

港区立自転車等駐車場指定管理者第三者評価業務(麻布地区)

報告書

令和4年3月

特定非営利活動法人 東京都港区中小企業経営支援協会
理事 鳥海 孝

目次

1. 港区立自転車等駐車場指定管理者第三者評価業務(麻布地区) の実施
 - (1) 実施概要
 - (2) 指定管理者に対する第三者評価の実施

2. 港区立自転車等駐車場指定管理者(麻布地区) 第三者評価結果
 - (1) 指定管理業務に関する履行確認及び評価 (総合)
 - (2) 指定管理業務に関する履行確認及び評価 (三河台公園自転車駐車場)
 - (3) 指定管理業務に関する履行確認及び評価 (広尾駅自転車駐車場)
 - (4) 指定管理業務に関する履行確認及び評価 (麻布十番駅自転車駐車場)
 - (5) 指定管理業務に関する履行確認及び評価 (六本木駅自転車駐車場)

- 添付 1 指定管理業務に関する履行確認及び評価 (総合)
- 添付 2 指定管理業務に関する履行確認及び評価 (三河台公園自転車駐車場)
- 添付 3 指定管理業務に関する履行確認及び評価 (広尾駅自転車駐車場)
- 添付 4 指定管理業務に関する履行確認及び評価 (麻布十番駅自転車駐車場)
- 添付 5 指定管理業務に関する履行確認及び評価 (六本木駅自転車駐車場)

- 別紙 港区立自転車等駐車場指定管理者第三者評価項目

1. 港区立自転車等駐車場指定管理者第三者評価業務(麻布地区) の実施

(1) 実施概要

- ア 件名 港区立自転車等駐車場指定管理者第三者評価業務委託(麻布地区)
- イ 目的 指定管理者が行う運営管理業務の港区が定める業務基準書、業務仕様書に対する適合性を評価する。
- ウ 履行期間 契約締結の翌日から令和4年3月31日まで
- エ 履行場所 港区指定場所
- オ 対象施設 施設名；三河台公園自転車駐車場
施設名；広尾駅自転車駐車場
施設名；麻布十番駅自転車駐車場
施設名；六本木駅自転車駐車場

カ 業務内容

指定管理者が行った利用者アンケート結果及び履行場所における現場調査、現地係員からの聴取等をもとに、指定管理者の行う運営管理業務の安全性、確実性、有効性、合理性、発展性等を中立的立場から適切な手法を用いて公平に評価する。

(2) 指定管理者に対する第三者評価の実施

① 評価実施計画書作成

業務着手後、次の事項等を記載した評価実施計画書を作成する。

- 1) 実施の体制 2) 実施項目及び内容 3) 作業日程

② 第三者評価 第三者評価を評価実施計画書に基づき行う。

③ 評価項目 別紙 港区立自転車等駐車場指定管理者第三者評価項目 のとおり

④ 評価方法

- 1) アンケート調査結果、関係文書類の調査、関係者からのヒアリング、記録の確認、現地の確認等により、指定管理者の行う運営管理業務を総合的に評価する。
- 2) 上記のほか、利用者の動向、施設の知名度、施設運営に関すること等、各自転車等駐車場について個別評価を行う。

⑤ 評価基準

評価点	評価基準内容
5	協定書、業務基準書、業務仕様書及び事業計画書で提案した事項を十分満たしている。
4	協定書、業務基準書、業務仕様書及び事業計画書で提案した事項に対して、軽微な改善が望まれる点がある。
3	協定書、業務基準書、業務仕様書及び事業計画書で提案した事項に対して、複数の軽微な改善が望まれる点がある。
2	協定書、業務基準書、業務仕様書及び事業計画書で提案した事項に対して、速やかに改善すべき事項がある。
1	協定書、業務基準書、業務仕様書及び事業計画書で提案した事項に対して、速やかに改善すべき複数の事項がある。

2. 評価の実施

<駐車場現場ヒアリング評価> 下記の駐車場に伺い、ヒアリング・評価を行った。

- ・三河台 対象者： 後藤場長 実施日：2022年2月28日、3月18日
- ・広尾駅 対象者： 萩原場長 実施日：2022年2月28日、3月18日
- ・麻布十番 対象者： 武藤統括場長 実施日：2022年3月18日
(実査は2月28日実施、ヒアリングは六本木駅駐車場で実施)
- ・六本木駅 対象者： 後藤場長 実施日：2022年2月28日、3月18日

<事業責任者ヒアリング評価> 六本木駅駐車場事務室に伺い、ヒアリング・評価を行った。

- ・事業運営 対象者： 公共推進部管理課 有賀氏、川島氏

実施日：2022年3月7日

3. 港区立自転車等駐車場指定管理者(麻布地区) 第三者評価結果

港区立自転車等駐車場指定管理者第三者評価項目(別紙)に基づく評価結果は以下のとおり。

(1) 指定管理業務に関する履行確認及び評価(総合)

- ・指定管理者第三者総合評価結果(麻布地区)
- ・指定管理者第三者評価総合所見(麻布地区)

添付1資料を参照ください。

(2) 指定管理業務に関する履行確認及び評価(三河台公園)

- ・指定管理者第三者評価結果(三河台公園)
- ・指定管理者第三者評価所見(三河台公園)

添付2資料を参照ください。

(3) 指定管理業務に関する履行確認及び評価(広尾駅)

- ・指定管理者第三者評価結果(広尾駅)
- ・指定管理者第三者評価所見(広尾駅)

添付3資料を参照ください。

(4) 指定管理業務に関する履行確認及び評価(麻布十番駅)

- ・指定管理者第三者評価結果(麻布十番駅)
- ・指定管理者第三者評価所見(麻布十番駅)

添付4資料を参照ください。

(5) 指定管理業務に関する履行確認及び評価(六本木駅)

- ・指定管理者第三者評価結果(六本木駅)
- ・指定管理者第三者評価所見(六本木駅)

添付5資料を参照ください。

以上の評価を踏まえ、指定管理者に対する第三者評価を以下の通り総括する。

<評価総括>

麻布地区駐車場関わる指定管理者の現場運営は、基本協定書・業務基準書・業務仕様書に基づき、一部に改善が望まれる事項があるものの、概ね適正に行われている。

なお、利用者満足度のさらなる向上への改善活動に工夫が必要なこと、コスト削減努力は行われているが利用率向上による増収策の取り組みが弱いこと、事業計画を策定しているがその実行状況が十分確認されていないこと等、運営全体に関わるマネジメントについて検討すべき事項が挙げられる。

別紙 港区立自転車等駐車場指定管理者第三者評価項目

港区立自転車等駐車場指定管理者の第三者評価項目			評価対象	
大項目	中項目		総合	各施設
	小項目			
1	自転車等駐車場事業運営			
	1 利用受付及び案内業務		○	
	ア 定期・一時利用者の利用申請受付、承認、利用方法の案内、周知について			○
	イ 自転車規格不適合、管理上の支障等による利用の不承認、制限、取消しについて			○
	ウ 利用者台帳の整備及び適正な管理・保管について			○
	エ 翌年度定期利用希望者の募集について			○
	2 駐車車両等の誘導及び管理業務		○	
	ア 駐車票の貼付、指定駐車ゾーンへの案内及び誘導について			○
	イ 不審駐車及び長期駐車車両の措置について			○
	ウ 入庫状況及び夜間等の残留車の把握、記録について			○
	エ 満車時の待機者車両の整理及び誘導、前面道路の交通整理、近隣駐車場への案内等について			○
	3 利用料金の収受に関する業務		○	
	ア 利用申請受付後の利用料金の収受、保管、集金、照合方法について			○
	イ キャッシュレス化の推進状況について			○
	ウ 超過料金等の徴収について			○
	4 場内巡回及び警備等に関する業務		○	
	ア 場内巡回による設備点検、機器の応急修理、遺失物の管理等について			○
	イ 駐車場内の自転車等整理（頻度、手法、方針等）について			○
	ウ 緊急事態発生時の連絡体制、一時対応について			○
	5 施設・設備等の保守及び修繕に関する業務		○	
	ア 法令点検（電気・消防）の遵守について			○
	イ その他設備の適正な保守・管理について			○
II	管理・監視人員			
	1 適切な人員体制の確保		○	
	ア 適切で有効かつ柔軟な人員体制となっているか			○
	イ 相当の知識及び資格、経験を有するものを配置しているか			○
	2 サービスの向上のための取組		○	
	ア 利用者に対する接遇について			○
	イ 関係法令の遵守、マニュアル等の整備、研修体制、職員育成に関する取組みについて			○
III	利用者の満足度調査・評価			
	1 利用者アンケートに基づく、各施設ごとの顧客満足度、利用者対応等の調査及び評価		○	
	ア 利用者の満足度			○
	イ 利用者アンケート結果を活用した運営改善			○
IV	収支状況		○	
	ア 利用料収入の増加及び維持管理経費等の削減する努力を行っているか			○
	イ 収支決算状況の妥当性について			○
V	上記Ⅰ～Ⅳの他の評価		○	
	ア 利用者動向の評価			○
	イ 施設知名度の評価			○
	ウ 施設運営に関すること			○
	エ 区に対する報告事項についての調査、評価			○

添付資料1: 港区立自転車等駐車場指定管理者の第三者評価(総合評価)
地区: 麻布

大項目	中項目	実績なし	劣る	←					→					評価点数	最高得点	
				0	1	1.5	2	2.5	3	3.5	4	4.5	5			
1	自転車等駐車場事業運営															
	1 利用受付及び案内															
	ア												●	5	5	
	イ												●	5	5	
	ウ												●	5	5	
	エ												●	5	5	
	小計													20	20	
	2 駐車車両等の誘導及び管理業務															
	ア												●	5	5	
	イ												●	5	5	
	ウ												●	5	5	
	エ												●	5	5	
	小計													20	20	
	3 利用料金の収受に関する業務															
	ア												●	5	5	
	イ										●			4	5	
	ウ												●	5	5	
	小計													14	15	
	4 場内巡回及び警備等に関する業務															
	ア												●	4.5	5	
	イ												●	5	5	
	ウ												●	5	5	
	小計													14.5	15	
	5 施設・設備等の保守及び修繕に関する業務															
	ア												●	5	5	
	イ												●	5	5	
	小計													10	10	
II	管理・監視人員															
	1 適切な人員体制の確保															
	ア												●	5	5	
	イ												●	4.5	5	
	小計													9.5	10	
	2 サービスの向上のための取組															
	ア												●	4.5	5	
	イ												●	3.5	5	
	小計													8	10	
III	利用者の満足度調査・評価															
	1 利用者アンケート結果に基づく、各施設ごとの顧客満足度、使用者対応等の調査及び評価															
	ア												●	4.75	5	
	イ												●	4.5	5	
	小計													9.25	10	
IV	収支状況															
	ア												●	4.75	5	
	イ												●	5	5	
	小計													9.75	10	
V	上記 I ~ IV の他の評価															
	ア												●	4.25	5	
	イ												●	4.5	5	
	ウ												●	3.5	5	
	エ												●	5	5	
	小計													17.25	20	
	合計													132	140	

評価点は●の個所 評価点は記入する。
芝・高輪施設の場合、施設の合計に違いがある場合は例えば5+4=9÷2=4.5の個所に入れる。
芝浦港南地区施設場合、施設の合計に違いがある場合は例えば5+4+3=12÷3=4の個所に入れる。
麻布地区施設場合、施設の合計に違いがある場合は例えば5+4+4+5=18÷4=4.5の個所に入れる。

