

# 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2年度

## 1 基本情報

|         |   |
|---------|---|
| 公の施設名   | 橋本駅北口第1自動車駐車場他5施設   |
| 指定管理者名  | ギオン・野村不動産パートナーズ・富士ダイナミクス グループ<br>(構成団体:株式会社ギオン、野村不動産パートナーズ株式会社、株式会社富士ダイナミクス)    |
| 指定期間    | 令和2年4月1日～令和5年3月31日  |
| 施設設置条例  | 相模原市営自動車駐車場条例   |
| 施設の設置目的 | 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ため。                             |
| 施設概要    | 橋本駅北口第1自動車駐車場、橋本駅北口第2自動車駐車場、相模原駅自動車駐車場<br>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 道路部 路政課   |

## 2 管理実績

| 項目(単位)    | 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 |
|-----------|-------------|-------------|-------------|-------|-------|
| 利用者数合計(台) | 2,185,415   | 1,894,199   | 1,531,907   |       |       |
| 利用料金合計(円) | 975,538,600 | 929,496,680 | 654,091,945 |       |       |
| 修正回転率(時間) | 2.97        | 2.82        | 1.97        |       |       |

## 3 成果指標の達成度

| 評価(5評価)  | 評価理由・委員会意見  |
|----------|---|
| <b>D</b> | <p>達成度が80%を下回っているため、D評価とするもの。</p> <p>成果指標の達成度の低下については、施設近傍の大型商業施設の撤退・閉店や、新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止対策として実施された施設近傍の商業施設休館などにより、施設の利用目的のうち多数を占める買い物客が減少したほか、通勤等の利用者が外出抑制・テレワーク推進などにより減少したことが要因として考えられるもの。</p> <p>なお、成果指標については新型コロナウイルス感染症への対応として当該施設の閉鎖を実施せず、平時どおり使用可能としており、また、緊急事態宣言等の期間における利用数の推移が不確定であったことなどから変更しなかったもの。</p> <p>(参考:橋本駅北口第2自動車駐車場近傍のミウイ橋本など、緊急事態宣言期間中は施設休館を実施)</p> <p>(参考:横浜線橋本駅の1日平均の乗車人員、2019年度:65,328人、2020年度:46,918人、前年比:約28.2%減【出典:JR東日本HP「各駅の乗車人員」より】)</p> <p>(参考:横浜線(東神奈川～八王子)の一日の利用者数、2019年度:228,441人、2020年度:158,813人、前年比:約30.5%減【出典:JR東日本HP「路線別ご利用状況」より抜粋】)</p> <p>(参考:相模大野立体駐車場近傍の伊勢丹相模原店、令和元年9月閉店)</p> |

### 指標

|           |                            |
|-----------|----------------------------|
| 指標名(単位)   | 自動車駐車場の年間利用台数(二輪自動車を除く)(台) |
| 指標式と指標の説明 | 年間利用台数を目標として運営状況を確認する      |

| 項目(単位) | 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   |
|--------|-----------|-----------|-----------|---------|---------|
| 目標値(台) | 2,207,000 | 2,209,000 | 2,046,452 |         |         |
| 実績値(台) | 2,185,415 | 1,894,199 | 1,531,907 |         |         |
| 達成度(%) | 99.0%     | 85.7%     | 74.9%     | #DIV/0! | #DIV/0! |

#### 4 事業の実施状況

| 評価 (5評価) | 評価理由・委員会意見   |
|----------|--|
| A        | 令和2年度からの新規事業であるカーシェアリング事業により、自動車駐車場の新たな活用方法及び新規需要を開拓したほか、新型コロナウイルス感染症拡大防止の一役となる人的接触機会の低減に寄与する定期券自動更新機の導入など、従来行っていなかった自主事業を実施し利用者の利便性に大きく寄与したと考えられる。また、カーシェアリング事業や飲料自動販売機設置事業により収入を確保したことなどを評価したもの。 |

