

指定管理者評価表

令和2年7月8日現在

| | | |
|----------|------------------------|--------------|
| 公の施設の名称 | 自転車駐車場 | |
| 所在地 | 芦屋市精道町93番地1 他 | |
| 指定管理者の名称 | サイカパーキング株式会社 | |
| 指定期間 | 平成31年4月1日～令和6年3月31日 | |
| 施設概要 | 芦屋市自転車駐車場 | |
| 業務概要 | 自転車駐車場施設の管理運営および維持管理業務 | |
| 収支の状況 | 事業計画上の金額 | 実績額 |
| H30年度収入 | 121,030,000円 | 123,506,630円 |
| H30年度支出 | 118,313,000円 | 129,771,145円 |
| H30年度収支 | 2,717,000円 | -6,264,515円 |
| R1年度収入 | 124,215,000円 | 122,826,091円 |
| R1年度支出 | 124,064,000円 | 126,674,284円 |
| R1年度収支 | 151,000円 | -3,848,193円 |
| 所管課・記入者 | 都市建設部 建設総務課長 鹿嶋 一彦 | |
| 評価対象期間 | 平成31年4月1日～令和2年3月31日 | |

| 評価項目 | 説明 | 点数 | 得点率 | 評価 |
|------------------------|----------------------------|-------|-----|----|
| 1 全般的事項 | | 満点 20 | 93% | B |
| 事業計画等 | 年次事業計画書は、適切に作成され提出されたか | 18.5 | | |
| 計算書類等 | 指定管理者の計算書類等は、適切に作成され提出されたか | | | |
| 月次報告等 | 月次報告書は、適切に作成され提出されたか | | | |
| 事業報告書 | 事業報告書は、適切に作成され提出されたか | | | |
| 次年度準備 | 次年度の年次事業計画書は、適切に作成され提出されたか | | | |
| 2 適正な施設の管理 | | 満点 38 | 91% | S |
| 施設保守・運営管理 | 施設の保守、管理が適正に実施されているか | 34.5 | | |
| 従業員管理 | 適正な労働環境が保持されているか | | | |
| 危機管理 | 事故・緊急時の体制が十分に整備されているか | | | |
| 個人情報管理 | 個人情報の管理が適正であるか | | | |
| 研修計画 | 従業員研修が十分に実施されているか | | | |
| 3 事業収支・指定管理者の財政基盤・内部統制 | | 満点 28 | 86% | A |
| 事業収支 | 事業収支は適切に算出され、計画に沿っているか | 24 | | |
| 財政基盤 | 財政基盤は安定的にサービスを提供できる状態にあるか | | | |
| 内部統制 | 業務運営に関する内部統制は有効に機能しているか | | | |
| 4 サービスの質の維持・向上 | | 満点 20 | 80% | A |
| 事業計画性、透明性 | 事業が計画的に、かつ透明性を確保して実施されているか | 16 | | |
| サービス向上 | サービス向上の取組がされているか | | | |
| 住民・利用者の参画 | 住民または利用者とのパートナーシップを推進しているか | | | |
| 加重平均後合計評価 | | | 88% | A |

| 項目名 | 平成30年度 | | 令和元年度 | |
|------------|-------------|-------------|--------------------------|-------------|
| | 実績 | 目標 | 実績 | 目標 |
| 定期利用(自転車) | 28,039 台/年 | 27,932 台/年 | 27,678 台/年 | 27,932 台/年 |
| 一時利用(自転車) | 553,443 台/年 | 542,007 台/年 | 538,972 台/年 | 542,007 台/年 |
| 定期利用(原付) | 6,161 台/年 | 5,772 台/年 | 6,193 台/年 | 5,772 台/年 |
| 一時利用(原付) | 44,364 台/年 | 33,416 台/年 | 43,512 台/年 | 33,416 台/年 |
| 一時利用(自動二輪) | 4,317 台/年 | 3,992 台/年 | 3,628 台/年 | 3,992 台/年 |
| 利用満足度調査結果 | H30年度 | 回答者数 | 総合的な満足度(とても満足・まあまあ満足の割合) | |
| | | 240 人 | 89.6 % | |
| | R1年度 | 回答者数 | 総合的な満足度(とても満足・まあまあ満足の割合) | |
| | | 210 人 | 85.8 % | |
| | | | 実施時期 | |
| | | | 平成31年3月7日～平成31年3月20日 | |
| | | | 実施時期 | |
| | | | 令和2年2月19日～令和2年2月26日 | |

| 総合評価 | 評価の理由, 次期指定に向けての課題等 |
|------|---|
| A | 加重平均後評価は「A」であり、特に加点すべき事由は見当たらないため、総合評価も「A」とする。目標は達成しているものの、利用満足度調査結果は前年度に比べ下降しており、更なるサービス向上が望まれる。また、収支において、人件費が計画に比べ増加となったことから赤字となっており、人件費の抑制や利用率の向上など、収支バランスの確保に向け積極的に取り組むことも併せて求められる。 |

※ 評価は、得点率によりS～Dの5段階評価とする。

[1 全般的事項] A: 要求事項を完全に満たした(得点率100%) B: 要求事項を満たした(90%以上) C: 要求事項を満たさなかった(90%未満)

[2 適正な施設の管理] [3 事業収支・指定管理者の財政基盤・内部統制] [4 サービスの質の維持・向上]

S: 極めて優れた成果を上げた(得点率90%以上) A: 優れた成果を上げた(75%以上90%未満) B: 一定の成果を上げた(60%以上75%未満)

