

【様式①】

(指定管理者記入様式)

大東市立住道駅東第1、東第2自転車駐車場

指定管理者自己評価結果

指定管理者	株式会社駐輪サービス
事業期間	令和5年4月1日～令和6年3月31日
管理体制	住道駅東第1 担当所長1名 管理員6名 住道駅東第2は東第1の管理員が巡回管理。
職員の勤務状況	担当所長は本社に常駐し必要に応じて現場訪問し、管理員を指導しました。 管理員はシフト制により1日4時間、5時間、6時間又は7時間15分を勤務しました。 (1ヶ月1人平均100時間程度)

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 休業日無し 管理員勤務時間 6時00分～ 20時00分	条例・協定に基づき適正に処理しました。	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	業務に精通した管理員を配置し、また研修を実施して適切な受付・案内業務の向上に努めました。	利用者・来場者と良好な関係を築きました。
	料金設定	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。料金表は添付のとおりです。	条例・協定に基づき適正に処理しました
	広報・宣伝	・ポスター掲示 ・ホームページの維持管理	ポスター掲示等により、適切に実施しました。 お客様アンケートを令和5年12月に実施しました。	適切な時期に実施しました。

施設維持管理業務	清掃・保守点検	施設維持保全業務等	消防施設及び定期点検を適正に実施しました。	左記定期点検を遂行し、トラブル・苦情等はありませんでした。
	修繕	予算の範囲内での実施。	収支報告書のとおり実施しました。	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5年度利用者数は次のとおりです。 【東第1・自転車】 定期 延べ（実数/定数） 12,472 台/ 16,152 台 （稼働率 77.2%） 一時 延べ（実数/定数） 84,689 台/95,265 台 （稼働率 88.9%） 【東第2・自転車】 定期 延べ（実数/定数） 3,996 台/ 6,324 台 （稼働率 63.2%） 【東第2・バイク】 定期 延べ（実数/定数） 374 台/ 1,068 台 （稼働率 35.0%） 一時 延べ（実数/定数） 868 台/3,650 台 （稼働率 23.8%）	利用者数の増加をめざします
	利用料金	条例第16条によるものとする。	令和5年度利用料金合計額 【東第1】 39,282 千円 【東第2】 8,143 千円	新型コロナの影響有
	利用率	サービスの向上を図り、利用者の増加に努める。	稼働率 定期 71.5% 一時 86.5%	新型コロナの影響有

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5年度事業 計画書 参照	創意工夫での事業実施。	お客様である市民の方々のニーズに応え、多種多様な会社設定の月間行事を展開しました。	市民の方々へのサービス向上に貢献しました。
		社内監査実施	監査室による社内監査（現地監査）を令和5年5月22日に実施しました。	適正な経理基準に基づいて処理されていることを確認しました。

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）
その他業務	施設の運営体制	本市市民の優先雇用を行う。	4名、本市市民の雇用を継続しました。	本市市民の雇用：6名中4名です。
	基本的人権の尊重	人権を尊重した施設運営を行う	新型コロナの影響で担当所長が現地において巡回時OJT形式に変更しました。	人権について正しい認識を持ち、施設運営を実施しました。
	職員研修	管理運営に必要な研修業務の実施	大阪市において全駐輪場のチーフを対象に実施しました。	チーフ管理員に実施することで、業務の知識の向上と人権に対する管理員の意識を向上させました。
	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	適正に措置を講じました。	今後も個人情報の管理に万全を期します。
	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	適正に措置を講じました。	今後も条例を遵守して業務を行います。

	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。 	<ul style="list-style-type: none"> ・対応マニュアルを作成し、自転車駐車場に設置しました。 	引き続き管理員の啓発、訓練などにより素早い対応や自己防止に努めます。
	環境問題	環境に配慮した取組を行う	光熱費の削減や、使用する紙の削減に取り組みました。	クールビズの強化や、エアコンの設定温度を上げていますが、猛暑の影響やコロナ対策で換気を行ったため効率が落ちました。

(2) 収支状況

⇒収入と支出、それを踏まえた収支を掲載

収入 51,181千円 (前指定管理者の前受分 3,756千円含む)

