

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	南与野第1自転車駐車場ほか5施設(Cグループ 中央区)
(2)施設概要	<p>①所在地</p> <ul style="list-style-type: none"> ・南与野第1自転車駐車場(中央区鈴谷2丁目1221番地) ・南与野第2自転車駐車場(中央区鈴谷1丁目513番地) ・与野本町第1自転車駐車場(中央区本町東2丁目128番地) ・与野本町第2自転車駐車場(中央区本町東1丁目99番地) ・与野駅西口臨時自転車駐車場(中央区大字下落合1055番地) ・けやきひろば自転車駐車場(中央区新都心10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57,424千円、令和元年度61,287千円 (直近3か年) 令和2年度59,924千円</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2,832台/日、令和2年度が2,535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: 70,461千円</p> <p>②支出 管理経費: 61,287千円</p> <p>納付金額(①-②): 9,174千円※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: 58,040千円</p> <p>②支出 管理経費: 59,924千円</p> <p>納付金額(①-②): 0千円 ※①-②が0円以下の場合0千円</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>利用者アンケートにていただいたご意見等に基づき、与野駅西口臨時自転車駐車場では、バイクエリアの白線引きや、バルコニーの手すり(鉄部)塗装、昇降用スロープ部への手摺設置と、修繕工事と改良工事を実施しました。利便性と美観、また安全性の向上を図りました。</p> <p>※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	<p>けやきひろば自転車駐車場の出入口通路上では、以前より利用者の乗車走行が横行しており、歩行者と衝突事故が生じる危険性がありました。通路を管轄している株式会社さいたまアリーナ様と対策を検討した結果、通路をポールとアーチスタンドで歩行者用通路と自転車用通路に区分けしたことで衝突事故防止に努めました。</p>

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	管理員が勤務していない時間帯でも、サポートセンターが24時間365日対応しており、現場の緊急対応やご利用者様への情報提供等を行い、サービスの向上に努めています。特に今年度はコロナ禍の影響で「定期利用の更新は行ったもののシールの張替えができない為、撤去しないでほしい」という趣旨のご連絡を数多くのご利用者様からいただきましたが、前述の通りいつでもご利用者様の声に耳を傾けることができることから、サポートセンターと各スタッフが連携を図り、混乱の中でも正確な対応が可能となりました。
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。情勢に応じた運用を行い、経費節減が十分に図れていた。

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。