

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	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 (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、相模原市営自動車駐車場条例施行規則
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 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 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)	2,185,415	1,894,183	1,531,907	1,642,492	
利用料金合計 (円)	975,538,600	859,166,080	654,091,945	728,295,500	
修正回転率 (時間)	2.97	2.82	1.97	2.21	

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拡大防止に伴う対応として促進された、テレワークの推進、商業施設の休業、閉鎖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)	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	2,046,452	
実績値 (台)	2,185,415	1,894,199	1,531,907	1,642,492	
達成度 (%)	99.0%	85.7%	74.9%	80.3%	#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	駐車場の空き情報提供サービスは過年度より導入に向け準備を進めていた事業であり、令和3年度に運用開始に至ったもので、利用者サービスの向上に資する新規事業であり、コロナ禍においてWeb上で状況確認できる事業を導入した点が高く評価できる。その他、実際には導入に至らなかったものもあるが、施設の利便性向上に資する事業に積極的に取り組んでおり、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
カーシェアリング事業	通年	橋北第二を除く5施設に配置 (利用稼働回数1672回・総収入1,353,000円)	◎
飲料自動販売機事業	通年	橋北第一・橋北第二・相模原駅・相模大野立体に計15台を設置(総収入1,241,191円)	◎
シェアサイクリング事業	通年	提携予定会社側事情により開始に至らず	△
車椅子およびジャンプスタータ貸出サービス事業	通年	車椅子およびジャンプスタータを管理事務所に配備 (車椅子34件・ジャンプスタータ11件の貸出実績)	◎
傘のシェアリングサービス事業	通年	提携予定会社側事情により開始に至らず	△
タブレットを利用した翻訳・筆談サービス事業	通年	左記アプリをインストールしたタブレットを配備 (但し、利用実績は無かった)	○
駐車場空き情報のWebサイトでの提供事業	通年	新型コロナウイルス感染症拡大による利用減少などから様子見を行っていたが、2022年3月にサイト開設、運用中。	◎
インターネット通販商品の受渡、取次サービス事業	通年	アマゾン社の本件事業への参入を目指したが、その審査においてハブ設置場所として不適とされた。人流の増加など社会情勢を見守りつつ再応募を行う。	△
定期券自動更新機サービス導入事業	通年	窓口にはならず、24時間定期券更新を可能とした。 全施設で稼働(6183件の利用実績)	◎
外販事業	通年	新型コロナウイルス感染症拡大防止対策の施行下にあつては、思うような外販営業は困難であったが、相模大野立体において大口の回数券定期的購入先を開拓した。	◎
相模大野立体地下駐車施設活用事業	通年	相模原市より法規的に駐車場目的の利用にしか適合しない旨が伝えられたことから、従前の提案を撤回して代替に「駐車位置を指定した月極の駐車場事業」を提案した。 (ただし、当該施設の法令的な位置づけにより実施不可である旨、回答があった。)	△
さがみはらフィルムコミッションとの連携事業	通年	事務局との調整によりロケ候補地として認識いただいているが、実績には至らなかった。	○
交通安全への意識啓発事業	通年	市内警察署との連携により、啓発ポスター等を施設内へ掲示した。	○

5 利用者の満足度

評価（5評価）	評価理由・委員会意見
S	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、ポケットティッシュの配布と併せてアンケート調査を実施するといった工夫を行った点や、アンケートの回答率も前年度より高く、回答数も2倍近い調査を実施することができた点が評価できる。また、利用者満足度の目標値に対する達成度が110%以上であることから、S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（ポケットティッシュ・筆記用具の手渡しによる配布又は駐車中の車両への配布、回収箱への自主投入による回収） 期間：令和3年11月20日～12月20日の間（6施設で合計33日間実施） 回答数：1,131（配布数：2,748）
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	80.0	
実績値（%）	82.2	82.7	89.5	89.0	
達成度（%）	91.3%	91.8%	111.9%	111.3%	#DIV/0!

