

令和元年度 指定管理施設に係る事業報告について
(公共交通機関対策等特別委員会所管分)

1. 主旨

区では、「世田谷区指定管理者制度運用に係るガイドライン」に基づき、指定管理者制度の透明性をより一層高めるため、毎年度指定管理者より区に提出されている事業報告の内容を整理等し、公表している。

今般、令和元年度の事業報告が、指定管理者より区に提出されたので、別紙のとおり報告する。

2. 対象施設（公共交通機関対策等特別委員会所管分） 計 6 1 施設

施設名称	指定管理者	指定期間
駒沢自転車等駐車場 ほか 計 5 1 施設	公益社団法人 世田谷区 シルバー人材センター	平成 2 8 年 4 月 1 日～ 令和 3 年 3 月 3 1 日
下北沢東自転車等駐車場	同上	平成 3 0 年 4 月 1 日～ 令和 3 年 3 月 3 1 日
駒沢第二自転車等駐車場 千歳船橋西自転車等駐車場	同上	平成 3 0 年 1 1 月 1 日～ 令和 3 年 3 月 3 1 日
桜上水南レンタサイクルポート ほか 計 7 施設	同上	平成 2 8 年 4 月 1 日～ 令和 3 年 3 月 3 1 日

3. 内容

- ・ 業務実績、利用状況に関する事項
- ・ 指定管理に関する業務の収支
- ・ 事業計画書で提案した事業等の実施状況
- ・ 事業実績の評価と改善の取組み(指定管理者による評価)
- ・ 事業実績の評価(施設所管課による評価)

4. 公表方法

区ホームページに掲載するとともに、区政情報センター、区政情報コーナーに閲覧冊子を備える。

令和元年度 世田谷区立自転車等駐車場(54 か所)の指定管理に係る事業報告

1. 指定管理施設の概要

(1) 施設概要

別紙1のとおり

(2) 指定管理情報

指定管理者：公益社団法人 世田谷区シルバー人材センター

指定期間：下記3か所以外 平成28年4月1日から令和3年3月31日まで

下北沢東 平成30年4月1日から令和3年3月31日まで

駒沢第二 平成30年11月1日から令和3年3月31日まで

千歳船橋西 平成30年11月1日から令和3年3月31日まで

2. 指定管理業務の実施状況

(1) 自転車等駐車場（以下、駐輪場）の維持管理業務

① 環境整備、自転車の多様化・施設の老朽化への対応

施設・ラック・ゲート等の定期点検を行った。また、外灯ランプ交換・修繕、施設の小破修繕を実施した。

・ラック修繕－8か所（千歳船橋北・用賀・用賀西・烏山中央・二子玉川西・駒沢・駒沢第二・新烏山南）

・ラック撤去（平置きに改修）－2か所（尾山台・自由が丘駅第一）

・外灯ランプ修繕・交換－17か所（用賀西・三軒茶屋中央・桜新町他）

・照明一部LED化－1ヶ所（用賀西第二）

・施設修繕－13か所（千歳船橋北・用賀・二子玉川西他）

② 場内整理

駐輪場内の整理・清掃を毎日実施した。また、植栽、樹木の適切な剪定を行い、みどりの維持保全に努めた。

・植木の剪定－9か所（千歳船橋北他）

・生垣害虫駆除－1か所（自由が丘駅第一）

・台風による倒木の手入れ－2ヶ所（新烏山南、桜新町）

③ 各種機器類点検・コイン式駐輪機等維持管理

券売機、コイン駐車システムについては、設備の設置業者と定期保守契約を締結した。これ以外に、緊急の場合は必要に応じて点検整備を行った。

④ 未払い不正駐輪自転車への対策強化

未払い不正駐輪自転車への警告強化と撤去の回数を従来の月1回から2回へ増やした。

⑤ 駐輪場の効率的な管理・運営強化

・利用率向上を図るため、時間ぎめの一部を月ぎめに変更（烏山東）

・利便性向上のため、駐輪場開設時間を24時間に変更（二子玉川西多摩堤）

⑥ 新型コロナウイルス感染症対策

駐輪場は休止せず、通常通り開設した。（使用料も通常通りの取り扱い）。

なお、感染拡大防止のため、以下の対策を講じた。（3月6日以降実施）

・就業者は、通常時に比べて少人数の配置とし、リスク分散を図った。

・全就業者にマスクを配布し、着用を義務付けた。

・管理棟窓口に飛沫防止用ビニールシートを設置した。

・管理棟カウンターに消毒液を置き、利用者にも使用を促した。

- ・利用者及び就業者の安全を考慮し、積極的な手伝いは控えた。声かけする場合は、距離を置くようにした。
- ・会議、研修等を延期した。

(2) 利用料金の收受等に関する業務

業務終了後、有人管理の各駐輪場から管理センターへ報告し、金融機関に入金し、収納した。

(3) 従事者の配置

- ・人員を効率的に配置し、有人管理または巡回管理の体制を取った。
- ・就業者の常駐時間は6時30分から19時30分であり、無人施設については午前、午後各1回巡回した。
- ・烏山中央、烏山地下、下高井戸駅前については、就業者が不在となる早朝、深夜、年末年始について警備会社と業務委託契約を締結し、利用者に対応した。また、千歳烏山駅周辺の駐輪場については、警備員が夜間の巡回を行い、場内の防犯強化に努めた。

