

令和3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3年4月1日 ~ 令和4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"> ・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 ・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 ・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 		
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"> ・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。 ・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。一時利用が満車の場合は、空きスペースを作り収容に努めている。 ・利用者に対してのあいさつの励行に努めている。 	
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	35,880,000	円	41,352,560	円	
（特記事項） 新型コロナウイルスの影響から、利用者の減少を反映させた計画・目標には達したが、黒字にはならなかった。						
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"> ・自転車駐車場の利用の許可に関する事 ・自転車駐車場の運営管理に関する事 		追加事業	上福岡西口自転車駐車場への看板設置を準備した。	
	自主事業	<ul style="list-style-type: none"> ・駐輪場内に災害用ベンダーとしての自動販売機設置 ・バリアカー(転倒防止柵)の設置 ・省エネルギーのためのLED化 ・防犯カメラの設置 ・AEDの設置 		未実施事業	なし (新型コロナウイルスの感染拡大防止のためにポンチョとサドルをふくためのタオルの貸し出しを中止している件は含めず)	
利用サービス向上の取組	<ul style="list-style-type: none"> ・リアルタイム満空表示のWEB上公開 ・24時間365日対応のコールセンター ・防犯用看板・横断幕の設置 					

4 利用者評価

区分	内容	評価
利用者の 要望把握	<p>(1) 利用者要望把握方法 利用者に対するアンケート調査</p> <p>(2) 調査、会議等の内容 【実施時期】令和4年3月 【調査方法】施設利用者に対し実施</p>	
	<p>(3) 調査、会議等の結果</p> <p>○アンケート配布総数 2,110枚、回収51枚(回収率7.9%) 上福岡駅西口 配布680枚、回収54枚(回収率7.9%)、サービスセンター 配布300枚、回収35枚(回収率11.6%)、大井陸橋下 配布530枚、回収41枚(回収率7.7%)、苗間第1・2 配布600枚、回収38枚(回収率6.3%)</p> <p>主なアンケート結果 ○利用者からはおおむね好評をいただいている。特に、場内の清潔さと管理員の接客マナー及び安全面については高評価をいただいております。管理員の日頃の業務に取り組む姿勢が高く評価されている。</p> <p>・利用種別(人) サービスセンター (定期利用0人、一時利用60人)、苗間第1・第2 (定期利用16人、一時利用22人)、大井陸橋下 (定期利用44人、一時利用0人)、上福岡西口(定期利用32人、一時利用17人)</p> <p>・年代について(人) サービスセンター (10代1人、20代2人、30代6人、40代11人、50代12人、60代12人、70代10人、80代6人)、苗間第1・第2 (10代9人、20代2人、30代1人、40代4人、50代10人、60代8人、70代7人、80代0人)、大井陸橋下 (10代3人、20代2人、30代5人、40代3人、50代15人、60代11人、70代4人、80代1人)、上福岡西口(10代5人、20代4人、30代5人、40代9人、50代13人、60代11人、70代4人、80代0人)</p> <p>・お住まいについて サービスセンター (ふじみ野市37人、川越市23人)、苗間第1・第2 (ふじみ野市33人、富士見市1人、川越市1人、県内4人)、大井陸橋下 (ふじみ野市33人、富士見市6人、県内5人)、上福岡西口 (ふじみ野市22人、川越市29人)</p> <p>・利用目的について(人) サービスセンター (通勤37人、通学1人、その他21人)、苗間第1・第2 (通勤32人、通学9人、その他0人)、大井陸橋下 (通勤40人、通学3人、その他1人)、上福岡西口 (通勤42人、通学7人、その他2人)</p> <p>・利用頻度について(人) サービスセンター (通勤37人、通学1人、その他21人)、苗間第1・第2 (通勤32人、通学9人、その他0人)、大井陸橋下 (通勤40人、通学3人、その他1人)、上福岡西口 (通勤42人、通学7人、その他2人)</p> <p>・利用時間について(人) サービスセンター (1時間以内9人、3時間以内9人、半日29人、1日12人)、苗間第1・第2 (1時間以内0人、3時間以内1人、半日32人、1日8人)、大井陸橋下 (1時間以内0人、3時間以内0人、半日29人、1日14人)、上福岡西口 (1時間以内0人、3時間以内0人、半日36人、1日15人)</p> <p>・電子マネーカードの保有について(人) サービスセンター (交通系IC47人、流通系0人、両方ある5人、持っていない8人)、苗間第1・第2 (交通系IC28人、流通系0人、両方ある2人、持っていない11人)、大井陸橋下 (交通系IC30人、流通系0人、両方ある2人、持っていない11人)、上福岡西口 (交通系IC39人、流通系1人、両方ある0人、持っていない9人)</p> <p>・電子マネーの駐輪場利用について(人) サービスセンター (よく使う25人、たまに使う13人、使わない21人)、苗間第1・第2 (よく使う3人、たまに使う4人、使わない34人)、大井陸橋下 (よく使う3人、たまに使う5人、使わない34人)、上福岡西口 (よく使う12人、たまに使う9人、使わない28人)</p> <p>Q1.自転車放置禁止区域があることを知っていますか？ サービスセンター (知っていた50人、知らなかった9人)、苗間第1・第2 (知っていた37人、知らなかった4人)、大井陸橋下 (知っていた41人、知らなかった2人)、上福岡西口 (知っていた48人、知らなかった3人)</p> <p>Q2.ふじみ野市で自転車駐輪場を利用する理由について(複数回答) サービスセンター (無料があるから10人、盗難の心配がないから27人、料金が安いから7人、駅が近いから34人、移動時間を短縮できる6人、撤去されたことがあるから2人、その他1人)、苗間第1・第2 (無料があるから0人、盗難の心配がないから12人、料金が安いから14人、駅が近いから11人、移動時間を短縮できる7人、撤去されたことがあるから3人、その他1人)、大井陸橋下 (無料があるから1人、盗難の心配がないから18人、料金が安いから12人、駅が近いから17人、移動時間を短縮できる13人、撤去されたことがあるから2人、その他0人)、上福岡西口 (無料があるから0人、盗難の心配がないから15人、料金が安いから20人、駅が近いから30人、移動時間を短縮できる10人、撤去されたことがあるから1人、その他0人)</p> <p>Q1.駐車料金について サービスセンター (高い4人、普通48人、安い7人)、苗間第1・第2 (高い8人、普通21人、安い7人)、大井陸橋下 (高い5人、普通26人、安い13人)、上福岡西口 (高い3人、普通32人、安い15人)</p> <p>Q2.駐輪場の清潔さについて サービスセンター (清潔40人、普通19人、汚い0人)、苗間第1・第2 (清潔29人、普通12人、汚い0人)、大井陸橋下 (清潔31人、普通10人、汚い2人)、上福岡西口 (清潔28人、普通23人、汚い0人)</p> <p>Q3.駐輪場内の安全面(防犯・照明)について(人) サービスセンター (大変安心23人、安心30人、普通6人、不安0人、大変不安0人)、苗間第1・第2 (大変安心5人、安心22人、普通14人、不安0人、大変不安0人)、大井陸橋下 (大変安心10人、安心22人、普通10人、不安2人、大変不安0人)、上福岡西口 (大変安心14人、安心25人、普通11人、不安0人、大変不安1人)</p> <p>Q4.駐輪場管理員のマナー・接客について サービスセンター (大変満足17人、満足11人、普通6人)、苗間第1・第2 (大変満足9人、満足21人、普通11人)、大井陸橋下 (大変満足18人、満足20人、普通5人)、上福岡西口 (大変満足17人、満足22人、普通10人)</p> <p>Q5.定期利用募集については掲示、市HP、市報、ネコの目へ発信していますがいかがですか。 サービスセンター (今のままでよい12人、不十分1人、知らなかった22人)、苗間第1・第2 (今のままでよい31人、不十分2人、知らなかった8人)、大井陸橋下 (今のままでよい33人、不十分1人、知らなかった8人)、上福岡西口 (今のままでよい35人、不十分1人、知らなかった13人)</p>	

