資料３

指定管理者評価表

令和7年5月16日現在

公の施設の名称	自転車駐車場
所在地	芦屋市精道町93番1　他
指定管理者の名称	サイカパーキング株式会社
指定期間	令和6年4月1日～令和11年3月31日
施設概要	芦屋市自転車駐車場
業務概要	自転車駐車場施設の管理運営及び維持管理業務

収支の状況	事業計画上の金額	実績額
R５年度収入	121,808,000 円	112,361,190 円
R５年度支出	121,808,000 円	124,629,620 円
R５年度収支	0 円	−12,268,430 円
R６年度収入	124,557,000 円	130,123,970 円
R６年度支出	124,557,000 円	125,583,500 円
R６年度収支	0 円	4,540,470 円

所管課・記入者	都市政策部都市基盤室道路・公園課主幹（維持施設担当課長）　吉泉　里志
評価対象期間	令和6年4月1日～令和7年3月31日

評価項目	説明	点数	得点率	評価
1　全般的事項	満点	22	95%	B
事業計画等	年次事業計画書は，適切に作成され提出されたか	21		
計算書類等	指定管理者の計算書類等は，適切に作成され提出されたか			
月次報告等	月次報告書は，適切に作成され提出されたか			
事業報告書	事業報告書は，適切に作成され提出されたか			
次年度準備	次年度の年次事業計画書は，適切に作成され提出されたか			
2　適正な施設の管理	満点	38	100%	S
施設保守・運営管理	施設の保守，管理が適正に実施されているか	38		
従業員管理	適正な労働環境が保持されているか			
危機管理	事故・緊急時の体制が十分に整備されているか			
個人情報管理	個人情報の管理が適正であるか			
研修計画	従業員研修が十分に実施されているか			
3　事業収支・指定管理者の財政基盤・内部統制	満点	28	93%	S
事業収支	事業収支は適切に算出され，計画に沿っているか	26		
財政基盤	財政基盤は安定的にサービスを提供できる状態にあるか			
内部統制	業務運営に関する内部統制は有効に機能しているか			
4　サービスの質の維持・向上	満点	26	90%	S
事業計画性，透明性	事業が計画的に，かつ透明性を確保して実施されているか	23.5		
サービス向上	サービス向上の取組がされているか			
住民・利用者の参画	住民または利用者とのパートナーシップを推進しているか			
	加重平均後合計評価		96%	S

利用状況等	項目名	令和5年度 実績	令和6年度 目標	令和6年度 実績
	定期利用（自転車）	19,775台／年	22,210台／年	19,206台／年
	一時利用（自転車）	547,792台／年	575,182台／年	563,849台／年
	定期利用（原付）	4,618台／年	4,742台／年	4,142台／年
	一時利用（原付）	45,587台／年	45,587台／年	45,499台／年
	一時利用（自動二輪）	3,472台／年	3,472台／年	4,112台／年

利用満足度調査結果		回答者数	総合的な満足度（とても満足・まあまあ満足の割合）	実施時期
	R5年度	261 人	78.9 %	令和6年2月1日～令和6年2月19日
	R6年度	回答者数	総合的な満足度（良いの割合）	実施時期
		289 人	69.2 %	令和7年2月17日～令和7年3月3日

総合評価	評価の理由、次期指定に向けての課題等、最終年度の場合は総括評価を記載
A	コロナ禍以降生活様式の変容に伴い、定期利用から一時利用へのシフトが見られ、収入の安定化が求められる中、前年度以上の収入を確保できたことは評価される点である。しかし、事業としては指定管理料を除くと赤字が継続しており収入の安定化、費用面の削減が求められる。利用者への対応として毎年度8割程度の満足度があったが、年々満足度が低下しており令和6年度に至っては7割を下回る結果となった。また、利用者からの接遇・応対に関しては類似した苦情が続いているケースもあり、人材の確保が難しい状況ではあるが、内容のある研修等を行い、より一層の利用者サービスの向上に期待する。

※　評価は，得点率によりS～Dの5段階評価とする。

［1 全般的事項］ A：要求事項を完全に満たした（得点率100%） B：要求事項を満たした（90%以上） C：要求事項を満たさなかった（90%未満）

［2 適正な施設の管理］［3 事業収支・指定管理者の財政基盤・内部統制］［4 サービスの質の維持・向上］

S：極めて優れた成果を上げた（得点率90%以上） A：優れた成果を上げた（75%以上90%未満） B：一定の成果を上げた（60%以上75%未満）

C：期待された成果を上げられなかった（50%以上60%未満） D：成果を上げていない（50%未満）

※　目標値を大幅に上回る成果を上げたなど加点事由がある場合には，所管課の判断で加点したうえで総合評価を行う。

自主事業

令和7年5月16日現在

公の施設の名称	自転車駐車場

自主事業の内容	実施時期	進捗状況	指示事項等
1 事業計画書に記載のあるもの（内容、金額等）			
自転車駐車場に特化した検索サイト「Charinavi72」への情報掲載を実施	令和6年度	実施済	
災害時提供機能付き自動販売機の設置	令和6年度	実施済	
定期利用の契約状況に加え、一時利用の満空状況の情報提供サービスを開始	令和6年度	機械化の遅れに伴い実施が遅延	
シェアサイクル用自転車を電動自転車へ変更	令和6年度	実施済	
シェアサイクル実施事業者との連携を検討し、利用者の利便性の向上に向け取り組む	令和6年度	阪急芦屋川駅北、阪神芦屋駅西自転車駐車場において実施	
2 事業計画書に記載のないもの（内容、金額等）			

サービス向上策

令和7年5月16日現在

公の施設の名称	自転車駐車場

サービスの向上策	実施時期	進捗状況	指示事項等
1 事業計画書に記載のあるもの			
乗車走行対策として、遮蔽物の設置、カーブミラーの設置(JR芦屋駅北)	令和6年度	カーブミラーの設置済	遮蔽物の設置については、安全面を考慮し設置困難と判断
AEDの設置・更新	令和6年度	南3を除く施設において実施	特になし
機械化によるサービス向上	随時実施	定期更新システムの導入済	特になし
電動空気入れの設置	令和6年度	各駐輪場において実施	特になし
2 事業計画書に記載のないもの			

収支状況

令和7年5月16日現在

公の施設の名称	自転車駐車場

令　和　６　年　度　　（単位;円）

収　入

項　　目	事業計画	実　績
前受金(R4年度からの繰入)	7,188,000	7,487,000
指定管理料	16,763,000	16,763,000
利用料収入	100,224,000	98,100,820
自主事業収入	382,000	227,440
ラポルテ売上	0	7,545,710
計	124,557,000	130,123,970

支　出

項　　目	事業計画	実　績
施設管理費	96,486,000	103,229,577
（うち人件費）	73,378,000	88,556,760
（うち修繕費）	2,112,000	3,025,577
（うち光熱水費）	5,280,000	5,385,950
（うち設備等保守）	5,249,000	4,045,120
（うちその他支出）	10,467,000	2,216,170
大規模修繕積立費	0	0
事務局費	18,297,000	15,535,183
自主事業費	2,967,000	11,740
前受金（翌年度収入分）	6,807,000	6,807,000
計	124,557,000	125,583,500
収　支	**0**	**4,540,470**

令　和　５　年　度　　（単位;円）

収　入

項　　目	事業計画	実　績
前受金(R4年度からの繰入)	7,487,000	7,487,000
利用料収入	106,297,000	97,115,460
自主事業収入	500,000	312,090
ラポルテ売上	7,524,000	7,446,640
コロナ支援金	0	0
計	121,808,000	112,361,190

支　出

項　　目	事業計画	実　績
施設管理費	88,278,000	96,189,236
（うち人件費）	70,742,000	85,579,620
（うち修繕費）	1,473,000	1,661,396
（うち光熱水費）	2,263,000	5,180,060
（うち設備等保守）	4,231,000	1,551,990
（うちその他支出）	9,569,000	2,216,170
大規模修繕積立費	9,009,000	9,042,000
事務局費	16,794,000	11,880,174
自主事業費	240,000	31,210
前受金（翌年度収入分）	7,487,000	7,487,000
計	121,808,000	124,629,620
収　支	**0**	**−12,268,430**

