

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3年度

1 基本情報

公の施設名	相模原市営橋本駅北口第1自転車駐車場他13施設
指定管理者名	相模原市まち・みどり公社、NCD運営共同事業体 (構成団体:公益財団法人相模原市まち・みどり公社、日本コンピュータ・ダイナミクス株式会社)
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	相模原市営自転車駐車場条例、相模原市営自転車駐車場条例施行規則
施設の設置目的	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ため。
施設概要	橋本駅北口第1自転車駐車場、橋本駅北口第2自転車駐車場、橋本駅南口第1自転車駐車場、橋本駅南口第2自転車駐車場、相模原駅北口自転車駐車場、相模原駅南口自転車駐車場、矢部駅北口自転車駐車場、淵野辺駅南口第1自転車駐車場、淵野辺駅南口第2自転車駐車場、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
施設所管課	都市建設局 土木部 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)	9,599,910	9,454,416	7,859,733	8,090,170	
利用料金合計(円)	545,001,490	532,609,490	426,556,040	448,434,190	
利用率(%)	98.1%	98.8%	81.9%	84.2%	

3 成果指標の達成度

評価(5評価)	評価理由・委員会意見
C	新型コロナウイルス感染症感染拡大防止に伴う取り組みとして促進された、休校又はオンライン授業の実施、テレワークの推進等の外的要因が大きく影響していると考えられるが、達成度が80%以上90%未満であることから、C評価とするもの。

指標	
指標名(単位)	駐車場(14施設合計)の利用率(%)
指標式と指標の説明	利用台数/365日/収容台数×100

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(%)	94.5	94.4	99.6	99.6	
実績値(%)	95.1	95.5	81.9	84.2	
達成度(%)	100.6%	101.2%	82.2%	84.5%	#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	自転車駐車場専用ホームページの開設やオープン型宅配ボックスの設置等、利用者サービスの向上に資する新規事業に積極的に取り組んだ。また、施設レイアウトの変更などによる特殊自転車等の駐車スペース確保対応等、既存設備の活用方法についても適宜見直しを図っており、施設が有するパフォーマンスを最大限生かす取り組みを行っている点が評価できる。また、目標値に対する達成度が100%以上125%未満となったことから、A評価とするもの。

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
チリリン・デー	7月5日 10月5日 11月5日	淵野辺駅南口第1自転車駐車場、淵野辺駅南口第2自転車駐車場において、自転車安全利用の啓発を目的とした、のぼり旗の設置やお客様への呼びかけ等を実施した。	○
市営自転車駐車場専用ホームページの開設等	6月	Web上での定期利用の空き状況公開など、利用者の利便性向上を目的として市営自転車駐車場専用ホームページを開設した。	◎
広報媒体を活用した情報発信	通年	継続して実施した。	○
外国語の利用案内の掲示	通年	継続して実施した。	○
救急用品の常備	通年	継続して実施した。	○
筆談ボードの設置	通年	継続して実施した。	○
ラック利用時の利用サポート	通年	継続して実施した。	○
特殊な自転車・原動機付自転車への駐車スペース確保	通年	電動アシスト自転車やチャイルドシート付自転車等、多様化する特殊な自転車の駐車需要に対応するため、橋本駅北口第2自転車駐車場ほか7施設において駐車区域の変更を実施した。	◎
ルールブックの作成	通年	継続して実施した。	○
オープン型宅配ボックスの設置	2月	相模原駅南口自転車駐車場、相模大野駅北口自転車駐車場、淵野辺駅南口第2自転車駐車場、相武台前駅北口自転車駐車場に設置した。	◎
コインロッカーの設置	通年	継続して実施した。	○
修理業者案内サービス事業	通年	継続して実施した。	○
電動式空気入れの提供	通年	継続して実施した。	○
雨合羽・ワイヤー錠等の販売	通年	継続して実施した。	○
自動販売機の設置	通年	既存の6基に加え、新たに相模大野駅北口自転車駐車場、相模大野駅西側自転車駐車場にそれぞれ1基増設した。	◎
レンタサイクル事業	通年	継続して実施した。	○
交通マナー啓発絵画の展示	通年	継続して実施した。	○
翻訳機導入による多言語対応	通年	継続して実施した。	○
みどりいっぱい取り組み	通年	継続して実施した。	○

