

# 指定管理者制度導入施設 モニタリングシート

評価年度

令和元年度

## 1 基本情報

【南区 全体】

公の施設名	相模大野駅北口自転車駐車場ほか7施設
指定管理者名	南区市営駐車場運営共同企業体(公益財団法人相模原市まち・みどり公社、株式会社ギオン、野村不動産パートナーズ)
指定期間	平成27年4月1日～令和2年3月31日
施設設置条例	相模原市営自転車駐車場条例、相模原市営自転車駐車場条例施行規則 相模原市営自動車駐車場条例、相模原市営自動車駐車場条例施行規則
施設の設置目的	自転車駐車場: 駅周辺における自転車及び原動機付自転車の駐車秩序を確立し、自転車及び原動機付自転車を利用する者の利便を図る。 自動車駐車場: 中心市街地の道路交通の円滑化を図り、市民の利便に資するとともに、都市機能の維持及び増進に寄与する。
施設概要	相模大野駅北口自転車駐車場・谷口北口自転車駐車場・谷口南口自転車駐車場 相模大野駅西側自転車駐車場・相武台前駅北口自転車駐車場 相模大野立体駐車場・小田急相模原駅自動車駐車場・相模大野駅西側自動車駐車場
施設所管課	都市建設局 まちづくり事業部 都市整備課

## 2 管理実績

自転車駐車場							
項目(単位)	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度
利用者数合計(人)	3,761,026	3,683,883	3,645,820				
利用料金合計(円)	179,949,690	177,187,160	174,192,930				
利用率(%)	94.9	100.6	100.6				
自動車駐車場							
項目(単位)	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度
利用者数合計(人)	1,092,775	995,608	813,763				
利用料金合計(円)	531,219,800	494,894,350	411,382,000				
修正回転率	2.94	2.74	2.27				

## 3 成果指標の達成度

自転車駐車場							
指標1							
指標名(単位)	自転車駐車場(5施設合計)の利用率(%)						
指標式と指標の説明	(自転車及び125cc以下バイク利用許可台数)÷自転車駐車場収容台数						
項目(単位)	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度
目標値(%)	90.3	90.5	90.7				
実績値(%)	94.9	100.6	100.6				
達成度(%)	105.1%	111.2%	110.9%				

自動車駐車場	
指標2	
指標名(単位)	自動車駐車場(3施設合計)の年間利用台数(二輪自動車を除く)
指標式と指標の説明	年間利用台数を目標とし運営状況を確認する

項目(単位)	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度
目標値(台)	1,088,000	1,090,000	1,093,000				
実績値(台)	1,092,775	995,608	813,763				
達成度(%)	100.4%	91.3%	74.5%				

評価(5評価)	評価理由・委員会意見
<b>B</b>	自転車駐車場は、新型コロナウイルスの影響もあり前年度実績より減少したものの、利用率は昨年と横並びで目標値を超えた。自動車駐車場は、近隣の大型商業施設(伊勢丹相模原店)が9月末で閉店したこともあり、利用者数・利用料金は大幅に減少した。自転車・自動車の達成度の平均は92.7%となり、90%以上100%未満のためB評価とする。

#### 4 事業の実施状況

市が指定する事業			
主な事業名	実施時期	内容・回数・参加者等	評価
(なし)	-	-	

自主事業			
主な事業名	実施時期	内容・回数・参加者等	評価
交通安全教室	12月8日	緑区・南区・横山公園グループと協働で実施し、82名の参加があった。	
交通マナー啓発チラシ配布	11月16日 ~11月30日	11月の満足度調査と並行してマナー啓発のチラシをポケットティッシュに入れて1,500枚配布した。	
交通マナー啓発絵画展示	通年	相模原市立谷口中学校美術部に作成していただいた交通マナー啓発絵画の作品を掲示した。	
自転車安全点検活動	11月19日	相模大野駅西側自転車駐車場の利用者に声をかけ、自転車の簡単なメンテナンス等を実施し、自転車の状態を再確認できる機会を提供した。	
まち美化・路上喫煙防止合同キャンペーンへの参加	11月1日	相模大野駅前の散乱ごみの撤去、路上喫煙防止の呼びかけを行った。	
筆談ボードの利用	通年	小型のホワイトボードを活用して継続して実施した。	
外国語利用案内の設置	通年	英語・ハングル語・北京語・広東語の4言語の利用案内を作成し掲示した。	
バンク等修理業者紹介	通年	自転車駐車場まで出張してバンク修理等を行える業者や、近隣の業者等を紹介した。 令和元年度紹介件数:2件	
電動式空気入れの提供	通年	以前から継続して実施しているが、平成28年度に南区全体で共通製品に変更している。	
施設緑化事業	通年	相模大野立体駐車場の周辺連絡路にプランターを配置し、通路を明るくイメージにした。	
野菜販売	5月28日	相模大野駅北口自転車駐車場にて実施した。お客様の利便性を高めるとともに、地域連携や地域貢献を目的として、地域で生産された新鮮な季節野菜を提供した。	
車椅子の貸し出し	通年	駐車場を利用するお客様に貸し出せる体制を整備。 令和元年度貸し出し件数:73件(相模大野立体駐車場:55件、相模大野駅西側自動車駐車場:8件、小田急相模原駅自動車駐車場:10件)	
バッテリー充電器の貸し出し	通年	バッテリー上がりへの対応を行うため貸し出せる体制を整備。 令和元年度貸し出し件数:18件(相模大野立体駐車場:2件、相模大野駅西側自動車駐車場:12件、小田急相模原駅自動車駐車場:4件)	
自動販売機の設置	通年	飲料水の自動販売機を設置。	

