

評価シート（年度評価）

名古屋市有料自転車駐車場（あおなみ線ブロック）の管理運営状況

1 基本情報

<所管局:緑政土木局>

指定管理者	MHAグループ		
主な業務内容	駐車場を一般利用に供する業務、駐車場の利用料に関する業務等		
評価対象期間	令和3年4月～令和4年3月	指定管理期間	平成28年10月～令和9年3月

2 評価結果

評価項目		評価区分	特記事項
1	基本事項	(1)利用者公平性	○
		(2)情報管理・保護	
		(3)職員の労働状況等	
		(4)事故・災害対策	
		(5)各駅の管理体制	
2	維持管理	(1)建物・設備管理	○
		(2)安全・安心な環境の確保	
		(3)快適な利用状態の保持	
		(4)備品の適切な管理	
3	サービス	(1)利用実績の目標達成度	○
		(2)計画通りの事業実施	
		(3)利用促進の取組実施	
		(4)適切な接客態度等	
		(5)高齢者・障害者への配慮	
		(6)利用者意見・苦情の対応	
		(7)利用者満足度把握及び対応	
4	経費等	(1)適正な管理経費の執行	○
		(2)予定通りの収支の執行	
		(3)適正な再委託	
5	事業者健全性	(1)事業者の財務状況	○
		(2)法令・協定等の遵守	
		(3)放置自転車対策の取組	

所管局のコメント・特記事項等

不正利用対策や交通系ICカードの利用促進に積極的に取り組んでいることは評価できる。

一方、コールセンター職員等の不適切な接客が原因で、利用者からの苦情があった。マニュアルを作成する等改善に努めており、今後の接客に期待する。

評価シート（年度評価）

名古屋市有料自転車駐車場（桜通線ブロック）の管理運営状況

1 基本情報

<所管局:緑政土木局>

指定管理者	シルバー・サイカ共同事業体		
主な業務内容	駐車場を一般利用に供する業務、駐車場の利用料に関する業務等		
評価対象期間	令和3年4月～令和4年3月	指定管理期間	平成28年10月～令和9年3月

2 評価結果

評価項目		評価区分	特記事項	
1	基本事項	(1)利用者公平性	△	不正利用対策が進んでいない。止水板設置訓練が未実施であった。
		(2)情報管理・保護		
		(3)職員の労働状況等		
		(4)事故・災害対策		
		(5)各駅の管理体制		
2	維持管理	(1)建物・設備管理	○	
		(2)安全・安心な環境の確保		
		(3)快適な利用状態の保持		
		(4)備品の適切な管理		
3	サービス	(1)利用実績の目標達成度	△	応募時の提案事項が複数未実施である。
		(2)計画通りの事業実施		
		(3)利用促進の取組実施		
		(4)適切な接客態度等		
		(5)高齢者・障害者への配慮		
		(6)利用者意見・苦情の対応		
		(7)利用者満足度把握及び対応		
4	経費等	(1)適正な管理経費の執行	○	
		(2)予定通りの収支の執行		
		(3)適正な再委託		
5	事業者健全性	(1)事業者の財務状況	○	
		(2)法令・協定等の遵守		
		(3)放置自転車対策の取組		

所管局のコメント・特記事項等

利用者アンケートにおいて、多数の利用者からの回答を得ているなかで、清掃状況や接遇の項目について「非常に良い」または「良い」の割合が97%以上であったことは評価できる。

一方、応募時の提案事項が複数未実施であること、不正利用対策が進んでいないことについて、早期に改善されたい。

評価シート（年度評価）

名古屋市有料自転車駐車場（鶴舞線ブロック）の管理運営状況

1 基本情報

<所管局:緑政土木局>

指定管理者	シルバー・サイカ共同事業体		
主な業務内容	駐車場を一般利用に供する業務、駐車場の利用料に関する業務等		
評価対象期間	令和3年4月～令和4年3月	指定管理期間	平成28年10月～令和9年3月

2 評価結果

評価項目		評価区分	特記事項	
1	基本事項	(1)利用者公平性	△	不正利用対策が進んでいない。連絡体制の不備により管理事務所の営業を一時停止したことがあった。
		(2)情報管理・保護		
		(3)職員の労働状況等		
		(4)事故・災害対策		
		(5)各駅の管理体制		
2	維持管理	(1)建物・設備管理	○	
		(2)安全・安心な環境の確保		
		(3)快適な利用状態の保持		
		(4)備品の適切な管理		
3	サービス	(1)利用実績の目標達成度	△	応募時の提案事項が複数未実施である。
		(2)計画通りの事業実施		
		(3)利用促進の取組実施		
		(4)適切な接客態度等		
		(5)高齢者・障害者への配慮		
		(6)利用者意見・苦情の対応		
		(7)利用者満足度把握及び対応		
4	経費等	(1)適正な管理経費の執行	○	
		(2)予定通りの収支の執行		
		(3)適正な再委託		
5	事業者健全性	(1)事業者の財務状況	○	
		(2)法令・協定等の遵守		
		(3)放置自転車対策の取組		

