

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(北部ブロック)	評価対象年度	平成28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 関 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 7.3% (6.8%)、定期利用 9.2% (9.3%) <バイク> 一時利用 4.0% (4.6%)、定期利用 7.9% (8.2%) <全体> 7.1% (7.3%) ※ () 内は平成27年度の値
収支実績	<収入> 利用料金収入 417.2百万円 (計画 458.6百万円) 自主事業収入 0.7百万円 <支出> 管理運営経費 392.4百万円 (計画 440.1百万円) 自主事業支出 1.4百万円 <納付金> 基本納付金 48.0百万円、変動納付金 44.3百万円 (市想定: 変動 54.0百万円)
サービス向上の取組	<ul style="list-style-type: none"> ・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。 ・1施設に防犯カメラ4台増設し安全・防犯対策に積極的に取り組んでいる。 ・自動空気入れを1施設導入を行い利便性の向上に努めた。 ・市が推進する緑のカーテン事業への協力を行う等、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	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) 利用者満足度調査は、1月に全施設で実施され、回答数2,054通と多くの利用者のニーズを把握するよう努めている。当該自転車等駐車場の全体的な満足度として「とても満足・満足」の回答率は57%となっており、昨年度の58%より1ポイント低下している。					
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) 利用者満足度調査は、1月に全施設で実施され、回答数2,054通と多くの利用者のニーズを把握するよう努めている。当該自転車等駐車場の全体的な満足度として「とても満足・満足」の回答率は57%となっており、昨年度の58%より1ポイント低下している。 収入は、対事業計画比で約8%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44.3百万円の納付となり、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	5	10.0
		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	4	4.8
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) 防犯カメラ、自動空気入れを設置して、利用者サービス向上に努めている。 新規施設の開設及び閉鎖時において、利用者への事前周知として看板などの設置を行い、混乱なくスムーズに移行が行えた。 ゲート機器の不具合が多く、メーカーによる修理点検を要請する必要がある。					

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
	待遇	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	5	5.0
		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					
(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。 研修を定期的に開催し、接遇の改善に取り組んでいるため、サービスの向上が見られる。					
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	5	3.0
		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、それに応じた対策を行っているが、ゲート式施設の老朽化が目立ち不具合が生じているがメーカーによる改善が図られない施設が一部見られた。 駐輪場内の警備強化のため、防犯カメラの設置を継続的に行っている。 警備強化のための防犯カメラの設置を継続的に行っている。					

100

4. 総合評価

評価点合計	81.6	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

新規施設の解説及び閉鎖時等利用者に対して事前に看板を掲示やホームページによる機械式施設の満・空表示等、利用者にとって適切な情報提供を行っている。
NCDサポートセンターによる利用者対応に問題はないが、ゲート機器の不具合が多く、メーカーによる改善があまりはかられていない。
管理人の研修を三段階に分け実施していることで利用者サービスが向上し苦情件数が減少している。
各施設の管理員による整理整頓により駐輪場内の環境改善につながった。

6. 来年度の事業執行(管理運営)に対する指導事項等

各施設の管理・運営体制について再確認し、適切に対応するよう検討されたい。