

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	都市整備部 都市計画課
評価対象期間	令和6年4月1日 ～ 令和7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			
	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	・ 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		・ 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4年度～令和6年度（3年間）			
総合評価（年度評価）		令和4年度	令和5年度	令和6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

（指摘等事項）

新型コロナウイルス感染症が5類に移行したことや、令和5年3月31日に佐貫中央第2駐輪場を廃止した外的要因に伴い、稼働率が増加に転じている点は評価できる。一方、少子高齢化による自転車利用者の減少や働き方の多様化など、社会情勢の変化が顕在化しているため、今後の利用者数の推移を注視しつつ、営業時間や有人・無人管理の観点も含め検証いただきたい。

また、新規利用者の獲得につながるように、近隣高等学校等への広報活動にも力を注ぐなど、さらなる利用者満足度向上に努めていただきたい。

（指摘等事項への対応）

営業時間や有人・無人管理の観点も含めた検証については、アンケート調査において当駐輪場を選んだ理由として、管理人がいるので安心・安全だからと回答している利用者が一定数いるため、慎重に検討を進めてまいります。

広報活動については、昨年度実施できなかった竜ヶ崎第一高等学校での駐輪場 PR ポケットティッシュの配布を実施しました。また駐輪場利用案内のポスターを作成し、龍ヶ崎市駅東口エスカレーターに掲示して PR 活動を実施するとともに、佐貫中央駐輪場の認知度向上を目的に看板を設置しました。引き続き広報活動を継続し、新規利用者の確保に取り組んでまいります。

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 (R5:B)	18 (R5:18)
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						
令和 6 年度事業計画上での目標値			令和 6 年度実績値			
	駅東	中央		駅東	中央	
定期利用稼働率	85%	35%	定期利用稼働率	77.8%	39.0%	
一時利用稼働率	-	-	一時利用稼働率	82.6%	58.8%	
龍ヶ崎市駅東駐輪場の実績は、定期利用稼働率 77.8%（4,798 件、前年度比 193 件増）、一時利用稼働率 82.6%（19,577 件、前年度比 1,067 件減）。						
佐貫中央駐輪場の実績は、定期利用稼働率 39.0%（1,764 件、前年度比 12 件増）、一時利用稼働率 58.8%（3,099 件、前年度比 412 件減）。						
駐輪場全体で見ると、昨年度に引き続き定期利用者数（令和 5 年度：6,357 件 令和 6 年度：6,562 件）は増加に転じた。						
一方で一時利用者数（令和 5 年度：24,155 件 令和 6 年度：22,676 件）については減少しており、定期利用への転換のほか、当駐輪場よりも割安な民間施設への利用の切り替えが行われているのではないかと推察される。						
② 空気入れの貸し出しや、雨天時に希望者への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繋げている。						
③ 利用料金や利用形態の違う 2 カ所の駐輪場を運営していることで、利用を検討している方の要望を聞いた上で案内しており、一定の成果は出ている。						
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・椅子、キャビネット、エアコン等適正に管理されていた。						
⑤ コロナ禍以降中止していた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）を実施した。または駐輪場利用案内のポスターを作成し、龍ヶ崎市駅東口エスカレーターに掲示して PR 活動するとともに、佐貫中央駐輪場の認知度向上を目的に看板を設置した。						
(2) 利用者の満足度				20	B (R5:B)	12 (R5:12)
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 龍ケ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45.3%（昨年度は68.4%）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、34.4%（昨年度は21.1%）は『普通』と回答している。一方で、14.1%（昨年度は0%）が『少し不満、不満』と回答している。 佐貫中央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61.3%（昨年度は58.3%）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、32.3%（昨年度は37.5%）は『普通』と回答しており、『少し不満、不満』と回答は0%（昨年度は4.2%）だった。 龍ケ崎市駅東駐輪場は『満足、やや満足』との回答者が減少している。佐貫中央駐輪場は『満足、やや満足』との回答者が微増となったが、両施設とも事業計画の目標値である満足度70%を下回っている。（アンケート結果の詳細は6・7ページに記載。） ② 利用者からは東駐輪場2階に時計の設置を要望する意見があったため、中央階段及び東側スロープの壁面に電波時計を設置した。また更新手続きに時間を要するとの意見があったことから、シルバー人材センターHPにて更新手続きの様式を掲載し、時間の短縮を図った。 その他、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。 令和6年度より幅広い意見を聴取するため、例年2回のアンケート聴取を年3回に増やすとともに、Webでアンケート回答できる環境を導入した。結果として東駐輪場が64枚（昨年度38枚）佐貫中央駐輪場が31枚（昨年度24枚）と昨年度と比較すると約1.5倍のアンケートを聴取することができた。 ③ 利用者からの定期利用の更新に対する苦情等が数件有り、シルバー人材側と協議し、適宜指導を行った。 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等、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等、利用者に不快感を与えることのないよう環境美観に努めている。			

