

# 指定管理者評価シート（令和4年度実績）

## 施設概要

施設名称	板橋区役所前駅東自転車駐車場ほか27か所	所在地	板橋区板橋三丁目10番8号ほか27か所
所管課名	土木部土木計画・交通安全課	指定期間	令和4年4月1日～令和9年3月31日
指定管理者名	NCD・JATRA共同事業体 代表団体：日本コンピュータ・ダイナミクス株式会社	指定管理者の所在地	品川区西五反田四丁目32番1号
基本理念	(1) デジタルトランスフォーメーション（DX）の推進 DXを推進し、オンライン申請やキャッシュレス決済等、ポスト・コロナの新たな自転車駐車場の構築をめざす。		
	(2) 安心・安全で快適な自転車駐車場 利用者が安心と安全を実感し、快適に利用することのできる自転車駐車場を提供し、環境負荷の低減を図るための自転車利用を推進することで、SDGs達成に貢献する。		
	(3) 地域特性に応じた環境づくり 地域ごとに利用者のニーズを把握し、地域に根差したきめ細やかなサービス提供をめざす。		
設置目的	① 駅周辺における放置自転車等を解消する ② 自転車等の利用者の利便と安全に資する		
行動規範	① 「自転車等の駐車場の整備及び放置の防止に関する条例」その他関係法令の遵守		
	② 公平・公正なサービスの提供		
	③ 施設の安全の確保と安心で快適なサービスの提供		
	④ 地域との連携を図った事業運営		
	⑤ 利用者ニーズの把握と満足度向上に寄与する事業運営		
	⑥ SDGs（持続可能な開発目標）推進への取り組み		
業務内容	(1) 自転車等駐車場の施設及び設備（以下「施設等」という。）の利用に関する業務		
	(2) 利用料金の徴収、減免及び還付に関する業務		
	(3) 施設等の維持管理に関する業務		
	(4) その他施設等の管理に必要な業務		

