

指定管理者評価シート（令和5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：NCD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して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							
1. 【施設の経営方針に関する事項】										
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										
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	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、定期管理システムのメンテナンスを行い、また現場状況に合わせて定期契約台数の調整を行った。	4/5 1年間を通じて、各エリアの利用状況を把握し、利用ニーズ等への反映を行っていた。駐輪場の運営についても、年間を通じて概ね問題なく実施していた。							
2 経営方針に基づく具体的な行動										
	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								
サービス水準	D X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。	目標値	100%	100%	100%	100%	100%	5/5	定期管理システムの定期利用エリアへの導入後は大きなトラブルもなく、概ね問題なく運用している。	4
		実績値	100%	100%						
		増減理由		既存契約者の引継ぎ完了の上、現場状況に合わせて新規受け入れを実施した。						
		目標値	70%	75%	80%	85%	90%	5/5	オンライン申請の浸透（約86%）により、24時間手続きができる、どこでも申請ができるといった点に満足でいただいている利用者が多かった。一方で、申請手続きがわかりづらいといったご意見が多かったため、手続きの案内等工夫を行うこと。	5
		実績値	50%	75%						
		増減理由		オンライン手続きも浸透し、24時間どこでも定期契約申請が出来るシステムの利便性が満足度向上へ寄与しているため。						
	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、S D G s 達成に貢献する。	目標値	100%	105%	105%	110%	110%	5/5	一時利用の利用者に対して定期利用への誘導や、各駐車場の定期利用設定台数の見直し等を行った結果、前年比で利用者数が103%増となった。	4
		実績値	100%	105%						
		増減理由		定期の設定台数を見直し、キャンセル待ち受け入れ等を実施したため。						
		目標値	100%	110%	110%	110%	110%	5/5	前年度比で利用者数が102%増となっているため、継続して利用者数増加に努めること。	4
		実績値	100%	110%						
		増減理由		通勤通学や近隣への買い物利用者が多くあり稼働率も上昇しているため。						
目標値	70%	75%	80%	85%	90%	5/5	駐車場の清潔さ、係員の接遇面などについて、利用者満足度が高かった。また、多様な決済方法についても、昨年に引き続き高い満足度となった。しかしながら、特に一時利用エリアにおいて、大型自転車の駐輪時の間隔が狭い、車両の出し入れがしづらいた意見を多くいただいた。また、満空Webの存在を知らないといった意見を多くいただいたため、周知を含め利便性を向上させる取り組みを行うこと。	4		
実績値	80%	80%								
増減理由		キャッシュレス決済や満空WEBなど機能が充実し利便性が向上しているため。								

	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) <table><tr><td>目標値</td><td>2</td><td>2</td><td>2</td><td>2</td><td>2</td></tr><tr><td>実績値</td><td>1</td><td>2</td><td></td><td></td><td></td></tr></table> 増減理由 駅前放置自転車クリーンキャンペーンへの参加と自転車駐車場にて安全点検キャンペーンを実施したため。	目標値	2	2	2	2	2	実績値	1	2				5/5	新高島平駅自転車駐車場及び小竹向原南駅自転車駐車場にて定期利用促進の為にティッシュ配りのキャンペーンを行った結果、小竹向原駅自転車駐車場の定期利用者の増加につながった。地域に根ざしたサービス提供のため、今後も自発的に発案し、実施すること。	2
目標値	2	2	2	2	2												
実績値	1	2															
2. 【行動規範に関する事項】																	
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。	5/5	個人情報保護研修や法令研修、接遇研修について定期的に行うことで、大きなトラブルもなく、法令を遵守して、業務を遂行していた。また、研修記録簿をつけ、職員の受講状況を管理していた。	4												
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をないようにする。	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。	5/5	指定管理事業者だけでなく、再委託先との契約書にも、規定を明記することで、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の取り組み、各自自転車駐車場利用状況に合わせた定期台数の調整、不正駐輪への警告・撤去を行い、公平・公正なサービスの提供を実施した。	5/5	定期利用におけるキャンセル待ちの利用者に対して、特定の利用者を優遇することなく、受付を行った順番通りにサービスの提供を行っていた。また、随時巡回を行うことで、不正駐輪の取り締まりを行っていた。	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案内を行い、臨機応変に対応した。	5/5	耳マークの設置や筆談具を管理室に設置することで、障がい者に配慮した対応を行っていた。一方で、子乗せ自転車があると、車両間隔が狭い、出しづらいといった意見を多くいただいているため、自転車の整理、係員のフォローアップ等を徹底し、利用者全員が不便なく自転車駐車場を利用できるような、取り組みを行うこと	3												
3. 【管理体制に関する事項】																	
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繋げる。	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。	5/5	各自自転車駐車場について、シルバー人材の職員を配置し、高齢者雇用の確保に努めた。各エリアに指定管理者の正社員を配置し、日々巡回や指導を行うことで、エリア全体で安定した施設運営を行っていた。	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。	5/5	労働基準法等の規定を順守した上で、自転車駐車場の管理運営に支障のないよう適切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実施した。	5/5	各自自転車駐車場について、事業計画書に基づき、利用状況に合わせた対応を行っていた。また、随時巡回を行うことで、係員が駐在していない拠点についても、トラブル等が発生しないよう適格な配置を行っていた。	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。	5/5	電磁ラックや精算機等のトラブルに備え、各自自転車駐車場への問い合わせ先を記載した掲示物の設置及び24時間体制のサポートセンターを設けていた。しかし、大半がサポートセンターを使ったことがない、知らないといった意見で占めていた為、利用者への周知を徹底すること。	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。また必要に応じてハラスメント防止研修等、適宜様々な研修を実施している。	5/5	指定管理者作成の研修資料に則り、定期的にコンプライアンスや個人情報保護に関する研修を行っている。また、記録簿をつけ、受講状況を管理している。	4												

