

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	板橋本町駅第1自転車駐車場ほか41か所	所在地	板橋区大和町29番13号ほか41か所
所管課名	土木部土木計画・交通安全課	指定期間	令和5年4月1日～令和10年3月31日
指定管理者名	芝園開発株式会社	指定管理者の所在地	足立区千住三丁目66番地16
基本理念	(1) 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。		
	(2) 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。		
	(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	放置自転車等の解消と自転車等の利用者の利便と安全で快適なサービスを提供するという目的に沿って、DX化を推し進めながら、1台でも多くの自転車を受け入れることが出来るよう自転車駐車場の運営を行った。					4/5	電磁ラックの導入やオンライン申請の対応、キャッシュレス決済の導入等、DXを推進し、利用しやすい自転車駐車場の構築に寄与できていた。また、1台でも多くの自転車を受け入れられるよう、常に利用状況を把握することに努めていた。但し、台数の確保を優先した結果、ラック同士の間隔が狭いという意見を利用者から多くいただく施設もあった。	3		
2 経営方針に基づく具体的な行動											
サービス水準	利用者が安心と安全を実感して、快適に利用できる自転車駐車場を提供する。	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	
		定期契約者数	目標値	105%	108%	110%	113%	115%	4/5	目標値には達していないものの、施設毎の利用状況を常に把握し、収容台数以上の契約者の受け入れを行うことで、1年間で約1,300人の契約者増に繋がった等、評価できる点もあった。	4
			実績値	99%							
		増減理由		リモートワークやオンライン授業が定着し時間利用者が増加した一方で、定期利用の契約者が想定よりも増加しなかったため。							
		定期契約者の利用率	目標値	60%	65%	70%	75%	80%	5/5	施設毎の利用状況を常に把握し、収容台数以上の契約者の受け入れを行うことで、利用率の向上に努めていた。	5
			実績値	66%							
		増減理由		自転車駐車場の利用状況を把握したうえで、実際の利用台数に合わせて収容台数以上の契約数の受け入れを続けたことが契約者数の増加に繋がったため。							
	DXを推進し、ポスト・コロナの新たな自転車駐車場の構築を目指す。	定期システムへの登録率	目標値	69%	74%	79%	84%	89%	5/5	定期利用のオンライン申請が可能になったことで、場所や時間を選ばず手続きができるようになり、利便性が向上した結果、定期システムの登録率が向上した。	5
			実績値	76%							
		増減理由		各自自転車駐車場の窓口が廃止となり、Webへ切り替えていただく方が想定を上回ったため。さらに、現地掲示物や24時間のコールセンターを設置したことでWeb利用に関する問合せに対して、丁寧にご案内が出来たため。							
		時間利用の電磁ラック稼働率	目標値	100%	100%	100%	100%	100%	5/5	電磁ラックを導入したことにより、買い物等の一時利用者も利用しやすい環境をつくったことで、稼働率が向上し、放置自転車の抑制にもつながった。	5
			実績値	102%							
		増減理由		2時間無料サービスの利用により、稼働が増えたため。							
		電子マネー・QR決済率	目標値	75%	80%	85%	90%	95%	4/5	自転車駐車場の利用者の中には駅利用者も多数いるため、電子マネー（交通系IC）決済の導入は好評であった。QR決済については、多様な種類に対応しているが、どの種類に対応しているかが認知されておらず、その結果決済率が伸び悩んだと推察されるため、掲示物の表記を工夫する等対策が必要である。	3
	実績値		67%								
	増減理由		電子マネーの利用は62.8%と利用が高かったものの、QR決済の利用が4.2%と想定より伸びしなかったため。								

	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目指す。	利用者アンケートの満足度	目標値	75%	80%	85%	90%	95%	3/5	放置自転車対策の観点から東上線・志村エリア全域の収容台数の確保を優先したが、その結果、「ラック間隔が狭い」という意見が年間を通して多数寄せられていたため、利用者のニーズを把握し、それぞれの地域に合った施設改善を行うことに期待する。	3
		実績値	61%								
		増減理由		ラックの間隔や施設の照明に関する意見・要望をいただいたため。							
