

## 様式 12 指定管理者制度活用事業 総括評価シート

評価年月日：平成28年7月29日

評価者：建設緑政局指定管理者選定評価委員会  
自転車対策部会

### 1. 業務概要

施設名	川崎市営自転車等駐車場（南部ブロック）
指定期間	平成24年4月1日 ～ 平成29年3月31日
業務の概要	<ul style="list-style-type: none"> <li>市営自転車等駐車場の管理運営業務</li> <li>対象施設；川崎区、及び幸区の市営自転車等駐車場 43 施設</li> </ul>
指定管理者	名称：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 電話：044-246-9261
所管課	建設緑政局自転車対策室（内線：39711）

### 2. 「評価の視点」に基づく事業期間全体の評価

	評価項目	事業実施状況等
1	市民や利用者に十分な量及び質のサービスを提供できたか。	<p>【全体概要】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>収容台数：15,543台</li> <li>利用台数：10,955台（以上、H27.6 実態調査）</li> <li>利用者満足度調査における「サービスの全体的な満足度」では、とても満足、やや満足、普通が9割程度となっており、利用者から評価を得ている。</li> </ul> <p>【施設利用者へのサービスの提供】</p> <p>（平成24年）</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>電磁ラックを導入した6施設において、交通系ICカード清算機を設置</li> <li>AED（自動体外式除細動器）の設置</li> <li>災害時無償提供自動販売機の設置</li> </ul> <p>（平成25年）</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>交通系ICカード清算機の設置</li> <li>AED（自動体外式除細動器）の設置</li> <li>災害時無償提供自動販売機の設置</li> </ul> <p>（平成26年）</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>交通系ICカード清算機の設置</li> <li>防犯監視カメラの設置</li> <li>AED（自動体外式除細動器）の設置</li> <li>災害時無償提供自動販売機の設置</li> </ul>

2	<p>当初の事業目的を達成することができたか。</p>	<p>1 事業目的</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>① 施設の利用促進</li> <li>② ニーズに応じた柔軟・迅速なサービス提供</li> <li>③ 運営効率化・コスト縮減</li> </ul> <p>2 事業目的の達成状況</p> <p>(1) 施設の利用促進について</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・自転車需要が停滞している中、利用率は概ね80%以上の水準を推移している。</li> </ul> <p>【利用率】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>H24 年度 84%</li> <li>H25 年度 77%</li> <li>H26 年度 84%</li> <li>H27 年度 81%</li> </ul> <p>(2) ニーズに応じた柔軟・迅速なサービス提供について</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・継続的な業務改善、要望や苦情への迅速な対応を実施した。</li> <li>ホームページでの定期待ち状況の情報提供</li> <li>幼児カゴ付き自転車等へのスペース確保</li> <li>・制度導入時に比べ陳情・要望などが減少した。</li> <li>H24（初年度）：93件→H27：75件（20%減少）</li> </ul> <p>(3) 運営効率化・コスト縮減について</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・有人管理の割合が高いが、一部施設への電磁ロックの導入や交通系ICカードの料金支払いを可能とするなど、運営の効率化、コスト縮減に取り組んでいる。</li> </ul> <p>【機械導入状況】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>H24：11施設（42施設中）うち6施設で交通系IC清算機を導入</li> <li>H27：15施設（43施設中）うち8施設で交通系IC清算機を導入</li> </ul> <p>【人員配置】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>H24：152名（施設あたり職員数3.6人）</li> <li>H27：140名（施設あたり職員数3.3人）</li> </ul>
3	<p>特に安全・安心の面で問題はなかったか。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・事故発生時など緊急時の組織体制を構築し対応可能な状況を維持している。</li> <li>・自然災害に伴う機械停止により自転車の解錠ができない事象に際しては、代替車両を貸し出すなど、利用者視点にたって取り組んでいる。</li> <li>・防犯カメラ、AED（自動体外式除細動器）、災害時無償提供飲料自動販売機の設置を進めるとともに、AEDの適切な利用を促す講習会、救急救命講習会、自転車事故キャンペーンを実施するなど、安全・安心な利用に向け取り組んでいる。</li> </ul>
4	<p>更なるサービス向上のために、こういった課題や改善策があるか。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・老朽化施設の更新や防犯監視カメラ、AED（自動体外式除細動器）の設置など安全・安心な施設利用に向け、積極的に施設更新などを進めていくとともに、適切な自転車の収容に向けた取組や24時間対応のコールセンターの導入、満車の際の適切な誘導などを通し、利用されやすい施設環境の整備に心がけ、放置自転車の軽減、自転車駐輪場の利用率向上につなげていくことが必要である。</li> </ul>

