

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 生活安全課
評価対象期間	令和3年4月1日 ～ 令和4年3月31日

I 指定管理の概要

施設概要	名 称	①龍ヶ崎市龍ヶ崎市駅東駐輪場 ②龍ヶ崎市佐貫中央第1・第2駐輪場				
	所在地	①龍ヶ崎市佐貫3丁目4番地2 ②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	龍ヶ崎市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及び原動機付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・襖張り、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 龍ヶ崎市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		令和元年度～令和3年度（3年間）				
総合評価（年度評価）		令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和 年度	令和 年度
		B	B	B		

龍ヶ崎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

<p>（指摘等事項）</p> <p>感染症対策によりリモートワークが推進されるなど、利用者の確保が難しい状況にあるが、これまでの経験を活かし、「新しい生活様式」に対応したサービスの在り方を進化させ、利用者が安心して施設を利用できるとともに、新たな利用需要を生み出していけるよう工夫して取り組んでいただきたい。</p> <p>また、例年行っている高校生へのPR活動のほか、社会人へのPR活動も積極的に行っていくとともに、職員間で接遇に差が出ないように、コミュニケーションも含めた研修に力を入れていただき、利用者が気持ちよく利用できるような環境づくりに取り組んで欲しい。</p> <p>（指摘等事項への対応）</p> <p>例年行っている高校生へのPR活動については、令和3年度はコロナ禍により実施できなかったが、今後、広報紙やホームページ等を活用した周知に取り組み、利用者の確保を図っていく。</p>

例年実施している接遇研修はコロナの影響により中止となったため、随時、業務監督責任者が現場において指導を行い対応した。管理員の接遇に関しては、利用者へのアンケート結果からも一定の評価を得ていることを読み取ることができ、丁寧な対応が行われていることがうかがえる。引き続き利用者とのコミュニケーションを積極的にいき、利用しやすい環境づくりに取り組んでいく。

