

指定管理者評価表

令和2年7月8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番地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 | 平成31年4月1日～令和6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および維持管理業務 | |
| 収支の状況 | 事業計画上の金額 | 実績額 |
| H30年度収入 | 121,030,000 円 | 123,506,630 円 |
| H30年度支出 | 118,313,000 円 | 129,771,145 円 |
| H30年度収支 | 2,717,000 円 | -6,264,515 円 |
| R1年度収入 | 124,215,000 円 | 122,826,091 円 |
| R1年度支出 | 124,064,000 円 | 126,674,284 円 |
| R1年度収支 | 151,000 円 | -3,848,193 円 |
| 所管課・記入者 | 都市建設部 建設総務課長 鹿嶋 一彦 | |
| 評価対象期間 | 平成31年4月1日～令和2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 | 20 | 93% | 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 | 18.5 | | |
| 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 | 91% | 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 | 34.5 | | |
| 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 | 86% | 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 | 24 | | |
| 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 | 20 | 80% | 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 | 16 | | |
| 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 | | | 88% | A |

| 項目名 | 平成30年度 | | 令和元年度 | |
|------------|-------------|-------------|--------------------------|--|
| | 実績 | 目標 | 実績 | |
| 定期利用(自転車) | 28,039 台/年 | 27,932 台/年 | 27,678 台/年 | |
| 一時利用(自転車) | 553,443 台/年 | 542,007 台/年 | 538,972 台/年 | |
| 定期利用(原付) | 6,161 台/年 | 5,772 台/年 | 6,193 台/年 | |
| 一時利用(原付) | 44,364 台/年 | 33,416 台/年 | 43,512 台/年 | |
| 一時利用(自動二輪) | 4,317 台/年 | 3,992 台/年 | 3,628 台/年 | |
| 利用満足度調査結果 | H30年度 | 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) | |
| | | 240 人 | 89.6 % | |
| | R1年度 | 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) | |
| | | 210 人 | 85.8 % | |
| | | | 実施時期 | |
| | | | 平成31年3月7日～平成31年3月20日 | |
| | | | 実施時期 | |
| | | | 令和2年2月19日～令和2年2月26日 | |

| | |
|----------|---|
| 総合評価 | 評価の理由、次期指定に向けての課題等 |
| A | 加重平均後評価は「A」であり、特に加点すべき事由は見当たらないため、総合評価も「A」とする。目標は達成しているものの、利用満足度調査結果は前年度に比べ下降しており、更なるサービス向上が望まれる。また、収支において、人件費が計画に比べ増加となったことから赤字となっており、人件費の抑制や利用率の向上など、収支バランスの確保に向け積極的に取り組むことも併せて求められ |

※ 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2年7月8日現在

| | |
|---------|--------|
| 公の施設の名称 | 自転車駐車場 |
|---------|--------|

| 指定管理者の名称 | 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) | | | |
| AEDの設置 | 令和元年度 | 実施済(6ヶ所) | 特になし |
| 電動空気入れ | 令和元年度 | 設置済(6ヶ所) (当初予定は3ヶ所) | 特になし |
| サイカスマートナビ(定期更新システム), 定期更新機の導入 | 令和2年3月 | 設置等は完了し, 現在稼働中 | 導入に際し, 現場及び利用者への混乱が生じぬよう, バックアップすること |
| ふれあいゾーン, 特殊自転車エリアの設置 | 令和元年度 | エリア等の設定済 現在運用中 | 特になし |
| プランターの設置 | 令和元年度 | 設置済 | 特になし |
| 放置自転車啓発キャンペーン | 毎年度 | アンケート用紙配布時にティッシュの配布 | 毎年度継続実施予定 |
| 用具貸出し(雨合羽, 傘), 拭きタオル | 令和2年5月 | 現場配置済。コロナウイルス対策のため当面延期 | 特になし |
| 自転車小物の販売(チェーンロック, 前かごカバー) | 令和2年5月 | 現場配置済。コロナウイルス対策のため当面延期 | 特になし |
| シェアサイクル(9台) | 令和2年7月 | 現場配置済。コロナウイルス対策のため当面延期 | 特になし |
| 啓発活動 | 令和2年秋 | 春秋交通安全週間等への参加, 趣味レーター展開 | 左記に限らず, 学校園で実施中の交通安全教室への積極的な参加が認められる |
| ソーラーライトの設置(松ノ内) | 令和2年度 | 購入後実施予定 | 特になし |
| コンベアボタン取替え(阪神芦屋西) | 令和2年度 | 購入後実施予定 | 阪神芦屋西では, 令和2年度に大規模修繕の予定があるため, 実施時期は要相談 |
| 宅配ロッカーの設置 | | 中止 (メーカーより設置NGとの回答あり) | 代替案を提示すること |

収支状況

令和2年7月8日現在

| | |
|---------|--------|
| 公の施設の名称 | 自転車駐車場 |
|---------|--------|

指定管理者の名称

(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(30年度からの繰入) | 6,720,000 | 7,431,081 | 施設管理費 | 92,128,000 | 96,900,740 |
| 利用料収入 | 109,695,000 | 108,143,100 | (うち人件費) | 75,037,000 | 80,728,702 |
| 自主事業収入 | 276,000 | 0 | (うち修繕費) | 1,460,000 | 1,162,590 |
| ラポルテ売上 | 7,524,000 | 7,251,910 | (うち光熱水費) | 2,242,000 | 3,831,942 |
| | | | (うち設備等保守) | 3,357,000 | 538,320 |
| | | | (うちその他支出) | 10,032,000 | 10,639,186 |
| | | | 大規模修繕積立費 | 7,576,000 | 7,523,753 |
| | | | 事務局費 | 14,388,000 | 14,317,037 |
| | | | 自主事業費 | 373,000 | 364,060 |
| | | | 前受金(翌年度収入分) | 7,419,000 | 7,568,694 |
| | | | オープン費 | 2,180,000 | 0 |
| 計 | 124,215,000 | 122,826,091 | 計 | 124,064,000 | 126,674,284 |
| | | | 収支 | 151,000 | -3,848,193 |

平成30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 |
| 利用料金収入 | 114,130,000 | 116,471,900 | 人件費 | 71,096,000 | 84,203,221 |
| その他収入 | | | 光熱水費 | 4,638,000 | 3,312,003 |
| 自主事業収入 | | | 設備保守費 | 1,680,000 | 1,359,288 |
| (自転車関連小物販売) | | | 清掃, 植栽, 警備等 | 205,000 | 425,596 |
| (レンタサイクル事業) | 180,000 | 0 | 修繕費 | 2,000,000 | 348,106 |
| | | | 事務局費 | 8,580,000 | 10,600,894 |
| 利息 | | | その他(公課費等) | 9,866,000 | 8,750,956 |
| 前受金(30年度へ繰入) | 6,720,000 | 7,034,730 | 自主事業等経費 | 158,000 | 0 |
| | | | 市納付金 | 13,340,000 | 13,340,000 |
| | | | 前受金(31年度へ繰入) | 6,750,000 | 7,431,081 |
| | | | | | |
| | | | | | |
| 計 | 121,030,000 | 123,506,630 | 計 | 118,313,000 | 129,771,145 |
| | | | 収支 | 2,717,000 | -6,264,515 |

