

評価シート（年度評価）

名古屋市有料自転車駐車場（今池駅はじめ9駅）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	△	応募時の提案事項が未実施である。また、利用者 に不快感を与えた事例があ った。
		(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飲料自動販売機等の設置が未実施であるため、早期に実
施されたい。また、一部の自転車駐車場において、利用者
に不快感をあたえた事例があり、利用者への対応を今一度再考されたい。

評価シート（年度評価）

名古屋市有料自転車駐車場（浄心駅はじめ3駅）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	グリーンパークなごや		
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

自社で定める個人情報保護方針に従い、個人情報の取り扱いに十分留意されたい。また、長期放置自転車に対し、注意喚起等適正な対応をされたい。

評価シート（年度評価）

名古屋市有料自転車駐車場（名古屋駅はじめ3駅）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	株式会社日本メカトロニクス		
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

不正利用対策に積極的に取り組んでいることや、警察と協同し、盗難防止対策に努めていることは評価できる。

評価シート（年度評価）

名古屋市有料自転車駐車場（徳重駅）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	株式会社猪正		
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

不正利用対策が継続的に行われており、適切な管理運営がなされていることは評価できる。

評価シート（年度評価）

名古屋市有料自転車駐車場（藤が丘駅）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	公益財団法人自転車駐車場整備センター		
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

駅から遠い自転車駐車場の定期料金を減額することについて市と協議し、利用促進を図ったことは評価できる。
一方、応募時の提案事項が一部未実施であるため、早期に検討し実施されたい。

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（今池駅はじめ9駅）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	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							【平成30年度】多くの施設で、各種点検を行っていなかった。
(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							【令和3年度】応募時の提案事項が未実施である。また、利用者には不快感を与えた事例があった。
(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							【平成30年度】多くの施設で、各種点検を行っていなかった。
(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	提案にはなかったが、6 か月の定期料金を導入し、サービスの向上を図った点は評価できる。また、施設内で定期利用枠の空き情報を表示し、利便性の向上に努めた点も評価できる。
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。許可自転車駐車場との連携に努め、利用率の低い自転車駐車場の利用促進を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ため、適正な施設管理の実施を求める。利用が少ない自転車駐車場では、対策を講じられたい。
令和元年度	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。鶴舞公園前自転車駐車場での駐輪需要に対する積極的な対応、一部の自転車駐車場での4か国語対応定期更新機の導入、自社制作のポスティングツールによる継続的な啓発活動等、利用者目線でサービスの向上を図っ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、不良箇所の修繕に遅れが発生していたことについて、改善策を講じたうえで適正な施設管理を実施されたい。
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飲料自動販売機等の設置が未実施であるため、早期に実施されたい。また、一部の自転車駐車場において、利用者に不快感をあたえた事例があり、利用者への対応を今一度再考されたい。

3 利用状況等

具体的な取組みや成果等

4か国語に対応した更新機を導入するなど、利用促進に努めた。
 利用率は、令和2年度以降は著しく減少しているが、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：58% 平成29年度：52% 平成30年度：49% 令和元年度：48%
 令和2年度：41% 令和3年度：39%

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飲料自動販売機等の設置が未実施であり、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（浄心駅はじめ3駅）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	グリーンパークなごや		
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30年度】各種点検が一部実施できていなかった。
(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							【平成28年度】利用者からの苦情をゼロとする目標を掲げ、サービスの向上を図った。 【平成29年度】空きスペースを活用して利用者目線に立った対応をしている。
(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							【平成30年度】各種点検が一部実施できていなかった。
(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	利用者からの苦情をゼロとする目標を掲げたことや、事故防止月間等の強化月間を設置したことにより、サービスの向上を図った点は大きいと評価できる。また、意見箱やホームページからの利用者の声を把握し、対応可能なことを早急に実施した点も評価できる。
平成 29 年度	利用者からの苦情をゼロとする目標を掲げていることや、空きスペースを活用し、1 回利用不足に柔軟に対応したことは高く評価できる。また、札付けにより、駅周辺の放置自転車の減少に努めていることは評価できる。引き続きさらなる利用促進とサービスの向上がなされることを期待したい。
平成 30 年度	利用者からの苦情ゼロを目標とすることは良いが、利用者が意見を言いだしづらい状況となっているようであれば、改善を求める。一部の自転車駐車場について、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。管理人同士の話し合いで利用者対応の改善を図っていることは評価できる。
令和元年度	報告すべき事項の報告に遅れがあったことは、改善を求める。新型コロナウイルス対策のガイドラインを独自に作成したことは評価できる。大型車に対応するフリースペースを拡大したことや、2 段ラックの上段部分の撤去など現場をよく見て利用者の利便性向上に対応していることは評価できる。
令和 2 年度	チャイルドシートや電動アシスト付き自転車の駐車スペースを確保することで利便性向上に努めていることは評価できる。一方、法定点検における指摘事項について協議が遅れたことや、不正利用について対応が不十分であることについては、早期に改善されたい。
令和 3 年度	自社で定める個人情報保護方針に従い、個人情報の取り扱いに十分留意されたい。また、長期放置自転車に対し、注意喚起等適正な対応をされたい。

