

平成29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29年4月1日 ～ 平成30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	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であった場合/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る。	4
区分	具体的な取組の状況・実績	
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することで、場内環境の保持に取り組んでいる。機器の不具合があった場合は、本社管理責任者と本社サポートセンターに連絡する体制が取れており、迅速に対応することで利用者が不自由することなく利用できている。	
サービス向上	一時利用が満車の場合は、空きスペースへ案内することで可能な限り収容し、場内の有効活用を進めている。	
危機管理対策	管理者が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徹底した。シルバー管理員全員にフィードバックすることで、全管理員が危機感を持って業務に取り組むことができています。定期申請書等の個人情報を普段の業務内で触る機会が多いことから、カギ付専用キャビネットでの保管を徹底し、定期的に本社セキュリティ委員会担当者が抜き打ち検査を実施することで、個人情報の漏えいがないよう対策を講じている。	

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)		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
	有料利用台数	90,000 台	185,690 台	192.6%	206.3%	
	利用料金	12,483,000 円	15,839,200 円	110.9%	126.9%	
	(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"> ・駐輪場の利用の許可及び登録等に関すること。 ・駐輪場の利用に係わる料金の徴収 ・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 ・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 ・駐輪場の施設、設備及び器具の維持管理に関すること。 ・その他市が指定する業務 				
	自主事業					
利用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高く、自転車の出し入れに苦勞されている方への積極的な補助を行っている。管理員に対しクレーム防止のための心構えやクレーム対応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んでいる。また、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いる。</p>					

4

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 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 【実施時期】平成29年9月28日～10月19日 【調査方法】施設利用者に対し、アンケートを実施。122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</p> <p>(3) 調査、会議等の結果 アンケート用紙配布数600枚 回収数122枚 回答率20.3% ①利用料金(定期利用)…とても高い2.5% やや高い21.3% ちょうど良い58.2% やや安い4.1% とても安い6.6% 無回答7.4% ②管理員の対応…大いに満足43.4% 満足45.1% 普通11.5% 不満0.0% きわめて不満0.0% 無回答0.0% ③全体的な満足度等…大いに満足13.1% 満足49.2% 普通24.6% 不満7.4% きわめて不満0.8% 無回答4.9%</p>	
利用者からの評価・要望・苦情等	<p>(1) 良好とする評価</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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。 ・屋根のある駐輪場は少ないので大変便利に思います。 ・シルバーにはいつも助けてもらっています。ありがとう。 <p>(2) 苦情・改善等の要望事項</p> <ul style="list-style-type: none"> ・場内走行する人がいまだにいるので事故が怖い。 ・駐輪機間隔が狭く、取り出しづらい。 <p>《対応措置》 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、管理員による補助を積極的に行っている。</p>	4

5 事業収支

事業収支 (単位:円)	指定管理者収支(平成29年度)				市の収支				評価	
	年度計画額		収支実績額		平成29年度決算		平成28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	12,483,000	利用料金	15,839,200	歳入	施設使用料		施設使用料	
		指定管理料	0	指定管理料	0		行政財産使用料		行政財産使用料	
		自主事業※	0	自主事業※	0		国庫支出金		国庫支出金	
		雑入	0	雑入	0		県支出金		県支出金	
		計	12,483,000	計	15,839,200		その他	1,615,204	その他	1,934,598
	支出	人件費	4,800,000	人件費	5,485,008	歳出	修繕料		修繕料	
		消耗品費	30,000	消耗品費	234,575		保険料		保険料	
		光熱水費	110,600	光熱水費	187,736		指定管理料		指定管理料	
		委託料	708,400	委託料	1,514,197		業務委託料		業務委託料	
		賃借料	2,318,400	賃借料	2,247,264		土地・建物賃借料		土地・建物賃借料	
		通信費	599,400	通信費	644,036		その他		その他	
		保険料	31,000	保険料	9,830					
		修繕費	480,000	修繕費	184,680					
		事業費(市指定事業)	0	事業費(市指定事業)	0					
		事業費(自主事業)	0	事業費(自主事業)	0					
		公租公課	0	公租公課	0					
		現場管理費	0	現場管理費	0					
		一般管理費(本社経費等)	0	一般管理費(本社経費等)	0					
		その他	20,000	その他	0					
		計	9,097,800	計	10,507,326		計	0	計	0
損益	3,385,200		5,331,874	差引	1,615,204		1,934,598			
※自主事業は 該当箇所のみ 記載すること	自主事業		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】								52.2%		
事業収支における経営分析					事業収支は計画を上回る実績がある。支出に関しても指定管理者より突発的な利用の上昇による人員増員の申し入れがあり人件費が上がっているがその分、収入も大幅に上がっており安定している。					
一般管理費が、計画額と実績額で異なる理由										

3

6 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、午前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		
平等利用	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	適	3
	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		
経理	2 利用許可、減免等の事務手続きが適切に行われたか	適	3
	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		
施設・備品の維持管理	2 収支内容等を記載した帳簿を整備しているか	適	3
	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		
その他	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	適	3
	1 日常的、定期的に業務の点検、監視が行われたか		
	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		

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」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		

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	4	B	
指定管理者の健全性	3		
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		
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るため、定期的な監視・指導により上記の苦情をなくすよう努める。	平成25年度から指定管理者と定期的な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い即座に対応している。	ラックの増加・施設の広隔化の要望がある。

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

電磁ロック式駐輪機と自動精算機を活用して、24時間365日料金が支払える体制を構築しております。利用者からの問い合わせについては現場管理員が対応できるようにはなっております。万が一、現場管理員でも対応が苦慮する問い合わせについては、24時間365日問い合わせ可能なサポートセンターを設置しており常駐時間外でも対応可能な体制を構築しております。
各現場の管理室にはウエスや潤滑油、空気入れなどの簡単な整備道具を配備することで、無人の民間駐輪場にはない利用者への付加価値サービスを提供を継続しております。

② 業務の効率化に対する取組

昨年度より引き続き、各自転車駐車場にて夕方の帰宅ラッシュ時にあわせ、自転車の間隔を広げる再整備を徹底しました。それにより、出庫時の補助などに関する管理員の負担が軽減されるとともに、利用者の快適な利用環境を創出することに努めました。

③ その他

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車場を利用させていただくよう促しております。

(2) 管理業務実施上の課題

自転車の種類が多様化していることから、様々な自転車に対応したご利用案内の掲示物を実施することにより利用者ニーズに合ったサービスを提供するとともに場内での事故防止に努めた。

(3) 次年度以降の取組