

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(北部ブロック)	評価対象年度	平成27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 關 進 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68%(66%)、定期利用93%(96%) <バイク> 一時利用46%(47%)、定期利用82%(84%) <全体> 72%(73%) ※ ( ) 内は平成26年度の値		
収支実績	<収入> 利用料金収入 424.4百万円 (計画 458.6百万円) 自主事業収入 0.6百万円 <支出> 管理運営経費 402.4百万円 (計画 442.5百万円) 自主事業支出 1.7百万円 <納付金> 基本納付金 61.8百万円、変動納付金 42.8百万円 (市想定:基本 54百万円、変動 63百万円)		
サービス向上の取組	・24時間365日対応のコールセンター運営や電磁ロック導入施設において携帯電話等で見られるリアルタイム満空表示を提供するなど、利用者の利便性向上に向け自主的な取り組みを継続実施している。 ・読売ランド駅第5施設などへの防犯カメラ8台増設し安全・防犯対策に積極的に取り組んでいる。 ・ゲート式施設の老朽化にともない、登戸駅第6施設で新規ゲートの導入、ICカード対応を可能とし利便性向上、路上駐輪減少に取り組むとともに、市が推進する緑のカーテン事業への協力を7施設で行う等、市の施策と連動した取組も実施している。		

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	2	2.4
		利用者満足度は一定水準を確保しているか			
		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			
	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	3.6
(評価の理由)					
利用者満足度調査は、1月に全施設で実施され、回答数2,055通と多くの利用者のニーズを把握するよう努めている。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58%となっており、昨年度の63%より5ポイント低下している。事業成果については、民間のノウハウを活用したサービスの導入が図られており、評価できる。					
収支計画・実績	収入の確保	計画に基づく適正な支出が行われているか	6	4	4.8
		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			
	適切な金銭管理・会計手続き	計画通りの収入が得られているか	6	1	1.2
		市が想定する納付金(変動納付金)が得られているか			
(評価の理由)					
自転車等駐輪場の機械化を進めており、人件費の適正な削減等を継続的に努めているなど、経費削減に向けた取組が実施されている。収入は、対事業計画比で7%下回り、利用料金に伴う市への納付金である変動納付金も42.8百万円の納付となり、想定額には届かなかった。					
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	4	8.0
		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	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	3	6.0	
	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、老朽化したゲート式施設の更新、交通系ICカード対応の精算機導入、さらに2段ラックの利用説明と手助けを2カ月間実施するなど、利用者ニーズに合わせた駐輪場運営を実施した。電磁ロック式自転車等駐輪場において、携帯電話等でリアルタイムに満空表示を提供するサービスや、暗証番号入力システムの導入により施錠解除時の防犯性向上を図っている。自主事業として防犯カメラを引き続き増設し、防犯対策を実施している。					

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	3	2.4
	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	4.0
		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)	5	5	5.0
		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	5	2.0
個人情報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、適切に対応している。 また、研修を定期的に行なうなど、接遇の改善へ取り組んでおり、昨年度に比べて苦情件数は減少している。					
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、ゲート式施設の老朽化が目立ち不具合が生じている。そのため老朽化したゲートについては、機器の交換を実施した。 施設内の整理・清掃、緑化、景観配慮、節電など、適切な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、防犯カメラの増設を図るなど評価できる。					

100

## 4. 総合評価

評価点合計	78.0	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

24時間365日対応のコールセンターや防犯カメラの増設など、利用者意見を反映した業務改善によるサービス向上や、事故発生時など速やかな対応と報告が行われ、適切な管理運営がなされている。  
また、老朽化したゲート式機器の更新、交通ICカードの導入を行うなど、利用者の利便性向上に取り組んでいることは評価できる。

## 6. 来年度の事業執行(管理運営)に対する指導事項等

機械化の推進に基づく経費削減と利用者サービス向上を目指しているなか、適切な機器メンテナンスの実施と利用者サービス水準を低下させない最適な人員配置など、改善すべき課題への取組を行うこと。  
また、さらなる交通系ICカード精算機やAEDの積極的な導入を検討されたい。