

平成29年度 指定管理者モニタリングレポート

施設名	四日市市近鉄四日市駅南自転車等駐車場及び四日市市近鉄四日市駅北自転車等駐車場等施設
所在地	四日市市鶴の森一丁目16番4号及び四日市市安島一丁目1番26号
指定管理者	<p>名称 友輪株式会社</p> <p>代表者 代表取締役 田雑 重信</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、指定管理者へのヒヤ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、次第の通り、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

良好な歩行区間及び景観の確保を図るとともに自転車等利用者の利用の便を確保するための自転車等駐車場と、自動車に過度に頼らず歩いて暮らせるまちの実現や中心市街地の活性化及び観光の促進につながることを目的としたレンタサイクル（貸し出すことを目的として設置する自転車）の両施設を一体的に管理運営することにより、より効果的・効率的な経営を目指しています。

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大変良好です。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、駐輪、レンタサイクル等事業全体で収入は計画を上回り、支出は経費削減できました。支出については、管理費で経費削減に努めており、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

自転車の利用は、市民にとって手軽で自由度の高い交通手段として重要なものであると考えます。自転車等駐車場とレンタサイクルについて、市民の方々に啓発、広報を行い認知度を高めるとともに、利用しやすい身近な施設となるよう対策を図っていきます。また利用料金収納事務の適正処理や経費の無駄の見直しなどを更に行っていきたいと考えています。

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

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。また、自転車等駐車場及びレンタサイクル事業を含めて、利用者数が計画を上回っており、施設としての効用を発揮しているものと思われます。

業務内容

機能性・独創性（事業への具体的な取組み方）

苦情・問題もほとんどなく良好です。駐輪場の受付窓口への電動空気入れを設置したり、電子マネーでの支払いを導入するなど、利用者への利便性を図るよう工夫しています。放置自転車の巡視撤去業務を行う際に駐輪場のチラシを配付したり、ホームページ上で駐輪場やレンタサイクルの紹介をするなど、PR活動を行い利用促進を図っています。

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、現場係員等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。また、管理員に対して、接客・接遇、個人情報取り扱いなどについて研修を行い、日頃の業務内容の向上を図っています。

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。また、外部監査を年1回行うことにより、適正な事務や経理に努めています。

安全性（安全管理、緊急時等の対応）

火災や災害時などに対応する「緊急時マニュアル」を作成し施設に備え付け、従事者に周知徹底しています。また、年に1回、防災訓練を実施しています。

同社が管理する他の施設とともに賠償責任保険、動産総合保険、企業総合保険（休業保険）に加入し備えています。個人情報保護についても研修を行うなどして、管理員に対して意識付けを行っています。

社会性（環境等への配慮）

廃棄物は環境に配慮し適正に処理されていました。不要な照明の消灯や、清掃時の節水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。経理内容については担当部署以外にもチェックを行い管理しています。蛍光灯のLED化を図り、経費削減に努めています。

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監査報告書、貸借対照表、損益計算書については、課題や問題はありませんでした。

その他

障害者雇用に対する取組み

指定管理者である友輪株式会社全体の平成29年度における障害者の雇用率は2.66%で法定雇用率を達成しています。指定管理施設では、障害者雇用の実績はありませんでした。今後も指定管理者に対して、指定管理施設における障害者雇用に向けた取組みを働きかけていきます。

施設概要調査

1. 施設の概要

平成29年度

施設名	四日市市近鉄四日市駅南自転車等駐車場及び四日市市近鉄四日市駅北自転車等駐車場等施設			所管課：都市整備部道路管理課
所在地	四日市市鶴の森一丁目1番4号及び四日市市安島一丁目1番26号			設置年月：平成9年3月
設置目的	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等条例			
施設の概要	設備の概要		南	北
		敷地面積 (㎡)	1,099.52	1,381.11
		延床面積 (㎡)	644.79	485.82
		収容台数 (台)	887	983
	レンタサイクル (台)		74	
事業概要	良好な歩行区間及び景観の確保を図るとともに自転車等利用者の利用の便を確保するための自転車等駐車場と、自動車に過度に頼らず歩いて暮らせるまちの実現や中心市街地の活性化及び観光の促進につなげることを目的としたレンタサイクル(貸し出すことを目的として設置する自転車)の両施設を一体的な管理運営を行う事で、より効果的・効率的経営を目指しています。			

2. 運営状況

項目		実施計画	実施内容 (事業報告書)	計画対比
自転車等駐車場	営業日数	365日	365日	計画通り
	営業時間	24時間	24時間	計画通り
レンタサイクル	営業日数	361日	361日	計画通り
	営業時間	平日、土曜日：午前7時から午後8時まで 日曜、祝休日：午前10時から午後5時まで 休業日は、12月31日から翌年1月3日まで	平日、土曜日：午前7時から午後8時まで 日曜、祝休日：午前10時から午後5時まで 休業日は、12月31日から翌年1月3日まで	計画通り

