

令和4年9月6日  
土 木 部

令和3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する事業報告の内容を整理等し、公表している。

今般、令和3年度の事業報告を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61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54施設	公益社団法人 世田谷区 シルバー人材センター	令和3年4月1日～ 令和8年3月31日
桜上水南レンタサイクルポート ほか 計7施設	公益社団法人 世田谷区 シルバー人材センター	令和3年4月1日～ 令和8年3月31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3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：令和3年4月1日から令和8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、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、ラックや外灯ランプ、施設の小破修繕を実施した。

- 施設・ラック・ゲート等の保守点検－38か所

(烏山中央・駒沢第二・二子玉川西他)

- ラック補修及び修繕－7か所

(新烏山南・駒沢第二・烏山中央・二子玉川西・千歳船橋北・用賀西・烏山地下)

- 外灯ランプ修繕・交換－18か所

(烏山地下・桜上水南・経堂南他)

- 施設修繕及び修理－15か所

(烏山中央・駒沢・下北沢第二他)

##### ② 場内整理

駐輪場内の整理・清掃を適宜実施した。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－12か所(桜新町他)

- 烏山北・烏山北第二・烏山北第三・烏山南第二・烏山南第三・烏山南第四・烏山駅前・烏山東の8か所では除草作業専門の担当者が定期的に除草作業を行った。

- 烏山北第二では排水口等から異臭が発生したことから、専門業者に委託し、場内清掃を臨時で実施した。

##### 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。不具合が発生した場合には速やかに点検を行い、必要に応じて修繕を実施した。

##### ④ 未払い不正駐輪自転車への対策強化

不正に駐輪された未払い自転車の撤去を定期的実施した。何度も不正駐輪を繰り返す自転車に対しては、強固な結束バンドで警告札を貼付し、支払いを促した。1,559件貼付した内の1,134件(73%)を回収し、結果的に不正駐輪の減少につながった。

##### ⑤ 新型コロナウイルス感染症対策

新型コロナウイルス感染拡大に伴う緊急事態宣言後も通常どおり開設した。なお、感染拡大防止のため、以下の対策を講じた。

- ・ 就業者の体制・配置を見直し、就業時間も短時間とすることで、ソーシャルディスタンスの確保とリスク分散を図った。
  - ・ 全就業者にマスク着用を義務付けた。
  - ・ 管理棟の窓やドアを開放したり、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。
  - ・ 就業者の感染が判明した場合は直ちに濃厚接触者の有無の確認・施設の消毒を実施した。
  - ・ 大勢の人数を集める会議は延期または中止にした。
  - ・ 接遇等の研修は1回あたりの参加人数を減らし、アクリル板の設置やソーシャルディスタンスを保って実施した。
- (2) 利用料金の收受等に関する業務  
券売機等から利用料金を回収し、集計やデータ入力を行う際には複数名でチェックする体制を徹底した。  
業務終了後は、有人管理の各駐輪場から自転車等駐車場管理センターへ報告の上、指定の金融機関に入金した。
- (3) 従事者の配置
- ・ 駐輪場 54 か所のうち、25 か所は有人管理、29 か所は巡回により管理した。人員をできる限り効率的に配置し、コスト削減に努めた。
  - ・ 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 29 か所については午前、午後各1回巡回した。
  - ・ 烏山中央、烏山地下、新烏山南、下高井戸駅前の4か所では警備会社と業務委託契約を締結し、就業者が不在となる早朝、深夜、年末年始の場内の警備業務や、施設の開錠・施錠業務を委託した。
- (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 (33 件)	1	22
	3	9
	5	2
施設の整備・改善に関するもの (3 件)	3	3
施設の利用方法に関するもの (9 件)	1	5
	3	4
その他 (お礼など) (13 件)	1	1
	3	3
	4	5
	6	4
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. 事業計画書で提案した事業等の実施状況

#### (1) サービスの向上

##### ① 券売機の交通系 I C カード対応化

令和3年5月、交通系 I C カードで支払い可能な券売機を駐輪場 20 か所で導入した。利用者の利便性向上を図るとともに、現金の取り扱いを減らすことにより集金業務の軽減・効率化を図った。

