

令和元年度 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31年4月1日 ～ 令和2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	都市計画課
指定管理者名	日駐研・高見沢共同事業体	施設分類	その他
指定期間	平成30年4月1日 ～ 令和2年3月31日	利用料金制導入	なし(指定管理料のみ)
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(サービスセンター自転車駐車場は3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: 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、ラック等の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	ラック及び精算機等の不具合についてコールセンターに連絡することで24時間365日対応している。必要に応じ警備会社を派遣している。また、問い合わせについて、現場の管理員で説明できない内容については本部に連絡して対応している	

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	—	2
その他特記事項	日駐研・高見沢共同事業体の代表団体である(一社)日本駐車場工学研究会の経営状況悪化を理由に、指定取消を希望する旨の申出があり、指定期間を4年残して令和2年3月31日に指定管理者の指定の取消しとなった。	

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	46,100,401 円	102.5%	92.0%	3
		(特記事項) 大井陸橋耐震補強工事が平成30年度に完成したにもかかわらず、利用実績は対前年比102%と微増であり、計画とは大きな乖離がある。 新型コロナウイルスの影響により、3月は一時利用者が減少し、約44万円(前年比23%)の減収となった。					
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	なし		
	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 ・ポンチョ・サドル等を拭くタオルの貸し出し ・空気入れの貸し出し 		未実施事業	子ども110番の家(検討中)		
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 ・ポンチョ・サドル等を拭くタオルの貸し出し ・空気入れの貸し出し ・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	(1) 利用者要望把握方法 利用者に対するアンケート調査	
	(2) 調査、会議等の内容 【実施時期】令和元年11月 【調査方法】施設利用者に対し実施 【調査項目】Q1 駐車料金について、Q2 駐車場内の清潔さについて、Q3 駐車場内の安全面(防犯・照明など)について、Q4 駐車場管理員の接客マナーについて、Q5 平成30年4月から指定管理者が変更になった後の管理員の対応について、Q6 プリペイドカードの利用について(サービスセンターのみ) Q7 雨天時のポンチョ・タオル貸し出しについて(複数回答可)	
	(3) 調査、会議等の結果 ○アンケート配布総数 1,980枚、回収307枚(回収率15.5%) 上福岡駅西口 配布530枚、回収73枚(回収率13.7%)、サービスセンター 配布300枚、回収115枚(回収率38.3%)、大井陸橋下 配布450枚、回収60枚(回収率13.3%)、苗間第1・2 配布700枚、回収59枚(回収率8%) 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けており、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。一方、プリペイドカード、雨天時のポンチョ・タオルの貸し出しについては知らない利用者が多かった。 Q1 駐車料金について(回答数302) 高い 40(13.2%) 普通 194(64.2%) 安い 66(21.8%) Q2 駐車場内の清潔さについて(回答数307) 清潔である 226(73.6%) 普通 80(26.0%) 汚れている 1(0.0%) Q3 駐車場内の安全面(防犯・照明など)について(回答数307) 大変安心 101(32.8%) 安心 131(42.6%) 普通 60(19.5%) 不安 13(4.2%) 大変不安 2(0.0%) Q4 駐車場管理員の接客マナーについて(回答数307) 大変満足 143(46.5%) 満足 120(39.0%) 普通 38(12.3%) 不満 6(1.9%) 大変不満 0(0.0%) Q5 平成30年4月から指定管理者が変更になった後の管理員の対応について(回答数306) 良くなった 83(27.1%) 変わらない・わからない 219(71.5%) 悪くなった 6(1.9%) Q6 プリペイドカードの利用について(サービスセンターのみ)(回答数85) 便利なのでよく利用する 15(17.6%) たまに利用する 11(12.9%) 利用しない 32(37.6%) 知らなかった 27(31.8%) Q7 雨天時のポンチョ・タオル貸し出しについて(複数回答可)(回答数303) 利用している 45(14.8%) 利用していない 42(13.8%) 知っている 24(7.9%) 知らなかった 192(63.3%)	

