

令和３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 篠原 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・体制について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。 利用者への接遇については、出入口に「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い、管理員が笑顔で挨拶を実行する事により親しみのある駐車場づくりを進めている取り組みは、アンケート結果にも反映されている。 利用者ニーズの把握を目的に「ご意見箱」を設置するとともに、ホームページにあるご意見・お問い合わせのアドレスを明記し、広くお客様の声を聞く努力を行なっている。 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、適宜、市へ報告されている。また、緊急連絡網を整備し、緊急時には正確・迅速な連絡、対応を行う連絡体制は整っている。 提案された事業計画に基づき、電動空気入れ及びＡＥＤ、管理事務所前に電波掛け時計を設置するとともに、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するとともに、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。 管理事務所横に、高齢者や障がい者の方が利用しやすいよう「優先コーナー」を設けるとともに、「大型、チャイルドシートコーナー」を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：自転車駐車場利用者 ・調査時期：令和３年９月１７日（金）～１０月３１日（日） ・調査方法：定期及び一時利用者、レンタサイクル利用者に配布し、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、１４３枚を回収（回収率３１．８％） 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、６４．８％の方が「満足」と回答。「普通」を合せると１００％になる。 ・施設の防犯・防災体制及び、防犯・防災設備では、４１．８％の方が「満足」と回答。「普通」を合せると９７．２％になる。 ・施設内の清潔さでは、６７．４％の方が「満足」と回答。「普通」を合せると９９．３％になる。 ・施設内の案内表示では、５３．２％の方が「満足」と回答。「普通」を合せると９７．１％になる。 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。	A

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72.2%となったが、新型コロナウイルスの影響により利用者が減少したことによるものと考えられ、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、空車情報を積極的にPRすることにより利用者数を高める努力を行っている。 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、放置自転車防止啓発等に取り組んでいる。	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
指定管理者として「危機管理マニュアル」や「自主消防計画」を策定するとともに緊急時連絡網を整備し、緊急時には、正確・迅速な連絡、対応を行う体制が確立されている。 施設や設備の維持管理に関しては、事前に市と協議・調整を行い、適宜、修繕を行うとともに、消防施設点検等については専門業者に委託し実施した。 施設内の清掃も1日2回以上定期的に実施されており、利用者が清潔感を持って利用できるように取り組まれている。 経費の縮減については、事業計画にあるとおり、効率的な人員配置や「節電・節水・資源の再利用」等、細部にわたり業務内容を精査し取り組まれている。	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
収支に関しては、収入の実績額が新型コロナウイルスの影響により計画額を大幅に下回ったものの、収入の範囲内で運営が行われた。 執行体制については、現場責任者をはじめ効率的な人員配置が行われるとともに、研修規定に基づき資質向上が図られている。特に、(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、就労困難者の雇用にも取り組んでいる。 毎月の月報報告時はもとより、協議事項等が生じた場合には、電話やメールで連絡を取り合うことで、連携を密とし情報の共有化を図っている。	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
指定管理者は、自転車駐車場の設置目的及び関連法規を把握の上、管理運営に携わるとともに、利用料金の授受や金銭管理及び個人情報に関する書類の管理状況等については、社内の監査員が定期的に現場に赴き監査・評価を行い、評価の悪い事項は早急に改善に取り組まれている。 事業計画書・収支予算書並びに、事業報告書・収支決算書をはじめ、月報等は期間内に提出された。 個人情報に関しては、担当所長が個人情報保護士の資格を取得し、現場スタッフに指導教育を行う等、情報保護の徹底が図られている。	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	12.0
2	公の施設の効用発揮	73.7% (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、目標としていた利用人数・利用料金収入は減少したものの、条例、規則、協定書を遵守するとともに、提案事業・自主事業についても継続して取り組まれており、適正な管理運営が行われている。

現場責任者や管理員は、研修等を通じ資質向上が図られているとともに、修繕の必要な箇所の早期発見と迅速な対応、指定管理者のホームページ上に定期契約の「満・空」状態を表示する等、「安全・安心・快適な生活」の提供を心掛けていることから、利用者アンケートの調査結果においても高い評価となっている。

<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。