##### ② 防犯カメラの増設及び入替

駐輪場を安全に利用できるよう防犯カメラを場内に設置しており、必要に応じて増設・入替を行っている。令和3年度は、駒沢第二で新たに3台増設し、その他5か所（駒沢・烏山中央・等々力・三軒茶屋北・九品仏南）では古いカメラを新しく入れ替えた。

#### (2) 施設の修繕・大型車対応など

##### ① 烏山中央で蛍光灯を L E D に交換し、消費電力を抑えるとともに、光熱費の削減に努めた。

（蛍光灯交換のサイクルコストを含め、年間約 125 万円削減の見込）

##### ② 駐輪場 17 か所において、管理人室受付の記載台にコーナークッションを取付し、利用者が安全に利用できる状態にした。

##### ③ より良いサービスを提供するために、用賀、駒沢、三軒茶屋中央の3ヶ所に新しい電動空気入れを設置した。

#### (3) 安全安心への取組み

##### ① A E D 点検の徹底と操作研修を実施した。

##### ② 防犯カメラの増設及び入替・撮影箇所の変更（駒沢第二・駒沢・烏山中央・等々力・三軒茶屋北・九品仏南）

##### ③ 防災訓練の実施

#### (4) 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という意識づけを徹底し、また、早期に業務の理解度を高めるため、就業前研修を実施した。

（12 回実施、参加者 63 名）

##### ② 令和3年度は下記の研修会を実施した。

・リーダー研修（2 回実施、参加者 27 名）

・接遇及び個人情報保護に関する研修（12 回実施、参加者 320 名）

##### ③ 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。

・A E D 操作研修（3 回実施、参加者 28 名）

- ・防災訓練（2回実施、参加者30名）
- (5) 区の施策に関する協力
  - ① 交通安全ルール、マナーの普及啓発強化
    - ・利用者、就業者に対し交通安全の啓発を進めると共に盗難防止の声掛け推進
    - ・春・秋の全国交通安全運動キャンペーン協力（全駐輪場にポスター掲示）
    - ・自転車盗難防止キャンペーンに参加協力（4月駒沢、9月三軒茶屋中央）
  - ② コロナ禍による中止
    - ・自転車安全利用促進キャンペーンの参加
    - ・福島県鮫川村農産物販売への協力、経堂まつり協力
    - ・区内の小中学生職場体験学習の受け入れ
    - ・駅前放置自転車クリーンキャンペーン（小田急線経堂駅、千歳船橋駅、梅ヶ丘駅）

## 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

駐輪場業務運営は、「世田谷区自転車等駐車場の管理運営に関する協定書（基本協定及び年度協定）」に基づき事業を運営した。事業実施にあたっては、事業計画書を作成し、昨年度に引き続き計画的に施設の適正な管理運営に努めた。令和3年度も新型コロナウイルス感染拡大の影響を受けたが、駐輪場の利用者数は徐々に回復していき、利用料金は令和2年度に比べると、年間では約3,800万円のプラスとなった。

### (2) 改善の取り組み

- ① 予算執行については、区と合意した予算に基づき、適正に執行した。  
令和3年度も前年に引き続き、1年通じてコロナ禍となり、利用料金が減額したが、運営に支障が出ない程度で、就業者の人数体制を変更するなど、経費削減に努めた。  
また、修繕費削減のため、受付記載台にカウンタークッション取付（駐輪場17か所）など、簡易作業は外注せずに、過去に大工だった就業者が作業することで経費を削減した。
- ② 設備・機器等の保守管理については、1箇所で問題が発生した場合は、同様の設備・機器が置かれている他の駐輪場でも情報共有し、あわせて、緊急保守点検を行うことで事前に同様の事故発生を防いだ。
- ③ 清掃・衛生管理についての新たな取り組みとして、令和3年10月に美化キャンペーンを実施し、場内の古い掲示物や汚れている掲示物の貼り替え、場内隅々までゴミや汚れがないか、落書き等はされていないか重点的に確認し、場内の美化に努めた。就業者の意識を高める良い契機となった。
- ④ 利用者アンケートは従来、特定の駐輪場を決めて実施し、利用者の意向などを把握していたが、令和3年度は全ての駐輪場を対象に行った。今回は新型コロナウイルスの感染拡大を考慮し、窓口にアンケート用紙を置く他に、新たに二次元コードを読み取ってWEBで回答する2種類の回答方法で実施した。利用者からは「大型車エリアを増やして欲しい」といった要望や、「就業者へのお礼」の声が多く寄せられた。

