

令和元年度 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	四日市市鵜の森一丁目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

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ました。支出は利用金収入と指定管理料を合計した収入の範囲内で行っており、全体として適正であると考えます。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、コロナウイルス感染症対策の影響から3月の利用が減少し、利用者数については計画を下回りましたが、施設としての効用は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・問題もなく良好です。電動空気入れの設置、電子マネーでの支払いの導入など、利用者への利便性を図るとともに、照明のLED化やフェンスの修繕など、施設の整備についても積極的に対応しています。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きました。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。

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令和元年度における障害者の雇用率は3.5%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。

施設概要調書

1. 施設の概要

令和元年度

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16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)		73	
事業概要	良好な歩行空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	10,720人	10,830人	110人
	駐輪場 一時利用	57,600人	54,069人	△3,531人
	レンタサイクル 定期利用	100人	63人	△37人
	レンタサイクル 一時利用	18,200人	18,241人	41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	31,500,000	31,696,235	196,235
指定管理料	2,649,691	2,649,691	0
収入計	34,149,691	34,345,926	196,235
人件費	21,950,000	21,237,035	△ 712,965
管理費	6,509,027	5,754,503	△ 754,524
消耗品費	—	—	—
燃料費	—	—	—
印刷製本費	1,009,000	895,496	△ 113,504
光熱水費	2,160,000	1,924,982	△ 235,018
修繕料	912,627	987,291	74,664
通信運搬費	112,000	119,393	7,393
広告料	—	—	—
手数料	101,000	94,109	△ 6,891
保険料	92,000	91,830	△ 170
委託料	—	—	—
賃借料	—	—	—
施設維持管理費	825,600	859,740	34,140
廃棄物処理代	91,800	91,420	△ 380
放置車撤去料	151,000	0	△ 151,000
レンタサイクル整備費	1,009,000	680,394	△ 328,606
備品購入費	45,000	9,848	△ 35,152
その他	—	—	—
事業費(ソフト事業費)	—	—	—
一般管理費	3,510,686	4,650,000	1,139,314
租税公課費	2,179,978	2,233,397	53,419
支出計	34,149,691	33,874,935	△ 274,756
収 支	0	470,991	470,991

令和元年度 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. 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	10,720人	10,830人	110人	利用者数は自転車等駐車場については定期利用が計画を上回りましたが、一時利用についてはコロナウィルス感染症対策の影響から、3月の利用数が大きく前年度を下回りました。レンタサイクルについても定期利用で下回ったため、全体として計画を下回りました。	適
	駐輪場 一時利用	57,600人	54,069人	△ 3,531人		
	レンタサイクル 定期利用	100人	63人	△ 37人		
	レンタサイクル 一時利用	18,200人	18,241人	41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		31,500,000円	31,696,235円	196,235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の利用料金収入は、計画を上回りました。	適
指定管理料		2,649,691円	2,649,691円	0円		
収入計		34,149,691円	34,345,926円	196,235円		
人件費		21,950,000円	21,237,035円	△ 712,965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		6,509,027円	5,754,503円	△ 754,524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。	
燃料費		—	—	—		
印刷製本費		1,009,000円	895,496円	△ 113,504円	修繕料、通信運搬費などについて計画を上回った一方、印刷製本費、光熱水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なかったため、放置車撤去料はかかりませんでした。	
光熱水費		2,160,000円	1,924,982円	△ 235,018円		
修繕料		912,627円	987,291円	74,664円	一般管理費は、駐輪場の運用にあたっての支店関係者の人件費分担額や必要経費分担額を見直した結果増加しました。	
通信運搬費		112,000円	119,393円	7,393円		
広告料		—	—	—	管理経費の削減に努め、備品購入費なども計画を下回りましたが、レンタサイクルの整備には経費がかかる傾向にあります。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。	
手数料		101,000円	94,109円	△ 6,891円		
保険料		92,000円	91,830円	△ 170円		
施設維持管理費		825,600円	859,740円	34,140円		
廃棄物処理代		91,800円	91,420円	△ 380円		
放置車撤去料		151,000円	0円	△ 151,000円		
レンタサイクル整備費		1,009,000円	680,394円	△ 328,606円		
備品購入費		45,000円	9,848円	△ 35,152円		
その他		—	—	—		
事業費（ソフト事業費）		—	—	—		
一般管理費		3,510,686円	4,650,000円	1,139,314円		
租税公課費		2,179,978円	2,233,397円	53,419円		
支出計		34,149,691円	33,874,935円	△ 274,756円		
収支		0円	470,991円	470,991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。令和元年度は、修繕費実績が計画額を上回りました。

令和元年度 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>自転車等駐車場については定期利用は好調で計画を上回りました。一時利用についてはコロナウイルス感染症対策の影響から、3月の利用数が大きく前年度を下回った結果、計画に対して下回りました。レンタサイクルについては自転車等駐車場とは逆に一時利用が計画を上回り、定期利用で伸び悩んでいます。その結果全体としては計画を3.9%下回りました。前年度に引き続き、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、利用者の増加に努めています。</p>	適
事業 収支	収入	<p>利用料金収入は、計画を196,235円上回り、計画対比で0.6%の増となりました。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>管理運営費については、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>人件費、管理費で計画を下回っており、収入の範囲内で実施できています。</p>	適

令和元年度 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 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	書面に提出されている	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	—	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	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				
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	書類確認	適切に実施されている	適	
管理システム受付業務	機器管理	研修を実施しているか				
	システム管理	更新・変更は常になされているか				
		トラブルに対応したか				

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・管理等についても適正に実施されています。

令和元年度 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 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)

令和元年度 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 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	現地確認	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	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	—
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	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	現地確認	適切に実施されている	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	現地確認	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			
		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			

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。

令和元年度 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	ホームページ確認	適切に作成されている	適
	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			
		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			
		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ないか	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、全体について「良い」と「まあ良い」の割合が91%を占めており、特に管理員の対応については「良い」と「まあ良い」の割合が95%を占めるなど、利用者の満足度が高い結果となっています。施設の維持管理面では、照明のLED化など積極的な整備に努めており、車路の整理整頓、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。