

## 令和4年度指定管理者評価シート

### 1. 管理運営の状況等

(1)施設名	指扇駅南自転車駐車場ほか6施設(Aグループ 西区・北区・見沼区)
(2)施設概要	<p>①所在地</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・指扇駅南自転車駐車場(西区大字宝来1649番地4)</li> <li>・日進駅南口自転車駐車場(北区日進町2丁目1125番地22)</li> <li>・宮原駅東口自転車駐車場(北区宮原町3丁目824番地2)</li> <li>・宮原駅西口自転車駐車場(北区日進町3丁目729番地)</li> <li>・土呂駅西口自転車駐車場(北区土呂町1丁目6番地5)</li> <li>・大和田駅南自転車駐車場(見沼区大和田町1丁目1387番地1)</li> <li>・東大宮駅東口自転車駐車場(見沼区東大宮5丁目61番地)</li> </ul> <p>②施設の設置目的</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・自転車等利用者の利便性を図るため</li> </ul> <p>③施設の概要</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・自転車等駐車場</li> </ul>
(3)指定管理者	日本コンピュータ・ダイナミクス株式会社
(4)指定期間、管理経費	<p>①指定期間 平成31年4月1日～令和6年3月31日</p> <p>②管理経費(直近3か年) 令和2年度152,731千円、令和3年度154,420千円、令和4年度161,898千円</p>
(5)施設の管理運営の内容	<p>①運營業務の状況(利用状況含む)</p> <p>◇利用状況 6月(利用が安定する時期)の利用状況は、令和3年度が6,516台/日、令和4年度が6,649台/日でした。</p> <p>◇業務実施状況 自転車等駐車場の利用許可や利用料金の収入及び還付に関する業務を行いました。</p> <p>②維持管理業務の状況 植栽管理業務、シャッター保守点検業務、消防用設備点検業務、自転車等駐車場の施設及び設備の維持管理に関する業務を行いました。</p>
(6)収支状況	<p>①収入</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・利用料金収入177,941千円(前年度169,076千円)</li> </ul> <p>②支出(実績額)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・人件費 81,582千円(前年度 79,849千円)</li> <li>・事務費 34,102千円(前年度 33,560千円)</li> <li>・施設管理費 43,821千円(前年度 40,146千円)</li> <li>・事業費 5,955千円(前年度 5,960千円)</li> </ul> <p>③納付金</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・収入-管理経費 16,043千円(前年度 14,655千円)</li> </ul>
(7)利用者アンケート等による市民からの意見・要望等への対応	<p>アンケート実施期間: 令和4年12月1日～令和4年12月15日</p> <p>東大宮駅東口自転車駐車場にて、場内環境について多くのご意見をいただきました(ご意見:場内がとても広いうえ、静かすぎる状況からとても不気味に感じてしまう)。改善措置として、通路部分など一部照明のLED化を可能な範囲で施し、さらに場内放送設備を用いてBGM(著作権フリー)を流すことにより環境改善に努めました。実施後には、ご利用者様よりご好評の声を複数いただいております、継続実施中です。</p>
(8)その他	

## 2. 提案内容の達成状況

(指定管理者から提案のあった項目の達成状況)

提案内容	達成状況
サービス向上への取り組み	料金の支払い方法におけるキャッシュレス化の割合は年々増加しています。その中でもQRコード決済は、スマートフォンの普及と定着により飲食店や小売店などを中心に需要の高い決済方法となりました。このような背景から、駐輪場ご利用者の利用料金の支払いについても、既に導入されている交通系ICによるキャッシュレス決済に追加するかたちでQRコード決済を導入し、支払いの選択肢を増やすことにより利便性の向上に努めました。
安心・安全に利用していただくための取り組み	コロナ禍により令和2年度、令和3年度と実施を見合わせていた、有資格者によるご利用者の自転車点検(無償)、「自転車安全点検キャンペーン」を再開しました。昨年度よりご利用者の戻りを実感していたことや、令和4年度中にはコロナ禍が終息に向かっていくことを想定していたことから、再開までに人員等の準備を整えていました。その為令和4年度においては有資格者を3名に増員して(例年は1名)キャンペーンを行うことが可能となり、例年以上で231名の自転車を点検することができました。ご利用者の安心・安全への貢献のみならず、対人だからこぞできるこのキャンペーンの意義を、ご利用者と私達で共有できたことは何よりも喜びでした。だからこそ、キャンペーン期間中には、多くのご利用者様より喜ばしいお言葉や感謝の気持ちを沢山いただくことができたのだと思います。
利用促進に向けての取り組み	東大宮駅東口自転車駐輪場ではチャイルドシート付き自転車の需要の高まりから、現行のチャイルドシート付き自転車置場に駐輪が集中すると、場内通路の通行に影響を及ぼす状況が散見されるようになっていました。そこで、広域にスペースが確保されていて空きスペースのある原付バイク置場の区画整備を行い、チャイルドシート付き自転車置場を増設しました(定期利用30台増・一時利用20台増)。空きスペースの有効活用により通路への影響の改善と利用促進につながりました。増設した定期利用区画は満車となり、一時利用区画は満車傾向にありながら運用中です。
管理員のスキル向上への取り組み	令和4年度の管理員研修については、対人と書面による研修を併用し、毎月実施のコンプライアンス研修を含む10種の研修を実施しました。特にコロナ禍が終息に向けていく中においては、多くのご利用者を迎え入れことが想定された為、改めて基本に立ち返ることに重点をおいた接客接客研修を行いました。これら研修は、シルバー人材センターとも連携を図り、情報共有に努めました。