令和7年5月16日現在

公の施設の名称	自転車駐車場

利用者アンケート結果

令和6年度　芦屋市駐輪場　利用者アンケート集計一覧

実施期間　令和7年 2/17～3/3　　令和7年3月3日　　サイカパーキング（株）

	質問内容	評価	駐輪場名 JR芦屋駅北（50名）	JR芦屋駅南（56名）	阪急芦屋川駅北（34名）	阪急芦屋川駅南月若（31名）	阪神打出駅前（38名）	阪神芦屋駅南（50名）	阪神芦屋駅西（30名）	回答者数合計（289名）
Q1	定期		11	34	17	15	17	23	15	132
	一時		35	22	17	16	21	27	15	153
	不明		4							4
Q2	利用しやすさ	良い	46	14	24	30	25	40	26	205
		普通	4	41	10	1	13	10	4	83
		悪い		1						1
Q3	整理や清掃状況	良い	39	12	25	28	31	29	25	189
		普通	11	43	9	3	7	20	5	98
		悪い		1				1		2
Q4	身だしなみ・応対	良い	43	20	29	27	34	33	27	213
		普通	7	36	5	4	4	16	3	75
		悪い						1		1
Q5	挨拶について	良い	37	12	29	28	34	41	23	204
		普通	13	44	5	3	4	9	7	85
		悪い								0
Q6	説明の仕方について	良い	41	15	26	26	31	28	23	190
		普通	9	41	8	5	7	19	7	96
		悪い						3		3
Q7	配置人数について	良い	45	27	22	25	29	27	21	196
		普通	5	28	12	6	9	23	8	91
		悪い		1					1	2
Q8	困った時等の対応について	良い	40	17	27	28	32	37	21	202
		普通	10	39	7	3	6	13	8	86
		悪い							1	1
Q9	誘導の仕方について	良い	33	18	27	28	33	37	24	200
		普通	17	37	7	3	5	11	5	85
		悪い		1				2	1	4

Q2～9集計	良い	1,599
	普通	699
	悪い	14
	合計	2,312

Q10　**その他/お気づきの点(下線部分は、要望事項、および改善等指摘事項です)**

JR芦屋駅北	① コープだけではなく、ラポルテも無料にしてほしい ② 駐車場所が分かりづらく、探すのに苦労することがある ③ 満車で、利用できないことがある ④ 日曜の昼頃は、満車で困る
	⑤ 人によって、応接態度の悪い、対応が雑な人が見受けられる ⑥ 混み入っていて、遠い場所に止めることがあるため困る ⑦ 混みすぎていて、他車に接触してホイールが曲がったことがある
	⑧ お手軽で、たくさん駐車できるため便利だ ⑨ ゴミも見られず、いつもきれいで気持ちがよい ⑩ いつも丁寧に対応していただき、とても気持ちがよい ⑪ 説明も丁寧で、わかりやすい
	⑫ 配置人数には、問題は感じられない ⑬ 車の出し入れを手伝ってくれるので助かる ⑭ 鍵を取り忘れたときに、きちんと保管してくれたので、助かった
JR芦屋駅南	① 満車時に、無理詰めされたため、鍵が壊れてしまったことがある ② サイカパーキング駐輪場にも、JR南同様3カ月定期を適用してほしい
	③ とても親切な方が多く、いつも気持ちよく利用させて頂いている ③ いつも元気な挨拶をして頂いてありがたい ③ 丁寧な応対に務めて頂いてありがたい ④ 全般的にとてもよろしい
阪急芦屋川駅北	① 坂がきついので、利用するのにくたびれる ② バイクの斜め駐車が見られるので、改善してほしい ③ 応対のよくない人も見受けられる ⑤ ラッシュ時に人員が少ないと感じることがある
	⑥ 駅に近く、きれいでとても気持ちよく利用している ⑦ 皆さんとても親切で、気持ちよく対応して頂いている ⑧ 優しく声をかけていただき、気持ちよく1日のスタートが切れる
	⑨ 説明が、丁寧でとても分かりやすい。
阪急芦屋川駅南月若	① 一人だけ、怒ったようににらみつける人がいて、とても怖い思いをする
	② 駅にも近いし、とても満足している ③ いつでも駐車できるし、いつもきれいなため気持ちが良い ④ いつも優しく声をかけて貰い、とても気持がよい ⑤ 説明が丁寧でわかりやすい
	⑥ 車の出し入れを手伝ってくれるので、とても助かる ⑦ 重い車に乗っているが、出し入れを手伝ってくれるのでありがたい
阪神打出駅前	① 1時の収容台数が少なく詰めすぎのため、出し入れがしずらいので、何とかしてほしい ② 対応の悪い人が見受けられるため気分を害する ③ 説明がわかりずらい人も見受けられる
	④ 定期契約の台数を増やしてもらえればありがたい
	⑤ 親切で丁寧な対応をしていただき、とても気持ちがよい ⑥ 車の水滴や汚れのふき取り、潤滑油の注入までしてもらいとてもありがたい ⑦ 全体的にとても良好で、気持ちよく利用している
阪神芦屋駅南	① バイクが場所を取りすぎていて迷惑なことがある ② 駐車スペースが狭いため他車に当たって、バックミラーが曲がっていたことがある
	③ 駅に近いためとても便利だ ④ きれいに整理整頓されていて、気持ちがよい ⑤ 管理員さんの身だしなみもよい ⑥ 接客マナーが素晴らしいので、気持ちがよい
	⑦ いつも気持ちのこもった優しい挨拶をしてくれるので、気持ちがよい ⑧ 説明、誘導が丁寧でわかりやすい ⑨ 人員配置も良好と思われる
阪神芦屋駅西	① 契約時に、管理員が不在のことがあるため困る ② 契約対応時間帯を広げてほしい ③ バイク駐車スペースが狭すぎるため、他車と接触する ④ バイコレーターが狭くて危険を感じる
	⑤ 遅くまで営業していて駅に近いため便利だ ⑥ きちんと配車されていて気持ちがよい ⑦ 皆さんとても親切に対応して頂き、ありがたい ⑧ 優しくあいさつをして貰い、とても気持ちがよい

