

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7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 105% (100%) 定期利用 96% (93%) <バイク> 一時利用 61% (62%) 定期利用 113% (104%) <全 体> 94% (90%) ※ () 内は令和6年度実績
収支実績	<収入> 475,267千円 (利用料金収入 475,207千円、その他収入 60千円) <支出> 486,746千円 (管理運営経費 284,736千円、納付金 201,687千円 自主事業経費 324千円) <収支差額> ▲11,480千円 <参考> 基本納付金 59,718千円、変動納付金 141,969千円、合計 201,687千円
サービス向上の取組	○施設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駐輪環境の整備 ○定期管理システムの継続運用によるオンラインでの定期利用申請・決済の利用促進 ○不正利用の取り締まり、適正利用に向けた取組 ○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	4	5.0
		当初の事業目的を達成することができたか			
(評価の理由)					
【利用者満足度】 ○利用者アンケート調査を令和8年1月にwebで実施し、昨年度の倍の1,334件の回答を得た。また、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54%と、昨年度に比べ0.1%上昇した。					
【事業成果】 ○平均利用（実績）率が94%と昨年度より上昇し、利用しやすい駐輪環境の整備や、オンラインでの定期利用申請などの利用促進など当初の事業目的を達成できている。					
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	2	3.0
		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	5	6.0
		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	3	4.2
		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】 ○人件費・管理費を削減したが、設備機器のリニューアル工事の対応など維持修繕費が大幅に増加した結果、計画より、+19%支出が増加した。					
【収入の確保】 ○複数回の警告のうえでの強制管理（ワイヤーロック施設）による不正利用者対策を強化したため、利用料金収入が+8%増加した。また、変動納付金については29%の増であった。					
【適切な金銭管理・会計手続き】 ○一時利用施設において、電磁（個別）ラックを積極的に導入し、利便性の向上と適正な金銭管理を行った。 ○売上金については統括本部において責任者、外部の専門業者に委託しデータ照合を行い整合性の確認を行った。					

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	3	8.2
		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	3	7.5
		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	3	6.7
		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（加点点目）	自主事業等は、駐輪場の利便性向上に寄与しているか	4		4.0
		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） 【適切なサービスの提供】 ○令和4年度から導入しているオンラインでの定期利用申請・決済について、ゲート式駐輪機器の撤去に合わせ対象施設を拡大するとともに、オンライン手続き移行方法等について周知を行い利便性の向上を図った。 （オンライン対象施設：R5 30施設 ⇒ R7 38施設、利用率：R5 52.5% ⇒ R7 66.8%） 【業務改善によるサービスの向上】 ○IT技術を活用して市営駐輪場の不正利用対策を強化し、適正利用を促す取組を実施した。 【利用者の意見・要望への対応】 ○利用者から一時利用の増設要望を踏まえ、尻手駅第1施設や八丁囃子駅第2施設において、ラック間隔を広げて大型自転車（子乗せ等）に対応した電磁ラックの増設を行った。 【自主事業】 ○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ている。 ○「放置自転車」を減らし、利便性を向上させ、利用を増やし、「適切な利用」へ誘導できており放置自転車対策に寄与している。				
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	3.3
	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	3	2.7
	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	3.7
		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	3.7
		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	1.4
		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） 【適正な人員配置】 ○施設の機械化による人員の削減や管理方法の変更による人員の増員など、地域の実情などを考慮して効率的に過不足ない人員配置を行った。 【連絡・連携体制】 ○他地区の指定管理者と定期的に情報共有を行うなど連携してサービス向上に向けて取り組んだ。 【接遇・コンプライアンス等】 ○接遇研修をはじめ、法令研修、危機管理研修、個人情報保護研修など、従事者研修を継続的に実施し業務レベルの向上を図った。				

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、点検を確実にやったか	4	3	2.7
		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	2.3
		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やったか	3	3	2.2
	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	2.1
		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	1.4
		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やったか	2	3	1.3
		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)					
【施設・設備の保守管理】 ○適切に、消防点検を実施するとともに、機械式駐輪場の点検を実施した。点検時の事故については、所有者へ迅速かつ丁寧に対応した。全施設にて電子マネー端末の入替等を実施するとともに、必要に応じて補修を実施し、利用者の安全確保に努めた。 【警備業務】 ○毎日、定期的に各施設を巡回して異常の有無を確認するとともに、一部施設においてはネットワーク型防犯カメラを継続的に運用し、安全で安心な駐輪環境の整備に努めた。					

4. 総合評価

評価点合計	76.7	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4年目となる令和7年度については、利用者サービスの向上に向けた各種取組を実施しながら、市営自転車等駐車場の適切な管理運営を行った。 主な取組としては、利用者からの意見・要望を分析し、ラック間隔を拡張した大型自転車対応の電磁ラックの増設や、不正駐輪対策の強化を実施した。また、定期利用におけるオンライン申請・決済の普及促進や、ゲート式駐輪機器から電磁ラック式駐輪機器への更新に加え、電子マネーを駐輪場サービスの基本機能として位置付け、その全面的な更新・拡充を図ることで、利用者の利便性及びサービスの向上に取り組んだ。 以上のことから、令和7年度においては、適正に指定管理業務を実施することができたものとする。

6. 来年度の事業執行（管理運営）に対する指導事項等

これまでの4年間で蓄積したデータを活用して利用者サービスの向上に努め、駐輪環境を整備し、より利用者の利便性が上がる取組を実施していただきたい。
--