

指定管理者評価票(評価対象年度: 令和4年度)

施設名	西国分寺駅南口自転車駐車場他7場	所属名	建設環境部 交通対策課
指定管理者名	株式会社 ソーリン	指定期間	平成30年4月1日～令和5年3月31日
施設の設置目的	自転車等利用者の利便の増進を図り、交通の円滑化に資するため		
事業概要	自転車駐車場の管理運営		

単位: 円

	令和2年度	令和3年度	令和4年度	累計	
収入	110,024,444	112,553,425	117,628,793	340,206,662	
収入内訳	指定管理料	110,024,444	112,553,425	115,400,483	337,978,352
	利用料金	0	0	0	0
	その他	0	0	2,228,310	2,228,310
支出	104,630,688	109,089,139	120,302,010	334,021,837	
収支差額	5,393,756	3,464,286	-2,673,217	6,184,825	

※評価欄は、「5. 市の要求水準を大幅に上回っている」「4. 市の要求水準を上回っている」「3. 市の要求水準を満たしている」「2. 改善が必要である」「1. 抜本的見直しが必要である」のいずれかを記載すること。

指標	評価項目	評価	理由	前年度	前々年度
の収 適支 確計 性画	収支計画に基づき適正に執行されたか	3	水道光熱費上昇や人件費や研修費の計上により予算達成率は104.2%になったが、管理員研修により場内の安全性が保たれ概ね適正に執行された。	3	3
業 務 の 履 行 状 況 の 評 価	協定等に基づき業務が実施されていたか	3	協定書に基づいた業務が実施されていた。	3	3
	開館予定日数・開館時間は守られていたか	3	規則・仕様書に基づき運用していることを確認した。	3	3
	業務遂行に必要な従業員数が確保され、執行体制が明確になっていたか	3	業務遂行に必要な従業員数は確保されており、統括責任者を中心とした執行体制が明確になっていた。	3	3
	管理運営に必要な有資格者(防火管理者等)が確保されていたか	3	必要な防火管理者は確保されていた。	3	3
	書類は適正に保管され、必要な報告がされていたか	3	書類は各施設ごとに管理室内の鍵付きキャビネットにて適正に保管されていた。また、定期的な月次報告や日常的な報告も適正になされていた。	3	3
	施設全体が清潔に保たれていたか	3	各施設において、施設全体が清潔に保たれていた。	3	3
	法定点検や検査等は確実に実施されていたか	3	各種点検については、仕様書のとおり適切に実施されていた。	3	3

	令和2年度	令和3年度	令和4年度	3箇年平均
利用者数 利用件数 利用率	388,292	421,075	480,673	430,013
利用者満足度(%)	91%	95%	98%	95%

※利用件数は、使用料集計報告書の台数の合計。利用者満足度は、利用者アンケート「管理人の接客・対応」の非常に良いと良いの人数÷アンケート総数(全施設の上期・下期の平均)。

※評価欄は、「5. 市の要求水準を大幅に上回っている」「4. 市の要求水準を上回っている」「3. 市の要求水準を満たしている」「2. 改善が必要である」「1. 抜本的見直しが必要である」のいずれかを記載すること。

指標	評価項目	評価	理由	前年度	前々年度
サービスの質に関する評価	利用者の満足度はどうであったか	4	アンケートの「管理人の接客・対応」項目で高い評価(9割)を得ている。	4	4
	利用者の声を施設の運営やサービスの向上に反映しているか	4	アンケート要望を反映し、場内マナーの注意喚起掲示をしている。また、西国分寺駅南口自転車駐車で、出入口付近での喫煙禁止の掲示をしている。	4	4
	担当者のマナー、言葉づかい、服装等は適切であったか	3	モニタリング調査や現場確認時に、適切な対応がなされていたことを確認している。	3	3
	クレーム等に対して適切に対処していたか	3	現場で直接管理する統括責任者が、2名体制となったことで、迅速にかつ適切に対処されている。	3	3
	個人情報適切に取り扱われていたか	3	モニタリング調査時に、個人情報を含む書類は、鍵付きキャビネ等で保管されていたことを確認している。	3	3
	業務に必要な研修を実施していたか	3	コロナ禍のため各施設で「Web研修」と「資料研修」を実施した。新人研修も各現場にて、時間をかけて丁寧に実施をしている。	3	3
	合理的配慮等、障害者への対応は適切であったか	3	モニタリング調査等で、自転車時の補助や駐車スペースの誘導等、適切な対応ができていたことを確認している。	3	3
	業務の改善が図られていたか (※改善の指摘事項があった場合のみ記載)				-
施設の水準に応じた評価					

※指定管理者の選定時に、提案書において市の募集要項等を上回る水準の市主催事業の提案又は自主事業の提案があった場合の実施状況について、総合評価への加点の参考とすること(提案内容と実施状況の詳細は別紙確認票に記載すること)。

指標	評価項目	有無	実施状況	有無	前年度	前々年度		
提案内容の選定時の状況に	指定管理者の選定時に、提案書において市の募集要項等を上回る水準の市主催事業の提案があったか	有	当該年度において、提案内容の実施があったか(一部実施及び内容を見直して実施した場合を含む)	有	提案有無	有	提案有無	有
					実施有無	有	実施有無	有
	指定管理者の選定時に、提案書において自主事業の提案があったか	有	当該年度において、提案内容の実施があったか(一部実施及び内容を見直して実施した場合を含む)	有	提案有無	有	提案有無	有
					実施有無	有	実施有無	有

主管課長の評価				
総合評価		評価の理由等	前年度	前々年度
3	市の要求水準を満たしている	現場に常駐する2名の統括責任者を中心に、全8場の日常的な管理・運営だけでなく突発的な問題やアンケート等利用者の声を受けて、場内掲示等安全面に迅速な対応が成された。また、利用者の声で自転車駐車場出入口付近での喫煙禁止の掲示を実施、総合的に市の水準を満たしていると判断する。	3	3
		主管課長:建設環境部交通対策課 氏名:古谷 隆之		

指定管理者の評価				
総合評価		評価の理由等	前年度	前々年度
3	市の要求水準を満たしている	本年度の後半では新型コロナウイルスの終息が近づくに連れ、利用者の増加が顕著に表れるようになりました。そのような中、駐車場に戻って来られたお客様のために、変わらぬサービスを提供するのではなく、以前よりもより良いサービスを提供することに努めてきました。この背景には、コロナ禍を共に乗り越えてきた各駐車場の管理員が日々の業務に粘り強く取り組んできた結果であると痛感しております。これらの理由を含め、各項目の評価を全て「3」と評価し、総合評価も「3」が適正だと自己評価しました。	3	3

指定管理者評価委員会の評価				
総合評価		評価の理由等	前年度	前々年度
3	市の要求水準を満たしている	多くの方が利用する施設において、安全で安定した管理運営を行っている。接客を含む複数の研修を実施し、利用者アンケートの接客・対応についての問いに対しては、「良い」という回答が大半という結果になっている。今後も、安定した施設の管理運営を行っていただきたい。 また、アンケートについては、結果やご意見等をより良い方法で利用者にフィードバックすることを検討していただきたい。	3	3