5 利用者の満足度

評価 (5評価)	評価理由・委員会意見
A	コロナ禍においては利用者満足度調査の実施方法についても工夫が求められるところであるが、自主事業にて運用を開始した専用サイトにてWeb上でのアンケートを導入した点が評価できる。実績値についても引き続き高評価を得ており、目標値に対する達成度が100%以上110%未満となったことから、A評価とするもの。

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(受付窓口へのアンケート用紙等の設置による配布、回収箱への自主投入による回収。または専用サイトの開設によるweb上でのアンケート公開及び回答) 期間: 令和3年11月27日～令和3年12月11日(15日間) 回答数: 1,545(web回答数: 44)
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 (補足: 令和元年度は、管理運営形態が令和2年度以降と異なるため、目標値については自動車駐車場込みでの設定、実績値は自転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	90	90	90	
実績値 (%)	95.0	98.1	96.5	97.4	
達成度 (%)	105.6%	109.0%	107.2%	108.2%	#DIV/0!

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付、対応に努めている。
ホームページのお問い合わせ	通年	自転車駐車場ホームページのお問い合わせフォームにて利用者からの意見や要望等を随時受付、対応に努めているもの。

6 施設の経営状況

評価（5評価）	評価理由・委員会意見
B	施設収支については、本体収支が赤字であったが、自主事業が好調であったため全体収支は黒字となった。 委員会意見として、主な管理団体である相模原市まち・みどり公社の収支が赤字であることから、経営状況に若干の懸念があるとの評価となった。以上のことより、得点が10点となったことから、B評価とするもの。

施設の収支概要		※直近3年間について記載		
		(千円)		
項目	令和元年度	令和2年度	令和3年度	
収入 (a)	345,000	392,106	393,077	
指定管理料	345,000	370,656	370,656	
料金収入の5%相当額	-	21,327	22,421	
その他の収入	-	123	-	
支出 (b)	368,167	381,994	395,043	
人件費	192,414	102,655	107,211	
施設管理経費	157,318	245,319	260,371	
本社管理経費	18,435	31,948	26,737	
その他の支出	-	2,072	723	
本体事業収支 【(a)-(b)】 (c)	-23,167	10,112	-1,966	
自主事業収入 (d)	1,682	4,520	5,774	
自主事業支出 (e)	17	5,410	3,468	
自主事業収支 【(d)-(e)】 (f)	1,665	-890	2,306	
全体収支 【(c)+(f)】	-21,502	9,222	340	
備考	※千円未満は切り捨て処理、「-」はの表記は該当なし ※令和元年度については、施設の管理運営形態が令和2年度以降と異なるもの(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)。 ※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若干の懸念がある。			

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 (令和3年度分の報告書等を確認)	
実施時期	令和3年11月25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	<p>事務所内のレイアウトや人員配置等、新型コロナウイルス感染症対策についての取組を図っていたほか、施設従事者において新型コロナウイルス感染症陽性と診断されるなど突発的な事象が生じて、施設の運営に影響を及ぼすことなく組織として適切に対応することができていたため</p>	

