

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3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:川崎市ビルメンテナンス業協同組合 代表理事 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79%(57%)、定期利用82%(89%) <バイク> 一時利用59%(58%)、定期利用104%(103%) <全体> 81%(77%) ※()内は令和2年度の値
収支実績	<収入> 384,952千円 (利用料金収入 384,355千円、その他収入 447千円、自主事業収入 150千円) <支出> 386,523千円 (管理運営経費 256,809千円、納付金 128,019千円、自主事業経費 1,695千円) <収支差額> ▲1,571千円 <参考> 基本納付金 60,190千円、変動納付金 67,829千円、合計 128,019千円
サービス向上の取組	・自動空気入れや災害救援ベンダー型飲料自動販売機、AEDなどを自主事業として運用し、利用者が便利に安心して利用できる環境づくりに努めた。 ・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、市の取り組みと連動した取り組みを引き続き実施した。

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	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)					
・利用者満足度調査については、新型コロナウイルス感染症による接触機会の削減などを考慮して、初めてwebアンケートを7月に実施し、一定程度の満足度が得られたものの、昨年の回答数に比べ、利用者への周知不足から回答数が115通にとどまった。周知方法を検討し再度3月に実施したが、回答数は338通と低く、利用者への周知方法について課題が残った。また、年度末の実施ということで、その結果を生かすことができず次期指定管理者に引継ぐこととなった。 ・事業成果については、例年通りの利便性向上の取組が実施されており、事業目的は概ね達成されていた。					
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	3	3.6
		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	新型コロナウイルス感染症による利用者減のため、令和3年度は評価項目よ		
		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	3	3.6	
	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)					
・効率的・効果的な支出については、人件費が増加しているものの管理費など削減し、前年度と同程度の支出であった。 ・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より、昨年度に引き続き利用者減少に伴う利用料金の減収であったことから、評価項目より除外する。 ・適切な金銭管理・会計手続きについては、現金を事務所に残さないことを徹底し、警備会社による売上金の回収を行うなど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	2	4.0
		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	2	2.4
		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	2	2.4
		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)				
<p>・適切なサービスの提供については、一時利用の満空状況がわかるシステム「ネコの目」を導入したものの、ホームページなどに掲載しておらず、利用者に広く周知することができなかった。</p> <p>・業務改善によるサービス向上及び、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たものの、一部、同じような苦情を繰り返し受けるなど、その後の業務改善に生かされていないものがあった。</p> <p>・自主事業については、例年通り、AEDや災害救援ベンダー型飲料自動販売機の継続運用など、緊急時に対する取組を実施した。</p>					
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
	待遇	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	2	2.0
		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)					
<p>・待遇については、コロナ禍により集合研修を見合わせ資料の配布のみであったことから、接遇に関する習熟度が不透明であった。また、管理人の接遇に関する苦情が度々あった。</p> <p>・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っている。</p>					

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	3	1.8
	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	2	1.2
		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、昨年、一昨年と不具合が生じた場合に速やかに対応するよう指示していたが、電磁ラックの長期間にわたる使用不可など、不具合時の対応が不十分な面があり、今年度も利用者サービスの低下につながる事案が発生した。 景観・環境については、一部施設において、利用者から植栽管理に関する苦情が寄せられていたが、適切に対応を行わなかった。 					

4. 総合評価 評価点は100点満点とし、「収入の確保」を除外した分については、各項目のウエイトに応じて配分し調整しています

評価点合計	51.9	評価ランク	D
-------	------	-------	---

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5年目（最終年度）である令和3年度については、新型コロナウイルス感染症の影響により、駐輪場利用者がコロナ前より減少するなど、昨年度に引き続き厳しい運営となった。

- 新型コロナウイルス感染症による接触機会の削減などを考慮して、初めてwebアンケートを7月に実施したが、利用者への周知不足から想定していた回答数が得られず実施方法について課題が残った。
- 一時利用の満空状況がわかるシステムを導入したものの、市営駐輪場の利用者に対して広く周知する取り組みが不十分であったため、システムを生かすことができなかった。
- 施設・設備の保守点検については、速やかに対応するよう指示していたが、不具合時の対応で不十分な面があり、利用者サービスの低下及び、次期指定管理者への設備の引継ぎに支障がでた。

以上のことから、令和3年度については、コロナ禍での運営方法、次期指定管理者への引継ぎ方法など様々な課題を残す年度であった。

6. 来年度の事業執行（管理運営）に対する指導事項等

市営自転車等駐輪場南部ブロックにおいて、2期10年間指定管理者として管理運営を行った。
 今後、本市業務に携わる場合は、業務改善に日頃から取り組み、よりよい市民サービスの提供に貢献していただきたい。