

指定管理施設の管理運営状況にかかる評価表

【 令和3年度分 】

施設名	出雲市駅駐車場駐輪場	施設所管課	交通政策課
指定管理者	出雲ターミナル（株）	指定管理期間	令和4年04月01日 から 令和8年03月31日 まで

1. 総合評価

市	<p>【優れていると評価した点】</p> <p>出雲ターミナル(株)は、平成18年度から市営駐車場・駐輪場の指定管理を務めてきた実績があり、これまでも機器トラブル等にも迅速に対応し、利用者の快適な施設利用を目指しサービスを提供している。同社が運営する「アトネスいずも」店内及び公共通路での利用促進の放送や、駐車場・駐輪場案内の掲示により、利用促進や利便性向上が図られている。</p>
	<p>【改善すべき点】</p> <p>本施設については、供用を開始してから約20年が経過しており、経年劣化による施設の破損や故障が目立ち始めてきている。駐車場についても、サービスの低下を招かないように、今後も修繕や設備更新を計画的に行っていく必要がある。</p>
指定管理者	<p>【優れていると評価した点】</p> <p>常に公営駐車・駐輪場である事の意識を職員に持たせ、接客・応対、安全・安心な施設運営を行っている。問題点等については、市担当課との連絡を密にし、改善等に取り組んでいる。管理経費についても自助努力による節減に努めている。コロナ禍の中においては、施設の消毒やアルコール消毒液の設置など、時流に必要な対応も即時行っている。</p>
	<p>【改善すべき点】</p> <p>駐車・駐輪場ができてから既に20年あまりを迎え、適宜更新はなされているものの駐車場機器類の老朽化によるトラブルや駐輪場施設(照明等)の老朽化が目立ってきている。こうした施設の更新や照明のLED化による光熱費削減が必要と思われる。今後の駐車場・駐輪場の料金の支払い方法については、キャッシュレス化の検討が必要な時期とも考えているが、その方法等については駐輪場職員の高齢化により現場対応の難しさも感じている。ペーパレス化も必要と考えるが、前述と同様の理由により難しさを感じている。</p>

2. 施設利用について

総括	<p>近隣に同種の民間駐車場の新規開設が続いているが、目立った影響はない。無料駐車についても、周辺公共施設・店舗利用者の駐車場としても利用されており、駅への送迎など短時間利用も含め、近年は利用者数が増加傾向にあった。しかし、R2にはコロナ禍の影響により利用者数が減少した。R3では回復傾向にあった。</p>
----	---

(1) 収支状況の推移（自主事業を含む）

(単位：千円)

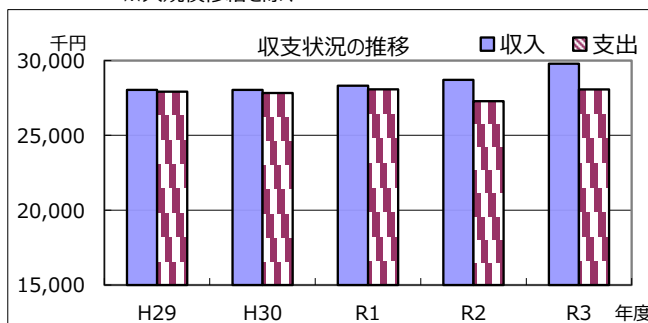
施設の収支	項目	H29	H30	R1	R2	R3
	収入		28,037	28,037	28,322	28,711
	うち指定管理料	28,037	28,037	28,322	28,711	29,789
	うち利用料	0	0	0	0	0
	その他	0	0	0	0	0
支出		27,921	27,832	28,077	27,285	28,071
差引		116	205	245	1,426	1,718

<上記以外の市の収入、支出>

(単位：千円)

市の収支	項目	H29	H30	R1	R2	R3
	収入（使用料ほか）		61,237	61,746	60,350	33,469
支出		2,495	2,241	3,849	5,210	2,280
	うち修繕費	498	255	2,228	1,224	1,094

