

港区立自転車等駐車場指定管理者第三者評価業務

(芝地区)

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(芝地区) 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. 評価活動の実施

 3. 港区立自転車等駐車場指定管理者(芝地区) 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 (浜松町駅北口自転車等駐車場)
 - (3) 指定管理業務に関する履行確認及び評価 (桜田公園自転車駐車場)
- 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 (浜松町駅北口自転車等駐車場)
- 添付 3 指定管理業務に関する履行確認及び評価 (桜田公園自転車駐車場)
- 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；浜松町駅北口自転車等駐車場
施設名；桜田公園自転車駐車場
- 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. 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。

- ・浜松町駅北口 対象者： 場長 栗原氏 実施日：2022年2月9日
- ・桜田公園 対象者： 場長 佐藤氏 実施日：2022年2月9日

<事業責任者ヒアリング評価> 浜松町駅北口駅駐車場会議室に伺い、ヒアリング・評価を行った。

- ・事業運営 対象者：公共推進部 五十嵐氏 実施日：2022年2月21日

3. 港区立自転車等駐車場指定管理者(芝地区) 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通りである。

(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(芝地区)
- ・指定管理者第三者評価総合所見(芝地区)

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(浜松町駅北口自転車等駐車場)

- ・指定管理者第三者評価結果(浜松町駅北口自転車等駐車場)
- ・指定管理者第三者評価所見(浜松町駅北口自転車等駐車場)

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(桜田公園自転車駐車場)

- ・指定管理者第三者評価結果(桜田公園自転車駐車場)
- ・指定管理者第三者評価所見(桜田公園自転車駐車場)

添付3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>

芝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、コスト削減努力は行っているものの増収策の取り組みが弱いこと、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、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。

以上

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）
地区：芝地区

大項目	中項目	実績 なし	劣る	←		普通	→		優	評価 点数	最高 得点
	小項目										
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 利用料金の收受に関する業務										
	ア	利用申請受付後の利用料金の收受、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	5
	ウ	超過料金等の徴収について							○	5	5
	小計									14.5	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							○	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							○	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、利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	5
	小計									9.5	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							○	5	5
	小計									9	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いるか							○	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							○	5	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									18.5	20
	合計									136.5	140

指定管理業務に関する履行確認及び評価（総合）

I 自転車等駐車場事業運営
1 利用受付及び案内業務 <p style="text-align: right;">（総合評価の小計を記入）評価 20/20 点</p>
[履行確認] ・定期利用者・一時利用者の利用申請受付、承認、利用方法の案内については、決められたとおりに行っていることを確認しました。 ・自転車規格不適合、管理上の支障による利用の不承認・制限、取消などについても規則通り行っていることを確認しました。 ・利用者台帳管理、翌年度定期利用希望者の募集も、決められた通りに行われています。
[評価及び所見] ・利用受付及び案内業務については、業務仕様書とそれぞれの駐車場マニュアルに基づいて適切に履行されていました。それぞれの駐車場の利用規則などについても、利用者に親切丁寧に説明して案内をしており、高く評価できます。
2 駐車車両等の誘導及び管理業務 <p style="text-align: right;">（総合評価の小計を記入）評価 20/20 点</p>
[履行確認] ・駐車票の添付、指定駐車ゾーンへの案内及び誘導については、2つの駐車場のやり方が異なるものの、決められた通りに履行されていることを確認しました。 ・不審駐車及び長期駐車車両の措置や、入庫状況及び夜間の残留車の把握、記録についても、決められた通りに行っていました。
[評価及び所見] ・駐車車両等の誘導及び管理業務は、業務仕様書とそれぞれの駐車場マニュアルに基づいて適切に履行されていました。 ・不審駐車及び長期駐車車両の関係者との交渉も丁寧に行っており、評価できます。
3 利用料金の収受に関する業務 <p style="text-align: right;">（総合評価の小計を記入）評価 14.5/15 点</p>
[履行確認] ・利用料金の収受については、浜松町北口が窓口での現金と精算機で、桜田公園は精算機だけで行っていました。いずれも決められた通り行っていることを確認しました。 ・集金と照合は委託業者が行い、超過料金等の徴収も決められた通りに行っています。 ・キャッシュレス化については、前向きな取り組みがあまり見られませんでした。
[評価及び所見] ・利用料金の収受に関する業務については、適切に履行されていました。 ・キャッシュレス化は業務仕様書に明文化されていることであり、どのように取り組むのか検討が必要です。