C: 期待された成果を上げられなかった(50%以上60%未満) D: 成果を上げていない(50%未満)

※ 目標値を大幅に上回る成果を上げたなど加点事由がある場合には、所管課の判断で加点したうえで総合評価を行う。

収支状況

令和2年7月8日現在

| | |
|---------|--------|
| 公の施設の名称 | 自転車駐車場 |
|---------|--------|

令和元年度

(単位:円)

| 収入 | | | 支出 | | |
|----------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
| 項目 | 事業計画 | 実績 | 項目 | 事業計画 | 実績 |
| 前受金(30年度からの繰入) | 6,720,000 | 7,431,081 | 施設管理費 | 92,128,000 | 96,900,740 |
| 利用料収入 | 109,695,000 | 108,143,100 | (うち人件費) | 75,037,000 | 80,728,702 |
| 自主事業収入 | 276,000 | 0 | (うち修繕費) | 1,460,000 | 1,162,590 |
| ラポルテ売上 | 7,524,000 | 7,251,910 | (うち光熱水費) | 2,242,000 | 3,831,942 |
| | | | (うち設備等保守) | 3,357,000 | 538,320 |
| | | | (うちその他支出) | 10,032,000 | 10,639,186 |
| | | | | | |
| | | | 大規模修繕積立費 | 7,576,000 | 7,523,753 |
| | | | 事務局費 | 14,388,000 | 14,317,037 |
| | | | 自主事業費 | 373,000 | 364,060 |
| | | | 前受金(翌年度収入分) | 7,419,000 | 7,568,694 |
| | | | オープン費 | 2,180,000 | 0 |
| 計 | 124,215,000 | 122,826,091 | 計 | 124,064,000 | 126,674,284 |
| | | | 収支 | 151,000 | -3,848,193 |

平成30年度

(単位:円)

| 収入 | | | 支出 | | |
|--------------|-------------|-------------|--------------|-------------|-------------|
| 項目 | 事業計画 | 実績 | 項目 | 事業計画 | 実績 |
| 利用料金収入 | 114,130,000 | 116,471,900 | 人件費 | 71,096,000 | 84,203,221 |
| その他収入 | | | 光熱水費 | 4,638,000 | 3,312,003 |
| 自主事業収入 | | | 設備保守費 | 1,680,000 | 1,359,288 |
| (自転車関連小物販売) | | | 清掃, 植栽, 警備等 | 205,000 | 425,596 |
| (レンタサイクル事業) | 180,000 | 0 | 修繕費 | 2,000,000 | 348,106 |
| 利息 | | | 事務局費 | 8,580,000 | 10,600,894 |
| 前受金(30年度へ繰入) | 6,720,000 | 7,034,730 | その他(公課費等) | 9,866,000 | 8,750,956 |
| | | | 自主事業等経費 | 158,000 | 0 |
| | | | 市納付金 | 13,340,000 | 13,340,000 |
| | | | 前受金(31年度へ繰入) | 6,750,000 | 7,431,081 |
| | | | | | |
| 計 | 121,030,000 | 123,506,630 | 計 | 118,313,000 | 129,771,145 |
| | | | 収支 | 2,717,000 | -6,264,515 |

