

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	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	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、場内清掃を滞り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	定期利用が満車の施設では、自転車整理や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。 通年で満車状態の大井陸橋下自転車駐車場と苗間第2自転車駐車場利用者を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に誘導している。	
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

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	23,800,000 円	26,275,900 円	101.8%	110.4%	3
	当日利用	11,200,000 円	8,799,700 円	97.9%	78.6%	
(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			
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事。 ・駐輪場の利用に係わる料金の徴収及び還付に関する事。 ・駐輪場の施設、設備及び器具の維持管理に関する事。 ・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。雨具販売を実施。					
利用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。					

4 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	①利
	(2) 調査、会議等の内容	<p>【実施時期】平成29年9月28日～10月19日</p> <p>【調査方法】施設利用者に対し、アンケートを実施。78人から回答を得た。</p> <p>【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>	
	(3) 調査、会議等の結果	<p>アンケート用紙配布数700枚 回収数78枚 回答率11.1%</p> <p>①利用料金(定期利用)…とても高い0.0% やや高い15.0% ちょうど良い50.0% やや安い10.0% とても安い15.0% 無回答10.0%</p> <p>②管理員の対応…大いに満足48.7% 満足42.3% 普通5.1% 不満2.6%きわめて不満1.3%無回答0.0%</p> <p>③全体的な満足度等…大いに満足33.3% 満足47.4% 普通10.3% 不満1.3% きわめて不満1.3% 無回答6.4%</p>	
利用者からの評価・要望・苦情等	(1) 良好とする評価	<ul style="list-style-type: none"> ・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。 ・天候のよし悪しに関係なく、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	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、立っているだけ。	
	《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。クレームを起こ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。	

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	35,000,000	利用料金	34,459,930	歳入	施設使用料	6,500,000	施設使用料	6,500,000
		指定管理料		指定管理料			行政財産使用料	37,396	行政財産使用料	34,280
		自主事業※	156,000	自主事業※	86,571		国庫支出金		国庫支出金	
		雑入		雑入			県支出金		県支出金	
							その他		その他	
		計	35,156,000	計	34,546,501		計	6,537,396	計	6,534,280
	支出	人件費	19,000,000	人件費	21,486,944	歳出	修繕料		修繕料	
		消耗品費	66,000	消耗品費	95,236		保険料	529	保険料	517
		光熱水費	281,000	光熱水費	467,991		指定管理料		指定管理料	
		委託料	1,361,520	委託料	1,820,829		業務委託料		業務委託料	
		賃借料	2,701,308	賃借料	2,701,308		土地・建物賃借料	6,353,424	土地・建物賃借料	6,305,292
		通信費	915,704	通信費	903,380		その他		その他	
		保険料	53,850	保険料	54,090					
		修繕費	320,564	修繕費	160,282					
		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	6,500,000	公租公課	6,500,000					
		現場管理費	0	現場管理費	0					
		一般管理費(本社経費等)	1,800,000	一般管理費(本社経費等)	1,800,000					
		その他	9,400	その他	6,000					
計	33,009,346	計	35,996,060	計	6,353,953	計	6,305,809			
損益	2,146,654		△ 1,449,559	差引	183,443		228,471			
※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】									59.7%	
事業収支における経営分析				収入も支出も計画と異なっている。理由は収入についてはふじみ野駅にて民間の駐輪場へ利用者が推移しており利用が落ち込んでいる為である。支出については、指定管理満了のため原状回復の費用が発生したため増加している。						
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 6時~21時 1人 6時~12時 1人 17時~20時 1人(平日のみ)		
	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	3		
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	<p>・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。</p> <p>・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。</p> <p>・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。</p>		
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。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。大井陸橋下が耐震工事のため半分使えなくなるため、対応が必要である。

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

一時利用については、電磁ロック式駐輪機と自動精算機、定期利用についてはコンビニ払いによる定期料金の支払いシステムを活用して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。

自主事業として雨具の販売を上福岡駅西口自転車駐車場と苗間第2自転車駐車場にて行いました。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おります。利用者からは非常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

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、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、利用者がスムーズに帰宅できる環境を創出することに努めました。

③ その他

苗間第1自転車駐車場の樹木が生い茂っていたため剪定を実施いたしました。剪定については入間東部シルバー人材センターへ業務を委託し地元企業の活用に貢献いたしました。

(2) 管理業務実施上の課題

上福岡駅西口自転車駐車場については一時利用の需要が非常に強いため慢性的に受け入れが不足している状況となっており、多くの利用者に満車のため他の駐輪場を利用するよう案内している状況となっています。

大井陸橋自転車駐車場については一時利用の空きが非常に目立ち定期利用の需要が強いため一時利用と定期利用配分が課題となっています。併せて耐震補強工事による収容台数の減少が大きな課題と感じております。

(3) 次年度以降の取組