港区立自転車等駐車場指定管理者第三者評価業務

(高輪地区）

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(高輪地区）概要 ･･･････････････ ３
（１）実施概要
（２）指定管理者に対する第三者評価計画

２．評価活動の実施 ･･･ ４

３．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 ･･･････････････････ ４
（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（白金高輪駅自転車駐車場）
（３）指定管理業務に関する履行確認及び評価（白金台駅自転車駐車場）

付表１―１ 指定管理者業務第三者評価結果（高輪地区 総合） ･･･････････････････ ５
付表１―２ 指定管理者業務履行確認及び評価（高輪地区 総合） ･･･････････････････ ６
付表２―１ 指定管理者業務第三者評価結果（白金高輪駅自転車駐車場） ･･･････････ １０
付表２―２ 指定管理者業務履行確認及び評価（白金高輪駅自転車駐車場） ･･･････････ １１
付表３－１ 指定管理者業務第三者評価結果（白金台駅自転車駐車場） ･･･････････････ １９
付表３－２ 指定管理者業務履行確認及び評価（白金台駅自転車駐車場） ･･･････････ ２０

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(高輪地区）概要

（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(高輪地区）

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；白金高輪駅自転車駐車場
施設名；白金台駅自転車駐車場

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実施計画

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＞　駐車場に伺い、場長に対してヒアリング・評価を行った。

・白金高輪駅　対象者：　武藤統括場長、鶴田場長　実施日：2022 年 2 月 8 日

・白金台駅　対象者：　八木場長　実施日：2022 年 2 月 8 日

・評価実施者　NPO 東京都港区中小企業経営支援協会　今井 雅文

＜事業責任者ヒアリング評価＞　高輪支所にてヒアリング・評価を行った

・事業運営　対象者：　有賀チーフマネージャー　実施日：2022 年 2 月 24 日

・評価実施者　NPO 東京都港区中小企業経営支援協会　今井 雅文

３．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

別紙港区立自転車等駐車場指定管理者第三者評価項目に基づいて実施した評価結果を以下に示す。

（１）　指定管理業務に関する履行確認及び評価（総合）

高輪地区総合評価結果は、以下の 2 表のとおりである。

付表１―１　指定管理者業務第三者評価結果（高輪地区 総合）

付表１―２　指定管理者業務履行確認及び評価（高輪地区 総合）

（２）　指定管理業務に関する履行確認及び評価（白金高輪駅）

白金高輪駅自転車駐車場の評価結果は、以下の 2 表のとおりである。

付表２―１　指定管理者業務第三者評価結果（白金高輪駅自転車駐車場）

付表２―２　指定管理者業務履行確認及び評価（白金高輪駅自転車駐車場）

（３）指定管理業務に関する履行確認及び評価（白金台駅）

白金台駅自転車駐車場の評価結果は、以下の 2 表のとおりである。

付表３－１　指定管理者業務第三者評価結果（白金台駅自転車駐車場）

付表３－２　指定管理者業務履行確認及び評価（白金台駅自転車駐車場）

以上の評価結果を踏まえ、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＞

高輪地区駐車場における指定管理者の現場運営は、基本協定書／仕様書に則り、概ね適正に行われ、安全性、確実性、有効性は確保されている。

ただし、収益計画の妥当性及び根拠の明確化、利用者満足度向上に向けた継続的な取組み等、合理性、発展性に関わるマネジメントについては改善が求められる。

付表１―１　指定管理者業務第三者評価結果（高輪地区 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：高輪

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								○			4	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								○			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										○	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								○			4	5
		イ	キャ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											13.5	15
	4	場内巡回及び整備等に関する業務													
		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								○			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										○	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								○			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										○	5	5
		イ	収支決算状況の妥当性について						○					3	5
			小計											8	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										○	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											129.5	140

付表１―２　指定管理者業務履行確認及び評価（高輪地区 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　　評価 18 /20　点

［履行確認］
・定期／一時利用ともに統括場長、場長、管理員によって、利用者に寄り添い、申請受付、承認、利用方法の案内、周知を行っている。
・利用者の来場時、場長あるいは管理員によって自転車の不適合、管理上の支障の有無を確認している。
・利用者台帳が整備されており、管理・保管は適正に行われている。
・令和 4 年度の定期利用希望者募集はルール通り適正に行われている。
✓ 定期利用申請時の承認行為は、事業責任者まで上げず、現場で行われている。
✓ 応募増に向けて取り組まれている施策は、現状特にない。

