

港区立自転車等駐車場指定管理者第三者評価業務委託
(芝浦港南地区)
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
理事長 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(芝浦港南地区)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(港南地区) 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 (田町駅東口自転車駐車場)
- (3) 指定管理業務に関する履行確認及び評価 (品川駅港南口自転車駐車場)
- (4) 指定管理業務に関する履行確認及び評価 (こうなん星の公園自転車駐車場)

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 (田町駅東口自転車駐車場)

添付 3 指定管理業務に関する履行確認及び評価 (品川駅港南口自転車駐車場)

添付 4 指定管理業務に関する履行確認及び評価 (こうなん星の公園自転車駐車場)

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(芝浦港南地区)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(芝浦港南地区)
- 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；田町駅東口自転車駐車場
施設名；品川駅港南口自転車駐車場
施設名；こうなん星の公園自転車駐車場

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. 港区立自転車等駐車場指定管理者(高輪地区) 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 (芝浦港南地区)
- ・指定管理者第三者評価総合所見 (芝浦港南地区)

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 (田町駅東口)

- ・指定管理者第三者評価結果 (田町駅東口)
- ・指定管理者第三者評価所見 (田町駅東口)

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 (品川駅港南口)

- ・指定管理者第三者評価結果 (品川駅港南口)
- ・指定管理者第三者評価所見 (品川駅港南口)

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 (こうなん星の公園)

- ・指定管理者第三者評価結果 (こうなん星の公園)
- ・指定管理者第三者評価所見 (こうなん星の公園)

添付 4 資料を参照ください

以上の評価結果を踏まえ、指定管理者に対する第 3 者評価を以下の通り総括する。

<評価総括>

芝浦港南地区に関わる指定管理者の現場運営は、基本協定書、仕様書に則り、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ます。

ただし、収益計画立案の妥当性、根拠の明確化や利用者満足度のさらなる向上への改善活動等、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あげられます。

添付 1・指定管理業務に関する履行確認及び評価（総合）

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）												添付 1
地区：芝浦港南												
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	1.5	2	2.5	3	3.5	4	4.5	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							●			4	5
ウ	利用者台帳の整備及び適正な管理・保管について								●		4.5	5
エ	翌年度定期利用者の募集について							●			4	5
	小計										17.5	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								●		4.5	5
イ	不審駐車及び長期駐車車両の措置について							●			4	5
ウ	入庫状況及び夜間等の残留車の把握、記録について								●		4.5	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								●		4.5	5
	小計										17.5	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						●				3.5	5
ウ	超過料金等の徴収について							●			4	5
	小計										12.5	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							●			4	5
ウ	緊急事態発生時の連絡体制、一時対応について								●		4.5	5
	小計										12.5	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								●		4.5	5
イ	その他設備の適正な保守・管理について							●			4	5
	小計										8.5	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							●			4	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										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									●	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							●			4	5
	小計										9	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								●		4.5	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										8.5	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							●			4	5
イ	収支決算状況の妥当性について						●				3.5	5
	小計										7.5	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					●					3	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							●			4	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								●		4.5	5
	小計										15.5	20
	合計										121	140

施設名：港区立芝浦港南地区 自転車等駐車場

総合評価

I 自転車等駐車場事業運営	
1 利用受付及び案内業務	評価 18/20 点
<p>〔履行確認〕</p> <ul style="list-style-type: none"> ・自走式の駐輪場（田町駅東口、品川駅港南口）では、定期利用者に申込書を記入いただき、定期利用証（カード）を発行します。その際、学生には学生割引カードが、障害者には1年間無料カードが提供されます。一時利用の方に対し、管理員が券売機、一時利用のゾーンを案内し、利用券を自転車につけて行きます。 ・機械式地下駐輪場では、規格に合わないと機械が受け付けませんので、車検を受けて頂きます。車検が通った利用者には、定期利用証（カード）が発行され、同時発行のICタグを自転車に装着します。 ・定期利用者の利用申請の受付、承認及び利用証の発行、一時利用者への利用券、回数券の発行、駐車票貼付指導及び指定駐車ゾーンへの誘導・案内、違法駐車自転車等の取締り及び超過料金等の徴収等駐車場利用受付及び案内業務は適切に履行されています。 	
<p>〔評価及び所見〕</p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用の承認に関する業務（定期利用・一時利用者）は、業務仕様書等に基づき、適切に運営されています。 ・案内業務についても業務仕様書・マニュアルに基づき、適切に運営されています。 	
2 駐車車両等の誘導及び管理業務	評価 18 /20 点
<p>〔履行確認〕</p> <ul style="list-style-type: none"> ・自走式の駐輪場では、定期利用者はA～Iゾーンを指定しています。バイクはMゾーンを指定します。利用率向上のため、ベテラン管理員の経験と勘を駆使して収容台数以上の定期利用者の受入れを心がけています。 ・利用者に対し管理員が券売機、一時利用のゾーンを案内し利用券を自転車につけていきます。券売機は、現金及びSUICA、PASMOの使用が可能です。 ・地下機械式駐車場（こうなん星の公園）では、規格に合わないと収納できないため、チェックリストによる車検を実施、合格した自転車に定期利用カードとICタグを発行します。ICタグは自転車に装着します。利用料金は現金を更新機に入金して頂きます。 	

<p>〔評価及び所見〕</p> <p>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は、業務仕様書等に基づき、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>評価 13 /15 点</p>
<p>〔履行確認〕</p> <ul style="list-style-type: none"> ・自走式駐輪場では、定期利用料金、一時利用料金、回数券代金の収受ともに券売機に入金されます。従いまして管理員が現金にタッチすることはありません。 ・料金は、券売機の中にプールされ、週に 1 回本社（ニッケイトラスト）の担当者が集金に来ます。場長立会いの下、集金作業が行われます。 ・券売機のつり銭、シールの交換などは、管理員が二人一組で実施しています。 ・地下機械式駐車場（こうなん星の公園）では、原則前払いで、更新機に現金で入金して頂いています。こちらも週に 1 回本社（ニッケイトラスト）の担当者が集金に来ます。 	
<p>〔評価及び所見〕</p> <p>利用料金の収受、保管、集金、照合方法については、業務仕様書等に基づき、適切に運営されています。</p>	
<p>4 場内巡回及び警備等に関する業務</p>	<p>評価 13 /15 点</p>
<p>〔履行確認〕</p> <ul style="list-style-type: none"> ・場内では常時管理員が巡回し、見回り、利用者対応をしています。 ・出入口の自転車用ベルトコンベアが停止した場合管理員が復旧しています。 ・管理員は、券売機のシール、インクリボンセット交換を 2 人一組で行っています。 ・遺失物が発生した場合、台帳に記入、掲示して公報します。現金は交番へ、交通系カードは田町駅あるいは品川駅へ届けます。 	

<p>〔評価及び所見〕</p> <p>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は、業務仕様書等に基づき、適切に運営されています。</p>	
<p>5 施設・設備等の保守及び修繕に関する業務</p>	<p>評価 8.5 /10 点</p>
<p>〔履行確認〕</p> <ul style="list-style-type: none"> ・設備点検及び機器の応急修理は、メーカーの保守担当により行われています。年4回程度（1月、4月、7月、10月）メーカーの保守担当者が巡回し、軽易な修繕であれば、その場で整備を実施します。 ・券売機、複数の防犯カメラ、システム用パソコン等の設備もメーカーの保守担当が定期点検しています。 	

<p>〔評価及び所見〕</p> <p>施設、付属設備及び物品の保全に関する業務は、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沿って、適切に履行されています。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・券売機の管理(用紙類の補給及び現金の管理等)に関する業務は適切に履行されています。 	
--	--

