

様式例 12 指定管理者制度活用事業 総括評価シート

評価年月日：令和8年7月15日

評価者：建設緑政民間活用事業者選定評価委員会

1. 業務概要

施設名	川崎市営自転車等駐車場（南部ブロック）
施設所在地	川崎区・幸区の市営自転車等駐車場 47 施設
指定期間	令和4年4月1日～令和9年3月31日
業務の概要	- 市営自転車等駐車場の管理運営業務 - 対象施設：川崎区、及び幸区の市営自転車等駐車場 47 施設
指定管理者	名 称：芝園開発株式会社 住 所：東京都足立区千住 3-66-16 電 話：050-2018-2845（コールセンター/連絡先）
所管課	建設緑政局自転車利活用推進室（内線：39711）

2. 「評価の視点」に基づく事業期間全体の評価

	評価項目	事業実施状況等					
1	市民や利用者に十分な量及び質のサービスを提供できたか。	【全体概要】					
		・収容台数：15,319 台（令和8年4月1日現在）					
		・利用台数（実態調査：毎年9月の平日）					
		第1期平均	第2期平均	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度
		10,918台	9,724台	7,616台	8,947台	8,704台	7,719台
		※R4～R6：平日午前9時計測、R7：調査時間を午前11時に変更					
		・利用者満足度調査における「サービスの全体的な満足度」では、「とても満足・満足・普通」の合計の4年間平均は、82%となり、利用者から評価を得ている。					
		第1期平均	第2期平均	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度
		91%	83%	77%	80%	85%	86%
		【施設利用者へのサービスの提供】					
		・第2期から継続して防犯カメラ、自動空気入れ、AED、災害救援ベンダー型飲料自動販売機などを設置し利用者へサービスの提供を行うとともに、ゲート式から電磁ロックへの更新、新紙幣対応、定期利用のオンライン化、一時利用のキャッシュレス化を推進し、施設利用者へのサービスの提供を拡充した。					

2

当初の事業目的を達成することができたか。

1 事業目的

施設の利用促進

ニーズに応じた柔軟・迅速なサービス提供

運営効率化・コスト縮減

2 事業目的の達成状況

(1) 施設の利用促進について

【利用率】(年間平均利用率)

第1期平均	第2期平均	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度
81%	82%	82%	86%	90%	94%

4年間平均の利用率は88%となっており、高い水準を確保している。

利用台数は低下しているが、子乗せ等の自転車大型化による、駐輪可能台数の減少や、平置きから個別ラックにすると詰め込み駐輪がなったため、利用率が上昇している。

(2) ニーズに応じた柔軟・迅速なサービス提供について

継続的な業務改善に取組み、ゴミの散乱、落ち葉や雑草の除去などの要望や苦情については巡回時の清掃を行い迅速な対応を実施している。

交通系 IC カードや二次元コードを用いたキャッシュレス決済の導入拡大、自社開発による定期利用のオンライン申請や決済を可能にするWEB システム「テキネス」の導入、新紙幣対応機器への迅速な入れ替えを実施した。

ホームページにおいて一時利用の満空情報を提供するなど、ICT を活用して利便性を高めるとともに寄せられた意見を分析し、設備の更新や、利用者ニーズに応じた迅速なサービス提供を行っている。

24 時間体制のコールセンターを設置することで、問い合わせやトラブルに迅速かつ適切に対応する体制を整えている。

(3) 運営効率化・コスト縮減について

【機械導入状況】

令和8年3月31日現在で、47 施設のうち 34 施設で交通系 IC 精算機を導入している。

令和 4 年度から非接触ニーズや透明性向上を目的に、有人集金やゲート式を廃止し、個別ラック化を推進した。令和 7 年度には南部ブロック全域でゲート式を解消した。

【人員配置】

第1期平均：160名	第2期平均：101名
R4年度：36名	R5年度：38名
R6年度：39名	R7年度：37名

オンライン対応や機械化の推進により人員削減を図りつつ、利用実態や地域の実情に応じた適切な管理体制を実施している。

オンライン化を背景とした窓口統合と朝限定の整理員配置を組み合わせることにより、利便性とコスト抑制の両立を図っている。

3

特に安全・安心の面で問題はなかったか。

事故発生時など緊急時の連絡体制を構築し、接遇研修、危機管理研修や個人情報保護研修などを通じて、全管理員に対して必要な対応及び正しい知識を身に付けるとともに、意識向上を図った。

