

指定管理者評価表

令和3年6月18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	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
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
R2年度収入	121,591,000 円	109,733,731 円
R2年度支出	121,591,000 円	138,579,529 円
R2年度収支	0 円	-28,845,798 円
所管課・記入者	都市建設部 建設総務課長 三好 一示	
評価対象期間	令和2年4月1日～令和3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	100%	A
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	22		
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	97%	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	37		
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	24	96%	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	23		
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	22	95%	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	21		
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			97%	S

項目名	令和元年度		令和2年度	
	実績	目標	実績	
定期利用(自転車)	27,678 台/年	25,331 台/年	21,764 台/年	
一時利用(自転車)	538,972 台/年	506,444 台/年	430,043 台/年	
定期利用(原付)	6,193 台/年	5,200 台/年	4,643 台/年	
一時利用(原付)	43,512 台/年	33,970 台/年	42,329 台/年	
一時利用(自動二輪)	3,628 台/年	1,390 台/年	3,318 台/年	
利用満足度調査結果	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 %	
	R2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)	
		292 人	81.3 %	
			実施時期	
			令和2年2月19日～令和2年2月26日	
			実施時期	
			令和3年3月24日～令和3年3月10日	

総合評価	評価の理由、次期指定に向けての課題等
<b>S</b>	緊急事態宣言等により、利用者の減少が顕著となった。 また、働き方改革等により通勤・通学に駐輪場を使用する機会が変わる可能性が今後想定される。 これらを踏まえた管理運営方針の提示を指定管理者に期待する。

※ 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。





## 収支状況

令和3年6月18日現在

公の施設の名称	自転車駐車場
---------	--------

令和2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(R1年度か)	7,419,000	7,568,694	施設管理費	81,718,000	98,175,945
利用料収入	106,297,000	91,465,900	(うち人件費)	64,807,000	82,023,107
自主事業収入	351,000	690,507	(うち修繕費)	1,473,000	1,476,027
ラポルテ売上	7,524,000	6,463,630	(うち光熱水費)	2,263,000	3,912,903
コロナ支援金	0	3,545,000	(うち設備等保守)	3,388,000	585,200
			(うちその他支出)	9,787,000	10,178,708
			大規模修繕積立費	18,554,000	18,858,000
			事務局費	13,592,000	13,946,708
			自主事業費	240,000	111,876
			前受金(翌年度収入分)	7,487,000	7,487,000
<b>計</b>	<b>121,591,000</b>	<b>109,733,731</b>	<b>計</b>	<b>121,591,000</b>	<b>138,579,529</b>
			<b>収支</b>	<b>0</b>	<b>-28,845,798</b>

令和元年度

(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(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
<b>計</b>	<b>124,215,000</b>	<b>122,826,091</b>	<b>計</b>	<b>124,064,000</b>	<b>126,674,284</b>
			<b>収支</b>	<b>151,000</b>	<b>-3,848,193</b>