3. これまでの事業に対する検証

	検証項目	検証結果															
1	所管課による適切なマネジメントは行われたか。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・所管課では、月次報告、四半期報告、年度報告に基づき管理運営状況の確認を行い、必要に応じて業務の改善や効率化に向けた指導を適宜行っている。</li> <li>・有人管理を中心として管理運営を実施していることから、利用者の利便性に配慮した適切な人員配置、市民サービス向上のための適切な機器メンテナンスの実施、利用者ニーズを定量的かつ経年での評価ができるアンケートの調査の実施など指導を行った。</li> <li>・また、利用者等からの要望や陳情に対し、状況確認、対応の指導など迅速な対応を行った。</li> </ul>															
2	制度活用による効果はあったか。	<p>1 駐輪場の利便性</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・コールセンターの開設、交通系ICカードの料金支払いが可能な機器の設置などの新たなサービスの導入、一部施設への電磁ロックの導入、老朽化したゲートシステムの更新など、民間のノウハウを活用し自転車等駐車場に関するサービスの充実、利便性の向上が図られた。</li> </ul> <p>2 放置自転車対策</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・市全域の駐輪需要が停滞する中、利用率は概ね80%以上の水準を確保するなど、適切な駐輪場の利用促進により放置自転車の削減に寄与した。</li> </ul> <p>3 事業性</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・変動納付金については、計画値を下回っているが、適切な人員配置等により、平成27年度には15.8百万円の収益を得ている。</li> </ul> <table border="1" data-bbox="598 1176 1228 1377"> <thead> <tr> <th></th> <th>変動納付金</th> <th>収益</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>H24年度</td> <td>115.5百万円(98%)</td> <td>▲9.1百万円</td> </tr> <tr> <td>H25年度</td> <td>110.8百万円(94%)</td> <td>11.5百万円</td> </tr> <tr> <td>H26年度</td> <td>112.0百万円(95%)</td> <td>▲9.7百万円</td> </tr> <tr> <td>H27年度</td> <td>113.6百万円(97%)</td> <td>15.8百万円</td> </tr> </tbody> </table> <p>※(市想定 118百万円)</p> <p>4 総合的な効果</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・一部計画との乖離があるものの、指定管理者の創意工夫の取組により、利用者ニーズに即したサービスを柔軟かつ迅速に提供するとともに、民間事業者の持つノウハウを活かした管理運営の効率化などが図られ制度活用による効果があると判断している。</li> </ul>		変動納付金	収益	H24年度	115.5百万円(98%)	▲9.1百万円	H25年度	110.8百万円(94%)	11.5百万円	H26年度	112.0百万円(95%)	▲9.7百万円	H27年度	113.6百万円(97%)	15.8百万円
	変動納付金	収益															
H24年度	115.5百万円(98%)	▲9.1百万円															
H25年度	110.8百万円(94%)	11.5百万円															
H26年度	112.0百万円(95%)	▲9.7百万円															
H27年度	113.6百万円(97%)	15.8百万円															
3	当該事業について、業務範囲・実施方法、経費等で見直すべき点はないか	<ul style="list-style-type: none"> <li>・機械化を進めているが未だに有人管理の割合が高く、そのため、一定の収入を確保しつつも、収益の確保が厳しい状況にある。</li> <li>・老朽化が進む設備等に対し修繕などを効果的に行いより良い利用環境を整える一方で、収容台数の増強や一層の利用者サービスの向上を図り収益確保に努めるとともに、適切な機械化を図り、今まで以上に管理運営の効率化及びコスト削減を図る必要がある。</li> <li>・また、設備の機械化を進めつつ、適切な機器メンテナンスの実施や利用者サービス水準を低下させない最適な人員配置などへ取り組むことが必要である。</li> </ul>															

4	指定管理者制度以外の制度を活用する余地はないか	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 民間ノウハウを活かし、利用者ニーズに即した迅速かつ適切なサービスの提供や経験と技術を要する管理者の主体的な運営による行政負担の軽減など、指定管理者制度の導入による効果は大きい。</li> <li>・ また、利用者へのアンケートにおいて、「全体的な満足度」では、とても満足、やや満足、普通が85%以上となっていること、駐輪施設が適切に維持管理されていることなど、引き続き、地方自治法第244条の2第3項及び川崎市自転車等放置防止に関する条例第16条の規定により指定管理制度の活用が適当であると考える。</li> </ul>
---	-------------------------	---

#### 4. 今後の事業運営方針について

<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 自転車等駐車場は、公共の場所における自転車等の放置による危険又は傷害を除去することで、歩行者等の通行の安全と円滑及び災害時における緊急活動の場を確保するとともに、市民自らが自転車等の適正な駐車秩序の確立に努め、安全で住みよい生活環境の維持向上を図ることを目的とした施設である。そのことから、利用促進に向け、収容台数の確保、駐輪場の利用案内、老朽化施設の更新など、利用者ニーズに合わせ今後も継続的な取組が必要である。</li> <li>・ 自転車等駐輪場への指定管理者制度導入により、民間ノウハウを活かし、利用者ニーズに即した迅速かつ適切なサービスの提供や経験と技術を要する管理者の主体的な運営による行政負担の軽減にもつながり、放置自転車対策としての効果が期待できることから、平成29年度以降も指定管理者制度による管理運営を行っていくことが適当であると考えている。</li> </ul>
---