

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	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	都市整備部交通対策課

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 白井 和夫 住 所 大阪市北区堂島浜二丁目 1 番 9 号 古川大阪ビル西館 3 階
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
【運営業務】 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。 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。 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。 夜間の防犯対策として、管理事務所の機械化警備を継続して実施するとともに、災害時も含めた緊急連絡網を整備し、緊急対応体制が整えられている。 【維持管理業務】 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的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。 【事業（提案事業・自主事業）】 各種提案事業（ご意見箱の設置・電波時計の設置・ワイヤー錠貸出し・ゆるキャラを活用した市民啓発活動他）および自主事業（レンタサイクル事業・カップ販売）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、自転車のインチサイズのバリエーションを増やし、積極的に事業を展開している。	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
【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：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、124枚を回収（回収率：27.6%） 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、70.9%の方が「満足」していると回答。「普通」を合せると97.5%になる。 ・施設の防犯、防災体制では、36.3%の方が「満足」していると回答。「普通」を加えると91.1%になる。 ・施設の清潔さでは、65.0%の方が「満足」していると回答。「普通」を加えると96.7%になる。 ・施設の案内表示では、54.0%の方が「満足」していると回答。「普通」を加えると95.1%になる。 利用者アンケートからは、防犯、防災体制の満足度が低い。但し、各項目とも「普通」層を加えると90%を超えている。施設職員の対応は97%を超えることから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。 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。 【運営業務】 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。自転車のパンクや鍵の紛失時には、緊急対応として「代車の無料貸出し」を行うなど、利用者サービスに努めている。 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。 【維持管理業務】 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。 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。 場内掲示は、職員による手作りの掲示等が多く見られ、利用者の評価も高い。 【事業（提案事業・自主事業）】 提案事業であるご意見箱の設置を実施するとともに、本社のHPへも意見を伝えられるようにアドレスを掲示および電波時計の設置、ワイヤー錠貸出しを前年度から継続して行うなど利	A

用者サービスに努めている。

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。

また、急な雨に備え、簡易カッパの販売を継続して実施し、利用者ニーズに対応する努力を行っている。

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。 納付計画額を上回る納付金が納付されることから、指定管理者の運営努力が伺える。	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。