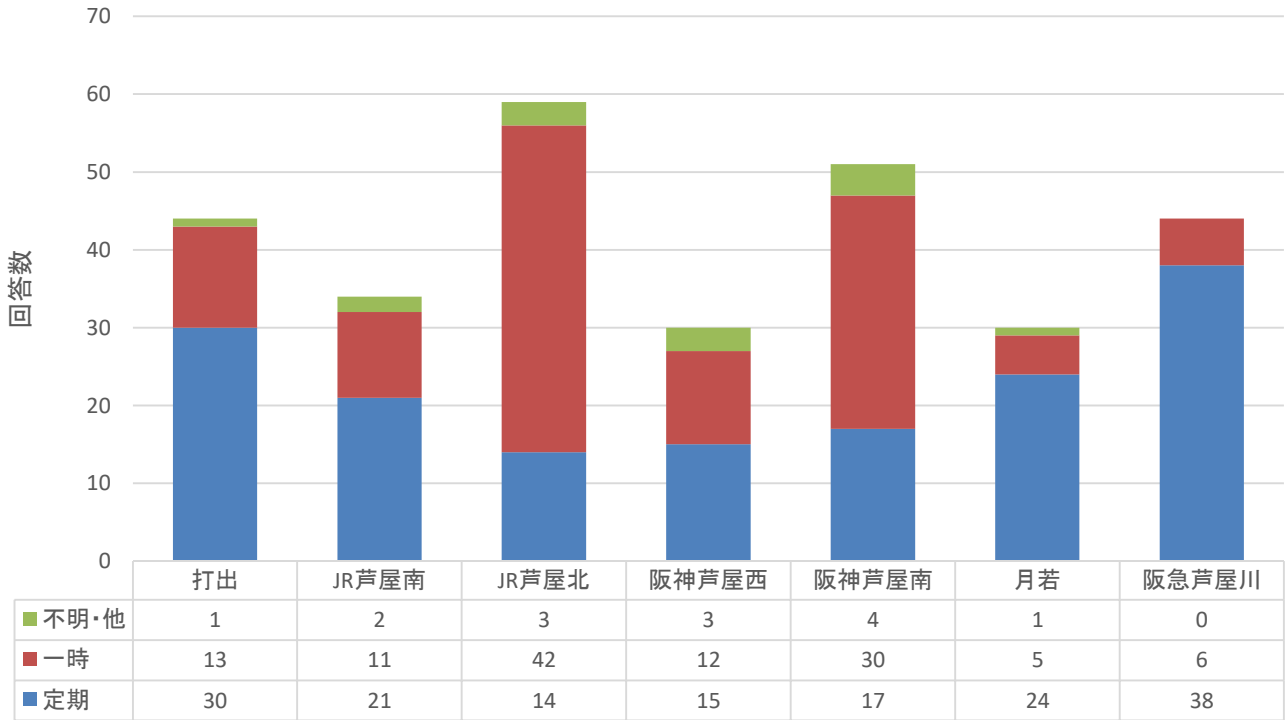
# アンケート結果

令和3年6月18日現在

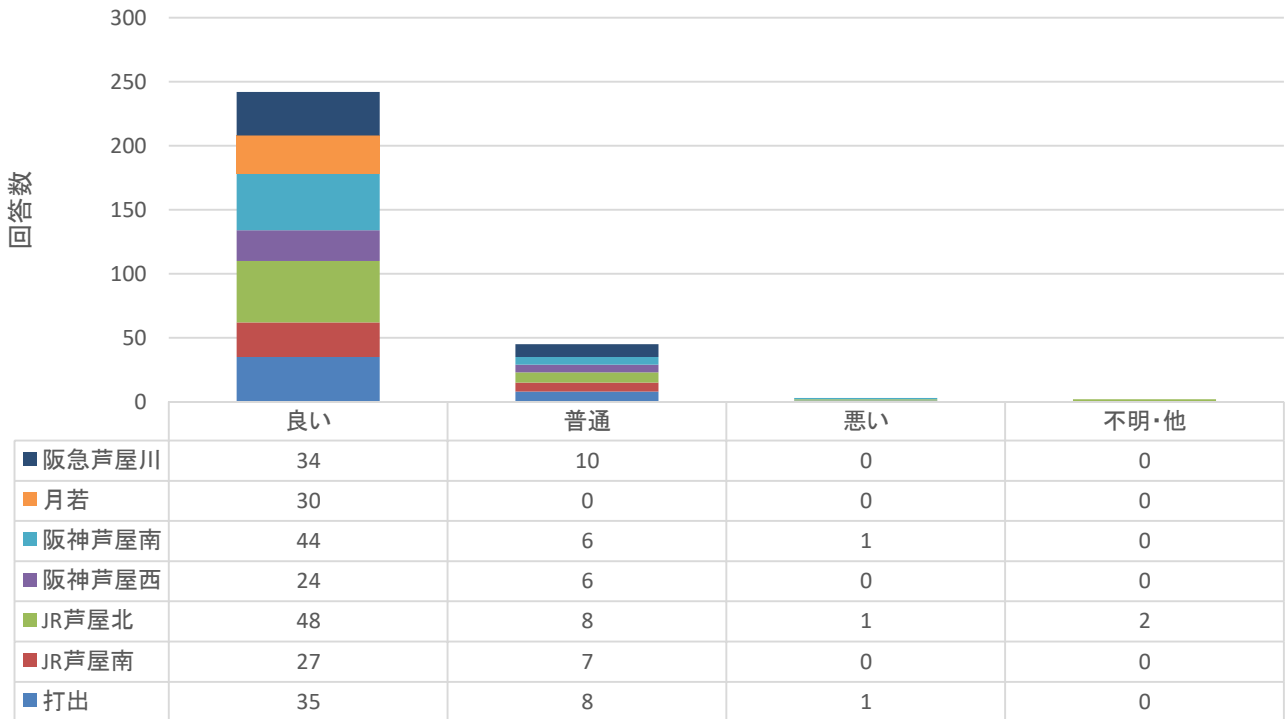
公の施設の名称	自転車駐車場
---------	--------

## 利用者アンケート結果

### Q1 利用区分(回答総数:292件, 以下同様)

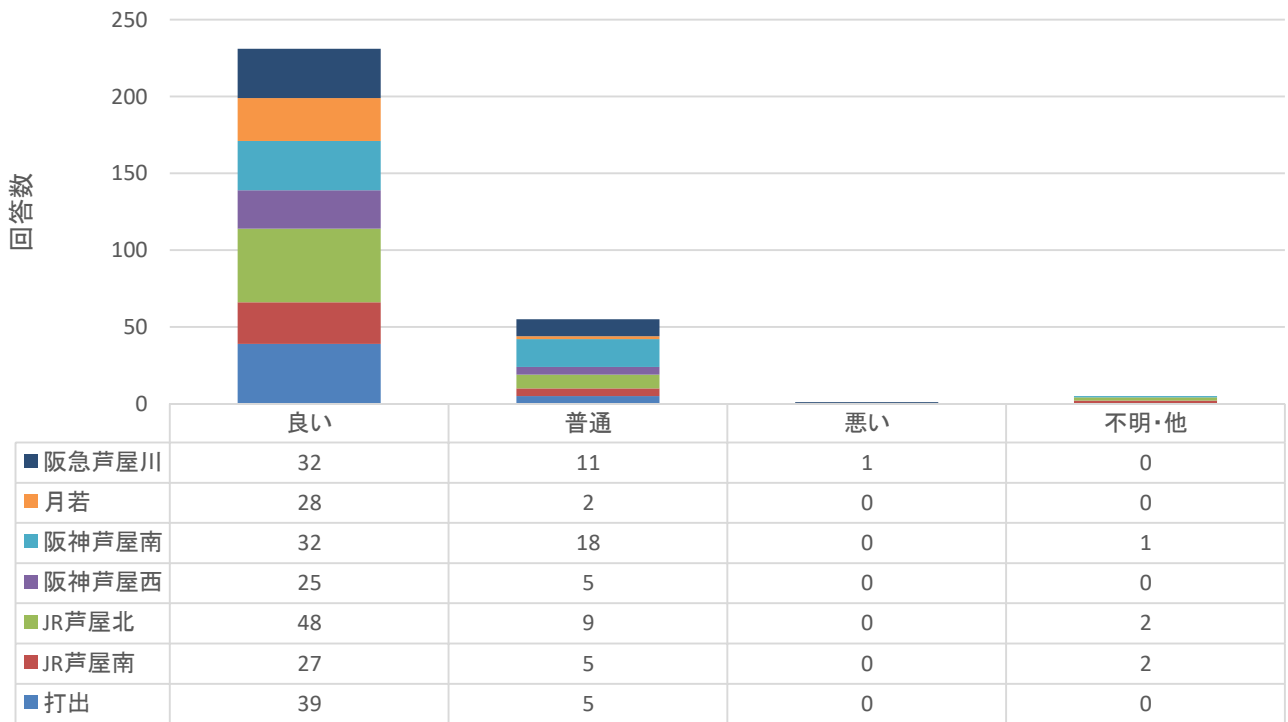