総合評価（麻布地区）

I 自転車等駐車場事業運営																
1 利用受付及び案内業務 (総合評価の小計を記入) 評価 20/20 点																
<p>[履行確認]</p> <p>4か所それぞれ自転車受け入れ方法が異なりますが、それぞれに対応した利用受付及び案内業務を行っています。</p> <table border="0"> <tr> <td>三河台公園</td> <td>有人</td> <td>機械式</td> <td>定期利用及び一時利用</td> </tr> <tr> <td>広尾駅</td> <td>有人</td> <td>自走式</td> <td>定期利用及び一時利用</td> </tr> <tr> <td>麻布十番駅</td> <td>無人</td> <td>自走式</td> <td>定期利用及び一時利用</td> </tr> <tr> <td>六本木駅</td> <td>有人</td> <td>機械式及び自走式</td> <td>定期利用のみ</td> </tr> </table>	三河台公園	有人	機械式	定期利用及び一時利用	広尾駅	有人	自走式	定期利用及び一時利用	麻布十番駅	無人	自走式	定期利用及び一時利用	六本木駅	有人	機械式及び自走式	定期利用のみ
三河台公園	有人	機械式	定期利用及び一時利用													
広尾駅	有人	自走式	定期利用及び一時利用													
麻布十番駅	無人	自走式	定期利用及び一時利用													
六本木駅	有人	機械式及び自走式	定期利用のみ													
<p>[評価及び所見]</p> <p>利用受付及び案内業務は業務仕様書およびマニュアルなどに従い適正に運営されています。無人で運営されている麻布十分駅については業務仕様書には明確な規定がなく弾力的な運営となっています。</p>																
2 駐車車両等の誘導及び管理業務 (総合評価の小計を記入) 評価 20/20 点																
<p>[履行確認]</p> <p>無人の麻布十番駅駐車場を除いて駐車車両の誘導及び管理を行っています。機械式駐車場では自転車の規格を検査し、適合する自転車のみを利用承認しています。自走式の駐車場でもルールに合致する自転車のみを受け入れており、管理員が適切に誘導及び管理業務を行っています。</p>																
<p>[評価及び所見]</p> <p>定められた手順で適切に誘導及び管理業務を行っています。</p>																
3 利用料金の収受に関する業務 (総合評価の小計を記入) 評価 14/15 点																
<p>[履行確認]</p> <p>広尾駅及び麻布十番駅におけるECOP00Lを使った定期利用の場合を除いて、料金精算機で精算しています。精算機は現金のみの扱いとなっています。</p> <p>現金については専門のグループ会社(株)ニッケイトラストが、釣銭の補充も含めてすべて管理しており、現場の管理員は現金に触れることはない仕組みとなっています。</p>																

<p>[評価及び所見]</p> <p>料金の取り扱いが適切に行われるような仕組みとなっています。業務仕様書では「利用料金収受に関する安全性の向上及び利用者の利便性向上のため、キャッシュレス化を推進すること」とされています。また利用者からの要望も多くなっていることを勘案すると、設備投資の問題は有りますが、キャッシュレス化をさらに進めるよう取り組むべきと考えます。</p>
<p>4 場内巡回及び警備等に関する業務</p> <p style="text-align: right;">(総合評価の小計を記入) 評価 14.5/15 点</p>
<p>[履行確認]</p> <p>場内巡回は適切に行われています。しかし、遺失物については業務日誌に記載されるだけの対応にとどまっていた。</p>
<p>[評価及び所見]</p> <p>業務仕様書で求められている「遺失物台帳」が作成されていませんでした。(広尾駅駐車場では3月14日に配布されたとのことで、対応が進められています。)</p>
<p>5 施設・設備等の保守及び修繕に関する業務</p> <p style="text-align: right;">(総合評価の小計を記入) 評価 10/10 点</p>
<p>[履行確認]</p> <p>定期的な法令点検が行われており、その他の保守点検も適切に行われています。</p>
<p>[評価及び所見]</p> <p>求められる点検は適切に行われています。</p>

<p>II 管理・監視人員</p>
<p>1 適切な人員体制の確保</p> <p style="text-align: right;">(総合評価の小計を記入) 評価 9.5/10 点</p>
<p>[履行確認]</p> <p>経験豊富な統括場長、場長が管理しています。求められる資格について防火管理者資格及び上級救命講習の資格のうち、三河台公園駐車場及び六本木駅駐車場の両駐車場を兼務で担当している場長は上級救命講習の資格を持っていませんでした。</p>

<p>[評価及び所見]</p> <p>NCD 麻布グループ作成の管理運営計画では統括責任者、場長は、防火管理者および上級救命講習の資格を保有する、とされています。計画が実行されているか確認することが重要です。</p>
<p>2 サービスの向上のための取組</p> <p style="text-align: right;">(総合評価の小計を記入) 評価 8.0/10 点</p>
<p>[履行確認]</p> <p>利用者の接遇については丁寧にされています。研修等については、事業計画でテーマごとに実施すべき研修が以下のように記載されていますが、一部が実施されていません。</p> <p>① 「港区環境方針」及び「港区環境率先実行計画」を OJT 教育の教材として使用する。</p> <p>② 防火防災研修を毎年現場管理員に対して行う。</p> <p>③ 毎年全従業員を対象に情報セキュリティ研修の受講と理解度テストを義務付ける。</p> <p>④ 集合研修で上手な挨拶のしかとの教育を繰り返す。</p> <p>⑤ 本事業の従事者に対して個人情報保護法についての勉強会を実施する。</p>
<p>[評価及び所見]</p> <p>上記の内①及び②が実施されていませんでした。事業計画で実施するとした研修については、実施スケジュールも事業計画策定時に作成し、実施した際には実施記録を作成することにより、計画実行を確実に行うべきです。</p> <p>集合研修はコロナ禍であり、実施できずテキスト配布により行っていますが、やむを得ないと考えます。テキスト配布後の確認が重要です。</p>

<p>Ⅲ 利用者の満足度調査・評価</p>					
<p>1 利用者アンケート結果に基づく顧客満足度、利用者対応等</p> <p style="text-align: right;">(総合評価の小計を記入) 評価 9.25/10 点</p>					
<p>[履行確認]</p> <p>アンケート調査の実施及び結果を確認しました。</p> <p>顧客満足度は以下のようにいずれも高評価となっています。</p>					
三河台公園	大いに満足	77%	満足	23%	合計 100%
広尾駅	大いに満足	56%	満足	35%	合計 91%
麻布十番駅	大いに満足	100%	満足	0%	合計 100% (ただし回答者 1 名)
六本木駅	大いに満足	73%	満足	20%	合計 93%

[評価及び所見]

実施されたアンケートの結果、顧客満足度は高いものでした。しかし、麻布十番駅については無人運営となっており利用者の声を受け止めにくいので、意見箱設置が重要です。

IV 収支状況

(総合評価の小計を記入) 評価 9.75/10 点

[履行確認]

コロナ禍により収入が以下のように減少しています。

三河台公園 前年比 81.6%
広尾駅 前年比 77.1%
麻布十番駅 前年比 93.1%
六本木駅 前年比 63.2%

事務所の多い六本木駅駐車場の減少が目立っています。麻布十番駅駐車場の減少幅は小さくなっています。

支出については以下の通りです。

三河台公園+六本木駅 前年比 100.4%
広尾駅 前年比 97.4%
麻布十番駅 前年比 102.7%

三河台公園駐車場及び六本木駅駐車場は人件費等が共通経費となっており、前年度と比較して増加しているため、三河台公園及び六本木駅では臨時の修繕費が677千円前年度比増加しているため前年度比100.4%となっておりますが、修繕費を除くと98.4%となります。

麻布十番駅については前年度比102.7%となっておりますが、その金額は83千円であり、内訳は緊急警備費、臨時修繕費などです。

[評価及び所見]

- ・収入の減少はコロナ禍によるものであり、やむをえないものと考えます。しかし、六本木駅駐車場の利用率は25%と極めて低く、改善努力が求められます。
- ・臨時経費を除けば経費は前年を上回らないよう運営されており、問題ないものと考えます。

V I～IVの他の評価

(総合評価の小計を記入) 評価 17.25/20 点

[履行確認]

- ・利用客への接遇、駐車場内の案内や誘導など、現場でできることは、マニュアルに従って、誠実に取り組んでおられ高く評価できます。
- ・施設知名度の向上については、広報みなどやWebの案内にとどまっています。

- ・施設運営については、事業計画の実行状況が十分確認されておらず、その結果計画されたが実行されていないことが、下記のように複数ありました。鍵管理簿未作成、遺失物台帳未作成、意見箱未設置、研修一部未実施（上述）など。
- ・区に対する報告などは決められた通り実行されています。

[評価及び所見]

- ・それぞれの駐車場に合った管理方法を決めて利用客の利便性を重視した運営となっており、それを確実に実行する仕組みを作って取り組んでいることについては高く評価できます。
- ・利用料収入増加のための取り組みについては、業務基準書の基本方針に「自転車等駐車場の効用を最大限に発揮するとともに、効率的な管理を行うこと。」とされていることから、改善の余地があるものと考えます。
- ・計画されたことが実行されておらず、そのことに気づいていないことが複数あり、計画の実行状況の確認が不十分と判断しました。計画を実効性のあるものとするためには、立てた後の実行状況確認、なぜできていないかの検討、対策立案、計画修正、実行確認というサイクルを回していくことが重要です。その点の改善が求められます。

添付資料2：港区立自転車等駐車場指定管理者の第三者評価（各施設評価）

地区：麻布
施設名：三河台公園自転車駐車場

大項目		実績なし	劣る	←	普通	→	優	評価点数	最高得点
中項目		0	1	2	3	4	5		
小項目									
1	自転車等駐車場事業運営								
	1 利用受付及び案内								
	ア 定期・一時利用者の受付、承認、利用方法の案内、周知について						●	5	5
	イ 自転車規格不適合、管理上の支障等による利用の不承認、制限、取消しについて						●	5	5
	ウ 利用者台帳の整備及び適正な管理・保管について						●	5	5
	エ 翌年度定期利用者の募集について						●	5	5
	小計							20	20
	2 駐車車両等の誘導及び管理業務								
	ア 駐車票の貼付、指定駐車ゾーンへの案内及び誘導について						●	5	5
	イ 不審駐車及び長期駐車車両の措置について						●	5	5
	ウ 入庫状況及び夜間等の残留車の把握、記録について						●	5	5
	エ 満車時の待機者車両の整備及び誘導、前面道路の交通整理、近隣駐車場への案内等について						●	5	5
	小計							20	20
	3 利用料金の収受に関する業務								
	ア 利用申請受付後の利用料金の収受、保管、集金、照合方法について						●	5	5
	イ キャッシュレス化の推進状況について					●		4	5
	ウ 超過料金等の徴収について						●	5	5
	小計							14	15
	4 場内巡回及び警備等に関する業務								
	ア 場内巡回による設備点検、機器の応急修理、遺失物の管理等について					●		4	5
	イ 駐車場内の自転車等整理（頻度、手法、方針等）について						●	5	5
	ウ 緊急事態発生時の連絡体制、一時対応について						●	5	5
	小計							14	15
	5 施設・設備等の保守及び修繕に関する業務								
	ア 法令点検（電気・消防）の遵守について						●	5	5
	イ その他設備の適正な保守・管理について						●	5	5
	小計							10	10
II	管理・監視人員								
	1 適切な人員体制の確保								
	ア 適切で有効なかつ柔軟な人員体制となっているか						●	5	5
	イ 相当の知識及び資格、経験を有するものを配置しているか					●		4	5
	小計							9	10
	2 サービスの向上のための取組								
	ア 利用者に対する接遇について					●		4	5
	イ 関連法令の遵守、マニュアル等の整備、研修体制、職員育成に関する取組について				●			3	5
	小計							7	10
III	利用者の満足度調査・評価								
	1 利用者アンケート結果に基づく、各施設ごとの顧客満足度、使用者対応等の調査及び評価								
	ア 利用者の満足度						●	5	5
	イ 利用者アンケート結果を活用した運営改善						●	5	5
	小計							10	10
IV	収支状況								
	ア 利用料収入の増加及び維持管理経費等の削減する努力を行っているか						●	5	5
	イ 収支決算状況の妥当性について						●	5	5
	小計							10	10
V	上記 I～IVの他の評価								
	ア 利用者動向の評価：利用者の要望等を聴取し、管理運営に反映させているか					●		4	5
	イ 施設知名度の評価：看板、ホームページ等で知名度を上げて居るか					●		4	5
	ウ 施設運営に関すること：施設運営は基本協定書・仕様書等を遵守し行われているか			●				3	5
	エ 区に対する報告事項についての調査、評価：事業計画書、毎月の報告、年次報告は正しく報告されているか						●	5	5
	小計							16	20
	合計							130	140

