

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2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68%(91%)、定期利用89%(105%) <バイク> 一時利用33%(42%)、定期利用83%(90%) <全体> 68%(82%) ※( )内は令和元年度の値
収支実績	○収入の部 326,548千円 (利用料金収入 325,832千円、その他収入 134千円、自主事業収入 582千円) ○支出の部 334,779千円 (管理運営経費等 293,707千円、納付金 39,669千円、自主事業経費 1,403千円) ○収支差額 ▲8,231千円 <参考>基本納付金 39,669千円、変動納付金 0円 合計 39,669千円
サービス向上の取組	・利用者ニーズの把握に努め、子乗せ自転車向け平置きスペースの拡大や、バイク用電磁ロックのチェーンカバー交換など、サービスの向上を取組を行っている。 ・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。 ・新型コロナウイルス感染症の拡大防止の対策として、全職員マスク着用の徹底や、手洗い消毒液の常備、飛沫防止シートの常設を行っている。

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			
		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	4	4.8
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9月に実施し、利用者から1,613通の回答を得た。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」は62%、「普通」を加えると93%に対して、「不満・とても不満」は7%と全体の1割にも満たず、利用者から評価を得ている。 ・事業成果については、周辺環境の変化を踏まえた幼児座席付き大型自転車向け平置きスペースの拡大や、利便性向上のため自動券売機の移設、バイク用電磁ロックのチェーンカバー交換など、利用者の意見を反映し、満足度向上のための取組みが図られている。				
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	4	4.8
		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	新型コロナウイルス感染症による利用者減のため、令和2年度は評価項目より除外		
		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	3.6	
	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・効果的な支出については、新型コロナウイルス感染症の影響により施設利用者の減少にあわせて人員配置の変更を行った結果、納付金を除く支出において、対事業計画比で-5.5%の削減を行った。 ・収入の確保については、新型コロナウイルス感染症の影響に伴い駐輪場の利用者の減少により、利用料金収入が大幅に減少したことから、令和2年度は評価項目より除外する。 ・適正な金銭管理・会計手続きについては、各管理事務所から毎日の出勤状況および利用料金の合計をFAXにて回収し、その後日計表チェックや金融機関からの入金確認を行い、適正な金銭管理が確実に実行されている。				

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	4	4.8
		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	3	3.6
		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)				
<p>・適切なサービスの提供については、ホームページにおいて、施設毎の定期契約者の空き情報や、一部施設の一時利用状況をリアルタイムにスマートフォンなどで確認できるシステムの導入を図り、積極的な情報発信に努めた。</p> <p>・業務改善によるサービスの向上については、幼児座席付き大型自転車向け平置きスペースの拡大に向けた取組を行うなど、利用者サービスの向上を図った。</p> <p>・自主事業については、過年度に設置したAEDや災害救援ベンダー型飲料自動販売機の継続運用を行うなど、収益面だけでなく非常時に対する取り組みも実施した。</p>					
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
	待遇	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)	5	3	3.0
		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	3	1.2
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)					
<p>・人員配置については、新型コロナウイルス感染症の影響により施設利用者の減少にあわせ管理員を減らすなど、状況に合わせた適切な対応を図った。</p> <p>・安全・安心への取組については、全ての駐輪場において危機管理意識を常に持って業務遂行するよう指導を行っている。緊急連絡責任者当番表を全現場に配布・掲示することで、緊急時の迅速な対応が出来る体制を整えた。</p>					

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	2.4
		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	1.8
		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	4	2.4
	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	4	2.4
		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	1.2
		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	1.2
		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			
<p>(評価の理由)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・整理・清掃については、定期的な清掃に加え、新型コロナウイルス感染対策によるアルコール除菌を行い、常に清潔な状態を維持している。</li> <li>・警備業務については、定期的に施設内の巡回を行うとともに、自主事業として18施設に44台の防犯カメラを設置し、施設内の防犯に努めている。</li> <li>・景観・環境については、市が推進する緑のカーテン事業への実施するなど、市の施策と連動した取り組みを行っている。また、施設内照明のLED化に取り組み節電に努めている。</li> </ul>					

#### 4. 総合評価

評価点は100点満点ですが、「収入の確保」を除外したため、その分各項目のウエイトに応じて配分しております。

評価点合計	68.3	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2期指定管理期間4年目である令和2年度については、新型コロナウイルス感染症の影響に伴い、駐輪場利用者が大幅に減少するなど厳しい運営となった。

- ・利用者満足度調査を実施、全体の満足度として「とても満足・満足」は62%、「普通」を加えると93%に対して、「不満・とても不満」は7%と全体の1割にも満たず、利用者から一定程度評価を得ている。
- ・一部施設において、一時利用状況をリアルタイムにスマートフォンなどで確認できるシステムを導入し、積極的な情報発信に努めた。
- ・利用者ニーズの把握に努め、幼児座席付き大型自転車向け平置きスペースの拡大などサービス向上の取組を行っている。

以上のことから、令和2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

・利用者へのサービス向上の取組として、24時間365日、常に良好な状態で施設が利用できるよう維持管理の徹底に努めていただきたい。