

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4年度
事業者名	川崎市交通安全協会・NCD共同企業体 代表者 一般社団法人川崎市交通安全協会 代表理事 關 進 住所 川崎市川崎区砂子1丁目10番2号	評価者	建設緑政局自転車利活用推進室 放置自転車対策担当課長
指定期間	2022 (R4) 年4月1日～2027 (R9) 年3月31日	所管課	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83% (75%)、定期利用87% (90%) <バイク> 一時利用38% (32%) 定期利用80% (79%) <全体> 72% (69%) ※ () 内は令和3年度実績
収支実績	<収入> 359,763千円 (利用料金収入 358,861千円、その他収入 285千円、自主事業収入 617千円) <支出> 375,001千円 (管理運営経費 316,852千円、納付金 57,720千円、自主事業経費 429千円) <収支差額> ▲15,238千円 <参考> 基本納付金 47,128千円、変動納付金 10,592千円、合計 57,720千円
サービス向上の取組	<ul style="list-style-type: none"> ○ホームページにて一時利用の満空情報を提供するなど利便性向上に向けた取組 ○交通系ICカード決済だけでなく二次元コードによる利用者のスマートフォンから決済できるサービスを導入、キャッシュレス化の推進の取組 ○防犯カメラを設置し、安全・安心な駐輪環境の整備の取組 ○老朽化した設備の更新と同時に駐輪間隔を変更するなど利用しやすい環境整備の取組

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	4.0
		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	4.0
当初の事業目的を達成することができたか					
	(評価の理由)	<p>○利用満足度については、前年度に引き続きWebによるアンケート調査を12月に実施し、例年並みの1,080件の回答をいただき、当該地区のサービスの全体的な満足度として「とても満足・満足」の回答率は54.1%と昨年と同程度であった。</p> <p>○事業成果については、平均利用率が72%と一定水準であり、利便性向上の取組が実施されており、当初の事業目的をほぼ達成できている。</p>			
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	4.0
		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	6	4	5.0
		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	3	4.2
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)	<p>○効率的・効果的な支出については、人件費や光熱費の高騰により支出が計画値に対して3%増加しているものの、サービスを低下させることなくリース料や施設設備費などの削減に努めた。</p> <p>○収入の確保については、駐輪場利用者数がコロナ禍から回復傾向にあり収入が計画より増加し、本市が想定する納付金が当初よりも33%増加した。</p>			

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	12	4	9.0
		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	10	4	7.5
		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	10	3	6.9
		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 (加点項目)	自主事業等は、駐輪場の利便性向上に寄与しているか	4	3	2.0
		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>○業務改善によるサービスの向上については、交通系ＩＣカード決済だけでなく二次元コードによる利用者のスマートフォンから決済できるサービスを２８施設に導入、キャッシュレス化を推進した。</p> <p>○利用者の意見・要望への対応については、各施設に設置していた意見箱に加えWEB意見箱を開設し、ホームページから気楽に御意見を投稿できる環境を整えた。</p> <p>○自主事業については、地域のアーカイブ写真を施設内に掲示し、地域に親しまれる施設づくりに努めた。</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	3	3.3
	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	4	3.3
	待遇	新規雇用の管理人に対し、着任前に研修を行い、待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	3.3
		継続的に待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	3.3
		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	1.4
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)					
<p>○連絡・連携体制については、適時適切に連絡・報告を行うとともに、本市及び他地区の指定管理者と定期的に情報交換がされており、適切な連携が図られている。</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	4	3.4
		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	4	2.6
		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	3	2.0
	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	4	2.2
		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	1.4
		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	1.4
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> <p>○施設・設備の保守管理については、冬期など結露による精算機内での紙幣つまりを防止するため、機器内に保温器具等を設置するなど、事前に防止対策を実施した。</p> <p>○整理・清掃については、1日2回、自転車等の整理整頓を行うとともに、施設内を中心とした清掃を実施し、利用者に気持ちよく利用できる環境を整えている。</p> <p>景観・環境については、本市が推進する緑のカーテン事業への参加や施設内の照明をLED化し節電に努めるなど、環境に配慮した取組を行った。</p>					

4. 総合評価

評価点合計	74.2	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

第3期指定管理期間1年目である令和4年度については、第2期に引き続き指定管理者として、利用者サービスの向上に向けた新たな取組みを行いながら市営駐輪場の管理運営に努めた、主に、交通系ICカード決済だけでなく二次元コードによる利用者のスマートフォンから決済できるサービスを導入、キャッシュレス化の推進や、各施設に設置していた意見箱に加えWEB意見箱を開設し、ホームページから気楽に御意見を投稿できる環境を整えるなどの取組を行った。

以上のことから、令和4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

キャッシュレス化の推進など、本市市営駐輪場において積極的にサービスの向上につながる取組を実施していただきたい。