［評価及び所見］
利用受付及び案内業務は、来場者に伴走し適切に実施されている。ただし、定期利用申請に関わる承認業務の改善や応募増に関わる自助努力等が求められる。

２　駐車車両等の誘導及び管理業務　　評価 20 /20　点

［履行確認］
・場長あるいは管理員によって利用者を指定駐車ゾーンへ案内及び誘導している。
・不審駐車及び長期駐車車両について随時確認し、所定の措置を行っている
・入庫状況及び夜間等の残留車は、場長が把握し、記録を残している。
・満車時、来場者には管理員が個別に状況を知らせし、適切な対応をお願いしている。

［評価及び所見］
駐車車両等の誘導及び管理業務においては、場長、管理員連携のもと、来場者に伴走し、さらには随時巡回をしながら適切に行われている。

３　利用料金の収受に関する業務　　評価 13.5 /15　点

［履行確認］
・利用料金の収受、保管、集金、照合は、専任業者が行い、その結果を事業責任者が確認をしており適切に対応できている。
・キャッシュレス化推進施策としては、白金高輪駅駐車場では、2 年程度前から発券機で交通系 IC カードが利用できるようになり喜ばれている。
・時間超過している自転車を随時把握し、適切に超過料金を徴収している。
✓ 集金金額と利用ジャーナルとの間に差異があった場合は、指定管理者企業内で原因を究明して対応しているが、支所への報告はしていない。

［評価及び所見］
利用料金収受に関する実務は、担当者が一部に集中しない仕組みを取り入れ、適切に行われている。一方、過誤の発生については、支所／指定管理者両者間で原因を共有し、再発防止施策の実施が望まれる。

４　場内巡回及び警備等に関する業務	**評価 15 /15　点**
［履行確認］ ・場長、管理員は、巡回時に定められた対象物について適切に点検、処置、管理を行っている。 ・場内には常時管理員が立ち、見回り、利用者対応をしている。自転車等の整理は、この管理員が随時行っている。 ・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を考慮し、当該駐車場ごとに決定している。連絡体制は、管理員が即時に確認できるよう管理室内に掲示している。	
［評価及び所見］ 場長、管理員は、巡回/警備対象物に対して随時監視を行い、適切に業務を遂行している。	
５　施設・設備等の保守及び修繕に関する業務	**評価 9 /10　点**
［履行確認］ ・次の法令点検（電気・消防）を遵守している。 発券機(年 4 回)、自転車等搬送装置(年 4 回)、機械設備(年 2 回)、消防施設(年 2 回)、特定建築物及び建築設備定期点検調査（換気設備、非常用照明装置、給水及び排水設備） （白金台駐車場では、発券機(年 4 回)点検が行われている） ・上記以外の設備等についても適切な保守・管理が行われている。 ・物品管理について、場長が現況を把握し、必要に応じて事業責任者に充当を依頼している。事業責任者は、その内容を評価し、妥当と認めた場合は物品を発注している。 ✓事業責任者としては消耗品等の物品在庫を確認していない。現場に任せている。	
［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、規定通り、適正に行われている。 現場に任せられている消耗品等の在庫情報については、事業責任者との共有が求められる。	

Ⅱ　管理・監視人員

1　適切な人員体制の確保　　評価 10 /10　点

［履行確認］
・適切で有効かつ柔軟な人員体制となっている。
・駐車場管理業務に必要となる知識、資格、経験を十分有している。

［評価及び所見］
管理員の保有スキル、適性を踏まえた適切な人員選定、体制となっている。

2　サービスの向上のための取組　　評価 9 /10　点

［履行確認］
・場長、管理員は、利用者の利便性向上に向け、十分な接遇を行っている。
・次の研修等を通して、関係法令遵守、マニュアル等整備、研修・職員育成を計画し、実施している。

＜研修実績＞
・場長会議（毎月 1 回）
・接客接遇研修（動画研修、テキスト検収）※本年度は 2022 年 1 月実施
・情報セキュリティ定期研修　※本年度は 2021 年 10 月実施
・新任者向け情報セキュリティ&コンプライアンス研修※本年度は 2021 年 11 月実施
・接客教育、機器教育　※必要に応じて随時実施
・管理員には、場長が OJT で都度指導している
✓ 現状はコロナ禍の影響で集合研修はできておらず、送付されるテキストで自主学習形態となっている。　→ 研修者理解度の確認ができていない。

［評価及び所見］
サービスの質の維持向上に向けて、有効な職員育成計画を立案し実施している。ただし、コロナの影響もあり、育成成果の確認が不十分である。改善が望まれる。