4 場内巡回及び警備等に関する業務

(総合評価の小計を記入) 評価 15/15 点

[履行確認]

- ・場内巡回による設備点検・機器の応急手当は、二つの駐車場ともすべて委託の専門業者によって行われ、その結果が役所に報告されていることを確認しました。
- ・駐車場内の自転車整理については、浜松町駅北口だけ人力で見回りを兼ねて行っていることを確認しました。桜田公園は機械式なので実施していません。緊急事態発生時の連絡と一時対応については、紙に書きだし管理室に明示していることを確認しました。

[評価及び所見]

- ・場内巡回及び警備等に関する業務については、業務仕様書とそれぞれの駐車場マニュアルに基づいて、適切に履行されていました。
- ・二つの駐車場は、それぞれの特性を踏まえて運営されていました。

5 施設・設備等の保守及び修繕に関する業務

(総合評価の小計を記入) 評価 10/10 点

[履行確認]

- ・法令点検の電気系統・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い、役所に報告書を提出していることを確認しました。
- ・その他の設備の適正な保守・管理についても、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い、役所に報告書を提出していることを確認しました。

[評価及び所見]

- ・施設・設備等の保守及び修繕に関する業務は、事業計画書及び業務仕様書とそれぞれの駐車場マニュアルに基づいて、適切に履行されていました。

II 管理・監視人員	
1 適切な人員体制の確保	(総合評価の小計を記入) 評価 10/10 点
<p>[履行確認]</p> <ul style="list-style-type: none"> ・それぞれの駐車場が、場長1名(NCD社員)とスタッフ(NCD社員と派遣)の組み合わせで運営しており、シフトに欠員が出た場合は他のスタッフが補い、欠員が出ないようにしていることを確認しました。 ・場長は、防火管理者資格と上級救命講習の資格を有し、他のスタッフも勤続期間が長く、相当の知識及び資格、経験を有していることを確認しました。 	
<p>[評価及び所見]</p> <ul style="list-style-type: none"> ・適切な人員体制の確保については、事業計画書及び業務仕様書とそれぞれの駐車場マニュアルに基づいて、適切に履行されていました。 ・なお、スタッフの高齢化が進んでいるところが気になりました。 	
2 サービスの向上のための取組	(総合評価の小計を記入) 評価 10/10 点
<p>[履行確認]</p> <ul style="list-style-type: none"> ・それぞれの駐車場において、場長がリーダーシップをとり、事前説明をしっかりとすること、利用者の話は良く聞くことなど、お客様に不愉快な思いをさせないということにしっかり取り組んでいることを確認しました。 ・利用者への挨拶についても、集合訓練だけでなくOJTにより大きな声で行うよう徹底されていました。 	
<p>[評価及び所見]</p> <ul style="list-style-type: none"> ・サービスの向上のための取組みについては、事業計画書及び業務仕様書とそれぞれの駐車場マニュアルに基づいて、適切に履行されていました。 ・特に挨拶については元気な声で行うことを励行していました。 	

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 (総合評価の小計を記入) 評価 9.5/10 点
<p>[履行確認]</p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用者アンケートでは、ソフト面（運営など）に対する「大いに満足」と「満足」の合計数は多くの項目で90%を超えていることを確認しました。 ・他方、ハード面（施設など～入庫のしやすさ）に関しては、78%となっています。 ・アンケートで出て来た改善点については、現場で出来ることは取り組んでいました。
<p>[評価及び所見]</p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用者アンケートについては現場でも良く注視しており、現場で取り組めるものは取り組んでいます。しかし、予算が伴うものについては、役所と相談をしながら対応をしていますが、利用者の意見を役所に強く発信する姿勢が弱いように感じられます。

