

指定管理者評価シート（令和7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29か所	所在地	板橋区板橋三丁目10番8号ほか29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	指定管理者 の所在地	品川区西五反田四丁目32番1号
	代表団体：NCD株式会社		
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		
【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の継続と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、また電磁ラックの増設や現場状況に合わせて定期契約台数の調整を行い利用者ニーズに応えた。					4/5	各種メンテナンスを確実に実施し事故のない安定的なサービス提供を実現している。区民からの要望が強い照明設置や防犯カメラ設置に前向きに取り組み安心・安全な駐輪場運営に応えた。	4/5		
2 経営方針に基づく具体的な行動											
サービス水準	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	
	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%	5/5	利用者目線に立った使いやすい定期利用システム構築を達成している。	5/5	
			実績値	100%	100%	100%	100%				
		増減理由		定期的に利用状況の確認を行い、キャンセル待ちを受け入れた為							
		アンケート満足度（ECOPool）	目標値	70%	75%	80%	85%	90%			5/5
	実績値		50%	75%	75%	85%					
	増減理由		オンライン手続きや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利用者満足度に寄与していた為								
	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。	定期契約者数	目標値	100%	105%	105%	110%	110%	3/5	通勤形態の変化や、自転車利用の目的を研究し、積極的に自転車駐車場運営の改善に取り組まれない。	3/5
			実績値	100%	105%	105%	75%				
		増減理由		実績値で見ると自転車はおよそ90%に対して原付・自動二輪はおよそ60%程で自転車に比べて少ないです。理由としては車両全般（自転車・バイク）の大型化、またリモート等による通勤・通学形態の変化による定期契約ニーズの減少が考えられる為							
		コイン式利用者数	目標値	100%	110%	110%	110%	110%	3/5		
	実績値		100%	110%	110%	70%					
	増減理由		利用時間帯が通勤時間帯に集中している為、駐輪ラックの利用が長時間化し、1日の回転率が低下している可能性があるため。また、特定時間帯では駐輪需要が集中する一方、日中時間帯の稼働が少なく、全体の利用率低下の要因となっていると考えられる為								
	利用者満足度（設備等）	目標値	70%	75%	80%	85%	90%	5/5	区民から苦情の上がっていた現場において、防犯カメラや照明を設置した。苦情の入る前にアンケートから要望を読み取り、積極的な設備改善に取り組まれたい。	4/5	
		実績値	80%	80%	70%	85%					
	増減理由		利用者から防犯カメラ設置要望が多い未設置現場に防犯カメラを設置した為								
	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			5/5
			実績値	1	2	3	2				
		増減理由		自転車安全点検キャンペーンの実施と定期利用希望者から声が挙がるキャンセル待ちの解消と定期120%運用の実施が出来たため。また板橋区内小学校にて職場体験を実施。							

【行動規範に関する事項】					
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	区条例を現場係員に周知徹底させ事故の無い業務遂行に取り組んでいることを確認した。	5/5
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）	板橋区役所前駅東自転車駐車場ほか29か所	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無いことを確認し業務に従事している。	5/5	契約書に暴力団排除を明記していることを確認した。	5/5
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。	前年から引き続き、平等な利用機会を提供できるよう、ECOP00L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	現地モニタリングにて不正駐輪の警告、撤去の取り組み及び手順を確認した。場内自動二輪の撤去に関して今後も対応を工夫し、公平感のある自転車駐車場の整備に進められたい。	4/5
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 ECOP00L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。また一部自転車駐車場（板橋駅自転車駐車場：5台、板橋区役所前駅高架下自転車駐車場：5台）にて思いやりエリアを設定した。	5/5	現地モニタリングにて耳マークの掲示、筆談対応、思いやりエリアを確認した。	4/5