※大規模修繕を除く



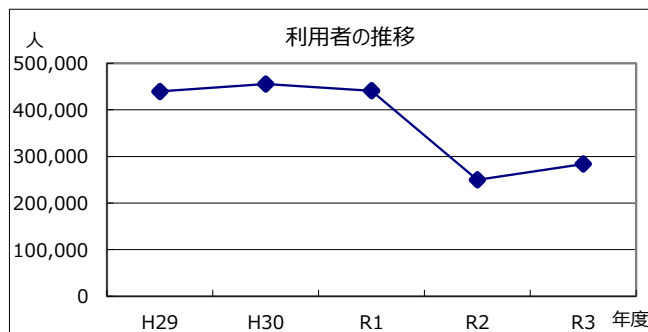
収入増・コスト削減に関する取り組み

- ・駐車場利用案内や案内図の市ホームページへの掲載を通じたPRと、良好な施設運営維持や顧客サービス向上を通じた収入増への取組を実施。
- ・駐車場・駐輪場機器で使用するレゴール等の消耗品の大量購入によるコスト削減。
- ・遮断機バ-等の備品の低価格購入、照明のLED化によるコスト削減。

(2) 利用者の推移

(単位：人・台)

利用者	H29	H30	R1	R2	R3
	439,421	455,535	440,911	249,854	284,064



利用者の増に向けた取り組み・利用の動向

これまで、駐車場の利用案内図等を市のホームページに掲載し利用者へ周知を行ったり、駐車場利用看板等も改善を行ったりと利用者増に向けた取組を行ってきた。また、駐輪場の定期利用についても学校に赴き、説明を行ってきた。上記取組の効果もあり利用者は近年は増加傾向にあったが、コロナ禍の影響により令和2年度は利用者数が大きく落ち込んだ。令和3年度は回復傾向にあった。

(3) 利用者アンケート

アンケートの実施状況

通年をとおして東西駐輪場にアンケート箱を設置し、回答や意見を業務改善につなげるよう心がけている。アンケートの取得数を増やす方策が必要。

回答数	職員の対応・マナー・説明、施設管理・サービス	主な意見	
28件	①非常に良い	7件 25.0%	・電子マネー、ETCのようなシステムを導入してほしい ・職員によるが対応を改善してほしい ・日陰のスペースがほしい ・定期料金が高い ・駐輪場の開設時間を長くしてほしい ※施設改修、料金設定は市が実施
	②良い	18件 64.3%	
	③ふつう	1件 3.6%	
	④悪い	2件 7.1%	
	⑤非常に悪い	0件 0.0%	

(4) 住民サービス向上の取り組み・事例

出雲ターミナル(株)は出雲市駅に隣接した立地であることの特徴を活かし、不測の事態への速やかな対応など、市営駐車場・駐輪場等の適切な管理運営を行っている。出雲市駅周辺の賑わい創出の為、運営するアトネすいずもにおいても、各種イベントを年間を通じ開催してきたが、コロナ禍の影響により中止している。

3. 自主事業について

総括	アトネすいずも内で市営駐車場・駐輪場利用促進案内放送等を行い、駅周辺施設利用者へ駐車場、駐輪場利用促進に努めている。
実施状況	・アトネすいずも内及び公共通路での利用案内放送 ・アトネすいずも及びJR出雲市駅への利用案内掲示

4. 施設の維持管理・安全対策について

- ・日常的な施設巡回を3回/日実施、また駐車場機器については料金回収時に随時点検を行っている。
- ・駐車場機械については、専門業者による定期点検や随時修理を行い、良好な施設運営に努めている。
- ・自衛防災隊を組織すると共に、年2回の防災訓練において、全職員による消火器訓練等を実施している。

5. 職員(従業員等)の接遇・研修について

公営駐車・駐輪場である意識を持ち、班長会議・直接面談や業務連絡書などで接客・応対に注意してあたるよう徹底している。