

公の施設の指定管理者管理運営状況評価結果

1. 基本情報

評価対象年度	2015年度		
施設名	鶴川駅東側バイク駐車場		
所在地	町田市能ヶ谷1-9		
施設ホームページURL	http://www.city.machida.tokyo.jp/kanko/kotu_syuku/chushajo_annai/turukawa_annai.html http://www.nem-shiteikanri.jp/shisetsu/machida/shisetsu.html		
指定管理者名	日本環境マネジメント 株式会社	法人番号	9030001002983
指定管理者所在地	埼玉県さいたま市浦和区仲町1-12-1		
指定期間	2014年4月1日～2019年3月31日		
所管部課	建設部交通安全課	問合せ先	042-724-1136
利用料金制	■該当 □併用 □非該当	選考方法	■公募 □非公募

2. 施設概要

設置目的	自転車等の利用者の利便と自転車等の放置又は違法駐車防止を図るため
設置根拠法令・条例	町田市自転車等駐車場条例
施設概要	【施設概要】 (1) 供用開始年月日: 2011年1月 (2) 構造: 舗装、自走式平置、屋根無 (3) 面積: 1,070㎡ (4) 収容台数: 【バイク】定期利用183台・一時利用71台 (5) 入退場時間: 0:00～24:00 (6) 受付時間: 平日6:30～20:30 日曜日及び休日8:00～16:00 【事業概要】 ① 利用料金収納業務(利用料金の収納、定期利用申請受付と料金収納、集計表(日月報)の報告等) ② 管理業務(場内の監視及び巡回、事故・苦情対応、施設の清掃・維持修繕、利用促進業務等)

3. 昨年度の課題

内容	早朝・夕方の混雑時における丁寧かつ迅速な対応
----	------------------------

4. 総合評価及び所見

総合評価	C	【総合評価基準】 A:良好である B:要求水準達成 C:良好ではない D:大きな課題がある S:Aのうち実施内容が特に優れている
所管課総合所見(特筆すべき点(Sの場合必須)、昨年度の課題への対応等)	昨年度の課題「早朝・夕方の混雑時における丁寧かつ迅速な対応」に対し、管理員個別指導や責任者会議の開催等の取り組みを行ったが、利用者満足度(全体)・利用者満足度(職員接客態度)はともに大幅に低下している。「満足」「普通」「不満」の3段階評価における「普通」を選択された利用者が多数である。原因の究明及び改善が求められる。 バイク定期利用率は前年度比1ポイント増の98%、バイク一時利用率は前年度比14ポイント増の103%(1日あたり、1収容スペースにつき1.03台の利用)となっている。	
指定管理者所見(補足説明・アピール・未達成項目の改善策等)	利用者満足度(全体)、利用者満足度(職員接客態度)は大幅に低下しました。原因の究明及び改善を図り、「接客レベルの向上」を目標とします。 バイク一時利用率は100%超となり現状維持に努めます。 深夜の標識看板等へのいたずらが発生しているため、管理員の朝一番の巡回を強化しています。 苦情、接遇に関するご指摘に対し、責任者会議を開き情報共有することで改善に努めています。	

5. サービスの質に関する評価

指標	評価基準	目標	結果	評価	評価コメント (前年度の課題・次年度への課題)
利用者満足度 (全体)	A: 60%以上 B: 45%以上～60%未満 C: 45%未満 ※3段階評価中、上位1層の 占める割合	55%	37%	C	【調査期間】2016年2月20日から29日 【配布枚数】100枚 【回収枚数】30枚 【回収率】30% 【調査方法】調査票手渡し回収 要求水準を満たせず。前年度比8ポイント減。 場内での利用者のマナー違反に対する 注意不足を指摘する声があり、巡回の 強化及び啓発物等による注意喚起が求 められる。
指定期間内における実績(単位: %)					
年度	2014	2015	2016	2017	2018
目標値	55	55	55	60	60
実績値	45	37			
達成率	81.8%	67.3%			

指標	評価基準	目標	結果	評価	評価コメント (前年度の課題・次年度への課題)
利用者満足度(職 員接客態度)	A: 80%以上 B: 65%以上～80%未満 C: 65%未満 ※3段階評価中、上位1層の 占める割合	75%	21%	C	要求水準を満たせず、前年度比29ポイ ント減。 職員間での対応力の差を指摘する声が あり、接客レベルの向上に加え統一化 が求められる。 調査方法は利用者満足度(全体)と同 様。
指定期間内における実績(単位: %)					
年度	2014	2015	2016	2017	2018
目標値	75	75	75	75	75
実績値	50	21			
達成率	66.7%	28.0%			

指標	評価基準	目標	結果	評価	評価コメント (前年度の課題・次年度への課題)
利用率(バイクー時 利用)	A: 80%以上 B: 70%以上～80%未満 C: 70%未満	90%	103%	A	目標値を達成。前年度比14ポイント増。 (参考) 【バイク定期利用率】98%
指定期間内における実績(単位: %)					
年度	2014	2015	2016	2017	2018
目標値	80	90	90	93	95
実績値	89	103			
達成率	111.3%	114.4%			

