

指定管理者の管理運営に対する評価シート（年度評価）

所管部課	市民生活部交通防犯課
評価対象期間	平成30年4月1日 ～ 平成31年3月31日

I 指定管理の概要

施設概要	名称	龍ヶ崎市佐貫中央第1駐輪場・龍ヶ崎市佐貫中央第2駐輪場				
	所在地	龍ヶ崎市佐貫1丁目10番地1 龍ヶ崎市佐貫3丁目14番地1				
	関係条例等	龍ヶ崎市自転車等駐車場の設置及び管理に関する条例 龍ヶ崎市自転車等駐車場の設置及び管理に関する条例施行規則				
	設置目的	佐貫駅周辺の環境整備を図り、もって道路交通の円滑化並びに自転車を利用する者の利便に資することを目的とする。				
利用料金制		非利用料金制 ・ 一部利用料金制 ・ 完全利用料金制				
指定管理者	名称	日本環境クリアー株式会社				
	所在地	埼玉県さいたま市大宮区桜木町一丁目11番地9				
	事業内容	1.各種水処理機器・設備・施設の運転操作維持管理業務 2.建物の総合メンテナンス業務 3.指定管理者事業：自転車駐輪場,老人福祉施設,体育施設,文化施設,公園等 4.各種清掃業務 5.冷暖房空調設備,給排水衛生設備,防災防火設備,搬送設備の管理業務等				
指定管理業務の内容		<ul style="list-style-type: none"> ・ 駐輪場の利用登録及び一時利用の承認に関する業務 ・ 駐輪場の施設及び付帯設備の維持管理に関する業務 ・ 駐輪場の利用料金の徴収に関する業務 ・ 利用者調査等の実施に関する業務 				
指 定 期 間		平成26年度～平成30年度（5年間）				
総合評価（年度評価）		平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度
		B	B	B	B	B

市指定管理者選定員会からの前年度指摘等事項への対応

空気入れの貸し出しをはじめ、雨天時の対策としてサドルの拭き上げやレインコートの無料提供、さらには管理員による挨拶をはじめとした人的サービスの徹底など、利用者満足度を向上させる取り組みを継続的に実施したことで、アンケート結果の管理員の対応については中央第1・第2駐輪場の両方で8割から「大変良い」「良い」という非常に高い評価を得るに至った。

