

令和2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"> ・指扇駅南自転車駐車場(西区大字宝来1649番地4) ・日進駅南口自転車駐車場(北区日進町2丁目1125番地22) ・宮原駅東口自転車駐車場(北区宮原町3丁目824番地2) ・宮原駅西口自転車駐車場(北区日進町3丁目729番地) ・土呂駅西口自転車駐車場(北区土呂町1丁目6番地5) ・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) ・東大宮駅東口自転車駐車場(見沼区東大宮5丁目61番地) <p>②施設の設置目的 自転車等利用者の利便性を図るため</p>
(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 平成30年度148,541千円、令和元年度141,084千円 (直近3か年) 令和2年度152,731千円</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) 自転車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。 6月(利用が安定する時期)の利用状況は、令和元年度が8,161台/日、令和2年度が6,887台/日でした。新型コロナウイルス感染症の影響で大幅な減少となりました。</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>令和元年度</p> <p>①収入 利用料金: 213,699千円</p> <p>②支出 管理経費: 141,084千円</p> <p>納付金額(①-②): 72,615千円※納付金額は各種自転車対策事業費に充当</p> <p>令和2年度</p> <p>①収入 利用料金: 164,730千円</p> <p>②支出 管理経費: 152,731千円</p> <p>納付金額(①-②): 11,999千円※納付金額は各種自転車対策事業費に充当</p>
(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>利用者アンケート及び市民からいただきましたご意見等に基づき、大和田駅南自転車駐車場においては大規模な漏水箇所の改修工事を実施しました。作業実施に向けては近隣へのご案内や説明等の調整にも尽力しました。また、日進駅南口自転車駐車場と土呂駅西口自転車駐車場では天井及び屋根の改善工事を行うなど、大小28件の工事を行い、施設の耐久性や美観、また安全性の向上を図りました。※アンケート実施期間: 2021年1月22日～2021年1月31日</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	コロナ禍においては、定期利用の解約が数多く発生しましたが、前年度に導入した定期管理システム(ECOPOOL)の性質や、駐輪スタッフのECOPOOLに対する習熟度の向上もあり、正確(適切)な情報管理と現場への共有により、定期利用を希望されキャンセル待ちをしていた方々に、迅速な契約のご案内が行えました。
新型コロナウイルス感染症対策	駐輪場スタッフにはマスクの着用、接客時のソーシャルディスタンスの確保、こまめな手洗い、うがい等の感染対策を徹底させ、ご利用者様には全現場で掲示物を活用し、常に最新の情報をその都度早急に展開周知しました。さいたま市とは危機管理にあたり、情報共有を図るよう努めて、情勢の変化にも対応しました。ご利用者様のご協力もあり、現在も駐輪場スタッフからのり患者は出ておりません。
利用促進に向けての取り組み	いわゆる新しい生活様式の影響と思われる「定期利用者の減少と一時利用者の増加」という傾向を、現場スタッフの声及び集計したデータの分析により、いち早く予見しました。その対応として、空きとなり始めた定期利用区画を一時利用区画へ転用するなど、コロナ禍においても情勢やニーズに沿った対応を継続してまいりました。
管理員のスキル向上への取り組み	コロナ禍に伴う要請等で、対人での研修が困難となったことから、現場場長には書面による研修を11種、計23回実施し、それを各現場にて被雇用者に展開しました。また、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

新型コロナウイルス感染症の流行による情勢の変化が著しく、緊急事態宣言や、テレワーク、オンライン授業と言った、いわゆる新しい生活様式など、大きな影響がありました。このような状況下においても、自治体における住民サービスの代行者として、施設の設置目的や社会的責任をはたすために、安全で適切な駐輪場運営の継続に努めてまいりました。駐輪スタッフには感染防止対策を徹底させ、またご利用者様には常に最新の掲示物を施設に設置し、情報発信を継続しており、スタッフからもり患者を出すことなく無事に一年間を終えることができました。

利用率や収入においては「定期利用者の減少と一時利用者の増加」という傾向となることを駐輪スタッフや本社管理スタッフが予見し、利用区画の転用を行うなど利用の促進にも努めました。しかしながら、新型コロナウイルス感染症の流行による影響は大きく、定期利用の解約や還付も数多く発生し、利用率や収入が減少してしまったことは、弊社としましても責任を痛感するところです。

一方で施設の修繕や清掃の数々を実施し、ご利用の方々がコロナ禍においても、また、その後情勢が回復した際にも、気持ちよく快適にご利用いただける施設を目指し、この状況下でも出来ることを積み重ねてまいりました。また、令和2年度において実施されました、「さいたま市営自転車駐輪場 指定管理者監査」では、「瑕疵」等の指摘事項はなく、現場、本社ともに適正な管理運営が行われているとの評価をいただきました。

令和3年度も引き続き、新型コロナウイルス感染症の影響が続き、利用率や収入への懸念もありますが、さいたま市やシルバー人材センターとの連携のもとで、これまで行ってきた対策や対応を継続し、さらには令和2年度の経験を活かして、安全で適切な駐輪場運営と、住民サービスの向上に努めてまいります。

(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 (B) ※A~D

利用者への公平公正な対応、利用者サービスの向上、利用状況分析による臨機応変な現場対応、利用促進に努められていた。

管理経費については、収支計画書に沿った管理費で運営した。

施設管理については、清掃や設備の点検を行うとともに、利用者ニーズに応じた施設修繕業務を行い、施設の維持管理に十分に努められていた。

管理員等のスタッフへの研修が充実しているため連携や情報共有が図れており、コロナ禍における危機管理体制の確保、情勢やニーズに沿った適切な対応ができていた。

(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。