令和6年度 指定管理者の管理運営に対する評価シート

		施設番号		7
部	市民部	課	交通政策課	

1. 指定概要

施設概要	名称	近江八幡駅北口東側自転車駐車場		建設年	平成2年（大規模修繕 年）	
	所在地	近江八幡市鷹飼町653番地7		利用対象	全市	地域
	設置目的	近江八幡駅周辺における自転車の駐輪秩序を確立することにより、都市景観等を維持するとともに、自転車等利用者の利便性の向上を図るために設置する。				
	規模	敷地面積377.60㎡、延べ床面積436.35㎡、階数 地上2階、地下 階				
	指定管理開始年度	平成18年				
指定管理者	名称	株式会社駐輪サービス				
	所在地	大阪市北区曽根崎新地2丁目5番3号				
指定管理業務の内容	<ul style="list-style-type: none"> ①施設又は設備の使用の許可等に関する業務 ②施設の維持管理に関する業務 ③施設の利用に関する料金の徴収等に関する業務 ④施設の設置目的の達成に資する事業に必要な業務 ⑤施設の利用者の利便性を向上させるために必要な業務 ⑥その他施設の運営に関し市長が必要と認める業務 					
指定期間	令和 7年 4月 1日 ~ 令和 12年 3月 31日 （5年間）					
指定管理料	令和4年度：6,972千円	令和5年度：7,168千円	令和6年度：7,418千円	令和7年度：9,280千円（見込）		
利用料金制	採用していない	選定方式	公募	応募者数	1	

2. 施設の設置目的の達成に関する取り組み【有効性】

		目標と具体的な取り組み(計画)	令和6年度実績	所管課による検証
施設設置の目的達成状況	施設の維持管理業務	<p>【目標】 駐車場の安全・安心な利用と円滑な運営のための施設管理</p> <p>【具体的な取り組み】</p> <p>①施設の維持管理 ・施設の日常点検、定期点検及び保守管理 ・清掃業務 ・定期的な樹木の剪定・整枝、その他除草の実施</p> <p>②備品の管理 ・施設の備品の日常管理</p>	<p>①施設の維持管理 ・施設場内及び周辺清掃(2回/日) ・日常的に施設巡回、点検による不良個所の早期発見、本社・担当所長、現場チーフ、管理員全員の情報共有 ・塵埃収集委託によるごみ等の処理(週1回) ・消防設備点検(年1回) ・消防訓練(年1回)</p>	<p>(よかったと評価できる事項) 施設の適切な維持管理はもとより、周辺の公園等の清掃を行っており、施設周辺の景観にも配慮した施設運営を行っている。お客様が安心・安全に利用できるよう努められている。入場者の動向に注視し、盗難防止に努められている。</p> <p>(改善を要した事項と対応) 特になし</p> <p>(課題) 特になし</p>
	(サービスの運営上策)	<p>【目標】 施設を清潔に保つとともに、利用者に満足いただける接客、きめ細やかなサービスの提供</p> <p>【具体的な取り組み】</p> <p>①施設の使用料の徴収・収納に関する業務 ・経理業務、受付業務</p> <p>②駐輪に関する管理業務 ・自転車の整理整頓、無施錠者への注意喚起等の駐輪場管理 ・開場時間外の対応(非常時連絡先の掲示等)</p> <p>③サービス向上に向けた業務 ・各月間行事による公共性・安全性・利便性の向上 5月 環境美化月間 7・8月 - サービス向上月間、10月 - 事故防止月間 12月 盗難防止月間 ・現場チーフ・管理員等職員の研修実施</p>	<p>①施設の使用料の徴収・収納業務 (参考) 利用料 10,717千円(昨年比 -2千円) 定期利用料 9,185千円(昨年比 -80千円) 一時利用料 1,532千円(昨年比 82千円)</p> <p>②駐輪に関する管理業務 ・場内巡回による整理整頓、無施錠自転車の点検及び注意喚起 必要に応じて無施錠自転車へのワイヤー上の貸出を実施(毎月10~15台) ・降雨時用のタオル、雨合羽等の貸出 ・施設閉鎖後の出庫者については、外出しサービスを実施</p> <p>③サービス向上に向けた業務 ・各月間の実施(環境美化(5月)、サービス向上(7・8月)、事故防止(10月)、盗難防止(12月)) ・担当署長による接遇向上、服装点検等の確認・指導を実施</p>	<p>(よかったと評価できる事項) サービス向上に向けた各種業務を実施することで利用者の満足度の向上に貢献されている。</p> <p>(改善を要した事項と対応) 特になし</p> <p>(課題) 特になし</p>
	(提案内容の他の実施業務) 自主事業	<p>【目標】 駐輪場管理を通じた「安全・安心・快適」の実現</p> <p>【具体的な取り組み】</p> <p>①利用者へのサポートの実施 ・高齢者や子どもを連れた保護者などに対する出入庫等の介助、駐車位置等の配慮</p> <p>②利用者の満足に向けたサービスの提供 ・自転車無料点検の実施 ・自転車整備・清掃器具(工具、空気入れ等)の貸出 ・二重施錠に向けたワイヤー錠の貸出 ・意見箱の設置</p> <p>③防犯、防災安全対策 ・消火に必要な施設の点検及び整備 消防訓練の実施、場内の定期巡視による事故の未然防止</p>	<p>①利用者へのサポートの実施 ・高齢者や子ども連れの利用者に対しては入口付近等に優先的に駐車できるように目配り・気配りを徹底</p> <p>②利用者の満足に向けたサービスの提供 ・電動空気入れ、降雨時用のタオルや雨合羽、タイヤの虫ゴムの貸出(1~2回/月) ・自転車の安全点検(空気入れや自転車整備等)の実施 ・無施錠自転車へのワイヤー錠の貸出(平均15台/月)</p> <p>③防犯、防災安全対策 ・施錠の徹底(張り紙の設置等)、防犯カメラ。 ・消火設備(消火器:1階3台、2階3台)の点検実施、場内で消防訓練を実施(12月16日)</p>	<p>(よかったと評価できる事項) 高齢者の方が利用しやすいよう優先エリアを設けたり、防犯面でもセンサー音、防犯カメラ複数台設置し、盗難対策が十分に施されている。</p> <p>(改善を要した事項と対応)</p> <p>(課題)</p>