Ⅳ 収支状況
(総合評価の小計を記入) 評価 9/10 点
<p>[履行確認]</p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用料収入の増加については、「利用者にはいやな思いをさせない」「気持ちよく利用してもらおう」など利用者離れを防ぐ努力をしています。 ・維持管理費の削減については、無駄をなくす精神でよく取り組まれています。 ・収入は予算超過、支出は予算以下となっていることを確認しました。
<p>[評価及び所見]</p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用料収入の増加の取り組みについては、消極的な対応に終わっています。 ・維持管理費の削減は、よく取り組まれていると思います。 ・収支決算状況は、収支差額がプラスになっており妥当と思います。

Ⅴ 上記1～Ⅳの他の評価
(総合評価の小計を記入) 評価 18.5/20 点
<p>[履行確認]</p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用者の要望など聴取し、現場で出来ることは管理運営に反映させています。 ・看板・HPなどで知名度を上げる取り組みは、やや弱いということを確認しました。 ・施設運営は、基本協定書・仕様書を遵守して行われていることを確認しました。
<p>[評価及び所見]</p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用者の要望などに対する取り組みは、もっと積極的に取り組む必要があると思います。 ・看板は見にくいものがあり、もっと分かり易くする必要があると思いました。 ・施設運営は、基本協定書・仕様書などをよく遵守して履行されています。

付2 指定管理業務に関する履行確認及び評価（浜松町駅北口自転車等駐車場）

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：芝地区 施設名：港区立浜松町駅北口自転車等駐車場

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 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						○	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 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						○	5	5
小計							9	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いるか						○	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						○	5	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							135	140

指定管理業務に関する履行確認及び評価（浜松町駅北口自転車等駐車場）

<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 評価 5 点</p>
<p>[履行確認・評価及び所見] ・履行確認 ○評価及び所見 ・定期利用は一カ月単位で受け付け、利用申請の際にシールを発行し自転車に貼って管理しています。駐車場所については、予め定めておき案内しています（ABCDE で表示）。 ・一時利用は一回の利用が 24 時間としています。2 時間までは無料でこれを過ぎたら精算しています。トラブルにならないようにしっかりと説明するように努めています。 ・今では港区民以外も利用できるもので、住所地による承認問題はありません。 ・利用者にはトラブルが起きないように利用方法を文書で説明しています。 ○本業務は、業務仕様書と当駐車場マニュアルに基づいて履行しています。</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 評価 5 点</p>
<p>[履行確認・評価及び所見] ・当駐車場では、自転車・バイクとも三輪車は施設に合わないもので、規格不適合として断っています。適・不適については、入り口に掲示し周知を図っています。 ・定期利用者についても、場内のルール（カバン・靴を置かない、衣類を干さないなど）を守らない場合は注意し、それでも改善しない場合は、取り消しを行っています。 ○本業務は、業務仕様書と当駐車場マニュアルに基づいて履行しています。</p>
<p>ウ 利用者台帳の整備及び適正な管理・保管について 評価 5 点</p>
<p>[履行確認・評価及び所見] ・定期利用者には申込書を紙で書いて貰い、これを PC に入力して管理しています。 ・「一時利用者」と「2 時間利用者」については、チェックリストを作成して、手書きで管理しています。特に 2 時間利用者（無料）の超過分は自動計算できないので、手作業で行っています。これらを台帳として管理し保管しています。 ○本業務は、業務仕様書と当駐車場マニュアルに基づいて適切に履行しています。</p>
<p>エ 翌年度定期利用希望者の募集について 評価 5 点</p>
<p>[履行確認・評価及び所見] ・定期利用者は 3/16～4/5 に一斉募集、空きがあれば翌月から申込みを受けています。 ・定期利用者受付は、満杯になることはないので申し込み順に受け付けています。 ・定期利用希望者の募集については、港区の広報とホームページで行っています。また、駐車場の看板にも掲示して周知を図っています。 ○本業務は、業務仕様書と当駐車場マニュアルに基づいて適切に履行しています。</p>

