

指定管理者評価票(評価対象年度:令和5年度)

施設名	西国分寺駅南口自転車駐車場他8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	令和5年4月1日～令和10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3年度	令和4年度	令和5年度	累計
収入	112,553,425	117,628,793	206,006,885	436,189,103
収入内訳	指定管理料	112,553,425	115,400,483	206,006,885
	利用料金	0	0	0
	その他	0	2,228,310	0
支出	109,089,139	120,302,010	183,639,331	413,030,480
収支差額	3,464,286	▲ 2,673,217	22,367,554	23,158,623

※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	手数料については、一時利用における電子マネー決済手数料が、想定よりも高く129.2%となったが、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	協定書に基づき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	規則や仕様書に基づき運用されていた。	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、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、各施設で鍵付きキャビネットに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	各施設とも、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3年度	令和4年度	令和5年度	3箇年平均
利用者数 利用件数 利用率	388,292	421,075	1,667,638	825,668
利用者満足度(%)	91%	95%	93%	93%

※利用件数は、利用台数集計表の合計。利用満足度は、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÷アンケートの総数(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	アンケート結果の「管理人の接客・対応」項目で高評価(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	アンケートで寄せられた要望等を反映し、場内マナーの注意喚起掲示をしている。	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	現場を直接管理する統括責任者と副統括責任者の2名体制により、迅速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等の書類が、鍵付きキャビネットで適切に保管されている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	毎月全管理員対象で研修を実施し、10月には集合型研修実施した。また、冬季は応急救命救急の研修を実施し、新人研修も現場で適宜実施している。	3	3
	合理的配慮等、障害者への対応は適切であったか	3	モニタリング調査時に、思いやりスペースの確保・運営に努めて、適切に対応していることを確認した。	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)	3	アンケート結果を掲示している横に、持ち帰り用のアンケート結果を準備して利用者にフィードバックできるように改善を図っている。	—	—
施設の特性に応じた水準の評価					

※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	
実定時の状況に 関する評価	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 実施有無	有 有	提案有無 実施有無	有 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 実施有無	有 有	提案有無 実施有無	有 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	令和5年度から新たな指定管理期間が開始されたが、事前に綿密な打合せを行ったことで、初日からスムーズに業務が引継がれた。また、突発的な問題には、統括・副統括責任者を中心に迅速に対応し、市への報告も滞りなく行われた。よって、総合的に市の要求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	本年度は新型コロナウイルスが5類になったことで通勤・通学の利用者が徐々に増加しました。特に国分寺駅北口地下では一時利用の急増により出庫時の混雑や、機器設備等の摩耗速度の上昇によって様々な故障に見舞われましたが、全従事者が一体となって円滑かつ快適なサービスの提供に努めてまいりました。弊社はこれらの取り組みによって指定管理者として国分寺市の要求水準を低下することなく維持できたことから自己評価を「3」と評価しました。	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	新たに管理をすることとなった国分寺駅北口地下自転車駐車場について、当初、人員が十分に集まらなかった状況にあって、本社社員で応援体制を組んだことは、現場任せにすることなく会社としてしっかりと対応していただいたと考える。また、多くの人が利用する自転車等駐車場という施設において、アンケートでも多くの意見が寄せられた。それに対しても目を通して改善していこうとしていた。時間帯によって交通系ICカードの利用が不可となる状況の改善も含め、令和6年度以降もより良い運営に努めていただきたい。	3	3