<p>Ⅱ 管理・監視人員</p>	
<p>1 適切な人員体制の確保</p>	<p>評価 9 /10 点</p>
<p>〔履行確認〕</p> <ul style="list-style-type: none"> ・各駐輪場において、統括責任者1名(非常駐)、場長1名、管理員(シルバー人材センター)、夜間管理員の人員体制とし、原則、常時2人体制(3交代)、土日の昼は1人体制のシフトで運営しています。 ・緊急連絡体制等のマニュアルを整備、研修を実施し運営にあたっています。 ・統括責任者、場長は、防火管理者、上級救命技能認定の資格者であり、また、施設の管理運営の経験、知識を有しています。 	

<p>〔評価及び所見〕</p> <p>適切な人員体制の確保については、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沿って、適切に履行されています。</p>	
2 サービスの向上のための取組	評価 9 /10 点
<p>〔履行確認〕</p> <ul style="list-style-type: none"> ・清掃についても指導が行き届き、室内は綺麗です。 ・利用者への挨拶励行、自転車移動を手伝うなどのサービス向上を図っています。 ・年1回のアンケートを実施し、サービスの改善へ役立てています。 ・シルバー人材センターのベテラン管理員は、場長とともにリーダーシップを発揮し、管理員全体のサービス意識の向上を図っています。 	

<p>〔評価及び所見〕</p> <p>事業計画書等に基づき、サービスの向上のための取組を常に行っています。サービス面については、アンケートでも良い反応を得ています。</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	評価 8.5 /10 点
<p>〔評価及び所見〕</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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はたいへん高く、利用者対応等は、適切に履行されています。 ・経験豊かな管理員が整備された運営ルール、研修に基づき、挨拶を励行し、利用者の支援にあたっていることがこうした高い評価へつながっていると考えられます。 ・アンケートでのご要望・ご意見については、予算手当が必要な設備の改善以外については、迅速、柔軟に対応しています。 <p>満足度について3施設平均をとってみると次のようになります。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「駐車場の清潔さ」の質問では、「大いに満足」が約50%、「満足」が約38%、「普通」が約12%です。 ・「管理員の応対、態度」の質問では、「大いに満足」が約68%、「満足」が約21%、「普通」が約11%です。 ・「駐車場の設備」の質問では、「大いに満足」が約52%、「満足」が約35%、「普通」が約13%です。 	

IV 収支状況	評価 7.5 /10 点
---------	--------------

〔評価及び所見〕

収支状況については、事業計画書等に基づき、適切に運営、管理されていますが、赤字構造となっています。

・令和2年度、港区自転車等駐車場 収支実績表（芝浦港南地区）では、支出が約113百万円に対し、収入(利用料)は約47百万円、差引66百万円の収入不足となっています。不足については、53.7百万円を港区から補填されています。

・各駐輪場別の収支並びに運営方式には、大きな違いがあります。従って、各駐輪場の特性に合わせた収支改善、運営改善が望まれます。

・自走式の駐輪場では、駐輪場のスペースの有効利用について、駐輪台数をいかに増やすかを工夫して利用料収入の増加を図っています。

・維持管理経費等の削減については、効率化によるコスト削減を図っています。

V 上記1～IVの他の評価	評価 16 /20 点
---------------	-------------

〔評価及び所見〕

・施設運営は、基本協定書、業務仕様書等を遵守し、適切に実施されています。また、提出が決められている報告書は、月次、年次に関わらず正しく提出されています。

・アンケートによる顧客の要望や意見には誠実に応えています。設備に関する要望は予算の関係もあり、難しい局面もありますが、その他については極力対応しています。

・新型コロナウイルスの蔓延から研修機会の減少が見られますが、月1回の場長会議での情報交換は貴重です。駐輪施設の知名度アップやサービス向上のアイデアなど各施設ごとに違う角度から見た意見を集めます。

添付 2・指定管理業務に関する履行確認及び評価（田町駅東口）

地区： 施設名：		芝浦港南 田町駅東口自転車等駐車場		実績 なし	劣る	一	普通	一	優	評価 点数	最高 得点
大項目				0	1	2	3	4	5		
中項目		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					●		4	5
		ウ	利用者台帳の整備及び適正な管理・保管について					●		4	5
		エ	翌年度定期利用者の募集について					●		4	5
			小計							17	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					●		4	5
		ウ	入庫状況及び夜間等の残留車の把握、記録について					●		4	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							18	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					●		4	5
			小計							13	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					●		4	5
		ウ	緊急事態発生時の連絡体制、一時対応について					●		4	5
			小計							12	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					●		4	5
			小計							9	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					●		4	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							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						●	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					●		4	5
			小計							9	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						●	4	5
		イ	収支決算状況の妥当性について				●			3	5
			小計							7	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				●			3	5

港区立自転車等駐車場指定管理者第三者評価所見

施設名：芝浦港南地区 田町駅東口自転車等駐車場

I 自転車等駐車場事業運営
1 利用受付及び案内業務
<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> <p>◇利用の承認に関する業務（定期利用・一時利用者）は、業務仕様書等に基づき、適切に運営されています。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・実務経験豊富な場長の指導、マニュアルによる研修後、管理員が業務を行っています。 ・利用者に一般、学生、障害者別に申込書を記入いただき、自転車等駐車場定期利用証（カード）を発行しています。 ・一時利用の方に対し、管理員が券売機、一時利用のゾーンを案内し、利用券を自転車につけて行きます。
<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</p> <p style="text-align: right;">評価 4 点</p>
<p>〔履行確認・評価及び所見〕</p> <p>◇利用の不承認に関する業務（自転車規格不適合等）は、業務仕様書等に基づき、適切に運営されています。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・表示は、「適合しない自転車はお断りする」となっていますが、不承認とする場合は稀でありスタンドのない自転車はポールや壁を利用する、二人漕ぎの自転車も承認するなど、不承認となり路上に放置される自転車が出ないように配慮しています。 ・一時利用は原則断らず、利用希望者へのサービス向上に努めています。

<p>ウ 利用者台帳の整備及び適正な管理・保管について</p>	<p>評価 4 点</p>
<p>〔履行確認・評価及び所見〕</p> <p>◇利用者台帳の整備及び適正な管理・保管については、業務仕様書等に基づき、適切に管理されています。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・学生は学生割引が適用されます。学生証のコピーを取り、コピーを鍵のかかる金庫に保管しています。 ・障害者は 1 年間の期限内は無料となります。証明証のコピーを取り鍵のかかる金庫で保管しています。 ・2 時間以内の利用者は、原則無料で、退出時に利用券を切ります。2 時間を超える利用者に対しては、利用時間を記録し 24 時間＝150 円単位で料金を徴収します。料金は券売機に入金されます。 ・手続き後、不要になった細かい個人情報シュレッダーでデータ消去します。 	

<p>エ 翌年度定期利用希望者の募集について</p>	<p>評価 4 点</p>
<p>〔履行確認・評価及び所見〕</p> <p>◇翌年度定期利用希望者の募集については、業務基準書、業務仕様書等に基づき、適切に運営されています。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・毎年 2 月 11 日から 2 月 25 日頃まで、翌年度定期利用の一斉募集を行っています。 ・一斉募集期間を過ぎても空きがあれば随時、翌月からの定期利用の申込ができます。 ・募集お知らせは、港区広報、港区ホームページ、施設掲示版等で行っています。 	