(4) 駐輪場の利用等に関する業務

① 利用者からの苦情・要望等への対応

利用者からの苦情・要望等については、以下のとおり対応した。

(苦情・要望58件、事故0件)

苦情・要望の類型	※対応類型	件数
接遇・サービスに関するもの (37件)	1	35
	3	1
	5	1
施設の整備・改善に関するもの (3件)	1	2
	5	1
施設の利用方法に関するもの (5件)	1	4
	6	1
その他 (13件)	1	6
	2	2
	3	3
	6	2
合計		58

※対応類型

1. すでに実施している、または直ちに対応した。
2. 来年度以降において順次対応する。
3. 調査・検討するが、日時を要する。または施策・事業改善の参考にする。
4. 国、都、関係団体と調整を要する。または他機関に処理を伝える。
5. 施策等として取り上げることが適当でない。
6. その他

3. 利用状況

別紙1のとおり

4. 指定管理に関する業務の収支

別紙2のとおり

5. 事業計画書で提案された事業等の実施状況

(1) サービスの向上

- ① 研修により実践向きなロールプレイング等を取り入れ、苦情対応における接遇に力を入れた。
- ② 就業者が一体となってトラブル撲滅を目指す「苦情ゼロキャンペーン」を年1回から2回に増やし、就業者への意識付けを行った。(令和元年9月、令和2年2月実施)
- ③ 利用者の声を運営に生かすため、池尻大橋自転車等駐輪場において、アンケートを実施した。

(2) 安全安心への取組み

- ① AED点検の徹底と研修を実施した。
- ② 防犯カメラの増設・モニターの改修(烏山中央)
- ③ 思いやりゾーンを全駐輪場に拡充した。

(3) 従事者の研修

- ① 新規就業者に対しては、駐輪場管理業務はサービス業であることを徹底し、また、早期に就業できるよう就業前研修を実施した。
- ② 「接遇マナーの重要性」「トラブル回避につながるコミュニケーションの方法」をテーマに就業年次等をもとに8回実施した。
 - ・新規就業者研修 14回(参加者60名)
 - ・リーダー研修 1回(参加者27名)
 - ・サブリーダー研修 2回(参加者54名)
 - ・就業2年未満研修 2回(参加者41名)
 - ・就業2年～5年未満(中堅就業者)研修 2回(参加者54名)
 - ・5年目～10年以上(ベテラン)研修 1回(参加者29名)
- ③ 個人情報保護がますます重要となってきたため、特化した研修を実施した。
 - ・個人情報保護に関する研修 1回(参加者95名)
- ④ 安全・安心なサービス提供の一環として救命救急訓練を実施した。
 - ・AED操作研修 2回(参加者45名)

(4) 区の施策に関する協力

- ① 区立小・中学校の生徒による地域職場訪問・職場体験学習を受入れた。
 - ・尾山台小学校(尾山台)
 - ・緑ヶ丘中学校(桜上水南)
- ② 駅前放置自転車クリーンキャンペーン等に参加し、地域との交流を図った。

6. 事業実績の評価と改善の取組み(指定管理者による評価)

(1) 評価

事業実施に当たっては、事業計画書を作成し計画的な運営に努めた。また、大型台風の襲来による駐輪場の休止、新型コロナウイルスの影響で駐輪場利用が一時的に大きく減少したが、年度利用率は前年並みを維持することができた。

駐輪場の管理運営については、指定管理に関する協定書(基本協定及び年度協定)に基づき、年度を通じて適正に行うことができた。

(2) 今後の課題・取組み

- ① 多様化する利用者からの苦情・要望に、迅速かつ丁寧な対応ができるよう、就業者のさらなるスキルアップのための研修メニューを実行する。

- ② 就業者に根付いてきた経費削減に対する意識をより深いものにする。
- ③ 区立駐輪場と近隣民間駐輪場との価格差が増大している地域においては、価格の平準化を検討する。
- ④ 自然災害など想定を超えた事態の対応、状況の変化に対して就業者全員が速やかに情報共有できるように体制を強化する。