2 評価結果

評価基準及び評価のポイント				配点	評価 RANK	得点
I 【有効性】施設の設置目的の達成に関する取組み など				50	-----	34
(1) 施設の設置目的の達成に向けた取組み				30	B	18
① 事業計画書等で示す各種事業やイベントは適切に行われたか。また、当該年度の管理運営目標を達成できたか。						
② 施設の利用者数の増加や利便性を高めるための取組みがなされたか。						
③ 複数の施設を一括して管理する場合、施設間の有機的な連携が図られたか。						
④ 施設及び備品は適切に維持管理がなされたか。						
⑤ 施設の設置目的に応じた営業・広報活動がなされたか。						
【評価の理由，要因・原因分析】						
①利用率の状況						
平成 30 年度事業計画上での目標値			平成 30 年度実績値			
	佐貫第 1 駐輪場	佐貫第 2 駐輪場		佐貫第 1 駐輪場	佐貫第 2 駐輪場	
自転車利用率	60%	80%	自転車利用率	30.9%	43.3%	
原付利用率	60%	80%	原付利用率	46.0%	47.8%	
計	60%	80%	計	34.8%	43.6%	
自転車一時利用率	70%	80%	自転車一時利用率	30.8%	151.5%	
原付一時利用率	70%	80%	原付一時利用率	59.5%	14.0%	
上記のとおり、第 2 駐輪場の自転車一時利用以外は目標値には至っていない。また前年度の稼働率と比較すると、佐貫第 1 駐輪場の原付一時利用率及び佐貫第 2 駐輪場の自転車利用率は上昇しているが、そのほかは前年度より減少している。						
②3 ヶ月、6 ヶ月、12 ヶ月継続利用者への割引料金、月途中契約者への特区料金の設定、利用者側に立った料金体系を設定するといった取組みがされていた。						
③第 1・第 2 の管理員が連携しつつ、自転車の昼間時の並べ直しや施設の修繕等、管理を行っているのが確認できた。						
④施設環境のチェックシートを用いながら点検・清掃を行っており、適切に管理していることが確認できた。						
⑤通行人にわかるよう外側に向けて「新規契約受付中」の案内看板や料金表を設置していた。						
(2) 利用者の満足度				20	A	16
① 利用者アンケート等の結果、施設利用者の満足が得られているか。						
② 利用者の意見を把握し、それを反映させる取組みがなされたか。						
③ 利用者からの苦情に対する対応が十分に行われたか。						
④ 利用者への情報提供が十分になされたか。						
⑤ その他利用者満足度を向上させるための具体的な取組みがなされたか。						
【評価の理由，要因・原因分析】						
①中央第 1 駐輪場：管理員の対応＝81.6%，施設の使いやすさ 84.1%が【大変良い】，【良い】の回答 中央第 2 駐輪場：管理員の対応＝81.0%，施設の使いやすさ 84.8%が【大変良い】，【良い】の回答 両施設とも、全ての項目において【大変良い】，【良い】の回答が 7 割以上あり利用者から高い満足度が得られているといえる。						
②自転車故障時に予備車の無料貸し出しや無料修繕の実施など、トラブル時の対応要望に積極的に取り組んでいる。						
③利用者からの苦情等は特に寄せられなかった。						
④利用上の注意事項や料金表、盗難防止のための鍵かけの注意喚起に関するチラシを掲示し、利用者への情報提供が行われている。						
⑤タイヤの部品（虫ゴム：タイヤに空気を入れるバルブ部分に装着するゴム）の無料提供や、空気入れの無料貸し出し、雨天時にはサドルの拭き上げと希望者へレインコートの無料提供を行うなど、利用者満足度を向上させる対応を行っている。						

評価基準及び評価のポイント	配点	評価 RANK	得点
2 【効率性】 効率性の向上等に関する取組み	20	-----	12
(1) 指定管理業務に係る経費の低減 など	20	B	12
① 施設の管理運営に関し、経費を効率的に低減させるための取組みがなされたか。			
② 収支計画に沿った予算の適切な執行がなされたか。			
③ 清掃や警備、設備の保守点検等の業務は適切な水準で行われたか。また、再委託している場合は経費が最小限となるよう工夫がなされたか。			
【評価の理由、要因・原因分析】 ①軽微な修繕対応については外注せずに、管理員が材料を調達して修理にあたり経費削減に努めていた。 ②指定管理者の変更に伴う前受金の納入などにより、平成30年度の収支差額は約476万円の減であり赤字決算となった。 ③清掃・警備については、適切に行われていた。夜間の無人の時間帯においても照明が消えている箇所もなく、防犯カメラも各6台、計12台を設置するなど自転車盗難等の対策を行っていた。			

評価基準及び評価のポイント	配点	評価 RANK	得点
3 【適正性】 公の施設に相応しい適正な管理運営に関する取組み	30	-----	18
(1) 施設の管理運営の実施状況 など	15	B	9
① 施設の管理運営に当たる人員は適切に配置され、また適切な雇用・労働環境のための取組みがなされたか。			
② 職員の資質・能力向上のための取組みがなされたか。			
③ 地元貢献（地域経済活性化や地域との連携など）のための取組みがなされたか。			
【評価の理由、要因・原因分析】 ①現地確認した結果、人員配置計画に沿った人員配置がなされている状況を確認した。 ②業務監督責任者がその都度指導を行い、管理員の教育に努めている。 ③市在住者を積極的に管理員として雇用するなど地元貢献のための取組みがなされた。			