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 <div>評価 5 点</div>
<p>〔履行確認・評価及び所見〕</p> <p>◇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は、業務仕様書等に基づき、適切に運営されています。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・自転車の定期利用者はA～Iゾーンを指定しています。バイクはMゾーンを指定します。利用率向上のため、ベテラン管理員の経験と勘を駆使して収容台数以上の定期利用者の受入れを心がけています。 ・利用者に対し管理員が券売機、一時利用のゾーンを案内し利用券を自転車につけていきます。
イ 不審駐車及び長期駐車車両の措置について <div>評価 4 点</div>
<p>〔履行確認・評価及び所見〕</p> <p>◇不審駐車及び長期駐車車両の措置については、業務仕様書等に基づき、適切に運営されています。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・不審駐車及び長期駐車車両の種類としては、①一時利用で最初に利用券を買わないで勝手な場所に駐輪する利用者、②ゾーン指定に従わず勝手な場所に止める利用者、③未払いの利用者、④障害者利用カードを家族が利用している場合、などがあります。 ・上記不審駐車車両については、自転車の色、No、等を記録し、警告、注意を促し、すべての利用者が平等かつ適正に利用できるよう管理されています。 ・不審車は、シール添付の有無で判別することができます。
ウ 入庫状況及び夜間等の残留車の把握、記録について <div>評価 4 点</div>
<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の把握、記録については、業務仕様書等に基づき、適切に運営されています。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用者台帳を整備し、入庫状況を把握しています。定期利用（自転車・原付）、一時利用（有料・無料）ごとに「利用台数状況表」にまとめられ「月次報告書」として毎月記録されています。

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

評価 5 点

〔履行確認・評価及び所見〕

◇満車の措置については、業務仕様書等に基づき、適切に運営されています。

- ・当施設は満車になることは稀です。時間帯によっては混雑する場合がありますが、場内整理や工夫によってできるだけ入庫するようにしています。
- ・混雑した場合、近隣駐車場（田町駅西口、勤労福祉会館駐輪場その他）への案内、誘導を行うこともあります。

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

◇利用料金の収受、保管、集金、照合方法については、業務仕様書等に基づき、適切に運営されています。

- ・定期利用料金の収受、一時利用料金の収受ともに券売機に入金されます。従いまして職員が現金にタッチすることはありません。
- ・料金は、券売機の中にプールされ、週に 1 回本社（ニッケイトラスト）の担当者が集金に来ます。場長立会いの下、集金作業が行われます。
- ・券売機のつり銭補充、シールの交換などは、管理員が二人一組で実施しています。

イ キャッシュレス化の推進状況について

評価 4 点

〔履行確認・評価及び所見〕

◇キャッシュレス化の推進状況については、業務仕様書等に基づき、適切に運営されています。

- ・業務仕様書で、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としています。
- ・利用者アンケートでも交通系のカードが使用できるようにならないかという要望がありました。要望を受けて、令和 2 年 12 月 20 日から SUICA, PASMO などの交通系カードが券売機で利用可能となっています。

ウ 超過料金等の徴収について	評価 4 点
<p>〔履行確認・評価及び所見〕</p> <p>◇超過料金等の徴収については、業務仕様書等に基づき、適切に運営されています。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・定期利用者の超過料金等については、券売機で入金状況が分かりますので、未入金の場合は券売機から、現金、SUICA、PASMO で入金してもらいます。 ・一時利用者も利用料金を券売機に入金しますが、シールに記入された入場時間をチェックして超過料金が発生している場合は、超過車両をまとめておくスペースへ移動しておきます。出場の際、券売機に超過料金を入れて貰います。 	

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> <p>◇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は、業務仕様書等に基づき、適切に運営されています。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・修繕及び整備は、メーカーの保守担当により行われています。 ・券売機 2 台、11 台の防犯カメラ、システム用パソコン等の設備は、メーカーの保守担当が定期点検しています。シール等の備品は管理員が保管・管理しています。 ・出入り口の自転車用ベルトコンベアが停止した場合、管理員が復旧します。 ・管理員は、券売機のシール、インクリボンセット交換を 2 人一組で行っています。 ・遺失物が発生した場合、台帳に記入、掲示して公報します。現金は交番へ、交通系カードは田町駅へ届けます。 	
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 4 点
<p>〔履行確認・評価及び所見〕</p> <p>◇駐車場内の自転車等整理については、業務仕様書等に基づき、適切に履行されています。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・場内の整理・整頓は日常的・定期的に履行されています。 	

- ・自転車の列が乱れるとクレームの遠因となるので、常に整理整頓を行っています。
- ・マナーの悪い利用者が、駐車位置をはみ出して駐車したり、無理な駐車をしたりする場合があるので、管理員は常に監視し、そのような駐輪を見つけたら直ぐに適正な場所へ駐輪するように誘導します。

ウ 緊急事態発生時の連絡体制、一次対応について

評価 4 点

〔履行確認・評価及び所見〕

◇緊急事態発生時の連絡体制は、業務基準書、事業計画書等に基づき、適切に整備されています。

- ・緊急時対応マニュアル及び緊急連絡網等を作成し、連絡管理体制を整備しています。
- ・緊急連絡先（サポートセンター連絡先）を場内に掲示し、管理員不在時等の緊急時に備えています。
- ・サポートセンターで 365 日・24 時間体制で災害・犯罪・事故発生に対応しています。

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
<p>〔履行確認・評価及び所見〕</p> <p>◇法令点検（電気・消防）の実施は遵守され、業務仕様書等に基づき、適切に履行されています。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・券売機、防犯カメラ（切替）、等の設備は、メーカーの保守担当者が年 4 回程度来場し、定期点検を行います。 ・スプリンクラーの改修時期に来ていたため、メーカーの担当者が改修工事を実施しました。 	
イ その他設備の適正な保守・管理について	評価 4 点
<p>〔履行確認・評価及び所見〕</p> <p>◇その他設備の適正な保守・管理については、業務仕様書等に基づき、適切に履行されています。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・修繕及び整備は、メーカーの保守担当者により実施されています。 ・管理員は、発券機のシール、インクリボンセット交換を二人一組で実施しています。 ・出入り口の自転車用ベルトコンベアが故障した場合、管理員が復旧しています。 	
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 4 点
<p>〔履行確認・評価及び所見〕</p> <p>◇事業計画書等に基づき、適切な人員体制が確保されています。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・統括責任者（正社員）1 名（非常勤）、場長 1 名（嘱託）、副場長 1 名（嘱託）、管理員（シルバー人材センター）9 名、夜間管理員（ニッケイトラスト）5 名。 ・原則、常時 2 人体制（3 交代）、平日の午前中は 3 人体制のシフトで運営。 ・管理員は、65 歳～80 歳、今のところ人員補充の必要はありません。 	

<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</p> <p style="text-align: right;">評価 5 点</p>
<p>〔履行確認・評価及び所見〕</p> <p>◇指定管理事業報告書、事業計画書等に基づき、適切な人員体制が確保されています。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・統括責任者（正社員）1名（非常勤）：防火管理者・上級救命技能認定 ・副統括責任者1名：防火管理者・上級救命技能認定 ・統括場長1名：防火管理者・上級救命技能認定 ・場長1名（嘱託）：防火管理者・上級救命技能認定 ・副場長1名（嘱託）：防火管理者・上級救命技能認定
<p>2 サービスの向上のための取組</p>
<p>ア 利用者に対する接遇について</p> <p style="text-align: right;">評価 5 点</p>
<p>〔履行確認・評価及び所見〕</p> <p>◇事業計画書に基づき、サービスの向上のための取組を常に行っています。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・年1回のアンケートを実施し、サービスの改善へ役立てています。 ・シルバー人材センターのベテラン管理員は、全体を統括し、サービス改善を図っています。 ・利用者ファーストで、サービス向上を図っています。 ・清掃についても指導が行き届き、場内は清潔に保たれています。
<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</p> <p style="text-align: right;">評価 4 点</p>
<p>〔履行確認・評価及び所見〕</p> <p>◇事業計画書等に基づき、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適正に実施されています。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・港区個人情報保護条例、港区個人情報保護条例施行規則等を遵守するとともに、個人情報保護方針を定め、マニュアルを整備し個人情報の適切な取り扱い、管理に努めています。 ・統括場長、場長に対し情報漏洩発生を想定した対応研修を実施しています。 ・管理員に対しシルバー人材センターで個人情報保護に関する研修を実施しています。 ・問題点がある場合、本社へ報告し、改善提案がなされています。