支出 47,300千円

収支 3,881千円

2. 総合評価

①業務内容（運営業務、施設維持管理業務、施設利用等許可業務）について評価

類似施設の管理運営経験を活かし、本施設の特性を踏まえた維持管理業務に努めました。
また、協定書、仕様書、事業計画に沿った運営を行い、市民サービス向上を意識した管理運営が出来たと考えております。今後も今年度の経験を元に、利用者の視点を忘れず丁寧な対応を行い、満足していただける施設運営に努めました。

② 業務内容（自主事業、その他業務）について評価

社内表彰制度の一環で実施している「月間行事」に応募して管理員の業務への工夫を提出しました。
社内現地監査が実施され、特に指摘はありませんでしたが、蜘蛛の巣除去は重点項目として日々の清掃を実施することとしました。
盗難防止（大阪府警音声）と押し歩き（自社音声）のアナウンスを実施しています。

利用者満足度について評価

当社が管理する各自転車駐車場のご利用者から寄せられたご意見は情報共有するとともに、改善策を議論し各自転車駐車場に適用可能な案件については、管理員へ周知を図りました。
またご意見箱、ホームページ等で収集したご意見を、情報共有とし改善の参考といたしました。
モニターを募集してご意見を収集しました。

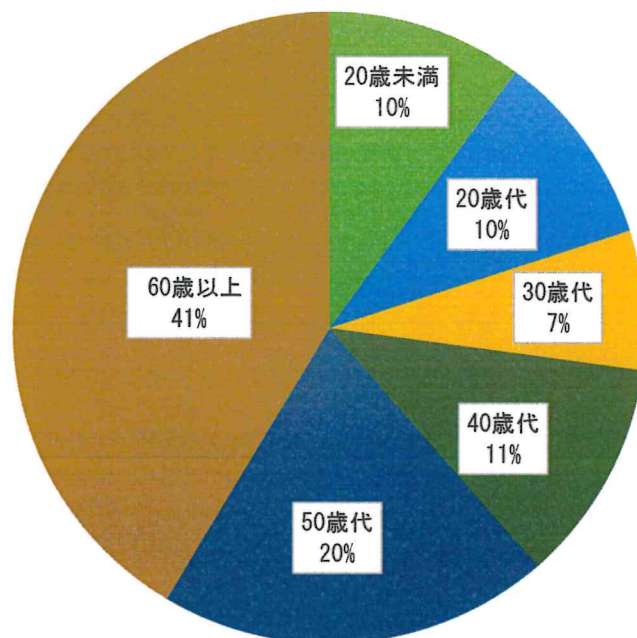
収支状況について評価

本年度の住道駅東第1、住道駅東第2の2ヶ所の駐輪場の収支を報告いたします。
収入については、新型コロナの影響が残っており利用者数が思ったほど伸びず、支出について経費節減に努めています。

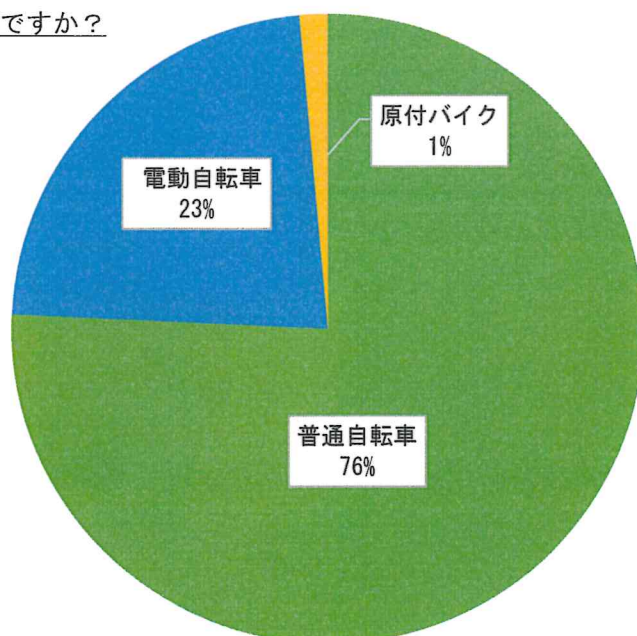
◆アンケート実施概要

- ・ 調査期間； 2023年12月26日～2024年1月10日
- ・ 配布数； 600 (A4用紙サイズ 300、ポケットティッシュ折込 300)
- ・ 回収数； 70 (紙媒体アンケート 58、Wedアンケート 12)
※集計数には、複数回答、無回答も含む。
- ・ 回収率； 12%
- ・ 調査対象詳細；市内在住 41人、市外在住 28人、無回答 1人