所管局のコメント・特記事項等

利用者アンケートにおいて、多数の利用者からの回答を得ているなかで、清掃状況や接遇の項目について「非常に良い」または「良い」の割合が96%以上であったことは評価できる。

一方、応募時の提案事項が複数未実施であること、不正利用対策が進んでいないことについて、早期に改善されたい。

評価シート（年度評価）

名古屋市有料自転車駐車場（東山線ブロック）の管理運営状況

1 基本情報

<所管局:緑政土木局>

指定管理者	蔦井・NCD共同企業体		
主な業務内容	駐車場を一般利用に供する業務、駐車場の利用料に関する業務等		
評価対象期間	令和3年4月～令和4年3月	指定管理期間	平成28年10月～令和9年3月

2 評価結果

評価項目		評価区分	特記事項	
1	基本事項	(1)利用者公平性	○	
		(2)情報管理・保護		
		(3)職員の労働状況等		
		(4)事故・災害対策		
		(5)各駅の管理体制		
2	維持管理	(1)建物・設備管理	○	
		(2)安全・安心な環境の確保		
		(3)快適な利用状態の保持		
		(4)備品の適切な管理		
3	サービス	(1)利用実績の目標達成度	△	システム導入遅延により、利用者の利便性等の改善がなされていない。
		(2)計画通りの事業実施		
		(3)利用促進の取組実施		
		(4)適切な接客態度等		
		(5)高齢者・障害者への配慮		
		(6)利用者意見・苦情の対応		
		(7)利用者満足度把握及び対応		
4	経費等	(1)適正な管理経費の執行	○	
		(2)予定通りの収支の執行		
		(3)適正な再委託		
5	事業者健全性	(1)事業者の財務状況	○	
		(2)法令・協定等の遵守		
		(3)放置自転車対策の取組		

所管局のコメント・特記事項等

全ての自転車駐車場において、減免利用者も6ヶ月定期を購入できるようにという利用者意見を取り入れ、市と協議し実現したことは評価できる。

一方、応募時の提案事項である新自転車駐車場システムの導入が未実施の状況であり、ウェブ受付等が実施できておらず、利用者の利便性向上への取り組みが不十分である。

評価シート（年度評価）

名古屋市有料自転車駐車場（名城線ブロック）の管理運営状況

1 基本情報

<所管局:緑政土木局>

指定管理者	MHAグループ		
主な業務内容	駐車場を一般利用に供する業務、駐車場の利用料に関する業務等		
評価対象期間	令和3年4月～令和4年3月	指定管理期間	平成28年10月～令和9年3月

2 評価結果

評価項目		評価区分	特記事項	
1	基本事項	(1)利用者公平性	○	
		(2)情報管理・保護		
		(3)職員の労働状況等		
		(4)事故・災害対策		
		(5)各駅の管理体制		
2	維持管理	(1)建物・設備管理	○	
		(2)安全・安心な環境の確保		
		(3)快適な利用状態の保持		
		(4)備品の適切な管理		
3	サービス	(1)利用実績の目標達成度	○	
		(2)計画通りの事業実施		
		(3)利用促進の取組実施		
		(4)適切な接客態度等		
		(5)高齢者・障害者への配慮		
		(6)利用者意見・苦情の対応		
		(7)利用者満足度把握及び対応		
4	経費等	(1)適正な管理経費の執行	○	
		(2)予定通りの収支の執行		
		(3)適正な再委託		
5	事業者健全性	(1)事業者の財務状況	○	
		(2)法令・協定等の遵守		
		(3)放置自転車対策の取組		

所管局のコメント・特記事項等

不正利用対策、放置自転車対策及び交通系ICカードの利用促進に積極的に取り組んでいることは評価できる。

施設の現状

名古屋市有料自転車駐車場(83駅)

施設概要								
施設の現状	<p>放置自転車のない安全な道路空間の確保を目的として、駅周辺に有料自転車駐車場を設置しています。市内の鉄道駅を5ブロックに分け、ブロックごとに指定管理者を公募して選定しました。なお、当初の指定期間は、自転車駐車機器の法定減価償却期間をもとに、10年6か月(令和8年度末まで)としました。</p> <p>但し、名古屋駅はじめ17駅の市営有料自転車駐車場については、すでに、民間事業者が道路法の規定に基づく道路占用許可を受け整備・管理運営している自転車駐車場と一体管理しているため、当該駅については、令和8年度末まではブロックごとの指定管理者ではなく、許可を受けている民間事業者を非公募で指定管理者に指定しました。</p> <p>あおなみ線ブロック(小本駅はじめ20駅) 東山線ブロック(高畑駅はじめ7駅) 名城線ブロック(黒川駅はじめ21駅) 鶴舞線ブロック(上小田井駅はじめ7駅) 桜通線ブロック(吹上駅はじめ11駅) 非公募駅(名古屋駅はじめ17駅)</p>							
	市の収支状況(千円)(令和3年度決算見込み額)							
	支出			収入				
	指定管理料	その他	計	使用料	その他特定財源	一般財源	計	利用料金
	183,600	8,838	192,438	-	94,196	98,242	192,438	696,801
特記事項								
管理運営指標の状況	取組状況							
	指標	単位	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度		
	利用率 (一日当たりの利用台数/収容台数)	%	66.1	63.1	53.9	54.4		
特記事項								