評価(5評価)	評価理由・委員会意見
<b>S</b>	施設管理においては、外国語利用案内を設置し複数の言語に対応できるようにしていることや、車椅子やバッテリー充電器の貸し出しなど、利用者サービスの向上に努めている点が評価できる。また、野菜販売では、利便性を向上するための新たな自主事業に取り組んだ点を評価できる。また、交通安全教室を他の指定管理施設のグループと協働で実施するなど、交通安全等の意識啓発を、積極的に行っていることが評価できる。

## 5 利用者の満足度

利用者満足度調査							
調査手法/サンプル数	利用者へのアンケート調査を実施 時期:令和元年11月16日(土)から令和元年11月30日(土) サンプル件数:1090枚						
目標値の基準	総合的な満足度の設問に対する「満足」と「どちらかといえば満足」の合計の割合						
項目(単位)	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度
目標値(%)	80.0%	90.0%	90.0%				
実績値(%)	93.6%	92.3%	93.5%				
達成度(%)	117.0%	102.6%	103.9%				
その他の取組							
取組事項	時期 取組内容						
意見箱の設置	通年 各施設の事務所前に意見箱を設置し、利用者からの意見や要望等を随時受け付け、対応に努めている。						
評価(5評価)	評価理由・委員会意見						
<b>A</b>	利用者満足度調査においては総合的に満足との回答が93.5%であり、目標値である90.0%を上回っている(達成度は103.9%)ため、A評価とする。引き続き施設の維持や利用者への丁寧な対応に努めていただきたい。						

## 6 施設の経営状況

施設の収支概要		直近3年間について記載 (千円)		
項目	平成29年度	平成30年度	令和元年度	
収入 (a)	330,600	330,585	331,682	
指定管理料	330,585	330,585	331,682	
利用料金収入	0	0	0	
その他の収入	15	0	0	
支出 (b)	344,614	347,291	346,807	
人件費	163,961	168,400	162,934	
本社管理経費	23,589	23,589	23,593	
施設管理経費	157,064	155,302	160,280	
事業関連経費	0	0	0	
本体事業収支 【(a)-(b)】(c)	-14,014	-16,706	-15,125	
自主事業収入 (d)	1,841	1,498	1,360	
自主事業支出 (e)	41	24	39	
自主事業収支 【(d)-(e)】(f)	1,800	1,474	1,321	
全体収支 【(c)+(f)】	-12,214	-15,232	-13,804	
備考				
団体の財務状況	団体本体の経営状況について特段の問題はない。			
評価(5評価)	評価理由・委員会意見			
<b>B</b>	収入(指定管理料)の増加は消費税の増税によるもの。また、支出も消費税の増税により増加したが、嘱託職員の減少により人件費は減少している。 団体本体の経営状況に特段の課題は無いが、本体事業収支としてはマイナスとなっていることからB評価とする。			

## 7 管理業務の履行状況

検査方法	市チェックリストに基づき、指定管理者へのヒアリング・現地確認により検査を実施
実施時期	令和2年9月

検査項目	確認結果	備考
管理業務	適正に実施	加点事由有(下記のとおり)
危機管理	適正に実施	
人員配置・地元活用	適正に実施	
現金管理	適正に実施	加点事由有(下記のとおり)
会計・経理	適正に実施	
情報セキュリティ	適正に実施	
情報公開・個人情報保護	適正に実施	
市への報告事項・事前承認等	適正に実施	
加点事由	具体的内容	
有	<p>日常の管理について、独自に職場巡視チェックリストを作成し、安全や環境配慮へ取組んでいることや、現金管理について、現場に備えた帳簿以外に、共有サーバ上のエクセルデータを入力し、本社で全体の管理を行い、適正な管理に努めていることから加点するもの。</p>	

## 8 指定管理者の自己評価

### 【自転車】

自転車・自動車駐車場の管理運営を構成企業でそれぞれを担当し、円滑な運営を図ることができた。自転車駐車場では、多様化する自転車形状や大型化するバイクの駐車スペースを確保するため、駐車状況を把握し、自転車ラックの上段を外して平置きスペースを確保するなど、駐車区スペースの改善を図った。また、相模大野駅北口自転車駐車場（新館）において原動機付自転車の駐車枠見直しを行うなど、定期利用のキャンセル待ち対策を講ずることができた。