### Q2 利用しやすさ

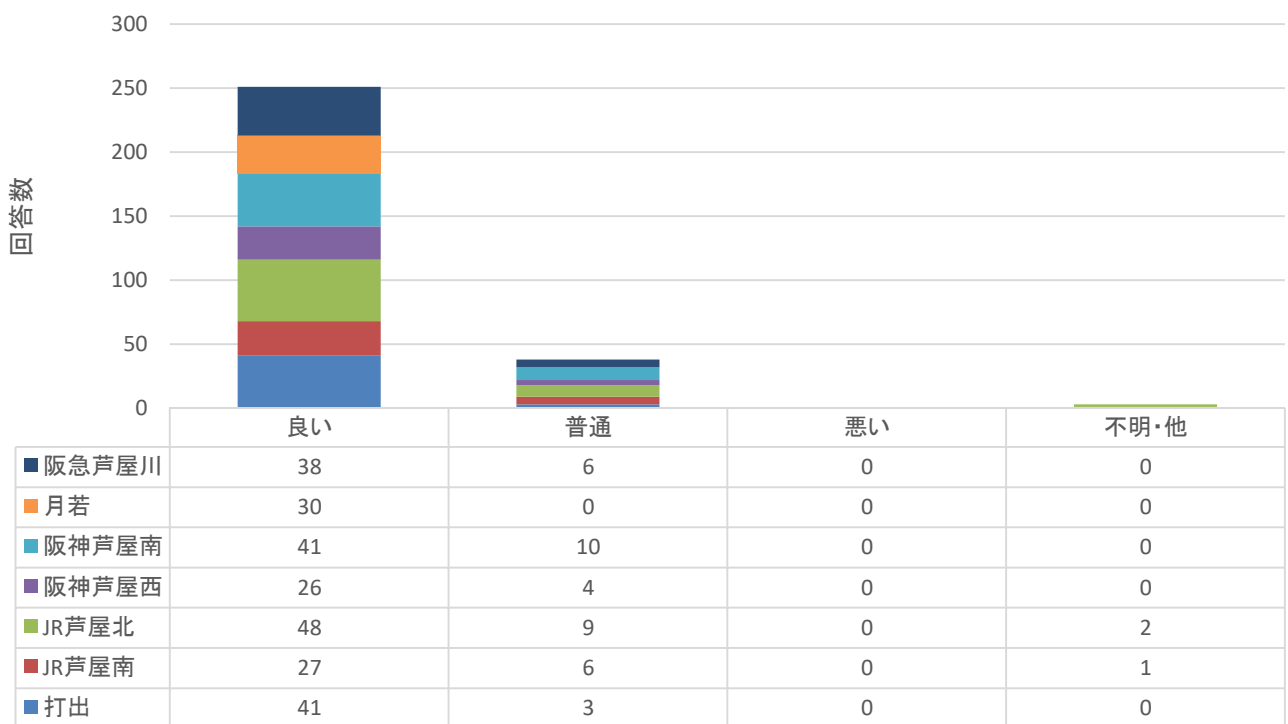


## アンケート結果

### Q3 整理や清掃状況

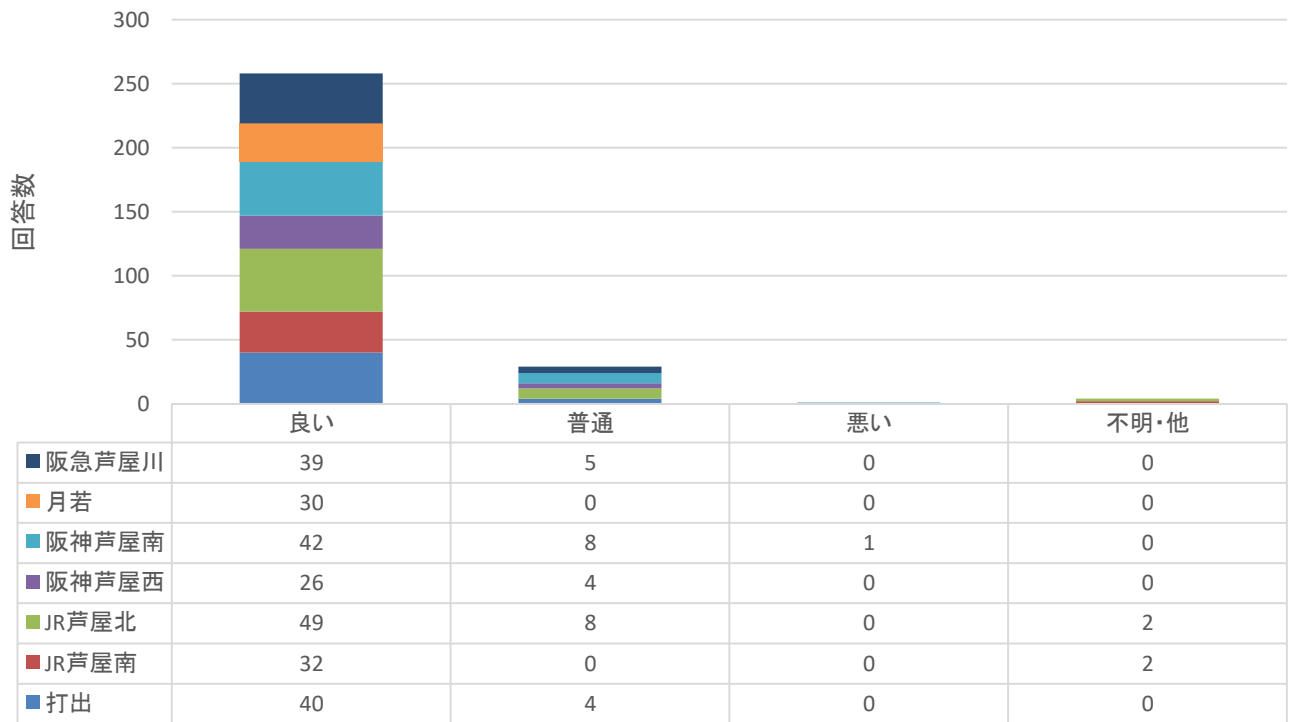


### Q4 身だしなみ・対応

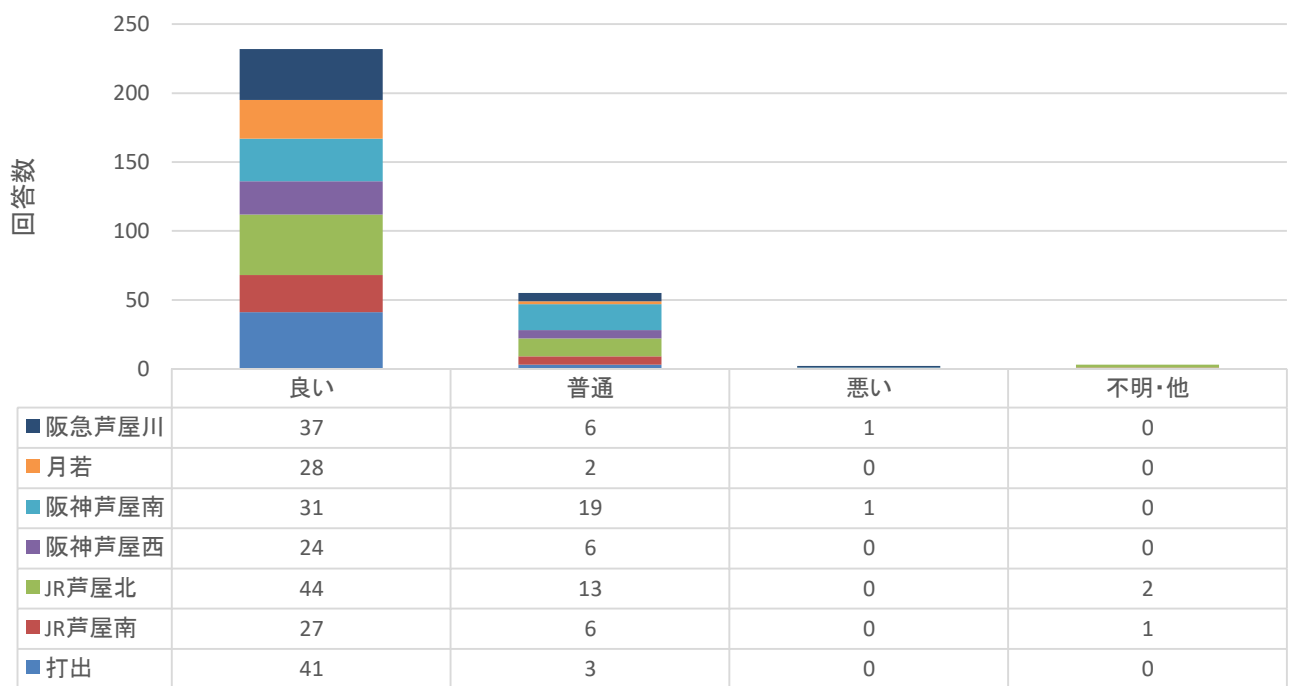


# アンケート結果

## Q5 挨拶

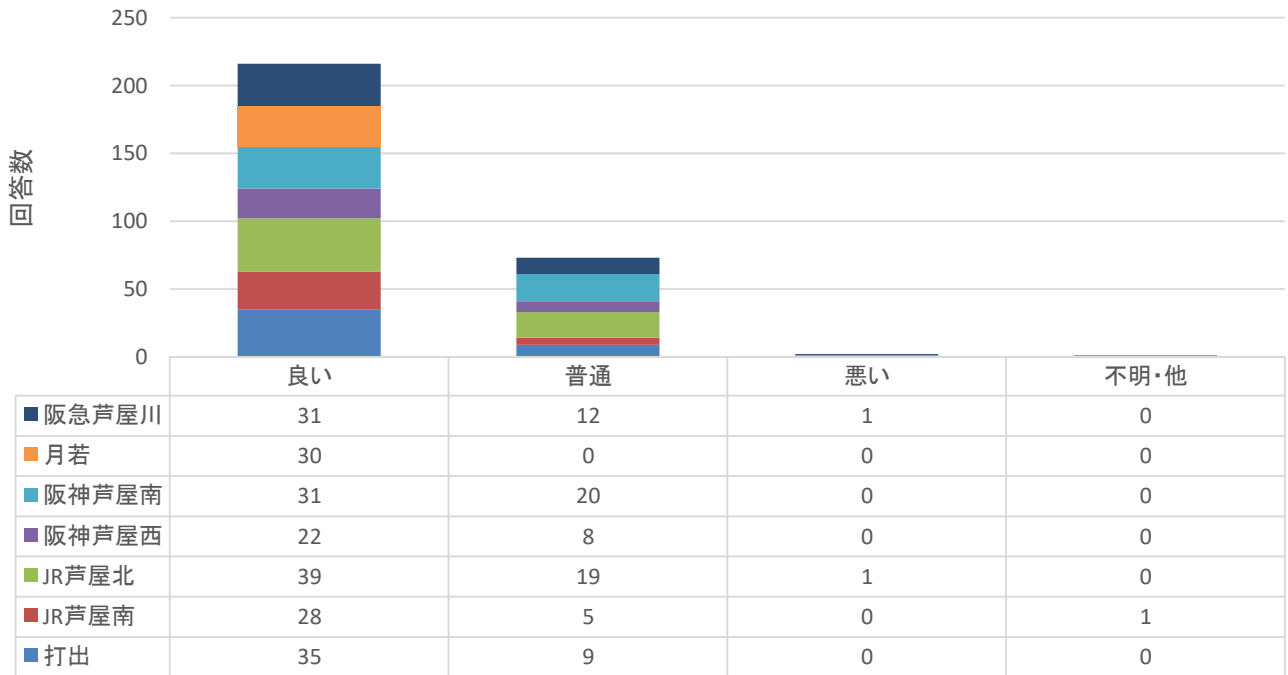


