

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	令和元(平成31)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	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	2017年(H29年)4月1日～2022年(R4年)3月31日	所管課	建設緑政局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91%(92%)、定期利用105%(105%) <バイク> 一時利用42%(44%)、定期利用90%(88%) <全体> 82%(82%) ※( )内は平成30年度の値
収支実績	<収入> 利用料金収入 409.2百万円(計画426.0百万円) 自主事業収入 0.6百万円 <支出> 管理運営経費 411.2百万円(計画419.6百万円) 自主事業支出 1.0百万円 <納付金> 基本納付金 37.5百万円、変動納付金 63.3百万円(市想定：変動69.0百万円)
サービス向上の取組	<ul style="list-style-type: none"> <li>・自主事業として、過年度より防犯カメラの設置と運用に取り組んでいる。防犯強化の看板設置、駐輪エリア区分の表示看板の大型化など、防犯対策・苦情未然防止対策を行っている。</li> <li>・自動空気入れの新設、過年度までに導入した自動空気入れ・飲料自販機・AEDを適切に運用しており、利用者が便利に安心して利用できる環境づくりに努めている。</li> <li>・精算機の稼働状況テストの実施と部品交換など、機器の故障に対する未然防止策を実施している。</li> <li>・8施設において市が推進する緑のカーテン事業への協力を行うなど、市の施策と連動した取組も実施している。</li> <li>・桜の開花時期、紅葉の時期における施設周辺の清掃、樹木手入れなどの保護対策を行うなど、地域貢献実施している。</li> </ul>

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	4	4.8
		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	3.6
当初の事業目的を達成することができたか					
(評価の理由)					
<ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者満足度調査は、10月に全施設で実施され、回答数1,891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65%と、昨年度から上昇しており、利用者の満足度が図られた。</li> <li>・事業成果については、利用料金の支払いに交通系ICカードが利用できる機械、利用登録認証機、定期更新機の増設、定期管理システム(ECOPOOL)の導入など利用率の向上に向けた取組を実施するなど、当初の事業目的をほぼ達成することができた。</li> </ul>					
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	2	2.4
		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)					
<ul style="list-style-type: none"> <li>・自転車等駐車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努め、計画値に対して2.0%削減している。</li> <li>・収入は、10月の天候不順や新型コロナウイルスの影響により、自転車の一時利用率が下がったことなどから、対事業計画比で約3.9%下回り、前年度比で7.4%の収入減、利用料金収入に伴う市への納付金である変動納付金は63.3百万円納付と、想定値よりも8.2%減少した。</li> <li>・毎日、管理員の出勤状況並びに利用料金合計を本部にFAXさせているとともに、日計表とのチェックや金融機関からの入金チェックを行い、適正な金銭管理を確実に確認している。</li> </ul>					

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	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	3	3.6
		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	2	2.4
		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)				
<ul style="list-style-type: none"> <li>・利用料金の支払いに交通系ICカードが利用できる機械、利用登録認証機、定期更新機の増設、定期管理システムの導入や、定期、一時の利用状況については、機械化した施設を中心にホームページへ掲載するなど積極的な情報提供を実施し、サービスの向上に努めている。</li> <li>・管理員による駐輪場内での喫煙や利用者への不適切な対応などにより、たびたび苦情が発生している。</li> <li>・利用者への案内について、古い案内看板の更新や中野島駅改修に伴う出入口の変更に関する案内板の設置、駐輪場内のマナー向上の呼びかけを実施するなど、施設の更新、状況に併せた適切な案内を実施し、駐輪場の利便性向上の取組を行っている。</li> </ul>					
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	4.0
	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	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					
(評価の理由)					
<ul style="list-style-type: none"> <li>・人員配置については、利用状況を把握しながら増員を行うなど、適切に対応している。</li> <li>・施設の状況に応じて、利用者の安全確保に対する取組を展開している。</li> <li>・管理員を対象とした接遇研修を定期的に関催するなど、接遇の改善に取り組んでいる。</li> <li>・関係法令等を遵守し、個人情報の取扱いなど、適切に実施している。</li> </ul>					

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	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)					
<ul style="list-style-type: none"> <li>ゲート式施設やベルトコンベアーなどの補修等を定期的に行い、利用者に対するサービス向上及び安全管理を心掛け、施設・設備の保守点検を行っている。</li> <li>駐輪場内の警備強化のため、過年度に設置した防犯カメラの点検、一部新設を実施し、適切な運用を行っている。</li> <li>施設内の整理・清掃、緑化、景観配慮、節電などについては、各駐車場の管理員が適切に管理している。</li> </ul>					

#### 4. 総合評価

評価点合計	74.4	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

<ul style="list-style-type: none"> <li>人員配置については、積極的に機械化（電磁ラックの導入・定期管理システム「ECOPPOOL」の導入）を推進することで、施設運営の効率化、利用者へのサービスの向上が図られている。</li> <li>管理員に対しては継続的な研修が実施された。苦情件数は、年間19件と昨年度より減少したものの、苦情の主な内容は接遇によるものとなっており、引き続き多くの管理員を対象として接遇改善が求められる。</li> <li>利用料金の支払いに交通系ICカードが利用できる機械、利用登録認証機、定期更新機の増設、定期管理システムの導入や、施設・設備の定期点検など適切に実施され、サービスの向上に努めている。</li> </ul>
--

#### 6. 来年度の事業執行（管理運営）に対する指導事項等

<ul style="list-style-type: none"> <li>機械化による経費削減を目指すなか、施設の利用状況を踏まえた適正な人員の配置を行い、管理員が巡回等で不在の時の対応について検討していただき、利用者の利便性の向上に努めていただきたい。</li> <li>利用者への対応について、丁寧な対応を心掛け、管理員の接遇研修を継続的に行い、接遇の改善に努めていただきたい。</li> </ul>
--