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) ①管理員さんと交わす挨拶、おはようございます、で良い一日を迎えられます。②雨の日にサドルを拭いて下さり、ご親切に感謝しています。一時利用の台数が少ないな、というのがありますが、いっばいでも置かせて下さり、大変助かっています雨天時のポンチョ貸し出しは知らなかったです。③自転車のかごに忘れ物をした時、電車に乗ってしまい、一日心配していたのですが、帰りに寄ると、その忘れ物がビニール袋に入れてあり、雨に濡れることもなく、心のかもった対応に驚きました。④子どもがだっこで寝てしまっていたのですが、自転車を引き出す時、当たり前のように手伝っていただきとても助かりました。⑤いつも低い場所(のラックを)を教えてくださいありがとうございます。⑥いつも自転車の並びを整えてくださり、ありがとうございます。⑦遅くまで管理員さんがいてくれるのは安心です。⑧日中は管理の方がいてくれるおかげで防犯面は安心して預けられます。⑨タオルの貸し出しがあるのは知っていましたが、ポンチョは知りませんでした。⑩タイヤの空気漏れをご親切に直していただきました。バルブコア(虫ゴム)交換ありがとうございます。⑪こまめに掃除して下さっているようきれいに気持ちよく使えています。</p> <p>○施設(設備) ①夜照明がついていてありがたい。</p>	
	<p>(2) 苦情・改善等の要望事項</p> <p>○接遇(サービス) ①スタッフが24時間いてくれると安心である。そこまでいなくても電車が動いている時間は居て欲しい。②スタッフが小屋の中にいて外の整理をしていない時間がある。③自転車駐車しているところが狭くて、出しづらいので重ならないようにしてほしい。④ごみを前かごに入れる方がいるので管理員さんに注意してほしい。⑤ポンチョの貸し出しは夜はないですね。⑥自転車をもう少し丁寧に扱っていただけませんか。⑦子ども用のいすなどを付けている自転車や、幅をとる自転車の隣に停めた際にチェーンケースやハンドルが壊れてしまった経験が何度かあるので、分けて停められるなど工夫していただけるとありがたいです。⑧鳥のフンが気になるが、指導員はまったく気にしていないので改善されない。清掃もしっかりお願いしたい。⑨朝、駐車した場所から夜、移動していることがある。暗い中見つけられず困るので移動しないでほしい、大きく動かされると見つけにくいので小さい枠を書き、移動する時はその枠内です。</p> <p>○施設(備品) ①駐輪場内は自転車から降り、歩くよう案内看板を増やすなど、ルールを徹底してほしい。②雨天時の舗装排水を整備してほしい。③雨天時にカッパの脱着ができる屋根を簡易でいいので、何か所かつけてほしい。駐輪場出口からすぐに車道に出られるようにスロープを付けたほうがよい。④空気入れが自動のほうが便利。⑤ラックの幅が狭いため、ミラーが割れてしまったことがありました。⑥できれば番号表示のついた駐輪機を設置してほしい。</p> <p>○その他 ①毎年申し込みは厳しいので継続利用できるようにしてほしい。②当選確率が低いのに、なぜ他市の方も抽選に参加できるのか疑問。市営なのだから市民が優先ではないか。③プリペイドカードの購入を電子マネーで対応したい。④プリペイドカードを2枚使用できるようにしてほしい。未だに100円残っていても200円の駐輪場代だと使えないので。⑤サービス等を知らなかったのわかるようにしてください。⑥駐輪場の抽選会案内は、今回のように自転車に括り付けていただきたい。⑦21時以降になるが自転車を物色している怪しい男がいる時がある。</p> <p>《対応措置》 ・7月22日(月)17:00時頃、苗間第1自転車駐車場の件で電話があり。管理員から「隣の自転車との間隔を詰めて停めるように」と言われた利用者が「出す時に出しづらいので」と拒否し、押し問答となったとのこと 対応結果:過度に間隔を詰めて駐輪させるような指示はしておらず、声のかけ方に問題があるものと思われるため、管理員に駐輪間隔について教育する旨を伝え、謝罪した</p> <p>・9月20日(月)、苗間第1自転車駐車場の定期利用から、電話があり。「夜間に自転車のシートをカッターのようなもので切られていた。いたずら対策に監視カメラの設置予定はあるか」とのこと 対応結果:検討の上で監視カメラは設置しないこととしたが、場内に盗難やイタズラへの注意を促す掲示を行った。</p>	