※支出のうち「その他」欄は、経常修繕費等を記載

評価シート（中間評価）

名古屋市有料自転車駐車場（あおなみ線ブロック）の管理運営状況

1 基本情報

<所管局:緑政土木局>

指定管理者	MHAグループ		
主な業務内容	駐車場を一般利用に供する業務、駐車場の利用料に関する業務等		
評価対象期間	平成28年10月～令和4年3月	指定管理期間	平成28年10月～令和9年3月

2 評価結果

評価項目	評価区分						特記事項
	28年度	29年度	30年度	元年度	2年度	3年度	
1 基本事項							
(1) 利用者公平性							
(2) 情報管理・保護							
(3) 職員の労働状況等	○	○	○	○	○	○	
(4) 事故・災害対策							
(5) 各駅の管理体制							
2 維持管理							
(1) 建物・設備管理							
(2) 安全・安心な環境の確保	○	○	○	○	○	○	
(3) 快適な利用状態の保持							
(4) 備品の適切な管理							
3 サービス							
(1) 利用実績の目標達成度							
(2) 計画通りの事業実施							
(3) 利用促進の取組実施							
(4) 適切な接客態度等	○	○	○	○	○	○	
(5) 高齢者・障害者への配慮							
(6) 利用者意見・苦情の対応							
(7) 利用者満足度把握及び対応							
4 経費等							
(1) 適正な管理経費の執行							【令和元年度】書類の内容不備が修正されていなかった。
(2) 予定通りの収支の執行	○	○	○	△	○	○	
(3) 適正な再委託							
5 事業者健全性							
(1) 事業者の財務状況							【令和2年度】報告書等各種書類の提出期限が守られていなかった。
(2) 法令・協定等の遵守	○	○	○	○	△	○	
(3) 放置自転車対策の取組							

年度ごとの総合評価（所管局のコメント・特記事項等）

平成 28 年度	24時間365日社員が常駐する本社で、トラブル対応や事務作業を一括して行うことにより、現場での事務作業を大幅に減らし、効率的な人員配置を行った点は評価できる。また、自転車利用者や周辺店舗に声掛け等を行い、放置自転車を減らす取り組みを行った点も評価できる。
平成 29 年度	修繕専任スタッフを配置し、機器の故障に迅速に対応していることは評価できる。ただし、苦情やトラブルに対する対応が不十分な点が見受けられたことについて、今後はより高い意識を持って対応することを期待する。
平成 30 年度	土木事務所と連携し、放置自転車を減少させたことや自転車駐車場内における積極的な撤去活動、不正駐輪への対応については評価できる。ただし、現場と本社の連絡体制の不備、書類提出の期日を遵守できない事例があり、適正な連絡、事務ができるよう社内での改善を求める。また、ブロック全体での収支の分析を行い、今後の対策を講じられたい。
令和元年度	不正利用対策で、巡回員等を協定内容より多く配置して、利用者公平性を目指したことは評価できる。利用状況や収入の変化を踏まえて、今後の施策や自転車駐車場の管理方針について改善を図られたい。また、社内での情報共有が不十分なことにより書類の内容不備等が生じたことについては、組織体制の強化を図られたい。
令和 2 年度	報告書等各種書類の提出の遅れが多いことについては改善されたい。一方、自転車駐車場内における積極的な放置自転車等の撤去活動、不正利用への対応については評価できる。
令和 3 年度	不正利用対策や交通系 I C カードの利用促進に積極的に取り組んでいることは評価できる。一方、コールセンター職員等の不適切な接客が原因で、利用者からの苦情があった。マニュアルを作成する等改善に努めており、今後の接客に期待する。

3 利用状況等

具体的な取り組みや成果等

交通系 I C カード対応や電磁ロック式ラックの導入に取り組むなど、利用促進に努めた。利用率は、平成 28 年度から平成 30 年度まではほぼ横ばいであった。令和元年度以降は減少しているが、新型コロナウイルス感染症の影響によるものと思われる。

《利用率（※一日当たりの利用台数／収容台数）》

平成 28 年度：70% 平成 29 年度：65% 平成 30 年度：67% 令和元年度：64%
令和 2 年度：54% 令和 3 年度：55%

4 収支状況等

具体的な取り組みや成果等

平成 28 年度はオープン時のキャンペーン等に当初計画以上の人員を配置したため収支は赤字となったが、平成 29 年度、平成 30 年度はおおむね計画通りの収支であった。令和元年度以降は収入減となっているが、新型コロナウイルス感染症の影響によるものと思われる。