3. 利用実績

項目		実施計画	実施内容 (事業報告書)	計画対比
延べ利用者数	駐輪場 定期利用	10,160人	10,228人	68人
	駐輪場 一時利用	50,150人	53,561人	3,411人
	レンタサイクル 定期利用	60人	102人	42人
	レンタサイクル 一時利用	17,400人	18,318人	918人

4. 事業収支

(単位:円)

項目	実施計画	実施内容 (事業報告書)	計画対比
利用料金収入	29,500,000	31,638,395	2,138,395
指定管理料	2,950,000	2,950,000	0
収入計	32,450,000	34,588,395	2,138,395
人件費	21,310,000	20,412,057	△ 897,943
管理費	6,016,200	7,110,748	1,094,548
消耗品費	—	—	—
燃料費	—	—	—
印刷製本費	1,000,000	1,316,564	316,564
光熱水費	1,776,200	1,996,280	220,080
修繕料	1,149,000	1,821,326	672,326
通信運搬費	210,000	109,560	△ 100,440
広告料	—	—	—
手数料	95,000	77,075	△ 17,925
保険料	90,000	91,430	1,430
委託料	—	—	—
賃借料	—	—	—
施設維持管理費	660,000	703,080	43,080
廃棄物処理代	90,000	83,160	△ 6,840
放置車撤去料	150,000	0	△ 150,000
レンタサイクル整備費	396,000	549,408	153,408
備品購入費	400,000	362,865	△ 37,135
その他	—	—	—
事業費(ソフト事業費)	—	—	—
一般管理費	5,123,800	5,358,847	235,047
支出計	32,450,000	32,881,652	431,652
収支	0	1,706,743	1,706,743

平成29年 四日市市近鉄四日市駅南自転車等駐車場及び四日市市近鉄四日市駅北自転車等駐車場等施設 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	計画対比	検証・分析等	適否
自転車等駐車場	営業日数	365日	365日	計画通り	当初計画通り実施されました。	適
	営業時間	24時間	24時間	計画通り		
レンタサイクル	営業日数	361日	361日	計画通り	当初計画通り実施されました。	適
	営業時間	平日・土日：7時から20時 日祝日：10時から17時	平日・土日：7時から20時 日祝日：10時から17時	計画通り		

2. 利用実績

項目		実施計画	実施内容	計画対比	検証・分析等	適否
延べ利用者数	駐輪場 定期利用	10,160人	10,228人	68人	利用者数は、駐輪場及びレンタサイクル共に計画値を上回りました。	適
	駐輪場 一時利用	50,150人	53,561人	3,411人		
	レンタサイクル 定期利用	60人	102人	42人		
	レンタサイクル 一時利用	17,400人	18,318人	918人		

3. 事業収支

項目		実施計画	実施内容	計画対比	検証・分析等	適否
利用料金収入		29,500,000円	31,638,395円	2,138,395円	2箇所の自転車等駐車場とレンタサイクルを一体的に、指定管理者が管理運営しています。 駐輪場及びレンタサイクル利用者数は、共に計画を上回りました。	適
指定管理料		2,950,000円	2,950,000円	0円		
収入計		32,450,000円	34,588,395円	2,138,395円		
人件費		21,310,000円	20,412,057円	△ 897,943円	〔勤務体制 現場管理者（責任者）1名、従事者各施設1～3名〕	適
管理費		6,016,200円	7,110,748円	1,094,548円		
消耗品費		—	—	—	人員配置については、通常配置は1～2名・定期契約更新が多い月末月初の夕方は1名増とし、利用者の利便性の確保に努めました。1名増とする日数を計画より減らしたため、人件費は計画を下回りました。 光熱水費、印刷製本費、レンタサイクル整備費などについては計画を上回りましたが、通信費、放置車撤去料、備品購入費などは計画を下回りました。施設内に長期放置自転車が無かったため、放置車撤去料はかかりませんでした。 指定管理者になった初年度のため、初期の設備整備などで修繕費、備品購入費の経費がかかりましたが、人件費や租税公課が計画を下回ったため、全体として計画を下回ることができました。 施設修繕については市と十分協議を行い執行した結果、計画を上回りました。	
燃料費		—	—	—		
印刷製本費		1,000,000円	1,316,564円	316,564円		
光熱水費		1,776,200円	1,996,280円	220,080円		
修繕料		1,149,000円	1,821,326円	672,326円		
通信運搬費		210,000円	109,560円	△ 100,440円		
広告料		—	—	—		
手数料		95,000円	77,075円	△ 17,925円		
保険料		90,000円	91,430円	1,430円		
施設維持管理費		660,000円	703,080円	43,080円		
廃棄物処理代		90,000円	83,160円	△ 6,840円		
放置車撤去料		150,000円	0円	△ 150,000円		
レンタサイクル整備費		396,000円	549,408円	153,408円		
備品購入費		400,000円	362,865円	△ 37,135円		
その他		—	—	—		
事業費（ソフト事業費）		—	—	—		
一般管理費		5,123,800円	5,358,847円	235,047円		
支出計		32,450,000円	32,881,652円	431,652円		
収支		0円	1,706,743円	1,706,743円		

