

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7年4月～令和8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	○	前年度に料金徴収機の新紙幣対応を実施したことが、利用上のトラブルや苦情を未然に防ぐことにつながった。
		(2)計画通りの事業実施	○	
		(3)利用促進の取組み実施	○	
		(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)法令・協定等の遵守	○	放置自転車対策に積極的・継続的に取り組んだ。
		(2)放置自転車対策の取組み	◎	

所管局のコメント・特記事項等

場内だけでなく路上の放置自転車対策に積極的・継続的に取り組んでいることは評価できる。また、小型自動二輪の受入れ実施においては、利用者ニーズや空きスペースの有効活用といった趣旨を踏まえ、前向きに対応した点が評価できる。

今後も、自転車駐車場の適正かつ円滑な管理運営に資する取組みを実施されたい。

評価シート（年度評価）

名古屋市有料自転車駐車場（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7年4月～令和8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	◎	不正利用対策に積極的・継続的に取り組んだ。
		(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	○	小型自動二輪の受入れを多くの駅で実施した。 前年度に料金徴収機の新紙幣対応を実施したことが、利用上のトラブルや苦情を未然に防ぐことにつながった。
		(2)計画通りの事業実施	○	
		(3)利用促進の取り組み実施	◎	
		(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)法令・協定等の遵守	○	放置自転車対策に積極的・継続的に取り組んだ。
		(2)放置自転車対策の取り組み	◎	

所管局のコメント・特記事項等

不正利用対策や路上の放置自転車対策に積極的・継続的に取り組んでいることは評価できる。また、小型自動二輪の受入れ実施においては、利用者ニーズや空きスペースの有効活用といった趣旨を踏まえ、多くの駅で前向きに対応した点が評価できる。

今後も、自転車駐車場の適正かつ円滑な管理運営に資する取組みを実施されたい。

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7年4月～令和8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)利用促進の取り組み実施	○	
		(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)法令・協定等の遵守	○	
		(2)放置自転車対策の取り組み	○	

所管局のコメント・特記事項等

アンケート結果については一部の駅で依然として厳しい内容があるものの、全体的にはおおむね9割の方から「非常に良い」または「良い」の評価を得ており、利用者満足度が高いことは評価できる。また、改善が必要な事例については管理人同士でも意見を出し合ったり、該当箇所だけではなく管理駅全体に共有するなどの対策を行っている。

利用状況や利用者の意見を捉え、引き続きサービスの向上に努めてもらいたい。

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7年4月～令和8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)利用促進の取組み実施	○	
		(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)法令・協定等の遵守	○	
		(2)放置自転車対策の取組み	○	

所管局のコメント・特記事項等

アンケート結果については一部の駅で依然として厳しい内容があるものの、全体的にはおおむね9割の方から「非常に良い」または「良い」の評価を得ており、利用者満足度が高いことは評価できる。また、改善が必要な事例については管理人同士でも意見を出し合ったり、該当箇所だけではなく管理駅全体に共有したりなどの対策を行っている。

利用状況や利用者の意見を捉え、引き続きサービスの向上に努めてもらいたい。

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7年4月～令和8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	○	定期エリアの利用促進に取り組んだ。
		(2)計画通りの事業実施	○	
		(3)利用促進の取り組み実施	◎	
		(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)法令・協定等の遵守	○	
		(2)放置自転車対策の取り組み	○	

所管局のコメント・特記事項等

施設の経年劣化による修繕等の対応に苦慮しつつも、施設点検や接遇向上等の対応を工夫し、快適な利用環境を保持するための取り組みを行うなど、課題に対する改善の取り組みの姿勢は評価できる。

また、シェアサイクルポートや小型自動二輪の受け入れ実施においては、利用者ニーズや空きスペースの有効活用といった趣旨を踏まえ、前向きに対応した点が評価できる。

今後も、自転車駐車場の適正かつ円滑な管理運営に資する取り組みを実施されたい。

評価シート（年度評価）

名古屋市有料自転車駐車場（栄地区周辺）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	蔦井株式会社		
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7年4月～令和8年3月	指定管理期間	令和5年4月～令和15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)利用促進の取組み実施	○	
		(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)利用者要望及び満足度の把握と対応	○	
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)法令・協定等の遵守	○	
		(2)放置自転車対策の取組み	○	

