

指定管理者自己評価結果

(四条駅西・野崎駅西・野崎駅南自転車駐車場)

指定管理者	有限会社サード・パーティ・ロジテック
事業期間	2020年4月1日～2021年3月31日
管理体制	管理者 1名 管理員 24名
職員の勤務状況	管理員はシフト制により1日2交代及び必要時のみ、短時間勤務

1. 施設のサービス水準等

(1) 業務内容

項目	内容	協定事項等	実施状況（実績値等）	サービス状況 （課題・達成度等）
運営業務	開館日・時間	開館日または閉館日 自転車・原動機付自転車の一時利用、定期利用 共に24時間 有人での受付・管理は、毎日5時～21時迄	条例・協定に基づき適正に処理した 事業期間中は、協定事項通りに運営を行いました。 緊急事態宣言中（4/7～5/25）も、通常通りに運営を行いました。	条例・協定に基づき適正に処理しました。
	受付・案内	適切な受付・案内業務の実施	業務に精通した職員配置及び研修期間の設置や当社規定のマニュアル等により適正に対応しました。 2020年3月～各駐輪場にて新型コロナウイルス感染予防対策を実施しました。 【クレーム件数】 四条駅西 0件	アンケートBOXの設置や従業員の挨拶・会話により、利用者との良好な関係を築いております。 10月にお客様アンケートを実施 ※詳細は別途添

			野崎駅西 0件 野崎駅南 0件	付①
	料金設定	条例第16条によるものとする	条例・協定に基づき適正に処理しました。 新型コロナウイルスによる学生定期還付を行いました。 (6/16~7/31)	条例・協定に基づき適正に処理しました。
	広報・宣伝	・チラシ配布等 ・HP及びSNSの活用	・広告が入ったティッシュの無人配布ボックスの設置 ・HPやQRコード決済の「PayPay」上で新着情報等を掲載	来年度も引き続き、広報・宣伝活動に注力し、利用者の増加を目指します。
	移転について	・野崎駅西自転車駐車場	2020年8月19日に一部駐輪場を移転	大きな問題なくスムーズに取り組みました。

項目	内容	協定事項等	実施状況（実績値等）	サービス状況 (課題・達成度)
施設維持管理業務	清掃・保守点検	施設維持保全業務等	日々の清掃はもちろんの事、大がかりな清掃活動も実施 昨年に引き続き、消防点検を実施し、施設維持に務めました。	弊社独自の7Sチェックリストを使用し、施設の維持管理を務めました。
	修繕	予算の範囲内で実施する	野崎駅南駐輪場の屋外照明球取替工事の実施等々	予算内で適正に処理しました。

項目	内容	協定事項等	実施状況（実績値等）	サービス状況 （課題・達成度）
施設利用等許可業務	利用者数	サービスの向上を図り、利用者の増加に努める	令和2年度 利用者数 四条畷西 106,958 人 野崎駅西 19,101 人 野崎駅南 13,800 人	来年度も引き続き、様々なサービスを行い利用者数の増加を目指します。
	利用料金	大東市立自転車駐車場条例第16条によるものとする	令和2年度 利用料金 四条畷西 42,812 千円 野崎駅西 14,105 千円 野崎駅南 13,861 千円 ※千円以下は、切り捨てしております。	
	利用率	サービスの向上を図り、利用者の増加に努める	令和2年度 迄稼働率 四条畷西 【自転車】定期：73.3% 一時：65.4% 【バイク】定期：44.4% 一時：53.7% 野崎駅西 【自転車】 定期（屋内）：85.4% 定期（屋外）：84.3% 一時：49.4% 【バイク】定期：26.5% 一時：20.9% 野崎駅南 【自転車】定期：58.1% 一時：84.8% 【バイク】定期：41.5% 一時：42.8%	来年度も引き続き、様々なサービスを行い利用者数の増加を目指します。

項目	内容	協定事項等	実施状況（実績値等）	サービス状況 （課題・達成度）
自主事業	令和2年度事業計画書参照	自由提案について	<p>地域と結びついた交通安全、自転車マナーの啓蒙・自転車文化創造について、2021年春頃開催を検討しておりましたが、新型コロナウイルスの影響により中止となりました。</p> <p>3R活動について 四條畷駅西自転車駐車で廃棄自転車の無料引取を実施 2021年3月末時点で、10台の引取実績 キャッシュレス決済の導入について 四條畷駅西自転車駐車で2019年10月1日からQRコード決済「PayPay」の導入開始 2020年4月～2021年3月末時点で1399回の決済。金額にして2,730,550円の決済実績 ※詳細は別途添付②</p>	<p>3R活動について、新型コロナウイルスの影響により、激減。 四條畷駅西自転車駐車で2019年10月よりQRコード決済を導入しており、お客様より大変好評のお声を頂いております。</p>
	ベビーカーの無料貸し出し	ベビーカーの無料貸し出し	<p>定期利用・一時利用されるお客様限定で、無料でベビーカーの貸出を実施 2020年4月～2021年3月末時点で2人の利用実績 (昨年実績71人)</p>	<p>新型コロナウイルスの影響により、利用者が激減。 お客様が利用して頂ける新たなサービスを検討し、行っていきます。</p>