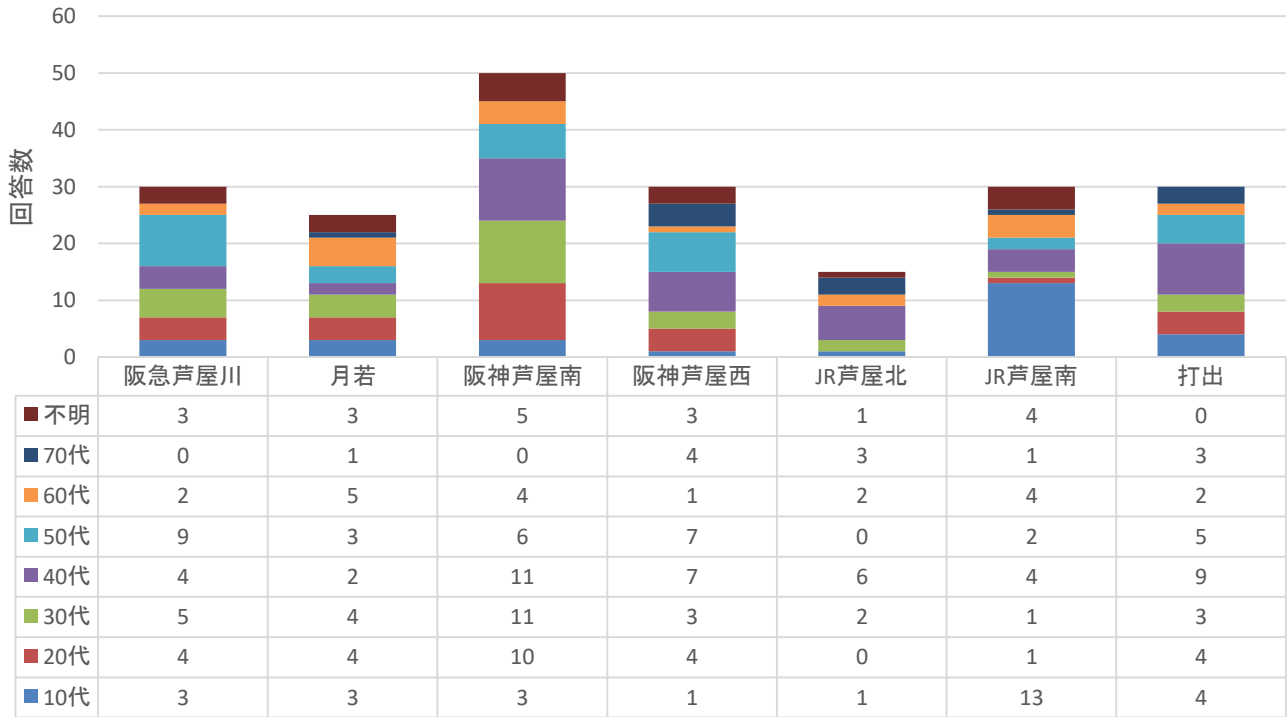
アンケート結果

令和2年7月8日現在

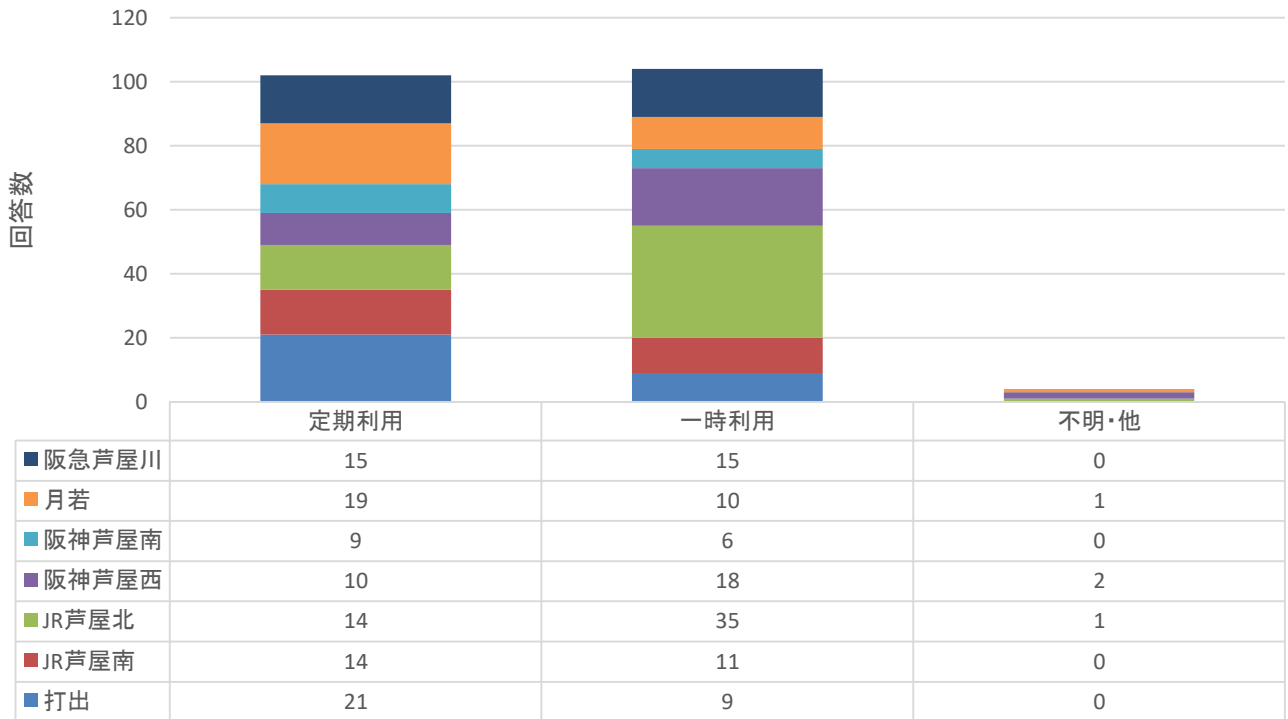
| | |
|---------|--------|
| 公の施設の名称 | 自転車駐車場 |
|---------|--------|

| |
|----------|
| 指定管理者の名称 |
|----------|

回答者の年齢構成(回答総数:210件, 以下同様)

