

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5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 東京都足立区千寿3-66-16	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	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9.6% (8.5%)、定期利用8.6% (8.2%) <バイク> 一時利用6.6% (6.2%) 定期利用9.7% (9.9%) <全体> 8.6% (8.2%) ※ () 内は令和4年度実績
収支実績	<収入> 436,395千円 (利用料金収入 436,374千円、その他収入 21千円) <支出> 418,993千円 (管理運営経費 251,250千円、納付金 165,341千円、自主事業経費 2,402千円) <収支差額> 17,402千円 <参考> 基本納付金 56,882千円、変動納付金 108,459千円、合計 165,341千円
サービス向上の取組	○定期利用のオンライン手続きサービスの利便性向上の取組 ○一時利用施設のキャッシュレス決済促進の取組 ○各施設にネットワーク型防犯カメラを設置(継続)し、安全・安心な駐輪環境の整備の取組 ○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	3	4.0
		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)					
○利用満足度については、前年度に引き続きWebでの利用者アンケート調査を2月に実施し、603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46.6%と前年度に比べ大幅に減少している。 ○事業成果については、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。					
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	4.0
		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	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いったか			
(評価の理由)					
○効率的・効果的な支出については、主に変動納付金が計画値に対し48%増加したことにより、支出が計画値に対して7%増加している。サービスを低下させることなくリース料や消耗品備品費などの削減に努めた。 ○収入の確保については、駐輪場利用者数がコロナ禍から回復し、収入が計画・対前年比より11%増加したことにより、変動納付金が増加した。					

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	4	8.7
		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	6.7
		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	7.9
		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	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）				
○業務改善によるサービスの向上については、交通系ＩＣカード・二次元コード決済だけでなく、コンビニ払い等の決済手段を増やし、オンライン決済サービスを向上させた。 ○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。					
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	4.2
	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	5	4.0
	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	4	3.6
		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	3.5
		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	1.4
		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			
		再委託した業務の履行状況は適切に行っているか			
（評価の理由）					
○適正な人員配置については、機械化を推進しているが、流動的な人員配置を行い整理誘導を行っている。 ○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、適切な連携が図られている。 ○接遇については、接遇研修をはじめ、法令研修、個人情報保護研修などさまざまな研修を実施している。					

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	4	3.0
		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	4	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	4	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	4	2.2
		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	1.3
		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）					
○整理・清掃については、施設利用の少ない土日に入員を入れることにより利用者の利便性を損なうことなく清掃等を行うとともに、施設内の掲示物（お知らせ等）を中心とした整理を実施し、利用者にお知らせしたい情報を提供できる環境を整えている。					

4. 総合評価

評価点合計	77.1	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2年目となる令和5年度については、コロナ禍からの回復により人流が増加していることを受け、自転車利用が戻ってきている中で駐輪場運営の取組を行った。 主に、定期申込・更新のオンライン化や一時利用キャッシュレス決済等の支払方法を増やし、駐輪場でのDXを推進・強化する取組を行った。また、不正利用対策や料金変更、定期利用キャンセル待ち解消に向けた提案を行い、より良い駐輪環境づくりに取り組んだ。 以上のことから、令和5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利用者のサービス向上、満足度に繋がる取組を実施し、業務に取り組んでいただきたい。
--