その他の取組		
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
S	令和3年度の施設収支は、本体事業収支、全体収支ともに黒字であった。また委員会意見としても、構成3団体とも収益が黒字であり経営状況については概ね問題ないことから、団体の財務状況についても特段の問題はないとの評価となった。以上のことより、得点が20点となったことから、S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)		328,149	327,818	343,255	
	指定管理料	328,149	294,624	305,751	
	利用料金収入の5%相当額	-	32,247	36,416	
	その他の収入	-	947	1,086	
支出 (b)		354,842	328,937	328,295	
	人件費	197,740	155,968	138,753	
	施設管理経費	143,836	141,593	157,946	
	本社管理経費	13,266	30,000	30,000	
	その他の支出 (事業関連経費)	-	1,376	1,594	
本体事業収支 【(a)-(b)】 (c)		-26,693	-1,119	14,959	
自主事業収入 (d)		2,580	3,749	2,825	
自主事業支出 (e)		-	1,324	709	
自主事業収支 【(d)-(e)】 (f)		2,580	2,425	2,116	
全体収支 【(c)+(f)】		-24,113	1,306	17,075	
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、南区ごとに自転車駐車場を含めて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 (令和3年度分の報告書等を確認)
実施時期	令和3年11月24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	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	

8 指定管理者の自己評価

令和2年度から続く新型コロナウイルス感染症感染拡大防止策の施行に伴う、本年度の先行きの不透明な状況において、予算収入の確保が困難視される中での24時間開場運営の開始には、必須となる深夜帯の利用者対応を担うコールセンターの運用開始や、電気料金の大幅な増加が見込まれたことから、早朝や夜間帯を深夜帯の延長と見做しての運営体制の見直しにて経費の捻出を行ないました。これが功を奏したのに加えて、人流や経済活動の一部での回復の傾向から利用収入にも改善が見られ、結果として1千7百万円あまりの利益を計上できました。ほぼ捻出した人件費に相当しますが、対策を実行しなければ運営費は不足する事態でもありました。

これによる利用者への利益還元にて大きく進展させる予定の施設のLED照明化は設備改善ばかりでなく、指定管理者にとっても燃料サーチャージの値上がりが続く電気料金の抑制にも寄与するところです。

このような状況化においても基本的な利用者サービスを維持し、利用者満足度調査においても高い評価を得られたものと考えております。令和2年度には新型コロナ災禍に伴う利用減と収入減から見送っていた、Webによる駐車場情報のリアルタイム提供を開始し、利用者からは一定の評価もいただいています。

令和4年度も不透明な状況は続いています。基本的な運営とサービス水準確保に留意して参る所存です。

9 所管課意見

令和2年度と比較すると施設利用の実績は少しずつ回復傾向にあり、同時に施設全体の収支も良化しつつあるように見受けられる。収支に関しては当初、人件費や手数料の上昇を見込んだ予算計上を行っていたが、実際には運営体制の見直しにより年間の本体事業収支を黒字化させることに成功した。また、利益の約6割、1,000万円以上を施設のLED化に還元していただいた。これは、指定管理者の優れた経営手腕によるものであったと認識している。

利用者満足度調査では目標に対する達成度が111.4%となり、最高評価となるS評価となった。高い水準で利用者サービスの提供が行われているものと評価するが、施設全体に共通するご意見として場内の薄暗さやトイレの清潔さについてのコメントが散見された。更なる利用者満足度の向上を目指し、引き続き利用者の目線に立った質の高いサービスの提供に努めていただきたい。

施設運営に関しては、24時間営業の運用開始等の変化や、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もあった中で、夜間時間帯はコールセンターによる遠隔管理を導入するなど、人員配置等に工夫を凝らし適切な運営体制の構築を行っていた。

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、目標値の達成には至らなかったが、前年度に引き続き、テレワークの推進、商業施設の休業、閉鎖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。このような状況を適切に捉え、安心して施設を利用していただけるよう非接触を基本とした利用環境の構築を図るなど、指定管理者の不断の取組みにより、少しずつではあるが利用者数も復調傾向にあるため、今後も継続して利用しやすい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、駐車場空き情報のWebサイトによる情報提供を開始し、利便性向上に繋がる新規事業の開拓を行ったことが評価できる。また、外販事業の拡充による大口の回数券販路の開拓など、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。またアンケート調査の手法については、ポケットティッシュと併せての配布を行うなどの工夫によりサンプル数は増加したが、施設間の回収率には差が見られた。より幅広い層からの意見を聴取できるよう、今後は回収率の向上に対する手法についても一層の検討を重ねていただきたい。

施設の経営状況について、団体本体の経営状況に特段の問題はなく、本体事業収支も黒字となっているため、健全な経営がなされていると言える。次年度においても、計画的かつ効率的な事業展開を実施していただきたい。

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。施設の入出場を24時間化するにあたり、適正な管理を継続できるよう、勤務体制を効率化する工夫をされている。また、施設への還元として積極的に推進している施設のLED化は、施設利用者からの要望も多く、的確にニーズを捉えた事業展開が行われているものと評価できる。

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)

A

(80/100)

