

**年度モニタリング
(平成 28 年度)**

施設名称	佐倉市 市営自転車駐車場 (13 施設)
施設概要	市内 6 駅周辺 13 か所の市営自転車駐車場
施設の 設置目的	市内駅周辺の自転車等の駐車秩序を確立し、道路交通の円滑化及び自転車等利用者の利便性を図る。
指定管理者	一般社団法人 日本駐車場工学会
指定期間	平成 28 年 4 月 1 日～平成 33 年 3 月 31 日
委託料	0 円 (平成 28 年度支払額 0 円)
市所管課	土木部維持管理課

①業務点検

評 価	説 明
S（優良）	適格に実施され、特に優れた成果が認められる。
A（適格）	適格に実施されている。
B（概ね適格）	適格に実施されているが、改善の余地がある。
C（要改善）	適格に実施されておらず、ただちに改善する必要がある。
－（該当なし）	該当する事例がない。または、評価することができない。

区 分	評価項目	評価欄	
		指	市
I 業務に関する基準			
1 基本事項			
供用時間	供用時間が厳守され、速やかに業務が開始されているか。	A	A
管理範囲	管理範囲が厳守され、利用者を妨げることはないか。	A	A
利用制限	正当な理由なく利用者の利用を制限していないか。	A	A
適正利用	利用・減免等の手続は規定ののっとり正規に行われているか。	A	A
利用料金	利用料金の減免の基準、範囲・件数は適正か。	A	A
法令遵守	関連規定を理解し、法令遵守が確保されているか。	A	A
2 維持管理業務に関する基準			
清 掃	屋内・屋外ともに美観が維持されているか。	A	A
	清掃は利用者の妨げにならない時間帯に行っているか。	A	A
	定期清掃は規定の回数・基準を達成しているか。	A	A
廃棄物処 理	適正な方法（分別等）と頻度により廃棄されているか。	A	A
	廃棄物の減量に努めているか。	A	A
環境衛生	必要な検査等は規定の回数・基準を達成しているか。	A	A
	快適に利用できる環境となっているか。	A	A
公共料金支 払	公共料金は滞りなく支払われているか。	A	A
景観維持	屋外の景観が維持されているか。	A	A
備品管理	備品管理台帳が整備され、適切に記録されているか。	A	A
	利用に支障をきたす状態のまま放置されていないか。	A	A
修 繕	適切に修繕を行うとともに、市への報告を行っているか。	A	A
	利用に支障をきたす状態のまま放置されていないか。	A	A
	消耗品の補充・管理は適正に行われているか。	A	A
警 備	入退者管理、施錠管理、巡視等は適切に行われているか。	A	A
	夜間警備に支障はないか。	A	A
保守点検	法定点検その他定期点検を遅延なく確実に実施しているか。	A	A

