

令和元年度 門真南駅第1自転車駐車場、門真南駅北自転車駐車場、  
門真南駅東自転車駐車場 指定管理者自己評価結果

【評価対象年度】：平成30年度

1. 総則

指定管理者	株式会社 駐輪サービス 大阪市北区曾根崎新地2丁目5番3号 堂島TSSビル5階
事業期間	平成26年4月1日～平成31年3月31日
管理体制	門真市担当所長 1名 チーフ 1名 管理員 7名 警備委託職員 2名
職員の勤務状況	協定書に基づき平成26年4月1日より、午前6時30分から午後10時まで5交代制で5名を常時配置し、定期切り替え等の繁忙期（毎月25日から翌月3日まで）7名での運営を行っている。

2. 施設のサービス水準

(1) 事業達成度の分析・評価

項目	内容	協定事項等	実施状況（実績値等）	達成度分析
運営業務	開館日・時間	開場時間 午前5:00 閉場時間 午前0:30  業務開始時間 午前6:30～午後10:00  警備委託職員業務時間 午前5:00～午前6:30 午後10:00～午前0:30	仕様書に基づき、管理運営業務を実施した。	業務の繁閑並びに自転車利用者が朝・夕の通勤、通学の時間帯に集中するなどの自転車駐車場の特性を考慮して効率的な配置体制で実施した。
	受付・案内	市条例及び仕様書に基づき運営	事務所の窓口に1名常駐 自転車の出入りに1名配置	業務の繁閑並びに自転車利用者が朝・夕の通勤、通学の時間帯に集中するなどの自転車駐車場の特性を考慮して効率的な配置体制で実施した。
	料金設定	市条例及び仕様書に基づき運営	一時利用（自転車） 150円 一時利用（原付） 200円 定期利用一般（自転車） 2,300円 定期利用学生（自転車） 1,800円 定期利用（原付） 3,300円	市条例に基づいての料金設定である。
	広報・宣伝		・高齢者や妊婦等の利用者のために優先コーナーを設けたり、二段ラックの上段などで自転車の入・出庫の手助けが必要な利用者へは、管理員が「優しく」援助を行った。 ・利用率向上のために、当社が管理する別の駐輪場が満車になれば、当該駐輪場に案内するようにして利用効率の向上に努めた。	門真市民及び自転車駐車場利用者への一層のサービス向上の実現に向け、最大限の努力を傾けると共に「地方自治法」及び関係条例・規則等の規定を遵守し、必要の都度貴市との協議、連絡調整のうえ管理業務を実施した。 当社の「ホームページ」で駐輪場の場所・利用案内・空情報を掲載し、市民及び利用者へ情報を提供している。

項目	内容	協定事項等	実施状況（実績値等）	達成度分析
施設維持管理業務	清掃・保守点検	管理業務（仕様書）	<ul style="list-style-type: none"> <li>・清掃業務 管理員の常駐する門真南駅第1自転車駐車場の清掃は、管理員が時間を決めて1日2回以上定期的に実施した。 管理員が常駐しない門真南駅北自転車駐車場、門真南駅東自転車駐車場は、管理員が巡回時に1日2回以上清掃を実施した。</li> <li>・巡回・点検業務 門真南駅北自転車駐車場、門真南駅東自転車駐車場は、門真南駅第1自転車駐車場の管理員が、一時料金集金等の管理業務を1日2回以上巡回管理した。</li> <li>・保守点検 サイクルベアー 年3回 電気設備 年2回 消防用設備 年2回</li> </ul>	<p>利用者が安全・快適に利用できるように仕様書に沿った適正な管理運営を実施した。</p> <p>施設内の清掃や自転車の整理も管理員が1日2回以上行い、維持管理に努めた。 保守点検も専門業者に委託し、適正に行った。</p>
	修繕	協定書に基づき実施	<p>1件につき10万円未満のものの修繕を行う事としている。 スプリンクラー補給水槽 配管取替修理. 他 5件 167,400円</p>	<p>自己の費用と責任において実施する。</p>

