

指定管理者制度導入施設の第三者評価結果

開 催 日	平成28年7月27日		
公の施設の名称	芦屋市自転車駐車場		
指定管理者の名称	ミディ総合管理株式会社		
所 管 課 名	都市建設部 建設総務課		
指 定 期 間	平成26年4月1日～平成31年3月31日		
所 在 地	芦屋市精道町93番1 他15箇所		
施 設 概 要	芦屋市自転車駐車場（16施設）		
業 務 概 要	自転車駐車場施設の管理運営および維持管理業務		
収 支 の 状 況	事業計画上の金額	実	績 額
平成26年度収入	119,060,000 円		125,334,471 円
平成26年度支出	117,926,000 円		121,775,675 円
平成26年度収支	1,134,000 円		3,558,796 円
平成27年度収入	119,904,000 円		124,508,969 円
平成27年度支出	125,810,000 円		127,730,294 円
平成27年度収支	-5,906,000 円		-3,221,325 円
選 定 ・ 評 価 委 員	委員構成	氏名	所属・役職
	1号委員 (学識経験者)	小市 裕之	新日本有限責任監査法人（公認会計士）
	2号委員 (諮問に係る公の施設に関し 専門的知識を有する者)	中野 正勝	芦屋市元助役
	1号委員 (学識経験者)	倉本 宜史	甲南大学 マネジメント創造学部（講師）
	3号委員 (市職員)	辻 正彦	芦屋市 都市建設部長
評 価 対 象 期 間	平成26年4月1日～平成28年3月31日の2年間		

評 価 項 目	説 明	点数	得点率	評 価	
①適正性		各40	160	A	
施設保守・運営管理	施設の保守，管理が適正に実施されているか	30	81%		
従業員管理・研修計画	適正に従業員が配置され，労働環境が保持されているか 従業員研修が十分に実施されているか	32			
危機管理	事故・緊急時の体制が十分に整備されているか	32			
個人情報管理	個人情報の管理が適正であるか	36			
②効率性		各40		120	A
事業収支	事業収支は適切に算出され，計画に沿っているか	30	75%		
財政基盤	財政基盤は安定的にサービスを提供できる状態にあるか	32			
内部統制	業務運営に関する内部統制は有効に機能しているか	28			
③有効性		各40		120	B
事業計画性，透明性	事業が計画的に，かつ透明性を確保して実施されているか 提案されていた自主事業等に計画通り，取り組んでいるか	28	73%		
サービス向上	サービス向上の取組みがされているか	32			
住民・利用者の参画	住民または利用者とのパートナーシップを推進しているか	28			
				得点率	77%

利用状況等	項目名	平成27年度	平成26年度	平成25年度
		実績	実績	実績
	定期利用(自転車)	28023 台/年	27999 台/年	26563 台/年
	同上(利用率)	79.6 %	78.7 %	74.7 %
	一時利用(自転車)	540514 台/年	549386 台/年	526697 台/年
	同上(利用率)	97.3 %	100.5 %	96.7 %
	定期利用(原付)	6868 台/年	6678 台/年	6884 台/年
	同上(利用率)	71.5 %	65.4 %	67.4 %
	一時利用(原付)	46960 台/年	48179 台/年	47562 台/年
	同上(利用率)	68.4 %	41.3 %	40.9 %
	一時利用(自動二輪)	3749 台/年	4383 台/年	4193 台/年
	同上(利用率)	49.3 %	24.0 %	23.2 %
	※うち買物(自転車)	102344 台/年	107120 台/年	101886 台/年

総 合 評 価	評価の理由
A	従業員研修や個人情報管理などが徹底されています。さらに，市民サービス向上のための自主事業の取組や，従業員の声掛けによる安全管理も意識的に取り組まれており，概ね良好な管理運営が行われています。しかし，備品の管理や，現状分析からサービスの向上を図る方策については改善が必要です。今後の増収や発展に向けて，さらなる改善を工夫して下さい。

総合評価結果	得点割合	
S	優良	90%以上 目標・計画を大きく上回る。優れた管理運営が行われたもの
A	良好	75%以上 目標・計画を上回る。良好な管理運営が行われたもの
B	適正	60%以上 計画に沿ったものである。適正な管理運営が行われたもの
C	要努力	60%未満 目標・計画を下回る。一部に課題がある管理運営が行われたもの