(2) 平等利用、安全対策、危機管理体制 など				
① 施設の利用者の個人情報保護のための対策が適切に実施されていたか。	15	B	9	
② 利用者が平等に利用できるよう配慮されていたか。				
③ 日常の事故防止などの安全対策が適切に実施されていたか。				
④ 防犯、防災対策などの危機管理体制が適切であったか。				
⑤ 事故発生時や非常災害時の対応などが適切であったか。				
【評価の理由、要因・原因分析】				
①事務室内の書庫に収納し、施錠されて保管しているのを確認した。				
②稼働率が低いため、誰が、いつ来ても施設利用できる状況であり、平等性に問題はなかった。				
③施設の角や突出している箇所等には、注意喚起のための黄色テープと緩衝材を巻き付け、固定等して利用者に危険が及ばないようにしている。また、管理員が施設内の巡回を行い、危険箇所がないか毎日チェックするとともに駐輪された自転車を整頓し、利用者がぶつからないよう措置している。				
④現金、書類等は常に金庫に保管し、事務室不在時には常に施錠している。また、二重ロックを推進する掲示物の表示や、鍵を掛け忘れた自転車にはワイヤーロックで施錠し、所有者へ解除番号を連絡するサービスを行うなど、自転車盗難への対策を行っている。				
⑤地震や台風発生時には、施設の異常の有無について、毎回、適切に報告がなされている。				

評価 RANK	得点率	評価 RANK の内容
S	100%	目標（計画）を大幅に上回り、優れた管理運営がなされている。
A	80%	目標（計画）を上回る管理運営がなされている。
B	60%	目標（計画）どおり適正に管理運営がなされている。
C	40%	目標（計画）を下回る管理運営がなされている。
D	20%	目標（計画）を大幅に下回る管理運営がなされている。
E	0%	不適切な管理運営がなされている。

【総合評価】

合計得点	64 点	総合評価	B
[総評]			
<p>本施設の立地場所や周辺民間駐輪場の存在、JR佐貫駅乗降者数の減少など、稼働率の向上が厳しい状況の中、管理員の挨拶や声掛け、施設内の点検や清掃など、利用者が快適に利用できるような環境づくりに努めている。また、鍵を掛け忘れた自転車への対応や自転車故障時に無料で予備車を貸し出すなど、利用者目線に立ったサービスの充実に努めていることは評価できる。平成31年4月より指定管理者が（公社）シルバー人材センターへ変更となるが、変更後も利用者サービスの充実については継続していただくとともに、さらなる利用者確保に努めていただきたい。</p>			
[改善を要する事項]			
<ul style="list-style-type: none"> 施設稼働率の向上に向け、営業活動等の強化を図ること。 効率的な運営のため、一層の経営努力を行うこと。 			

総合評価	総合評価の内容	合計得点
S	特に優れていると認められる。	90 点以上
A	優れていると認められる。	70 点以上 90 点未満
B	適正であると認められる。	60 点以上 70 点未満
D	努力を要すると認められる。	50 点以上 60 点未満
E	相当の努力を要すると認められる。	50 点未満

