

## 令和6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 令和6年4月1日 ~ 令和7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及びふじみ野市自転車駐車場	所管課	道路課
指定管理者名	高見沢サイバネティックス	施設分類	その他
指定期間	令和6年4月1日 ~ 令和12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(サービスセンター自転車駐車場は平成18年3月30日)	指定回数	2回
施設設置目的	駅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	<p>【開設】 平成17年10月1日(サービスセンター自転車駐車場は平成18年3月30日)</p> <p>【敷地面積・延床面積】 上福岡駅前西口自転車駐車場700㎡、自転車530台・原付40台(一時利用 自転車130台、原付5台)駐車可能 サービスセンター自転車駐車場309.16㎡、一時利用 自転車300台駐車可能 苗間自転車駐車場838㎡、自転車450台・原付20台(一時利用 自転車83台、原付15台)駐車可能 大井陸橋下自転車駐車場831㎡、自転車600台・原付40台駐車可能</p> <p>【主な施設】自転車駐車場</p>		
管理運営の基本方針	<ul style="list-style-type: none"> <li>・市が運営する駅周辺自転車駐車場として、安全・安心・効率的な運営</li> <li>・市営自転車駐車場として利用者に親しめる対応・サービスのある運営</li> <li>・駅の周辺の自転車駐車施設として適正な利用者の集客を目指す運営</li> </ul>		
指定管理者の主な業務	自転車駐車場の管理運営業務		

### 評価項目

- 【評価基準】
- 5：指定管理者のノウハウや努力等により、要求水準を大きく上回っている場合
  - 4：要求水準を上回っている場合
  - 3：要求水準を満たしている場合
  - 2：要求水準を下回っている場合
  - 1：要求水準を大きく下回る場合（改善指導が必要）

#### 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いる	3
区分	具体的な取組の状況・実績	
施設の維持管理	管理員が日常的に、施設点検や場内を清掃を行い、環境保持に努めている。	
サービス向上	<ul style="list-style-type: none"> <li>・リアルタイム満空表示のWEB上公開や24時間365日対応のコールセンターを設置。</li> <li>・定期利用の希望があった場合、空きスペースがある自転車駐車場を案内している。</li> <li>・利用者に対してのあいさつの励行。</li> </ul>	
危機管理対策	管理員が日常的に整理整頓することで、有事にも即時に対応できるようしている。	

#### 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
外部専門家からの指摘事項の概要	現預金残高が多く、キャッシュフローも問題なし。監査法人の監査を受けており、財務内容は信頼できる。	3
その他特記事項	なし	

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
		定期利用・一時利用	48,957,000 円	43,482,420 円	109.0%	88.8%	3
		（特記事項） 令和6年度から料金を改定した。以下は、主な改定内容。 ○自転車定期利用 【改定前】年額15,000円 【改定後】年額18,000円 ○自転車一時利用 【改定前】一日100円 【改定後】一日150円					
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>・自転車駐車場の利用の許可に関すること</li> <li>・自転車駐車場の運営管理に関すること</li> </ul>		追加事業	なし		
	自主事業	<ul style="list-style-type: none"> <li>・駐輪場内に災害用ベンダーとしての自動販売機設置</li> <li>・バリカー（転倒防止柵）の設置</li> <li>・省エネルギーのためのLED化</li> <li>・防犯カメラの設置</li> <li>・AEDの設置</li> </ul>		未実施事業	なし		
利用サービス向上の取組	<ul style="list-style-type: none"> <li>・リアルタイム満空表示のWEB上公開</li> <li>・24時間365日対応のコールセンター</li> <li>・防犯用看板・横断幕の設置</li> </ul>						

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	現場管理員による利用者要望の聞き取り、各現場における投書箱への要望の投函等	3
	(2) 調査、会議等の内容	①現場管理員による利用者への要望の聞き取りの実施。 ②利用者から指定管理者本部（本社）への電話等による意見及び要望の把握。	
	(3) 調査、会議等の結果	利用者からの意見・要望等を把握すると共に、対応策を構築し、市への月一回の定例会時に報告した。	
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"> <li>・自転車駐車場内が清潔に保たれおり、感謝している。</li> <li>・駐車された自転車等を現場管理員により、整理され、自転車の出し入れがしやすい。</li> </ul>	3
	(2) 苦情・改善等の要望事項	①自転車が整理されることにより、利用者が自転車を出す際に、自転車の場所がわかりにくくなること、また出しにくくなることがある。（上福岡・陸橋下） ②自転車を出すときに現場管理員に手伝ってもらいたかったが、動かない管理員がいた（上福岡） ③利用料金を値上げされて困る（陸橋下・苗間） 《対応措置》 ①自転車の整理は快適な駐車場の維持管理に不可欠であり、整理の際には、利用者が駐車した列をできる限り変えず、見つかることができるように工夫するよう現場管理員に指導した。 ②自転車の出し入れ時に現場管理員が対応できなかった理由は、他の作業中で利用者の依頼を認識できなかったことによる。現場管理員には利用者目線で考え、例えば利用者が管理員を見た際には声をかけるよう指導した。	

5 事業収支

(単位：円)