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)	法令等を遵守するよう、従事者に日常的に徹底していく。	全従事者向けに年に1度法令研修を開催し、法令について周知徹底した。研修内容の振り返りの意味を込め、全従事者へ法令研修に関するペーパーテストを実施した。令和5年度は自転車駐車場内で誤撤去が1件発生し、個々人へ周知できていなかった。						4/5	事業計画書にあった法令研修を実施しており、研修資料は駐輪場の管理・運営に必要な条例、条例施行規則の内容を網羅していた。	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)	暴力団等との関係を持たないようにするため、施設の修繕等の業者は貴区からご紹介を受けた業者を積極的に利用する。	施設の修繕等の際は、貴区から紹介いただいた業者を活用することで、暴力団等との関係をもたないようつとめることができた。頻繁に依頼している業者に対しては、本社でも会社情報の確認を行っている。						4/5	委託事業者等との契約書類に規定を明記しており、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)	利用者に平等な利用機会を確保するように努める。	定期契約では、申込順に契約の受け入れを行い、満車の施設はキャンセル待ちに並んでいただき、順次受け入れを行った。						5/5	定期利用は、満車の施設はキャンセル待ちに並んでいただき、空きが出たら順次繰り上げる等の対応を行い、平等な利用機会を確保できていた。 時間利用についても、長期駐車等の不正車両に対する取り締まりを適宜実施することで、平等な利用機会の確保に努めていた。	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)	障がい者や高齢者等に配慮した運営に努める。	障がい者手帳やシルバーパスをお持ちの方は、条例に従い利用料金を減額・免除としている。 また、有人施設では係員を配置し、入出庫のサポートを行っているが、専用スペースを設けていない。						4/5	定期利用施設の一部に子乗せ優先エリアを設置し、ラックに入れにくい子乗せ自転車に配慮した施設運営に努めていた。 ただし、障がい者や高齢者に対しては、入出庫のサポートは行っているものの、優先エリアは設けておらず、施設によっては利用しづらい設備となっている箇所もあるため、今後の対応策を講じる必要がある。	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)	責任をもって施設運営ができる雇用体制を整える。	SV（スーパーバイザー）1名、統括責任者1名、統括副責任者1名を配置し、東上線・志村の各エリアに現場責任者を1名ずつ配置することで、緊急時にも対応できる体制を整えている。 さらに、各施設はシルバー人材センターに委託をし、人員に不足がない体制を整えている。						5/5	各自転車駐車場には、係員として委託事業者である板橋区シルバー人材センターの会員を配置し、東上線・志村それぞれのエリアには正規雇用の現場責任者、更に板橋区全体の統括責任者・副責任者を配置するというように、組織的な人員配置を行い、安定した施設運営に努めていた。	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)	労働法規等に遵守した適正な労働環境を心掛ける。	日次・月次の勤怠確認や有給使用の労働法規等は現場担当者だけではなく、弊社の社労士も含めて確認を実施している。						5/5	労働基準法等を遵守し、自転車駐車場の管理運営に支障をきたさないよう、適正な人員配置を行っていた。また、残業等の勤務時間外労働があった際は、手当てを支給する等の対応も適切に行っていた。	4	
3. 職員の配置体制 (適正な職員配置となっているか)	事業計画に基づいて適正な職員配置をする。	統括責任者、統括副責任者、現場責任者、事務員を計画通りの時間数で配置し、そのほか各現場に係員を配置し施設運営を行っているが、立上げに伴うシフト増もあった。						4/5	基本は事業計画書中のローテーション表に則って配置していたが、年度当初に施設の利用形態を変更したことに伴う現場対応でシフト数が一時的に増加したことがあった。 また、係員の出勤状況については、現場責任者が毎日巡回時に確認を行っている。	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)	専門性を備えた職員を採用する。	統括責任者は現場に専任で業務を行い、かつ、「公共施設マネージャー」「第2種衛生管理者」などの有資格者を配置し運営をした。						5/5	各施設の運営が滞りなくできるよう、他自治体の駐輪場業務の経験やノウハウを持った正規雇用職員を配置し、適正な施設運営に努めていた。	4	