評価点は●の箇所 評価点は記入する。

各施設評価（自転車駐車場）（三河台公園）

<p>I 自転車等駐車場事業運営</p>
<p>1 利用受付及び案内業務</p>
<p>ア 定期・一時利用者の利用申請受付、承認、利用方法の案内、周知について</p> <p style="text-align: right;">評価 5 点</p>
<p>[履行確認・評価及び所見]</p> <ul style="list-style-type: none"> ・定期利用は年度ごとに2月11日から21日まで翌年度分の一斉募集を行い、空きがあれば随時翌月からの利用申し込みを受け付けています。 ・一時利用も受け付けています。2時間まで無料で、2時間を超えた場合は超過料金が必要となります。 ・地下機械式駐車場のため、自転車を車検し、規格に合っていれば承認しています。 ・利用方法の案内と周知については、利用規約をもとに説明し、「自転車等駐車場定期利用申込書」に署名をいただくなどして徹底しています。 <p>○本業務については、業務仕様書とマニュアル等に基づいて履行されています。</p>
<p>イ 自転車規格不適合、管理上の支障等による利用の不承認、制限、取消しについて</p> <p style="text-align: right;">評価 5 点</p>
<p>[履行確認・評価及び所見]</p> <ul style="list-style-type: none"> ・機械式駐車場については、「自転車と付属物」を車検器具で厳密に車検し、不適合なものは利用を不承認し、他の駐車場に案内しています。 ・また、一旦承認したものでも、後付けで付属物を付けて規格外になったものは、承認を取り消し、他の駐車場に案内しています。目視で監視しています。 <p>○当駐車場は地下機械式駐車場のため、自転車規格不適合のものについては、車検器具で厳しくチェックするなど、業務仕様書等に基づいた適切な管理を行っています。</p>
<p>ウ 利用者台帳の整備及び適正な管理・保管について</p> <p style="text-align: right;">評価 5 点</p>
<p>[履行確認・評価及び所見]</p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用者台帳については、「自転車等駐車場定期利用申込書」（紙）をファイルして台帳として使用し施錠ロッカーで管理します。その後、本社で3年間保管し破棄しています。 ・一時利用の場合の利用者台帳についても同様に「自転車等駐車場定期利用申込書」を記入いただき利用者台帳として保管しています。 ・また、上記を PC に入力し、日常的には PC を見ることにより管理していま

す。
また、PC に入力した情報は、解約してから3年で消去されるシステムで運用しています。

○利用者台帳は、個人情報も記載されていることから、施錠キャビネットで管理しています。

エ 翌年度定期利用希望者の募集について

評価 5 点

[履行確認・評価及び所見]

・翌年の定期利用者は、港区の広報及び Web ページで案内し、2/11～2/21 に一斉募集を行い、来られた方に申込書を書いてもらいますが、満車になっていないので、これまではスムーズに受け付けが来ています。

・既存の定期利用者も1年ごとの更新となっており、コロナ禍によるリモートワークが進んでおり、利用者が減少していますが、通勤されているほとんどの方が更新をしています。現場でも更新の周知を図っています。

○翌年度定期利用希望者の募集については、業務仕様書等に基づき対応しています。

2 駐車車両等の誘導及び管理業務

ア 駐車票の貼付、指定駐車ゾーンへの案内及び誘導について

評価 5 点

[履行確認・評価及び所見]

・当該駐車場は地下機械式駐車場のため、自転車にタグを取り付けて、入出庫の際にカードで読み取るという運用をしています。これにより入庫の状況は PC 画面で一覧できるシステムになっています。

・指定ゾーンに機械が自動的に運ぶため、人による案内や誘導はしていません。

○地下機械式駐車場をタグとカードを使い、厳格に管理し運用しています。

イ 不審駐車及び長期駐車車両の措置について

評価 5 点

[履行確認・評価及び所見]

・当該駐車場は地下機械式駐車場のため、地上の入り口のところでチェックできるので、不審駐車は起こりません。

・長期駐車車両については、①電話して注意する、②それでも解決しない場合ははがきを出す、③それでも解決しない場合は、撤去して保管場所に移す対応をしています。

○業務仕様書及びマニュアル等に基づいて対応しています。

ウ 入庫状況及び夜間等の残留車の把握、記録について

評価 5 点

<p>[履行確認・評価及び所見]</p> <ul style="list-style-type: none"> ・当該駐車場は、入庫状況及び夜間等の残留車の把握については、PCにて瞬時に正確に把握することができるようになっていました。また、過去の残留車についてもPCに記録されています。 <p>○当該駐車場は、システムによる管理が進んでおり、業務仕様書及びマニュアル等に基づいた対応ができています。</p>
--

<p>エ 満車時の待機者車両の整理及び誘導、前面道路の交通整理、近隣駐車場への案内等について</p>	<p>評価 5 点</p>
--	---------------

<p>[履行確認・評価及び所見]</p> <ul style="list-style-type: none"> ・当該駐車場は満車になったことはなく、したがって待機車両の整理及び誘導、前面道路の交通整理などは、行ったことはありません。 ・しかし、万一、待機者車両が発生するような事態になった場合は、近隣の駐車場を案内することとしています。 <p>○業務仕様書及びマニュアル等に基づいた対応をしています。</p>

<p>3 利用料金の収受に関する業務</p>

<p>ア 利用申請受付後の利用料金の収受、保管、集金、照合方法について</p>	<p>評価 5 点</p>
---	---------------

<p>[履行確認・評価及び所見]</p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用料金の収受については利用者が精算機で現金で行っています。精算機の集金は委託業者(株)ニッケイトラスト)が担っており、現場では一切お金には触らないシステムとなっています。 ・つり銭の補填についても委託業者が行っています。 ・精算機のジャーナルと現金との照合は委託業者が行っており、相違は発生していません。 ・現場では利用料金の管理などについては一切関与していません。 <p>○入出庫は精算機と連動しており、また台数管理のPCにも連動しており、利用料金の収受は正確に行われています。業務仕様書及びマニュアル等に従って履行されています。</p>
--

<p>イ キャッシュレス化の推進状況について</p>	<p>評価 4 点</p>
----------------------------	---------------

<p>[履行確認・評価及び所見]</p> <ul style="list-style-type: none"> ・当該駐車場の精算機は現金のみ対応となっており、キャッシュレス化はできていません。 <p>○当該駐車場のキャッシュレス化は、設備の関係で実現できていません。</p>

<p>ウ 超過料金等の徴収について</p>	<p>評価 5 点</p>
-----------------------	---------------

<p>[履行確認・評価及び所見]</p> <ul style="list-style-type: none"> ・超過料金等についても精算機で精算することになっており、精算しなければ自転車が出てこないシステムになっています。 ・したがって、超過料金が徴収できなかったということは発生していません。 <p>○超過料金等は100%徴収できており、業務仕様書及びマニュアル等に従って履行されています。</p>

4 場内巡回及び警備等に関する業務

ア 場内巡回による設備点検、機器の応急修理、遺失物の管理等について	評価 4 点
-----------------------------------	--------

<p>[履行確認・評価及び所見]</p> <ul style="list-style-type: none"> ・該駐車場は地下機械式駐車場であるために、場内巡回による設備点検・機器類の応急修理は、すべて委託の専門業者により行われ、その報告がなされています。 ・遺失物については入庫の際にチェックを厳しくして、発生しないようにしています。 <p>遺失物管理台帳は作成されていません。</p> <p>○基本的には業務仕様書及びマニュアルに基づいて行われていますが、一部対応できていません。</p>

イ 駐車場内の自転車等整理（頻度、手法、方針等）について	評価 5 点
------------------------------	--------

<p>[履行確認・評価及び所見]</p> <ul style="list-style-type: none"> ・当該駐車場は地下機械式駐車場であるため、駐車場内に機械で運び込まれた自転車等をあらためて整理する必要はありません。 ・入庫時の状況は管理員室のパソコンで確認でき、格納時の状況は録画されています。自転車の置き方の不具合なども確認できるようになっています。 <p>○業務仕様書及びマニュアル等に基づいて、適切に管理しています。</p>
--

ウ 緊急事態発生時の連絡体制、一次対応について	評価 5 点
-------------------------	--------

<p>[履行確認・評価及び所見]</p> <ul style="list-style-type: none"> ・緊急事態発生時の連絡体制は、「緊急連絡体制表」を作成して明示しています。 ・緊急事態発生時の一次対応については、AEDの使用、警察への連絡、消防への連絡など、管理室に掲示しています。 <p>○業務仕様書及びマニュアル等に基づいて、やるべきことが作成・明示されています。</p>

5 施設・設備等の保守及び修繕に関する業務	
ア 法令点検（電気・消防）の遵守について	評価 5 点
<p>[履行確認・評価及び所見]</p> <ul style="list-style-type: none"> ・電気系統、消防関係については、委託業者が年間の保守スケジュールに基づいて点検を行っています。 ・点検結果は、役所に報告書を提出しています。 <p>○業務仕様書及びマニュアルに基づいて、適切に行われています。</p>	
イ その他設備の適正な保守・管理について	評価 5 点
<p>[履行確認・評価及び所見]</p> <ul style="list-style-type: none"> ・その他の設備関係の保守・管理については、すべて外部の業者に委託しており、委託業者は契約に基づき保守・管理を行っています。委託業者は業務状況を報告しています。 <p>○業務仕様書及びマニュアルに基づいて、適切に行われています。</p>	

Ⅱ 管理・監視人員	
1 適切な人員体制の確保	
ア 適切で有効かつ柔軟な人員体	評価 5 点
<p>[履行確認・評価及び所見]</p> <ul style="list-style-type: none"> ・当駐車場と六本木駅駐車場の2か所を場長1名（NCD社員）とシルバー人材センターからの派遣スタッフ14名（派遣）でシフトを組み運営しています。 ・駐車場には、常時1～2名のスタッフが業務にあたるようにシフトを組んでいます。 ・シフトに欠員が出た場合は他のスタッフが補うなど、柔軟に運営されています。 <p>○業務仕様書及びマニュアル等に基づいて、適切に行われています。</p>	
イ 相当の知識及び資格、経験を有するものを配置しているか	評価 4 点
<p>[履行確認・評価及び所見]</p> <ul style="list-style-type: none"> ・場長は、防火管理者資格は有していますが上級救命講習の資格は有していません。 ・場長は経験年数3年であり、駐車場運営の知識及び経験を十分有しています。 <p>○事業計画書に基づいて、知識・資格・経験を有するものを配置するようにしていますが、一部要求を満たしていません。</p>	
2 サービスの向上のための取組	
ア 利用者に対する接遇について	評価 4 点
<p>[履行確認・評価及び所見]</p> <ul style="list-style-type: none"> ・場長は、「お客様に快適にご利用いただく、トラブルの無いような接遇を心掛ける」という方針を管理員に徹底し実践するようにしています。 ・挨拶の仕方については集合研修で訓練し、元気な挨拶を励行しています。 ・外国人向けポケットークが使える状態になっていません。 <p>○事業計画書及びマニュアル等に基づいて、利用者に対する接遇を行っていますが、一部計画通りに実施されていません。</p>	
イ 関係法令の遵守、マニュアル等の整備、研修体制、職員育成に関する取組みについて	評価 3 点
<p>[履行確認・評価及び所見]</p> <ul style="list-style-type: none"> ・関係法令の遵守については、職場で徹底して取り組んでいます。特に、個人情報保護法について厳格に守っています。 	