<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 5 点</p>
<p>[履行確認・評価及び所見]</p> <ul style="list-style-type: none"> ・定期利用の車には定期利用のシールを、一時利用の車には一時利用のシールを貼って管理しています。 ・定期利用と一時利用のゾーンは分けられており、さらに定期利用のゾーンはいくつかに分けられており、利用者毎に定位置を決めて案内をしています。 <p>○本業務は、業務仕様書と当駐車場のマニュアルに基づいて適切に履行しています。</p>
<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 5 点</p>
<p>[履行確認・評価及び所見]</p> <ul style="list-style-type: none"> ・当駐車場は平置きで不審駐車がときどき発生するので、不審者には声をかけることを励行しています。 ・また、定期利用者の長期駐車車両で期限切れのものや、2時間以内利用者で時間をオーバーした場合は、張り紙をするなどして注意しています。それでも長期駐車になった場合は（一カ月以上）、所定の場所に移動させる措置をとっています。 <p>○本業務は、業務仕様書と当駐車場のマニュアルに基づいて適切に履行しています。</p>
<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> <ul style="list-style-type: none"> ・定期利用については、毎日5時、11時、17時、23時に台数を数えるとともに（合計4回）、併せて定期切れや不審車両もチェックしています。 ・一時利用の駐車については、「一時利用者」と「2時間利用者」のそれぞれのチェックリストを紙ベースで作成し、残留者を把握し管理しています。 <p>○本業務は、業務仕様書と当駐車場のマニュアルに基づいて適切に履行しています。</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"> ・駐車場は平置きなので、満車時には通路など空いている場所に自転車を受け入れる運用をし、待機車両が道路に発生しないようにしています。 ・したがって、前面道路の交通整理や近隣駐車場への誘導や案内を行う事態には至っていません。万一発生したら当然行うという対応をしています。 <p>○本業務は、業務仕様書と当駐車場のマニュアルに基づいて適切に履行しています。</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
[履行確認・評価及び所見] ・利用申請受付後の利用料金の収受は、現金と交通系電子マネーで行っています。 ・利用料金の現金の保管は現場の金庫で行っており、盗難が発生しないように金庫に鍵をかけ、この金庫と鍵を厳重に管理しています。 ・現金の集金とジャーナルなどとの照合については、委託した業者（㈱日経トラスト）が担っておりますが、これまで相違したことがなく、問題なく運営できています。 ○本業務は、業務仕様書と当駐車場のマニュアルに基づいて適切に履行しています。
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は、交通系電子マネーが精算機で使えるようになっていますが、現金でも精算機と窓口で使えるようになっていました。 ・窓口での現金の取り扱いにより、現金の集計・保管・引き渡しの業務が発生しています。現場では利用者の利便性を考えると現金完全廃止は出来ないと判断していました。 ○業務仕様書では、「キャッシュレス化を推進すること」と明記しております。しかし、これに向けた取り組みが中途半端になっており、前向きな取り組みが求められます。
ウ 超過料金等の徴収について 評価 5 点
[履行確認・評価及び所見] ・超過料金等については利用者に事前によく説明し、時間を超過した場合には規則通り徴収しています。超過料金の徴収をめぐってトラブルは発生していないとのことです。 ・超過料金の徴収の方法は、現金で直接いただくか、精算機で対応しています。 ○本業務は、業務仕様書と当駐車場のマニュアルに基づいて履行しています。

