

様式1

平成29年度事業評価書

評価対象期間	平成29年4月～平成30年3月分
施設名	鳥取市営鳥取駅高架下 第1・第2自転車駐車場
指定管理者名	公益社団法人 鳥取市シルバー人材センター
指定管理期間	平成26年4月1日から平成31年3月31日
施設所管課名	都市整備部 交通政策課

1. 事業評価

確認する内容	指定管理者	施設所管課		
	自己評価	評価	確認方法	備考
I. 公共サービスの実施状況				
1 仕様書・事業計画に基づく事業が適切に行われたか	3	3	書類・現地確認	月次業務報告書等及び現地で確認
2 基準に基づき、適切な人員配置がなされたか	3	3	書類・現地確認	班員名簿(班編成表)及び現地で確認
3 業務に必要な研修や職員の育成・指導が適切に行われたか	3	3	書類・聞き取り	事業報告書及び聞き取りで確認 全体会議(年4回)、班長会議(年3回)、接遇講習受講(7月)
4 平等利用が確保され、利用者から利用許可に対する苦情がないか	3	3	聞き取り	苦情なし
5 利用実績に関する帳簿が作成され適正に管理されているか	3	3	書類	月次業務報告書で確認
6 減免対象者は、適切に減免しているか	/	/		該当しない
7 地域の活性化につながる社会貢献活動等への配慮はあるか	3	3	書類・聞き取り	4月及び10月を「あいさつ強化月間」として取り組まれたことが評価できる。 満足度調査の結果を見ても、挨拶に関する好評価が複数あり。
8 満足度調査を実施し、その結果は妥当か	3	3	書類	満足度調査の結果から、指定管理者の対応は概ね好評を得ていると考えられる。
9 利用者の苦情等を把握し、業務改善を実施しているか	3	3	聞き取り	苦情なし
10 利用者拡大のための改善・努力がなされているか	3	3	書類・聞き取り・現地確認	自主事業等によりリピーターの獲得に努力されているが、利用者が減少する中、新規利用者増加に向けた今後の取組に期待。
II. 施設の維持管理の実施状況				
11 清掃・衛生管理は適切に行われているか	3	3	書類・現地確認	駐車場内及び周囲の清掃を毎日実施
12 備品・設備・施設の点検・修繕は適切に行われたか	3	3	書類・現地確認	備品台帳により確認
13 消耗品の補充が適切に行われているか	適切	適切	現地確認・聞き取り	
14 再委託先の業務を適切に管理しているか	/	/		該当しない
15 点検によって異常等が認められたとき、速やかに適切な処置が実施されているか	3	3	聞き取り	
III. 施設の経営状況				
16 事業収支は妥当であるか	3	3	書類	収入が減る中、支出の抑制に努めているが指定管理部分及び自主事業を含めた全体でも赤字。
17 施設の運営に要する経費節減の努力は、適正になされているか	3	3	書類・聞き取り	月次業務報告書、事業収支報告書で確認
IV. 法令等の遵守状況				
18 個人情報の管理は適切に行われたか	3	3	聞き取り・書類確認	
19 市税、国税、社会保険料等の滞納はないか	滞納なし	滞納なし	聞き取り	
20 労働関係法規(労働基準法、労働安全衛生法、最低賃金法など)を遵守しているか	/	/		該当しない
21 設備、施設の法定点検、必要な届出は実施されているか	適切	適切	書類	月次業務報告書で確認

V. 施設運営に関する情報の公開					
22	HP等可能な媒体を利用して情報公開しているか	3	3	HP確認	
23	満足度調査結果等を施設で公開しているか	3	3	聞き取り・現地確認	
24	市への報告体制が確立されているか	3	3	書類・聞き取り	
VI. リスク管理の状況					
25	基準に基づき保安・警備業務が適切に行われたか。鍵の管理は適切か。	3	3	聞き取り	
26	緊急体制マニュアルは整備されているか、緊急時体制は職員に理解されているか	3	3	聞き取り・現地確認	管理人室に緊急体制マニュアル、連絡網を掲示