- ・マニュアル等については事務所に備えており、いつでも見られるようにしています。
 - ・研修は本社が主に担っていますがコロナ禍により集合研修は行われず、テキストが送られてきて、それを読むようにと指示されています。
 - ・職員育成は主にOJTにより行い、ベテランが指導しています。
 - ・「港区環境方針」「港区環境率先実行計画」を場長会議やOJTで教材として徹底する計画となっておりますが、実行されていません。
 - ・管理員に対する防火防災研修等が実施されていません。
- 事業計画書及び業務仕様書等に基づいて、基本的には適正に取り組んでいますが、一部実行されていません。

Ⅲ 利用者の満足度調査・評価	
1	利用者アンケート結果に基づく顧客満足度、利用者対応等
ア	利用者の満足度
	評価 5 点
	<p>[履行確認・評価及び所見]</p> <p>利用者アンケート(2020年度)結果では、満足いただいている利用者が100%であり、高い満足度を獲得している。(大いに満足：77%、満足：23%)</p> <p>・アンケート回収率は30%程度。アンケート結果は、場内に張り出すこととなっているが、今年度のアンケート結果は、3月7日時点ではまだ届いていない。</p> <p>○高い顧客満足度となっています。</p>
イ	利用者アンケート結果を活用した運営改善
	評価 5 点
	<p>[履行確認・評価及び所見]</p> <p>・アンケートで要望が有り、自転車の空気入れを用意してほしいという要望のような実行可能なものは対応しています。</p> <p>・その他の主な要望は以下の通りです。</p> <p>① 支払いをキャッシュレスにしてほしい。</p> <p>② 港区内の他の駐輪場も定期契約で利用できると嬉しい。</p> <p>○アンケート結果は確認し、対応可能なものは対応されており、問題ないと考えます。</p>

IV 収支状況

ア 利用料収入の増加及び維持管理経費等の削減する努力を行っているか
評価 5 点

[履行確認・評価及び所見]
・利用者に満足いただけるサービスを提供し、利用者を減らさないようにと努力しています。年間平均利用率はコロナ禍でも、定期利用で約74%、一時利用で20%となっており、年間収入は前年比81.6%となっています。
・支出については予算で前年比100%としていたものが実績では前年比100.4%となっています。(共通経費があるため三河台公園と六本木合計で比較)減少しなかった理由は臨時の三河台公園及び六本木での修繕費が前年度比68万円増加したためです。
○事業計画とマニュアルにもとづいて取り組んでおり、収入はコロナ禍の影響により減少しているものの、支出は臨時の修繕費増加を除けば前年比98.4%となっており、十分な努力をしているものと考えられます。

イ 収支決算状況の妥当性について
評価 5 点

[履行確認・評価及び所見]
・駐車料収入は予算では前年比93%を見込んでいましたがコロナの影響が見込みより大きく実績では82%まで減少しました。一方支出は予算で前年比100%と見込んでいたところ、実績では100.4%となっています。収支差は全体で赤字幅1%増加と見込んでいたところ、三河台公園と六本木合計で赤字幅は約6%拡大しています。
○コロナ禍の駐車料収入減が予算に比べ大きかったことによるもので決算としては妥当と考えます。

V 上記1～IVの他の評価

ア 利用者動向の評価：利用者の要望等を聴取し、管理運営に反映させているか
評価 4 点

[履行確認・評価及び所見]
・利用者の要望で対応可能なものについては対応することとしています。
・できるだけ利用者が使いやすくしようという姿勢で努力しています。
・意見箱が設置されていません。
○自己努力で出来るものは取り組んでいると評価できますが、アンケートだけでなく利用者の要望をできるだけくみ取るためには基本協定書にあるよ

うに意見箱を設置するべきです。
イ 施設知名度の評価：看板、ホームページ等で知名度を上げて居るか 評価 4 点
<p>[履行確認・評価及び所見]</p> <ul style="list-style-type: none"> ・施設の PR は、主に港区の広報みなとやホームページで行っております。 ・現場で取り組まれているのは、受付の小屋にチラシを貼るぐらいことです。 <p>○知名度向上については業務の性格上現場独自の取り組みは限られていると考えられます。</p>
ウ 施設運営に関すること：施設運営は基本協定書・仕様書等を遵守し行われているか 評価 3 点
<p>[履行確認・評価及び所見]</p> <ul style="list-style-type: none"> ・施設運営については、基本的に、基本協定書・業務仕様書・各種マニュアル及び当社が提出した計画書に基づいて運営されることとなっています。 <p>○施設運営は基本的には基本協定書・業務仕様書等を遵守し、さらにマニュアルに基づいて行われていますが、以下については対応されておらず、改善を要します。</p> <ol style="list-style-type: none"> ① 台帳等による管理が求められているのに台帳等が作成されていないものが有ります。(鍵管理簿、遺失物台帳など) ② 意見箱が設置されていません。 ③ 教育訓練についても計画で実施することとなっているにもかかわらず実施されていないものがあります。
エ 区に対する報告事項についての調査、評価：事業計画書、毎月の報告、年次報告は正しく報告されているか 評価 5 点
<p>[履行確認・評価及び所見]</p> <ul style="list-style-type: none"> ・区に対する報告書については、「各種点検報告」はその都度、「月次報告書」は翌月の 10 日まで、「年次報告書」は終了年度の翌月 30 日までに報告されています。 ・区に提出された報告書は、関係者間で回覧されています。 <p>○区に対する報告書については、報告期日を守って報告されています。</p>

添付資料3：港区立自転車等駐車場指定管理者の第三者評価（各施設評価）

地区： 麻布
施設名： 広尾駅自転車駐車場

大項目		実績なし	劣る	←	普通	→	優	評価点数	最高得点
中項目	小項目	0	1	2	3	4	5		
I 自転車等駐車場事業運営									
1 利用受付及び案内									
ア	定期・一時利用者の受付、承認、利用方法の案内、周知について						●	5	5
イ	自転車規格不適合、管理上の支障等による利用の不承認、制限、取消しについて						●	5	5
ウ	利用者台帳の整備及び適正な管理・保管について						●	5	5
エ	翌年度定期利用者の募集について						●	5	5
	小計							20	20
2 駐車車両等の誘導及び管理業務									
ア	駐車票の貼付、指定駐車ゾーンへの案内及び誘導について						●	5	5
イ	不審駐車及び長期駐車車両の措置について						●	5	5
ウ	入庫状況及び夜間等の残留車の把握、記録について						●	5	5
エ	満車時の待機者車両の整備及び誘導、前面道路の交通整理、近隣駐車場への案内等について						●	5	5
	小計							20	20
3 利用料金の収受に関する業務									
ア	利用申請受付後の利用料金の収受、保管、集金、照合方法について						●	5	5
イ	キャッシュレス化の推進状況について					●		4	5
ウ	超過料金等の徴収について						●	5	5
	小計							14	15
4 場内巡回及び警備等に関する業務									
ア	場内巡回による設備点検、機器の応急修理、遺失物の管理等について						●	5	5
イ	駐車場内の自転車等整理(頻度、手法、方針等)について						●	5	5
ウ	緊急事態発生時の連絡体制、一時対応について						●	5	5
	小計							15	15
5 施設・設備等の保守及び修繕に関する業務									
ア	法令点検(電気・消防)の遵守について						●	5	5
イ	その他設備の適正な保守・管理について						●	5	5
	小計							10	10
II 管理・監視人員									
1 適切な人員体制の確保									
ア	適切で有効なかつ柔軟な人員体制となっているか						●	5	5
イ	相当の知識及び資格、経験を有するものを配置しているか						●	5	5
	小計							10	10
2 サービスの向上のための取組									
ア	利用者に対する接遇について						●	5	5
イ	関連法令の遵守、マニュアル等の整備、研修体制、職員育成に関する取組について				●			3	5
	小計							8	10
III 利用者の満足度調査・評価									
1 利用者アンケート結果に基づく、各施設ごとの顧客満足度、使用者対応等の調査及び評価									
ア	利用者の満足度						●	5	5
イ	利用者アンケート結果を活用した運営改善					●		4	5
	小計							9	10
IV 収支状況									
ア	利用料収入の増加及び維持管理経費等の削減する努力を行っているか						●	5	5
イ	収支決算状況の妥当性について						●	5	5
	小計							10	10
V 上記 I～IVの他の評価									
ア	利用者動向の評価：利用者の要望等を聴取し、管理運営に反映させているか						●	5	5
イ	施設知名度の評価：看板、ホームページ等で知名度を上げて居るか						●	5	5
ウ	施設運営に関すること：施設運営は基本協定書・仕様書等を遵守し行われているか				●			3	5
エ	区に対する報告事項についての調査、評価：事業計画書、毎月の報告、年次報告は正しく報告されているか						●	5	5
	小計							18	20
	合計							134	140

評価点は●の箇所 評価点は記入する。

各施設評価（自転車駐車場）（広尾駅）

<p>I 自転車等駐車場事業運営</p>
<p>1 利用受付及び案内業務</p>
<p>ア 定期・一時利用者の利用申請受付、承認、利用方法の案内、周知について</p> <p style="text-align: right;">評価 5 点</p>
<p>[履行確認・評価及び所見]</p> <ul style="list-style-type: none"> ・自走式自転車駐車場で、1階、2階合計195台駐輪できます。定期利用についてはECOP00Lを利用しています。システムで利用者登録をし、利用者台帳はシステム内に保管され、随時参照できます。一時利用の場合、券売機で駐輪シールを発行しています。 ・定期利用の場合、利用方法については定期利用の場合はECOP00Lホームページで案内しています。一時利用の場合は、場内に利用方法を掲示するほか、必要に応じて管理員が対応しています。 <p>○利用申請受付、承認、利用方法の案内・周知については業務仕様書やマニュアル等に従って運営されています。</p>
<p>イ 自転車規格不適合、管理上の支障等による利用の不承認、制限、取消しについて</p> <p style="text-align: right;">評価 5 点</p>
<p>[履行確認・評価及び所見]</p> <ul style="list-style-type: none"> ・自走式であり受け入れ自転車の規格については機械式に比べ、柔軟な対応が可能です。管理員が目視で確認し、原付やバイク、キックボード及び三輪車などは不適合としてお断りしています。 <p>○自転車規格不適合等についての対応は業務仕様書やマニュアル等に従って行われており問題ありません。</p>
<p>ウ 利用者台帳の整備及び適正な管理・保管について</p> <p style="text-align: right;">評価 5 点</p>
<p>[履行確認・評価及び所見]</p> <ul style="list-style-type: none"> ・定期利用者はECOP00Lで申し込みしており、利用者台帳はECOP00Lで管理されています。 ・一時利用者の利用者台帳については作成していません。 <p>○利用者台帳の整備については業務仕様書やマニュアル等に従って行われています。</p>

エ 翌年度定期利用希望者の募集について	評価 5 点
<p>[履行確認・評価及び所見]</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ECOP00L を利用しており、定期利用については毎月 20 日～月末まで受付をしています。年度ごとの募集とはしていません。 ・他の駐車場に比べ柔軟な募集体制となっています。 <p>○業務仕様書やマニュアル等に従って適正に実行されています。</p>	

