

# 指定管理者制度導入施設 モニタリングシート

評価年度

令和2年度

## 1 基本情報

公の施設名	橋本駅北口第1自転車駐車場他13施設
指定管理者名	相模原市まち・みどり公社、NCD運営共同事業体 (構成団体:公益財団法人相模原市まち・みどり公社、日本コンピュータ・ダイナミクス株式会社)
指定期間	令和2年4月1日～令和5年3月31日
施設設置条例	相模原市営自転車駐車場条例
施設の設置目的	駅周辺における自転車及び原動機付自転車の駐車秩序を確立し、自転車及び原動機付自転車を利用する者の利便を図るため
施設概要	橋本駅北口第1自転車駐車場、橋本駅北口第2自転車駐車場、橋本駅南口第1自転車駐車場、橋本駅南口第2自転車駐車場、相模原駅北口自転車駐車場、相模原駅南口自転車駐車場、矢部駅北口自転車駐車場、淵野辺駅南口第1自転車駐車場、淵野辺駅南口第2自転車駐車場、相模大野駅北口自転車駐車場、谷口北口自転車駐車場、谷口南口自転車駐車場、相模大野駅西側自転車駐車場、相武台前駅北口自転車駐車場
施設所管課	都市建設局 道路部 路政課

## 2 管理実績

項目(単位)	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度
利用者数合計(台)	9,599,910	9,454,416	7,859,733		
利用料金合計(円)	545,001,490	532,609,490	426,556,040		
利用率(%)	98.1	98.8	81.9		

## 3 成果指標の達成度

評価(5評価)	評価理由・委員会意見
C	<p>達成度が80%以上90%未満のため、C評価とするもの。</p> <p>成果指標の達成度の低下については、新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止対策として実施された学校における休校やオンライン授業の実施、企業におけるテレワーク推進により、施設の利用目的のうち多数を占める通勤通学の利用者が減少したことが要因として考えられるもの。</p> <p>なお、成果指標については新型コロナウイルス感染症への対応として当該施設の閉鎖を実施せず、平時どおり使用可能としていたこと、また、緊急事態宣言等の期間における利用数の推移が不確定であったこと等から変更しなかったもの。</p> <p>(参考:横浜線橋本駅の1日平均の乗車人員、2019年度:65,328人、2020年度:46,918人、前年比:約28.2%減【出典:JR東日本HP「各駅の乗車人員」より】)</p> <p>(参考:横浜線(東神奈川～八王子)の一日の利用者数、2019年度:228,441人、2020年度:158,813人、前年比:約30.5%減【出典:JR東日本HP「路線別ご利用状況」より】)</p>

指標	
指標名(単位)	自転車駐車場の利用率(%)
指標式と指標の説明	(自転車及び125cc以下バイク利用許可台数)÷自転車駐車場収容台数

項目(単位)	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度
目標値(%)	94.5	94.4	99.6		
実績値(%)	95.1	95.5	81.9		
達成度(%)	100.6%	101.2%	82.2%	#DIV/0!	#DIV/0!

#### 4 事業の実施状況

評価 (5評価)	評価理由・委員会意見
A	自転車駐車場のみではなく、地域へ貢献できるものなど多種多様な自主事業の提案があった中で、特殊自転車等の駐車スペースの確保対応、市営自転車駐車場専用HPの開設準備、パンフレットやルールブックの作成など、施設の利便性向上に繋がる自主事業への取り組みを高く評価したもの。

