

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7年4月1日 ～ 令和8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	茨城県龍ヶ崎市馴染町834番地1			
	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7年度～令和9年度（3年間）			
総合評価（年度評価）		令和7年度	令和8年度	令和9年度	令和 年度
		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）

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。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。

（指摘等事項への対応）

- ①更新手続きの時間についての窓口短縮策として、ホームページに申請書様式を掲載するほか事前に利用登録票を作成しておくことで時間の短縮を図りました。接遇に関しては、講師を招いて接客研修を実施し、参加ができなかった管理人については資料の配布を行っています。
- ②佐貫中央駐輪場の定期利用について、目標値である 40%は達成していますが、引き続き利用者増を目指すため、新規利用者獲得に向けて、卒業を迎える市内中学校 3 年生、竜ヶ崎第二高等学校、竜ヶ崎南高校や広報「シルバーだより」により駐輪場利用者募集を行いました。今後の利用者数の推移について、引き続き注視していきます。

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	-----	34
(Ⅰ) 施設の設置目的の達成に向けた取組み			30	B (R6:B)	18 (R6:18)
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7年度事業計画上での目標値			令和7年度実績値		
	駅東	中央		駅東	中央
定期利用稼働率	85%	40%	定期利用稼働率	80.0%	40.0%
一時利用稼働率	-	-	一時利用稼働率	91.5%	50.3%
龍ヶ崎市駅東駐輪場の実績は、定期利用稼働率 80.0%（4,946 件、前年度比 148 件増）、一時利用稼働率 91.5%（21,689 件、前年度比 2,112 件増）。					
佐貫中央駐輪場の実績は、定期利用稼働率 40.0%（1,810 件、前年度比 46 件増）、一時利用稼働率 50.3%（2,645 件、前年度比 454 件減）。					
両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6年度：6,562 件、令和7年度 6,756 件）は増加。一時利用者数（令和6年度：22,676 件、令和7年度：24,334 件）も増加に転じた。佐貫中央駐輪場では減少しているが、龍ヶ崎市駅東駐輪場で増加しており、放置自転車への案内札の貼付や定期利用への利用促進のほか、24 時間入出庫が可能な一時利用区画の利用も増加している。					
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例年実施している竜ヶ崎第一高等学校入学者説明会に加えて、新たに卒業を迎える市内中学校３年生、竜ヶ崎第二高等学校、竜ヶ崎南高校にて実施した。

(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。 | 20 | A
(R6:B) | 16
(R6:12) |
| 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75%（昨年度は45%）は、駐輪場全体の満足度の項目に『満足、やや満足』、21%（昨年度は34%）は『普通』、2%（昨年度は15%）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78%（昨年度は61%）は、駐輪場全体の満足度の項目に『満足、やや満足』、11%（昨年度は32%）は『普通』と回答しており、一方で『少し不満、不満』と回答は11%（昨年度は0%）だった。

両駐輪場とも『満足、やや満足』との回答者が増加している。

②更新時の窓口短縮策として、ホームページに申請書を掲載するほか事前に利用登録票を作成しておくことで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。

アンケート（年３回：Webも対応）の結果だが、東駐輪場が65枚（昨年度64枚）、佐貫中央駐輪場については18枚（昨年度31枚）で昨年度と比較すると回収数が減少している。

③利用者から毎年管理人に対する苦情があり、10月に接遇研修を実施している。今後も引き続き行うようシルバー人材側と協議を行った。

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竜ヶ崎警察署の依頼により無施錠利用者に対し、施錠依頼の文書をハンドル等に貼付け、盗難防止の活動を行った。

その他、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化に努めている。

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
(R6:B)

12
(R6:12)

【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 (R6:B)	9 (R6:9)
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。また、後継者育成のため、管理員を1名追加している。その他の取組として、管理人無人化の実証実験（市駅東 11：00～12：00、佐貫中央 12：30～13：30）を1～2月に実施した。			
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7年10月28日に、龍ヶ崎市駅東口駅前広場美化活動を実施した。その他、令和7年12月3日には佐貫中央駐輪場に花壇を設置した。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 (R6:B)	9 (R6:9)
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申請書について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事故発生時や緊急時対応の管理体制が構築されている。

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 (R6:60)	総合評価	B (R6:B)
[総評] 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、佐貫中央駐輪場では減少しているが、龍ヶ崎市駅東駐輪場で増加しており、放置自転車に貼付けしている駐輪場の案内や定期利用への利用促進のほか、24 時間入出庫が可能な一時利用区画の利用の伸びが見られたことは評価したい。 令和 7 年度は、竜ヶ崎第一高等学校に加え竜ヶ崎第二高等学校、竜ヶ崎南高校にて広報活動を幅広く実施した他、認知度向上を目的に PR 横断幕を佐貫中央駐輪場フェンスに設置したことも評価したい。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。 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』とした両駐輪場とも事業計画の目標値である 74%を上回っており、管理員に関する設問に対しても『満足、やや満足』とした回答が龍ヶ崎市駅東駐輪場で約 74%、佐貫中央駐輪場で約 78%となっており昨年度と比較すると上回っているため、今後も利用者満足度の向上に努めていただきたい。 施設の管理運営面では、後継者育成のため管理員を 1 名追加し、適正な運営に努めようとしている。			
[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、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。 ・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。 ・アンケートの配布、回収状況が昨年に比べ減少しているので、改善を図ること。			

