

◇ 令和5年度 指定管理者事業評価書

施設名	草津駅西口第2・西口第3・西口第5自転車駐車場			指定管理料	利用料金	支出	経理の状況	施設運営の方針
施設所管課	都市計画部	交通政策課	初年度	24,641,828円		24,641,828円	指定管理料の中で、適正な予算執行が行われていた。	市民の自転車等の利用促進および市民サービスの向上
施設HPアドレス	www.city.kusatsu.shiga.jp		2年目					
指定管理者名	シダックス大新東ヒューマンサービス株式会社		3年目					
指定期間	令和5年7月1日 ~ 令和7年3月31日		4年目					
評価対象期間	令和5年7月1日 ~ 令和6年3月31日		5年目					

●総合評価の基準		
5	☆☆☆☆☆	☆の総合点数に対する評価点の合計の割合が90%以上
4	☆☆☆☆	☆の総合点数に対する評価点の合計の割合が70%~89%
3	☆☆☆	☆の総合点数に対する評価点の合計の割合が50%~69%
2	☆☆	☆の総合点数に対する評価点の合計の割合が30%~49%
1	☆	☆の総合点数に対する評価点の合計の割合が29%以下

○その他の項目	
公募・非公募の別	公募
使用料・利用料金制の別	使用料
指定管理者による運営開始日	平成18年4月1日(西口第2) 令和3年4月1日(西口第3) 令和4年7月1日(西口第5)
施設の供用開始日	平成9年4月1日(西口第2) 平成31年4月1日(西口第3) 令和4年7月1日(西口第5)
指定管理導入前の運営形態	包括的委託

◆総括評価を概括した総合評価の所見(成果・改善等)

●指定管理者の総合自己評価…	☆☆☆☆	●市(施設所管課)の総合評価…	☆☆☆
年度の管理・運営に係る事業目標(年度当初に記入)		事業目標および管理・運営に対する評価(事業年度終了後記入)	
第2駐輪場定期利用者購入待ちのお客様を第5への周知・誘導。 出入口の安全確保およびお客様誘導の徹底。 第3の巡回徹底及び駐輪場往復時のゴミ拾いに伴う地域の清掃活動の実施。		西口自転車駐車場が建替工事のため閉鎖となり、代替駐車場である西口第5自転車駐車場へと移行させる必要がある中で、利用者が混乱しないように地図等のチラシを駆使して適切に案内されていた。 また、従業員が判別しやすくなるようなベストの着用や空気入れの設置など、利用者サービスが向上するような取り組みが積極的に行われていた。	
事業目標および管理・運営に対する自己評価(事業年度終了後記入)		公募・非公募、使用料・利用料金制の導入についての効果の検証	
7月より受託し、第5駐輪場の所在が分からないお客様が多数いたが地図を駆使しご案内を実施。 第2の運営に関して購入待機のお客様が多数おり、第5を促進するも280件と増加した。 従業員は赤いベストを着ることでお客様より「スタッフがわかりやすい」「話しかけやすい」等のお声があり従業員からも気軽に話しかけ、困っている方へ寄り添うことができた。 電動空気入れも導入しお客様より高評価をいただく。		(公募について) 公の施設の管理に民間事業者のノウハウを活用することで、多様化する市民のニーズにより効果的、効率的に対応でき、市民サービスを向上させるとともに、売上増加が図れた。 (使用料金制について) 使用料金制は、利用料金制とは異なり、施設の収入が市の歳入となる制度であり、限られた指定管理料の中で民間事業者のノウハウを取り入れながら、市の歳入を確保できた。	

◇施設に係る主な指定管理業務	
一時駐車利用の金銭授受及び誘導	
定期駐車利用の金銭授受及び定期シール・駐車場所の説明	
施設の巡回及び清掃	

◆評価基準	
☆☆☆☆☆	仕様書・協定書等の基準を遵守し、その水準よりもはるかに優れた内容である
☆☆☆☆	仕様書・協定書等の基準を遵守し、その水準よりも優れた内容である
☆☆☆	仕様書・協定書等の基準を遵守し、概ねその水準に沿った内容である
☆☆	仕様書・協定書等の基準は遵守し、若干の改善が必要な内容である
☆	仕様書・協定書等の基準を遵守しておらず、改善が必要な内容である

※必要に応じて評価項目欄を追加してください。

施設の管理運営に関する業務（仕様書P2）				
評価項目1	指定管理者の自己評価		市（施設所管課）の評価	
	上半期評価	接客研修・個人情報研修を行い、接客マナーを習得。お客様にとってより良い施設となるよう統括責任者含めリーダーとは定期的なMTを実施し業務遂行した。	上半期評価	従業員に対して研修を十分に行い、接客マナーの向上が図られていた。また、定期的なミーティングによって、従業員間で情報の共有化がされており、利用者サービスの向上が図られていた。
	☆☆☆		☆☆☆	
	下半期評価	第5の管理事務所が暴風により定期販売に影響することから、支柱に風よけシートを設置し対応した。また融雪剤も準備し、積雪時の転倒予防も行った。	下半期評価	新設の施設に対して、より利用者が使いやすくなるような対策を検討し、実行されていた。
	☆☆☆		☆☆☆	

施設および設備の保守点検、修繕業務（仕様書P2）				
評価項目2	指定管理者の自己評価		市（施設所管課）の評価	
	上半期評価	定期巡回を統括責任者で行うことで事前に修理が必要な箇所を把握。壁のポスターはがれ等簡易的なものは即日対応した	上半期評価	施設内の日常的な点検を行うことで、施設の安全性を常に保ち、施設の長寿命化に寄与していた。
	☆☆☆		☆☆☆	
	下半期評価	定期的なラックの総点検を行い不備項目の確認を実施。動きが悪いものに関しては微修繕し対応した	下半期評価	定期的なラックの点検を行うことで、利用者がケガすることなく安全に施設を利用することができた。
	☆☆☆		☆☆☆	

指定事業の実施に関すること（仕様書P2）				
評価項目3	指定管理者の自己評価		市（施設所管課）の評価	
	上半期評価	危機管理に対して「緊急連絡網」の設置・共有し報告経路を可視化した。また消火器の位置も確認し使い方の把握も行った。	上半期評価	緊急時の対応について、従業員間で事前に情報共有を行い、施設の安全管理が適切に行われた。
	☆☆☆		☆☆☆	
	下半期評価	お客様のご意見をオンラインで手元に頂けるよう、専用メールをQR表示し施設内に貼付した。御礼の言葉および定期購入方法の不明点を受信し対応した。	下半期評価	利用者の声を常に聞くことができるような取り組みを行い、施設の利便性向上に努められていた。
	☆☆☆		☆☆☆	

自主事業の実施に関すること（仕様書P4）				
評価項目4	指定管理者の自己評価		市（施設所管課）の評価	
	上半期評価	電動空気入れの導入を行いお客様の満足度向上を図った。	上半期評価	電動空気入れを導入することで、利用者サービスの向上が図られていた。
	☆☆☆		☆☆☆	
	下半期評価	傘のレンタルを行い雨天や積雪時に対応。またタオルも施設内で準備し対応した。	下半期評価	傘やタオルのレンタルを行うことで、利用者サービスの向上が図られていた。
	☆☆☆		☆☆☆	