		自転車保険サービスについて	各駐輪場でお客様がスマートフォンですぐに加入できる自転車保険のポスター掲示	自転車保険の促進につなげます。 コロナウイルスの影響により、相談会を中止。
		定期的なイベント（従業員向け）	弊社では、節分の日や土用の丑の日に、全従業員対象に「恵方巻やうな丼」を配布しております。 また、全従業員にコロナ慰労金及びマスクを配布しております。	日頃働いて頂いてる従業員を労う思いで、今後も続けていきます。
		季節感のある飾り付け	受付窓口に季節ごとの造花などを設置 ・2021年正月用に門松と謹賀新年のポスターを設置	季節感のある飾り付けを行い、駐輪場景観の向上に努めます。

項目	内容	協定事項等	実施状況（実績値等）	サービス状況（課題・達成度）
その他業務	施設の運営体制	大東市民の優先雇用を行う	25名の雇用者の内23名が大東市民	管理員は地元雇用を最優先として引き続き行います
	基本的人権の尊重	人権を尊重した施設運営を行う	人権について研修を開催 2020年11月9日・12日に分けて実施 コンプライアンス研修	人権について正しい認識を持ち、施設運営を実施した また、大東市事業所人権連絡会に積極的に参加しております。

	職員研修	管理運営に必要な研修業務の実施	新入社員研修の実施	コロナウイルスの影響により、合同研修会を中止
	個人情報保護	管理運営に係る情報の公開に関し、大東市の取扱いに準じて必要な措置を講じる	適正に措置を講じた等 大東市様より依頼の定期利用者のデータ化 令和2年度 0件	今後も個人情報に万全を期す 入職時の個人情報テストや年に一度のテストも実施
	情報公開	管理運営に係る情報の公開に関し、大東市の取扱いに準じて必要な措置を講じる	適正に措置を講じた 令和2年度 1件 (保険証券について)	今後も条例を遵守し、早急に対応できるよう努めます。
	事故等への対応	<ul style="list-style-type: none"> あらゆる緊急事態、不測の事態には適切な措置を講じ、関係機関への連絡を行う 危機管理体制の構築及び対応マニュアルの作成、災害時対応訓練を実施する 	<p>災害時対策マニュアルの策定（ウイルス災害の対策を追記）</p> <p>交通事故・火災等あった際の緊急時対応について、マニュアルを用いて対応できるよう指導</p> <p>3/1より各駐輪場にて新型コロナウイルス感染防止対策を実施（マスク及び軍手の着用と次亜塩素酸水の設置）</p>	弊社独自の対策マニュアルを用いて引き続き職員の啓発、訓練などにより素早い対応や自己防止に努める。※2020年4月から防災マニュアルに感染症予防対策を追記
	環境問題	環境に配慮した取り組みを行う	節電や節水の意識を全従業員に周知し、また廃棄された傘をレンタル用として再利用を行った。	引き続き節電・節水を意識し、環境に配慮した取り組みを実施する。

(2) 利用者満足度

⇒下記の2項目を主に掲載

常にアンケート用紙を設置し各駐輪場で調査をしているが、

2020年10月26日～2020年11月24日まで重点的にアンケート調査を実施

① 利用者アンケートの項目・実施結果を掲載

【四条駅西自転車駐車場】

合計 500 枚配布/回答 55 枚

【野崎駅西自転車駐車場】

合計 250 枚配布/回答 35 枚

【野崎駅南自転車駐車場】

合計 250 枚配布/回答 20 枚

② 市民から意見要望等を掲載

【四条駅西自転車駐車場】

- ・雨天時に屋根がほしい
- ・月16回以上の利用で割引してほしい（一時利用）
- ・駐輪場内で自転車を押して歩くよう徹底してほしい
- ・自転車と自転車のスペースが狭い
- ・管理人の対応に差がある
- ・声かけとあいさつがうれしい