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>アンケート調査結果から満足度を調査すると、「清潔さ」は大いに満足が 27%、満足が 58%で合計 85%が満足という結果です。「管理員の対応」では、大変良いが 69%、良いが 19%で合計 88%、「設備」では大いに満足が 34%、満足が 43%で合計 77%の評価となっています。</p> <p>・主な意見は、「管理員が親切で気持ちが良い・親切に対応してくれるので、ありがたい。丁寧に應對してくれるので、すごく良い」など管理員への賞賛が多く出ています。</p>	
イ 利用者アンケート結果を活用した運営改善	評価 4 点
<p>〔履行確認・評価及び所見〕</p> <p>「清潔さ」、「管理員の対応」、「設備」についての満足度が高く、アンケート結果を活用した運営改善も継続して行われています。</p> <p>・改善要求は、①駐輪場内での自転車走行は危険なので、絶対やめてほしい。⇒掲示板で注意喚起、見かけた場合は厳重注意する。②自転車の整理作業の時の扱いをもっと丁寧にしてほしい。⇒できるだけ丁寧に扱う。③地下から地上に上がる時、電動自転車が重く感じる（斜面の角度が急なため）⇒以前エレベーターの設置の要求があったが、設置スペースの関係で困難の結論。④田町駅側の喫煙所を廃止してほしい。たばこの臭いが非常に不快⇒港区管理部署へ連絡、対応としてオープン型喫煙所を、密閉型喫煙所に建て替えることを決定、令和 4 年 3 月 31 日完成予定。</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を行っているか	評価 4 点
<p>〔履行確認・評価及び所見〕</p> <p>利用者の満足度を上げるためには利用料金の低減という要素があります。そのためには事業計画書等に基づき、利用料収入の増加及び維持管理経費等の削減を図る必要があります。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用料収入の増加については、駐輪場のスペースの有効利用について、駐輪台数をいかに増やすかを工夫して有効収容台数の増加に注力しています。 ・維持管理経費等の削減については、効率化によるコスト削減を図っています。 	
イ 収支決算状況の妥当性について	評価 3 点
<p>〔履行確認・評価及び所見〕</p> <p>施設ごとの収支決算状況については、新型コロナウイルス蔓延の影響も大きく、赤字となっています。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・令和2年度は、収入 21,201,550 円に対し、支出 42,781,372 円と-21,579,822 円の赤字です。 ・主な支出は、人件費 27,717,093 円（内ニッケイトラスト人件費 12,309,000 円）、設備等維持管理費 5,532,707 円となっています。 ・赤字分は、港区補填収入で賄っています。 ・収支改善には、利用料金の見直しが必要かもしれません。 	

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> <p>アンケート調査によりますと、利用者の特性は以下の通りです。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・年代：50 代が 18%、40 代が 21%、30 代が 15%、60 代が 15%。 ・居住地：港区 80%、品川区 9%、その他 11%。 ・利用目的：通勤・通学 61%、買い物 17%、その他 22%。 ・利用方法：定期利用 60%、一時利用 40%。 ・アンケート調査による利用者の要望は、できるだけ対応しています。 	
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 3 点
<p>〔履行確認・評価及び所見〕</p> <p>港区広報、駐輪場利用案内、MINATO アラカルト、港区ホームページなどで知名度を上げる努力をしています。</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 4 点
<p>〔履行確認・評価及び所見〕</p> <p>◇施設運営は基本協定書・仕様書等を遵守し行われています。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・施設運営は、利用者の安全・安心を最優先して実施しています。 	
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

〔履行確認・評価及び所見〕

◇港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ます。

・報告書は、場長管理のもと作成、本社へ送付。申込書などの個人情報年度末に本社へ送り焼却処分しています。

・当日の売上、定期利用者の人数などは、コンピュータシステムへ入力し、リアルタイムで本社（日本コンピュータ・ダイナミクス（株））へ連絡されます（日報）。

添付 3・指定管理業務に関する履行確認及評価（品川駅港南口）

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：品川港南									
施設名：品川駅港南口自転車等駐車場									
大項目		実績なし	劣る	一	普通	一	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				●		4	5
	ウ	利用者台帳の整備及び適正な管理・保管について				●		4	5
	エ	翌年度定期利用者の募集について				●		4	5
	小計							17	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				●		4	5
	イ	不審駐車及び長期駐車車両の措置について				●		4	5
	ウ	入庫状況及び夜間等の残留車の把握、記録について				●		4	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				●		4	5
	小計							16	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				●		4	5
	小計							13	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				●		4	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							13	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				●		4	5
	イ	その他設備の適正な保守・管理について				●		4	5
	小計							8	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				●		4	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							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					●	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				●		4	5
	小計							9	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、利用者対応等の調査及び評価								
	ア	利用者の満足度				●		4	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							8	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			●			3	5
	イ	収支決算状況の妥当性について			●			3	5
	小計							6	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			●			3	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				●		4	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				●		4	5
	小計							15	20
	合計							114	140

港区立自転車等駐車場指定管理者第三者評価所見

施設名：芝浦港南地区 品川駅港南口自転車等駐車場

I 自転車等駐車場事業運営
1 利用受付及び案内業務
<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> <p>◇定期・一時利用者の利用申請受付、承認、利用方法の案内、周知については、業務仕様書等に基づき、適切に運営されています。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・実務経験豊富な場長の指導、マニュアルによる研修後、管理員が業務を行っています。 ・社員 1 名、シルバー管理員 2 名の体制で、利用者に申込書をご記入頂き自転車等駐車場定期利用証(カード)を発行しています。 ・管理員は立って利用者対応をし、自転車を駐車位置へ誘導しています。利用率向上のため、収容の工夫で柔軟に対応しています。 ・一時利用者に対しても管理員が立って対応をし、自転車を駐車位置へ誘導しています。シールを発行、駐車を支援します。その後、自転車の整理を行い、退場時にはシールを取っています。 ・一次利用に関しては、2 時間まで無料です。2 時間をを超える利用者に対しては、利用時間を記録し 24 時間単位＝150 円で料金を徴収しています。料金は券売機で回収します。
<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</p> <p style="text-align: right;">評価 4 点</p>
<p>〔履行確認・評価及び所見〕</p> <p>◇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、取消しについては、業務仕様書等に基づき、適切に運営されています。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・不承認となる場合は稀であり、スタンドレス自転車はデッドスペース、壁を活用して対応しています。ただし、キックボードは不承認にしています。 ・自転車等利用台数が収容台数を超えた場合は、掲示し案内します。申し込みに対しては、キャンセル待ちとなります。 ・利用率向上のため、収容台数以上の定期利用者を受け入れています。 ・一時利用で最初に利用券を買わないで勝手な場所に止める利用者、黙って止める利用者は本来不承認となりますが、厳重注意し利用承認しています。 ・利用承認の取り消し、利用制限、停止に至った事例はありません。