講評及び次期指定に向けての課題等

指定管理者に対する意見	施設所管課に対する意見
<p>【書類の提出】 事業計画書が期限内に提出されていません。期限内に記載漏れのない事業計画書を市に提出することが必要です。</p> <p>【備品の管理】 市の貸出備品に備品ラベルの貼付がされていません。市と指定管理者の備品台帳を突き合わせながらラベルを貼るなど、双方での対応が必要です。</p> <p>【危機管理】 事故が発生しないよう声掛け等を定期的実施していることは評価できます。また、看板を付ける等の注意喚起の方法について、景観を考慮した対策を市と協議してください。</p> <p>【個人情報管理】 事業者においても個人情報の取扱いについて、規定を設けており、厳格に管理を行っています。</p> <p>【事業収支】 更なる利用率向上の視点での増収に向けた分析を行い、経費等も明確に区分した、より良い管理運営を行って下さい。</p> <p>【自主事業】 コミュニティサイクル等について、事業計画に位置付けた自主事業を実施しているが、事業の見通しが不明確のため、利用者の掘り起こしを行い、自転車撤去との連携等、コスト縮減や、利用率の向上を図るように努めてください。</p> <p>【環境への配慮】 一級造園施工管理技士等と十分連携をして、芦屋市の景観を考慮した緑化・花という潤いのある景観の形成に努めてください。</p> <p>【サービスの向上】 利用があった車種ごとの実績を分析し、駐輪場ごとに定数の見直しを行い、サービスの向上に努めています。電動自転車の普及により生じている課題への今後の対応策について、施設整備を含め市と協議していく必要があります。</p> <p>【利用者へのアンケート調査】 さまざまな駐輪場で利用者アンケートの実施を検討してください。駐輪場の場所・特性によって、利用者の現状分析が可能であり改善できると考えます。</p>	<p>【書類の提出】 事業計画に沿った事業が実施されているか進行管理を行い、経費等も明確に区分した事業収支の報告を受けて下さい。</p> <p>【備品の管理】 市の貸出備品に備品ラベルの貼付がされていません。また、市の登録備品の所在地が明確になっていません。市と指定管理者の備品台帳を突き合わせながら、ラベルを貼るなど、双方での対応が必要です。</p> <p>【危機管理】 看板を付ける等の注意喚起の方法について、景観を考慮した対策を指定管理者だけでなく、市においても支援する必要があります。</p> <p>【サービスの向上】 電動自転車の普及により生じている課題や、今後の施設整備等の対応策も含めて、指定管理者と協議していく必要があります。</p>

芦屋市指定管理者選定・評価委員会 会議録

(自転車駐車場)

日 時	平成 28 年 7 月 27 日 (水) 13:00~15:00
場 所	芦屋市役所東館 3 階 大会議室 1
出席者	<p>委員長 小市 裕之 副委員長 中野 正勝 委員 倉本 宜史 辻 正彦</p> <p>市出席者 建設総務課 課長 谷崎 美穂 建設総務課 係員 中川 弘之</p> <p>事務局 企画部 部長 稗田 康晴 企画部主幹 (総合政策担当課長) 鳥越 雅也 政策推進課 主査 吉泉 里志 政策推進課 係員 岡本 将太 政策推進課 係員 西村 勇一郎 新日本有限責任監査法人 吉岡 辰夫</p>
事務局	政策推進課
会議の公開	<p>■非公開</p> <p>選定・評価委員会において諮り、出席者 4 人中 4 人の賛成多数により決定した。</p> <p>[芦屋市情報公開条例第 19 条の規定により非公開・一部公開は出席者の 3 分の 2 以上の賛成が必要]</p> <p><非公開とした理由></p> <p>審議の内容に法人情報が含まれているため、非公開とする。</p>
傍聴者数	0 人

1 会議次第

- (1) 開会
- (2) 委嘱状・任命書交付 (1・2・3号委員)
- (3) 出席者自己紹介
- (4) 会議運営に関する説明等
- (5) 委員長互選・副委員長の指名

(6) 議題：外部評価（審議事項）

(7) 閉会

2 提出資料

資料0 次第

資料1 委員名簿

資料2 評価に関する資料一式（①～⑪，参1～4）（事前配布）

- ① 芦屋市指定管理者選定・評価委員会 委員名簿
- ② 施設及び指定管理者の調査票（概要等の記載）
- ③ 仕様書
- ④ 今期指定期間の事業報告書
- ⑤ 今期指定期間の各年度評価表
- ⑥ 今期指定期間の年次事業計画書
- ⑦ 公募時の事業提案書
- ⑧ 選定時の採点集計表
- ⑨ 政策推進課事前調査報告書（「合意された手続き」）
- ⑩ 基本協定書（写・現指定期間）・年度協定書（写・本年度）
- ⑪ 法人等の財務状況に関する書類

参-1 芦屋市公の施設の指定管理者の指定手続き等に関する条例（写）

参-2 各施設の設置管理条例（写）

参-3 施設のパンフレット等

参-4 指定管理者モニタリングマニュアル（芦屋市H28.4）

資料3 委員会タイムスケジュール（案）

資料4 評価審査要領[A4縦]及び評価基準[A3横]（案）

資料5 第三者評価結果（案）

資料6 芦屋市指定管理者選定・評価委員会（自転車駐車場）報告（案）

資料7 芦屋市情報公開条例

3 委員の委嘱

芦屋市附属機関の設置に関する条例第2条に基づき委員に委嘱状・任命書を交付した。

4 会議の成立

芦屋市指定管理者選定・評価委員会規則第2条第1項により第1号委員から2人の委員が選出されている。この委員会は、委員定数4人中4人の委員が出席しており、芦屋市指定管理者選定・評価委員会規則第4条第2項により委員の過半数が出席していることから、会議は成立していることを確認した。