7. 事業実績の評価（施設管理所管課による評価）

① 平成 30 年度評価結果に対する現在までの取組み状況			
30 年度評価時に課題として挙げていた苦情件数を減らす取組みとして、各駐輪場にて年 1 回実施している「苦情ゼロキャンペーン」を元年度は 2 回実施し、就業者の意識向上に努めたこともあり、前年度に比べ苦情件数は減少している。			
② 項目別評価結果			
評価点 3：要求水準を上回っており、優れた点がある 2：要求水準を満たしている 1：要求水準を満たしているが、一部課題がある 0：要求水準を下回っている（改善指導等が必要となる）			
評価分類及び評価			
1. 施設の維持管理			13/13
設備・機器等の保守管理	2/2	備品の管理	2/2
施設の修繕	2/2	第三者委託	2/2
清掃・衛生管理	2/2	環境配慮	3/3
2. 施設の運営			19/23
設置目的等の理解	1/3	個人情報の漏洩防止	3/3
サービス提供	1/2	障害者差別解消法	2/3
障害者等の雇用	3/3	地域との関わり	3/3
個人情報管理	3/3	区内事業者の活用等	3/3
3. 事故や緊急時等への対応			8/9
事故防止等の対応	2/3	緊急時に備えた訓練	3/3
緊急時の対応	3/3		
4. サービス向上の取組み			19/30
職員研修	3/3	利用者の満足度	2/3
利用者への案内	2/3	利用者意向の反映	2/3
利用しやすい環境整備	2/3	施設利用の促進	2/3
利用者対応	1/3	苦情等への対応	2/3
接遇	1/3	苦情等に対する改善	2/3
5. 収支状況			7/9
適正な予算執行	2/3	金銭管理	3/3
経費の効率化	2/3		
6. 改善の取組み			2/3
改善の取組み	2/3		
③ 項目別評価結果			
総合評価 S：管理運営が良好で優れた取組み成果がある（配点の 80%以上） A：管理運営が良好である（配点の 70%以上） B：管理運営は概ね良好だが一部に課題がある（配点の 60%以上） C：管理運営に課題があり改善が必要である（配点の 60%未満）			
評価分類	評価	評価結果説明	
1. 施設の維持管理	13 / 13	適切に行われている。	
2. 施設の運営	19 / 23	施設の設置目的や役割、指定管理者制度について従事者全員が理解する必要がある。	
3. 事故や緊急時等への対応	8 / 9	適切に行われている。	

4. サービス向上の取組み	19 / 30	接遇については改善が必要である。
5. 収支状況	7 / 9	適切である。
6. 改善の取組み	2 / 3	適切に行われている。
合計	68 / 93	
総合評価	A	(78%)
④ 年度評価所見		
<p>管理運営について、すべての評価分類で概ね適切に行われており評価できる。従事者の接遇については、今後さらなるスキルアップを期待したい。</p> <p>目黒通り補修工事における等々力自転車等駐車場について、臨時駐輪場所への案内を利用者に対して適切に行い、スムーズな運営に努めた点は評価できる。</p> <p>また、指定管理者からの提案を受け、令和2年2月より烏山東自転車等駐車場の時間ぎめの一部を月ぎめ利用に変更したことにより、利用率向上につながった。</p> <p>引き続き、利用者の視点に立ったサービスの提供に取り組んでほしい。</p>		
⑤ 評価結果に対する今後の対応（指導・調整事項）		
<p>前年度に比べ苦情件数が減少したが、施設の運営に関して協定書・事業計画書を一部の就業者が十分に理解してないケースが見られたため、就業者の理解促進を図るよう指定管理者に指導していく。</p>		

世田谷区立自転車等駐車場(54か所) 利用一覧表 (令和元年度)

(収容台数：年間平均収容台数)

No. 1

番号	最寄駅		区立駐輪場	住 所	自 転 車						原 付						
	路線	駅 名			定期利用		日ぎめ		時間ぎめ		定期利用		日ぎめ		時間ぎめ		
					収容台数	利用率	収容台数	利用率	収容台数	利用率	収容台数	利用率	収容台数	利用率	収容台数	利用率	
1	京 王 線	代田橋	代田橋	大原2-21先					70	22.3%							
2		明大前	明大前南	松原2-22-6	188	119.0%	186	79.0%			11	106.8%	10	27.8%			
3		下高井戸	下高井戸北	松原3-31-1					147	57.8%							
4			下高井戸南第二	松原3-15-11					112	9.6%							
5			下高井戸駅前	赤堤4-40-11					95	132.8%							
6		桜上水	桜上水南	桜上水4-18-13	502	107.2%	311	100.2%			10	96.7%	10	66.8%			
7		八幡山	八幡山北	上北沢4-35-12	604	57.8%	260	51.7%			20	92.9%	8	50.4%			
8		芦花公園	芦花公園北	南烏山3-2-1	90	105.6%											
9		千歳烏山	烏山地下	南烏山6-2-21			1,118	95.7%									
10			烏山北	南烏山6-6先	862	95.3%					15	69.4%					
11			烏山北第二	南烏山6-30先	101	114.5%											
12			烏山南第三	南烏山5-18-19	20	115.8%						25	73.7%				
13			烏山南第二	南烏山5-10-11	28	119.6%											
14			烏山北第三	南烏山4-10-4	40	115.8%											
15			烏山南第四	南烏山5-20-1	74	110.8%											
16			烏山中央	南烏山5-17-23	1,436	111.8%				345	168.1%					52	104
17			烏山駅前	南烏山5-13-1						36	121.7%						
18			烏山東	南烏山2-25-10	21	35.2%				249	10.7%						
19			新烏山南	上祖師谷1-37-10	842	95.5%				100	91.6%						

世田谷区立自転車等駐車場(54か所) 利用一覧表 (令和元年度)

