

令和２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	近鉄山本駅東自転車駐車場
所在地	八尾市東山本町一丁目９７、９８番地
所管課	都市整備部 都市交通課

指定管理者	名 称 株式会社 駐輪サービス 代表者 代表取締役 菰原 節二 住 所 大阪市北区曽根崎新地二丁目５番３号 堂島 TSS ビル５階
指定期間	平成３１年４月１日 ～ 令和６年３月３１日（５年間）

１．利用者の平等利用の確保及びサービスの向上

○利用者の平等な利用の確保及びサービスの向上が図られたか	評価結果
施設の利用日・利用時間及び職員の配置・体制は適切に運営されている。また、年末年始の休業日においても、放置自転車防止の観点から施設内に駐車できるように配慮している。 利用者への接遇においてもアンケート結果にも反映しているように、職員への周知徹底を図っている姿勢が伺える。出入口には「笑顔で挨拶」ののぼり旗を立てたり、ポスターを掲示するなどの工夫を行なっている。 利用者ニーズの把握を目的に「ご意見箱」の設置を継続して行ない、利用者の意見・要望の把握に努め、利用者サービスの向上をさせたいという意欲のもと、可能な範囲で実現できるよう努力を行なっている。また、継続して電動空気入れや簡単な工具類を設置すると共に、汚れ落とし用タオルの配置、駅利用者が快適に利用できるように最寄り駅の時刻表と時間を確認しやすい電波時計を出入口に設置している。 利用者からの苦情対応については、丁寧な説明に努めており、適切に市へ報告されている。また、休業日や夜間における緊急事態発生時の報告連絡体制は整っている。 提案された事業計画に基づき、朝顔等の季節の花の設置をはじめ、ワイヤー錠の貸出し、指定管理者ホームページ上に定期契約の「満・空」状態を公開する等、計画した事業が実施されている。また、自主事業であるレンタサイクル事業では、需要に合わせた自転車台数を確保し、レインコートの販売も継続して行うなど確実に実施している。高齢者や障がい者の方が利用しやすいよう、出入口付近に優先コーナーを設け、また子ども連れの方への支援としてチャイルドシート付自転車専用コーナーも設けるなどの配慮を行なっている。 【利用者アンケート（利用者の満足度等）】 ①調査の概要（調査対象、調査時期、調査方法、回答状況） ・調査対象：自転車駐車場定期利用者 ・調査時期：令和２年９月１８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、１５１枚を回収（回収率３３．６％） ②アンケート結果の概要（利用者の満足度等） ・施設職員の対応やマナーでは、６７．６％の方が「満足」と回答。「普通」を合せると９９．３％になる。 ・施設の防犯、防災体制・防犯、防犯設備では、３７．７％の方が「満足」と回答。「普通」を合せると９３．８％になる。 ・施設の清潔さでは、５２．７％の方が「満足」と回答。「普通」を合せると９８．６％になる。 ・施設の案内表示では、５１．４％の方が「分かりやすい」と回答。「普通」を合せると９４．２％になる。	A

今後、「満足」感をアップさせるため、「普通」と感じている利用者への満足度を上げる取り組みが引き続き求められている。	
---	--

2. 公の施設の効用発揮

○公の施設の効用を最大限に発揮されたか	評価結果
利用料金収入において、計画額に比べ実績額は、新型コロナウイルスの影響により75.3%となり、また、放置自転車をなくすための啓発活動時には、オリジナルキャラクター「駐輪くん」も参加させるなど、積極的に取り組んでいます。令和2年度については、新型コロナウイルスの影響により中止となった。 また、施設を「子ども110番の家」に登録し子ども達の安全安心の取り組みに協力するとともに、施設周辺の清掃を通じて、周辺地域との連携に努めている。 指定管理者独自の「危機管理マニュアル」に基づき、災害等の発生時への対応が職員に周知されている。	B

