さん、暑い日も寒い日も雨の日も毎日ご苦勞様です。お体に気をつけてください。・いつもありがとうございます。・雨天時帰る時、サドルがきれいにふき取ってあることがあり、とても感謝しています。・どの方も感じが良く、乗せている子供に声をかけてくださるので安心感があります。</p>	

(2) 苦情・改善等の要望事項

上福岡西口 ・なかなか抽選に当たらない。駐輪場を拡張し台数を増やして欲しい。・自転車間隔を詰めすぎず管理員さんがいて、夜、出しづらいつきがあります。毎回抽選ではなく、継続利用できるようにしてほしい。・一時利用の減額があるのかわかりませんが、一律100円/日ではなく、短時間利用は50円/6時間までのようになれば良いと思います。・一時預かりの利用状況の標示(満空)が見にくいので管理室近くに設置してください。・場内は乗車禁止をルールとしているが、乗車している人が多く、大変危険。管理員の方が注意する姿を見たことがなく、大変不満に感じている。挨拶だけでなく、場内ルールを守らせるよう、働きかけをしてほしい。駐輪場を利用させてもらっているだけで助かっていますが、自転車にいたずらする人がいて、もう少し防犯を高めていただけたら助かります。・管理員の女性に対するデレデレした態度が非常に不快である。どのような基準で毎年抽選を行っているのか？長年利用していたが一度も当選したことがない。抽選方法の見直しを求めます。・定期利用の枠を増やして欲しい。・タオル貸し出しは知っていた。ポンチョ貸し出しについてはまったく知らなかった。・「特定の方に便宜を図っている」一時利用が満車なのに、空いているスペースや顔見知りや常連さんの自転車をとめさせているようです。(10台ほど)ほぼ毎日のことなので抽選に外れた方もいるそうでそういうことは不公平ではないでしょうか。人によって気遣いができる人とできない人の差が激しい。・家族4人全員、4月からの分が落選し、困っています。上福岡西口をもっと増やしてください！・屋根があるといいなあと思っています。・駐輪可能台数をもっと増やして欲しい。・雨天時カッパをきるとき屋根があると良い。着るときしょしょになっていますのでせめて屋根をつけてもらおうと良い。駐輪場の管理の人の愛想の悪い人がいますが、良い人と悪い人の差が大きいですね。年配者なので仕方ないのですか。・満車になってからも受け入れてくれる人と、あからさまに拒否する人がいます。基本、受け入れられない自転車を受け入れていただいているのはわかっています。でも最大限受け入れていただけたら本当によろしいです。毎回使っているので頼っています。

サービスセンター ・自転車との間が狭く出しにくい。前後のカゴ等ベコベコになってしまう。朝8時から16時まで置いていますが、8時間だと200円、10時間してくれればうれしいです。毎日200円はきびしいです。検討してください。・以前は空気入れが常時設置されていて時々利用して安全に走行できた。手動の空気入れは不便です。8時間勤務だと1日200円になってしまう。12時間100円、24時間200円にして欲しい。・定額利用等のサービスがあったらうれしいです。(1ヶ月〇〇円のような)ココ内のお店利用の時は駐輪場も駐車場のように金額によって、駐輪カードのように金額によって作って欲しいです。食事(ココカレー)や毛染めの店を利用すると1時間で戻れないため、減額、免除方法を導入して欲しいです。今の方式は通勤、通学の人には使用されなくて良いですが、・荷台に子供用のイスを取り付けている自転車があると、場所をとるため、隣に停めづらく感じる。何か対策を立ててください。・100円が1日単位(12時間)だと助かりますが、・ヤコーでの買い物に利用が主ですので、雨の日は利用しない。・自転車の出し入れのとき、親切に周囲の自転車を左右に振り分けていただくが、荒っぽく振り分けられるので、もう少し丁寧に自転車を扱って欲しい。大切にしている自転車ですから。