<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 4 点</p>
<p>〔履行確認・評価及び所見〕</p> <p>◇利用者台帳の整備及び適正な管理・保管については、業務仕様書等に基づき、適切に管理されています。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・学生は学生割引が適用されます。学生証のコピーを取り、コピーを鍵のかかる金庫に保管しています。 ・障害者は 1 年間の期限内は無料となります。証明証のコピーを取り鍵のかかる金庫で保管しています。 ・2 時間以内の利用者は、無料です。退出時に利用券を切ります。2 時間を超える利用者に対しては、利用時間を記録し 24 時間単位＝150 円の料金を徴収します。 ・手続き後、申込書など不要になった個人情報は、本社（日本コンピュータ・ダイナミクス（株））で一括して廃棄業者へ出して処分しています。
<p>エ 翌年度定期利用希望者の募集について</p> <p style="text-align: right;">評価 4 点</p>
<p>〔履行確認・評価及び所見〕</p> <p>◇翌年度定期利用希望者の募集については、業務基準書、業務仕様書等に基づき、適切に運営されています。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・毎年 2 月 11 日から 2 月 21 日頃まで、翌年度定期利用の一斉募集を行っています。 ・一斉募集期間を過ぎても空きがあれば随時、翌月からの定期利用の申込ができます。 ・募集お知らせは、港区広報、ホームページ、施設掲示版等で行っています。

2 駐車車両等の誘導及び管理業務
<p>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</p> <p style="text-align: right;">評価 4 点</p>
<p>〔履行確認・評価及び所見〕</p> <p>◇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は、業務仕様書等に基づき、適切に運営されています。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・自転車の定期利用者はA～Hゾーンを指定しています。バイクはMゾーンを指定します。利用率向上のため、ベテラン管理員の経験と勘を駆使して収容台数以上の定期利用者の受入れを心がけています。 ・利用者に対し管理員が券売機、一時利用のゾーンを案内し利用券を自転車につけていきます。
<p>イ 不審駐車及び長期駐車車両の措置について</p> <p style="text-align: right;">評価 4 点</p>
<p>〔履行確認・評価及び所見〕</p> <p>◇不審駐車及び長期駐車車両の措置については、業務仕様書等に基づき、適切に運営されています。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・不審駐車及び長期駐車車両の種類としては、①一時利用で最初に利用券を買わないで勝手な場所に駐輪する利用者、②ゾーン指定に従わず勝手な場所に止める利用者、③未払いの利用者、④障害者利用カードを家族が利用している場合、などがあります。 ・上記不審駐車車両については、自転車の色、No、等を記録し、警告、注意を促し、すべての利用者が平等かつ適正に利用できるように管理されています。
<p>ウ 入庫状況及び夜間等の残留車の把握、記録について</p> <p style="text-align: right;">評価 4 点</p>
<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の把握、記録については、業務仕様書等に基づき、適切に運営されます。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用者台帳を整備し、入庫状況を把握しています。定期利用（自転車・原付）、一時利用（有料・無料）ごとに「利用台数状況表」にまとめられ「月次報告書」として毎月記録されています。 ・夜間等の残留車についても「利用台数状況表」に記入しています。

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
評価 4 点
<p>[履行確認・評価及び所見]</p> <p>◇満車時の措置については、業務仕様書等に基づき、適切に運営されています。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・過去に場内待機車両が発生した事例はありません。前面道路に待機自転車が並ぶという状況もありませんでした。 ・満車状態でない場合でも、定期利用の希望があった場合、近くの「星の公園自転車駐車場」を紹介することはあります。

3 利用料金の収受に関する業務
<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> <p>◇利用料金の収受、保管、集金、照合方法については、業務仕様書等に基づき、適切に運営されています。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・定期利用料金の収受及び一時利用料金の収受は券売機によって行います。支払いは、現金の他、SUICA、PASMO が利用できます。現金はすべて発券機に吸収されるため、職員が現金に触れる機会はありません。 ・従いまして、利用料金の保管場所は券売機になります。集金は、週に1回、ニッケイトラストの担当者が回収に回ってきます。回収は、場長立会いの下で実施されます。 ・券売機の管理は、場長及び管理員が行います。毎朝、消毒し、券売機の調子をチェック、発行シール残量、つり銭残高の確認を行います。
<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> <p>◇キャッシュレス化の推進状況については、業務仕様書等に基づき、適切に運営されています。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・業務仕様書で、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、としています。アンケート結果でも、定期・一時利用に関わらず SUICA、PASMO 等のカード利用の要望がありました。

ご要望に応じて、令和 2 年 12 月 20 日から SUICA、PASMO の使用が可能となっています。

ウ 超過料金等の徴収について

評価 4 点

〔履行確認・評価及び所見〕

◇超過料金等の徴収については、業務仕様書等に基づき、適切に運営されています。

- ・一時利用で 24 時間＝150 円を超えた場合、超過料金については券売機に入金してもらいます。
- ・11 回組＝1,500 円の回数券での支払いも可能です。

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

〔履行確認・評価及び所見〕

◇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は、業務仕様書等に基づき、適切に運営されています。

- ・修繕及び整備は、メーカーの保守担当により行われています。
- ・券売機 1 台、防犯カメラ 6 台、業務用パソコン等の設備は、メーカーの保守担当が定期点検しています。シール等の備品は管理員が管理しています。
- ・出入り口の自転車用ベルトコンベアが停止した場合、管理員が復旧しています。
- ・管理員は、券売機のシール、インクリボンセット交換を 2 人一組で行っています。
- ・遺失物に関しては、落とし物表に記入、現物を掲示して公表します。現金の場合は最寄りの交番へ届けます。

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 4 点

〔履行確認・評価及び所見〕

◇場内の整理・整頓は、業務仕様書等に基づき、適切に履行されています。

- ・場内の整理・整頓は日常的・定期的に履行されています。
- ・自転車の整頓は、30 分ごとに整理整頓を行っています。
- ・管理員は常に監視し、適正な場所へ駐車するように誘導しています。
- ・自転車の列が乱れるとクレームの遠因となるので、常に整理整頓を行っています。
- ・マナーの悪い利用者が、駐車位置をはみ出して駐車したり、無理な駐車をしたりする場合があるので、管理員は常に監視し、そのような駐輪を見つけたら直ぐに適正な場所へ駐輪するように誘導します。

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

〔履行確認・評価及び所見〕

◇緊急事態発生時の連絡体制、一次対応については、業務基準書、業務仕様書等に基づき、適切に運営されています。

- ・緊急時対応マニュアル及び緊急連絡網等を作成し、管理連絡体制を整備しています。
- ・緊急連絡先(サポートセンター連絡先)を場内に掲示し、管理員不在時等の緊急時に備えています。
- ・サポートセンターで 365 日・24 時間体制で災害・犯罪・事故発生に対応しています。
- ・緊急時の連絡網リストは、管理室に掲示されており、連絡用の機器も整備されて、普段から連絡網・機器を用いて連絡をとり、連絡可能な状態であることを確認しています。

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 4 点
<p>〔履行確認・評価及び所見〕</p> <p>◇事業計画書等に基づき、施設の安全点検等は適切に実施されています。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・施設の機器はメーカーの保守担当員が定期点検しています。 ・簡単な保守点検は、各種マニュアルを整備し管理員が確認しています。 ・港区、所轄警察署、所轄消防署と連携し、駐輪場施設、周辺地域の安全点検を実施しています。 	
イ その他設備の適正な保守・管理について	評価 4 点
<p>〔履行確認・評価及び所見〕</p> <p>◇その他設備の適正な保守・管理については、業務仕様書等に基づき、適切に実施されています。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・各機器の目視による簡易点検を常に行い、適切かつ効率的な運転に努め、常に適正な状態に維持保全することに努めています。 ・設備に異常が認められ、整備、補修を行ったものについては報告書として提出されます。 	

