

指定管理者制度活用事業 評価シート

1. 基本事項

| | | | |
|------|--|--------|--------------|
| 施設名称 | 川崎市営自転車等駐車場(南部ブロック) | 評価対象年度 | 平成28年度 |
| 事業者名 | 事業者名:川崎市ビルメンテナンス業協同組合 代表者:理事長 竹中 伸幸 住所:神奈川県川崎市川崎区南町20番地3 | 評価者 | 自転車対策室調整担当課長 |
| 指定期間 | 平成24年4月1日～平成29年3月31日 | 所管課 | 建設緑政局自転車対策室 |

2. 事業実績

| | |
|-----------|---|
| 利用実績 | <自転車> 一時利用6.5% (6.2%)、定期利用9.8% (10.0%) <バイク> 一時利用5.8% (5.2%)、定期利用9.6% (10.7%) <全体> 7.9% (8.1%) ※ () 内は平成27年度の値 |
| 収支実績 | <収入> 利用料金収入 422.0百万円 (計画 438.8百万円) 自主事業収入1.0百万円 <支出> 管理運営経費 400.4百万円 (計画 422.4百万円) <納付金> 基本納付金 37.5百万円、変動納付金 112.9百万円 (市想定: 変動118.0百万円) 行政財産使用料0.8百万円 |
| サービス向上の取組 | ・9施設に防犯カメラ26台を増設、またAED設置施設管理員対象に「救急救命講習」を受講するなどし、防犯や非常時に対する取組みを実施 ・自動空気入れを5施設に導入を行い利便性の向上に努めた。 ・市内の稲毛神社山王祭りに露店の出店場所として、またハロウィンパレードや箱根駅伝の観覧場所として一部施設を開放し、地域社会との連携に努めた。 |

3. 評価

| 分類 | 項目 | 着眼点 | 配点 | 評価段階 | 評価点 | |
|--------------|---------------|--|------------------------------------|------|-----|-----|
| 利用者満足度 | 利用者満足度 | 利用者満足度調査を適切に実施しているか | 6 | 3 | 3.6 | |
| | | 利用者満足度は一定水準を確保しているか | | | | |
| 利用者満足度 | 事業成果 | 調査結果の結果を分析し、満足度向上のための取組を実施しているか | 6 | 3 | 3.6 | |
| | | 一定水準の利用率で運用されるよう努力がなされているか | | | | |
| 利用者満足度 | (評価の理由) | 利用者満足度調査は、1～2月に全施設で実施され、回答数2,598通と多くの利用者のニーズを把握するよう努めている。当該自転車等駐車場の全体的な満足度として「とても満足・満足」の回答率は71%と他のブロックに対し、最も高い評価を得ている。利用率向上のために自転車等駐車場の各種案内等の掲示、定期的空き状況のホームページ掲載するなど、利便性向上に対する取組みを引き続き行っている。 | | | | |
| 収支計画・実績 | 効率的・効果的な支出 | 計画に基づく適正な支出が行われているか | 6 | 4 | 4.8 | |
| | | 期間中における経費削減の具体的取組が実施されているか | | | | |
| | | 計画通りの収入が得られているか | | | | |
| 収支計画・実績 | 収入の確保 | 市が想定する納付金(変動納付金)が得られているか | 6 | 3 | 3.6 | |
| | | 適切な金銭管理・会計手続き | | | | |
| 収支計画・実績 | 適切な金銭管理・会計手続き | 利用料等の徴収や預かり金等の金銭管理を適切に行ったか | 6 | 5 | 6.0 | |
| | | 利用状況と、利用料金収入の整合について確認を確実に行ったか | | | | |
| 収支計画・実績 | (評価の理由) | 支出については、機械式施設、定期利用のみの施設については、管理員を巡回とするなど経費削減にも努め、対前年比で約2%減少している。収入は、対事業計画比で3.8%下回り、対前年度比で約1%の収入減となっている。利用料金収入に伴う市への納付金である変動納付金を112.9百万円納付した。 | | | | |
| サービス向上及び業務改善 | 適切なサービスの提供 | 自転車等放置禁止条例、同規則、協定書、仕様書等に基づいて適切に業務を執行しているか | 10 | 4 | 8.0 | |
| | | 利用者に対する受付や案内が適切に実施されているか | | | | |
| | | 市営駐輪場について、広く周知されるような取組みを行ったか | | | | |
| | サービス向上及び業務改善 | 業務改善によるサービスの向上 | 利用者からの苦情等を、他の市営駐輪場にも反映する取組みを行っているか | 6 | 5 | 6.0 |
| | | | 駐輪場利用を促進するための改善が、継続的に行われているか | | | |
| サービス向上及び業務改善 | 利用者の意見・要望への対応 | 苦情や意見等への対応は適切だったか | 6 | 4 | 4.8 | |
| | | コールセンターは適切に運営され、利用者への対応は確実に実施されているか | | | | |
| サービス向上及び業務改善 | 自主事業 | 自主事業等は、駐輪場の利便性向上に寄与しているか | 10 | 3 | 6.0 | |
| | | 自主事業等は、放置自転車対策に寄与しているか | | | | |
| サービス向上及び業務改善 | (評価の理由) | ホームページにおいて定期待ち情報の提供、施設への周辺案内図や法改正に基づく自転車新ルールへの掲載するなど、サービス向上に向けた取組を行っている。 発生した苦情に対して各施設で書面での閲覧及び再発防止に向けた所長会議を行っている。 自主事業として、AEDや災害時無償提供飲料自動販売機の継続運用を行うなど、収益面だけでなく非常時に対する取組みも進めている。 AED設置施設管理員対象に『救急救命講習』を受講させていることで、緊急の人命救助に備えている。 | | | | |