施設へのネットワーク型防犯カメラの設置によるリアルタイムな状況確認や、定期的な巡回警備等により防犯対策を実施した。

上記のことから、安全・安心の面で大きな問題はなかった。

4	更なるサービス向上のために、こういった課題や改善策があるか。	・利用者サービスの向上のため設備のキャッシュレス化等を進めつつ、適切な機器メンテナンスの実施や利用者サービスの水準を低下させない最適な人員配置などに取り組み、今まで以上に管理運営の効率化・コスト縮減を図る必要がある。 ・一部施設においては、設備の老朽化が目立つことから、当該事業により得られた収益をもとに、設備の更新を行い、より一層のサービスの向上を図る必要がある。 ・子ども乗せ用など大型化した自転車に合わせたスペースの配置や、新たなモビリティの利用など多様化する利用者ニーズに応じた利便性の向上、利用者の高齢化を踏まえた操作の負担軽減につながる設備の導入を進める必要がある。 ・甚大な自然災害や熱中症の増加など、社会状況の変化を踏まえ、新たに発生する課題に対する柔軟な対応について検討する必要がある。
---	---------------------------------------	---

3. これまでの事業に対する検証

	検証項目	検証結果
1	所管課による適切なマネジメントは行われたか。	・月次報告、四半期報告、年度報告に基づき管理運営状況の確認を行い、必要に応じて業務の改善や効率化に向けた指導を適宜行った。 ・毎月実施するモニタリング会議及び現地調査により、指定管理業務が適切に行われていることを確認した。 ・機械化を推進する一方で、市民サービス向上のため、適切な機器メンテナンスの実施と利用者サービスの水準を低下させない最適な人員の配置、利用者ニーズを定量的、かつ経年での評価ができるアンケートの調査の実施など指導を行った。 ・また、利用者等からの要望や陳情に対し、状況確認、対応方法など、より一層のサービス向上に向けた指導を行った。 ・新紙幣対応機器への更新やキャッシュレス決済の導入など、利用者ニーズに即した設備が適切に導入されていることを確認した。 上記のことから、所管課によるマネジメントは適正に行っている。
2	制度活用による効果はあったか。	1 駐輪場の利便性 ・2－1で評価したとおり、利用台数は4年平均で8,247台となっており、また、利用者満足度は4年平均で82%となっており、民間のノウハウを活用し自転車等駐車場に関するサービスの充実、利便性の向上が図られた。 ・定期利用の申請・決済のオンライン化や、一時利用におけるキャッシュレス決済の導入により、手続きの簡素化と利便性向上を実現した。 ・老朽化したゲート式機器を撤去し、電磁ラック（個別ロック）への更新を進めたことで、入出庫の円滑化と大型自転車対応等のレイアウト変更が可能となり、利用環境が改善された。 2 本市の財政効果 ・利用料金収入から基本納付金（借地料等）を差し引いた額に指定管理者が提案した納付率を乗じて算出する「変動納付金」を市へ納めている。 ・令和4年度から令和7年度までの合計額は約4億4,900万円を計上するなど、高い財政効果が得られている。 ・第3期指定期間では、令和7年度は赤字となったものの、不正駐輪対策等を行い収入を増やし、オンライン化・機械化を進め人件費を削減し支出を抑え運営を行った。

＜収支状況＞（単位：千円）

	第1期 平均	第2期 平均	令和 4年度	令和 5年度	令和 6年度	令和 7年度	第3期 4年合計
収入	420,357	396,345	391,573	436,395	461,916	475,267	1,765,151
基本 納付金	32,550	53,163	59,631	56,882	56,882	59,718	233,113
変動 納付金	113,039	90,178	71,123	108,459	127,680	141,969	449,231
その他 支出	268,074	239,847	248,569	251,276	273,185	284,736	1,057,766
収支 差額	6,693	13,157	12,250	19,779	4,170	▲11,156	25,043

3 総合的な効果

指定管理者による、複数回の警告のうえでの強制管理（ワイヤーロック施錠）による不正利用者の対策などの創意工夫の取組による利用者ニーズに即したサービスの提供により、利用者の利便性の向上が図られるとともに、指定管理者が市に納める納付金により本市財政への効果が認められることから、制度活用による効果があると評価している。