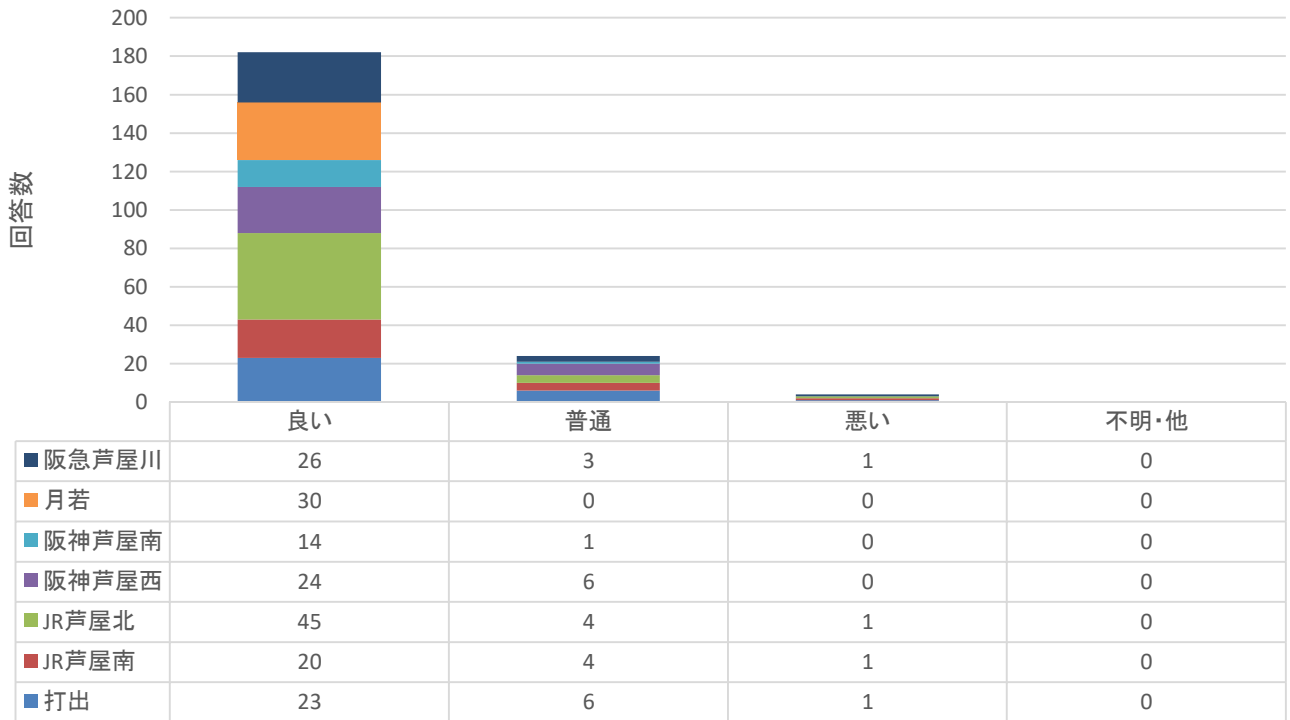


Q1 回答者の利用区分

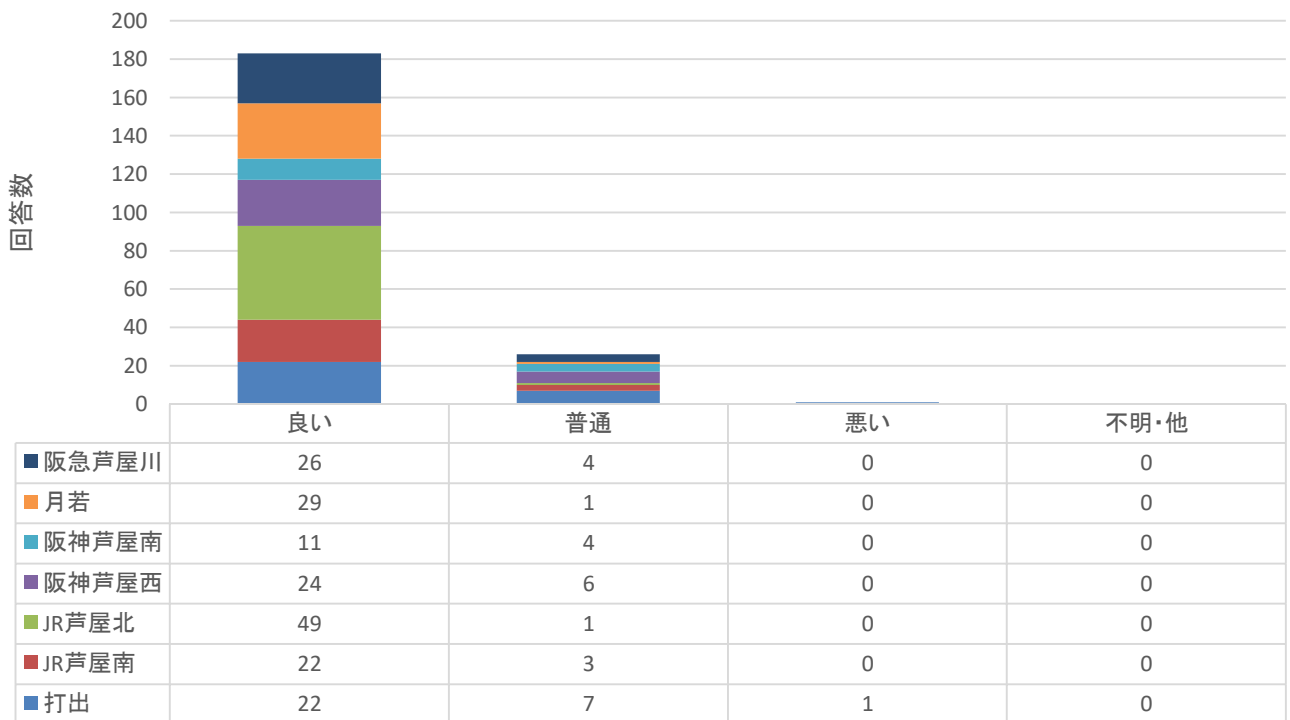


アンケート結果

Q2 利用のしやすさ

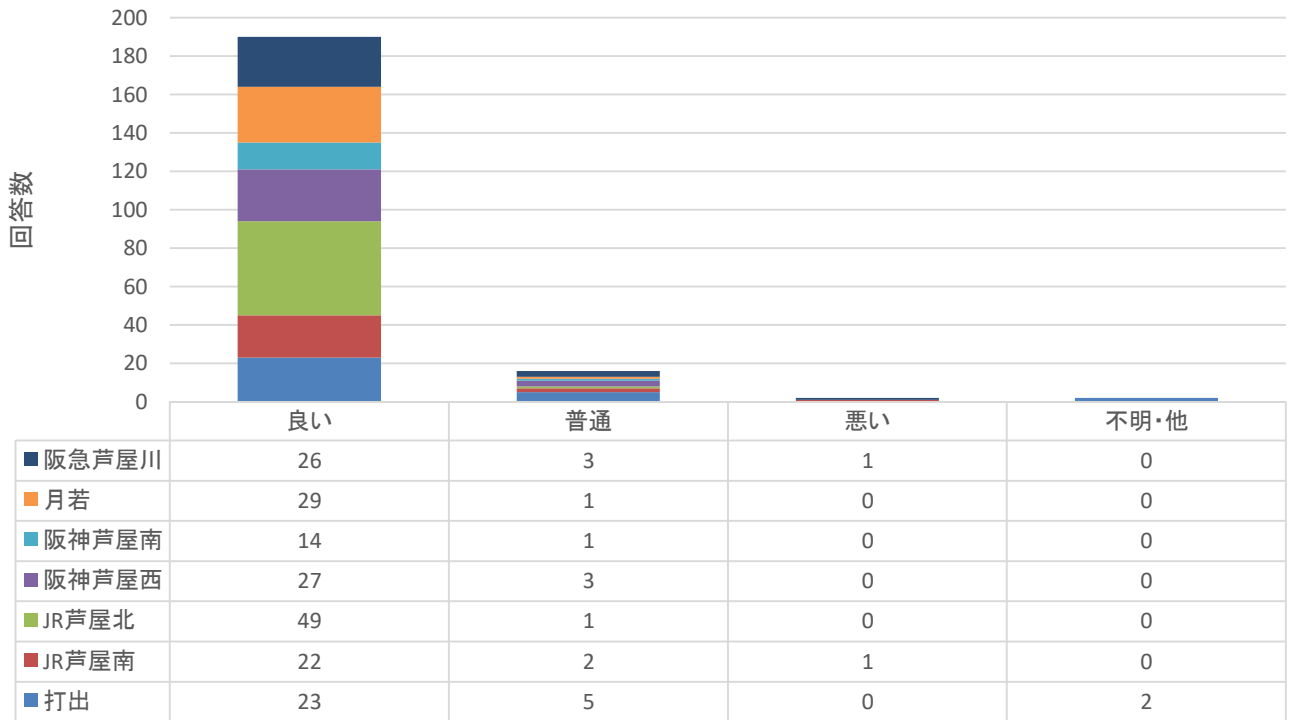


Q3 整理・清掃状況

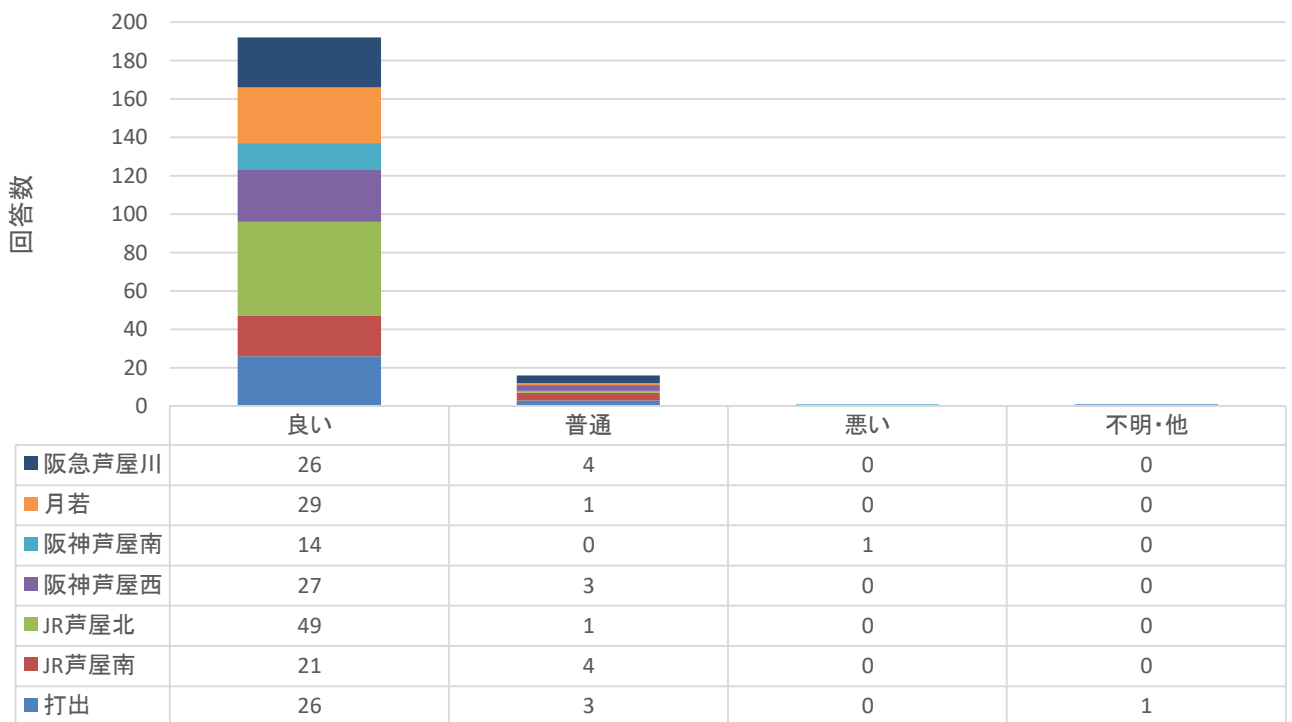


アンケート結果

Q4 身だしなみ・応対等

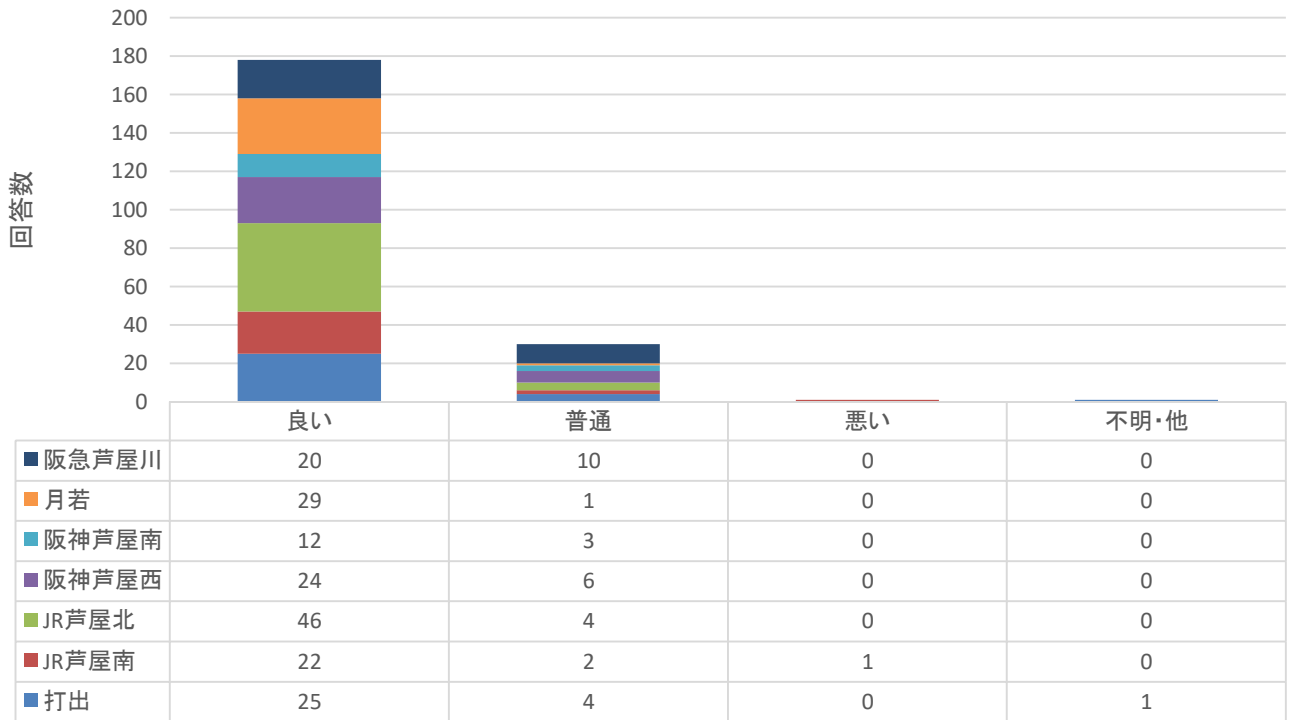


Q5 挨拶

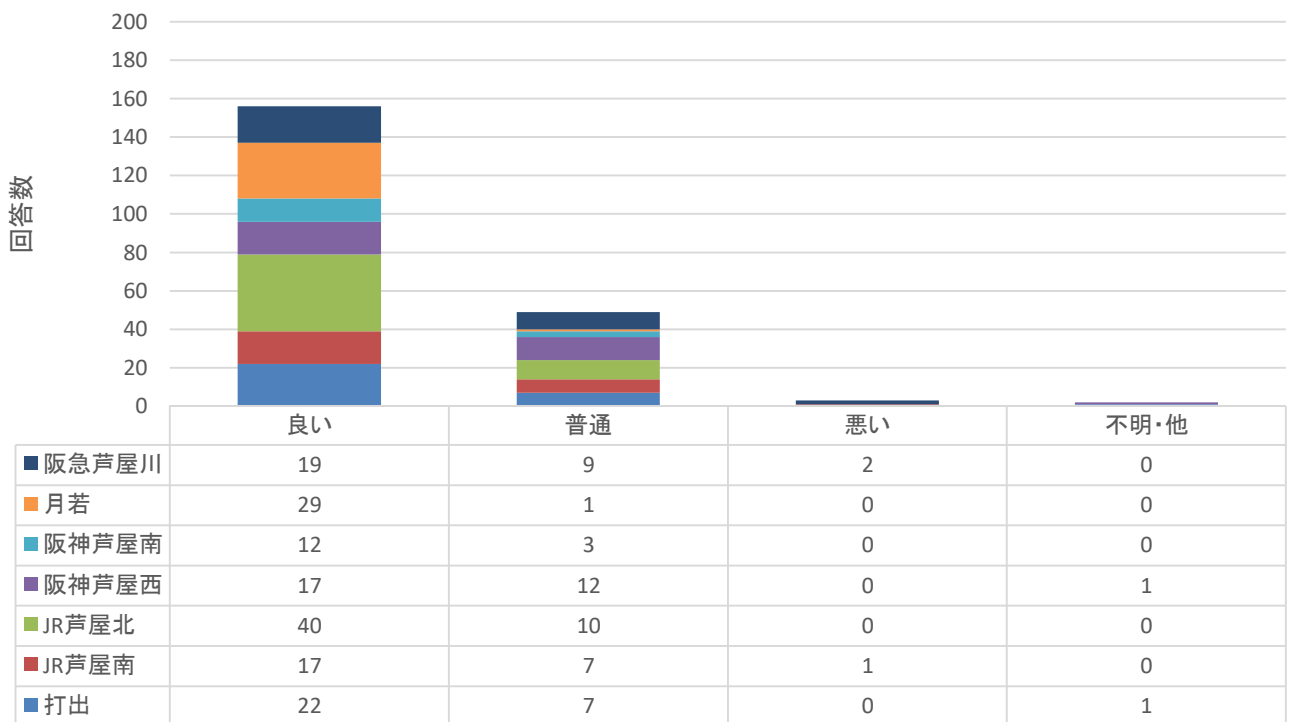


アンケート結果

Q6 説明の仕方

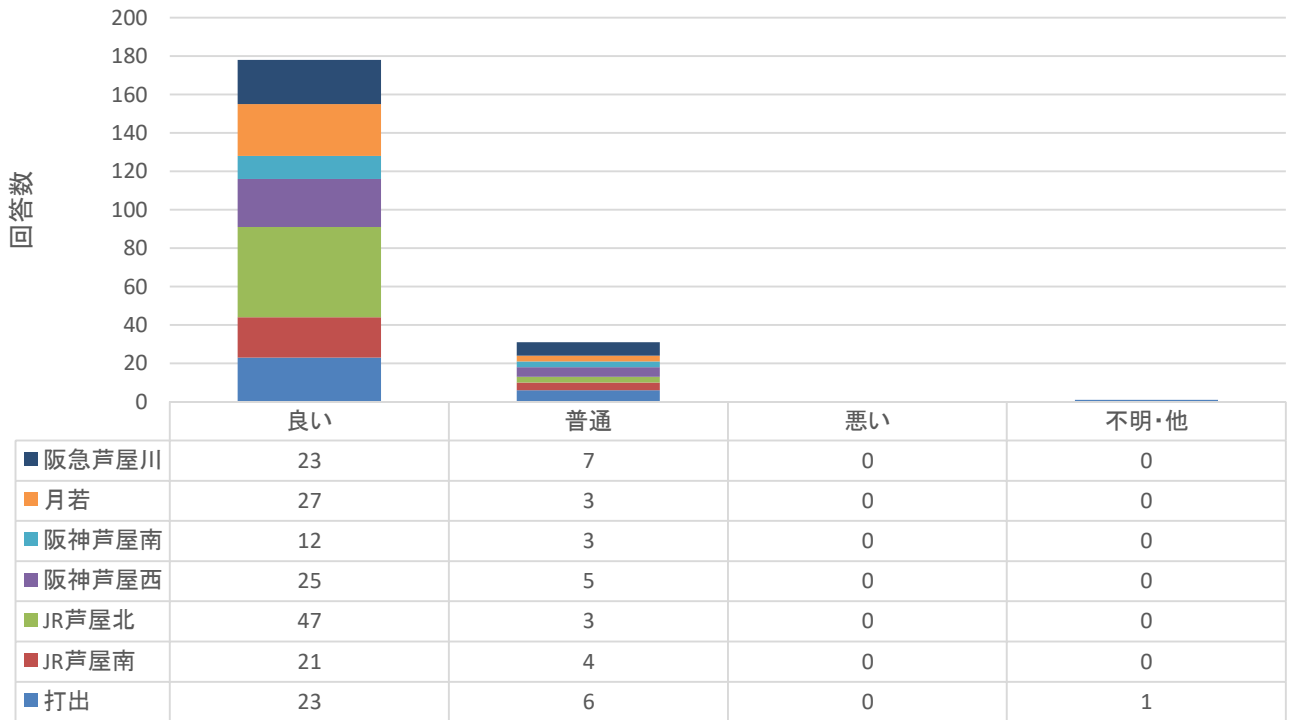


Q7 配置人数

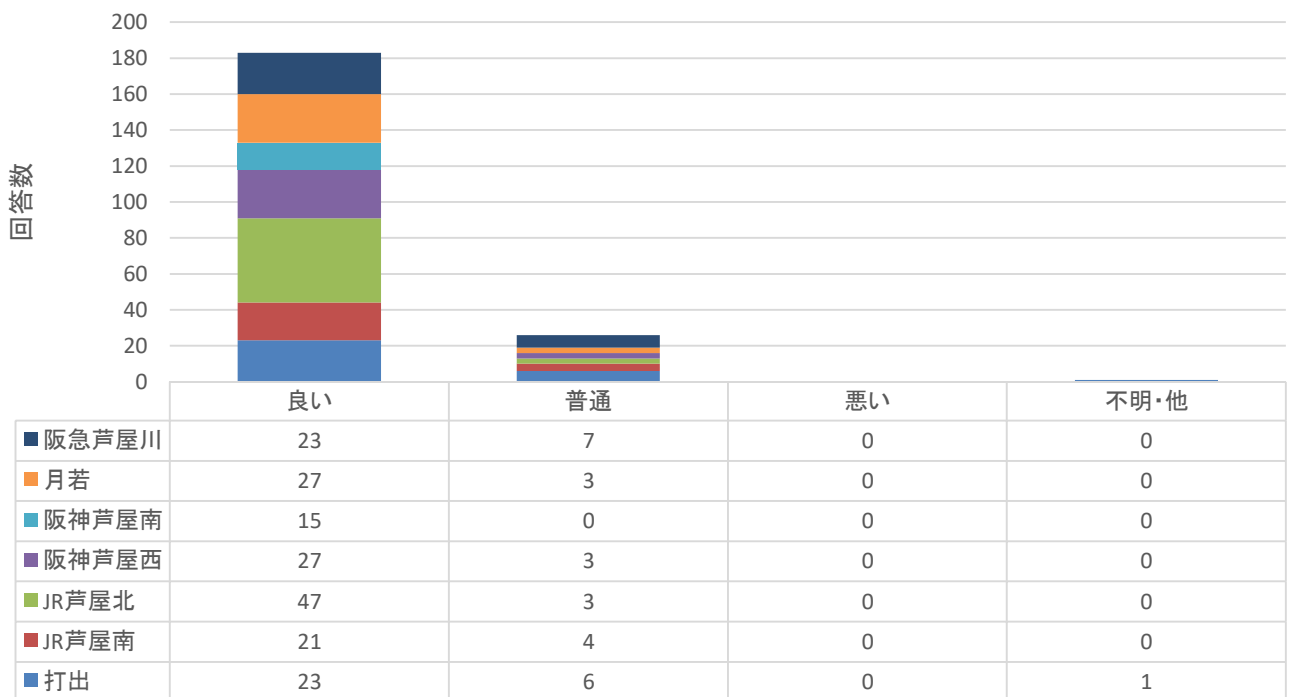


アンケート結果

Q8 困ったときなどの対応



Q9 誘導の仕方



アンケート結果

Q10 その他 / 気づいた点

| | |
|--------|---|
| 阪急芦屋川北 | いつも自分が練習に行く時でも「行ってらっしゃい」「おはよう」と声をかけてくださり、帰ってきて疲れていても「こんばんは」「おかえり」と声をかけて下さり、感謝しかありません。 |
