

指定管理施設の管理運営状況のまとめ(令和5年度分)

施設名 松江市自転車等駐車場(松江駅西駐輪場・松江駅東駐輪場)
 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"> 令和4年度比で利用件数は393件の減少で横ばいだったものの、利用料収入は192,022円(2.8%)増加しており、指定管理事業全体でも1,468,894円の利益が出ている。 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、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。 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。 加えて、労働意欲がある障がい者を職員として雇用する際に職員用トイレをバリアフリー改修する等、職員が働きやすい労働環境の整備に取り組んでいる点も評価できる。 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。 <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を求めているところ、利用者の満足度向上を図る意欲的な提案を受けた。残念ながら駐輪場用地の契約上の制約により実現はできなかったものの、十分に評価に値するものと考えている。 |
|---|---|--|

| | | |
|---------------|---|--|
| 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3年目の「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。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。 西駐輪場においては、「駐車場管理システム」による出入口の自動化も浸透し、問題なくスムーズな運用を行っています。また、東側回転扉の開錠・施錠時間を「防犯上の理由」から松江市さまと相談し、変更を行いました。クレームもなく良好に運営しています。 機器マニュアル及び運営マニュアルは、今年度は修正の必要がなかったため、新規スタッフのみ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ました。 東西駐輪場に「防犯カメラ」を引続き、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」を図っております。 東駐輪場の「AED」について、パットの交換を行い緊急時の対応を万全にしております。 一部の様式(定期駐車再交付申請書等)を一新し、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。 学生無料定期駐車の対象学校の一覧表を修正・追記し、東西駐輪場に配備しました。 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、希望するスタッフを対象に研修を行いました。利用対象者全員の提出が確認できました。 コロナが「5類感染症に移行」となりましたが不特定利用者との対面対応のため、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、床面の汚れは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。 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等(松江市作製)及び季節ごとに飾り付けをし、利用者の方から称賛の声をいただいております。 職場環境の改善として、東駐輪場のトイレを和式→洋式へ取替修繕を行い、足の不自由なスタッフも働き易くなりました。 <p>【評価できない、または改善すべき点】</p> <p>自主事業のひとつである「レンタサイクル」については、コロナ禍による観光客の減少から、連携予定企業様との企画が進展しませんでした。コロナが5類感染症に移行した今年度も進展が見込めないことから、新たな自主事業(案)として</p> <p>①自転車用グッズの有料サービス②養護学校・福祉施設とのコラボ販売を松江市様にご提案しました。しかし、JR西日本山陰開発様から、高架下使用賃借契約書の「駐輪目的以外に一切使用してはならない」ことを理由として、駐輪場内での販売許可をいただくことが出来ず、断念せざるを得ない状況でした。</p> |
|---------------|---|--|

2. 施設利用の増減について

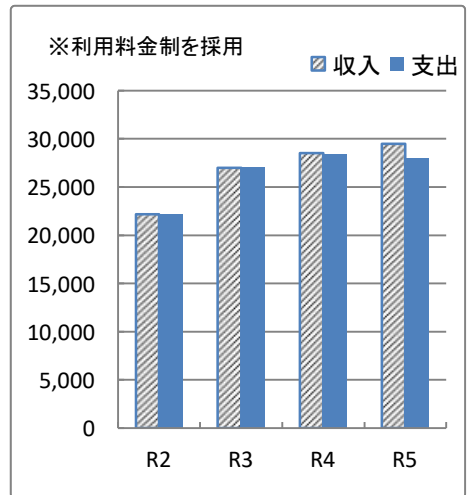
令和4年度比で利用件数は393件の減少で横ばいだったものの、利用料収入は192,022円(2.8%)増加している。

(1) 収支状況の推移 (自主事業を除く) (千円)

| 項目\年度 | | R2 | R3 | R4 | R5 |
|-------|---------|--------|--------|--------|--------|
| 施設の収支 | 収入 | 22,183 | 26,979 | 28,555 | 29,505 |
| | うち指定管理料 | 17,051 | 21,122 | 21,651 | 22,409 |
| | うち利用料 | 5,132 | 5,856 | 6,904 | 7,096 |
| | 支出 | 22,183 | 26,979 | 28,433 | 28,036 |
| | 差引 | 0 | 0 | 122 | 1,469 |

