

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	龍ヶ崎市佐貫駅東駐輪場				
	所在地	龍ヶ崎市佐貫3丁目4番地2				
	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もの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	公益社団法人龍ヶ崎市シルバー人材センター				
	所在地	茨城県龍ヶ崎市馴馬町3202番地				
	事業内容	<ul style="list-style-type: none"> ・ 公共団体や民間企業、一般家庭からの仕事を受注し会員に提供 公園の管理、駐輪場、駐輪場の管理、民間企業や施設等での軽作業、剪定 草刈り作業、障子、襖貼、農作業補助、大工・修繕・訪問介護等 ・ 高齢者の生きがいの充実及び社会参加の推進 佐貫駅前での花植え等による美化活動 				
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 ・ 駐輪場の施設及び附帯設備の維持管理に関する業務 ・ 駐輪場の使用料の徴収及び納入に関する業務 ・ その他、市が必要と認める業務 				
指 定 期 間		平成28年度～平成30年度（3年間）				
総合評価（年度評価）		平成28年度	平成29年度	平成30年度	-----	-----
		A	A	A	-----	-----

市指定管理者選定委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希望者へサドルキャップやビニール袋の無料配布、自由に利用できるタオルの設置など、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結果、定期利用者数が昨年度比106人増の5,939人となり、固定客の獲得につながった。

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		
定期利用	利用者数	5,990	定期利用	利用者数	5,939
	稼働率	94%		稼働率	93.7%
一時利用	利用者数	31,670	一時利用	利用者数	20,274
	稼働率	100%		稼働率	84.1%
上記のとおり、昨年度と比べ定期利用稼働率は 1.6 ポイント増加し、目標値に近い数値となった。					
②空気入れの貸し出しや、雨天時に希望者へサドルキャップやビニール袋の無料配布、タオルの無料貸し出しを行うなど、利便性を高める取組みを行っている。また、女性や高齢者、障がい者等が自転車を入出庫する際に手伝うなど利用者へのサービスを行うことで固定客の獲得につなげている。					
③					
④施設は、日々清掃を行い清潔に保っていることが確認できた。備品についても事務机、事務椅子、キャビネット、エアコンなど適正に管理されていた。					
⑤竜ヶ崎第一高等学校入学者説明会でPRティッシュを配布するなど新規利用者獲得に向けた広報活動を行っている。					
(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アンケート回答者の約 87%は駐輪場全体の満足度の項目に満足、やや満足と回答していることから、利用者からの高い満足度が得られている。					
②施設の改善要請（設備の老朽化等）については市に口頭で行われている。また劣化した掲示物の早期貼り直しなど、施設の美観維持に努めている。					
③利用者からの苦情等は特に寄せられなかった。					
④料金表や施設の使用方法等の基本事項については、事務所掲示看板等で情報提供を行っている。また、通路内壁面へ防犯に関するポスターや防犯カメラを設置することで、盗難等の対策を行っている。					
⑤空気入れの貸し出しをはじめ、雨天時の対策として希望者へサドルキャップやビニール袋の無料配布、自由に利用できるタオルの設置など、利用者満足度を向上させる取り組みを行っている。また、施設内だけでなく施設周辺の歩道まで清掃を行うなど、利用者には不快感を与えることのないよう美観維持に努めている。					

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	-----	16
(1) 指定管理業務に係る経費の低減 など	20	A	16
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計画と比較し、光熱水費や通信運搬費、印刷製本費等の抑制を図っていた。 ②昨年度と比較し定期利用による収入の増加、またSC運営費の減額などから、プラス収支となった。 ③施設内だけでなく、施設周辺まで清掃を行うなど、美観を保つ努力がみられた。設備については不具合箇所の大掛かりな修繕要請はなく、社員により修繕対応されていた。また、普段開いた状態の事務所ドアに透明なビニールカーテンを設置し空調（エアコン）に要する負担の軽減を図っていた			

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	-----	21
(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管理員の人数は適切に配置されていた。 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るとともに、緊急時に備えてのAED研修を実施している。 ③10月に佐貫駅東口駅前広場の美化活動を実施している。また、11月に「放置自転車撲滅キャンペーン」として、放置自転車の解消と本施設のPRを兼ねた啓発ティッシュ400個を作成し、佐貫駅前配布を行っている。			