所管局のコメント・特記事項等

施設修繕体制の工夫や、積極的な不正利用対策、放置自転車撤去業務との連携など、多様な取組みを推進し、収入増加につなげた点は評価できる。また、多くの支障相談に適切に対応するとともに、区画変更等に伴う利用者案内を円滑に実施したことも評価できる。

自転車駐車場の位置図や満空案内など、WEB上で提供している各種サービスについて、利用状況や利用者意見の把握・分析に努め、サービス向上につなげること等により、さらなる利用率の向上と収支の改善が図られることを期待したい。

施設の現状

名古屋市有料自転車駐車場(91駅)

施設の現状	施設概要							
	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。 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。 また、栄地区周辺ブロックを追加し、令和14年度末までの指定管理者を公募して選定しました。 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） 栄地区周辺ブロック（栄駅はじめ8駅）							
	市の収支状況(千円)（令和7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
	156,250	10,248	166,498	－	157,251	9,247	166,498	970,698
	特記事項							
	管理運営指標の状況	取組状況						
		指標		単位	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度
利用率 (一日当たりの利用台数／収容台数)		%	56.8	56.9	62.1	65.5		
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（指定期間を通じた評価）

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8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	28	29	30	元	2	3	4	5	6	7	【R2】 情報管理・保護の体制が一部管理人室で不十分であった。 【R5】 自転車駐車場の開場遅れが同一駅で二度あった。 【R6】 昨年度に続き、自転車駐車場の開場遅れがあった。
(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	29	30	元	2	3	4	5	6	7	【H30】 適正な施設管理ができていなかった 【R元】 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	28	29	30	元	2	3	4	5	6	7	【R4】 ー：コロナ影響により評価しない。 【R5】 定期エリアの利用促進に取り組んだ。 【R6】 全ての料金徴収機の新紙幣対応を実施した。 【R7】 前年度に料金徴収機の新紙幣対応を実施したことが、利用上のトラブルや苦情を未然に防ぐことにつながった。
(1) 利用実績の目標達成度							-	○	○	○	
(2) 計画通りの事業実施							○	○	○	○	
(3) 利用促進の取組み実施							○	◎	○	○	
(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	29	30	元	2	3	4	5	6	7	【R4】 ー：コロナ影響により評価しない。
(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	29	30	元	2	3	4	5	6	7	【R2】 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。 【R4・R5・R6・R7】 放置自転車対策に積極的・継続的に取り組んだ。
(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み							◎	◎	◎	◎	

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もので、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。
令和 4 年度	場内だけでなく路上の放置自転車対策に積極的・継続的に取り組んでいることは評価できる。従業員に対する接遇研修を継続して行うこと。
令和 5 年度	自転車駐車場の管理運営は概ね良好に行われている。 場内だけでなく路上の放置自転車対策に積極的・継続的に取り組んでいることは評価できる。 開場遅れ発生後に提示した再発防止策については、今後も継続して行われたい。また、施設の点検結果を的確に把握し、不良箇所については計画的な修繕を行われたい。
令和 6 年度	利用者のニーズを把握し、全ての料金徴収機の新紙幣対応を実施したこと、場内だけでなく路上の放置自転車対策に積極的・継続的に取り組んでいることは評価できる。 開場遅れ発生後に行っている再発防止策については、今後も継続して行われたい。
令和 7 年度	場内だけでなく路上の放置自転車対策に積極的・継続的に取り組んでいることは評価できる。また、小型自動二輪の受入れ実施においては、利用者ニーズや空きスペースの有効活用といった趣旨を踏まえ、前向きに対応した点が評価できる。 今後も、自転車駐車場の適正かつ円滑な管理運営に資する取組みを実施されたい。

3 利用状況等

具体的な取組みや成果等
【前半】 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、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。 【後半】 場内だけでなく、路上の放置自転車対策にも積極的・継続的に取り組んだ。また、新 500 円硬貨や新紙幣への対応を行いサービスの向上に努めた。さらに、小型自動二輪の受入れを開始するなど、利用者ニーズに対応した取組みを実施した。 利用率は、新型コロナウイルス感染症の影響を受け減少し、令和 5 年度以降はほぼ横ばいである。 《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% 令和 4年度：52% 令和 5年度：54% 令和 6年度：55% 令和 7年度：54%