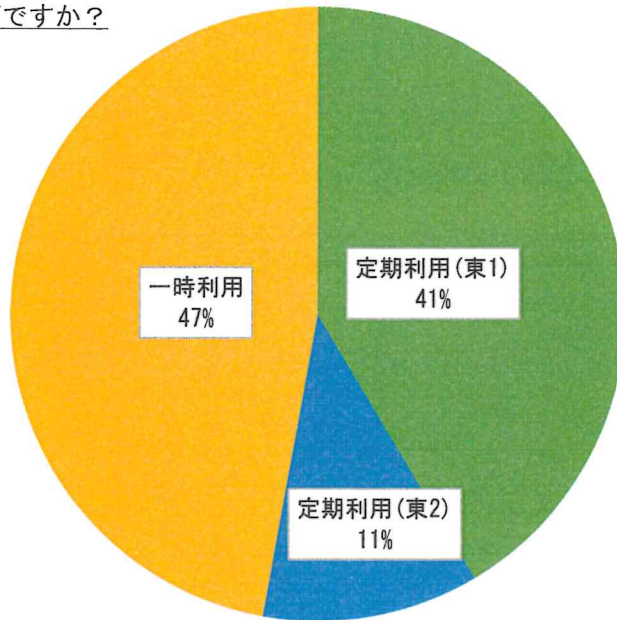
①年齢区分



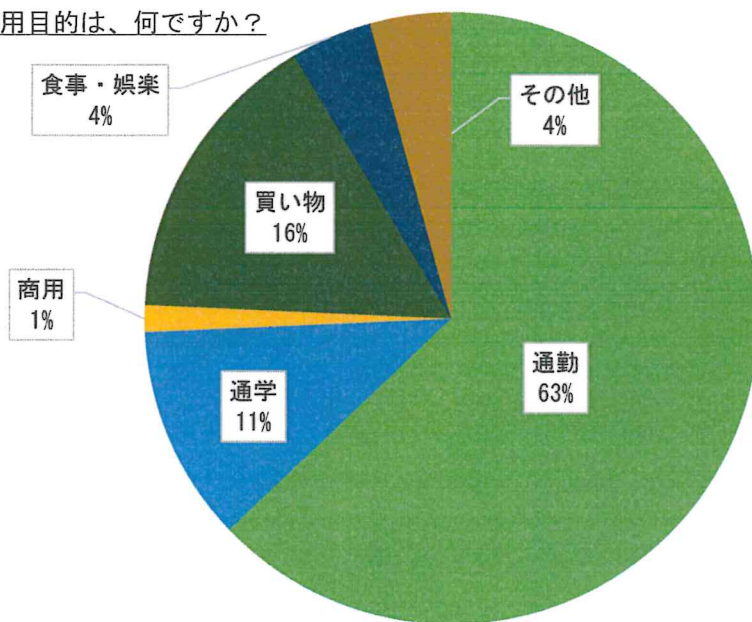
②ご利用種別は、何ですか？



③ご利用区分は、何ですか？

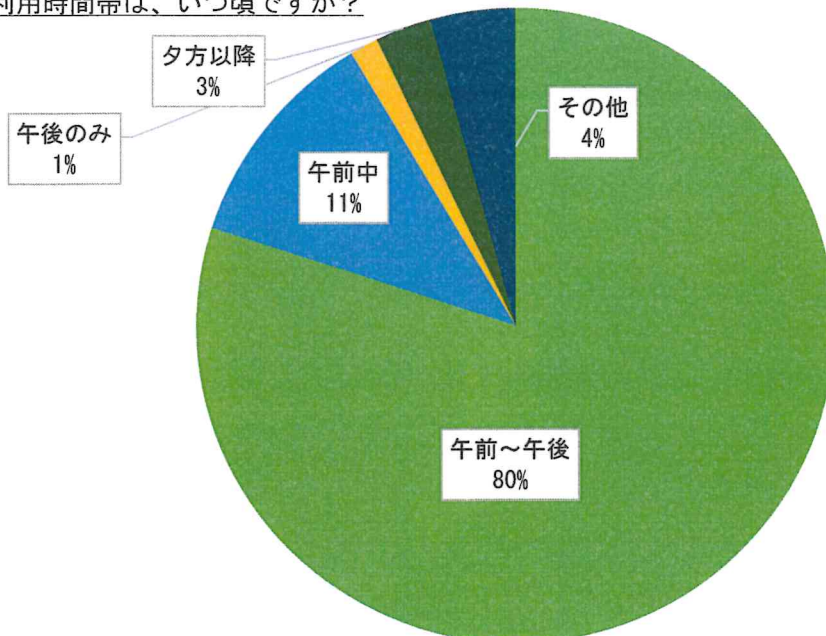


④ご利用目的は、何ですか？



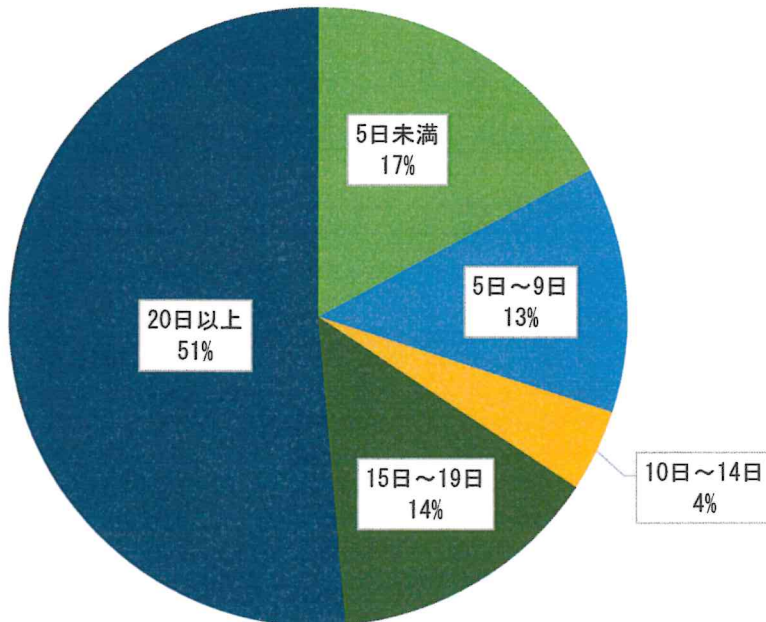
※その他のご意見
・子供宅

⑤ご利用時間帯は、いつ頃ですか？

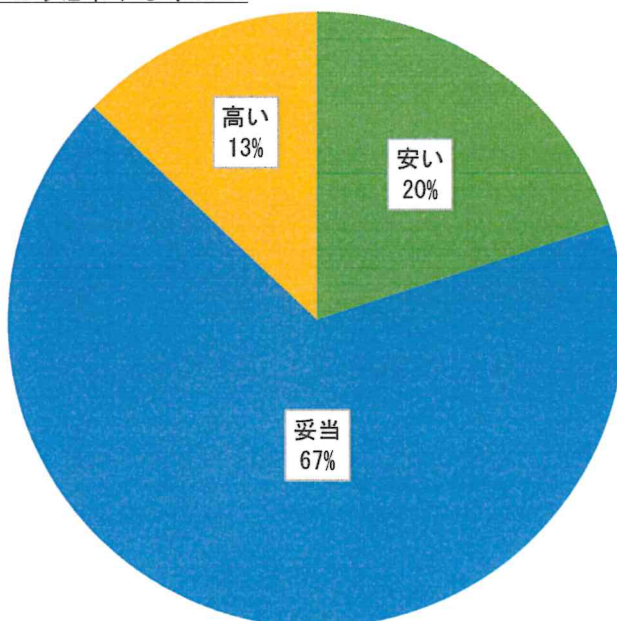


※その他のご意見
・通勤時間帯によって不規則。

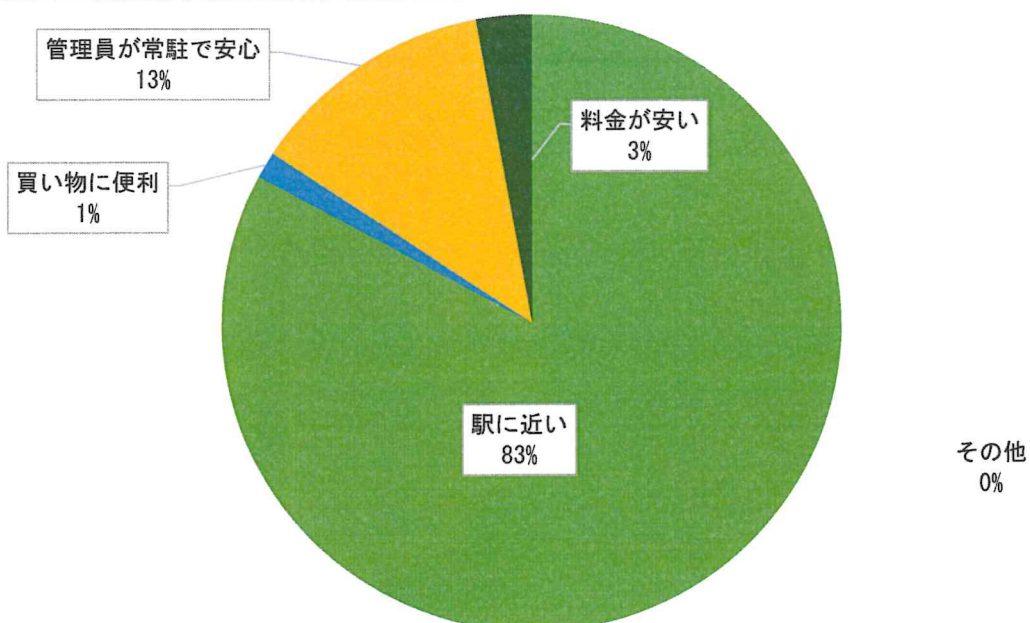
⑥月に何日ぐらい駐輪場をご利用されていますか？



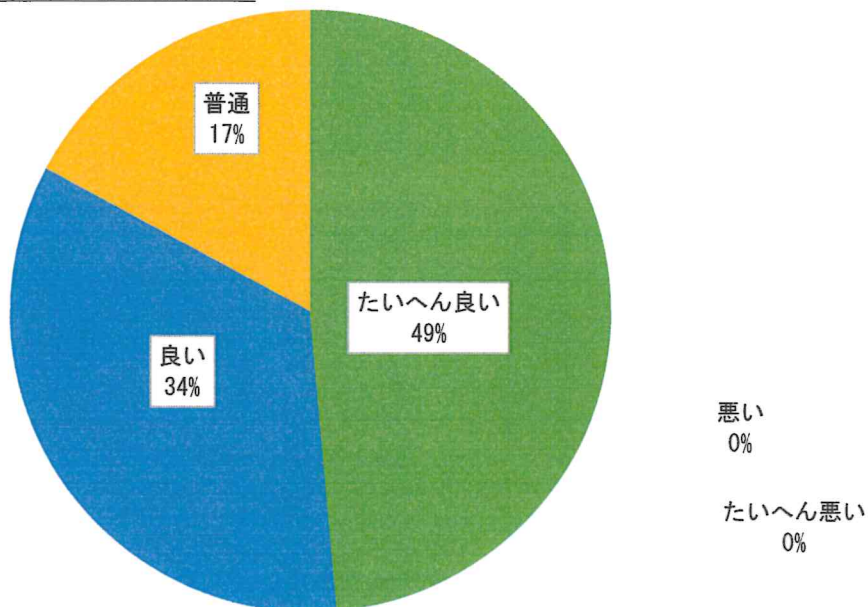
⑦利用料金について、どう思われますか？



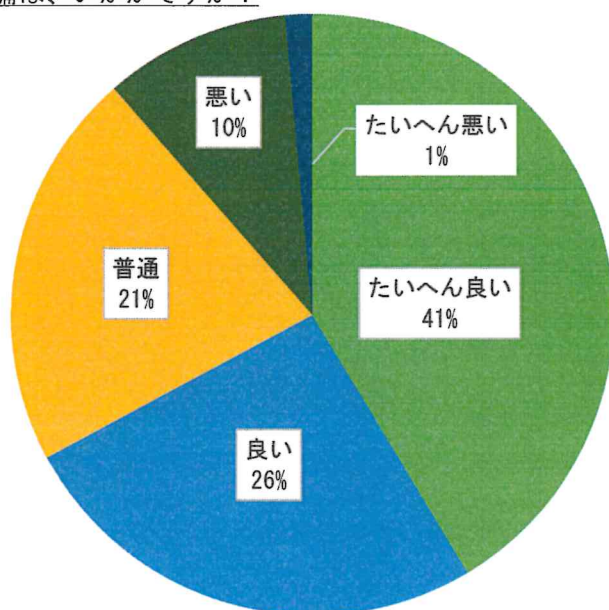
⑧当駐輪場を選ばれた理由は、何ですか？