(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	A	12	
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】				
<p>①事務室内の書庫に収納・施錠し保管するなど、シルバー人材センターにおいて定める個人情報保護規程により対応している。</p> <p>②定期申込希望者に対しても断ることなく空いている箇所の案内を行ったほか、一時利用についても分け隔てなく対応し受け入れている。</p> <p>③施設の角や突出している箇所等への緩衝材の巻き付けや、自転車ラックを点検し利用者に危険が及ばないように修繕するとともに、管理員が施設内の巡回を行い、危険箇所等がないか毎日チェックをしている。また、万一の事故発生に備えて応急処置を施す薬箱を常備している。</p> <p>④現金、書類等は金庫に保管し事務室不在時には常に施錠している。また、自転車盗難防止のため、施設内に注意喚起のポスター掲示や痛みのある防犯用のぼり旗を新しいものに交換するなど防犯意識向上に努めるとともに、施設内を巡回し、犯罪抑止を図っていた。</p> <p>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。</p>				

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	71点	総合評価	A
[総評]			
<p>アンケート回答者の約87%が駐輪場全体の満足度の項目に満足、やや満足と回答しており、利用者から非常に高い評価を受けている。特に管理員の接遇について高い評価を得ており、その結果が契約更新、新規利用者獲得に繋がっていると考えられる。また、古い施設ではあるが可能な限り清潔な環境を維持しようとする姿勢は評価できる。さまざまな知識・経験を有する会員により組織されるシルバー人材センターの強みを活かし、今後も施設稼働率、利用者満足度の向上に努めてもらいたい。</p>			
[改善を要する事項]			
<ul style="list-style-type: none"> 利用者アンケートの回収率が20%台と低くなっていることから、回収率の具体的な数値目標を設定し、より多くの意見を収集できるアンケート方法について研究すること。 アンケートの結果から管理員へは高い評価を受けているが、昨年度と比較すると駐輪場全体への満足度が7%程度低下していることから、現状に満足することなく、引き続き利用者サービスの向上に努めること。 			

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>佐貫駅周辺的环境整備（放置自転車対策）に十分な効果を発揮しているほか、定期利用者の新規獲得に努め固定利用者を増やす取組みなど、総じて良好な運営がなされていると評価する。</p> <p>一方、アンケートの結果、「使いやすさ」の項目で不満を持つ利用者が22%いることから、利用者のニーズを十分に把握し改修などを行うほか、駐輪場職員の接遇研修を実施するなど、利用者満足度の向上に向けた取組みをしていただきたい。</p>