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 9 /10　点

［評価及び所見］
利用者アンケート(2020 年度)結果から、十分に顧客満足度が得られている。
（白金高輪駅：89%　白金台駅：95%）
満足度の維持向上のため、利用者の声からの継続的な改善活動が必要である。
✓ 運営改善検討の場は作っているが、本年度は具体施策立案、実施に至っていない。

Ⅳ　収支状況	**評価 8 /10　点**

［評価及び所見］

駐車場の地域特性、利用者動向を踏まえ、収支現況を把握している。収支実績については管理されている状態であり、妥当である

ただし、収支計画策定の基準、根拠、収益改善活動等に改善すべき事項が散見される。

- ✓ 利用料減少に伴い指定管理料増傾向にあり、その歯止め策が求められる。
- ✓ 予算値設定根拠や予算と実績差異について、その理由や根拠を文書にて明確化し、支庁に了承を得ておくことが望まれる。

Ⅴ　上記１～Ⅳの他の評価	**評価 18 /20　点**

［評価及び所見］

施設運営は、基本協定書／仕様書等を遵守し、適正に実施されている。また、提出が決められている報告書は正しく報告されており、妥当な状況であるが、質の高い運営に向け、継続的な改善活動が望まれる。

- ✓ 他支所内駐車場を含めて定期的に情報共有しているが、その情報を受けた組織的な現場運営改善活動に十分繋げられていない。
- ✓ 特に知名度を上げる新たな活動は実施していない。

付表２―１　指定管理者業務第三者評価結果（白金高輪駅自転車駐車場）

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　：　高輪
施設名　：　白金高輪駅自転車駐車場

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	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					○		4	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					○		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						○	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					○		4	5
		イ	キャ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							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					○		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					○		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						○	5	5
		イ	収支決算状況の妥当性について				○			3	5
			小計							8	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						○	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							130	140

付表２―２　指定管理者業務履行確認及び評価（白金高輪駅自転車駐車場）

Ⅰ　自転車等駐車場事業運営
１　利用受付及び案内業務
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 4 点**
［履行確認・評価及び所見］ 定期・一時利用ともに場長あるいは管理員によって、利用者に寄り添い、申請受付、承認、利用方法の案内、周知を行っている。 ・発券機で駐輪票を発行し、自転車の所定の位置に張り付けを指導している。 ・本駐車場では、駐輪票は、張り付けやすいシール化が実現されている。 ・場内のポスターまたは窓口、発券機脇に利用案内、申請書類等を配置している。 ✓　定期利用申請時の承認行為は、事業責任者ではなく、現場で行われている。
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**
［履行確認・評価及び所見］ 利用者の来場時、管理員あるいは場長によって自転車の不適合、管理上の支障の有無を確認している。
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**
［履行確認・評価及び所見］ 利用者台帳が整備されており、管理・保管は適正に行われている。 ・定期利用募集者名簿等は、机上に放置することなく所定のケースに入れ管理保管している。 ・パソコン内の利用者情報は、パスワードを設定し、場長等特定の管理者のみがアクセスできるようにしている。
エ　翌年度定期利用希望者の募集について **評価 4 点**
［履行確認・評価及び所見］ 令和 4 年度の定期利用希望者募集はルール通り適正に行われている。 ・自転車のカゴ等に利用希望者募集案内/申込書を置き周知している。 ・窓口に案内を置き、来場者に声を掛け、手続きをお願いしている。 ・空きがある場合は、毎月 20 日以降で翌月からの定期利用を受け付けている。 ✓ 応募増に向けて、取り組まれている施策は、現状特にない。

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］

場長、管理員によって利用者を指定駐車ゾーンへ案内及び誘導している。

・定期利用／一時利用別、あるいは自転車タイプ別に駐車ゾーンとして定め、張り紙等で周知している。
・駐車票を確認しやすい所定の場所に貼付してもらえるよう、誘導時に指導し、確実な貼付を確認している。
・混雑時は、駐車場所は柔軟に対応するようにしているが、貼付駐車票で定期利用／一時利用可がすぐに把握できるようにしている。

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］

不審駐車及び長期駐車車両については、随時確認し、所定の措置を行っている。

・常に監視カメラ及び管理員が現場で駐車場全体を目視して、不審駐車、違法駐車の防止を図っている。
・長期駐車車両は、巡回時に全ての自転車の駐車票を確認し把握している。延滞している場合は、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る。
・長期にわたり放置されている場合は、保管所に移している。さらに取りに来ない場合は処分している。