項目		内容	満点	1Q	2Q	3Q	4Q	年度計	判断の根拠	確認した資料等
1 全般的事項	(1) 事業計画等	1-1 当年度の年次事業計画書は、当年度の開始1か月前までに提出され、市の承認を受けているか。	2	2				2	R6.2.28付での提出を確認。	実施計画書
		1-2 当年度の年次事業計画書は、設置目的や特徴を踏まえ、前年度の実績及び当年度の見込みを適切に反映した目標設定がされているか。	2	2				2	直近の傾向とコロナ禍前の傾向を踏まえた目標と言える。	実施計画書
		1-3 再委託を行う場合、市に事前に承諾を得ているか。再委託がある場合、暴力団排除にかかる誓約書の提出及び特約の締結を行っているか。また、委託先から適切に業務報告させるなど、委託先の業務を適切に管理しているか。	2	2			2	2	再委託業者には暴力団排除にかかる誓約書もしくは特約の締結を行っている。 委託先からの報告も適切である。	ヒアリング
	(2) 計算書類等	1-4 指定管理者が関係法令で作成が求められる計算書類等及び監査報告書は、年度終了後3か月以内に提出されたか。	2	2				2	株主総会が6月末下旬のため、年度終了後3ヶ月以内の提出は困難。 株主総会後に提出のあった決算報告書をもって判定する。	決算報告書（第46期）
	(3) 月次報告等	1-5 月次報告書は、毎月終了後、翌月15日までに提出されているか。	2	2	2	2	2	2	1Q・2Q・3Q・4Q 総括責任者より毎月メールによる提出を確認。	月次報告および提出メール
		1-6 月次報告書には、(1)業務の実施状況及び利用状況、(2)利用料金及びその他の収入の実績、ほか市が特に必要と認める事項が記載されている	2	2	2	2	2	2	1Q・2Q・3Q・4Q 特に問題なし。	月次報告書
		1-7 施設の維持管理について、補修等の必要な箇所が常時把握され、利用者の利便性、安全使用の観点から、適宜必要な対応がなされているか。	2	2	2	2	2	2	1Q・2Q・3Q・4Q :随時統括責任者より一報を受けている。	メールや電話による連絡
	(4) 事業報告書	1-8 事業報告書は、年度終了後30日以内に提出されたか。	2				1	1	期限内に提出はされたものの、誤字脱字等が見受けられた。	事業報告書
		1-9 事業報告書には、(1)業務の実施状況及び利用状況、(2)利用料金及びその他の収入の実績、(3)管理運営経費の収支状況、ほか市が特に必要と認める事項が記載されているか。	2				2	2	記載されている	事業報告書
	(5) 次年度準備	1-10 次年度の年次事業計画書は、次年度の開始1か月前までに提出され、市の承認を受けているか。	2				2	2	受けている	事業計画書 ヒアリング
		1-11 次年度の年次事業計画書は、設置目的や特徴を踏まえ、当年度の実績及び次年度の見込みを適切に反映した目標設定がされているか。	2				2	2	前年度実績を踏まえて目標設定である	事業計画書 ヒアリング
		合計	22	14	6	6	15	21		
2 適正な施設の管理	(1) 施設保守・運営管理	2-1 管理責任者及び管理体制について組織図等で明示され、従業員は適正配置となっているか。また変更した場合、速やかに市に届出されているか。	2	2			2	2	特に問題なし。	組織図
		2-2 設備保守、清掃、警備など日常の維持管理について日誌を付けているか。記録は整備、保管されているか。	2	2			2	2	特に問題なし。	記録簿
		2-3 定められた保守点検（日常点検、定期点検、法定点検等）を行っているか。施設補修について、事前及び事後報告があり、補修箇所は現認できたか。	2	2			2	2	問題なし。補修内容の報告を随時受けている。	法定点検報告書等
		2-4 適切な施設保守・運営管理のための内部会議を月1回程度実施しているか。	2	2			2	2	定例会議を毎月10日前後に西日本営業本部にて開催している。	ヒアリング
		2-5 省エネやごみの削減など環境に配慮した取組が積極的に行われているか。	2	2			2	2	可燃性耐水用紙の使用による不燃ごみの削減。節電の奨励。ペーパーレス会議の運営、定期更新機導入による紙資料の削減に努めている。その他、サイポン（蓄電池式電磁ロック式駐輪機）の活用や、クールチョイス賛同証明書の取得、社用車にハイブリッドカーを採用、事務所エアコンの温度設定等、節電にも努めている。	事業計画書 ヒアリング
	(2) 従業員管理 *4	2-6 就業規則を定め、適正に運用しているか。（その他、雇用契約書など労働条件につ	2	2			2	2	就業規則を定め、適正に運用している。雇用契約も適切に締結している。	ヒアリング
		2-7 適正な労働環境が保持されているか(賃金台帳に基づき遅配なく適正に支払われているか、最低賃金をクリアしているか、労働基準監督署の行政指導が入っていないか)。	2	2			2	2	適正な労働環境が保持されている。賃金は遅配なく適正に支払っている。最低賃金をクリアしている。労働基準監督署の行政指導は入っていない。	ヒアリング
		2-8 人材育成についての考え方が示されているか。（職員の能力を高めていくための研修のあり方、具体的な研修の仕組みを明確にしているか）	2	2			2	2	入社時研修を始め、各種研修の実施により、職員の能力を高める仕組みを備えており、サービス品質・接遇対応の向上、クレームゼロを目指している。	事業計画書 ヒアリング
		2-9 人材育成についての考え方を反映した給与制度が運用されているか。	2	2			2	2	手当等にて差別化を図っている。また、表彰制度などを用意しており、職員のモチベーションアップに活用している。	事業計画書 ヒアリング
		2-10 健康診断は毎年定期的に実施しているか。 従業員のメンタルヘルスのための窓口、支援体制があるか。	2	2			2	2	本部人員及び統括責任者は毎年健康診断を実施している。 メンタルヘルス相談窓口を設けている。	ヒアリング
	(3) 危機管理	2-11 施設の特質に応じた事故、緊急時のマニュアル（BCP等）を作成し、対応責任者、責任体制を明確にしているか。（市担当者と情報共有できているか）	2	2			2	2	緊急連絡網、マニュアルを作成し、迅速に対応できる体制を整えている。 また、緊急時に統括責任者及び統括補佐が迅速に対応するため、芦屋市内に事務所を構えている。 今年度、統括責任者及び統括補佐が防火管理者講習を受講します。	ヒアリング

項目		内容	満点	1Q	2Q	3Q	4Q	年度計	判断の根拠	確認した資料等
		2-12 事故、緊急時に対応した訓練を定期的に実施しているか。	2	2			2	2	防災マニュアルによる教育周知を実施している。	ヒアリング
		2-13 適正な損害賠償保険加入になっているか。	2	2			2	2	施設賠償責任保険、動産総合保険に加入している。	ヒアリング
	(4) 個人情報管理	2-14 個人情報管理についての社内規定を整備し、事務取扱責任者などを定めているか。	2	2			2	2	プライバシーマークを継続取得している。 社内規定、事故取扱い責任者も専任している。	事業計画書 ヒアリング
		2-15 個人情報管理の研修を行っており、従業員は個人情報保護についてに理解してい	2	2			2	2	研修も定期的に行い、従業員への周知徹底を行っている。	事業計画書 ヒアリング
		2-16 個人情報については記録の保存場所を決め、厳密に管理できているか。（機器及び電子媒体等の盗難等の防止・電子媒体等を持ち出す場合の漏洩等の防止なども）	2	2			2	2	プライバシーマークに準拠した適切な運用を行っている。	事業計画書 ヒアリング
	(5) 研修計画	2-17 業務を適切に遂行できるよう従業員（アルバイト等を含む）採用時に研修を行ってい	2	2			2	2	採用時、本部にて新人研修を行っている。	事業計画書 ヒアリング
		2-18 外部研修やセミナーに従業員を年1回程度派遣しているか。 研修の成果をレポートや発表等で共有化しているか。	2	2			2	2	本部人員について、外部研修に定期的に参加している。 研修内容は報告・共有している。	事業計画書 ヒアリング
		2-19 内部で従業員研修を定期的に行い、資質の向上に努めているか。	2	2			2	2	内部研修を定期的に行っている。	事業計画書 ヒアリング
		合計	38	38	0	0	38	38		
3 事業収支・指定管理者の財政基盤・内部統制	(1) 事業収支 *5	3-1 報告資料は、期中の進捗管理に使用できるように勘定科目の設定や経費の配賦等の方針が、年次事業計画書及び事業報告書と整合しているか。	2		0		2	1	2Q：支出についての詳細な資料報告はなし 4Q：事業報告書にいて報告あり	
		3-2 収支が赤字となっていないか。	2		☑		1	1	前年度と比較すると、収入は増加傾向にあるが、支出の抑制に努めるも効果が出ておらず、収支としては均衡している	ヒアリング
		3-3 事業計画に沿った収支状況であるか。	2		☑		2	2	想定通りの利用者数で推移している。	月次報告 ヒアリング
		3-4 事業計画に沿った利用者数であるか。	2		☑		2	2	一定は事業計画に沿った利用者数であるが、利用構成（一時利用及び定期利用）の変化を受けている。	月次報告 ヒアリング
		3-5 経費を節減するための取組がなされているか。見積合わせなどを行っているか。	2		2		2	2	2Q：経費節減努力は継続して行っている。	ヒアリング
		3-6 指定管理業務と指定管理業務以外の業務に関する収支を、専用の口座、帳簿等を備え、明瞭に区分しているか。	2		2		2	2	2Q：帳簿等適正に備え、明確に区分できている。	ヒアリング
		3-7 配賦されている指定管理者の本部経費等は、著しく過大あるいは過少となっていないか。	2		☑		2	2	問題なし。	ヒアリング
	(2) 指定管理者の財政基盤 *6	3-8 計算書類等（決算書）を公開しているか。	2		☑		2	2	公開している。	決算報告書（第47期）
		3-9 計算書類等（決算書）について、公認会計士又は監査法人による監査を受けているか。適正な会計手続きがなされているか。	2		☑		2	2	監査を受けている。	決算報告書（第47期）
		3-10 負債比率100%以下、かつ流動比率100%以上か。 *7	2		☑		2	2	どちらも基準を下回っている。	決算報告書（第47期）
	(3) 内部統制 *6	3-11 内部監査・評価を実施しているか。	2		☑		2	2	釣銭監査を年2回実施している。統括責任者、統括責任者補佐により、管理品質向上を目指したモニタリングを随時行っている。	ヒアリング
		3-12 定期的に市と意見交換を行う機会を設けているか。	2		2		2	2	日常的に電話やメールでの報告を実施している。また、不定期ではあるが、意見交換を行う場を設けている。	ヒアリング 面談
		3-13 契約書、領収書等の経理関係書類が適正に管理されているか。利用者からの料金徴収や現金管理等が適切に実施されているか。	2		2		2	2	帳場等が適正に管理されており、問題等は発生していない。	ヒアリング
		3-14 管理すべき備品について、市の台帳、指定管理者の持込み台帳及び現物は完全に一致しているか。備品の安全性について点検が行われているか。	2		2		2	2	適正に実施されている。	ヒアリング
		合計	28		10		27	26		