情報配信においては、ホームページにおける定期利用の満空情報の配信は、利用者やこれから定期を申し込む方への認知度が向上し、多くの好評をいただいた。今後は定期利用の満空情報の配信を継続しながら、一時利用の配信についても導入を図りたいと考えている。

地域活動の一環として、まち美化キャンペーンへの参加、近隣の谷口中学校に作成いただいた交通安全ポスターの場内掲示、交通マナー啓発チラシの配布等、交通マナーの啓発に努めた。また実験的な試みではあるが、地域連携や地域貢献を目的として大野北口の駐輪場で地域JAと連携して野菜の販売を行い、南区内で生産された新鮮な季節野菜を提供した。

自主事業としては、3区の共同企業体駐車場グループと横山公園グループの協働で、相模原警察の協力の元、交通安全週間に交通安全教室を実施した。また、一部の自転車駐車場において自転車安全点検活動を実施し、交通安全・交通マナーの普及啓発に努めた。

### 【自動車】

相模大野立体駐車場に隣接する伊勢丹相模原店の閉店に伴い、営業最終月は閉店セールの影響によって自動車は対前年比181.2%の利用台数となったが、閉店後の10月以降は対前年比の3割程に減少した。利用台数減少の対策として定期駐車場の契約枠を拡大し、定期利用の促進を図った。

相模大野駅西側自動車駐車場については平成31年4月1日よりbono相模大野の駐車サービスが変更となり利用台数が減少となったが、伊勢丹閉店の影響により相模大野立体駐車場を利用していたお客様が相模大野駅西側自動車駐車場の利用へ移行し利用台数増加となった。お客様から場内が薄暗いとのこと意見があり、LED照明器具への交換を実施した。また、場内のカーブミラーが見にくいとのこと意見があったため、カーブミラーの位置調整と清掃を実施し、利用者満足度の向上に努めた。

## 9 所管課意見

- ・自転車駐車場の管理実績(利用台数・利用料金)は下がったものの、成果指標は目標を大きく超えて達成できた。自動車駐車場では、近隣商業施設の影響が大きく、管理実績、成果指標の達成度共に下がったが、一時利用を妨げない範囲で定期利用を増枠するなど、利用者ニーズを捉えて対応した。
- ・多様な自主事業を展開し、利用者サービスの向上と社会貢献に努めている。
- ・利用者満足度調査では、近隣商業施設の駐車料サービスの変更等、指定管理者の業務以外のことに関する意見が散見されたが、総合的な満足度が高い。施設管理や接遇で補っていただいた結果であると考えられる。
- ・施設の経営状況は、消費税増税等が大きく影響したものと考えているが、より効率的な施設運営に努めていただきたい。
- ・管理業務の履行状況は、独自のマニュアル、チェック表等も整備し、事務所も分かりやすく整頓され、適切に管理している。
- ・以上のことから、南区における駐車場の指定管理業務は良好に履行されていたと評価できる。

## 10 選考委員会意見

南区における駐車場の指定管理運営については良好に履行されているといえる。

自転車駐車場は指標の目標を達成しており、駐車状況を把握し、駐車区スペースの見直しによりキャンセル待ちを解消するとともに、一時と定期利用の駐車区画を分かりやすく改善した点は評価できる。自動車駐車場については、近隣大型商業施設閉店等の影響もあり、指標の目標達成には至らなかったものの、定期駐車場の契約枠を拡大し、案内を掲示するなど、利用台数減少の抑制に努めたことや、利用者の意見に基づきカーブミラーの調整をするなど、きめ細やかな対応により場内の安全性向上に努めたことが評価できる。

自主事業を含んだ事業の実施状況については、施設管理に関する事業のほか、野菜販売の実施など、利用者の利便性を高める新たな事業に取り組んだことや、交通マナー等の意識啓発に関する事業等も積極的に行っている点が評価できる。

利用者満足度については、高水準を維持していることは評価できるが、今後アンケートを工夫し、利用目的による利用者のグルーピングを行い、各グループごとに利用を増やすための施策を検討するなどして施設運営に反映していただきたい。

施設経営について、団体本体の経営状況に特段の問題はないが、本体事業収支はマイナスとなっており、今後は予算の組み方等もしっかりと検討していただきたい。

管理業務の履行状況については、所管課が現場をチェックし、適正に実施していること、独自のチェックリストを作成し、業務の実施状況の確認をしていることなど、工夫して管理している点が評価できる。自転車駐車場は通勤・通学等で毎日利用する利用者が多いため、引き続き、サービス向上、満足度向上に向けて接遇研修等の実施内容について工夫しながら取り組んでいただきたい。

また、自転車駐車場・自動車駐車場ともに、構成企業間で役割分担をしながら、管理運営体制を確立し、5年間にわたり、大きな事故やトラブルも無く、円滑な管理運営が図られ、利用者の要望や指摘に応じた駐車場運営をしてきた点が評価できる。

より良い運営のため、今後も施設の状況や利用者の声を踏まえた利用促進のための提案などもしていただきたい。

### 総合評価（自動判定）