4 収支状況等

具体的な取組みや成果等
【前半】 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。 【後半】 人件費や物価の高騰により支出は増加傾向にあることから、期間を通じて収支の赤字が続いた。 また、インボイス制度、新 500 円硬貨、新紙幣への対応等、当初の計画に含まれていなかった機器関連費用の発生も、支出増加の一因と考えられる。 収入は新型コロナウイルス感染症の影響を受けて以降、回復には至らず、減少傾向が続いた。

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
【前半】【後半】 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
【前半】 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。 【後半】 前半に続き、不正利用対策、放置自転車対策、交通系 I C カードの利用促進について、いずれも積極的かつ継続的に取り組んでいる点は評価できる。特に放置自転車の多い駅において、土日に注意札を貼付する活動を継続して実施している点は、実効性のある対策として高く評価できる。 また、新 500 円硬貨、新紙幣への対応や、小型自動二輪の受入れなど、サービスの向上及び利用促進に資する取組みについても評価できる。 なお、令和 5 年度及び令和 6 年度に指摘した開場遅れに対する再発防止策については、継続して実施しており、改善が図られている。

評価シート（指定期間を通じた評価）

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8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	28	29	30	元	2	3	4	5	6	7	【R5・R6・R7】不正利用対策に積極的・継続的に取り組んだ。
(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	29	30	元	2	3	4	5	6	7	
(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	29	30	元	2	3	4	5	6	7	【R4】－：コロナ影響により評価しない。 【R6】全ての料金徴収機の新紙幣対応を実施した。 【R7】小型自動二輪の受入れを多くの駅で実施した。 前年度に料金徴収機の新紙幣対応を実施したことが、利用上のトラブルや苦情を未然に防ぐことにつながった。
(1) 利用実績の目標達成度							－	○	○	○	
(2) 計画通りの事業実施							○	○	○	○	
(3) 利用促進の取組み実施							○	○	○	◎	
(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	29	30	元	2	3	4	5	6	7	【R元】書類の内容不備が修正されていなかった。 【R4】－：コロナ影響により評価しない。
(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	29	30	元	2	3	4	5	6	7	【R2】報告書等各種書類の提出期限が守られていなかった。 【R4・R5・R6・R7】放置自転車対策に積極的・継続的に取り組んだ。
(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み							◎	◎	◎	◎	

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 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。
令和 4 年度	場内だけでなく路上の放置自転車対策に積極的・継続的に取り組んでいること、ならびに区役所や警察主催のキャンペーンに積極的に参加していることは評価できる。
令和 5 年度	自転車駐車場の管理運営は良好に行われている。 不正利用対策や路上の放置自転車対策に積極的・継続的に取り組んでいることは評価できる。従業員に対する研修を継続して行い、接遇向上に努められたい。
令和 6 年度	不正利用対策や路上の放置自転車対策に積極的・継続的に取り組んでいること、利用者のニーズを把握し、全ての料金徴収機の新紙幣対応を実施したことや近隣民間駐車場の閉鎖に備えて定期エリアを増設したことは評価できる。 引き続き、利用者の満足度やニーズの把握に努め、さらなる改善に繋げてほしい。
令和 7 年度	不正利用対策や路上の放置自転車対策に積極的・継続的に取り組んでいることは評価できる。また、小型自動二輪の受入れ実施においては、利用者ニーズや空きスペースの有効活用といった趣旨を踏まえ、多くの駅で前向きに対応した点が評価できる。 今後も、自転車駐車場の適正かつ円滑な管理運営に資する取組みを実施されたい。

3 利用状況等

具体的な取り組みや成果等
【前半】 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。 【後半】 場内の不正利用対策や路上の放置自転車対策に積極的・継続的に取り組んだ。新 500 円硬貨や新紙幣への対応を実施するとともに、周辺環境の変化に応じて場内配置計画を見直し、定期エリアの増設を主体的に行うなど、サービスの向上に努めた。 利用率は、新型コロナウイルス感染症の影響を受け減少したが、徐々に回復傾向にある。 《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% 令和 4年度：59% 令和 5年度：59% 令和 6年度：61% 令和 7年度：62%

