

平成23年度 指定管理者モニタリングレポート

施設名	近鉄四日市駅南自転車駐車場
所在地	四日市市鶉の森一丁目 近鉄名古屋線高架下
指定管理者	<p>名称 友輪株式会社</p> <p>代表者 代表取締役 鈴木 皓久</p> <p>住所 東京都中央区八丁堀一丁目2番8号</p>
モニタリングの実施方針・方法等	<p>本施設の管理運営業務の確認にあたっては、管理運営状況を事業報告書、実地調査、利用者アンケート、指定管理者へのヒアリング等により把握しました。</p> <p>その後、指定管理者の選定に用いた選定基準等に示された項目ごとに、次葉の通り、具体的な業務の履行状況等についての確認結果をコメントしたうえで、「モニタリングの総合コメント」及び「今後の業務改善に向けた考え方」を記載しました。</p>
担当部課 (問合せ先)	<p>都市整備部 道路管理課</p> <p>TEL：059-354-8154</p> <p>E-mail：dourokanri@city.yokkaichi.mie.jp</p>

■ モニタリングの総合コメント

近鉄四日市駅南自転車駐車場は、自転車等の利用者の利便に供するとともに、自転車等の放置の防止に資するために設置されました。友輪株式会社の施設の管理運営状況については、施設の目的に沿った実施計画に基づき適切に管理運営を行い、施設の目的を十分達成しています。指定管理者導入の目的である市民サービスの向上については、アンケート結果からも良好であります。また、施設の維持管理も適正に行われていることから総合的に判断して良好と評価します。事業収支については、年々利用収入が減少しています。支出については、係員の勤務体制の見直し等を図り、経費の削減がなされました。全体として適正な支出であると考えます。業務内容については、条例・規則を遵守し、募集要項、仕様書等に定める業務が適正に実施されていることから総合的に判断して良好と評価します。

■ 今後の業務改善に向けた考え方

今後も利用者の気持ちになったサービス・工夫に努め、利用率向上に努力し、接遇等に気を付け、施設の利用者が安心して駐車ができるよう指導する。利用者アンケートの回答の中にも二段式の駐輪設備に使い勝手が悪いとの声が寄せられており、施設の改善にも努めていきたい。

基本的な考え方（施設の性格・目的等との合致、市民の平等な利用の確保、施設の効用発揮）

合目的性・公平性・効果性

自転車等の利用者の利便に供するとともに、自転車等の放置の防止に資するために設置された近鉄四日市駅南自転車等駐車場の施設の目的に沿った実施計画に基づき適切に管理運営が行われています。施設運営や利用者への対応については、市民が公平・平等に利用できるよう規定に基づき運用されています。施設の効用については、利用収入の減少は続いており、更なる経費の削減に努めるとともに、施設の改善も図りたい。

業務内容

機能性・独創性（事業への具体的な取組み方）

バイクの一時利用者数の増加もみられ、苦情・問題もなく良好です。受付窓口にタイヤの空気入れを設置したり、簡単な工具も常備し利用者への利便性を図るよう工夫しています。タイヤのパンクには虫ゴムを常備し、チューブに穴が開いた等の故障の場合は専門の業者を呼び対応しています。

責任性・実行性（施設の運営体制や組織）

運営状況については、職員の勤務体制や時間を遵守し適正に運営されています。施設の維持管理についても毎月の結果を連絡調整会議において報告されており適正に実施されています。長期放置自転車について、盗難照会等の手続きによっても所有者の判明しなかった自転車については、処分を行いました。

明瞭性・規律性（適正な事務や経理）

利用料金収入や管理運営費の支出について適正に処理され、領収書や経理関係書類も整理されています。施設の保守点検等に関する報告書類も整理されています。

安全性（安全管理、緊急時等の対応）

事件・事故や災害等の各種対応マニュアルを作成し、指導を実施しています。個人情報保護についても十分理解し、犯罪防止・秘密保持に努めています。損害賠償責任保険の加入もされています。防犯カメラの設置だけでなく定期的に巡回し安全性に努めています。