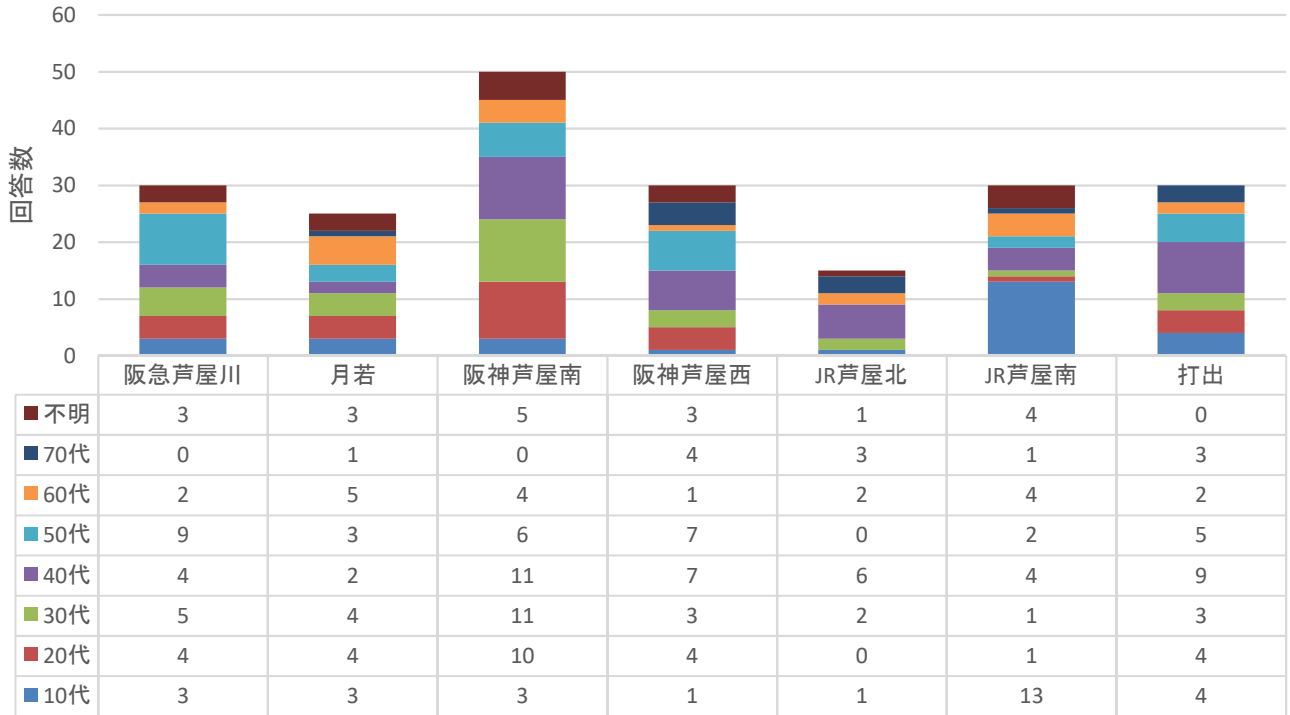
アンケート結果

令和2年7月8日現在

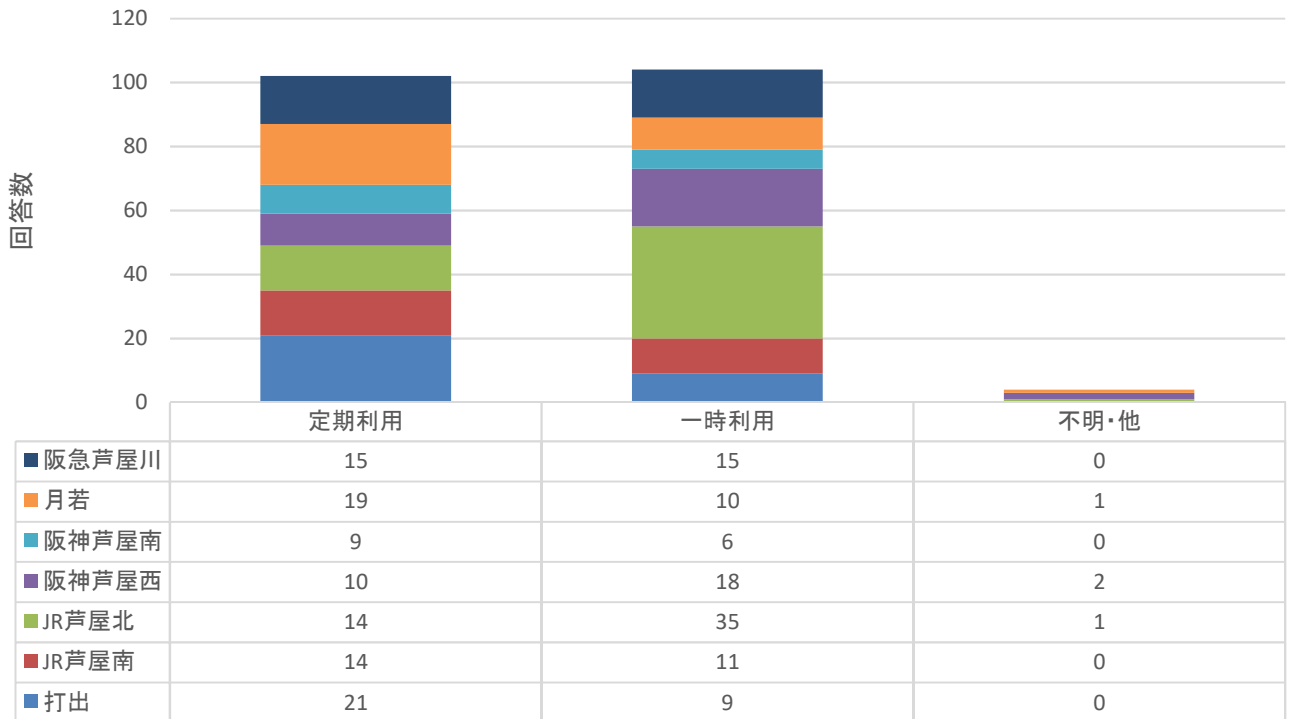
| | |
|---------|--------|
| 公の施設の名称 | 自転車駐車場 |
|---------|--------|

利用者アンケート結果

回答者の年齢構成(回答総数:210件, 以下同様)