サービスの質に関する総合評価	所管課所見
C	利用者満足度(全体)・利用者満足度(職員接客態度)については、前年度と比較し大幅に低下している。 利用率については、指標のバイクー時利用のみならず、バイク定期利用について も高い水準を維持している。

【サービスの質に関する評価基準】 A: 良好である B: 要求水準達成 C: 良好ではない

6. 業務履行状況の確認

大項目	小項目	要求水準	履行状況	適否	判定コメント
平等利用の確保	利用者に応じた対応	利用者の属性に応じた快適な駐車スペースの提供	利用者それぞれの立場に立ち、柔軟に対応	適	現地及び利用者アンケートにて確認。利用者にあったサービスを提供している。
	満空状況やキャンセル待ち状況の透明化	利用者が容易に状況を把握できる	施設入口付近にて案内を掲示	適	現地にて確認。目立つ位置に案内を掲示していた。
施設・管の運方針	利用率向上施策	施設の実情に応じた利用率向上施策の実施	ホームページの作成	適	見やすく、利用したいと思わせる構成となっている。
	円滑な情報共有	管理日誌等を作成し、職員間の情報共有を図る	管理日誌を作成	適	現地にて確認。
情報公開・個人情報保護	情報取扱の重要性の意識付け	事前研修及び継続研修の実施	事前研修及び継続研修を実施	適	事業報告書にて確認。
	各種の記録・報告書類等の整備・保管	「情報公開及び個人情報保護法」等の規定の遵守	鍵付のキャビネットで保管	適	現地にて確認。
苦情対応	迅速な対応	5分以内に現場から本社へ報告し、1時間以内に対応する	要求水準どおりの対応を徹底	適	市への報告は適切に行われていた。
	発生抑制のための対策	データベース化による苦情情報の活用	苦情データベースを職員間で共有	適	事例の共有を行い、苦情を未然に防ぐ取組を行っている。
危機管理	迅速な対応	5分以内に現場から本社へ報告し、1時間以内に対応する	要求水準どおりの対応を徹底	適	市への報告は適切に行われていた。
	リスクへの対応方策	各種保険への加入	施設賠償責任保険、現金動産保険、個人情報保護保険に加入	適	保険への加入を保険証書で確認。
	利用料金管理に関する不正防止策	不正が発生しない体制の整備	施設内及び本部での二重チェック	適	現地及び本部からの報告書にて確認。
人的安定性	適切な人員配置	利用者数に応じた人員配置	混雑する時間帯に配慮した人員配置	適	勤務表及びローテーション表にて確認。
	労働管理	適正な勤務条件の確保	労働基準法を遵守のうえ適切に行っている	適	勤務表、収支計算書及び事業報告書にて確認。
管理経費の縮減	光熱水費の削減方策	省エネルギー対策の実施	冷房温度の28度設定、クールビズの推奨、日中の照明節電を実施	適	現地にて確認。
	建物・設備の適正な維持管理	年1～2回の点検、毎日の巡回の実施	年1～2回の点検、毎日の巡回を実施	適	点検報告書及び勤務表にて確認。
地元貢献	市内在住者及び高齢者の優先雇用	市内在住者又は高齢者雇用率80%	市内在住者又は高齢者雇用率100%	適	ヒアリングにて確認。
	物品購入や簡易修繕の地元会社の選定	市内購入率80%	市内購入率78%	適	ヒアリングにて確認。ほぼ要求水準を満たしている。

7. 財務・収支状況の確認

(1) 指定管理事業

単位: 千円

年度		2014		2015		2016		2017		2018	
項目		予算	決算	予算	決算	予算	決算	予算	決算	予算	決算
収入	指定管理料	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	利用料金	10,850	10,941	10,900	11,518	10,900		10,900		10,950	
	その他	0	0	0	0	0		0		0	
	計	10,850	10,941	10,900	11,518	10,900	0	10,900	0	10,950	0
支出	人件費	4,943	5,357	4,943	5,764	4,943		4,943		4,943	
	光熱水費	230	187	230	168	230		230		230	
	役務費	41	79	41	76	41		41		41	
	需用費	100	280	100	234	100		100		100	
	修繕費	13	0	13	81	13		13		13	
	委託費	259	259	259	145	259		259		259	
	賃借料	220	220	220	220	220		220		220	
	研修費	13	0	13	0	13		13		13	
	計	5,819	6,382	5,819	6,688	5,819	0	5,819	0	5,819	0
総計(収入-支出)		5,031	4,559	5,081	4,830	5,081	0	5,081	0	5,131	0

(2) 指定管理者本部 ※共同事業体の場合、原則として代表団体を記載する。

単位: %

	2014	2015	2016	2017	2018
経常利益率	7.2	7.2			
負債比率	17.7	17.6			

【経常利益率(%)】経常利益 / 売上高 × 100(小数点以下第2位を四捨五入)

【負債比率(%)】負債(他人資本) / 資本(自己資本) × 100(小数点以下第2位を四捨五入)

財務状況に関する確認結果(適否)	所管課所見
適	利用料金については、前年度比577千円増で予算額を上回っている。 需用費については、予算額と決算額の乖離が生じており、改善が求められる。