

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	令和2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	<p><自転車> 一時利用 57% (74%)、定期利用 89% (101%) <バイク> 一時利用 58% (83%)、定期利用 103% (87%) <全体> 77% (86%) ※ () 内は令和元年度の値</p>
収支実績	<p>○収入の部 366,094千円 (利用料金収入 365,769千円、その他収入 197千円、自主事業収入 128千円) ○支出の部 367,758千円 (管理運営経費等 251,195千円、納付金 114,801千円、自主事業経費 1,762千円) ○収支差額 ▲1,664千円 <参考> 基本納付金 60,304千円、変動納付金 54,497千円 合計 114,801千円</p>
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災害救援ベンダー型飲料自動販売機、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。 ・ICカード対応精算機の増設や、駐輪スペースのラインの引き直しなど、駐輪場の利便性を高める取組みが実施されている。 ・13箇所の管理事務所においてこども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。

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)	<p>・利用者満足度調査を9月に実施し、利用者から1,379通の回答を得た。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」は63%、「普通」を加えると96%に対して、「不満・とても不満」は4%と全体の1割にも満たず、利用者から評価を得ている。</p> <p>・事業成果については、新型コロナウイルスの影響により、予定されていた施設周辺行事への協力は中止となったが、高齢者・妊産婦・障害者のための思いやりゾーンの更新など、利便性向上に対する取組みが引き続き行われており、当初の事業目的は概ね達成されていた。</p>			
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	3	3.6
		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	新型コロナウイルス感染症による利用者減のため、令和2年度は評価項目より除外		
		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)	<p>・収入の確保については、新型コロナウイルス感染症の影響に伴い駐輪場の利用者の減少により、利用料金収入が大幅に減少したことから、令和2年度は評価項目より除外する。</p> <p>・適切な金銭管理・会計手続きについては、手売り施設において、利用券を通し番号で管理し、徴収額と使用券の枚数で整合性を確認するとともに、現金を事務所に残さないことを徹底し、警備業者による売上金の回収を行うなど適切に管理されている。</p>			

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	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			
	<p>(評価の理由)</p> <ul style="list-style-type: none"> 適切なサービスの提供については、比較的規模の大きな施設（新川通り、小川町地下式、ルフロン公園横）の供用にあわせ開設準備を滞りなく整えるなど、スケジュールの遅れや市民サービスの低下を招くことなく、適切なサービスを提供した。 業務改善によるサービスの向上及び、利用者の意見・要望への対応については、概ね適切に苦情や意見について対応しているが、一部、その後の業務改善などの取組に生かされていないものがあった。 自主事業については、過年度に設置したAEDや災害救援ベンダー型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り組みも実施した。 				
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	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	3	3.0
		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	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					
<p>(評価の理由)</p> <ul style="list-style-type: none"> 適正な人員配置については、比較的規模の大きな施設の供用にあわせて、人員を配置するなど適切に運営を行った。 コンプライアンス等については、個人情報の取扱いにおいて、代表団体、構成団体ともに一般社団法人日本情報経済社会推進協会の「プライバシーマーク（Pマーク）」を取得し、「JIS Q15001個人情報保護マネジメントシステム」に適合した運用を行い、適切な個人情報の管理を行った。 					

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	2	1.6
		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	3	1.8
		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	3	1.8
		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	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	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ったか					
(評価の理由)					
<ul style="list-style-type: none"> 施設、設備の保守管理については、夜間管理人が不在の時間帯において、場内照明の不点灯に気づかず、また、事案を覚知した後、復旧までに2カ月程度要するなど、利用者サービスの低下につながる事案が発生した。 警備業務については、定期的に施設内の巡回を行うとともに、自主事業として18施設に92台の防犯カメラを設置し、施設内の防犯に努めた。 					

4. 総合評価

評価点は100点満点ですが、「収入の確保」を除外したため、その分各項目のウエイトに応じて配分しております。

評価点合計	64.7	評価ランク	C
-------	------	-------	---

5. 事業執行（管理運営）に対する全体的な評価

第2期指定管理期間4年目である令和2年度については、新型コロナウイルス感染症の影響に伴い、駐輪場利用者が大幅に減少するなど厳しい運営となった。

- 利用者満足度調査を実施し、全体の満足度として「とても満足・満足」は63%、「普通」を加えると96%に対して、「不満・とても不満」は4%と全体の1割にも満たず、利用者からは一定程度評価を得ている。
- 金銭の取り扱いについては、現金を事務所に残さないことを徹底し、警備業者による売上金の回収を行うなど適切に管理されている。
- 個人情報の取扱いについては、「プライバシーマーク」を取得し、個人情報保護マネジメントシステムに適合した運用を行っている。

以上のことから、令和2年度は、おおむね適正に指定管理業務を実施することができたと考える。

6. 来年度の事業執行（管理運営）に対する指導事項等

- 利用者へのサービス向上の取組として、利用者目線に立って、24時間365日、常に良好な状態で施設が利用できるよう、設備（照明・電磁ラック）などの維持管理の徹底に努めていただきたい。
- アンケート調査の利用者からの要望等を踏まえ、より良い駐輪場運営に努めていただきたい。