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 5 点
<p>[履行確認・評価及び所見]</p> <ul style="list-style-type: none"> ・設備の点検や応急修理は委託業者が決められたサイクルで行っています。 ・駐車場で落ち物はノートに付けて管理しています。1週間で落とし主が現れない場合はさらに1週間ほど倉庫で保管し、その後処分しています。 <p>○本業務は、業務仕様書と当駐車場のマニュアルに基づいて履行しています。</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"> ・駐車場内の自転車等整理は、空き時間に見回り兼ねて、人力で行っています。 ・自転車等を整理する際には、自転車の後ろの部分揃える方針で行なっています。 ・自転車等の整理は、期限切れなどのチェックを兼ねて行っています。 <p>○本業務は、業務仕様書と当駐車場のマニュアルに基づいて履行しています。</p>	
ウ 緊急事態発生時の連絡体制、一時対応について	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については、「緊急連絡体制表」を作成し明示しています。 ・緊急事態発生時の一時対応については、AEDの使用、警察への連絡、消防への連絡などについて、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に基づいて、適切に行われています。</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、消防の設備については、委託業者が年間保守スケジュールに基づき点検を行い、役所に報告書を出しています。 <p>○事業計画書・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"> ・電気、消防以外の設備についても、委託業者が年間の保守スケジュールに基づき点検を行い、報告書を出しています。 <p>○事業計画書・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1名（NCD社員）とスタッフ8名（NCD社員4名、派遣4名）の合計9名体制で、朝・昼・夜・深夜のシフトを組んで業務にあたっています。 ・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。 ・他の駐車場との人員の応援は、運営方法が違うのでやっていません。 <p>○業務仕様書及びマニュアルに基づいて、適切に運営されています。</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"> ・場長は、防火管理者資格及び上級救命講習の資格を有しています。 ・場長は駐車場開設以来の勤務で、他のスタッフも入れ替わりが少なく、駐車場運営の知識及び経験を十分有しています。 ・AEDは、全員使えるようにしています。 <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しています。</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"> ・場長はトラブルを事前に回避すべく、①事前説明を徹底すること、②利用者の話は良く聞くことを徹底し、従業員もその趣旨を踏まえて対応しています。 ・場長を含む従業員は、アンケートにも耳を傾け、自分たちでできることはしっかりと対応し、出来ないことについては説明をしています。 <p>○事業計画書及び事業仕様書に基づいて、適切に行っています。</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り組みについて	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、現金が入った金庫については、鍵をかけ厳重に保管しています。 ・マニュアル等については事務所に備え付け、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おり、本社の指示により参加し受講しています。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。 <p>○事業計画書及び業務仕様書に基づいて、適切に取り組んでいます。</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 5 点
<p>[履行確認・評価及び所見]</p> <p>・利用者アンケート結果で「大いに満足」か「満足」と回答した利用者は、項目ごとに、「清潔さ」：93%、「駐輪場の設備」：87%、「車両の整理状態」：91%、「係員の対応、態度」：92%、「係員の服装、身だしなみ」：91%、「全体的な満足度」：91%であり、ソフト面の顧客満足度は高いと評価できます。但し「入出庫のしやすさ」：78%で、ハード面は改善の余地があります。</p> <p>○利用者アンケートの結果は良好で、利用者の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>・利用者アンケート結果で「自転車を勝手に移動しないでくれ」の要望には、遠くに移動しないようにしています。</p> <p>・「定期支払を現金以外で」の要望には、2021年度にカードで払えるようにしています。</p> <p>・「券売機の完全電子マネー対応を」の要望には応えられていません。</p> <p>・「トイレを」「簡易シャワーを」「バイクを 125CC まで置けるように」「手洗い場所を」など、お金がかかるものや役所が絡むものは、役所との定例会で報告しています。</p> <p>○現場で取組み可能なものはすぐに取り組んでいるが、役所との交渉ごとは弱い。</p>	
Ⅳ 収支状況	
ア 利用料収入の増加及び維持管理経費等を削減する努力を行っているか	評価 4 点
<p>[履行確認・評価及び所見]</p> <p>・気持ちよく利用してもらい利用者離れを防ぎながら、他方経費を抑えています。</p> <p>○収入増と経費減を意識した行動をしていますが、基本的に公共施設なので予算を満たせばよく、無理をしないことを第一優先にして取り組んでいます。</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>・芝地区での 2020 年度の収入合計（桜田公園と浜松町北口と港区補填の合算）は、収入予算 74.7 百万円に対して、実績は 75.1 百万円と 0.4 百万円上回っています。</p> <p>・支出合計は、予算 74.7 百万円に対して実績は 67.7 百万円と 7.0 百万円下回っています。したがって、収支差額で 7.4 百万円の改善が見られます。</p> <p>○収入は増加し、支出は抑えられており、収支決算状況は妥当と判断できます。</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"> ・利用者の要望で、現場で対応できたものは、入出庫の際にぶつからない様に、入庫車を優先し出庫車に待ってもらおう対応をとったことなどです ・「入り口を2つにして欲しい」、「Suica 以外も使えるようにして欲しい」などは、現場の権限だけで決められず、実現できていません。 <p>○自己努力で出来るものは取り組んでいます、物理的に無理なもの、行政サイドで判断すべきものに対しては、働き掛けは行っていますが、進展が見えません。</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>[履行確認・評価及び所見]</p> <ul style="list-style-type: none"> ・施設の存在は、港区の広報やホームページでPRしています。 ・当駐車場は地下にあり地上では分かりづらく、現場サイドから入り口の看板を大きくして欲しいと要望を出していますが、実現していません。入り口の看板はやや色あせして見えにくくなっており、改善に向けて役所との調整を進めています。 <p>○本件は単独で取り組むには限界があり、役所との協議が必要と思われます。</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・仕様書・各種マニュアルに基づいて行われています。 ・その上で、当施設では施設の特性に合わせたやり方を工夫して取り組んでいます。 (一時利用者が満車の時は、通路にも自転車も預かるなど) <p>○施設運営は基本協定書・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おり、特に問題はありません。</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3 指定管理業務に関する履行確認及び評価（桜田公園自転車駐車場）

