

指定管理者モニタリングシート

【評価年度】 令和 5 年度

<b>【1. 施設概要】</b>			
施設名	開成町自転車等駐車場	施設所管課	地域防災課
指定管理者名	横浜サイカパーキング(株)	現指定期間	R2～R5
<b>【2. 評価基準】</b>			
《項目別評価》			
項 目			評 価
町の要求するサービス水準以上の成果がある			A評価
町の要求するサービス水準の最低限度を実施			B評価
町の要求するサービス水準に達していない			C評価
《総合評価》			
項 目	評価基準（項目別評価）		評 価
サービス水準が高い	Aが8割以上（A・Bのみ）		S評価
サービス水準が適正	Aが5割以上8割未満（A・Bのみ）		A評価
サービス水準が最低限度	Aが5割未満（A・Bのみ）		B評価
サービスの見直しが必要	Cが含まれる		C評価
<b>【3. 評価項目】</b>			
《項目別評価》			
項 目		自己評価	施設所管課評価
<b>(1) 事業運営</b>			
①施設運営に関する基本方針が明確である		【 A 】	【 A 】
②協定書、事業計画書に沿った事業運営がされている		【 A 】	【 B 】
③長期計画等、町の施策方針に沿った運営がされている		【 B 】	【 B 】
④緊急時対応マニュアルが整備されている		【 A 】	【 A 】
⑤個人情報保護が徹底されている		【 A 】	【 A 】
《評価理由》 ※評価を決定した理由と補足意見を記載			
指定管理者自己評価 協定書に沿った運営をしています。例えば、整理員の掃除の徹底、長期駐輪の報告など協定書を意識した運営を行っています。また、個人情報保護テストを行っていますので個人情報保護も徹底しています。			

<p>施設所管課評価</p> <p>協定書に沿った運営はなされているが、令和5年度の事業計画書が提出されていない。各種マニュアルは整備され、管理員の研修体制などは確率されている。</p>		
<p><b>(2) 施設管理</b></p>		
①衛生的な施設管理がされている	【 A 】	【 A 】
②防犯・防災対策（設備）がされている	【 A 】	【 A 】
③備品の適切な管理がされている	【 A 】	【 A 】
④自然環境への配慮、緑化の推進がされている	【 A 】	【 A 】
<p>《評価理由》※評価を決定した理由と補足意見を記載</p>		
<p>指定管理者自己評価</p> <p>防犯カメラの増設をしました。従来防犯カメラが2台であったところを8台に増設し、盗難防止の抑制になり、安全な施設管理に繋がります。</p>		
<p>施設所管課評価</p> <p>防犯対策として防犯カメラの増設をすることにより、自転車等駐車場の利用者のみならず、駅や公園利用者にとっても安全安心に配慮した管理運営を行っている。</p>		
<p><b>(3) 利用者の満足度</b></p>		
①町民に対する平等なサービス提供がなされている	【 A 】	【 A 】
②苦情・要望の把握・対応が適切である	【 B 】	【 A 】
③利用者等の評価が良好である	【 A 】	【 A 】
④利用者数の目標が達成されている	【 B 】	【 B 】
⑤地域社会等との連携が良好である	【 A 】	【 A 】
<p>《評価理由》※評価を決定した理由と補足意見を記載</p>		
<p>指定管理者自己評価</p> <p>チャリナビ72、メール、電話(24時間対応のコールセンターを含む)、現場整理員等から、利用者のご意見・ご要望を本部が把握するように努めます。また対応状況については本部と現場整理員が情報共有し、トラブルの解決に努めています。その結果、今年度も大きなトラブルはありませんでした。</p>		
<p>施設所管課評価</p> <p>町に寄せられる苦情等に対しても迅速に真摯な対応をしている。自転車の定期利用者数は月平均で80%と高い割合で推移しているが、増加には至っていない。</p>		

<b>(4) コスト管理</b>		
①適切な会計処理がなされている	【 A 】	【 A 】
②経費縮減への効果がある	【 A 】	【 A 】
③収支計画が達成されている	【 B 】	【 C 】
④財務診断結果	【 B 】	【 A 】
《評価理由》 ※評価を決定した理由と補足意見を記載		
<p>指定管理者自己評価</p> <p>収支計画は売上と利益双方とも目標を上回りました。特に人件費などの固定費を削減する「午後廃止」を実施したことにより、支出面を大幅に改善することができました。改善により得た収益は利用者の利便性向上のための来年度予算とします。</p>		
<p>施設所管課評価</p> <p>令和5年度の収支企画書が提出されていない。運営方法の改善などにより経費削減に取り組んでおり、大幅な黒字となっている。</p>		
<b>(5) その他</b>		
①機械トラブルの対応	【 A 】	【 A 】
②電子マネー利用率の向上	【 B 】	【 B 】
③券売機等の機械化の推進	【 A 】	【 A 】
《評価理由》 ※評価を決定した理由と補足意見を記載		
<p>指定管理者自己評価</p> <p>電子マネーの向上につきましては、ICカードの利用率は昨年と比べて変わらない状態です。定期利用場合はICカードの利用率が30%程度なので現金でお支払いしているお客様が多いのが課題としてあります。</p>		
<p>施設所管課評価</p> <p>利用者がより利用しやすい環境整備に努めている。今後は新規の販売機導入なども検討しており、利便性向上に努めている。</p>		
《総合評価》		
	【 A 】	【 A 】

<b>【4. 評価・意見】</b>
<b>(1) 指定管理者自己評価</b>
① 努力した点・成果等
<p>開成町駐輪場の施設について大きく改善しました。</p> <p>防犯カメラの設置や看板の配置など利用者が安心出来るように努力しました。</p> <p>費用の面において、特に支出面を大幅に改善できた。整理員の配置時間を見直して支出面が削減されました。</p>
② 改善すべき点
<p>定期利用者のお問い合わせが多きことから新規定定期期間を増やすように改善していく必要があります。</p> <p>管理室に午後利用されるお客様が少ないので、費用面で配置時間を見直しが必要です。</p>
<b>(2) 施設所管課評価</b>
① 評価すべき点
<p>防犯カメラの増設など防犯対策についても意識が高く、自転車等駐車場周辺の安全安心にも一役かっている。</p> <p>定期更新機や電子マネーの導入など時代に即した利便性向上にも意欲的に取り組んでいる。また、定期利用者と一時利用者の駐輪間違えが発生していることから看板を新たに設置するなど、利用者目線に立って前向きな取り組みを実践している。</p>
② 指導すべき点
<p>管理員からの提案、要望などについて説明が十分でない可能性がある。日頃の運用方法など、管理員と意見交換をし、意見・不満などについては都度解消をする必要がある。</p>
<b>【5. 総評】</b>
<p>人件費の高騰による経費面の対策として午後営業時間の廃止に向けた取り組みなど、運営に対して様々な取り組みを実践している。また、繁忙月（4～6月）の受付期間の延長など、利用者目線での改善も実施できている。</p> <p>今後、新規販売機の導入について、先進例を研究して進めて欲しい。</p>