

## (25) 令和5年度 指定管理者モニタリングレポート

<b>施設名</b>	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			
<b>所在地</b>	南：四日市市鶴の森一丁目16番4号 北：四日市市安島一丁目1番26号		設置年月：平成9年3月	
<b>指定管理者</b>	<b>名称</b> 友輪株式会社 <b>代表者</b> 代表取締役 松本 功弘 <b>住所</b> 東京都中央区八丁堀3丁目14番4号			
<b>担当部課 (問合せ先)</b>	都市整備部 道路管理課 TEL：059-354-8154                      E-mail：dourokanri@city.yokkaichi.mie.jp			
<b>設置目的</b>	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、自転車等駐車場（以下「駐輪場」という。）を設置する。また、自転車を近距離公共交通機関の1つとして市民及び本市を訪れる者の利用に供するため、レンタサイクルポートにレンタサイクルを設置する。			
<b>設置の根拠 (法令、条例等)</b>	四日市市自転車等駐車場等条例			
<b>施設の概要</b>	敷地面積(m <sup>2</sup> )	南：1,099.52 北：1,381.11	延床面積(m <sup>2</sup> )	南：644.79 北：485.82
	設備の概要	<ul style="list-style-type: none"> <li>●近鉄四日市駅南 構造：鉄筋コンクリート造 階数：2階建 附属設備：管理室、階段 収容台数：自転車500台(2階を除く)、原動機付自転車等50台</li> <li>●近鉄四日市駅北 構造：鉄骨造 階数：地下1階地上2階建 附属設備：管理室、階段 収容台数：自転車852台、原動機付自転車等131台</li> <li>●レンタサイクル (1)レンタサイクルポート近鉄四日市駅(北駐輪場内)48台 (2)レンタサイクルポートJR(JR四日市駅内)31台</li> </ul>		
	事業概要	有料 1. 自転車等駐車場 2. レンタサイクル		

**■ モニタリングの総合コメント**

業務の履行状況については、近鉄四日市駅周辺の自転車等の放置を防止することで、通行機能の確保及び市民の安全を図り、また、良好な都市環境を保持すること及び自転車等の利用者の利便性の向上を図るという設置目的に沿った管理運営が行われていました。

広報よっかいち等で駐輪場及びレンタサイクルの啓発を行いました。利用台数及び利用料金収入は、計画比減となりました。

サービスの質については、日頃から管理員による丁寧な声かけや清掃の徹底を心掛けていることもあり、利用者アンケートは、概ね良好な回答が得られていました。

サービスの継続性・安定性については、事業収支は赤字となりましたが、駐輪場及びレンタサイクルの利用に支障を来すことなく、サービスを提供できていました。今後の指定管理業務に影響を来すことがないように、財務状況を注視していきます。

以上のことから、総合的に判断して良好であると評価します。

**■ 今後の業務改善に向けた考え方**

南駐輪場におけるバイクの駐輪台数が増加していることから、需要に対応できる駐輪スペースの確保を行うとともに、レンタサイクルの利用促進につなげるため、レンタサイクルポート近鉄四日市駅とレンタサイクルポートJR四日市駅両方への返却を可能とする取組を指定管理者と連携していきます。

また、自転車等を利用する近鉄四日市駅周辺への来街者及びそこを拠点とする利用者に対し、自転車等駐車場及びレンタサイクルの利用について、指定管理者のホームページや広報よっかいちを活用して周知を行い、一人でも多くの方の利用を促進していきます。

## 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

公の施設であることを常に念頭に置いて、四日市市自転車等駐車場等条例、同施行規則、仕様書、その他条例・規則、管理運営の基本方針を遵守しています。特定の人を優遇せず、平等かつ公平な利用機会を確保しています。

### 業務内容

#### 責任性・実行性（施設の運営体制や組織）

現場管理者又は現場管理代行者、従事者を配置し、指揮系統図を事務所に貼付し、責任分担を明確にしています。また、従事者が不在となる夜間における利用者からの問い合わせについては、統括責任者又は地区責任者、コールセンターによるサポート体制が構築されており、すみやかに対応しています。

令和5年10月20日、四日市市総合会館で管理員研修を実施しました。第一部では、雇用契約と服務規程、防災・災害時の対応など、第二部では、外部講師が接客・接遇、苦情処理の初期対応などについて講義を行いました。