| | 十分だと思います |
| | 他の駐輪場より親切で自転車の出し入れをして下さる |
| | 雨が降っていたら傘をさして下さったり、いつも優しくして下さい、ありがとうございます。 |
| | 坂がきついので子供を乗せて上がりにくい |
| 月若 | おじ様たちが親切で、すてきです。 |
| | いつもありがとうございます |
| | いつも気配りして頂き、気持ちよく利用させていただいてます。ありがとうございます。 |
| | フレンドリーに接客してくれる店 |
| | いつも気持ちのよい挨拶で気分よく出社できます |
| | いつもありがとうございます |
| 阪神芦屋南 | 個々 皆様 細やかに丁寧 |
| | いつもきもちよく挨拶していただいて嬉しいです。お世話になりありがとうございます |
| | 管理員さんのおはようございます「行ってらっしゃい」「お帰りなさい」のお声かけで毎日気持ちよく仕事頑張れます。ありがとうございます |
| | いつもテキパキ動いているし皆さん大変頑張っておられると思います。一時利用の際、自転車を出し入れしてくれることもありました。優しいなーと思いました |
| | 自転車の出し入れをして下さったり、挨拶をして下さったり、とても接客マナーがよく感謝しています |
| | ・・・朝夕のお声かけに感謝。いろいろな駐輪場を経験したが、ここは対応がよくお会いするのが楽しみになるくらいで心から感謝している。ステキな笑顔をいつもありがとう(要約) |
