

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	自転車駐車場(上福岡駅西口自転車駐車場ほか3施設)	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25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25年4月1日	指定回数	1回
施設設置目的	駅前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	【開設】平成17年10月1日 【敷地面積・延床面積】上福岡駅西口自転車駐車場700㎡、自転車580台・原付50台駐車可能 苗間第1自転車駐車場499㎡、自転車360台・原付40台駐車可能 苗間第2自転車駐車場838㎡、自転車470台・原付40台駐車可能 大井陸橋下自転車駐車場831㎡、自転車620台・原付40台駐車可能		
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	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(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

		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
施設利用状況		定期利用	25,800,000 円	25,820,650 円		100.1%	5
		当日利用	11,130,000 円	8,990,300 円		80.8%	
		(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	・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及び還付に関すること。 ・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	駐輪場内に雨具自動販売機と災害用ベンダーとしての自動販売機設置。					
サービス向上の取組		・自転車駐車場内でトラブルが発生した場合、管理員常駐時間帯は管理員が、また、時間外はサポートセンターが対応していく体制が構築している。 ・平成28年6月より、上福岡駅西口自転車駐車場と苗間第2自転車駐車場にて雨具販売の自主事業を開始し、利用者へサービス向上に努めた。					

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。259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2100枚 回収数259枚 回答率13.1% ①利用料金…とても高い1% やや高い36% ちょうど良い40.4% やや安い5.6% とても安い9.3% 無回答1% ②管理員の対応…大いに満足31.5% 満足42% 普通17% 不満3%きわめて不満0%無回答0.07% ③全体的な満足度等…大いに満足24.6% 満足46.3% 普通20.6% 不満1% 無回答6%		
(1) 良好とする評価 ・管理員のみなさんが明るく対応してくれるので、気持ち良く利用することができます。 ・駐輪台数確保のため、詰めて整理されているが、帰って来た時にだしづらい。 ・仕事帰りの疲れている時に「お疲れさま！」「お帰りなさい！」と声をかけてくれるのが嬉しいです。自転車のハンドルまで真っすぐに並べてくれるので、出し入れがしやすいです！いつも有難うございます！これからも利用させていただきます。 ・タイヤに空気を入れる際、毎度手伝って頂き、感謝しています。ありがとうございます。			
(2) 苦情・改善等の要望事項 ・自転車を整理するときに詰めすぎて取り出しにくい。 ・屋根があると自転車濡れなくて済むので屋根を設置してほしい。			
《対応措置》 ・平日の朝と夕方は管理人が2名体制で配置しており、利用者がスムーズに出しやすいよう間隔を広げたりして利用しやすいように努めている。 ・雨天時は管理室に乾いたウエスを配備しており、濡れた自転車を拭くサービスを行っている。 ・大井陸橋下と苗間第2駐車場では雨具の販売を行っている。			
利用者からの評価・要望・苦情等			

4 事業収支

	指定管理者収支（平成28年度）				市の収支				評価	
	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）		4	
	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	36,000,000	利用料金	34,810,950	歳入	施設使用料		施設使用料	
		指定管理料		指定管理料	0		行政財産使用料	34,280	行政財産使用料	20,255
		自主事業※	55,000	自主事業※	90,683		国庫支出金		国庫支出金	
		その他収入		その他収入	0		県支出金		県支出金	
							その他	6,500,000	その他	6,955,373
		計	36,055,000	計	34,901,633		計	6,534,280	計	6,975,628
支出	人件費	19,000,000	人件費	20,619,414	歳出	修繕料		修繕料		
	設備管理費	330,000	設備管理費	4,341,918		保険料	517	保険料	493	
	備品購入費		備品購入費	37,540		指定管理料		指定管理料		
	修繕費		修繕費	114,990		業務委託料		業務委託料		
	光熱水費	700,000	光熱水費	488,835		土地・建物賃借料	6,305,292	土地・建物賃借料	6,305,292	
	事業費		事業費	449,121		その他		その他		
	事務経費	1,400,000	事務経費	411,581						
	本社経費		本社経費	0						
	その他	14,500,000	その他	9,468,553						
		計	35,930,000	計		35,931,952		計	6,305,292	計
損益	125,000		△ 1,030,319		差引	228,988		669,843		
※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		自主事業損益						
人件費比率【人件費／指定管理者事業支出】									57.4%	
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			
	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。

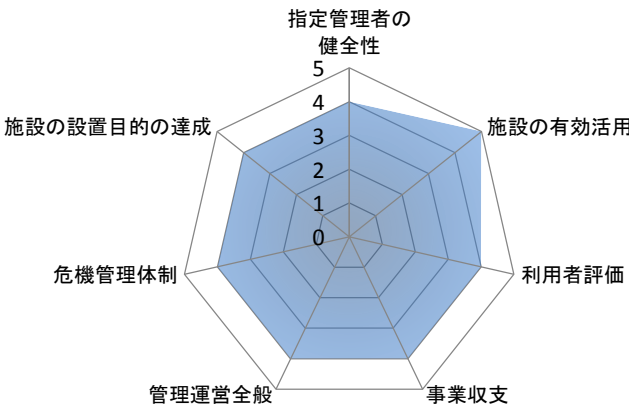
区分	確認内容	適否欄	評価
安全対策	1 危機管理マニュアルが整備されているか	適	4
	2 危機管理マニュアルの内容が職員に周知されているか		
	3 常に、日常の事故防止などに注意を払っているか		
個人情報保護	1 施設の利用者の個人情報を保護するための対策が適切であったか	適	
防犯、防災対策	1 防犯、防火などの対策、体制が適切であったか	適	
	2 防災訓練など、必要な訓練が実施されたか		
緊急時対応、体制	1 事故発生時や非常災害時の対応などが適切であったか	適	
	2 必要な保険に加入するなど、利用者などからの損害賠償請求への対応措置が講じられているか		