項目			内容	満点	1Q	2Q	3Q	4Q	年度計	判断の根拠	確認した資料等
4 サービスの質の維持向上	(1) 事業の計画性、透明性	4-1	施設の設置目的や管理運営にふさわしい理念及び運営方針を文章で明確にしているか。その方針等に基づき、管理運営及び事業を実施しているか。	2			2	2	2	理念及び運営方針を明確にしており、理念方針に基づき管理運営を行っている。	ホームページ、経営計画書
		4-2	長期性・継続性を意識した事業・運営を行い、中長期の事業計画（修繕計画含む）を有しているか。	2			2	2	2	企業として中長期計画を策定、実行し事業の継続性を図っている。	決算報告書
		4-3	事業計画や・事業実績の内容を館内での掲示やホームページ等で公開しているか	2			2	2	2	芦屋市のみの内容ではないが、企業としての事業計画等を公開している。	ホームページ
		4-4	事業内容は施設の設置目的に沿っており、事業計画どおり実施しているか。（当初及び各年次計画で提案されている自主事業も計画通り実施しているか。）	2			2	2	2	事業内容は施設の設置目的に沿っており、事業計画どおり実施している。 自主事業について、自動販売機の設置やシェアサイクル実施済み。	ヒアリング
	(2) サービス向上、利用者の掘り起こし	4-5	各種サービスに関するマニュアルを作成し、活用しているか。 服装、言葉遣い、接客態度等の接遇は適切か。	2			1	1	1	各種マニュアルを整備、活用し、服務規律、接遇についても入社時研修などで適切に教育している。 入社後は統括責任者、統括責任者補佐にて継続的にチェックする体制を整えている。 問題があれば再教育する制度も整えている。 しかし、上記を実施しているものの、数人の同一管理員に対して利用者からの苦情がある。	ヒアリング
		4-6	サービス水準を評価指標及び数値で設定しているか。目標が達成されているか。	2			1	2	1.5	管理員を評価する制度を備えており、定量的に基準を設定している。 また、年に1度アンケート調査を実施し、目標水準を達成している。	R3アンケート集計
		4-7	施設案内やサービス内容についてのパンフレット類を整備し、ホームページの更新を適切にしているか。利用者が必要とする情報を適切に提供できているか。	2			2	2	2	ホームページの更新について、適切に行っている。会社WEBサイト及び駐輪場検索サイト（チャリナビ71）にて周知を行っている。加えて、芦屋市内全駅において定期管理システムサイカスマートナビを導入しており、スマートフォンやパソコンからサイカスマートナビWEBサイトへアクセス可能であり、駐輪場が検索できるようになっている。	ホームページ
		4-8	利用者の掘り起こしに向けて具体的な活動を行っているか。（効果的な広報・宣伝等を行えているか）	2			2	2	2	上記、4-7記載内容にて周知を行い、利用促進を図っている。	ホームページ
		4-9	利用者に対する利用相談窓口や苦情窓口を設置しているか。苦情解決の仕組みがあるか。	2			2	2	2	統括責任者、統括責任者補佐を配置しており、一次対応を即座に行うようにしている。 クレーム報告書や本店でのクレーム対策会議、専任の教育責任者の配置など、苦情解決の仕組みを整えている。 上記4-5に記載のとおり、クレームを起こした管理員を再教育する制度も整えており、再発防止に努め、クレームを低減する取り組みを継続して実施している。	ヒアリング
		4-10	CS（利用者満足度）調査を定期的に実施し、結果を分析のうえ対策を講じているか。その結果に基づいた指定管理者の対応や対策は適切か。	2			2	2	2	年に1度アンケート調査を実施し、利用者満足度把握に努めている。年度末実施予定。 日々頂戴する指摘・意見等には迅速にフィードバックを行い利用者満足度を高められるよう努めている。	ヒアリング
	(3) 住民又は利用者等とのパートナーシップの推進	4-11	住民又は利用者がボランティアとしてサービス実施や運営に積極的に参画しているか。	2			2	2	2	交通安全教室等への参加。	ヒアリング
		4-12	住民又は利用者のニーズを、今後の事業計画に反映させているか。（住民等からのアイディアや要望を取り入れようとしているか。）	2			1	1	1	利用者ニーズではないものの、キャッシュレス決済等を導入し市民サービス向上を図っているが、一部の施設への導入に留まっている。	
		4-13	地域の事業者等（他施設）と連携し、地域活性化に寄与しているか。	2			2	2	2	現在ラポルテ各店舗やコープと連携し、ラポルテやコープ利用者への駐輪場提供を可能としている。	ヒアリング
			合計	26			23	24	23.5		
			総合計	114	52	16	29	104	108.5		

***1** 施設の特質により、該当のない項目については満点欄に「／」(数値は消して)を記入する。

***2** 採点の目安は以下のとおり。

［2点満点］ 2点・・・できている、1点・・・概ね（一部）できている、0点・・・できていない、／・・・該当なし

全4Qが「該当なし」とした項目については、「満点」欄の数値を「／」(数値は消して)とすること。

***3** ［1 全般的事項］以外は第4Qに再チェックする。

第4Qのチェックは、期中の状況が期末においても継続しているか、改善点があった場合は改善されているかを確認することを目的とする。

［3 事業収支・指定管理者の財政基盤・内部統制］のチェックボックスとなっている項目は、第2Qでは進捗状況についてヒアリングを実施し、第4Qにおいて評価を実施する。

***4** 共同体の場合、全ての構成企業を対象とする。

***5** 2Qは上期、4Qは下期のそれぞれ6ヶ月を対象とする。

***6** 共同体の場合、代表企業を対象とする。

***7** 算式は以下のとおりである。

$$\text{負債比率} = \frac{\text{流動負債+固定負債}}{\text{自己資本}} \times 100 \qquad \text{流動比率} = \frac{\text{流動資産}}{\text{流動負債}} \times 100$$