No. 2

番号	最寄駅		区立駐輪場	住 所	自 転 車						原 付					
	路線	駅 名			定期利用		日ぎめ		時間ぎめ		定期利用		日ぎめ		時間ぎめ	
					収容台数	利用率	収容台数	利用率	収容台数	利用率	収容台数	利用率	収容台数	利用率	収容台数	利用率
20	井の頭線	池ノ上	池ノ上	代沢2-42-18	84	75.7%	36	79.2%								
21		新代田	新代田	代田6-34-14	34	90.0%	49	96.5%								
22		東松原	東松原	松原5-2-12					68	99.5%						
23	小田急線	下北沢	下北沢	北沢2-2-13			91	117.2%								
24			下北沢第二	北沢1-38-10			78	123.2%								
25			下北沢第三	北沢1-40-11	143	83.7%										
26			下北沢東	北沢1-46先					98	98.9%						
27		経堂	経堂南	経堂1-12-11			351	119.7%				6	15.6%			
28		千歳船橋	千歳船橋北	船橋1-13-2	296	142.8%	196	87.7%			1	0.0%				
29			千歳船橋南	桜丘2-22-1	290	55.3%	118	63.2%								
30	千歳船橋西		桜丘5-21	41	113.0%											
31	成城学園前	成城北第二	成城6-14-10			780	87.2%				8	49.4%				
32	田園都市線	池尻大橋	池尻大橋	池尻3-2先			249	78.3%	200	114.2%			30	62.6%		
33		三軒茶屋	三軒茶屋北	太子堂2-16-1	109	107.2%										
34			三軒茶屋中央	三軒茶屋2-11先	480	110.2%	293	92.6%	288	172.8%	3	69.4%	40	89.0%		
35			三軒茶屋西	太子堂4-20-8	200	93.8%	50	159.9%								
36			三軒茶屋二丁目	三軒茶屋2-14-9					207	166.5%						
37			三軒茶屋北第二	太子堂2-20-4	257	93.1%										
38	三軒茶屋北第三	太子堂2-16-11					60	255.3%								

世田谷区立自転車等駐車場(54か所) 利用一覧表 (令和元年度)

No. 3

番号	最寄駅		区立駐輪場	住 所	自 転 車						原 付					
	路線	駅 名			定期利用		日ぎめ		時間ぎめ		定期利用		日ぎめ		時間ぎめ	
					収容台数	利用率	収容台数	利用率	収容台数	利用率	収容台数	利用率	収容台数	利用率	収容台数	利用率
39	田園都市線	駒沢大学	駒沢	駒沢2-6-17	347	109.7%	151	168.1%			14	42.9%	4	72.6%		
40			駒沢第二	上馬4-3-20	300	57.7%			100	114.0%						
41		桜新町	桜新町	桜新町2-7-15	1,414	89.2%	1,142	88.6%			42	77.6%	14	84.3%		
42		用賀	用賀	用賀4-5-5先	1,036	94.8%	552	117.9%			36	63.4%	12	97.4%		
43			用賀西	用賀4-9-8	364	111.4%	113	108.5%								
44				用賀4-10先	183	116.6%	30									
45		二子玉川	二子玉川西	玉川3-15-3	1,395	130.1%	13	90.6%			7	111.9%	32	88.3%		
46			二子玉川西多摩堤	玉川1-12-7先	169	108.5%										
47	大井町線	自由が丘	自由が丘駅第一	奥沢5-42-14	270	97.9%	146	130.1%			16	92.2%	12	71.7%		
48		九品仏	九品仏南	奥沢6-25-9	87	109.9%	52	118.2%								
49		尾山台	尾山台	尾山台3-34-14	290	129.3%	189	161.9%			25	54.7%	9	30.2%		
50		等々力	等々力	等々力3-2-2	109	130.7%	175	113.5%			18	98.6%	6	61.9%		
51		上野毛	上野毛北	上野毛1-27-13	162	109.7%	87	64.6%								
52	世田谷線	世田谷	世田谷駅南	世田谷4-7-12					60	118.7%						
53		上町	上町	世田谷3-3先ほか	75	106.3%										
54		松原	松原	赤堤4-1-1先	75	46.7%	71	20.2%			8	60.4%	6	9.7%		
合 計					13,018	101.7%	7,283	97.5%	2,235	114.2%	251	76.2%	207	69.1%	52	104.0%

令和元年度 自転車等駐車場（54か所）収支

〔 収入 〕

利用料金収入	598,528,490
--------	-------------

〔 支出 〕

人件費	316,798,710
管理経費	100,024,972
公共料金	19,940,579
消耗品費	37,444,513
施設・設備修繕費	4,864,056
事務費	31,679,871
支出計	510,752,701

〔 納付額 〕

計	〔収入〕 - 〔支出〕	87,775,789
---	-------------	------------

令和元年度 世田谷区立レンタサイクルポート(7か所)の指定管理に係る事業報告

1. 指定管理施設の概要

(1) 施設概要

桜上水南レンタサイクルポート	(世田谷区桜上水4-18-13)
経堂駅前レンタサイクルポート	(世田谷区経堂2-1-38先)
三軒茶屋中央レンタサイクルポート	(世田谷区三軒茶屋2-11先)
桜新町レンタサイクルポート	(世田谷区桜新町2-7-15)
等々力レンタサイクルポート	(世田谷区等々力3-2-2)
三軒茶屋北レンタサイクルポート	(世田谷区太子堂2-16-1)
成城北第二レンタサイクルポート	(世田谷区成城6-14-10)