5 利用者の意見や満足度等

利用者の意見や満足度等の内容・推移

利用者へのアンケート結果では、おおむね 9 割の方から「満足」または「やや満足」の評価を得ており、利用者満足度は高い。

6 総合評価

所管局のコメント・特記事項等

指定管理開始当初より、積極的・継続的に不正利用対策、放置自転車対策及び交通系 I C カードの利用促進に取り組んでいること、並びに修繕専任スタッフを配置していることは評価できる。利用者からの苦情に対しては、マニュアルを作成する等改善に努めており、今後の接客に期待する。

評価シート（中間評価）

名古屋市有料自転車駐車場（桜通線ブロック）の管理運営状況

1 基本情報

<所管局:緑政土木局>

指定管理者	シルバー・サイカ共同事業体		
主な業務内容	駐車場を一般利用に供する業務、駐車場の利用料に関する業務等		
評価対象期間	平成28年10月～令和4年3月	指定管理期間	平成28年10月～令和9年3月

2 評価結果

評価項目	評価区分						特記事項
	28年度	29年度	30年度	元年度	2年度	3年度	
1 基本事項							【令和3年度】不正利用対策が進んでいない。止水板設置訓練が未実施であった。
(1) 利用者公平性							
(2) 情報管理・保護							
(3) 職員の労働状況等	○	○	○	○	○	△	
(4) 事故・災害対策							
(5) 各駅の管理体制							
2 維持管理	28年度	29年度	30年度	元年度	2年度	3年度	【平成28年度】漏水対策やサイクルコンベアの修繕を迅速に実施した。 【平成30年度】地下鉄駅と隣接している自転車駐車場について点検結果に伴う修繕内容の把握ができていなかった。 【令和元年度】一部の自転車駐車場で、各種点検を行っていなかった。また、点検で指摘された部分の修繕が遅れがみられた。 【令和2年度】不良箇所の修繕に大幅な遅れが発生したものがあつた。
(1) 建物・設備管理							
(2) 安全・安心な環境の確保							
(3) 快適な利用状態の保持	◎	○	△	△	△	○	
(4) 備品の適切な管理							
3 サービス	28年度	29年度	30年度	元年度	2年度	3年度	【平成28年度】管理人を常駐させ、駐輪の補助を行うなど、サービスの向上を図った。 【平成29年度】電磁ロック式ラックの増設等、利用状況に応じた対応をすることで、利用促進を図った。 【平成30年度】利用案内看板を新しくして美観を向上させた。一回利用電磁ロック式ラックの増設により利便性向上に寄与している。 【令和3年度】応募時の提案事項が複数未実施である。
(1) 利用実績の目標達成度							
(2) 計画通りの事業実施							
(3) 利用促進の取組実施							
(4) 適切な接客態度等	◎	◎	◎	○	○	△	
(5) 高齢者・障害者への配慮							
(6) 利用者意見・苦情の対応							
(7) 利用者満足度把握及び対応							
4 経費等	28年度	29年度	30年度	元年度	2年度	3年度	
(1) 適正な管理経費の執行							
(2) 予定通りの収支の執行	○	○	○	○	○	○	
(3) 適正な再委託							
5 事業者健全性	28年度	29年度	30年度	元年度	2年度	3年度	【令和2年度】法定点検結果や月報等、各種報告の遅れが多い。
(1) 事業者の財務状況							
(2) 法令・協定等の遵守	○	○	○	○	△	○	
(3) 放置自転車対策の取組							

年度ごとの総合評価（所管局のコメント・特記事項等）

平成 28 年度	施設の不具合を迅速に修繕したことや、管理人を常駐させ、駐輪の補助を行うことなどによりサービスの向上を図ったことは大いに評価できる。また、事業移行前から勤務する管理人を継続雇用したことや、定期利用の申し込み方法を従来の手続きと同様にしたことにより、スムーズに事業移行した点も評価できる。
平成 29 年度	管理人を長時間配置させることで、駐輪する際の補助を行う等の丁寧な接客を行い、利用しやすい管理運営に努めている。空きスペースでの大型自転車の受け入れや、一回利用の需要が高い駅について電磁ロック式ラックを増設する等、利用状況に応じた柔軟な対応を取り、利用促進のために積極的に取り組んでいることは評価できる。LEDの早期導入により、経費削減を行った点も評価できる。
平成 30 年度	地下鉄駅と隣接している自転車駐車場について、点検結果に伴う修繕内容の把握ができていなかった。適正な施設管理の実施を求める。利用案内看板を新しくし、美観を向上させたこと、一回利用の需要が高い駅について電磁ロック式ラックを増設したことや、利用者の少ないところは値下げするなど利用状況に応じた柔軟な対応を取り、利用促進のために積極的に取り組んでいることは評価できる。
令和元年度	一部の自転車駐車場で、各種点検が行われていなかった。併せて、点検実施後の報告がすみやかになされておらず、指摘された修繕にも遅れがみられた。適正な施設管理の実施を求める。一部の自転車駐車場で垂直式2段ラックを導入し、利用者の利便性を向上させた。また、利用者アンケート結果に基づき社内の優良自転車駐車場を表彰することにより、管理人のモチベーションアップに積極的に取り組んでいることは評価できる。
令和 2 年度	一部の自転車駐車場において、不良箇所の修繕に大幅な遅れが発生したことについて、改善策を講じた上で適正な施設管理を実施されたい。また、法定点検結果や月報等の各種報告の遅れが多いことや、応募時の提案事項が一部実施されていないこと、不正利用への対応が不十分であることについて、早期に改善されたい。
令和 3 年度	利用者アンケートにおいて、多数の利用者からの回答を得ているなかで、清掃状況や接遇の項目について「非常に良い」または「良い」の割合が97%以上であったことは評価できる。一方、応募時の提案事項が複数未実施であること、不正利用対策が進んでいないことについて、早期に改善されたい。