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

［履行確認・評価及び所見］

入庫状況及び夜間等の残留車は、場長が把握し記録に残している。

・定期利用、一時利用も含めて、入庫している自転車数を随時把握するようにしている。夜間の対応を警備員にこの車数を引き継いでいる。

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**

［履行確認・評価及び所見］

満車時、来場者には管理員が個別に状況を知らせ、適切な対応をお願いしている。

・満車時に断ることは避けたいため、概ね駐輪車を整理して受け入れている。

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 4 点

［履行確認・評価及び所見］

利用料金の収受、保管、集金、照合は、専任業者が行い、その結果を事業責任者が確認をしており適切に対応できている。（場長、管理員の現金取扱機会極少化）

・利用料金の支払いは、利用者自らが発券機で行ってもらうようお願いしている。
そのため駐車場管理者は釣銭の充当以外は、現金を扱う機会はない。
・釣銭の充当管理　集金時に釣銭を金種ごとに発券機に充当している。
・利用料金の発券機からの収集は週に一回、担当事業者（NDC グループ企業）が行い、発券機で記録されている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、保管が行われている。
・駐車票紛失時は、利用者と駐車時間等を確認し対応している。
✓ 集金金額と利用ジャーナルとの間で差異があった場合は、指定管理者企業内で原因を究明して対応しているが、支所への報告はしていない。

イ　キャッシュレス化の推進状況について　**評価 5 点**

［履行確認・評価及び所見］

キャッシュレス化推進施策として、2 年程度前から発券機で交通系 IC カードが利用できるようになり喜ばれている。

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］

超過している自転車を随時把握し、適切に過料金等を徴収している。

・巡回時、駐車票を目視で時間超過を確認している。時間超過が発生した場合は駐車票にマークを付け、識別しやすくしている。
・超過料金の精算は、利用者が出庫する時点で、管理員指導のもと、利用者自らが発券機で行っている。

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

［履行確認・評価及び所見］

定められた対象物に対して、場長あるいは管理員が巡回時、適切に点検、処置、管理している。

・場内巡回は、場内に常に管理者を配置して随時行っている。
・不具合発生時、場長/管理員両者で情報を共有し、事業責任者と連絡をとり、所定の緊急連絡網に従い通知する。事業責任者等からの指示に従い、対応活動を行う。
・当該駐車場は老朽化が進んでおり、漏水の有無を重点チェックしている。過去に漏水の発生があった。

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**
［履行確認・評価及び所見］ 場内には常に管理員が立ち、見回り、利用者を支援している。自転車等の整理は、見回り時、随時行っている。	
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は、当該駐車場に係る関連機関への連絡等を考慮し、当該駐車場ごとに決定して共有している。 ・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る。 ・設置しているサポートセンターは、原則、夜間の受付窓口としての役割であり、夜間の警備員と適時、情報交換を行っている。	

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）を遵守している。 ・定期保守点検 （発券機(年 4 回)、自転車等搬送装置(年 4 回)、機械設備(年 2 回)、消防施設(年 2 回) ・特定建築物及び建築設備定期点検調査（換気設備、非常用照明装置、給水及び排水設備）	
イ　その他設備の適正な保守・管理について	**評価 4 点**
［履行確認・評価及び所見］ 上記以外の設備等について、概ね適正な保守・管理を行っている。 ・日常点検、緊急保守点検は、巡回時等、随時行っており、場長と連携して対応している。 ＜消耗品等物品管理について＞ ・物品管理責任者は、事業責任者が担務している。 ・場長は常に現況を把握し、必要に応じて事業責任者に充当を依頼している。事業責任者は、その内容を評価し、妥当と認めた場合は物品を発注している。 ・現場でも依頼物品について記録簿を作っている。 ✓事業責任者は消耗品等の物品の在庫数を把握していない。現場に任せている。	

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**

［履行確認・評価及び所見］
適切で有効かつ柔軟な人員体制となっている。

・契約社員、シルバー人材の参加によって十分な管理体制が構築されている。
・現場特性、管理員の経験・体力等をよく知る場長が無理のない柔軟なシフト表を作成している。

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**

［履行確認・評価及び所見］
駐車場管理業務に必要となる知識、資格、経験を十分有している。

・統括場長、場長ともに防火管理者、上級救命技能検定の資格を有している。
・現状、場長の経験が浅いところから統括場長が支援している。

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**

［履行確認・評価及び所見］
場長、管理員は、利用者の利便性向上に向け、十分な接遇を行っている。

・相応な服装と名札を着用している。
・常に場内に管理者がおり、挨拶等、利用者に声掛けを実施している。
・耳マーク＆筆談具、着替えスペース、AED 設置等、利用者の利便性向上に努めている。

