

資料 1

所管課名	都市建設部交通対策課
評価対象年度	令和7年度事業実施分
評価対象期間	令和7年4月1日～令和8年3月31日
評価委員会開催日	令和 8 年 8 月 6 日

施設概要

施設名称	足立区竹ノ塚駅西口公共駐車場	施設分類	駐車場
所在地	足立区西竹の塚一丁目 1 1 番 2 号		
設置目的	駅周辺の道路の安全かつ円滑な利用を確保し、もって区民の生活環境の向上に資することを目的とする。		
利用料金制	導入している		
指定管理者	名称 タイムズ 2 4 株式会社・タイムズサービス株式会社・株式会社ソーリン		
	所在地 品川区西五反田二丁目 2 0 番 4 号		
指定管理業務の内容	・駐車場の維持管理に関する業務 ・駐車場の利用手続に関する業務（竹の塚保健センターの附置義務分（自動車 1 0 台、自転車 6 0 台）を除く。） ・駐車車両の保管に関する業務 ・防火管理者の配置による駐車場の防火管理 ・その他、足立区が駐車場の管理を必要と認める業務		
指定期間	令和 5 年 4 月 1 日～令和 1 0 年 3 月 3 1 日		

評価項目及び評価のポイント

【評価点】

- 5点：要求水準を全て上回っている
- 4点：要求水準を全て満たしていて、かつ水準を上回っている取り組みがある
- 3点：要求水準を全て満たしている(水準クリア)
- 2点：要求水準を満たしておらず努力・工夫の余地がある、または、軽易な課題がある
- 1点：要求水準を著しく下回っている、または、重大な課題がある
- ※ 区が要求する水準を全て満たした場合（＝水準どおり）の評価点は「3」である。
- ※ 要求水準を満たした上で、指定管理者努力により優れた取り組みを行ったと評価される場合、その内容に応じて加点する。
- ※ 特に重要な項目には評価点に傾斜をつけることとするが、その場合「確認項目レベル」で設定する。

【共通項目】

大項目	中項目	確認項目	評価点			
管理状況	適切な管理の履行 協定書等に沿って適正かつ確実に管理を遂行しているか		小計（満点45点）			
			指定管理者	担当課	評価委員会	前回結果（参考）
			32	32	32.8	0
		環境美化・衛生管理 ◆計画に則り施設内外の清掃・美化及び衛生管理が徹底されていたか	3	3	3	
		施設の修繕 ◆施設の機能維持に必要な修繕が適切に実施されているか。	3	3	3	
		人員配置 ◆施設の管理運営にあたる人員（人数・有資格者等）の配置は適正か	4	4	4	
		人材育成の取り組み（専門性の向上、待遇向上） ◆職員の資質・能力向上を図る取り組みがなされたか（専門性向上など）	4	4	4	
		駐輪場設備管理（係数×2点） ◆駐車ゲート、駐輪機器、防犯設備等の設備管理が適切に行われているか ◆機器不具合発生時に迅速な対応が行われているか	8	8	8	
		駐車場適正利用に向けた取り組み（係数×2点） ◆長時間放置されている車両等への対応は適切に行われているか ◆利用ルールの周知が適切に行われているか	6	6	6.8	
		営業時間と料金の設定 ◆計画どおりの営業時間、料金設定がされているか	4	4	4	
		指【自己評価】 定 営業時間・利用料金に関して、計画通り実施しております。駐輪場機器の不具合については、部品交換・設定変更等自社でほと 管 んど対応でき、メーカー対応によるタイムラグは極力減らしている。駐輪場は、開業以来条例上の一日の利用上限200円を維持して 理 おり利用者の負担増にならないように努めてきました。 者【改善すべき点・課題等】 記 入 欄				
		担【担当課評価】 当 混雑が予想される日や朝の通勤、通学時には適宜増員を行うなど利用状況に応じた柔軟な人員配置を行っている。またメンテ 課 ナンス研修や接遇研修の実施や専門業務スキル制度による人員育成を行うとともに、機器不具合時の緊急連絡体制を整備し、 記 迅速な対応体制を確保している。さらに開業以来駐輪場は条例上の上限額で維持しており、利用者の負担軽減につながるよう 入 努めている。 欄【改善すべき点・課題等】 【特記事項】				
		評【評価委員会評価】 価 協定書等に沿って適正かつ確実に管理されており、また地区や利用者の特性に応じた人員配置がされている。駐車ゲートのマイナー 委 エンジを行ったり、昨年度の評価委員会の提言を受け多言語表記を実施しており、積極的な業務改善がみられる。 員【改善すべき点・課題等】 会 記 入 欄【特記事項】				