3 当該事業について、業務範囲・実施方法、経費等で見直すべき点はないか

- ・設備の機械化を進めつつ、適切な機器メンテナンスの実施や利用者サービスの水準を低下させない最適な人員配置などに取り組み、今まで以上に管理運営の効率化・コスト縮減を図る必要がある。
- ・南部エリアにおいては、機械式施設、地下施設、建物施設、路上施設といった多様な施設形態が混在しており、それぞれに応じた点検内容や維持管理手法、法令対応が必要となるなど、適切かつきめ細かな管理が求められる。また、利用頻度も高く老朽化が進んでいることから、当該事業により得られた収益をもとに、施設特性に応じた設備更新を行い、より一層のサービス向上を図る必要がある。
- ・リース品である自転車ラックや市貸与備品類について、適切に管理するとともに、次期指定管理者交代時には、円滑な引継ぎを行う。
- ・これまでの「1日利用料金設定の体系」をベースに、周辺環境や利用状況を踏まえ、引き続き柔軟な料金設定を行う必要がある。
- ・子ども乗せ用など大型化した自転車に合わせたスペースの配置や、新たなモビリティの利用など多様化する利用者ニーズに応じた利便性の向上、利用者の高齢化を踏まえた操作の負担軽減につながる設備の導入を進める必要がある。
- ・放置自転車の放置台数・撤去台数は減少傾向にあるものの、施設によっては収容率が低く、保有台数に対し過剰な規模の施設もみられることから、保管所配置と規模の適正化や保管所と駐輪場の機能の集約など駐輪場運営と放置自転車対策の一体的な管理運営手法を検討する必要がある。

4 指定管理者制度以外の制度を活用する余地はないか

- ・民間事業者の持つノウハウを活かし、利用者ニーズに即した迅速かつ適切なサービスの提供や、経験と技術を有する指定管理者による主体的な運営により行政負担の軽減が図れるなど、指定管理者制度の導入による効果は大きい。
- ・また、利用者へのアンケートにおいて、「全体的な満足度」では、とても満足、満足、普通の合計の4年間平均が80%以上であることや、駐輪施設が適切に維持管理されていることなどを踏まえ、引き続き、地方自治法第244条の2第3項及び川崎市自転車等放置防止に関する条例第16条の規定により指定管理制度の活用が適当であると考えている。

4. 今後の事業運営方針について

- 自転車等駐車場は、公共の場所における自転車等の放置による危険又は障害を除去することで、歩行者等の通行の安全と円滑及び災害時における緊急活動の場を確保するとともに、市民自らが自転車等の適正な駐車秩序の確立に努め、安全で住みよい生活環境の維持向上を図ることを目的とした施設である。そのことから、利用促進に向け、指定管理者においては、収容台数の確保、駐輪場の利用案内、老朽化施設の更新などの対応において、利用者ニーズや現場の実情などを把握することで、柔軟かつ機動的な管理運営が可能となる。
- 多様化する利用者ニーズに対応するスペース配置・設備導入や、利用者の操作負担の軽減など利便性向上に向けた取組及び、放置自転車の台数は減少傾向にあるものの、一部地域への集中や保管所の配置及び規模の適正化が課題となっていることから、保管所と駐輪場の機能集約を含め、駐輪場運営と放置自転車対策の一体的な管理運営手法が求められている。自然災害や社会状況の変化にも留意しつつ、これらの課題に柔軟かつ機動的に対応し、地域の特性や利用者のニーズに応じた、自転車を適切に停められる駐輪環境の構築を引き続き推進していく。
- 民間事業者の持つノウハウや利用者ニーズを踏まえた柔軟かつ機動的なサービスの提供により、利用者の利便性の向上が図られるとともに、指定管理者が市へ納める納付金により本市の自転車対策が推進されるなど、利用料金制による指定管理者制度は財政効果が高いことから、今後も利用料金制を用いながら指定管理者による管理運営を継続することが適当である。
- 変動納付金の算出に利用する納付率について、第3期指定管理期間では、新型コロナウイルス感染症の影響に伴う社会環境の変化を踏まえ、自転車等駐車場の需要変動の要素を考慮し、納付率を超過累進的に上昇させて設定していたが、駐輪場利用率も回復傾向にあり、需要変動が落ち着いてきたことから、第4期指定管理期間については、最低納付率を定めたとうえで納付率を一定とし、募集時に指定管理者から市に提案を求める方法に変更する。（第2期指定管理期間時の変動納付金算出方法と同様。）