

平成27年度 指定管理者モニタリングレポート  
(指定管理者の管理運営業務評価結果)

施設名	JR久宝寺駅南自転車駐車場
所在地	八尾市龍華町二丁目1番35号
所管課	都市整備部交通対策課

指定管理者	名称 八尾シティネット株式会社 代表者 代表取締役 山口 孝満 住所 八尾市本町一丁目4番1号谷村ビル5階501号
指定期間	平成26年4月1日 ~ 平成31年3月31日 (5年間)

1. 業務の履行状況の確認・評価

○適正な施設管理・運営が行われたかどうか	評価結果
<p><b>【運営業務】</b></p> <p>職員の配置・勤務体制は運用状況に応じて適切に運営されており、また、毎月の利用実績等の業務報告等が良好に行われるなど全体的に不備な点が無く運営業務が実行されている。</p> <p>施設の利用状況や修繕を含めた施設の運用状況全般的事項は、四半期ごとのモニタリング及び随時行っている協議等の中で情報の共有化を図り、対応について決定等を行っている。</p> <p>さらに、個人情報が含まれている定期利用者等に関する台帳は適正に管理されており、防犯カメラの運用についても適正に行われている。また、昨年度策定した「個人情報漏えい対応マニュアル」に基づき、万が一の漏えい事案が発生した場合に速やかに対処できる体制が整えられている。</p> <p><b>【維持管理業務】</b></p> <p>オートゲート設備において、定期点検を始めとしたメンテナンスが徹底されており、職員の日常的な維持管理意識も高く、設備の長寿命化に対して努力を行なっている。また、消防設備等を含めた設備等の法定点検等も適切に実行されている。</p> <p>施設内の案内標示については、盗難防止や安全意識の向上の啓発表示案内が多く掲示され、犯罪抑止効果とともに利用者に対しても分かりやすく親切な周知が行われている。さらに、職員の日常の巡回において修繕必要箇所の早期発見に努めており、軽微な時点での修繕対応に努めている。スライドラックについては、複数年において修繕するなどの計画性をもっている。</p> <p>場内壁面に職員が描いた絵画のレプリカを展示することで親しみのある優しい環境づくりと、ペゴニア等のプランターを設置するなど緑化推進に努めた。</p> <p><b>【事業（提案事業・自主事業）】</b></p> <p>各種提案事業に関して、提案書に基づき計画的に実施されている。特に、4月よりレンタサイクル事業を開始することができ、JR久宝寺駅周辺における初の取組みとなり、市民のレンタサイクルニーズに応えることができた。</p>	A

## 2. サービスの質の評価

○利用者サービスの水準確保や向上が図られたかどうか	評価結果
<p>【利用者アンケート（利用者の満足度等）】</p> <p>①調査の概要（調査対象、調査時期、調査方法、回答状況）</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・調査対象：自転車駐車場定期利用者</li> <li>・調査時期：平成27年9月20日～10月31日</li> <li>・調査方法：定期・一時利用者に配布し、回収箱にて回収する。</li> <li>・回答状況：アンケート用紙450枚を配布し、113枚を回収（回収率：25.1%）</li> </ul> <p>②アンケート結果の概要（利用者の満足度等）</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・施設職員の対応やマナーでは、74.7%の方が「満足」と回答。「普通」を合わせると97.2%になる。</li> <li>・施設の防犯、防災体制では、49.6%の方が「満足」と回答。「普通」を加えると90.0%になる。</li> <li>・施設の清潔さでは、76.6%の方が「満足」と回答。「普通」を加えると97.3%になる。</li> <li>・施設の案内表示では、51.3%の方が「満足」と回答。「普通」を加えると91.8%になる。</li> </ul> <p>利用者アンケートからは、施設の案内表示の満足度と防犯・防災体制が低い。但し、各項目とも「普通」層を加えると90%以上となることに加えて、「満足」の回答は前年度を上回っている。今後は「普通」と回答した層の満足度を上げる取り組みが求められる。</p> <p>また、「不満」と回答する利用者からの具体的意見に対して、実現可能な内容からサービス面において反映させていくことが求められる。</p> <p>【運営業務】</p> <p>利用者アンケート調査結果や日頃からの利用者のご意見を踏まえて、利用者に対するサービスの向上に向けて取り組まれている。とりわけ利用者の安全に向け、場内での乗車走行の禁止掲示や声がけに努力している。また、防犯カメラの管理等を含めて個人情報の管理についても十分な注意が払われている。</p> <p>また、適正な指定ゾーンへの駐車と当施設特有のスライドラックの使用方法について場内掲示を増加させ、利用者の適正な利用啓発に努めた。</p> <p>【維持管理業務】</p> <p>施設の修繕等に即座に対応しており、利用者には不便等を来たす事なく実行されているとともに、施設内の清掃業務の向上に努めている。加えて施設周辺の植栽の手入れ等、周囲の環境美化に努めている。</p> <p>また、利用者の受動喫煙防止の観点から、継続して「施設内完全禁煙」の実施を行い、職員の喫煙禁止と利用者への周知に継続的に取り組んでいる。</p> <p>【事業（提案事業・自主事業）】</p> <p>提案事業であるご意見箱の設置を実施することで、速やかに利用者ニーズの把握に努め、実</p>	A

現可能なものから順次実施している。

FM放送や広報誌等への掲載を通じて、放置自転車の防止と自転車駐車場の利用促進の為の啓発活動にも取り組んだ。

また、災害マニュアルに基づき、防災訓練及び消防訓練を実施し、浸水被害に備えアクアブロック（土のう）を備蓄した。

### 3. サービス提供の継続性・安定性の評価

○適正な収支実績等のもとで、継続的・安定的にサービス提供が実施されているかどうか	評価結果
<p>収支ともに適正に処理されており、前年度に引き続き継続的・安定的に利用者へのサービスが提供されている。</p> <p>年度計画に基づく納付額を若干下回ったが、納付算出式に基づく納付金が納付された。</p>	A

#### ■「評価結果」の評価基準

- S（優良） 協定書等の基準を遵守し、その水準よりも優れた内容である。
- A（良好） 協定書等の基準を遵守し、その水準に概ね沿った内容である。
- B（課題含） 協定書等の基準を概ね遵守しているが、内容の一部に課題がある。
- C（要改善） 協定書等の基準が遵守されておらず、改善が必要な内容である。

### 4. 総合評価

○モニタリング内容の総括（評価の理由）	総合評価
<p>年度協定書の基準を遵守し、且つ提案事業も年度計画に沿ったものである。また、利用者ニーズに沿った新たなサービスやレンタサイクル事業の開始等、利用者サービスの充実に努めている。</p>	A

#### ■「総合評価」の評価基準

- S（優良） 上記1～3の評価結果が全てA以上であり、かつSが2つ以上である。
- A（良好） 上記1～3の評価結果が全てA以上である。
- B（課題含） 上記1～3の評価結果にBが含まれている。
- C（要改善） 上記1～3の評価結果にCが含まれている。