（アンケート用紙での回答315件、WEBでの回答155件）

### (3) 今後の課題

- ① 照明のLED化、ラックの修繕、大型車対応など、施設ごとの状況を加味しな

がら個々の課題に取り組んでいく。

- ② 利用率の低い駐輪場の利用促進を図るために、利用体系・利用料金の見直しを実施し、利用率向上につなげていく。
- ③ 今年度実施した利用者アンケートの回答を踏まえ、実現できるものから取り組んでいき利用者のニーズに応えていく。
- ④ 情報発信として、スペースに余裕のある駐輪場で「情報発信コーナー」を設置し、自転車利用時のマナー向上を働きかけるなど安全啓発を行っていく。また、月ぎめの予約状況など駐輪場に関する情報が確認できるように独自のホームページを作成する。
- ⑤ 利用申請書の様式の見直しを行い、利用に関する注意点や利用方法について十分に周知・理解してもらえるように改善していく。

## 7. 事業実績の評価（施設管理所管課による評価）

① 令和2年度評価結果に対する現在までの取組み状況			
令和2年度評価結果に対するその後の取組みとして、駐輪場の利用促進につながる広報活動、利用方法や利用料金見直しの検討・提案をするよう指定管理者に求めたが、新型コロナウイルスの影響もあり具体的な活動や提案は行われなかった。令和4年度は、感染拡大防止対策を考慮したうえで目標・スケジュールを提出し、実施するように指導した。			
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			<b>11/13</b>
設備・機器等の保守管理	1/2	備品の管理	2/2
施設の修繕	1/2	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			<b>15/23</b>
設置目的等の理解	1/3	個人情報の漏洩防止	2/3
サービス提供	1/2	障害者差別解消法	1/3
障害者等の雇用	3/3	地域との関わり	2/3
個人情報管理	2/3	区内事業者の活用等	3/3
3. 事故や緊急時等への対応			<b>6/9</b>
事故防止等の対応	1/3	緊急時に備えた訓練	3/3
緊急時の対応	2/3		
4. サービス向上の取組み			<b>19/30</b>
職員研修	3/3	利用者の意向	3/3
利用者への案内	1/3	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	1/3
利用者対応	1/3	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			<b>8/9</b>
適正な予算執行	2/3	金銭管理	3/3
経費の効率化	3/3		
6. 改善の取組み			<b>1/3</b>
改善の取組み	1/3		
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	11 / 13	施設の修繕方法については改善が必要である。
2. 施設の運営	15 / 23	施設の設置目的等及び個人情報保護の考え方に加え、障害者差別解消法の趣旨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	6 / 9	日常の点検から早期に故障を発見し、その対応が行えるよう、日次の点検方法に改善が必要である。
4. サービス向上の取組み	19 / 30	接遇及び利用促進のためのPR活動は改善が必要である。
5. 収支状況	8 / 9	適切である。
6. 改善の取組み	1 / 3	積極的な改善策の検討、遂行を期待する。
合計	60 / 87	
総合評価	B	(69%)
<b>④ 年度評価所見</b>		
<p>区が実施した千歳船橋北の老朽化対策工事では、2階から3階の利用制限を伴う工事となったが、指定管理者の協力もあり特に大きな混乱もなく行うことができた。</p> <p>池尻大橋の電磁ラックが故障した際には臨機応変に対応し、修理されるまでの期間は従事者が日ぎめ券を手売りで販売するなど柔軟に対応した点は評価できる。</p> <p>駐輪場20か所の日ぎめ券売機を交通系ICカードでの支払い可能な券売機に入れ替えた点は、利用者サービス向上に寄与したと考えられる。</p> <p>初めての試みとして、令和3年度に全駐輪場の利用者を対象にWEBアンケートを実施した点は評価できる。利用者からの意見・要望を反映させると共に計画的な維持修繕を実施することにより、さらなる利用者サービスの向上につながることを期待する。</p> <p>苦情の総件数は前年度と変わらなかったが、従事者に対するお礼の声の前年度に比べ多く寄せられた。一方、接遇に関する苦情が今年度も多かったため、研修の内容を工夫するなど、今後さらなるスキルアップを期待したい。</p>		
<b>⑤ 評価結果に対する今後の対応（指導・調整事項）</b>		
<p>駐輪場ごとの課題解決に向け、指定管理者が個々の課題を整理し、改善策を区に提案して対策を講じるなど、指定管理者として改善に取り組むこと。</p> <p>複数の駐輪場がある地域では駐輪場間の情報共有や連携が図れていないため、他の駐輪場の空き状況を案内できるようにするなど体制を強化し、苦情やアンケート結果を踏まえた利用者サービスの向上に努めること。</p> <p>事業計画書で提案された事業等について、提案内容の実施スケジュールを作成・提出し、実施すること。特に、令和3年度に実施予定であったホームページの開設は至急実施すること。</p>		