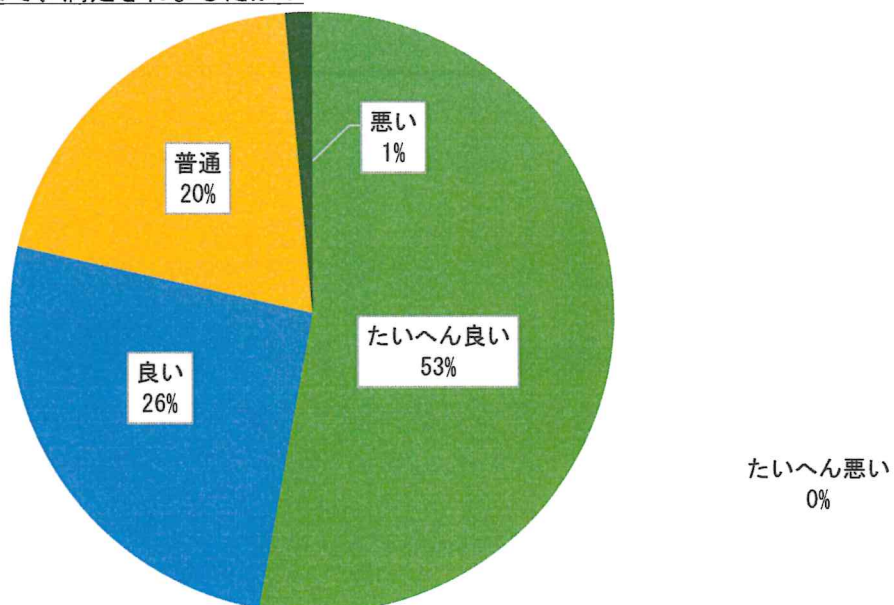
⑨ 管理員の接遇態度は、いかがですか？



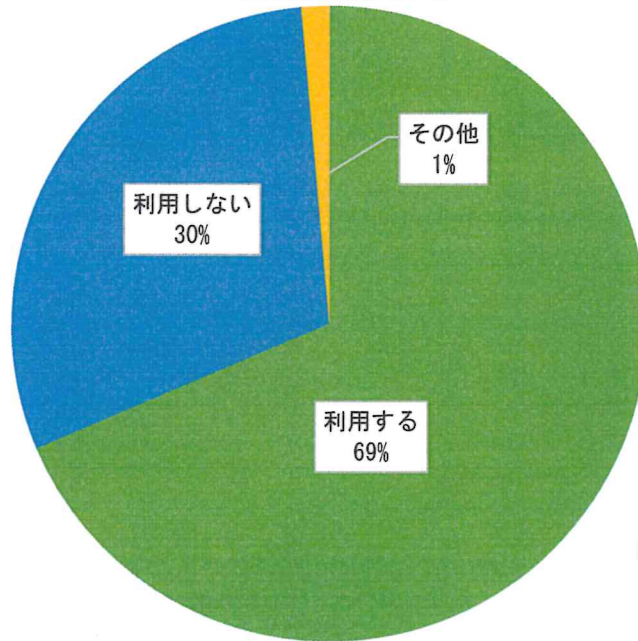
⑩ 駐輪場の運営や設備は、いかがですか？



⑪ 駐輪場をご利用されて、満足されましたか？

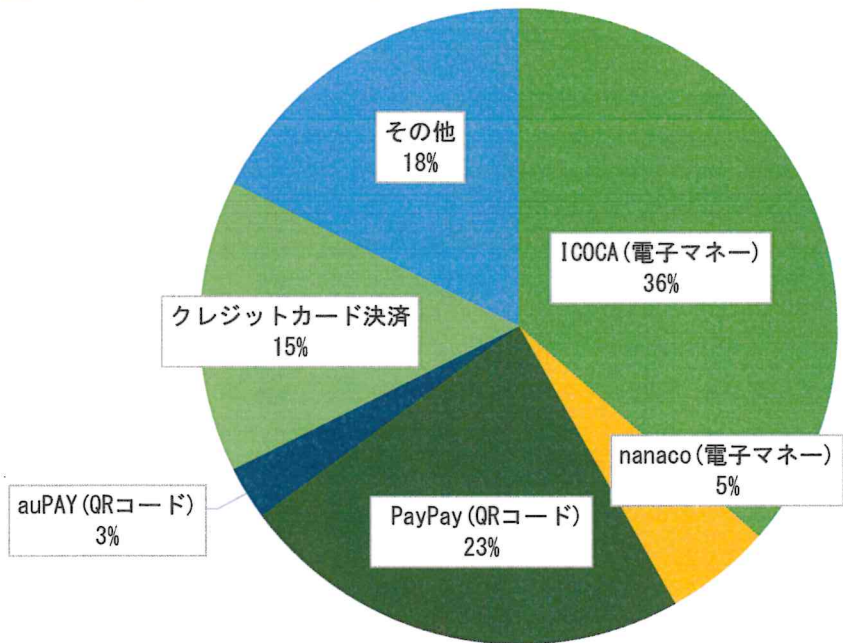


⑫ キャッシュレス決済を導入した場合、ご利用されますか？



※その他のご意見
・現状が良いが、キャッシュレス決済しかできなくなるならしかたない。

⑬ 希望するキャッシュレス決済の種類と会社（複数回答可）



※その他のご意見
・楽天ペイ、楽天Edy、WAON、d払い、iD、QUICPay

◆その他、ご意見・ご要望

- ・ スタンドにロックを掛けない人がいて、自転車が倒れてしまう。はみ出し自転車があり止めれない。
- ・ 皆さんいつもあいさつをしてくれて、仕事に元気よく向かえています。いつもありがとうございます。自転車が出しにく時も、すぐに手伝って下さって助かっています。来年もよろしくお願いします。
- ・ 大変Good
