

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4年度
事業者名	芝園開発株式会社 代表者 代表取締役 宮本 薫 住所 東京都足立区千住3-66-16	評価者	建設緑政局自転車利活用推進室 放置自転車対策担当課長
指定期間	2022 (R4) 年4月1日～2027 (R9) 年3月31日	所管課	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85% (79%)、定期利用82% (82%) <バイク> 一時利用62% (59%) 定期利用99% (104%) <全体> 82% (81%) ※ () 内は令和3年度実績
収支実績	<収入> 391,573千円 (利用料金収入 391,568千円、その他収入 5千円) <支出> 383,886千円 (管理運営経費 253,031千円、納付金 130,754千円、自主事業経費 101千円) <収支差額> 7,788千円 <参考> 基本納付金 59,631千円、変動納付金 71,123千円、合計 130,754千円
サービス向上の取組	<ul style="list-style-type: none"> ○定期管理システムを導入し、定期利用申請・決済のオンライン化を推進する取組 ○ホームページにて一時利用の満空情報を提供するなど利便性向上に向けた取組 ○各施設にネットワーク型防犯カメラを設置し、安全・安心な駐輪環境の整備の取組 ○老朽化した設備の更新と同時に駐輪間隔を変更するなど利用しやすい環境整備の取組 ○自主事業として、定期の受付を行う駐輪場にAEDを配備する取組

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	5.3
		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	4.0
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>○利用者満足度については、前年度に引き続きWebでの利用者アンケート調査を12月に実施し、例年並みの1,176件の回答を頂き、当該地区のサービスの全体的な満足度としては、「とても満足・満足」の回答率が70.9%と高い水準であった。</p> <p>○事業成果については、平均利用率が82%と一定水準であり、利便性向上の取組が実施されており、当初の事業目的をほぼ達成できている。</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	4	5.0
		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	4.0
		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	4	5.4	
	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>○効率的・効果的な支出については、新規指定管理者であることから施設設備費など初期投資により前年と比較して大幅に増加したものの、機械化などにより人件費を削減するなど計画通りの支出(前年度の約9割)であった。</p> <p>○適切な金銭管理・会計手続きについては、係員による利用料金の直接收受を廃止することにより一時利用において駐輪管理機器(精算機や券売機)での支払いに統一し、金銭のエビデンスを明確化して適正な金銭管理を行った。</p> <p>また、各施設の利用料金等については、専門業者に外部委託し回収するとともに、統括本部において責任者によるデータとの照合を行うなど適切に管理している。</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	12	4	9.0
		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	10	4	8.1
		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	10	4	8.6
		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 (加点項目)	自主事業等は、駐輪場の利便性向上に寄与しているか	4	3	2.0
		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、定期管理システムを導入しホームページで定期利用の申請・利用料金の支払いができる環境を整備するなど、デジタル化を推進しつつ従来通りの対応も可能とした。</p> <p>○業務改善によるサービスの向上については、定期利用シールを二次元コード化し、いままで目視で行っていた契約状況の確認を、専用端末で二次元コードを読み取り、音による判別ができるなど業務の効率化が図られたとともに、日々の定期利用状況のデータを蓄積し、利用区分の変更などに活用した。</p> <p>○利用者の意見・要望への対応については、コールセンター業務を川崎駅東口の統括本部内に設置し、専任のスタッフが対応するとともに、問合せ管理システムを導入することにより、情報共有や対応状況の確認など「見える化」を行った。</p> <p>○自主事業については、代表駐輪場の管理事務所にAEDを配備し、利用者が安心して利用できる環境を整えた。</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	3.3
	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	4	3.3
	待遇	新規雇用の管理人に対し、着任前に研修を行い、待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	3.7
		継続的に待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	3.3
		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	3	1.3
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)					
<p>○適正な人員配置については、オンライン対応や機械化を推進し人員削減を行ったが、定期的に施設を巡回するなど、管理運営に必要な人員を適切に配置している。</p> <p>○連絡・連携体制については、適時適切に連絡・報告を行うとともに、本市及び他地区の指定管理者と定期的に情報交換がされており、適切な連携がは図られている。</p> <p>○待遇については、待遇研修をはじめ、システム研修、個人情報保護研修、法令研修などさまざまな研修を実施している。</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	3	2.8
		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	2.1
		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	2.5
	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	2.0
		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	3	1.3
		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	1.5
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>○警備業務については、毎日、定期的に各施設を巡回し異常の有無を確認するとともに、路上施設を除く施設にネットワーク型防犯カメラを設置し、統括管理本部などで現地状況をリアルタイムで確認できるなど、安全・安心な駐輪環境の整備に努めた。</p> <p>○施設内不正自転車の管理については、ITを活用して不正自転車の現状を把握するとともに、削減に向けた取組を実施し一定程度の成果を得た。</p>					

4. 総合評価

評価点合計	78.5	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

第3期指定管理期間初年度となる令和4年度については、新規指定管理者であることから施設設備費などの初期投資に多くの費用を費やしたものの、定期利用申請のオンライン化や施設の機械化を推進して人件費を削減するなど駐輪場の安定的な運営に向けた取組を行った。

主に、定期利用シールを二次元コード化を実施し、今まで目視で行っていた定期利用状況を専用端末で確認する取組や路上施設を除く施設にネットワーク型防犯カメラを設置し、統括管理本部などで現地状況をリアルタイムで確認できるなど、ITを活用したサービスの向上につながる取組を積極的に行った。

以上のことから、令和4年度は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

次年度以降も、他都市における駐輪場の指定管理業務のノウハウを活かし、本市市営駐輪場において積極的にサービスの向上につながる取組を実施していただきたい。