【管理体制に関する事項】					
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	自転車駐車場の係員としてシルバー人材の職員を採用し、高齢者雇用の確保に努めている。係員による巡回、現場責任者による指導を行い、エリア全体で安定した施設運営を行っている。	5/5
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)	板橋区役所前駅東自転車駐車場ほか29か所	労働基準法や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、労働環境整備に努めているが、労働条件点検において就業規則の一部が法改正に則していない、有給休暇の取得についてもご指摘があり、就業規則の見直しを行った。	3/5	令和6年度中間評価で指摘されていた構成団体の就業規則見直しについて修正されていることを確認した。	3/5
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	事業計画書に基づき、適切な人員配置を行っている。出入りの多い時間帯に人員を厚く配置しており、事故防止、苦情の抑制に努めている。当日利用の人員配置についてもコスト面を意識しながら配置の精査を続けること。	4/5
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。またトラブル時にサポートセンターへのご連絡がスムーズに行えるよう、料金看板等付近に案内掲示を追加設置した。	5/5	各自転車駐車場に、トラブル時対応の問い合わせ先として、サポートセンターの電話番号を掲示していた。現場の係員も、トラブル時は独自で判断するのではなくサポートセンターを案内するよう指導を受けており、正しい対応ができるようにしている。	5/5
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-ラーニング等のオンライン学習ツールを活用し、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	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。	5/5
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、防災リュックを揃えている。また各自転車駐車場の合わせた防災マニュアルを作成し災害時に適切な判断が行えるよう配備した。	5/5	自転車駐車場管理室に、緊急連絡先の掲示、備蓄品、防災リュック、防災マニュアルがあることを確認した。備蓄品、マニュアルは、すぐに確認できるよう、日ごろから置き場所を把握しておくこと。	4/5
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。一部自転車駐車場では場内走行抑止のため、カラーコーンと注意喚起掲示物の設置、係員からのお声掛け等にて対策に努めた。また場内の暗がりとなってしまわぬよう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。	5/5	係員による巡回、声掛けは引き続き実施している。7年度は一部の自転車駐車場にて、防犯カメラや照明を設置したが、他の多くの現場は指定管理以前の防犯カメラや照明を更新できていない。計画的に防犯カメラ及び照明の設置・更新を検討すること。	4/5
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係員へ氏名や電話番号等の個人情報を不用意に聴取しない、利用者からのお問い合わせについてはサポートセンターを案内するよう周知徹底した。現地受付時に使用していた各自転車駐車場の定期利用者台帳は、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ている。	4/5	本社および現場係員に対し個人情報保護の研修を定期的に行っていることを確認した。現場係員は高齢の方が多くことから、わかりやすい研修や指導に配慮し、個人情報保護の徹底に努めること。	4/5
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。	4/5

【管理活動に関する事項】					
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）	ECOP00L、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。 →R6-R7 ◆小竹向原駅南自転車駐車場 削減：1h/1日 →R7-R8 ◆板橋駅自転車駐車場 削減：1.5h/1日 ◆板橋区役所前駅高架下自転車駐車場 削減：0.5h/1日	3/5	本社ヒアリングにおいて、配置見直し現場・削減時間を確認した。費用対効果を意識し、適切な人員配置となるよう努めている。	3/5
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）	板橋区役所前駅東自転車駐車場ほか29か所	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（1ヶ月毎確認（※突発的な支出が発生した場合は適宜確認））に収支を確認し適正な執行に努めた。	3/5	執行状況を毎月担当者が確認し、上席に報告していることを確認した。	3/5
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	年2回保守点検が行われていることを確認した。一時利用の券売機については部品の取扱いが無く継続使用が難しくなっている。今後の課題として対策を検討すること。	3/5
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	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）	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。また耐用年数の記載があるエアコン等の備え付の備品については、使用不能となる前に修繕を計画し対応することにより機能維持に努めた。	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。備品購入の際には、本社責任者が現場に赴き、在庫確認や聞き取りを行うことで、正確な備品管理に努めていた。	4/5
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ていた。	4/5
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。	大山駅で行われた駅前放置自転車クリーンキャンペーン（10月30日）に併せて、ポケットティッシュ配布による大山東町自転車駐車場の利用促進活動に務めた。	4/5	区が実施したクリーンキャンペーンに参加する他、独自の広報活動を企画し、積極的な利用促進活動に取り組まれたい。	3/5

【業務改善に関する事項】					
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。	開示要望の多い防犯カメラ未設置現場に防犯カメラを設置した。	5/5	苦情のあった一部の現場に防犯カメラの設置した。アンケート結果には係員の接遇や設備改善に関する要望が見られるので、これらについての対応を積極的に検討すること。	4/5
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）	板橋区役所前駅東自転車駐車場ほか29か所	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	現場係員に対する苦情や要望は、本社がシルバー人材センター事務局と協力し、改善に努めている。 各自転車駐車場には定期的に本社社員が巡回し、現場係員の意見を聴取している。現場係員が本社に意見を伝えやすい環境を整えていくこと。	3/5
一次評価合計			125/145	二次評価合計	115/145
評価点割合（％）			86.2％	評価点割合（％）	79.3％

※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）

一次評価 （指定管理者）	令和7年度はECOP00L、電磁ラック、精算機等の品質維持を継続、各自転車駐車場では定期利用状況を精査、定期契約台数の変更を行い、新規受け入れやキャンセル待ち解消に努めました。				
二次評価 （所管課）	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	〔評価できる点〕 定期利用システムECOP00Lによるオンライン定期利用申請、一時利用における多様な決済方法は区民の利便性に寄与している。定期利用キャンセル待ちについて、利用状況を精査することで受入を積極的に行っていた。利用者からの苦情で課題となっていた一部の自転車駐車場に防犯カメラ・照明機器を設置した。			
	適正である	〔助言・指導・勧告・命令の内容〕 指定管理導入以前に導入されているラックや防犯カメラの修繕、照明の設置、管理棟及び場内地面の軽微な修繕等、設備面の改善について積極的に取り組まれたい。料金改定による収入増を踏まえ、自転車駐車場の設備改善に対する前向きな取り組みを求める。			

※総合評価の採点方法（二次評価の合計点）…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）