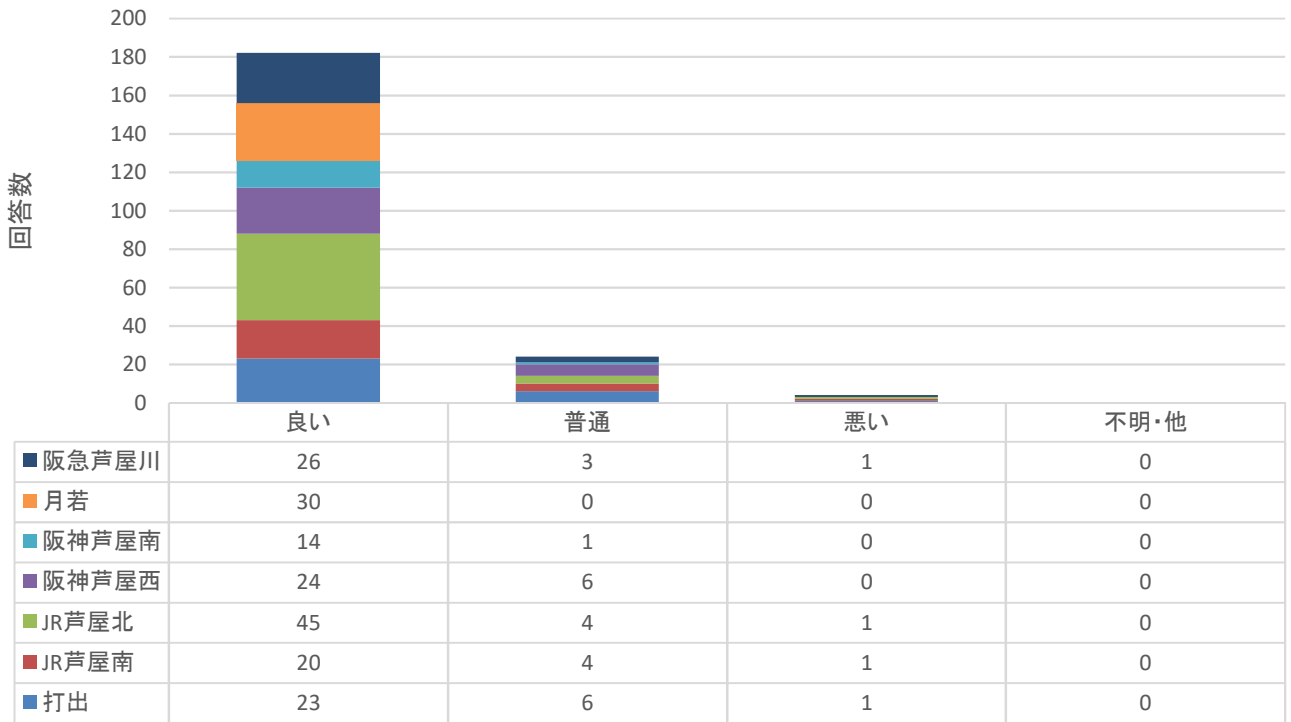


Q1 回答者の利用区分

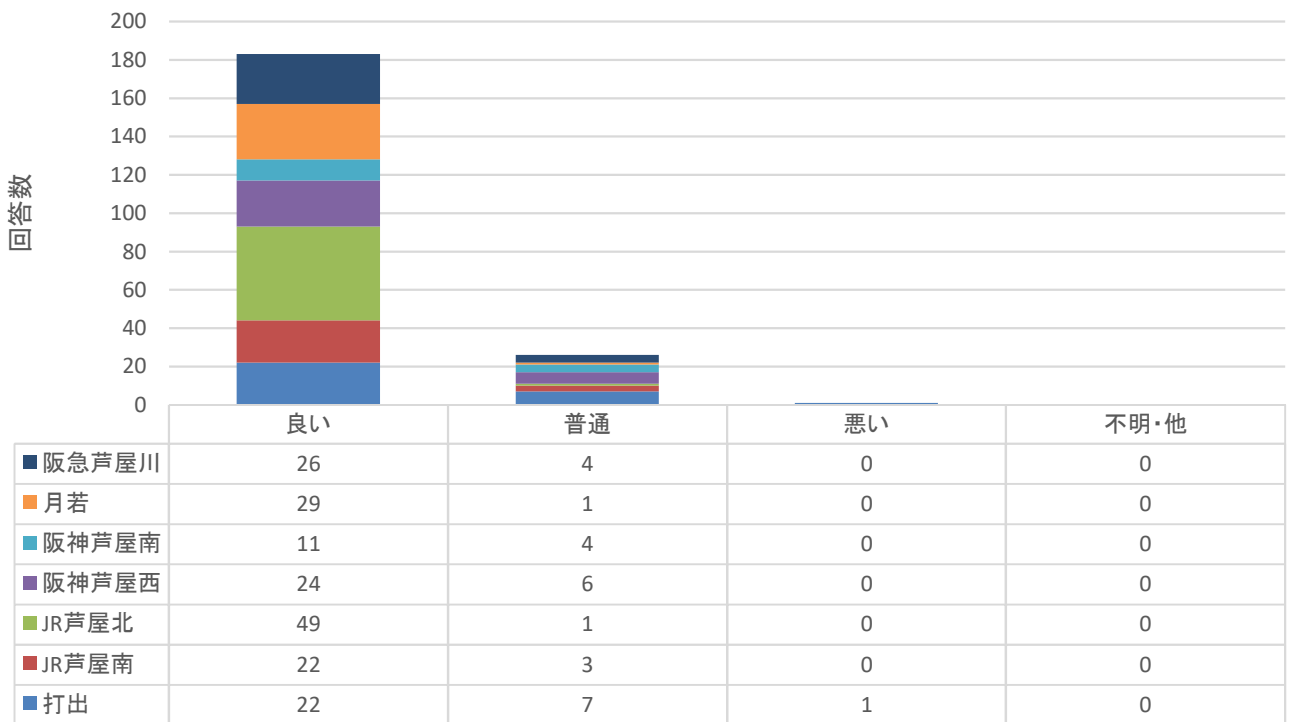


アンケート結果

Q2 利用のしやすさ

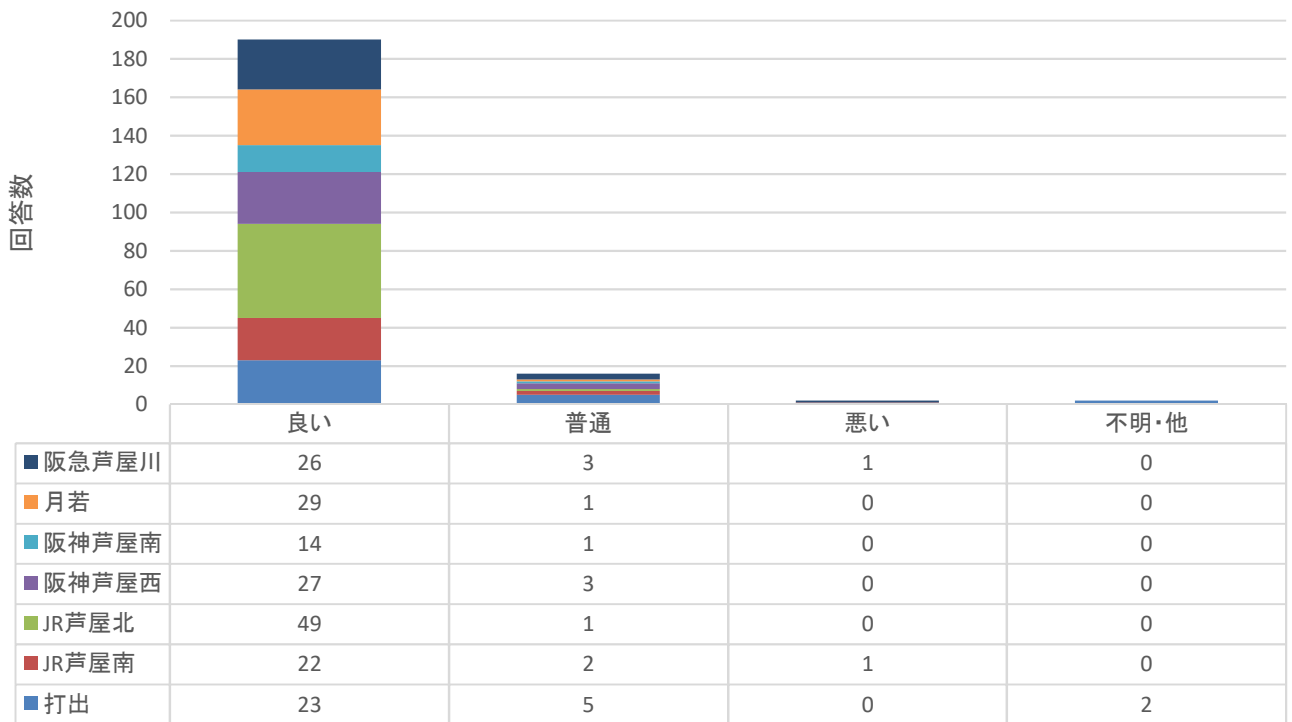


Q3 整理・清掃状況

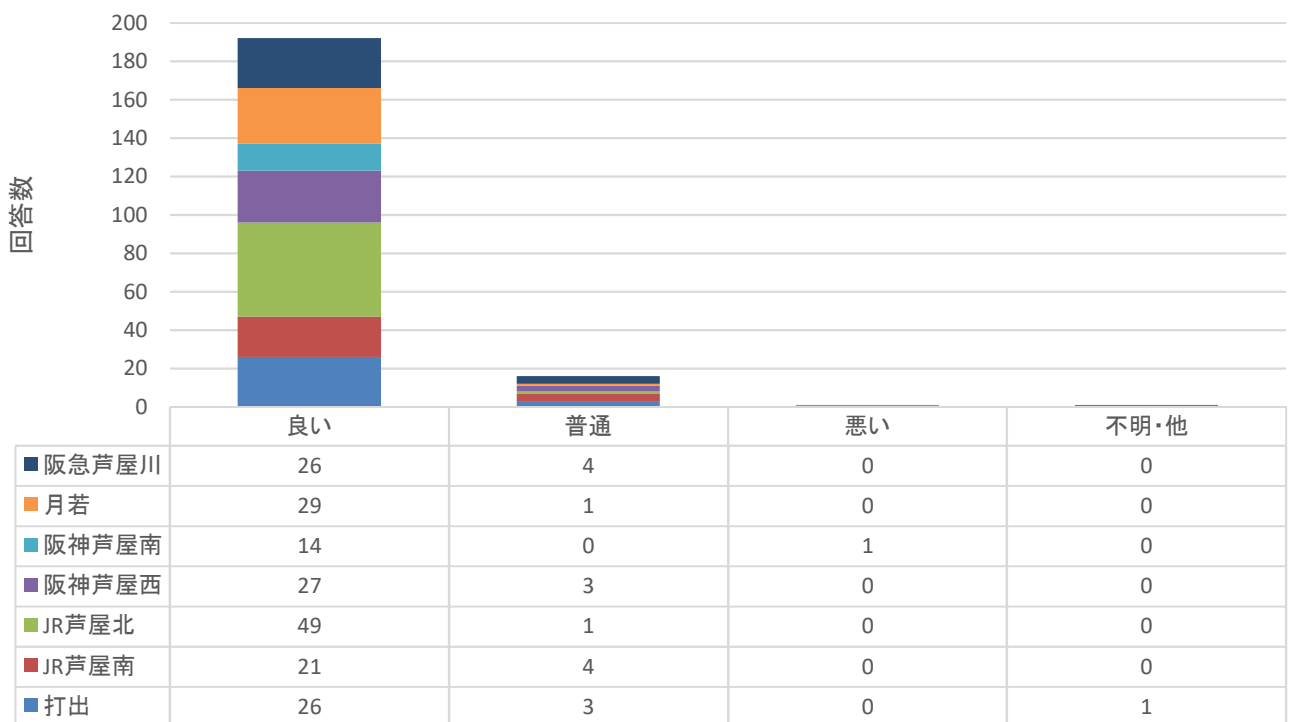


アンケート結果

Q4 身だしなみ・応対等

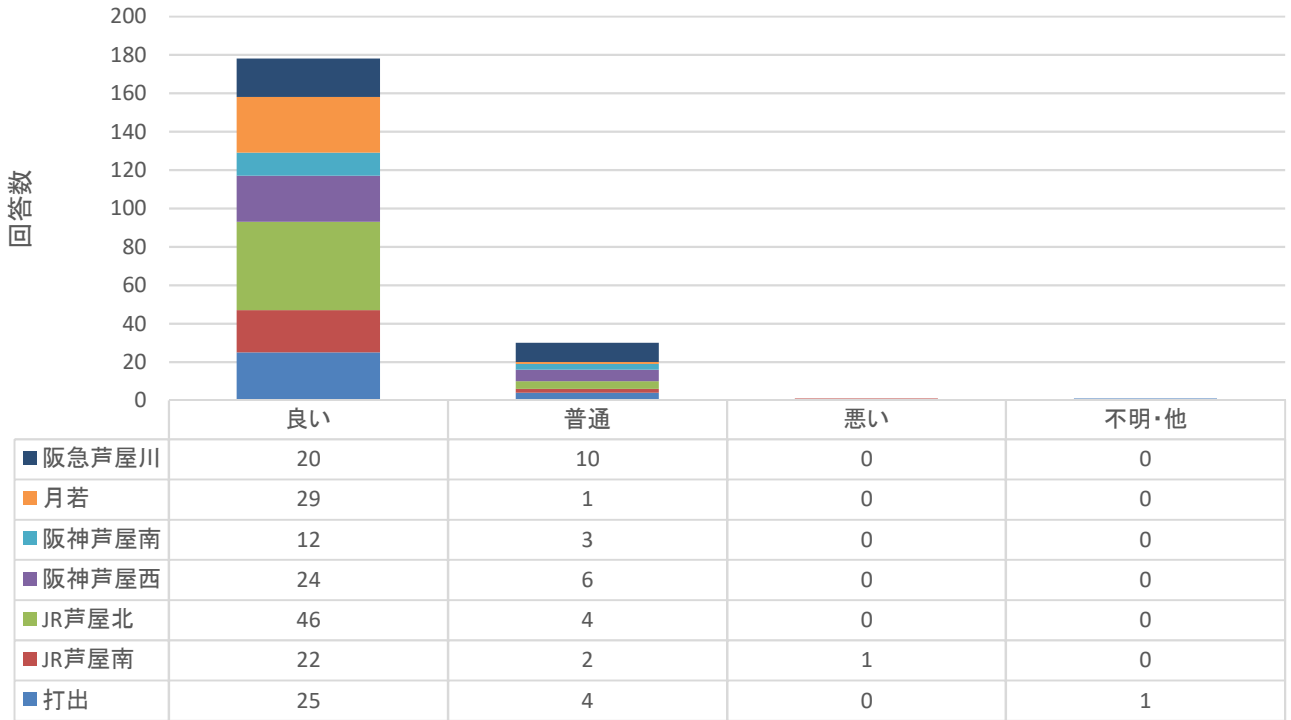


Q5 挨拶

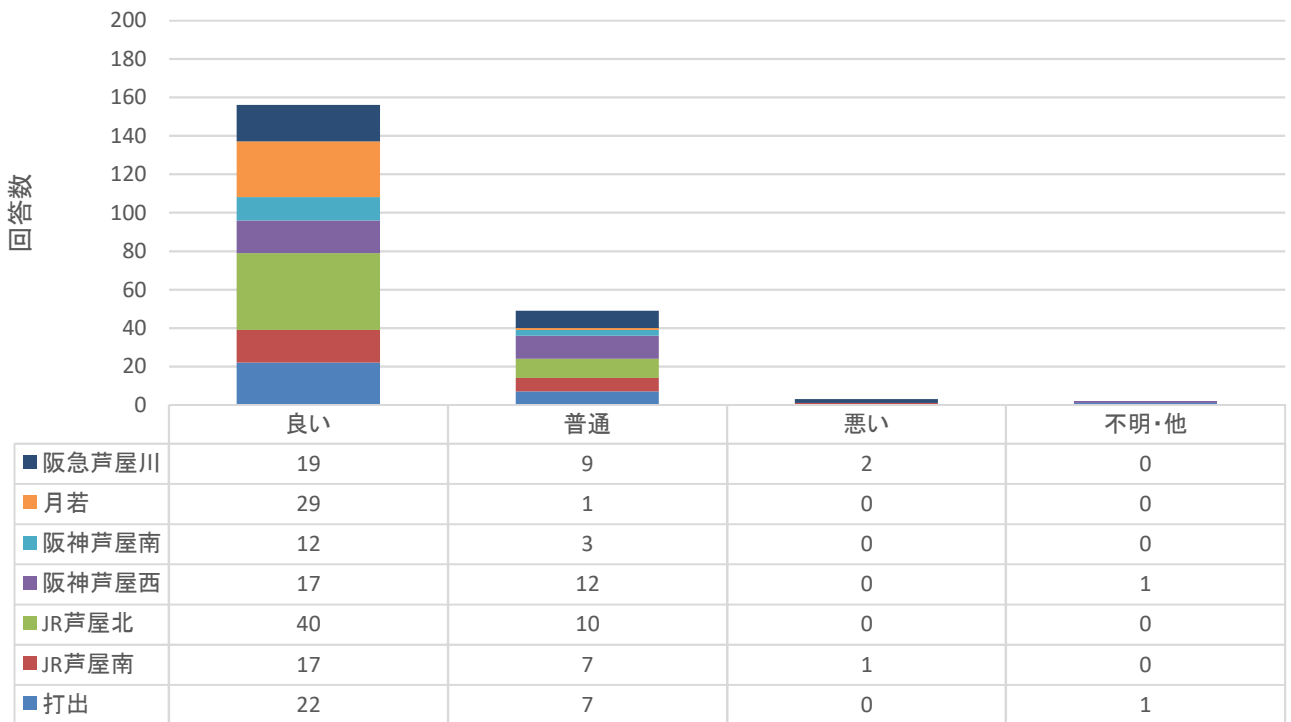


アンケート結果

Q6 説明の仕方

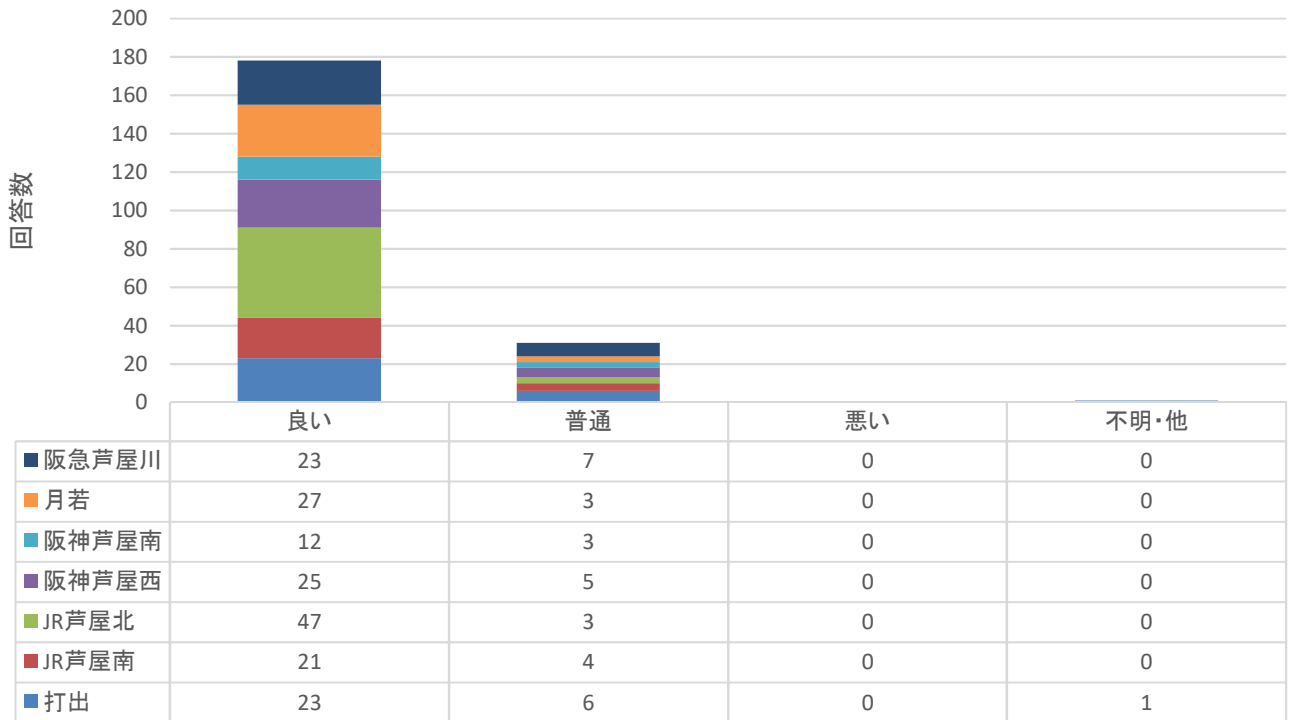


Q7 配置人数

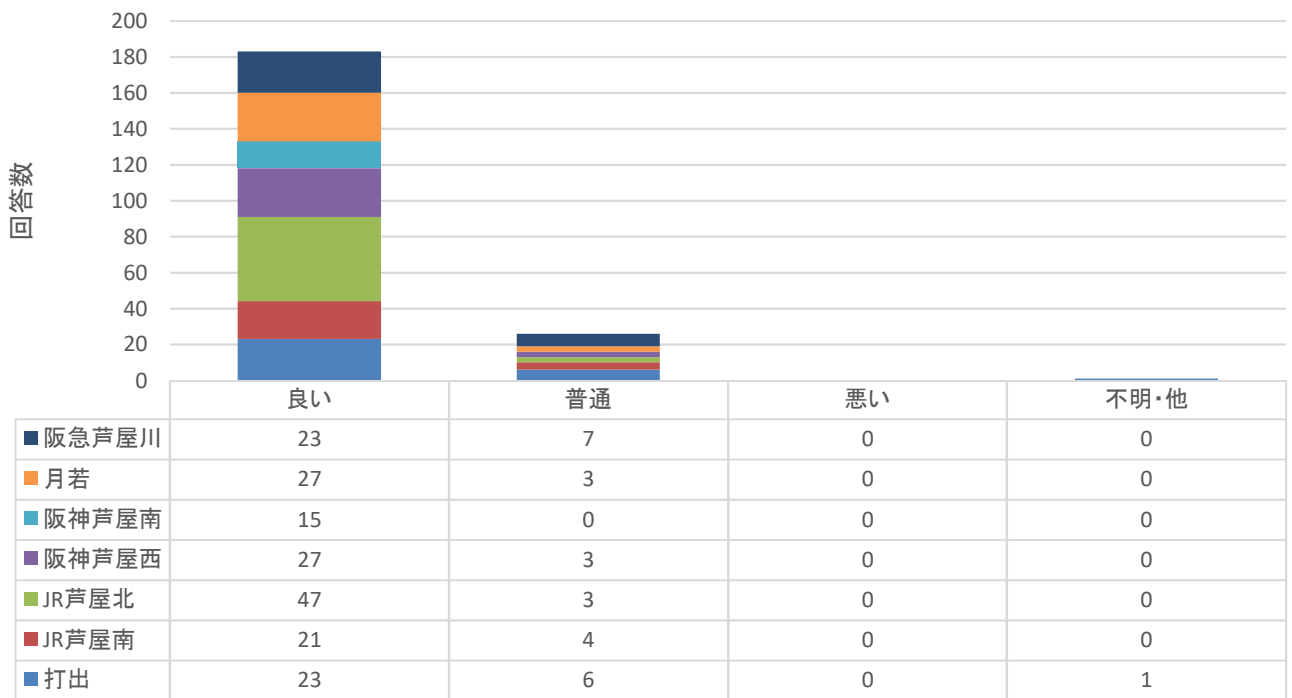


アンケート結果

Q8 困ったときなどの対応



Q9 誘導の仕方



アンケート結果

Q10 その他 / 気づいた点