4 収支状況等

具体的な取り組みや成果等
【前半】 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。 【後半】 人件費や物価の高騰により支出は増加傾向にあることから、期間を通じて収支の赤字が続いた。 また、インボイス制度、新 500 円硬貨、新紙幣への対応等、当初の計画に含まれていなかった機器関連費用の発生も、支出増加の一因と考えられる。 収入は新型コロナウイルス感染症の影響を受け減少したが、徐々に回復傾向にある。

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
【前半】【後半】 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
【前半】 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。 【後半】 前半に続き、不正利用対策、放置自転車対策、交通系 I C カードの利用促進について、いずれも積極的かつ継続的に取り組んでいる点は評価できる。 また、新 500 円硬貨、新紙幣対応への対応や、小型自動二輪の受入れ開始、さらに周辺環境の変化に応じた場内配置計画の見直しなど、サービスの向上及び利用促進に資する取り組みについても評価できる。

評価シート（指定期間を通じた評価）

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8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	28	29	30	元	2	3	4	5	6	7	【R 3】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	29	30	元	2	3	4	5	6	7	【H28】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。 【H30】点検で指摘されていた部分の修繕に遅れがみられた。 【R 元】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。 【R 4】場内の放置自転車に対し長期間撤去も盗難照会も行っていないものがあった。
(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	29	30	元	2	3	4	5	6	7	【H28】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。 【H29】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。 【H30】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。 【R 3】応募時の提案事項が複数未実施である。 【R 4】－：コロナ影響により評価しない。 【R 4】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) 利用促進の取り組み実施							○	○	○	○	
(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	29	30	元	2	3	4	5	6	7	【R 4】－：コロナ影響により評価しない。
(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	29	30	元	2	3	4	5	6	7	【R 2】法定点検結果や月報等、各種報告の遅れが多い。 【R 5】多くの報告書等が期限内に提出されなかった。
(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り組み							○	○	○	○	

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99%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。
令和 4 年度	管理人による駐車の手助け等のきめ細やかなサービスを行っている点や、止水板設置訓練について対応マニュアルを配布して行っている点は評価できる。 一方、応募時の提案事項が複数未実施であること、場内の放置自転車に対し長期間撤去も盗難照会も行っていないものがあつたことについて、早期に改善されたい。
令和 5 年度	自転車駐車場の管理運営は概ね良好に行われている。 非常配備発令時に設置する止水板について、設置時の負担軽減の検討を行い、迅速に設置できる工夫を実施した点は評価できる。 一方、多くの報告書等が期限内に提出されなかった点については改善されたい。
令和 6 年度	アンケート結果については例年になく厳しい内容であつたので、結果を真摯に受け止め、計画を立て具体的な対応を進めることによりサービスの向上をめざしてほしい。
令和 7 年度	アンケート結果については一部の駅で依然として厳しい内容があるものの、全体的にはおおむね9割の方から「非常に良い」または「良い」の評価を得ており、利用者満足度が高いことは評価できる。また、改善が必要な事例については管理人同士でも意見を出し合ったり、該当箇所だけではなく管理駅全体に共有するなどの対策を行っている。 利用状況や利用者の意見を捉え、引き続きサービスの向上に努めてもらいたい。

3 利用状況等

具体的な取組みや成果等
【前半】 交通系 I C 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。 【後半】 引き続き、管理人によるきめ細やかなサービスを提供することにより、利用促進に努めた。 利用率は、新型コロナウイルス感染症の影響を受け減少し、回復していない。 《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% 令和 4年度：72% 令和 5年度：70% 令和 6年度：71% 令和 7年度：71%

4 収支状況等

具体的な取組みや成果等
【前半】 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。 【後半】 人件費や物価の高騰により支出は増加傾向にあることから、人員配置の見直しなどの工夫により支出を抑えているものの、期間を通じて収支の赤字が続いた。 収入は新型コロナウイルス感染症の影響を受けて以降、回復には至らず、減少傾向が続いた。

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
【前半】 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。 【後半】 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」の評価を得ている。一部の駅において管理人の接客等に対し厳しい意見が寄せられたが、その都度対策が行われている。

6 総合評価

所管局のコメント・特記事項等
【前半】 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。 【後半】 前半に指摘した提案事項の複数未実施や不正利用対策については改善されている。 非常配備発令時に設置する止水板について、連絡体制の確認や設置の訓練を丁寧に行っているほか、設置時の負担軽減の検討を行い、迅速に設置できる工夫を実施した点は評価できる。 令和 7 年度は配置人員を減らしたものの、利用者が多い時間には引き続き管理人を配置することにより、きめ細やかなサービスを期間を通じて提供して、利用しやすい管理運営に努めた。