3 利用状況等

具体的な取組みや成果等

交通系 IC カード対応や電磁ロック式ラック導入への取組み、管理人によるきめ細やかなサービスの継続などにより、利用促進に努めた。
 利用率は、平成 28 年度から令和元年度までは増加した。令和 2 年度以降は減少しているが、新型コロナウイルス感染症の影響によるものと思われる。
 ≪利用率（※一日当たりの利用台数／収容台数）≫
 平成 28 年度：53% 平成 29 年度：55% 平成 30 年度：56% 令和元年度：60%
 令和 2 年度：47% 令和 3 年度：48%

4 収支状況等

具体的な取組みや成果等

平成 28 年度から令和元年度までの収支は計画値よりも黒字であった。令和 2 年度以降は収入減となっているが、新型コロナウイルス感染症の影響によるものと思われる。

5 利用者の意見や満足度等

利用者の意見や満足度等の内容・推移

利用者へのアンケート結果では、おおむね 9 割の方から「非常に良い」または「良い」の評価を得ており、利用者満足度は高い。

6 総合評価

所管局のコメント・特記事項等

管理人を長時間配置させ、駐車の手助けなど丁寧な接客を行うことにより、利用しやすい管理運営に努めていることは評価できる。
 応募時の提案事項が複数未実施であることや不正利用対策については、令和 2 年度から指摘しているものの進展がみられないため、早期に改善されたい。

評価シート（中間評価）

名古屋市有料自転車駐車場（鶴舞線ブロック）の管理運営状況

1 基本情報

<所管局:緑政土木局>

指定管理者	シルバー・サイカ共同事業体		
主な業務内容	駐車場を一般利用に供する業務、駐車場の利用料に関する業務等		
評価対象期間	平成28年10月～令和4年3月	指定管理期間	平成28年10月～令和9年3月

2 評価結果

評価項目	評価区分						特記事項
	28年度	29年度	30年度	元年度	2年度	3年度	
1 基本事項							【令和3年度】不正利用対策が進んでいない。連絡体制の不備により管理事務所の営業を一時停止したことがあった。
(1) 利用者公平性							
(2) 情報管理・保護							
(3) 職員の労働状況等	○	○	○	○	○	△	
(4) 事故・災害対策							
(5) 各駅の管理体制							
2 維持管理	28年度	29年度	30年度	元年度	2年度	3年度	【平成28年度】自転車ラックやサイクルコンベア等の修繕を迅速に実施した。 【平成30年度】点検で指摘されていた部分の修繕に遅れがみられた。 【令和元年度】点検で指摘された部分の修繕に遅れがみられた。また、一部の自転車駐車場で適切に管理されていない部分がみられた。
(1) 建物・設備管理							
(2) 安全・安心な環境の確保							
(3) 快適な利用状態の保持	◎	○	△	△	○	○	
(4) 備品の適切な管理							
3 サービス	28年度	29年度	30年度	元年度	2年度	3年度	【平成28年度】管理人を長時間配置させ、駐輪する際の補助を行うなど、サービスの向上を図った。 【平成29年度】電磁ロック式ラックの増設等、利用状況に応じた対応をすることで、利用促進を図った。 【平成30年度】利用案内看板を新しくして美観を向上させた。一回利用電磁ロック式ラックの増設により利便性向上に寄与している。 【令和3年度】応募時の提案事項が複数未実施である。
(1) 利用実績の目標達成度							
(2) 計画通りの事業実施							
(3) 利用促進の取組実施							
(4) 適切な接客態度等	◎	◎	◎	○	○	△	
(5) 高齢者・障害者への配慮							
(6) 利用者意見・苦情の対応							
(7) 利用者満足度把握及び対応							
4 経費等	28年度	29年度	30年度	元年度	2年度	3年度	
(1) 適正な管理経費の執行							
(2) 予定通りの収支の執行	○	○	○	○	○	○	
(3) 適正な再委託							
5 事業者健全性	28年度	29年度	30年度	元年度	2年度	3年度	【令和2年度】法定点検結果や月報等、各種報告の遅れが多い。
(1) 事業者の財務状況							
(2) 法令・協定等の遵守	○	○	○	○	△	○	
(3) 放置自転車対策の取組							