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：芝地区 施設名：港区立桜田公園自転車駐車場

大項目	中項目	小項目	実績	劣る	←	普通	→	優	評価	最高
			なし	0	1	2	3	4	5	点数
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					○	5	5
		ウ	超過料金等の徴収について					○	5	5
			小計						15	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					○	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	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					○	5	5
			小計						9	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いるか					○	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					○	5	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						19	20
			合計						137	140

指定管理業務に関する履行確認及び評価（桜田公園自転車駐車場）

<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 評価 5 点</p>
<p>[履行確認・評価及び所見] ・履行確認 ○評価及び所見 ・定期利用は当月 20 日から翌月 14 日まで一時利用は空きがあれば受け付けています。 ・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。 ○本業務については、業務仕様書とマニュアルなど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 評価 5 点</p>
<p>[履行確認・評価及び所見] ・地下機械式駐車場のため、「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。 ○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 評価 5 点</p>
<p>[履行確認・評価及び所見] ・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、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います。</p>
<p>エ 翌年度定期利用希望者の募集について 評価 5 点</p>
<p>[履行確認・評価及び所見] ・翌年の定期利用者は、2/11～2/21 に一斉募集を行い（港区の広報で周知）、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出来ています。 ・既存の定期利用者も 1 年ごとの更新となっており、ほとんどの方が更新をしているということです。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、業務仕様書に基づき対応しています。</p>