## Q6 説明の仕方

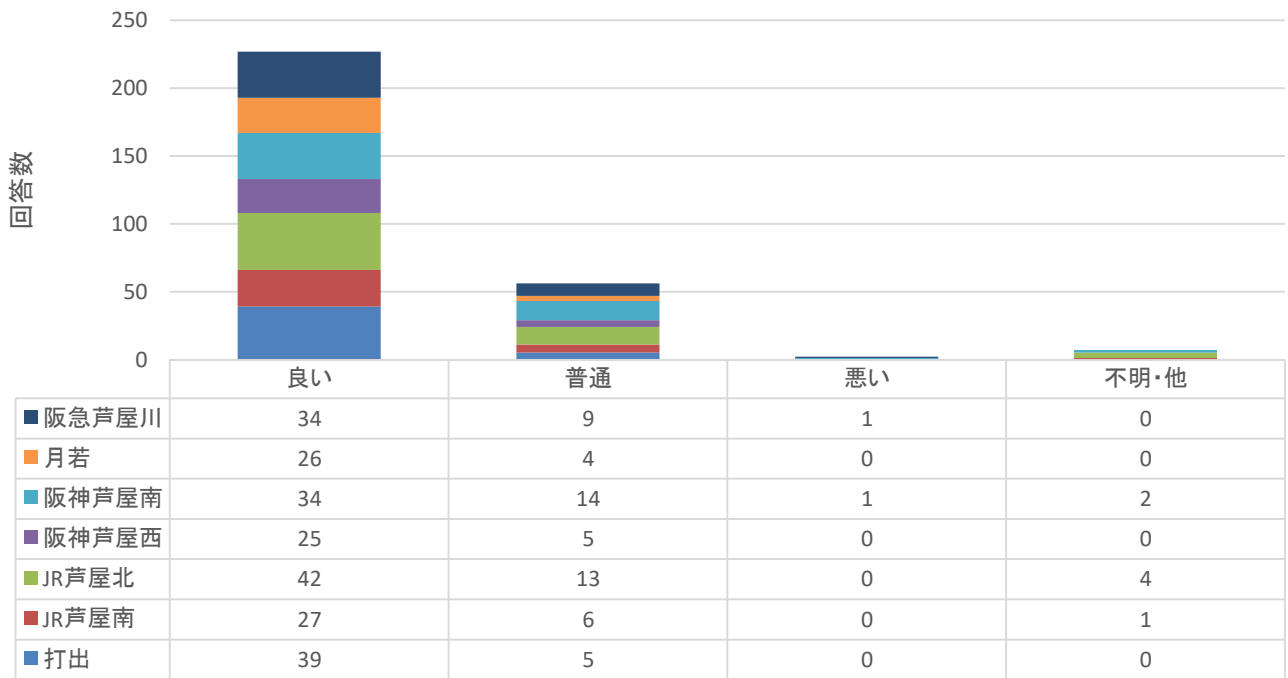


## アンケート結果

### Q7 配置人数



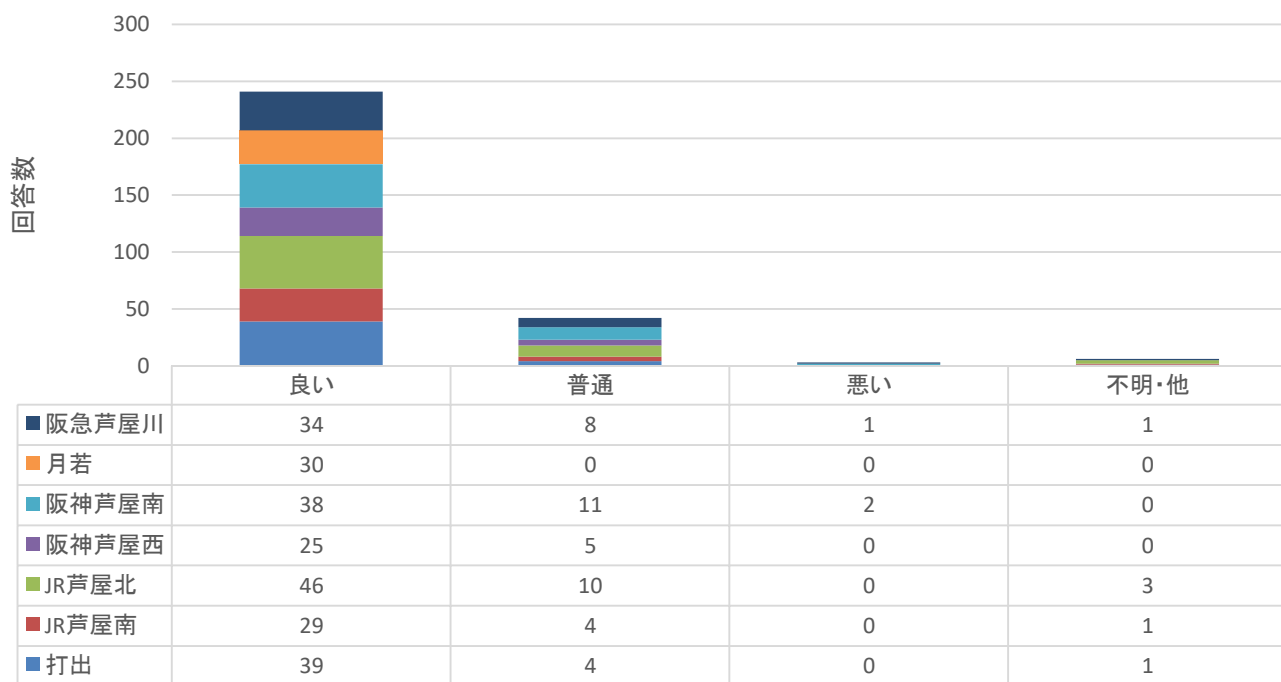
### Q8 困ったときなどの対応





## アンケート結果

### Q9 誘導の仕方



### Q10 その他 / 気づいた点

打出	「使用している自転車を覚えてくれていたり、また、車の出し入れの手助けをして頂き、助かります」「鳥の糞が多いため、屋根があれば助かる」
	「空気圧など、自転車の具合にまで気にかけて頂き、助かります」「隣の間隔が狭いため、駐車に困ることがある」
	「いつも丁寧で、優しく対応して頂くため、安心して使わせて頂いています」「長年の人生の経験者らしい、丁寧な対応に助かっている」
	「係りの方が不在勝ちのため、契約等の手続きができずに、困ったことがある」
JR芦屋南	「毎日、すてきな言葉に元気を頂いてます。いつも優しく気にかけて頂き、感謝しています」
	「皆様との会話が、とても楽しいです」「いつも快適に使わせていただいています」
	「原付バイクの駐車の時に、助けて頂けるので助かります。」
	「いつも、優しくお声をかけて頂きありがとうございます」
JR芦屋北	「皆さん笑顔の対応をして頂き、気分が良い」「いつも元気なあいさつをして頂き、きもちが良い」
	「いつもお世話になっています」「いつも助かっています」
	「いつも丁寧な誘導をして頂き、またあいさつも気持ちが良い」
	「マナーの悪い利用者に対して、指導してほしい」
	「車の出し入れを手伝っていただき、とても助かっています」