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)	職員に必要な研修を実施する。	全従事者を対象に接遇研修、法令研修、個人情報研修、危機管理研修を年に1回以上、計6回実施している。また、適宜実際に起きた事例の共有や振り返りのペーパーテストを実施し、知識の向上に努めた。						5/5	研修資料を独自で作成し、実際に起きた事例を交えながら研修を実施して、研修の振り返りやペーパーテストを行うことで、知識が定着しやすいよう工夫されていた。 また、独自に交通安全に関する研修も実施しており、自転車の乗車マナー等に関する知識の習得にも努めていた。	5	
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)	危機管理研修を実施する。	危機管理研修を実施し、実際に災害が起きた場合の避難場所や行動の確認を行った。 緊急連絡体制表は、体制の変更等に伴い、更新し配備しているが、BCPマニュアルは作成していない。						3/5	緊急連絡体制表を作成し、事故や災害時に迅速に情報伝達を行い、対応できる体制を整えていた。 BCPマニュアルは作成しておらず、危機管理研修資料をマニュアルとして取り扱っていたが、内容は適切であった。	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)	毎日全施設を巡回し、安全な施設運営に努める。	現地に配置している係員だけではなく、全施設を巡回する責任者が施設の確認を行い、危険箇所があれば修繕や貴区へ報告をした。 また、警察から防犯カメラの照会依頼があった場合は、社員が立会の下で捜査に協力をした。 利用者より、防犯カメラを設置していない施設への設置希望の声をいただいた。	4/5	路面舗装が必要な箇所や、ラック等の設備に不良があった場合は、迅速に対応を行い、付帯設備による事故を未然に防いでいた。 但し、事業計画にもあった防犯カメラの設置については、取り組めていないため、安全対策の一環として、適宜実施すること。	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)	個人情報保護研修の実施や、社内監査による指導徹底を行う。	全従事者に対して個人情報研修を行うだけではなく、個人情報を書いている施設は、個人情報保護士も所属する弊社管理部の社員が社内監査を行い、帰宅前はクリアデスクの徹底等の改善をした。	5/5	個人情報研修を実施し、研修後に振り返りとテストを行って、理解度を深められるよう工夫されていた。 また、個人情報を保管する場所は、日中常に職員がいる場所の鍵付き書庫に保管しており、適正な管理を行っている。	5
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)	区内事業者の活用、区民の雇用、区内で実施されるイベントへの協力など、地域に貢献する運営を心掛ける。	施設の修繕等の際は、区内の既存業者や貴区へ区内業者をご紹介いただき修繕の対応を行った。 ときわ台駅南口の天祖神社祭りの際は、施設の無料開放に協力した。 また雇用している現場責任者は、6名のうち4名が区内在住である。	5/5	板橋区シルバー人材センターと委託契約をしており、区民雇用を積極的に行っていた。また、電気工事や配管工事も区内事業者を活用して修繕等を行っていた。	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)	必要最小限の費用を計画し、計画通りの執行に努める。	立案した収支計画に基づき、適切な経費を使用し、計画に沿った執行に努めた。 立上げ対応に伴うシフト増と機器入替による撤去費用の増加により、計画値より一部の科目で支出が増えた。	3/5	人件費や修繕費など、指定管理者制度導入に伴う施設の利用形態の変更等により、支出額が超過している科目があるが、それ以上に利用形態の変更による収入額が増加しているため、費用対効果としては適切であると言える。	4
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)	収支計画に基づき、適正に執行するよう努める。	妥当な管理運営経費を計画したものの、新型コロナウイルス感染症が収束し自転車利用が戻ってきたことで前年比で定期利用・時間利用ともに利用者が増加した。中でも、リモートワークやオンライン授業の定着などが要因となり、特に時間利用の収入が増加した。 (支出は上と同様)	3/5	修繕費や運営経費等の内訳を確認し、適切な用途として使われていた。 また、事業計画より上振れしている経費もあったが、設備経費等大幅に縮減できている経費もあり、企業努力がなされていた。	4
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)	適時適切な保守点検計画を立案し実施に努める。	令和5年7月度に全施設の必要箇所の修繕を実施し、資料をもって貴区へご報告した。また、責任者による毎日の巡回時に、施設の修繕必要箇所等の確認を行っている。 ラックや機器の状況に応じて、定期的にメンテナンスを実施している。	5/5	駐輪ラックや防犯カメラ等の定期保守点検を実施していた。また、保守点検と併せて、係員が毎日巡回する際に設備の動作確認等を行い、日常点検を実施していた。	5