2 駐車車両等の誘導及び管理業務	
ア 駐車票の貼付、指定駐車ゾーンへの案内及び誘導について	評価 5 点
<p>[履行確認・評価及び所見]</p> <p>定期利用、一時利用それぞれに指定駐車ゾーンへの案内及び誘導を行っています。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・駐車票を確認しやすい場所に貼付してもらえよう、誘導時に指導し、確実な貼付を確認しています。 ・定期利用は原則 2 階となっていますが、2 階から降ろすことが困難な場合には 1 階のスペースを利用いただくなど柔軟な運用をしています。 ・2 階から自転車を出す際に下り坂を押し歩く必要があり、負担になる場合があります。 <p>○建物の制約はあるものの、利用者が使いやすいよう運営されており、業務仕様書やマニュアル等に従った運用ができているものと評価します。</p>	
イ 不審駐車及び長期駐車車両の措置について	評価 5 点
<p>[履行確認・評価及び所見]</p> <ul style="list-style-type: none"> ・常に監視カメラにより、あるいは管理員が直接場内全体を見回って、不審駐車、違法駐車防止を図っています。 ・長期駐車車両については巡回時にすべての自転車の駐車票を確認し、期限を超過していた場合は、その駐車票に印をつけて目視で状況が分かるようにしています。 ・長期放置車両については保管所に移し、それでも取りに来ない場合は処分しています。 <p>○不審駐車及び長期駐車車両については、随時確認し、所定の措置を取っています。</p>	
ウ 入庫状況及び夜間等の残留車の把握、記録について	評価 5 点

<p>[履行確認・評価及び所見]</p> <p>入庫状況及び夜間等の残留車は確実に把握し、記録を残しています。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・定期利用、一時利用も含めて、随時入庫状況を把握しています。夜間の対応は警備員に引き継いでいます。 <p>○ 業務仕様書やマニュアル等に従って的確に業務が遂行されています。</p>
<p>エ 満車時の待機者車両の整理及び誘導、前面道路の交通整理、近隣駐車場への案内等について</p> <p style="text-align: right;">評価 5 点</p>
<p>[履行確認・評価及び所見]</p> <ul style="list-style-type: none"> ・満車時の来場者には、管理員が個別に状況をお知らせし、適切な対応をお願いしています。 ・一時利用が多く、1階の一時利用のスペースが満車になることも有ります。その場合は2階の定期利用向けのスペースをご案内しています。2階の定期利用向けスペースが満車となったことは有りません。 <p>○業務仕様書やマニュアル等に従って適切に運営されています。</p>

<p>3 利用料金の収受に関する業務</p>
<p>ア 利用申請受付後の利用料金の収受、保管、集金、照合方法について</p> <p style="text-align: right;">評価 5 点</p>
<p>[履行確認・評価及び所見]</p> <ul style="list-style-type: none"> ・定期利用の場合は ECOP00L で申し込み料金支払いを済ませているので場内における料金の受け取りは発生しません。 一時利用の場合は利用料金の支払いは、全て発券機で利用者自らに行っているため駐車場管理者は現金を扱っていません。 ・釣銭の充当管理は専任業者が集金時に釣銭を金種ごとに発券機に充当しています。 ・利用料金の発券機からの収集は週に一回、別の担当事業者（NDC グループ企業）が行い、発券機内利用ジャーナルとともに運び、集金、集計、ジャーナルとの照合、保管が行われています。 ・駐車票紛失時は、ECOP00L サポートセンターに連絡し対応していただいています。 <p>○利用料金の収受、保管、集金、照合は専任業者（㈱ニッケイトラスト）が行っており、場長や管理員が現金を取り扱うことが無い仕組みとなっており、事故発生を避ける適切な運営となっています。</p>

<p>イ キャッシュレス化の推進状況について</p> <p style="text-align: right;">評価 4 点</p>
<p>[履行確認・評価及び所見]</p> <ul style="list-style-type: none"> ・定期払いについては ECOP00L 利用によりクレジットカードでの支払いも可能となっておりますが、一時利用については、機械の制約から現金支払いのみとなっております。 <p>○キャッシュレス化についてはさらに改善の余地があると考えます。</p>
<p>ウ 超過料金等の徴収について</p> <p style="text-align: right;">評価 5 点</p>
<p>[履行確認・評価及び所見]</p> <p>超過している自転車を随時把握し、適切に追加料金を支払っていただいています。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・巡回時、駐車票を目視し、超過料金の発生を確認し、駐車票にマークを付け、識別しやすくしています。 ・利用者が出庫する時点で、管理員指導のもと、発券機で超過料金の精算を利用者が自らで行っていただいています。 <p>○超過料金の回収漏れのない取り組みとなっております。</p>

<p>4 場内巡回及び警備等に関する業務</p>
<p>ア 場内巡回による設備点検、機器の応急修理、遺失物の管理等について</p> <p style="text-align: right;">評価 5 点</p>
<p>[履行確認・評価及び所見]</p> <ul style="list-style-type: none"> ・定期的に場内を巡回しており、引継ぎメモ等も活用されています。設備点検や機器の応急修理については問題ありません。 ・遺失物の管理についても問題ありません。
<p>イ 駐車場内の自転車等整理（頻度、手法、方針等）について</p> <p style="text-align: right;">評価 5 点</p>
<p>[履行確認・評価及び所見]</p> <ul style="list-style-type: none"> ・駐車場内は常時監視カメラで状態を確認しているほか、随時管理員が見回りをしており、自転車等の整理は適宜行われています。 <p>○業務仕様書やマニュアル等に従って適切に実行されています。</p>
<p>ウ 緊急事態発生時の連絡体制、一次対応について</p> <p style="text-align: right;">評価 5 点</p>
<p>[履行確認・評価及び所見]</p> <p>緊急事態発生時の連絡体制は、当該駐車場に係る関連機関への連絡等のための緊急連絡先一覧を管理室内に掲示しています。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・連絡体制は、管理員が即座に確認できるよう管理室内に掲示しています。

○業務仕様書やマニュアル等に従って適切に実行されています。

5 施設・設備等の保守及び修繕に関する業務

ア 法令点検（電気・消防）の遵守について

評価 5 点

[履行確認・評価及び所見]

次の法令点検（電気・消防）を実施しています。

- ・定期点検 機械設備保守（年 2 回）、建物設備保守（毎月）、消防設備保守（年 2 回）、
自転車等運送装置（年 4 回）

○業務仕様書やマニュアル等に従って適切に実施されています。

イ その他設備の適正な保守・管理について

評価 5 点

上記以外の設備等について概ね適正な保守・管理行っています。

- ・日常点検、緊急保守点検は、巡回時等、随時行っており、必要に応じて外部業者が対応しています。

○業務仕様書やマニュアル等に従って適切に実施されています。

II 管理・監視人員	
1 適切な人員体制の確保	
ア 適切で有効かつ柔軟な人員体制となっているか	評価
5 点	
<p>[履行確認・評価及び所見]</p> <ul style="list-style-type: none"> ・場長の下に NCD 社員の管理員 1 名、シルバー人材の管理員 9 名が、シフトを組んで、常時 1～2 名が場内にいるように対応しています。 <p>○仕様書等に基づいた適切な体制となっています。</p>	
イ 相当の知識及び資格、経験を有するものを配置しているか	評価 5 点
<ul style="list-style-type: none"> ・統括場長、場長ともにベテランであり、通常業務対応に問題のない体制となっています。 ・統括場長及び場長は防火管理責任者及び状救急救命士講習の資格を持っています。 <p>○仕様書等に基づいた適切な体制となっています。</p>	
2 サービスの向上のための取組	
ア 利用者に対する接遇について	評価 5 点
<p>[履行確認・評価及び所見]</p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用者に対する接遇研修は定期的実施されています。 ・耳マークを表示し筆談具を用意し、ポケットクも準備できているなど利便性向上に努めています。 <p>○場長及び管理員は、利用者の利便性向上に向けて、十分な接遇を行っています。</p>	
イ 関係法令の遵守、マニュアル等の整備、研修体制、職員育成に関する取組みについて	評価 3 点
<p>[履行確認・評価及び所見]</p> <ul style="list-style-type: none"> ・関係法令の遵守については、職場で徹底して取り組んでいます。特に、個人情報保護法について厳格に守っています。 ・マニュアル等については事務所に備えており、いつでも見られるようにしています。 ・研修は本社が主に担っていますがコロナ禍により集合研修は行われず、テキストが送られてきて、それを読むようにと指示されています。 ・職員育成は主に OJT により行い、ベテランが指導しています。 ・「港区環境方針」及び「港区環境率先実行計画」が場長会議でも管理員に対 	

<p>しても教材として使用されていません。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・管理員に対する防火防災研修等が実施されていません。 <p>○事業計画書及び業務仕様書等に基づいて、基本的には適正に取り組んでいますが、一部実行されていません。</p>
--

Ⅲ 利用者の満足度調査・評価

1 利用者アンケート結果に基づく顧客満足度、利用者対応等

ア 利用者の満足度	評価 5 点
-----------	--------

<p>[履行確認・評価及び所見]</p> <p>利用者アンケート(2020年度)結果では、満足いただいている利用者が91%であり、高い満足度を獲得している。(大いに満足：56%、満足：35%)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・アンケート回収率は33%程度。アンケート結果は、場内に張り出すこととなっているが、今年度のアンケート結果は、2月8日時点ではまだ届いていない。 <p>○顧客満足度は高いと評価できます。</p>
--

イ 利用者アンケート結果を活用した運営改善	評価 4 点
-----------------------	--------

<p>[履行確認・評価及び所見]</p> <p>アンケートで要望があり実行可能なものは実行されている。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・出口が危ないのでカーブミラーを設置してほしいとの要望に応じて、カーブミラーを設置した。 ・2階から自転車を出す通路が下りの急カーブで出しにくいとの意見が複数出されているが建物の構造上改善できないでいる。 <p>○アンケートに対応し、可能な改善は実行されていますが、意見箱が設置されていないため、利用者の要望が十分受け止められていない可能性が有ります。</p>

Ⅳ 収支状況

ア 利用料収入の増加及び維持管理経費等の削減する努力を行っているか	評価 5 点
-----------------------------------	--------

<p>[履行確認・評価及び所見]</p> <ul style="list-style-type: none"> ・接客サービスに注力し、利用者に好感を持っていただくことにより利用者数を維持することに努めています。駐車料収入はコロナ禍により前年比77%ま

<p>で減少しましたが、一時利用率は 2020 年度平均で 100%強となっています。経費削減については予算を 1.4%下回っています。場長は月一回備品等の補充発注の際、無駄の無いよう注意しています。</p> <p>○一時利用率は高い水準となっており認知度は高いものと考えられます。コロナ化で利用者が減少する中経費削減に努力しています。</p>
<p>イ 収支決算状況の妥当性について</p> <p style="text-align: right;">評価 5 点</p>
<p>[履行確認・評価及び所見]</p> <p>・広尾駅の駐車料収入は予算では前年比 93%を見込んでいましたがコロナの影響が見込みより大きく実績では 77%まで減少しました。一方支出は予算で前年比 100%と見込んでいたところ、実績では 98.6%となっています。収支差では前年比 100.9%となっています。</p> <p>○支出が予算比若干下回っていることを勘案すると収支決算状況は妥当と考えます。</p>

<p>V 上記 1～IVの他の評価</p>
<p>ア 利用者動向の評価：利用者の要望等を聴取し、管理運営に反映させているか</p> <p style="text-align: right;">評価 5 点</p>
<p>[履行確認・評価及び所見]</p> <p>・利用者の要望で対応可能なものは、例えば出口にカーブミラーを設置するなど対応しています。</p> <p>・できるだけ利用者が使いやすくしようという姿勢で努力しています。</p> <p>○自己努力で出来るものは取り組んでいると評価できます。物理的に無理なもの、行政サイドで判断すべきものは、管理運営に反映されていません。</p>
<p>イ 施設知名度の評価：看板、ホームページ等で知名度を上げて居るか</p> <p style="text-align: right;">評価 5 点</p>
<p>[履行確認・評価及び所見]</p> <p>・施設の PR は、主に港区の広報みなとやホームページで行っております。</p> <p>・現場での取り組みとしては、受付窓口にチラシを貼るなどによるほか、一時利用者に対して定期利用への切り替えを勧めるなどの努力をしています。</p> <p>○当駐車場の一時利用は、24 台分のスペースに対して月間平均 744 人（一日平均 25 人）の利用があり、知名度は高いと判断します。</p>
<p>ウ 施設運営に関すること：施設運営は基本協定書・仕様書等を遵守し行われているか</p> <p style="text-align: right;">評価 3 点</p>