#### 市が指定する事業

主な事業名	実施時期	内容・回数・参加者等	評価
なし	—	—	

#### 企画提案事業

主な事業名	実施時期	内容・回数・参加者等	評価
なし	—	—	

#### 自主事業

主な事業名	実施時期	内容・回数・参加者等	評価
チリリン・デー	10月5日 11月5日	淵野辺駅南口第1自転車駐車場、淵野辺駅南口第2自転車駐車場にて実施した。	○
市営自転車駐車場専用ホームページの開設等	—	市営自転車駐車場専用ホームページの開設準備を行った(令和3年5月HP開設済み)。	◎
広報媒体を活用した情報発信	通年	継続して実施した。	○
外国語の利用案内の掲示	通年	継続して実施した。	○
救急用品の常備	通年	継続して実施。全施設へのAED設置(2月)	◎
筆談ボードの設置	通年	継続して実施した。	○
ラック利用時の利用サポート	通年	継続して実施した。	○
特殊な自転車・バイクへの駐車スペース確保	通年	継続して実施した。	◎
ルールブックの作成	7月	作成した。(パンフレットの作成含む)	◎
オープン型宅配ボックスの設置	—	検討した結果、実施に至らなかった。	△
コインロッカーの設置	通年	継続して実施した。	○
修理業者案内サービス事業	通年	継続して実施した。	○
電動式空気入れの提供	通年	継続して実施した。	○
雨合羽・ワイヤー錠等の販売	通年	継続して実施した。	○
自動販売機の設置	通年	継続して実施した。	○
レンタサイクル事業	通年	継続して実施した。	○
交通マナー啓発絵画の展示	通年	継続して実施した。	○
翻訳機導入による多言語対応	11月	相模原駅南口自転車駐車場、矢部駅北口自転車駐車場、橋本駅南口第2自転車駐車場にて翻訳機を導入した。	◎
みどりいっぱいの取り組み	通年	継続して実施した。	○
献血への呼びかけ運動	通年	献血の呼びかけについては、新型コロナウイルス感染症感染拡大防止のため中止したが、献血ポスターの掲示等の協力を行った。	○

## 5 利用者の満足度

評価 (5評価)	評価理由・委員会意見
<b>A</b>	利用者満足度の目標値に対する達成度が100%以上110%未満のため、A評価とするもの。

### 利用者満足度調査

調査手法/サンプル数	利用者へのアンケート調査を実施(受付窓口へのアンケート設置、回収箱への自主投入) 期間: 令和2年11月28日～令和2年12月12日(15日間) 回答数: 1546(配布数: 1555)
目標値の基準	総合的な満足度の設問に対する「満足」と「どちらかといえば満足」の合計割合 (補足: 平成30年度及び令和元年度は、管理運営形態が令和2年度と異なるため、目標値については自動車駐車場込みでの設定、実績値は自転車駐車場のみで再算出したもの)

項目 (単位)	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度
目標値 (%)	90	90	90		
実績値 (%)	95	98.1	96.5		
達成度 (%)	105.9%	109.0%	107.2%	#DIV/0!	#DIV/0!

### その他の取組

取組事項	時期	取組内容
ご意見箱の設置	通年	各施設へのご意見箱常設による利用者の意見受付及び意見への対応実施などに努めているもの。
ホームページのお問い合わせ	通年	会社ホームページからのお問い合わせフォームにて利用者からの意見や要望等を随時受付、対応に努めているもの。

## 6 施設の経営状況

評価 (5評価)	評価理由・委員会意見
<b>S</b>	本体事業収支及び全体収支について、黒字となっているほか、団体の財務状況についても特段の問題はないため、S評価とするもの。

### 施設の収支概要

※直近3年間について記載

(千円)

項目	平成30年度	令和元年度	令和2年度
収入 (a)	341,769	345,000	392,106
指定管理料	341,769	345,000	370,656
料金収入の5%相当額	-	-	21,327
その他の収入	-	-	123
支出 (b)	365,134	368,167	381,994
人件費	193,681	192,414	102,655
施設管理経費	153,018	157,318	245,319
本社管理経費	18,435	18,435	31,948
その他の支出 (事業関連経費)	-	-	2,072
本体事業収支 【(a)-(b)】 (c)	-23,365	-23,167	10,112
自主事業収入 (d)	1,759	1,682	4,520
自主事業支出 (e)	20	17	5,410
自主事業収支 【(d)-(e)】 (f)	1,739	1,665	-890
全体収支 【(c)+(f)】	-21,626	-21,502	9,222
備考	※千円未満は切り捨て処理、「-」はの表記は該当なし ※平成30年度及び令和元年度については、施設の管理運営形態が令和2年度と異なるもの(緑区、中央区、南区ごとに自動車駐車場を含めて1つの指定管理者団体が管理する形態を採用していたため)。 ※収入の項目中、「料金収入の5%相当額」については令和2年度の指定管理者より設けたインセンティブ制度		

### 団体の財務状況

団体本体の経営状況について特段の問題はない。

## 7 管理業務の履行状況

検査方法	市チェックリストに基づき、指定管理者へのヒアリング及び現地確認により検査を実施 (令和2年度時の報告書等を確認)	
実施時期	令和3年6月22日	
検査項目	確認結果	備考
管理業務	適正に実施	
危機管理	適正に実施	
人員配置・地元活用	適正に実施	
現金管理	適正に実施	
会計・経理	適正に実施	
情報セキュリティ	適正に実施	
情報公開・個人情報保護	適正に実施	
市への報告事項・事前承認等	適正に実施	
加点事由	具体的内容	
有	新型コロナウイルス感染症対策として人員配置を柔軟に変更できる体制を整えているほか、勤怠状況や会計・経理などをシステム等により一括管理できる体制を整えており、適切な管理形態を構築しているため	