	点検によって発見された不具合の報告を適切に行っているか。	A	A
安全点検	施設内・施設外に危険箇所はないか。	A	A
	避難経路や消防設備の付近に障害物はないか。	A	A
駐車場	設備の損傷や危険物、違法駐車はないか。	A	A
	事故・盗難等の発生について市への報告を怠っていないか。	S	A
3 施設運營業務に関する基準			
利用手続	使用許可や利用料金徴収の手続きは適正に行われ、迅速かつ円滑か。	A	A
利用料金 徴収	出納簿等は整備されているか。	A	A
	現金は必要最小限とし、盗難・紛失等のないよう管理されているか。	A	A
	利用料金の額、支払方法、減免基準等について、周知は十分か。	A	A
物品販売 等許可	物品販売、寄付の募集、広告物の掲示・配布等の許可が適切に行われ、利用者の妨げとなっていないか。	A	A
記録業務	日報や各種記録（文書・画像・音声・映像等）を行い、整理しているか。	A	A
広報活動	利用者への掲示物・案内等はわかりやすく用意されているか。	A	A
	各種広報活動により利用者への周知が図られているか。	A	A
	パンフレット・チラシ等の在庫切れはないか。	A	A
	Web サイトは利用しやすく、適宜更新されているか。	—	—
意見等 受付	意見・要望・苦情等の受付手段及び機会は適切か。	A	A
	受け付けた意見・要望・苦情等を記録し、改善に努めているか。	A	A
相談業務	相談内容及び個人情報の保護は徹底されているか。	A	A
	相談事業の利用方法について周知は十分か。	A	A
企画事業	事前に計画書を文書で市に提出し、承諾を得た上で実施し、実施後適切に報告を行っているか。	A	A
	企画事業の内容、実施回数、参加費の額は適切か。	A	A
留意事項	拾得物台帳を作成し、拾得物を所轄の警察署に届けているか。	A	A
	管理運営の実施等に関する市の調査に協力しているか。	A	A
4 経理事項に関する基準			
財務処理	財務事務処理規程が定められ、遵守されているか。	A	A
区分会計	区分会計により独立した帳簿及び預金口座で管理しているか。	A	A
帳簿管理	帳簿書類等は適切に保存されているか。	A	A
5 独自事業に関する基準			
事業計画	独自事業の実施にあたり、事前に計画書を市へ提出しているか。	A	A
6 目的外業務に関する基準			
行政財産 使用許可	目的外業務（公衆電話設置等）の実施にあたり、行政財産使用許可申請を行っているか。	—	—
	目的外業務の実施による利用者への妨げはないか。	—	—
II 運営体制・組織に関する基準			

1 基本事項			
労務責任	業務従事者の労務に関し法令が遵守され、責任ある体制となっているか。	A	A
	業務従事者から労務に関する苦情等はないか。	A	A
	労働時間の管理は適切になされているか。	A	A
資格・免許	必要資格及び免許等が取得されているか。	A	A
許認可等	必要な許認可及び届出等が行われているか。	A	A
2 実施体制に関する基準			
人員配置	業務主任担当者及びスタッフの人員配置は適切か。	A	A
研修等	必要な訓練・教育・研修等が計画的に実施されているか。	A	A
連絡体制	指定管理者の団体本部との連絡体制は整備されているか。	A	A
接 遇	職員（スタッフ）は名札及び清潔な服装を着用しているか。	A	A
	職員（スタッフ）のあいさつが徹底され、親切・丁寧な対応がなされているか。	A	A
3 一部業務委託（再委託）に関する基準			
委託範囲	再委託の範囲及び委託先の選定は適切か。	A	A
報 告	再委託の計画及び契約書等について市へ提出しているか。	A	A
履行確認	再委託業務の履行確認は適切に行われているか。	A	A
4 運営協力体制に関する基準			
協力体制	関係機関、団体、住民等と十分な連携が図られているか。	A	A
5 安全管理・危機管理に関する基準			
平常時	保守点検、巡視等は適切に行われているか。	A	A
体制整備	危機管理計画及び危機管理マニュアル等は整備されているか。	A	A
	非常時の連絡体制は確立されているか。	A	A
事故災害対応	事故・災害等発生時は市へ直ちに報告され、適切に対処したか。	A	A
損害賠償	第三者への損害賠償は適切に行われているか。	A	A
保険加入	必要な保険に加入し、その範囲は適正か。	A	A
6 個人情報保護・情報公開・情報管理に関する基準			
守秘義務	業務上知り得た秘密を他人に漏らしていないか。	A	A
個人情報保護	個人情報保護条例に基づき、適切に処理されているか。	A	A
情報公開	情報公開条例に基づき、適切に処理されているか。	A	A
	総合的かつ積極的な情報公開の推進が図られているか。	A	A
情報管理	情報管理計画及び情報管理マニュアル等は整備されているか。	A	A
	情報セキュリティ（コンピュータウイルス対策等）は万全か。	A	A
7 事業計画及び事業報告に関する基準			
書類提出	事業計画及び事業報告は規定どおりに提出されているか。	A	A

