

大東市立自転車駐車場 内部評価結果 (施設所管課による評価)

【評価対象施設】住道駅北・西・西第二自転車駐車場

【指定管理者名】株式会社駐輪サービス

【評価対象年度】令和2年度

【施設所管課名】都市整備部 都市政策室 交通政策課

運營業務、施設維持管理業務、施設利用等許可業務について評価

事業計画に基づき、適切な管理・運営を行っています。

市が新型コロナウイルス感染症対策として依頼した、学校等の休校に伴う定期利用料金の払い戻し等手続き（354件 747,000円分）や、収入減少に伴う納入金の見直しについて減額協定を締結し、適正に管理運営を行っていたことは評価できます。

利用者満足度について評価

自社で内部監査を行いながら、施設のチェックや、管理人の指導等を行い、利用者の安全確保やサービス水準の向上を積極的に実施していたことは評価できます。

令和2年度はアンケート調査を実施せず、ご意見箱やホームページ等のみのご意見の情報共有を行っていますが、今後はご意見箱やホームページに加え、アンケート調査を実施するなど、広く利用者の意見を収集し、利用促進やサービス向上に努めて下さい。

収支状況について評価

コロナ禍の外出控えによる減収については、昨年度と比べて、3施設合わせて約520万円の減収（前年度比△9%）となっています。納入金を納付して収入から不足する運営経費の1/2を納付額から差引くこととなり、約140万円納入金の減額を行っていますが、減収分全額の補填とならないことから厳しい運営となっていると考えます。

コロナ後の新たな生活様式や社会情勢の変化に対応できるよう効率的な運営をお願いします。

総合評価

新型コロナウイルス感染症拡大のなか、施設を閉鎖することなく365日管理運営を行っていただいており、利用状況に不足のない人員配置や指導員の配置を行い、適切な運営を行っている。

コロナ禍においても、自主事業として実施された、9月、3月の美化月間やサービス向上月間の取り組みが社内で表彰を受けるなど、施設内の清掃業務やサービス向上に努められていることについて評価できる。

ご意見箱やホームページなどでも利用者のご意見はお聞きできるが、より多くのご意見を頂き、利用

者の満足度を向上させるため利用者へのアンケート調査を実施し、現状の利用に即した運営を行っていただくよう努められたい。

- 令和2年1月以降の新型コロナウイルス感染症の拡大による社会情勢の変化という特殊な状況下においての評価となります。
- コロナ禍における市の対応として
 - ①令和2年4月・5月の緊急事態宣言時には、学生の定期利用者に対し、施設を使用しなかった利用者への還付手続きを行い、その金額については、市に収める納入金の額から差引いています。
 - ②コロナ禍による外出控えにより利用料金が前年度比約8割に減収となっています。施設運営にかかる経費と納入金を合わせて不足する金額については、1/2の額を納入金から差引くこととしています。