指定管理者評価表

令和　8年　5月　15日現在

公の施設の名称	自転車駐車場
所在地	芦屋市精道町93番1　他
指定管理者の名称	サイカパーキング株式会社
指定期間	令和6年4月1日～令和11年3月31日
施設概要	芦屋市自転車駐車場
業務概要	自転車駐車場施設の管理運営及び維持管理業務

収支の状況	事業計画上の金額	実績額
R6年度収入	124,557,000 円	130,123,970 円
R6年度支出	124,557,000 円	125,583,500 円
R6年度収支	0 円	4,540,470 円
R7年度収入	122,830,000 円	126,255,440 円
R7年度支出	122,830,000 円	130,835,467 円
R7年度収支	0 円	−4,580,027 円

所管課・記入者	都市政策部都市基盤室道路・公園課主幹（交通生活安全担当課長）　山内　健
評価対象期間	令和7年4月1日～令和8年3月31日

評価項目	説明	点数	得点率	評価
1　全般的事項	満点	22	88%	C
事業計画等	年次事業計画書は、適切に作成され提出されたか	19.25		
計算書類等	指定管理者の計算書類等は、適切に作成され提出されたか			
月次報告等	月次報告書は、適切に作成され提出されたか			
事業報告書	事業報告書は、適切に作成され提出されたか			
次年度準備	次年度の年次事業計画書は、適切に作成され提出されたか			
2　適正な施設の管理	満点	38	92%	S
施設保守・運営管理	施設の保守、管理が適正に実施されているか	35		
従業員管理	適正な労働環境が保持されているか			
危機管理	事故・緊急時の体制が十分に整備されているか			
個人情報管理	個人情報の管理が適正であるか			
研修計画	従業員研修が十分に実施されているか			
3　事業収支・指定管理者の財政基盤・内部統制	満点	28	75%	A
事業収支	事業収支は適切に算出され、計画に沿っているか	21		
財政基盤	財政基盤は安定的にサービスを提供できる状態にあるか			
内部統制	業務運営に関する内部統制は有効に機能しているか			
4　サービスの質の維持・向上	満点	26	88%	A
事業計画性、透明性	事業が計画的に、かつ透明性を確保して実施されているか	23		
サービス向上	サービス向上の取組がされているか			
住民・利用者の参画	住民または利用者とのパートナーシップを推進しているか			
	加重平均後合計評価		87%	A

利用状況等	項目名	令和6年度 実績	令和7年度 目標	令和7年度 実績
	定期利用（自転車）	19,206 台/年	16,353 台/年	14,473 台/年
	一時利用（自転車）	563,849 台/年	575,182 台/年	582,472 台/年
	定期利用（原付）	4,142 台/年	3,188 台/年	3,380 台/年
	一時利用（原付）	45,499 台/年	45,587 台/年	47,934 台/年
	一時利用（自動二輪）	4,112 台/年	3,472 台/年	4,421 台/年

利用満足度調査結果		回答者数	総合的な満足度（良いの割合）	実施時期
	R7年度	270 人	74.8 %	令和8年2月17日～令和8年2月27日
	R6年度	289 人	69.2 %	令和7年2月17日～令和7年3月3日

指定管理者評価表

総　合　評　価	評価の理由、次期指定に向けての課題等、最終年度の場合は総括評価を記載
A	コロナ禍以降生活様式の変容に伴い、定期利用から一時利用へのシフトが見られ、収入の安定化が求められる中、前年度と同程度の収入を確保できたことは評価される点である。しかし、事業としては指定管理料を含めても赤字であり、より一層の収入の安定化、費用面の削減が求められる。また、事業の報告資料の数値等の確実性・信ぴょう性に問題が見られたため、改善に向けた取り組みの推進を期待する。利用者への対応として、年々満足度が低下していた中で、一定満足度が回復した。しかし、利用者からの接遇・応対に関して、類似した苦情が続いているケースもあり、人材の確保が難しい状況ではあるが、内容のある研修等を行い、利用者サービスの向上に期待する。

※　評価は、得点率によりS～Dの5段階評価とする。

［1 全般的事項］ A:要求事項を完全に満たした（得点率100%） B:要求事項を満たした（90%以上） C:要求事項を満たさなかった（90%未満）

［2 適正な施設の管理］［3 事業収支・指定管理者の財政基盤・内部統制］［4 サービスの質の維持・向上］

S:極めて優れた成果を上げた（得点率90%以上） A:優れた成果を上げた（75%以上90%未満） B:一定の成果を上げた（60%以上75%未満）

C:期待された成果を上げられなかった（50%以上60%未満） D:成果を上げていない（50%未満）

※　目標値を大幅に上回る成果を上げたなど加点事由がある場合には、所管課の判断で加点したうえで総合評価を行う。

自主事業

令和 8年 5月 15日現在

公の施設の名称	自転車駐車場

自主事業の内容	実施時期	進捗状況	指示事項等
1 事業計画書に記載のあるもの（内容、金額等）			
自転車駐車場に特化した検索サイト「Charinavi72」への情報掲載を実施	令和6年度	実施済	
災害時提供機能付き自動販売機の設置	令和6年度	実施済	
定期利用の契約状況に加え、一時利用の満空状況の情報提供サービスを開始	令和7年度	一部の自転車駐車場で実施済	
シェアサイクル用自転車を電動自転車へ変更	令和6年度	実施済	
シェアサイクル実施事業者との連携を検討し、利用者の利便性の向上に向け取り組む	令和6年度	阪急芦屋川駅北、阪神芦屋駅西自転車駐車場において実施	
2 事業計画書に記載のないもの（内容、金額等）			

サービス向上策

令和 8年 5月 15日現在

公の施設の名称	自転車駐車場

サービスの向上策	実施時期	進捗状況	指示事項等
1 事業計画書に記載のあるもの			
乗車走行対策として、遮蔽物の設置、カーブミラーの設置（JR芦屋駅北）	令和6年度	カーブミラーの設置済	遮蔽物の設置については、安全面を考慮し設置困難と判断
AEDの設置・更新	令和6年度	南3を除く施設において実施	特になし
機械化によるサービス向上	随時実施	定期更新システムの導入済	特になし
電動空気入れの設置	令和6年度	各駐輪場において実施	特になし
2 事業計画書に記載のないもの			

収支状況

令和　8年　5月　15日現在

公の施設の名称	自転車駐車場

令　和　7　年　度　　（単位;円）

収　入			支　出		
項　　目	事業計画	実　績	項　　目	事業計画	実　績
前受金(R6年度からの繰入)	6,807,000	6,807,000	施設管理費	96,001,000	107,556,445
指定管理料	15,548,000	15,548,000	（うち人件費）	73,389,000	84,872,771
利用料収入	100,015,000	95,837,670	（うち修繕費）	2,068,000	2,587,830
自主事業収入	460,000	243,360	（うち光熱水費）	5,280,000	5,170,770
ラポルテ売上	0	7,819,410	（うち設備等保守）	5,354,000	4,679,630
			（うちその他支出）	9,910,000	10,245,444
			大規模修繕積立費	0	0
			事務局費	19,336,000	16,461,992
			自主事業費	686,000	10,030
			前受金(翌年度収入分)	6,807,000	6,807,000
計	122,830,000	126,255,440	計	122,830,000	130,835,467
			収　支	0	-4,580,027

令　和　6　年　度　　（単位;円）

収　入			支　出		
項　　目	事業計画	実　績	項　　目	事業計画	実　績
前受金(R5年度からの繰入)	7,188,000	7,487,000	施設管理費	96,486,000	103,229,577
指定管理料	16,763,000	16,763,000	（うち人件費）	73,378,000	88,556,760
利用料収入	100,224,000	98,100,820	（うち修繕費）	2,112,000	3,025,577
自主事業収入	382,000	227,440	（うち光熱水費）	5,280,000	5,385,950
ラポルテ売上	0	7,545,710	（うち設備等保守）	5,249,000	4,045,120
			（うちその他支出）	10,467,000	2,216,170
			大規模修繕積立費	0	0
			事務局費	18,297,000	15,535,183
			自主事業費	2,967,000	11,740
			前受金(翌年度収入分)	6,807,000	6,807,000
計	124,557,000	130,123,970	計	124,557,000	125,583,500
			収　支	0	4,540,470

