

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2年4月1日 ～ 令和3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、駐車場、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 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			

【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】

（前年度指摘事項）

- ① 事業費において、収入額から支出額を差し引いた額が約386万円となっていることから、指定管理料の見直しを検討するほか、必要に応じて配置する人員を増やすなど、利便性の向上を図り、利用者満足度の向上に向けて取り組んでいただきたい。
- ② 龍ヶ崎市駅の乗車数が減少傾向にある中で難しい状況ではあるが、引き続き市内の高校への宣伝活動を行うほか、市と協力して、レンタサイクルなど、自転車の利用促進につながる事業を検討し、新たな利用者を増やすよう取り組んでいただきたい。

- ③ 新型コロナウイルス感染症対策として、「新しい生活様式」に対応したサービスの在り方を検討し、利用者が安心して施設を利用できるよう工夫して取り組んでいただきたい。

(その対応)

- ① 令和2年度においては、利用者の安全・安心のため、施設の防犯に係る保全等を行い、指定管理料は現行のままとした。(※令和2年度中に指定管理料の検討を行い、令和3年度協定において反映した。)
- ② 新規利用者獲得のための取組として、例年、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等の広報活動を行っているが、令和2年度はコロナ感染防止のため中止とし、今後も感染拡大状況を考慮しながら実施していく予定である。
- また、レンタサイクルについては、龍ヶ崎市駅東駐輪場において実施し、338件(前年度比7件減)の利用があった。
- ③ 感染防止対策用の備品を管理事務所内に配置した。

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	-----	30																													
(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2年度事業計画上的目標値</th> <th colspan="3">令和2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>75.6%</td> <td>25.0%</td> <td>23.5%</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>57.5%</td> <td>22.4%</td> <td>55.4%</td> </tr> </tbody> </table>					令和2年度事業計画上的目標値			令和2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	75.6%	25.0%	23.5%	一時利用稼働率	-	-	-	一時利用稼働率	57.5%	22.4%	55.4%
	令和2年度事業計画上的目標値				令和2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	75.6%	25.0%	23.5%																									
一時利用稼働率	-	-	-	一時利用稼働率	57.5%	22.4%	55.4%																									
<p>龍ヶ崎市駅東駐輪場の実績は、定期利用稼働率75.6%(1,273件、前年度比318件減)、一時利用稼働率57.5%(13,614件、前年度比5,029件減)。</p> <p>佐貫中央第1駐輪場の実績は、定期利用稼働率25.0%(522件、前年度比1,035件減)、一時利用稼働率22.4%(1,184件、前年度比1,099件減)。</p> <p>佐貫中央第2駐輪場の実績は、定期利用稼働率23.5%(1,220件、前年度比616件減)、一時利用稼働率55.4%(1,786件、前年度比870件減)。</p> <p>総合的に前年度より利用者が大幅に減少している。コロナ禍におけるテレワークや休校等の影響によるものと予想される。</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 例年実施している竜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が、広報紙等により周知活動を行った。

(2) 利用者の満足度

- 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。

20

B

12

【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、回答者の約 65.6%（昨年度は約 61.1%）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、約 28.1%（昨年度は約 30.6%）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、回答者の約 53.3%（昨年度は約 50%）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、約 20.0%（昨年度は約 30%）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、回答者の約 72.2%（昨年度は約 57.9%）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、約 11.1%（昨年度は約 31.6%）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 82%には達していない。

- 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。
- 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。

20

B

12

【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等において抑制を図っていた。
- ② 支出を抑制していることが評価できる。
- 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。			
③ 令和2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2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励んでいる。			
(2) 平等利用，安全対策，危機管理体制 など	15	A	12
① 施設の利用者の個人情報保護する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】			
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。			
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。			
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。			
④ 現金，書類等は金庫に保管し，事務所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傷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。			
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	63 点	総合評価	B
[総評]			
<p>新型コロナウイルスの影響により、駐輪場全体において利用者数の大幅減となった。コロナが収束しない限り、利用者数の下げ止まりの見通しが立たない現状である。</p> <p>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』の回答は約 64%となっているが、事業計画の目標値である 82%には届いていない。また、アンケートの自由意見の中で、管理員によって接遇に差があるという意見が複数寄せられており、管理員の対応が懸念される。駐輪場の利用目的において、『管理員がいるので安全・安心だから』と回答している利用者が 50%程度いることから、駐輪場における管理員の意義は大きいと言えるため、管理員の接遇について再度確認し、利用者目線でのサービス実施に努めていただきたい。</p> <p>施設の管理業務においては、古い施設であるが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"> ・利用者への周知・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。 ・管理員の接遇について再度確認を行い、利用者満足度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>新型コロナウイルス感染症の影響により施設の管理運営が難しい中、感染対策に気を配りながら運営にご尽力いただいております。総じて適正な管理運営がなされていると評価できる。</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>

