

令和4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4年4月1日 ~ 令和5年3月31日

施設状況

施設名称	自転車駐車場（上福岡駅前西口自転車駐車場ほか4施設）	所管課	道路課
指定管理者名	（株）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2年4月1日 ~ 令和6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	
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 苗間第1自転車駐車場499㎡、自転車340台・原付20台駐車可能 苗間第2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：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：業務等が目標値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している。</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に努めている。</li> </ul>	
危機管理対策	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。	

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・自主事業	49,000,000 円	41,680,390 円		85.1%	3
		(特記事項) 新型コロナウイルスの影響から、利用者の減少を見込んだ計画・目標を設定したが想定以上に利用が伸びなかった。					
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事</li> <li>・自転車駐車場の運営管理に関する事</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	利用者に対するアンケートによる（令和4年度はふじみ野市のアンケートと共同）	
	(2) 調査、会議等の内容	【実施時期】令和4年11月 【実施方法】施設利用者に対し実施	
	(3) 調査、会議等の結果	各自自転車駐車場に回収箱を設置し、アンケート用紙を回収した。また、管理員より口頭でアンケートのご協力のお願いと受取回収を実施した。	
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>・管理員が場内整理してくれて助かる</li> <li>・いつも挨拶してもらい気持ちが良い</li> <li>・場内清掃してキレイにしてもらって有難い</li> <li>・いつも利用させてもらって有難い</li> </ul>	
	(2) 苦情・改善等の要望事項	<ul style="list-style-type: none"> <li>・一部雨漏りや鳥フン害がある（大井陸橋下）</li> <li>・一部管理員の態度が横柄（上福岡駅西口）</li> <li>・屋根をつけてほしい（上福岡駅西口）</li> <li>・学生は優先的に定期利用させてほしい（上福岡駅西口）</li> <li>・往復ハガキによる申し込みではなく、WEBなどを利用者方法に変更してほしい（苗間第2）</li> <li>・照明が暗い（苗間第2）</li> </ul> 《対応措置》 ①管理員の態度について、年度替わりに改めて指示・通達を行いました。 ②照明やフン害については、改めて現地を調査し市と協議のうえ対応したい。	

5 事業収支

(単位：円)

	指定管理者収支（令和4年度）				市の収支				評価	
	年度計画額		収支実績額		令和4年度決算		令和3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	49,000,000	利用料金	41,680,390	歳入	施設使用料	6,500,000	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	19,463	行政財産使用料	19,463
		指定管理料	0	指定管理料	0		国庫支出金	0	国庫支出金	0
		雑入	0	雑入	0		県支出金	0	県支出金	0
		管理運営費への充当	0	管理運営費への充当	0		その他	0	その他	0
		計	49,000,000	計	41,680,390		計	6,519,463	計	6,519,463
	支出	人件費	25,374,000	人件費	23,442,509	歳出	修繕料	0	修繕料	0
		消耗品費	712,000	消耗品費	444,475		保険料	0	保険料	0
		光熱水費	458,000	光熱水費	686,298		指定管理料	0	指定管理料	0
		委託料	1,222,000	委託料	5,152,220		業務委託料	0	業務委託料	0
		賃借料	5,092,000	賃借料	6,078,963		土地・建物賃借料	0	土地・建物賃借料	0
		通信費	305,000	通信費	1,154,600		その他	0	その他	0
		保険料	50,000	保険料	13,480					
		修繕費	203,000	修繕費	16,500					
		事業費（市指定事業）	509,000	事業費（市指定事業）	0					
		公租公課	3,037,000	公租公課	2,144,822					
		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）	2,537,000	一般管理費（現場経費等）	2,389,252					
		安全管理費	611,000		316,800					
		備品購入費	30,000		18,020					
	計	40,680,000	計	42,397,939	計	0	計	0		
収支	8,320,000		△ 717,549		差引	6,519,463		6,519,463		
②自主事業 収支	自主事業 収支	収入	100,000	収入	149,181					
		支出		支出						
		自主事業収支	100,000	自主事業収支	149,181					
③収支 ※指定管理 事業+自主事業 (①+②)	収支	8,420,000		△ 568,368						
④市への 納付金 ※納付金がある施設のみ	市への 納付金	支出	6,500,000	支出	6,500,000					
⑤最終収支 (③-④)	収支	1,920,000		△ 7,068,368						
⑥新型コロナ ウイルス感染 拡大防止に係 る過年度指定 管理料（令和3 年度分）	（収入）市からの給付額		0		（歳入）指定管理者からの返還額		0			
	（支出）市への返還額		0		（歳出）指定管理者への給付額		0			
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				・新型コロナウイルスの影響による利用者の減少を鑑み、係員の配置変更などで人件費を削減する計画だったが、計画が遅れ年度半ばからの変更になったため支出削減額が計画のとおりにならなかった。					
	一般管理費が、計画額と実績額で異なる理由									