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 4 点**

［履行確認・評価及び所見］
次の研修等を通して、関係法令遵守、マニュアル等整備、研修・職員育成を計画し、実施している。

＜研修実績＞
・場長会議（毎月 1 回）
・接客接遇研修（動画研修、テキスト検収）※本年度は 2022 年 1 月実施
・情報セキュリティ定期研修　※本年度は 2021 年 10 月実施
・新任者向け情報セキュリティ&コンプライアンス研修　※本年度は 2021 年 11 月実施
・接客教育、機器教育　※必要に応じて随時実施
・管理員には、場長が OJT で都度指導している
✓ 現状、コロナ禍の影響で集合研修はできておらず、送付されるテキストで自主学習形態となっている。　→ 研修者理解度の確認ができていない。

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**

［履行確認・評価及び所見］
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 89%であり、高い満足度を獲得している。(大いに満足：45%、満足：44%)

・アンケート回収率は３０%程度。アンケート結果は、場内に張り出している。
・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。
・事業責任者からは、「この結果は、比較的好意を持っている利用者が回答していただいている傾向があるのではないか。結果を鵜呑みにしてはいけないと考えている」との発言があった。

◇2020 年度アンケート結果概要
＜全体の満足度＞　大いに満足/満足で９０%
＜ご意見抜粋＞
・管理員の対応に感謝している。
・近隣にマンションが建設され、利用者が劇的に増加し、4 月に更新できないと困る。希望者に更新の不安がないようにしてほしい。
・階段側入り口の自転車レーンのスロープが異常に狭い上に溝の位置が不適切。
・自販機前が狭い。
・電動自転車のスペースを増やしてほしい。
・駐輪台に乗せる時にストッパまでの距離があり、駐輪台が動いてしまう。
・携帯電話の電波が受信しづらい。
・2 階は自転車通行禁止の張り紙を張ってほしい。

イ　利用者アンケート結果を活用した運営改善　　**評価 4 点**

［履行確認・評価及び所見］
運営改善検討の場を作っているが、本年度は具体施策立案、実施に至っていない。

・au の電波が届くようになった。
✓各駐車場の場長が集まる定例会（1 回/月）で結果内容及び評価を共有しているが、本年度は具体施策立案、実施に至っていない

Ⅳ　収支状況

ア　利用者の満足度　　**評価 5 点**

［履行確認・評価及び所見］
利用者には概ね満足いただいている。

・場長からのヒアリング、アンケート結果から、利用者には概ね満足いただいている。
・今回の現場査察においても、利用者がスムーズに利用できていると感じた。

イ　収支決算状況の妥当性について　　**評価 3 点**

［履行確認・評価及び所見］
収支実績については管理されている状態であり、妥当である。
ただし、利用料減少に伴い指定管理料増傾向にあり、その歯止め策が求められる。
収支計画について、その策定に向けた基準、根拠が不明確である。

＜当該地域の特徴＞
・地域が住宅街であるため、通勤で利用する定期利用者が比較的多い。
・そのため、当該駐車場は、利用者数はコロナの影響をあまり受けていないが、定期利用者が一時利用者に移行傾向である。
・電動自転車が増えている。
・利用者の人柄がよい。

＜決算状況＞
・定期利用者減少から、利用者売上が減り、指定管理費増に繋がっている。
✓事業運営費：実績内訳は台帳を作って管理している。ただし区への提出はない。
・事業運営費：H31 年度の予算額と実績との差異が大きい。
事業管理者から、その理由として、①利用者動向を正確に予測できないことから予算段階では概ね通年通りを想定、②物価上昇分を見込んで前年度予算よりも割増していることが挙げられた。
・施設管理経費(委託以外)：予算額と実績との差異が大きい。
事業管理者から、その理由として、①定期点検は値上げの可能性、②リース料の発生タイミングが遅れたことが挙げられた。
・その他経費(一般管理費)：ここ 3 年間でその割合が増えている。
事業管理者から、その理由として、①人件費等、各経費は年々増加する見込みで計画を立てている、②事業全体の経費の中で平均約 18%が本社経費となっている為予算比率としても妥当であることが挙げられた。
✓予算値設定根拠や予算と実績差異について、上記等の理由や根拠を文書にて明確化し、支庁に了承を得ておくことが望まれる。

＜改善に向けた取組＞
・四半期ごとに港区支所に報告を行っており、支所と状況を共有し、必要に応じて対策等の検討を行っている。
✓しかし、現在のところ具体的な取組は行っていない。

