

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

【中央区 全体】

公の施設名	相模原駅北口自転車駐車場ほか5施設
指定管理者名	中央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)
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 相模原駅自動車駐車場
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(台)	3,455,046	3,489,128	3,407,555				
利用料金合計(円)	212,136,290	210,670,370	204,313,960				
利用率(%)	92.0	95.1	95.5				
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)	125,671	138,037	136,085				
利用料金合計(円)	59,706,950	62,758,450	61,461,200				
修正回転率	2.20	2.30	2.39				

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(%)	94.6	94.5	94.4				
実績値(%)	92.0	95.1	95.5				
達成度(%)	97.3%	100.6%	101.2%				

自動車駐車場							
指標2							
指標名(単位)	自動車駐車場(1施設)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)	127,000	127,000	127,000				
実績値(台)	125,671	138,037	136,085				
達成度(%)	99.0%	108.7%	107.2%				
評価(5評価)	評価理由・委員会意見						
A	新型コロナウイルスの影響もあり、自転車駐車場・自動車駐車場共に利用者数及び利用料金は前年度を下回ったが、成果指標の達成度は、自転車・自動車の達成度の平均は104.2%となり、100%以上110%未満のため、A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月に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800枚配布した。	
交通マナー啓発絵画展示	通年	小山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展示した。	
自転車安全点検活動	11月19日	相模原駅南口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。	
交通安全啓発活動(チリリン・デー及び自転車マナーアップデート)	9月5日、11日 11月5日、12月5日 2月5日	警察・交通安全協会と連携し、のぼり旗の設置などお客様に交通安全啓発の呼びかけを行う。相模原駅南口自転車駐車場・淵野辺駅南口第1・第2自転車駐車場で実施した。	
きれいなまちづくりの日キャンペーンへの参加	5月30日	JR相模原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。	
まち美化・路上喫煙防止合同キャンペーンへの参加	10月31日	JR相模原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。	
パンク等修理業者紹介	通年	自転車駐車場まで出張してパ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:49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30年度に中央区全体で共通製品に変更している。	
施設緑化事業	通年	都市緑化推進のため、相模原駅南口自転車駐車場・淵野辺駅南口第1自転車駐車場にプランターを設置した。	
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実績は無し	
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:1件	
自動販売機の設置	通年	飲料水の自動販売機を設置した。	
評価(5評価)	評価理由・委員会意見		
S	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、パンク等修理業者の紹介など、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、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:604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(%)	96.8%	97.1%	98.5%				
達成度(%)	121.0%	107.9%	109.4%				
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						
A	利用者満足度調査においては総合的に満足との回答が98.5%であり、目標値である90.0%を上回っている(達成度は109.4%)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)	161,567	161,567	163,095	
指定管理料	161,567	161,567	163,095	
利用料金収入	0	0	0	
その他の収入	0	0	0	
支出 (b)	165,439	167,304	174,574	
人件費	77,293	79,364	83,484	
本社管理経費	9,650	9,650	9,650	
施設管理経費	78,496	78,290	81,440	
事業関連経費	0	0	0	
本体事業収支 【(a)-(b)】(c)	-3,872	-5,737	-11,479	
自主事業収入 (d)	1,258	261	1,716	
自主事業支出 (e)	13	21	24	
自主事業収支 【(d)-(e)】(f)	1,245	240	1,692	
全体収支 【(c)+(f)】	-2,627	-5,497	-9,787	
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	収入(指定管理料)の増加は消費税の増税によるもの。また、支出も人件費の上昇や消費税の増税により増加した。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	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り組んでいることや、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。	

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に、駐車状況を把握し、自転車ラックの上段を外し平置きスペースの確保に努めた。

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、近隣の小山中学校に作成いただいた交通安全ポスターの場内展示、また、新たな試みとして相模原交通安全協会と相模原警察に協力いただき交通安全啓発活動の「チリリン・デー」を相模原駅南口自転車駐車場、淵野辺駅南口第1及び第2自転車駐車場において実施し、自転車利用者への啓発に努めた。

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】

想定を超えた人件費の伸びを主因として収支実績に経営努力は及ばなかったが、期間を通じた修繕費の年度ごとの計画的執行にて、場内の照明改善(LED化)率は車路に限れば61.9%、ITV監視システムのデジタル化による高画質化もカメラ台数比で58%まで至った。一方で施設・設備の老朽化は進行しており、特に防火設備の経年による不具合の都度に更新に追われざるを得なかった。

運営においては、全施設的には社会環境の変化による利用の漸減傾向の続く中、平成29年度末での提携商業施設のテナント入替による増加等により、その後の年度においては指標台数を10%を超えて達成し、令和元年度も3月度のコロナ災禍の影響を無視すれば前年度をさらに上回ったものと推定される。

責任事故や事件、大きな苦情なども生じておらず、運営管理については概ね良好であったと考える。

9 所管課意見

- ・自転車駐車場、自動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、成果指標は達成できた。自転車駐車場では、電動自転車等の平置き用スペースを増やしたため、収容台数は減ったものの、利用率は上昇した。自動車駐車場では、一時利用を妨げない範囲で定期利用を増枠したため、平均駐車時間が増加し、修正回転率は上昇した。利用者ニーズを捉えて対応した結果であると考えられる。
- ・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。
- ・利用者満足度は高く、挨拶が気持ち良い等の意見があった。日頃から接遇研修等で人材育成に努め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、人件費の上昇や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、中央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

- 中央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・自動車駐車場ともに指標の目標を達成しており、自転車駐車場については、駐車状況を把握し、多様化する自転車の形状に合わせた駐車スペースを確保したことや、自動車駐車場については、場内照明のLED化やITV監視システムを高画質化したことなど、利用者の要望に応え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、まち美化・路上喫煙防止合同キャンペーンへの参加等の地域貢献事業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い、新たにチリリン・デー及び自転車マナーアップデートを実施した点が評価できる。
- 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。