3. 適切な維持管理及び管理経費の縮減

○公の施設の適切な維持及び管理が図られるとともに、その管理に係る経費の縮減が図られたか	評価結果
施設の修繕が必要な箇所については、事前に市への協議を経て即座に対応しており、利用者に不便を感じさせることのないように努めている。 施設内の清掃も適切に行われており、清掃中及び巡回中において場内での声掛けに努めながら避難経路と不審者確認を行なっている。 経費の縮減については絶えず意識し対処しているが、努力できる経費部分が限定されていることから、仕組みとしての確立には難しい側面がある。	A

4. 団体の人員、資産その他の経営規模及び能力

○公の施設の管理を安定して行う人員、資産その他の経営の規模及び能力を有しているか	評価結果
収支計画に沿った内容で運営が行われており、経理区分も独立して管理されている。人員配置や責任者等も適切に配置されている。 毎月の月報報告時はもとより、連絡並びに協議事項が生じる毎に連絡を取り合うことで、連携を密にし情報の共有化を図っている。 また、(公社)八尾市シルバー人材センターを通じて高齢者雇用を積極的に進め、就労困難者の雇用を行なっている。	A

5. その他施設の性質または目的に応じた基準

○その他市長が公の施設の性質又は目的に応じて別に定める基準を満たしたか	評価結果
指定管理者においては、自転車駐車場の設置目的及び関連法規を把握しており、管理運営に携わっている。利用料金の取扱いは適切で、料金集計の確認は複数で行なうなど、ミスや不正を防ぐ仕組みを設けている。 また、事業計画書等は所定の期間内に提出され、事業報告書等も所定の期間内に提出された。個人情報の管理も個人情報保護規程を遵守し、マニュアルに基づき管理されている。	S

【総合評価】

	評価の視点	得点率(評価)(a)	評価配点(b)	評価点(a×b)
1	利用者の平等利用の確保及びサービスの向上	82.5% (A)	14.6	12
2	公の施設の効用発揮	73.3% (B)	6.3	4.6
3	適切な維持管理及び管理経費の縮減	89.5% (A)	18.8	16.8
4	団体の人員、資産その他の経営規模及び能力	88.5% (A)	16.7	14.8
5	その他施設の性質または目的に応じた基準	94.4% (S)	43.8	41.3
合計			100	89.5

※得点率・評価配点・評価点については、原則として、小数点第2位を四捨五入しているため、端数の関係上、評価配点の合計及び評価点の算定結果等が表上の計算と整合しない場合がある。

総合評価	A
------	---

【モニタリング内容の総括】

新型コロナウイルスの影響により利用者が減少し、目標としていた利用人数・利用料金収入を達成できず、評価2に関しては80%を下回ることとなったが、評価2以外は80%を超えており、90%近いものや90%以上の評価もあり、基本協定書、年度協定書、管理運営業務仕様書に沿った管理運営が行われており、利用者の満足度を向上するための自主事業にも積極的に取り組まれている。

現場責任者や管理員が研修等の資質向上のための取り組みを行っていることもあり、利用者アンケートの調査結果においても、利用者からの評価も高く、運営に不満を感じている利用者は数パーセントしかない。

また、施設の性質や目的を充分理解し、修繕の必要な箇所の早期発見と早期対応を迅速に行なっており、利用者に不便を感じさせることを最小限にとどめている。

<参考>

■ 評価基準表（得点率で判断）

S（90%以上）	業務推進に必要とする水準を満たすだけでなく、より高い水準での施設の管理運営が行われ、積極的な創意工夫や改善活動を主体的に行っている
A（80%以上 90%未満）	業務推進に必要とする水準を満たしていると判断できる
B（60%以上 80%未満）	業務推進に必要とする水準を十分に満たしていないと思われる
C（60%未満）	業務推進が不十分で、今後支障をきたす可能性があり、改善の検討が必要と思われる

■ 「総合評価」の評価基準

評価の視点ごとの得点率及び評価配点をもとに評価点を算出し、上記の評価基準表により評価を行う。

ただし、総合評価がSまたはAとなるためには、評価基準表に定める得点率の基準（S：90%以上、A：80%以上）を満たした上で、以下の要件も満たす必要がある。

総合評価がSとなる要件

5つの評価の視点の評価において、Sが3つ以上であること。

総合評価がAとなる要件

5つの評価の視点の評価において、SまたはAが3つ以上であり、かつ、Cがないこと。