	事業計画及び事業報告の内容に虚偽及び重大な誤りはないか。	A	A
8 連絡調整に関する基準			
連絡会議	市との連絡会議を適宜行い、十分な調整は図られているか。	S	A

[意見記述欄] 業務点検	
指定管理者	<p>28年度は、経費の最適化を目的に人員配置をこれまで10年間実施してきた1日8時間（午前4時間、午後4時間）を1日6時間（午前3時間、午後3時間）に変更しました。</p> <p>管理員は事業環境の変化を理解して、有人管理時間の変更によって利用者の利便性が損なわれないよう注意して職務を遂行しました。</p> <p>ただし、管理時間の変更で利用者の利便性低下を最小限にするため、事前受付（繁忙時期）での配置は1日8時間体制で実施しました。</p> <p>また、利用者のアンケートによると、有人管理時間の変更は特に問題がないとの評価でした。</p> <p>事故・盗難被害報告は発生内容報告を現場から市と本部へ報告し、後日月次報告書にてその対策処置などを報告しております。</p> <p>市との連絡会議は毎月1回、1時間から2時間で報告しております。特に施設の修繕工事などがある場合は密接な協議を行い利用者に迷惑とならないように配慮しております。</p>
市	<p>管理、運営、報告が適正になされています。利用状況に応じたレイアウト変更等を利用者の利便性向上に寄与する提案を積極的に展開しており、市としては評価しているところです。利用者から受け付けた苦情についても、市に即時報告するとともに、毎月の班長会議で必ず議題として挙げており、改善に努める姿勢がうかがえます。</p>

②利用状況等分析

	前年度 実績値	今年度 計画値	今年度 実績値	対前年度比 (%)	対計画値比 (%)
延べ利用者数 (人)	74,324	65,475	67,482	90.8	103.1
実利用者数 (人)	定期 5,811 一時 68,395	定期 5,636 一時 67,100	定期 5,690 一時 61,792	定期 97.9 一時 90.3	定期 101.0 一時 92.1
稼働率 (%)	59.5	55.8	56.3	—	—
利用料金収入 (円)	40,361,810	41,332,530	40,114,300	99.4	97.1
減免件数 (件)	118	118	108	91.5	91.5

[意見記述欄] 利用状況等分析	
指定管理者	<p>利用料金収入は前年度比で99.3%と若干の減収となりました。</p> <p>ただし、27年度の志津南口は半年間仮設駐車場（屋外）を利用した関係で、利用料金収入として28年度と単純比較ができない状況にあります（27年度は半年屋外/半年屋内料金としたことで約70万円の減収）。</p> <p>定期契約台数は前年比で自転車が97.2%、原付が91.0%と減少が続いております。</p> <p>自転車は前年度比で一般が95%と大幅減少となりました。また、高校生以下は前年度比で101%と微増となりました。原付は前年度比で一般が91%と大幅に減少しました。</p> <p>一時利用台数は前年比で90%と大幅に減少しました。</p> <p>要因として有人管理時間短縮の影響も考えられるので以下に一時料料金の回収状況を検証しました。</p> <p>一時利用料金は28年度約680万円と前年度比で90%と減少しましたが、料金ポストでの回収では約203万円と前年度比で113%と増加しております。つまり、一時利用料金回収は料金ポストでの回収率が約30%と前年実績約24%に比べ6%程度の増加になりました。一時利用者の約3人に1人が料金ポストに投函しており、料金ポストでの回収が定着していることが伺われます。</p>
市	<p>利用者数の減少は長年に渡る全般的な傾向です。背景には、電車通勤を伴う労働人口の減少、電車通学を伴う若年人口の減少があるものと思われれます。</p> <p>また、一時利用台数の大幅な減少について、その一部は、駅周辺の他施設の影響によるものではないかとの指摘があります。新規店舗や既存店舗の駐輪場整備の影響で、利用者がそちらの駐輪場に止めている現状が想像されます。</p>