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																																
<table border="1"> <thead> <tr> <th rowspan="2"></th> <th colspan="3">令和3年度事業計画上での目標値</th> <th colspan="3">令和3年度実績値</th> </tr> <tr> <th>駅東</th> <th>第1</th> <th>第2</th> <th>駅東</th> <th>第1</th> <th>第2</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>定期利用稼働率</td> <td>94%</td> <td>36%</td> <td>44%</td> <td>定期利用稼働率</td> <td>70.7%</td> <td>24.8%</td> <td>21.8%</td> </tr> <tr> <td>一時利用稼働率</td> <td>-</td> <td>-</td> <td>-</td> <td>一時利用稼働率</td> <td>64.2%</td> <td>29.7%</td> <td>56.6%</td> </tr> </tbody> </table>					令和3年度事業計画上での目標値			令和3年度実績値			駅東	第1	第2	駅東	第1	第2	定期利用稼働率	94%	36%	44%	定期利用稼働率	70.7%	24.8%	21.8%	一時利用稼働率	-	-	-	一時利用稼働率	64.2%	29.7%	56.6%
	令和3年度事業計画上での目標値				令和3年度実績値																											
	駅東	第1	第2	駅東	第1	第2																										
定期利用稼働率	94%	36%	44%	定期利用稼働率	70.7%	24.8%	21.8%																									
一時利用稼働率	-	-	-	一時利用稼働率	64.2%	29.7%	56.6%																									
<p>龍ヶ崎市駅東駐輪場の実績は、定期利用稼働率 70.7% (1,187 件, 前年度比 86 件減), 一時利用稼働率 64.2% (15,210 件, 前年度比 1,596 件増)。</p> <p>佐貫中央第1駐輪場の実績は、定期利用稼働率 24.8% (515 件, 前年度比 7 件減), 一時利用稼働率 29.7% (1,564 件, 前年度比 380 件増)。</p> <p>佐貫中央第2駐輪場の実績は、定期利用稼働率 21.8% (509 件, 前年度比 27 件減), 一時利用稼働率 56.6% (1,823 件, 前年度比 37 件増)。</p> <p>令和3年度もコロナ禍におけるリモートワーク等の影響があり、定期利用の稼働率は減少傾向にある。駅東駐輪場の一時利用件数が1,596件増加したことの要因として、月に数回の出勤・通学等のための一時利用者が増加したことが考えられる。</p>																																
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等、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等、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 令和3年8月に実施した駅東駐輪場の外壁塗装工事に伴う施設閉鎖期間には、代替施設として中央第1・第2駐輪場の利用を案内した。																																
④ 施設は、日々清掃を行い清潔に保たれ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、エアコン等適正に管理されていた。																																
⑤ 例年実施している龍ヶ崎第一高等学校入学者説明会での広報活動（PRティッシュの配布）はコロナ禍のため中止となった。																																
(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 アンケートの状況 龍ヶ崎市駅東駐輪場の利用者を対象としたアンケートの結果、回答者の60.0%（昨年度は65.6%）は、駐輪場全体の満足度の項目に『満足、やや満足』と回答しており、20.0%（昨年度は28.1%）は『普通』と回答している。 佐貫中央第1駐輪場の利用者を対象としたアンケートの結果、回答者の81.5%（昨年度は53.3%）は、駐輪場全体の満足度の項目に『満足、やや満足』と回答しており、18.5%（昨年度は20.0%）は『普通』と回答している。 佐貫中央第2駐輪場の利用者を対象としたアンケートの結果、回答者の77.8%（昨年度は72.2%）は、駐輪場全体の満足度の項目に『満足、やや満足』と回答しており、14.8%（昨年度は11.1%）は『普通』と回答している。 いずれの駐輪場利用者からも概ね満足が得られているが、事業計画の目標値である満足度84%には達していない。			
② 施設の改善要請等については市より口頭で行われ、現場において修繕等を行う等、指定管理者と市で連携しながら随時対応している。また、劣化した掲示物の早期貼り直し等、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。 令和3年8月に実施した駅東駐輪場の外壁塗装工事の際には、定期利用者への事前周知及び代替施設利用の案内を送付し、適切に対応がなされていた。			
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等、利用者満足度を向上させる取組みを行っている。また、施設内だけでなく施設周辺の歩道まで清掃を行う等、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	-----	12
(1) 指定管理業務に係る経費の低減 など			
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。	20	B	12
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 事務所ドアに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る。			
② 費目により差はあるものの、概ね適正に執行されていた。			
③ 施設内だけでなく周辺まで清掃を行う等、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、管理員により随時修繕対応されていた。			

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	A	12
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】				
<p>① 管理員の人数は適切に配置されていた。令和3年8月に実施した駅東駐輪場の外壁塗装工事の際には、施設を閉鎖したため、契約更新期間のみ管理員を就業させる等、必要な人員の配置が行われていた。</p> <p>② 管理員の研修は中止となったため、随時、現場において業務監督責任者からの指導が行われた。</p> <p>③ 令和3年10月26日に、龍ヶ崎市駅東口駅前広場美化活動を実施した。また、令和3年12月24日には、龍ヶ崎市駅前から馴染コミュニティセンターまでの歩道や植え込みのごみ拾いを実施した。当該指定管理者は公益社団法人であるため、平素から社会奉仕活動で地域の高齢者の生きがい充実や美化活動等に取り組んでいる。</p>				
(2) 平等利用、安全対策、危機管理体制 など		15	B	9
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。				
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・施錠し保管する等、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掲示や防犯用のぼり旗を掲出する等、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 施設の異常があった際には適切に報告がなされ、対応している。</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	67 点	総合評価	B
------	------	------	---

[総評]