社会性（環境等への配慮）

一般ごみ、埋め立てごみ、ペットボトル、ビン、カン（アルミ・スチール）等廃棄物の分別化を実施し、使用済みの用紙をメモ用紙や計算用紙に使用することによるごみの減量化を実施したり、エアコンの温度設定に注意する等環境への配慮に努めています。

事業収支

経済性

事業収支について適正に執行されています。収入については、年々減少しているため、今年度は係員の勤務体制の見直しを行い、人件費の経費削減を行いました。

団体の経営状態

経営の健全性

指定管理者から提出された財務状況については、課題や問題はなく、税理士による会計処理がなされていることを確認しています。

施設概要調書

1. 施設の概要

平成23年度

施設名	四日市市近鉄四日市駅南自転車駐車場		所管課：都市整備部道路管理課
所在地	四日市市鶉の森一丁目16番4号		設置年月：平成9年3月6日
設置目的	自転車駐車場が近鉄四日市駅周辺の通行機能の確保及び市民生活の安全を図ることにより、良好な都市環境を保持することを目的として設置されました。		
設置の根拠 (法令、条例等)	四日市市自転車等駐車場条例		
施設の概要	設備の概要	敷地面積 (m ²)	1,099.52
		延床面積 (m ²)	644.79
	事業概要	自転車駐車場が近鉄四日市駅周辺の通行機能の確保及び市民生活の安全を図ることにより、良好な都市環境を保持することを目的として設置された施設であるという理念に基づき自転車等駐車場の管理運営を行っています。	

2. 運営状況

項目	実施計画	実施内容 (事業報告書)	対計画比
営業日数	366日	366日	計画通り
営業時間	24時間	24時間	計画通り

3. 利用実績

項目	実施計画 (前年度実績)	実施内容 (事業報告書)	対計画比	
延べ利用者数	(定期利用者)			
	自転車	3,347人	3,449人	102人
	バイク	251人	278人	27人
	(一時利用者)			
	自転車	10,722人	10,690人	△32人
	バイク	1,414人	1,317人	△97人

4. 事業収支

(単位：円)

項目		実施計画	実施内容 (事業報告書)	対計画比
利用料金収入	定期利用	9,770,000	7,256,760	△ 2,513,240
	一時利用	2,160,000	1,557,510	△ 602,490
指定管理料		—	—	—
収入計		11,930,000	8,814,270	△ 3,115,730
人件費		6,788,000	5,961,422	△ 826,578
管理費		1,847,000	2,047,945	200,945
消耗品費		100,000	101,028	1,028
燃料費		0	0	0
印刷製本費		161,000	23,130	△ 137,870
光熱水費		876,000	1,145,522	269,522
修繕料		50,000	85,025	35,025
通信費		60,000	66,060	6,060
広告料		0	0	0
手数料		0	0	0
保険料		312,000	345,780	33,780
委託料		288,000	281,400	△ 6,600
賃借料		0	0	0
事業費(ソフト事業)		0	0	0
一般管理費		3,295,000	2,328,154	△ 966,846
支出計		11,930,000	10,337,521	△ 1,592,479
収支		0	△ 1,523,251	—

平成23年度 近鉄四日市駅南自転車等駐車場 運営状況 チェックシート

1. 運営企画

項目	実施計画	実施内容 (事業報告書)	計画対比	検証・分析等	適合
営業日数	366日	366日	計画通り	当初計画通り適正に執行されました	適
営業時間	24時間	24時間	計画通り	当初計画通り適正に執行されました	

2. 利用実績

項目	実施計画 (前年度実績)	実施内容 (事業報告書)	計画対比	検証・分析等	適合
延べ利用者数	(定期利用者)				適
	自転車	3,347人	3,449人	102人	
	バイク	251人	278人	27人	
	(一時利用者)				適
	自転車	10,722人	10,690人	△32人	
	バイク	1414人	1,317人	△97人	

