

指定管理施設の管理運営状況のまとめ(令和元年度分)

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、非常に高い評価を得た。 ○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。 ○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。 【評価できない、または改善すべき点】 ○利用者数が前年度に比べ減となっている。駅周辺施設や関係機関とも連携を図り、効果的なPRを行う必要がある。
指定管理者	S	【優れていると評価した点】 ○10月の料金改定について、利用者には「お知らせ」として事前に駐輪場内に掲示し周知、券売機の設定変更は「10月1日の早朝」に実施し問題なく、スムーズに移行しました。また、「ご利用案内」(カラー両面版)及び「4種類の利用案内」を全て修正・印刷作製し、関係機関・施設に配布、設置しました。 ○10月～東駐輪場スタッフ体制の見直しを行いました。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。また、以前と比較し利用者からのクレームも減少しました。モニタリングにおける満足度も100%に達成しました。 ○駐輪場出入口の赤外線センサーについて、東駐輪場は新設・西駐輪場は修繕取替を実施し、利用者の安全を図りました。 ○東西駐輪場の照明が暗い箇所について、順次LED照明に取替し、利便性・防犯上も向上となりました ○安心・安全のため、東駐輪場に「110番直結非常通報装置」を設置しました。スタッフに「しくみ」を説明し、誤報のない、適切な運用を図っています。 ○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、利用者のサービスの向上及び利用促進を図りました。 ○ホームページについて、料金改定情報など「New情報」として更新しました。 【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、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、一昨年度、西駐輪場の1日の最大利用数を調査し松江市様に報告していますが、さらに最新の状況を調査把握し、今後検討を進めていきます。

2. 施設利用の増減について

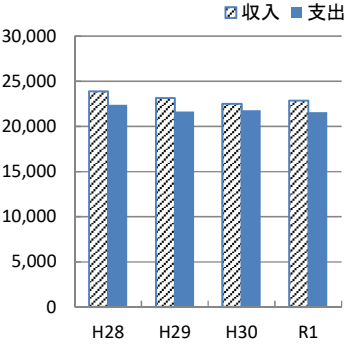
総括	○駐輪場利用者数については、対前年度と比較すると減少したものの、基準値・目標値を大きく上回る結果となった。利用者の立場に立ち適切な管理を行った結果である。 ○収支においては、指定管理事業・自主事業ともに黒字を達成している。 ○110番直結非常通報用装置設置や出入口赤外線センサー設置停止線塗り替え、専門業者による施設清掃の継続など、施設環境の維持改善にも積極的に取り組んでいる。 ○施設利用者の立場に立った施設管理を行っており、利用者からも高い評価を得ている。
----	--

(1) 収支状況の推移 (自主事業を除く)

(千円)

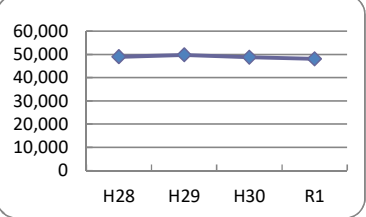
項目\年度	H28	H29	H30	R1
施設の収入	23,893	23,156	22,506	22,851
うち指定管理料	16,200	15,438	15,331	15,293
うち利用料	7,693	7,718	7,175	7,558
支出	22,412	21,657	21,797	21,571
差引	1,481	1,499	709	1,280
上記以外の市の収入、支出				
市の収入(使用料)	0	0	0	0
支出	0	0	0	0
うち市の修繕費	0	0	0	0

※利用料金制を採用



(2) 利用者の推移

(件)			
H28	H29	H30	R1
48,935	49,740	48,793	48,090



【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	48,090	103.3%	104.5%
	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	107.2%	123.7%

達成度に対する意見	指定管理者	市
	【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】 ○目標値には達成していますが、対前年度703名の減(1%減)という結果でした。これは利用者の高齢化及び少子化による学生の利用者の減少が原因と考えます。 ○3月には、コロナ感染予防のため、県立高校などが休校になったことから学生定期利用者も減少しました。しかし、在学生の更新手続きの促進を図り利用者確保を行いました。 ○また、コロナ感染予防対策のひとつとして、すぐに「手指の消毒液の設置」「スタッフのマスク着用」を実行し、安心・安全な環境を確保しました。 ○利用満足度は、東西駐輪場全体では、「良い73%」「普通・特になし27%」という結果となり、満足度100%に達成しました。 以前からのクレームである「お客様対応」について大きく改善が図れました。 これには、スタッフ体制の見直し(弊社直接雇用)を実施した結果「明るい挨拶」「お客様目線での対応」ができるようになった結果だと考えます。 ○料金改定の情報を場内掲示だけでなく、ホームページでもいち早く発信しました。 また、券売機における料金移行もスムーズに完了しました。 ○施設の利便性について、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②LED照明への取替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。 ○利用者の安心・安全のため、東駐輪場に「110番直結非常通報装置」を設置し良好に運用しています。 ○次期に向けて、さらに利用し易い駐輪場になるように自転車ラックの一部撤去を松江市様と検討を進めています。	【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。 ○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、利用者満足度の増加につながった。

(3) 利用者アンケート

回答数	施設職員の対応・態	主な意見
40	①満足している 30件(75%) ②普通・特になし 10件(25%) ③満足していない 0件 ④ご意見 1件	①良い ・スタッフ対応は親切・丁寧で良い ・明るい挨拶をしてもらい気持ちがいい ・全員が同じユニフォームを着用されておりスタッフの方だとわかり易い ・スタッフ(東駐輪場)が替わられたことはわかっている、若返ってとてもいいと思う ・女性のスタッフがおられ全体的に明るい感じ ・電動空気入れは定期的に利用している ・駐輪区分もわかり易い、ライトも明るいので安心 ②苦情 なし ③要望 ・自転車ラックが使いにくいので改善してほしい

(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、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

○昨年度に引き続きの課題である「自転車ラックの一部撤去」の要望に対して、今後検討していくことが必要。