

## 指定管理施設の管理運営状況のまとめ(令和4年度分)

施設名 松江市自転車等駐車場(松江駅東・西駐輪場)  
 指定管理者 テルウェル西日本株式会社  
 担当課 建設総務課  
 指定期間 令和3年4月1日～令和8年3月31日

### 1. 総合評価

市	S	<p><b>【優れていると評価した点】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・利用件数、利用料収入ともに令和3年度比で増加しており、指定管理事業全体でも利益が出ている。</li> <li>・指定管理者は、施設管理に関する自社のノウハウを活かし、感染症対策を含む適宜適切な施設の清掃や修繕等を実施することで、利用者が安心して快適に利用できる環境を整えている。</li> </ul> <p>また、徹底した職員研修の実施や運営マニュアルの整備等により、どの職員でも利用者にも迅速かつ適切に対応できる運営体制を整備しており、それらの取組が、利用者の満足度向上につながっているものと考えられる。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・指定管理者による市への各種報告や相談等も適宜適切に行われており、市としても、状況を正確に把握した上で必要に応じて指示を出すことができるため、安心して指定管理者に業務を任せられる状況である。</li> </ul> <p><b>【課題、改善点等】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・自主事業であるレンタサイクルを実施できなかったことについて、コロナ禍のためメインターゲットである観光客の動向を想定しづらいことや、それに伴う連携予定企業との調整が困難であること等、指定管理者の努力のみで事業を実施することが難しいことは承知している。申請時とは大きく異なっている社会情勢を踏まえ、事業内容の見直しや代替事業の検討等、利用者の満足度向上のために柔軟に対応してもらいたい。</li> </ul>
指定 管理 者	S	<p><b>【優れていると評価した点】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・今年度2年目の「放置自転車等業務」について禁止区域内・7駐輪場巡回など計画的に確実に業務を実施した。告示・処分対象自転車も松江市様と報連相しながら確実に保管管理、最終処分まで責任をもって実行した。</li> <li>・スタッフ雇用についても弊社の直接雇用スタッフ2名体制とし、良好に運営している。</li> <li>・西駐輪場においては、前年度に「駐車場管理システム」を導入し出入口を自動化し、問題なくスムーズな運用を行っている。</li> </ul> <p>また、機器マニュアル及び運営マニュアルをより使い易く更新し、スタッフ全員に研修を行いスムーズなお客様対応ができるように努めた。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・東西駐輪場に防犯カメラを設置し、「利用者の皆さまの安全確保と駐輪場内の犯罪などの未然防止」を図っている。</li> <li>・東駐輪場の「AED」について、今年度はパットの交換を行い緊急時の対応を万全にしている。</li> <li>・全ての様式(申請書等)利用チラシなどリニューアルし、常に不足なく常備し、利用者への説明、配布を行った。</li> <li>・進級学生の年度にまたがる定期更新時に必要な「通学証明書」の提出について、前年度設定した新たなルールに基づき運用した結果、全員の提出が確認できた。</li> <li>・コロナ禍における学校の休校等の正確な情報を収集し、松江市様と相談のうえ、学生無料定期の手続きをトラブルなく完遂した。</li> <li>・コロナ感染予防対策として、前年度に引き続き「オゾン発生器」の配備を行い、スタッフの基本的な衛生管理体制、就業前検温・体調管理表への記入など実行している。</li> <li>・自転車ラックに付着したホコリによる汚れや窓枠等のくもの巣、床面の汚れをプロのクリーンスタッフによる特別清掃を実施し、東西駐輪場内を綺麗にし利用者から喜んでいただけた。</li> </ul> <p>また、東西駐輪場へ「傘・タオル」の無料貸出サービス、電動空気入れの無料利用を継続実施し利用者のサービス向上及び利用促進を図った。今年度は西駐輪場の電動空気入れが故障したため迅速に修繕を行った。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・東駐輪場出入口前の掲示板を利用し、コロナ感染予防ポスター(松江市作製)及び季節ごとに飾り付けをし、利用者から称賛の声をいただいている。</li> </ul> <p><b>【課題、改善点等】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・自主事業のひとつである「レンタサイクル」について、コロナ禍による観光客の減少から、連携予定企業との企画が進展しませんでした。今後状況が回復次第、迅速に検討していく。</li> </ul>