<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 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。 <p>○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。</p>
<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 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、不審駐車は起こらないということです。 ・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。 <p>○業務仕様書及びマニュアルに基づいた対応をしっかりとやっています。</p>
<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> <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。 <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に基づいた対応をしっかりとやっています。</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"> ・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、行ったことがないということです。 ・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、近隣に平置き駐車場があるので (JR の高架下)、そちらにすぐ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に基づいた対応をしています。</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 <div style="text-align: right;">評価 5 点</div>
<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者（㈱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、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通りに履行されています。</p>
イ キャッシュレス化の推進状況について <div style="text-align: right;">評価 5 点</div>
<p>[履行確認・評価及び所見]</p> <ul style="list-style-type: none"> ・当駐車場は、精算機で交通系 IC が使えるとともに、精算機で現金の利用もできるようになっており、現場スタッフが現金の収受に係ることはありません。 ・本来のキャッシュレス化までは至っていませんが、現場スタッフが現金の収受と集計作業などから解放されています。 <p>○当駐車場のキャッシュレス化は、上記の記載レベルですが、キャッシュレス化に向けた第一歩だと考えることができます。利用者の利便性を考えれば、“本来のキャッシュレス化” 実現は急ぐべきでないと思料します。</p>
ウ 超過料金等の徴収について <div style="text-align: right;">評価 5 点</div>
<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でてこないシステムになっています。 ・したがって、クレームなどにより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通りに履行されています。</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 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>○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 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。 <p>○業務仕様書及びマニュアルに基づいて、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1名（NCD社員）とスタッフ7名（派遣）の合計8名体制で運営しています。 ・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。 ・他の駐車場との人員の応援は、運営方法が違うのでやっていません。 <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 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"> ・場長は、防火管理者資格及び上級救命講習の資格を有しています。 ・場長及びスタッフは、5年前の駐車場開設以来のメンバーで、駐車場運営の知識及び経験を十分有しています。 <p>○事業計画書に基格・経験を有するものを配置しています。</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"> ・場長は、「お客様に不快な思いをさせない」という方針のもとに、仕事はテキパキする、余分なことはしない、無駄口をしない、お客が来たらお客に集中をする、ということスタッフに徹底し実践しています。 ・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。 <p>○事業計画書及びマニュアルに基づいて、利用者に対する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 5 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おり、本社の指示により参加し受講しています。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。 <p>○事業計画書及び業務仕様書に基づいて、適正に取り組んでいます。</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 5 点
<p>[履行確認・評価及び所見]</p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用者アンケートで「大いに満足」か「満足」と回答した利用者は、項目ごとに、「清潔さ」：97%、「駐輪場の設備」：95%、「車両の整理状態」：96%、「入出庫のしやすさ」：97%、「係員の対応、態度」：95%、「係員の服装、身だしなみ」：95%、「全体的な満足度」：99%となっております。 <p>○利用者の顧客満足度は、すこぶる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> <ul style="list-style-type: none"> ・利用者アンケートで「屋根付き待機場所を作って欲しい」という要望には、巻き上げ式日よけを受付に設置し、雨天の場合に使えるようにしています。 ・「電動式空気入れが欲しい」の要望には保管する場所がなく無理、「24 時間入出庫を可能にして欲しい」という要望には行政側の問題であり無理とのことで対応しています。 <p>○現場での運営改善は見られますが、もう少し前向きな姿勢が欲しいと思います。</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
<p>[履行確認・評価及び所見]</p> <ul style="list-style-type: none"> ・場長は、「利用者が嫌な思いをして離れないように」努力をしています。 ・収入を増やす効果的な方法は規格外の自転車を受け入れることですが、これは機械の構造を直さなければならず、資金的に実現不可能とのことでした。 ・支出の抑制については、無駄な支出を行っていないとのことでした。 <p>○事業計画とマニュアルに基づき取り組んでいますが、利用料収入の増加について特段の努力は見られませんでした。</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> <ul style="list-style-type: none"> ・芝地区での 2020 年度の収入合計（桜田公園と浜松町北口と港区補填の合算）は、収入予算 74.7 百万円に対して、実績は 75.1 百万円と 0.4 百万円上回っていました。 ・支出合計は、予算 74.7 百万円に対して実績は 67.7 百万円と 7.0 百万円下回っていました。したがって、収支差額で 7.4 百万円の改善が見られました。 <p>○収入は増加し、支出は抑えられており、収支決算状況は妥当と判断できます。</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 5 点
<p>[履行確認・評価及び所見]</p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用者の要望等で現場が対応できたものは、巻き上げ式日よけを受付小屋に設置したことで、雨が降った時に利用してもらっています。 ・現場で対応できていないものは、「大きな籠も入るようにして欲しい」、「利用料金を安くして欲しい」などで、新たな投資が必要なものや権限が現場にないものです。 <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。しかし、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>	
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ど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事業計画書や業務仕様書に記載はなく、業務の性格上現場独自の取り組みは限られていると思います。</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 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・各種マニュアルに基づいて行われています。 <p>○施設運営は基本協定書・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おり、特に問題はありません。</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>	

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			総合	各施設
	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 利用料金の收受に関する業務		○	
	ア 利用申請受付後の利用料金の收受、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			○