(2) 指定管理情報

指定管理者：公益社団法人 世田谷区シルバー人材センター

指定管理期間：平成28年4月1日から令和3年3月31日まで

2. 指定管理業務の実施状況

(1) レンタサイクルポートの維持管理業務

- ① 場内整理・清掃：利用者が利用しやすいように、自転車をタイプ別に整理した。また、場内の見回り、清掃を行った。
- ② 環境整備：利用者が分かりやすいように、場内の案内表示を工夫した。
- ③ 自転車点検：委託業者による定期的な点検・整備に加え、改訂した自主点検マニュアルに沿って、ライト・ベルの交換は就業者自らが積極的に行い、常に利用者にとって安全・安心な自転車が提供できるよう努めた。
- ④ 機器類点検：レンタサイクルシステム保守点検を実施した。
- ⑤ コミュニティシステム入れ替えの対応：令和2年2月実施のシステム入れ替えのための事前準備、入れ替え後のトラブル対応などを実施した。
 - ・貸出自転車に新システム感知タグの取付作業を行った。
 - ・利用者向け掲示・チラシを作成し周知徹底をはかった。
 - ・全就業者向けマニュアルを作成し、研修を行った。
 - ・新システム始動後のシステムトラブルへの対応をした。

⑥ 新型コロナウイルス感染症対策

レンタサイクルポートは、休止せず通常通り開設した。(使用料も通常通りの取り扱い)。

なお、感染拡大防止のため、以下の対策を講じた。(3月6日以降実施)

- ・就業者は、通常時に比べて少人数の配置とし、リスク分散を図った。
- ・全就業者にマスクを配布し、着用を義務付けた。
- ・管理棟窓口に飛沫防止用ビニールシートを設置した。
- ・管理棟カウンターに消毒液を置いて利用者にも使用を促した。
- ・貸出用自転車のハンドル、サドル等の消毒を行った。
- ・利用者及び就業者の安全を考慮し、積極的な手伝いは控えた。声かけする場合は、距離を置くようにした。
- ・会議、研修等を延期した。

(2) 利用料金の収受等に関する業務

精算機等から利用料金を回収し、金融機関に入金し、収納した。

(3) 従事者の配置

併設する自転車等駐車場（以下、駐輪場）業務と兼務するなど、効率的な人員配置を行った。

(4) レンタサイクルポートの利用等に関する業務

① 利用者からの苦情・要望等への対応

利用者からの苦情・要望等については、以下のとおり対応した。

（苦情・要望 20 件、事故 0 件）

苦情・要望の類型	※対応類型	件数
接遇・サービスに関するもの（14 件）	1	9
	2	1
	3	3
	6	1
施設の整備・改善に関するもの（2 件）	3	2
施設の利用方法に関するもの（2 件）	1	1
	6	1
その他（2 件）	2	1
	3	1
合計		20

※対応類型

1. すでに実施している、または直ちに対応した。
2. 来年度以降において順次対応する。
3. 調査・検討するが、日時を要する。または施策・事業改善の参考にする。
4. 国、都、関係団体と調整を要する。または他機関に処理を伝える。
5. 施策等として取り上げることが適当でない。
6. その他

3. 利用状況

別紙 1 のとおり

4. 指定管理に関する業務の収支

別紙 2 のとおり

5. 事業計画書で提案された事業等の実施状況

(1) 適正な運営に向けた取り組み

① 自転車の点検整備の強化

- ・自主点検マニュアルをもとに就業者による簡易な整備を実施した。
- ・出張修理業者の来訪回数を増やすとともに、地元自転車店を活用し、迅速に修理を行い、貸出可能な自転車の台数確保に努めた。

② 適正な利用の推進

- ・長期未返却者へ電話・手紙等を利用した「督促」の徹底を推し進めた。
- ・自転車の盗難や撤去を防止するため、施錠の徹底や路上へ放置をしないよう利用者へ声かけを行った。

③ 維持管理、修繕費の削減

- ・利用者カードの再利用や、自転車を移送する際は自主移送を行い、経費削減

に努めた。

- ・自主点検マニュアルに沿って自主部品交換を推し進めたことにより、業者による交換に比べ、経費削減が図れた。

④ サービスの向上

就業者が一体となってトラブル撲滅を目指す「苦情ゼロキャンペーン」を年1回から2回に増やし、就業者への意識付けを行った。(令和元年9月、令和2年2月実施)

(2) 従事者の研修

- ① 新人・中堅者を対象に、ロールプレイングを含めた接客研修を実施した。
- ② コミュニティサイクルポートの就業者を対象に、パソコン操作・トラブル対応についての研修を実施した。
- ③ AED の使用方法も含めた救命救急研修を駐輪場と合同で行った。

(3) 利用率の向上に向けた取り組み

- ① 台数が少ない電動アシスト自転車の利用希望に応えるため、ポートごとに台数の偏りが無いようポート間の迅速な移送に努めた。
- ② 駐輪場利用者にレンタサイクルの利用案内を配布し、利用促進をはかった。
- ③ 放置自転車整理誘導員と連携し、自転車の放置防止の啓発を行うとともに、レンタサイクルの利用を呼び掛けた。

6. 事業実績の評価と改善の取り組み (指定管理者による評価)

(1) 評価

事業実施に当たっては、事業計画書を作成し計画的な運営に努めた。また、大型台風の襲来やシステム入れ替えによるレンタサイクルポートの休止、新型コロナウイルスの影響でレンタサイクル利用が一時的に大きく減少したが、年度利用率は前年並みを維持することができた。

