

令和5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"> <li>・南与野第1自転車駐車場(中央区鈴谷2丁目1221番地)</li> <li>・南与野第2自転車駐車場(中央区鈴谷1丁目513番地)</li> <li>・与野本町第1自転車駐車場(中央区本町東2丁目128番地)</li> <li>・与野本町第2自転車駐車場(中央区本町東1丁目99番地)</li> <li>・与野駅西口臨時自転車駐車場(中央区大字下落合1055番地)</li> <li>・けやきひろば自転車駐車場(中央区新都心10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	NCD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3年度58,310千円、令和4年度55,932千円、令和5年度60,615千円</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4年度が2,519台/日、令和5年度が2,567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 65,587千円(前年度62,315千円)</li> </ul> <p>②支出(実績額)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・人件費 31,664千円(前年度 30,464千円)</li> <li>・事務費 11,942千円(前年度 11,664千円)</li> <li>・施設管理、事業費 9,845千円(前年度 10,670千円)</li> </ul> <p>③納付金</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・収入 - 管理経費 4,972千円(前年度 6,383千円)</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>利用者アンケート及び市民からいただきましたご意見の中で、「自転車の整理整頓の状態が良く、混雑していても入庫しやすい」というご意見を複数頂戴しております。しかしながら、多くの駐輪場が日々増加傾向にある自転車で混雑しているため「自転車が出しにくい」というご意見も同時に複数頂戴しております。このご意見に対応するため場内整理の頻度を増やしたほか、ラック間隔の見直しを図り、利用者が利用しやすい環境の構築に尽力しております。</p> <p>※アンケート実施期間: 令和5年12月8日～令和5年12月22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	<p>利用率の非常に高いけやきひろば自転車駐車場において、その混雑から来る空きラックの分かりにくさや入出庫のしにくさが、度々ご意見として頂戴する事がございます。以前より、案内や場内整理など都度対応をしてまいりましたが、令和5年度からは早朝の利用が多い時間帯を中心に、空いている上段ラックを下げて利用者が入出庫しやすくするというサービスを実施しております。</p> <p>これにより、利用者様が自転車を収め退場するまでの時間が短縮し、ピーク時間帯の人の滞留時間を減らせるというメリットが生まれています。</p>
安心・安全に利用していただくための取り組み	<p>令和4年度に引き続き、有資格者によるご利用者の自転車を点検する「自転車安全点検キャンペーン(無償)」を実施いたしました。前回点検に参加されたご利用者様の中には、この点検キャンペーンを心待ちにしてた方がいらっしゃったほか、キャンペーン実施後は電動空気入れの利用率が上がっている等、キャンペーンを通じて自転車の安全利用、また日常点検の大切さを伝える一助になっていると実感しております。</p>
利用促進に向けての取り組み	<p>南与野第2自転車駐車場において、定期利用・一時利用問わず利用者数の増加が非常に顕著となっています。これは南与野駅周辺の再開発が大きく影響している思われますが、その他の要因として周辺の駐輪場状況の変化が考えられます。一例として、民営の駐輪場の改装による一時的な営業休止や、定期利用専用の駐輪場から一時利用への変更などです。これにより南与野第1、南与野第2自転車駐車場に利用が集中しました。南与野第1は兼ねてより満車傾向にあるため、駐輪枠に余力のある南与野第2自転車駐車場へ案内を行いました。</p> <p>南与野第1と比較すると駅から離れているものの、実際に利用することにより駅までのアクセスの良さや、場内が高架下のため雨をしのげること、定期利用についてはECOPOOLの強みである24時間新規の受付や料金の支払いが出来るなどのメリットを知ることにより利用者様が定着し、高い利用率を維持していると考えています。</p>
管理員のスキル向上への取り組み	<p>令和5年度の管理員研修については、外部講師を招いて行う接客接客研修の他に、毎月実施のコンプライアンス研修など計11種の研修を実施しました。駐輪場利用の回復が著しいことから、管理員による接客接客が駐輪場運営において非常に大切な要素になると判断し、対面による接客接客に重点をおきました。また、これまでテキストを使用して実施してきた研修につきましては、社内のDX化促進としてパソコンやスマートフォンを活用したペーパーレス化を実施し、コストの削減を実現できたと同時に管理員のデジタル機器の知識向上に努めました。</p>

### 3. 評価

#### (1) 指定管理者による評価

令和5年5月に新型コロナウイルス感染症の位置づけが「5類感染症」となったことで、令和4年度以上に人の動きが戻ってきました。依然としてテレワークの普及などでコロナ禍前までの利用率には戻っておりませんが、朝の早い時間帯に一時利用が満車になるなど徐々に利用の回復が垣間見えます。

令和5年度は今指定管理期間の最終年度となりましたが、利用者へのサービス還元・利便性向上のために最後まで施設管理者として最善を尽くすことが使命と考え日々の運営に励みました。

令和5年度は、好調であった令和4年度より更に利用者数が増え、それに伴い売上も上がり非常に活気のある現場状況となりました。これまでは定期利用から一時利用への駐輪需要の変化があり、定期利用が伸び悩むという特徴が顕著に出ておりましたが、令和4年度以上にその傾向は薄くなり、駐輪場によっては定期利用のキャンセル待ちが発生し、利用者が駐輪場所に苦慮するなど新たな課題がうまれるほど利用が回復してきました。こういった状況でも1年間を通して大きな接遇トラブルが発生しなかったのは利用の増加を想定した接遇研修を徹底したことに加え、研修で学んだことを現場で実践した管理員の努力によるものと自負しております。

売上は上記でもお伝えした通り、前年度実績を大きく上回る結果となり、令和4年度が62,315千円に対して令和5年度は65,587千円と約3,270千円の増額となりました。これは、増加傾向にある駐輪需要に対しての受け入れ体制を整備していたことが大きく寄与しており、駐輪区画の整備や見直しを行い、利用者にとって分かりやすく使いやすい駐輪場づくりを目指した結果であると考えています。また、安心・安全面の対策も継続実施しており、駐輪場スタッフの巡回頻度、ルートの見直しを行うなど、実情に合わせた管理運営を柔軟に行っております。

支出・経費については、当初からの懸念事項であった光熱費の上昇ですが、政府の「電気・ガス価格激変緩和対策事業」が実施された事や、日頃の節電による効果もあり、大きな影響なく1年を終えることができました。

修繕については、これまでと同様に各施設の定期点検や、駐輪場スタッフの日常の目視点検により把握した不具合等に対して、修繕および予防保全を適宜実施し、ご利用者様が安心して利用できる場内環境作りに努めました。

令和6年度もエネルギーや物価の高騰による影響が懸念されますが、さいたま市様やシルバー人材センター及び関係各所との連携を取り、安心して安全な駐輪場運営と、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

- ・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。
- ・選定当初の事業計画および基本協定書よりも管理経費を削減した額で年度協定を締結し、それを実現したことで納付金に貢献した。
- ・稼働状況を精査して一時利用と定期利用の転用を実施したことや、エリア内の他市営駐輪場を案内することで放置自転車対策に貢献した。
- ・外部研修の他に、計11種の内部研修を実施することで現場管理員のスキル向上を図った点が優れている。

#### (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。