大項目	中項目	確認項目	評価点			
	安全性の確保 利用者の安全性は確保されているか		小計（満点30点）			
			指定管理者	担当課	評価委員会	前回結果（参考）
			21	20	19.6	0
		施設・設備の安全性の確保 ◆設備機能の維持に向けた保守点検は適切か ◆委託されている業務の範囲は適切か	3	3	3	
		防災・防犯への配慮 ◆防火管理者を配置し、防火管理計画を策定しているか ◆日常の施設巡回や異常等の有無を確認しているか ◆防災訓練や鍵の管理方法の周知徹底等、職員の防災・防犯意識を高める取り組みはされているか ◆防犯カメラの管理および運用が適切にされているか	4	3	3.2	
		事故への対策と対応 ◆事故対応マニュアルの策定など、職員の事故対策・対応の周知徹底がされているか ◆事故対応は適切に行われたか	3	3	3.2	
		平等利用の確保 ◆特定の団体や個人に偏ることなく、平等な利用実態となっているか ◆障がい者や高齢者等に配慮した運営となっているか	3	3	3	
		場内安全対策（係数×2点） ◆路面標示や掲示物等の誘導により安全対策が適切に実施されているか ◆混雑時等における場内誘導及び安全確保が図られているか ◆車両及び歩行者の動線に配慮した運営が行われているか	8	8	7.2	
		指 定 管 理 者 記 入 欄	【自己評価】 入庫待ち禁止サインの追加、既存看板の張替えを行い、前面道路での入庫待ち対策を実施しました。施設の防火対象物点検特例認定取得のため、エミエルタワー管理室に協力している。駐輪場場内の下車通行を促すアナウンスと掲示に加え、入口付近の飛び出しを防ぐためにポールコーンを設置している。 【改善すべき点・課題等】			
		担 当 課 記 入 欄	【担当課評価】 雨天時、イベント時等に時間貸利用者の入庫待ちにより前面道路等の影響が生じる恐れがあることから、入庫待ち禁止を周知する入口看板の張り替えを実施するとともに、駐輪場出入口にポールコーンを設置し、歩行者との接触防止および場内での下車通行の徹底に取り組むなど安全性の向上に努めている。 【改善すべき点・課題等】 【特記事項】			
		評 価 委 員 会 記 入 欄	【評価委員会評価】 自転車駐車場に関してはカーブミラーやポールコーンの設置、自動車駐車場に関しては、入庫待ち禁止看板の設置をしたり安全対策へ努めている。 【改善すべき点・課題等】 入庫待ち禁止看板設置等場内への対策は行っているが、日曜日や祝日など混雑しており、満車により入庫待ちが発生してしまっている。前面道路はバスや自転車等の交通量が多いことから、更なる対策を検討されたい。また場内における車両の安全な通行のため、死角となる箇所へのミラーの設置等、安全対策を検討してほしい。自転車駐車場については、利用者アンケートより場内が暗いとの意見があったため、実態の確認を行い、必要があれば改善すべきである。 【特記事項】			