年度ごとの総合評価（所管局のコメント・特記事項等）

平成 28 年度	施設内の保守点検を積極的に行い、不具合について迅速に修繕したことや、管理人を長時間配置させ、駐輪の補助を行うなどして、サービスの向上を図ったことは大いに評価できる。また、事業移行前から勤務する管理人を継続雇用したことや、定期利用の申し込み方法を従来の手続きと同様にしたこと、利用者が少ない土日に機器更新を行ったことにより、スムーズに事業移行した点も評価できる。
平成 29 年度	管理人を長時間配置させることで、駐輪する際の補助を行う等の丁寧な接客を行い、利用しやすい管理運営に努めている。一回利用の需要が高い駅について電磁ロック式ラックを増設する等、利用状況に応じた柔軟な対応を取り、利用促進のために積極的に取り組んでいることは評価できる。
平成 30 年度	各種点検は適切に実施されていたが、点検時に指摘された 1 カ所のみ修繕に遅れがみられた。適正な施設管理の実施を求める。利用案内看板を新しくし、美観を向上させたこと、一回利用の需要が高い駅について電磁ロック式ラックを増設する等、利用状況に応じた柔軟な対応を取り、利用促進のために積極的に取り組んでいることは評価できる。
令和元年度	各種点検は適切に実施されていたが、その後の報告がすみやかになされておらず、また点検時に指摘された修繕にも遅れがみられた。適正な施設管理の実施を求める。一部の自転車駐車場で、垂直式 2 段ラックの導入や LED 照明を導入するなど、利用者の利便性を向上させた。また、利用者アンケート結果に基づき社内の優良自転車駐車場を表彰することにより、管理人のモチベーションアップに積極的に取り組んでいることは評価できる。
令和 2 年度	法定点検結果や月報等の各種報告の遅れが多いことや、応募時の提案事項が一部実施されていないこと、不正利用への対応が不十分であることについて、早期に改善されたい。一方、一部の自転車駐車場において、増設した垂直式 2 段ラックへの駐車について、管理人が手助けしていることは評価できる。
令和 3 年度	利用者アンケートにおいて、多数の利用者からの回答を得ているなかで、清掃状況や接遇の項目について「非常に良い」または「良い」の割合が 96%以上であったことは評価できる。一方、応募時の提案事項が複数未実施であること、不正利用対策が進んでいないことについて、早期に改善されたい。

3 利用状況等

具体的な取り組みや成果等

交通系 IC カード対応や電磁ロック式ラック導入への取り組み、管理人によるきめ細やかなサービスの継続などにより、利用促進に努めた。
 利用率は、平成 28 年度から令和元年度まで高数値を維持していた。令和 2 年度以降は減少しているが、新型コロナウイルス感染症の影響によるものと思われる。
 ≪利用率（※一日当たりの利用台数／収容台数）≫
 平成 28 年度：78% 平成 29 年度：82% 平成 30 年度：82% 令和元年度：80%
 令和 2 年度：70% 令和 3 年度：70%

4 収支状況等

具体的な取り組みや成果等

平成 29 年度から令和元年度において、収入が計画値を下回り赤字となっていたが、経費削減に努めた。令和 2 年度以降はさらに収入減となっているが、新型コロナウイルス感染症の影響によるものと思われる。

5 利用者の意見や満足度等

利用者の意見や満足度等の内容・推移

利用者へのアンケート結果では、おおむね 9 割の方から「非常に良い」または「良い」の評価を得ており、利用者満足度は高い。

6 総合評価

所管局のコメント・特記事項等

管理人を長時間配置させ、駐車の手助けなど丁寧な接客を行うことにより、利用しやすい管理運営に努めていることは評価できる。
 一方、応募時の提案事項が複数未実施であることや不正利用対策については、令和 2 年度から指摘しているものの進展がみられないため、早期に改善されたい。

評価シート（中間評価）

名古屋市有料自転車駐車場（東山線ブロック）の管理運営状況

1 基本情報

<所管局:緑政土木局>

指定管理者	鳶井・NCD共同企業体				
主な業務内容	駐車場を一般利用に供する業務、駐車場の利用料に関する業務等				
評価対象期間	平成28年10月～令和4年3月	指定管理期間	平成28年10月～令和9年3月		