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 4 点
<p>〔履行確認・評価及び所見〕</p> <p>◇事業計画書等に基づき、ほぼ適切な人員体制が確保されています。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・統括責任者(正社員)1名(非常駐)、場長1名(嘱託)、管理員(シルバー人材センター)9名、夜間管理員(ニッケイトラスト)4名 ・原則、常時2人体制(3交代)平日の午前は3人体制のシフトで運営しています。 ・管理員は、65歳～80歳代。高齢化が進んでいることが懸念されます。4交代制で、シフトに入る場合は管理員不足の状況です。 	
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> <p>◇施設の管理運営について、相当の知識及び資格、経験を有するものが従事しています。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・統括責任者(正社員)1名(非常駐)、場長1名(嘱託)は、防火管理者、上級救命技能認定の資格者です。 ・管理員(シルバー人材センター)は、港区在住で駐車場に長年勤務し、知識、経験を有しています。 	
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> <p>◇事業計画書等に基づきサービスの向上のための取組を常に行っています。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・清掃についても指導が行き届き、室内は綺麗です。 ・利用者への挨拶励行、自転車移動を手伝うなどのサービス向上を図っています。 ・年1回のアンケートを実施し、サービスの改善へ役立てています。 ・シルバー人材センターのベテラン管理員がリーダーシップを発揮して、サービス向上を図っています。 ・芝浦港南地区の駐輪場の場長が月1回集まる、場長会議が本社(日本コンピュータ・ダイナミクス(株))で開催されます。場長からの報告やトピックス、本社からの方針説明、サービス向上のための意見交換などが行われます。 	

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り組みについて

評価 4 点

〔履行確認・評価及び所見〕

◇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り組みについては、事業計画書等に基づき適正に実施されています。

・港区個人情報保護条例・港区個人情報保護条例施行規則等を遵守するとともに、個人情報保護方針を定め、マニュアルを整備し個人情報の適切な取り扱い、管理に努めています。

・統括場長、場長に対し情報漏えい発生を想定した対応研修を実施しています。

・管理員に対しシルバー人材センターで個人情報保護に関する研修を実施しています。

・緊急時の連絡網リストは、管理室に掲示されており、また、連絡用の機器も整備されており、常に、連絡可能な状態に整備されています。

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>アンケート調査結果から満足度を整理すると、「清潔さ」は、86%が満足、「官埋員の対応」については91%が良いと答えています。「設備」も84%が満足との評価です。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「駐車場の清潔さ」の質問では、86%が「大いに満足」または「満足」と回答、「不満」と回答した人は0%でした。 ・「管理員の応対、態度」の質問では、91%が「大いに満足」または「満足」と回答「普通」を含めると100%が一定以上の評価をしています。 ・主な意見は、「管理員が優しい・声掛けがうれしい・対応が良い」等。 ・「駐車場の設備」の質問では、「大いに満足」が49%、「満足」が35%となっています。ここでは不満が2%出ています。 	
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>「清潔さ」、[管理員]、「設備」については、満足度が高く、利用者アンケート結果を活用した運営改善も継続して行われています。利用者アンケート結果における運営改善要望は以下の通りです。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「設備」については、運営改善のみでは対応できず予算措置が必要な場合もあり、今後の課題となります。 ・重い自転車をもっと素早く地上に上げる工夫が欲しい。⇒エレベーターの設置と思われますが、構造上むりがあり困難となっています。 ・定期券の支払いもSUICAで精算できるとありがたい。⇒要望をとりいれて、令和2年12月20日からSUICA、PASMOが使用できるように券売機の改造が行われました。 ・入り口の下り坂の床がつるつるで雨の日に横滑りして危険なので改善してほしい。⇒これも下り坂の床に滑り止めを張り付けることで解決しています。 ・券売機の導線を改善してほしい。購入している人の後ろを通れないことや2人以上待つと通路をふさいでしまうため。⇒今後の課題となっています。 	

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を行っているか	評価 3 点
<p>〔履行確認・評価及び所見〕</p> <p>利用者の満足度を上げるためには利用料金の低減という要素があります。そのためには事業計画書等に基づき、利用料収入の増加及び維持管理経費等の削減を図る必要があります。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用料収入の増加については、駐輪場のスペースの有効利用について、駐輪台数をいかに増やすかを工夫して有効収容台数の増加に注力しています。 ・維持管理経費等の削減については、効率化によるコスト削減を図っています。 	
イ 収支決算状況の妥当性について	評価 3 点
<p>〔履行確認・評価及び所見〕</p> <p>施設ごとの収支決算状況については、新型コロナウイルス蔓延の影響も大きく、赤字となっています。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・令和2年度は、収入 17,546,800 円に対し、支出 38,585,946 円と-21,039,146 円の赤字です。 ・主な支出は、人件費 27,749,176 円（内ニッケイトラスト人件費 12,309,000 円）、設備等維持管理費 4,891,370 円となっています。 ・赤字分は、港区補填収入で賄っています。 	
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
<p>〔履行確認・評価及び所見〕</p> <p>アンケート調査によりますと、利用者の特性は以下の通りです。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・年代：50代が31、40代が32%、30代が20%、60代が4%。 ・居住地：港区46%、品川区34%、その他16%。 ・利用目的：通勤・通学84%、買い物8%、その他8%。 ・利用方法：定期利用69%、一時利用31%。 ・上記のような多様な利用者の要望に対して、できるだけの対応をしています。 	

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 3 点
<p>〔履行確認・評価及び所見〕</p> <p>広告媒体として、港区広報、駐輪場利用案内、港区ホームページなどにより、知名度アップの努力をしています。</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 4 点
<p>〔履行確認・評価及び所見〕</p> <p>施設運営は全体的に、基本協定書・仕様書等を遵守して行われています。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・施設利用者の安全・安心に十分配慮した施設運営を心がけています。 ・高齢の管理員が多いため、安全対策として 2 名一組で作業するようにしています。
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 4 点
<p>〔履行確認・評価及び所見〕</p> <p>年度初めの事業計画書、毎月の報告、年度末の年次報告は、もれなく正しく報告されています。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・本社（日本コンピュータ・ダイナミクス社）とコンピュータシステムで連携し、定期利用者数、入金額その他がリアルタイムで情報共有できる体制になっています（日報）。

添付 4・指定管理業務に関する履行確認及び評価（こうなん星の公園）

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：		芝浦港南							
施設名：		こうなん星の公園自転車駐車場							
大項目		実績 なし	劣る	一	普通	一	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					●		4	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					●		4	5
小計								18	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					●		4	5
イ	不審駐車及び長期駐車車両の措置について					●		4	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					●		4	5
小計								17	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				●			3	5
ウ	超過料金等の徴収について					●		4	5
小計								12	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					●		4	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								13	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					●		4	5
イ	その他設備の適正な保守・管理について					●		4	5
小計								8	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					●		4	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								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						●	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					●		4	5
小計								9	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					●		4	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								8	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					●		4	5
イ	収支決算状況の妥当性について				●			3	5
小計								7	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				●			3	5
ウ	施設運営に関すること：施設運営は基本協定書・仕様書等を守り行われているか					●		4	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					●		4	5
小計								15	20
合計								116	140