令和2年2月の1ヶ月をかけて、コミュニティサイクルの新システム切り替え工事を行ったが、大きな混乱もなく移行することができた。

(2) 今後の課題・取り組み

- ① 快適かつ安全な自転車を利用者に提供できるよう、さらに点検を強化する。
- ② 少人数の実地研修 (システム入れ替え後の貸出・返却時の機械操作方法など) を行い、就業者間のレベル格差をなくし、全体の底上げを図る。
- ③ 自然災害など想定を超えた事態の対応、状況の変化に対して就業者全員が速やかに情報共有できるように体制を強化する。

7. 事業実績の評価 (施設管理所管課による評価)

① 平成30年度評価結果に対する現在までの取り組み状況			
自主点検マニュアルに基づき、簡易的な点検や部品交換を就業者自身が行うことにより、経費削減に努めた点は評価できる。			
② 項目別評価結果			
評価点			
3: 要求水準を上回っており、優れた点がある		1: 要求水準を満たしているが、一部課題がある	
2: 要求水準を満たしている		0: 要求水準を下回っている (改善指導等が必要となる)	
評価分類及び評価			
1. 施設の維持管理			13/13
設備・機器等の保守管理	2/2	備品の管理	2/2
施設の修繕	2/2	第三者委託	2/2

清掃・衛生管理	2/2	環境配慮	3/3
2. 施設の運営			20/23
設置目的等の理解	2/3	個人情報の漏洩防止	3/3
サービス提供	1/2	障害者差別解消法	2/3
障害者等の雇用	3/3	地域との関わり	3/3
個人情報管理	3/3	区内事業者の活用等	3/3
3. 事故や緊急時等への対応			8/9
事故防止等の対応	2/3	緊急時に備えた訓練	3/3
緊急時の対応	3/3		
4. サービス向上の取組み			21/30
職員研修	3/3	利用者の満足度	2/3
利用者への案内	2/3	利用者意向の反映	2/3
利用しやすい環境整備	2/3	施設利用の促進	2/3
利用者対応	2/3	苦情等への対応	2/3
接遇	2/3	苦情等に対する改善	2/3
5. 収支状況			9/9
適正な予算執行	3/3	金銭管理	3/3
経費の効率化	3/3		
6. 改善の取組み			2/3
改善の取組み	2/3		
③ 項目別評価結果			
総合評価			
S：管理運営が良好で優れた取組み成果がある（配点の80%以上）			
A：管理運営が良好である（配点の70%以上）			
B：管理運営は概ね良好だが一部に課題がある（配点の60%以上）			
C：管理運営に課題があり改善が必要である（配点の60%未満）			
評価分類	評価	評価結果説明	
1. 施設の維持管理	13 / 13	適切に行われている。	
2. 施設の運営	20 / 23	適切に行われている。	
3. 事故や緊急時等への対応	8 / 9	適切に行われている。	
4. サービス向上の取組み	21 / 30	概ね適切に行われている。 さらなるサービス向上に期待する。	
5. 収支状況	9 / 9	適切である。	
6. 改善の取組み	2 / 3	適切に行われている。	
合計	73 / 93		
総合評価	S	(84%)	
④ 年度評価所見			
<p>管理運営について、すべての評価分類で概ね適切に行われており評価できる。利用者満足度をさらに高めていくためにも、さらなるサービスの向上に期待する。収支状況についても適切に行われており、評価することができる。</p> <p>令和2年2月、コミュニティサイクルシステムの入れ替えを実施したが、指定管理者の協力もあり、大きな混乱もなく移行することができた。入れ替え後、利用者への案内がスムーズにできるよう、指定管理者が就業者用のマニュアルを整備し、操作方法等の研修を自主的に実施した点は評価できる。今後の運用方法については、引き続き協議を重ねながら改善を図っていく。</p>			
⑤ 評価結果に対する今後の対応（指導・調整事項）			
<p>利用者からの苦情を減らすため、就業者のさらなる接遇向上に努めるよう指導した。</p> <p>また、貸出用自転車の台数がポートによって偏りが出ないように、利用状況に応じて配置台数を調整するよう改めて指導した。</p>			

令和元年度 世田谷区立レンタサイクルポート（7か所）利用率一覧表

レンタサイクル ポート名	管理台数 （年間平均 管理台数）	定期利用 （年間平均 契約者数）	日ぎめ利用 （年間平均 利用台数）	1日合計 利用回数 （定期＋日ぎ め）	利用率 （1日合計利用 回数/管理台数）
*桜上水南	345	443	39	482	140%
*経堂駅前	353	404	77	480	136%
*三軒茶屋中央	132	159	38	198	150%
*桜新町	276	174	34	208	75%
*等々力	24	22	8	30	122%
三軒茶屋北	54	33	4	37	69%
成城北第二	201	267	4	271	135%
合計	1,385	1,503	204	1,706	123%

注）*は「がやリン」を表す。小数点以下は四捨五入している。

令和元年度 レンタサイクルポート（7か所）収支

〔 収入 〕

利用料金収入	49,948,800
--------	------------

〔 支出 〕

人件費	33,325,788
管理経費	5,246,420
公共料金	1,826,059
消耗品費	2,313,492
設備等修繕費	177,149
自転車維持経費	790,647
事務費	3,220,214
支出計	46,899,769