| | いつも明るく対応していただいております |
| | 20年来の利用 |
| 阪神芦屋西 | いつも優しくしてもらってます！ |
| | 特に問題なく気持ちよく利用しています |
| | いつもありがとうございます |
| | 応接がとても良く親切なので助かりました。いつもありがとうございます |

アンケート結果

| | |
|--------------------------------------|---|
| JR芦屋駅北 | あいさつが出来ていて、とても良いと思います。 |
| | いつも気持ちよく利用させて頂いています。これからもよろしく願いたします。 |
| | いつもありがとうございます |
| | 10年以上利用していますが、とても良いです。 |
| | いつもにこやかに対応して下さいています。 |
| | すごく優しくて助かりました。またよろしく願いたします。 |
| | いつも丁寧です。ありがとうございます。 |
| | いつもご挨拶して下さいるのがとても嬉しいです。駐輪楽しみにしております。ありがとうございます。 |
| | いつもありがとうございます。 |
| | バイコレーター 一番上のパワーが弱くなっている。 |
| | OK |
| | 問題ありません。 |
| | とても素敵なおじ様ばかりです。 |
| | いつも気持ちよく利用させて頂いてます。ありがとうございます。 |
| | いつも明るく接して下さいるので、いつもありがたいです。 |
| | 場内のお客のマナーが悪い。朝、時々、監視してください。 |
| 朝の通勤の時に自転車に乗ったままの女性がいて、当てられられそうになった。 | |
| JR芦屋南 | 更新を知らせてもらえるので忘れずに済みます |
| | 特にないです。いつもありがとうございます。 |
| | いつもお世話になっています。家族一同、感謝しております。 |
| | 良好です |
| | 自転車の安全性にまで気遣っていただき、ありがたかったです。 |
| 打出 | 一時利用のレールが動きにくい |
| | Bエリアの動きが悪いです。定期利用のエリアを増やしてほしいです |

アンケート結果

| | |
|----|--|
| 打出 | ラックの動きが悪くだしづらいです |
| | 駅から遠い。動きがスムーズでない。 |
| | 高い位置だと入れて下さる。スライドが動かなかったので出しづらかった。 |
| | 自転車を置くスライドが難しい |
| | いつも親切にして頂き助かっていますし癒されます。いつもありがとうございます。 |
| | 優しくて親しみやすくてよいと思います。 |
| | とても良いと思います。 |
| | とても丁寧に対応し頂いています。ありがとうございます。 |
| | ある自転車がカギをかけるためにハンドルを横向きをしているので、2台分のスペースを占領 |