大井陸橋下 駐輪場に空きが少なかった場合に、既に停めてある自転車を詰めるのは良いですが、駐輪場に余裕があるのに詰めて取り出しづらいつきで手加減してください。空気入れがあると助かります。・抽選という方法をやめて欲しい。毎年ハガキを送るのが大変ですし、落選し再抽選の結果も分かりづらい。再抽選の結果はいつまでに出るのかはつきりして欲しい。・次年度応募のお知らせが今年はわからず、申し込まず、二次募集での登録となりました。せめて既に駐輪している人にわかるよう通知をしていただきたいと思えます。・年間12,000円くらいでは(月1,000円)

苗間第1・2 ・屋根を設置してもらいたい。・1年ごとはしょうがないとも思うが面倒である。2年も選択させて欲しい。・大学生も学割で利用させて欲しい。・駐車料金の支払い(更新時等)で、手続きしてから料金を支払うまでの期間が長すぎる。(忘れてしまいやすい)即日支払えるようにして欲しい。更新は①ハガキで申込み②抽選日に会場へ行く③支払い可能日まで待つ、もっと簡単にしてください。・管理人はあいさつ等で有用とも考えるが、コスト面では無人化し、カメラ監視でコスト削減の可能性もあるものかと。・以前のように抽選のお知らせがあったほうが良い。・自転車を出すことができないうち、間隔を管理員の方が詰めてしまつて困っています。娘も利用していますが、自転車を出すことができなくてバスで帰宅したとことがあり、それが原因で今年度で利用をやめました。私も同じ理由で4月からは別の駐輪場を利用します。利用する方々が私達のようにならないように改善を希望します。今までありがとうございました。・トイレがあると良いと思えます。雨天時のポンチョ・タオル貸し出しについては知りませんでした。というか、夜遅いと人いませんよね。毎回アンケートを記載させていただいていますが、事業運営費の収支決算報告はお知らせしていないのか？要望(希望)は次なる疑問からです。ア、使用料が高いのか安いのか判断対象がない。イ、管理員(大半65歳以上と思う)さんが低賃金(時給)で日々(日本行事休日も出勤)頑張っていますが、収支(運営費)バランスに合わせて賃金アップを検討してみても？個人的に感じているところです。・整備していただきありがとうございます。一点、自分が駐輪していた場所から、整備後かなり離れておいていることがあります。個人的には、電信柱の真下に置くこと、鳥のフンの被害にあつてしまうので、離しておいてあるのと、あまり場所は移動しないでいただけたら幸いです。よろしく願っています。

《対応措置》

- ・発生日平成30年4月19日 上福岡西口 概要:11時ごろ一時利用の利用者が場所を探しているのに、管理員2名がおしゃべりに夢中で気がついてくれなかった、と市役所へ電話があった。対応結果:該当者と思わしき2名に対し、本人及びシルバー本部を通じ説諭し、再発防止に努めた。
- ・発生日平成30年4月26日 苗間第2 概要:自転車と自転車の間隔がきつ、隣の荷物カゴの被膜が自転車に付着したので修復費用を負担して欲しいと日駐研本部に電話があった。対応結果:日駐研にて修復費用1,954円を修復使用として負担した。
- ・発生日平成30年5月21日 サービスセンター 概要:ヤコー買い物客より「駐車場管理員から不愉快な注意を受けた」と市役所に電話があった対応結果:本人およびシルバー人材センター本部を通じ説諭した。7月に接客マナー講習を行った。
- ・発生日平成30年6月 上福岡西口 概要:近隣住民より「植込みに立小便をする者がおり、植栽が枯れて困る」と管理員へ申出があった。対応結果:該当箇所に鳥居のイラストをPOP掲示した。以降、苦情は発生していない。
- ・発生日平成30年6月9日 サービスセンター 概要:利用者の方が「精算したのにロックが解除されない」とコールセンターへ電話があった。対応結果:番号の相違で精算された形跡であったため、その旨説明するも納得されない様子であった。「明日再度電話する」とのことでしたが、電話はなし。精算機の操作盤のところへ更に「番号間違えにご注意ください」と明示。
- ・発生日平成30年10月16日 大井陸橋下 概要:耐震補強工事にもない、臨時契約者に対し移動を案内するなかで、管理員から注意を受けたことに対し、市役所へ電話があった。対応結果:23日付額外書にあるとおり、解約までの2週間、市役所へ確認しないまま駐車の許可をしたことが問題であり、今後は必ず承認合いを立てる。また利用者への声かけについても再度注意を促した。
- ・発生日平成31年2月26日 サービスセンター 概要:ラック番号を間違えて精算した利用者の方が、コールセンターの説明に納得されいなかった。対応結果:日駐研よりご本人へ連絡したところ「もういいです」とのお答えだった。今後の対応について、解決ができない場合は日駐研本部が対応することで統一。
- ・発生日平成31年3月29日 苗間第1・2 概要:苗間第2をとおり苗間第1へ行くとした利用者が「そこは通らないで」と管理員から声を掛けられたことに立腹し日駐研本部に電話があった。対応結果:日駐研担当が、利用者及び管理員にヒアリングしたところ、事実関係に若干相違があった。今後は通行する方への声かけについて無用なトラブルを防止するため、自重することに統一。