5 委員長、副委員長の選出

芦屋市指定管理者選定・評価委員会規則第2条第1項及び第2項により委員の中からの互選で小市委員が委員長に選出され、同条第4項の規定に基づき、小市委員長の指名により、中野委員が副委員長に選出された。

6 審議内容（外部評価）

小市委員長： 審査要領の説明をお願いします。

事務局： 【資料4の「評価審査要領及び評価基準（案）」と資料5の「評価表（案）」に基づいて、審査要領の説明】

小市委員長： ただいま事務局から説明がありましたが、質問・意見はございますか。

各委員： 【審査要領について審議】

小市委員長： 審議の結果、事務局で作成した審査要領で進めることとします。

小市委員長： 続いて、ヒアリングに入ります前に、本委員会に先立ち実施されました事前調査の概要を事務局から説明をお願いします。

事務局： 【事前配布資料⑨の「政策推進課事前調査報告書」に基づき報告】

小市委員長： 事務局から説明がありましたが、ご質問があればお願いいたします。

中野委員： 備品ラベルの件で質問です。市からの貸出備品については、きちんと管理されていますか。ラベルが貼ってないというのはどういうことですか。

事務局： 現物にラベルが貼ってあるのを確認できなかったということです。

中野委員： そのラベルは市が支給したものですか、それとも指定管理業者が用意されるラベルですか。

事務局： 市が支給したラベルです。

中野委員： 市が支給したラベルを貼ってないということは、単に保管をして貼っていなかったのか、管理が悪くて紛失したのか、どちらですか。

事務局： 指定管理導入当時から、市の備品台帳と現物との整合がとれておらず、もともと市のほうで貼ってなければならなかったシールが、貼られていなかったという状況です。

中野委員： それであれば、指定管理者のミスではないのですか。

事務局： 指定管理を導入するときからの市側の問題でもあります。

中野委員： それを今後、改めて整理していくということですね。

事務局： そうです。

倉本委員： 今後、そのシールは市のほうで用意して配付されると思うのですが、貼る作業は指定管理者が行うのか、それとも市の職員が行うのか、どちらですか。

事務局： 指定管理側でも備品の管理をしており、市の備品台帳と突き合わせる必要があります。双方で確認しながら、どちらが貼る作業をするかを相談します。備品管理という観点でも、双方確認をすべきと思います。一緒に確認しながら、その場で現物にシールを貼るなど、1個ずつの確認をすることになると思います。

倉本委員： 特に仕様書の変更が必要ということはないですか。

事務局： 変更の必要はございません。

辻委員： 備品はどれくらいの量がありますか。

事務局： 今回の事前調査では、市役所地下の管理事務所の1室だけを調査しましたが、管理スペースは事務員の詰所的な部分のみなので、量としてはそれほど多くないと考えています。

辻委員： そこにある備品は事務機などですか。

事務局： そうです。

事務局： 報告書のとおり、市の登録備品の所在地が明確ではないようなので、一旦調べて場所を明記する必要があります。

小市委員長： それでは、他に質問がないようであれば、これよりヒアリングなど具体的な審議に入ります。まず、担当課職員に入室いただきます。担当課からは、毎年1年間の運営結果を評価されていますので、その概要を説明いただき、その後、各委員からの質疑とさせていただきます。質疑も含め、全体では15分程度を目途とし、その後、指定管理者に入室いただきます。

それでは、担当課の職員の入室をお願いします。

担当課： 【入室・着席】

小市委員長： それでは、まず市の担当の方より、これまでの管理運営状況等について説明願います。毎年行っている市の評価結果をもとにご説明ください。評価結果は、事前を送付いたしましたファイルの【5番「指定管理者評価表」】として「今期指定期間の各年度評価表」に記載しております。また、特に評価すべき点、課題となっている点などがあれば、それも含めてご説明ください。

説明時間はおおむね5分以内で簡潔にお願いいたします。説明の後、各委員から質疑を行いますので、それに対して回答をお願いいたします。

担 当 課： 【説明】

小市委員長： それでは、各委員から質問をお願いします。

倉本委員： 事業計画の金額を見ると、計画と実績に収支で300万円の差があります。この差については、許容範囲という認識ですか。

中川係員： 収入が当初目標よりも増えているということで、差があっても評価できるかと思います。逆に収入が減ったり、支出が増えたりすると、見直しの必要があるかとは思っています。

倉本委員： 利用状況等を見ると、原付と自動二輪の利用が減っており、自転車は増えていますが、何か理由はありますか。

中川係員： 平成27年度の4月に、駐輪場ごとに定数の見直しを行いました。自転車の利用者が多いということで、自転車の収容台数を増やしています。また、原付、特に自動2輪については、当初の収容台数よりも利用実績が少なかったため、現状に合わせて収容台数を見直した結果です。