項目	内容	協定事項等	実施状況（実績値等）	達成度分析
施設利用等許可業務	利用者数・利用料金	<p>利用料金 自転車 一時利用 150円 定期（一般） 2,300円 定期（学生） 1,800円</p> <p>原動付自転車 一時利用 200円 定期利用 3,300円</p>	<p>平成30年度実績</p> <p>自転車 一時利用 28,333台 （日平均78台） 定期（一般） 9,193台 （月平均766台） 定期（学生） 3,283台 （月平均274台）</p> <p>身障者免除 3,980台</p> <p>原動機付自転車 一時利用 11,736台 （日平均32台） 定期利用 655台 （月平均55台）</p>	<p>少子高齢化で自転車利用者の増加が見込めないなか、自転車一時利用は662台減少（前年比約△2%）した。原動機付自転車一時利用も113台減少（前年比約△1%）した。 【前年度比】 自転車 一時利用 -662台 定期（一般） +225台 定期（学生） -38台 身障者免除 -138台</p> <p>原動機付自転車 一時利用 -113台 定期利用 -45台</p>
	利用率	<p>収容可能台数 門真南駅第1自転車駐車場 自転車 一時利用 126台 定期利用 1,216台</p> <p>門真南駅北自転車駐車場 原動付自転車 一時利用 39台 定期利用 64台</p> <p>門真南駅東自転車駐車場 自転車 一時利用 60台 定期利用 60台</p> <p>原動付自転車 一時利用 60台 定期利用 40台</p>	<p>平成30年度実績</p> <p>門真南駅第1自転車駐車場 自転車 一時利用 51.7% 定期利用 80.9%</p> <p>門真南駅北自転車駐車場 原動付自転車 一時利用 10.5% 定期利用 31.3%</p> <p>門真南駅東自転車駐車場 自転車 一時利用 39.0% 定期利用 93.5%</p> <p>原動付自転車 一時利用 46.8% 定期利用 86.5%</p>	<p>少子高齢化で自転車利用者の増加が見込めないなか、H27年、地上部に民間の駐輪施設が設置された影響で自転車の利用率が下がっている。 【前年度比】 門真南駅第1自転車駐車場 自転車 一時利用 -1.2% 定期利用 +1.0%</p> <p>門真南駅北自転車駐車場 原動付自転車 一時利用 +0.7% 定期利用 -0.6%</p> <p>門真南駅東自転車駐車場 自転車 一時利用 -1.1% 定期利用 +6.0%</p> <p>原動付自転車 一時利用 -0.9% 定期利用 -8.3%</p>

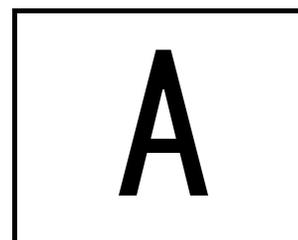
項目	内容	協定事項等	実施状況（実績値等）	達成度分析
	放置自転車対策	業務提案により実施	<p>・放置自転車は、歩行者や緊急自動車等の通行を妨げるとともに、まちの美観を損なうなど、見過ごすことのできない社会問題である。</p> <p>放置自転車には、管理員が北・東駐輪場の巡回時に「駐車厳禁！自転車は必ず所定の駐輪場に置きましょう」の注意札を持参のうえ、見まわりを行った。</p>	<p>これまで市民のみなさんに放置自転車の防止意識の高揚を図ることを目的とした啓発と駐輪場への誘導を行ったことにより、昨年度に引き続き今年度も注意札を貼る事無く放置自転車対策に寄与した。</p>
自主事業	月間行事等の実施	業務提案により実施	<p>5月</p> <p>・美化月間とあいさつ強化月間 ポスターの掲示を行い、駐車場内の清掃、掲示ビラの整理を行い駐車場内の美化に努めると共に、「笑顔であいさつ」の履行、勤務前の接遇用語の唱和などを行った。</p> <p>7月</p> <p>・サービス向上月間 ポスターの掲示を行い、「おはようございます」「いってらっしゃい」等の声掛けをするなどお客様のサービス向上に努めた。</p> <p>10月</p> <p>・事故防止月間 ポスターの掲示を行い、場内の押し歩き等の声掛けを行い事故防止に努めた。</p> <p>12月</p> <p>・盗難防止月間 ポスターの掲示を行い、自転車及びミニバイクの「2重施錠」の呼びかけを行うなど盗難防止に努めた。</p> <p>平成30年の1年間</p> <p>・「苦情ゼロ」を目標に達成に努めた。</p>	<p>各月間行事等を実施することにより、利用者へのサービス向上に役立てるとともに、管理員同士のチームワーク向上に寄与した。</p> <p>お客様への挨拶やサービスが好評であり、「苦情ゼロ」の目標を達成して、本社社長賞を受賞した。</p>

