

指定管理者モニタリングシート

【評価年度】令和 7 年度

【1. 施設概要】			
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	R7～R12
【2. 評価基準】			
《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	
【3. 評価項目】			
《項目別評価》			
項 目	自己評価	施設所管課評価	
（1）事業運営			
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 】	【 A 】	
③長期計画等、町の施策方針に沿った運営がされている	【 A 】	【 A 】	
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 今年度の事業運営につきましては、すべての評価項目において A 評価を満たす運営を実施しました。 具体的には、サイカスマートナビの導入や機械式駐輪ラックの導入など、町の指針および事業計画に沿った施策を着実に行いました。			

また、③の長期計画に関する取組として、定期ラックの計画的な修繕を実施しております。今年度は特に利用需要の高い箇所を優先的に修繕するとともに、定期ラック上段の全面的なメンテナンスを行いました。

施設所管課評価

事業計画書に基づいた運営を実施しています。今年度計画していた以下の事業を予定どおり実施しました。

- ・サイカスマートナビ導入
- ・上段ラックの修繕

また、機械式駐輪ラックの導入についても、自ら現状の問題点を町に提案し、改善を実施した。

その他事業運営については協定書（仕様書）にのっとり適切に管理を実施していた。

（２）施設管理

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	【 B 】	【 B 】

《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

今年度も防犯カメラ 8 台の運用を継続し、防犯対策の維持を努めました。

また、季節に応じた清掃活動を実施しており、秋季には落ち葉の回収、夏季には害虫の駆除を行うなど、衛生的な施設管理をしました。

施設所管課評価

管理員が適宜、見回りの際にごみを含む落ち葉やクモの巣の撤去など行い衛生的に管理をしている。防犯についても防犯カメラ 8 台の維持管理と共に警察からの捜査照会にも適切に対応をしており、施設利用者にとって安全安心に配慮した管理運営を行っている。

（３）利用者の満足度

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 】	【 B 】

《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

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）、および管理員など

を通じて、利用者からのご意見・ご要望を本部で適切に把握できるよう努めました。 なお、サイカスマートナビの導入よりサイカスマートナビ専用コールセンターの設置を実施したことによって専用的なこともご対応しました。
施設所管課評価 女性、高齢者は２段ラックのうち下段を優先的に配置するなど、利用者に配慮したサービスを実施している。サイカスマートナビ導入によるインターネットでの２４時間受付や機械式駐輪ラック導入による車両の盗難防止やシール貼付の手間削減など利用者目線に立った運営を行っている。 また、一時的に満車傾向がある利用区分に対して他の利用区分との台数の調整を行い、実績に基づいた定数の見直しなどを随時行うことにより利用者の需要に則した営業を行っている。

(４) コスト管理		
①適切な会計処理がなされている	【 A 】	【 B 】
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	【 A 】	【 A 】
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		
指定管理者自己評価 今年度は初年度にあたるため、設備投資を重点的に実施しました。 具体的には、機会式駐輪ラックの導入や定期ラックの修繕などを行いました。		
施設所管課評価 収支実績や利用状況集計表において数値の誤りが散見される。 昨年に引き続き午後の管理員業務の廃止に向けた取り組みを継続するなど、配置時間の見直しにより、経費の縮減を実施している。		
(５) その他		
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		
指定管理者自己評価 機械トラブル発生時には、２４時間対応可能な緊急対応体制を整備し、迅速な対応を継続しました。 また、券売機から機会式駐輪ラックへ移行したことにより、時間単位の課金ができるようになり２４時間ごとの課金で対応できるようになりました。		
施設所管課評価		

機械トラブルの対処として、外部委託による 24 時間対応可能な緊急対応体制を導入している。更新機、精算機も 24 時間稼働により利用者の利便性向上に寄与している。

《総合評価》		
	【 A 】	【 A 】

【４．評価・意見】
（１）指定管理者自己評価
① 努力した点・成果等
努力した点として、業務効率の大幅な改善および施設への設備投資を実施しました。主な内容は以下の３点です。 １．一時利用の機械化 従来は券売機で運用しており、チケット確認や不正利用のチェックに多くの時間を要していましたが、機械式駐輪ラックを導入したことにより、これらの作業が不要となり、業務効率の大幅な向上を実現しました。 ２．需要の高い箇所へのラック修繕及びメンテナンス 需要の高いラックにおいて故障が発生していたため、利用頻度の低いラックを移設し、需要の高い箇所へ再配置を行いました。あわせて、上段ラック全体の点検およびメンテナンスも実施し、施設全体の利便性を図りました。 ３．サイカスマートナビの導入 従来は管理室にて対応していた新規定期契約について、Web 上での申込を可能とするサイカスマートナビを導入いたしました。これにより、利用者は期間内であればいつでも新規契約が可能となり、利便性の向上および窓口業務の効率化を実現しました。 以上の取組を踏まえ、来年度におきましては配置体制の見直しを行うとともに、引き続き設備投資を継続し、更なるサービス向上に努めます。
② 改善すべき点
当年度は、サイカスマートナビや電磁ロックの導入により業務内容が大きく変更されたため、運用面の整理が十分に行き届いていない状況でした。 来年度は、これらの運用体制を改め直し、運用面を整理します。
（２）施設所管課評価
①評価すべき点
サイカスマートナビや機械式駐輪ラックの導入など駐輪場運営管理において利用者、管理者双方に利点のあるサービスを導入している。併せて、管理員の適切な配置を行うことにより、効率的な運営を図っている。 防犯面でも防犯カメラの管理や自転車２ロックの啓発看板の掲示、警察からの照会対応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買っている。

また、他駐輪場の管理実績もあるため、サイカスマートナビや機械式駐輪機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。今後についてもラックの計画的な修繕や管理棟の屋根の修繕など、将来を見据えた運営を行っている点が評価できる。
②指導すべき点
管理員での窓口対応やコールセンター（24 時間対応）などで把握した、利用者からの意見・要望については、その内容と対応策について町に共有をして欲しい。 また、サイカスマートナビでの契約については、高齢者の方へのサポートが必要と考えられるので、コールセンターでの案内の他に窓口でのサポートが必要と考える。
【 5 . 総 評 】
現状の問題点を抽出し、改善策を適宜町に提案するなど積極的に運営を行っている。 日々の管理業務についても管理員と密に連絡をとり、運営に対して反映をしている。 令和 7 年度は新システム、機械式駐輪ラックの導入など設備の投資をした反面、利用者への負担も生じていると考える。 人件費の高騰や物価高を受けて今後、利用料金の値上げも想定されるので利用者の細かな要望に対して、適切に対応をして欲しい。 引き続き先進事例などを参考に利用者満足を深めて欲しいと考える。