③経営分析

経営分析指標	前年度 実績値	今年度 計画値	今年度 実績値	対前年度比 (%)	対計画値比 (%)
収入 (円)	42,915,386	42,206,903	40,722,724	94.9	96.5
支出 (円)	42,862,784	40,985,630	39,719,584	92.7	96.9
収支 (円) 〈収入－支出〉	52,602	1,221,073	1,003,140	1,907.0	82.2
利用料金比率 (%) 〈利用料金収入／収入〉	94.0	97.9	98.5	—	—
人件費比率 (%) 〈人件費／支出〉	73.7	69.8	71.3	—	—
再委託費比率 (%) 〈再委託費合計／支出〉	0.3	0.1	0.1	—	—
利用者当たり管理コスト(円) (支出／延べ利用者数)	626	607	588	93.9	96.9
利用者当たり市負担コスト (円) (委託料／延べ利用者数)	0	0	0	—	—

【意見記述欄】 経営分析

指定管理者	<p>利用料金収入は前年度比で約 24 万円の減収となりました。</p> <p>定期利用収入が前年度比で 101.5%、一時利用収入が前年度比で 90%でした。</p> <p>〈減収要因〉</p> <p>一時利用収入が前年比で約 75 万円の減少となりました。</p> <p>原因が不明ですが、他自治体においても一時利用の減少傾向にあります。</p> <p>〈増収要因〉</p> <p>定期利用収入は料金を消費税対応として増額改定したことで、料金収入を 3%程度の押し上げ効果となりました。</p> <p>28 年度志津南口の定期料金収入は年間屋内料金となったので 27 年度料金（半年屋外/半年屋内）に比べ約 94 万円の増収となりました。</p> <p>独自事業としては、レンタサイクル事業、自動販売機事業などで 60 万円の収益があり、利用料金収入減の補填となりました。</p> <p>支出は前年比で 314 万円の削減となりました。</p> <p>経費の削減としては、有人管理時間の見直しにより現場人件費が前年比で 445 万円の削減となりました。</p> <p>収支ではプラス 100 万円と前年度比で大幅に事業内容の改善が図れました。</p>
-------	---

市	<p>利用者数の減少がそのまま収入の減少につながっています。</p> <p>収支は大幅なプラスとなっていますが、これは前年度に転嫁できなかった消費税増税分を転嫁できたことが大きな要因であり、単年度要因です。</p> <p>今後も利用者の増加は見込めないこと、最低賃金が増加傾向にあることなどから、今後も厳しい経営が見込まれます。</p> <p>利用者に過度の不都合を生じさせないような配慮が必要であることはもちろんですが、有人管理時間のさらなる見直しをはじめとする一層の経費削減が求められます。</p>
----------	---

④業務実施状況確認

【単年度計画】

事業計画・目標	実施状況・効果
<p>ユーカリが丘北口 地主の要望により場内の一部を閉鎖する改修工事への対応</p>	<p>市の計画通り、9月30日で上段部分を閉鎖し、10月1日より下段のみ利用へと切り替えた。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・場内の転倒防止柵のコンクリート土台を土手側に移動 ・北西側奥に出入り口を1ヶ所増設 ・原付置場に1台ごとの区切りテープを貼る ・土手側の雑草を除去し、利用者が気持ち良く利用できようとした <p><効果>施設工事が利用者の利便性低下を最小限で実施できた</p>
<p>ユーカリが丘上座跨線橋下の増床を行い、ユーカリが丘北口を廃止する。(市の計画) 自転車 384台←150台 原付 43台←40台</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・片面ラックの導入(308台:JR佐倉南口/北口、ユーカリ南口から移設) ・半屋内料金を新設提案して、29年度からユーカリが丘跨線橋下の料金に適用 <p><効果>北口の利用者にとっては駅へ近くなり利便性の向上となる 上座跨線橋下の利用者にとっては料金値下げに相当 ラック導入で整理工数の大幅削減が見込まれる</p>
<p>防犯横断幕を新調</p>	<p>7月に施錠の励行を促す横断幕を交換した</p> <p><効果>盗難被害件数が26件と前年比13件減少した</p>
<p>JR佐倉北口周辺に草花を植込む</p>	<p>7月に周辺の草取りをし、その跡に花の植込みをした</p> <p><効果>駐車場周辺がきれいになった</p>

