

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(中部ブロック)	評価対象年度	令和6年度
事業者名	川崎市交通安全協会・NCD共同企業体 代表者 一般社団法人川崎市交通安全協会 代表理事 關 進 住所 川崎市川崎区砂子1丁目10番2号	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 81% (83%)、定期利用 93% (95%) <バイク> 一時利用 47% (32%) 定期利用 82% (84%) <全 体> 76% (73%) ※ () 内は令和5年度実績
収支実績	<収入> 610,664千円 (利用料金収入 608,753千円、その他収入 849千円 自主事業1,061千円) <支出> 562,991千円 (管理運営経費 333,906千円、納付金 228,206千円、自主事業経費 879千円) <収支差額> 47,673千円 <参考> 基本納付金 43,399千円、変動納付金 184,807千円、合計 228,206千円
サービス向上の取組	○交通系 IC カード、二次元コードによる利用者のスマートフォンから決済できるサービス等のキャッシュレス化の推進とともに新紙幣への対応への取組 ○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

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)					
【利用者満足度】 ○利用者アンケート調査を2月にWebで実施し、例年並みの1,359件の回答を得た。当該地区のサービスの全体的な満足度として「とても満足・満足」の回答率は61.7%と昨年に比べ2%上昇した。 【事業成果】 ○平均利用（実績）率は76%と昨年より上昇しており、駐輪環境の整備などに取り組み、当初の事業目的をほぼ達成できた。					
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	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	3	4.0
		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】 ○新紙幣対応の機器交換等の対応により維持管理費計画と比較して大幅に支出が増加しているものの、再リースによるリース料や人件費を削減した結果、概ね計画通りの支出に納めることができた。 【収入の確保】 ○利用料金等の収入が計画より＋7%の増収であった。また、納付金については＋19%の増であった。 収入（計画）56,848万（決算）60,960万円、変動納付金（計画）15,408万円（決算）18,480万円					

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	8.5
		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	6.4
		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	10	3	6.3
		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		1.0
		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】 ○新設する元住吉の施設にECOP00Lへ導入し、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の整備や利用促進のポスターを設置するなど、デジタル化を推進した。R5 10施設→R6 11施設 【利用者の意見・要望への対応等】 ○現場で抱えている課題、利用者からの意見を各施設へ周知する等したが、一部施設において同じ内容の苦情が続くなどの不適切な事例が1件あった。 【自主事業】 ○川崎市市制100周年記念、全国都市緑化かわさきフェアをより多くの市民にPRできるよう掲示した。また、川崎の魅力ある写真を協会で選定し、施設に掲示し、地域に親しまれる施設づくりに努めた。				
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	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	3.1
		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	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			
		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】 ○各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】 ○本市及び他地区の指定管理者と定期的に情報交換を行うなど適切な連携して、サービス向上に向けて取り組んだ。 ○苦情等の指摘を受けた疑いのある職員への接遇研修を実施しているが、不適切な接遇等があった。 【安全・安心への取組・コンプライアンス等】 ○連絡体制を構築し、防災の研修を行っている。地下施設については、年1回水防訓練を実施し、災害に備えた。					

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	2.4
		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	2.0
	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行ったか	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】 ○溝ノ口北第5施設において、区役所発注工事の施行者が誤って電線を切断し、不具合が発生した際には早期に復旧させる等、迅速な対応を行った。 【景観・環境等】 ○清掃を毎日実施し、「場内清掃が行き届き気持ちよく利用できた」の回答率が76％と高い水準である。また、利用者が安全に利用できるよう工夫し、利用者の安全確保に努めた。					

4. 総合評価

評価点合計	69.9	評価ランク	C
-------	------	-------	---

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3年目である令和6年度については、利用者サービスの向上に向けた取組みを行いながら、市営駐輪場の管理運営に努めた。

主な取り組みとして、新紙幣対応を完了するとともにオンライン決済に対応する施設を新設し、利用者サービス向上を図るとともに新規開設する駐輪場利用者等に向けHP環境を整え、利用者サービス向上の取組を行った。また、施設機器等の破損の被害を受けた際には、早急に手配等し、復旧を行う等、適切に施設・設備の保守管理に取り組んだ。

以上のことから、令和6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ている。

6. 来年度の事業執行（管理運営）に対する指導事項等

利用者アンケートの結果を踏まえ、引き続き本市市営駐輪場のサービス向上・満足度につながる取組を積極的に実施していただきたい。また、接遇・人材育成の視点に基づいて従事者研修を継続的に実施し、業務レベルの向上を図っていただきたい。