【龍ヶ崎市指定管理者選定委員会の意見】

<p>利用者の満足度が高いなど、総じて適正な運営がなされていると評価する。 より良い管理運営を目指した取組みを継続していただきたい。</p>
--

管理運営実績データ

施設名	龍ヶ崎市佐貫中央第1駐輪場・龍ヶ崎市佐貫中央第2駐輪場																																																		
	利用者へのサービスとして自転車の無料保守点検、自転車サドルの拭き上げサービス、鍵をなくした利用者へのワイヤーロック無料提供、雨天時のビニールバッグ、レインコート等の無料提供を計画。また、レンタサイクル事業や高齢者を対象とした交通安全講習会を実施する。																																																		
事業計画の内容																																																			
運営状況	<p>佐貫中央第1・第2ともに日曜祝日年末年始を除く、平日の6時30分から20時30分までの管理員を配置しての有人管理を行うほか、管理員がいない時間帯は防犯カメラでの機械監視により無人管理として365日、24時間営業を行ってきた。</p> <p>自主事業のレンタサイクルの貸し出しや、タイヤの部品（虫ゴム）の無料提供、雨天時のビニールバッグ、レインコート等の無料提供を行っている。</p>																																																		
利用状況	<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2" rowspan="2">実績</th> <th colspan="2">平成28年度</th> <th colspan="2">平成29年度</th> <th colspan="2">平成30年度</th> </tr> <tr> <th>中央第1</th> <th>中央第2</th> <th>中央第1</th> <th>中央第2</th> <th>中央第1</th> <th>中央第2</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="2">定期利用</td> <td>利用者数</td> <td>1,739</td> <td>2,427</td> <td>1,626</td> <td>2,139</td> <td>1,557</td> <td>2,120</td> </tr> <tr> <td>稼働率</td> <td>38.9%</td> <td>49.9%</td> <td>36.3%</td> <td>44.0%</td> <td>34.8%</td> <td>43.6%</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">一時利用</td> <td>利用者数</td> <td>2,573</td> <td>2,954</td> <td>2,144</td> <td>2,867</td> <td>2,283</td> <td>2,448</td> </tr> <tr> <td>稼働率</td> <td>48.9%</td> <td>91.9%</td> <td>40.9%</td> <td>89.6%</td> <td>43.6%</td> <td>76.5%</td> </tr> </tbody> </table>							実績		平成28年度		平成29年度		平成30年度		中央第1	中央第2	中央第1	中央第2	中央第1	中央第2	定期利用	利用者数	1,739	2,427	1,626	2,139	1,557	2,120	稼働率	38.9%	49.9%	36.3%	44.0%	34.8%	43.6%	一時利用	利用者数	2,573	2,954	2,144	2,867	2,283	2,448	稼働率	48.9%	91.9%	40.9%	89.6%	43.6%	76.5%
実績		平成28年度		平成29年度		平成30年度																																													
		中央第1	中央第2	中央第1	中央第2	中央第1	中央第2																																												
定期利用	利用者数	1,739	2,427	1,626	2,139	1,557	2,120																																												
	稼働率	38.9%	49.9%	36.3%	44.0%	34.8%	43.6%																																												
一時利用	利用者数	2,573	2,954	2,144	2,867	2,283	2,448																																												
	稼働率	48.9%	91.9%	40.9%	89.6%	43.6%	76.5%																																												
実績	<table border="1"> <thead> <tr> <th rowspan="2">利用料（円）</th> <th colspan="2">平成28年度</th> <th colspan="2">平成29年度</th> <th colspan="2">平成30年度</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td> <td colspan="2">9,120,328</td> <td colspan="2">8,358,778</td> <td colspan="2">8,055,327</td> </tr> </tbody> </table>							利用料（円）	平成28年度		平成29年度		平成30年度			9,120,328		8,358,778		8,055,327																															
	利用料（円）	平成28年度		平成29年度		平成30年度																																													
			9,120,328		8,358,778		8,055,327																																												
利用料（使用料） 収入及び減免の 状況	<table border="1"> <thead> <tr> <th rowspan="3">利用料還付金</th> <th colspan="3">平成28年度</th> <th colspan="3">平成29年度</th> <th colspan="3">平成30年度</th> </tr> <tr> <th colspan="2">自転車</th> <th rowspan="2">原付</th> <th colspan="2">自転車</th> <th rowspan="2">原付</th> <th colspan="2">自転車</th> <th rowspan="2">原付</th> </tr> <tr> <th>一般</th> <th>学生</th> <th>一般</th> <th>学生</th> <th>一般</th> <th>学生</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td> <td>0</td> <td>27,156</td> <td>5,666</td> <td>3,800</td> <td>14,566</td> <td>2,700</td> <td>9,100</td> <td>9,840</td> <td>2,833</td> </tr> </tbody> </table>							利用料還付金	平成28年度			平成29年度			平成30年度			自転車		原付	自転車		原付	自転車		原付	一般	学生	一般	学生	一般	学生		0	27,156	5,666	3,800	14,566	2,700	9,100	9,840	2,833									
	利用料還付金	平成28年度			平成29年度				平成30年度																																										
自転車		原付	自転車		原付	自転車			原付																																										
一般			学生	一般		学生	一般	学生																																											
	0	27,156	5,666	3,800	14,566	2,700	9,100	9,840	2,833																																										
目標値	<table border="1"> <thead> <tr> <th rowspan="2">目標値（円）</th> <th colspan="2">平成28年度</th> <th colspan="2">平成29年度</th> <th colspan="2">平成30年度</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td> <td colspan="2">13,500,000</td> <td colspan="2">13,900,000</td> <td colspan="2">14,300,000</td> </tr> </tbody> </table>							目標値（円）	平成28年度		平成29年度		平成30年度			13,500,000		13,900,000		14,300,000																															
目標値（円）	平成28年度		平成29年度		平成30年度																																														
		13,500,000		13,900,000		14,300,000																																													
アンケートの実施状況	<p>期間：平成30年11月5日～平成30年11月17日</p> <p>配布数：佐貫中央第1駐輪場：157人 佐貫中央第2駐輪場：192人 合計：349人</p> <p>回収数：佐貫中央第1駐輪場：38人 佐貫中央第2駐輪場：35人 合計：73人</p> <p>回収率：佐貫中央第1駐輪場：24.2% 佐貫中央第2駐輪場：18.2% 合計：20.9%</p>																																																		
	<p>結果要旨</p> <p>【挨拶・身だしなみ】【態度・言葉遣い・受け答え】【素早い対応】【自転車の整理状況】</p> <p>【使い勝手】【場内の清掃状況】の7項目すべてにおいて、「悪い」「大変悪い」の回答は1件もなく、指定管理者の努力がうかがえる結果となっている。そのうち、【態度・言葉遣い・受け答え】では86.3%が、「良い」の回答を得ており、非常に高い評価を得ている。自由意見としては、管理員の挨拶・声掛け、雨の日のサドル拭き上げを評価する意見があった。</p>																																																		