## 業務結果

評価項目	事業の目標と具体的な取組	一次評価（指定管理者による自己点検）		二次評価（所管課による評価）																		
		実施結果やサービス水準の増減理由など	評価	評価理由	評価																	
<b>1【施設の経営方針に関する事項】</b>																						
<b>1. 施設の現状認識・取り巻く環境の理解・管理運営の方向性</b>																						
施設の現状認識並びに経営方針	施設の設置目的や基本理念、行動規範などを踏まえた現状認識並びに経営方針を確立しているか	DXの推進と利用者に対し、公平・平等で安心なサービスを提供する為、個別ロック式駐輪機、精算機、定期管理システムを導入を行った。	3	1年間を通じて、地域ごとの利用者状況を把握し、適宜施設形態等に反映をしていた。一方、オンライン申請やキャッシュレス決済等を導入したが、予定より導入時期に大幅な遅れが生じた。	2																	
<b>2. 経営方針に基づく具体的な行動</b>																						
サービス水準	DXを推進し、オンライン申請やキャッシュレス決済等、ポスト・コロナの新たな自転車駐車場の構築をめざす。	<table border="1"> <tr> <th colspan="2">具体的な目標</th> <th colspan="5">目標値・実績値（経過）</th> <th rowspan="2">評価</th> <th rowspan="2">評価理由</th> <th rowspan="2">評価</th> </tr> <tr> <th></th> <th></th> <th>1年目</th> <th>2年目</th> <th>3年目</th> <th>4年目</th> <th>5年目</th> </tr> </table>	具体的な目標		目標値・実績値（経過）					評価	評価理由	評価			1年目	2年目	3年目	4年目	5年目	5	定期管理システム（ECOPOOL）の導入時期は遅れたが、1年間をかけて、定期利用エリア全てに導入していた。 ※本項目の評価点は、提案施策（DXの推進に対応する機器等の導入）の実施遅延を踏まえた評価としている。	3
		具体的な目標		目標値・実績値（経過）					評価				評価理由	評価								
				1年目	2年目	3年目	4年目	5年目														
		<table border="1"> <tr> <td>ECOPOOL稼働率</td> <td>目標値</td> <td>100%</td> <td>100%</td> <td>100%</td> <td>100%</td> <td>100%</td> </tr> <tr> <td></td> <td>実績値</td> <td>100%</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </table>	ECOPOOL稼働率	目標値	100%	100%	100%	100%	100%		実績値	100%										
ECOPOOL稼働率	目標値	100%	100%	100%	100%	100%																
	実績値	100%																				
増減理由	既存契約者をECOPOOLへの引継ぎを行った。																					
<table border="1"> <tr> <td>アンケート満足度（ECOPOOL）</td> <td>目標値</td> <td>70%</td> <td>75%</td> <td>80%</td> <td>85%</td> <td>90%</td> </tr> <tr> <td></td> <td>実績値</td> <td>50%</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </table>	アンケート満足度（ECOPOOL）	目標値	70%	75%	80%	85%	90%		実績値	50%												
アンケート満足度（ECOPOOL）	目標値	70%	75%	80%	85%	90%																
	実績値	50%																				
増減理由	いつでも申込可等、利便性の向上もあるが、オンラインでの手続きに不慣れな方が多く、浸透度は低いため。																					
サービス水準	利用者が安心と安全を実感し、快適に利用することのできる自転車駐車場を提供し、環境負荷の低減を図るための自転車利用を推進することで、SDGs達成に貢献する。	<table border="1"> <tr> <td>定期契約者数 ※令和3年度基準</td> <td>目標値</td> <td>100%</td> <td>105%</td> <td>105%</td> <td>110%</td> <td>110%</td> </tr> <tr> <td></td> <td>実績値</td> <td>100%</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </table>	定期契約者数 ※令和3年度基準	目標値	100%	105%	105%	110%	110%		実績値	100%					5	全体の利用率は前年度と比較し、上昇しているため、継続して自転車駐車場の利用の促進に努めること。	5			
定期契約者数 ※令和3年度基準	目標値	100%	105%	105%	110%	110%																
	実績値	100%																				
サービス水準	利用者が安心と安全を実感し、快適に利用することのできる自転車駐車場を提供し、環境負荷の低減を図るための自転車利用を推進することで、SDGs達成に貢献する。	<table border="1"> <tr> <td>コイン式利用者数 ※令和3年度基準</td> <td>目標値</td> <td>100%</td> <td>110%</td> <td>110%</td> <td>110%</td> <td>110%</td> </tr> <tr> <td></td> <td>実績値</td> <td>100%</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </table>	コイン式利用者数 ※令和3年度基準	目標値	100%	110%	110%	110%	110%		実績値	100%					5	全体的に利用率は自転車・バイクともに上昇傾向である。なお、現在、個別ロック式駐輪機の需要に対して、供給が足りていない施設が多く見受けられるため、限りある自転車駐車場用地を工夫し、快適に利用することができる自転車駐車場整備に努めること。	5			
コイン式利用者数 ※令和3年度基準	目標値	100%	110%	110%	110%	110%																
	実績値	100%																				
サービス水準	利用者が安心と安全を実感し、快適に利用することのできる自転車駐車場を提供し、環境負荷の低減を図るための自転車利用を推進することで、SDGs達成に貢献する。	<table border="1"> <tr> <td>利用者満足度（設備等）</td> <td>目標値</td> <td>70%</td> <td>75%</td> <td>80%</td> <td>85%</td> <td>90%</td> </tr> <tr> <td></td> <td>実績値</td> <td>80%</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </table>	利用者満足度（設備等）	目標値	70%	75%	80%	85%	90%		実績値	80%					5	一時利用エリアに、個別ロック式駐輪機を導入し、短時間利用の方への対応もできる設備を備えている。また、多様な決済方法にも対応しており、利用者満足度の高い設備を導入していた。一方、電動アシスト自転車やチャイルドシート付き自転車にとっては、狭い間隔で個別ロック式駐輪機が設置されており、今後利便性を向上させるための取組を行っていく必要がある。 ※本項目の評価点は、提案施策（DXの推進に対応する機器等の導入）の実施遅延を踏まえた評価としている。	2			
利用者満足度（設備等）	目標値	70%	75%	80%	85%	90%																
	実績値	80%																				
サービス水準	利用者が安心と安全を実感し、快適に利用することのできる自転車駐車場を提供し、環境負荷の低減を図るための自転車利用を推進することで、SDGs達成に貢献する。	増減理由	無料時間の設定やキャッシュレス決済が可能となり、利便性は向上しているため。																			