## 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。なお、苗間第1・第2は一体管理）		
	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		
特記事項			

## 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】 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

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	4				
事業収支	2				
管理運営全般	3				
危機管理体制	3				

評価理由	<ul style="list-style-type: none"> <li>・自転車駐車場利用者に対しての利用に関するアンケート結果は、施設の構造に起因するものが多かった。サービスについては、概ね好印象であった。</li> <li>・令和4年度は前年度ほどではないものの、新型コロナウイルスの影響による利用者減の影響があるため、年度計画額が全体的に見込み違いとなってしまったため、事業収支がマイナスとなってしまった。</li> </ul>
------	--

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
	<ul style="list-style-type: none"> <li>・新型コロナウイルスの影響もあり、収入の増加は期待できないため、支出の削減を図る。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・新型コロナウイルス後の生活習慣（テレワーク、オンライン授業など）の浸透が影響し、事業収支はマイナスとなった。</li> <li>・係員の配置の見直しなど、支出削減を図ったが、年度途中からの変更だったので効果が十分に発揮できなかった。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>指定管理者に対して、新型コロナウイルスの影響が残ることを踏まえたうえで、適正な管理運営となるように指導する。</li> </ul>

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  
 上福岡駅西口自転車駐車場出入口横に歩道乗り入れ自転車に対し降車を促す看板を設置し、更に係員により利用者へ場内では自転車を降車しての利用を促す声掛けを適宜実施致した。  
 昨年度同様、県立ふじみ野高校の校内へ、大井陸橋下及び苗間第1・第2の定期利用を案内するポスターの掲出を頂き年間で約50名ほど利用した。  
 自転車駐車場へAED装置を設置し、また、バッテリー交換など定期的なメンテナンス及び管理員への仕様講習の受講など緊急時にも的確に対処できるようにしている。

②業務の効率化に対する取組  
 定期募集については、例年通り会場（市産業文化センター）設営により一次募集申込受付を実施した。追加募集については昨年度の反省から、上福岡駅西口については2次抽選を実施し駐車場周辺の混乱を避けての募集受付を可能とした。大井陸橋下・苗間第1・第2については、一次募集申込受付終了直後より2次募集を継続して実施し、利用者申込を適時対応した。  
 10月からシルバー人材センター協力のもと、午後の管理員配置時間の短縮を実施し、業務の効率化を図った。  
 場内設置機器の不具合発生の際は、24時間365日受付のコールセンターにて利用者からの連絡を受ける体制を整備し、状況に応じて契約警備会社から警備員を派遣する。また機器故障に際しては専門要員を速やかに派遣することで、迅速な修繕を行い利用者の不便が最小限となるよう、対応している。

③その他  
 大雨・台風など天災に際し、各現場に事前に場内備品の飛散防止などの注意喚起を行い、事後には現場状況の確認を行うなど、連絡を密にとるようにしている。

(2) 管理業務実施上の課題  
 新型コロナ感染症の影響がまだ残るが、利用者（特に一時利用者）の一部復調により収入が昨年度比で微増（約1.7%）となった。また、10月からの場内管理員の配置変更の実施等もあり、収支として昨年度と比べて約27%赤字額が縮小した。

(3) 次年度以降の取組  
 新型コロナ感染症については年度が改まって5類扱いに変更されるなど、行動制限が解除され人の動きがコロナ前に戻りつつあるなど自転車駐車場についても利用者が徐々に（コロナ前に）戻りつつある。一方でウクライナ情勢を端緒として世界的なインフレ動向よりエネルギーや資材費など高騰している。そのため、自転車駐車場運営に当たっては、各種光熱費の抑制使用や備品類の丁寧な使用により、破損交換などを抑えるなど支出削減を図るとともに、戻りつつある利用者への適時・的確な利用案内を行うことで利用者数を増加させ、一層の収入増を図る対応を行いたいと考えている。