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		柏駅周辺駐輪場
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６６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　29　年　3　月　1　日　～　令和　8　年　3　月　31　日　（　10　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。	B	公共施設マネージャーの認定を受けた総括責任者や，直接雇用の現場責任者・副責任者による安定した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	全従事者合同で，当該施設だけでなく他施設でのトラブル等も共有し，再発防止策の実施や接遇面での見直しが行われている。
	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。	C	令和８年度定期利用申請受付にてトラブルが生じた際，コールセンターがパンクし問い合わせ対応が滞った。
		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	年に１度，他部署の管理職が社内監査を行い，個人情報や金銭の取扱い等について，客観的な視点でのチェックが行われている。
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	月次・年次報告書にて適切に報告されており，その要因についての分析も行っている。
	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	オンライン申請や駐輪場機器の機械化を図ったり，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	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。	C	令和８年度定期利用申請受付にてトラブルが生じた際，利用者に向けた経過報告や今後の見通しなどの広報にＨＰ仕様上の制限があり，十分な案内を行えていなかった。
	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。	B	地域イベントの参加・協賛や，駐輪場の短時間無料枠による放置自転車対策などにより，周辺地域へ貢献した。

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	マイナス収支だが，次期指定管理者として指定された後に実施した駐輪場機器の設置によるところが大きく，今後は改善すると予想される。
	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	オンライン等を活用しながら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。
		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ったり，直接雇用の場合も地域雇用を優先するなど，対策が図られている。
		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	定期利用申請をオンライン化することで，申込用紙等の紙の使用量を抑え，ごみの削減につなげている。
	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	定期的なチェック体制を整えており，施錠管理の徹底やPCへのアクセス制限などを行っている。また，個人情報に関する研修及び理解度チェックテスト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	C（課題有）	（合計点： 109 点）（得点率： 75 %）※小数点以下，切捨て （満点 ： 145 点）
総評	専用のオンライン申請システムや２４時間無料サービスなどにより利用者の利便性向上に貢献していた。一方，次期指定管理者として実施した令和８年度定期利用申請受付に際しては，一斉先着受付の準備不足により，オンライン申請受付が一時停止するトラブルが発生し，利用者に大きな混乱が生じた。同様のトラブル防止対策や，万が一発生した場合の迅速な事態の把握と柏市への報告，利用者に向けた状況説明や今後の対応説明の方法等，今後の運営において改善されているか注意する必要がある。	

【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】
・オンライン化等に伴うコストの抑制
・駐輪場係員の接客能力向上に向けたミーティングや接遇研修の実施

【課題への対応結果】
・オンラインによる定期受付や電磁ラックにより，人的管理業務（自転車整理，定期利用受付等）が大幅に削減された。
・全従事者合同の研修により，柏駅周辺施設だけでなく他施設でのトラブル等も共有しており，再発防止策の実施や接遇面での見直しが行われている。

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

・オンライン受付環境の整備
・トラブル発生時の対応見直し

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。