中野委員： 決算状況の支出にある「その他（公課費等）」ですが、平成27年度の金額を見ると、「その他（公課費等）」が1,800万円となっており、平成26年度に比べて相当変化があるのですが、これはどのように理解すればよろしいですか。

事 務 局： 事業所税の過去5年分を計上した1,220万円が、公課費1,800万円の内訳として入っています。平成27年については、このような特殊な金額が入っています。

中野委員： 内容について、もう少し詳しく説明いただけますか。

事 務 局： 指定管理導入当時に、事業所税がかからないという理解のもとで業務を始めており、指定管理者側もそのような認識のもとで収支を計算していました。しかし、昨年度に本市の

課税課から、自転車駐車が事業所税の課税対象になるとの指摘を受けました。

そのため、遡及をして事業所税を納税しなければならない事態になり、その分に支払った経費が平成27年度に計上されたため、大きな額が公課費として計上されています。

中野委員： 遡及は何年分ですか。

事務局： 課税の時効を含めて5年です。

辻委員： 事業計画書は提出されたが承認が遅れたということですが、事業計画は、年度の終わり頃に総括をして、来年度の事業計画を策定すると思うのですが、なぜ書類が遅れるという事態になったのですか。

中川係員： 指定管理者から提出された事業計画書の修正を何度も行った結果、承認が遅れてしまいました。

辻委員： 自主事業についても、毎年同じようなことをやるように見受けられますが、年度の終わり頃に、実施できたことと実施できなかったことの総括をする場はあるのですか。

中川係員： 基本的には、当初の計画で実施できなかったことについては、四半期調査ごとのヒアリングで現状を聞くなど、事業に関しての進捗状況を確認しています。指定管理者で事業計画を実施するにあたり、不明瞭なところがあります。ただし、できてないところに関しては順次改善し、早急に計画を立てられるように指導していきます。

小市委員長： 自主事業について質問です。事業計画では収入と経費をそれぞれ計上していますが、実績としては収入も経費も毎年ゼロになっています。例えば、平成27年度の自転車関連小物販売18万円と書いてありますが、結局何も売れなかったということですか。

中川係員： そうです。

小市委員長： そうであっても、毎年計上しているということですか。

中川係員： 小物販売は、なかなか売れてないのが現状です。周知方法について指導は行っていますが、自転車に関連するグッズや小物販売では他に安いところがあるため、駐輪場でお買い求めになられる方は少ないというのが現状です。

小市委員長： そのあたりのやりとりをしていて、遅れてしまったということですか。資料の見直しや自主事業に関してではないのですか。

中川係員： 遅れているところは、コミュニティサイクルのところとを考えます。

中野委員： 大規模修繕積立金が、平成26年度は1,760万円、平成27年度が1,300万円強に変更されたということで、これは今の課税額を差し引き、考慮して金額を修正したということですか。

中川係員： そうです。

中野委員： その辺は管理者としての企業努力の中で、挽回しようというヒアリングや話し合いは行われるのですか。

中川係員： 今回の件につきましては、当初、事業所税が発生するということが計画に想定していませんでしたので、それを加味して減額ということになっています。

大規模改修工事をやることによって収容台数が増加すると、修繕積立金を見直して上げていくことを過去に行っており、今後も見直していくことになると思います。

中野委員： ただ、市としては修繕積立金1,760万円に対して、何か月積み立てるかなどの長期の具体的計画は無いと思いますが、やはり大きな原資を担保する上で支障があるか、または、当初計画を修正されるのですか。

谷崎課長： 長期の修繕計画は立てており、この積立金を充てるのですが、今回の減額によって長期の修繕計画に影響が出る範囲ではなく、そういった内容を加味して指定管理者と協議を進めた結果、この額で決めたこととなります。

小市委員長： それでは、他に質問がなければ、ただいまから指定管理者に入室いただきます。入室後、まず指定管理者からこれまでの指定管理業務の概要を説明いただき、その後、各委員からの質疑とさせていただきます。

質疑は、指定管理者または担当課のどちらに行ってくださいでも結構です。

質疑応答の終了時間は、長くとも14時30分までを目途とします。

その後、担当課、指定管理者には退室いただき、採点及び委員会での審議とさせていただきます。それでは、指定管理者の入室をお願いします。

指定管理者： 【入室・着席】

小市委員長： それでは、まず指定管理者の担当の方より、これまでの管理状況などについてご説明願います。

施設の概要については、既に説明済みですので省略していただいて結構です。

また、説明の中で特にアピールする点、課題となっている点なども含めてご説明くださ

い。説明時間はおおむね10分以内で簡潔にお願いいたします。説明の後、各委員から質疑を行いますので、それに対してご回答をよろしくをお願いいたします。

指定管理者： 【今後の運営について、主に平成27年度の事業実績を踏まえて、概略説明】

小市委員長： それでは、各委員から質問をお願いします。

小市委員長： 稼働率の表ですが、平成27年度は定期利用から一時利用へシフトしているのご説明がありました。その中で、JR芦屋駅北で稼働率が125.7%と100%を超えるのは、どういう状況なのかご説明いただけますか。