利用者からの評価・要望・苦情等

5 事業収支

	指定管理者収支(平成30年度)				市の収支				評価	
	年度計画額		収支実績額		平成30年度決算		平成29年度決算(前年度)			
	項目	金額	項目	金額	項目	金額	項目	金額		
指定管理業務 事業収支 (単位:円)	収入	利用料金	50,000,000	利用料金	44,972,550	歳入	施設使用料	6,500,000	施設使用料	8,115,204
		指定管理料		指定管理料			行政財産使用料		行政財産使用料	22,558
		自主事業※	100,000	自主事業※	107,894		国庫支出金		国庫支出金	
		雑入		雑入			県支出金		県支出金	
		計	50,100,000	計	45,080,444		その他		その他	
	支出	人件費	23,382,000	人件費	24,883,162	歳出	修繕料	307,800	修繕料	
		消耗品費	700,000	消耗品費	1,617,187		保険料		保険料	
		光熱水費	450,000	光熱水費	552,884		指定管理料		指定管理料	
		委託料	1,200,000	委託料	2,929,186		業務委託料		業務委託料	
		賃借料	0	賃借料	48,458		土地・建物賃借料		土地・建物賃借料	
		通信費	300,000	通信費	822,467		その他		その他	
		保険料	50,000	保険料	12,946					
		修繕費	200,000	修繕費	215,568					
		設備管理費、提案事業費	5,000,000	事業費(市指定事業)	5,909,760					
		備品購入費	30,000	備品購入費	5,063					
		市指定事業費(植栽剪定費)	500,000	市指定事業費(植栽剪定費)	0					
		提案事業費(AED設置)	3,600,000	提案事業費(AED設置)	243,302					
		公租公課	2,338,000	公租公課	1,942,491					
		現場管理費	2,338,000	現場管理費	2,488,316					
		一般管理費(本社経費等)	540,000	一般管理費(本社経費等)	540,000					
納付金(固定納付金)	6,500,000	納付金(固定納付金)	6,500,000							
計	47,128,000	計	48,710,790	計	307,800	計	0			
損益	2,972,000		△ 3,630,346	差引	6,192,200		8,137,762			
自主事業収支 (単位:円)	収入	100,000	収入	107,894						
	支出	3,600,000	支出	243,302						
	損益	△ 3,500,000	自主事業損益	△ 135,408						
分析	人件費比率【人件費／指定管理者事業支出】								51.1%	
	事業収支における経営分析	<p>大井陸橋下自転車駐車場において耐震補強工事(期間は平成30年10月から平成31年2月まで)があり、駐車場が変則的となったため、利用者が減少し、収入が伸び悩んだ。 【指定管理者収支の計画額と実績額について】 ・人件費の増額について、管理員のシフトが想定よりも、実際には長く時間を取るようになった(有人管理時間だけでなく、その前後に準備・片付けなどの時間もある)ため。 ・消耗品の増額について、提案時に直接雇用を考えていたが、実際はシルバー人材センターへの委託となった。総人数が倍増したため、ユニフォーム代等のコストが増えた。また、管理事務所に保管金庫がないことが分かった為、耐火金庫を配備した。 ※ユニフォーム予定額400,000円、実績額846,328円、耐火金庫・ポスト他実績額189,197円</p> <p>・委託料の増額について、提案時は一般的な機械警備を想定しており、一箇所月25,000円程度のコストを考えていたが、実際には複雑な警備会社間連携による警備体制を敷くこととなった(コールセンター[高見沢サイバネテックス]と既存依頼している警備会社[セノン]の新たな連携が発生することが判明した)ため、一箇所月46,000円とコストが増えた。 ※日駐研は高見沢とセノンの提携が変更できない旨を提案時に把握していなかった。</p> <p>・通信費の増額について、実際には「通信費・手数料」としている。想定時には予定していなかったICカードの決済手数料及び通信費、スマートピットサービス手数料、途中解約した際の還付金の振込手数料が月約45,000円発生し、コストが増えた。</p> <p>・市指定事業費(植栽剪定費)の減額について、植栽の枝が伸びていなかったため未実施となりコストが減った。</p> <p>・提案事業費(AED設置)の減額について、提案時の提案事業費はAEDのほかに、バリカー(転倒防止柵)、監視カメラ、LED化を含め、3,600,000円を計上していたが、実際には設備管理費(駐輪機械設置費)とともにリース計上となったのでAED設置費用単体での計上により、コストが減った。</p> <p>・現場管理費の増額について、提案時とシルバー人材センターのシフトが一部想定と異なっていたためコストが増えた。</p> <p>・一般管理費(本社経費等)が同額であることについて、一般的な経費(利益分に相当)として計上する項目として支出に定額(@45,000円/月×12ヶ月)を入れているため同額となった。</p>								
一般管理費が、計画額と実績額で異なる理由										

