

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7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90% (95%)、定期利用80% (89%) <バイク> 一時利用28% (28%)、定期利用81% (83%) <全 体> 70% (76%) ※ () 内は令和6年度実績
収支実績	<収入> 410,843千円 (利用料金収入 401,950千円、その他収入 8,299千円、自主事業収入 594千円) <支出> 432,199千円 (管理運営経費 332,068千円、納付金 99,658千円、自主事業経費 472千円) <収支差額> -21,356千円 <参考> 基本納付金 51,351千円、変動納付金 48,307千円、合計 99,658千円
サービス向上の取組	○交通系ICカード、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等のキャッシュレス化の推進とともに新紙幣への対応への取組 ○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	4.7
		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	2	3.0
		当初の事業目的を達成することができたか			
(評価の理由)					
【利用者満足度】 ○Webでの利用者アンケート調査を令和8年1月に実施し、1,153件の回答を得た。当該地区のサービスの全体的な満足度としては、「とても満足・満足」の回答率が63.9%と昨年度に比べ7.7%上昇した。 【事業成果】 ○平均利用率が70%であり、バイク一時利用の利用率が低下していることから利用種別、収容台数について検討が必要である。					
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	2	3.0
		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	5	6.0
		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	4.0
		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)					
【効率的・効果的な支出】 ○新規開設施設のために施設設備・機器などのリース料、精算機等の機器交換により維持管理費が大幅な増となり、納付金等を除いた支出が計画値より+11%の支出であった。 ○人件費の高騰 【収入の確保】 ○利用料金等の収入が計画より+8.5%の増収であった。また、納付金については大幅な増であった。 収入（計）37,070万（実）40,195万円、変動納付金（計）2,122万円（実）4,831万円					

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	3	9.5
		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	3	7.2
		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	6.5
		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		3.0
		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）				
【適切なサービスの提供】 ○FOMA回線停波に伴い電子マネー決済が利用できなくなる影響に対応するため、事前に回線の切り替えおよび決済端末の入れ替えを行い、また、電子マネー決済に対応した一時利用券売機を導入し、利用者に適切なサービスを提供した。 ○青色ナンバー車両の利用基準を整備し市営駐車場での利用を禁止するとともに、定期利用者には契約終了の案内と半年の猶予期間を設けて他駐車場への移行支援を行い、適切に移行を完了させた。 【業務改善によるサービスの向上】 ○現場で抱えている課題や利用者からの意見を各施設へ周知するとともに、宿河原駅第2施設の閉鎖に伴い第1施設への契約移行を案内し、利用継続を図るなど、地域特性を踏まえた駐輪場運営を行った。 【自主事業】 ○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、利用者が安心して利用できる環境を整えた。 ○クリーンキャンペーンとして駅前で放置自転車の削減に向けた啓発活動に参加し、利用者意識の向上を図ることで、放置自転車対策に寄与する自主的な取組を実施した。					
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	4.2
	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	2.7
	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	3	3.5
		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	3.5
		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	1.3
		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			
		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）					
【適正な人員配置】 ○再委託先に一部駐輪場の整理業務を委託するなどし、地域の実情などを考慮して過不足ない人員配置を行った。 【連絡・連携体制】 ○他地区の指定管理者と定期的に情報共有を行うなどし、サービス向上に取り組んだ。 【接遇・コンプライアンス等】 ○主に新任職員や未受講職員、直近で利用者対応に関する指摘があった職員を対象に接遇研修を実施し、対応品質およびコンプライアンス意識の向上を図ったほか、各地区長が現場の意見を集約して課題を共有し、改善に向けた意見交換を行い、適正な業務運営体制の強化に取り組んだ。 【安全・安心への取組】 ○各施設、所長を中心に緊急連絡体制の整理を実施し、組織体制を整理した。					

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、点検を確実にやったか	4	3	2.9
		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	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やったか	3	3	2.3
	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	3	2.3
		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	1.3
		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やったか	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			
(評価の理由)					
【施設・設備の保守管理】 ○各施設において定期点検を確実に実施するとともに、防犯カメラの撮影不具合や録画エラー防止に向けた定期的なメンテナンスを行い、さらにネットワークカメラの導入（鶴川3台、新百合ヶ丘2台）による防犯機能の強化や、バイク用電磁ラックのチェーンカバー劣化に対するワイヤータイプへの交換を実施することで、施設設備の安全性・信頼性の維持向上を図った。					
【警備業務】 ○各施設を巡回し異常の有無を確認するとともに、ネットワーク型防犯カメラを設置し、本部などで現地状況をリアルタイムで確認できるなど、安全・安心な駐輪環境の整備に努めた。					

4. 総合評価

評価点合計	74.7	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4年目である令和7年度については、利用者サービスの向上に向けた取組を実施しながら、市営駐輪場の適切な管理運営に努めた。

主な取組としては、キャッシュレス決済の継続利用に向けた電子マネー決済端末の更新を行うとともに、オンライン決済に対応する施設整備を進め、利用者サービスの向上を図った。また、駐輪しやすさの向上を目的として、駐輪ラックの入替・撤去・調整を実施した。さらに、利用者対応の改善を図るため、外部講師（マナー講師）による接客接客研修を実施し、適正な業務運営体制の強化に取り組んだ。

以上のことから、令和7年度は適正に指定管理業務を実施することができたものとする。

6. 来年度の事業執行（管理運営）に対する指導事項等

次年度以降も、他都市における駐輪場経営のノウハウを活かし、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。利用率が低い施設については、市民ニーズにあわせた駐輪環境の向上に努めていただきたい。