

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輪場(北部ブロック)	評価対象年度	平成26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 山下 秀男 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	自転車対策室調整担当課長
指定期間	平成24年4月1日～平成29年3月31日	所管課	建設緑政局自転車対策室

2. 事業実績

利用実績	<自転車> 一時利用66%(66%)、定期利用96%(92%) <バイク> 一時利用47%(53%)、定期利用84%(82%) <全体> 73%(73%) ※( )内は平成25年度の値
収支実績	<収入> 利用料金収入 430.5百万円 (計画 428.0百万円) 自主事業収入0百万円 <支出> 管理運営経費 405.2百万円 (計画 414.7百万円) うち自主事業支出 1.3百万円 <納付金> 基本納付金 66.6百万円、変動納付金 43.2百万円 (市想定:54百万円)
サービス向上の取組	<ul style="list-style-type: none"> <li>・老朽化したゲートシステムを更新することにより、交通系ICカード対応の施設となり、利便性が向上した。</li> <li>・電磁ロックの一部において、暗証番号入力システムの導入により防犯性向上を図った。</li> <li>・自主事業として、引き続き4施設8台の防犯カメラを増設した。</li> <li>・市が推進する緑のカーテン事業への協力を10施設で行うなど、市の施策と連動した取組も実施した。</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	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			
	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)					
利用者満足度調査を11月に全施設で実施され、回答数1,749通と多くの利用者のニーズを把握するよう努めた。当該自転車等駐輪場の全体的な満足度として「とても満足・満足」の回答率は63%となっており、昨年度の55%より8ポイント向上し、3ブロックで最高値となった。					
収支計画・実績	収入の確保	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			
	適切な金銭管理・会計手続き	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)					
機械化や巡回など管理体制の見直しにより、引き続き人件費等経費の削減に努めた。収入は、今年度事業計画対比で6%上回ったが、利用料金に伴う市への納付金である変動納付金は43.2百万円の納付となり、想定額に届かなかった。					
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	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	5	6.0
		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	5	6.0
		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	2	4.0	
	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)					
利用者意見を反映して交通系ICカード対応の精算機導入や、増加傾向にある幼児カゴ付自転車専用のスペースを創設し、利用者ニーズに合わせた駐輪場運営を実施した。 電磁ロック式自転車等駐輪場において、携帯電話等でリアルタイムに満空表示を提供するサービスや、暗証番号入力システムの導入により施錠解除時の防犯性向上を図っている。 自主事業として防犯カメラを引き続き増設することにより駐輪場内でのイタズラが減少した。					

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	5	4.0
	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	2	2.0
		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	4	4.0
		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	4	1.6
個人情報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確認は適切に行っているか				
(評価の理由)					
倒木による駐輪場施設破損事故や盗難未遂事件の際も、迅速な報告と事故対応により、速やかに復旧を行った。また、所長・副所長・管理員への接遇研修、コンプライアンス研修を計画的に開催し管理業務遂行レベルの維持向上を進めている。					
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	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	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なったか				
(評価の理由)					
施設・設備の定期点検については、適切に実施されているが、一部精算機の不具合による払い出し不良が発生したため、老朽化したゲートシステムについて機器の交換を実施した。防犯カメラ8台の増設など警備強化を図るとともに、不正利用者に対する対応も適切に実施している。					

100

## 4. 総合評価

評価点合計	72.8	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

利用者アンケート調査において、全体満足度、接客態度に関する評価が高い。24時間365日対応のコールセンターや防犯カメラの増設など、利用者意見を反映した業務改善によるサービス向上や、事故発生時など速やかな対応と報告が行われ、適切な管理運営がなされている。また、既存ラックを撤去し必要にあった幼児カゴ付自転車のスペースを創設するなど、利用者の立場に立った取組みも評価できる。しかし、一部の施設で精算機の不具合や場内の整理不十分により利用者に対し迷惑をかけているので、改善すべき点もある。

## 6. 来年度の事業執行(管理運営)に対する指導事項等

機械化の推進に基づく経費削減と利用者サービス向上を目指しているなか、適切な機器メンテナンスの実施と利用者サービス水準を低下させない最適人員配置など、改善すべき課題への取組みを行うこと。  
また、交通系ICカード精算機やAEDの積極的な導入を検討されたい。