

平成26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26年4月1日 ～ 平成27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	その他
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)		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
		定期利用	25,500,000 円	25,625,750 円	100.6%	100.5%	
		当日利用	11,300,000 円	10,785,200 円	96.2%	95.4%	
		(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			5
	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		指定管理開始時に設置した電磁ロック式駐輪機の導入とコンビニ払いによる定期料金の支払いシステムが、経年と共に利用者への周知が進み、利便性が向上したと思われる。定期利用者への新たな試みとして、ふじみ野市上福岡駅西口自転車駐車場では抽選申込み以降の利用希望者を募集する際、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、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よう対策を講じた。管理員の接遇面については、接客・接遇向上研修や月1度実施している場長会議による意見交換、シルバー人材センターと協力することで管理員のサービスの質を向上していくための体制ができている。					

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	
	(2) 調査、会議等の内容 【実施時期】平成26年10月14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。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2,380枚 回収数259枚 回答率10.9％ ①利用料金…とても高い1％ やや高い7％ ちょうど良い36％ やや安い2％ とても安い3％ 無回答51％ ②管理員の対応…大いに満足33％ 満足46％ 普通12％ 不満3％きわめて不満1％無回答5％ ③全体的な満足度等…大いに満足21％ 満足54％ 普通20％ 不満2％ 無回答3％		
利用者からの評価・要望・苦情等	(1) 良好とする評価 係員の皆様いつも丁寧な対応をありがとうございます。みなさんとても親切で励みになっています。これからもよろしくお願いします。 いつもお声かけいただきありがとうございます。管理の方々には良くして頂き感謝しています。これからもよろしくお願いします。 雨が上って、帰宅の際に、係の方が、サドルとハンドルを拭いて下さいました。また、朝のあいさつという嬉しいの声かけ、このような心づかい嬉しいです。 いつも自転車きれいにならべてくれて、出しやすいです。ありがとうございます。 とても整理きれいにさせていただいておりますし、案内もすばやく指示していただきありがたく思っております。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 バイクを使っていますが、バイクとバイクとのすきまがなさすぎます。あと50cmは広げてください。前にマフラーが足にあたってしまいやけどしました。 一部分でもいいので屋根がある場所があるとありがたい。(カッパを着るときに便利) 駐輪場内の路面に雨水がたまる場所があるので改善して欲しい。 一時利用・精算機の案内音声が大きすぎる気がする。 駐輪場(現場)の方は全く問題なくとても気持ちよく利用させていただいています。ただ、以前問い合わせでこちら(日本コンピュータ・ダイナミクス株式会社)に電話で問い合わせたことがあるのですが、電話に出た女性の対応がいい加減ちゃんぶんかんぶんよくありません。ありやダメだ。 《対応措置》 管理人の対応については指定管理者内部での接遇研修を実施・指導を行っている。ラックの増加・施設の敷地面積の広隔については、施設の構造や近隣の民間駐輪場とのバランスに係わる問題なので今後の利用者・市民の声を聞きつつ検討していくものです。 27年度に入ってから駐輪場内に指定管理者のほうで浸透升を数カ所設置。これにより場内の水はけが改善された。 精算機の音声ボリュームについては、調整済み。		

4 事業収支

	指定管理者収支（平成26年度）				市の収支				評価		
		年度計画額		収支実績額			平成26年度決算			平成25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	36,000,000	利用料金	36,410,950	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	23,848	行政財産使用料	11,219	
		自主事業※	55,000	自主事業※	155,314		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	6,839,865	その他	6,501,704	
		計	36,055,000	計	36,566,264		計	6,863,713	計	6,512,923	
	支出	人件費	19,000,000	人件費	18,930,496	歳出	修繕料		修繕料		
		設備管理費	330,000	設備管理費	320,564		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	700,000	光熱水費	689,563		土地・建物賃借料		土地・建物賃借料		
		事業費		事業費			その他		その他		
		事務経費	1,400,000	事務経費	1,377,535						
		本社経費		本社経費							
		その他	14,500,000	その他	14,337,360						
計		35,930,000	計	35,655,518	計		0	計	0		
損益	125,000		910,746		差引	6,863,713		6,512,923			
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】									53.1%		
本社経費が、計画額と実績額で異なる理由											

