

指定管理施設の管理運営状況のまとめ(令和3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>【優れていると評価した点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○施設の適正な管理運営を行った。雨天時のサービスとして、傘やタオルの貸し出しを行うなど、利用者の立場に立った自主事業を行っている。これらの取り組みの結果、利用者のモニタリング調査においては「普通」以上の回答が95.3%という高い評価であった。 ○施設利用者からの意見を積極的に取り入れ、利用満足度の向上に努めている。 ○新型コロナウイルス感染症予防対策について迅速な対応を行った。コロナ禍のなかで多くの市民が利用する松江駅駐輪場の運営について、利用者の安全確保や利便性を保持しつつ施設運営を問題なく行えたことは評価できる。 ○令和3年度より「放置自転車対策事業」を行っており、放置自転車の巡回、撤去等適切な事業運営が行われている。 <p>【評価できない、または改善すべき点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○新型コロナウイルスの影響もあり、利用者数及び利用収入が減となっている。感染症予防対策をしっかり行い、レンタサイクルの実施次期について検討を行いながら、引き続き適切な施設運営に努めていただきたい。
指定管理者	S	<p>【優れていると評価した点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・今年度からスタートした「放置自転車等業務」について禁止区域内・7駅駐輪場巡回など計画的に確実に業務を実施しました。 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、良好に運営しています。 ・JR松江駅周辺禁止区域と民地側との「境界」については松江市に確認をし業務を実施しました。 ・西駐輪場においては、7月に「駐車場管理システム」の導入し出入口を自動化にしました。これにより、勤務シフトの見直しを図り、効率的な配置及び人件費の削減となりました。 また、機器マニュアル及び運営マニュアルを新たに作製するとともに、スタッフ全員に研修を行いスムーズなお客対応ができるように努めました。 ・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」を図りました。 ・東駐輪場に「AED」を設置しました。 ・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、ご利用者への説明、配布を行いました。 ・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、松江市と相談しながら、新たなルールを設け運用開始した結果、全員の提出が確認できました。 ・コロナ禍における学校の休校等の正確な情報を収集し、松江市と相談のうえ、学生無料定期の手続きを完遂しました。 ・コロナ感染予防対策として、今年度は「オゾン発生器」の配備を行い、昨年度以上のより効果的な感染対策を実行しています。 ・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ご利用者から喜んでいただけました。 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りました。 <p>【評価できない、または改善すべき点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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発展しませんでした。今後状況が回復次第、検討していきます。

2. 施設利用の増減について

総括

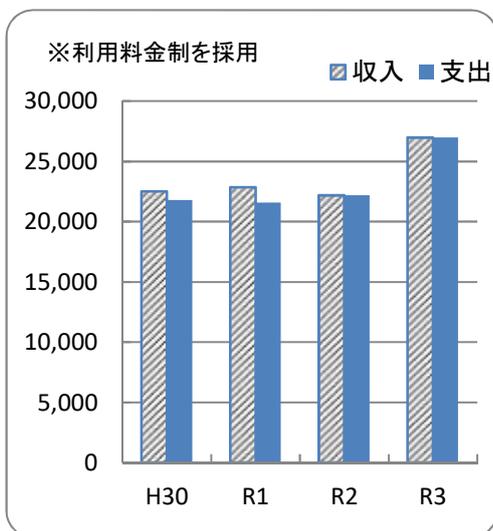
○駐輪場利用者数及び利用収入については、新柄コロナウイルス感染症の影響で松江駅周辺の人出が減少した事に伴い、令和2年度から利用料収入及び利用者数共に大きく減となっていたが、現在は回復傾向にある。

(1) 収支状況の推移（自主事業を除く）（千円）

項目\年度	H30	R1	R2	R3
収入	22,506	22,851	22,183	26,979
うち指定管理料	15,331	15,293	17,051	21,122
うち利用料	7,175	7,558	5,132	5,856
支出	21,797	21,571	22,183	26,979
差引	709	1,280	0	0