8 指定管理者の自己評価

新型コロナウイルスの感染症拡大の影響を受けながらも、利用率は少なからず回復傾向にある。

自転車駐車場においてご意見を頂く中で、チャイルドシートの駐車スペースを増やしてほしいとの意見があり、8施設の自転車駐車場ですべて平置きスペースの拡充を実施した。

自転車駐車場独自のホームページを開設し、施設の空き情報の発信を行い利用者の皆様に自転車駐車場を円滑にご利用いただけるよう努めた。

また、様々な利用者の方からご意見を頂けるように、ホームページに満足度調査を掲載した。

施設の照明をLEDに交換し、照明の改善を図った。

事務所受付にパーテーションやマイクスピーカーを設置したことにより、お客様と直接対面せずに対応できるようになり、安心して窓口にお越しいただけるよう改善を図った。

9 所管課意見

新型コロナウイルス感染症の影響により大きく利用が減少した令和2年度と比較すると復調の兆しが見えるものの、前年度に続き厳しい状況におかれた一年であった。その中で、本体事業収支が赤字となりながらも、自主事業の積極的な実施により全体収支が黒字となった点は、指定管理者が持つノウハウを生かした創意工夫による成果であったと評価する。また、令和3年度からは夜間の入出場を制限していた地下駐車場部分についても24時間化した。これに伴い、施設照明のLED化や防犯カメラの更新など、安全性の確保等を目的とした設備更新等の対応が順次行われており、施設をより安心して利用いただけるよう努めていた点が評価できる。

利用者満足度調査において「満足」、「どちらかと言えば満足」の合計割合が97.4%と高評価をいただいた点は、利用者のニーズに合った適切な施設運営に努めた結果であると評価する。とりわけ自主事業において、専用ホームページの開設や宅配ボックスの設置など新規事業への積極的な取組みもさることながら、大型化する自転車への対応として行った施設レイアウトの変更など既存設備等の活用方法に工夫を凝らし改善を図った点が優れていた。

施設運営に関しても、利用者との直接接点を軽減する予防的な取組みから実際に施設従事者において新型コロナウイルス感染症陽性と診断された際の非常時対応に至るまで、組織として強靱かつ適切な運営がなされていた。

以上のことから総合的に判断して、指定管理業務は良好に履行されていると評価できる。指定期間最終年度となる令和4年度においても更なる施設運営の充実に期待したい。

10 選考委員会意見

自転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、目標値の達成には至らなかったが、前年度に引き続き、休校又はオンライン授業の実施、テレワークの推進等の新型コロナウイルス感染症拡大防止に伴う生活様式の変化等の外的要因が大きく影響していると考えられる。集客イベント以外の手法に拠る施設の利用促進について積極的に取り組んだこともあり、少しずつではあるが利用者数も復調傾向にあるため、今後も市民が心地よく利用できるような適切な施設運営に取り組んでいただきたい。

事業の実施状況については、自主事業として、自転車駐車場専用ホームページの開設やオープン型宅配ボックスの設置など、利便性向上に繋がる新規事業の開拓だけでなく、特殊な自転車・原動機付自転車への駐車スペース確保など、既存の事業の拡充についても継続して実施している点が評価できる。

利用者の満足度についても、過年度に引き続き、高い達成度を維持継続していることや、専用ホームページの開設によるWeb上でのアンケートの公開という新たな手法を確立したことが優れている。また、アンケートの回答項目には「交通系ICカードによる支払の需要調査」を追加しており、自転車駐車場事業が抱える課題に対して積極的な情報収集を行っている点が評価できる。

施設の経営状況について、施設の24時間化が始まり、防犯カメラの更新及び増設など、施設の利便性や安全性を高めるための投資を実施した結果、本体事業収入は赤字となったが、自主事業の積極的な実施により全体収支を黒字とすることができた。次年度は本体事業収支についても黒字回復できるよう、より一層の効果的な予算運用についてしっかりと検討し、経営にあたってもらいたい。

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現地調査を実施した結果、いずれの検査項目についても適正に実施されていることが確認できた。加えて、利用者が安心して施設を利用できるよう、事務所窓口へのパーテーション等の設置や専用ホームページの運営など、非接触を基本とした対応の手法について思料している点が評価できる。

指定管理期間最終年度となる次年度は、安全面の充実に向けた取組みと、施設を心地よく利用していただくために利用者に寄り添った取組みをバランスよく提供できるよう、更なる創意工夫に励んでいただきたい。

総合評価 (自動判定)

B

(65/100)