		決 算		予 算	
		収 入		収 入	
事業費内訳	利用料金	7,956,800	利用料金	13,946,000	
	レンタサイクル・物販	120,300	レンタサイクル・物販	354,000	
	還付金	-21,773	還付金	0	
	計	8,055,327	計	14,300,000	
	支 出		支 出		
	人件費	給与・賞与	6,749,629	人件費 給与・賞与	7,380,000
		交通費	55,279	交通費	270,000
		有給休暇	339,384	有給休暇	234,000
		保険福利厚生費	739,196	保険福利厚生費	114,070
		被服費・研修費	3,865	被服費・研修費	68,930
		手当等	72,000	手当等	72,000
	事業費	レンタサイクル	12,960	事業費 レンタサイクル	69,000
		販売物品購入費	0	販売物品購入費	38,000
	管理費	光熱水費	472,736	管理費 光熱水費	485,000
		修繕費	8,640	修繕費	209,000
		施設管理作業費	960,000	施設管理作業費	960,000
		消耗品費	94,828	消耗品費	32,000
		警備委託料	25,920	警備委託料	415,000
		賃借料等	0	賃借料等	118,000
	事務費	事務用消耗品費	67,562	事務費 事務用消耗品費	75,000
印刷製本費		0	印刷製本費	154,000	
通信運搬費		86,930	通信運搬費	237,000	
納付金	市に対する納付金	2,000,000	納付金 市に対する納付金	2,400,000	
前受金	指定管理者の変更に伴う前受金納入	1,105,379	その他 一般管理費	969,000	
その他	一般管理費	24,960			
計	12,819,268	計	14,300,000		