

令和2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2年4月1日 ～ 令和3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	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	【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: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、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。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	自己資本比率がやや低い、大株主に大手企業がいるため、経営強固である。	3
その他特記事項	なし	

3 施設の有効活用

		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		
施設利用状況	定期利用・一時利用・自主事業		47,100,000	円	38,824,454	円	84.2%	82.4%	3
(特記事項) 新型コロナウイルスの影響により、利用者の減少に伴い、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	・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 (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)				
	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 ・空気入れの貸し出し							
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 ・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3年3月 【調査方法】施設利用者に対し実施		
	(3) 調査、会議等の結果 ○アンケート配布総数 2,110枚、回収168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%) 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。 F1 お住まいについて 市内(59%)、川越市(25%)、富士見市(11%)、県内(4%)、県外(1%) F2 利用目的について 通勤(75%)、通学(8%)、その他(17%) F3 利用頻度について ほぼ毎日(74%)、週に数回(23%)、月に数回(3%) F4 利用時間について 1時間以内(10%)、3時間以内(7%)、半日(52%)、1日(31%) Q1 駐車料金について 高い(12%) 普通(61%) 安い(26%) Q2 駐車場内の清潔さについて 清潔である(60%) 普通(38%) 汚れている(2%) Q3 駐車場内の安全面(防犯・照明など)について 大変安心(20%) 安心(59%) 普通(20%) 不安(0%) 大変不安(0%)		

利用者からの評価・要望・苦情等	(1) 良好とする評価 ○接遇(サービス) ①スタッフは朝から自転車の整列に大変だと思いますが感謝しています(上福岡西口)、②いつも挨拶していただき、気持ちよく仕事に行くことができありがたく思います(上福岡西口)、③管理人さんがとても親切で好感が持てます(サービスセンター)、④係の方に気を使っただき出し入れが楽にできるので感謝しています(サービスセンター)、④あいさつをしてくれているのがとても気持ちいいです。これから暑くなるので体調に気をつけてください(苗間)、⑤皆さん親切です。ありがとうございます(苗間)、⑥暑い日も寒い日もありがとうございます。安心して利用できています(上福岡西口)、⑦朝一番の挨拶が気持ちいいです(大井陸橋下)、⑧いつも綺麗な駐輪場の維持ありがとうございます(大井陸橋下)、⑨管理人の方の中にとっても気持ち良い言葉をかけてくださる人がいて、とてもうれしかったです。その方がいると気持ち良い気分になれます(大井陸橋下)、⑩係員さんがとても親切です。いつもありがとうございます(大井陸橋下) ○施設(設備) ①24時間自由に利用できる点が良い点だと思うのでこのスタイルは変えないでほしい(大井陸橋下)、②短時間は無料で助かっています(サービスセンター)
	(2) 苦情・改善等の要望事項 ○接遇(サービス) ①自転車の間隔が狭くて、出し入れが大変なことがある(上福岡西口)、②もう少し詳しい説明や案内をしてほしい(サービスセンター)、③自転車を置いた場所から移動しないでほしい(苗間)、④自転車整理の際に間隔を詰めすぎないでほしい(苗間)、 ○施設(施設) ①駐車場番号を見やすくしてほしい(サービスセンター)、②看板は大きく入り口通路を広くしてほしい(苗間)④管理室以外の屋根があるスペースが欲しい・雨天時の水たまりが大きい・出入り口の目の前からすぐに道路に降りられるようにしてほしい(上福岡駅西口)、⑤駅方向の出入り口付近の雨天時の水たまりが大きい(苗間)、⑥自転車が倒れないように強風対策をして欲しい(上福岡駅西口)、⑦盗難に対しての対策として防犯カメラを設置して欲しい(大井陸橋下)、⑨トイレがあるとよい(苗間)、⑩一時利用を増やしてほしい(上福岡駅西口) ○その他 ①場内走行禁止の札があるにも関わらず、自走している人が多く危ない(上福岡西口)、②プリペイドカードの割引を増やしてほしい(サービスセンター)、③定期利用申込時に無抽選や割引など長期利用者への優遇制度を考えて欲しい、④電子マネーのチャージができるようにしてほしい(苗間)、⑤料金が高い(苗間・上福岡駅西口)、⑥精算機で番号誤入力で料金を支払ってしまった場合の返金ができるか次回利用可能なチケットを発行して欲しい(上福岡駅西口)、⑦スマホでの予約も可能にしてほしい(上福岡駅西口)、⑧家族に障がい者がいるが今年は落選になってしまったので優先制度を設けて欲しい(上福岡駅西口) 《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。 ○施設(施設) 検討中 ○その他 検討中