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】

令和7年度は市内3高校への広報活動の拡充や佐貫中央駐輪場へのPR横断幕の設置を行い、各駐輪場の定期利用者が増加している点は評価できる。今後は、流通経済大学や愛国学園大学附属龍ヶ崎高等学校への周知についても検討し、さらなる利用促進に努めていただきたい。

利用者アンケートでは、龍ヶ崎市駅東駐輪場の満足度が大きく向上した一方、佐貫中央駐輪場では、料金や入口付近の駐輪状況に関する意見が寄せられている。回答数が少ない場合、割合のみでは実態と異なる印象を与えるおそれがあるため、回答数や具体的な意見を併記するとともに、料金については周辺の民間駐輪場との均衡や民業への影響、立地条件等を踏まえ、適正金額について継続的に協議されたい。また、管理人の無人化については、実証実験において特段の苦情がなく経費削減に一定の効果が認められるため、今後も安全性及び利便性を確保しつつ、効率的な管理運営に努めていただきたい。

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 ・ 龍ヶ崎市佐貫中央駐輪場					
事業計画の内容		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。					
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が、無人化の実証実験（市駅東 11：00～12：00、佐貫中央 12：30～13：30）を 1～2 月に実施。 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。					
実績	利用状況	実績		令和 5 年度	令和 6 年度	令和 7 年度	目標値
		【駅東】 定期利用	利用者数	4,605 (+396)	4,798 (+193)	4,946 (+148)	－
			稼働率	74.7% (+7.2)	77.8% (+3.1)	80.0% (+2.2)	85.0%
		【駅東】 一時利用	利用者数	20,644 (+488)	19,577 (▲1,067)	21,689 (+2,112)	－
			稼働率	86.9% (+1.8)	82.6% (▲4.3)	91.5% (+8.9)	－
		【佐貫中央】 定期利用	利用者数	1,752 (+702)	1,764 (+12)	1,810 (+46)	－
			稼働率	38.7% (+15.5)	39.0% (+0.3)	40.0% (+1.0)	40.0%
		【佐貫中央】 一時利用	利用者数	3,511 (+1,054)	3,099 (▲412)	2,645 (▲454)	－
			稼働率	66.6% (+20.0)	58.8% (▲7.8)	50.3% (▲8.5)	－

利用料（使用料） 収入及び減免の状況	実績			
	利用料（円）	令和５年度	令和６年度	令和７年度
	【駅東】	11,273,961	11,507,414	12,105,391
	【佐貫中央】	4,199,617	4,209,780	3,887,268
	施設合計	15,473,578	15,717,194	15,992,659
	減免			
	件数	令和５年度	令和６年度	令和７年度
	【駅東】	19	17	19
	【佐貫中央】	10	12	11
	施設合計	29	29	30
アンケートの実施状況	【龍ヶ崎市龍ヶ崎市駅東駐輪場】			
	期間①：令和７年１０月２１日～令和７年１１月１０日			
	期間②：令和８年１月２１日～令和８年２月１０日			
	期間③：令和８年２月２１日～令和８年３月１０日			
	配布数：158枚			
	回収数：65枚（Web：10枚 紙：55枚）			
	回収率：41%			
	●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74%と昨年度より増加した。 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69%、【使いやすさ】の項目で「満足」「やや満足」と回答した利用者は66%となり昨年度より増加した。 利用者からの意見では、接遇に対する指摘が見受けられた。 施設については、自転車間のスペースが狭いこと、セットの使いづらさに対する意見があった。			
	【龍ヶ崎市佐貫中央駐輪場】			
	期間①：令和７年１０月２１日～令和７年１１月１０日			
	期間②：令和８年１月２１日～令和８年２月１０日			
	期間③：令和８年２月２１日～令和８年３月１０日			
	配布数：83枚			
	回収数：18枚（Web：4枚 紙：14枚）			
	回収率：22%			
	●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78%と昨年度より増加した。 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78%、【使いやすさ】の項目で「満足」「やや満足」と回答した利用者は77%となり昨年度より増加した。 利用者からの意見では、接遇に対する指摘が見受けられた。 自由回答では、駐輪場の清潔具合について、お褒めの言葉をいただいた。一方で料金に対する指摘も見受けられた。			

事業費内訳	決 算			予 算		
	収 入			収 入		
	指定管理料		16,220,000	指定管理料		16,220,000
	計		16,220,000	計		16,220,000
	支 出			支 出		
	施設 運営費	光熱水費	569,730	施設 運営費	光熱水費	726,000
		通信運搬費	163,062		通信運搬費	157,000
		消耗品費	487,946		消耗品費	500,000
		印刷製本費	317,900		印刷製本費	348,000
		備品費	33,660		備品費	78,000
		手数料	47,000		手数料	97,000
	施設維持 管理費	修繕費	72,600	施設維持 管理費	修繕費	97,000
		消耗品費	285,096		消耗品費	305,000
		委託料	272,606		委託料	244,000
		賃借料等	1,005,040		賃借料等	1,089,000
	その他 経費	人件費	10,780,924	その他 経費	人件費	11,079,000
		管理運営費	1,500,000		管理運営費	1,500,000
		精算金	225,010		精算金	0
	計		15,760,574	計		16,220,000
	収入と支出の差		459,426	収入と支出の差		0