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	20	B (R5:B)	12 (R5:12)
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 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	-----	18
(1)施設の管理運営の実施状況 など	15	B (R5:B)	9 (R5:9)
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】後掲			
①管理員の人数は適切に配置されていた。			
②管理員に対して、随時、業務監督責任者からの指導が行われた。			
③令和6年10月30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6年12月6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。			
(2)平等利用、安全対策、危機管理体制 など	15	B (R5:B)	9 (R5:9)
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】			
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。			
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。			
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管理人による声掛けする等、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。			
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。			

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	60点 (R5:60)	総合評価	B (R5:B)
<p>[総評]</p> <p>昨年度に引き続き駐輪場全体において、定期利用者は増加した。一方で一時利用については、両施設とも減少しているが、一時利用から定期利用への転換の可能性もあることを鑑みると概ね順調である。</p> <p>令和6年度は、コロナ禍以降中止していた竜ヶ崎第一高等学校へのPR活動の再開や龍ヶ崎市駅東ロエスカレーター壁面への駐輪場利用案内のポスター掲示、佐貫中央駐輪場看板設置など積極的な広報活動が実施されたことは評価したい。引き続き施設のアピールをすることで、定期利用者を増加させ安定的な施設運営が図れるようになることを期待したい。</p> <p>利用者から幅広く意見を聴取するため、アンケートの実施回数を2回から3回に増やすとともに、新たな聴取方法の導入は評価できる。一方で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』とした回答は50.5%と、事業計画の目標値である70%を下回る結果となっている。管理員に関する設問に対しても『満足、やや満足』とした回答が56.5%となっており昨年度と比較すると減少しているため、利用者満足度の向上に努めていただきたい。</p> <p>[改善を要する事項]</p> <p>・利用者の増加に向けて広く周知・広報活動を行い、定期利用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。また利用者満足度向上のため、管理人の接遇向上に努めること。</p>			

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】

<p>令和6年度は駐輪場全体において定期利用者の減少傾向に歯止めがかかり、稼働率が増加に転じている点は評価できる。一方、利用者アンケートの結果においては、昨年度と比較し駐輪場全体の満足度が低下し、目標値である70%を下回る結果となっていることから、アンケートの課題にあった、更新手続に時間かかることや接遇について改善を図り、利用者の満足度向上につながるよう努めていただきたい。</p> <p>また、第二駐輪場廃止後、一時利用の稼働率は60%程度と一定の数値で推移しているものの、佐貫駐輪場の定期利用の稼働率が40%を下回っていることから、今後の利用者数の推移を注視しつつ、民間事業者の活用や営業時間の縮小などの観点も含め、市で今後のあり方について検討いただきたい。</p>
--

管理運営実績データ

実績

施設名	・ 龍ヶ崎市龍ヶ崎市駅東駐輪場 ・ 龍ヶ崎市佐貫中央駐輪場					
	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、佐貫中央駐輪場：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。 管理員に対して業務監督責任者より、接遇等の施設管理・運営に関する面談や指導が随時実施されている。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。					
利用状況	実績		令和 4 年度	令和 5 年度	令和 6 年度	目標値
	【駅東】 定期利用	利用者数	4,209 (▲160)	4,605 (+396)	4,798 (+193)	－
		稼働率	67.5% (▲3.2)	74.7% (+7.2)	77.8% (+3.1)	85.0%
	【駅東】 一時利用	利用者数	20,156 (+4,946)	20,644 (+488)	19,577 (▲1,067)	－
		稼働率	85.1% (+20.9)	86.9% (+1.8)	82.6% (▲4.3)	－
	【佐貫中央】 (旧：中央第一) 定期利用	利用者数	1,050 (▲71)	1,752 (+702)	1,764 (+12)	－
		稼働率	23.2% (▲1.6)	38.7% (+15.5)	39.0% (+0.3)	35.0%
	【佐貫中央】 (旧：中央第一) 一時利用	利用者数	2,457 (+893)	3,511 (+1,054)	3,099 (▲412)	－
		稼働率	46.6% (+16.9)	66.6% (+20.0)	58.8% (▲7.8)	－
	【中央第 2】 定期利用	利用者数	925 (▲205)	－	－	－
		稼働率	17.8% (▲4.0)	－	－	－
	【中央第 2】 一時利用	利用者数	1,854 (+31)	－	－	－
		稼働率	57.5% (+0.9)	－	－	－
	利用料（使用料）収入及び減免の状況	実績				
利用料（円）		令和 4 年度	令和 5 年度	令和 6 年度		
【駅東】		10,472,828	11,273,961	11,507,414		
【佐貫中央】 (旧：佐貫中央第一)		2,952,530	4,199,617	4,209,780		
【佐貫中央第 2】 令和 5 年 3 月 31 日閉鎖		1,663,378	－	－		
第 1・第 2 の小計		4,615,908	－	－		
施設合計		15,088,736	15,473,578	15,717,194		
減免						
件数	令和 4 年度	令和 5 年度	令和 6 年度			
【駅東】	15	19	17			
【佐貫中央】	6	10	12			

