

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25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%(68%)、定期利用92%(91%) <バイク> 一時利用53%(59%)、定期利用82%(82%) <全体> 73%(75%) ※()内は平成24年度の値
収支実績	<収入> 利用料金収入 428.0百万円 (計画 458.6百万円) 自主事業収入0百万円 <支出> 管理運営経費 426.0百万円 (計画 443.4百万円) うち自主事業支出 1.5百万円 <納付金> 基本納付金 66.7百万円、変動納付金 52.9百万円 (市想定:54百万円)
サービス向上の取組	<ul style="list-style-type: none"> ・利用者の利便性を確保しつつ、経費の削減を図るため、積極的に駐輪ラック等の機械化に取り組んでいる。 ・24時間365日対応のコールセンターの運営や、電磁ラック導入施設において携帯電話等で見られるリアルタイムな満空表示を提供するなど、利用者の利便性向上に向け、自主的な取り組みを行っている。 ・自主事業として、防犯カメラの増設に取り組んでいる。 ・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	4	4.8
		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	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)					
利用者満足度調査は、10月に全施設で実施され、回答数1,818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55%となっており、昨年度の51%より4ポイント向上している。事業成果については、民間のノウハウを活用したサービスの導入が図られており、評価できる。					
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	4	4.8
		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)					
自転車等駐車場の機械化が積極的に進められており、人件費の削減等に努めている。これにより放置自転車は減少しており、このことは高く評価できる。					
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	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)					
機械化を補うため、24時間365日対応のコールセンターを設置し、利用者の案内や緊急出動時に常時対応をしており、高く評価できる。電磁ロック式自転車等駐車場において、携帯電話等で見られるリアルタイムな満空表示を提供し、利用者の誘導を可能とするサービスの提供や、利用者意見を反映した業務改善によるサービスの向上についての取り組みが図られている。また、自主事業として、防犯カメラを増設し、自転車へのいたづらが減少したことは評価できる。					

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	5	5.0
	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	4	4.0
		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	5	5.0
		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	5	2.0
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) 人員配置については、各施設の利用状況によって駐輪場管理員の増員を行うなど、適切に対応している。また、所長・副所長・新人職員への研修を定期的に行っている。 また、自然災害(降雪、落雷、台風等)に対する対応が適切に実施されている。特に自然災害に伴う機械停止により自転車の解錠ができない事象に際しては代替車両を貸し出すなど、利用者視点にたった取組みがなされている。					
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	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	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	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	4	1.6	
	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、おおむね適切に実施されているが、機械の作動を適正化するために実施したメンテナンスにより、機械が故障した件については課題が残る。施設内の整理・清掃、緑化、景観配慮、節電などについては、高い水準で管理運営が行われている。また、警備については、管理員による巡回だけでなく、自主的に防犯カメラを設置し、強化を図るなど、高く評価できる。					

100

4. 総合評価

評価点合計	83.4	評価ランク	A
-------	------	-------	---

5. 事業執行(管理運営)に対する全体的な評価

アンケート調査において、接客態度に対する評価が高い。24時間365日対応のコールセンターや、リアルタイムな満空表示の提供など、継続しており、利用誘導を可能とするサービスの提供や、利用者意見を反映した業務改善によるサービス向上についての取り組みがなされている。
また、防犯カメラを積極的に配置し防犯対策を進めるとともに、混雑している施設では、自主的にラックの増設等を行い、放置自転車の削減に寄与する取り組みを実施していることは評価できる。

6. 来年度の事業執行(管理運営)に対する指導事項等

当該ブロックの取り組みは、機械化の推進による経費削減とサービス向上が特徴ですが、機器が正常に作動することが前提のため、適切なメンテナンスを実施すると共に、サービス水準を低下させない人員配置を行うこと。
また、交通系ICカード精算機の導入について検討されたい。