

指定管理者評価シート【評価委員会用】

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。		
	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	評価の視点	評価委員会による評価(合計点)																																																																																																																																							
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	20/25																																																																																																																																							
小計		20/25(80.0%)																																																																																																																																							
2 経営方針に基づく具体的な行動																																																																																																																																									
	<table border="1"> <thead> <tr> <th rowspan="2">具体的な目標</th> <th colspan="5">目標値・実績値(経過)</th> <th rowspan="2">評価委員会による評価(合計点)</th> </tr> <tr> <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> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="3">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。</td> <td>ECOPOOL稼働率</td> <td>目標値 100%</td> <td>100%</td> <td>100%</td> <td>100%</td> <td>100%</td> <td rowspan="3">20/25</td> </tr> <tr> <td></td> <td>実績値 80%</td> <td>100%</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td>達成率 80%</td> <td>100%</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td rowspan="3">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。</td> <td>アンケート満足度(ECOPOOL)</td> <td>目標値 70%</td> <td>75%</td> <td>80%</td> <td>85%</td> <td>90%</td> <td rowspan="3">20/25</td> </tr> <tr> <td></td> <td>実績値 57%</td> <td>84%</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td>達成率 81%</td> <td>112%</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td rowspan="3">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。</td> <td>定期契約者数</td> <td>目標値 100%</td> <td>105%</td> <td>105%</td> <td>110%</td> <td>110%</td> <td rowspan="3">25/25</td> </tr> <tr> <td></td> <td>実績値 102%</td> <td>103%</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td>達成率 102%</td> <td>98%</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td rowspan="3">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。</td> <td>コイン式利用者数</td> <td>目標値 100%</td> <td>110%</td> <td>110%</td> <td>110%</td> <td>110%</td> <td rowspan="3">20/25</td> </tr> <tr> <td></td> <td>実績値 106%</td> <td>103%</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td>達成率 106%</td> <td>93%</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td rowspan="3">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。</td> <td>利用者満足度(設備等)</td> <td>目標値 70%</td> <td>75%</td> <td>80%</td> <td>85%</td> <td>90%</td> <td rowspan="3">15/25</td> </tr> <tr> <td></td> <td>実績値 58%</td> <td>73%</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td>達成率 83%</td> <td>97%</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td rowspan="3">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。</td> <td>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)</td> <td>目標値 2</td> <td>2</td> <td>2</td> <td>2</td> <td>2</td> <td rowspan="3">5/25</td> </tr> <tr> <td></td> <td>実績値 0</td> <td>1</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td>達成率 0%</td> <td>50%</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td colspan="2">小計</td> <td>105/150(70.0%)</td> </tr> </tbody> </table>	具体的な目標	目標値・実績値(経過)					評価委員会による評価(合計点)		1年目	2年目	3年目	4年目	5年目	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。	ECOPOOL稼働率	目標値 100%	100%	100%	100%	100%	20/25		実績値 80%	100%					達成率 80%	100%				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。	アンケート満足度(ECOPOOL)	目標値 70%	75%	80%	85%	90%	20/25		実績値 57%	84%					達成率 81%	112%				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。	定期契約者数	目標値 100%	105%	105%	110%	110%	25/25		実績値 102%	103%					達成率 102%	98%				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。	コイン式利用者数	目標値 100%	110%	110%	110%	110%	20/25		実績値 106%	103%					達成率 106%	93%				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。	利用者満足度(設備等)	目標値 70%	75%	80%	85%	90%	15/25		実績値 58%	73%					達成率 83%	97%				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	5/25		実績値 0	1					達成率 0%	50%				小計		105/150(70.0%)
具体的な目標	目標値・実績値(経過)					評価委員会による評価(合計点)																																																																																																																																			
		1年目	2年目	3年目	4年目		5年目																																																																																																																																		
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。	ECOPOOL稼働率	目標値 100%	100%	100%	100%	100%	20/25																																																																																																																																		
		実績値 80%	100%																																																																																																																																						
		達成率 80%	100%																																																																																																																																						
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。	アンケート満足度(ECOPOOL)	目標値 70%	75%	80%	85%	90%	20/25																																																																																																																																		
		実績値 57%	84%																																																																																																																																						
		達成率 81%	112%																																																																																																																																						
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。	定期契約者数	目標値 100%	105%	105%	110%	110%	25/25																																																																																																																																		
		実績値 102%	103%																																																																																																																																						
		達成率 102%	98%																																																																																																																																						
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。	コイン式利用者数	目標値 100%	110%	110%	110%	110%	20/25																																																																																																																																		
		実績値 106%	103%																																																																																																																																						
		達成率 106%	93%																																																																																																																																						
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。	利用者満足度(設備等)	目標値 70%	75%	80%	85%	90%	15/25																																																																																																																																		
		実績値 58%	73%																																																																																																																																						
		達成率 83%	97%																																																																																																																																						
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	5/25																																																																																																																																		
		実績値 0	1																																																																																																																																						
		達成率 0%	50%																																																																																																																																						
小計		105/150(70.0%)																																																																																																																																							