〔 納付額 〕

計	3,049,031
---	-----------

〔 指定管理料 〕

収入	8,393,000
支出（自転車点検・修理費）	8,393,000

※指定管理料とは、自転車の点検・修理費分として区より指定管理者へ支出したものである。

※令和元年度指定管理料は全額使用している。

■対象施設（公共交通機関対策等特別委員会所管分）

施設名称	指定管理者	指定期間	担当課
区立駒沢自転車等駐車場ほか 51施設	公益社団法人 世田谷区シルバー 人材センター	平成28年4月1日～ 令和3年3月31日	土木部 交通安全自転車課
区立下北沢東自転車等駐車場	公益社団法人 世田谷区シルバー 人材センター	平成30年4月1日～ 令和3年3月31日	土木部 交通安全自転車課
区立駒沢第二自転車等駐車場 区立千歳船橋西自転車等駐車場	公益社団法人 世田谷区シルバー 人材センター	平成30年11月1日～ 令和3年3月31日	土木部 交通安全自転車課
区立桜上水南レンタサイクルポ ートほか 7施設	公益社団法人 世田谷区シルバー 人材センター	平成28年4月1日～ 令和3年3月31日	土木部 交通安全自転車課

■対象施設（区民生活常任委員会所管分）

施設名称	指定管理者	指定期間	担当課
世田谷区民会館	(株) 世田谷サービス 公社	平成 31 年 4 月 1 日～ 令和 2 年 3 月 31 日	世田谷総合支所 地域振興課
世田谷区民会館別館（三茶 しゃれなあどホール）	(株) 世田谷サービス 公社	平成 28 年 4 月 1 日～ 令和 3 年 3 月 31 日	
スカイキャロット展望ロビ ー	(株) ホテルオークラ エンタープライズ	平成 29 年 10 月 1 日～ 令和 5 年 3 月 31 日	
太子堂区民センター	太子堂区民センター運 営協議会	平成 31 年 4 月 1 日～ 令和 6 年 3 月 31 日	
弦巻区民センター	弦巻区民センター運営 協議会	平成 31 年 4 月 1 日～ 令和 6 年 3 月 31 日	
宮坂区民センター	宮坂区民センター運営 協議会	平成 31 年 4 月 1 日～ 令和 6 年 3 月 31 日	
桜丘区民センター	桜丘区民センター運営 協議会	平成 31 年 4 月 1 日～ 令和 6 年 3 月 31 日	
北沢区民会館（北沢タウン ホール）	(株) 世田谷サービス 公社	平成 30 年 4 月 1 日～ 令和 5 年 3 月 31 日	北沢総合支所 地域振興課
北沢区民会館別館（梅丘パ ークホール）	(株) 世田谷サービス 公社	平成 28 年 4 月 1 日～ 令和 3 年 3 月 31 日	
代田区民センター	代田区民センター運営 協議会	平成 31 年 4 月 1 日～ 令和 6 年 3 月 31 日	
玉川区民会館別館（上用賀 アートホール）	(株) 共立	平成 28 年 4 月 1 日～ 令和 3 年 3 月 31 日	玉川総合支所 地域振興課
奥沢区民センター	奥沢区民センター運営 協議会	平成 31 年 4 月 1 日～ 令和 6 年 3 月 31 日	
玉川台区民センター	玉川台区民センター運 営協議会	平成 31 年 4 月 1 日～ 令和 6 年 3 月 31 日	
深沢区民センター	深沢区民センター運営 協議会	平成 31 年 4 月 1 日～ 令和 6 年 3 月 31 日	
砧区民会館（成城ホール）	(株) 世田谷サービス 公社	平成 31 年 4 月 1 日～ 令和 6 年 3 月 31 日	砧総合支所 地域振興課
鎌田区民センター	鎌田区民センター運営 協議会	平成 31 年 4 月 1 日～ 令和 6 年 3 月 31 日	
区民斎場（みどり会館）	(株) J A 東京中央セ レモニーセンター	平成 28 年 4 月 1 日～ 令和 3 年 3 月 31 日	烏山総合支所 地域振興課

上北沢区民センター	上北沢区民センター運営協議会	平成 31 年 4 月 1 日～ 令和 6 年 3 月 31 日	烏山総合支所 地域振興課
粕谷区民センター	粕谷区民センター運営協議会	平成 31 年 4 月 1 日～ 令和 6 年 3 月 31 日	
烏山区民会館・区民センター	烏山区民センター運営協議会	平成 31 年 4 月 1 日～ 令和 6 年 3 月 31 日	
ひだまり友遊会館	シダックス大新東ヒューマンサービス (株)	平成 27 年 4 月 1 日～ 令和 2 年 3 月 31 日	生活文化政策部 市民活動・生涯現 役推進課
老人休養ホームふじみ荘	シダックス大新東ヒューマンサービス (株)	平成 30 年 4 月 1 日～ 令和 3 年 3 月 31 日	
健康増進・交流施設	(株) オーエンス	平成 30 年 4 月 1 日～ 令和 5 年 3 月 31 日	
世田谷美術館	(公財) せたがや文化財団	平成 29 年 4 月 1 日～ 令和 4 年 3 月 31 日	生活文化政策部 文化・芸術振興課
世田谷文学館	(公財) せたがや文化財団	平成 29 年 4 月 1 日～ 令和 4 年 3 月 31 日	
世田谷文化生活情報センター	(公財) せたがや文化財団	平成 29 年 4 月 1 日～ 令和 4 年 3 月 31 日	
区民健康村	(株) 世田谷川場ふるさと公社	平成 29 年 4 月 1 日～ 令和 4 年 3 月 31 日	生活文化政策部 区民健康村・ふるさと交流課

