指定管理者評価シート（令和6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						
【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	駐輪場の運営は年間を通じて概ね問題なく実施していた。各エリアの利用状況の把握には努めているものの、アンケート等から読み取れる利用者ニーズの実現には課題が残るため、引き続き利用者ニーズの実現に取り組むこと。	3						
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	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%	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。	5
		実績値	100%	100%	100%						
	増減理由	現場状況に合わせて随時新規受け入れを実施した。									
		アンケート満足度（ECOPOOL）	目標値	70%	75%	80%	85%	90%	3/5	ECOPOOLによるオンライン手続きは、システムの利便性に寄与している。一方で減額手続きに必要な学生証等証明書の確認は紙郵送で行っているため、ECOPOOL上でアップロードが可能となるよう検討が必要。	3
	実績値	50%	75%	75%							
	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満足度に寄与しているが、向上要素としては新鮮味が薄くなってきているため、目標値に届かず。									
		定期契約者数	目標値	100%	105%	105%	110%	110%	5/5	定期的設定台数見直し、キャンセル待ち受け入れを実施した結果、利用者件数は環七南エリアで前年比113.4%、高島平エリアで前年比119.7%の増となっている。	5
	実績値	100%	105%	107%							
	増減理由	定期的設定台数を見直し、キャンセル待ち受け入れ等を実施したため。									
		コイン式利用者数	目標値	100%	110%	110%	110%	110%	5/5	前年度比で利用件数が環七南では100.5%、高島平エリアでは104%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。	5
実績値	100%	110%	111%								
増減理由	通勤通学や近隣への買い物利用が多く、また増設を実施した駐輪場においても満車に近い稼働をしており、利用数は増加しているため。										
	利用者満足度（設備等）	目標値	70%	75%	80%	85%	90%	3/5	利用者アンケートより安心安全の満足度について課題があるため、係員の巡回頻度、照明の設置（LEDへの変更含む）、防犯カメラの設置等、利用者の安心安全につながる設備の充実に努めること。	3	
実績値	80%	80%	70%								
増減理由	キャッシュレス決済や満空WEBなど利便性はあるがLED化等の実施ができておらず、安心安全面での満足度低いことが、満足度減少の要因かと考えるため。										

	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 3	5/5	区主催のクリーンキャンペーンの協力に加え、独自に利用促進キャンペーン、安全点検キャンペーン、さらに職場体験授業を実施している。地域と協力したイベントは地域住民の理解や地域ニーズ把握する機会であり、今後も積極的に実施すること。	5
【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	書類審査で従業員に対しコンプライアンス研修を実施していることを確認した。シルバー係員に対しても、定期定期に個人情報保護・接遇に関する指導・助言を行っていることを確認した。	4
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	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
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、電磁ロ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。定期台数の調整については、その報告を年度末に提出する実績報告書で報告すること。	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。また一部自転車駐車場にて思いやりエリアを設定した。		5/5	耳マークの設置や筆談具を管理室に設置し障がい者に配慮した対応を行っている。郵送を希望する利用者に対しては、サポートセンターを介し郵送対応を可能としている。思いやりエリアは、原則キャンセル待ちのない自転車駐車場において実施していることを確認した。	4

【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	各自自転車駐車場にシルバー人材の職員を配置し、高齢者雇用の確保に努めている。各エリアには指定管理者の正社員を配置し、日々巡回や指導を行い、エリア全体で安定した施設運営を行っている。	4
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ている。	3/5	NCD(株)においては、就業規則、賃金台帳等各種書類を確認し、労働基準法を適正に遵守していることを確認した。共同事業体である日本搬送(株)の就業規則見直しについては速やかに完了するよう進捗を確認し、従業員の適切な労働環境を整えること。	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
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。	電磁ロック、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、トラブル時は自分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。	4
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
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
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。防犯カメラが指定管理が入る前の委託の時から機器を更新・新規で設置していない。各駐車場の現状に合わせ、計画的に防犯カメラの設置や更新を検討すること。照明も同様に、各駐車場の現状に合わせ、交換・設置を検討すること。	3
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、こちらの意図がなかなか伝わらざることがあるが、しっかりとコミュニケーションを取って、個人情報保護の徹底に努めること。	4
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

【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)	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	ECOPool、電磁ラックの導入により、人件費の削減に努めている。中板橋南、小竹向原南の「当日利用」は、運用上、無人にすることが難しく課題となっている。QRコード決済を推進することで現金の扱いが減り精算機の現金回収頻度も減ることから今後もあらゆる場面で積極的にDXを推進し、人件費削減に取り組むこと。	3
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。	3/5	精算機の新紙幣対応に必要な経費が令和6年度当初予算に計上されていなく、年度途中で指定管理料を増額した。必要な経費は当初予算要求前(例年9月)には見積もり、区と相談しながら進めること。	2
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	書類審査により、年2回の保守点検が行われていることを確認した。	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	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
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
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
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。	新板橋駅前高架下自転車駐車場、西台駅高架下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	ポケットティッシュ配布キャンペーンでは、周辺の自転車駐車場地図の案内を行い、放置防止に努めた。安全点検キャンペーンも同日に実施し、事故防止に努めている。今後は実績報告書にこれらの取り組みを記載することを求める。(写真も添付)	4

【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。	令和5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依然として少なかったため、満空Web掲示とサポートセンター連絡先掲示を各自転車駐車場に合わせて追加設置や既存掲示の刷新を適宜行った。また、アンケートの回答率向上に繋げるため、令和6年度アンケートでは回答期間を2週間から1か月へ変更した。	4/5	利用者アンケートでは、「照明の改善」、「係員の接遇」に関する要望が目立つ。利用者の目線に立ち、改善できる箇所は積極的に改善していただきたい。アンケートの回答率が未だ低いため、効果的な回収方法を検討することが求められる。	4
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	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
一次評価合計			124	二次評価合計	112
評価点割合 (%)			86%	評価点割合 (%)	77.24%

※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6年度はECOPool、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。また利用者ニーズに応えるため、一部自転車駐車場にて電磁ラックの増設を行いました。
-----------------	--

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	<p>[評価できる点]</p> <p>高島平駅西口の一時利用増設、定期キャンセル待ちの開放により、利用者数が増加した。ECOPoolでのクレジットカード払いやスマホでできるQRコード決済を推進し、現金払いの減少に努めた。現場係員による駐車場内の整理・ご案内、24時間サポートセンターによるトラブル対応、本社と現場係員の連携により、大きな事故なく自転車駐車場を管理運営できた。</p> <p>[助言・指導・勧告・命令の内容]</p> <p>キャンセル待ちの開放や、定期利用台数の見直し、修繕工事、新規開設、地域イベント等各実績は実績報告書を作成すること。その際、前年度比や写真を添付し、わかりやすいものとなるよう心がけること。自転車駐車場内の照明、防犯カメラについて、機器の変更や増設を積極的に検討すること。翌年度の当初予算見積もりに関して、工事等必要な経費はもれなく計上すること。</p>	適正である

※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)