平成２２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３２番地
所管課	建築都市部交通対策課

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２１年４月１日　～　平成２６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。さらに利用時間帯の延長を図るなど利用者の視点に沿った施設の運用が行われている。 また、利用状況や施設の修繕を含めた施設の運用状況全般的事項は定期的な会議や随時行っている会議の中で情報の共有化を図り、今後の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。 【事業（提案事業・自主事業）】 各種提案事業および自主事業に関して提案書にもとづき計画的に実施されている。	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２２年９月２０日～１０月１０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４３０枚を配布し、２１０枚を回収（回収率：４８．８%） ②アンケート結果の概要（利用者の満足度等） ・施設の防犯面では、８２．４%の方が不安を感じていない。 ・従業員の対応では、８６．５%の方が爽やかな印象を持っている。 ・施設の快適さでは、９０．４%の方が快適に施設を利用いただいている。 利用者アンケートからは、昨年度に比べて施設の快適さではポイントが増加しているものの、防犯面と従業員の対応でポイントが減少している。今後、更に従業員の接遇対応の向上に向けた取り組みが求められる。 【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、前年度に閉館時間を午後１１時から鉄道の終電以降の午前１時としたことに続き、さらに平成２３年２月１日からは開館時間を午前６時から午前４時３０分とすることで、施設の利用時間帯の一層の延長等の対応を図るなど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。さらに、傾斜のある地下への通路の通行困難な利用者に対して、入り口付近にチャイムを設置することで職員がサポートを行うなどの対応に努めている。 【維持管理業務】 施設の修繕等が即座に対応されており、利用者に不便等を来た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、平成２３年４月１日からの「施設内完全禁煙」の実施に向け、職員の喫煙禁止と利用者への周知に取り組んでいる。 【事業（提案事業・自主事業）】 ＡＥＤ・自動販売機・電動空気入れ機・雨傘用袋機の配備・設置が継続して行なわれるとともに、パンジーや菜の花等のプランターを設置し、緑化推進と環境美化に努めている。他の提案事業についても、計画的な実施に向けて検討が進められている。 また、レンタサイクル事業についても引き続き実施されている。	Ａ

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
年度計画に基づく納付額を下回ったものの前年度同様、第１期指定管理期間（平成１８年度から２０年度）時よりも支出を削減することで収益の増に努め、納付金額に反映させる等、適正な運営・管理がなされており、継続的・安定的にサービス提供がなされている。	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、適正な運営が行われている。	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。