【野崎駅西自転車駐車場】

- ・新しい駐輪場で利用者以外の通行禁止を徹底してほしい

【野崎駅南自転車駐車場】

- ・回数券があるとうれしい
- ・フェンスに置くと雨に濡れる
- ・料金が安いとうれしい
- ・一部の管理人の対応が悪い
- ・挨拶がうれしい

※詳細は別途添付①

(3) 収支状況

⇒収入と支出、それを踏まえた収支を掲載

年度末終了後提出

2. 総合評価

① 業務内容（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

民間の類似施設の管理運営経験を活かし、本施設の特徴を踏まえた維持管理業務に努めました。日々の清掃はもちろんの事、弊社独自の「7Sチェックリスト」を使用し設備の点検等を行っております。また、協定書・仕様書・事業計画に沿った運営を行い、野崎駅西自転車駐車場では、2020年8月19日に一部移転を行い、大きな問題等無くスムーズに執り行う事が出来ました。新型コロナウイルス感染予防対策としてマスクや軍手の着用等、昨年度から継続して行っており、お客様及び従業員の安全に、より一層気を配り対策を講じて参ります。今後も「安心・元気・あふれる笑顔」のコンセプトの元、お客様に満足していただける施設運営に努めて参ります。

② 業務内容（自主事業、その他業務）について評価

自主事業の「自転車安全教室」につきまして、来年春頃開催を目途に準備を進めており、調整を行って参ります。新型コロナウイルスにより、ベビーカーの無料貸出や駅前でのティッシュ配りに大きく影響しました。一方でQRコード決済の「PayPay」は利用率が増え、お客様より好評の声を頂いております。今後はコロナ禍でもお客様のサービス向上に繋がる取り組みを模索し、取り組んで参ります。

利用者満足度について評価

ご意見箱、利用者アンケート、ホームページ等で収集した利用者のニーズを把握し、サービス向上に引き続き取り組んで参ります。その中でお褒めの言葉を多数頂いており、継続して頂けるよう従業員のサービスレベルの維持に取り組んで参ります。

収支状況について評価

収入については、新型コロナウイルスの影響により全体的に売上減少となり、特に野崎駅南及び四条畷西の売上減少が大きく影響しました。野崎駅西自転車駐車場は今年度一部移転を行いました。野崎駅の東西を結ぶ通路が開通し、利便性が向上した背景もある為、売上横ばいとなりました。今後、より適切な維持管理を行い、健全な収支状況に努めて参ります。

令和2年度アンケート調査結果

実 施 日 : 令和2年10月26日～11月24日 (約1カ月間)
 実 施 施 設 : 四条畷駅西、野崎駅西、野崎駅南自転車駐車場 (3施設)
 配 布 枚 数 : 四条畷駅西 (500枚) 野崎駅西 (250枚) 野崎駅南 (250枚)
 アンケート内容 : ①性別②年齢③ご利用④ご利用頻度⑤お住まい
 ⑥施設の利用のしやすさ⑦施設の清潔さ⑧管理人の対応
 アンケート回答数 : 四条畷駅西 (55枚) 野崎駅西 (35枚) 野崎駅南 (20枚)
 アンケート回答率 : 四条畷駅西 (11%) 野崎駅西 (14%) 野崎駅南 (8%)

アンケート回答結果		四条畷駅西	野崎駅西	野崎駅南
性別	男性	14	5	5
	女性	40	29	15
	空白	1	1	0
年齢	10代	9	3	9
	20代	4	1	1
	30代	5	3	3
	40代	15	9	4
	50代	11	16	1
	60才以上	11	3	2
ご利用	自転車 (定期)	32	27	16
	自転車 (一時)	23	8	4
	原付 (定期)	0	0	0
	原付 (一時)	0	0	0
ご利用頻度	週5回以上	26	14	13
	週3回以上	11	3	2
	週1～2回	9	4	2
	月1～2回	8	0	2
	初めて	0	1	1
	空白	1	13	0
お住まい	大東市内	14	30	13
	大東市外	39	5	7
	空白	2	0	0

アンケート回答結果		大変良い	良い	普通	悪い	大変悪い	空白
施設の利用のしやすさ	四条駅西	23	20	9	0	2	1
	野崎駅西	6	10	19	0	0	0
	野崎駅南	9	6	5	0	0	0
施設の清潔さ	四条駅西	21	18	15	0	1	0
	野崎駅西	7	7	20	1	0	0
	野崎駅南	8	7	5	0	0	0
管理人の対応	四条駅西	27	18	8	0	2	0
	野崎駅西	11	23	1	0	0	0
	野崎駅南	11	6	3	0	0	0
合計		123	115	85	1	5	1