- ・ 自転車を置く間隔が狭い。
- ・ 場内走行の人がおりとても危険です。押し歩きするように注意してほしいです。
- ・ スタッフ全員大変よく頑張っています！！
- ・ いつも気持ちよく使わせてもらっています。
- ・ できることなら電動自転車は、別の所にまとめてほしい。乱雑に置かれると重くて動かせない。
- ・ 現金利用が良い。
- ・ いつもきれいに管理して頂きありがとうございます。あいさつもありがとうございます。
- ・ 一時利用だけでなく、定期利用置き場も整理してほしい。電動自転車は、ハンドルを左にして奥に入れるを周知してほしい。飛び出していて止めれない。
- ・ 管理員が一人勤務の時があり、利用者がいっきにこられると大変そう、利用者にも迷惑がかかるので二人勤務体制にしてほしい。
- ・ 自転車を止めるのに、狭くてギューギューです。
- ・ 管理員さん達の対応が嬉しかった。
- ・ 電動自転車が増えて、置き場が狭く出し入れしにくい。置き方のマナーが悪い人もいる。
- ・ 場内で電気が一部ついてない所があり、薄暗く、夜は少し不安です。
- ・ 毎日、管理員さんとお話するのが大好きです。いつもありがとうございます。
- ・ 自転車を出すときに、前後で方向転換しにくく、出しにくい時があり困る時がある。
- ・ 暑い日も寒い日もいつもありがとうございます。
- ・ 優しい笑顔で声を掛けて頂き、感謝しています。元気で頑張ってください。
- ・ いつも気持ちの良いあいさつありがとうございます！！
- ・ 一時利用を良く利用しますが、満車が多く困る時があります。他の空きスペースの利用を考えて頂ければ大変ありがたいと思います。
- ・ 定期料金をもっと安く。
- ・ 正しい駐輪利用をしない利用者には、利用を辞めさせるくらいの注意をしてほしい。
- ・ 一時利用して、置き場所が変わっていた。移動させるな、戸惑うやろ、それぐらいわかるやろ。
- ・ 2階の電気が消えているのでつくようにしてください。真ん中あたりです。壁の横の電気もきれっています。有料の駐輪場なのでその辺はきちんとしてください。あと階段の隅とか床に葉っぱとかゴミがたまっている。雨があがったあと、階段の下に水がたまっているのは気づいていますか？雨上がりは、水をはいてください。2階には屋根もないし、自転車を持って2階に、あがるのも大変なのに、1階と同じ値段なのはどうか？と思っています。