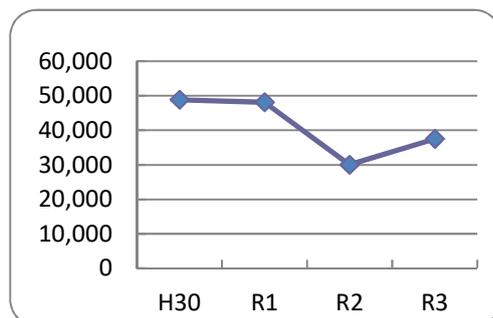
上記以外の市の収入、支出

市の収入	収入(使用料)	0	0	0	0
市の支出	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）

	H30	R1	R2	R3
	48,793	48,090	29,993	37,516



【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	年間利用件数	48,000	48,000	37,516	78.2%	78.2%
	利用満足度	70	90	96	106.7%	137.1%
アウトカム	放置自転車等警告書貼付件数 * 基準値以下である事	1,200	1,055	194		
				達成度平均	92.4%	107.7%

	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3年度の東西駐輪場の利用件数は前年度比較25%増となりました。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、今年度は多少平常時に戻りつつある状況と考えます。</p> <p>しかしながら、まだ目標値には達成することができませんでした。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と考えます。</p> <p>②今年度スタートした「放置自転車等業務」の一環である警告書について、基準値・目標値をはるかに達成した件数でした。業務スタートするにあたり、民地側との境界を松江市に確認し、JR松江駅周辺禁止区域の企業・店舗様へ丁寧に説明し理解していただいたことが結果に結びついたと考えます。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ます。</p> <p>③今年度は7月から導入した、西駐輪場の「駐車場管理システム」の導入による出入口の自動化に伴い、システム利用への抵抗感があった利用者からのご意見がありましたが、その後はご理解いただいております。</p>	<p>【達成度の原因・分析】</p> <p>○年間利用件数に対する達成度については、目標値、基準値を下回っており、コロナ禍における利用者の減少が原因と考えられる。</p> <p>○警告書貼付件数については、目標を大きく達成しており、日々の巡回活動の結果である。</p> <p>○利用満足度に対する達成度については、目標値、基準値を上回っており、利用者の立場に立ったサービスや、親身なスタッフ対応等の成果である。</p> <p>○施設の清掃やスタッフ対応の向上など、適切な施設管理運営の成果として、利用者満足度の向上につながった。</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
65	①満足している 19件(29%) ②どちらともいえない 43件(66%) ③満足していない 3件(4%)	①良い ・西駐輪場の出入口自動化は、とても便利。使いやすい。 ・自動化に慣れて、問題なく利用している。 ・スタッフの対応は丁寧でよい ・いつも挨拶をされて、いい感じです。 ・問題ない(大半のご意見) ②苦情 ・自動化され、定期的出し入れが面倒 → 後日ご説明を理解いただきました。 ③要望 ・西駐輪場は駐輪スペースがちょっと狭い、駐車できない時がある ・テルサでもシャミネ・一畑と同様に「3時間無料」サービスがあるといいと思う

(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りました。
 ・西駐輪場に「駐車管理システム」を導入し出入口自動化となり、利用者の利便性を高めました。
 ・突然の雨や雪で濡れて来場した利用者へ「タオル無料貸出」及び「傘の無料貸出」サービスを実施しています。
 ・自転車及び原付用の電動空気入れを無料での利用サービスを実施しています。
 ・駐輪場窓口へ「耳マーク」の表示及び「簡易筆記器かきポンくん」を常設し、聴覚障がいのある方への利用サービスを図っています。
 ・急な自転車・バイクの故障対応として、近隣の修理店をご紹介できるようにチラシを作成、配備しています。
 ・今年度スタートした「放置自転車等業務」について、JR松江駅周辺禁止区域内の地図を明記したチラシを製作し
 企業・店舗様及び巡回時には市民の方に丁寧にご説明しました。

3. 自主事業

総括	○雨天時のタオル・傘・空気入れの無料貸し出し等、利用者の立場に立った自主事業等を実施し、利便性の向上に努めた。収入面においても飲料水自動販売機を設置し、黒字決算を達成している。 ○レンタサイクルについては、事業開始に向けて実施次期等の検討を行っている。
実施状況	①飲料水自動販売機の設置は継続しています。 ②レンタサイクルの導入については、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発展しておりません。 今後状況が整い次第検討いたします。

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	B	B
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	B
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	B	B
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切な組織・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