公の施設の名称　　自転車駐車場　　令和 8年 5月 15日現在

利用者アンケート結果

令和7年度 芦屋市駐輪場 利用者アンケート集計一覧

サイカパーキング株式会社

	質問内容	評価	駐輪場名 回収数 JR芦屋駅北	JR芦屋駅南	阪急芦屋川駅北	阪急芦屋川駅南月若	阪神打出駅前	阪神芦屋駅南	阪神芦屋駅西	270	割合
			50	40	33	30	33	50	34		
Q1	定期		5	19	17	14	13	17	8	93	34%
	一時		41	21	16	16	20	33	26	173	64%
	不明		4	0	0	0	0	0	0	4	1%
Q2	利用しやすさ	良い	44	20	21	29	25	38	25	202	75%
		普通	6	18	10	1	7	9	7	58	21%
		悪い	0	2	2	0	1	3	2	10	4%
Q3	整理や清掃状況	良い	46	21	28	27	32	27	29	210	78%
		普通	4	19	5	3	1	19	5	56	21%
		悪い		0	0	0	0	4	0	4	1%
Q4	身だしなみ・応対	良い	39	28	29	26	32	29	32	215	80%
		普通	11	12	4	4	1	21	2	55	20%
		悪い	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
Q5	挨拶について	良い	48	22	28	23	30	31	31	213	79%
		普通	2	18	5	7	3	19	3	57	21%
		悪い	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
Q6	説明の仕方について	良い	37	24	25	26	30	25	29	196	73%
		普通	13	16	8	4	3	24	4	72	27%
		悪い	0	0	0	0	0	1	1	2	1%
Q7	配置人数について	良い	32	18	22	26	25	24	21	168	62%
		普通	18	22	11	4	8	25	13	101	37%
		悪い	0	0	0	0	0	1	0	1	0%
Q8	困った時等の対応について	良い	35	19	26	27	30	32	28	197	73%
		普通	15	21	7	3	3	16	6	71	26%
		悪い	0	0	0	0	0	2	0	2	1%
Q9	誘導の仕方について	良い	44	27	26	25	31	34	27	214	79%
		普通	6	13	7	5	2	15	7	55	20%
		悪い	0	0	0	0	0	1	0	1	0%

集計期間　令和8年2月17日から2月27日

Q2～9集計			
	良い	1,615	74.8%
	普通	525	24%
	悪い	20	1%
	合計	2,160	

Q10 **その他/お気づきの点(上部記載部分(数字○)は、要望事項、および改善等指摘事項です)**

1	JR芦屋駅北	①朝少し早く開業してほしい(6:04の電車に乗りたい)②休み(1/1)の事前連絡がほしい(当日無駄足となった)③昼間満車で困ることがある④受付待ちが多い
		⑤入車が多いため、スムーズな案内をしてほしい⑥車両が重いため、出し入れを手伝ってもらえればありがたい
		ⓐ管理員が優しいので、会話をするのが楽しみだⓑ車の出し入れを手伝っていただいて助かるⓒ丁寧、かつ親切な対応をしてもらいとてもありがたいⓓ行き届いており、NO.1と認識している
2	JR芦屋駅南	①車間の幅が狭いため、出し入れが困難だ。何とかしてほしい②奥の方が暗くて、番号表示が見えないので、何とかしてほしい③女性管理員も入れてもらえれば、感じがよいのではないかと思う
	サイカパーク芦屋合む	ⓐ元気な挨拶と、優しい対応をしてもらい、とても気持ちが良いⓑ説明、誘導など丁寧でわかりやすい。とても安心できるⓒいつもよくしてもらって感謝している
3	阪急芦屋川駅北	①特にFエリアでは、はみだし駐車が目立つため、改善してほしい②バイクの斜め駐車がみられるため、駐車困難。何とかしてほしい
		③雨の時困るので、屋根を付けてほしい
		ⓐいつも笑顔で挨拶をしてもらい、気持ちがよいⓑ駐車案内、駐車ヘルプともに行き届いていて助かるⓒ丁寧な対応をしてもらい、他所と比較しても優れているⓓ安心して利用させてもらっている
4	阪急芦屋川駅南月若	①場所が狭いのが難点である
		ⓐ皆様親切で、安心して利用できるⓑ皆様身だしなみもよく、丁寧な対応で気持ちがよい
5	阪神打出駅前	①管理員の中には、挨拶もしない人がおり気分がわるい②定期の駐車場所が遠い。何とかならないか③利用者の中には、モラルの悪い人がいるので、改善してほしい
		ⓐやさしくて丁寧な対応をしてもらい、とても助かるⓑいつも迅速に、また機敏に対応してもらい感謝している。反面、忙しそうで大変だとも思うⓒご親切に、キーの不具合を直してもらい助かった
6	阪神芦屋駅南	①ほとんどの人は、親切で優しくてマナーも問題ないが、一人だけ、横柄で態度の悪い人がいる。気分が悪いので、改めてほしい
		②朝のトイレ掃除の時間を変更してほしい③バス乗車の人と、利用者が衝突しそうになる。防止用のガイドラインを設置してほしい
		④チャイルド収容台数を増やしてほしい⑤駐車スペースが狭いため、出し入れに手こずる。また、他車との接触が気になる
		ⓐ皆様、マナーもよく、迅速機敏に対応されるので、とても助かるⓑ笑顔で、元気な声掛け、挨拶をしてもらいとても気持ちがよい
		ⓒ空気の入れ方など、的確に指導してもらえるなど、とてもありがたいⓓ女性の方からも細やかな気配りや、優しい応対をしてもらい気持ちがよい
7	阪神芦屋駅西	①平日駐車できないことが多い②ラックが使いにくい(出し入れ)③場内を乗車のまま移動する人を見かけるので、禁止の徹底を願いたい④人によりけりだが、態度のよくない場面がある
		ⓐ皆様、親切、かつ丁寧に対応していただき大変ありがたいⓑ笑顔での声かけ、並びに挨拶をしてもらいとても気持ちがよい