| | |
|--------|---|
| 阪急芦屋川北 | いつも自分が練習に行く時でも「行ってらっしゃい」「おはよう」と声をかけてくださり、帰ってきて疲れていても「こんばんは」「おかえり」と声をかけて下さり、感謝しかありません。 |
| | 十分だと思います |
| | 他の駐輪場より親切で自転車の出し入れをして下さる |
| | 雨が降っていたら傘をさして下さったり、いつも優しくして下さい、ありがとうございます。 |
| | 坂がきついので子供を乗せて上がりにくい |
| 月若 | おじ様たちが親切で、すてきです。 |
| | いつもありがとうございます |
| | いつも気配りして頂き、気持ちよく利用させていただいてます。ありがとうございます。 |
| | フレンドリーに接客してくれる店 |
| | いつも気持ちのよい挨拶で気分よく出社できます |
| | いつもありがとうございます |
| 阪神芦屋南 | 個々 皆様 細やかに丁寧 |
| | いつもきもちよく挨拶していただいて嬉しいです。お世話になりありがとうございます |
| | 管理員さんのおはようございます「行ってらっしゃい」「お帰りなさい」のお声かけで毎日気持ちよく仕事頑張れます。ありがとうございます |
| | いつもテキパキ動いているし皆さん大変頑張っておられると思います。一時利用の際、自転車を出し入れしてくれることもありました。優しいなーと思いました |
| | 自転車の出し入れをして下さったり、挨拶をして下さったり、とても接客マナーがよく感謝しています |
| | ・・・朝夕のお声かけに感謝。いろいろな駐輪場を経験したが、ここは対応がよくお会いするのが楽しみになるくらいで心から感謝している。ステキな笑顔をいつもありがとう(要約) |
| | いつも明るく対応していただいております |
| | 20年来の利用 |
| 阪神芦屋西 | いつも優しくしてもらってます！ |
| | 特に問題なく気持ちよく利用しています |
| | いつもありがとうございます |
| | 応接がとても良く親切なので助かりました。いつもありがとうございます |

アンケート結果

| | |
|--------------------------------------|---|
| JR芦屋駅北 | あいさつが出来ていて、とても良いと思います。 |