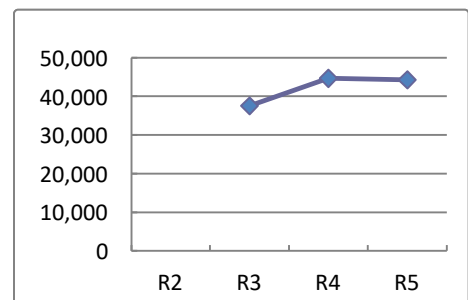
上記以外の市の収入、支出

| | | | | | |
|------|---------|---|---|---|---------|
| 市の収支 | 収入(使用料) | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | 支出 | 0 | 0 | 0 | 205,700 |
| | うち市の修繕費 | 0 | 0 | 0 | 106,700 |



(2) 利用者の推移 (件)

| | R2 | R3 | R4 | R5 |
|--|----|--------|--------|--------|
| | | 37,516 | 44,649 | 44,256 |



【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 | 44,256 | 91.7% | 92.2% |
| | 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 | 261 | | |
| 達成度平均 | | | | | 101.4% | 117.5% |

| | 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5年度の東西駐輪場の利用件数は、前年度比較0.9%減となりました。今年度はコロナが「5類感染症」に移行し、イベントの実施などほぼ平常時になり、一般利用は、ほぼ横ばいの状況でした。しかし、学生無料定期利用の減少が影響したと考えます。目標値の達成のため、今後は近隣のホテルの宿泊利用者「大型バイク」の駐車利用促進営業を図りたいと考えます。</p> <p>②西駐輪場に導入した「駐車場管理システム」の自動化の便利さが浸透した結果「満足度100%」に結びついたと考えます。東駐輪場については、出入口掲示板の有効利用「季節の装飾」に利用者から賞賛の声を頂いており、「掲示ポスター」を読んでもらえるきっかけになっていると感じています。</p> <p>③前年度に続き基準値・目標値ともに達成しました。松江駅交番を個人情報照会の窓口として、盗難車の確認、所有者の確認を迅速に実施しました。また、歩行者の通行に支障がある場合は、民地側の所有者へ声をかけるなどにより、移動をお願いしました。一畑百貨店の閉店に伴い、建物周辺の一時駐車が散見されるため、巡回の強化・声かけをした結果が大きな要因だと考えます。</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4年度比は393件の減少で横ばいとなっている状況である。今後、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)に回復することは難しいと見られるが、駅周辺で開催されるイベント等の増加を好機とし、指定管理者による一層の利用促進を期待できる。</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 |
|-----|--|--|
| 40件 | <p>【利便性】</p> <p>①良い19件(47.5%)</p> <p>②普通21件(52.5%)</p> <p>【スタッフ対応】</p> <p>①良い27件(67.5%)</p> <p>②普通13件(32.5%)</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"> ・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。 ・スタッフの対応は親切・丁寧でよい。 ・初めての時、利用方法をわかりやすく教えてくれた。 ・いつも挨拶されて、いい感じ。 ・問題ない。(※大半がこの意見) <p>■要望</p> <ul style="list-style-type: none"> ・西駐輪場は自動化で使いやすいが、朝学生と一緒になったときは使いにくい。 ・自転車とおしの間隔が狭く、出し入れしにくいときがある。 |

(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 | <p>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。</p> <p>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を求めていたところ、利用者の満足度向上を図る意欲的な提案を受けた。残念ながら駐輪場用地の契約上の制約により実現はできなかったものの、十分に評価に値するものと考えている。</p> |
| 実施状況 | <ul style="list-style-type: none"> ・飲料水自動販売機の設置を継続している。 ・タオル及び傘の無料貸出を継続している。 ・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、連携予定企業様との企画が進展しませんでした。コロナが5類感染症に移行した今年度も進展が見込めないことから、新たな自主事業(案)として①自転車用グッズの有料サービス②養護学校・福祉施設とのコラボ販売を松江市様にご提案しました。しかし、JR西日本山陰開発様から、高架下使用貸借契約書の「駐輪目的以外に一切使用してはならない」ことを理由として、駐輪場内での販売許可をいただくことが出来ず、断念せざるを得ない状況でした。 |

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 | A | 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 |