項目		内容	満点	1Q	2Q	3Q	4Q	年度計	判断の根拠	確認した資料等
1 全般的事項	(1) 事業計画等	1-1 当年度の年次事業計画書は、当年度の開始1か月前までに提出され、市の承認を受けているか。	2	2				2	R7.2.28付での提出を確認。	実施計画書
		1-2 当年度の年次事業計画書は、設置目的や特徴を踏まえ、前年度の実績及び当年度の見込みを適切に反映した目標設定がされているか。	2	2				2	直近の傾向とコロナ禍前の傾向を踏まえた目標と言える。	実施計画書
		1-3 再委託を行う場合、市に事前に承諾を得ているか。再委託がある場合、暴力団排除にかかる誓約書の提出及び特約の締結を行っているか。また、委託先から適切に業務報告させるなど、委託先の業務を適切に管理しているか。	2	2			2	2	委託先からの報告も適切である。	ヒアリング
	(2) 計算書類等	1-4 指定管理者が関係法令で作成が求められる計算書類等及び監査報告書は、年度終了後3か月以内に提出されたか。	2	2				2	株主総会が6月末下旬のため、年度終了後3ヶ月以内の提出は困難。 株主総会後に提出のあった決算報告書をもって判定する。	決算報告書（第46期）
	(3) 月次報告等	1-5 月次報告書は、毎月終了後、翌月15日までに提出されているか。	2	2	2	2	2	2	1Q・2Q・3Q・4Q:総括責任者より毎月メールによる提出を確認。	月次報告および提出メール
		1-6 月次報告書には、(1)業務の実施状況及び利用状況、(2)利用料金及びその他の収入の実績、ほか市が特に必要と認める事項が記載されているか。	2	0	1	0	0	0.25	1Q:報告内容の誤りが多く、報告書間の整合性がとれていない。 2Q 改善の指導により、報告資料に一部誤りが見受けられるものの、概ねできている 3Q・4Q:報告内容の誤りが多く、報告書間の整合性がとれていない。	月次報告書
		1-7 施設の維持管理について、補修等の必要な箇所が常時把握され、利用者の利便性、安全使用の観点から、適宜必要な対応がなされているか。	2	2	2	2	2	2	1Q・2Q・3Q・4Q:随時統括責任者より一報を受けている。	メールや電話による連絡
	(4) 事業報告書	1-8 事業報告書は、年度終了後30日以内に提出されたか。	2				1	1	期限内に提出はされたものの、誤字脱字等が見受けられた。	事業報告書
		1-9 事業報告書には、(1)業務の実施状況及び利用状況、(2)利用料金及びその他の収入の実績、(3)管理運営経費の収支状況、ほか市が特に必要と認める事項が記載されているか。	2				2	2	記載されている	事業報告書
	(5) 次年度準備	1-10 次年度の年次事業計画書は、次年度の開始1か月前までに提出され、市の承認を受けているか。	2				2	2	受けている	事業計画書 ヒアリング
		1-11 次年度の年次事業計画書は、設置目的や特徴を踏まえ、当年度の実績及び次年度の見込みを適切に反映した目標設定がされているか。	2				2	2	前年度実績を踏まえた目標設定である	事業計画書 ヒアリング
		合計	22	12	5	4	13	19.25		
2 適正な施設の管理	(1) 施設保守・運営管理	2-1 管理責任者及び管理体制について組織図等で明示され、従業員は適正配置となっているか。また変更した場合、速やかに市に届出されているか。	2	2			2	2	:特に問題なし。	組織図
		2-2 設備保守、清掃、警備など日常の維持管理について日誌を付けているか。記録は整備、保管されているか。	2	2			2	2	特に問題なし。	記録簿
		2-3 定められた保守点検（日常点検、定期点検、法定点検等）を行っているか。施設補修について、事前及び事後報告があり、補修箇所は現認できたか。	2	2			2	2	問題なし。補修内容の報告を随時受けている。	法定点検報告書等
		2-4 適切な施設保守・運営管理のための内部会議を月1回程度実施しているか	2	2			2	2	定例会議を毎月10日前後に西日本営業本部にて開催している。	ヒアリング
		2-5 省エネやごみの削減など環境に配慮した取組が積極的に行われているか。	2	2			2	2	可燃性耐水用紙の使用による不燃ごみの削減。節電の奨励。ペーパーレス会議の運営、定期更新機導入による紙資料の削減に努めている。その他、サイポン（蓄電池式電磁ロック式駐輪機）の活用や、クールチョイス賛同証明書の取得、社用車にハイブリッドカーを採用、事務所エアコンの温度設定等、節電にも努めている。	事業計画書 ヒアリング
	(2) 従業員管理 *4	2-6 就業規則を定め、適正に運用しているか。（その他、雇用契約書など労働条件につ	2	2			2	2	就業規則を定め、適正に運用している。雇用契約も適切に締結している。	ヒアリング
		2-7 適正な労働環境が保持されているか(賃金台帳に基づき遅配なく適正に支払われているか、最低賃金をクリアしているか、労働基準監督署の行政指導が入っていないか)。	2	2			2	2	適正な労働環境が保持されている。賃金は遅配なく適正に支払っている。最低賃金をクリアしている。労働基準監督署の行政指導は入っていない。	ヒアリング 賃金台帳
		2-8 人材育成についての考え方が示されているか。（職員の能力を高めていくための研修のあり方、具体的な研修の仕組みを明確にしているか）	2	2			2	2	入社時研修を始め、各種研修の実施により、職員の能力を高める仕組みを備えており、サービス品質・接遇対応の向上、クレームゼロを目指している。	事業計画書 ヒアリング
		2-9 人材育成についての考え方を反映した給与制度が運用されているか。	2	2			2	2	手当等にて差別化を図っている。また、表彰制度などを用意しており、職員のモチベーションアップに活用している。	事業計画書 ヒアリング
		2-10 健康診断は毎年定期的に実施しているか。 従業員のメンタルヘルスのための窓口、支援体制があるか。	2	2			2	2	本部人員及び統括責任者は毎年健康診断を実施している。 メンタルヘルス相談窓口を設けている。	ヒアリング
	(3) 危機管理	2-11 施設の特質に応じた事故、緊急時のマニュアル（BCP等）を作成し、対応責任者、責任体制を明確にしているか。（市担当者と情報共有できているか）	2	1			1	1	緊急連絡網、マニュアルを作成しているが、管理人まで浸透していない。 また、緊急時に統括責任者及び統括補佐が迅速に対応するため、芦屋市内に事務所を構えている。 今年度、統括責任者及び統括補佐が防火管理者講習を受講します。	ヒアリング
		2-12 事故、緊急時に対応した訓練を定期的に実施しているか。	2	1			1	1	防災マニュアルによる教育周知のみであり、防災訓練などの実地訓練は実施していない。今後実施を検討する。	ヒアリング
		2-13 適正な損害賠償保険加入になっているか。	2	2			2	2	施設賠償責任保険、動産総合保険に加入している。	ヒアリング

項目		内容	満点	1Q	2Q	3Q	4Q	年度計	判断の根拠	確認した資料等
	(4) 個人情報管理	2-14 個人情報管理についての社内規定を整備し、事務取扱責任者などを定めているか。	2	2			2	2	プライバシーマークを継続取得している。 社内規定、事故取扱い責任者も専任している。	事業計画書 ヒアリング
		2-15 個人情報管理の研修を行っており、従業員は個人情報保護についてに理解してい	2	2			2	2	研修も定期的に行い、従業員への周知徹底を行っている。	事業計画書 ヒアリング
		2-16 個人情報については記録の保存場所を決め、厳密に管理できているか。（機器及び電子媒体等の盗難等の防止・電子媒体等を持ち出す場合の漏洩等の防止なども）	2	2			2	2	プライバシーマークに準拠した適切な運用を行っている。	事業計画書 ヒアリング
	(5) 研修計画	2-17 業務を適切に遂行できるよう従業員（アルバイト等を含む）採用時に研修を行ってい	2	2			2	2	採用時、本部にて新人研修を行っている。	事業計画書 ヒアリング
		2-18 外部研修やセミナーに従業員を年1回程度派遣しているか。 研修の成果をレポートや発表等で共有化しているか。	2	2			2	2	本部人員について、外部研修に定期的に参加している。 研修内容は報告・共有している。	事業計画書 ヒアリング
		2-19 内部で従業員研修を定期的に行い、資質の向上に努めているか。	2	1			1	1	内部研修を定期的に行っているが、依然として管理員数名の利用者対応が改善せず、苦情・クレームが発生している。	事業計画書 ヒアリング
		合計	38	35	0	0	35	35		
3 事業収支・指定管理者の財政基盤・内部統制	(1) 事業収支 *5	3-1 報告資料は、期中の進捗管理に使用できるように勘定科目の設定や経費の配賦等の方針が、年次事業計画書及び事業報告書と整合しているか。	2		0		0	0	2Q・4Q：支出についての詳細な資料報告はなし	
		3-2 収支が赤字となっていないか。	2		☑		0	0	前年度と比較すると、収入は増加傾向にあるが、支出の抑制に努めるも効果が出ておらず、収支としては均衡している	
		3-3 事業計画に沿った収支状況であるか。	2		☑		2	2	定期利用者に関しては想定より低迷している反面、一時利用者に関しては想定以上の利用者数で推移している。	
		3-4 事業計画に沿った利用者数であるか。	2		☑		2	2	一定は事業計画に沿った利用者数であるが、利用構成（一時利用及び定期利用）の変化を受けている。	
		3-5 経費を節減するための取組がなされているか。見積合わせなどを行っているか。	2		1		1	1	2Q・4Q：経費節減努力は継続して行っているが、見積もり合わせ等の価格競争は行われていない。	
		3-6 指定管理業務と指定管理業務以外の業務に関する収支を、専用の口座、帳簿等を備え、明瞭に区分しているか。	2		2		2	2	2Q・4Q：帳簿等適正に備え、明確に区分できている。	
		3-7 配賦されている指定管理者の本部経費等は、著しく過大あるいは過少となっていないか。	2		☑		2	2	適切である	
	(2) 指定管理者の財政基盤 *6	3-8 計算書類等（決算書）を公開しているか。	2		☑		2	2	公開している。	
		3-9 計算書類等（決算書）について、公認会計士又は監査法人による監査を受けているか。適正な会計手続きがなされているか。	2		☑		2	2	監査を受けている。	
		3-10 負債比率100%以下、かつ流動比率100%以上か。 *7	2		☑		0	0	どちらも基準を下回っている。	
	(3) 内部統制 *6	3-11 内部監査・評価を実施しているか。	2		☑		2	2	釣銭監査を年2回実施している。統括責任者、統括責任者補佐により、管理品質向上を目指したモニタリングを随時行っている。	
		3-12 定期的に市と意見交換を行う機会を設けているか。	2		2		2	2	2Q・4Q：日常的に電話やメールでの報告を実施している。また、定期的な意見交換を行う場を設けている。	
		3-13 契約書、領収書等の経理関係書類が適正に管理されているか。利用者からの料金徴収や現金管理等が適切に実施されているか。	2		2		2	2	2Q・4Q帳簿等が適正に管理されており、問題等は発生していない。	
		3-14 管理すべき備品について、市の台帳、指定管理者の持込み台帳及び現物は完全に一致しているか。備品の安全性について点検が行われているか	2		2		2	2	2Q・4Q：適正に実施されている。	
		合計	28		9		21	21		