別紙 1

## 世田谷区立自転車等駐車場(54か所) 利用一覧表 (令和3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	22.0%									
2		明大前	明大前南	松原2-22-6	188	87.4%	186	53.3%			11	81.8%	10	32.0%					
3		下高井戸		下高井戸北	松原3-31-1					147	42.1%								
4				下高井戸南第二	松原3-15-11					112	7.5%								
5				下高井戸駅前	赤堤4-40-11					95	128.9%								
6		桜上水	桜上水南	桜上水4-18-13	502	90.3%	311	63.9%			10	89.2%	10	53.2%					
7		八幡山	八幡山北	上北沢4-35-12	604	41.8%	260	40.0%			20	90.4%	8	33.1%					
8		芦花公園	芦花公園北	南烏山3-2-1	90	103.2%													
9		千歳烏山		烏山地下	南烏山6-2-21			1,078	88.5%										
10				烏山北	南烏山6-6先	862	69.3%					15	90.6%						
11				烏山北第二	南烏山6-30先	101	114.7%												
12				烏山南第三	南烏山5-18-19	25	81.3%					20	58.3%						
13				烏山南第二	南烏山5-10-11	28	94.3%												
14				烏山北第三	南烏山4-10-4	40	110.8%												
15				烏山南第四	南烏山5-20-1	74	91.3%												
16				烏山中央	南烏山5-17-23	1,436	97.9%				345	153.4%					52	96.9%	
17				烏山駅前	南烏山5-13-1						36	123.9%							
18				烏山東	南烏山2-25-10	125	41.2%				145	9.7%							
19		新烏山南	上祖師谷1-37-10	842	73.6%				100	77.8%									



別紙 1

## 世田谷区立自転車等駐車場(54か所) 利用一覧表(令和3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	60.3%	36	49.7%								
21		新代田	新代田	代田6-34-14	34	90.2%	49	100.8%								
22		東松原	東松原	松原5-2-12					68	97.3%						
23	小田急線	下北沢	下北沢	北沢2-2-13			91	100.5%								
24			下北沢第二	北沢1-38-10			78	81.4%								
25			下北沢第三	北沢1-40-11	143	51.8%										
26			下北沢東	北沢1-46先					98	136.3%						
27		経堂	経堂南	経堂1-12-11			351	111.5%				6	28.3%			
28		千歳船橋	千歳船橋北	船橋1-13-2	296	124.6%	196	70.5%			1	0.0%				
29			千歳船橋南	桜丘2-22-1	290	33.5%	118	52.1%								
30			千歳船橋西	桜丘5-21	41	66.9%										
31	成城学園前	成城北第二	成城6-14-10			780	80.5%				8	36.8%				
32	田園都市線	池尻大橋	池尻大橋	池尻3-2先			299	49.3%	200	76.4%		30	62.8%			
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	98.6%	293	83.3%	280	176.9%	3	41.7%	40	68.7%		
35			三軒茶屋西	太子堂4-20-8	200	99.8%	50	105.8%								
36			三軒茶屋二丁目	三軒茶屋2-14-9					207	158.3%						
37			三軒茶屋北第二	太子堂2-20-4	247	69.6%										
38	三軒茶屋北第三	太子堂2-16-11						60	256.4%							

