

令和7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	近江八幡市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 6 5 3 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								
	指定管理開始年度	平成 1 8 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		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 1 2 年 3 月 3 1 日 （5年間）								
指定管理料		令和 5 年度：7,168千円		令和 6 年度：7,418千円		令和 7 年度：9,664千円		令和 8 年度:9,649千円（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7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	【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 【具体的な取組み】 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 ②備品の管理 - 施設の備品の日常管理	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・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）	(よかったと評価できる事項) 施設内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運営を行っている。 お客様が安心・安全に利用できるよう入場者の動向に注視し、盗難防止に努められている。
				(改善を要した事項と対応)
				(課題) 特になし
	(サービス運営上業務)	【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 【具体的な取組み】 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 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 - 非常時連絡先の掲示等 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	①施設の使用料の徴収・収納業務 (参考) 利用料 11,769千円 (昨年比 1,052千円) 定期利用料 8,234千円 (昨年比 951千円) 一時利用料 3,534千円 (昨年比 2,002千円) 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 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） - サービス意識向上のため「宣言カード」を携帯 - 制服をワインレッド色に統一し、遠くからでも目立つ服装で安心感のある雰囲気づくり - 担当署長による接遇向上、服装点検等の確認・指導を実施	(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。
				(改善を要した事項と対応)
				(課題) 特になし
	(提案内容の実施業務) その他の業務 自主事業	【目標】 駐輪場管理を通した「安全・安心・快適」の実現 【具体的な取組み】 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お手伝い、駐車位置等の配慮 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 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	①利用者へのサポートの実施 - 入口付近に優先コーナーを設け、お年寄りやお身体が不自由なお客様が駐車できるよう配慮した。 ②利用者の満足に向けたサービスの提供 - 電動空気入れを配備し誰でも楽に利用できる、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10～15台／月） - 事務所に電波時計を設置し、通勤・通学者に正確な時間をお知らせした。 - パンク、鍵紛失等で困りの方に対し、台車を無料で貸出 ③防犯、防災安全対策 - 施錠の徹底（張り紙の設置等）、防犯カメラ設置 - 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	(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。
				(改善を要した事項と対応)
				(課題) 特になし

施設設置の目的達成状況	(施設利用状況)	【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。 【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	【利用状況】 定期利用台数 1,571台 (昨年比 -12台) 一時利用台数 9,344台 (昨年比 +1683台) 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 (南側・北側の2箇所) との情報共有) ②利用者の声の反映 ・お客様の自転車出入時の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反映している。 アンケートでは、管理員の接客対応は、満足しているが72%で、「いつも気持ちよく挨拶をしていただいている」、「親切な対応で感謝しています」といった意見をいただいている。	(よかったと評価できる事項) 一時的な利用者数が昨年より大きく増加しているなかで、特に大きなトラブルが発生することなく運営できており、駅周辺の放置自転車数の維持・削減に貢献した。 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。 (改善を要した事項と対応) 特になし (課題) 接客対応満足度が100%となることを目標に引き続き、丁寧な対応をしていただきたい。

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7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 7,418千円 ・経営努力に伴う指定管理料増額 0円 ○支出 ・人件費 6,351千円 ・事務費 667千円 ・管理費 1,055千円	○収入 ・指定管理料 9,280千円 ・経営努力に伴う指定管理料増額 384,500円 ○支出 ・人件費 4,713千円 ・事務費 889千円 ・管理費 4,207千円	利用者数増加により昨年度と比較し収入を増加することができた。 (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	通年 (意見箱設置)、日常的にお客様との会話の中でも意見を頂戴している。□
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ている。 「いつも気持ちよく挨拶をしていただいている」、「親切な対応で感謝しています」といった意見をいただいている。
苦情・意見等	大きな苦情はなし。

5. 指定管理業務に関して、指定管理者から市への要望

直近では事務所内の貸与品目「備品一覧表」のエアコンディショナーの不具合があり、これからの猛暑に向けて管理員からの陳情がありますが扇風機、水分補給等に対応してもらうように依頼しております。 当社としても熱中症対策を指示しておりますがエアコン2027年問題もあり省エネ基準の制度厳格化により高騰する前の対応をしていただければと思います。

6. 指定管理者の自己評価コメント

指定管理業者として令和7年度は新しい取り組みとして、管理員不在時の無人時間帯を含め24時間ご利用でき、定期決済を電子化することによりお客様の窓口での手続きの煩雑さを省きました。これによりお客様からの苦情も無く順調に運営することができております。令和8年度は売上を今年度同様に1,100万円以上を達成しお客様サービスとしてはインターネットを通じたモニターアンケート、ご意見箱、接客時のお声がけ等で改善に努めます。

7. 所属の総括コメント

防犯カメラ設置及びLED照明整備により、防犯上の対策が十分に施された上で、24時間開場を試験的に実施し、利用者の利便性向上に取り組まれてこられた。また、窓口の負担改善策として、定期購入用の電子機器を導入するなど工夫されており、サービス向上に積極的に取り組んでおられることは評価できる。 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。