## アンケート結果

阪神芦屋西	「行ってらっしゃいの声掛けがうれしい」「気持ち良い挨拶がうれしい」「親切な接客に感謝している」「丁寧な説明で、分かりやすい」
	「暖かい時期には、大量のカメムシの屍骸が目につくので、掃除を徹底してほしい」「いつもよくして頂き、感謝している」
	「いつも駐車の手助けをしてもらい、とても助かっている」
	「マナーの悪い利用者が散見される。スピードの出しすぎ等の乱暴運転の防止に努めてほしい⇒張り紙掲示等」
阪神芦屋南	「毎日お気遣い頂き、感謝している。親切に、タイヤ空気の充填をして頂いたため、安全で、楽な走行ができた」「車の出し入れも、手伝っていただき助かった」
	「更新機の操作等の説明が、丁寧で分かりやすい」「PiTaPaの使用等、定期購入の説明が分かりづらい」「契約、更新作業に手間がかかりすぎる」
	「窓口が、下り坂のため不安定だ」「皆様のおかげで、朝から気持ち良く通勤できる」「個人の好みで、あいさつをしているような感じがする」
	「いつも優しい声掛けをして頂き、気持ちが良い」「スクーター用の収納スペースが狭い」「自転車修理、充電などのサービスがあれば、この上なし」
	「休業通知(年末年始)が不徹底のため、とても困ったことがある」「誘導時に、周り(前後左右、特に後方)への注意が散漫で、危険な場合がある」
	「皆さんてきぱきと、仕事をされているように感じる」「一部に、こちらのあいさつに応じなかったり、私語ばかりで感じの悪い人が見受けられる」
月若	「今が最高につき、特に問題なし」「いつも親切な声掛けをして頂き、気持ちが良い」「いつも清潔な感じがする」
	「どの方も丁寧で、気持ちが良いので、安心して使用できる」「誘導が的確です」「最高の駐輪場です」
	「とても親切で、鍵をなくし時にも、ずっと探してくれた」
阪急芦屋川	「新しく入られた方の対応が良くない。マジックペンなどの扱いも雑で、服を汚されないかと心配している。何度か注意もしたが、改善されない」
	「駐車場に屋根をつけてほしい」「自動二輪車の定期利用ができればよいと思う」
	「いつも元気なあいさつで、気持ちが良い」

### 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
	R2/4-R2/6	R2/7-R2/9	R2/10-R2/12	R3/1-R3/3
調 査 日	令和2年9月7日	令和2年12月4日	令和3年2月15日	令和3年4月30日
担 当 者	寺尾 祥吾	寺尾 祥吾	寺尾 祥吾	寺尾 祥吾
確 認 者	鹿嶋 一彦	鹿嶋 一彦	鹿嶋 一彦	坂惠 弘実
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)	25,331 台/年	6,050 台	24%	11,136 台	44%	16,634 台	66%	21,764 台	86%
一時利用(自転車)	506,444 台/年	83,425 台	16%	197,140 台	39%	325,112 台	64%	430,043 台	85%
定期利用(原付)	5,200 台/年	1,313 台	25%	2,456 台	47%	3,570 台	69%	4,643 台	89%
一時利用(原付)	33,970 台/年	7,989 台	24%	19,342 台	57%	31,896 台	94%	42,329 台	125%
一時利用(自動二輪)	1,390 台/年	673 台	48%	1,457 台	105%	2,515 台	181%	3,318 台	239%

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。 ※「JR芦屋駅南1-3の閉鎖時期の延期」「COVID-19に伴う利用者数の激減」等は年次計画書の提出後に生じ、かつ指定管理者に負うべき責めが無いため、判断対象より除外する。
		(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	保守報告書の提出を確認。
		(2) 従業員管理	特になし。 むしろ、利用者側が管理員等に無理難題を突き付ける例が散見される。
2 Q	3 事 業 収 支 等	(3) 月次報告等	本市から提案した報告内容の簡素化に対し、迅速に対応してもらった。
		(1) 事業収支	COVID-19の影響を無視できないが、回復傾向が見られる。
		(2) 財政基盤	COVID-19の影響を無視できない。
3 Q	4 サ ー ビ ス	(3) 内部統制	特になし。
		(3) 月次報告等	特になし。
		(1) 計画性,透明性	特になし。
		(2) サービス向上	COVID-19を警戒しつつ、管理運営を行っていると思われる。
	(3) パートナシップ	引き続きラポルテ各店舗及びコープと連携している。	

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	収支自体は赤字であるが、これはコロナ禍によると推定されるため、判断基準より除外する。 ※例年と比較して各駐輪場とも20ポイント程度の利用率低下がみられる。この傾向は民間駐輪場でも見られるため、指定管理者自身の問題とは考えにくい。
		(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	特になし。
		(2) サービス向上	特になし。
		(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	R1.2.28時点で提出を確認。	R2年次計画書
		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	JR芦屋駅南自転車駐車場1~3の閉鎖時期(当初)や受け皿等を踏まえた現実的な目標設定と言える。 ※「閉鎖時期の延期」「COVID-19に伴う利用者数の激減」は年次計画書の提出後に生じ、かつ指定管理者に負うべき責めが無いため、判断対象より除外する。	R2年次計画書
		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	1Q.再委託リストをR1.9.24に受理。 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。 4Q.上記と同様、特に問題無し。	再委託リスト
	(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月下旬の為、年度終了後3か月以内の提出は物理的に不可能。よって、株主総会後に提出のあった事業報告書をもって判定する。	ヒアリング 事業報告書(第44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	1Q.統括責任者より4月は紙媒体、5月以降はメールにて提出あり。 2-4Q.統括責任者よりメールにて毎月提出を受けている。	月次報告書
		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か。	2	2	2	2	2	1Q.3Q.4Q.問題無し。 2Q.報告内容の整理に関し、迅速な対応があった。	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	1Q-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				2	R3.4.30に提出を確認。	受信メール
		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	必要事項は記載されている。	報告書データ
	(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	提出済み	計画書データ
	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	現実的な目標設定と言える。	計画書データ	
		合計	22	14	6	6	16	22	
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	1Q.問題無し。 4Q.適切に運営している。	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	1Q.問題無し。 4Q.日常維持管理について日誌にて記録している。また、外部委託先に保守、整備の記録を行っている。	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	1Q.問題無し。 4Q.保守点検を適正に行っている。	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	定例会議を毎月10日前後に西日本営業本部会議室にて開催している。	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	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、サイボン(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	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	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	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	R2年度 事業計画書P12 人材育成の方法へ記載 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・接客対応の向上、クレームゼロを目指している。	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	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。	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	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。(市担当者や情報共有できているか)	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。	ヒアリング
		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	1			1	防災マニュアルによる教育周知を実施している。今年度実施予定	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	施設賠償責任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	プライバシーマークを継続取得しており、社内規定、事故取扱い責任者も専任している。	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理解しているか。	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。	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	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。	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るか。	2	2			2	採用時、本部にて新人研修を行っている。	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	本部人員について、外部研修に定期的に参加している。	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	内部研修を定期的に行っている。	ヒアリング
			合計	38	37	0	0	37	37