別紙 1

世田谷区立自転車等駐車場(54か所) 利用一覧表 (令和3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	341	117.0%	151	137.1%			14	37.5%	4	87.3%		
40			駒沢第二	上馬4-3-20	300	51.3%			100	88.5%						
41		桜新町	桜新町	桜新町2-7-15	1,414	64.7%	1,142	76.7%			42	77.0%	14	74.7%		
42		用賀	用賀	用賀4-5-5先	1,036	84.7%	552	93.4%			36	77.8%	12	49.6%		
43			用賀西	用賀4-9-8	364	117.4%	101	96.2%								
44			用賀西第二	用賀4-10先	181	90.5%										
45		二子玉川	二子玉川西	玉川3-15-3	1,395	128.9%	440	74.8%			7	114.3%	32	76.5%		
46			二子玉川西多摩堤	玉川1-12-7先	169	109.8%										
47	大井町線	自由が丘	自由が丘駅第一	奥沢5-42-14	235	113.8%	150	141.7%			15	97.2%	9	104.9%		
48		九品仏	九品仏南	奥沢6-25-9	87	77.4%	52	94.1%								
49		尾山台	尾山台	尾山台3-34-14	295	100.0%	231	107.3%			15	75.6%	12	36.2%		
50		等々力	等々力	等々力3-2-2	109	136.5%	175	88.1%			18	85.2%	6	73.7%		
51		上野毛	上野毛北	上野毛1-27-13	162	93.0%	87	63.7%								
52	世田谷線	世田谷	世田谷駅南	世田谷4-7-12					60	152.7%						
53		上町	上町	世田谷3-3先ほか	75	118.7%										
54		松原	松原	赤堤4-1-1先	75	38.7%	71	20.5%			8	49.0%	6	4.5%		
合 計					13,079	87.8%	7,328	81.9%	2,123	112.3%	235	77.1%	207	60.4%	52	96.9%

## 令和3年度 自転車等駐車場（54か所）収支

## 〔 収入 〕

利用料金収入	514,681,750
--------	-------------

## 〔 支出 〕

人件費	286,681,355
管理経費	118,528,580
公共料金	19,720,538
消耗品費	20,208,770
施設・設備修繕費	8,065,804
事務費	28,668,135
支出計	481,873,182

## 〔 納付額 〕

計	[収入] - [支出]	32,808,568
---	-------------	------------

## 令和3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：令和3年4月1日から令和8年3月31日まで

### 2. 指定管理業務の実施状況

#### (1) レンタサイクル用自転車(以下、「自転車」という。)の適正管理

- ① 自転車の入出庫時の際、簡易点検マニュアル及びチェックリストを活用し、効率的な保守点検を実施した。
- ② 返却された自転車は、就業者が必ず確認し、不具合がある場合は修理してから貸出した。また、コロナ禍のため、自転車の消毒も徹底して行った。
- ③ 自転車の定期的な点検・整備を自転車安全整備士に委託しているが、状況により臨時で修理を依頼したり、成城北第二レンタサイクルポートでは地元自転車店を活用することで、利用者が安全に利用できるように努めた。
- ④ すべての自転車にTSマーク付帯保険(自転車の保険)を付けているが、保険の有効期間が切れる前に自転車を確保し、漏れなく更新した。
- ⑤ コミュニティサイクルポート5か所(三軒茶屋北、成城北第二を除く相互乗り入れが可能なポート)については、常に各ポートの自転車台数を把握し、偏りがある場合は速やかに移送することにより、自転車不足の発生を防いだ。
- ⑥ インターネットを活用した自転車の部品の購入と、就業者自身による簡単な部品交換を推進したことにより、業者への依頼に比べ、短期間での修理と大幅な経費の削減につながった。業者に修理を依頼した場合と比較して、推定約114万円の削減となった。
- ⑦ サービス向上の一環として、経堂駅前レンタサイクルポートに新しい電動空気入れを設置した。

#### (2) 日々の業務内容・取り組み

- ① 施設管理として、ラック修繕(経堂駅前)などを実施した。
- ② 自転車が長期間返却されない場合には、ポートまたは自転車等駐車場管理センターから利用者に対して電話、手紙、SMS等で早期返却を促し、問題の解決に努めた。今後は、マニュアルを整備して、より統一した対応を行っていく。
- ③ 苦情や要望が寄せられた際は、各ポート・自転車等駐車場管理センター・本部事務局間で連携し、速やかに状況確認を行った。発生した原因や状況を把握したうえで、正確な内容を区に報告し、苦情や要望を寄せられた相手の方に丁寧に回答するよう心掛けた。
- ④ 苦情0件を目指すキャンペーンを令和4年2月に実施し、同月は苦情0件を達