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	日常業務として、毎日、機器のチェック、場内清掃を実施している。、場内環境の保持のほか場外の清掃にも取り組んでいる。簡易的な機器トラブルは、現場の係員が対応している。	4
サービス向上	苗間第一自転車駐車場について、空き情報を掲示して利用促進を促している。一時利用が常に満車の上福岡駅西口は、サービスセンターの自転車駐輪場と連携を図り、一時利用の利用者に対して誘導を行っている。	
危機管理対策	NCD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できる。また、全管理員が常に危機感を持って業務に取り組んでいる。	

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	4	A		
	施設の有効活用	5			
	利用者評価	4			
	事業収支	4			
	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	・混雑時利用のインフォメーションとして駐輪場の満空情報についてWebシステムを導入と定期利用者が料金収納する場合コンビニで支払いを可能にしたりして、利用者への利便性向上に努めている。 ・安心安全に利用していただくために、駐輪場管理人の中で場長を選任し毎月1回、場長会議の場を設けて、各駐輪場の問題を共有し解決するための体制がある。 ・アンケート調査の結果、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
	ふじみ野駅近隣に同額の一時利用の民間駐輪場ができたために売上が減少している。		管理人による有人管理の強みや自主事業を実施し、利用者へのサービス向上努めた。		大井陸橋下自転車駐車場が平成30年度耐震補強工事に伴い一部利用ができなくなることから、利用者にサービスの低下にならないように努める。また、東上線東側の大井陸橋下に臨時の自転車駐車場を設置し利用者への利便性を図る。

【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		
電磁ロック式駐輪機と自動精算機、コンビニ払いによる定期料金の支払いシステムについて、指定管理を開始して4年が経過し管理員も案内がしっかりとできるようになりました。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。 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しております。 平成28年6月に雨具自動販売機を上福岡駅西口自転車駐車場と苗間第2自転車駐車場に本格導入しました。平成27年6月の道路交通法改正に伴い、傘差し運転が罰金の対象となったことで利用者への雨具着用の促進と雨天時の一時利用機会損失を防ぐ目的として設置しております。価格も1個100円と安価なため主にふじみ野高校の生徒に好評をいただいております。		
②業務の効率化に対する取組		
今年度から次年度定期募集の際に、昨年度の募集の実績を場内に掲示を行い、どこの駐輪場がどのくらいの応募があるかなどを公表して空きがある苗間第1の応募率上昇の取り組みを図りました。 各駐輪場では、利用者様より自転車を整理する際、詰めすぎて自転車が取り出しにくいという声があり、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、管理員が利用者が帰宅する度に出庫の補助を行う機会が減り、効率化が図れていると実感しております。		
③その他		
利用者の要望の中で大井陸橋の定期利用の原付エリアにて鳩フン対策を講じてほしいと要望があり照明直上にプラスチック製の突起物を設置しました。設置以降、鳩フン被害は確認されていません。		
(2) 管理業務実施上の課題		
昨年度から引き続き大井陸橋下自転車駐車場と苗間自転車駐車場周辺の、より駅に近い場所に同金額の民営駐輪場ができたことで、一時利用の売上が大幅に減少しています。今年度は、定期利用の売り上げは、昨年度より上積みできたものの一時利用の売り上げが足を引っ張っている状況です。売上改善のために、他の無人の民間駐輪場にはない管理員によるサービスや主事業等での付加価値を高め、差別化を図り利用者獲得を目指してまいります。簡単な自転車整備やウエスで車両を拭くサービス、自転車の出し入れの補助など有人管理の強みを周知活動でPRしてまいります。 上福岡駅西口付近の民間駐輪場が突如閉鎖になりました。そのため、一時利用の自転車が市営の駐輪場に流れてしまい常に満車状態が続いております。これ以上、止めるスペースもなく利用者様へは他の駐輪場のご利用をお願いしている状況です。		
(3) 次年度以降の取組		
通年で定期利用の空きが目立つ苗間第1自転車駐車場の利用促進のため昨年同様にふじみ野駅前でティッシュ配りを実施しました。年間利用料金が格安であることや駐輪場があること自体を知らない方への周知活動ができたことで、前年比以上の定期利用者を獲得することができております。そのほか、苗間駐輪場から半径2キロ圏内で駐輪場の案内のチラシを配布いたしました。来年度も定期利用者獲得に向けて実施を検討しております。		