指定管理者： 駅によって偏りがあると思います。JRや阪神の芦屋駅は快速や特急の電車が停まるため、やはり利便性のいいところに集中する傾向が見られます。そういう影響が一番大きいと思われま。

小市委員長： 100%を超える中で、混雑も若干想定されるということですが、そのような場合はどう対応していますか。

指定管理者： 満車看板を出してお断りするのも一つの方法ではありますが、地域住民の方の利便性を考えると、極力お断りせずに受けていくことが一番大切です。対応は、朝の時間帯に入ってきた自転車をきれいに整理することで、定数以上の自転車を収容できるように努力しています。

ただ、帰りに自転車を出すお客様がご不満を言われるデメリットもありますが、やはり、朝に停めるところが無いということが市民にとって一番の損害と考え、ご辛抱いただき、自転車を詰めることをご容赦いただきたいと思います。

中野委員： 一時使用ですから、午前中に置いて帰る方、昼から新しく来られる方というのは、どのくらい把握されていますか。実際には、昼から来られる方もいるのですか。

指定管理者： 昼からの利用もあります。

中野委員： 空いていたら、順に入れていくということですか。

指定管理者： やはり収入を考えた場合、1つのスペースで何回も回転していくほうが効率も良く、収入も良くなります。自動車の駐車場の場合はそのような傾向があります。自転車駐車場の場合は朝に停められると、今度出ていかれるのは夕方ということで、回転率は自動車に比べると非常に悪いと考えます。

谷崎課長： ご指摘のように、この125%というものの25%が、定数よりもずっと溢れているわけではなく、例えば1日で2台の利用があった場合、1つの枠に2台分のカウントになりますので、そのような理由で125%となっています。

中野委員： 両方ですね。

谷崎課長： 両方ということです。

指定管理者： JR芦屋駅北の場合は買い物のお客も多く利用しているため、買い物をして1時間、2時間で出入りがあり、必然的にそのような数字となります。

谷崎課長： ただ、通勤で来て置いておかれる方が割合としては一番多いというのも事実です。

中野委員： 稼働率が平均97%前後ということと、定期利用が80%前後ということですが、現在の傾向として、芦屋市は人口増になっていますか。

谷崎課長： 微増になります。

中野委員： 先ほどご説明があったように、人口減に伴う定期利用の減少もありました。しかし人口も微増ということで、特に自転車利用者が急激に増加するということはないと考えますが、その中で最近の傾向として、電動自転車が普及していると思いますが、どのように影響していますか。また、駐輪場の収容力として、回転率を上げるために管理人が重たい電動自転車を運ぶのに苦労していますか。

最後に、電動自転車の普及で自転車利用者の行動範囲が広がっていると思いますが、それに伴い駐車台数が減少しているのかどうかについてもご報告いただきたいと思います。

指定管理者： はじめに、電動自転車につきましては、普及率が急激に伸びており、「子供乗せ」というタイプが非常に多く普及しております。これは前後にお子様用の椅子をつけて運転できる自転車のタイプですが、非常にホイールベースが長いです。

そのため、今までの既存の2段ラックに収まらず、収容に関しては、管理人が非常に苦労しています。また、バッテリーを積載している関係上、非常に重いです。また、お客様の中にも、自分でラックに乗せにくいということで、ハートフルコーナーのような、お体の不自由な方に停めていただくために設けているスペースに停めさせてほしいという依頼も出ています。やはり今後、電動自転車への対応を考えていかなければなりません。

それには、我々駐輪業者だけではなく、自転車ラックのメーカーなども巻き込んで見直していく必要があります。そうすると、今度はラックが大きくなることで、通行するスペースが狭くなるという弊害が発生します。解消するためには、新規で作る場合は、駐輪場自体を大きくしないといけない問題もあり、業者も含めて一体となって解決を図らないと

いけないと思います。

最後に、行動範囲ですが、我々もなかなか把握しきれれておりませんが、電動自転車が普及したから行動範囲が広がっているという印象はあまり持っておりません。ただ、市民の方が楽になったということ、電動自転車で「子供乗せ」という非常に楽な自転車が出てきたことで、身体的な負担が減ったというようなことと考えます。そのため、行動範囲が広がったということは、我々としては認識していません。

中野委員： ラックの改修は非常に大きな問題と思いますが、現状、「子供乗せ」の自転車が2ラックのうち1ラックしか使えないという現状も生じていますか。

指定管理者： 生じています。

中野委員： そういう方々の利用が促進されれば、全体的な収容力は少し下がる可能性があると思います。利用者としては快適に乗っており良いと思います。芦屋市の場合は特に傾斜地で、阪急から上の傾斜地に住んでいる方々は、バスまたはマイカーでの買い物を電動自転車に切り替えるなど、そのようなニーズもあり電動自転車の利用台数も増えると考えます。駐輪業者、行政機関だけでは解決できない問題と考えますが、このような傾向が強くなっているということを意識し、今後の運営管理をお願いしたいと思います。