成した。令和3年度の苦情・要望の総件数は、前年と比べ2割減（14件）となった。

- ⑤ 令和3年度はシステム不具合による一時的な利用停止が3件発生した。3件とも、現場への的確な指示と就業者が臨機応変な対応に努めたことで、正常復旧するまでの間、大きな混乱が発生することはなかった。

(3) その他

- ① 研修の実施については、新型コロナウイルス感染拡大防止の観点から、1回あたりの参加人数を減らし、アクリル板の設置やソーシャルディスタンスを保って実施した。コロナ禍での取り組みとして、マスク着用の際の笑顔・アイコンタクト等の工夫による好印象を受けるための事例等の共有化を図った。
- ② 交通安全ルール、マナーの普及啓発強化として、「春・秋の全国交通安全運動キャンペーン協力」「自転車盗難防止キャンペーンに参加協力」など、利用者に対し交通安全への啓発を進めると共に盗難防止の声掛けを推進した。
- ③ 地域との連携強化を目的に、近隣との良好な関係構築促進として「子供を守ろう110番」窓口として地域住民と連携し、子供達の安全・安心を見守った。

(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14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（9件）	1	5
	3	4
施設の利用方法に関するもの（2件）	1	1
	3	1
その他（3件）	1	1
	3	1
	6	1
合計		14

※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3のとおり

4. 指定管理に関する業務の収支

別紙4のとおり

5. 事業計画書で提案した事業等の実施状況

- (1) コロナ禍における利用率向上に向けたPR活動

事業計画書では、コロナ禍における利用率向上に向けたPR活動を提案した。人との接触が少ない交通手段として、自転車の活用が期待されているため、レンタサイクルの利用促進につながる企画として、世田谷観光を目的とした利用のPR活動を検討した。

しかし、令和3年度は、年間を通して新型コロナウイルス感染拡大防止に向けた対策が求められた。このため、大々的なPR活動は見送り、区の作成した世田谷区サイクルマップを各ポートに設置するに留まった。

令和4年度もコロナ禍が見込まれるが、レンタサイクルポート専用のホームページの開設を行い、施設案内・利用方法などの情報を掲載するPR活動を実施していく。

#### (2) 電動アシスト付自転車及びチャイルドシート付電動アシスト付自転車への需要に対する解決策の検討

事業計画書では、需要の多い電動アシスト付自転車の解決策として、利用料金収入や収支状況により、指定管理者が自転車を購入して解決を図る方法も含めて、区と協議していくことを提案した。

しかし、1年を通じてコロナ禍の状況にあり、月ぎめ利用者数（通勤・通学）、日ぎめ利用者数（主に週末の買物・遊び等）の推移が読めず、利用料金が前年度に比べて減額した月もあった。

このため、利用料金の減額分は運営に支障が出ない程度で、就業者の人数体制を変更するなど経費削減に努めたことで、利用料金収入が経費より上回ることができた。年間収支は区と合意した予算に基づき、適正に執行したが、自転車を購入するまでには至らなかった。

#### (3) 情報の発信

事業計画書では、各ポートに「情報発信コーナー」を設置し、独自に作成した「利用率の向上に向けたPRチラシ」、「交通ルール・マナーの啓発ポスター」「自転車賠償責任保険の案内」などの情報発信を提案したが、前述のコロナ禍における利用率向上に向けたPR活動と併せての実施を検討していたことから、設置できなかった。

各ポートへの「情報発信コーナー」の設置、レンタサイクルポート専用のホームページ開設、また、その他の方法を模索して情報を発信していく。

#### (4) その他

三軒茶屋北・等々力で、古くなった防犯カメラを入れ替えた。

また、桜上水南、三軒茶屋中央、成城北第二、桜新町、等々力の5か所に設置しているAEDについて、新機種への入替を検討した結果、令和4年4月の入替を決定した。

### 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) 事業実績の評価

レンタサイクルポート業務運営は、「世田谷区レンタサイクルポートの管理運営に関する協定書（基本協定及び年度協定）」に基づき事業を運営した。

予算執行については、事業計画書における収支計画での利用料金納付金2,358,500円に対し、136%となる3,197,660円の利用料金納付金を区へ納付した。

#### (2) 改善の取り組み

- ① 予算執行については、区と合意した予算に基づき、適正に執行した。

令和3年度も前年に引き続き、1年通じてコロナ禍となり、利用料金が減額したが、運営に支障が出ない程度で、就業者の人数体制を変更するなど、経費削減に努めた。

また、修繕費削減のため、受付記載台にカウンタークッション取付（各ポート）、鍵返却箱取付（成城北第二）、物置撤去と新設組立（桜上水南・成城北第二）など、簡易作業は、外注せずに、過去に大工だった就業者が作業することで経費を削減した。