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:整合している。 4Q同上	ヒアリング	
		3-2 収支が赤字となっていないか。			□				2Q:想定外のコロナ禍により売上大幅減、JRN閉鎖延期の為人件費が増加しており、大幅な赤字となっている。 4Q:大規模修繕積立金の減額が無ければ事業として非常に厳しい。 ※市内全域の総合利用率は過去10年程度と比較して20ポイント程度の利用率減少を確認。これを予測するのは不可能と言って良い。(利用率が正規分布すると仮定し統計学的検定を行ったところ、z値換算で-10前後(発生率は0.0003%以下)と判明)したがって、判断対象から除外する。	ヒアリング	
		3-3 事業計画に沿った収支状況であるか。			□				2Q:上記通り、コロナ禍の影響が大きく、売上大幅減、JRN閉鎖延期の為経費増。 4Q:同上 ※計画自体がコロナ禍の発生前に提出されたものである。また、JRN閉鎖延期およびコロナ禍による利用率減少は指定管理者の経営能力とは完全に独立した事項である。したがって、判断対象から除外する。	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	2Q,4Q:上記通り、コロナ禍の影響が大きく、利用者も大幅減。 ただし、一部の区分については目標利用者数を達成しているため、これをもって左記の評価とする。	ヒアリング,月次報告
		3-5 経費を節減するための取組がなされているか。見合わせなどを行っているか。	2		2			2	2	2Q:シフト調整による人件費削減他、経費節減に努めている。 4Q:シフト調整他、経費削減の取組がなされている。見合わせも実施している。	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:明確に区分している。 4Q同上	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	適正である。	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:公開している。 4Q同上	ヒアリング
		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:監査を受けている。 4Q同上	ヒアリング
		3-10 負債比率100%以下、かつ流動比率100%以上か。 *7	2		□			1	1	2Q:R2.3.31時点で「負債比率>100%、流動比率>100%」 4Q同上。	第44期事業報告書(P8、貸借対照表)
	(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	2Q:実施している。 4Q同上	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:概ね月1度以上、統括責任者と連絡や面会の機会がある。 4Q同上	直接面会、メール等
		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:月次報告の際に、領収書の写しも提出がある。 4Q同上	領収書の写し
		3-14 管理すべき備品について、市の台帳、指定管理者の持ち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:備品台帳にて適正に管理している。安全性についても定期的に点検を行っている。 4Q同上	ヒアリング
合計		24		12			23	23			
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	Q3: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。 4Q同上	ヒアリング	
		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	Q3: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。 4Q同上	ヒアリング	
		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			1	1	1	1	Q3: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。 4Q同上 ※一部更新が遅れていることが判明しているため、左記の評価とする。	ヒアリング
		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	2	Q3: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。 4Q同上 自主事業に関して: コインロッカーに代わり、災害ベンダーを設置済。シェアサイクル実施済み コロナ禍につき、自転車シミュレーター展開は自粛延期。 阪急芦屋川北自転車駐車場、照明増設については本市にて検討中。	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、接客態度等の接客は適切か。	2			2	2	2	2	Q3:各種マニュアルを整備、活用している。 4Q同上 Q4:サービス向上、接客態度等について、利用者からのご意見を参考に、接客態度等について研修など適切に教育している。 4Q同上 Q5: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おり、目標水準を達成している。 4Q同上	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	2	Q3:ホームページの更新を適切に行っている。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。 4Q:ホームページの更新を適切に行っている。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。	ヒアリング, 該当HP
		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行っているか。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	2	Q3: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。 4Q同上	ヒアリング
		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・宣伝等を行っているか)	2			2	2	2	2	Q3:統括責任者、統括責任者補佐を配置しており、1次的対応を行っている。 4Q: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。 4Q同上	ヒアリング
		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	2	Q3: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。 4Q:R2年度はコロナ禍の影響もあり未実施となっているが、緊急事態宣言解除後、年度末実施予定。 日々頂戴する指摘・意見等は本店にて集約・分析し利用者満足度を高められるよう努めている。 4Q:R2年度はコロナ禍の影響もあり未実施となっているが、緊急事態宣言解除後、年度末実施予定。 日々頂戴する指摘・意見等は本店にて集約・分析し利用者満足度を高められるよう努めている。	ヒアリング
		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			2	2	2	2	Q3: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。 4Q同上	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加しているか。								駐輪場の性質上、そぐわない。	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アや要望を取り入れようとしているか。)								駐輪場の性質上、そぐわない。	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	3Q: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。 4Q同上	月次報告書
	合計		22			19	21	21	21		
総合計		106	51	18	25	97	103				

\*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

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