<p>[履行確認・評価及び所見]</p> <ul style="list-style-type: none"> ・施設運営については、基本的に、基本協定書・業務仕様書・各種マニュアル及び当社が提出した計画書に基づいて運営されることとなっています。 ○施設運営は基本的には基本協定書・業務仕様書等を遵守し、さらにマニュアルに基づいて行われていますが、一部実行されていない部分が有ります。例えば、台帳等による管理が求められているのに台帳等が作成されていないものが有ります。(鍵管理簿) また教育訓練についても計画で実施することとなっているにもかかわらず実施されていないものがあるなど、改善の余地が有ります。
<p>エ 区に対する報告事項についての調査、評価：事業計画書、毎月の報告、年次報告は正しく報告されているか</p> <p style="text-align: right;">評価 5 点</p>
<p>[履行確認・評価及び所見]</p> <ul style="list-style-type: none"> ・区に対する報告書については、「各種点検報告」はその都度、「月次報告書」は翌月の10日まで、「年次報告書」は終了年度の翌月30日までに報告されています。 ・区に提出された報告書は、関係者間で回覧されています。 ○区に対する報告書については、報告期日を守って報告されています。

添付資料4: 港区立自転車等駐車場指定管理者の第三者評価(各施設評価)

地区: 麻布
施設名: 麻布十番駅自転車等駐車場

大項目		実績なし	劣る	←	普通	→	優	評価点数	最高得点
中項目		0	1	2	3	4	5		
小項目									
1 自転車等駐車場事業運営									
1 利用受付及び案内									
	ア						●	5	5
	イ						●	5	5
	ウ						●	5	5
	エ						●	5	5
	小計							20	20
2 駐車車両等の誘導及び管理業務									
	ア						●	5	5
	イ						●	5	5
	ウ						●	5	5
	エ						●	5	5
	小計							20	20
3 利用料金の収受に関する業務									
	ア						●	5	5
	イ					●		4	5
	ウ						●	5	5
	小計							14	15
4 場内巡回及び警備等に関する業務									
	ア						●	5	5
	イ						●	5	5
	ウ						●	5	5
	小計							15	15
5 施設・設備等の保守及び修繕に関する業務									
	ア						●	5	5
	イ						●	5	5
	小計							10	10
II 管理・監視人員									
1 適切な人員体制の確保									
	ア						●	5	5
	イ						●	5	5
	小計							10	10
2 サービスの向上のための取組									
	ア						●	5	5
	イ						●	5	5
	小計							10	10
III 利用者の満足度調査・評価									
1 利用者アンケート結果に基づく、各施設ごとの顧客満足度、使用者対応等の調査及び評価									
	ア						●	4	5
	イ						●	4	5
	小計							8	10
IV 収支状況									
	ア						●	5	5
	イ						●	5	5
	小計							10	10
V 上記 I ~ IV の他の評価									
	ア						●	4	5
	イ						●	5	5
	ウ						●	5	5
	エ						●	5	5
	小計							19	20
	合計							136	140

評価点は●の個所 評価点は記入する。

各施設評価（自転車駐車場）（麻布十番）

I 自転車等駐車場事業運営	
1 利用受付及び案内業務	
ア 定期・一時利用者の利用申請受付、承認、利用方法の案内、周知について	評価 5 点
<p>[履行確認・評価及び所見]</p> <ul style="list-style-type: none"> ・当駐車場は原則無人で運営されており、管理員が一日に 2 回巡回して管理しています。 ・自走式自転車駐車場で、自転車 84 台、原付 30 台が駐輪できます。 ・平置き 60 台の定期利用については ECOP00L を利用して申し込みをします。ロック式 24 台の一時利用の場合、登録はせず出庫の際に精算機で清算することとなっています。 ・利用方法については、定期利用についても一時利用についても場内に利用方法をわかりやすく掲示しています。 <p>○無人運営の駐車場として問題なく運営されています。</p>	
イ 自転車規格不適合、管理上の支障等による利用の不承認、制限、取消しについて	評価 5 点
<p>[履行確認・評価及び所見]</p> <ul style="list-style-type: none"> ・自走式駐車場であり、規格不適合は原則としてありません。管理員の巡回時に管理上支障が生ずるような場合には NCD に報告し、NCD が対応しています。 <p>○無人運営の駐車場として問題なく運営されています。</p>	
ウ 利用者台帳の整備及び適正な管理・保管について	評価 5 点
<p>[履行確認・評価及び所見]</p> <p>定期利用については利用者台帳は ECOP00L システム内に保管されています。利用者名、住所、電話番号、メールアドレスが登録され、システムにより管理され、随時参照できます。障害有りや学生の場合は、それぞれ障害者手帳あるいは学生証をアップロードして割引等が受けられるようになっています。</p> <p>一時利用については利用者台帳は作成しておりません。</p> <p>○無人運営の駐車場として問題なく運営されています。</p>	
エ 翌年度定期利用希望者の募集について	評価 5 点
<p>[履行確認・評価及び所見]</p> <p>年度申し込みではなく毎月 20 日～月末まで翌月の定期利用を受けつけています。</p> <p>○ECOP00L を利用し問題なく運営されています。</p>	

2 駐車車両等の誘導及び管理業務	
ア 駐車票の貼付、指定駐車ゾーンへの案内及び誘導について	評価 5 点
<p>[履行確認・評価及び所見]</p> <ul style="list-style-type: none"> ・当駐車場は原則無人運営であり、収容台数も少ないことから駐車車両の案内及び誘導は行っていません。 ・定期利用と一時利用はゾーンを区別しています。 定期利用（平置き） 自転車 60 台、原付 30 台、一時利用（ロック式） 24 台 <p>○原則無人の駐車場として問題なく運営されています。</p>	
イ 不審駐車及び長期駐車車両の措置について	評価 5 点
<p>[履行確認・評価及び所見]</p> <ul style="list-style-type: none"> ・原則無人の駐車場であり、巡回管理員が巡回時に不審駐車を発見した時はNCDに報告しNCDが対処しています。 ・長期放置車両を確認した場合はNCDに報告しNCDが対処しています。 <p>○原則無人の駐車場として問題なく運営されています。</p>	
ウ 入庫状況及び夜間等の残留車の把握、記録について	評価 5 点
<p>[履行確認・評価及び所見]</p> <ul style="list-style-type: none"> ・原則無人の駐車場であり、入庫状況及び夜間等の残留車の把握は特に行っていません。 ・夜間についても 24 時間利用可能としています。 <p>○原則無人の駐車場として問題なく運営されています。</p>	
エ 満車時の待機者車両の整理及び誘導、前面道路の交通整理、近隣駐車場への案内等について	評価 5 点
<p>[履行確認・評価及び所見]</p> <ul style="list-style-type: none"> ・無人駐車場であり、満車時の待機車両の整理及び誘導などは行っていません。 ・場内の清掃は行き届いています。 <p>○原則無人の駐車場として問題なく運営されています。</p>	

3 利用料金の収受に関する業務	
ア 利用申請受付後の利用料金の収受、保管、集金、照合方法について	評価 5 点
<p>[履行確認・評価及び所見]</p> <ul style="list-style-type: none"> ・定期利用についてはECOPoolで申し込み、料金支払い後、現地駐車場の利用登録認証機から発行される駐車シールを自転車等に貼り付けて利用しますので、場内における支払は生じません。 ・一時利用については利用終了後現金で清算することによりロックが外れ出庫できるようになっています。利用料金の精算機からの収集は週に一回、別の担当事業者（NCDグループ企業）が行い、発券機内利用ジャーナルとともに運び、集金、集計、ジャーナルとの照合、保管および釣銭の補填を行っています。 <p>○原則無人の駐車場として問題なく運営されています。</p>	
イ キャッシュレス化の推進状況について	評価 4 点
<p>[履行確認・評価及び所見]</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ECOPoolによる定期契約はクレジットカードによる支払いあるいはコンビニ決済となっており、キャッシュレス化ができています。 ・一時利用の場合は現金支払いのみとなります。 <p>○ECOPoolはクレジットカード支払いにも対応していますが、一部現金払いが残っています。</p>	
ウ 超過料金等の徴収について	評価 5 点
<p>[履行確認・評価及び所見]</p> <ul style="list-style-type: none"> ・定期利用の場合は巡回管理員が確認し、注意のメモを貼り、NCDから連絡し、それでも解消しない場合は撤去しています。 ・一時利用の場合は料金を支払わないと出庫できないシステムとなっており、超過料金は確実に徴収しています。 <p>○原則無人の駐車場として問題なく運営されています。</p>	
4 場内巡回及び警備等に関する業務	
ア 場内巡回による設備点検、機器の応急修理、遺失物の管理等について	評価 5 点
<p>[履行確認・評価及び所見]</p> <ul style="list-style-type: none"> ・管理員が定期的に巡回して管理しています。 一日2回、10時及び15時各30分程度 ・遺失物の管理についての業務は行っていません。 <p>○原則無人の駐車場として問題なく運営されています。</p>	

イ 駐車場内の自転車等整理（頻度、手法、方針等）について	評価 5 点
<p>[履行確認・評価及び所見]</p> <ul style="list-style-type: none"> ・定期利用の場合は、巡回管理員が一日 2 回の巡回時に必要に応じて対応しています。 ・一時利用の場合はロックがかかる駐輪機に駐車する設備となっており、自転車等は整然と駐輪しています。 ・駐輪機に駐車していないなど問題の有る自転車については巡回する管理員が適切に対応しています。 <p>○原則無人の駐車場として問題なく運営されています。</p>	
ウ 緊急事態発生時の連絡体制、一次対応について	評価 5 点
<p>[履行確認・評価及び所見]</p> <ul style="list-style-type: none"> ・緊急事態発生時の対応については駐輪場サポートセンターが 365 日 24 時間対応しています。駐輪場サポートセンターの電話番号は場内の案内板に明示されています。 <p>○原則無人の駐車場として問題なく運営されています。</p>	

5 施設・設備等の保守及び修繕に関する業務	
ア 法令点検（電気・消防）の遵守について	評価 5 点
<p>[履行確認・評価及び所見]</p> <ul style="list-style-type: none"> ・施設・設備の保守及び修繕に関しては適切に実施されています。 （一時利用駐輪機の保守点検 年 1 回） <p>○原則無人の駐車場として問題なく運営されています。</p>	
イ その他設備の適正な保守・管理について	評価 5 点
<p>[履行確認・評価及び所見]</p> <ul style="list-style-type: none"> ・巡回管理員が適切に保守点検を行い、必要な場合は NCD から業者を手配し、保守を行っています。 <p>○原則無人の駐車場として問題なく運営されています。</p>	

Ⅱ 管理・監視人員	
1 適切な人員体制の確保	
ア 適切で有効かつ柔軟な人員体制となっているか	評価 5 点
<p>[履行確認・評価及び所見]</p> <ul style="list-style-type: none"> ・統括場長を管理責任者として、巡回管理員3名が交代で巡回する体制で運営しています。 ・収納台数も少なく、小規模の駐車場としては適切な体制となっています。 <p>○原則無人の駐車場として問題なく運営されています。</p>	
イ 相当の知識及び資格、経験を有するものを配置しているか	評価 5 点
<p>[履行確認・評価及び所見]</p> <ul style="list-style-type: none"> ・統括場長は10年以上の経験を有し、防火防災管理者や救急救命士講座受講等、必要とされる資格も保有しており、管理監督が十分行き届く体制となっています。 <p>○必要な経験・知識を有する者が管理する体制となっています。</p>	
2 サービスの向上のための取組	
ア 利用者に対する接遇について	評価 5 点
<p>[履行確認・評価及び所見]</p> <ul style="list-style-type: none"> ・無人運営の駐車場であり、利用者対応は巡回管理員が滞在している時間帯のみとなります。 ・場内は清掃が行き届いており、適切なサービス提供が行われています。 ・利用者の利便性向上のため、24時間利用可能となっています。 <p>○無人の駐車場ではありますが、場内の清掃は行き届いており、24時間利用可とするなど利用者が気持ちよく使える駐車場となっています。</p>	
イ 関係法令の遵守、マニュアル等の整備、研修体制、職員育成に関する取組みについて	評価 5 点
<p>[履行確認・評価及び所見]</p> <ul style="list-style-type: none"> ・関係法令遵守、マニュアル等の整備等に問題ありません。 ・巡回管理員の役割は清掃をメインとしており、研修が必要となる業務については対応していません。 <p>○原則無人の駐車場として問題なく運営されています。</p>	

