令和7年度

指定管理者実績評価シート

１．基本情報

施設名		南柏駅東口及び北柏駅南口駐輪場
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	ＮＣＤ株式会社
	所在地	東京都品川区西五反田４－３２－１
	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		令和　2　年　3　月　1　～　令和　9　年　3　月　31　日　（　6　年目）
施設所管課		土木　部　自転車対策　室

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・機器の定期的なメンテナンス，清掃等の維持管理について仕様書・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	各種マニュアルが整備され，消防設備の点検や，防犯カメラなどによる安全管理等が適切に行われていた。
	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。	A	現場責任者（場長）３名を直接雇用し，それぞれ防火管理者や上級救命取得者の資格を取得させており，募集時に想定していたものを上回る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	場長を対象に，コンプライアンス研修やメンタルヘルス研修等を実施したり，接遇についても随時現場にて研修を開催するなどして，適切な体制となっている。
	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	本社の統括責任者の下，現場責任者が配置され，緊急連絡体制が構築されている。
		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	利用者アンケートなどの意見を参考にサービスの向上を図っている。
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。	B	前指定管理期間から引き続き収入実績を収入予測を立てている。
	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。	A	自転車安全点検キャンペーンの実施など，利用者の要望を捉えながら利便性向上を図ったサービスを実施した。
	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	利用希望者の利用を制限した事例はなく，施設の利用許可が公平かつ公正に行われていた。また，思いやりスペースを設置している。
	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	アンケート結果により，一定以上の満足は得られている。
	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	ＨＰやチラシにより駐輪場周知を行っている。
	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	毎週，周辺道路の清掃を実施し，地域へ貢献している。

効率的な管理	**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。	B	大幅な相違はない。なお，今年度は収入が計画値を超え，黒字となっている。
	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	定期利用更新機や精算機を利用し，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	柏市シルバー人材センターを活用した高齢者雇用や，障がいをお持ちの方の雇用をしている。
		市内在住者の雇用確保が図られているか。	B	管理業務を柏市シルバー人材センターに再委託することで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	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組んでいるか。	B	ごみの減量推進，再生紙の積極利用，月例会議時の環境問題に係る協議等を行っている。
	法令遵守	法令等は遵守されているか。	B	行政のパートナーとしての意識を持ち，コンプライアンス研修を行うなど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	申請書類等のIDカードによる施錠管理や毎年度行う研修，テスト等によりセキュリティを強化している。

【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： 124 点）（得点率： 85 %）※小数点以下，切捨て （満点 ： 145 点）
総評	大きなトラブルなく，売上についても定期・一時ともに増収となっており，安定した駐輪場運営を行っている。また，駐輪場周辺道路の清掃，自転車安全点検キャンペーンの実施，満空灯設置や精算機の機能強化（QRコード・クレジットカード対応可）など，継続的に利用者の利便性を向上させる取組を行っている。	

【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

【事業年度とその前年度からの課題】
・北柏駅南口第一の大規模修繕工事に際し，利用者を混乱させない運用
・特に係員が常駐しない施設において，施設の治安や安全性の向上

【課題への対応結果】
・北柏駅南口第一の大規模修繕工事は柏市主導の工事である。時期や工区について密に共有し，一部苦情（料金関係）がありつつも，安全に配慮した運用を行った
・施設の治安や安全性向上対策として，防犯カメラや人感センサーライトの定期点検を継続して実施。また，定期的な巡回も実施。

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

・一時利用における QR コード読み取りによるキャッシュレス電子決済サービスや，自転車安全点検キャンペーンの認知度が低いことから，次年度は利用者への周知活動を行ってほしい。

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。