港区立自転車駐車場指定管理者第三者評価所見

施設名：芝浦港南地区 こうなん星の公園自転車駐車場

I 自転車等駐車場事業運営
1 利用受付及び案内業務
<p>ア 定期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> <p>◇定期利用者の利用申請受付、承認、利用方法の案内、周知については、業務仕様書等に基づき、適切に運営されています。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・実務経験豊富な場長の指導とマニュアルによる研修後、管理員が業務を誠実にを行っています。 ・チェックリストで車検を実施し、利用者から申込書を受領後、自転車等駐車場定期利用証(カード)と IC タグを発行しています。IC タグは自転車に装着します。 ・地下機械式駐車場のため、自転車のサイズによって格納場所を指定していますが、原則として利用者の自由選択となります。 ・当施設は定期利用専用の施設であり、一時利用はできません。利用方法は、駐輪場に掲示されています。
<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</p> <p style="text-align: right;">評価 4 点</p>
<p>〔履行確認・評価及び所見〕</p> <p>◇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、取消しについては、業務仕様書等に基づき、適切に運営されています。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・地下機械式駐車場のため、あらかじめ自転車運搬装置に適合するかチェックする「車検」を受けて頂いています。規格外の場合は、品川駅港南口自転車等駐車場など、他の駐輪場への誘導を行っています。 ・地下機械式駐車場のため、収容台数を超えた場合には、不承認としています。レイアウト変更等による工夫ができません。 ・駐輪機の 1 号機から 5 号機まで各 204 台収納で、合計 1,020 台の自転車を収納できます。原付は収納不可としています。 ・自転車等利用台数が収容台数を超えた場合は、自動的に満車ランプが付きまます。駐輪機 5 台全部が満車になった場合は、他の駐輪場（品川駅港南口駐輪場）へ案内します。今のところ駐輪機 5 台が満車になったことはなく、スペースに余裕があります。

<p>ウ 利用者台帳の整備及び適正な管理・保管について</p>	<p>評価 5 点</p>
<p>〔履行確認・評価及び所見〕</p> <p>◇利用者台帳の整備及び適正な管理・保管については、業務仕様書等に基づき、適切に管理されています。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・学生は学生割引が適用されます。学生証のコピーを取り、コピーを鍵のかかる金庫に保管しています。 ・障害者は 1 年間の期限内は無料となります。証明証のコピーを取り鍵のかかる金庫で保管しています。 ・手続き後、不要になった申込書などの個人情報、品川駅港南口駐輪場へ送られ、その後、本社で焼却処理、圧縮処理によってデータを消去します。 ・利用者には、年に 1 回、2 月に車検を受けて貰っています。自転車の劣化に目を向けてもらうため、車検を受けないと更新ができないことになります。 	
<p>エ 翌年度定期利用希望者の募集について</p>	<p>評価 4 点</p>
<p>〔履行確認・評価及び所見〕</p> <p>◇翌年度定期利用希望者の募集については、業務基準書、業務仕様書等に基づき、適切に運営されています。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・毎年 2 月 11 日から 2 月末日まで、翌年度定期利用の一斉募集を行っています。 ・一斉募集期間を過ぎても空きがあれば随時、翌月からの定期利用の申込ができます。 ・車検と申込書がそろそろ、入庫に必要な I C タグと支払いに必要な定期利用カードが発行されます。定期利用カードには、1 カ月、3 カ月、6 カ月の単位で入金可能です。 ・募集お知らせは、港区広報、ホームページ、施設掲示版等で行っています。 	

<p>2 駐車車両等の誘導及び管理業務</p>
<p>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</p> <p style="text-align: right;">評価 4 点</p>
<p>〔履行確認・評価及び所見〕</p> <p>◇当施設は、機械式地下駐車場のため、駐車票の貼付、指定駐車ゾーンへの案内及び誘導等の業務はありません。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・定期利用者は、1号機から5号機までの空いている駐輪機に、自由に入庫が可能です。 ・利用率向上のため、ベテラン管理員の経験と勘を駆使して、収容台数を満たす定期利用者の受入れを心がけています。 ・利用者に対し管理員が、空いている定期利用の駐輪機へ案内し、発行したICタグを自転車につけていきます。
<p>イ 不審駐車及び長期駐車車両の措置について</p> <p style="text-align: right;">評価 4 点</p>
<p>〔履行確認・評価及び所見〕</p> <p>◇不審駐車及び長期駐車車両の措置については、業務仕様書等に基づき、適切に運営されています。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・不審駐車は、機械が自動的に排除しますが、長期駐車車両で支払いのない場合、利用者台帳から、自転車の色、No、等を記録し、警告、注意を促し、それでも応答がない場合は、港区条例に基づいて廃棄処分とします。
<p>ウ 入庫状況及び夜間等の残留車の把握、記録について</p> <p style="text-align: right;">評価 5 点</p>
<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の把握、記録については、業務仕様書等に基づき、適切に運営されています。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用者台帳を整備し、入庫状況を把握しています。定期利用者について、「利用台数状況表」にまとめられ「月次報告書」として毎月記録されています。 ・夜間等の残留車についても、当施設は夜間の継続利用が可能で出し入れも自由なので、問題はありません。

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
評価 4 点
<p>〔履行確認・評価及び所見〕</p> <p>◇満車時の措置については、業務仕様書等に基づき、適切に運営されています。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・めったに満車の状況にはなりません。満車の場合と一時利用希望者が来た場合、品川駅港南口駐輪場へ案内します。 ・満車状態になる順番ですが、1号機→2号機→4号機の順で、5号機は港区が設置したタバコ喫煙所の横になるため敬遠されています。

3 利用料金の収受に関する業務
<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> <p>◇利用料金の収受、保管、集金、照合方法については、業務仕様書等に基づき、適切に運営されています。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用料金は、車検と申込書の受領時に発行した「定期利用カード」で更新機に入金してもらいます。従いまして、現金でのやり取りはありません。 ・利用料金の集金は、集金担当者（ニッケイトラスト）が週に1回集金に来ます。場長立会いの下で集金しています。集金額と定期利用カードの入金額とが合うかチェックをしています。
<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 3 点</p> <p>〔履行確認・評価及び所見〕</p> <p>◇キャッシュレス化の推進状況については、業務仕様書等に基づき、適切に運営されています。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・業務仕様書で、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、としています。アンケート結果でも、SUICA、PASMO等のカード利用の要望があります。 ・当施設では、「定期利用カード」に現金でチャージするシステムとなっており、SUICA、PASMO等の交通系カードは使えない状況です。

ウ 超過料金等の徴収について	評価 4 点
<p>[履行確認・評価及び所見]</p> <p>◇超過料金等の徴収については、業務仕様書等に基づき、適切に運営されています。</p> <p>・当施設では、原則前払いとなっていますので、超過料金は発生しない仕組みとなっています。入金しない場合は自転車没収となります。</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> <p>◇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は、業務仕様書等に基づき、適切に管理されています。</p> <p>・設備点検、機器の応急修理については、1月、4月、7月、10月の年4回、メーカーの保守担当者が巡回し、設備の軽易な修繕であれば、その場で点検整備を実施しています。</p> <p>・遺失物など物品の保管は管理員が担当します。現金の場合は、最寄りの交番にとどけています。</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 4 点
<p>[履行確認・評価及び所見]</p> <p>◇場内の整理・整頓は、業務仕様書等に基づき、適切に履行されています。</p> <p>・場内の清掃・整理・整頓は日常的・定期的に履行されています。</p> <p>・管理員は常に監視し、適正な場所へ駐車するように誘導しています。</p> <p>・マナーの悪い利用者が、駐車位置以外の場所や、無理な駐車をしたりする場合があるので、管理員は常に監視し、そのような駐輪を見つけたら直ぐに適正な場所へ駐輪するように誘導します。</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>◇緊急事態発生時の連絡体制、一次対応については、事業計画書等に基づき適切な整備がされています。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・緊急対応マニュアル及び連絡網リストを作成し、管理連絡体制を整備しています。 ・緊急連絡先（サポートセンター）を場内に掲示し、管理員不在時等の緊急時に備えています。 ・サポートセンターでは、365 日・24 時間体制で災害、犯罪、事故発生に等に対応しています。 ・緊急時の連絡網リスト」は、管理室に掲示されており、連絡用の機器も整備されています。

