

指定管理者評価票(評価対象年度:令和6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4年度	令和5年度	令和6年度	累計
収入	117,628,793	206,006,885	210,119,068	533,754,746
収入内訳	指定管理料	115,400,483	206,006,885	531,526,436
	利用料金	0	0	0
	その他	2,228,310	0	2,228,310
支出	120,302,010	183,639,331	189,719,265	493,660,606
収支差額	▲ 2,673,217	22,367,554	20,399,803	40,094,140

※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	福利厚生費の執行率が14.1%と低くなった要因は、かかりつけ医での健診を受診した人の割合が多かったためである。	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管理運営されていた。	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が確保され、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	必要な施設において防火管理者が確保されていた。	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切にされていた。	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4年度	令和5年度	令和6年度	3箇年平均
利用者数 利用件数 利用率	421,075	1,667,638	1,699,521	1,262,744
利用者満足度(%)	95%	93%	79%	89%

※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	3	過年度より利用者満足度が10%以上減少しているため、前年度より評価を下げた。特に国分寺駅北口地下の利用者満足度が大きく減少している。	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意見等を反映した利用ガイドを新たに作成し、利用者マナーの向上に努めている。	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る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	毎月の座学研修と、8月の集合型研修を実施している。また、年4回の場長研修も実施しており、新人研修も適宜現場で実施している。	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や積極的な声がけに努め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	西国分寺駅南口において、スイカ決済が6時～6時半にも利用できるようになったことを確認した。	3	-
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
関連する実施状況の評価	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して実施した場合を含む)	有	提案有無	提案有無
					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して実施した場合を含む)	有	提案有無	提案有無
					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	新たに利用ガイドを作成する等、利用者の声を反映させた運営が実施されていた。また、統括・副統括を通じて、現場のトラブルやクレームが速やかに市に共有され、適切な協力体制を築くことができた。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：交通対策課長 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、本業務開始から2年目となる指定管理業務を実施しました。機器設備の修繕やLED照明の設置をはじめ、利用者サービスの向上に重点を置いた取り組みを進めました。特に、国分寺駅北口地下においては出口ゲートを新たに設置したことで、一時利用者の滞留が緩和され、出庫時の混雑も解消されるなど、より円滑かつ快適なサービスの提供に努めました。こうした取り組みにより、指定管理者として国分寺市から求められる業務水準を維持し、低下させることなく遂行できたと考えております。このことを踏まえ、本年度の自己評価は「3」といたしました。	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	年間で延べ170万人近くの方が利用する施設であり、利用者満足度は前年度より下がったものの、約8割の方が「良い」以上の評価をしている。ハード面の施設管理とあわせて、公の施設の管理として、接遇等ソフト面の対応をしっかりと行っていることがうかがえる。一方、アンケート結果を見ると、管理員の接遇に対して、不満の声があることも事実である。研修等をしっかりと実施していることは確認しているが、さらに利用者が気持ちよく利用することができる駐車場となるよう、対応を継続していただきたい。	3	3