管理運営実績データ

施設名	龍ヶ崎市佐貫駅東駐輪場																										
	空気入れの貸し出し，雨天時のサドルキャップ・ビニール袋の無料配布，自由に利用できるタオルの設置，利用受付時間の延長，またレンタサイクルの貸し出しや安全安心に配慮して，施設内に防犯カメラを設置している。管理員不在の時間帯にトラブルが起きた場合には警備会社と協力し対応に当たる。																										
事業計画の内容																											
運営状況	<p>365日，24時間開設している施設である。6時30分から19時30分までの有人管理，それ以外の時間は防犯カメラ監視の無人施設となっている。</p> <p>管理員の接遇強化のための研修や，安全管理研修，緊急時に備えてのAED研修を実施している。また，佐貫駅東口駅前広場の美化活動や，放置自転車撲滅キャンペーンを実施し，佐貫駅周辺の環境維持に貢献している。</p>																										
利用状況	<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2">実績</th> <th>平成28年度</th> <th>平成29年度</th> <th>平成30年度</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="2">定期利用</td> <td>利用者数</td> <td>5,643</td> <td>5,833</td> <td>5,939</td> </tr> <tr> <td>稼働率</td> <td>88.6%</td> <td>92.1%</td> <td>93.7%</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">稼働率</td> <td>利用者数</td> <td>20,448</td> <td>20,346</td> <td>20,274</td> </tr> <tr> <td>稼働率</td> <td>86.5%</td> <td>85.9%</td> <td>84.1%</td> </tr> </tbody> </table>				実績		平成28年度	平成29年度	平成30年度	定期利用	利用者数	5,643	5,833	5,939	稼働率	88.6%	92.1%	93.7%	稼働率	利用者数	20,448	20,346	20,274	稼働率	86.5%	85.9%	84.1%
	実績		平成28年度	平成29年度	平成30年度																						
定期利用	利用者数	5,643	5,833	5,939																							
	稼働率	88.6%	92.1%	93.7%																							
稼働率	利用者数	20,448	20,346	20,274																							
	稼働率	86.5%	85.9%	84.1%																							
	<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2">目標</th> <th>平成28年度</th> <th>平成29年度</th> <th>平成30年度</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="2">定期利用</td> <td>利用者数</td> <td>5,990</td> <td>5,990</td> <td>5,990</td> </tr> <tr> <td>稼働率</td> <td>94.0%</td> <td>94.0%</td> <td>94.0%</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">稼働率</td> <td>利用者数</td> <td>31,670</td> <td>31,670</td> <td>31,670</td> </tr> <tr> <td>稼働率</td> <td>100%</td> <td>100%</td> <td>100%</td> </tr> </tbody> </table>				目標		平成28年度	平成29年度	平成30年度	定期利用	利用者数	5,990	5,990	5,990	稼働率	94.0%	94.0%	94.0%	稼働率	利用者数	31,670	31,670	31,670	稼働率	100%	100%	100%
目標		平成28年度	平成29年度	平成30年度																							
定期利用	利用者数	5,990	5,990	5,990																							
	稼働率	94.0%	94.0%	94.0%																							
稼働率	利用者数	31,670	31,670	31,670																							
	稼働率	100%	100%	100%																							
実績	実績																										
	<table border="1"> <thead> <tr> <th>利用料（円）</th> <th>平成28年度</th> <th>平成29年度</th> <th>平成30年度</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td> <td>13,332,808</td> <td>13,320,623</td> <td>13,822,391</td> </tr> </tbody> </table>				利用料（円）	平成28年度	平成29年度	平成30年度		13,332,808	13,320,623	13,822,391															
利用料（円）	平成28年度	平成29年度	平成30年度																								
	13,332,808	13,320,623	13,822,391																								
実績	<table border="1"> <thead> <tr> <th>利用料還付金(円)</th> <th>平成28年度</th> <th>平成29年度</th> <th>平成30年度</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td> <td>90,616</td> <td>89,322</td> <td>163,682</td> </tr> </tbody> </table>				利用料還付金(円)	平成28年度	平成29年度	平成30年度		90,616	89,322	163,682															
	利用料還付金(円)	平成28年度	平成29年度	平成30年度																							
	90,616	89,322	163,682																								
実績	目標値																										
	<table border="1"> <thead> <tr> <th>利用料（円）</th> <th>平成28年度</th> <th>平成29年度</th> <th>平成30年度</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td> <td>14,000,000</td> <td>14,000,000</td> <td>14,000,000</td> </tr> </tbody> </table>				利用料（円）	平成28年度	平成29年度	平成30年度		14,000,000	14,000,000	14,000,000															
利用料（円）	平成28年度	平成29年度	平成30年度																								
	14,000,000	14,000,000	14,000,000																								
実績	<p>期間：平成31年1月21日～平成31年2月10日</p> <p>配布数：443枚</p> <p>回収数：91枚</p> <p>回収率：20.5%</p> <p>結果要旨</p> <p>管理員については，挨拶などの声かけ，態度・対応・サービス，身だしなみ，言葉遣いといったすべての項目で85%以上の満足度を得ている一方で，使いやすさの項目では「少し不満」「不満」と回答した利用者が22%となっており，他の項目に比べ高くなっている。この理由として，施設の構造上，自転車間のスペースが狭いことと，自転車を収納する際のスライドレールの使いづらさが挙げられている。</p>																										
アンケートの実施状況																											

		決 算		予 算			
		収 入		収 入			
事業費内訳	定期利用料金		10,850,773	定期利用料金	10,850,000		
	一時利用料金		3,041,100	一時利用料金	3,200,000		
	レンタサイクル		94,200	レンタサイクル	50,000		
	還付金		-163,682	還付金	-100,000		
		計	13,822,391		計	14,000,000	
	支 出		支 出				
	施設運 営費	光熱水費		355,924	施設運 営費	光熱水費	489,000
		通信運搬費		77,650	施設運 営費	通信運搬費	153,000
		消耗品費		579,125	施設運 営費	消耗品費	31,000
		印刷製本費		184,680	施設運 営費	印刷製本費	458,000
		備品費		0	施設運 営費	備品費	0
		レンタサイクル		消耗品	施設運 営費	レンタサイクル	81,000
		クリーンキャンペーン		消耗品	施設運 営費	クリーンキャンペーン	51,000
	施設維 持管理 費	修繕費		55,856	施設維 持管理 費	修繕費	204,000
		消耗品費		0	施設維 持管理 費	消耗品費	142,000
		委託料		264,165	施設維 持管理 費	委託料	509,000
		賃借料等		489,800	施設維 持管理 費	賃借料等	357,000
	人件費		4,717,869	人件費		4,720,000	
その他 経費	市納付金		5,305,000	その他 経費	市納付金	5,335,000	
	S C運営費		1,500,000	その他 経費	S C運営費	1,500,000	
	計	13,530,069		計	14,000,000		