<p>5 施設・設備等の保守及び修繕に関する業務</p>
<p>ア 法令点検（電気・消防）の遵守について</p> <p style="text-align: right;">評価 4 点</p>
<p>〔履行確認・評価及び所見〕</p> <p>◇事業計画書等に基づき、施設の安全点検等は適切に実施されています。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・施設の機器はメーカーの保守担当員が定期点検しています。管理員が機械にタッチすることはありません。 ・港区、所轄警察署、所轄消防署と連携し、駐輪場施設、周辺地域の安全点検を実施しています。
<p>イ その他設備の適正な保守・管理について</p> <p style="text-align: right;">評価 4 点</p>
<p>〔履行確認・評価及び所見〕</p> <p>◇その他設備の適正な保守・管理については、業務仕様書等に基づき、適切に実施されています。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・各機器の目視による簡易点検を常に行い、適切かつ効率的な運転に努め、常に適正な状態に維持保全することに努めています。 ・設備に異常が認められ、整備、補修を行ったものについては報告書として提出されています。

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 4 点
<p>〔履行確認・評価及び所見〕</p> <p>◇事業計画書等に基づき、ほぼ適切な人員体制が確保されています。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・統括責任者(正社員)1名(非常駐)、場長1名(嘱託)、副場長1名(嘱託)、管理員(シルバー人材センター)5名、夜間管理員(ニッケイトラスト)3名 ・原則、常時2人体制(3交代)のシフトで運営しています。 	
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> <p>◇施設の管理運営について、相当の知識及び資格、経験を有するものが従事しています。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・統括責任者(正社員・非常勤)1名、場長1名(嘱託)、副場長1名(嘱託)は、防火管理者、上級救命技能認定の資格を有しています。 ・管理員(シルバー人材センター)は、港区在住で駐車場に長年勤務し、知識、経験を有しています。 	
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> <p>◇事業計画書等に基づき、利用者に対する接遇は、適切に実施されています。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用者に対しては挨拶を励行しています。 ・清掃についても指導が行き届き、場内は綺麗です。 ・利用者への挨拶励行、自転車移動を手伝うなどのサービス向上を図っています。 ・年1回のアンケートを実施し、サービスの改善へ役立てています。 ・派遣されているシルバー人材センターのベテラン管理員は、リーダーシップを発揮して、全員で利用者に対するサービスの改善を図っています。 	

<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</p> <p style="text-align: right;">評価 4 点</p>
<p>〔履行確認・評価及び所見〕</p> <p>◇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は、事業計画書等に基づき適正に実施されています。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・港区個人情報保護条例・港区個人情報保護条例施行規則等を遵守すると共に、個人情報保護方針を定め、マニュアルを整備し個人情報の適切な管理に努めています。個人情報はカギのかかる保管庫に格納されています。 ・統括場長、場長に対し情報漏えい発生を想定した研修を実施しています。 ・管理員に対しシルバー人材センターで個人情報保護に関する研修を実施しています。 ・緊急時の連絡網リストは、管理室に掲示されており、また、連絡用の機器も整備されているため、常時、連絡可能な状態になっています。

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>アンケート調査結果から満足度を整理すると、「清潔さ」は92%が満足、「管理員対応」は、82%が満足、「設備」も95%が満足との評価です。</p> <p>主な意見は、「管理員の対応が良い」、「声掛けがうれしい」等。その他詳細は以下の通りです。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「駐車場の清潔さ」の質問では、「大いに満足」が69%、「満足」が23%、「普通」を含めると97%が一定以上の評価をしています。 ・「管理員の応対、態度」の質問では、「大いに満足」が70%、「満足」が12%、「普通」を含めると95%が一定以上の評価をしています。 ・「駐車場の設備」の質問では、「大いに満足」が68%、「満足」が27%、「普通」を含めると99%が一定以上の評価をしています。 	
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>「清潔さ」、「管理員」、「設備」については、満足度が高く、利用者アンケート結果を活用した運営改善も継続して行われています。一方、「設備」については、運営改善のみでは対応できず予算措置が必要な場合もあり、今後の課題と思われます。</p> <p>利用者アンケート結果の主な運営改善要望は以下の通りです。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・雨の日に自転車を出し入れする際、濡れないような設備（屋根）を設けてほしい。⇒構造的に設置は無理と思われます。 ・横の喫煙所をなくしてほしい。喫煙所の外で吸うのもやめてほしい。⇒港区の設置したスペースであるので、撤去は難しい。密閉式の喫煙所に変更できないか。 ・出入り口にあるカラーコーンが邪魔なので撤去して欲しい。⇒利用者の意見を取り入れて撤去済み。 ・その他、「フランス式空気入れ」の常備を希望され設置したところ、好評で利用率も高くなっています。 	

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を行っているか	評価 4 点
<p>〔履行確認・評価及び所見〕</p> <p>利用者の満足度を上げるためには利用料金の低減という要素があります。そのためには事業計画書等に基づき、利用料収入の増加及び維持管理経費等の削減を図る必要があります。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用料収入の増加については、駐輪場のスペースの有効利用について、駐輪台数をいかに増やすかを工夫して有効収容台数の増加に注力しています。 ・維持管理経費等の削減については、効率化によるコスト削減を図っています。 	
イ 収支決算状況の妥当性について	評価 3 点
<p>〔履行確認・評価及び所見〕</p> <p>施設ごとの収支決算状況については、新型コロナウイルス蔓延の影響も大きく、赤字となっています。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・令和2年度は、収入 8,102,200 円に対し、支出 28,720,900 円と-20,618,700 円の赤字です。 ・主な支出は、人件費 17,112,264 円（内ニッケイトラスト人件費 6,868,620 円）、設備等維持管理費 6,706,890 円となっています。 ・赤字分は、港区補填収入で賄っています。 	

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
<p>〔履行確認・評価及び所見〕</p> <p>アンケート調査によりますと、利用者の特性は以下の通りです。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・年代：50 代が 31%、40 代が 24%、30 代が 17%、60 代が 11%。 ・居住地：港区 53%、品川区 19%、その他 28%。 ・利用目的：通勤 91%、買い物 1%、その他 8%。 ・利用方法：定期利用（月極）100%。 ・多様な利用者の要望に対して、できるだけの対応をしています。 	
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 3 点
<p>〔履行確認・評価及び所見〕</p> <p>広告媒体として、港区広報、自転車等駐車場利用案内、MINATO アラカルト、港区ホームページなどにより、知名度アップの努力をしています。</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 4 点
<p>〔履行確認・評価及び所見〕</p> <p>◇施設運営は、自走式、地下機械式駐輪場ともに基本協定書・仕様書等を遵守して行われています。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用者の安全・安心に十分配慮した施設運営を実施しています。 	
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 4 点
<p>〔履行確認・評価及び所見〕</p> <p>◇年度初めの事業計画書、毎月の報告、年度末の年次報告は、もれなく正しく報告されています。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・月次報告、年次報告は、場長管理のもと本社へ送られ、本社にてまとめられ、港区へ提出されます。日報は、入庫台数などを手書きで作成、FAX されます。 	

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	小項目	総合	各施設
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		○
	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	利用者アンケート結果に基づく、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		○