指定管理者： 分かりました。

倉本委員： 一時利用の満車表示看板の設置を検討中で、設置可能であれば表示が必要と書かれていますが、JR芦屋駅北では実施されたという認識でよろしいですか。

指定管理者： 「満車です」という立て看板を、満車になったら立てています。

倉本委員： すでにもう実施されているということですか。

指定管理者： 実施しています。

倉本委員： どこが空いているかを示す看板は未設置ということですか。

指定管理者： そうです。リアルタイムで空いている所を表示する看板はまだ出来ておりません。

倉本委員： 周辺で、民間の自転車置き場等がありますか。

指定管理者： 周りには、JRのほうに一部民営の駐輪場があります。

倉本委員： 民営駐輪場による影響はないですか。

指定管理者： 我々の感想としては、影響はあまり感じておりません。

倉本委員： 先ほどの電動自転車対応のラックは、民間のほうが早く導入されているなどということは特にないですか。

指定管理者： ないと思います。

倉本委員： 今後、コミュニティサイクルを実施したいということですが、何か市場調査等を実施された上で、コミュニティサイクルだったら利用者が多くて収入が増えるという結論を出したのですか。

指定管理者： 市場調査を我々独自では行っていませんが、様々な自治体の実施している中で、取り組まないといけないと判断しています。他の自治体でそういった試みを既に行っているところがありますが、相当なコストがかかるということは数字として表れています。

このコミュニティサイクルというのは、実施したからといって急激に伸びるようなものではなく、徐々に伸びてくるということが特徴だと考えます。しかし、それに伴う運営費用はかなり大きいです。

倉本委員： 赤字だが、他地域の導入実績が伸びているということですか。

指定管理者： 赤字覚悟でやるべきことだと考えます。黒字にするのは少し難しいシステムと思います。黒字にできるのであれば、民間の企業がもっと参入していると思います。ただ、それがなかなか難しいため、現状では、自治体主導で行われているのが最も多いと思います。

倉本委員： 芦屋市だと、今後も継続して維持できると思われませんか。

指定管理者： 黒字化するのは難しいと思いますが、市民サービスという意味において、少しの赤字で済むのであれば、やらなくてはならないものだという印象は持っております。

倉本委員： わかりました。

辻委員： 複数質問があります。1点目はコミュニティサイクルについてです。神戸市や東京の各区で取り組まれており、神戸市では観光という切り口がありますが、芦屋市ではどのような切り口でやるのですか。また、単体ではなかなか黒字が難しいということですが、実際に取組をどのように進めていくかお聞きしたいと思います。それから、例えば自転車撤去とも連携できると思います。撤去をして6カ月間引き取り手がなかった場合、自由に売却

もできます。そういう連携も今後考えていただけたらと思います。

2点目は個人情報管理についてです。研修もしているようですが、現場で定期利用などを申し込まれる際に、個人情報の保護についてはどうされていますか。

3点目は事業収支についてです。人口増加の伸びが少ない中で、これ以上の増収は難しいと考えていますか。逆に増収が可能であれば指定管理者側も企業としてプラスで、市にとっても市民サービスが向上し、市民にとっても利便性が上がるので三方良しになります。そのため、この点をどのように捉えられているのかを教えてください。

指定管理者： まず、コミュニティサイクルですが、ご承知のとおり神戸市は観光都市ですので、環境としては非常に整っています。逆に、芦屋市では観光というのはほとんど見受けられません。そこで、まずは区域外から来られるビジネスの方に、電車で来てもらい、市内を回するのに自転車を利用していただく需要を考えています。もう1つは、シェアサイクル的な考え方です。マンションにお住まいの方が多くおられる中で、自転車を1台購入してシェアサイクル的に利用していただくという切り口が大事と考えます。連携について、コミュニティサイクルでは自転車の偏りをなくすことが最もコストがかかるので、撤去トラックなどと連携することでコストは圧縮できると考えます。

それから、個人情報については、当社で個人情報の取り扱いについて5カ条が決められております。具体的には、鍵付きロッカーで保管をすることが基本となっています。駐輪場では、定期販売時のお客様の情報が、一番詳細な個人情報となり、次から次へと申し込みに来られるお客様に、鍵付きロッカーから出していたのでは、素早い対応ができずにクレームになることがあります。そのため、定期販売時は全て机の上に出し、定期販売が終われば、必ず鍵付きロッカーに収納して所定の位置に戻します。また、その鍵を別のところに保管するなど二重の方策もとっています。もちろん、持ち出しはできません。これについては、当社の経理監査が毎年入っており、事務所の鍵類、個人情報の保管などを含めた監査を毎年実施しています。それから、責任者に当たる班長と人物に対しては、毎年個人情報教育を本社のほうで集合教育として行っています。平成27年度については8月に実施をしたところで、本年度も同様に実施予定です。

