

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						
【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化を押し進めながら、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	電磁ラックやオンライン申請、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が利用者から多く寄せられる施設もあった。	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	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。	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、また、一部施設ではキャンセル待ちの大幅繰り上げを行うことで契約者増に努めた。	4		
			実績値	99%	98%								
		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。					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			
			定期契約者の利用率	目標値	60%	65%	70%				75%	80%	
		実績値		66%	72%								
	増減理由	自転車駐車場の利用状況を把握したうえで、平置き施設では、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ため。					5/5	利用者に対しWEB利用を積極的に促し、また、24時間対応可能なコールセンターにおいても操作方法等のサポートを行ったことで定期システムの登録率が向上した。	5				
		定期システムへの登録率	目標値	69%	74%	79%				84%	89%		
	実績値		76%	84%									
	増減理由	紙申請者に対してWEB利用促進を実施したため。またHPでの更新方法の案内の充実や24時間のコールセンターでもWEB利用に関する問合せに対して、丁寧にご案内を実施したため。								5/5	満空情報の積極周知や、駐輪場マップを作成し周辺自転車駐車場の情報を現地掲示したことで稼働率の向上に繋げている。	5	
		時間利用の電磁ラック稼働率	目標値	100%	100%	100%							100%
	実績値		102%	110%									
	増減理由	人気施設で周辺の空き施設の案内や満空情報のアピールなどを積極的に行ったため								4/5	目標値には達していないものの、現地掲示等でキャッシュレス決済の利便性を周知したことで昨年度よりも実績値は向上した。	4	
		電子マネー・QR決済率	目標値	75%	80%	85%	90%	95%					
	実績値		67%	73%									
増減理由	昨年度低かったQR決済を積極的にアピールし、全体のキャッシュレス決済率を増加させたが、想定よりも伸長しなかったため。												

	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%	5/5	駐輪状況に応じ大型車優先スペースを設け、また、防犯面に不安のある施設ではLED化や防犯カメラの設置を積極的に進めたことで利用者ニーズに対応した改善策を実行した。	5
		実績値	61%	82%							
			増減理由	要望の多かった大型車への対応や防犯カメラの設置を実施したため							
【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含め、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。						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	
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との取引実績のある業者を積極的に利用する。	施設の修繕等の際は、既存業者や貴区との取引実績のある業者を選定し修繕対応を行った。また契約書類等にも規定を明記し、暴力団等の排除を徹底した。						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)	利用者に平等な利用機会を確保するように努める。	定期利用では、申込順に契約の受入を行い、満車の施設はキャンセル待ちに並んでいただき、順次受入を行うことで平等な利用機会の確保に努めた。また時間利用では、長期駐輪や不正車両の即時撤去により、平等な利用機会の確保に努めた。						4/5	定期利用において、建物式の施設では、キャンセル待ちを複数の階層に跨ぎ申請している利用者が多く、それにより、1階で契約が出来たにも関わらず2・3階のキャンセル待ちが残ったままになっているため他の利用者への繰り上げに時間がかかるといった問題も起きており、その点は要改善。時間利用については、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。	3	
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。						3/5	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	

【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)	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这样一个に、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
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、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。しかし一方で、就業規則の周知不足や、法改正による育児・介護休業規程の変更への未対応なども有り、そうした点は改善すべきところである。	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。	基本は事業計画書中のローテーション表に則って統括責任者、統括副責任者、現場責任者、事務員を配置し、そのほか各現場に係員（シルバー人材センター）を配置し施設運営を行った。 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実施した。	4/5	駐車場の現場配置については事業計画書中のローテーション表に則って配置しており、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。 しかし、料金システムを管理する部門については、料金改定に伴う業務量増加やイレギュラー事態への対応について十分に備えられた体制とは言えない。	3
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。	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た。	5/5	駐車場の現地運営に関して、駐車環境の改善や工事による一時移転等の対応にノウハウを有しスムーズな運営ができていた。それに対し、システム部門においては、自社システムの運用や事務処理手順の構築に課題があり、職員のスキルアップが急がれる。	3
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	全従業員向けの研修内容は各々整備されており、工夫されている。それに対し、特定部門や現場責任者向けなど、より専門性の高い判断を求められる部門や人材への研修内容については、充実させていく必要がある。	3
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、体制変更の変更等に伴い、更新し配備した。BCPマニュアルは作成していないが、危機管理研修資料をマニュアルとして用いた。	3/5	災害に備えた緊急連絡体制表は作成しているものの、その他の細かな事故に対応する明確な報告フローは作成されていない。 また、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。研修資料は内容としては適切であった。	2
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。 令和5年度にはシルバー人材センターの雇用確保のため、防犯カメラの設置を見送ったが、令和6年度には収支計画を見直し、防犯カメラの設置を実施した。	5/5	路面舗装などの対応を行い、付帯設備による事故を未然に防いでいた。 また、防犯カメラ設置やLED化も積極的に行い、利用者の安全確保に努めていた。 しかし一方で、ラックについては利用者から直接区に故障の連絡が来ることも有り、対応の迅速性についてはやや欠いていた。	4
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、個人情報を置いている施設は、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、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
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。	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た。	5/5	板橋区シルバー人材センターとの委託契約により区民雇用を積極的に行い、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。 また、駅前放置自転車クリーンキャンペーンの参加や天祖神社祭りでのときわ台駅南口自転車駐車場時間利用スペースの提供、東武練馬駅におけるホームドア設置工事時のエリア拡充対応等、地域と連携した取り組みが出来ていた。	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)	必要最小限の費用を計画し、計画通りの執行に努める。	令和5年度導入した定期利用のオンライン化や時間利用の駐輪機器を引き続き活用し、コスト削減に努めた。また一方的にコストを削減するだけではなく、整理員の配置や機器の修繕・保守などのコストをかけるべきところには積極的に投資を行った。	5/5	一部支出において、計画時よりも決算額が超過している科目も有るが、オンライン化に伴い消耗品等ではコスト削減も出来ている。また、収入額においては計画時よりも増加しており、利益も出ているため、費用対効果としては要求水準以上と言える。	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)	収支計画に基づき、適正に執行するよう努める。	一部、計画時よりも決算額が上回る経費もあったが、一方で消耗品費等ではオンライン申請の増加により大幅な縮減をすることが出来た。全体として妥当な管理運営経費を計画し、それぞれ適切な用途として使用した。	4/5	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、計画時よりも上振れしている経費もあったが、消耗品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
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。	定期利用、時間利用ともに2段ラックの定期保守点検を実施した。また、保守点検と併せて、現場責任者が毎日巡回する際に設備の動作確認等を行い、日常点検を実施した。	5/5	駐輪ラック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。	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。	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を締結した。また、委託業者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
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。	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た。	4/5	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
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務めていた。	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	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。	定期受付サイトでは現地写真やマップ、満空情報を掲載し、現地にいなくても施設情報がわかるように配慮を行った。またWEBの操作方法がわからない方のために24時間サポートのコールセンターで適切に対応した。また、時間利用施設は空き情報をWEBから確認できるため、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た。	4/5	現地写真やマップ、満空情報のHP掲載を行い、また、階層の有る建物式の施設においては、満空情報のHPへリンク出来るQRコードを複数階に掲示し、どこからでも満空情報を確認出来るよう努めた。しかし、表示上は「空き」となっているが現地に行くところとどこに停められるのが分からないと言った声も有り、そうした意見に対しての対応は課題と言える。	3

