

令和5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5年4月1日 ～ 令和6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	1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	【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） 【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 【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：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	・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。 ・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	50,100,000円	39,889,258円	95.7%	79.6%	
		(特記事項) テレワークの定着により、コロナ前程の収入は見込めないと計画・目標を前年比微増にしたが、実績としては前年比マイナスとなっている。					
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	・自転車駐車場の利用の許可に関すること ・自転車駐車場の運営管理に関すること		追加事業	なし		
				未実施事業	なし		
	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 ・バリカー（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					
利用サービス向上の取組		・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					

3

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	「接客時に要望等を直接聞き取り」及び「投書箱の設置」	
	(2) 調査、会議等の内容	利用者アンケートという形ではアンケートを行っていないが、利用申込み時など、対面での接客時に直接要望等の聞き取りを行った。また、広く積極的に意見や要望を受け入れるために、期間などは設けず各自転車駐車場にある管理小屋に投書箱を設置している。その他、日常、利用者に声掛けを行っている。	
	(3) 調査、会議等の結果	要望を聞き取り後、また投書箱に要望があった際に早急に現場での確認や担当者からの聞き取りを行い問題点を洗い出し、対応策を講じた。	
利用者からの評価・要望・苦情等	(1) 良好とする評価	・管理員からいつも明るく挨拶があり、明るい気持ちで利用できる ・場内の清掃はしっかりやってもらっていて、いつもキレイに利用できる ・長い間利用しているが、管理員もベテランであり安心して利用できる ・場内を自転車走行した人に管理員さんが注意していただいた結果、場内走行禁止が守られるようになった。	3
	(2) 苦情・改善等の要望事項	・置いてある自転車を詰められるため、自転車の出し入れが大変なときがある（苗間・大井陸橋下） ・雨降りの日、陸橋下から雨漏りして自転車が濡れるので何とかしてもらいたい（大井陸橋下） ・雨降り後水溜まりができる箇所がある（上福岡西） ・一部管理員の口調がキツく不快な気持ちになるときがある（大井陸橋下） 《対応措置》 ①管理員の言葉遣い・態度については、適宜注意喚起を行っているが、改めて全員に対しサービス業であることを徹底する職員教育を実施した。 ②（水溜まりなど）場内の状態については、改めて調査し、市と協議の上対応していく。	

	指定管理者収支（令和5年度）				市の収支				評価		
		年度計画額		収支実績額			令和5年度決算			令和4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	50,000,000	利用料金	39,795,990	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		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	0	自主事業からの充当	0		その他		その他		
		計	50,000,000	計	39,795,990		計	6,519,463	計	6,519,463	
	支出	人件費	25,872,000	人件費	18,778,631	歳出	修繕料		修繕料		
		消耗品費	712,000	消耗品費	350,614		保険料		保険料		
		光熱水費	458,000	光熱水費	535,471		指定管理料		指定管理料		
		委託料	1,222,000	委託料	3,881,720		業務委託料		業務委託料		
		賃借料	5,092,000	賃借料	6,070,513		土地・建物賃借料	6,417,600	土地・建物賃借料	6,417,600	
		通信費	305,000	通信費	1,229,088		その他		その他		
		保険料	50,000	保険料	13,530						
		修繕費	203,000	修繕費	165,000						
		事業費（市指定事業）	509,000	事業費（市指定事業）	0						
		公租公課	3,128,000	公租公課	2,090,969						
		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）	2,587,000	一般管理費（現場経費等）	1,877,864						
		安全管理費	611,000	安全管理費	316,800						
		備品購入費	30,000	備品購入費	4,070						
		計	41,319,000	計	35,854,270		計	6,417,600	計	6,417,600	
	収支	8,681,000		3,941,720		差引	101,863		101,863		
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	6,500,000	支出	6,500,000						
③最終収支（①－②）	収支	2,181,000		△ 2,558,280							
●自主事業収支	自主事業収支	収入	100,000	収入	99,518						
		支出		支出							
		自主事業収支	100,000	自主事業収支	99,518						
分析	人件費比率【人件費／指定管理者事業支出】								52.4%		
	事業収支における経営分析				テレワークの定着や、駅の近隣に駐輪場が複数建設されたことなど、収入増は見込めないため、支出を抑える方向に舵を切ること収支を改善させている。						
	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				

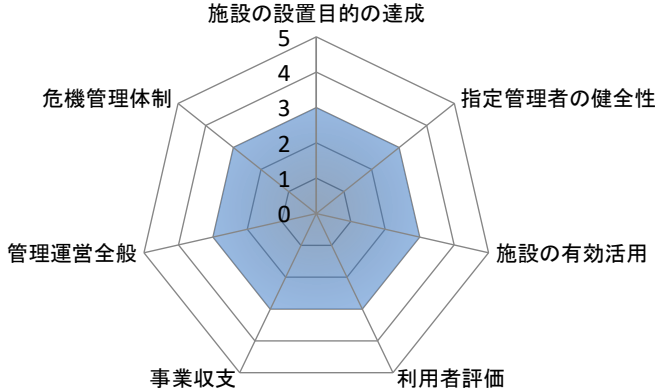
7 危機管理体制

※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

評価項目		評価	総合評価		その他
総合評価	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		令和5年度はコロナも5類に移行されたが、思いのほか利用者が戻らず事業収支はマイナスとなった。とはいえ、指定管理として既に6年。革新的な変化はないがサービスについては、依然好評である。			
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
	・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。		・係員の配置の見直しなど、支出削減を図り収支を改善させている。		令和6年度から利用料金を引き上げているので、引き続き支出を抑えることで収支をさらに改善し早めに黒字化させていただきたい。

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	
定期申込の方に対し、現在の募集状況（日程・空き人数・申込方法）をPOPなど随時更新し、利用者の方が分かり易く利用できるような心がけた。 苗間や上福岡西においては、雨天時に利用者の方がカッパ等の装着・自転車をふくなどの際、軒下など屋根のある場所を利用いただいている。 また、コロナ禍にて見合わせていた、傘やタオルの貸し出しも再開した。	
②業務の効率化に対する取組	
定期募集は例年通り市立産業文化センターに会場を設営して一次募集受付を実施した。日程は通年7日の所、土日祝日を絡めることで5日間短縮して実施することで、効率的な募集とした。	
③その他	
台風・大雨などに際しては、事前に各現場と情報共有し、施設設備（コーン・バー・告知物）の飛散・剥がれの無いよう防止処置を行うとともに事後には現場状況や管理員の状況の確認の行うなど、連絡を密にとるようにした。	
(2) 管理業務実施上の課題	
新型コロナウイルス感染症が指定5類に移行し、定期募集については前年並みとなったが、一部で一時利用が減少したため、トータル約4%の収入減となった。	
(3) 次年度以降の取組	
次年度は定期・一時利用ともに料金変更（料金UP）を行う。料金変更による収益状況を確認しつつ、今年度と同様、光熱費や備品購入の抑制、現在の人員配置内で繁忙期を乗り切れるよう効率な管理員の運用を図ることで収益向上を図っていきたい。	