最後に、収支ですが、今後、収支を伸ばすために大きな2つの方法があると思います。一つは定期利用客を呼び込むことです。もう一つは、定期利用客が減少傾向であり、一時利用客が伸びているというのであれば、一時利用客に特化して呼び込むなど、どちらかに重点を置くことで、収入増の方策をとっていかなければならないと感じています。平成27年度の集計結果を見ながら、来年度に向けて市とも協議をして、検討していきたいと考えます。

辻委員： 収支について、定期利用と一時利用を切り分けて考えていくということですが、利用率が90%を超え、かつ屋根が無いなど環境が悪い駐輪場もあります。環境を改善すれば利用が増えるの見込んでいるのか、これ以上収容力を増やしても利用者は増えないと見込んでいるのか、どちらですか。

指定管理者： 収支を考えるのであれば、現状の施設の中で運用して、大きな投資をしないのが効率的と考えます。新しい駐輪場を増設するのは大きな投資になるため、それよりも、利用者が少ない駐輪場にお客様を誘導するような方法や切り口が良いかと考えています。

辻委員： 大きな投資を促しているわけではなく、例えば機械の導入によって台数が増える、または、屋根をつけることで利便性が向上するなど増収可能であれば、一緒に考えていただけたらなという趣旨で発言しています。

指定管理者： 補足ですが、当社はJR芦屋駅の駐輪場で主に運用しているのですが、JR芦屋駅の定期利用でさえ空いています。その状況を踏まえますと、やはり大幅な増収ということはなかなか今後、見込みにくいというのが率直なところです。収容台数を増やすことで収入が増えることには直結しないと考えます。

辻委員： 利用率と駅からの距離の相関関係を見ると、駅から遠くなれば極端に利用率が下がっています。ただ、駅であれば利用率は非常に高いので、分析をして市民の利便性向上を考えていただけたらということです。

倉本委員： アンケート調査の結果を拝見しましたが、このアンケートはアンケート会社に依頼されて実施したのか、自前で実施したのか教えてください。

指定管理者： これは自前です。

倉本委員： その結果は、市と共有されるということですが、何かアンケート結果を使って分析や提案をされたことはありますか。

指定管理者： 過去にあります。特にサービス面のお客様の要望というのは、アンケート結果を踏まえて改善に取り入れることを常に考えており、例えば、接客態度が余り芳しくないということがあれば、教育を行うことも実施しています。

倉本委員： アンケートについて、次の実施は予定されていますか。

指定管理者： 平成28年度に実施するつもりですが、具体的な時期については未定です。

倉本委員： わかりました。

中野委員： 安全面で転倒事故が数件あったと記載しておりますが、特に阪神南のアウトインのスロープ、月若町、阪急南の新しくできた駐輪場のアウトインのスロープ、これらには勾配が

あります。JR芦屋駅北では、B1・B2・B3まであって、事故防止の対策をどのようにしていますか。利用者として事故は避けたい問題で、注意喚起の看板といった啓蒙・啓発など、事故の実態を踏まえて十分やっておられると思います。

ただ、1つお願いをしておきたいことは、全市景観地区に指定をしています。芦屋川については特別景観地区に指定ということで特別な地域を設定していますので、看板等々についても市と協議をしていただいて、町並みにふさわしいものを選んでいただきたいと思います。

また環境対策で、一級造園施工管理技士も社内にいるようですが、そのような方々とも十分連携をして、緑化・花という潤いのある景観を形成する中で、色々な良い影響を醸し出すような対応をお願いします。一部実施していると報告書に記載しておりますが、他都市の駐輪場と変わらないと思ってしまう。特に今、私が申し上げたような地区指定を意識しながら、市のほうと十分協議して、今後の対策をお願いしたいと思います。

ちなみに、冒頭申し上げたような事故は何件ほどあったのですか。

指定管理者： お客様の事故は、ほとんどないと思います。管理人が作業中に転倒したということはありません。また、スロープについては、看板・コーン等を使った警告だけでなく、JR芦屋駅北では音声による注意喚起も実施しているので、今後も取り入れたいと思っています。

5年ほど前に、一度単車の事故がJR芦屋駅北であり、それを機に音声の注意喚起アナウンスを取り入れて今でも継続しており、他に事故等はございません。

また、JR芦屋駅では管理人がB1の通路に立ち、お客様に積極的な挨拶の励行と、乗って入る人には必ず押して歩いていただきたいと思います。これを不定期で週に3回ほど朝の7時ぐらいから混み合う9時半ぐらいまで実施しています。それから、スクーター・バイクには、エンジンを切っていただくように案内もしています。中には、自転車に乗って走るので危険だと感じているお客様もいるので、そういう安全面では力を入れてやっております。

指定管理者： 景観と事故防止という部分で、阪神南に上から看板をつけて注意喚起をしようという話もあったのですが、結局は景観が汚く、ふさわしくないということで却下されたことがありました。次の方策を今考えております。市と協議しながら、注意して実施していきたいと思っています。