## 2. 施設利用の増減について

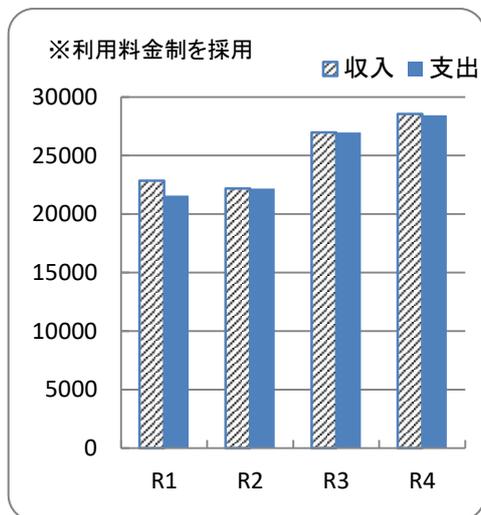
- ・利用件数、利用料収入ともに令和3年度比で増加している。
- ・利用件数は令和3年度比で7,133件増加し、新型コロナウイルス感染症が流行する前の令和元年度(48,090件)に迫っている。利用料収入についても、令和3年度比で1,048千円増加し、令和元年度(7,558千円)に迫っている。
- ・指定管理者は、施設管理に関する自社のノウハウを活かして様々な取組を実施しており、利用者の満足度向上につながっている。

## (1) 収支状況の推移 (自主事業を除く) (千円)

項目\年度		R1	R2	R3	R4
施設の収支	収入	22,851	22,183	26,979	28,555
	うち指定管理料	15,293	17,051	21,122	21,651
	うち利用料	7,558	5,132	5,856	6,904
	支出	21,571	22,183	26,979	28,433
	差引	1,280	0	0	122

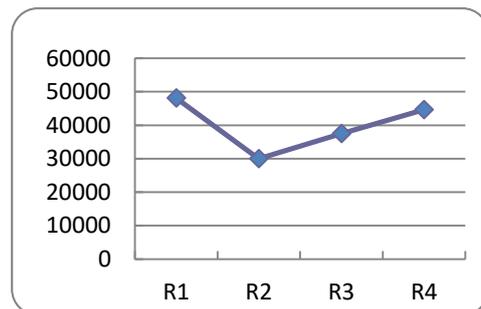
上記以外の市の収入、支出

市の収支	収入(使用料)	0	0	0	0
	支出	0	0	0	0
	うち市の修繕費	0	0	0	0



## (2) 利用者の推移 (件)

	R1	R2	R3	R4
利用者数	48,090	29,993	37,516	44,649



### 【参考】産出指標(アウトプット)・成果指標(アウトカム)の達成状況

指定管理者が管理する公の施設は、市の施策を実現するために設置されたものですが、その設置目的の多くは抽象的なものとなっています。この設置目的を効果的に実現するためには、市が目標(指標)を具体的に示し、指定管理者と共有した上で施設の管理運営を行うことが大切です。

さらに、目標(指標)がどれだけ達成されたかを客観的に評価するため、指定管理者の活動の結果(アウトプット)や活動からもたらされた成果(アウトカム)を数値化し、市民の皆さんへ公表します。

A 基準値 : 指定管理者募集の際に、市が提示した指標の値

B 目標値 : 市が提示した基準値に対し、申請時に指定管理者が提案した値

C 実績値 : 実績の値

分類	指標	A 基準値	B 目標値	C 実績値	目標に対する達成度 C/B	基準に対する達成度 C/A
アウトプット	①年間利用件数(件)	48,000	48,240	44,649	92.6%	93.0%
	②利用満足度が「普通」以上の割合(%)	70	90	100	111.1%	142.9%
アウトカム	③自転車等放置禁止区域における放置自転車等警告書添付件数(件/年) ※基準値及び目標値を下回ること	1,200	1,200	297		
				達成度平均	101.8%	117.9%

	指定管理者	市
達成度に対する意見	<p>【達成度に寄与した・有効だった取組みの内容、次期に向けた課題】</p> <p>①令和4年度の東西駐輪場の利用件数は前年度比較19%増となった。これはコロナ禍で学校・イベント等の中止が影響していた前年度に対し、今年度はワクチン接種などの感染対策の普及により多少平常時に戻りつつある状況と考える。</p> <p>しかしながら、まだ目標値には達成することができないため、今後は近隣のホテルのお客様の利用促進営業を図りたい。</p> <p>②前年度から導入した、西駐輪場の「駐車場管理システム」の導入について、利用者からのご意見・ご要望について迅速に対応した事が、満足度100%という結果に結びついたと考える。</p> <p>③今年度2年目の「放置自転車等業務」の一環である警告書について、基準値・目標値ともにはるかに達成した件数であった。</p> <p>民地側との境界線を確認し業務を遂行した。また松江駅前交番を窓口として、盗難車の確認、所有者の確認を迅速に行った。</p> <p>また、毎日の巡回時に市民の方並びに近隣店舗に「禁止区域案内」に加え「駐輪場利用」の利用チラシを利用したPRも行ったことも大きな要因だと考える。</p>	<p>【達成度の原因・分析】</p> <p>①は目標を達成できなかったものの、令和3年度比で7,133件増加し、新型コロナウイルス感染症が流行する前の令和元年度(48,090件)に迫っていることから、十分に評価できる。</p> <p>②及び③は目標を達成しており、指定管理者が適正な職員配置により業務に取り組んでいる成果が表れているものと評価できる。</p>