6 管理運営全般 ※すべて「適」で「3」。「4」・「5」・「否」とする場合は、必ず特記事項欄に理由を記載すること。

区分	確認内容	適否欄	評価	
市との連携	1 市への報告、連絡、相談又は協議が適切に行われたか	否	2	
	2 市からの指示等に対し適切な対応が図られたか			
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		
	配置実績			サービスセンター自転車駐車場 7:00～18:00常駐 それ以外の自転車駐車場 6:00～21:00常駐
	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			
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は適切に行われたか	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実行されたか	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	否		
	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			
特記事項	・市との連携 月次報告書中の取入一覧等で数字の誤入力が多い。指定管理者の担当者に担当者以外によるダブルチェックなど、組織としての対応を提案したが改善されていない。 ・その他 書類の提出が全般的に遅い。市担当者が期限内の提出を促している。			

7 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」・「否」とする場合は、必ず特記事項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		
特記事項			

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
施設の設置目的の達成	3	C	
指定管理者の健全性	3		
施設の有効活用	3		
利用者評価	4		
事業収支	3		
管理運営全般	2		
危機管理体制	3		
評価理由	・利用者に対してのアンケート結果が概ね好印象であった。 ・自転車駐車場の各案内看板の老朽化が進んでおり、自主的に工事を行った。 ・大井陸橋下自転車駐車場の一時停止標示のペイントについて、市に対して事前の協議はなかったものの、自主的に工事を行った。 ・ふじみ野高校に対して利用者募集を行うなど、自主的に自転車駐車場の案内をしている。		

