

指定管理者実績評価シート

1. 基本情報

施設名	柏駅東口第一、第二、第三、第四、第五及び第六駐輪場、柏駅西口第一、第二、第四、第五、第六、第七及び第八駐輪場		
設置目的	駅周辺等の自転車等の放置を防止し、及び自転車等の利用者の利便を図る。		
指定管理者	名称	芝園開発株式会社	
	所在地	東京都足立区千住3丁目6番地16	
	その他	※指定管理者が共同企業体の場合は、構成団体名を記入	
指定期間	平成28年3月1日～令和8年3月31日（5年目）		
施設所管課	土木部	交通施設課	

2. 評価

※ 指定管理者からの各種報告書や実地調査等の結果を踏まえた評価を「評価基準」に基づき記入。

※ 施設の特性に沿って、市が指定管理者に何を求めるのか、それを評価するために適切な評価項目を必要に応じて追加。

※ 評価に対するコメント欄は、市が指定管理者に求める運営内容に対し、どのような結果であったかという視点から、全ての評価に対してコメントを記入。

	項目	内容	評価	評価に対するコメント
施設管理・運営	維持管理	施設や設備の保守点検、整備、清掃等の適切な管理が仕様書や事業計画書どおりに行われているか。	B	施設設備や駐輪機器を定期的に点検・メンテナンスし、清掃等の維持管理についても仕様書や事業計画書に従い、十分に行われていた。
	安全管理・危機管理	警備や防犯対策、衛生管理が仕様書や事業計画書どおり適切に行われているか。防災、防犯、緊急時の対策が整備され、それに沿った運用が行われているか。	B	コールセンターや警備会社により24時間管理が行われている。台風時には情報共有を積極的に行い、対策が取られていた。
	職員体制	仕様書や事業計画書に定めたとおり、安定的な運営が可能となる職員体制が取れているか。	B	公共施設マネージャーの認定を受けた総括責任者や現場責任者のほかに副責任者5名を直接雇用するなど、安定的な運営体制が確保されている。
	職員の育成	職員の指導育成、研修体制、接遇状況は適切か。	B	苦情やトラブルが発生した際に、再発防止策を各駐輪場係員へ周知徹底がなされるなど、接遇面での見直しが日々行われている。
	運営体制	組織体制、連絡網等によるサポート体制が整備されているか。	B	本社の総括責任者のもと現場統括者が配置され、緊急連絡体制が構築されている。また、副責任者による現場管理によりきめ細かなサポート体制がとられている。
		委託先との連携は図られているか。	B	集金業務、点検・メンテナンス等の再委託先や柏市シルバー人材センターと適切に連携が図られている。また、点検等の履行状況について遅滞なく報告を受けている。
自主モニタリング	より良い施設の管理運営に向けた取組みを継続的に行っているか。	B	ホームページ上で満空表示を行ったり、新型コロナウイルスの感染予防対策を行い、安心・安全な施設の運営に努めている。	
サービスの質の向上	施設の利用実績	仕様書や事業計画書等に定めた利用実績（利用者数等）があるか。	-	利用者数については新型コロナウイルスの影響を受け計画通りのものとならなかった。月次・年次報告書にて適切に報告されている。
	実施事業の質の向上	仕様書で定めた事業や施設の効用をより発揮するような自主事業等を適切に実施しているか。	B	自動販売機の設置をすることで利用者の利便性の向上に寄与している。
	利用者への対応	利用者の平等な利用が確保されているか。利用者への対応は適切か。	B	駐輪場利用者の制限はしておらず、施設の利用許可を公平かつ公正に行った。
	利用者満足度	施設の管理運営に対する利用者の満足度はどうか。	B	駐輪場への目安箱の設置や利用者アンケート等をもとに出た利用者の要望に対し、耳を傾けて対応を検討・実施している。
	情報の発信	施設のPRや広報活動を適切に実施しているか。	B	施設毎の受付案内掲示や係員の声掛けによる販売促進活動を積極的に展開し、新規の定期利用者の獲得を図った。
	地域等との連携	周辺地域、関係機関、ボランティア等との連携や情報交換等を図り、円滑な運営を行っているか。	A	商店街の美化活動に参加し駅周辺商店街との連携を深めるとともに、駐輪場の短時間無料枠により放置自転車対策という観点でも地域活動に貢献した。
効率的な管	収支決算状況	収支計画書に記載された予算と事業報告書に記載された決算で大幅な相違はないか。	-	新型コロナウイルスの影響があり収入が計画よりも減となった。そのため、収支はマイナスとなった。
	利用料金の徴収	事業計画書どおりに利用料金を適切に徴収しているか。	B	定期更新機や精算機を積極的に利用し、適切に徴収している。