| | いつも気持ちよく利用させて頂いています。これからもよろしく願いたします。 |
| | いつもありがとうございます |
| | 10年以上利用していますが、とても良いです。 |
| | いつもにこやかに対応して下さいています。 |
| | すごく優しくて助かりました。またよろしく願いたします。 |
| | いつも丁寧です。ありがとうございます。 |
| | いつもご挨拶して下さいるのがとても嬉しいです。駐輪楽しみにしております。ありがとうございます。 |
| | いつもありがとうございます。 |
| | バイコレーター 一番上のパワーが弱くなっている。 |
| | OK |
| | 問題ありません。 |
| | とても素敵なおじ様ばかりです。 |
| | いつも気持ちよく利用させて頂いてます。ありがとうございます。 |
| | いつも明るく接して下さいるので、いつもありがたいです。 |
| | 場内のお客のマナーが悪い。朝、時々、監視してください。 |
| 朝の通勤の時に自転車に乗ったままの女性がいて、当てられられそうになった。 | |
| JR芦屋南 | 更新を知らせてもらえるので忘れずに済みます |
| | 特にないです。いつもありがとうございます。 |
| | いつもお世話になっています。家族一同、感謝しております。 |
| | 良好です |
| | 自転車の安全性にまで気遣っていただき、ありがたかったです。 |
| 打出 | 一時利用のレールが動きにくい |
| | Bエリアの動きが悪いです。定期利用のエリアを増やしてほしいです |

アンケート結果

| | |
|----|--|
| 打出 | ラックの動きが悪くだしづらいです |
| | 駅から遠い。動きがスムーズでない。 |
| | 高い位置だと入れて下さる。スライドが動かなかったので出しづらかった。 |
| | 自転車を置くスライドが難しい |
| | いつも親切にして頂き助かっていますし癒されます。いつもありがとうございます。 |
| | 優しくて親しみやすくてよいと思います。 |
| | とても良いと思います。 |
| | とても丁寧に対応し頂いています。ありがとうございます。 |
| | ある自転車がカギをかけるためにハンドルを横向きにしているので、2台分のスペースを占領 |