2 評価結果

評価項目	評価区分						特記事項
	28年度	29年度	30年度	元年度	2年度	3年度	
1 基本事項							
(1) 利用者公平性							
(2) 情報管理・保護							
(3) 職員の労働状況等	○	○	○	○	○	○	
(4) 事故・災害対策							
(5) 各駅の管理体制							
2 維持管理							
(1) 建物・設備管理							【平成28年度】一部施設で、事業移行先の掲示物が残っているなど、現場の管理が行き届いていなかった。 【平成30年度】多くの施設で、各種点検を行っていないかった。
(2) 安全・安心な環境の確保	△	○	△	○	○	○	
(3) 快適な利用状態の保持							
(4) 備品の適切な管理							
3 サービス							
(1) 利用実績の目標達成度							【令和3年度】システム導入遅延により、利用者の利便性等の改善がなされていない。
(2) 計画通りの事業実施							
(3) 利用促進の取組実施							
(4) 適切な接客態度等	○	○	○	○	○	△	
(5) 高齢者・障害者への配慮							
(6) 利用者意見・苦情の対応							
(7) 利用者満足度把握及び対応							
4 経費等							
(1) 適正な管理経費の執行							
(2) 予定通りの収支の執行	○	○	○	○	○	○	
(3) 適正な再委託							
5 事業者健全性							
(1) 事業者の財務状況							【平成30年度】多くの施設で、各種点検を行っていないかった。
(2) 法令・協定等の遵守	○	○	△	○	○	○	
(3) 放置自転車対策の取組							

年度ごとの総合評価（所管局のコメント・特記事項等）

平成 28 年度	一部の施設で、利用者からの要望で配置変更を行い、利用改善を図った点は評価できる。また、利用者の混乱が予想される事業移行時に計画より多くの人員を配置し、新しい定期料金や機器の利用方法の説明を丁寧に行ったことや、事業移行後もできる限り同じ場所に駐輪できるように配慮したことにより、スムーズに事業移行した点も評価できる。しかし、一部施設で、事業移行前の掲示物が残っているなど、現場の管理が行き届いていなかった点は改善されたい。
平成 29 年度	自転車駐車場の周辺で札付けをすることで放置自転車の減少に努めたことは評価できる。施設の維持管理に関するノウハウを生かし、専任スタッフを配置して機器のメンテナンス体制を強化したことも評価できる。しかし、利用状況に応じた対応が不十分であった点は改善されたい。利用率の低い自転車駐車場の利用促進が図られることを期待したい。
平成 30 年度	多くの施設で、各種点検を行っていなかったため、適正な施設管理の実施を求める。一部の自転車駐車場で管理人の配置時間を変更することで、不正利用を減少させたことは評価できる。その他の自転車駐車場においても同様な対策を期待したい。
令和元年度	一部の自転車駐車場で各種点検に遅れがあったこと、支出状況において予算編成が過去の実績を考慮していないものであったことは改善を求める。一部の自転車駐車場において案内看板の更新等を行い、利用者サービスの向上に努めたことは評価できる。
令和 2 年度	一部の自転車駐車場において、利用者の声を通じて一回利用と定期利用の再配置を行い、利用促進を図ったことや 2 段ラックの上段を撤去し利用しやすくしたこと、管理人が不在時でも電話を受けられるようボイスワープ機能を設定したことは評価できる。また、利用者の視点に立って、利用者に接触しないよう植栽を剪定したことや、視認性を高めるために看板を移設したことは、今後も継続的に実施されたい。一方、応募時の提案事項が一部実施されていないことは早期に実施されたい。
令和 3 年度	全ての自転車駐車場において、減免利用者が 6ヶ月定期を購入できるようにという利用者意見を取り入れ、市と協議し実現したことは評価できる。一方、応募時の提案事項である新自転車駐車場システムの導入が未実施の状況であり、ウェブ受付等が実施できておらず、利用者の利便性向上への取り組みが不十分である。

3 利用状況等

具体的な取り組みや成果等

交通系 IC カード対応や電磁ロック式ラックの導入に取り組むなど、利用促進に努めた。利用率は、平成 28 年度から平成 30 年度まで徐々に減少し、令和元年度に少し回復した。令和 2 年度以降は大きく減少しているが、新型コロナウイルス感染症の影響によるものと思われる。
 ≪利用率（※一日当たりの利用台数/収容台数）≫
 平成 28 年度：73% 平成 29 年度：67% 平成 30 年度：66% 令和元年度：68%
 令和 2 年度：55% 令和 3 年度：57%

4 収支状況等

具体的な取り組みや成果等

平成 28 年度から令和元年度において、収入が計画値を下回り赤字となっていた。令和 2 年度以降はさらに収入減となっているが、新型コロナウイルス感染症の影響によるものと思われる。

5 利用者の意見や満足度等

利用者の意見や満足度等の内容・推移

利用者へのアンケート結果では、おおむね 8 割の方から「非常に良い」または「良い」の評価を得ており、利用者満足度は高い。

6 総合評価

所管局のコメント・特記事項等

利用者からの意見により減免利用者が 6ヶ月定期を購入できるようにしたことは評価できる。一方、応募時の提案事項である新自転車駐車場システムが未導入で、利用者の利便性向上への取り組みが不十分なため、早期実施をされたい。