Ⅲ 利用者の満足度調査・評価	
1 利用者アンケート結果に基づく顧客満足度、利用者対応等	
ア 利用者の満足度	評価 4 点
<p>[履行確認・評価及び所見]</p> <p>・アンケートは実施されていますが、無人管理となっていることも有り、利用者アンケートには一人しか回答していません。その回答は「大いに満足」となっており、要望は「特になし」となっています。</p> <p>○意見箱が設置されていないため改善要望が十分受け取れていない可能性があります。</p>	
イ 利用者アンケート結果を活用した運営改善	評価 4 点
<p>[履行確認・評価及び所見]</p> <p>・利用者アンケートの回答が少ないため、結果を活用した改善例は有りません。</p> <p>○意見箱が設置されておらず、改善要望が十分受け取れていない可能性があります。原則無人の駐車場であるからこそ意見箱が有効であると考えます。</p>	

Ⅳ 収支状況	
ア 利用料収入の増加及び維持管理経費等の削減する努力を行っているか	評価 5 点
<p>[履行確認・評価及び所見]</p> <p>当駐車場の利用料収入はコロナ禍にもかかわらず前年比 93.1%と計画の前年比 92.7%を上回っています。経費については前年比 102.7%と若干増加していますが、売上に対する経費の比率は、人件費が少なく済む無人管理のため、126.5%と他の駐車場に比べて赤字幅が極めて小さくなっています。</p>	
イ 収支決算状況の妥当性について	評価 5 点
<p>[履行確認・評価及び所見]</p> <p>収支決算については、コロナ禍にもかかわらず一定の収入を確保していること、経費の前年増加も前年比 102.7%増にとどまっていること、収入 246 万円に対して支出 311 万円、収支差 65 万円となっており、他の有人の駐車場と比べて赤字額が極めて小さくなっており、妥当と考えます。</p>	

V 上記 1～IVの他の評価	
ア 利用者動向の評価：利用者の要望等を聴取し、管理運営に反映させているか	評価 4 点
<p>[履行確認・評価及び所見]</p> <ul style="list-style-type: none"> ・アンケートは実施していますが、意見箱は設置されていません。 ・場内の案内板に駐輪場サポートセンターの電話番号が明記されています。 ・場内清掃は行き届いており、各種案内もわかりやすく利用しやすい駐車場となっています。 <p>○使いやすい駐輪場となっていますが、アンケートの回答数が少なく意見箱も設置されていないことから改善要望が有っても受け取れていない可能性が有ります。</p>	
イ 施設知名度の評価：看板、ホームページ等で知名度を上げて居るか	評価 5 点
<p>[履行確認・評価及び所見]</p> <ul style="list-style-type: none"> ・施設の PR は、主に港区の広報みなとやホームページで行っております。 <p>○業務の性格上現場独自の取り組みは限られていると考えられます。</p>	
ウ 施設運営に関すること：施設運営は基本協定書・仕様書等を遵守し行われているか	評価 5 点
<p>[履行確認・評価及び所見]</p> <ul style="list-style-type: none"> ・施設運営については、基本的に、基本協定書・業務仕様書・各種マニュアル及び当社が提出した計画書に基づいて運営されることとなっています。 <p>○無人管理となっており、巡回管理員が清掃等適切に対応しているので、問題は有りません。</p>	
エ 区に対する報告事項についての調査、評価：事業計画書、毎月の報告、年次報告は正しく報告されているか	評価 5 点
<p>[履行確認・評価及び所見]</p> <ul style="list-style-type: none"> ・区に対する報告書については、「各種点検報告」はその都度、「月次報告書」は翌月の 10 日まで、「年次報告書」は終了年度の翌月 30 日までに報告されています。 ・区に提出された報告書は、関係者間で回覧されています。 <p>○区に対する報告書については、報告期日を守って報告されています。</p>	

添付資料5:港区立自転車等駐車場指定管理者の第三者評価(各施設評価)

地区: 麻布
施設名: 六本木駅自転車駐車場

大項目	実績なし	劣る	←	普通	→	優	評価点数	最高得点
中項目	0	1	2	3	4	5		
小項目								
1 自転車等駐車場事業運営								
1 利用受付及び案内								
ア						●	5	5
イ						●	5	5
ウ						●	5	5
エ						●	5	5
小計							20	20
2 駐車車両等の誘導及び管理業務								
ア						●	5	5
イ						●	5	5
ウ						●	5	5
エ						●	5	5
小計							20	20
3 利用料金の收受に関する業務								
ア						●	5	5
イ					●		4	5
ウ						●	5	5
小計							14	15
4 場内巡回及び警備等に関する業務								
ア					●		4	5
イ						●	5	5
ウ						●	5	5
小計							14	15
5 施設・設備等の保守及び修繕に関する業務								
ア						●	5	5
イ						●	5	5
小計							10	10
II 管理・監視人員								
1 適切な人員体制の確保								
ア						●	5	5
イ					●		4	5
小計							9	10
2 サービスの向上のための取組								
ア					●		4	5
イ				●			3	5
小計							7	10
III 利用者の満足度調査・評価								
1 利用者アンケート結果に基づく、各施設ごとの顧客満足度、使用者対応等の調査及び評価								
ア						●	5	5
イ						●	5	5
小計							10	10
IV 収支状況								
ア					●		4	5
イ						●	5	5
小計							9	10
V 上記 I ~ IV の他の評価								
ア					●		4	5
イ					●		4	5
ウ				●			3	5
エ						●	5	5
小計							16	20
合計							129	140

評価点は●の個所 評価点は記入する。

各施設評価（自転車駐車場）（六本木駅）

<p>I 自転車等駐車場事業運営</p>
<p>1 利用受付及び案内業務</p>
<p>ア 定期・一時利用者の利用申請受付、承認、利用方法の案内、周知について</p> <p style="text-align: right;">評価 5 点</p>
<p>[履行確認・評価及び所見]</p> <ul style="list-style-type: none"> ・定期利用は年度ごとに2月11日から21日まで翌年度分の一斉募集を行い、空きがあれば随時翌月からの利用申し込みを受け付けています。 ・当駐車場では一時利用は受け付けていません。 ・機械式駐車場（408台）については、自転車を車検し規格に合っていれば承認しています。 ・1階には機械式でない、自走式の駐車場が20台分あります。必要な点検を行い承認しています。 ・利用方法の案内と周知については、利用規約をもとに説明し、「自転車等駐車場定期利用申込書」に署名をいただくなどして徹底しています。 <p>○本業務については、業務仕様書とマニュアル等に従って履行されています。</p>
<p>イ 自転車規格不適合、管理上の支障等による利用の不承認、制限、取消しについて</p> <p style="text-align: right;">評価 5 点</p>
<p>[履行確認・評価及び所見]</p> <ul style="list-style-type: none"> ・機械式駐車場については、「自転車と付属物」を車検器具で厳密に車検し、不適合なものは利用を不承認とし、自走式部分で対応可能な場合は受け付けています。 ・一階にある自走式駐車場についてはナンバー付きの場合不承認としており、他の駐車場を案内しています。 ・また、一旦承認したものでも、後付けで付属物を付けて規格外になったものは、承認を取り消し、他の駐車場に案内しています。目視で監視しています。 <p>○機械式及び自走式駐車場について、業務仕様書等に基づいた適切な管理を行っています。</p>
<p>ウ 利用者台帳の整備及び適正な管理・保管について</p> <p style="text-align: right;">評価 5 点</p>
<p>[履行確認・評価及び所見]</p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用者台帳については、「自転車等駐車場定期利用申込書」（紙）をファイルして台帳として使用し施錠ロッカーで管理します。その後、本社で3年間保管し破棄しています。

・また、上記を PC に入力し、日常的には PC を見ることにより管理しています。

また、PC に入力した情報は、解約後 3 年で消去されるシステムで運用しています。

○利用者台帳は、個人情報も記載されていることから、施錠キャビネで管理しており適切に管理されています。

エ 翌年度定期利用希望者の募集について

評価 5 点

[履行確認・評価及び所見]

・翌年の定期利用者は、港区の広報及び Web ページで案内し、2/11～2/21 に一斉募集を行い、来られた方に申込書を書いていただきます。収容可能台数には十分余裕がありスムーズに受け付けが来ています。

・既存の定期利用者も 1 年ごとの更新となっており、原則更新していただいています。リモートワーク化が進み、利用者が減少しています。

現場でも更新の周知を図っています。

○翌年度定期利用希望者の募集については、業務仕様書等に基づき対応しています。

2 駐車車両等の誘導及び管理業務

ア 駐車票の貼付、指定駐車ゾーンへの案内及び誘導について

評価 5 点

[履行確認・評価及び所見]

・当該駐車場は機械式駐車場が主であり、機械式駐車場については自転車にタグを取り付けて、入出庫の際にカードで読み取るという運用をしています。これにより入庫の状況は PC 画面で一覧できるシステムになっています。

・自走式駐車スペースについては管理員が案内及び誘導を行っています。機械式については機械が自動的に運ぶため、人による案内や誘導はしていません。

○機械式駐車場ではタグとカードを使い、厳格に管理し運用しています。自走式スペースについても適切に案内しています。

イ 不審駐車及び長期駐車車両の措置について

評価 5 点

[履行確認・評価及び所見]

・機械式駐車場は、地上の入り口のところでチェックできるので、不審駐車は起こりません。自走式スペースは管理人室から見渡せる範囲に有り常時監視しているほか、必要があれば管理員が直接対応しています。

・長期駐車車両については、①電話して注意する、②それでも解決しない場合ははがきを出す、③それでも解決しない場合は、撤去して保管場所に移す対応をしています。

○業務仕様書及びマニュアル等に従って対応しています。	
ウ 入庫状況及び夜間等の残留車の把握、記録について	評価 5 点
<p>[履行確認・評価及び所見]</p> <ul style="list-style-type: none"> ・機械式駐車スペースについては、入庫状況及び夜間等の残留車の把握については、PC にて瞬時に正確に把握することができるようになっています。また、過去の残留車についても PC に記録されています。 自走式駐車スペースについては場長及び管理員が目視で管理しています。 <p>○当該駐車場のほとんどが、システムによる管理が進んでいる機械式であり、業務仕様書及びマニュアル等に従って対応しています。</p>	
エ 満車時の待機者車両の整理及び誘導、前面道路の交通整理、近隣駐車場への案内等について	評価 5 点
<p>[履行確認・評価及び所見]</p> <ul style="list-style-type: none"> ・当該駐車場は定期利用のみ受け付けており、収容能力には十分な余裕があるので満車になったことはなく、したがって待機車両の整理及び誘導、前面道路の交通整理などは、行ったことは有りません。 ・しかし、万一、待機者車両が発生するような事態になった場合は、近隣の駐車場があるのでそちらに誘導することになっています。 <p>○業務仕様書及びマニュアル等に従って対応をしています。</p>	
3 利用料金の収受に関する業務	
ア 利用申請受付後の利用料金の収受、保管、集金、照合方法について	評価 5 点
<p>[履行確認・評価及び所見]</p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用料金の収受については利用者が精算機で行っており、精算機の集金は委託業(株)ニッケイトラスト)が担っており、現場では一切お金には触らないシステムとなっています。 ・精算機のジャーナルと現金との照合は委託業者が行っており、相違は発生していません。従って、現場では利用料金の管理などについては一切関与していません。 <p>○入出庫は精算機と連動しており、利用料金の収受は正確に行われています。業務仕様書及びマニュアル等に従って履行されています。</p>	
イ キャッシュレス化の推進状況について	評価 4 点