#### 機能性・独創性（事業への具体的な取組み方）

施設の利用促進を目的に、駐輪場のチラシを市内高校等へ配付しています。  
利用者の利便性向上を目的に、一時利用の電子マネーによる支払、自動空気入れの貸出、南駐輪場において50cc超のバイクの受入れを行っています。  
レンタサイクルの利用増を目的に、レンタサイクルポート近鉄とレンタサイクルポートJRにおけるレンタサイクルの相互利用を行っています。また、自転車ヘルメットの無料貸し出しを希望者に行っています。  
いずれの取組についても、利用者からは好評です。

#### 明瞭性・規律性（適正な事務や経理）

四日市市自転車等駐車場等条例、施行規則、施設管理業務仕様書に基づき、管理員が日報（利用者数、利用料）により現金を確認した後、耐火金庫で厳重に保管しています。金銭確認については、二重チェックを行い不正行為が起らないよう徹底しています。

定期利用のステッカー及び一時利用券は、鍵のかかる場所に保管しています。

利用料金収入は、各種支払いとは別の口座で管理しています。

#### 安全性（安全管理、緊急時等の対応）

日常点検項目一覧表に基づき設備等の点検を行い、利用者の安全確保に努めています。  
事故や災害発生時には、迅速かつ適切な対応を行う必要があるため、緊急連絡体制と行動を定めた緊急時連絡マニュアルを管理室内の見やすい場所に掲示しています。また、災害対策マニュアルの配備及び火災を想定した消防訓練が行われました。  
加えて、巡回マニュアルを基に定期的に施設内の巡回を行い、不審者や不審物の確認を行っています。

#### 社会性（環境、障害者等への配慮）

省エネ及び環境対策として、節約チェックシート及び節約マニュアルに基づき、不要な照明の消灯や節水を行い、環境負荷の低減に努めています。  
障害者等への対応として、利用補助や筆談の案内、障害者・子どもを乗せた利用者の優先ゾーンを提供しています。

### 事業収支

#### 経済性

駐輪場及びレンタサイクルの利用啓発に努めましたが、利用料金収入は計画を下回りました。  
支出は、AEDをリースするのではなく、購入したほうが優位であるとの判断から、備品購入費が増となりましたが、電気料金の政府補助及び租税公課費が減であったため、全体の計画を下回りました。

#### 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、財務状況を確認したところ、2期連続赤字でしたが、前年度と比べ、赤字幅は縮小しています。指定管理期間中の継続的かつ安定的なサービス提供に問題はないレベルであると判断していますが、引き続き、財務状況を注視していきます。

### その他

#### 障害者雇用に対する取組み

前年度に比べ障害者の雇用は2名減となったため、実雇用率は1.03%となり、法定雇用率2.3%を下回りました。障害者の雇用の確保に向けて取り組むよう働きかけていきます。

令和5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  
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	0日	計画通り	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	0日	計画通り	適
	営業時間	平日・土曜 7時から20時 日、祝休日 10時から17時	平日・土曜 7時から20時 日、祝休日 10時から17時	計画通り		
委託・提案事業開催数		-	-	-	-	-
自主事業開催数		-	-	-	-	-

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 台数	定期利用台数（駐輪場）	8,950台	8,852台	△ 98台	駐輪場の定期利用及び一時利用、レンタサイクルの一時利用の延べ利用者数は、通学者及び通勤客の利用が減ったため、計画を下回りました。レンタサイクルの定期利用の延べ利用者数は、通学者及び通勤客の利用が増ったため、計画を上回りました。	適
	一時利用台数（駐輪場）	42,700台	39,723台	△ 2,977台		
	定期利用台数（レンタサイクル）	120台	134台	14台		
	一時利用台数（レンタサイクル）	19,000台	17,296台	△ 1,704台		
	委託・提案事業参加者数	-	-	-		
	自主事業参加者数	-	-	-		
平均利用台数 （台/日）	駐輪場	863台	846台	△ 17台		
	レンタサイクル	63台	59台	△ 4台		
平均稼働率 （%）	駐輪場	-	-	-		
	レンタサイクル	-	-	-		