令和3年度も新型コロナウイルスの影響があり、駐輪場全体において定期利用者の大幅な減とはならなかったものの、やや減少傾向にある。

アンケート結果による駐輪場全体の満足度について、『満足、やや満足』の回答は73%と、事業計画の目標値である84%には届いていないが、管理員に関する設問に対しては72.2%となっており満足度を得られている。アンケートの自由記述の中で、管理員の丁寧な接客に対する感謝の意見があることや、学生が卒業に伴い解約する際には、管理員が挨拶をされる実情があること等から、日頃の管理員の対応が、利用者和管理員との信頼関係につながっていることが評価できる。施設の管理業務においては、軽微な修繕は現場で随時対応する等、利用しやすい環境を維持しようとする姿勢がみられる。今後も施設稼働率、利用者満足度の向上に努めていただきたい。

[改善を要する事項]

・利用者の増加に向けて広く周知・広報活動を行い、稼働率目標値との乖離を可能な限り抑えるよう努めること。

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
C	努力を要すると認められる。	50 点以上 60 点未満
D	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】

令和2年度に引き続き、新型コロナウイルス感染症の影響による厳しい運営を強いられる中、感染症対策の配慮を含めた施設管理運営の取り組みが実施されており、総じて効率かつ適正な管理運営がなされていると評価できる。

一方、テレワークなどにより施設の利用形態の変化が顕在化している中、年間の利用実績が目標値と大きく乖離しており、今後予定される佐貫中央第1・第2駐輪場の統合を踏まえた施設の管理運営の在り方（利用料金制の導入の可否等）や事業計画を見直すことに取り組んでいただきたい。

また、今後の取組として、利便性向上や新型コロナウイルス感染防止等の観点から、使用料支払手続きのキャッシュレス化導入に関して検討を進めていただきたい。

利用者アンケート調査の実施については、さらなる利用者満足度の向上と新規の利用者の獲得による施設の設置目的が十分に達成されるよう、利用者和管理者が双方にとって有意義となるべく調査項目や調査対象などを見直した内容とし、アンケート結果を真摯に受け止めて今後の施設運営に反映して欲しい。

管理運営実績データ

施設名	・龍ヶ崎市龍ヶ崎市駅東駐輪場 ・龍ヶ崎市佐貫中央第1・第2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	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（駅東駐輪場：年末年始を除く毎日，中央第1・第2駐輪場：日・祝日及び年末年始を除く毎日），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。 管理員の各種研修については，令和3年度はコロナの影響により中止となっている。また，龍ヶ崎市駅東口駅前広場の美化活動やごみ拾いを実施し，龍ヶ崎市駅周辺の環境維持に貢献している。						
実績	利用状況	実績		令和元年度	令和2年度	令和3年度	目標値
		【駅東】 定期利用	利用者数	5,717 (▲222)	4,714 (▲1,003)	4,369 (▲345)	5,809
			稼働率	91.3% (▲2.4)	75.6% (▲15.7)	70.7% (▲4.9)	94.0%
		【駅東】 一時利用	利用者数	18,643 (▲1,631)	13,614 (▲5,029)	15,210 (+1,596)	-
			稼働率	78.5% (▲5.6)	57.5% (▲21)	64.2% (+6.7)	-
		【中央第1】 定期利用	利用者数	1,444 (▲113)	1,129 (▲315)	1,121 (▲8)	1,629
			稼働率	31.9% (▲2.9)	25.0% (▲6.9)	24.8% (▲0.2)	36.0%
		【中央第1】 一時利用	利用者数	2,239 (▲44)	1,184 (▲1,055)	1,564 (+380)	-
			稼働率	42.9% (▲0.7)	22.4% (▲20.5)	29.7% (+7.3)	-
		【中央第2】 定期利用	利用者数	1,836 (▲284)	1,220 (▲616)	1,130 (▲90)	2,281
			稼働率	35.4% (▲8.2)	23.5% (▲11.9)	21.8% (▲1.7)	44.0%
		【中央第2】 一時利用	利用者数	2,656 (+208)	1,786 (▲870)	1,823 (+37)	-
			稼働率	83.3% (+6.8)	55.4% (▲27.9)	56.6% (+1.2)	-
		実績	利用料（使用料）収入及び減免の状況	実績			
利用料（円）	令和元年度			令和2年度	令和3年度		
【駅東】	12,725,150			10,255,690	10,035,370		
【中央第1】	3,540,440			2,641,570	2,727,570		
【中央第2】	3,636,000			2,493,490	2,420,400		
第1・第2の小計	7,176,440			5,135,060	5,147,970		
3施設合計	19,901,590			15,390,750	15,183,340		
目標値							
利用料（円）	令和元年度			令和2年度	令和3年度		
【駅東】	14,000,000			14,000,000	14,000,000		
【中央第1・第2】	13,900,000	13,900,000	13,900,000				
3施設合計	27,900,000	27,900,000	27,900,000				