	<table><tr><td>施設合計</td><td>21</td><td>29</td><td>29</td></tr></table>				施設合計	21	29	29																																																
施設合計	21	29	29																																																					
アンケート の実施状況	<p>【龍ヶ崎市龍ヶ崎市駅東駐輪場】</p> <p>期間①：令和6年10月21日～令和6年11月10日</p> <p>期間②：令和7年 1月21日～令和7年 2月10日</p> <p>期間③：令和7年 2月21日～令和7年 3月10日</p> <p>配布数：176枚</p> <p>回収数： 64枚</p> <p>回収率：36.4%</p> <p>●結果要旨</p> <p>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52.1%と昨年度より減少した。</p> <p>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51.6%、【使いやすさ】の項目で「満足」「やや満足」と回答した利用者は43.8%となり昨年度より減少した。</p> <p>利用者からの意見では、更新手続きに時間を要すること、また接遇に対する指摘が見受けられた。</p> <p>施設については、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等に対する意見があった。</p> <p>【龍ヶ崎市佐貫中央駐輪場】</p> <p>期間①：令和6年10月21日～令和6年11月10日</p> <p>期間②：令和7年 1月21日～令和7年 2月10日</p> <p>期間③：令和7年 2月21日～令和7年 3月10日</p> <p>配布数：96枚</p> <p>回収数：31枚</p> <p>回収率：32.3%</p> <p>●結果要旨</p> <p>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65.6%となり昨年度と比較すると微増している。</p> <p>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』と回答した利用者は69.4%となっており、昨年度と比較すると微減となっている。</p> <p>自由回答では、雨の日に自転車が濡れないように移動するなど利用者の視点に立った行動について、お褒めの言葉をいただいた。一方で接遇に対する指摘も見受けられた。</p>																																																							
	<table><tr><td colspan="4">決 算</td><td colspan="4">予 算</td></tr><tr><td colspan="4">収 入</td><td colspan="4">収 入</td></tr><tr><td colspan="2">指定管理料</td><td colspan="2">15,960,000</td><td colspan="2">指定管理料</td><td colspan="2">15,960,000</td></tr><tr><td colspan="2">計</td><td colspan="2">15,960,000</td><td colspan="2">計</td><td colspan="2">15,960,000</td></tr><tr><td colspan="4">支 出</td><td colspan="4">支 出</td></tr><tr><td colspan="2">施設運営費</td><td colspan="2">光熱水費</td><td colspan="2">574,098</td><td colspan="2">施設運営費</td><td colspan="2">光熱水費</td><td colspan="2">600,000</td></tr></table>				決 算				予 算				収 入				収 入				指定管理料		15,960,000		指定管理料		15,960,000		計		15,960,000		計		15,960,000		支 出				支 出				施設運営費		光熱水費		574,098		施設運営費		光熱水費		600,000	
	決 算				予 算																																																			
	収 入				収 入																																																			
	指定管理料		15,960,000		指定管理料		15,960,000																																																	
	計		15,960,000		計		15,960,000																																																	
	支 出				支 出																																																			
	施設運営費		光熱水費		574,098		施設運営費		光熱水費		600,000																																													

			通信運搬費	140,909			通信運搬費	130,000
			消耗品費	551,974			消耗品費	665,000
			印刷製本費	166,320			印刷製本費	288,000
			備品費	264,000			備品費	65,000
			手数料	45,100			手数料	80,000
		施設維持 管理費	修繕費	88,000		施設維持 管理費	修繕費	81,000
			委託料	460,690			委託料	462,000
			賃借料等	1,156,740			賃借料等	1,135,200
		その他経費	人件費	10,770,650		その他経費	人件費	10,953,800
			管理運営費	1,500,000			管理運営費	1,500,000
		計		15,718,481		計		15,960,000
		収入と支出の差		241,519		収入と支出の差		0