	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
取組・改善案等	<ul style="list-style-type: none"> ・利用者に対する管理員の対応、サービスの質にバラつきがあるという声が多かったため、定期的な監視。指導により上記の苦情を無くすよう努める。 ・上福岡西口駅自転車駐車場の駐車可能台数が少ない(抽選に当たらない)と言う意見を多くいただく。 	<ul style="list-style-type: none"> ・平成30年度のアンケートを見る限り、管理員を評価する声が多かった。 	<ul style="list-style-type: none"> ・平成30年度は収支がマイナスとなったが、大井陸橋下自転車駐車場の耐震工事が少なからず影響した。令和元年は耐震工事も終了しているため、利用者を増やしプラス収支とした。 ・上福岡駅西口付近については、自転車駐車場の拡大を期待する声が多いため、近隣の民間駐車場の開業・閉鎖等の動向に注視する。 ・管理運営全般に関して、市と十分な連携がなされないこと及び書類等にご入力が多いことに関して、指定管理者に組織的な対応をさらに強く求めている。

指定管理者自己評価
<p>(1) 評価期間の取組に対する評価</p> <p>① サービス向上に向けての取組</p> <p>上福岡西口自転車駐車場、苗間1・2自転車駐車場では、これまで強風時に自転車が将棋倒しになり危険であるということがあったため、転倒防止柵(バリカー)を市役所と打合せのうえで設置しました。結果、通路を通る際も自転車が倒れてくる心配もなく、場内の安全性向上に繋がっております。</p> <p>また、雨天時にはサドルを拭くためのタオルの貸出し、さらに過去には販売していたポンチョを、これも貸出しとすることで利用者サービスの向上を図っております。</p> <p>また各自自転車駐車場の空き案内看板、苗間1・2自転車駐車場の表示看板が経年劣化のため、かなり傷んでおりましたので、全面リニューアルしています。(平成31年3月)</p> <p>また各自自転車駐車場にはAED(自動体外除細動器)を導入、管理員には使用講習も受講させ、急な心臓の異常の発生にも対応できるようにしています。</p> <p>ココネ上福岡商業施設へ見える買い物客の方のご利用者、またそうした中でも高齢の方のご利用者が多いため、自転車の出し入れに関しては適宜補助を実施しています。買い物客のご利用者が多いため、車両の出入りが激しく、ご利用者の「こうして欲しい」を適切に判断し、タイムリーな声掛けと補助を意識して業務に就いております。</p> <p>直接雇用者の接遇レベルは一定のスキルに達しているものと判断し、おりしも業務委託している人間東部シルバー人材センタースタッフが関わったクレームも発生したこともあり、今年度はシルバースタッフ全員を参加させ接遇マナー研修を実施しました。(平成30年7月)</p> <p>平成31年3月に実施した全自転車駐車場に於ける利用者アンケートでは、サービスセンターご利用者の回答で「昨4月より指定管理者が変更となっているが、サービスの状況はいかがですか」という問いに対し37.5%の方が「以前より良くなった」とのご回答をいただいております。</p> <p>② 業務の効率化に対する取組</p> <p>各駐輪場とも、定期利用に関しては公平かつ公正な抽選を実施しております。特に上福岡西口自転車駐車場では設定台数に対し、ご利用を希望される方が非常に多いため、ご家族の名前すべてで応募される方がおられ、当選されても実際に登録される方の数に乖離があるので、所謂「キャンセル待ち」に関してはトラブル回避を目的とし、その内容には工夫を凝らしております。</p> <p>今年度の抽選に関しては過去に於ける実績から、見込として補欠者数を割り出し、郵送にて補欠に関するお知らせをおこなうなどを実施、段階的に告知をすることで、抽選および登録に関するトラブルを最小限に留められたものと自負しております。</p> <p>指定管理応募の提案事項のひとつとして、インターネットによる満空情報「ネコの目」にて立ち上げより情報配信しています。今回の満空情報システムはタイムラグの発生する手動ではなく、電磁ロック機/精算機のカウントに自動連動しているため、正確かつタイムリーな情報発信となっており、満空表示灯も併設し、多くのご利用者の方が駐輪場へ向かう際の事前情報としてお役に立ていただいております。