【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)	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た。 また上記以外にも昨年度からご意見をいただいた防犯カメラの設置や、ラック間隔の拡幅等の実施も行った。	4/5	利用者アンケートに寄せられた意見を基に、一部施設のLED化・大型車優先エリアの設置・防犯カメラの設置・ラック間隔拡幅等を実施している。 しかし一方で、ラック間隔の狭さについては依然として不満の声が多く、その点は課題である。	3
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。	コールセンターにき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し、正確な案内ができる体制を構築した。また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。	4 / 5	コールセンターにきた意見や要望等は受電記録を残すことで、受電者以外も確認ができ、なおかつ、応対種別や駐輪場ごとでソート出来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。 しかし一方、安易に区への連絡を案内されるケースも散見されたため、コールセンター職員への教育を再度徹底する必要は有る。	3
一次評価合計			130	二次評価合計	112
評価点割合（％）			90%	評価点割合（％）	77.2%

※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年度も、定期管理システムと個別ラック式駐輪機器を活用した施設運営を継続した。特に、利用料金の改定や板橋本町駅第1駐輪場の改修工事においては、定期管理システムのメールやSMS配信機能を活用することで、利用者に必要な情報を短期間で滞りなく周知することができた。このようにDX化を促進していく一方で、窓口では無人運営を基本とするため、駐輪場にはWEB防犯カメラを設置し、利用者の安心・安全な駐輪環境づくりにも努めた。 今後もこれらのサービスを継続し、放置自転車対策として収容・受入台数を確保しつつ、利便性向上を目指した管理運営を実行していく。
-----------------	--

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] ①収支実績（【管理活動に関する事項】経済性・効率性） 令和6年度収入は前年対比106%、計画対比110%となっており、令和5年度に引き続き右肩上がりで実績を挙げられている。また、支出においては、オンライン化に伴い、消耗品等の項目でコスト削減が出来ており、昨年度以上の利益を上げることが出来ている。 ②利用者ニーズへの対応（【施設の経営方針に関する事項】サービス水準） 令和5年度のアンケートにおいて多く要望の上がっていた防犯カメラ設置や、施設内照明のLED化についても積極的に進められており、係員不在の時間においても利用者の安全が確保されるよう努めた。また、施設の駐輪状況に応じ、大型車優先スペースを設け、大型車を利用することの多い子持ち世帯にも配慮した施設経営を行った。 ③改修工事への対応（項目外事項） 板橋本町駅第1自転車駐車場での改修工事においては、代替地の利用や契約について、定期管理システムを活用したメール・SMS・郵送案内などの個別事前周知により代替地へのスムーズな移行に対応した。 また、志村三丁目駅第1自転車駐車場での改修工事においても契約数と収容台数のバランスを考慮し10月から新規の受付を停止するなど臨機応変な調整を行った。	
	適正である	[助言・指導・勧告・命令の内容] ①事故発生時の体制について（【管理体制に関する事項】危機管理体制） 個人情報関係の事故については明確に報告体制が構築されているものの、それ以外の細かな事故に対してはその限りではなく、あくまで大まかなルールとしてしか策定されていない。 そのため、報告基準を可視化し、重要度・種類ごとに明確なルール策定をすること。 ②駐輪ラックの間隔について（【施設の経営方針に関する事項】施設の現状認識並びに経営方針、【業務改善に関する事項】アンケート結果への対応） 利用者アンケートにおいては、令和5年度に引き続き、駐輪ラックの間隔の狭さを指摘する意見が目立った。一部施設においてはラックの間引きを行い駐輪ピッチを拡げるといったことや、大型車優先スペースを設けるといった施策を行ってはいるものの、依然として問題の解消がされない施設は多い。 収容台数との兼ね合いも有るため単純に解消できる問題では無いが、下段ラックに利用が集中していることは問題の一因で有ると考えられるため、ラックの上下段で料金差異を設けることや掲示物等で上段ラックの利用率向上を目指し、課題解決に努めてもらいたい。	

※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）