評価シート（指定期間を通じた評価）

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8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	28	29	30	元	2	3	4	5	6	7	【R 3】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。 【R 4】自転車駐車場の開場遅れが二度あった。
(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	29	30	元	2	3	4	5	6	7	【H28】漏水対策やサイクルコンベアの修繕を迅速に実施した。 【H30】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。 【R 元】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に遅れがみられた。 【R 2】不良箇所の修繕に大幅な遅れが発生したものがあった。 【R 4】場内の放置自転車に対し長期間撤去も盗難照会も行っていないものがあった。
(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	29	30	元	2	3	4	5	6	7	【H28】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。 【H29】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。 【H30】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。 【R 3】応募時の提案事項が複数未実施である。 【R 4】－：コロナ影響により評価しない。 【R 4】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) 利用促進の取組み実施							○	○	○	○	
(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	29	30	元	2	3	4	5	6	7	【R 4】－：コロナ影響により評価しない。
(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	29	30	元	2	3	4	5	6	7	【R 2】法定点検結果や月報等、各種報告の遅れが多い。 【R 5】多くの報告書等が期限内に提出されなかった。
(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み							○	○	○	○	

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。
令和 4 年度	管理人による駐車の手助け等のきめ細やかなサービスを行っている点や、止水板設置訓練について対応マニュアルを配布して行っている点は評価できる。 一方、応募時の提案事項が複数未実施であること、場内の放置自転車に対し長期間撤去も盗難照会も行っていないものがあつたことについて、早期に改善されたい。また、開場の遅れについては、今後起こらないような管理体制を構築されたい。
令和 5 年度	自転車駐車場の管理運営は概ね良好に行われている。 非常配備発令時に設置する止水板について、設置時の負担軽減の検討を行い、迅速に設置できる工夫を実施した点は評価できる。 一方、多くの報告書等が期限内に提出されなかった点については改善されたい。
令和 6 年度	アンケート結果については例年になく厳しい内容であつたので、結果を真摯に受け止め、計画を立て具体的な対応を進めることによりサービスの向上をめざしてほしい。
令和 7 年度	アンケート結果については一部の駅で依然として厳しい内容もあるものの、全体的にはおおむね9割の方から「非常に良い」または「良い」の評価を得ており、利用者満足度が高いことは評価できる。また、改善が必要な事例については管理人同士でも意見を出し合ったり、該当箇所だけではなく管理駅全体に共有したりなどの対策を行っている。 利用状況や利用者の意見を捉え、引き続きサービスの向上に努めていただきたい。

3 利用状況等

具体的な取組みや成果等
【前半】 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。 【後半】 引き続き、管理人によるきめ細やかなサービスを提供することにより、利用促進に努めた。 利用率は、新型コロナウイルス感染症の影響を受け減少したが、徐々に回復傾向にある。 ≪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％ 令和 4年度：53％ 令和 5年度：54％ 令和 6年度：55％ 令和 7年度：57％

4 収支状況等

具体的な取組みや成果等
【前半】 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。 【後半】 人件費や物価の高騰により支出は増加傾向にあることから、人員配置の見直しなどの工夫により支出を抑えているものの、期間を通じて収支の赤字が続いた。 収入は新型コロナウイルス感染症の影響を受けて以降、回復には至らず、減少傾向が続いた。

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
【前半】 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。 【後半】 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」の評価を得ている。一部の駅において管理人の接客等に対し厳しい意見が寄せられたが、その都度対策が行われている。

6 総合評価

所管局のコメント・特記事項等
【前半】 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。 【後半】 前半に指摘した提案事項の複数未実施や不正利用対策については改善されている。 非常配備発令時に設置する止水板について、連絡体制の確認や設置の訓練を丁寧に行っているほか、設置時の負担軽減の検討を行い、迅速に設置できる工夫を実施した点は評価できる。 令和 7 年度は配置人員を減らしたものの、利用者が多い時間には引き続き管理人を配置することにより、きめ細やかなサービスを期間を通じて提供して、利用しやすい管理運営に努めた。