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
収 入	利用料金収入	27,189,000	26,514,785	△ 674,215	利用料金収入は、駐輪場(定期・一時)及びレンタサイクル(一時)の利用台数が減少したため、計画を下回りました。	適
	指定管理料	5,174,000	5,174,000	0		
	委託・提案事業	-	-	-		
	自主事業からの繰入金	-	-	-		
	計	32,363,000	31,688,785	△ 674,215		
支 出	人件費	21,894,700	21,507,911	△ 386,789	【勤務体制：通常配置は1～2名、月末月初の夕方1名増】 ・人件費は、制服費の購入減・有給休暇取得が想定より少なく、補充人員に係る人件費が減であったため、計画を下回りました。 ・印刷製本費は、一時利用券の印刷枚数(R6年度分も含め発注したほうが、1枚あたりの単価が安い)が増ったため、計画を上回りました。 ・光熱水費の水道料金は計画どおりであるが、電気料金については、政府補助があったため、計画を下回りました。 ・施設維持管理費は、AEDのリース契約を中止(購入)したため、計画を下回りました。 ・レンタサイクル整備費は、レンタサイクル自転車のタイヤなどの消耗部品劣化による修理が増ったため、計画を上回りました。 ・備品購入費は、プリンターの故障による買替や、これまでリース契約していたAEDを新規購入したため、計画を上回りました。 ・租税公課費は、利用料金収入が減ったため、計画を下回りました。	適 (条)
	管理費	5,940,000	5,823,274	△ 116,726		
	消耗品費	0	654	654		
	燃料費	-	-	-		
	印刷製本費	650,000	727,533	77,533		
	光熱水費	2,200,000	1,573,282	△ 626,718		
	修繕料	984,000	984,092	92		
	通信運搬費	125,000	130,565	5,565		
	広告料	-	-	-		
	手数料	105,000	105,036	36		
	保険料	105,000	99,890	△ 5,110		
	委託料	170,000	169,400	△ 600		
	賃借料	-	-	-		
	施設維持管理費	858,000	748,000	△ 110,000		
	廃棄物処理代	93,000	92,400	△ 600		
	レンタサイクル整備費	650,000	775,645	125,645		
	備品購入費	0	416,777	416,777		
その他	-	-	-			
委託・提案事業費	-	-	-			
一般管理費	2,854,000	2,854,000	0			
租税公課費	2,370,100	2,154,314	△ 215,786			
計	33,058,800	32,339,499	△ 719,301			
収 支		△ 695,800	△ 650,714	45,086		
自主 事業	収 入	-	-	-	自主事業なし	-
	支 出	-	-	-		
	収 支	-	-	-		

総合コメント  
駐輪場及びレンタサイクルについて、広報よっかいち等で啓発を行いました。利用台数及び利用料金収入は、計画を下回りました。昨年度に続き、利用者数は回復しませんでしたので、今後、利用者増に向けた新たな方策を指定管理者と協議していきます。レンタサイクル利用者の安全を確保するために必要であった自転車の修理費や、指定管理期間中の経費を軽減することを目的にAEDを購入したことにより事業収支は赤字となりました。

令和5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  
 運営状況 チェックシート

項目		事業分析	適否判断
利用実績		<p>広報誌等で駐輪場やレンタサイクルの啓発を行うとともに、着実に業務を履行し、利用者の獲得に努めましたが、駐輪場及びレンタサイクルの利用台数、平均利用人数、平均稼働率は、計画を下回りました。</p>	適
事業 収支	収入	<p>駐輪場及びレンタサイクルの利用台数が減少したため、利用料金収入は、計画に対し、674,215円の減となりました。                      南駐輪場におけるバイクの駐輪台数が増加していますので、1台でも多く駐輪できるようにするためのスペースの確保を指定管理者と調整していきます。</p>	適
	支出	<p>支出は、計画に対し、719,301円の減となりました。                      計画を上回った費目のうち、長期的な削減効果を見込んで増となったものについては、問題ないと判断しています。                      計画段階において、事業収支が赤字となっていることから、収入とのバランスを考慮した積算を正確にするよう指定管理者と協議していきます。</p>	適 (条)