- ② 設備・機器等の保守管理については、1箇所の問題が発生した場合は、同様の設備・機器が置かれている他のレンタサイクルポートでも情報共有し、あわせて、緊急保守点検を行うことで事前に同様の事故発生を防いだ。
- ③ 清掃・衛生管理についての新たな取り組みとして、10月に美化キャンペーンを実施した。場内にある古い掲示物を剥がしたり、場内隅々までごみや汚れがないかの確認、落書きやいたずらなどがなく、重点的に確認し場内の美化に努めた。就業者の意識を高める良い契機となった。
- ④ 令和4年2月14日～28日までの期間で、コミュニティサイクルポート5か所の利用者を対象にアンケートを実施した。従来は各ポートに用意したアンケート用紙で回答してもらう仕組みであったが、今回からインターネットでも回答できるようにした。なるべく多くの利用者から意見をもらえるように改善を図った。利用者からは「電動アシスト付自転車を増やして欲しい」といった要望や、「就業者へのお礼」が多く寄せられた。

（アンケート用紙での回答 97 件、WEBでの回答 46 件）

### (3) 今後の課題

今後の課題としては、利用促進につながるPR強化や「情報発信コーナー」の設置、レンタサイクルポート独自のホームページ開設などがあるが、その他に、近年、飲食配達員などによる利用増加が顕著となっている。利用方法やニーズの変化、民間シェアサイクルの台頭もあるため、利用体系・利用料金の見直しを今後検討していく。

## 7. 事業実績の評価（施設管理所管課による評価）

① 令和2年度評価結果に対する現在までの取組み状況			
令和2年度評価結果に対するその後の取組みとして、利用者へのアンケート調査を令和3年度に実施するよう指導した。令和4年2月、全レンタサイクルポートの利用者を対象にWEBアンケートを実施したため、その点は評価できる。今後、アンケートで寄せられた利用者からの意見・要望を反映させ、利用者サービスのさらなる向上につながる取組みを期待したい。			
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			<b>12/13</b>
設備・機器等の保守管理	2/2	備品の管理	2/2
施設の修繕	1/2	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			<b>18/23</b>
設置目的等の理解	1/3	個人情報の漏洩防止	2/3
サービス提供	2/2	障害者差別解消法	3/3
障害者等の雇用	3/3	地域との関わり	2/3

個人情報管理	2/3	区内事業者の活用等	3/3
3. 事故や緊急時等への対応			<b>8/9</b>
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			<b>21/30</b>
職員研修	3/3	利用者の満足度	3/3
利用者への案内	1/3	利用者意向の反映	2/3
利用しやすい環境整備	3/3	施設利用の促進	1/3
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			<b>9/9</b>
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			<b>3/3</b>
改善の取組み	1/3		
<b>③ 項目別評価結果</b>			
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	12 / 13	適切に行われている。	
2. 施設の運営	18 / 23	概ね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。緊急時の対応については、大いに評価できる。	
4. サービス向上の取組み	21 / 30	概ね適切に行われている。レンタサイクル利用促進につながる積極的なPR活動を期待する。	
5. 収支状況	9 / 9	適切である。	
6. 改善の取組み	1 / 3	積極的な改善策の検討、遂行を期待する。	
合計	69 / 87		
総合評価	A	(79%)	
<b>④ 年度評価所見</b>			
<p>令和3年10月、コミュニティサイクルシステムのサーバがダウンし、一時的に機械式ゲートシステムが停止する事案が発生した。利用者への影響が最小限になるよう指定管理者が柔軟な対応に努め、従事者が手動で自転車の貸出・返却の対応をすることによって大きなトラブルなく対処することができた。この点は大いに評価できる。</p> <p>利用者からの要望やシステムの不具合があった場合には、その都度区や委託業者と協議し、改善に努めた点は評価できる。</p> <p>苦情の総件数は前年度より減少し、従事者に対するお礼の声が前年度に比べ多く寄せられた。接遇に関する苦情が半数近くを占めていたため、利用者サービス向上の観点からも従事者のさらなるスキルアップを望む。</p>			
<b>⑤ 評価結果に対する今後の対応（指導・調整事項）</b>			
<p>自転車や電動アシスト自転車のバッテリー交換等の運用ルールについて一部不十分な点が見受けられるため、指定管理者として課題となっている部分を整理し、区と協議の上で見直すこと。</p> <p>利用率向上に向けたPR活動やホームページの開設について、目標とスケジュールを作成・提出し、実施すること。</p> <p>利用者に安全に利用してもらうための啓発活動が十分に行われていないため、指定管理者ならではの知恵を活かした啓発活動を行い、利用者の自転車マナー向上につながるような取組みに期待したい。</p>			



