

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輪場(南部ブロック)	評価対象年度	平成24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79%、定期利用91% <バイク>一時利用67%、定期利用84% <全体>84%
収支実績	<収入> 利用料金収入 419.6百万円 (計画 417.9百万円) 自主事業収入0.4百万円 <支出> 管理運営経費 428.7百万円 (計画 417.8百万円) うち自主事業支出0円 <納付金> 基本納付金 24.9百万円、変動納付金 115.5百万円 (市想定:118百万円) 行政財産使用料0.4百万円
サービス向上の取組	<ul style="list-style-type: none"> ・電磁ラックを導入した6施設において、平成24年6月より交通系ICカードでの料金支払いを可能とし、利便性の向上に努めている。 ・AED(自動体外式除細動器)や災害時無償提供自動販売機の設置を行うなど、非常時に対する取組みを行っている。 ・市が推進する緑のカーテン事業への協力を10施設で行うなど、市の取組と連動した取組も実施している。

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			
		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			
	事業成果	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	6	4	4.8
当初の事業目的を達成することができたか					
(評価の理由)					
利用者満足度については、アンケート調査において、約4割の利用者が「接遇について大変良くなった」と回答しており、評価できる。事業成果としては、市域全体の自転車等利用者が減少した影響もあり、過年度の利用率を下回っているが、利用率向上のために自転車等駐輪場の案内等の取組みを行っている。また、指定管理者が電磁ラックを導入した6施設において一時利用の交通系ICカードでの料金支払いを可能とするなど、利便性向上に対する取組みは高く評価できる。					
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	5	4	4.0
		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			
	収入の確保	計画通りの収入が得られているか	5	3	3.0
		市が想定する納付金(変動納付金)が得られているか			
適切な金銭管理・会計手続	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	5	4	4.0	
	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				
(評価の理由)					
支出については、事業計画のとおり、有人管理を基本としているため、人件費の支出に占める割合が高く、計画値に比べてやや多くの費用を要しているが、年度後半から適正な人員配置を行い、改善してきている。収入は、事業計画とほぼ同様の水準を維持しており、利用料金収入に伴う市へ納付金である変動納付金を155,501千円納付した。					
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	5	10.0
		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			
	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	4	4.8
		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			
	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			
	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	4	8.0
自主事業等は、放置自転車対策に寄与しているか					
(評価の理由)					
年度当初は、制度変更の影響で利用者から多くの苦情・問合せが寄せられていたが、コールセンターにおいて施設の状況を十分把握している担当者による対応が行われ、年度途中より苦情の件数が大幅に減るなど、改善が図られている。また、ホームページにおいて定期利用の満空情報の提供するなど、利用者の利便性向上に向けた取組が行われている。その他、適切なサービスの提供、業務改善によるサービスの向上について、事業期間を通じて高い水準で運営が行われており、評価できる。自主事業として、AED(自動体外式除細動器)や災害時無償提供自動販売機の設置を行うなど、収益面だけでなく非常時に対する取組みを行っている。					

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	3	3	1.8
	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	3	3.0
		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	3	1.2
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)					
<p>人員配置については、各施設の利用状況によって駐輪場管理員の配置をしておき、適切に対応している。また、職員への研修を定期的に行なうなど、接遇の改善への努力が見られる。</p> <p>その他の項目についても、総じて高い水準で運営管理が行われている。</p>					
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	5	5	5.0
		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	4	4	3.2
		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	4	5	4.0
	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	4	4	3.2
		使用電力の削減のための取組みを行ったか			
	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	3	1.2
		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			
	施設内の放置自転車管理	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	3	1.2
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)					
<p>制度変更の影響もあり、年度当初において適切な自転車の整理がなされていない施設があったが、年度前半に改善され、総じて高い水準で運営管理が行われている。</p> <p>また、警備については、川崎駅東口周辺自転車等駐輪場第2施設において、夜間の巡回警備を強化し、利用者以外の施設立ち入りを防ぐ成果を上げ、利用者からも高い評価を得た。</p>					

4. 総合評価

評価点合計	80.8	評価ランク	B
-------	------	-------	---

5. 事業執行(管理運営)に対する全体的な評価

電磁ラックを導入した6施設において、平成24年6月より交通系ICカードでの料金支払いを可能とするなど、利便性を向上させる取り組みが行われており、高く評価できる。また、AED(自動体外式除細動器)や災害時無償提供自動販売機の設置を行うなど、非常時に対する取り組みを行っている。

6. 来年度の事業執行(管理運営)に対する指導事項等

有人管理を基本とした管理運営を実施しているが、支出について人件費の割合が高いため、利用者の利便性に配慮しつつ、適切な人員配置を行うこと。
川崎駅東口周辺など、新たに自転車等駐輪場が開設された場所において更なる利用率の平準化を図るため、積極的な利用促進策に努めてもらいたい。