※自主事業は
該当箇所のみ
記載すること

4

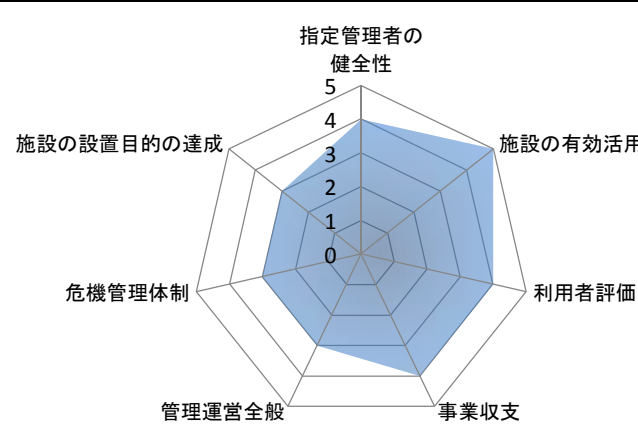
5 管理運営全般 ※すべて「適」で「3」「4」「5」とする場合は、評価理由欄に理由を記載すること。				
区分	確認内容		適否欄	評価
職員配置	1 施設管理運営に必要な人員が適正で有効に配置されているか		適	3
	配置実績			
	2 専門性を備えた職員、有資格者が必要に応じて配置されているか			
	3 労働関係法令を遵守し、職員の適正な労働条件を確保しているか			
	4 職員の資質・能力向上を図り、施設を適切に運営するための取組みや研修がなされたか			
平等利用	1 特定の団体や個人に偏らない、公平・公正な、透明性の高い運営がなされたか		適	
	2 利用許可、減免等の事務手続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	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。今年度は、ふじみ野市苗間第2自転車駐車場内の公木剪定を実施し、落ち葉の目立った場内が綺麗になり、利用者が気持ちよく利用できる環境に改善した。	3
サービス向上	場内 Walker への注意喚起と自転車の出し入れ補助等、管理員全員が同じ意識で実施できる体制ができている。電動空気入れが場内に無料で設置してあることを口コミで知った方が来場された際、駐輪場の利用案内を行うことで、親しみやすい施設運営ができている。普段の業務プラスαの接遇面での向上の努力をしている。	
危機管理対策	指定管理者作成の危機管理マニュアルをもとに、万全な体制をとっていると思われる。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を可能としている。今年度は、管理員向けの情報セキュリティ研修を実施し、個人情報の重要性や管理方法を学んだことで、管理員が改めて定期利用申請書や解約申請書の保管方法を見直し、個人情報の漏えい等が発生しないよう努めている。	

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		その他
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	3			
	危機管理体制	3			
	施設の設置目的の達成	3			
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。 ・駐輪場管理人の中でも場長を選任し月一での場長会議の場を設けるなどし、各駐輪場の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。				
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、定期的に監視・指導をして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も絡むことなので、利用者や市民の声に耳を傾け検討していきたい。

【指定管理者自己評価】

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

ふじみ野市上福岡駅西口自転車駐車場の慢性的な一時利用の満車傾向対策として、満空情報がパソコンや携帯電話から確認できる駐輪場満空情報Webシステムの場内掲示物による告知や管理員によるふじみ野市立サービスセンターへの誘導を行っていることで放置自転車防止にも貢献できました。
一時利用満車時の誘導スペース場所と案内台数を統一したことで、昨年度は利用者から不満の声があがっていた管理員による対応・サービスのバラつきが起きないよう改善しました。定期エリアでの空きスペースの案内や出し入れ補助、雨天時はウェスで車両を拭いていることは弊社で実施したアンケート調査結果で好評を得ることができました。

② 業務の効率化に対する取組

ふじみ野市上福岡駅西口自転車駐車場の年間定期利用抽選の際、落選者へ待機番号を振り電話連絡をとったことで、昨年度の様な一般受付日に早朝から希望者が列をつくる事象を防ぐことができました。電話連絡は弊社サポートセンターのノウハウを活かし、数日に分けて比較的電話がつながりやすい午前中と正午、夕方以降の時間帯にかけることによって一人一人の待機者へ効率良く連絡することができました。

③ その他

ふじみ野市大井陸橋下自転車駐車場及びふじみ野市苗間第1自転車駐車場の一部照明のLED化を実施しました。LED化に伴う施設の照度が上がったことで、学生利用者が多い両施設の安全性が向上したほか、昨年度は15件発生した盗難件数が本年度は8件まで減少したことで防犯にも役立ちました。
ふじみ野市立苗間第2自転車駐車場の公木剪定を実施したことで、年間で落ち葉が目立った施設内の美化に貢献できました。

(2) 管理業務実施上の課題

利用者の自転車形状が多岐にわたり、早朝の利用者が多い時間帯は一時利用ラックへの出し入れが補助なしでは困難なケースが発生しています。管理員による出し入れ補助を行うことで対応していますが、特にチャイルドシートをつけた大型車両が増加傾向にあることで、専用のスペースを確保する必要性の有無など、現場との意見交換を実施しています。今後、専用スペースの確保方法・具体的な台数など検証していきます。

(3) 次年度以降の取組

以前より利用者から要望をいただいているふじみ野市上福岡駅西口自転車駐車場とふじみ野市苗間第2自転車駐車場の水溜り箇所の改善と、強風が吹いた際の車両転倒防止のガードパイプ設置等を貴庁と協議しながら実施していく予定です。