	地域ごとに利用者のニーズを把握し、地域に根差したきめ細やかなサービス提供をめざす。	地域・学校・企業等との連携や地域ごとのサービス提供等（地元商店街や小中学校とのイベント協力）	目標値 2 2 2 2 2	実績値 1				2	指定管理者が発案し、地元商店街や小中学校とのイベント実施はなかった。また、コロナ禍でも実施ができる取り組みを考え、区に協議をすることがなかった。今後は自発的に発案し、実施すること。 ※本項目の評価点は、指定管理者発案による、イベント等の実績に基づく評価としている。	1
<b>2【行動規範に関する事項】</b>										
1. 法令遵守 (法令、区条例、区規則、その他区が定める規程及び協定書に則り、信義に従い誠実に対応しているか)	法令遵守にて業務を遂行していくよう日常より徹底していく。	コンプライアンスの定期教育を実施し、法令遵守の上、業務遂行していくことに努めた。						4	個人情報保護研修やコンプライアンス研修を定期的実施することで、事故等もなく職員に対して、法令遵守を徹底していた。一方、一部の自転車駐車場係員にまで区条例・規則等の周知が行き届いていない部分があったため、今後実施する定期教育等で改善を図ること。	3
2. 暴力団等の排除 (暴力団等の排除について適切に対応しているか)	契約書等に反社会的勢力の排除を明記し、自転車駐車場の管理運営に反社会的勢力が関わることのないようにする。	契約書等に反社会的勢力の排除の明記し、関わりのない業者の利用、弊社社員においても反社会的勢力と関わりがないことを確認し業務に従事している。						5	指定管理者の社員だけでなく、委託事業者等との契約にも規定を明記し、暴力団等の排除を徹底している。	5
3. 平等な利用の確保 (特定の団体や個人に偏ることなく、平等な利用実態となっているか)	自転車駐車場利用者に平等な利用機会が提供できるよう努める。	平等な利用機会を提供できるよう、ECOPOOLでの24時間受付対応、電磁ラックによる料金不払いの防止に取り組み、公平・公正なサービスの提供を行った。						5	定期利用では、空きがない場合は順番待ちに申し込みをしていただく等の対応を取り、特定の利用者を優遇することなく、サービスの提供を図っていた。また、一時利用でも不正駐輪等の取り締まりを強化し、利用者に平等なサービスの提供を行っていた。	4
4. ノーマライゼーション (障がい者や高齢者等に配慮した運営となっているか)	自転車駐車場各管理室に耳マークの掲示と筆談具の設置に努める。	現地管理室での筆談対応、管理室や現場責任者と連携しECOPOOLへの申し込みを郵送等で完結できるように案内を行い、臨機応変に対応した。						5	障がい者でも不自由なく利用できるよう、耳マークの設置の提案があり、筆談具も管理室に設置をしていた。一方、一時利用の仕方が以前より大きく変更したことにより、電動アシスト自転車利用者やチャイルドシート付き自転車利用者から意見を多くいただいたため、全ての利用者が不自由なく利用できる自転車駐車場運営を今後推進すること。	3
<b>3【管理体制に関する事項】</b>										
1. 職員の雇用形態 (施設運営に責任の担える安定的な雇用形態となっているか)	現場責任者として弊社社員をエリアごとに配置し、自転車駐車場の係員については板橋区シルバー人材センターへ再委託し、区内の高齢者雇用につなげる。	弊社社員を現場責任者として各エリアに配置を行い本社との連携を取れる体制の構築、自転車駐車場の係員には板橋区シルバー人材センター会員を採用し高齢者雇用の確保に努めた。						5	各自自転車駐車場には、板橋区シルバー人材センター会員を委託し、安全で清潔な施設の維持に努めていた。また、各エリアに指定管理者の正社員を配置し、責任の担える安定的な雇用形態を構築していた。	4
2. 職員の労働条件 (労働法規等を遵守した適正な勤務体制となっているか、職務能力等に対応した適正な給与体系が整っているか、休暇制度や職場環境の改善、福利厚生制度等就業状況に配慮がなされているか)	労働基準法の遵守や弊社就業規則に則り、適切な労働環境を整える。	労働基準法や弊社就業規則に則り、有給休暇の取得や業務時間外のトラブル対応時の残業手当の支給等、適切な勤務体制を整えている。						5	労働基準法等の規定を遵守したうえで、自転車駐車場の管理運営業務に支障のないよう、適正な職員の配置をしていた。	4
3. 職員の配置体制 (適正な職員配置となっているか)	事業計画書に基づいて適切な人員配置をする。	各エリアに現場責任者の配置や24時間体制のサポートセンターとの連携、各自自転車駐車場は収容台数や利用状況に合わせて係員を配置し、機械と人手の両立での管理運営を行った。						5	各自自転車駐車場係員は、利用状況に応じた配置をしており、適正な人員配置を行っていた。また、職員の退職や配置転換等があった際も、後任の職員を迅速に配置し、自転車駐車場運営に支障を与えることなく事業を運営していた。	4
4. 職員の専門性 (必要な専門性を備えた職員が配置されているか)	お問い合わせや機器トラブルに対応ができる人員を配置する。	電磁ラック、精算機、シール発行機のトラブル時に対応ができるよう現場責任者へは、機器対応レクチャーの実施、お問い合わせについては24時間対応可能なサポートセンターを設けている。						5	個別ロック式駐輪機・精算機のトラブルや問い合わせにも迅速に対応できる職員を、24時間体制のサポートセンターに配置し、利用者には不安を与えることなく、事業を運営していた。また、自転車駐車場内でのトラブルに対しても迅速に対応できるよう自転車駐車場運営に必要な知識を備えた責任者を配置していた。一方、新たな事業を実施する際に、一部間違った案内があったため、利用者が混乱しない体制を整えること。	3
5. 職員の研修体制 (職員の指導育成、研修体制は適切であるか)	個人情報の取り扱いや、法令遵守など、定期的に研修を実施する。	eラーニング等を活用しコンプライアンス教育や個人情報保護研修を実施している。また、毎月の場長会議にてコンプライアンスや個人情報の取り扱いにて共有をしている。						5	指定管理者独自のマニュアル等を作成し、職員に対して定期的な研修を実施していた。一方、定期管理システムを導入したタイミングで、一部職員がシステムの仕様を把握できておらず、利用者から意見をいただくことがあったため、自転車駐車場の運営に関する研修を強化すること。	2