■対象施設（福祉保健常任委員会所管分）

施設名称	指定管理者	指定期間	担当課
保健センター	(公財) 世田谷区保健センター	平成 31 年 4 月 1 日～ 令和 6 年 3 月 31 日	保健福祉政策部 保健医療福祉推 進課
特別養護老人ホーム芦花ホ ーム	(社福) 世田谷区社会 福祉事業団	平成 29 年 4 月 1 日～ 令和 3 年 3 月 31 日	高齢福祉部 高齢福祉課
特別養護老人ホーム上北沢 ホーム	(社福) 世田谷区社会 福祉事業団	平成 29 年 4 月 1 日～ 令和 3 年 3 月 31 日	
特別養護老人ホームきたざ わ苑	(社福) 正吉福祉会	平成 28 年 4 月 1 日～ 令和 3 年 3 月 31 日	
高齢者在宅復帰施設ほのぼ の	(社福) 古木会	平成 28 年 4 月 1 日～ 令和 3 年 3 月 31 日	
ほほえみ経堂	NPO法人 ワーカー ズコープ	平成 28 年 4 月 1 日～ 令和 3 年 3 月 31 日	障害福祉部 障害者地域生活 課
すまいる梅丘	NPO法人 ワーカー ズコープ	平成 28 年 4 月 1 日～ 令和 3 年 3 月 31 日	
三宿つくしんぼホーム	(社福) 全国重症心身 障害児(者)を守る会	平成 28 年 4 月 1 日～ 令和 3 年 3 月 31 日	
駒沢生活実習所	(社福) 武蔵野会	令和 2 年 4 月 1 日～ 令和 7 年 3 月 31 日	
桜上水福祉園	(社福) 東京都手をつ なぐ育成会	令和 2 年 4 月 1 日～ 令和 7 年 3 月 31 日	
奥沢福祉園	(社福) 東京都手をつ なぐ育成会	令和 2 年 4 月 1 日～ 令和 7 年 3 月 31 日	
九品仏生活実習所	(社福) 武蔵野会	令和 2 年 4 月 1 日～ 令和 7 年 3 月 31 日	
千歳台福祉園	(社福) せたがや檜の 木会	令和 2 年 4 月 1 日～ 令和 7 年 3 月 31 日	
給田福祉園	(社福) 東京都手をつ なぐ育成会	令和 2 年 4 月 1 日～ 令和 7 年 3 月 31 日	
岡本福祉作業ホーム	(社福) 泉会	平成 28 年 4 月 1 日～ 令和 3 年 3 月 31 日	
障害者就労支援センターす きっぷ	(社福) 東京都手をつ なぐ育成会	令和 2 年 4 月 1 日～ 令和 7 年 3 月 31 日	
下馬福祉工房	(社福) せたがや檜の 木会	令和 2 年 4 月 1 日～ 令和 7 年 3 月 31 日	
世田谷福祉作業所	(社福) 武蔵野会	平成 29 年 4 月 1 日～ 令和 4 年 3 月 31 日	
玉川福祉作業所	(社福) 大三島育徳会	令和 2 年 4 月 1 日～ 令和 7 年 3 月 31 日	
砧工房	(社福) 東京都手をつ なぐ育成会	令和 2 年 4 月 1 日～ 令和 7 年 3 月 31 日	
烏山福祉作業所	(社福) 武蔵野会	平成 30 年 4 月 1 日～ 令和 5 年 3 月 31 日	
梅丘ウッドペッカーの森	NPO法人 ウッドペ ッカーの森	平成 28 年 4 月 1 日～ 令和 3 年 3 月 31 日	

松原けやき寮	(社福) 東京都手を なぐ育成会	平成 28 年 4 月 1 日～ 令和 3 年 3 月 31 日	障害福祉部 障害者地域生活 課
身体障害者自立体験ホーム なかまっち	NPO 法人 つどい	平成 28 年 4 月 1 日～ 令和 3 年 3 月 31 日	

■対象施設（都市整備常任委員会所管分）

施設名称	指定管理者	指定期間	担当課
区営住宅50団地 （都から移管及び区建設37団地、 借上げ13団地） 区立住宅13団地 （特定公共賃貸住宅2団地、 ファミリー住宅6団地 高齢者借上げ集合住宅5団地） 計63施設	株式会社東急コ ミュニティー	平成29年4月1日 ～令和4年3月31日	都市整備政策部 住宅管理課

■対象施設（文教常任委員会所管分）

施設名称	指定管理者	指定期間	担当課
経堂図書館	世田谷TRCグループ	平成29年4月1日～ 令和4年3月31日	生涯学習部 中央図書館

■対象施設（オリンピック・パラリンピック等特別委員会所管分）

施設名称	指定管理者	指定期間	担当課
総合運動場及び大蔵第二運動場	(公財) 世田谷区スポーツ振興財団	平成29年4月1日～令和4年3月31日	スポーツ推進部 スポーツ推進課
千歳温水プール	(公財) 世田谷区スポーツ振興財団	平成31年4月1日～令和6年3月31日	
北烏山地区体育室	(株) リバティヒル	平成28年4月1日～令和3年3月31日	