2. 指定管理者の経常状況に関するコメント

指定管理者	下期の駐輪場収入は前年度に比べ、3月の1カ月のみ7%増加しただけで、10～2月の5カ月は連続して1～13%の幅で減少しました。累計で前年度比95%と5%減少しております。金額で見ますと、6,119千円に対し、5,800千円で319千円の減であります。また、駐輪場関係全体の収入も同様に、前年度比94%と減少し、金額にして6,475千円に対し、6,098千円で377千円の減少であります。支出については、下半期を前年度と比較しますと、97%と3%減の結果であり、金額で見ますと8,685千円に対し8,419千円で266千円の減少であります。経費節減活動も限界に近い状態となっております。29年度は使用電気料金が増加した為、使用電気料金及び使用電気量の双方の面から管理していきます。
施設所管課	今後も利用者減による収入減が見込まれる中にはあるものの、収入確保策について今一度検討をお願いしたい。 駐輪場を管理いただくことで、指定管理者の経営に負の影響が出てくることは避けるべきと考える。このため、納付金額を変更することも視野に入れながら、平成30年度の指定管理業務が適切に行っていただけるよう対応したい。

3. 自主事業の実施状況に対するコメント

指定管理者	「自転車の有料修理サービス」については、安価かつ迅速に対応しております。鳥取市から無償譲与された放置自転車から使える部品を取り出し、安価な価格あるいは無償で利用者へ提供して修理するなど、利用者の気持ちになって修理に当たっております。また無料貸出しの代用自転車も十分に台数を確保し利便性を図っていることなどから、利用者へ好評を得ております。レンタサイクルは前年90千円に対し87千円と若干減少しております。28～29年度は通年で約207千円と安定してきました。自動販売機に関しましては、35千円の実績となりました。鳥取耐震工事の完了、第2駐輪場前の風紋広場に他社の自販機が設置されるなど環境の変化から過去のような売上実績は見込めず、今後は通年で50千円程度になると思われます。
施設所管課	今後も、駐輪場の利用者増につながる自主事業を検討・提案・実施していただければと思います。

4. 業務年間実施計画・実施状況・・・資料1(半期・年度評価時に作成)

5. 施設利用者数 ……資料2(年度評価時に作成)

6. 事業収支 ……資料2(年度評価時に作成)

7. 総括コメント

指定管理者	駐輪場収入は、上期は前年度比97%、下期は前年度比95%と両期とも減少となりました。通年で見ますと、金額にして、13,794千円に対し13,264千円と530千円減となります。自転車有料修理、レンタサイクル等の提案事業を含めた全体を通年で見ますと前年度比97%で493千円の減であります。予算計画の14,415千円に対し13,972千円と達成率は97%となりました。これは、提案事業は前年度に比べ38千円増加したものの、定期学生410千円減、定期一般145千円減が大きく影響したことが原因です。環境面では駐車場内及び周辺の清掃、プランタの設置、鳩の糞公害対策等の行動を継続しております。また安全面では利用者が衝突しないように、自転車に乗って出入りする時は口頭注意をする、注意喚起用プラカードを設置するなど、継続して安全に注意を払っております。自主事業の自転車有料修理サービス、レンタサイクルなども好評を得ており、利用者への安全と利便性に配慮し、今後とも利用者が利用しやすい駐輪場の管理運営に努めていきます。
施設所管課	厳しい決算状況の中、適切に管理いただいていることに感謝したいと思います。 今後も人口減少等に伴い利用者減が見込まれますが、利用者増・収入増につながる取組及び費用削減に繋がる取組をお願いします。

確認方法	書類、聞き取り、現地確認
------	--------------

評価区分	4	求める管理水準を満たし、かつ水準よりも優れた内容がある
	3	求める管理水準が適切に実施されている
	2	求める管理水準に概ね沿った内容であるが、一部に課題がある
	1	求める管理水準に沿っていない内容があり、改善を要する
	0	求める管理水準が遵守されてなく、不適切な管理運営がなされている