<p>[履行確認・評価及び所見]</p> <ul style="list-style-type: none"> ・当駐車場は、利用者が利用料金の収受をすべて精算機で行っております。精算機はクレジットカード等に対応していません。 ・当駐車場のスタッフが利用料金の収受に関わることは有りませんが、キャッシュレス化は進んでいません。 <p>○当駐車場のキャッシュレス化は、設備投資約10百万円程度を要することから実現していません。</p>
--

<p>ウ 超過料金等の徴収について</p> <p style="text-align: right;">評価 5 点</p>
--

<p>[履行確認・評価及び所見]</p> <ul style="list-style-type: none"> ・機械式駐車場では、超過料金等についても精算機で精算することになっており、精算しなければ自転車が出てこないシステムになっています。 ・自走式駐車場については利用許可シールを目視で管理しており、精算を料金支払い機で行っていただいています。 ・超過料金が徴収できなかったということも発生していません。 <p>○超過料金等は100%徴収できており、業務仕様書及びマニュアル等に従って履行されています。</p>
--

<p>4 場内巡回及び警備等に関する業務</p>

<p>ア 場内巡回による設備点検、機器の応急修理、遺失物の管理等について</p> <p style="text-align: right;">評価 4 点</p>

<p>[履行確認・評価及び所見]</p> <ul style="list-style-type: none"> ・機械式駐車場については、巡回による設備点検・機器類の応急修理は、すべて委託の専門業者により行われ、その報告がなされています。 ・自走式駐車場については、常時管理員が見回るほか監視カメラ3台で監視しています。 ・遺失物については入庫の際にチェックを厳しくして、発生しないようにしていますが遺失物管理台帳は整備されていません。遺失物が有った場合は業務日誌に記載して引継ぎをしています。 <p>○業務仕様書及びマニュアルに基づいて、ほぼ適切に行われています。しかし、業務仕様書で求められている遺失物台帳が整備されていません。</p>

<p>イ 駐車場内の自転車等整理（頻度、手法、方針等）について</p> <p style="text-align: right;">評価 5 点</p>
--

<p>[履行確認・評価及び所見]</p> <ul style="list-style-type: none"> ・機械式駐車場については、駐車場内に機械で運び込まれた自転車等をあらためて整理する必要はありません。 ・自走式駐車場については、必要に応じて整理等実施しています <p>○業務仕様書及びマニュアル等に従って、適切に管理しています。</p>
--

ウ 緊急事態発生時の連絡体制、一次対応について	評価 5 点
<p>[履行確認・評価及び所見]</p> <ul style="list-style-type: none"> ・緊急事態発生時の連絡体制は、「緊急連絡体制表」を作成して明示しています。 ・緊急事態発生時の一次対応については、AEDの使用、警察への連絡、消防への連絡など、管理室に貼りだして明示しています。 <p>○業務仕様書及びマニュアル等に基づいて、やるべきことが作成・明示されています。</p>	

5 施設・設備等の保守及び修繕に関する業務	
ア 法令点検（電気・消防）の遵守について	評価 5 点
<p>[履行確認・評価及び所見]</p> <ul style="list-style-type: none"> ・電気系統、消防関係については、委託業者が年間の保守スケジュールに基づいて点検を行っています。 ・点検結果は、対応する役所に報告書を提出しています。 <p>○業務仕様書及びマニュアル等に基づいて、適切に行われています。</p>	
イ その他設備の適正な保守・管理について	評価 5 点
<p>[履行確認・評価及び所見]</p> <ul style="list-style-type: none"> ・その他の設備関係の保守・管理については、すべて外部の業者に委託しており、委託業者は契約に基づき保守・管理を行っています。委託業者は業務状況を報告しています。 <p>○業務仕様書及びマニュアル等に基づいて、適切に行われています。</p>	

Ⅱ 管理・監視人員	
1 適切な人員体制の確保	
ア 適切で有効かつ柔軟な人員体	評価 5 点
<p>[履行確認・評価及び所見]</p> <ul style="list-style-type: none"> ・当駐車場と六本木駅駐車場の2か所を場長1名(NCD社員)、NCD社員の管理員及びシルバー人材センターからの派遣スタッフ14名(派遣)でシフトを組み運営しています。 ・駐車場には、常時1～2名のスタッフが業務にあたるようにシフトを組んでいます。 ・シフトに欠員が出た場合は他のスタッフが補うなど、柔軟に運営されています。 <p>○業務仕様書及びマニュアル等に基づいて、適切に行われています。</p>	
イ 相当の知識及び資格、経験を有するものを配置しているか	評価 4 点
<p>[履行確認・評価及び所見]</p> <ul style="list-style-type: none"> ・場長は、防火管理者資格は有していますが上級救命講習の資格は有していません。 ・場長及3年の経験を有し、駐車場運営の知識及び経験を十分有しています。 <p>○事業計画書に基づいて、基本的に知識・資格・経験を有するものを配置していますが一部充足していません。</p>	
2 サービスの向上のための取組	
ア 利用者に対する接遇について	評価 4 点
<p>[履行確認・評価及び所見]</p> <ul style="list-style-type: none"> ・場長は、「お客様に快適にご利用いただく、トラブルの無いような接遇を心掛ける」という方針を管理員に徹底し実践するようにしています。 ・挨拶の仕方については集合研修で訓練し、元気な挨拶を励行しています。 ・外国人向けポケットークが使える状態になっていません。 <p>○事業計画書及びマニュアル等に基づいて、利用者に対する接遇を行っていますが、一部計画通りに実施されていません。</p>	
イ 関係法令の遵守、マニュアル等の整備、研修体制、職員育成に関する取組みについて	評価 3 点
<p>[履行確認・評価及び所見]</p> <ul style="list-style-type: none"> ・関係法令の遵守については、職場で徹底して取り組んでいます。特に、個人情報保護法について厳格に守っています。 	

- ・マニュアル等については事務所に備えており、いつでも見られるようにしています。
 - ・研修は本社が主に担っていますがコロナ禍により集合研修は行われず、テキストが送られてきて、それを読むようにと指示されています。
 - ・職員育成は主に OJT により行い、ベテランが指導しています。
 - ・「港区環境方針」「港区環境率先実行計画」を場長会議や OJT で教材として徹底する計画となっておりますが、実行されていません。
 - ・管理員に対する防火防災研修等が実施されていません。
- 事業計画書及び業務仕様書に基づいて、基本的には適正に取り組んでいますが、一部実行されていません。

Ⅲ 利用者の満足度調査・評価	
1 利用者アンケート結果に基づく顧客満足度、利用者対応等	
ア 利用者の満足度	評価 5 点
<p>[履行確認・評価及び所見]</p> <p>利用者アンケート(2020年度)結果では、満足いただいている利用者が93%であり、高い満足度を獲得しています。(大いに満足：73%、満足：20%)</p> <p>・アンケート回収率は50%程度。アンケート結果は、場内に張り出すこととなっているが、今年度のアンケート結果は、3月18日時点ではまだ届いていません。</p> <p>○高い顧客満足度となっています。</p>	
イ 利用者アンケート結果を活用した運営改善	評価 5 点
<p>[履行確認・評価及び所見]</p> <p>・アンケートで要望が有り、サイズが大きい自転車についての対応など実行可能なものは対応しています。</p> <p>・その他の主な要望は以下の通りです。</p> <p>① 支払い不可期間が有るのは理解できない。</p> <p>② 支払いを現金以外対応してくれると嬉しい。</p> <p>③ 事前に申し込み用紙を記入できたり、WEBで申し込みができるとう便利</p> <p>○アンケート結果は確認し、対応可能なものは対応されており、問題ないと考えます。</p>	

IV 収支状況

ア 利用料収入の増加及び維持管理経費等の削減する努力を行っているか
評価 4 点

[履行確認・評価及び所見]

- ・利用者に満足いただけるサービスを提供し、利用者を減らさないようにと努力していますが、収入は前年度比 63.2%と急減しています。年間平均利用率は定期利用で約 25%であり、極めて低い水準となっています。利用率向上による利用料収入増加のための取り組みとしては広報みなど及び Web ページのみです。
 - ・支出については予算で前年比 100%としていたものが実績では前年比 100.4%となっています。(共通経費があるため三河台公園と六本木合計で比較)減少しなかった理由は臨時の三河台公園及び六本木での修繕費が前年度比 68 万円増加したためです。
- 事業計画とマニュアルにもとづいて取り組んでいますが、収入は利用率が極めて低くなっており、コロナの影響が大きく出て急減しているという事情はあるとしても、利用率向上のための取り組みが求められます。支出は臨時の修繕費増加を除けば前年比 98.4%となっており、十分な努力をしているものと考えられます。

イ 収支決算状況の妥当性について

評価 5 点

[履行確認・評価及び所見]

- ・駐車料収入は予算では前年度比 93%を見込んでいましたがコロナの影響が、六本木駅駐車場では見込みより特に大きく実績では 63.2%まで減少しました。一方支出は予算で前年比 100%と見込んでいたところ、実績では 100.4%となっています。収支差は全体で赤字幅 1%増加と見込んでいたところ、三河台公園と六本木合計で赤字幅は約 6%拡大しています。
- コロナ禍の駐車料収入減が予算に比べ大きかったことによるもので決算としては妥当と考えます。

V 上記 1～IVの他の評価

ア 利用者動向の評価：利用者の要望等を聴取し、管理運営に反映させているか

評価 4 点

[履行確認・評価及び所見]

- ・利用者の要望で対応可能なものについては対応することとしています。
- ・できるだけ利用者が使いやすくしようという姿勢で努力しています。
- ・意見箱が設置されていません。

<p>○自己努力で出来るものは取り組んでいると評価できますが、アンケートだけでなく利用者の要望をできるだけくみ取るためには基本協定書にあるように意見箱を設置するべきです。</p>
<p>イ 施設知名度の評価：看板、ホームページ等で知名度を上げて居るか 評価 4 点</p>
<p>[履行確認・評価及び所見] ・施設の PR は、主に港区の広報みなとやホームページで行っております。 ・現場で取り組みとしては受付窓口前にチラシを貼っています。 ○知名度向上については、業務の性格上現場独自の取り組みは限られていると考えられますが、さらに努力が必要です。</p>
<p>ウ 施設運営に関すること：施設運営は基本協定書・仕様書等を遵守し行われているか 評価 3 点</p>
<p>[履行確認・評価及び所見] ・施設運営については、基本的に、基本協定書・業務仕様書・各種マニュアル及び当社が提出した計画書に基づいて運営されることとなっています。 ○施設運営は基本的には基本協定書・業務仕様書等を遵守し、さらにマニュアルに基づいて行われていますが、以下については対応されておらず、改善を要します。 ①台帳等による管理が求められているのに台帳等が作成されていないものがあります。(鍵管理簿、遺失物台帳など) ②意見箱が設置されていません。 ③教育訓練についても計画で実施することとなっているにもかかわらず実施されていないものがあります。</p>
<p>エ 区に対する報告事項についての調査、評価：事業計画書、毎月の報告、年次報告は正しく報告されているか 評価 5 点</p>
<p>[履行確認・評価及び所見] ・区に対する報告書については、「各種点検報告」はその都度、「月次報告書」は翌月の 10 日まで、「年次報告書」は終了年度の翌月 30 日までに報告されています。 ・区に提出された報告書は、関係者間で回覧されています。 ○区に対する報告書については、報告期日を守って報告されています。</p>