

## ◇ 令和6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ました。	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	<a href="http://www.city.kusatsu.shiga.jp">www.city.kusatsu.shiga.jp</a>		2年目	32,937,028円		35,490,503円	適切な管理運営のための人員増加や必要な印刷を行ったところ、支出が収入を上回りました。	市民の自転車等の利用促進および市民サービスの向上
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6年4月1日～令和7年3月31日		5年目					

### ●総合評価の基準

5	☆☆☆☆☆	☆の総合計数に対する評価点の合計の割合が90%以上
4	☆☆☆☆	☆の総合計数に対する評価点の合計の割合が70%～89%
3	☆☆☆	☆の総合計数に対する評価点の合計の割合が50%～69%
2	☆☆	☆の総合計数に対する評価点の合計の割合が30%～49%
1	☆	☆の総合計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…	★★★
<b>年度の管理・運営に係る事業目標(年度当初に記入)</b>		<b>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)</b>	
西口第2自転車駐車場定期利用者購入待ちのお客様を西口第5自転車駐車場へ周知・誘導を継続します。 出入口の安全確保およびお客様誘導の徹底します。コーンも活用し場内スピード緩和も実施します。 西口第3自転車駐車場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を継続実施します。		建替工事に伴い西口自転車駐車場が閉鎖され、代替となる西口第5自転車駐車場へ利用者を円滑に誘導する必要があったため、地図などを掲載したチラシを活用して混乱を防ぐ案内が実施されました。また、従業員がすぐに識別できるよう専用ベストの着用や空気入れの設置など、利用者サービス向上を目指した取り組みが積極的に行われていました。	
<b>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)</b>		<b>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</b>	
第5駐車場の受託から9ヵ月経つものの所在が分からぬお客様が多数いました。 第2駐車場からのご案内は地図を活用しご案内を実施しました。 第2駐車場の運営に関して購入待機のお客様は継続し増加傾向にあり。第3・第5駐車場へのおすすめをするも待機するお客様が多くみられました。		(公募について) 施設管理に関して、高い管理技術と専門的知識、経済的運営を行う管理者を求めるため公募による選定としました。 公の施設管理に民間の経験と知見を活用することで、市民の多様化するニーズに一層効果的かつ効率的に対応でき、市民サービスの質向上とともに、売上の増加も実現しました。  (使用料金制について) 使用料金制は、通常の利用料金制と異なり、施設の収入が直接市の歳入となる仕組みです。限られた指定管理料の枠内で民間事業者のノウハウを効果的に取り入れることにより、市の歳入を着実に確保することができました。	

◇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 ★★★★★ 接遇研修・個人情報研修を行い、接客マナーを習得しました。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ました。	上半期評価 ★★★ 従業員に対して十分な研修が実施され、接客マナーの向上が着実に推進されました。また、定期的なミーティングを通じて従業員間の情報共有が徹底され、利用者サービスの改善にも貢献していました。	下半期評価 ★★★ 西口第5自転車駐車場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ました。また融雪剤も準備し、積雪時の転倒予防も行いました。
	下半期評価 ★★★★★ ★★★★★	下半期評価 ★★★ 上半期の対応に加えて、定期的なラックの総点検を行った結果、利用者の利便性向上に繋がりました。	

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と行うことで事前に修理が必要な個所を把握しました。壁のポスターはがれ等簡易的なものは即日対応しました。	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することができました。	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しました。動きが悪いものに関しては微修繕し対応しました。
	下半期評価 ★★★★★ ★★★★★	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ます。	

指定事業の実施に関する事（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いました。専用iPhoneを貸与し上長との連絡もスムーズに行い、お客様対応も円滑に行えました。	上半期評価 ★★★ 緊急時の対応について、従業員間での情報共有の徹底やiPhoneを導入しスマートな連絡体制を構築するなど、施設の安全管理が適切に行われていました。	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ました。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ました。アンケートも実施しました。
	下半期評価 ★★★★★ ★★★★★	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きました。	

指定事業の実施に関する事（仕様書P2）			
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 ★★★★★ 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ました。	上半期評価 ★★★ 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ました。	下半期評価 ★★★ 引き続き、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ました。
	下半期評価 ★★★★★ ★★★★★	下半期評価 ★★★ 引き続き、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ました。	