6. 危機管理体制 (事故・災害などに対する綿密な危機管理体制が整っているか、BCPや災害対応マニュアルの内容は適切であるか)	各自転車駐車場に緊急連絡先の掲示、弊社危機管理マニュアルに基づき、対応に努める。	各自転車駐車場管理室に緊急連絡先を掲示し、運用している。また非常食や水、簡易トイレなど緊急時に必要な備蓄品を揃えている。	3	事故・機器トラブルに、迅速に対応できるよう緊急連絡体制表を作成し、自転車駐車場業務に係わる職員に周知・徹底していた。 また、BCPや災害対応マニュアルも整備されている。 なお、マニュアル整備のみで終わらせず、定期的な見直し、各災害を想定した訓練等を適宜行うこと。	3
7. 安全対策 (利用者の安全についてきめ細かい対策がとられているか)	自転車駐車場係員による巡回の実施、照明機器等の修繕対応により、場内の安全確保に努める。	自転車駐車場係員にて場内を巡回し悪戯抑止、動線確保のための車両整理を実施した。また高島平駅第2、中板橋駅北口等にて、場内の暗がりになってしまう箇所ソーラーライトの設置、照明切れ箇所の照明交換、不審車両や不審人物については、本社管理担当、現場責任者、係員にて情報共有を行い、利用者の安全確保に努めた。	4	自転車駐車場内で、いたずらが多く発生している箇所に、注意を促す掲示物や場内が暗い場所をピックアップし、簡易的なライトを設置するなど指定管理者側で工夫し、安全に利用できる施設にするための取組みを実施している。 一方、自転車駐車場に破損しているカラーコーンや掲示物の剥がれが見られたため、巡回等をこまめに実施し、場内の安全確保に努めること。	3
8. 情報管理 (個人情報の保護・廃棄等に関する指導の徹底など、対策は万全か)	個人情報の取り扱いについての周知徹底と各自転車駐車場管理室に個人情報の取り扱いを含むマニュアルの設置に努める。	弊社社員へは個人情報保護研修を行い、知識の習得と取り扱いに対する意識づけを行った。また各自転車駐車場管理室へ業務マニュアル(個人情報の取り扱いを含む)を配備し、個人情報を取り扱う場合は、金庫等への保管や不用意に複写しないことを周知徹底した。	3	自転車駐車場業務に従事する職員に対し、個人情報の保護に関する研修やマニュアルを配備することで、対策を実施していた。 また、個人情報を保管する場所には鍵のかかる書庫に保管したうえで、警備を強化していた。	4
9. 地域貢献 (区内事業者の活用、区民の雇用など地域への貢献、地域との連携への配慮がなされているか)	区内事業者や区民の活用に努める。	自転車駐車場の照明機器等の修繕については、区内事業者へ依頼、自転車駐車場係員の採用を板橋区シルバー人材センターへ再委託し、区民の雇用機会に貢献した。	4	自転車駐車場内の車両整理や清掃等を、(公社)板橋区シルバー人材センターへ委託しており、区内高齢者の雇用に努めていた。 また、板橋区民まつりの会場として、区営自転車駐車場を貸与することで、地域に貢献するよう努めていた。	4
<b>4【管理活動に関する事項】</b>					