## 8 指定管理者の自己評価

- ・新型コロナウイルス感染症の拡大による影響を受け、14施設全体において利用率が大きく減少した。
- ・谷口南口自転車駐輪場において相模原市と協働し駐車スペースを拡張し、利用者のキャンセル待ち解消に努めるとともに電磁ロック式駐輪機の設置や、AEDの設置等、利用者へのサービス向上に努めた。
- ・経営状況は、人件費や委託費に係る支出について、指定期間（3年間）の平均を計上していることから、指定期間1年目にあたる今年度は良好であったが、次年度以降段階的に支出額が増加することが見込まれる。
- ・今年度は、発生した利益について「淵野辺駅南口第2自転車駐輪場における2段式ラックの上段ラック入替」や「収支予算を超過する修繕の実施」「備品の購入」など施設への還元を行った。
- ・自主事業は、新型コロナウイルス感染症感染拡大防止のため、中止となった事業が多くあったが、新たなホームページの開設準備やレンタサイクル事業等、人が密集しない事業を中心に実施した。
- ・利用者満足度調査では総合的な満足度は高く、外部機関である「特定非営利法人 自転車政策・計画推進機構」から課題の改善や事業評価について検証を受けた。今後はこれらの評価結果等を施設運営に反映し、利用者満足度を向上させたい。

## 9 所管課意見

新型コロナウイルス感染症感染拡大防止に伴う取り組みとして促進された、休校又はオンライン授業の実施に伴う通学利用の学生の減少、テレワークの推進、商業施設の休業又は閉鎖等の外的要因により、過年度と比較すると管理実績及び成果指標について大きく減少した年度となっている。

利用者満足度は例年と比較しても実績値に大きな変化はないため、高い水準を維持していることが確認できる。

施設の経営状況については、新型コロナウイルス感染症の影響により減少した分を考慮しても、本体事業収支及び全体収支が黒字であり、適切な経営が行えていると考えられる。

以上のことを総合的に判断して、新型コロナウイルス感染症の流行という特殊な状況においても、指定管理業務は良好に履行されていると評価できるもの。

## 10 選考委員会意見

自転車駐車場の指定管理運営については概ね良好に履行されているといえる。

成果指標の達成度については、過年度と比べると評価が下がっている。

これについては、施設近傍の鉄道路線における利用者数が減少していることから、新型コロナウイルス感染症拡大防止対策として実施された学校における休校やオンライン授業の実施、企業におけるテレワーク推進等により、駐車場の利用目的を多く占める通勤・通学の利用者数が減少したためと考察できる。

現在の指定管理期間における成果指標の目標値については、達成度低下の要因が社会動向の一時的な変化によるものと考えられるため、変更しない方が良いと考えられるが、次回以降についても、引き続き駅利用者の利用状況などを参考として示していただきたい。

事業の実施状況については、自主事業として、自転車駐車場専用ホームページの開設準備やパンフレットやルールブックの作成、多言語対応の翻訳機導入など、利便性向上に繋がる事業を実施している点が評価できる。

利用者の満足度については、指定管理期間初年度において前年度の指定管理者と同様に、高い達成度を維持していることや、過去のモニタリング時に指定管理者に対して指摘した「アンケート調査項目に回答者の年齢や利用目的など回答者属性の追加をすること」についても対応を行っている点が評価できる。今後については、HP等で受け付けている意見要望等の活用や、総合的な満足度の設問だけでなくアンケート全体の分析を行い、その結果を管理運営等の改善に反映していけるようにしていただきたい。

施設の経営状況については、団体本体の経営状況に特段の問題はなく、本体事業収支もプラスとなっているため、引き続き予算の組み方等をしっかりと検討してもらいたい。

管理業務の履行状況については、履行管理チェックシートを基に、市が施設の管理状況をチェックした結果、適正に管理業務が実施されていたことに加えて、指定管理者の取り組みとして、勤怠状況や会計・経理などをシステム等により一括管理できる体制を整えていることが評価できる。引き続き、サービス向上のため、接遇などの研修のやり方も含めてしっかりと実施していただきたい。

以上を考慮すると、施設の管理運営については適切に行われていたと考えられる。

残り2年間の指定管理期間においても、より良い運営とするため、指定管理者には、利用者と直接関わることでニーズ等を把握できる立場にることから、利用促進につながる提案を積極的に行っていただき、有益なものは実施してもらいたい。

