

平成27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27年4月1日 ～ 平成28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	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	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 【主な施設】自転車駐車場		
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)	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) 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	25,800,000 円	25,716,700 円	100.3%	99.6%	
当日利用	11,300,000 円	10,152,500 円	94.1%	89.8%		
(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	<ul style="list-style-type: none"> <li>駐輪場の利用の許可及び登録等に関すること。</li> <li>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。</li> <li>駐輪場の施設、設備及び器具の維持管理に関すること。</li> <li>その他市が指定する業務</li> </ul>				
自主事業	駐輪場内に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	「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、管理員常駐時間は管理員に問合せしていただき、時間外は弊社サポートセンターに問合せしていただくことの周知が進んだ結果、トラブルが1年間で1度もなかった。昨年度同様、次年度定期募集の際に上福岡駅西口自転車駐車場の抽選落選者に待機番号を振り分け、サポートセンターから直接電話連絡することで、一昨年度のように希望者が早朝から管理室前に行列をつくって待機してしまう不便さを防ぐ対策を講じた。利用者アンケートで要望の多かった、上福岡駅西口自転車駐車場と苗間第2自転車駐車場の雨天時水溜り対策として、浸透樹を設置し場内の水はけを改善した。					

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27年10月13日～10月30日 【調査方法】施設利用者に対し、アンケートを実施。299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1,913枚 回収数299枚 回答率15.6% ①利用料金(定期利用)…とても高い6.6% やや高い32.7% ちょうど良い39.7% やや安い3.6% とても安い4.6% 無回答12.8% ②管理員の対応…大いに満足48.1% 満足35.4% 普通15% 不満1.3%きわめて不満0%無回答0.2% ③全体的な満足度等…大いに満足30.7% 満足46.8% 普通17.3% 不満2% 無回答3.2%	
利用者からの評価・要望・苦情等	(1) 良好とする評価 ・いつも親切に管理員の方に声をかけて頂くのでとても満足です。雨の日はイスなどふいて下さったり、自転車を出しやすいように周りの自転車を少し動かしていただいたりと、ありがたく感じています。 ・いつも管理員の方が挨拶してくれるので気持ちよく利用しています。タイヤの空気がなくなった時など、困ったときは助けてもらっています。 ・雨の日にサドル・ハンドルをタオルで拭いてくださったり、あいさつを必ずしてくださったり、管理員の方々がとても親切なのでとても利用していてとても気持ちがいいです。 ・天候の良し悪しに関係なく、いつでも親切にいいにお仕事をされていて、とても素晴らしいと思っています。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 自転車停めた場所から移動しないでほしい。5m程動いているときがあり見つけるのに苦労する。 管理員によって態度が違う。良い人は良いが、悪い人だと満車の時「どこに止めて」とかの案内がなく、立っただけ。 駐輪場から出る際、左右の視界が悪いため人とぶつかりそうになりますので、道路にミラーを設置して頂けると助かります。 雨の日にレンタルできるレインコート等があると良いです。また自転車を出し入れする際に、後ろの自転車をずらさないといけないうえ、非常に困ります。  《対応措置》 管理員の対応について、NCD本社で管理員向けの接客・接遇研修とクレーム研修を実施した。クレームを起さないための心構えや実際にクレームを受けたときの対応方法等を学び、内容をシルバー管理員へフィードバックすることでサービスの質向上に努めた。 出入口での衝突事故防止のため、死角となる自動販売機を移動し、自転車を降りて移動していただく旨の案内掲示物と路面ステッカーを貼付したことで、利用者の安全確保に図った。 平成28年3月に1か月限定で雨具販売を実施した。利用者が手軽に購入できるよう、場内に自動販売機を設置し安価で提供することで利用者サービスの向上に努めた。平成28年度中に本格導入を検討中。	

4 事業収支

事業収支 (単位:円)	指定管理者収支(平成27年度)				市の収支				評価				
	年度計画額		収支実績額		平成27年度決算		平成26年度決算(前年度)						
	項目	金額	項目	金額	項目	金額	項目	金額					
収入	利用料金	36,000,000	利用料金	35,869,260	歳入	施設使用料	6,955,373	施設使用料	6,839,865	3			
	指定管理料		指定管理料			行政財産使用料	20,255	行政財産使用料	23,848				
	自主事業※	55,000	自主事業※	223,630		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		その他					
	計	36,055,000	計	36,092,890		計	6,975,628	計	6,863,713				
	支出	人件費	20,100,000	人件費		20,172,798	歳出	修繕料			修繕料		3
		設備管理費	4,500,000	設備管理費		4,388,728		保険料			保険料		
備品購入費		50,000	備品購入費	17,620	指定管理料			指定管理料					
修繕費		300,000	修繕費	247,792	業務委託料			業務委託料					
光熱水費		700,000	光熱水費	632,878	土地・建物賃借料			土地・建物賃借料					
事業費		900,000	事業費	929,693	その他			その他					
事務経費		450,000	事務経費	441,619									
本社経費			本社経費										
その他		9,000,000	その他	9,590,381									
計		36,000,000	計	36,421,509	計	0		計	0				
損益	55,000		△ 328,619	差引	6,975,628		6,863,713						
※自主事業は 該当箇所のみ 記載すること	自主 事業 ※	収入	55,000	収入	223,630								
		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】							55.4%					
	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	3
	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。雨天時の水たまり対策をして、浸透樹を設置した。	4
サービス向上	定期利用が満車の現場では、自転車整理を行うことと、定期エリアの空きスペースに誘導することを実施している。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。定期利用に比較的空きがある苗間第1自転車駐車場の定期利用促進のため、通年で満車状態の大井陸橋下自転車駐車場と苗間第2自転車駐車場に誘導を行っている。	
危機管理対策	NCDで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る。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。	