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］ 他駐車場と定期的に情報共有しているが、その情報を受けた組織的な現場運営改善活動には十分繋げられていない。 ・場長会議：状況報告、利用動向、トピックスを共有している。 ・統括場長会議：他区等との横断的な情報共有を行っている。 ・au の電波が届くようになったが、ドコモ携帯電波も届くようにしたい。 ✓上記以外、事業計画書で挙げた提案事業・自主事業は十分進められていない。
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 **評価 4 点**
［履行確認・評価及び所見］ 特に知名度を上げる新たな活動は実施していない。
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**
［履行確認・評価及び所見］ 基本協定書・仕様書等を遵守し、施設運営を行っている。運営改善について過年度に実施された自主施策は定着している。 ・区内共通回数券の導入　　・定期管理システムによる区内一括管理 ・放置自転車対応指導員事業との連携
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］ 提出が決められている報告書は正しく報告されている。一部納期遅れ有。 ＜報告書＞ ・事業計画書　・月次報告書　・各種点検報告書　・各種作業報告書 ・指定管理事業報告書

付表３－１　指定管理者業務第三者評価結果（白金台駅自転車駐車場）

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：　高輪
施設名：白金台駅自転車駐車場

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	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					○		4	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					○		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						○	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					○		4	5
		イ	キャ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							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						○	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					○		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						○	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					○		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						○	5	5
		イ	収支決算状況の妥当性について				○			3	5
			小計							8	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						○	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							129	140

付表３－２　指定管理者業務履行確認及び評価（白金台駅自転車駐車場）

Ⅰ　自転車等駐車場事業運営
１　利用受付及び案内業務
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 4 点**
［履行確認・評価及び所見］ 定期・一時利用ともに場長あるいは管理員によって、利用者に寄り添い、申請受付、承認、利用方法の案内、周知を行っている。 ・発券機で駐輪票を発行し、自転車の所定の位置に張り付けを指導している。 ・本駐車場では、紙製の駐輪票を使い、管理員が都度、自転車に付けている。 ・場内のポスターまたは窓口、発券機脇に利用案内、申請書類等を配置している。 ✓ 定期利用申請時の承認行為は、事業責任者ではなく、現場で行われている。
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**
［履行確認・評価及び所見］ 利用者の来場時、管理員あるいは場長によって自転車の不適合、管理上の支障の有無を確認している。
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**
［履行確認・評価及び所見］ 利用者台帳が整備されており、管理・保管は適正に行われている。 ・定期利用募集者名簿等は、机上に放置することなく所定のケースに入れ保管管理している。 ・パソコンに登録されている利用者情報は、パスワードを設定し、場長等特定の管理者のみがアクセスできるようにしている。
エ　翌年度定期利用希望者の募集について　**評価 4 点**
［履行確認・評価及び所見］ 令和 4 年度の定期利用希望者募集はルール通り適正に行われている。 ・自転車のカゴ等に利用者募集案内/申込書を置き、周知している。 ・窓口に案内を置き、来場者に声を掛け、手続きをお願いしている。 ・空きがある場合は、毎月 20 日以降で翌月からの定期利用を受け付けている。 ✓ 応募増に向けて取り組まれている施策は、現状特にない。

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］

場長、管理員によって利用者を指定駐車ゾーンへ案内、誘導している。

・定期利用／一時利用別、あるいは自転車タイプ別に駐車ゾーンとして定め、張り紙等で周知している。
・駐車票は、管理員自らが確認しやすい所定の場所に確実に付け、確認している。
・混雑時は、駐車場所は柔軟に対応するようにしているが、駐車票で定期利用／一時利用がすぐに把握できるようにしている。

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］

不審駐車及び長期駐車車両については、随時確認し、所定の措置を行っている。

・常に監視カメラ及び管理員が現場で駐車場全体を目視し、不審駐車、違法駐車の防止を図っている。
・長期駐車車両は、巡回時に全ての自転車の駐車票を確認し、延滞していた場合は、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る。
・長期にわたり放置されている場合は、保管所に移している。さらに取りに来ない場合は、処分している。