3. 事業収支

項目	実施計画	実施内容 (事業報告書)	計画対比	検証・分析等	適合	
利用料金収入	定期利用	9,770,000	7,256,760	△ 2,513,240	自転車・バイクともに収入が減少している。	適
	一時利用	2,160,000	1,557,510	△ 602,490		
指定管理料	-	-	-			
収入計	11,930,000	8,814,270	△ 3,115,730			
人件費	6,788,000	5,961,422	△ 826,578	〔勤務体制 管理員1～2名〕 朝の通勤・通学時間帯には、 2名の管理員を配置 夕方については、定期契約 更新時期にのみ2名配置 年間の事業収入については、昨年度 をも下回る結果となりましたが、 支出については、係員の勤務 体制の見直しを図り経費の削減に 努めました。	適	
管理費	1,847,000	2,047,945	200,945			
消耗品費	100,000	101,028	1,028			
燃料費	0	0	0			
印刷製本費	161,000	23,130	△ 137,870			
光熱水費	876,000	1,145,522	269,522			
修繕料	50,000	85,025	35,025			
通信費	60,000	66,060	6,060			
広告料	0	0	0			
手数料	0	0	0			
保険料	312,000	345,780	33,780			
委託料	288,000	281,400	△ 6,600			
賃借料	0	0	0			
事業費(ソフト事業)	0	0	0			
一般管理費	3,295,000	2,328,154	△ 966,846			
支出計	11,930,000	10,337,521	△ 1,592,479			
収 支	0	△ 1,523,251	-			

総合コメント

運営については、ほぼ計画通り実施されました。利用料金収入については、昨年度をも下回る結果となりました。経理関係調書や領収書等の証拠書類については、税理士による会計処理の確認もされ適正に整理されています。

平成23年度 近鉄四日市駅南自転車等駐車場施設
 運営状況 チェックシート①-2

項目		事業分析	適否判断			
利用実績		<p>自転車、バイクともに計画に対して実績は大幅に下回っております。中でも、自転車の一時利用者の減少が大きくなっています。自転車駐車場の利用につきましては、自転車駐車場周辺地区の放置自転車対策とも関連性があるため、近鉄四日市駅周辺の放置自転車禁止区域の対策につきましても、平成24年度から撤去日を増やす等、対策を強化しています。</p>	適			
事業 収支	収入	<p>利用収入としては、年々その額が減少しています。利用料金の改定、施設の改修等を実施することにより、施設の効率的な運営に努めていきたい。</p>	適			
事業 収支	支出	<p>支出である管理運営費は、上限金額を設けており、超えた金額については、市への納入金額への計算に算入しておりません。</p> <p>各支出の計画に対する実績の差額については、下記のとおりです。</p> <p>利用収入の減少により、一層の経費削減が必要となったため、本年度は、係員の勤務体制を見直し、経費の削減に努めました。</p> <p>保険については、賠償責任保険、店舗総合保険、火災保険に加入し、不測の事態に備えています。</p>	適			
		<table border="1"> <tr> <td>人件費</td> <td>△826,578円</td> <td>実績による</td> </tr> </table>		人件費	△826,578円	実績による
		人件費		△826,578円	実績による	
		<table border="1"> <tr> <td>管理費</td> <td>+200,945円</td> <td>実績による</td> </tr> </table>		管理費	+200,945円	実績による
管理費	+200,945円	実績による				
<table border="1"> <tr> <td>一般管理費</td> <td>△966,846円</td> <td>実績による</td> </tr> </table>	一般管理費	△966,846円	実績による			
一般管理費	△966,846円	実績による				