| 分類 | 項目 | 着眼点 | 配点 | 評価段階 | 評価点 |
|---|---|---|----|------|-----|
| 組織管理体制 | 適正な人員配置 | 適切な管理運営を可能とする人員配置を行っているか | 5 | 5 | 5.0 |
| | 連絡・連携体制 | 所管課との連絡・連携が十分に図られているか | 4 | 3 | 2.4 |
| | 接遇 | 新規雇用の管理人に対し、着任前に研修を行い、接遇などについて理解させる取り組みを行っているか | 5 | 5 | 5.0 |
| | | 継続的に接遇の改善に向けた取り組みを行っているか | | | |
| | 安全・安心への取組 | 緊急時の組織体制は適切か (災害、事故等に対し、迅速な対応ができる組織体制を設定しているか) | 5 | 5 | 5.0 |
| | | 事故発生時に適切な対応を行ったか (被害者への対応、行政への連絡、組織内での情報共有) | | | |
| | コンプライアンス等 | 関係法令を順守して業務を行なっているか | 2 | 5 | 2.0 |
| 個人情報の取扱いは市条例やマニュアルに従って適切に行なったか | | | | | |
| 対象労働者の労働条件(労働時間・作業報酬下限額・健康管理等)は適切に行なったか | | | | | |
| | 再委託した業務の履行状況は適切に行っているか | | | | |
| | (評価の理由) 人員配置については、各施設に的確な係員を配置し、適宜巡回時間の延長及び増員を行ったことで、人員不足による苦情、指摘事項はなかった。 事件、事故発生時の組織体制が構築されていたため、川崎大師駅管理事務所の売上金を奪われる被害があったが迅速な通報、連絡を行うことができた。 | | | | |
| 適正な業務実施 | 施設・設備の保守管理 | 駐輪場・駐輪ラック等施設や設備の保守、点検を確実に行ったか | 4 | 5 | 4.0 |
| | | 不具合が生じた場合に速やかな対応を行ったか | | | |
| | | 利用者視点で施設や設備の安全は保たれているか | | | |
| | 整理・清掃 | 自転車等の整理・整頓を実施し、利用者の安全確保に努めたか | 3 | 5 | 3.0 |
| | | 避難経路に自転車や物が置かれていないか | | | |
| | 警備業務 | 防犯対策として、施設内及び敷地内の巡回警備等は確実に行ったか | 3 | 4 | 2.4 |
| | 景観・環境 | 外構の植栽を適切に管理(剪定、害虫駆除等)したか | 3 | 5 | 3.0 |
| | | 使用電力の削減のための取組を行ったか | | | |
| | 備品等管理 | 管理日報・点検記録等の記録を適切に整備・保管しているか | 2 | 5 | 2.0 |
| | | 備品の整理や整頓を適切に行なっているか | | | |
| 運営上必要な消耗品等の補充を適時かつ十分に行なったか | | | | | |
| 施設内不正自転車の管理 | 施設内で撤去対象自転車等の利用者への警告を確実に行ったか | 2 | 5 | 2.0 | |
| | 施設内で撤去した自転車等に関する区役所、保管所への連絡及び引継を適切に行なったか | | | | |
| | (評価の理由) 駐輪場施設・設備について、計画的に保守、点検を実施し、場内を巡回しながら目視による点検が行われている。施設に応じて自転車の整理員を配置して避難経路の確保に努めている。 防犯カメラを設置していたことでイタズラを抑止し被害が減少している。 各施設の管理人が場内清掃を行い、周辺地域の環境向上に努めている。 | | | | |

100

4. 総合評価

| | | | |
|-------|------|-------|---|
| 評価点合計 | 82.2 | 評価ランク | A |
|-------|------|-------|---|

5. 事業執行(管理運営)に対する全体的な評価

ホームページによる定期待ち状況の公表や管理員適正配置及び一部施設の巡回対応など、適切な人員配置によって、効率的な施設運営が行えた。また、管理員接遇研修を継続的に行い接遇の改善に向けた取り組みを行っている点が評価できる。自主事業として防犯カメラ、AED、災害時無償提供飲料自動販売機の継続運用を行うなど、防犯や非常時に対する取組も継続的に行っている。各施設の管理員による場内清掃や地域社会との連携と協力し自転車駐輪場の提供を行うなど、環境向上の活動に積極的であった。

6. 来年度の事業執行(管理運営)に対する指導事項等

利用者の利便性に配慮しつつ、利用状況や安心・安全等を踏まえた管理を配置するとともに、料金未払いなどの不正利用者への対応を適正に行うこと。また、事務手続きについて再確認など適切に対応するよう検討されたい。