3 利用状況等

具体的な取組みや成果等

電灯の LED 化や大型自転車等の置き場確保のため上段ラックを撤去するなどして、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増加している。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：55% 平成 29 年度：67% 平成 30 年度：67% 令和元年度：67%
令和 2 年度：59% 令和 3 年度：61%

4 収支状況等

具体的な取組みや成果等

平成 28 年度は黒字であったが、平成 29、平成 30 年度は計画値以上の修繕費負担のため、赤字であった。また、オープン当初より利用者数が伸び悩んでおり、収入増が見込めない状態だった。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

大型自転車等の置き場を確保し、利用環境を改善したことは評価できる。

一方、平成 30 年度から令和 2 年度において、各種点検の未実施や各種報告遅延があった。また、令和 3 年においては、個人情報の取扱い及び管理について、自社の個人情報保護方針の定めに従っていなかった。適切な対応をされたい。

評価シート（中間評価）

名古屋市有料自転車駐車場（名古屋駅はじめ3駅）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	株式会社日本メカトロニクス		
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							【平成30年度】事故等発生時において迅速な対応ができなかった。
(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							【令和元年度】自転車駐車場内の看板に誤表記がある。
(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】報告書等各種書類の提出期限が守られていない。
(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	施設内の清掃に力を入れて利用しやすい環境を作り、利用者数の向上に努めた点は評価できる。また、自転車駐車場の適切な利用を図るために、不正利用者に対して厳格な対処を行ったことや、自転車を放置しようとする者に声掛けを行ったこと、放置自転車に啓発札を貼付したことなども評価できる。
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や、広報車による広報活動を積極的に行い、放置自転車の減少に努めていることは評価できる。また、リニア工事に伴う施設減少に対して柔軟に対応したことも評価できる。名駅地区全体で、収支分析等を行い、今後の対策を明確にすることを求める。
平成 30 年度	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、事故等の発生時においては迅速に対応ができる体制を整えるよう強く改善を求める。また、収支や利用台数の分析を行い、利用率が高くなるよう今後の対策を講じられたい。
令和元年度	定期券の更新時に、更新機で利用期間を変更できるようにする等、利用者のニーズに応える対応を行ったことは評価できる。自転車駐車場内の案内看板の誤表記等、必要な部分については、早急に改善されたい。また、報告書等の提出に遅れがあったため、改善を求める。
令和 2 年度	報告書等各種書類提出の遅れが多いことについては改善されたい。一方、防犯面で警察に協力し感謝状を授与されたことや、不正利用への対応を行ったことは評価できる。
令和 3 年度	不正利用対策に積極的に取り組んでいることや、警察と協同し、盗難防止対策に努めて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 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。

《利用率（※一日当たりの利用台数／収容台数）》

平成 28 年度：67% 平成 29 年度：62% 平成 30 年度：58% 令和元年度：47%
令和 2 年度：42% 令和 3 年度：40%

4 収支状況等

具体的な取り組みや成果等

平成 28 年度、平成 29 年度はおおむね計画通りの収支であった。平成 30 年度は定期更新機のリニューアルのため計画値より支出が増加し、赤字となった。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や放置自転車対策に取り組んでいること、修繕専任スタッフを配置していることは評価できる。また、警察に協力し、感謝状を授与されるなど、防犯対策にも努めている。

評価シート（中間評価）

名古屋市有料自転車駐車場（徳重駅）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	株式会社猪正		
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							<p>【平成28年度】管理人を長時間配置させ、きめ細やかな対応を行った。</p> <p>【平成30年度】利用者のニーズに応じて、出入口にカーブミラーを設置した。</p>
(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							