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**

［履行確認・評価及び所見］

入庫状況及び夜間等の残留車は、場長が随時把握し、記録に残している。

・定期利用、一時利用も含めて、入庫している自転車数を随時把握するようにしている。夜間の対応を警備員にこの車数を引き継いでいる。

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**

［履行確認・評価及び所見］

満車時、来場者には管理員が個別に状況を知らせ、適切な対応をお願いしている。

・満車時に断ることは避けたいため、概ね駐輪車を整理して受け入れている。

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 4 点

［履行確認・評価及び所見］

利用料金の収受、保管、集金、照合は、専任業者が行い、その結果を事業責任者が確認をしており、適切に対応できている。（場長、管理員の現金取扱機会極少化）

・利用料金の支払いは、利用者自らが発券機で行ってもらうようお願いしている。
　そのため駐車場管理者は釣銭の充当以外は、現金を扱う機会はない。
・釣銭の充当管理　集金時に釣銭を金種ごとに発券機に充当している。
・利用料金の発券機からの収集は週に一回、担当事業者（NDC グループ企業）が行い、発券機に記録されている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、保管が行われている。
・駐車票紛失時は、利用者と駐車時間等を確認し対応している。
✓集金金額と利用ジャーナルとの間で差異があった場合は、指定管理者企業内で原因を究明して対応しているが、支所への報告はしていない。

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］

発券機を利用した現金決済であり、交通系 IC カードの利用等、キャッシュレス化が推進されていない。

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］

超過している自転車を随時把握し、適切に過料金等を徴収している。

・巡回時、駐車票を目視で時間超過を確認している。時間超過が発生した場合は駐車票にマークを付け、識別しやすくしている。
・超過料金の精算は、利用者が出庫する時点で、管理員指導のもと、利用者自らが発券機で行っている。

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

［履行確認・評価及び所見］

定められた対象物に対して、場長あるいは管理員が巡回時、適切に点検、処置、管理している。

・場内巡回は、場内には常に管理者を配置して随時行っている。
・不具合発生時、場長/管理員両者で情報を共有し、事業責任者と連絡をとり、所定の緊急連絡網に従い通知する。事業責任者等からの指示に従い、対応活動を行う。

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**
［履行確認・評価及び所見］ 場内には常に管理員が立ち、見回り、利用者を支援している。自転車等の整理は、見回り時、随時行っている。 ・当該駐車場は屋外駐車場なので、強風対策が必須。強風時、自転車が倒れないように風向きに応じて自転車駐車の向きを変える対策を実施している。
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は、当該駐車場に係る関連機関への連絡等を考慮し、当該駐車場ごとに決定している。 ・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る。 ・設置しているサポートセンターは、原則、夜間の受付窓口としての役割であり、夜間の警備員と適時、情報交換を行っている。

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］ 次の法令点検を遵守している。 ・当該駐車場では、定期保守点検（発券機(年４回)）を行っている。
イ　その他設備の適正な保守・管理について　**評価 4 点**
［履行確認・評価及び所見］ 上記以外の設備等設備について概ね適正な保守・管理行っている。 ・日常点検、緊急保守点検は、巡回時等、随時行っており、場長やと連携して対応している。 ＜消耗品等物品管理について＞ ・物品管理責任者は、事業責任者（有賀様）が責任者である。 ・場長は常に現況を把握し、必要に応じて事業責任者に充当を依頼している。事業責任者は、その内容を評価し、妥当と認めた場合は物品を発注している。 ・現場でも依頼物品について記録簿を作っている。 ✓事業責任者は消耗品等の物品の在庫数を把握していない。現場に任せている。

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**

［履行確認・評価及び所見］
適切で有効かつ柔軟な人員体制となっている。

・契約社員、シルバー人材の参加によって十分な管理体制が構築されている。
・現場特性、管理員の経験・体力等をよく知る場長が無理のない柔軟なシフト表を作成している。

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**

［履行確認・評価及び所見］
駐車場管理業務に必要となる知識、資格、経験を十分有している。

・統括場長、場長ともに防火管理者、上級救命技能検定の資格を有している。

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**

［履行確認・評価及び所見］
場長、管理員は、利用者の利便性向上に向け、十分は接遇を行っている。

・相応な服装と名札を着用している。
・常に場内に管理者がおり、挨拶等、利用者に声掛けを実施している。
・耳マーク＆筆談具、AED 設置等、利用者利便性向上に努めている。

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 4 点**

［履行確認・評価及び所見］
次の研修等を通して、関係法令遵守、マニュアル等整備、研修・職員育成を計画し、実施している。

＜研修実績＞
・場長会議（毎月 1 回）
・接客接遇研修（動画研修、テキスト検収）※本年度は 2022 年 1 月実施
・情報セキュリティ定期研修　※本年度は 2021 年 10 月実施
・新任者向け情報セキュリティ&コンプライアンス研修　※本年度は 2021 年 11 月実施
・接客教育、機器教育　※必要に応じて随時実施
・管理員には、場長が OJT で都度指導している
✓ 現状はコロナ禍の影響で集合研修はできておらず、送付されるテキストで自主学習形態となっている。　→　研修者理解度の確認ができていない。

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**

［履行確認・評価及び所見］

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 95%であり、高い満足度を獲得している。(大いに満足：71%、満足：24%)

