

指定管理者運営評価シート

年度	平成28年度
所管課	道路管理課

1 公の施設

公の施設名称	佐賀駅東・西・北自転車駐車場及び佐賀駅南口・北口路上自転車駐車場
所在地	佐賀駅周辺
施設概要	収容台数は、佐賀駅東自転車駐車場1,016台(自転車925台、原付バイク91台)、佐賀駅西自転車駐車場1,814台、佐賀駅北自転車駐車場250台、佐賀駅南口路上自転車駐車場104台、佐賀駅北口路上自転車駐車場50台の計3,234台(平成28年度)

2 指定管理者

指定管理者	団体名	特定非営利活動法人 佐賀中部障がい者ふくしネット	指定期間	開始日	平成26年4月1日
	所在地	佐賀市栄町4番20号		終了日	平成31年3月31日
選定方法	非公募		利用料金の採否	採	

3 指定管理者の管理の実施状況等

①施設の運営業務	自転車駐車場の利用許可、利用料金の徴収、返還にかかる業務 ○佐賀駅東・西・北自転車駐車場 一時利用及び定期利用に関する許可及び利用料金の徴収を行い、利用料金の還付が生じた場合は、還付請求書を受理し、その金額を還付する。また、路上駐輪も含め利用に関する問い合わせ等について対応する。定期期限切れの自転車への対応、利用者の駐車補助を行う。 ○佐賀駅南口・北口路上自転車駐車場 清算機内の現金の回収(1日1回)及び、誤払いに係る分の料金の返還を行う。また、清算機・駐輪機の異常の確認及び不正駐輪に対する対応、長期駐輪自転車の移動、所有者への連絡を行う。
②施設の維持管理業務	施設内の清掃業務及び自転車の整理整頓等を行う。 ○設備の清掃 路上駐輪機及び清算機の清掃を1日1回行い、その他自転車駐車場内の施設の清掃を随時行う。 1. ごみの収集・運搬 施設内で発生するごみなどは、専門業者により処分を行う。 2. 設備の維持管理及び保守点検 路上駐輪機の維持管理及び保守点検、駐輪場に設置した監視カメラなどの使用契約等、設備の維持管理などに関する業務を行う。
③指定管理者の提案による取り組みとその実施状況	1. 自転車駐車場の出入口での接触事故防止対策として、自転車駐車場出入口付近にコーンを設置し、職員の誘導により道路通行車両との接触防止を行っている。 2. 佐賀駅西自転車駐車場の設備が老朽化しているため、鉄部塗装、2階床の防水塗膜及びサイクルラックの改修を提案した。 ※上記の2については、指定管理者では対応できないため、市と協議。鉄部塗装及び2階防水塗膜については平成28年度に改修済。サイクルラックについては平成28年度から31年度入替え予定。

施設利用状況(量)を示す指標名		単位	指定期間中の実績			
			平成26年度	平成27年度	平成28年度	
①	利用者(佐賀駅北口路上:50台)	人	80	80	77	
②	利用者(佐賀駅南口路上:104台)	人	172	154	155	
③	利用者(佐賀駅北:250台)	人	245	235	221	
④	利用者(佐賀駅西:1,814台)	人	1,656	1,620	1,635	
⑤	利用者(佐賀駅東:925台)	人	832	816	942	

4 利用者ニーズ・満足度等の把握(実施していない場合は、その理由)

①利用者ニーズ・満足度等の把握実施方法	
○利用者満足度アンケート 実施期間：平成28年12月1日～平成29年度2月28日まで 東駐車場：回答221件 西駐車場：回答252件	
②ニーズ等の把握結果	③把握結果等への対応状況
あなたが駐輪するのに困ったとき、駐車場職員は手助けを申し出ましたか。 東駐輪場 ア はい 201人・イ いいえ 17人・不明 3人 西駐輪場 ア はい 217人・イ いいえ 35人・不明 0人	お客様に目を配り、自主的に手助けをするように指導している。
駐輪場職員のマナーについて 東駐輪場 ①良い 162人②やや良い 33人③普通 26人 ④どちらかといえば悪い 0人 ⑤悪い 0人 西駐輪場 ①良い 134人②やや良い 44人③普通 72人 ④どちらかといえば悪い 2人 ⑤悪い 0人	丁寧な言葉使い等のビジネスマナーの研修を実施している。

5 指定管理料およびその内訳(指定管理者の収入)

(単位:千円)

区分	平成26年度決算	平成27年度決算	平成28年度決算	年度決算	年度決算	
指定管理料						/
うち修繕費						
うち備品費						
うち光熱水費						
摘要(補足説明等)						

6 使用料等の収納状況(市の収入)

(単位:千円)

区分	平成26年度決算	平成27年度決算	平成28年度決算	年度決算	年度決算	
使用料						/
光熱水費等使用者負担金収入						
その他の収入						
合計	0	0	0			
摘要(補足説明等)						

7 指定管理者の自己評価

施設の管理運営については、今年度も適正に管理し効果的に運営することができた。また、11月と1月、2月にビジネスマナー研修を実施したことにより、利用者満足度アンケート調査結果においても年々職員のマナーが上がっており、利用者のサービス向上に努めることができた。今後も定期的に行うことにより、品質の高いサービスを提供できるよう努力していきたい。

8 市による指定管理者の評価

会計管理については、前年度に引き続き、月ごとに収支計算書を市に提出し、市の方で確認を行っている。また月1回程度、指定管理者と佐賀市で情報交換会を実施し情報の共有を図り、予算計画から大幅に変更があった場合も逐一報告を受けている。駐輪場に従事する職員へのビジネスマナーの研修を実施されており、利用者満足度アンケートの結果から分かれるとおり、職員へのマナーの周知は、概ね良好に行われている。また、安全管理体制についてはマニュアル等の整備がなされていないため今後災害時等のマニュアル等も整備していただくようお願いしたい。