項目			内容	満点	1Q	2Q	3Q	4Q	年度計	判断の根拠	確認した資料等
4 サービスの質の維持向上	(1) 事業の計画性、透明性	4-1	施設の設置目的や管理運営にふさわしい理念及び運営方針を文章で明確にしているか。その方針等に基づき、管理運営及び事業を実施しているか。	2			2	2	2	3Q・4Q：理念及び運営方針を明確にしており、理念方針に基づき管理運営を行っている。	ホームページ、経営計画書
		4-2	長期性・継続性を意識した事業・運営を行い、中長期の事業計画（修繕計画含む）を有しているか。	2			2	2	2	3Q・4Q：企業として中長期計画を策定、実行し事業の継続性を図っている。	決算報告書
		4-3	事業計画や・事業実績の内容を館内での掲示やホームページ等で公開しているか	2			2	2	2	3Q・4Q：芦屋市のみの内容ではないが、企業としての事業計画等を公開している。	ホームページ
		4-4	事業内容は施設の設置目的に沿っており、事業計画どおり実施しているか。（当初及び各年次計画で提案されている自主事業も計画通り実施しているか。）	2			2	2	2	3Q・4Q：事業内容は施設の設置目的に沿っており、事業計画どおり実施している。 自主事業について、自動販売機の設置やシェアサイクル実施済み。	ヒアリング
	(2) サービス向上、利用者の掘り起こし	4-5	各種サービスに関するマニュアルを作成し、活用しているか。 服装、言葉遣い、接客態度等の接遇は適切か。	2			1	1	1	3Q・4Q：各種マニュアルを整備、活用し、服務規律、接遇についても入社時研修などで適切に教育している。 入社後は統括責任者、統括責任者補佐にて継続的にチェックする体制を整えている。問題があれば再教育する制度も整えている。しかし、上記を実施しているものの、数人の同一管理員に対して利用者からの苦情がある。	ヒアリング
		4-6	サービス水準を評価指標及び数値で設定しているか。目標が達成されているか。	2			2	2	2	3Q・4Q：管理員を評価する制度を備えており、定量的に基準を設定している。 また、年に1度アンケート調査を実施し、目標水準を達成している。	R6アンケート集計
		4-7	施設案内やサービス内容についてのパンフレット類を整備し、ホームページの更新を適切にしているか。利用者が必要とする情報を適切に提供できているか。	2			2	2	2	3Q・4Q：ホームページの更新について、適切に行っている。会社WEBサイト及び駐輪場検索サイト（チャリナビ72）にて周知を行っている。加えて、芦屋市内全駅において定期管理システムサイカスマートナビを導入しており、スマートフォンやパソコンからサイカスマートナビWEBサイトへアクセス可能であり、駐輪場が検索できるようになっている。	ホームページ
		4-8	利用者の掘り起こしに向けて具体的な活動を行っているか。（効果的な広報・宣伝等を行えているか）	2			1	1	1	3Q・4Q：上記、4-7記載内容にて周知を行い、利用促進を図っているものの効果的であるとは言えない。	ホームページ
		4-9	利用者に対する利用相談窓口や苦情窓口を設置しているか。苦情解決の仕組みがあるか。	2			2	2	2	3Q・4Q：統括責任者、統括責任者補佐を配置しており、一次対応を即座に行うようにしている。 クレーム報告書や本店でのクレーム対策会議、専任の教育責任者の配置など、苦情解決の仕組みを整えている。 上記4-5に記載のとおり、クレームを起こした管理員を再教育する制度も整えており、再発防止に努め、クレームを低減する取り組みを継続して実施している。	ヒアリング
		4-10	CS（利用者満足度）調査を定期的に実施し、結果を分析のうえ対策を講じているか。その結果に基づいた指定管理者の対応や対策は適切か。	2			2	2	2	年に1度アンケート調査を実施し、利用者満足度把握に努めている。年度末実施予定。 日々頂戴する指摘・意見等には迅速にフィードバックを行い利用者満足度を高められるよう努めている。	ヒアリング
	(3) 住民又は利用者等とのパートナーシップの推進	4-11	住民又は利用者がボランティアとしてサービス実施や運営に積極的に参画しているか。	2			2	2	2	3Q・4Q：交通安全教室等への参加。	ヒアリング
		4-12	住民又は利用者のニーズを、今後の事業計画に反映させているか。（住民等からのアイディアや要望を取り入れようとしているか。）	2			1	1	1	利用者ニーズではないものの、キャッシュレス決済等を導入し市民サービス向上を図っているが、一部の施設への導入に留まっている。	ヒアリング
		4-13	地域の事業者等（他施設）と連携し、地域活性化に寄与しているか。	2			2	2	2	3Q・4Q：現在ラポルテ各店舗やコープと連携し、ラポルテやコープ利用者への駐輪場提供を可能としている。	ヒアリング
			合計	26			23	23	23		
			総合計	114	47	14	27	92	98.25		

***1** 施設の特質により、該当のない項目については満点欄に「／」(数値は消して)を記入する。

***2** 採点の目安は以下のとおり。

［2点満点］ 2点・・・できている、1点・・・概ね（一部）できている、0点・・・できていない、／・・・該当なし

全4Qが「該当なし」とした項目については、「満点」欄の数値を「／」(数値は消して)とすること。

***3** ［1 全般的事項］以外は第4Qに再チェックする。

第4Qのチェックは、期中の状況が期末においても継続しているか、改善点があった場合は改善されているかを確認することを目的とする。

［3 事業収支・指定管理者の財政基盤・内部統制］のチェックボックスとなっている項目は、第2Qでは進捗状況についてヒアリングを実施し、第4Qにおいて評価を実施する。

***4** 共同体の場合、全ての構成企業を対象とする。

***5** 2Qは上期、4Qは下期のそれぞれ6ヶ月を対象とする。

***6** 共同体の場合、代表企業を対象とする。

***7** 算式は以下のとおりである。

負債比率＝$\frac{\text{流動負債+固定負債}}{\text{自己資本}}$ ×100　　流動比率＝$\frac{\text{流動資産}}{\text{流動負債}}$ ×100