平成23年度 近鉄四日市駅南自転車駐輪場 業務の履行状況 チェックシート

分類	対象	項目	確認方法	検証・分析等	適否
総則	業務従業者の要件等	業務執行体制（各業務・作業責任者等）が明確になっているか、また、変更した場合連絡先を市に届出されているか	書類確認	勤務表	適
	法令等の遵守	法令等で定められた書類を提出したか	書類確認	消火器10本 火災報知設備ベル4個	適
	報告書等の提出	各業務計画書・報告書は提出されたか	書類確認	書類確認	適
		自主事業の計画書・報告書は提出されたか	書類確認	自主事業なし	—
		収支予算書・決算書は提出されたか	書類確認	書類確認	適
	意思疎通	市と指定管理者の責任者との間で十分に連絡がなされているか	現地確認	1回/月打合せ会議	適
	各種管理記録等の整備保管	各種業務計画書が整備、保管されているか	書類確認	業務の手引き確認	適
		業務日誌等の報告書、点検記録は整備、保管されているか	書類確認	業務日誌、巡回記録簿確認	適
		整備・修繕・事故・故障の履歴は整備、保管されているか（事業期間終了時まで）	書類確認	業務日誌確認（防犯カメラ修繕）	適
		付保している保険を市に通知しているか（更新を含む）	書類確認	賠償責任保険、店舗総合保険、火災保険	適
非常時・緊急時の対応	緊急事態発生時の対処マニュアル（緊急連絡網の掲示を含む）が整備、保管されているか	書類確認	事務所掲示	適	
	緊急発生時、ないし危険が予測される場合に直ちに措置を講じたか	—	該当なし	—	
	事故等の報告書が提出されたか	—	該当なし	—	
建築物保守管理	点検・保守	点検・保守は確実に実行されているか	—	該当なし	—
		法定点検、検査は選任資格者の責任によって計画・実施されているか	—	該当なし	—
設備保守管理	取扱説明書	機器等の取扱説明書が整備・保管されているか	現地確認	防犯カメラ	適
	点検・保守	点検・保守は確実に実行されているか	現地確認	ラック、消防設備、レジ	適
		法定点検、検査は選任資格者の責任によって計画・実施されているか	書類確認	消防設備点検の実施H20.3実施	適
備品・什器等保守管理	取扱説明書	機器等の取扱説明書が整備・保管されているか	現地確認	レジ、FAX付電話	適
	点検・保守	点検・保守は確実に実行されているか	現地確認	レジ、FAX付電話	適
外構施設保守管理	点検・保守	点検・保守は確実に実行されているか	現地確認	フェンス等	適
清掃業務	清掃	清掃は確実に実行されているか	現地確認	日誌記入（現場確認）	適
警備業務	業務等	業務が計画書に基づいて実施されているか	現地確認	業務日誌確認	適
		不審者に対し適宜質問をしたり、警察へ通報する等のマニュアルを作成しているか	現地確認	事務所掲示	適
	鍵管理	鍵の管理は適切か	現地確認	現場確認	適
	防災	マニュアルは作成されているか	現地確認	事務所掲示	適
植物育成管理業務	樹木管理	剪定時期等は適切か	現地確認	草刈実施	適
	花壇管理	四季の植栽は適切か	—	該当なし	—
施設利用案内	行事開催案内	パンフレット類は整備されているか	現地確認	定期利用申請書	適
	ホームページ作成	ホームページは更新されているか	—	該当なし	—
管理システム受付業務	機器管理	研修を実施しているか	—	該当なし	—
		更新・変更は常になされているか	現地確認	ビデオ録画	適
	システム管理	トラブルに対応したか	—	該当なし	—

総合コメント

法令等の遵守及び募集要項等に基づく業務計画等の実施について誠実に履行されていました。各種計画書・報告書等も期限までに提出されており、職員の配置、各種マニュアルの作成、設備機器等の保守・管理、保険の加入等についても適正に実施されています。

