

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31年度（令和元年度）
事業者名	川崎市ビルメンテナンス業協同組合・サイカ パーキング共同体 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	建設緑政局自転車利活用推進室 放置対策担当課長
指定期間	2017年(H29年)4月1日～2022年(R4年)3月31日	所管課	建設緑政局自転車利活用推進室

2. 事業実績

利用実績	<自転車> 一時利用74%（93%）、定期利用101%（93%） <バイク> 一時利用83%（83%）、定期利用87%（84%） <全体> 86%（88%） ※（ ）内は平成30年度の値
収支実績	<収入> 利用料金収入 405.4百万円（計画 415.0百万円） 自主事業収入0.7百万円 <支出> 管理運営経費 379.3百万円（計画 405.4百万円） <納付金> 基本納付金 42.6百万円、変動納付金 111.4百万円（市想定：変動110.0百万円） 行政財産使用料0.8百万円
サービス向上の取組	<ul style="list-style-type: none"> ・過年度までに導入した自動空気入れや飲料自販機、AEDを適切に運用しており、利用者が便利に安心して利用できる環境づくりに努めている。 ・既存精算機の交通系IC精算機への入れ替え、定期利用の申し込みをホームページから可能とするなど、利用者からの要望を踏まえた取組みが実施されている。 ・児童や高齢者を対象とした安全運転啓蒙活動、学校文化祭と連携した安全運転啓蒙活動、13か所の管理事務所でこども110番に登録するなど、市の取組と連動した取組を実施している。 ・初詣参詣時期の臨時運行バスの折り返し場所、川崎稲毛神社の祭りの出店場所として施設を開放するなど、継続的な地域との連携に努めている。

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	4	4.8
		利用者満足度は一定水準を確保しているか			
		調査結果を分析し、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
当初の事業目的を達成することができたか					
(評価の理由) ・利用者満足度調査は、10月に全施設で実施され、回答数1,993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64%となっており、利用者の満足度が図られている。 ・安全性向上に向けて、自転車の利用者に対する安全運転啓蒙活動に取り組むとともに、高齢者・妊産婦・障がい者のための思いやりゾーンの設置やホームページからの定期申込を可能とするなど、利便性向上に対する取組を引き続き行っているなど、当初の事業目的をほぼ達成することができた。					
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	5	6.0
		期間中における経費縮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	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いったか				
(評価の理由) ・支出については、提案に基づいた機械化に伴う人員配置の変更、機械式施設や定期利用のみの施設において管理員の巡回管理とするなど経費縮減にも努め、計画値に対して6.4%削減している。 ・収入は、川崎駅東口の自転車等駐車場における一部閉鎖・工事による利用者の変動、及びコロナ禍の影響で、対事業計画比で2.3%下回り、対前年度比で1.6%の収入減、利用料金収入に伴う市への納付金である変動納付金は111.4百万円納付と、ほぼ想定どおりであった。 ・売上金は事務所に残さないことを徹底し、警備業者が回収。利用券などの管理も徹底し、適切に管理されている。					

分類	項目	着眼点	配点	評価段階	評価点
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	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	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)				
<ul style="list-style-type: none"> ・ホームページにおいて、定期待ち情報の提供や定期予約を可能とするなど、サービス向上に向けた取組を行っている。 ・川崎駅東口周辺自転車等駐車場第8施設及び第9施設において、施設の開門時間の遅延が発生しており、利用者に迷惑をかける事態となったものの、その後、適切に対応した。 ・また、その他、発生した苦情に対しても、概ね規則に照らし適切に対応されている。 ・自主事業として、過年度に設置した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も進め、駐輪場の利便性向上に寄与している。 ・自転車の安全利用を促す啓蒙活動を精力的に実施している。 					
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	3	3.0
	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			
		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)					
<ul style="list-style-type: none"> ・人員配置については、施設の廃止、新設工事に併せて適切に管理員を配置している。 ・全管理員が年3回の接遇研修の受講を義務化し実施している。 ・事故発生時の報告の遅れなど、一部対応が不十分な部分があり、市との連絡体制に問題があったものの、その後の再発防止策を講じ改善が図られている。 ・個人情報の取扱いについて、個人情報保護認定制度Pマークの指針に準じ適切に対応するなど、関係法令の遵守に努め、適切に実施されている。 					

分類	項目	着眼点	配点	評価段階	評価点
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	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	4	1.6
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					
<p>(評価の理由)</p> <ul style="list-style-type: none"> 施設、設備の保守管理について、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ものの、管理員が不在の時間帯などの管理について点検等が実施されていない部分もあった。 各施設の管理員が場内及び施設周辺の清掃を行い、施設等の環境美化に努めている。 過年度に導入した防犯カメラの適切運用、新川崎駅第2施設のLED化などを実施し、防犯対策に努めている。 備品等の管理については、適正に実施されている。 					

4. 総合評価

評価点合計	76.8	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

<ul style="list-style-type: none"> 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を適正配置しているほか、交通系ICカード精算機の導入を本年度は6台設置するなど段階的に進めており、施設運営の効率化に努めている。また、職員（管理員・整理員）への研修を定期的に開催するなど、接遇の改善、個人情報保護等の法令順守、AEDの配置に取り組んでいる。 川崎駅東口周辺自転車等駐車場第8施設及び第9施設において、施設の開門時間の遅延が発生したものの、その後、適切に対応している。 警備は、管理員による巡回だけでなく、過年度に増設した監視カメラを活用した監視を行うなどの取組を行っている。

6. 来年度の事業執行（管理運営）に対する指導事項等

<ul style="list-style-type: none"> 利用者の利便性を考慮しつつ、利用状況や安心・安全等に配慮した人員を配置を行い、適正な運営に努めること。 管理員が不在となる時間帯の施設の照明や管理員がいない施設のラックの状況など適正管理に努めること。