5 事業収支

(単位:円)

	指定管理者収支(令和元年度)				市の収支				評価	
	年度計画額		収支実績額		令和元年度決算		平成30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	45,987,520	歳入	施設使用料	6,500,000	施設使用料	6,500,000
		事業収入	100,000	事業収入	112,881		行政財産使用料	17,928	行政財産使用料	22,558
		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
							その他	0	その他	0
		計	50,100,000	計	46,100,401		計	6,517,928	計	6,522,558
	支出	人件費	22,211,000	人件費	25,589,739	歳出	修繕料	0	修繕料	307,800
		消耗品費	353,000	消耗品費	326,124		保険料	0	保険料	0
		光熱水費	582,000	光熱水費	574,093		指定管理料	0	指定管理料	0
		委託料	3,000,000	委託料	3,517,216		業務委託料	0	業務委託料	0
		賃借料	50,000	賃借料	46,228		土地・建物賃借料	0	土地・建物賃借料	0
		通信費	1,000,000	通信費	982,917		その他	0	その他	0
		保険料	50,000	保険料	26,426					
		修繕費	201,000	修繕費	264,412					
		設備管理費	5,985,000	設備管理費	5,937,120					
		備品購入費	30,000	備品購入費	67,175					
		市指定事業費(植栽剪定費他)	120,000	市指定事業費(植栽剪定費他)	111,000					
		提案事業費	250,000	提案事業費	248,832					
		公租公課	1,950,000	公租公課	1,876,737					
		現場管理費	2,500,000	現場管理費	2,558,975					
一般管理費(本社経費等)	540,000	一般管理費(本社経費等)	540,000							
納付金(固定納付金)	6,500,000	納付金(固定納付金)	6,500,000							
計	45,322,000	計	49,166,994	計	0	計	307,800			
収支	4,778,000		△ 3,066,593	差引	6,517,928		6,214,758			
②自主事業収支	収入	100,000	収入	112,881						
	支出	0	支出	0						
	自主事業収支	100,000	自主事業収支	112,881						
③収支 ※指定管理事業+自主事業(①+②)	収支	4,878,000		△ 2,953,712						
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	3,414,600	支出	0						
⑤最終収支(③-④)	収支	1,463,400		△ 2,953,712						
分析	人件費比率【人件費/指定管理者事業支出】							52.0%		
	事業収支における経営分析			主な収支増減理由 ・収支 定期利用については、平成30年度は大井陸橋補強工事で他の駐車場に利用者が流れ、令和元年度は工事完成したにも関わらず稼働率が上がらず、また、新型コロナウイルスの影響により、一時利用者が減少したため、計画よりも収入が下回った ・人件費 効率的な人員配置により、人件費の削減を進めるよう検討していたが、サービスの質の維持のため、予定していた管理員のシフト以上に実働が増えたため、計画よりも支出が多くなった ・委託料 ラック類や精算機の定期点検費用が追加の支出となり、計画よりも支出が多くなった						
	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	否	2
	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	否	
	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	・市との連携 月次報告書中の収入一覧表等で数字の誤入力が多い。昨年度からダブルチェックなど、組織としての対応を提案したが改善されない ・その他 書類の提出が全般的に遅い		