その他	雇用関係	障害者や高齢者等の雇用は仕様書や事業計画書に記載されたとおりとなっているか。	B	駐輪場係員として柏市シルバー人材センターに再委託を行い高齢者の雇用を積極的に実施している。障害者雇用率についても達成している。
		市内在住者の雇用確保が図られているか。	B	駐輪場係員として柏市シルバー人材センターに再委託を行うとともに、センターから直接雇用を行うなど市内雇用の確保が図られている。
		雇用保険や労災保険には加入しているか。	B	加入している。
		最低賃金は確保されているか。	B	確保されている。
	市内産業の振興	市内産業の振興への配慮はされているか。	B	レンタサイクル自転車の修理やごみ回収委託など市内業者で対応することが可能なものについては市内で発注をしている。
	環境保護	環境基本計画、地球温暖化対策の実現に取り組んでいるか。	B	照明のLED化を進めるなどして、節電への取り組みを行っている。
	法令遵守	法令等は遵守されているか。	B	駐輪場係員へのコンプライアンスの周知徹底を行い法令遵守に努めていた。
個人情報保護情報公開	個人情報は適正に管理されているか。情報公開請求への対応は適切か。	B	現地管理棟の施設管理や個人情報に係る紙媒体は都度回収し、PCのパス化でセキュリティ強化している。また、個人情報に関する研修なども実施している。	

【個別評価項目の点数換算】

A (優良) : 8点	B (適正) : 5点	C (課題有) : 2点	D (要改善) : 0点
-------------	-------------	--------------	--------------

総合評価	B (適正)	(合計点 : 108 点) (得点率 : 81 %) ※小数点以下、切捨て (満点 : 132 点)
総評	駐輪場の管理運営に関しては大きな問題はないが、令和2年度は新型コロナウイルスの感染拡大に伴うテレワークの促進等により、収入が計画よりもマイナスとなってしまった。今後、社会の実状に合わせ、定期利用、一時利用の枠を見直していく必要があるかもしれない。	

【総合評価の算出方法】

A	優良	該当する各評価項目の最大値（満点）に対する評価の合計値の割合が85%以上 かつ すべての項目においてB評価以上 かつ 評価項目【施設管理・運営】及び【サービスの向上】の各区分においてA評価があり、当該2区分におけるA評価が4項目以上
B	適正	該当する各評価項目の最大値（満点）に対する評価の合計値の割合が75%以上 かつ D評価がなく、C評価が1項目以下
C	課題有	該当する各評価項目の最大値（満点）に対する評価の合計値の割合が40%以上 かつ D評価が1項目以下
D	要改善	該当する各評価項目の最大値（満点）に対する評価の合計値の割合が40%未満 または D評価が2項目以上

3. 課題解決の結果 ※ 事業年度とその前年度に生じた課題への対応結果を、いつ頃どのように改善したか等を記入

<p>【事業年度とその前年度からの課題】 新型コロナウイルスの影響もあり、利用者の衛生意識や利用の在り方が変わってきている。社会状況に応じた変化に柔軟に対応し、利用者サービスのさらなる向上や、収支状況の改善につながる施策に期待する。</p> <p>【課題への対応結果】 新型コロナウイルス感染拡大に伴い、駐輪場スタッフのマスク着用の徹底、消毒液の設置等の衛生面での対応はできていた。収支改善のために、アンケート結果の分析等を行い、社会状況の変化に伴う利用者のニーズを的確につかむことが必要となると考える。</p>
--

4. 次年度の管理運営に向けた課題 ※ 次年度の管理運営に向けての課題や指定管理者に取組んでほしいこと等を記入

<p>令和3年度は柏駅東口第一駐輪場、柏駅西口第一駐輪場と大規模な改修が予定されており、利用者の代替地への案内が必要となってくる。利用者が混乱をきたすことのないよう、適切に案内すること。 また、新型コロナウイルスの影響からテレワークが増え、駐輪場の利用形態が変化してきている。利用者のニーズに合うサービスの提供を行い、収支を改善できることを期待する。</p>

5. 労働条件審査の結果 ※ 審査結果の総評を記入

労働条件チェックリストの結果、労働基準法等しっかりと守った労働条件が確保されている。
--