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	3	B		
	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			
	施設の設置目的の達成	4			
	評価理由	<ul style="list-style-type: none"> <li>・混雑時利用のインフォメーションとして駐輪場満空情報Webシステムの導入と定期利用の料金収納をコンビニで支払い可能にし、利用者の利便性向上に努めている。</li> <li>・駐輪場管理人から場長を選任し、月一回場長会議を行うなど、各駐輪場の問題を共有し解決する体制がとられている。</li> <li>・アンケート調査の結果において「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」という回答が多数見られる。</li> <li>・雨水時水溜り対策として、浸透樹を設置した。</li> <li>・出入口に衝突防止対策を講じた。</li> </ul>			
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。今年度は収支がマイナスに転じたが、駅前でのティッシュ配り等で営業努力をしている。また、指定管理者として積極的に周知活動を市に提案するなど売上改善に対する姿勢が強い。	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。近隣の民間駐輪場や施設の構造に影響することなので、利用者や市民の声などを踏まえ検討していきたい。通年で定期利用の空きがある苗間第一自転車駐車場の利用促進を進めていきたい。		

【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

(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、管理員常駐時間は管理員へ問合せしていただき、時間外は本社サポートセンターへ問合せしていただく周知が進んだことで支払いについてのトラブルは1年間で1度もありませんでした。  
雨天時はウエスで車両を拭くことや管理室内に潤滑油などの簡単な整備道具を配備することで、利用者への付加価値サービスを提供しております。平成27年度は管理員が利用者からお褒めのお言葉をいただく機会が多かったことから、利用者サービスの質向上に貢献できたと自負しております。  
平成28年3月に試験的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、平成28年度中の本格導入を検討しております。

② 業務の効率化に対する取組

昨年度同様、次年度定期募集の際に、上福岡駅西口自転車駐車場の抽選落選者へ待機番号を振り分け、サポートセンターから電話連絡することで、一昨年度のように希望者が早朝から管理室前に行列をつかって待機してしまう不便さを防ぐよう対策を講じました。受付日を複数日設けることで、待機者が安心して手続きが行えるよう配慮したことで新年度スタート時点で満車状態にすることができております。  
大井陸橋下自転車駐車場では、利用者自身が駐輪した場所を忘れてしまい探すのに苦労してしまうことや朝のピーク時に管理員が空いている定期エリアをスムーズに案内できるための対策として、場内の柱にそれぞれ番号を振った掲示物を設置しました。利用者自身が駐輪した場所の認識を持つことができたことで、帰宅時に車両を探し回る行為が減少傾向にあります。以前は管理員が空いている定期エリアを案内する際、空いているスペースまで直接行って案内していた動きが改善され、遠くからでも空きエリアを案内できるようになったことで業務の効率化にも貢献できました。

③ その他

利用者アンケートで要望が多かった、上福岡駅西口自転車駐車場と苗間第2自転車駐車場へ雨天時の水溜り対策として浸透樹と設置したことで、利用者が安心して利用できるような場内の水はけを改善しました。以前は雨が降った後の数日は水溜りが酷くて駐輪できなかったスペースが改善されたことで、利用者アンケート結果で以前ほど水溜りに対するご意見は見受けられなくなりました。  
出入口での衝突事故防止のため、死角となる自動販売機を移動し、自転車を降りて移動していただく旨の案内掲示物と路面ステッカーを貼付したことで、利用者の安全確保に寄与できました。  
外国人の利用者が増加傾向にある上福岡駅西口自転車駐車場で、外国人向けの案内表記を追加設置しました。具体的には、精算機に4か国語対応の精算方法を明記したシールを新たに貼付し、一時利用満車時は英語・中国語・韓国語が明記された満車看板を出入口に追加設置しました。

(2) 管理業務実施上の課題

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、一時利用の売上が減少しています。売上改善のために、管理員によるサービス向上と自主事業等での付加価値を高め、周辺の無人民営駐輪場との差別化を図ることで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。  
上福岡駅西口自転車駐車場と苗間第1・2自転車駐車場では、強風時に場内の自転車が全て倒れてしまう事象が度々発生しております。管理員が随時対応しておりますが、利用者が怪我をしてしまう恐れがあるためバリアード設置を早急に検討していく必要がございます。すでに平成27年度の市との定期連絡会でも話題に挙がっていることから平成28年度中の実施を市と検討してまいります。

(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、平成28年2月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。数日間に渡り繰り返し実施することで、さらなる効果が見込めることから、平成28年度も実施してまいります。大井陸橋下自転車駐車場と上福岡駅西口自転車駐車場の新規定期利用をご希望されるお客様への苗間駐輪場の誘導案内は継続して実施してまいります。  
駐輪場の周知活動として、有人管理での強みをアピールしたりフリーレットの配布活動の実施を検討し、売上改善に尽力してまいります。