項目	内容	協定事項等	実施状況（実績値等）	達成度分析
その他	職員研修	業務提案により実施	<p>○新規採用時研修 対象：新規採用職員 ・ 接遇と勤務の心得 ・ 挨拶、電話対応の基本について ・ 駐輪場管理業務に関する視聴覚研修 ・ 人権啓発研修 ・ 個人情報の取り扱い 等</p> <p>○現場責任者研修 対象：現場責任者（チーフ） 日時：10月12日 13:00～17:00 場所：吹田商工会議所 外部専門講師 ・ 接客・接遇のスキルアップ ・ 苦情処理の初期対応・事例研究 ・ 人権問題と個人情報の適切な取扱等</p>	接客業務や事務処理、人権啓発、個人情報の取り扱い等の研修プログラムを実施し、管理員の資質向上が図れた。
	個人情報保護	協定書	<p>「個人情報取扱いマニュアル」を定め、管理員一人一人に確認作業を実施し、個人情報の適正・安全な管理に努めた。</p> <p>個人情報の取り扱い等の研修プログラムを実施した。</p> <p>セキュリティ対策 ・ 定期利用者の受付票は、台帳に書き写した後は、管理室の施錠可能な書庫に収納し、施錠して保管している。</p> <p>・ 勤務終了後、台帳等の個人情報を記載した書類は全て、施錠可能な書庫に保管している。</p> <p>・ 個人情報に関する書類の書庫の鍵は厳重管理を期すため、鈴付きキーホルダーを付けている。</p>	個人情報関係書類の適正管理、適正処理が行えた。 担当所長は「個人情報保護士」の認定試験に合格した事により、管理員への個人情報取扱いに関する教育に寄与出来た。
	情報公開	協定書	情報公開の請求はなかった。	情報公開の請求はなかった。
	緊急対応	業務提案により実施	<p>「緊急連絡体制」を確立するとともに、現場責任者として、チーフ1名を定め管理責任内容を明確にした「緊急連絡系統図」を管理室に掲示し、不測の事故が発生した時の初期対応に備えている。</p> <p>管理員の行動指針を「危機管理マニュアル」に定め、確認作業を実施した。</p>	「緊急連絡系統図」、管理マニュアルを管理員一人一人が確認作業をした。 利用者等の事故は発生していない。

事業達成度評価 コメント

利用者が安全・快適に利用できるように仕様書に沿った適正な管理運営を実施した。  
 ・ 自転車の形状・大きさにより出し入れのし易い駐輪場所を選定するようにした。  
 ・ 自転車盗難の防止策として、2重施錠の呼びかけやポスター掲示を実施した。  
 ・ 地下のため地上の施設への道順が分かり難いため、近隣施設への誘導ポスターを設置した。  
 懇切かつ丁寧なお客対応とチームワークにより、平成30年度の1年間において「苦情ゼロ」を達成し、本社長賞を受賞した。