1. 経済性・効率性 (費用対効果は適切か、当初の目標どおり管理運営経費が縮減されているか)	ECOPOOL、電磁ラックの導入により人件費の削減に努める。	収容台数や利用状況に合わせた自転車駐車場係員を配置し、計画通りの経費の使用となるよう努めた。	3	自転車駐車場の電気を新電力会社に切り替えることで、電気料金の経費削減がなされていた。 一方、個別ロック式駐輪機等の機器の導入が遅れたことで、想定していなかった人件費・工事費が発生した。	2
2. 妥当性 (管理運営経費は、その内訳を含め妥当であり、適正に執行されているか)	収支計画書に基づき、管理運営に努める。	機器導入の遅れや人員配置の変更等はあったが、概ね計画通りの執行に努めた。	3	企業努力により、運営経費削減もされているが、個別ロック式駐輪機等の機器の導入が遅れたことにより、追加の費用が発生したため、長期的な計画を経てたうえで、管理運営に努めること。	2
3. 設備の保守点検 (設備機能の維持に向けた保守点検は適切であるか)	電磁ラックや精算機、券売機の定期的な保守点検に努める。	6か月ごとに保守点検が行えるよう計画し、予定通りに実施した。また、現場責任者により日々の巡回時に機器の確認、修繕等を行った。	4	事業計画どおり、毎日の点検及び定期的なメンテナンスを実施し、利用者が不便を感じない設備維持が行われていた。	4
4. 委託業務の妥当性 (委託されている業務の範囲は適切であるか)	委託する業務内容を適切に行える業者の選定に努める。	集金業務や自転車駐車場での就業等、実務経験の豊富な事業者への委託、業務内容については契約書や仕様書の通り実施している。	4	委託業務は、自転車駐車場内の清掃や車両整理、利用料金の集金業務等があり、自転車駐車場の管理運営の主要部分以外であるため、適切であった。 また、委託先事業者にも法令の遵守や協定で定められた業務を遺漏なく履行するよう契約がなされていた。	4
5. 備品の管理 (備品の機能維持に向けた保守点検等は適切に なされているか、購入備品の登録手続きに遺漏はないか)	適切な備品管理に努める。	自転車駐車場管理室内の日常的に使用する備品については、係員と情報共有を行い、適切に使用できる環境を維持している。また、エアコン等の備え付けの備品については、修繕や交換等が発生した場合は、報告を行い備品の管理に努めた。	4	自転車駐車場係員による日常点検の実施を行い、適切な備品管理に努めていた。 また、備え付けのエアコンや自転車簡易ラック等を修繕・交換を実施する際には、区に報告を怠ることなく実施し、備品の管理に努めていた。	4
6. 環境対策 (区の環境施策を理解し、省エネ、省資源など地球環境に配慮した管理運営がなされているか)	環境マネジメントシステムに則り、省エネ、省資源に努める。	自転車駐車場巡回等、管理室が不在となる場合は室内の照明の消灯、エアコン等の空調利用については冷房時28℃、暖房時は20℃とし省エネに努めた。	4	区の環境マネジメントシステムの運用と同様の基準で、適正に行われていた。 また、管理室内の照明・エアコンの節電を実施し、環境に配慮をしていた。	4
7. 施設の利用促進のため、積極的な広報活動に取り組んでいるか)	ポケットティッシュ配布等による利用促進活動に努める。	感染症の状況を考慮し今年度は実施見送りとなりました。	2	ポケットティッシュ配布等による利用促進活動を、検討していた部分は評価できるが、コロナ禍でも実施ができる取り組みを考え、自転車駐車場の利用促進に繋げられる活動を実施すること。	1