	指定管理者収支（令和6年度）				市の収支				評価	
	年度計画額		収支実績額		令和6年度決算		令和5年度決算（前年度）			
	項目	金額	項目	金額	項目	金額	項目	金額		
①指定管理 業務事業収支	収入	利用料金	48,957,000	利用料金	43,482,420	歳入	施設使用料	4,350,819	施設使用料	6,500,000
		事業収入	0	事業収入	0		行政財産使用料	32,670	行政財産使用料	32,670
		指定管理料	0	指定管理料	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	
		自主事業からの充当	84,000	自主事業からの充当	89,545		その他		その他	
		計	49,041,000	計	43,571,965		計	4,383,489	計	6,532,670
	支出	人件費	20,963,000	人件費	21,566,613	歳出	修繕料		修繕料	
		消耗品費	440,000	消耗品費	277,548		保険料		保険料	
		光熱水費	915,000	光熱水費	579,343		指定管理料		指定管理料	
		委託料	4,270,000	委託料	3,427,400		業務委託料		業務委託料	
		賃借料	637,000	賃借料	664,246		土地・建物賃借料	4,062,624	土地・建物賃借料	6,417,600
		通信費	1,273,000	通信費	1,428,988		その他		その他	
		保険料	13,000	保険料	11,720					
		修繕費	5,391,000	修繕費	5,312,707					
		事業費（市指定事業）	0	事業費（市指定事業）	0					
		公租公課	3,988,000	公租公課	2,751,658					
		一般管理費（本社経費等）	540,000	一般管理費（本社経費等）	540,000					
		一般管理費（現場経費等）	2,096,000	一般管理費（現場経費等）	2,156,663					
		安全管理費	317,000	安全管理費	253,440					
備品購入費	13,000	備品購入費	0							
計	40,856,000	計	38,970,326	計	4,062,624	計	6,417,600			
収支	8,185,000		4,601,639		差引	320,865		115,070		
②市への納付金 ※納付金がある施設のみ	市への納付金	支出	4,100,000	支出	4,350,819					
③最終収支（①－②）	収支	4,085,000		250,820						
●自主事業収支	自主事業収支	収入	84,000	収入	89,545					
		支出	0	支出	0					
		自主事業収支	84,000	自主事業収支	89,545					
分析	人件費比率【人件費／指定管理者事業支出】								55.3%	
	事業収支における経営分析				在宅勤務の増加に伴う通勤者の減少により、自転車駐車場の利用者数の拡大は困難である。令和5年度末にはラックのリース期間が終了し、所有に移行したことで令和6年度は賃借料が減少し、収支が改善した。					
	一般管理費が、計画額と実績額で異なる理由				一般管理費は人件費の10%としているため、人件費の実績額が計画額を上回ったことに伴い、一般管理費も実績額が計画額よりも増加した。					

6 管理運営全般

※すべて「適」で「3」。「4」・「5」・「否」とする場合は、必ず特記事項欄に理由を記載すること。

区分	確認内容	適否欄	評価
市との連携	1 市への報告、連絡、相談又は協議が適切に行われたか	適	3
	2 市からの指示等に対し適切な対応が図られたか		
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	
	配置実績 ・サービスセンター（午前7時～午後6時に常駐。） ・サービスセンター以外（午前6時～午後0時、午後3時～午後6時に常駐。）		
	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	
	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	
	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	
	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	
	1 日常的、定期的に業務の点検、監視が行われたか		
特記事項	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	適	

7 危機管理体制

※すべて「適」で「3」。1箇所でも「否」の場合は「1」。「4」・「5」・「否」とする場合は、必ず特記事項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		
特記事項			

総合評価

【総合評価】 A:とても優れている/B: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

総合評価	評価項目	評価	総合評価		その他
	施設の設置目的の達成	3	C		
指定管理者の健全性	3				
施設の有効活用	3				
利用者評価	3				
事業収支	3				
管理運営全般	3				
危機管理体制	3				

評価理由	特筆すべき事はないが、全体として概ね良好である。		
取組・改善案等	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
	令和5年度の収支において、2,558,280円の赤字の状況であった。	利用料金の改定（値上げ）及び自転車ラックのリース料支払い期間の終了に伴う賃借料の減により、収支が改善された。	さらに収支を改善するため、支出の削減に加えて、指定管理者に自転車駐車場の利用率を向上させる方法を検討し提案するよう促していく。

指定管理者自己評価	
<p>(1) 評価期間の取組に対する評価</p> <p>① サービス向上に向けての取組</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>場内の周知看板等の案内を新しいものに交換し、古いものは撤去し、利用料金、利用案内が見やすくなるように努めた。</li> <li>定期申込のやり方にスマートフォン等からのweb申込みを追加し、利用者の利便性の向上を図った。</li> </ul> <p>なお、従来のハガキ方式も継続して、webに対応できない利用者へも配慮している。</p> <p>② 業務の効率化に対する取組</p> <p>これまで、市の施設で一週間程度行っていた定期利用申し込みの受付を、WEBとハガキによる方式に集約することで、会場設営に伴う費用及び人件費を削減した。</p> <p>③ その他</p> <p>引き続き、大雨や台風などの自然災害に対しては、現場管理者と緊密に連携し、事前対応と事後確認を徹底する。また、利用者及び市の担当部署への適時の連絡を実施する。</p> <p>(2) 管理業務実施上の課題</p> <p>一時利用における利用者数が、施設全体で前年度の80%を下回る状況となり、利用料金収入に影響が出ている。これは、令和6年度からの利用料金の値上げに伴うものと考えられる。</p> <p>(3) 次年度以降の取組</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>一時利用における利用者数の状況を注視し、その状況次第では、利用料金体系の見直しを市と協議したい。</li> <li>現場管理員の配置体制の一部見直しを図り、経費の削減による収支改善を図る。</li> </ul>	