

平成２９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．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「笑顔で挨拶」の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、電動空気入れも継続して配置している。 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、ゴーヤの緑のカーテン、ワイヤー錠の貸出しをはじめ、緊急対応としての代車の無料貸出し等、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、自転車台数及びサイズ数を増加させ、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、入口付近に優先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：自転車駐車場定期利用者 ・調査時期：平成２９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、１０５枚を回収（回収率２３．３％） 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、７５．３％の方が「満足」と回答。「普通」を合せると９９．１％になる。 ・施設の防犯、防災体制では、４３．８％の方が「満足」と回答。「普通」を合せると９５．２％になる。 ・施設の清潔さでは、７３．４％の方が「満足」と回答。「普通」を合せると１００％になる。 ・施設の案内表示では、６３．８％の方が「満足」と回答。「普通」を合せると９９．０％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、111.8%であり、計画額を上回る収入であった。収支差額から納付額算出式に基づく市への納付額は、納付計画額を上回って納付された。 市民参加の啓発活動も市と協働で行ない、オリジナルキャラクター「駐輪くん」も参加させるなど、積極的に取り組んだ。 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。	A

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の確認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定を遵守し、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	87.5% (A)	11.7	10.2
2	公の施設の効用発揮	89.5% (A)	5	4.5
3	適切な維持管理及び管理経費の縮減	86.8% (A)	15	13
4	団体の人員、資産その他の経営規模及び能力	88.5% (A)	13.3	11.8
5	その他施設の性質または目的に応じた基準	94.4% (S)	55	51.9
合計			100	91.4

※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】

評価の視点はすべて80%を超えており、うち90点近いものや90点以上の評価もあり、基本協定書、管理運営業務仕様書、年度協定書に沿った運営管理が行われている。

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でしかない。

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。

今後も、この状況を維持しつつ利用者ニーズに応じていけるよう望みたい。

<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。