大項目	中項目	確認項目	評価点			
	法令等の遵守（※倫理性も含む） 個人情報保護や公契約条例、関係法令等は遵守されているか。		小計（満点25点）			
			指定管理者	担当課	評価委員会	前回結果（参考）
			16	16	16.6	0
		個人情報保護の取り組み ◆内部規定の策定、研修の実施等をしているか ◆個人情報に関する資料・情報を適切に管理しているか	4	4	4	
		公契約条例の遵守 ◆労働者等に対して労働報酬下限額以上の賃金を支払っているか ◆公契約に係る業務に従事した時間等の記録、法令に定める期間保存しているか				
		労働関係法令の遵守 ◆法定帳簿や就業規則の整備がされているか ◆労働法規等を遵守した適切な勤務体制となっているか ◆最低賃金の支払いがなされているか	3	3	3	
		その他関係法令の遵守 ◆その他関係法令、区条例・規則、協定書に則り、信義に従い誠実に対応しているか	3	3	3.2	
		個人情報事故への対応（係数×2点） ◆個人情報の漏洩や個人データの紛失事故等発生しなかったか	6	6	6.4	
		指定管理者記入欄	【自己評価】 関係全社がプライバシーマークを取得運用しており、各社とも大きな漏えい問題など起こしたことはありません。毎年個人情報の取り扱い検定、コンプライアンス研修を実施し、社員の教育を強化しております。最低賃金の支払いは実施出来ております。 【改善すべき点・課題等】			
		担当課記入欄	【担当課評価】 利用者情報はWeb上で管理し、アクセス制限を限定し、施錠管理を徹底するとともに、個人情報に関する研修を実施している。またプライバシーマークを取得し、客観的にも適切な個人情報保護体制が認められており、評価期間中においても個人情報漏洩等の事故は一切なかった。 【改善すべき点・課題等】 【特記事項】			
		評価委員会記入欄	【評価委員会評価】 社内規定やマニュアル、研修により、個人情報保護に高い意識をもって業務に取り込んでいることが伺える。これまで情報漏洩等の事故を発生させていないことは特に高く評価ができる。 【改善すべき点・課題等】 【特記事項】			

大項目	中項目	確認項目	評価点			
	適切な財務・財産管理 適切な財務運営・財産管理が行われているか		小計（満点30点）			
			指定管理者	担当課	評価委員会	前回結果（参考）
			19	19	19.4	0
		収支状況（安定的な運営） ◆納付金の状況 固定納付金 11,160,000円 変動納付金 2,683,830円 ◆前年の納付金の状況 固定納付金 11,160,000円 変動納付金 3,209,935円	4	4	4	
		現金や関係書類等の管理、経理処理 ◆経理の明確な区分がされているか（口座の区分など） ◆帳簿、関係書類の整備、保存がされ、経理状況が明確になっているか	3	3	3	
		財産及び物品の管理 ◆台帳の整備、財産・物品の管理・保存がされているか ◆購入備品の登録手続きに遺漏はないか	3	3	3	
		経費の節減 ◆経費を効率的に提言するための取り組みがなされたか ◆経費の効果的・効率的な執行がなされたか ◆環境に配慮し、節電・節水に努めているか	3	3	3	
	指定 管理 者 記 入 欄	経理を担当する常勤職員（係数×2点） ◆出納係又は経理責任者等の配置はされているか	6	6	6.4	
		【自己評価】 物件毎に事務担当を設けており、現金や関係書類等の経理処理を適切に管理しており、これまで問題が起こったことはありません。財産、備品は適正に管理しており、これまで問題が起こったことはありません。 【改善すべき点・課題等】				
		【担当課評価】 前年度に比べて全体の売上金は減少したものの、順調に実績を上げ、安定した売上げとなっている。 【改善すべき点・課題等】 【特記事項】				
		【評価委員会評価】 適切に物品管理、経費の削減を行っていることが伺える。売り上げについても安定している。 【改善すべき点・課題等】 【特記事項】				
	担当 課 記 入 欄					
	評価 委 員 会 記 入 欄					