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)	委託業務の内容を精査し、適切な委託業者の選定に努める。	駐輪場業務の委託業者であるシルバー人材センター、リクスタシステムズ、ジェイシステムには、仕様書や秘密保持契約を交わし、遺漏なく業務が実施される体制を整えている。また、シルバー人材センターには適宜研修や周知徹底の依頼を行った。	5/5	委託先事業者に法令遵守や仕様書等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。 また、委託業務の範囲については、利用料金の集金業務や駐輪場の環境整備等主たる管理業務以外であるため、適切であった。	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)	日常的に備品のチェックを行い、気になることはすぐに情報共有して対策するよう努める。	整理用ラック・防犯カメラの定期保守点検を年2回実施した。 (成増公園前自転車駐車場、蓮根駅自転車駐車場) 令和5年度に導入しました施設内の電磁ラック等が故障した際は、1台単位で業者へ修繕を依頼し、機会損失がないように努めた。 また管理室内の備品等は、備品管理シールを社内で発行し管理に努めている。	5/5	各施設の管理室内の備品については、備品毎に備品シールを貼付し、備品台帳を作成して適正な管理を行っていた。 駐輪ラックについては、毎日係員が巡回時に確認しており、日常点検を実施していた。	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。	定期システムを導入したことで、駐輪場管理室内の個人情報書類がなくなり、そのほか当日券等を記録する用紙の削減等、ペーパーレス化に繋がっている。また、係員の配置時間を見直したことで、消費電力の削減につながった。	5/5	区の環境マネジメントシステムに則り、適正な対応を行っていた。 また、照明の一部LED化を行うなど、消費電力の削減にも努めていた。	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	D Xを推進しながら、施設の利用促進ができるよう努める。	コールセンターにて契約したい旨の連絡があり、希望する施設が満車である場合、近隣の施設をご案内したり、定期受付サイトや現地に掲示物や定期利用申請書を配備することで、いつでもだれでも契約受付ができる体制にしている。 また、時間利用施設は空き情報をWebから確認できるようになったことで、現地に行かなくても近隣施設の空き情報を確認できる体制としている。	5/5	指定管理者独自に駅周辺の駐輪場マップを作成し、各自転車駐車場の位置が一目でわかる掲示物を作成していたことについては評価できる点である。 しかし、駐車場マップは各施設に設置された定期利用申請書と同封する形で置いてはいたが、利用者が見える場所に掲示することができていない施設もあったため、利用者が見える場所及び利用者以外も目につくような場所に設置及び掲示をして、広報活動に努めること。	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)	利用者向けアンケートを実施し、アンケート結果を基に対策を講じる。	利用者アンケートの結果に関しては、駐輪場別、利用種別ごとに意見をいただいているため、利便性や安全性の観点から優先すべき箇所を初めに着手した。期間の関係上、令和5年度中に対策を講じることが出来ていない施設があるため、次年度着手する予定。	3/5	利用者アンケートでいただいた意見を基に、一部施設のLED化・大型車優先エリアの設置を実施している施設があった。 しかし、防犯カメラの設置やラック間隔の拡幅等、実施ができなかったものや、指定管理者の意向により要望に添えない意見もあった。	3
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)	利用者からの苦情や要望をよく聞き、その場で対応しきれないものは、すぐに責任者に連絡して対応するように徹底する。	コールセンターにて対応しきれない苦情や要望に対しては、責任者が代わって対応をし、利用者へ架電等の対応を行った。また、利用者からの問合せや現地の対応記録を管理システムに全て登録している。これを一元管理しシステム上に「見える化」することで、対応漏れがないよう確実に管理を行っている。	5/5	コールセンターに来た意見や要望等は受電記録を残し、受電者以外も確認ができるようになっており、正確な案内ができる体制を築いていた。 一方、年度当初には新規導入した駐輪ラックや施設毎の利用形態の変更に関する意見や要望が多く寄せられていたため、従前と設備や利用形態を変更する場合は、利用者に十分な周知・説明を行うよう努めること。	3
一次評価合計			127	二次評価合計	114
評価点割合（％）			87.6%	評価点割合（％）	78.6%

※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）