## (3)利用者アンケート

回答数	施設職員の対応・態度等、施設管理やサービスについて	主な意見
44	<p>【利便性】</p> <p>①良い 22件(50%)</p> <p>②普通 22件(50%)</p> <p>【スタッフ対応】</p> <p>①良い 34件(77%)</p> <p>②普通 10件(23%)</p>	<p>■“①良い”または“②普通”と回答した方の意見</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・西駐輪場の出入口自動化はとても便利。使いやすい。</li> <li>・自動化に慣れて、問題なく利用している。</li> <li>・スタッフの対応は親切・丁寧でよい。</li> <li>・いつも職員から挨拶されて、いい感じ。</li> <li>・問題ない。(※大半がこの意見)</li> </ul> <p>■要望</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・西駐輪場は駐輪スペースが少し狭く、駐車できない時がある。</li> <li>・松江テルサの利用者にも、シャミネ松江や一畑百貨店の利用者と同様に3時間無料サービスがあるとよい。</li> </ul>

## (4)住民サービス向上の事例

- ・東・西駐輪場に防犯カメラを設置し、利用者の安全確保及び駐輪場内の犯罪等の未然防止を図っている。
- ・西駐輪場に駐車管理システムを導入して出入口を自動化している。
- ・雨や雪により濡れて来場した利用者に対して、タオル及び傘を無料で貸し出している。
- ・自転車及び原動機付自転車用の電動空気入れを無料で貸し出している。
- ・聴覚障がいのある方が利用しやすいように、窓口で「耳マーク」を表示するとともに、簡易筆談器「かきポンくん」を常設している。
- ・自転車等の急な故障に対応するため、近隣の修理店を紹介するチラシを作成・配備している。
- ・放置自転車等撤去・管理業務について、JR松江駅周辺自転車等放置禁止区域の地図を掲載したチラシを作成し、巡回時等に企業、店舗及び市民に説明している。

## 3. 自主事業

市の評価	飲料水自動販売機の設置や雨天時のタオル及び傘の無料貸出のほか、電動空気入れの無料貸出等、利用者の満足度向上を図る取組を実施している。
実施状況	<ul style="list-style-type: none"> <li>・飲料水自動販売機の設置を継続している。</li> <li>・タオル及び傘の無料貸出を継続している。</li> <li>・レンタサイクルの導入は、コロナ禍による観光客の減少の影響により、連携予定企業との協議が進展していない。</li> </ul>

## 4. 評価項目及びその評価

評価項目	指定管理者 評価	松江市 評価
利用者の意見を取り入れ管理運営を改善していたか	A	A
利用促進のための計画が練られていたか →利用者数の増減により評価	A	A
利用促進のための計画が練られていたか →自主事業の実施状況	C	C
広報活動	B	A
当初提出した収支計画に基づき、効率的な管理運営が図られたか	A	A
業務委託した場合、その委託の範囲は適切か	A	A
事業計画を実行するために適当な組織・人員配置が練られていたか	A	A
管理責任者は適切な人選がなされていたか、計画実行のための有資格者(経験者)が確保されていたか	A	A
利用者の安全対策(平常時・緊急時)についての研修等が十分に確保されていたか	A	A
個人情報の保護についての研修等が十分に確保されていたか	A	A
災害等に備えた計画(被害の拡大防止措置など)が検討され、利用者の安全が十分検討されていたか	A	A
緊急時の対応策が十分考えられており、緊急時の責任者や連絡体制が明確にされていたか	A	A
清掃業務	A	A
機械設備等の保守点検	A	A
草刈・植栽管理、外構等施設周辺の管理	A	A
松江市への報告	A	A
労働安全衛生	A	A
施設の巡視	A	A
職員のマナー(服装・電話・窓口)	A	A
備品の管理	A	A