【龍ヶ崎市龍ヶ崎市駅東駐輪場】

期間①：令和4年1月21日～令和4年2月10日
 期間②：令和4年2月21日～令和4年3月10日

配布数：75枚
 回収数：25枚
 回収率：33.3%

●結果要旨

管理員についての設問において，【挨拶などの声かけ】，【態度・対応・サービス】，【言葉づかい・身だしなみ】の項目で「満足」「やや満足」と回答した利用者は58.7%であった。

施設の環境面について尋ねた【清掃状況】の項目では，「満足」「やや満足」と回答した利用者は56%，【使いやすさ】の項目で「満足」「やや満足」と回答した利用者は44%であった。

施設の構造上，自転車のスペースが狭いこと，自転車を収納する際のスライドレールの使いづらさ等が懸念されるが，管理員による入出庫の際のサポート等により，設備の使いづらさが多少緩和されているとかがえる。

アンケートの実施状況

【龍ヶ崎市佐貫中央第1・第2駐輪場】

期間①：令和4年1月21日～令和4年2月10日
 期間②：令和4年2月21日～令和4年3月10日

配布数：佐貫中央第1駐輪場：65枚
 佐貫中央第2駐輪場：64枚 合計：129枚
 回収数：佐貫中央第1駐輪場：27枚
 佐貫中央第2駐輪場：27枚 合計：54枚
 回収率：佐貫中央第1駐輪場：41.5%
 佐貫中央第2駐輪場：42.2% 合計：41.9%

●結果要旨

管理員についての設問において，【挨拶などの声かけ】，【態度・対応・サービス】，【言葉づかい・身だしなみ】の項目で「満足」「やや満足」と回答した利用者は中央第1で80.3%，中央第2で77.8%と，概ね満足を得られている。

施設の環境面について尋ねた【清掃状況・使いやすさ】の項目で，『満足・やや満足』と回答したのは中央第1で88.9%，中央第2では81.5%となっており，満足度が得られていると言える。

【利用料金】については，中央第1・2ともに14.8%が『少し不満・不満』と回答している。自由記述において，「料金が高い」，「長期契約をする場合の料金割引がもう少し欲しい」という意見がみられた。

事業費内訳	決 算			予 算		
	収 入			収 入		
		指定管理料	19,910,000		指定管理料	19,910,000
		計	19,910,000		計	19,910,000
	支 出			支 出		
施設運営費	光熱水費	790,814	施設運営費	光熱水費	780,000	
	通信運搬費	194,773		通信運搬費	156,000	

		消耗品費	914,490			消耗品費	805,000
		印刷製本費	146,300			印刷製本費	476,000
		備品費	198,000			備品費	100,000
		手数料	6,050			手数料	0
	施設維持 管理費	修繕費	49,500	施設維持 管理費	修繕費	135,000	
		委託料	844,776		委託料	560,000	
		賃借料等	1,754,260		賃借料等	1,018,000	
	その他経費	人件費	13,327,092	その他経費	人件費	13,880,000	
		管理運営費	2,000,000		管理運営費	2,000,000	
	計		20,226,055	計		19,910,000	
	収入と支出の差		-316,055	収入と支出の差		0	