大項目	中項目	確認項目	評価点			
事業効果	事業の取り組み サービス水準の維持・向上が図られているか		小計（満点30点）			
			指定管理者	担当課	評価委員会	前回結果（参考）
			22	23	23	0
		サービス向上に向けた取り組み ◆独自提案や利用者要望を踏まえ、業務改善がされているか ◆利用者が快適に利用できる環境が維持されているか	3	4	4	
		効果的な営業・広報活動（係数×2） ◆ホームページ・SNSの充実、活用 ◆ホームページに駐車場の情報を掲載しているか	8	8	8	
		地域特性に配慮した取り組み、地域貢献 ◆近隣施設、区民等との連携及び成果 ◆施設周辺の人材活用（区内雇用など）を積極的に実施しているか	3	3	3	
		エコ対策の実施及び成果（係数×2点） ◆環境に配慮した取り組み、成果があるか ◆エコカー、電気自動車等の促進に努めているかどうか	8	8	8	
		指定管理者記入欄	【自己評価】 エコアクション（EA21）認証されており、継続して更新しております。ホームページで駐車場情報、空き情報を示し、効果的に駐車場の情報を提供しております。カーシェアを導入しております。近隣住民の方にもご利用いただいております。 【改善すべき点・課題等】			
		担当課記入欄	【担当課評価】 アプリ等による空き状況のリアルタイム配信や特設サイトにて周辺の観光情報等の情報発信により、利用者の利便性向上にむけて取り組んでいる。また、利用者アンケートの実施やカーシェアリングサービス、場内に多国語表記サインの設置など多様なニーズに対応している。さらに、空き状況配信による不要な走行抑制など環境負荷の軽減に取り組むとともに、年一回全職員を対象とした環境活動に関する研修を実施している。 【改善すべき点・課題等】 【特記事項】			
		評価委員会記入欄	【評価委員会評価】 サイトの情報が見やすく整理されている。多言語化など、積極的にサービス向上を目指していることが伺える。利用者の要望や実態に応じて、自転車の一般定期利用台数を増やすなど効率的なかつ柔軟に対応している。 【改善すべき点・課題等】 障がい者用駐車スペースについて、利用状況等を踏まえ、増設を検討してほしい。 【特記事項】			

