

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30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	自転車利活用推進室活用推進担当課長
指定期間	2017年(H29年)4月1日～2022年(H34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92%(88%)、定期利用105%(100%) <バイク> 一時利用44%(40%)、定期利用88%(82%) <全体> 82%(78%) ※()内は平成29年度の値
収支実績	<収入> 利用料金収入 442.0百万円(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 411.8百万円(計画419.6百万円) 自主事業支出1.3百万円 <納付金> 基本納付金 38.2百万円、変動納付金 67.1百万円(計画:変動70.0百万円)
サービス向上の取組	<ul style="list-style-type: none"> ・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。当該年度も新設を行っており、18施設41台の継続運用を行っている。 ・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。 ・8施設で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。 ・桜の開花時期、紅葉の時期における施設及び施設周辺の清掃を行うなど、地域貢献を実施している。 ・需要の多い子乗せ自転車への対応として既存バイク置き場の一部を変更し利便性向上を図った。

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			
事業成果	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			
(評価の理由)					
利用者満足度調査は、1月～2月に全施設で実施され、回答数2,006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60%となっており、昨年度よりやや低下している。事業成果については、交通系ICカードが利用できる精算機、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している。					
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	3	3.6
		期間中における経費削減の具体的な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	3	3.6
		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)					
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、経費削減に向けた取組が実施されている。収入は、対事業計画比で約4%上回っている。主な要因としては、利用促進の実現と、宮崎台駅での施設の新設・増設(一部閉鎖)などが考えられる。利用料金収入に伴う市への納付金である変動納付金を67.1百万円納付した。					
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	3	6.0
		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	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)					
交通系ICカードが利用できる精算機、利用登録認証機や、定期更新機の増設、定期管理システムを導入するなど、サービス向上に努めている。特に、定期管理システムの導入は、定期利用の利便性の向上に大きく寄与している。防犯カメラの新設とともに、過年度までに設置した、自動空気入れ、防犯カメラ、AEDの適正運用を行っている。利用者への案内について、宮崎台第3施設閉鎖に伴い、案内看板の設置や、ハンドルへの巻き広報を実施するなど、施設の開設・閉鎖に併せた適切な案内を実施している。利用状況については、機械化した施設を中心に定期待ちの状況や一時利用の満空情報をホームページに掲載する等の積極的な情報提供を実施している。					

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	3	3.0
	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、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	2	2.0
		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) 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)	5	5	5.0
	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					
対家労働者の労働条件(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確認は適切に行っているか					
(評価の理由) 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。 特に、宮崎台駅周辺の駐輪場開設時において、通勤・通学の繁忙時間帯に整理員を配置するなど、トラブル防止に向けた取組も実施している。 研修を定期的に行い、待遇の改善に取り組んでいる。					
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	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	2	1.2
		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	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) 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ている。 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。 施設内の整理・清掃、緑化、景観配慮などについては、各駐車場の管理員が適切に管理している。					

100

4. 総合評価

評価点合計	69.0	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

<p>定期管理システムや電磁ロック式駐輪機などの導入により機械化を推進しているほか、新設駐輪場の周知など、利用者への案内が適切に実施されている。また、チェーンカバーや電磁ラック、精算機の故障など施設整備や保守点検に関し問題があったが、その後、管理員による日常点検、専門業者への委託による点検などにより、施設管理が適正に実施されている。 施設閉鎖等に伴う事前対応については、過去の経験を踏まえた適切な対応がなされている。 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ている。</p>

6. 来年度の事業執行(管理運営)に対する指導事項等

<p>宿河原駅周辺及び宮崎台駅駐輪場の新設駐輪場については、各施設の利用動向を把握しつつ、利用者の利便性・快適性を確保するための改善を継続的に実施されたい。 喫煙や利用者との口論、説明不足によるトラブルが多く、サービス向上に向けた接遇研修や適正配置などの改善を検討されたい。 利用者アンケート等をもとにした利用者の意見を踏まえ、快適で安全な施設利用ができるよう、引き続き検討されたい。</p>
--