

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輪場(中部ブロック)	評価対象年度	平成26年度
事業者名	事業者名:川崎市交通安全協会・NCD共同企業体 代表者:会長 山下 秀男 住所:神奈川県川崎市川崎区砂子1-10-2 ソシオ砂子ビル10F	評価者	自転車対策室調整担当課長
指定期間	平成24年4月1日～平成29年3月31日	所管課	建設緑政局自転車対策室

2. 事業実績

利用実績	<自転車> 一時利用 78% (71%)、定期利用 105% (100%) <バイク> 一時利用 74% (79%)、定期利用 90% (90%) <全体> 87% (85%) ※ () 内は平成25年度の値
収支実績	<収入> 利用料金収入 629.2百万円 (計画 572.9百万円) 自主事業収入16.7百万円 <支出> 管理運営経費 535.1百万円 (計画 542.3百万円) うち自主事業支出7.6百万円 <納付金> 基本納付金 42.5百万円、変動納付金 176.3百万円 (市想定:138百万円)
サービス向上の取組	<ul style="list-style-type: none"> ・老朽化したゲートシステムや電磁ロック及び精算機を更新することにより、交通系ICカード対応の施設となり、利便性が向上した。 ・溝ノ口駅北口では施設の一部を2時間無料駐輪場にするにより利便性向上、放置防止に取り組んでいる。また、市が推進する緑のカーテン事業への協力を5施設で行う等、市と連動した取り組みも実施。 ・自主事業として、防犯カメラ3台増設および赤色灯を設置し、安全・防犯対策に積極的に取り組むとともに、溝ノ口駅北口に時間利用駐輪機を設置し、放置自転車対策にも積極的に取り組んでいる。

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	3.6
		利用者満足度は一定水準を確保しているか			
	事業成果	調査結果の結果を分析し、満足度向上のための取組を実施しているか	6	3	3.6
		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 当初の事業目的を達成することができたか			
(評価の理由) 利用者満足度調査を11月に全施設で実施され、回答数1,613通と多くの利用者のニーズを把握するよう努めた。当該自転車等駐輪場の全体的な満足度として「とても満足・満足」の回答率は48%となっており、昨年度の44%より4ポイント向上している。事業成果については、老朽化したゲートシステム等の更新に合わせ、交通系ICカード対応精算機を導入するなど利用率の向上に向けた取組を行った。					
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	3.6
		期間中における経費削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	5	6.0	
	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) 不正利用者への指導により、適正に駐輪場利用料金の回収を行った。利用率が高い施設が多いことから、計画を上回る収入を確保し、利用料金収入に伴う市へ納付金である変動納付金を176.3百万円納付した。					
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	10	3	6.0
		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組を行ったか			
	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組を行っているか	6	5	6.0
		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	6	5	6.0
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	自主事業等は、駐輪場の利便性向上に寄与しているか	10	4	8.0	
	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) 利用者意見を反映して交通系ICカード対応の精算機導入や、増加傾向にある幼児用カゴ付自転車専用のスペースを創設し、利用者ニーズに合わせた駐輪場運営を実施した。自主事業として、中原駅前道路占用駐輪場を適切に運用するとともに、新たに武蔵溝ノ口駅北口ペDESTリアンデッキ下に駐輪機を設置する等、放置自転車対策に積極的に取り組み効果を上げていることは高く評価できる。					

分類	項目	着眼点	配点	評価段階	評価点
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	5	5.0
	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對し、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	3.0
		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) 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)	5	5	5.0
	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	1.6
		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確認は適切に行っているか				
(評価の理由) 人員配置については、利用状況および不正防止の観点から係員の配置時間の延長、増員等を行うなど、適切に対応。また、研修を定期的に開催するなど、接遇の改善へ取り組んでいるが、遅刻により定時開場できない事例や正規利用者を誤認して強制管理を行なう等いくつか苦情があった。					
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	4	3.2
		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	2.4
		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	5	3.0
	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	5	3.0
		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	5	2.0
		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	5	2.0	
	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なったか				
(評価の理由) 施設・設備の定期点検を適切に実施しているが、精算時に紙幣が戻らない事例やゲートが開閉しない等の不具合が生じた。そのため老朽化したゲートについては、機器の交換を実施。施設内の整理・清掃、緑化、景観配慮、節電などについては、高い水準で管理運営が行われている。また、警備強化による安全・安心の提供については、管理員による巡回だけでなく、防犯カメラ、赤色灯の増設を図るなど評価できる。					

100

4. 総合評価

評価点合計	83.0	評価ランク	A
-------	------	-------	---

5. 事業執行(管理運営)に対する全体的な評価

買物等の放置自転車対策として、施設の一部に2時間無料駐輪ラックを設置した。また、交通系ICカード対応の精算機の導入等による利便性の向上に努めている。

自主事業として、今年度には中原区に続き溝ノ口駅北口において、時間利用駐輪場を設置し、放置自転車対策に積極的に取り組むとともに、利用者から要望のある防犯カメラの増設も評価できる。

6. 来年度の事業執行(管理運営)に対する指導事項等

機械化による経費削減を目指すなか、施設利用状況を踏まえた適正人員配置のバランスを今後も継続して検討すること。また、収益をサービスの拡充など利用者へ還元することを検討されたい。

契約と違う階層に駐車するなど不正利用者への対応を行い、適正な駐輪場運営に努められたい。

溝ノ口駅南口地下駐輪場の開設に向けた準備を進め、円滑に利用者の誘導を図られたい。