平成23年度 近鉄四日市駅南自転車駐輪場 設備・備品の維持管理状況
 チェックシート 23年度

分類	対象	項目	確認方法	検証・分析等	適合
総則	意思疎通	市と指定管理者の責任者との間で十分に連絡がなされているか	現地確認	1回/月打合せ会議	適
	記録	整備・修繕・事故・故障の履歴は整備、保管されているか	書類確認	業務日誌確認	適
建築物保守管理	点検保守	点検によって異常が認められる場合は、速やかに修繕、交換、分解整備、調整等を行っているか	-	該当なし	-
		不具合が生じた場合の報告を適切に行っているか	-	該当なし	-
		修理、更新が必要な場合は原因等を含めて速やかに報告しているか	-	該当なし	-
	修理	修繕工事は適切であったか	-	該当なし	-
設備保守管理	点検保守	点検によって異常が認められる場合は、速やかに修繕、交換、分解整備、調整等を行っているか	現地確認		適
		不具合が生じた場合の報告を適切に行っているか	書類確認	防犯カメラ	適
		修理、更新が必要な場合は原因等を含めて速やかに報告しているか	書類確認	防犯カメラ	適
	修理	修繕工事は適切であったか	現地確認	防犯カメラ	適
備品・什器等保守管理	点検保守	点検によって異常が認められる場合は、速やかに修繕、交換、分解整備、調整等を行っているか	-	該当なし	-
		不具合が生じた場合の報告を適切に行っているか	-	該当なし	-
		修理、更新が必要な場合は原因等を含めて速やかに報告しているか	-	該当なし	-
	修理	修繕工事は適切であったか	-	該当なし	-
外施設設備保守管理	点検保守	点検によって異常が認められる場合は、速やかに修繕、交換、分解整備、調整等を行っているか	-	該当なし	-
		不具合が生じた場合の報告を適切に行っているか	-	該当なし	-
		修理、更新が必要な場合は原因等を含めて速やかに報告しているか	-	該当なし	-
	修理	修繕工事は適切であったか	-	該当なし	-

総合コメント 施設・設備等の点検・保守については、適正に処理されています。上記業務の実施については適正であると判断します。

平成23年度 近鉄四日市駅南自転車駐輪場 サービスの質 チェックシート

分類	対象	項目	確認方法	検証・分析等	適否
運営業務	使用許可、利用料金の徴収	スムーズに予約できたか	-		-
		許可証は速やかに発行されたか	現地確認		適
	施設利用案内	行事開催案内の時期は適切か	-	該当なし	-
		ホームページは見易いか	-	該当なし	-
	受付・応対業務	担当者の接客態度は良かったか	アンケート確認	職員の接客対応については、アンケートの結果も良好であるし、職員の接客に対する苦情もなかった。	適
		利用者に対する指導は適切であったか	アンケート確認		適
		業務従業者は名札を着用しているか	現地確認		適
運営業務	講座やイベントは満足できる内容であったか	-	該当なし	-	
維持管理業務	施設・設備の保守管理業務	施設が利用に支障をきたすような状況のまま放置されていないか	現場確認	ごみ処理の分別も徹底されており、毎日の清掃業務も良好です。	適
		設備が利用に支障をきたすような状況のまま放置されていないか	現場確認		適
	清掃業務	トイレトーパー、消毒用品、手洗い用石鹸は常に補給されているか	現場確認		適
		全体的（駐車場を含）に、見た目清潔に保たれているか	現場確認		適
	警備業務	避難経路には障害物がないか	現場確認		適
	外構・植栽管理業務	機能・美観が良好な状態に保たれ、利用者が安全に利用することができるか	現場確認	近鉄四日市駅から浜田方面への市道に面しており、歩道の清掃も実施している。	適
		利用に支障をきたすような状況のまま放置されていないか	現場確認		適
		樹木・花壇は見栄え良く管理されているか	-		-
		草刈りや除草はされているか	現場確認		適
	環境衛生管理業務	快適に利用できる環境となっていたか	現場確認		適
	廃棄物処理業務	廃棄物は適切に分別が行われていたか	現場確認		適
備品管理業務	利用に支障をきたすような状況のまま放置されていないか	現場確認		適	

総合コメント アンケートを実施した結果、職員の対応等について、良いと普通が90%以上であり、係員の挨拶で、気分が癒される等の記載もあり、利用者へ親切に対応していると考えられます。施設の維持管理面では、ごみ処理についても一般ごみ、埋め立てごみ、ペットボトル、ビン、カン（アルミ・スチール）等分別を実施し、毎日の清掃も良好です。総合的には適正に管理運営されていると評価します。