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、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。 管理員の待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、龍ヶ崎市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、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		平成30年度	令和元年度	令和2年度	目標値
		【駅東】 定期利用	利用者数	5,939	5,717 (▲222)	4,714 (▲1,003)	5,858
			稼働率	93.7%	91.3% (▲2.4)	75.6% (▲15.7)	94.0%
		【駅東】 一時利用	利用者数	20,274	18,643 (▲1,631)	13,614 (▲5,029)	-
			稼働率	84.1%	78.5% (▲5.6)	57.5% (▲21)	-
		【中央第1】 定期利用	利用者数	1,557	1,444 (▲113)	1,129 (▲315)	1,629
			稼働率	34.8%	31.9% (▲2.9)	25.0% (▲6.9)	36.0%
		【中央第1】 一時利用	利用者数	2,283	2,239 (▲44)	1,184 (▲1,055)	-
			稼働率	43.6%	42.9% (▲0.7)	22.4% (▲20.5)	-
		【中央第2】 定期利用	利用者数	2,120	1,836 (▲284)	1,220 (▲616)	2,281
			稼働率	43.6%	35.4% (▲8.2)	23.5% (▲11.9)	44.0%
		【中央第2】 一時利用	利用者数	2,448	2,656 (+208)	1,786 (▲870)	-
			稼働率	76.5%	83.3% (+6.8)	55.4% (▲27.9)	-
		利用料（使用料）収入及び減免の状況	実績				
利用料（円）	平成30年度		令和元年度	令和2年度			
【駅東】	13,891,873		12,725,150	10,255,690			
【中央第1】	3,890,686		3,540,440	2,641,570			
【中央第2】	4,164,641		3,636,000	2,493,490			
第1・第2の小計	8,055,327		7,176,440	5,135,060			
3施設合計	21,947,200		19,901,590	15,390,750			
目標値							
利用料（円）	平成30年度		令和元年度	令和2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3年1月21日～令和3年2月10日

期間②：令和3年2月21日～令和3年3月10日

配布数：77枚

回収数：32枚

回収率：約41.6%

●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】，【身だしなみ】，【言葉遣い】の項目で「満足」「やや満足」と回答した利用者はいずれも60%程度であった。

使いやすさについての項目では「少し不満」「不満」と回答した利用者が6.2%（前年度は9.7%）となっている。以前からの不満度の理由として、施設の構造上、自転車間のスペースが狭いこと、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たが、管理員による入出庫の際のサポート等が、設備の使いづらさの緩和につながっていることがうかがえる。

【龍ヶ崎市佐貫中央第1・第2駐輪場】

期間①：令和3年1月21日～令和3年2月10日

期間②：令和3年2月21日～令和3年3月10日

配布数：佐貫中央第1駐輪場：79枚

佐貫中央第2駐輪場：59枚 合計：138枚

回収数：佐貫中央第1駐輪場：15枚

佐貫中央第2駐輪場：18枚 合計：33枚

回収率：佐貫中央第1駐輪場：約19.0%

佐貫中央第2駐輪場：約30.5% 合計：約23.9%

●結果要旨

管理員について尋ねた【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】の4項目で、中央第1では7.8人が『満足・やや満足』と回答しており、5.0人が『普通』，0.3人が『少し不満』と回答している（『不満』は0人）。中央第2では12.5人が『満足・やや満足』と回答しており、4.5人が『普通』，『少し不満』『不満』は0人であった。

施設的环境面について尋ねた【掲示物・清掃状況・使いやすさ】等の3項目で、中央第1では9.3人が『満足・やや満足』と回答しており、3.0人が『普通』，0.3人が『少し不満』，0.3人が『不満』と回答している。中央第2では12.0人が『満足・やや満足』と回答しており、4.0人が『普通』，1.0人が『少し不満』，『不満』は0人であった。

【利用料金】については、中央第1では1人、中央第2では2人が『少し不満・不満』と回答している。

【駐輪場全体の満足度】については、中央第1では8人が『満足・やや満足』と回答しており、3人が『普通』，2人が『少し不満』と回答している（『不満』は0人）。中央第2では13人が『満足・やや満足』と回答しており、2人が『普通』，1人が『少し不満』，1人が『不満』と回答している。

（いずれの項目においても、『記入なし』が中央第1は2人、中央第2は1人。）

事業費内訳

決 算			予 算		
収 入			収 入		
指定管理料		20,329,000	指定管理料		20,329,000
	計	20,329,000		計	20,329,000
支 出			支 出		
施設運営費	光熱水費	733,851	施設運営費	光熱水費	860,000
	通信運搬費	150,184		通信運搬費	190,000
	消耗品費	1,235,549		消耗品費	550,000
	印刷製本費	372,563		印刷製本費	200,000
	備品費	0		備品費	200,000
施設維持管理費	修繕費	96,800	施設維持管理費	修繕費	250,000
	委託料	579,511		委託料	810,000
	賃借料等	962,280		賃借料等	1,050,000
その他経費	人件費	13,323,187	その他経費	人件費	14,219,000
	管理運営費	2,000,000		管理運営費	2,000,000
計		19,453,925	計		20,329,000
収入と支出の差		875,075	収入と支出の差		0