

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	志紀駅前自転車駐車場
所在地	八尾市天王寺屋七丁目3番地
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>【運営業務】</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連絡会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>【維持管理業務】</p> <p>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。また、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。</p> <p>近年の自転車の大型化に起因する二段式ラック上部の安全確保の為、場内巡回を強化し、適切な駐車整備に努めている。</p> <p>また、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に努めた。</p> <p>【事業（提案事業・自主事業）】</p> <p>各種提案事業および自主事業に関して、提案書に基づき計画的に実施されている。近年、利用ニーズが高くなってきているレンタサイクル事業においても、自転車利用者サービスに留意しながら、積極的な事業運営を行なっている。</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"> ・調査対象：自転車駐車場定期利用者 ・調査時期：平成26年9月20日～10月31日 ・調査方法：定期利用者に配布し、回収箱にて回収する。 ・回答状況：アンケート用紙450枚を配布し、164枚を回収（回収率：36.4%） <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"> ・施設職員の対応やマナーでは、71.8%の方が「満足」していると回答。「普通」を合せると97.0%になる。 ・施設の防犯、防災体制では、44.5%の方が「満足」していると回答。「普通」を加えると93.9%になる。 ・施設の清潔さでは、63.4%の方が「満足」していると回答。「普通」を加えると96.9%になる。 ・施設の案内表示では、51.9%の方が「満足」していると回答。「普通」を加えると97.6%になる。 <p>利用者アンケートからは、施設の案内表示の満足度が低い。但し、各項目とも「普通」層を加えると平均96%強となり、施設職員の努力が伺える。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>【運營業務】</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>当施設は地下式の為、高齢者の方などの入庫に苦勞をかけているが、スロープの自転車移動に困っている利用者へは、職員が手伝うなどの利用者サービスが積極的に行われている。</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、利用者に不便等を来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。加えて施設の外壁面清掃を定期的実施することで、周囲の環境美化に努め、落書きの抑止効果をもたらしている。</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継続実施し、速やかな利用者ニーズを把握するとともに、</p>	A

実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。

自主事業であるレンタサイクル事業については、引き取りの無い放置自転車の有効利用という観点からリサイクル自転車として通勤・通学を始めとした移動手段に活用されている。

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
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。 年度計画に基づく納付金は、納付最低保証額が納付された。	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
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自主事業の展開等、利用者サービスの充実に努めている。	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。