2. 【行動規範に関する事項】		
1. 法令遵守	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。	2 1 / 2 5
2. 暴力団等の排除	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。	2 4 / 2 5
3. 平等な利用の確保	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。	2 2 / 2 5
4. ノーマライゼーション	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。	1 9 / 2 5
小計		8 6 / 1 0 0 (8 6 . 0 %)
3. 【管理体制に関する事項】		
1. 職員の雇用形態	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。	2 1 / 2 5
2. 職員の労働条件	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。	1 5 / 2 5
3. 職員の配置体制	事業計画書に基づいて適切な人員配置をする。	2 2 / 2 5
4. 職員の専門性	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。	1 9 / 2 5
5. 職員の研修体制	個人情報取り扱いや、法令遵守など、定期的に研修を実施する。	1 8 / 2 5
6. 危機管理体制	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。	2 1 / 2 5
7. 安全対策	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。	2 1 / 2 5
8. 情報管理	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。	2 1 / 2 5
9. 地域貢献	区内事業者や区民の活用に努める。	2 1 / 2 5
小計		1 7 9 / 2 2 5 (7 9 . 5 %)
4. 【管理活動に関する事項】		
1. 経済性・効率性	定期管理システム、電磁ラックの導入により人件費の削減に努める。	1 4 / 2 5
2. 妥当性	収支計画書に基づき、管理運営に努める。	1 4 / 2 5
3. 設備の保守点検	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。	2 0 / 2 5
4. 委託業務の妥当性	委託する業務内容を適切に行える業者の選定に努める。	2 0 / 2 5
5. 備品の管理	適切な備品管理に努める。	2 0 / 2 5
6. 環境対策	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。	2 0 / 2 5
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。	1 7 / 2 5
小計		1 2 5 / 1 7 5 (7 1 . 4 %)
5. 【業務改善に関する事項】		
1. アンケート結果への対応	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。	1 7 / 2 5
2. 要望への対応	日常的な苦情、ご意見を把握し改善に努める。	1 5 / 2 5
小計		3 2 / 5 0 (6 4 . 0 %)
合計		5 4 7 / 7 2 5 (7 5 . 4 %)

※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)

評価委員会による評価（合計点）	経営基盤に関する評価（中間年）	安定的な管理運営を行える経営基盤を有しているか 【財務状況点検結果が5段階評価において3以上「○」、2以下「▽」】	○
	総合評価	<p>[評価できる点]</p> <ul style="list-style-type: none"> ・自転車ラックの配置、定期利用と当日利用の台数配分について適切に運用されていた。 ・利用料金の支払いに関して多様なキャッシュレス決済に対応していた。 ・各駐輪場しっかりと清掃されており、清潔に保たれていた。 ・管理者の適正な配置や掲示物等で注意喚起を行うことで、大きなトラブルもなく安定的な管理運営が行われている。 ・利用者に対する案内等の掲示物が見やすい場所に設置してあり良かった。 ・利用状況を鑑み、適宜利用台数の調整を行うことで、エリア全体を通じて適正な台数自転車を駐車出来ている。 ・定期利用システム、電磁ラック、キャッシュレス決済等、駐輪場のDX化により、利便性の向上及び駐輪場の無人化が進んだことで、利用者トラブルが減少している。 	
	適正である	<p>[助言・指導・勧告・命令の内容]</p> <p>【助言】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・外国人利用者が増えているため、外国人向けにも利用マナーの啓発等の取組を行う必要がある。 ・バイクの定期利用エリアに、収納ケースやカバーが乱雑に置かれていたため、駐輪場の整理整頓に努めること。 ・人件費については、設備等のDX化に伴い指定管理者制度導入以前と比較し削減されているが、その反面、定期管理システム、電磁ラック、精算機等の経費が発生しているため、経費を圧縮しつつ、適切に費用対効果を出せるよう努めること。 ・収支計画において運営経費と収入を正確に見積り、決算時には収支計画に沿った運営経費と収入、及び利益を上げる結果となるよう管理運営に努めること。 ・スーパー等の買い物客用の駐輪スペースが不足しているため、放置防止を防ぐ意味でも区営の駐輪場を誘導するよう取組を行うこと。 ・駅からの距離やフロアの違いだけでなく、利便性という観点でも柔軟に料金設定を行い、各駐輪場の利用促進につなげること。 ・利用者を駐輪場に誘導するため、周辺の駐輪場を記載したMAPを駐輪場に掲示する等の取組を行うこと。 ・外国人利用者の利便性を向上させるため、定期管理システムや駐輪場の掲示物を多言語対応のものにすること。 <p>【指導】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・地域等の連携について、サービス水準に設定したイベント等の開催回数を確保し、地域に根差したニーズの把握やサービスの向上に努めること。 	

※総合評価の採点方法（評価委員会の合計点）…特に優れている（9割以上）、優れている（8割以上）、適正である（6割以上）、やや劣る（4割以上）、劣る（4割未満）