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。板橋駅自転車駐車場、高島平駅第2自転車駐車場にて現地係員向けに防災勉強会を開催した。	4/5	各自転車駐車場に適宜緊急連絡先を掲示し運用していた。災害・事故対応、BCPに関するマニュアルの整備に加え、定期的に東京消防庁の訓練内容に沿って、緊急時訓練を行うことで、危機管理体制の構築に努めた。	4
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。また場内の暗がりとなってしまうよう照明切れ箇所照明交換、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、係員へ情報共有、状況に合わせて注意喚起掲示物の追加等、利用者の安全確保に努めた。	4/5	自転車駐車場内の巡回を随時行い、悪戯や不審車両の防止に努めていた。また、照明の交換や、事故防止の掲示物を適宜設置し、利用者の安全確保に努めた。	4
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。ECOPoolへの移行が完了した為、現地受付時に使用していた定期利用者台帳を各自転車駐車場管理室より回収して本社の入室セキュリティシステムのある部屋の鍵付きキャビネットに保管した。	4/5	指定管理事業者の正社員については、個人情報保護の研修を定期的に行い、自転車駐車場の職員に対しては、マニュアルを配備することで、対策を実施している。また、現地受付時に使用していた定期利用者台帳については、本社の鍵付きキャビネットに保管している。サポートデスクに問い合わせがあった内容については、即日メモ等のシュレッダー処理を行うことに加え、アクセス制限のかかったシステムにて管理し、個人情報の保護に努めている。	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。	4/5	自転車駐車場の運営については、板橋区シルバー人材センターへ再委託を行い、区内高齢者の雇用促進に努めた。また、廃棄物の処理や、照明等機器の修繕については、区内事業者へ再委託し、区内事業者の活用に努めた。	4
4. 【管理活動に関する事項】					
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。	3/5	定期管理システムのDX化、個別ロック式駐輪機の導入により、大幅に人件費が削減された点、電気会社の変更により光熱費が大幅に削減された点については評価できる。しかし、新規導入設備経費が当初の想定より大幅に増加した結果、当初の収支計画より支出の決算額が増加した。	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。	収支計画書にて設定した予算額で管理運営を実施出来るよう、定期的に収支を確認し適正な執行に努めたが、利益等の利益が赤字となった。来年度は区役所と協議を行い利益が黒字となるよう努める。	3/5	通信費、光熱水費、維持管理費については、企業努力により費用を削減することができた。収支計画時より大幅に費用が増えた新規導入設備経費を収入で補填出来なかったこともあり、利益が赤字となった。費用を削減しつつ、利用者収入の増加を図ることで、利益が黒字となるよう努めること。	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、修繕等を実施した。	4/5	現場責任者による日々の機器の確認及び、日報で統括メンバーへ状況を共有することで、大きなトラブルもなく設備機能の維持を図っていた。また、半年に一回定期点検を行い、機器のメンテナンスを行っていた。	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。	4/5	再委託内容については、自転車駐車場内の受け入れ、利用料金の集金業務、精算機等機器のメンテナンス等、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、業務内容についても板橋区に再委託申請しているとおりに履行されていた。	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の備品については、修繕や交換等が発生した場合、適宜報告を行い備品の管理に努めた。	4/5	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、自転車駐車場毎に備品台帳を作成しており、変更があった場合は都度修正し、管理を行っていた。	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。	4/5	板橋区の環境マネジメントシステムに則り、適宜照明の消灯や、冷暖房の管理等を行うことで、環境に配慮した施設運営に努めた。	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。	小竹向原駅南自転車駐車場、新高島平北自転車駐車場付近にて自転車駐車場利用促進案内を差し込んだポケットティッシュの配布を実施した。また自転車安全点検キャンペーンを行い、安全に自転車の乗車をしていただけるよう促し、駐輪だけではなくサービスを提供することにより利用促進にも繋げている。	4/5	11月に小竹向原駅南自転車駐車場及び新高島平北自転車駐車場付近で、利用促進のためのポケットティッシュ配布キャンペーンを行った結果、小竹向原駅自転車駐車場の定期利用者の増加につながった。一部の自転車駐車場に定期利用の空きがあるため、エリア全体での利用促進に努めること。	3
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。	令和4年度実施のアンケートより満空Webやサポートセンターを認識している自転車駐車場利用者が半数以下だった為、満空Web掲示とサポートセンター連絡先掲示を各自自転車駐車場に合わせて追加掲示した。	4/5	利用者アンケートの内容を踏まえ、一時利用のラックの増設等の対応を行った。満空Web及びサポートセンターの連絡先を各自自転車駐車場に追加掲示したものの、依然としてサポートセンターの認知率が低かったため、異なるアプローチで周知に努めること。昨年度同様アンケートの回収率がかなり低かったため、次年度については、アンケートの回収率を高めるような工夫を図ること。	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、迅速に解決できるよう努めている。	3/5	各エリアへの指定管理者正社員の配置、サポートセンター連絡先の掲示等を行うことで、迅速に対応出来る体制は整えていたが、依然としてサポートセンターの認知率が低かった。異なるアプローチで、サポートセンターの認知率を高め、日常的な苦情や意見を漏れなく対応できるよう努めること。	3
一次評価合計			128	二次評価合計	106
評価点割合（％）			88%	評価点割合（％）	73%

※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）