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

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	D			
	指定管理者の健全性	2				
	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	2				
	危機管理体制	3				
	評価理由	<ul style="list-style-type: none"> ・日駐研・高見沢共同事業体の代表団体である(一社)日本駐車場工学研究会の経営状況の悪化を理由に、指定取消を希望する申出があり、指定期間を4年残して令和2年3月31日に指定管理者の指定の取消しとなった。 ・昨年度に引き続き、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概ね好印象であった。 ・令和元年度は新型コロナウイルスの影響も要因のひとつであるが、利用料金収入に関しては年度計画との乖離があり、平成30年度に引き続き、事業収支がマイナスとなり、市への納付金は固定納付金のみとなった。 				
取組・改善案等	前年度からの課題・改善事項	<ul style="list-style-type: none"> ・大井陸橋耐震補強工事が平成30年度に完成したため、利用者の増加に努め、事業収支がプラスとなるよう改善を図る。 ・業務の質が向上するように指定管理者に対し組織的な対応を求めていく必要がある。 	実施状況	<ul style="list-style-type: none"> ・利用実績は前年比102%と、微増にとどまり、計画とはまだ乖離が大きく、事業収支はマイナスとなった。 ・指定管理者に指導したにもかかわらず、業務の質は向上しなかった。 	次年度へ向けての目標・取組・改善事項	<ul style="list-style-type: none"> ・新しい指定管理者に対して、利用者の増加に努め、計画どおりの事業収支となるように指導する。

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

上福岡駅西口自転車駐車場、苗間第1、2自転車駐車場は、強風時の自転車転倒対策として、防護柵(バリカー)を設置し、安全性を向上させています。雨天時にはサドルを拭くためのタオルと雨具(ポンチョ)の貸し出しをしており、利用者サービスの向上を図っております。また、各自転車駐車場にはAED(自動体外除細動器)を導入、管理員には使用講習を受講させ、急な心配の異常の発生にも対応できるようにしています。サービスセンター自転車駐車場はココネ上福岡商業施設へ買い物で来られる利用者を中心なので、短時間利用が多く、車両・利用者の出入りが多いので、利用者同士の安全を確保しながら声かけや補助を適宜行っております。管理員は経験者を配置し、円滑な運営に努めておりますが、慣れによる自己判断とならないよう、利用者目線に立った運営を心がけております。令和元年度に実施した利用者アンケートでは、「昨年と比べてサービスの状況はいかがですか」という問いに対して、「良くなった」が28.1%、「変わらない・わからない」が71.1%、「悪くなった」とのご回答は僅か0.9%という評価をいただいております。

② 業務の効率化に対する取組

Web上に、一時利用の満空情報や定期利用の募集状況等をリアルタイムで公示しており(ネコの目・Com)、利用者が自転車駐車場に会場したり、電話で問い合わせなくても、必要な情報を取得できるようにしております。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いたします。また、機器故障が発生した際には、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。平成30年4月立上げ時より、場内照明のLED化を実施し、省エネルギー化を目指すとともに、管理員・利用者共に夜間見やすく安全な環境を整えております。また、監視カメラを設置し、犯罪の防止に寄与しております。

③ その他

大井陸橋下自転車駐車場では耐震補強工事終了により、正規の台数(600台)にて運用できるようになり、利用者が使いやすい環境となりました。サービスセンター自転車駐車場ではプリペイドカードによる回数券を発行しており、頻繁にご利用される方に便利にお使いいただいております。また、AED(自動体外除細動器)を導入、管理員には使用講習も受講させ、急な心配の異常の発生にも対応できるようにしています。全体として新型コロナウイルスの影響で、3月の一時利用が大幅な減収となりました。

(2) 管理業務実施上の課題

大井陸橋下自転車駐車場、苗間第1、第2自転車駐車場周辺では、近隣の商業施設や民間の駐輪場へ利用者が流出しており、収入が減少しております。一部の商業施設で無料から有料化への動きがあり、利用者が戻ってくる可能性がありますので、管理員による接遇の向上により差別化を図り、利用者の回帰を目指す必要がある。サービスセンター自転車駐車場では車両・利用者の出入りが多いので、接触事故や転倒防止の安全向上のため、場内走行の禁止などのPOP掲示で周知を図るとともに、声かけを積極的に実施しております。チャイルドシートや大型のカゴの取付により、大型化した自転車が増えてきており、こうした自転車が隣同士にならないようご案内したり、思いやりスペースへご案内する必要がある。また、ご意見箱に寄せられた利用者のご意見を真摯に受け止め、管理運営に反映するように心がける必要がある。

(3) 次年度以降の取組

なし