【中・長期計画】

事業計画・目標	実施状況・効果
<p>◆経費削減 有人管理時間の見直し ユーカリ上座跨線橋下への統合(北口廃止)</p>	<p><実施状況></p> <p>28年度は有人管理時間を一律で見直した 午前3時間←4時間、午後3時間←4時間</p> <p>29年度はユーカリが丘北口を上座跨線橋下へ統合</p> <p><効果></p> <p>有人管理時間見直しで、人件費が前年で比約445万円減少 ユーカリ上座への統合で、人件費が年間150万円減少見込み(29年度)</p>
<p>◆サービス向上 佐倉市営自転車駐車場ホームページの開発 有人管理時間短縮による利用者へのサービス低下を防ぐためホームページを新設する。</p>	<p>28年度はソフト開発を行った。</p> <p>29年度6月に稼働予定</p> <p><ホームページの主な構成></p> <p>自転車駐車場情報(満空情報含む)、利用の手引き、利用申請書の作成、レンタサイクルの案内、Q&A</p>

<p>独自事業 1</p> <p>◆ レンタサイクル</p> <p>場内での PR を強化し、稼働率を 80%程度に高める。</p>	<p><実施状況></p> <p>28 年度は「レンタサイクル実施中」のノボリ旗を立てた</p> <p><効果></p> <p>利用者が減り収益も前年比で 70%程度であった。</p> <p>・ 収益 ; 315, 518 円 (前年比 132, 619 円減)</p>
<p>独自事業 2</p> <p>◆ 飲料水自販機</p> <p>自販機の収入を駐車場維持管理に充当する</p>	<p><実施状況></p> <p>◆ 設置台数</p> <p>京成佐倉南口 1 台、京成佐倉北口 2 台、臼井南口 1 台、ユーカリ上座 1 台、京成志津北口 1 台</p> <p><効果></p> <p>・ 収益 : 292, 906 円 (前年比 27, 424 円増)</p>

[意見記述欄] 業務実施状況確認	
<p>指定管理者</p>	<p>28 年度は①利便性の改善、②経費削減、③独自事業の収益増について取り組みました。</p> <p>(1) 利便性の改善</p> <p>ユーカリ上座跨線橋下のフロア増床しユーカリ北口を統合しました (28 年 10 月～29 年 3 月)。半屋内料金を新設してユーカリ上座跨線橋下の料金に適用しました (29 年度から)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 北口利用者は駅に近くなり利便性が高くなる ・ 上座跨線橋下利用者は利用料金が下がる <p>(2) 経費削減</p> <p>有人管理時間を見直すことで、前年比で現場人件費が約 445 万円減少しました。</p> <p>(3) 独自事業での収益</p> <p>独自事業の収益は約 60 万円となりました。(前年比約 11 万円減)</p> <p>1) レンタサイクル事業 315, 518 円</p> <p>2) 自販機事業 292, 906 円</p>
<p>市</p>	<p>利用者数の減少は、自転車駐車場内に空きスペースを生み出すこととなりました。指定管理者はこれを有効活用し、大型の自転車用の平置き駐車スペースとするなど、独自の改善に努めています。</p> <p>また、今後の展望として、有人時間短縮を検討するうえで、ホームページの充実など、更なる施策を検討する必要があります。</p>

⑤利用者満足度調査報告

実施方法等	利用者のアンケート調査 期間：平成 28 年 11 月 1 日～11 月 30 日
回答数等	565 人（契約台数比 10.2%） 配布枚数：2,465
実施結果	管理員の印象や整理整頓などでは前回（26 年度）に比べ高い評価をいただいたと思えます。しかし、自転車の多能化による「ラックへの改善要望」が多いので、ラックの改装や平置きへの切替などの検討が必要と考えております。