事業達成度評価



凡例：事業達成度評価の区分

- A：協定事項等に定める水準を上回っている
- B：協定事項等に定める水準と同程度である
- C：協定事項等に定める水準を満たすことができなかった

(2) 利用者満足度の分析・評価

項目		回答結果・対応状況		分析
1 利用者アンケート調査	実施方法 回答者数	平成30年10月20日～11月30日に実施。 定期利用者の更新時と一時利用者にアンケート用紙 (200枚)を配布。管理室前に回収箱を設置。回答数1 94名		
	施設・設備の充実度	①大変満足 103名 53.1% ②やや満足 65名 33.5% ③普通 18名 9.3% ④やや不満 8名 4.1% ⑤大変不満 0名 0.0% ⑥無回答 0名 0.0%	満足度は高いが意見の記載が少ないため どんな所が良いのかが分かり難いが、利 用する上で特に問題がないと思われる。 駐車スペースが狭い、出入口が危険、携 帯が繋がらない等の理由で普通を含め満 足していない人は全体の13.4%である。	
	施設の利用のしやすさ	①大変満足 97名 50.0% ②やや満足 69名 35.6% ③普通 26名 13.4% ④やや不満 2名 1.0% ⑤大変不満 0名 0.0% ⑥無回答 0名 0.0%	施設の充実度同様に満足度は高い。 それとは逆に、地下なので不便等の不満 もある。(全体の1.0%)	
	職員の対応・態度	①大変満足 163名 84.0% ②やや満足 24名 12.4% ③普通 5名 2.6% ④やや不満 1名 0.5% ⑤大変不満 1名 0.5% ⑥無回答 0名 0.0%	「大変満足」と「やや満足」を合わせて 96.4%の高評価になっている。元気で明 るい挨拶、親切、優しい等の多くの好意 的なご意見をいただいている。	
	利用料金	①大変満足 54名 27.8% ②やや満足 64名 33.0% ③普通 68名 35.1% ④やや不満 7名 3.6% ⑤大変不満 1名 0.5% ⑥無回答 0名 0.0%	満足している人の割合は全体で60.8%に留ま るが、普通以上を含めると95.9%となる。 満足していない人は、もう少し安くの意見が 多いが、上段と下段のラックの値段に差をつ けてほしい、3ヶ月定期の要望等がある。	
	利用時間	①大変満足 117名 60.3% ②やや満足 34名 17.5% ③普通 41名 21.2% ④やや不満 2名 1.0% ⑤大変不満 0名 0.0% ⑥無回答 0名 0.0%	満足している人の割合は全体で77.8%を 占め、高い割合を示している。 もう少し早く開けてほしい等の理由でや や不満の人は、全体の1.0%であった。	
	実施事業の充実度	①大変満足 90名 46.4% ②やや満足 50名 25.8% ③普通 52名 26.8% ④やや不満 2名 1.0% ⑤大変不満 0名 0.0% ⑥無回答 0名 0.0%	満足している人の割合は全体で72.2%、 普通以上を含めると99.0%を占め、満足 していない人は全体の1.0%に留まってい る。	
	2. 市民 等からの 意見・要 望等	主な意見・要望等の内容		対応状況等
上段に上げにくい、しんどい。		下段が満杯のため、上段のお客様には事前に希望を聞いたうえで下段の解約があった時には、移動して頂いています。		

利用者満足度評価 コメント

利用者の意見把握、苦情対応として、「ご意見箱」の設置やアンケートの実施など日頃から業務改善に向けた取組を実施している。  
平成28年度から3年連続で年間「苦情ゼロ」を達成し、日頃の懇切かつ丁寧なお客様対応とチームワークで各年度で本社社長賞を受賞した。  
職員の接客対応・態度は、やや満足を含め96.4%の方が満足されており、挨拶、空気入れ、虫ゴム交換等がお客様から好評です。

(3) 収支状況の分析・評価

(単位：千円)

収入の部

		予算額	実績額	実績 - 予算	備考	
委託料		21,068	21,068	0		
利用料金等	施設利用料			0		
	事業収入			0		
					0	
					0	
	雑入			0		
収入合計		21,068	21,068	0		

支出の部

(単位：千円)

大項目	小項目	予算額	実績額	予算 - 実績	備考
人件費	給与費	11,108	13,837	-2,729	
	福利厚生費	549	262	287	
	法定福利費	35	45	-10	
	賃金等			0	
事務費	印刷費	267	17	250	
	通信費	117	104	13	
	保険料	31	32	-1	
	事務用品費	180	158	22	
	旅費交通費			0	
	賃借料			0	
管理費	業務委託費	5,666	3,685	1,981	
	光熱水費	2,119	1,731	388	
	修繕費	411	167	244	
	燃料費			0	
物件費	備品購入費			0	
事業費	事業費	585	585	0	
公租公課	租税公課		79	-79	法人市民税
支出合計		21,068	20,702	366	

収支（実績ベース）

21,068 - 20,702 = 366

収支状況評価コメント

人件費は最低賃金改定により増加した。  
 光熱水費は、電気料金は値上がりしているが、LED化により照明の消費電力は減少している。  
 印刷費は前々年に当年度分までを印刷した事により減少した。