利用者からの 評価・要望・ 苦情等	<p>(1) 良好とする評価</p> <p>○接遇(サービス) サービスセンター ・いつもありがとうございます。・自転車の出し入れ時はお手伝いいたしております。・上福岡は駐輪場が少ないので助かっています。・川越市民も使えるのでありがたいです。・バンクしたときに助けていただきました。</p> <p>苗間第1・第2 ・管理員さん、毎日気持ちいい挨拶をありがとうございます。・家族4人利用しているので今の料金設定はありがたいです。・管理員さんが毎朝挨拶してくださるとてもうれしいです。</p> <p>大井陸橋下 ・ふじみ野駅西口の自転車駐輪場は限られており、ここは比較的手ごろな価格での利用ができるので今後も続けてほしい。・管理員の方が毎朝整頓いただいているおかげでいつも気持ちよく利用できていますので、とても感謝しています。・朝達ったとき必ず行ってらっしゃいと声をかけてくれます。気持ちいいと思います。・朝からよく頑張っている。</p> <p>上福岡西口 ・いつも笑顔で挨拶してくださるので安心できます。ありがとうございます。いつも声をかけてくださり、風の強い日は向きを変えて倒れにくくして下さい、とても感謝しています。</p> <p>○施設(設備) サービスセンター ・屋根があるので濡れなくて助かります。</p>
	<p>(2) 苦情・改善等の要望事項</p> <p>○接遇(サービス) サービスセンター ・通勤で使いたいので12時間100円にしてほしい。・無料時間を増やしてほしい。・自転車と自転車が狭い。</p> <p>苗間第1・第2 ・前年度のシール交換の時、はがしにくい。・朝早くから夜遅くまで係の方が滞在していますが、15時～17時頃までで問題ないと思います。・駐車料金が駅から遠いのに高い(年間12,000円くらいでいいと思う)・電子マネーがチャージできるようになると良い。空気入れがあるとありがたい。</p> <p>大井陸橋下 ・空気入れがあると便利です。・一時利用もあると有難いです。</p> <p>上福岡西口 ・なるべく自転車を移動しないでほしい。・マナーの問題ですが自転車のカゴにごみ・マスクなどを入れる人がいます。注意したり張り紙をしてほしい。</p> <p>○施設(施設) サービスセンター ・ラックが少ない。・台数が少なく買い物がつらい。・時間帯によっては停める場所がないので不便です。もっと駐輪場を作ってほしい。・でm同自転車のスペースを作ってほしい。</p> <p>苗間第1・第2 ・屋根付きの駐輪場ができるとうれしいです。</p> <p>大井陸橋下 ・防犯カメラがあると便利。</p> <p>○その他 苗間第1・第2 ・定期利用の申し込みを行っているが、抽選でなく更新制にしてもらえるとうれしい。・当選のお知らせが遅すぎる。また、料金支払いの日までが短くて困る。・何年も継続して利用している客へのメリットがない(マイル・ポイントは常識では)・シニア割引制度の導入を検討していただくと助かります。</p> <p>大井陸橋下 ・定期利用者も電子マネー・クレジットカード可にして欲しい。・登録の仕方が面倒、はがき→登録に行くをもっと簡単にしたい。</p> <p>上福岡西口 ・2次募集で朝から人が溢れてびっくりました。競争率が高くて辛い。もう一箇所開所してもらえないでしょうか。・場内は降りてと、掲示があるが自転車に乗っている人がいる。係員は見つけたら注意してもらいたい。・通学を優先してほしい。駅から1km内の人は定期は利用不可とかしないと本当に使いたい人が当選しない。</p> <p>《対応措置》 ○接遇(サービス) 現場係員に助言・指導を行います。また、サービスセンターと情報共有を行います。</p> <p>○施設(施設) 検討中。 なお、サービスセンター及び上福岡駅西口の駐輪スペースの不足については、アンケート後に付近に民間の一時利用専用の自転車駐輪場が開業したため、現在も不足が続いているかを注視する必要があります。</p> <p>○その他 検討中</p>

5 事業収支

(単位：円)