回答者の意見等	対応策等
JR 佐倉南口 1) 自転車同士がぶつかりラックから外れているときがある 2) 自転車のラックを木の板で塞ぐのは直にやめてほしい	1) 平置き場を増やし、前カゴの大きい自転車をそちらに誘導する。 2) 1) の措置が周知されるようになったら木の板での使用制限を解除する。
JR 佐倉北口 1) バイク置場にも屋根がほしい 2) 雨の日、カッパの着脱を屋内でできるようにしてほしい	1) 屋内にバイク置場を検討する。 2) 着替え場所設置の検討する
各拠点 1) 蜘蛛の巣を減らしてほしい 2) 空気入れが不具合の場合がある 3) ラックピッチが狭い	1) ラックや照明器具の清掃を場内巡回時に行う 2) 定期点検を徹底 3) 平置き場を増やし、誘導する
ユーカリ北口 1) 駅の近くに移動できないか	28 年度からユーカリ跨線橋下に統合する
ユーカリ上座跨線橋下 1) 料金が高すぎる。他の屋内と比べ環境が悪い	28 年度から半屋内料金を適用する（屋内料金×0.75）
各拠点 1) 有人管理時間について 「問題ない」という意見が 80%以上であった。	また変更希望として以下の意見が多いので今後の検討課題とする。 午前中：7 時～10 時、午後：16 時～19 時

【意見記述欄】 利用者満足度調査報告

指定管理者	<p>満足度調査では、満足が30%~60%、満足+普通が78%~100%となっております。</p> <p>ユーカーリ北口はアンケート時期に駐車場が縮小され、出入り口も変更になったことで、かなり不便を感じたようで、満足が30%低く、不満が22%と高い結果となりました。</p> <p>また、JR 佐倉南口/北口は施設が古くなっていることから、他の駐車場と比べても評価が低いように思われます。</p> <p>全体的には対面ラック使用での利便性に不満がありますが、管理員の対応にある程度満足しているように思われます。</p>
市	<p>施設の老朽化や、籠の大きな自転車が增えたことによる施設設備との不一致による苦情が見受けられます。このため、耐震化も含めた計画的な改修の必要性が大きいものと思えます。</p> <p>有人管理時間短縮について、思いのほか苦情が少なく、心配された一時利用料金の未回収の様子も見られないことから、一定の理解を得られているものと考えられます。</p>

⑥総合評価

[意見記述欄] 総合評価（平成 28 年度）	
指定管理者	<p>28 年度は、少子高齢化の影響で使用者減少に伴う収入の減少と最低賃金 UP に伴う現場人件費増加という、厳しい事業環境になること予想しておりました。</p> <p>対応策として、消費税対応として利用料金を改定（5%→8%）、有人管理時間の見直（平日：8H→6H、土日祝 4H→3H）を行った。</p> <p>結果として、利用料金収入では前年比でほぼ横這いになりました（使用者数の減少分を料金改訂分で相殺）。</p> <p>支出面では現場人件費の減少や電気料金が値下がりなどでにより、前年比で約 257 万円の減少となりました。</p> <p>収支はプラス 100 万円となり、27 年度と比較して大幅な事業改善ができたと思います。</p> <p>29 年度以降も厳しい事業環境が続くことが予想されますので、継続的に健全な事業運営を行うため、更に経費の最適化を図りたいと思います。</p>
市	<p>年々減少していく利用者数と収入の中、有人管理時間の減少、照明の LED 化の促進、独自事業の展開などの経営努力を続けることにより、市からの委託料を受け取ることなく収支を黒字とできていることには大きな意義があるものと思います。</p> <p>また、専門業者であることからの経験により、様々な改善・対応を行い、一定の成果を上げています。</p> <p>しかしながら、利用者数の減少に歯止めがかからない中で、更なる収支改善策を継続して模索する必要があります。</p>