- ・ 管理室横の花壇に腰掛け喫煙しているが、利用者、通行人に対する副流煙をどう思っているのか？
- ・ 東1駐輪場の2階を利用しています。夕方18時過ぎに帰宅することが多いのですが、照明が所々しか点灯しておらずとても暗い。2階は管理員さんの目も行き届かないと思うので防犯のためにも明るくしてほしい。
- ・ 2階で雨で濡れる場所なので、一階とは、少し値段設定を分けてほしい。質問12の電子決済は、クレジット決済も希望。

決算書（収支計画書） 令和 5 年度

【収入】

(単位：千円)

区 分		内 容	金 額	積 算 内 訳
駐 車 料 金	定 期	自転車（住道駅東第一）	29,450	ミディ様繰越金2,871含む
		自転車（住道駅東第二）	7,568	ミディ様繰越金 761含む
		原動機付自転車（住道駅東第二）	1,243	ミディ様繰越金 124含む
	一 時	自転車（住道駅東第一）	12,703	
		原動機付自転車(住道駅東第二)	217	
収入合計 A			51,181	ミディ様繰越金3,756含む

【支出】

(単位：千円)

区 分		内 容	金 額	積 算 内 訳
人 件 費	指導員	(1人)	2,028	直接人件費・雇用保険・通勤手当
	管理員	(6人)	7,559	直接人件費・雇用保険・通勤手当
	研修費		93	被服費・健康診断費・研修費
物 件 費 等	消耗品費	照明器具、事務用品	239	事務用品 等
	印刷製本費	定期使用申請書などの帳票類	999	定期利用申請書・管理日報・業務日誌 等
	光熱水費	電気料金 水道料金（下水道使用料含む）	1,119	電気料金・水道料金
	通信運搬費	電話代・インターネット利用料	64	電話料金・宅配便・郵便料金
	修繕費	施設修繕・物品修理等	361	
	開業費	被服費等	21	開業準備
	清掃費	ごみ収集処理料	36	ゴミ処理 等
	機械警備費	深夜間の無人時間帯対策	154	機械警備 等
	保守点検費	シャッターなどの設備点検	150	消防設備点検
	その他	一般管理費	2,447	
	開設費	インターネット開設等	100	本社WEB
	その他	公租公課費、各種保険等	250	消費税・保険料・事務費等
市への納入金			31,680	
支出合計 B			47,300	
収支 A - B			3,881	

※ 上記項目は必要最低限の例示であり、管理運営上、必要なものについては、判断し追加して下さい。