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	管理人を長時間配置させ、満車に近い施設内で自転車の誘導や駐輪の補助を行ったことや、利用者への声かけを積極的に行ったことにより、利用者が安心して駐輪できる環境づくりをしている点は大いに評価できる。また、不正利用者に対し厳格な対処をしている点も評価できる。
平成 29 年度	管理人による声かけ等、丁寧な管理運営を行うとともに、限られたスペースの中で多くの自転車を受け入れるように努めたことは評価できる。
平成 30 年度	利用者アンケートの意見に対する迅速な対応や、出入口にカーブミラーを設置したことは評価できる。駐車された自転車の整備不良箇所を管理人が発見して、声掛け等をしていることは評価できる。
令和元年度	利用者の意見に対し、1 回利用枠から定期利用枠へシフトして利用者ニーズに応えたことは評価できる。徳重駅と連携し、駅員室に自転車駐車場案内チラシを置いて利用促進に取り組んだことは評価できる。
令和 2 年度	不正利用が少なく、対応が十分に行われていることは評価できる。
令和 3 年度	不正利用対策が継続的に行われており、適切な管理運営がなされていることは評価できる。

3 利用状況等

具体的な取組みや成果等

近隣住民・駅利用者への積極的な声掛けや、地下鉄駅員室へのチラシ配架などにより、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ている。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：90% 平成 29 年度：93% 平成 30 年度：94% 令和元年度：95%
令和 2 年度：89% 令和 3 年度：91%

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はおおむね計画通りの収支であった。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

指定管理開始当初より、継続的に厳格な不正利用対策がなされていることは評価できる。また、カーブミラーの設置や 1 回利用枠から定期利用枠へのシフトなど、利用者の意見にも適宜対応しており、適切な維持管理が行われていることも評価できる。

評価シート（中間評価）

名古屋市有料自転車駐車場（藤が丘駅）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	公益財団法人自転車駐車場整備センター		
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							【平成28年度】利用者からの苦情ゼロとする目標を掲げ、サービスの向上を図った。
(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							

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	利用者からの苦情をゼロとする目標を掲げ、サービスの向上を図った点は大いに評価できる。また、施設内が混んでいる中、積極的な声掛けで空いた箇所へ誘導するなど、利用しやすい環境づくりに努めた点も評価できる。
平成 29 年度	地区全体で空き情報を共有し、利用者サービスを提供していることは評価できる。駅から離れている自転車駐車場は空きもあるため、利用者への誘導の方法などを検討し、より利用促進を図られることを期待したい。
平成 30 年度	駐車場の案内チラシが分かりやすく工夫してあるほか、管理人が各自転車駐車場の空き情報を共有していることは評価できる。経営努力を行っていることについても評価できるが、収入減については分析を更に進めることにより収支改善が図られることを期待したい。
令和元年度	報告すべき事項の報告に遅れがあったことは、改善を求める。駅に近く利用率の非常に高い駐車場において、2 段ラックの上段部分を管理人の声掛けにより、うまく活用されていることは評価できる。駅から遠い自転車駐車場があまり活用されていないことから、価格を下げるなど工夫し、収支改善が図られることを期待したい。
令和 2 年度	応募時の提案事項が一部実施されていないことについて、早期に実施されたい。また、駅から遠い自転車駐車場があまり利用されていないことから、定期料金を安くするなどの対策を検討されたい。一方、空いている自転車駐車場へ案内するなど、利用者サービスの向上に努めていることは評価できる。
令和 3 年度	駅から遠い自転車駐車場の定期料金を減額することについて市と協議し、利用促進を図ったことは評価できる。一方、応募時の提案事項が一部未実施であるため、早期に検討し実施されたい。

3 利用状況等

具体的な取組みや成果等

利用者ニーズに応じて大型自転車等が置けるように駐車スペースを確保し、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：77% 平成 29 年度：80% 平成 30 年度：78% 令和元年度：76%
 令和 2 年度：64% 令和 3 年度：67%

4 収支状況等

具体的な取組みや成果等

平成 28、平成 29 年度は収支が黒字で推移していたが、平成 30 年度以降は藤が丘駅利用者の減少といった外的要因等により収益が悪化したと思われる。また、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

駅から遠い自転車駐車場の定期料金を減額し、利用促進を図ったことは評価できる。一方、応募時の提案事項が令和 3 年度時点で一部未実施であり、令和 2 年度にも市から指摘しているが進展がみられず、早期に改善されたい。