ご意見・ご要望		
四条駅西	40代	管理人が良い人
四条駅西	40代	雨天時に屋根がほしい
四条駅西	60代以上	声掛けと挨拶が嬉しい
四条駅西	50代	月16回以上の利用で割引してほしい
四条駅西	60代以上	場内では自転車を押して歩くよう徹底してほしい
四条駅西	10代	駐輪場にゴミがよく落ちている
四条駅西	60代以上	屋根があればよい
四条駅西	10代	挨拶が嬉しい
四条駅西	50代	挨拶が嬉しい
四条駅西	50代	自転車と自転車のスペースが狭い
四条駅西	40代	挨拶が嬉しい
四条駅西	60代以上	親切な対応をしてくれる
野崎西	40代	新しい駐輪場で利用者以外の通行禁止を徹底してほしい
野崎南	40代	回数券があるとよい
野崎南	30代	料金が安いと嬉しい。一部の管理人の対応が悪い
野崎南	60代以上	フェンスに置くと雨に濡れる
野崎南	10代	挨拶が嬉しい

四 条 駅 西 自 転 車 駐 車 場

決 算 報 告 書

自 2020年 4月 1日

至 2021年 3月31日

【収入】

(単位：千円)

区 分		内 容	金 額	台 数	稼 働 率
駐 車 料 金	定 期	自転車	30,911.2	10,765	73.3%
		原動機付自転車	1,740.6	460	44.4%
	一 時	自転車	8,985.5	89,855	65.5%
		原動機付自転車	1,175.6	5,878	53.7%
収入合計 A			42,812.9		

【支出】

(単位：千円)

区分		詳細/内容	金 額	備 考
人 件 費	指導員	1人	2,733.0	
	管理員	13人	17,383.0	交通費、被服費含む
物 件 費	消耗品費	事務用品	165.0	
	印刷製本費	帳票類	849.0	
	販促費	ティッシュ・チラシ	2.0	
	光熱費	業務数値報告書通り	818.5	
	修繕費	修繕報告通り	0.0	
	清掃費	業務数値報告書通り	31.6	
	警備費	業務数値報告書通り	172.4	
	保守点検費	業務数値報告書通り	44.4	
	通信費	業務数値報告書通り	131.1	
その他経費		保険・リース・諸経費等々	2,150.0	内保険料335千円 学生還付立替719千円 消費税535千円
納 入 金			25,449.5	学生還付719千円 コロナ7,116.5千円
支出合計 B			49,929.5	
収支 A - B			-7,116.6	

※小数点第2位以下は切り捨て

野崎駅西自転車駐車場

決算報告書

自 2020年 4月 1日

至 2021年 3月31日

【収入】

(単位：千円)

区分	内容	金額	台数	稼働率
駐車料金	定期	自転車(屋内)	2,812	84.1%
		自転車(屋外)	697	82.9%
		原動機付自転車	120	26.5%
	一時	自転車	14,788	49.4%
		原動機付自転車	684	20.8%
		収入合計 A	14,105.1	

【支出】

(単位：千円)

区分	詳細/内容	金額	備考
人件費	指導員	0.0	
	管理員	7,350.0	交通費、被服費含む
物件費	消耗品費	80.0	
	印刷製本費	72.6	
	販促費	1.0	
	光熱費	365.2	
	修繕費	0.0	
	清掃費	15.8	
	警備費	171.6	
	保守点検費	12.1	
	通信費	121.6	
その他経費	保険・リース・諸経費等々	539.7	内保険料127千円 学生還付立替59.7千円 消費税176千円
納入金		6,763.1	学生還付59.7千円 移転分1,682.9千円 コロナ1,388.3千円
支出合計 B		15,492.7	
収支 A - B		-1,387.6	

※小数点第2位以下は切り捨て

野崎駅南自転車駐車場

決算報告書

自 2020年 4月 1日

至 2021年 3月31日

【収入】

(単位：千円)

区 分		内 容	金 額	台数	稼働率
駐 車 料 金	定 期	自転車	11,407.7	3,135	58.0%
		原動機付自転車	810.9	130	41.5%
	一 時	自転車	1,486.6	9,911	84.9%
		原動機付自転車	156.0	624	42.7%
収入合計 A			13,861.2		

【支出】

(単位：千円)

区分		詳細/内容	金 額	備考
人 件 費	指導員	四条畷西に配置	0.0	
	管理員	6人	6,998.0	
物 件 費	消耗品費	事務用品	150.0	
	印刷製本費	帳票類	72.6	
	販促費	ティッシュ・チラシ	1.0	
	光熱費	業務数値報告書通り	404.3	
	修繕費	修繕報告通り	38.8	
	清掃費	業務数値報告書通り	15.8	
	警備費	業務数値報告書通り	171.6	
	保守点検費	業務数値報告書通り	14.5	
	通信費	業務数値報告書通り	71.3	
その他経費		保険・リース・諸経費等々	606.9	内保険料129千円 学生還付立替183.9千円 消費税172千円
納 入 金			7,035.3	学生還付183.9千円 コロナ1,718.8千円
支出合計 B			15,580.1	
収支 A - B			-1,718.9	

※小数点第2位以下は切り捨て