施設設置の目的達成状況	(施設利用状況) (利用促進策)	【目標】 駐輪場利用者の拡大等により近江八幡駅周辺の放置自転車の撲滅を目指す	【利用状況】 定期利用台数 1,583台 (昨年比 -79台) 一時利用台数 7,661台 (昨年比 +411台)	(よかったと評価できる事項) 日常の中で利用者の声を運営に反映するなどし、利用者の満足度の向上に貢献されている。
		【具体的取組み】 ①自転車駐車場経営のノウハウを活かした利用促進 利用者はお客さまであるという基本的考えに基づき、挨拶の励行を徹底し、気持ちよく利用できる駐輪場を目指す ②利用者の声の反映 ・意見箱	①自転車駐車場経営のノウハウを活かした利用促進 ・満車時の周辺駐輪場との連携 (自転車駐車場整備センター管理の駐輪場との情報共有) ②利用者の声の反映 ・日常的な挨拶やさりげない会話の中でお客様のご要望等をお伺いしている。	(改善を要した事項と対応) 特になし
				(課題) 特になし

3. 効率性の向上に関する取り組み【効率性】

	前年度実績	令和6年度実績	(よかったと評価できる事項)
収支状況	○収入 ・指定管理料 7,168千円 ・経営努力に伴う指定管理料増額 0円	○収入 ・指定管理料 7,418千円 ・経営努力に伴う指定管理料増額 0円	支出を抑制しつつ、施設運営において必要な対応が十分にできている。
	○支出 ・人件費 6,096千円 ・事務費 456千円 ・管理費 986千円	○支出 ・人件費 6,351千円 ・事務費 667千円 ・管理費 1,055千円	(改善を要した事項と対応) 特になし
			(課題) 最低賃金の上昇にともない、人件費は増加している。

4. 利用者の満足度調査等【有効性】

実施内容・時期	令和6年11月利用者アンケート実施 (接遇態度、駐輪場内環境について)
評価頂いている内容	管理員の応接態度、場内清掃、駅に近い駐輪場として満足度は高く高評価をいただいた。朝と夜のお客様に対する「いってらっしゃい」、「お帰りなさい」等のお声かけ
苦情・意見等	「自転車間隔が狭い」が昨年度も同様がありました。また昨年度「利用料金が高い」という苦情は今年度はいただいておりません。

5. 指定管理業務に関して、指定管理者から市への要望

令和7年度から継続して指定管理者として5年間運営を実施いただいている、事業計画で提案された場内のLED照明、防犯カメラの設置を既に実施されており、また5月末には定期ご利用者に向け機械を設置し自動更新ができるように進めていきたい。お客様に対する利便性を向上するため機械化・有人時間の短縮を進めていきたいと要望がでている。

6. 指定管理者の自己評価コメント

昨年度同様に「公の施設」であることを念頭にお客様サービスを第一として管理運営を図りました。指定管理者として令和6年度は最後の年度ですが場内の利便性について問題を残していません。お客様満足度については概ね高い評価をいただいておりますので維持すること、そして利便性向上も併せて進めてまいります。

7. 所属の総括コメント

アンケート調査の実施等、利用者からの意見に基づき施設運営の改善に取り組む姿勢が多くみられ評価できる。また、独自のサービス向上策により利用者の満足度向上だけでなく、利用者の自転車の安全利用や防犯意識の向上、駅周辺の景観への配慮等に取り組まれている。今後も引き続き利用者の声を参考に、適切な施設運営および更なるサービスの向上に向けた取り組みをお願いしたい。