

指定管理施設の管理運営状況のまとめ(平成29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 管理課
 指定期間 平成28年4月1日～平成33年3月31日

1. 総合評価

市	S	【優れていると評価した点】 ○施設の適正な管理運営を行った。ホームページを開設し、利用促進等を図ったほか、雨天時のサービスとして傘やタオルの貸し出し等利用者立場に立った自主事業を行っており、それらの取り組みの成果として、利用者数や満足度の目標値が達成され、安定経営にもつながっている。 ○利用者からの要望等についても、アンケートやスタッフからの報告等によりテルウェル社員が即時対応を行っており、指定管理者として民間の経営手法を生かした運営を行っている。 【評価できない、または改善すべき点】 ○施設の老朽化は否めないため、今後も適正な施設点検や安全管理を継続する必要がある。
指定管理者	S	【優れていると評価した点】 ○松江駅東駐輪場・西駐輪場のホームページを1月に開設した。http://www.matsuetouzai-chuurin.com/新着情報、利用料金等の情報、駐輪場案内図情報、不法駐輪禁止区域の情報を掲載し利用の促進等を図った。 ○「自転車・バイク駐輪場 ご利用案内」及びJR松江駅周辺自転車等放置禁止を目的とした「放置自転車ゼロで安全できれいな街へ」を訴求した営業用チラシを増刷し、継続して当社社員による営業活動、JR近隣事業者、関係施設へ配布・設置を実施し利用促進を図った。 ○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り清掃し、東西駐輪場内を綺麗にした。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サービスの向上及び利用促進を図った。 ○東駐輪場の1階西側駐輪場(自転車定期駐輪以外の駐輪場所)を車種別カラーリングによる駐輪区画整備及び車種別表示板の設置を実施した。昨年度は西駐輪場を実施し、東西駐輪場の車種別駐輪区域のゾーン分けが完成した。 ○西駐輪場の入口が分かりにくいとの利用者からのご意見に対し、「西駐輪場入口」案内板を設置した。 ○本施設を利用されるすべての方に対して公平・平等、迅速、正確に対応することを目的に、西駐輪場スタッフ全員にあらためて条例・施行規則に則した運用指導及び利用者から意見、質問があった事例を基に、ご利用者対応の改善と再発防止について研修を実施し周知を図った。 ○以上の利用者サービス向上、利用促進策を実施した結果、利用数及び利用料とも過去4年間で最多となった。 【評価できない、または改善すべき点】 ○利用者からの6ヶ月定期導入の要望に対して、3ヶ月間(H29年9月～11月)、東西駐輪場にて3ヶ月定期利用者を対象に、6ヶ月定期の希望有無を調査し、その結果を松江市へ報告した。調査の結果、80%の導入希望があり、今後、導入可否に向け検討していく。 ○昨年度から要望のある自転車ラックの下段が停めにくいとの改善に対して、自転車用2段型ラックの上段ラックの下位置ラックを取外し、定位置(奥)まで駐輪し易い環境とするために、西駐輪場の1日最大利用数を調査した結果等を松江市へ報告した。今後、利用者サービス向上のために自転車ラックの一部撤去について検討していく。

指定管理施設の管理運営状況のまとめ(平成29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 管理課
 指定期間 平成28年4月1日～平成33年3月31日

2. 施設利用の増減について

総括

○駐輪場利用については、絶対数数が限られる中、利用者ニーズをとらえ適切な管理を行った結果、近年で最も多い利用者数を達成した。
 ○収支も黒字を達成したほか、施設補修や消火設備更新などにも積極的に取り組んでいる。
 ○専門業者による施設清掃の継続やホームページの開設など、昨年度以上のPRに努め、着実に成果を出している。

(1) 収支状況の推移 (自主事業を除く) (千円)

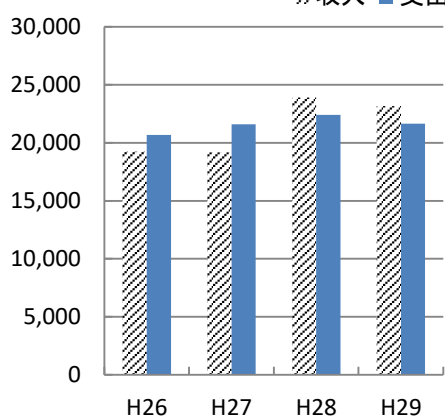
項目\年度	H26	H27	H28	H29
収入	19,241	19,181	23,893	23,156
うち指定管理料	11,893	11,837	16,200	15,438
うち利用料	7,348	7,344	7,693	7,718
支出	20,672	21,602	22,412	21,657
差引	△ 1,431	△ 2,421	1,481	1,499