・アンケート回収率は３０%程度。アンケート結果は、場内に張り出している。
・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。
・事業責任者からは、「この結果は、比較的好意を持っている利用者が回答していただいている傾向があるのではないか。結果を鵜呑みにしてはいけないと考えている」との発言があった。

◇2020 年度アンケート結果概要
＜全体の満足度＞　大いに満足/満足で９５%　（総じて「大いに満足」の比率が高い）
＜ご意見抜粋＞
・管理員の対応に感謝している。　（雨の時、シートを拭いてくれる）
・屋根が欲しい。(意見多数)
・電子マネーの利用を希望。
・長期の定期利用の場合、割引をしてほしい。
・マスクをしていない管理員がいた。

イ　利用者アンケート結果を活用した運営改善　　**評価 ４ 点**

［履行確認・評価及び所見］

運営改善検討の場を作っているが、本年度は具体施策立案、実施に至っていない。

✓各駐車場の場長が集まる定例会（1 回/月）で結果内容及び評価を共有しているが、本年度は具体施策立案、実施に至っていない

Ⅳ　収支状況

ア　利用者の満足度　　**評価 5 点**

［履行確認・評価及び所見］
利用者には概ね満足いただいている。

・場長からのヒアリング、アンケート結果から、利用者には概ね満足いただいている。
・今回の現場査察においても、利用者がスムーズに利用できていると感じた。

イ　収支決算状況の妥当性について　　**評価 3 点**

［履行確認・評価及び所見］
収支実績については管理されている状態であり、妥当である。
だだし、利用料減少に伴い指定管理料増傾向にあり、その歯止め策が求められる。
収支計画については、その策定に向けた基準、根拠が不明確である。

＜当該地域の特徴＞
・歴史館利用や保育園への送り迎え等、一時利用が割合多い。
・コロナ影響もあり、利用者は減少傾向である。
・定期利用者が一時利用者に移行している。

＜決算状況＞
・利用者減少から、利用者売上が減り、指定管理費増に繋がっている。
✓事業運営費：実績内訳は台帳を作って管理している。ただし区への提出はない。
・事業運営費：H31 年度の予算額と実績との差異が大きい。
事業管理者から、その理由として、①利用者動向を正確に予測できないことから予算段階では概ね通年通りを想定、②物価上昇分を見込んで前年度予算よりも割増していることが挙げられた。
・施設管理経費(委託以外)：予算額と実績との差異が大きい。
事業管理者から、その理由として①定期点検は値上げの可能性、②リース料の発生タイミングが遅れたことが挙げられた。
・その他経費(一般管理費)：ここ 3 年間でその割合が増えている。
事業管理者から、その理由として、①人件費等、各経費は年々増加する見込みで計画を立てている、②事業全体の経費の中で平均約 18%が本社経費となっている為、予算比率としても妥当であることが挙げられた。
✓予算値設定根拠や予算と実績差異について、上記等の理由や根拠を文書にて明確化し、支庁に了承を得ておくことが望まれる。

＜改善に向けた取組＞
・四半期ごとに港区支所に報告を行っており、支所と状況を共有し、必要に応じて対策等の検討を行っている。
✓しかし、現在のところ具体的な取組は行っていない。

＜その他＞
・ドコモバイクシェアについては港区を介さず、直接、駐車場使用料をもらっている。

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］ 他駐車場を含めて定期的に情報共有しているが､その情報を受けた組織的な現場運営改善活動に十分繋げられていない。 ・場長会議：状況報告、利用動向、トピックスを共有している。 ・統括場長会議：他区等との横断的な情報共有を行っている。 ・交通 IC カードが利用できる発券機を整備したい ・自主事業としてアマゾンロッカーの設置を検討している。 ✓上記以外、事業計画書で挙げた提案事業・自主事業は十分進められていない。
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 **評価 4 点**
［履行確認・評価及び所見］ 特に知名度を上げる新たな活動は実施していない。
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**
［履行確認・評価及び所見］ 基本協定書・仕様書等を遵守し、施設運営を行っている。運営改善について過年度に実施された自主施策は定着している。 ・定期利用者管理のための IT ツールの導入　・放置自転車対応指導員事業との連携
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］ 提出が決められている報告書は正しく報告されている。一部納期遅れ有。 ＜報告書＞ ・事業計画書　・月次報告書　・各種点検報告書　・各種作業報告書 ・指定管理事業報告書

別紙　港区立自転車等駐車場指定管理者第三者評価項目

大項目	中項目	小項目		評価対象	
				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		○