

**指定管理施設の管理運営状況のまとめ(平成30年度分)**

施設名 松江市自転車等駐輪場(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	<p><b>【優れていると評価した点】</b>                  ○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96%と、高い評価を得た。                  ○広報活動に積極的に取り組んだ。平成30年1月からはホームページも開設し、更なる利用促進に努めている。                  ○管理施設でのアクシデント発生時には、迅速な対応及び再発防止対策を行っており、評価できる。</p> <p><b>【評価できない、または改善すべき点】</b>                  ○スタッフの対応について、全体的には高評価であったが、東駐輪場スタッフの対応について、利用者から苦情が1件あった。利用者からより親しまれるスタッフ・駐輪場となるよう、よりよい運営に努めてほしい。</p>
---	---	--

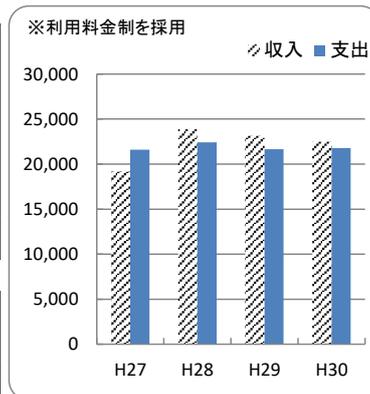
指定 管理 者	S	<p><b>【優れていると評価した点】</b>                  ○松江駅東・西駐輪場のホームページの利用促進、特にホームページ「キーワード検索」が上位になるよう利用者の皆さま及び弊社グループ会社社員にPRを図った。また、利用者の方からお問合せのあった「原付(50cc以下)自動二輪車(50cc超)」の「排気量」の追加表記を実施しました。                  ○この排気量表記については、東西駐輪場の券売機及び場内料金表にも追加表記を実施しました。                  ○「自転車・バイク駐輪場ご利用案内」及びJR松江駅周辺自転車等放置禁止を目的とした「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。                  ○西駐輪場の入り口の表記を、外国の方の利用を考慮して、「外国語表記」の案内板を設置した。                  ○西駐輪場の出入口停止線の塗替えを実施し、利用者の安全を図った。                  ○利用者の方から分かりやすく・親しまれるスタッフ・駐輪場を目指すことを目的に「統一したユニフォーム」を季節に合せ「2種類」導入した。</p> <p><b>【評価できない、または改善すべき点】</b>                  ○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、自転車用2段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、昨年度は西駐輪場の1日最大利用数を調査した結果を松江市に報告した。今後、検討を進めていく。</p>
---------------	---	--

2. 施設利用の増減について

総 括	<p>○駐輪場利用者数については、対前年度と比較すると減少したものの、基準値・目標値を大きく上回る結果となった。利用者の立場に立ち適切な管理を行った結果である。                  ○収支においては、指定管理事業・自主事業ともに黒字を達成している。                  ○消火設備の更新や停止線塗り替え、専門業者による施設清掃の継続など、施設環境の維持改善にも積極的に取り組んでいる。                  ○ホームページの更新や利用案内チラシの配布など、利用促進活動にも力を入れており、着実に成果を出している。</p>
--------	--

(1) 収支状況の推移 (自主事業を除く) (千円)

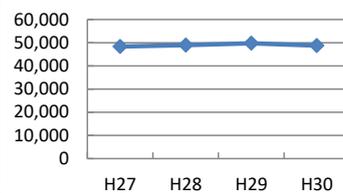
項目\年度	H27	H28	H29	H30
施設の収支				
収入	19,181	23,893	23,156	22,506
うち指定管理料	11,837	16,200	15,438	15,331
うち利用料	7,344	7,693	7,718	7,175
支出	21,602	22,412	21,657	21,797
差引	△ 2,421	1,481	1,499	709
上記以外の市の収入、支出				
市の収支				
収入(使用料)	0	0	0	0
支出	0	0	0	0
うち市の修繕費	0	0	0	0



(2) 利用者の推移

(件)

H27	H28	H29	H30
48,351	48,935	49,740	48,793



【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	47,000	47,140	48,793	103.5%	103.8%
	利用満足度	70	90	96	106.7%	137.1%
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					105.1%	120.5%

	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>○平成30年度の利用者数全体では対前年度947名減(1%減)の48,793名という結果になった。</p> <p>○年間を通じて、分析した結果、上期は対前年度を下回る利用数(対前年度2,735減「▲9%」)であったが、下期は前年度を上回る利用数(対前年度178増「+8%」)となった。これは1~3月、前年度に比較し雨と降雪日数及び氷点下の気温日数が少なく、天候の良い日が多かったのが理由と考察した。</p> <p>○学生定期駐車数(無料)は、H29年度は対前年度比1%減であったが、今年度は、84名の増(+3%増)となった。これは、新設の私立学校(専門学校等)が理由と考察した。</p> <p>○一般利用者の方からは、サービスや施設の使い易さなど「満足の声」をいただいているにも関わらず利用者数は減少となった。これは、企業の統廃合により転勤者の自動二輪車の定期利用の減が原因である。</p> <p>○利用満足度は、東西駐輪場全体では「良い59%」「普通・特になし39%」「悪い2%」という結果になり、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。</p> <p>○施設利便性について、利用者が良いとした中で「使いやすく駐車しやすい」「駐輪区分、区画案内も分かりやすい」「全体にすっきり、明るい」との多くのご意見に対しては、前年度に引き続き</p> <p>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出入口停止線の塗替え③入口の英語表記案内板設置 などを実施した効果によるものである。</p> <p>○さらに、スタッフ全員に「ご利用者の方から分かりやすく・親しまれるスタッフ」を目指し、季節に合わせた「2種類の統一ユニフォーム」を導入したことの効果によるところも大きいと考える。</p>	<p>【達成度の原因・分析】</p> <p>○すべての達成度について、基準値・目標値を上回っている。利用者の立場に立った自主事業によるサービスや、親身なスタッフ対応等の成果である。また、ホームページによるPR活動も、利用者数の増加の一助となっている。</p> <p>○施設の清掃や案内板の設置など、適切な施設管理運営の成果として、利用者数、利用者満足度の増加につながった。</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
54	①満足している 32件(59%) ②どちらともいえない 21件(39%) ③満足していない 1件(2%)	①良い ・スタッフ対応は親切丁寧で良い ・挨拶も交わし気持ちが良い ・お揃いのユニフォームを着ておられ「スタッフの方」だとよく分かり良い ・駐輪区分の案内もあり、駐輪区画もしてあるので駐車し易い ・停止線もきれいに塗装されよくわかりやすい ・タオル・傘の無料貸出しサービスや電動空気入れの無料使用は良い ・定期的に自転車の点検と空気入れをさせてもらっている ②苦情 ・定期の更新まだ2週間あっても「まだ替えないのか？」と鬼の形相で督促される 【対応】スタッフ全員に、定期更新の督促方法の見

## (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実施した。

○駐輪場窓口へ「耳マーク」の表示板及び「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。

○ホームページ開設後のさらなるPRと利便性向上を図った。

## 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、自主事業についても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

自転車ラックの一部撤去の要望があるが、今後検討をしていくことが必要。