指定管理者確認調査表

| | | | | |
|---------------|--------------|------------|-------------|-----------|
| 所 管 課 | 都市建設部建設総務課 | | | |
| 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 | | | |
| 期 間 | 第1Q | 第2Q | 第3Q | 第4Q |
| | H31/4-R1/6 | R1/7-R1/9 | R1/10-R1/12 | R2/1-R2/3 |
| 調 査 日 | 令和元年8月28日 | 令和元年11月19日 | 令和2年1月28日 | 令和2年5月25日 |
| 担 当 者 | 寺尾 祥吾 | 寺尾 祥吾 | 寺尾 祥吾 | 寺尾 祥吾 |
| 確 認 者 | 谷崎 美穂 | 鹿嶋 一彦 | 鹿嶋 一彦 | 鹿嶋 一彦 |
| 指定管理者担当者 | 中田 隆博 | 中田 隆博 | 中田 隆博 | 中田 隆博 |

| 目標値管理 | 目標 | 第1Q | 第2Q累計 | 第3Q累計 | 第4Q累計 |
|------------|-------------|---------------|---------------|---------------|---------------|
| 定期利用(自転車) | 27,932 台/年 | 6,894 台 25% | 13,854 台 50% | 20,814 台 75% | 27,678 台 99% |
| 一時利用(自転車) | 542,007 台/年 | 143,033 台 26% | 281,115 台 52% | 424,325 台 78% | 538,972 台 99% |
| 定期利用(原付) | 5,772 台/年 | 1,564 台 27% | 3,125 台 54% | 4,685 台 81% | 6,193 台 107% |
| 一時利用(原付) | 33,416 台/年 | 11,587 台 35% | 22,672 台 68% | 32,699 台 98% | 43,512 台 130% |
| 一時利用(自動二輪) | 3,992 台/年 | 1,092 台 27% | 2,043 台 51% | 2,900 台 73% | 3,628 台 91% |

| 項目 | | 気付事項 |
|--------|------------|--|
| 1 Q | 1 全般的事項 | (1) 事業計画等 現実的な目標設定がなされている |
| | | (2) 計算書類等 特になし |
| | | (3) 月次報告等 特になし |
| | 2 適正な施設の管理 | (1) 施設保守・運営管理 施設保守作業後の報告が口頭のみであり、文書でなされていない |
| | | (2) 従業員管理 特になし |
| 2 Q | | (3) 危機管理 訓練等を未実施である |
| | | (4) 個人情報管理 Pマーク登録がなされているため、客観的な担保がなされている |
| | | (5) 研修計画 特になし |
| | 1 | (3) 月次報告等 報告データの提出期限は守られている。 指定管理者側の手続き上、社印の付された鑑文への差替えに時間がかかるので、短縮可能か検討を依頼。 |
| 3 Q | 3 事業収支等 | (1) 事業収支 特になし |
| | | (2) 財政基盤 特になし |
| | | (3) 内部統制 特になし |
| 3 Q | 1 | (3) 月次報告等 特になし |
| | 4 サービス | (1) 計画性,透明性 本来事業に関しては問題なし。 自主事業に関してはいずれも準備段階であり、実施段階に至っていない。 |
| | | (2) サービス向上 クレームに対して、指定管理者は苦慮しつつも現実的かつ適切な対応を行っている。 |
| | | (3) パートナシップ ラポルテやコープとの連携を行っている。 |

| 項目 | | フォロー状況 | |
|--------|---|---------------|--|
| 4 Q | 1 全 般 的 事 項 | (3) 月次報告等 | 特になし |
| | | (4) 事業報告書 | 特になし |
| | | (5) 次年度準備 | 特になし |
| | 2 適 正 な 施 設 の 管 理 | (1) 施設保守・運営管理 | 特になし |
| | | (2) 従業員管理 | 特になし |
| | | (3) 危機管理 | 特になし |
| | | (4) 個人情報管理 | 特になし |
| | | (5) 研修計画 | 特になし |
| | 3 事 業 収 支 等 | (1) 事業収支 | 特になし |
| | | (2) 財政基盤 | 特になし |
| | | (3) 内部統制 | 特になし |
| | 4 サ ー ビ ス | (1) 計画性,透明性 | 自主事業のうち、定期更新機に関しては本社担当者の認識及び機材に対する知見が甘い。通信容量やデータベースに余裕を持たせること。 |
| | | (2) サービス向上 | クレームに対して、現場責任者及び本市担当者には頼りすぎである。本社としてバックアップすること。 |
| | | (3) パートナシップ | 特になし |

| 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 | H31.2.28に提出があり、所管での確認が済んでいる。 | H30芦都総第1238号 | |
| | | 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 | H30の実績値やJR芦屋駅南地区の各駐輪場閉鎖予定を踏まえた現実的な目標設定がなされている。 | H31芦都総第281号 H31年度事業計画書 | |
| | | 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 | 1 | | | 2 | 1.5 1Q:再委託に際して事前の本市の承諾記録が見受けられない。ただし、下記を考慮し左記の配点とした。 ・各種警備委託:警備業法第3条～第5条の各規定により、警備業者は全て暴力団排除がなされた企業であるため、暴力団排除特約は不要。なお、契約相手方(ALSOK)は警備業者である。 ・その他:委託契約書の条文中に暴力団排除に関する規定を確認。 4Q:再委託先について、別途一覧の提出あり。1Q時の指摘を踏まえた改善が認められるため、左記配点とした。 | 再委託契約書(正本) 警備業法各条文 (一社)全国警備業協会HP | |
| | (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。 | | | | | | | | |
| | (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 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 全Q: 翌月の15日までに統括責任者より担当者あてに紙媒体での提出(使送)を受けている。 なお、報告書の鑑文原本は社印の捺印が必要であるため、追って提出を受けている。 | 各月の実績報告書 |
| | | 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 | 全Q: 各月の実績報告書にて確認。 | 各月の実績報告書 |
| | | 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及び2Q: 指定管理者の社内ルールとして、要求書フォーマットによる修繕等の手続きが取られている。 3Q: 2 消防施設等の定期点検報告書にて確認。 4Q: 修繕担当責任者を本部に配置し、必要に応じて適宜迅速に対応に当たっている。 | 要求書フォーマット バイコレータ故障時の対処期間 消防施設等の定期点検報告書 |
| | (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 | | | | 2 | 2 | R2.5.20にメールでの提出を確認。 ただし、新型コロナウイルス感染症に伴う緊急事態宣言及び休業要請期間中の提出であるため、期日内の提出があったと見なした。 | 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 | 必要事項の記載が認められる。 | 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 | R2.2.28付での提出を確認。 | 年次計画書 |
| | | 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 | R1の実績値やJR芦屋駅南地区の各駐輪場閉鎖予定を踏まえた現実的な目標設定がなされている。 | 年次計画書 |
| | 合計 | 20 | 10 | 5 | 5 | 15 | 18.5 | | | |
| 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 | 年度開始前に年次計画書と共に提出がなされている。 | 管理体制図 |
| | | 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 | 1Q.4Q:シフト制である以上、日誌が無いと対処不能事例が生じるとの説明有。 また、以前苦情があった際、本市担当が現場にて日誌を確認。 | ヒアリング 現場備付の日誌 |
| | | 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 | 1 | | | 2 | 1.5 | 1Q:定期点検等を行っている旨の口頭説明及び報告はあるが、本課に文書での報告が上がっていない。 4Q:各種点検報告書を受理している。 | ヒアリング 各種点検報告書 |
| | | 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 | 月初め(5日前後)にスタッフ会議があるとの説明有。 | スタッフ会議の資料(写し) |
| | | 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進められているか。 | 2 | 2 | | | 2 | 2 | 下記内容の説明があった。 ・上記スタッフ会議はペーパーレス化にて行っている。 ・その他不燃ごみを出さない取組を行っている。 | 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いて) | 2 | 2 | | | 2 | 2 | 適正になされている。 | 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 | 適正になされている。 | 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 | 1Q:基本研修、個人情報取扱い研修等を行っている。 4Q:「教育担当責任者を本部に配置しており、定期的な研修や、個人情報の教育など、各種研修を実施している」 との説明あり。 | 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と制度が運用されているか。 | 2 | 2 | | | 2 | 2 | 1Q.4Q:成績が優秀な管理員に対して、班長又は社員へ登用している。 | ヒアリング |
| | | 2-10 健康診断は毎年定期的実施しているか。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 | 下記の説明有。 ・本部の在籍者は概ね7月ごろ実施 ・現場の在籍者は健康診断を順次個人で行い、費用は賃金に上乗せする形で本社が負担 | 産業医との契約書 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が迅速に対応するため、芦屋市内に事務所を構えている。 | 連絡体制表 |
| | | 2-12 事故、緊急時に対応した訓練を定期的実施しているか。 | 2 | 0 | | | 0 | 0 | R1年度は実施していない。R2に実施予定とのこと。 | 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 | 会社として包括保険に加入している。 | 保険証券(写し) |
| | (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 | 年1度、個人情報管理に関するチェックが行われている。 また、指定管理者はPマーク登録をしているため、担保ができると判断。 | ヒアリング PマークHP |
| | | 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理解しているか。 | 2 | 2 | | | 2 | 2 | Pマーク登録をもって、理解及び担保ができると判断。 | ヒアリング PマークHP |
| | | 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 | Pマーク登録をもって、理解及び担保ができると判断。 | ヒアリング PマークHP |
| | (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るか。 | 2 | 2 | | | 2 | 2 | 採用時に一括で研修を行っているとの説明有。 | 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 | | | | 1 | 1 | 1Q時点で本市市内の従業員に対しては未実施。 今年4月に指定管理者が変更となったことを踏まえ、4Q終了後に確認する。 | 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 | 接遇に関して研修を随時実施している。 | ヒアリング | |
| | 合計 | 38 | 33 | 0 | 0 | 35 | 34.5 | | | |

