

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25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73%(79%)、定期利用96%(91%) <バイク> 一時利用54%(67%)、定期利用86%(84%) <全体> 77%(84%) ※()内は平成24年度の値 |
| 収支実績 | <収入> 利用料金収入 415.1百万円 (計画 425.9百万円) 自主事業収入0.8百万円 <支出> 管理運営経費 404.5百万円 (計画 423.1百万円) <納付金> 基本納付金 29.9百万円、変動納付金 110.8百万円 (市想定:118百万円)、行政財産使用料0.6百万円 |
| サービス向上の取組 | <ul style="list-style-type: none"> 交通系ICカードでの料金支払いが可能となる施設を1箇所増やし、利便性の向上に努めている。 AED(自動体外式除細動器)1箇所、災害時無償提供自動販売機1箇所の増設を行うなど、非常時に対する取組みを継続的に行っている。 市が推進する緑のカーテン事業へ9施設で協力、こども110番への登録を行うなど、人による管理の特徴を活かしながら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 | 2 | 2.4 |
| | | 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 |
| | (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、利用者満足度を適切かつ総合的に把握することができる設問を検討し、過年度との比較評価が可能な設問とする必要がある。 事業成果としては、市域全体の自転車等利用者が伸び悩んでいる影響もあり、過年度の利用率を下回っている。但し、利用率向上のために自転車等駐輪場の各種案内等の掲示、定期の空き状況のホームページでの案内、交通系ICカードでの料金支払機の追加導入を行うなど、利便性向上に対する取組みを行っている。 | | | |
| 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 | | | |
| | 収入の確保 | 計画通りの収入が得られているか | 6 | 3 | 3.6 |
| | | 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 | 4 | 4.8 | |
| | 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、「人による管理」を重視しているため、人件費の支出に占める割合が高いが、一部施設について管理員を巡回とするなど経費削減に努めた。 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110,755千円納付した。 | | | |
| 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 | 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 | | | |
| | 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 | | | |
| | 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 | 2 | 4.0 | |
| | 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) | ホームページにおいて定期利用の満空情報の提供、施設への周辺案内図の掲示、交通系ICカード精算機の設置など、利用者の利便性向上に向けた取組みが行われている。 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 | 4 | 4.0 |
| | 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 | 5 | 4.0 |
| | 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 | 4 | 4.0 |
| | | 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 | 4 | 4.0 |
| | | 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 | 4 | 1.6 |
| 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 | | | | | |
| (評価の理由) | | | | | |
| 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り、適切に対応している。また、職員への研修を定期的に開催するなど、接遇の改善への努力が見られる。プライバシーマークを取得するなど個人情報の管理の徹底・強化に資する取り組みを実施している。 | | | | | |
| 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 | 3 | 2.4 |
| | | 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 | 4 | 2.4 |
| | | 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) | | | | | |
| 施設清掃、警備業務などについて適切に対応している。また、全管理事務所にパソコンを設置し、売上、勤怠などをネットワークで管理するなど、伝達ミスなどの防止に努めている。 | | | | | |

100

4. 総合評価

| | | | |
|-------|------|-------|---|
| 評価点合計 | 75.0 | 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

| |
|---|
| <p>交通系ICカードでの料金支払機の追加導入、ホームページによる定期待ち状況の公表やネットワーク管理による事務量の軽減を行うなど、利便性を向上させる取り組みや、人件費を削減する取り組みが行われており、高く評価できる。</p> <p>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継続的にしている。</p> |
|---|

6. 来年度の事業執行(管理運営)に対する指導事項等

| |
|--|
| <p>「人による管理」を主とした管理運営を実施しているが、支出については依然とし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、適切な人員配置について継続的な検討を行うこと。</p> <p>自主事業としてAEDの設置を進めているが、その設備を有効に活用できるよう、定期的に研修等を実施するなどの取り組みを推進してほしい。利用者満足度を経年で評価できるよう適切なアンケート調査を実施すること。</p> |
|--|