

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(中部ブロック)	評価対象年度	平成28年度
事業者名	事業者名:川崎市交通安全協会・NCD共同企業体 代表者:会長 関 進 住所:神奈川県川崎市川崎区砂子1-10-2 ソシオ砂子ビル10F	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8.6% (8.2%)、定期利用9.9% (10.2%) <バイク> 一時利用5.8% (6.7%)、定期利用9.4% (8.7%) <全体> 8.4% (8.5%) ※ () 内は平成27年度の値		
収支実績	<収入> 利用料金収入 641.5百万円 (計画 509.5百万円) 自主事業収入23.2百万円 <支出> 管理運営経費 579.7百万円 (計画 470.4百万円) 自主事業支出11.9百万円 <納付金> 基本納付金 38.9百万円、変動納付金179.9百万円 (市想定:変動138.0百万円)		
サービス向上の取組	・24時間365日対応のコールセンター運営や電磁ロック導入施設において携帯電話等で見られるリアルタイム満空表示を提供するなど、利用者の利便性向上に向けた自主的な取り組みを継続実施している。 ・2施設に防犯カメラを3台増設し、安全・防犯対策に積極的に取り組んでいる。 ・自動空気入れを4施設導入を行い利便性の向上に努めた。 ・市が推進する緑のカーテン事業への協力をを行う等、市の施策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	3	3.6
(評価の理由)		利用者満足度調査は、1月に全施設で実施され、回答数2,231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60%となっており、昨年度の57%より3ポイント向上している。事業成果については、老朽化したゲートシステム等の更新に合わせ、交通系ICカード対応精算機を導入するなど利用率の向上に向けた取組を行った。			
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	2	2.4
		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	5	6.0
		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				
(評価の理由)		利用率が高い施設が多いことから、計画を上回る収入を確保し、利用料金収入に伴う市へ納付金である変動納付金を179.9百万円納付した。			
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	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り組みを行ったか			
	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り組みを行っているか	6	3	3.6
		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	3	3.6
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	3	6.0	
	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)		昨年度に引き続き、防犯カメラ、自動空気入れを設置して利用者サービス向上に努めている。武蔵中原自転車等駐車場及び武蔵新城駅自転車等駐車場が新規ゲートシステムを導入して不正利用が改善された。更には交通系ICカードも使用可能となり利便性は向上した。 2施設において、深夜閉じ込め事故が起きてしまったため今後閉場時の滞在者の確認を確実にを行う必要がある。			

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	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	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)は適切に行ったか					
(評価の理由)		再委託した業務の履行状況確認は適切に行っているか			
<p>人員配置については、利用状況および不正防止の観点から係員の配置時間の延長、増員等を行うなど、適切に対応している。管理員を対象とした接遇研修を定期的で開催するなど、接遇の改善へ取り組んでいる。</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	4	4	3.2
		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	5	3.0
	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	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ったか				
(評価の理由)		<p>ゲート式施設やベルトコンベアーなどの補修や等を定期的に行い、利用者に対するサービス向上及び安全管理を心掛けている。駐輪場内の警備強化のため、防犯カメラの設置を継続的に行っている。施設内の整理・清掃、緑化、景観配慮、節電などについては、各駐車場の管理員が適切に管理している。</p>			

100

4. 総合評価

評価点合計	78.4	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

新規施設のオープン並びに閉鎖時等利用者に対して事前に看板を掲示やホームページによる機械式施設の満・空表示等、利用者に適切な情報提供を行っている。
武蔵小杉第5施設において深夜の閉じ込め事故があり、今後は閉鎖時の確認の強化や、緊急時の連絡体制を整えていく必要がある。

6. 来年度の事業執行(管理運営)に対する指導事項等

昨年同様、機械化による経費削減を目指すなか、施設利用状況を踏まえた適正な人員配置を行うとともに、収益をサービスの拡充など、引き続き検討されたい。
各施設の管理・運営体制について再確認し、適切に対応できるよう検討されたい。