#### 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    | —    | —          |    |

#### 企画提案事業

| 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 |
|-------------------------|------|---|----|
| カーシェアリング事業              | 通年   | 全施設に配置<br>(利用稼働回数:1144回、総収入:2,668,050円)   | ◎  |
| 飲料自動販売機事業               | 通年   | 橋北第一・同第二・相模原駅・相模大野立体に計8台を設置(総収入:888,426円)   | ◎  |
| シェアサイクリング事業             | —    | 提携会社の展開事情により事業開始に至らず  | △  |
| 大型バス向け駐車場事業             | 通年   | 新型コロナウイルス感染症によるインバウンド観光需要の減少により、事業開始については次年度以降の社会情勢を踏まえて実施するものとし、令和2年度は準備年度として実施したもの。 | ○  |
| 車椅子及びジャンプスタータの貸出事業      | 通年   | 車椅子・ジャンプスタータの貸出(車椅子:22件、スタータ:19件)   | ◎  |
| 傘のシェアリングサービス事業          | —    | 提携会社の展開事情により事業開始に至らず  | △  |
| タブレットを活用した翻訳サービス事業      | 6月～  | 筆談・翻訳アプリを入れたiPadを全施設に配備(50ヶ国語対応)  | ○  |
| 駐車場空き情報の提供サービス事業        | 通年   | 専用Webサイトでの駐車場空き情報の提供サービス。<br>令和2年度は準備年度としてプラン策定等の事業を進め、令和3年度に実施予定                     | ○  |
| インターネット通販商品の受渡、取次サービス事業 | —    | アマゾン社の同サービス事業参入への審査において不適となったため、体制等の改善を行いつつ次年度以降の参入を目指すもの                             | △  |
| 定期券自動更新機導入事業            | 2月～  | 全施設に定期券の自動更新機の設置  | ◎  |
| 外販事業                    | 通年   | 新型コロナウイルス感染症による社会情勢等の影響下のなか、回数券類販売の定期的な販売先1件の開拓、電話注文による回数券お届け販売などを開始した。               | ○  |
| 相模大野立体駐車場の地下駐車場活用事業     | 通年   | 活用に向けて法令等の規制確認実施のほか、実施には至らなかったが新型コロナウイルス感染症のワクチン接種会場にする活用方法を市へ提案したもの。                 | ○  |
| さがみはらフィルムコミッションとの連携事業   | 通年   | 同コミッション事務局と調整等行い、駐車場視察などロケ地候補として認識をいただいた。   | ○  |
| 交通安全への意識啓発事業            | 通年   | 相模原警察署など市内警察署と連携を行い、啓発ポスター等を施設内へ掲出したもの。   | ○  |

## 5 利用者の満足度

|          |   |
|----------|---|
| 評価（5評価）  | 評価理由・委員会意見  |
| <b>S</b> | 管理形態等が異なるが実績値は過年度と比較すると増加しており、利用者満足度の目標値に対する達成度が110%以上のため、S評価とするもの。 |

|                 |  |
|-----------------|--|
| <b>利用者満足度調査</b> |  |
| 調査手法/サンプル数      | 利用者へのアンケート調査を実施（駐車中の車両への配布、回収箱への自主投入）<br>期間：令和2年11月20日～令和2年12月9日（20日間）<br>回答数：666（配布数：1924）                              |
| 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」の合計割合<br>（補足：平成30年度及び令和元年度は、管理運営形態が令和2年度と異なるため、目標値については自転車駐車場込みでの設定、実績値は自動車駐車場のみで再算出したもの） |

| 項目（単位） | 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   |
|--------|--------|-------|--------|---------|---------|
| 目標値（%） | 90.0   | 90.0  | 80.0   |         |         |
| 実績値（%） | 82.2   | 82.7  | 89.5   |         |         |
| 達成度（%） | 91.3%  | 91.9% | 111.9% | #DIV/0! | #DIV/0! |

| <b>その他の取組</b> |    |   |
|---------------|----|---|
| 取組事項          | 時期 | 取組内容  |
| ご意見箱の設置       | 通年 | 各施設へのご意見箱常設による利用者の意見受付及び意見への対応実施などに努めているもの。 |

## 6 施設の経営状況

|          |   |
|----------|---|
| 評価（5評価）  | 評価理由・委員会意見  |
| <b>A</b> | 本体事業収支は赤字となっているが、自主事業収支の黒字により全体収支として黒字となっているほか、団体の財務状況についても特段の問題はないため、A評価とするもの。 |

| <b>施設の収支概要</b>     |   | ※直近3年間について記載 |         |  | （千円） |
|--------------------|---|--------------|---------|--|------|
| 項目                 | 平成30年度  | 令和元年度        | 令和2年度   |  |      |
| 収入（a）              | 325,105   | 328,149      | 327,818 |  |      |
| 指定管理料              | 325,105   | 328,149      | 294,624 |  |      |
| 料金収入の5%相当額         | -   | -            | 32,247  |  |      |
| その他の収入             | -   | -            | 947     |  |      |
| 支出（b）              | 353,273   | 354,842      | 328,937 |  |      |
| 人件費                | 197,606   | 197,740      | 155,968 |  |      |
| 施設管理経費             | 142,401   | 143,836      | 141,593 |  |      |
| 本社管理経費             | 13,266  | 13,266       | 30,000  |  |      |
| その他の支出（事業関連経費）     | -   | -            | 1,376   |  |      |
| 本体事業収支【(a)-(b)】(c) | -28,168   | -26,693      | -1,119  |  |      |
| 自主事業収入（d）          | 2,715   | 2,580        | 3,749   |  |      |
| 自主事業支出（e）          | -   | -            | 1,324   |  |      |
| 自主事業収支【(d)-(e)】(f) | 2,715   | 2,580        | 2,425   |  |      |
| 全体収支【(c)+(f)】      | -25,453   | -24,113      | 1,306   |  |      |
| 備考                 | ※千円未満は切り捨て処理、「-」はの表記は該当なし<br>※平成30年度及び令和元年度については、施設の管理運営形態が令和2年度と異なるもの（緑区、中央区、南区ごとに自動車駐車場を含めて1つの指定管理者団体が管理する形態を採用していたため）。<br>※収入の項目中、「料金収入の5%相当額」については令和2年度の指定管理者より設けたインセンティブ制度 |              |         |  |      |

|         |                        |
|---------|------------------------|
| 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。 |
|---------|------------------------|