評価シート（中間評価）

名古屋市有料自転車駐車場（名城線ブロック）の管理運営状況

1 基本情報

<所管局:緑政土木局>

指定管理者	MHAグループ		
主な業務内容	駐車場を一般利用に供する業務、駐車場の利用料に関する業務等		
評価対象期間	平成28年10月～令和4年3月	指定管理期間	平成28年10月～令和9年3月

2 評価結果

評価項目	評価区分						特記事項
	28年度	29年度	30年度	元年度	2年度	3年度	
1 基本事項							【令和2年度】情報管理・保護の体制が一部管理人室で不十分であった。
(1) 利用者公平性							
(2) 情報管理・保護							
(3) 職員の労働状況等	○	○	○	○	△	○	
(4) 事故・災害対策							
(5) 各駅の管理体制							
2 維持管理							【平成30年度】適正な施設管理ができていなかった 【令和元年度】点検で指摘された部分の修繕に遅れがみられた。
(1) 建物・設備管理							
(2) 安全・安心な環境の確保	○	○	△	△	○	○	
(3) 快適な利用状態の保持							
(4) 備品の適切な管理							
3 サービス							
(1) 利用実績の目標達成度							
(2) 計画通りの事業実施							
(3) 利用促進の取組実施							
(4) 適切な接客態度等	○	○	○	○	○	○	
(5) 高齢者・障害者への配慮							
(6) 利用者意見・苦情の対応							
(7) 利用者満足度把握及び対応							
4 経費等							
(1) 適正な管理経費の執行							
(2) 予定通りの収支の執行	○	○	○	○	○	○	
(3) 適正な再委託							
5 事業者健全性							【令和2年度】一部点検結果報告書内容に誤りがみられ、報告書等各種書類の提出期限が守られていなかった。
(1) 事業者の財務状況							
(2) 法令・協定等の遵守	○	○	○	○	△	○	
(3) 放置自転車対策の取組							

年度ごとの総合評価（所管局のコメント・特記事項等）

平成 28 年度	24 時間 365 日社員が常駐する本社で、トラブル対応や事務作業を一括して行うことにより、現場での事務作業を大幅に減らし、効率的な人員配置を行った点は評価できる。また、機器移行時や新規有料化時において、計画より多くの人員を配置し、利用方法の説明や駐輪案内を丁寧に行った点も評価できる。しかし、一部の工事で手続きが適切に行われなかったため、今後は適切に対応されたい。
平成 29 年度	修繕専任スタッフを配置し、機器の故障に迅速に対応していることは評価できる。ただし、利用者数が減少していることや苦情やトラブルの対応については、その原因を追究し、その課題に対する検討がなされることを求める。
平成 30 年度	土木事務所と連携し、放置自転車を減少させたことや近隣の学校への広報活動、また、自転車駐車場内における積極的な撤去活動、不正駐輪への対応については評価できる。ただし、各種点検における指摘事項についての対応が遅延しており、適正な施設管理の実施が達成できていないことに対しては改善を求める。また、ブロック全体での収支の分析を行い、今後の対策を講じられたい。
令和元年度	点検実施後の報告がすみやかになされておらず、指摘された修繕にも遅れがみられた。適正な施設管理の実施を求める。利用状況や収支バランスの分析を踏まえて、今後の施策や自転車駐車場の管理方針について改善を図られたい。不正利用対策で、巡回員等を協定内容より多く配置して、利用者公平性を目指したことは評価できる。
令和 2 年度	情報管理体制を強化するとともに、報告書等各種書類の提出の遅れや不備が多いことについても、改善されたい。一方、自転車駐車場内における積極的な放置自転車等の撤去活動、不正利用への対応については評価できる。
令和 3 年度	不正利用対策、放置自転車対策及び交通系 IC カードの利用促進に積極的に取り組んでいることは評価できる。

3 利用状況等

具体的な取り組みや成果等

交通系 IC カード対応や電磁ロック式ラックの導入に取り組むなど、利用促進に努めた。利用率は、令和元年度以降は減少しているが、新型コロナウイルス感染症の影響によるものと思われる。
 ≪利用率（※一日当たりの利用台数／収容台数）≫
 平成 28 年度：65% 平成 29 年度：58% 平成 30 年度：63% 令和元年度：58%
 令和 2 年度：53% 令和 3 年度：50%

4 収支状況等

具体的な取り組みや成果等

平成 28 年度はオープン時のキャンペーン等に当初計画以上の人員を配置したため収支は赤字となったが、平成 29 年度、平成 30 年度はおおむね計画通りの収支であった。令和元年度以降は収入減となっているが、新型コロナウイルス感染症の影響によるものと思われる。

5 利用者の意見や満足度等

利用者の意見や満足度等の内容・推移

利用者へのアンケート結果では、おおむね 9 割の方から「満足」または「やや満足」の評価を得ており、利用者満足度は高い。

6 総合評価

所管局のコメント・特記事項等

指定管理開始当初より、積極的・継続的に不正利用対策、放置自転車対策及び交通系 IC カードの利用促進に取り組んでいること、並びに修繕専任スタッフを配置していることは評価できる。