	指定管理者収支 (令和3年度)				市の収支				評価	
	年度計画額		収支実績額		令和3年度決算		令和2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	35,750,000	利用料金	41,202,490	歳入	施設使用料	6,500,000	施設使用料	6,500,000
		事業収入	130,000	事業収入	150,070		行政財産使用料	19,463	行政財産使用料	17,928
		指定管理料		指定管理料			国庫支出金	0	国庫支出金	0
		雑入		雑入			県支出金	0	県支出金	0
		管理運営費への充当		管理運営費への充当			その他	0	その他	0
		計	35,880,000	計	41,352,560		計	6,519,463	計	6,517,928
	支出	人件費	27,000,000	人件費	26,738,552	歳出	修繕料	0	修繕料	0
		消耗品費	712,000	消耗品費	373,039		保険料	0	保険料	0
		光熱水費	523,000	光熱水費	596,741		指定管理料	0	指定管理料	0
		委託料	3,820,000	委託料	3,893,820		業務委託料	0	業務委託料	0
		賃借料	6,078,000	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	1,079,000	通信費	1,095,539		その他	0	その他	0
		保険料	15,000	保険料	13,480					
		修繕費	203,000	修繕費	19,800					
		安全管理等	320,000	安全管理等	316,800					
		備品購入費	30,000	備品購入費	4,180					
		市指定事業費(植栽剪定費他)	150,000	市指定事業費(植栽剪定費他)	0					
		公租公課	1,650,000	公租公課	2,246,022					
		現場管理費	2,700,000	現場管理費	2,673,854					
一般管理費(本社経費等)	540,000	一般管理費(本社経費等)	540,000							
計	44,820,000	計	44,590,790	計	0	計	0			
収支	△ 8,940,000		△ 3,238,230		差引	6,519,463	6,517,928			
②自主事業収支	自主事業収支		自主事業収支							
③収支 ※指定管理事業+自主事業 (①+②)	収支	△ 8,940,000		△ 3,238,230						
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	△ 15,440,000		△ 9,738,230						
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2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】							60.0%		
	事業収支における経営分析				主な収支増減理由 ・前年度は新型コロナウイルス影響により利用者の減少が大きく、今年度計画額を低く計画していたことから、今年度は増収となった。 しかしながら、黒字にはならなかった。					
	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。） 午前10時～午後4時は責任者と管理員の2名。その他の時間帯1名。		
	・サービスセンター以外（午前6時～午後9時に常駐。なお、苗間第1・第2は一体管理） 平日の午前7時～午前10時は2名。その他の時間帯1名。土・日・祝は1名。		
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実行されたか	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	年度途中から毎月定期的な打ち合わせを行うことにより改善されるようになった。 また、利用者の安全のため看板設置の準備を進めるなど、施設環境の改善に配慮している。		

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	<p>・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、施設の構造物等や料金決済の多様化にに対しての要望があったものの、係員の接遇及びサービスについては、概ね好印象であった。</p> <p>・令和3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たため、事業収支がマイナスとなってしまった。</p>				
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		
	<p>・前年度からは、利用者が増えたものの、新型コロナウイルスの影響があり、年度計画額には達していない。</p>	<p>・前年度に引き続き、利用実績は新型コロナウイルスの影響が大きく影響し、事業収支はマイナスとなった。</p>	<p>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。</p>		

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 上福岡西口自転車駐車場の出入口横に、歩道乗り入れ自転車に対し降車して利用を促す注意看板を取り付ける準備をしました。また、県立ふじみ野高校さま校内に、苗間第1・第2及び大井陸橋下の各自転車駐車場の自転車定期利用の案内ポスターの掲出を提案・了承頂いて実施致しました。各自転車駐車場へAED（自動体外除細動器）の導入および管理員への使用講習を受講させ、心肺異常といった緊急事態へも対応可能としております。</p> <p>②業務の効率化に対する取組 昨年同様、年間定期について一次募集から追加募集まで場内告知に加えてWEB（ネコの目）告知を行うなど適時情報提供を行っております。駐輪機器の不具合発生の際は24時間365日対応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ており、必要に応じ警備会社を派遣し対応致します。また機器故障が発生した際は専門のメンテナンス要員を派遣し、速やかに修繕を行う体制をとっており利用者にとってご不便が最小限となるように適切な対応を行っております。</p> <p>③その他 1月に融雪剤を事前に購入し雪害に備えました。天災（地震・台風・大雨など）発生時、現場に状況確認を行うなど連絡をとるようしております。サービスセンターでは引き続きプリペイドカードによる回数券による運用を実施し、頻りに利用される方への利便性向上を図っております。</p> <p>(2) 管理業務実施上の課題 今年度も昨年度同様、新型コロナ感染症の影響がありますが、利用者数の一部復調により収入が昨年度より若干増加（昨年度比約6.5%）がありましたため、当初見込んでいた赤字額を縮小（約37%の赤字額の縮小）することができました。但し、次年度の一次募集定期利用者数につき、前年度比約9.4%と利用者の回復には至っておらず、利用者収入の動向を今後も注視していく必要があります。その為収支改善に向けて、今年度もふじみ野市様と協議させていただきながら進めて行きたいと考えております。</p> <p>(3) 次年度以降の取組 昨年度から引き続き、収支改善（特に支出を抑える方策の検討・実施）を図って参りますが、対応に当たりましてはなるべく利用者へのご不便をおかけすることの無いよう十分考慮し、バランス感のある運営管理を心掛けたいと考えております。</p>	