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。平成29年度は、修繕費実績が計画額を上回りました。

平成29年度 四日市市近鉄四日市駅南自転車等駐車場及び四日市市近鉄四日市駅北
自転車等駐車場等施設 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>自転車等駐車場の利用実績は、一時利用者、定期利用者、共に好調で増加しています。レンタサイクルは前年と比べ同程度となっています。地域に密着して認知度が上がってきたことと、放置自転車の巡視撤去業務を行う際に駐輪場のチラシを配付したり、ホームページ上で駐輪場やレンタサイクルの紹介をするなどPR活動を行うことで、利用客が増えていると考えられます。</p>	適					
事業 収支	収入	<p>利用料金収入は、計画を2,138,395円上回り、計画対比で7.2%上回りました。今後も利用促進のPRや利便性の向上に努めて利用者増加を目指していきたいと考えています。</p>	適					
	支出	<p>支出である管理運営費は、利用料金収入と指定管理料を合計した金額の範囲内で行うこととしています。</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> <table style="margin-left: 40px;"> <tr> <td>人件費</td> <td>△897,943円</td> </tr> <tr> <td>管理費</td> <td>1,094,548円</td> </tr> <tr> <td>一般管理費</td> <td>235,047円</td> </tr> </table>	人件費	△897,943円	管理費	1,094,548円	一般管理費	235,047円
人件費	△897,943円							
管理費	1,094,548円							
一般管理費	235,047円							

平成29年 四日市市近鉄四日市駅南自転車等駐車場及び四日市市近鉄四日市駅北自転車等駐車場等施設 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	平成29年4月1日書類提出。仕様書のとおり行われている。	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	関係法令に定められたとおり行われている	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	適切に執行されている	適
		自主事業の計画書・報告書は提出されたか			
		収支予算書・決算書は提出されたか	書類確認	適切に執行されている	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	情報共有が十分なされている	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	現場にて説明を受け確認。適切に実施されている。	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	現場にて説明を受け確認。適切に実施されている。	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	現場にて説明を受け確認。適切に実施されている。	適
		付保している保険を市に通知しているか（更新を含む）			
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	適切に実施されている	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 事故等の報告書が提出されたか	— —	該当なし 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			
		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			
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	適切に実施されている。	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	適切に実施されている。	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	適切に実施されている。	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	適切に実施されている。	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	適切に実施されている。	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	適切に実施されている。	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	適切に実施されている。	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	適切に実施されている。	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	適切に実施されている。	適
	鍵管理	マスターキー等の管理は適切か	現地確認	適切に実施されている。	適
	防災	マニュアルは作成されているか	現地確認	適切に実施されている。	適
植物育成管理業務	樹木管理	剪定時期等は適切か			
	花壇管理	四季の植栽は適切か			
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			
	ホームページ作成	ホームページは更新されているか			
管理システム受付業務	機器管理	研修を実施しているか			
		更新・変更は常になされているか			
		トラブルに対応したか			
<p>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・管理についても適正に実施されています。</p>					

平成29年 四日市市近鉄四日市駅南自転車等駐車場及び四日市市近鉄四日市駅北自転車等駐車場等施設 自主事業の実施状況 チェックシート

項目	実施計画	実施内容	検証・分析等	適否

総合コメント

(自主事業については仕様書における実施予定なし)

平成29年 四日市市近鉄四日市駅南自転車等駐車場及び四日市市近鉄四日市駅北自転車等駐車場等施設 設備・備品の維持管理状況 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	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	月1回連絡調整会議を開催し、責任者と随時打合せを行っている。	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			
		不具合が生じた場合の報告を適切に行っているか			
		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			
修理	修繕工事は適切であったか				
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	書類確認	適切に実施されている	適
		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	—
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	書類確認	適切に実施されている	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	適切に実施されている	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	適切に実施されている	適
	修理	修繕工事は適切であったか	書類確認	適切に実施されている	適
外構施設保守管理	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29年度 四日市市近鉄四日市駅南自転車等駐車場及び四日市市近鉄四日市
駅北自転車等駐車場等施設 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	適切に実施されている	適
	施設利用案内	行事開催案内の時期は適切か			
		ホームページは見易いか			
	受付・対応 業務	担当者の接客態度は良かったか	アンケート確認	適切に実施されている	適
		利用者に対する指導は適切であったか			
		業務従業者は名札を着用しているか	現地確認	適切に実施されている	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				
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	適切に実施されている	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	適切に実施されている	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	適切に実施されている	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	適切に実施されている	適
	警備業務	避難経路には障害物がないか	現場確認	適切に実施されている	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	適切に実施されている	適
		利用に支障をきたすような状況のまま放置さ れているか	現場確認	適切に実施されている	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			
	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	適切に実施されている	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	適切に実施されている	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 れているか	現場確認	適切に実施されている	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「まあ良い」の割合が93%を占めており、係員が親切で笑顔で声をかけてくれるので気持ちがよい、元気がもらえる等の記載も多数あることから、利用者への対応はよいと考えられます。施設の維持管理面では、空気入れの設置や車路の整理整頓等行われており、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。