5 【業務改善に関する事項】						
1. アンケート結果への対応 (利用者アンケートの結果を踏まえた対応は適切か)	アンケートより要望や改善点を把握し、自転車駐車場に運用に活かす。	アンケートの実施が年度末だったこともあり、次年度への自転車駐車場運用に活かすため、要望や苦情内容の精査に努めた。	3	利用者アンケート結果を踏まえて、指定管理者で工夫できる簡易的なソーラーライトの設置をしたり、安全に利用できる施設にするため、対策を講じている様子が伺えた。 一方、オンラインによる手続きに戸惑いを感じている利用者に対して、相手方に成長を期待するだけでなく、少しでも改善を加えること。 次年度以降も、幅広い客層から意見を聴取できる利用者アンケートにするよう努めること。	2	
2. 要望への対応 (利用者からの苦情や要望等を把握する取組はなされているか、その対応は迅速かつ的確か)	日常的な苦情、ご意見を把握し改善に努める。	サポートセンターや現地係員に苦情やご意見が寄せられた際、即座に本社管理担当へ情報共有がされ、対応できる体制を構築しています。	3	利用者からの意見を踏まえ、改善を実施した自転車駐車場もあり、利用者満足度を向上させる対応をしていた。 一方、定期管理システムや個別ロック式駐輪機等の新たな設備に関する意見が多く見受けられたため、今までと比べ大きく変わる部分について、利用者へ丁寧に周知・説明を努めること。	2	
一次評価合計			115	二次評価合計		91
評価点割合 (%)			79.3%	評価点割合 (%)		62.8%

※サービス水準の採点方法

(5点：達成率100%以上、4点：達成率90%以上100%未満、3点：達成率70%以上90%未満、2点：達成率50%以上70%未満、1点：達成率50%未満)

※管理運営等の採点方法

(5点：要求水準を上回る成果を出している、4点：要求水準どおりの成果を出している、3点：要求水準を概ね満たしているが、工夫の余地がある、2点：要求水準を満たしていない、1点：要求水準を著しく下回っている)