大項目	中項目	確認項目	評価点			
	利用の成果	※協定書に盛込み、評価点概ね2割で設定する	小計（満点40点）			
		利用成果（利用者満足）が得られているか	指定管理者	担当課	評価委員会	前回結果（参考）
		※アンケート調査結果に基づく客観的なデータも活用する	30	28	29.8	0
		総利用台数（環境の変化など外部要因を考慮）	4	3	3.4	
	◆総利用台数 自動車 68,457台 自転車 63,277台					
	◆前年度の総利用台数 自動車 73,284台 自転車 60,080台					
	◆前年度からの伸び率など 自動車：93.4% 自転車：105.3%					
		施設稼働率	4	3	3.4	
	◆施設年間稼働率 自動車 28.3% 自転車 38.68%					
	※稼働率の目標 自動車：日中 60% 全日 30% 自転車：全日 40%					
		職員の接遇	3	3	3.6	
	◆職員の接客対応 ◆職員の親切さ、説明のわかりやすさ					
	事業の内容等（係数×2）	8	8	8		
◆料金設定、他の施設にない独自の特色があるか						
	施設に関すること	3	3	3.4		
◆施設の清潔さ、使いやすさ ◆今後も施設を利用したいか						
	苦情・要望対応（係数×2）	8	8	8		
◆苦情・要望等の対応の適切さ ◆利用者の要望に応える努力が伺えるか						
	指定 管 理 者 記 入 欄	【自己評価】 自動車は、日中（11時～16時）で（平日）42%～51%、（土日）57%～62%と順調に稼働しております。駐輪場の稼働率は、前年度から上がっており、目標値40%を達成できる水準になっております。現地に適正な人員を配置し、お客様からの苦情や要望に常に迅速に対応しております。 【改善すべき点・課題等】				
	担 当 課 記 入 欄	【担当課評価】 条例の上限額を維持した料金設定に加え、駐車場では優待サービスやポイントサービスを実施している。また利用者の利便性向上を目的に定期利用管理システムのバージョンアップを適宜行っている。さらに利用者アンケートを紙に加え、Webでも実施することで、より多くの利用者の意見を収集し、サービス向上に努めている。 【改善すべき点・課題等】 時間貸し駐車場の利用が減少していることから、利用者ニーズや利用者実態を踏まえ、カーシェアリング車両の増車等、利用促進にむけた取り組みを検討されたい。 【特記事項】				
	評 価 委 員 会 記 入 欄	【評価委員会評価】 自動車台数に減少がみられたものの、稼働率は問題なく、自転車台数は増加し、需要が増している。また、会社の企業努力によりリピーターが多くいることが利用者アンケートから推測され、地域に受け入れられている施設であることがわかる。利用者アンケートはWebでも実施しており、利用者の声に応え、挨拶等の接遇に対する評価が高いことが明らかになっている。 【改善すべき点・課題等】 利用者ニーズを踏まえ、カーシェアや障がい者用のスペースを増やすべきである。また、利用者アンケートで場内が暗いという声があり、スポット的に暗いのかもかもしれないが、現場検証を行い必要に応じて改善し、利用者満足度を高めて欲しい。 【特記事項】				

合計点	合計（満点200点）			
	指定管理者	担当課	評価委員会	前回結果（参考）
	140	138	141.2	0

【評価委員会評価結果】

得点	評価	⇒	ランクアップ	⇒	総合評価	⇒	（前回）総合評価
141	B +		有		B +		

※評価結果は評価委員会が行う。
※小数点以下は切り捨て、整数とする。

【評価委員会による総合評価】

評価委員会による総合評価を記入してください。

協定書等に基づく適正かつ確実な管理運営に加え、安定した売上や利用状況に応じた柔軟な人員配置等が評価された。一方で、利用者ニーズの把握や混雑時の安全対策等に課題がみられることから、今後の改善を期待し「B +」とした。

【指定管理者への改善要望】

所管課から指定管理者に対して、管理運営における指摘事項に関する改善要望を記入してください。

自動車駐車場の混雑状況に応じた適切な情報発信や入庫待ち車両への対策、場内への更なる安全対策の実施を検討されたい。また利用者ニーズの把握に努め、障がい者スペースやカーシェアの増設を検討されたい。

【評価結果・提言を受けての今後の取組みについて】

所管課から指定管理者に対して、今後の管理運営に向けての意見等を記入してください。

Webアンケートの導入や対面式のアンケート実施等により利用者の意見を収集しやすい環境を整備していることは評価できる。一方で、回答数がまだ十分と言えないことから、回答数増加にむけて周知方法等を工夫し、さらにより多くの利用者ニーズの把握およびサービス向上に努められたい。

【評価委員会評価基準】

ランク	評価基準						
	A +	A	A -	B +	B (標準点)	B -	C
評点	200点(満点) ～180点以上	180点未満 ～166点超	166点以下 ～150点以上	150点未満 ～134点以上	134点未満 ～118点超	118点以下 ～108点超	108点以下 ～0
得点率	100% ～90%以上	90%未満 ～83%超	83%以下 ～75%以上	75%未満 ～67%以上	67%未満 ～59%超	59%以下 ～54%超	54%以下 ～0%

- ※ 「標準点」・・・評価項目が全て「3」（水準クリア）の評価を受けた場合の得点。
- ※ 「A」は満点の0.75倍以上（小数点以下切上）、「C」は満点の0.54倍以下（小数点以下切捨）とする。