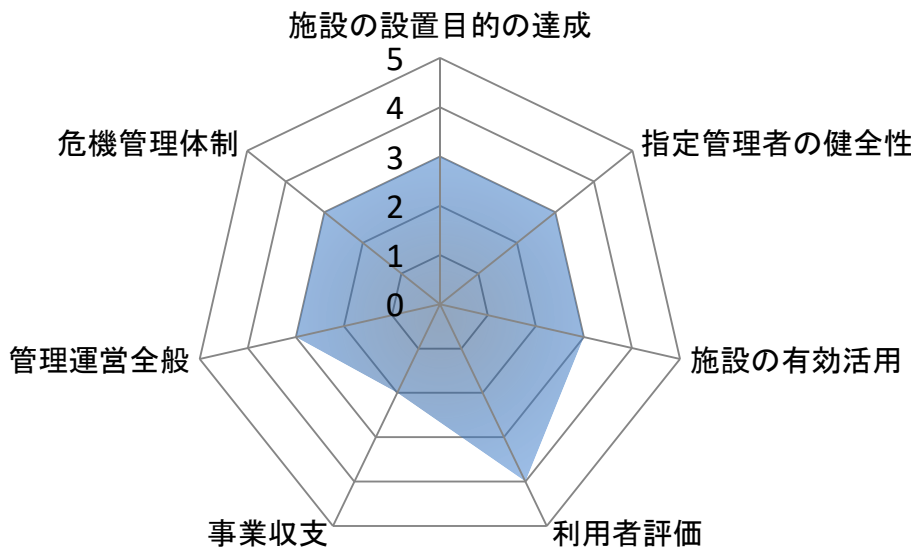
	指定管理者収支（令和2年度）				市の収支				評価						
		年度計画額		収支実績額			令和2年度決算			令和元年度決算（前年度）					
		項目	金額	項目	金額		項目	金額		項目	金額				
①指定管理業務事業収支	収入	利用料金	47,000,000	利用料金	38,687,870	歳入	施設使用料	6,500,000	施設使用料	6,500,000					
		事業収入	100,000	事業収入	136,584		行政財産使用料	17,928	行政財産使用料	17,928					
		指定管理料	0	指定管理料	0		国庫支出金	0	国庫支出金	0					
		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	47,100,000	計	38,824,454		計	6,517,928	計	6,517,928					
	支出	人件費	24,376,000	人件費	30,944,387	歳出	修繕料	0	修繕料	0					
		消耗品費	712,000	消耗品費	882,284		保険料	0	保険料	0					
		光熱水費	458,000	光熱水費	525,644		指定管理料	0	指定管理料	0					
		委託料	1,222,000	委託料	3,765,120		業務委託料	0	業務委託料	0					
		賃借料	5,092,000	賃借料	6,069,928		土地・建物賃借料	0	土地・建物賃借料	0					
		通信費	305,000	通信費	818,104		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	0										
		設備管理費	611,000	設備管理費	316,800										
		備品購入費	30,000	備品購入費	15,635										
		市指定事業費（植栽剪定費他）	259,000	市指定事業費（植栽剪定費他）	0										
		提案事業費	250,000	提案事業費	0										
		公租公課	2,855,000	公租公課	2,054,953										
		現場管理費	2,437,000	現場管理費	3,094,440										
		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	45,900,000	計	55,540,775		計	0	計	0					
		収支	1,200,000		△ 16,716,321		差引	6,517,928		6,517,928					
		②自主事業収支	自主事業収支	収入	100,000		収入	136,584							
	支出			0	支出	0									
自主事業収支	100,000			自主事業収支	136,584										
③収支 ※指定管理事業＋自主事業（①＋②）	収支	1,300,000		△ 16,579,737											
		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			△ 2,114,600		△ 16,579,737									
⑥新型コロナウイルス感染拡大防止に係る指定管理料過年度精算金（令和元年度分）	（収入）市からの補填額		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）指定管理者への補填額		0								
分析	人件費比率【人件費／指定管理者事業支出】													55.7%	
	事業収支における経営分析			主な収支増減理由 ・収支 新型コロナウイルスの影響により、利用者が減少したため、計画よりも収入が下回った 年度計画額と収支実績額に大きな乖離がある理由 ・人件費 始業準備、日常業務の引き継ぎ、後片付け等にそれぞれ計画になかった時間がかかることから支出が増えた ・委託料 指定管理の初年度にあたることから、定期利用の受付に万全な体制を整えたため支出が増えた											
				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	年度当初は提出書類の数字に誤入力があり、協議依頼が遅れがちであったが、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。			

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		・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。 ・令和2年度は新型コロナウイルスの影響による利用者減の影響が大きいうえ、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。		
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が大きく影響したことで、収入が減少している。		・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。	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。

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 上福岡西口自転車駐車場、苗間１・２自転車駐車場は強風時の自転車転倒対策として、防止柵（バリカー）を設置し安全性を向上させております。雨天時にはサドルを拭くためのタオルと雨具（ポンチョ）の貸出をしており、利用者サービスの向上を図っております。（新型コロナウイルス感染拡大により休止中） また各自転車駐車場にはA E D（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肺の異常の発生にも対応出来るようにしております。	
②業務の効率化に対する取組 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（ネコの日）告知をリアルタイムに行い、情報提供を行っております。 その他の情報についても利用者が適時にリアルタイム情報入手出来るようにして効率を図っております。 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おこなっております。上福岡西口はL E Dの場内照明を増設したことで夜間場内が明るくなり、管理員・利用者共に安全な環境を整えております。	
③その他 サービスセンター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頂いております。	
(2) 管理業務実施上の課題 今年度は新型コロナ感染拡大によるテレワーク・学校の休校等で利用者が減ってしまい大幅な収入減となり収支も大幅な赤字となりました。 次年度についても定期利用者が前年比約85%と低推移でのスタートとなり、利用者収入の動向も予断を許さない状況となります。 その為収支改善に向けて検討をおこない、ふじみ野市様と協議させていただき進めさせていただきたく考えております。	
(3) 次年度以降の取組 上記の通り、収支改善をおこなわせていただくに辺り収入の先行きが不透明な状況の為、支出を抑える方策の検討をおこなう形になると思われますが、利用者になるべくご不便をおかけする事の無いようなバランス感のある運営管理をさせていただきたく考えております。	