## 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及び現地確認により検査を実施<br>(令和2年度時の報告書等を確認)                                    |    |
| 実施時期          | 令和3年6月21日  |    |
| 検査項目          | 確認結果   | 備考 |
| 管理業務          | 適正に実施  |    |
| 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  |    |
| 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             | 新型コロナウイルス感染症対策として人員配置を柔軟に変更できる体制を整えているほか、勤怠状況や会計・経理などをシステム等により一括管理できる体制を整えており、適切な管理形態を構築しているため |    |

## 8 指定管理者の自己評価

予算執行や運営管理、施設管理の実務は勿論、自主事業の実施に至るまでの業務全般に渡り、新型コロナウイルス感染症の感染が拡大した社会環境や、直接的には度重なった人流や接触抑制策の影響を受け、当初に計画した運営が困難な一年であった。

その中であっても、基本的な利用者サービスを維持をし、利用者満足度調査では例年通りの高い評価を得たと考えている。特に定期更新の自動機器化は利用者のニーズを的確に捉えたものであった。

先行きが予測しがたい現況ではあるが、基本的運営とサービスを確保しつつ、万が一の感染拡大による危機管理にも注意を払ってゆく所存である。

## 9 所管課意見

新型コロナウイルス感染症感染拡大防止を目的とした緊急事態宣言の発令・テレワーク推進等の外出抑制による通勤者等の減少や、施設近傍の大型商業施設の閉店や商業施設休館など市民の経済活動の影響を大きく受けているため、過年度と比較すると管理実績及び成果指標について大きく減少した年度となっている。

利用者満足度は例年と比較しても実績値に大きな変化はないため、高い水準を維持していることが確認できる。

施設の経営状況については、今年度適用の料金収入の5%相当額が収支予算に対して実収入が新型コロナウイルス感染症の影響により減少した分を自主事業の収支が補ってなお利益を生じているなど、適切な経営が行えていると考えられる。

以上のことを総合的に判断して、新型コロナウイルス感染症の流行という特殊な状況においても、指定管理業務は良好に履行されていると評価できるもの。

## 10 選考委員会意見

自動車駐車場の指定管理運営については概ね良好に履行されているといえる。

成果指標の達成度については、過年度と比べると評価が下がっている。

これについては、施設近傍の大型商業施設の閉店や新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止対策として実施された商業施設休館などにより施設の利用目的のうち多数を占める買い物客が減少したことのほか、施設近傍の鉄道路線の利用者数減少から通勤目的の施設利用者がテレワーク推進により減少したと考えられるため、これらが達成度低下の要因と考察できる。

現在の指定管理期間における成果指標の目標値については、達成度低下の要因が社会動向の一時的な変化によるものと考えられるため、変更しない方が良くと考えられるが、次回以降についても、引き続き駅利用者の利用状況などを参考として示していただきたい。

事業の実施状況については、自主事業として、施設の新たな活用方法となるカーシェアリング事業などの収益事業や、定期券自動更新機導入事業などの利用者の利便性が向上する事業を積極的に実施している点が評価できる。

利用者の満足度については、指定管理期間初年度において前年度の指定管理者と比較しても、高い達成度を満たしていることや、過去のモニタリング時に指定管理者に対して指摘した「アンケート調査項目に回答者の年齢や利用目的など回答者属性の追加をすること」についても対応を行っている点や、集計方法を工夫している点が評価できる。

改善点として、アンケート調査の分析結果を管理運営等の改善に活用していくためには、アンケート調査の回答数を増やすことが必要と考えられるため、アンケート調査期間を長く設定することや、パソコンやスマートフォンによるインターネットでのアンケート調査の実施など、調査手法等の工夫を講じていただきたい。また、次年度はより高い目標値を設定して達成できるように市及び指定管理者一丸となって取り組んでいただきたい。

施設の経営状況については、団体本体の経営状況に特段の問題はないが、本体事業収支がマイナスとなっているため、今後は、新型コロナウイルス感染症による収入の減少を踏まえた上で、予算の組み方等をしっかりと検討してもらいたい。

管理業務の履行状況については、履行管理チェックシートを基に、市が施設の管理状況をチェックした結果、適正に管理業務が実施されていたことに加えて、指定管理者の取り組みとして、勤怠状況や会計・経理などをシステム等により一括管理できる体制を整えていることが評価できる。引き続き、サービス向上のため、接遇などの研修のやり方も含めてしっかりと実施していただきたい。

以上を考慮すると、施設の管理運営については適切に行われていたと考えられる。

残り2年間の指定管理期間においても、より良い運営とするため、指定管理者には、利用者と直接関わることでニーズ等を把握できる立場にることから、利用促進につながる提案を積極的に行っていただき、有益なものは実施してもらいたい。