上記以外の市の収入、支出

主計表外の市の収入、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

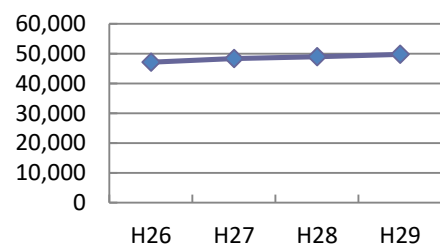
※利用料金制を採用

※収入 ■ 支出



(2) 利用者の推移 (件)

H26	H27	H28	H29
47,118	48,351	48,935	49,740



指定管理施設の管理運営状況のまとめ(平成29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 管理課
 指定期間 平成28年4月1日～平成33年3月31日

【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	46,000	46,570	49,740	106.8%	108.1%
	利用満足度	70	90	91	101.1%	130.0%
アウトカム	駅前周辺の道路環境、 景観が保全されること	未設定	—	—	/	/
				達成度 平均	104.0%	119.1%

指定管理者		市
達成度 に対する 意見	【達成度に関連した・有効だった取組みの内容、次期に向けた課題】 ○平成29年度の利用者数全体では、対前年 805 名増(2%増)の 49,740名という結果となった。 ○年間を通じて分析した結果、上期は前年度を上回る利用数(対前年度1,571増「+6%」)であったが、下期は前年度を下回る利用数(対前年度 766 減「▲4%」)となった。下期の減数は、12月、1月、2月の雨と降雪(積雪)の日数及び氷点下の気温日数が、昨年度より多い日が続いたことが原因と考察した。 ○学生定期駐車数(無料)は、平成28年度は対前年度比181名の減(7%減)であったが、今年度は対前年比27名の減(1%減)と、ほぼ横ばいとなった。 ○一般利用者が増えたのは、スポット清掃、カラーリングによる駐輪区画整備、案内表示板の設置、タオル・傘の無料貸出し、電動空気入の無料利用等の利用者サービスの向上施策及び営業チラシ、ホームページの開設等による営業活動が結果に結びついたもの。 ○利用満足度は、東西駐輪場全体では「良い 60%」「普通・特になし 31%」「悪い 9%」という結果となり、弊社目標値の「利用満足度 90%以上(良い、普通)」「不満10%以内」を達成した。 ○施設の利便性について、利用者が良いとしたなかで「使いやすく駐輪しやすい」「駐輪区分・区画の案内も分かりやすい」との多くのご意見に対しては、昨年度に引き続き ①自転車ラック、場内のホコリ除去のためのスポット清掃 ②東西駐輪場の車種別駐輪区画のカラーリング及び案内表示の継続、などを実施した効果によるもの。	【達成度の原因・分析】 ○すべての達成度について、基準値・目標値を上回っており、利用者の視点に立った自主事業によるサービスやきめ細かな対応等の成果である。ホームページについても、1月から開設されておりPRの一助となっている。 ○施設の清掃や区画表示、案内板の設置など、基本部分の改善についても積極的に実施し、天候(気温・降雪)などの悪影響を受けたが、適切な管理運営の成果として利用者数、利用者満足度の増加等につながった。

指定管理施設の管理運営状況のまとめ(平成29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 管理課
 指定期間 平成28年4月1日～平成33年3月31日

(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
58	①満足している 35件(60%) ②どちらともいえない 18件(31%) ③満足していない 5件(9%)	①良い ・スタッフ対応は親切丁寧で良い。 ・スタッフから「いってらっしゃい」「お疲れ様」などの声掛けをもらって気持ち良い。 ・駐輪区分の案内もあり、駐輪区画もしてあるので、駐輪し易い。 ・タオル・傘の無料貸出しサービスや電動空気入の無料使用は良い。 ②苦情 ・スタッフの駐輪場利用説明が曖昧だったり、違ったりする。 【対応】スタッフ全員に条例・施行規則に則した運用指導及びご利用者対応の改善と再発防止の研修を実施 ③要望 ・自転車ラックの上下段間隔が狭く、ラック奥まで止められないので改善を要望 ・「6ヶ月定期」導入を要望

(4)住民サービス向上の事例

○突然の雨や雪で濡れて来場した利用者へ「タオル無料貸出し」及び「カサ無料貸出し」サービスを実施した。
 ○自転車及び原付用の電動式空気入を無料での利用サービスを図った。
 ○駐輪場窓口へ「耳マーク」の表示板を及び「簡易筆談器かきポンくん」を常設し、聴覚障がいのある方への利用者サービス向上を図った。
 ○ホームページ開設によるPRと利便性向上を図った。

3. 自主事業

総括	○タオル・カサ・空気入れの無料貸し出し等、利用者に寄り添った自主事業等実施し利便性向上に努めたほか、収入面でも自動販売機を設置し、自主事業についても黒字決算としている。
実施状況	○指定管理事業に付随した自主事業について年間を通して実施し、サービス向上に取り組んでいる。

4. 特記事項

○特になし

5. 今年度の目標・課題

○アンケートで定期券の期間延長要望や自転車ラック撤去要望があるが、いずれも収入減(割引率増加、駐車台数減少)につながる可能性もあるため、十分な検討が必要。