

指定管理施設の管理運営状況のまとめ(令和2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 平成28年4月1日～令和3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。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100%という良い結果であった。 ○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。 【評価できない、または改善すべき点】 ○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。引き続き感染症予防対策をしっかりと行いながら、施設運営に努めていただきたい。
---	---	--

指定管理者	S	【優れていると評価した点】 ・コロナ禍の中で、県内の小中高等学校が再開された5月下旬から、定期的新規・更新の受付けを松江市様と協議し、確実に実施完了しました。 ・コロナ感染予防対策は、利用者・スタッフの安全第一を考え「受付窓口にアクリルパーテーションの設置」、「ソーシャルディスタンス、消毒の励行・スタッフ全員マスクの着用」を実施しました。(継続中) ・東駐輪場に続き、西駐輪場スタッフ体制を見直し、4月から弊社の直接雇用スタッフとして運営体制を整えスタートしました。問題なく、良好に運営しています。 ・東西駐輪場のセコムセキュリティ設備の老朽化に伴い、非接触型セコムカードに変更し、問題なく運用しています。 ・東西駐輪場内及び管理室を含めた照明機器を全て「LED照明」の取替えしました。明るく更に安心安全な駐輪場となりました。 ・利用者から好評をいただいている「電動空気入れ」の修繕を行い、サービス向上を図っています。 ・東西駐輪場とも危険な箇所を優先に修繕を行いました。 ・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る特別清掃を実施し、東西駐輪場内を綺麗にしました。 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。 【評価できない、または改善すべき点】 ・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、改善対応が難しい点があることから、更に最新の状況を調査把握し、検討を進めていく必要があると考えます。
-------	---	--

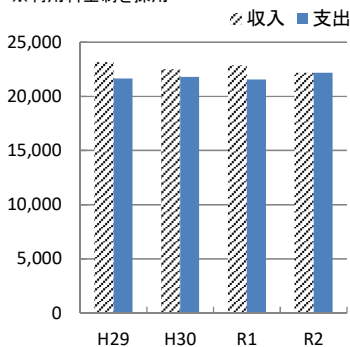
2. 施設利用の増減について

総括	○駐輪場利用者数及び利用収入については、対前年度と比較すると共に減少している。 コロナ禍における学校の休校、利用者の外出自粛が原因と考えられる。
----	--

(1) 収支状況の推移 (自主事業を除く)

項目\年度		(千円)			
		H29	H30	R1	R2
施設の収支	収入	23,156	22,506	22,851	22,183
	うち指定管理料	15,438	15,331	15,293	17,051
	うち利用料	7,718	7,175	7,558	5,132
	支出	21,657	21,797	21,571	22,183
	差引	1,499	709	1,280	0
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

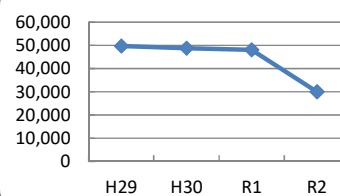
※利用料金制を採用



(2) 利用者の推移

(件)

H29	H30	R1	R2
49,740	48,793	48,090	29,993



【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	29,993	64.4%	65.2%
	利用満足度	70	90	100	111.1%	142.9%
アウトカム	駅周辺の道路環境、景観が保全されること	—	—	—		
				達成度平均	87.8%	104.0%

	指定管理者	市
達成度に対する意見	【達成度に関与した・有効だった取組みの内容、次期に向けた課題】 ・対前年度18,097名の減(38%減)という結果でした。これはコロナ禍による影響:学校の休校・市民の外出自粛・各種イベントの中止が原因と考えます。 ・昨年末3月から休校となっていた中・高等学校が5月に再開されたことから、学校定期の更新手続きの促進を図り、利用者数確保を図りました。 ・また、コロナ感染予防対策のひとつとして「手指消毒液の設置」、「ソーシャルディスタンス」、「スタッフのマスク着用」を実施し、安心安全な環境を確保しました。 ・利用者満足度は、東西駐輪場全体では「良い74%」、「普通・特になし26%」という結果になり、満足度100%に達成しました。 ・昨年度に続き、利用者からのクレーム「お客様対応」について「ゼロ」となり改善が図れました。 これには、東西駐輪場のスタッフ体制の見直し(弊社直接雇用)を実施した結果「明るいあいさつ」、「お客様目線での対応」また、コロナ禍であることから「ソーシャルディスタンス」の励行も成果に結びついたと考えます。 ・施設の利便性について ①東西駐輪場内及び管理室を含めた照明機器全てをLED照明に取替え、更に②自転車ラック、場内のホコリ除去のためのスポット清掃 ③傘・タオルの無料貸出サービス④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。	【達成度の原因・分析】 ○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。 ○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。 ○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。

(3) 利用者アンケート

回答数	施設職員の対応・態	主な意見
53	①満足している 39件(74%) ②どちらともいえない 14件(26%) ③満足していない 0件(%)	①良い ・スタッフの対応は親切・丁寧で良い ・スタッフの皆さんが明るい挨拶をしてくれて気持ちがいい ・いつからTWのスタッフさんになったのか分かりませんが、前より良い ・ユニフォームはスタッフの方だと一目瞭然に分かり良いと思う ・駐輪しやすいし、駐輪区画も分かり易い ・電動空気入れは定期的に利用させてもらっている ・盗難もないし、良いと思う ②苦情 なし ③要望 ・自転車ラックが使いにくいところがあるので改善してほしい、頭を打つ ・24時間出し入れができると嬉しい ・テルサのジム利用もシャミネ・一畑利用者と同様に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

○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」の表示版及び「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りました。
 ○ホームページ開設後のさらなるPR及び利用料金の改定など情報の更新を行いました。
 ○急な自転車・バイクの故障対応として、近隣の修理店を紹介できるようにチラシを作成、また場内に掲示しました。

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。
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

○数年前からの課題である「自転車ラックに一部撤去」の検討
 ○「テルサジム利用者への3時間無料サービス」への対応