### 3. 評価

#### (1) 指定管理者による評価

令和元年度中に始まったコロナ禍も、ようやく終息の兆しが見えた令和4年度となりました。さいたま市Aグループについては、指定管理初年度中よりコロナ禍に突入するという、想像もしていなかった異例の状況下でありながら、私達はコロナ禍でもできること、コロナ禍だからできること、コロナ禍でも変わらなかったことに目を向けて、今日まで状況の変化に対応し、終息のタイミングに備えてきました。例えば過去2年度中に実施してきた区画レイアウトの整備や増設(変更・転用)は、コロナ禍でもできることであり、修繕や清掃は、コロナ禍だからできる箇所に焦点を合わせたものを中心に実施しました。また、対人ではできなくとも、書面、リモートにて実施してきた管理員研修は、コロナ禍でも終息後でも変わらない(こと)サービス提供の維持に努めたものです。このように準備を整え令和4年度を迎え対応したことが、以下の結果に至った要因であると考えています。

売上については、前年度実績を大きく上回る結果となり、令和3年度が169,076千円に対して令和4年度は177,941千円と約8,865千円の増額となりました。この結果は、「2 提案内容の実施状況」に記載しました、QRコード決済の導入による利便性の向上や、さいたま市Aグループの拠点ともいえる東大宮駅東口自転車駐車場における原付バイク置場の区画整備他、各現場における運用上の工夫、機微も含めた対応が直接的な要因であると考えています。間接的な要因としては、照明の一部LED化や特別清掃、場内印象の改善などが挙げられます。

支出に関しては商品市況(特にエネルギー)の高騰により年度末に向けて影響が出たことは間違いありません。しかし結果として令和4年度は、継続的に行っている節電や経費節減、売上の増加により大きな影響はありませんでした。エネルギー高騰による市況の高騰は次年度以降の大きな課題ととらえ、新たな対応策を検討、計画し、次年度に備えています。

修繕についてはこれまでと同様、各施設の定期点検より把握した不具合やその兆候、または、係員の日常的な目視点検により把握した不具合、ご利用者様より寄せられたご意見等を踏まえ、対症療法による修繕や予防保全の観点から行う計画的修繕、清掃(設備・床など)を適宜実施し施設の維持管理の継続に努めました。また、各施設設備の法規やガイドラインに乗っ取ったメンテナンスの考え方、方法、実績等を示した資料を作成しさいたま市に提供することで、今後の施設設備に関する維持管理の方法等の整備に協力することができました。

コロナ禍も終息を向かえることとなりますが、令和5年度以降は新たに、エネルギーや物価の高騰による影響が想定されます。引き続き情勢の変化など、厳しい状況もあるかと思いますが、コロナ禍で培った考え方や施策等を無駄にせず、今後もさいたま市やシルバー人材センター他関係各所との連携を図り、地域の安心で安全で明るい駐輪場を作っていきたいと思えます。

#### (2) さいたま市の評価(評価担当課:都市局都市計画部自転車まちづくり推進課)

##### 総合評価(A) ※A~D

- ・利用者への公平公正な対応、利用者サービスの向上、利用促進に努められていた。
- ・利用者からご意見のあった地下駐車場内環境の改善要望について、照明のLED化に加えて音楽を用いる等柔軟な対応を施したことで好評を博した点は、非常に優れている。
- ・交通系IC決済に加えて、QR決済を導入する等社会の動向に順応する形で利便性の向上が図れている。
- ・自転車利用者の安心安全に配慮した点検キャンペーンを実施することで、駐車場所の提供のみならず自転車利用環境への貢献を果たした。
- ・前年に引き続き稼働状況や場内環境を精査し、一時利用と定期利用、バイク置き場と3人乗り自転車置き場の転用等を実施したため、効果的なサービスの提供および稼働状況の向上に貢献している。

#### (3) 来年度の管理運営に対する指導事項等

引き続き、安心安全な施設の管理・運営に努められたい。