中野委員： 駐輪場は、JR芦屋駅北のB1、B2までですか。B3もあったのですか。

指定管理者： B2までです。

中野委員： 過去、B2の利用率が悪いという問題がありましたが、現在それらの状況はどうか。また、それに対する対策は何か講じていますか。私も一度見に行ったのですが、B2は構造上死角があり、利用者は避けると思います。しかし、施設としてはある程度の収容力が

ありますので、有効利用という形で何か取り組まれているか、現在の状況はどうかということをお聞きします。

指定管理者： 確かにB1・B2は、自転車は定期で約200台、単車で約100台の空きが出ています。自転車の場合はラックで単車の上へ押し上げるということになりますので、女性のかた、お年寄りのかたと押し上げるのが難しいこともあり、地上の一時利用にされている方が多いです。両方で約300台の空きがあるため、何年後の大規模修理のときに利用しやすい構造にするなど検討中ですが、なかなか妙案が無いというのも現実です。

小市委員長： 事前調査時に、備品チェックを実施したが、市の担当課持参の備品台帳と現物が突合できなかった点、また、市との当初のやりとりのときにシールを貼付されてなかった点について、担当課のほうから説明いただいたとおり現在では改善されているということですが、これまで実際に指定管理者として運営するにあたり、備品の管理に関して不自由をされたようなことは特にございませんでしたか。

指定管理者： 特にはありませんでした。

小市委員長： 運用に支障はなかったという理解でよろしいですか。

指定管理者： そうです。当初持ち込んだものについては、シール貼りをして区別をしておりますので、日常の運用の中では特にはございませません。ただ、過去に前管理者から引き継ぎを受けたときには、どちらの物という戸惑いはあったかもしれません。

小市委員長： 質問も出尽くしたようですので、ここで質疑を終了いたします。
指定管理者、担当課の方々におかれましては、ここでご退席ください。

担当課・指定管理者： 【退席】

委 員 <評価について審議>

小市委員長： それでは、自転車駐車場の管理に係る評価について、委員会としての意見をまとめていくということになります。各委員におかれましては、お手元の採点表をまず全てご記入ください。採点表はお手元の、【4-2「自転車駐車場指定管理者評価基準」】にございませます。委員名と採点結果をご記入いただきましたら、事務局のほうへご提出いただきます。

各 委 員： 【評価について審議・採点表記入】

事 務 局： 書き終わりましたら、順次事務局のほうでお預かりさせていただきます。

各委員： 【採点表提出】

事務局： 【採点表を集計】

小市委員長： 現在、事務局で採点結果を集計中です。
その時間も使いまして、本日の質疑を受け、評価すべき点、また逆に、今後、改善すべき点等につきまして、評価結果に特記すべき点などがあれば、出していただきたいと思いますが、いかがですか。

中野委員： 最後にお問い合わせというか、状況報告を求めたいのですが、JR芦屋駅北のB1、B2は以前から大きな課題を抱えながらスタートしている駐輪場だと思いますが、その辺は、どのように対応していきますか。照明をアップする、料金を安くする等。

辻委員： 料金を少し安くしています。

中野委員： 料金で対応しているんですね。

辻委員： やはり駅まで遠いということと、山側の方はあまり自転車で通勤をされないためです。

小市委員長： 利用される立場からすると、優先順位としては敬遠されます。定期利用と一時利用の説明もありましたが、高齢の方には負担とおっしゃっていました。現状分析も、もう少し必要かもしれません。

中野委員： 高齢社会に突入しており、就労人口の若い方々が減っているというのも事実ですから。

小市委員長： アンケートを採るにしても、どこの駐輪場で採るかで結果が変わってくるかもしれないですね。

中野委員： 条件がそれぞれ異なりますからね。

小市委員長： 採点が済んだようですので、事務局から説明をお願いします。

事務局： 【採点結果及び評価案を説明】

小市委員長： 採点による評価、このような結果となりましたが、この結果に対して、また点数以外に特に配慮すべき点などにより、特にこの評価を補正する必要はございますか。

小市委員長： それでは、本施設の評価につきましては「A」といたします。その後の手続について事務局から説明願います。

事務局： 本日審議いただきました内容をまとめて評価結果の案を作成いたします。お手元の【資料6「報告（案）」】をご確認ください。案が作成でき次第、各委員の皆様へ、送付させていただきます。内容をご確認いただけます。その確認後、評価結果として確定させ、小市委員長名により市長への報告書として、作成します。

また、本日の会議の議事録につきましても、案がまとまりしだい、各委員の皆様へ送付させていただきます。内容をご確認いただけます。

最終的には、評価結果及び議事録をホームページにおいて、公表させていただきます。

小市委員長： 各委員におかれましては、後日、評価内容及び議事録の点検をよろしく申し上げます。市におかれましては、委員の皆様から示された意見等を指定管理者とも十分協議の上、今後の施設の管理運営に反映していただきますようお願いいたします。

以上で、審議は終了します。

各委員におかれましては、円滑な会議進行にご協力いただきありがとうございました。

以上