## 令和3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	325	276	34	310	95%
*経堂駅前	357	361	59	419	118%
*三軒茶屋中央	124	137	33	169	137%
*桜新町	230	129	30	160	69%
*等々力	25	16	10	26	101%
三軒茶屋北	46	21	3	23	51%
成城北第二	212	236	3	238	112%
合計	1,319	1,176	172	1,345	102%

注) \*は「がやリン」を表す。小数点以下は四捨五入している。

別紙 4

## 令和3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	44,284,100
--------	------------

〔 支出 〕

人件費	26,278,465
管理経費	6,092,674
公共料金	1,995,503
消耗品費	2,504,169
設備等修繕費	607,403
自転車維持経費	980,380
事務費	2,627,846
支出計	41,086,440

〔 納付額 〕

計	3,197,660
---	-----------

〔 指定管理料 〕

収入	9,000,000
支出（自転車点検・修理費）	9,000,000

※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3年度指定管理料は全額使用している。

## 対象施設一覧（令和3年度）

### ■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
駒沢自転車等駐車場ほか 計54施設	公益社団法人 世田谷区シルバー 人材センター	令和3年4月1日～ 令和8年3月31日	土木部 交通安全自転車課
桜上水南レンタサイクル ポートほか 計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3年4月1日～ 令和4年3月31日	

## ■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3年4月1日～ 令和8年3月31日	世田谷総合支所 地域振興課
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3年4月1日～ 令和8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 (玉川せ せらぎホール)	(株) 世田谷サービス 公社	令和2年7月1日～ 令和7年3月31日	玉川総合支所 地域振興課
玉川区民会館別館 (上 用賀アートホール)	(株) 共立	平成3年4月1日～ 令和6年3月31日	
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5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	

施設名称	指定管理者	指定期間	担当課
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3年4月1日～ 令和8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	
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）	令和2年4月1日～ 令和7年3月31日	生活文化政策部 市民活動推進課
健康増進・交流施設（が やがや館）	（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・国際課
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	

## ■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
保健医療福祉総合プラザ	シダックス大新東ヒューマンサービス（株）	令和2年4月1日～ 令和7年3月31日	保健福祉政策部 保健医療福祉推進課
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	
ほほえみ経堂	NPO法人 ワーカーズコープ	平成3年4月1日～ 令和8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3年4月1日～ 令和8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3年4月1日～ 令和8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・同中町分場	（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）せたがや櫛の木会	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・同玉堤分場	（社福）泉会	平成3年4月1日～ 令和8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）せたがや櫛の木会	令和2年4月1日～ 令和7年3月31日	障害福祉部 障害者地域生活課
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・同等々力分場	（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、同分場キタミ・クリーンファーム	（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	

施設名称	指定管理者	指定期間	担当課
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	障害福祉部 障害者地域生活課
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3年4月1日～ 令和8年3月31日	
松原けやき寮	(社福) せたがや檜の木会	平成3年4月1日～ 令和8年3月31日	
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3年4月1日～ 令和8年3月31日	

## ■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12団地 (特定公共賃貸住宅3団地、 ファミリー住宅6団地 高齢者借上げ集合住宅3団地) 計62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



## ■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
世田谷区立経堂図書館	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

## ■スポーツ・交流推進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 スポーツ施設課
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3年4月1日～ 令和8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・交流推進課