評価シート（指定期間を通じた評価）

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	平成28年10月～令和8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	28	29	30	元	2	3	4	5	6	7		
(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	29	30	元	2	3	4	5	6	7		【H28】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。 【H30】多くの施設で、各種点検を行っていないかった。 【R4】各種点検報告書の提出が遅延したことで、修繕等が大幅に遅れた。 【R6】本部・現場・サポートセンターがリアルタイムに情報を共有できる仕組みづくりをした。 組織体制や対策方法を工夫し、快適な利用環境を保持するための取組みを行った。
(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	29	30	元	2	3	4	5	6	7		【R3】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。 【R4】－：コロナ影響により評価しない。 【R4】応募時の提案事項が一部未実施である。 【R7】定期エリアの利用促進に取り組んだ。
(1) 利用実績の目標達成度							－	○	○	○		
(2) 計画通りの事業実施							△	○	○	○		
(3) 利用促進の取組み実施							○	○	○	◎		
(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	29	30	元	2	3	4	5	6	7		【R4】－：コロナ影響により評価しない。
(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	29	30	元	2	3	4	5	6	7		【H30】多くの施設で、各種点検を行っていないかった。 【R4】各種申請及び報告等の提出が大幅に遅延した。
(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み							○	○	○	○		

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組みが不十分である。
令和 4 年度	各種申請、報告及び点検報告書等の提出が遅延し、修繕を速やかに実施されたい。また、応募時の提案事項である自転車駐車場システム導入が未実施であり、定期利用者の利便性向上への取組みが不十分である。
令和 5 年度	自転車駐車場の管理運営は良好に行われている。 多くの支障相談を受付するとともに支障に伴う利用者案内に対応したことは評価できる。一方、現地点検後の課題への対応が遅れたこと、修繕不能な機器にかかる代替措置の検討が遅れていることは改善を求める。 施設の点検結果報告の遅延が解消しきれていないことについても改善を求めるとともに、不良箇所については計画的な修繕を行われたい。
令和 6 年度	多くの支障相談を受付するとともに支障に伴う利用者案内に対応した。 また、本部・現場・サポートセンターがリアルタイムに情報を共有できる仕組みづくりや、組織体制や対策方法を工夫し、快適な利用環境を保持するための取組みを行うなど、課題に対する積極的な改善の取組みは評価できる。 利用者アンケートの結果が具体的な課題の把握につながるよう設問を見直すとともに、実施した対策の評価を複数の視点で行うなど、さらなる改善に向けた取組みに期待する。
令和 7 年度	施設の経年劣化による修繕等の対応に苦慮しつつも、施設点検や接遇向上等の対応を工夫し、快適な利用環境を保持するための取組みを行うなど、課題に対する改善の取組みの姿勢は評価できる。 また、シェアサイクルポートや小型自動二輪の受け入れ実施においては、利用者ニーズや空きスペースの有効活用といった趣旨を踏まえ、前向きに対応した点が評価できる。 今後も、自転車駐車場の適正かつ円滑な管理運営に資する取組みを実施されたい。

3 利用状況等

具体的な取り組みや成果等
【前半】 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。 【後半】 不正利用車両の移動や、利用率の低いラックの撤去、1 回利用増設など、利用環境の改善を行い利用促進に努めた。また、小型自動二輪の受入れを開始するなど、利用者ニーズに対応した取り組みを実施した。 利用率は、新型コロナウイルス感染症の影響を受け減少したが、徐々に回復傾向にある。 《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% 令和 4年度：60% 令和 5年度：61% 令和 6年度：62% 令和 7年度：63%

4 収支状況等

具体的な取り組みや成果等
【前半】 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。 【後半】 人件費や物価の高騰により支出は増加傾向にあり、組織体制や人員配置の見直しなどの工夫により支出を抑えている。 収入は新型コロナウイルス感染症の影響を受けて以降、回復には至らず、減少傾向が続いた。

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
【前半】 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。 【後半】 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
【前半】 利用者からの意見により減免利用者も 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。 【後半】 前半に指摘した未実施の提案事項については実施に至らなかったが、代替案により利用者の利便性向上に資する取り組みが実施された。 指摘のあった事項や、自主点検等において発見された課題に対して、改善に取り組む姿勢は評価できる。