

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	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	都市整備部 都市交通課

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、声かけ運動の一層の推進と接遇マナーの向上に努め、会社の理念である「地域に根差した自転車駐車場」を目指し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「お客様意見箱」の常時設置、ホームページ上に「お問い合わせ」を開設する等、意見の把握に努めるとともに、適宜、市への報告、意見に適合したサービスメニューを検討する等、良質なサービスの提供に努めている。</p> <p>利用者からの苦情対応については、迅速な対応を心がけており、内容によっては本社職員が対応した後、ミーティング等で情報共有を行うとともに、適宜、市へ報告するなど、再発防止に努めている。</p> <p>提案された事業計画に基づき、電動空気入れやAED及び事故防止啓発看板の設置、自転車駐車場入口への滑り止めの貼付等、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、新聞広告等を活用し利用促進を図られた。</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、104枚を回収（回収率23.1%） <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、79.2%の方が「満足」していると回答。「普通」を合せると97.0%になる。 ・施設の防犯・防災体制、防犯・防犯設備では、54.9%の方が「満足」していると回答。「普通」を合せると95.1%になる。 ・施設の清潔さでは、71.6%の方が「満足」していると回答。「普通」を合せると98.0%になる。 ・施設内の案内表示では、66.3%の方が「満足」していると回答。「普通」を合せると95.0%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、76.5%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を掲載するとともに、地域に密着したFM放送やローカル新聞等を活用し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>事件、事故の未然防止と問題が起こった際の対応をまとめた「管理業務の手引き」を作成のうえ、全管理員に配布し情報の共有や処理手続きの周知を図った。また、災害時に被害が軽減できるよう、「災害対策マニュアル」に基づき、防災訓練や消防訓練に取り組んでいる。</p> <p>施設や設備の維持管理に関しては、事前に市と協議・調整のうえ、二段ラックの修繕等に取り組むとともに、利用者にも施設を大切に利用していただくよう啓発が行われている。</p> <p>経費の縮減については、必要最小限の人員体制で管理運営を行うとともに、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、サブリーダー及び責任者を配置するとともに、管理員については、高齢者就労の観点から、(公社)八尾市シルバー人材センター会員の活用を図っている。また、利用者に満足して施設を利用いただけるよう、管理員の経験や職責に応じた研修を行い人材育成に取り組まれている。</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、個人情報等に関しては、「個人情報保護規程」を作成し、「会社の責務」や「適正管理及び社員の義務」等について徹底が図られている。また、個人情報書類は施錠できる保管庫に収納するとともに、書類を破棄する際は、シュレッダーの使用が徹底されている。</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>	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	86.8%（A）	18.8	16.3
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	89.8

※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、経験や職責に応じた研修等を通じ人材育成を図るとともに、苦情・トラブルに対しては、本社社員を含め誠意を持って対応している。また、地域に密着したFM放送やローカル新聞、指定管理者ホームページ等を活用し、施設情報の発信を行うとともに、安全・安心を第一として日常点検及び修繕等を行う等、適切な維持管理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。