

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	J R久宝寺駅南自転車駐車場
所在地	八尾市龍華町二丁目1番35号
所管課	都市整備部 都市交通課

指定管理者	名称 ミディ総合管理株式会社 代表者 代表取締役社長 石原 浩一郎 住所 大阪市阿倍野区阿倍野筋一丁目1番43号
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
<p>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。</p> <p>利用者への接遇については、お客様の「安全・安心・快適」を第一に、「笑顔が生まれる・気持ちが良い」と感じてもらえる管理運営に取り組まれている。</p> <p>利用者ニーズを把握するため「ご意見箱」を常時設置するとともに、フリーダイヤルやホームページに「お客様のご意見メール」を開設し、意見を把握しサービスの向上に役立てている。</p> <p>利用者からの苦情対応については、お客様から詳細を聞いた上で事実確認を行い、「苦情処理規程」に基づき対応解決に努め、適宜、市へ報告されるとともに、社内で情報共有を行い再発防止を図っている。</p> <p>提案された事業計画に基づき、電動空気入れやAED及び注意喚起掲示物の設置、小さな子ども連れのお客様へのベビーカーの貸し出し等、提案された事業は実施されている。また、自主事業として、レンタサイクル事業に継続して取り組むとともに、レインコートの販売を行う等、利用者サービスに努めている。</p> <p>【利用者アンケート（利用者の満足度等）】</p> <p>①調査の概要（調査対象、調査時期、調査方法、回答状況）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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、144枚を回収（回収率32.0%） <p>②アンケート結果の概要（利用者の満足度等）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・施設職員の対応やマナーでは、70.9%の方が「満足」と回答。「普通」を合せると95.0%になる。 ・施設の防犯・防災体制及び、防犯・防災設備では、50.7%の方が「満足」と回答。「普通」を合せると91.3%になる。 ・施設内の清潔さでは、64.5%の方が「満足」と回答。「普通」を合せると97.2%になる。 ・施設内の案内表示では、52.5%の方が「満足」と回答。「普通」を合せると89.9%になる。 <p>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。</p>	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
<p>利用料金収入において、計画額に比べ実績額は、74.7%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施設の位置図や利用料金、定期利用の「満・空」状態を掲載するとともに、Facebookの活用や案内看板、のぼりを設置することにより利用者数を高める努力を行っている。</p> <p>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に取り組んでいる。</p>	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
<p>指定管理者独自の「危機管理マニュアル」、「防犯・事故対応マニュアル」等を作成し管理事務所内に備え付けるとともに、消防訓練やAEDの取扱い訓練を実施する等、お客様の安全を第一に考えた取り組みが行われている。また、管理人不在時は、機械警備と緊急連絡網を活用し防犯管理やオートゲートシステムの不具合等に対応している。</p> <p>施設や設備の維持管理に関しては、毎日、チェックリストに基づき巡回点検を行うとともに、法定点検である消防設備点検については年2回実施し、誘導灯予備電源の取り替えを行った。</p> <p>清掃方法を定めた「清掃マニュアル」を作成の上、施設に常備し、毎日2回、床掃きや粗ごみ拾い等を実施するとともに、管理人に清潔な環境づくりの意識付けが行われている。</p> <p>経費の縮減については、安全に運営できる必要最小限の人員で管理運営を行うとともに、地元雇用を優先する等、無駄をなくし合理的な管理運営に努めている。</p>	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
<p>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、収入の範囲内で管理運営が行われた。</p> <p>執行体制については、総責任者及び副責任者を配置するとともに、管理員については地元在住の高齢者雇用を基本とし、(公社)八尾市シルバー人材センター会員を起用した。また、「お客様第一主義」の更なる徹底を図るため、接客対応の能力向上指導を実施するとともに、「駐車・駐輪場従業者必須マニュアル」を係員に携行させ日常訓練等にも取り組まれている。</p> <p>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、連携を密にし情報の共有化を図っている。</p>	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
<p>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、金銭管理や個人情報等に関しては、社内の監査員やアドバイザーが定期的の実態調査を行い、改善点がある場合は速やかに対応し、サービス向上に努めている。</p> <p>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。</p> <p>個人情報の管理については、本市条例を遵守するとともに、指定管理者が定めた「個人情報管理規定」に基づき管理されていた。</p>	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）	14.6	12.8
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	90.3

※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、研修等を通じ接遇レベルのアップを図られるとともに、苦情・トラブルに対しては、本社社員を含め会社として対応している。また、指定管理者ホームページを活用し、施設情報の発信や定期予約を可能とするとともに、修繕の必要な箇所の早期発見と迅速な対応を行なう等、「安全・安心・快適」な管理運営に取り組んでいることから、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。