</p> <p>近接する上福岡西口自転車駐車場の一時利用電磁ロック/精算機も同様のシステムを採用しており、受け入れ態勢として、いずれかを選択できるということもあり、利便性が向上しています。</p> <p>駐輪機器の不具合発生の際は、コールセンター経由にて警備会社、メンテナンス担当部署、本部担当者へ連絡が入るタイムリーな連絡体制が構築されており、ご利用者にとってご不便が最小限となるように適切な対応をおこなっております。</p> <p>また平成30年4月の立上げ時に、場内照明のLED化を実施、省エネルギー化を目指すとともに、管理運営側で見ることができなかった監視カメラを新たに設置し、録画期間もあることで、犯罪の防止に寄与しています。</p> <p>③ その他</p> <p>大井陸橋下自転車駐車場では、耐震補強工事が昨年度内に終了したため、平成31年4月より正規の台数(600台)にて運用できるようになりました。</p> <p>昨年の秋より耐震補強工事の関係で、臨時駐輪場契約者の臨時への移動をおこないました。事前の予測にて誘導を早めにおこない、臨時もしくは苗間1・2への移動も選択できるようにし、解約者を極力少なくするようにいたしました。</p> <p>精算時、ご利用者の方の駐輪機器番号の間違いによる誤精算は根絶が難しいですが、精算機の目立つ場所に注意を促す案内を掲示しております。また、ご利用者の方にとっては、返金ができないことに対し、なかなかご納得をいただけないケースもありますので、そのような場合は日駐研本部担当者が直接ご利用者の方へ対応することで、解決に導くことができるように対応しております。</p> <p>サービスセンター自転車駐車場はココネ上福岡商業施設と一体となっておりますので、商業施設との連携により、放置車両の調査、報告、対応などを連動しておこなうようにしています。</p> <p>またAED(自動体外除細動器)を導入、管理員には使用講習も受講させ、急な心臓の異常の発生にも対応できるようにしています。</p> <p>(2) 管理業務実施上の課題</p> <p>大井陸橋下自転車駐車場、苗間1・2自転車駐車場の周辺では、近隣の商業施設や民間の駐輪場への利用者の流出傾向があり、売上が減少しています。</p> <p>管理員による接遇の向上や、雨天時のポンチョ・タオルの貸し出しなどにより、他所との差別化を図り、利用者の帰帰を目指しております。</p> <p>また視覚的にわかりやすい市営駐輪場の存在周知を図るPOP・幟旗などの設置をおこなっております。</p> <p>場内は狭いので、接触事故や転倒防止の安全向上のため、場内走行の禁止などのPOP掲示や、声掛けを積極的に実施しております。</p> <p>また無料時間内(1時間)での再入庫者の問題は過去に於いても、なかなか困難な課題ではありますが、声を掛ける方法やタイミングによっては苦情に繋がったり、再入庫行為手段の周知にもなってしまうため、慎重に対策をおこなっております。</p> <p>またご意見箱を設置しましたので、利用者の方の忌憚のないご意見も管理運営に反映できるような態勢にしております。</p> <p>(3) 次年度以降の取組</p> <p>苗間1自転車駐車場につきましては、まだ設定台数に対し余力がありますので、平成31年の募集のタイミングでは、多くご利用のある、ふじみ野高校・高校生苑へ市役所のご了解のもと、駐輪場の案内チラシを置かせていただいております。</p> <p>引き続き、リーズナブルな定期駐輪場の存在をPRするべく、チラシ以外にも周知方法を検討し、実施してまいります。</p> <p>サービスセンター自転車駐車場は複合商業施設との一体型駐輪場であるため、放置自転車を防止し、駐輪場の利用へ導くような対応を実施し、それぞれがウインウインとなれるように尽力してまいります。</p> <p>また自転車の大型化に伴い、自転車の出し入れについて「難しい」というご意見もあるため、大型車両用ゾーンへのスムーズな誘導や、的確な出し入れの補助をおこなうことにより、ご利用の方の利便性を損なわぬよう、継続実施いたします。</p> <p>また引き続き、接遇レベルのスキルが標準化できるよう、マナー研修などの実施をおこなってまいります。</p>