令和5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	随時現地確認	体制が明確になっている	適
	法令等の遵守	法令等で定められた書類を提出したか	R6.4.19 書類確認	提出された	適
	報告書等の提出	各業務計画書・報告書は提出されたか	R5.3.22、R6.4.19 書類確認	提出された	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	R5.3.22、R6.4.19 書類確認	提出された	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	月1回会議、電話、メール	十分に連携がなされている	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	R6.3.29 支店長立ち合い現地確認	整備、保管されている	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	支店長立ち合い現地確認	整備、保管されている	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）	支店長立ち合い現地確認	整備、保管されている	適
		付保している保険を市に通知しているか（更新を含む）	書類確認	通知している	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	支店長立ち合い現地確認	整備、保管されている	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	支店長電話確認	大雨が予測される際は速やかに電話連絡をし、対応を協議している	—	
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	支店長立ち合い現地確認	行われている	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	支店長立ち合い現地確認	整備、保管されている	適
	点検・保守	点検・保守は確実に実行されているか	随時書類確認	行われている	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		随時書類確認	有資格者の業者により実施されている	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	支店長立ち合い現地確認	整備、保管されている	適
	点検・保守	点検・保守は確実に実行されているか	支店長立ち合い現地確認	行われている	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	支店長立ち合い現地確認	行われている	適
清掃業務	清掃	清掃は確実に実行されているか	随時現地確認	行われている	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	支店長立ち合い現地確認	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	支店長立ち合い現地確認	作成している	適
	鍵管理	マスターキー等の管理は適切か	支店長立ち合い現地確認	適切である	適
	防災	マニュアルは作成されているか	支店長立ち合い現地確認	作成されている	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	随時ホームページ確認	更新されている	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

各種報告書の提出、各種管理記録簿の整理、各種保守管理、清掃業務、安全管理は仕様書どおり行われていました。各種説明書やマニュアルが整備されていました。

令和5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  
事業の実施状況 チェックシート

事業区分	通し番号	項目	実施計画	実施内容	検証・分析等	適否
		該当なし				

総合コメント  
該当なし

令和5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  
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	月1回会議、電話、メール	連絡がなされている	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	随時現地確認	整備、保管されている	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	月1回会議、電話	速やかに修繕等を行っている	適
		不具合が生じた場合の報告を適切に行っているか	月1回会議、電話	報告を行っている	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	月1回会議、電話	速やかに報告している	適
	修理	修繕工事は適切であったか	都度現地確認	適切な修繕工事であった	適
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	月報書類確認	速やかに修繕等を行っている	適
		不具合が生じた場合の報告を適切に行っているか	月1回会議、電話	適切な報告を行っている	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	月1回会議、電話	速やかに報告している	適
	修理	修繕工事は適切であったか	都度現地確認	適切な修繕工事であった	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	月報書類確認	速やかに修繕等を行っている	適
		不具合が生じた場合の報告を適切に行っているか	月報書類確認	適切に報告を行っている	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	月報書類確認	速やかに報告している	適
	修理	修繕工事は適切であったか	—	—	—
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	現地確認	点検によって異常が認められなかった	—
		不具合が生じた場合の報告を適切に行っているか	現地確認	不具合が生じなかった	—
		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	現地確認	修理、更新が不要であった	—
	修理	修繕工事は適切であったか	—	—	—

総合コメント

建築物、設備、備品に係る点検の際に不良箇所（防犯カメラ、蛍光灯ランプ、自動空気入れ）を発見した場合には、利用に支障を来すことがないよう、速やかに専門業者に修繕等の工事を依頼しました。

令和5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  
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
運營業務	使用許可、利用料金の徴収	スムーズに予約できたか	随時現地確認	スムーズに駐輪場の定期利用の予約ができた	適
		許可証は速やかに発行されたか	随時現地確認	速やかに駐輪場の一時利用許可書及びレンタサイクル利用許可書が発行された	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	随時ホームページ確認	利用車種や料金など案内がシンプルで見易い	適
	受付・対応業務	担当者の接客態度は良かったか	随時現地確認	良かった	適
		利用者に対する指導は適切であったか	随時現地確認	適切であった	適
		業務従業者は名札を着用しているか	随時現地確認	着用している	適
運營業務	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	随時現地確認	放置されていない	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	随時現地確認	放置されていない	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	—	—	—
		全体的（駐車場を含）に、見た目が清潔に保たれているか	随時現地確認	清潔に保たれている	適
	安全管理業務	避難経路には障害物がないか	随時現地確認	障害物なし	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	随時現地確認	利用者が安全に利用することができる状態	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	随時現地確認	利用に支障を来す状況なし	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	随時現地確認	なっていた	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	随時現地及び書類確認	分別が行われている	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	随時現地確認	放置されていない	適	

総合コメント

利用者アンケートによると、施設について92%が「良い、まあ良い」と回答しました。日頃から管理員は丁寧な声かけや清掃の徹底を心掛けており、管理員について93%が「良い、まあ良い」、清掃について90%が「良い、まあ良い」の評価につながりました。  
利用者からの器具の改善を求める意見についても速やかに市に報告し、対応を協議しました。