| 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 | |
|---------------------------|--|---|----|----|----|----|-----|----------------|---|--|
| 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 | | 2 | | 2 | 2 | 2Q: 聞き取りによるもの | ヒアリング |
| | | 3-2 収支が赤字となっていないか。 | 2 | | □ | | 0 | 0 | 月次報告及び聞き取りによるもの | ヒアリング (具体的な収支は決算時に判明) |
| | | 3-3 事業計画に沿った収支状況であるか。 | 2 | | □ | | 0 | 0 | 月次報告及び聞き取りによるもの | 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 | 利用者の累計は順調に伸びている。また、抜き打ちで担当者が見回っているが、例年と同等の利用者になると期待できる収容率であった。 | 月次報告 担当者の見回り |
| | | 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,4Q: 見積合わせは3社程度。価格に関して統計学的な検定は行っていないものの、管理案件が多い分、大凡の市場 | 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,4Q: 聞き取りによるもの | 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 | 2Q,4Q: 聞き取りによるもの | 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 | 2Q,4Q: 聞き取り及び会社法 | ヒアリング 会社法 |
| | | 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 | 2Q,4Q: 上記と同じ | ヒアリング 会社法 |
| | | 3-10 負債比率100%以下、かつ流動比率100%以上か。 *7 | 2 | | □ | | 2 | 2 | 2Q: 聞き取りにより、「負債比率>100%、流動比率>100%」との回答あり。 ※株式会社である以上、負債比率に関して100%以下は無理がある。(株主から「内部留保する余裕があるならば配当へ回せ」と圧力がかかる) 株式会社としての負債比率の標準は300%以下。経営計画の判定なしで左記水準は判定として不適切。 | ヒアリング |
| | (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 | 年1度以上実施しているとの回答あり。 | 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 | 2Q,4Q: 証拠書類等はないが、市担当者少なくとも1週間に1度以上、電話等で連絡を取っている。 | 資料は無し |
| | | 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: 月次報告の際に、領収書等の写しも提出がある。 | 領収書の写し |
| | | 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: 聞き取りによるもの | ヒアリング |
| 合計 | | 28 | | 12 | | 24 | 24 | | | |
| 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: 周知及びクレードカード(=方針等を記載したもの)を全社員が携帯している。 | ヒアリング クレードカードを現認 |
| | | 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: 前者は利用率が安定的に推移しているため。後者は修繕積立金の支払能力にて担保されている(大規模修繕は管理者の積立金を用いて本市が行う)ため。 | ヒアリング 各月の報告書 |
| | | 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: 指定管理者HPにて公開中。 | ヒアリング 指定管理者HP |
| | | 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 | | | 0 | 1 | 0.5 | 3Q: 本来事業に関しては問題なく推移している。ただし、4つ拳がっている自主事業は全て実施段階に至っていない。 4Q: 本来事業に関しては問題なし。自主事業のうち、定期更新機に関しては課題を認む。 | ヒアリング 定期利用自動更新機等の稼働状況 |
| | (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、接客態度等の接客は適切か。 | 2 | | | 2 | 2 | 2 | 3Q: 特に問題は認められない。むしろ利用者が無理難題を述べ、指定管理者側が対応に苦慮するケースが散見される。 4Q: 特に問題は認められない。むしろ利用者側が法的責任を問われるケースが生じており、指定管理者側の保護を必要とする場合がある。 | ヒアリング クレームに関する統括責任者からの報告 市担当者の抜き打ち視察 |
| | | 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: 目標は「クレーム件数を1桁にすること」とのこと。クレームに関する統括責任者の対応方法は現実的かつ適切と認められる。 | ヒアリング クレームに関する統括責任者からの報告 |
| | | 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: 指定管理者HP等で駐輪場の位置情報を提供している。 | ヒアリング 指定管理者HP |
| | | 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) | | | | | | | 駐輪場の特性上、そぐわない。 | |
| | | 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 | 1 | 1.5 | 3Q: 統括責任者による対応を行っている。また、機械類に関してはサービスセンターあり。 4Q: 統括責任者による対応は適切である。ただし、本社側のバックアップに問題を認める。現場丸投げでは統括責任者への負担が大きい。 | ヒアリング 統括責任者との電話連絡 |
| | | 4-10 CS(利用者満足度)調査を定期的実施し、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 | | | 0 | 0 | 0 | 3Q: R2.2に実施予定とのことであり、3Q時点で未実施。 4Q: アンケート自体は実施済みであり、管理運営へ反映する予定とのこと。アンケートの時期の都合上、4Qへの反映は無理がある。 | 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。 | | | | | | | 駐輪場の特性上、そぐわない。 | | |
| | 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アや要望を取り入れようとしているか。) | | | | | | | 駐輪場の特性上、そぐわない。 | | |

| 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 |
|----|--------------------------------------|-----|----|----|----|----|-----|---|-----------------------------------|
| | 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。 | 各月の報告書 ラポルテ利用者に配布された 駐輪場利用券 |
| | 合計 | 20 | | | 16 | 16 | 16 | | |
| | 総合計 | 106 | 43 | 17 | 21 | 90 | 93 | | |

- *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。

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

$$\text{流動比率} = \frac{\text{流動資産}}{\text{流動負債}} \times 100$$