

【様式①】

(指定管理者記入様式)

指定管理者自己評価結果

(四条畷駅西・野崎駅西・野崎駅南自転車駐車場)

指定管理者	株式会社 Rian Japan
事業期間	2023 年 4 月 1 日～2024 年 3 月 31 日
管理体制	管理者 1 名 管理員 22 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 四条畷駅西及び野崎駅南は自転車・原動機付自転車の一時利用、定期利用共に 24 時間 野崎駅西は午前 4 時 30 分～翌日午前 1 時 30 分 有人での受付・管理は、3 施設とも毎日 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。	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	アンケートBOXの設置や従業員

			社規定のマニュアル等により適正に対応しました。 ※各駐輪場にて新型コロナウイルス感染予防対策を引き続き実施しております。 【クレーム件数】 四条畷西 0 件 野崎駅西 0 件 野崎駅南 0 件	の挨拶・会話により、利用者と良好な関係を築いております。 本年 1 月にお客様アンケートを実施。
	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。	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 ・H P 及び S N S の活用	・H P や Q R 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、また、SNS に力を入れ集客活動に注力していきます。
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（11 月）し、施設維持に務めました。	弊社独自の 7 S 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	四条畷西駐輪場の事務所テント、監視カメラの配線について修繕を行いました。 また、野崎南駐輪場のエアコン老朽化のため取替工事、照明タイマーの不具合などの修繕を行いました。	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 四条畷西 179,511 人 前年比（108.0%） 野崎駅西 40,748 人 前年比（138.0%） 野崎駅南 13,893 人 前年比（91.2%）	四条畷西、野崎駅西の利用者数が増加しております。来年度も引き続き、様々なサービスを行い、より利用者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５年度 利用料金 四条畷西 35,429 千円 前年比（100.7%） 野崎駅西 18,761 千円 前年比（117.7%） 野崎駅南 12,681 千円 前年比（87.8%） ※千円以下は、切り捨てしております。	野崎駅西の一時利用のお客様が引き続き大幅に増加しており、売上も増加しております。
	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５年度 迄稼働率 四条畷西 【自転車】定期：61.6% 一時：76.0% 【バイク】定期：95.6% 一時：65.5% 野崎駅西 【自転車】定期：65.7% 一時：96.4% 【バイク】定期：51.9% 一時：11.3% 野崎駅南 【自転車】定期：52.3% 一時：90.0% 【バイク】定期：34.0% 一時：37.4%	野崎駅南の稼働率が前年に比べて下がっておりますが、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）
	令和 5 度 事業計画書 参照	自由提案について	3 R 活動について 四条畷駅西自転車駐車場 で廃棄自転車の無料引取 を実施 2024 年 3 月末時点で、0 台の引取実績※別添④	
			QR コード決済について 2023 年 4 月～2024 年 3 月末時点で 1,423 回の 決 済 。 金 額 に し て 2,183,200 円の決済実績 ※詳細は別添②	定期利用のお客 様から一時利用 のお客様まで幅 広くご利用いただ けております。今 後も継続してサー ビス向上に努めて 参ります。
			保守やメンテナンスについて 「自転車メンテナンスマップ」 を前々年度から開始。ポス ターを掲示し、もし尋ねられ た場合用にどうも準備して おります。 自動販売機の設置について 四条畷西で現在 1 台を設 置。	前々年から「自 転車メンテナンス マップ」を掲示。サ ービス向上に向 け、更なる改良を 努めて参ります。

		ベビーカーの無料貸し出し	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 ※別添④	前年と比較し、利用者が増加しております。お客様の利用増加のため、再度サービスの周知を行っていきます。
		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	自転車保険の周知、加入促進につなげます。
		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。	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 ・2024 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	本市市民の優先雇用を行う	23 名の雇用者の内 21 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	2 か月に 1 度社内研修を実施	人権について正しい認識を持ち、施設運営を実施した
	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	合同研修を実施、業務知識を共有し施設運営を実施いたしました

	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	適正に措置を講じた等 大東市様より依頼の定期利用者のデータ化 令和5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5年度 0件	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	・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	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） 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 ※新型コロナウイルス対策として、全駐輪場で飛沫防止対策、アルコール対策等を実施中	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。
	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。 一部従業員の名刺及び名札に LIMEX シートを採用（主原料が石灰石）	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

2024 年 1 月にアンケートを実施。110 枚のアンケートを回収いたしました。

別添③資料参照

(3) 収支状況

⇒収入と収支、それを踏まえた収支を掲載

* 決算書参照

2.総合評価

①業務内容(運營業務、施設維持管理業務、施設利用など許可業務)について評価

前年同様、大東市様の条例や協定書に沿った運営を行い、維持管理業務に努めました。
野崎西は移転後 1 年経過し、徐々に利用者様も増えてきました。
来年度は野崎駅西駐輪場の定期利用区画を増やす計画です。
今後もお客様の声を聞きながら大東市様とも連携し、多くのお客様にご満足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

前年に引き続き「自転車メンテナンスマップ」を掲示。お客様への周知を行いよりご満足いただけるサービスを提供できるよう努めてまいります。
「paypay」も前年と比較して利用者数が増加しており、本年実施したアンケートでもキャッシュレス決済について利用するという回答もありましたので、他駐輪場におきましても導入について検討し、顧客サービスの向上に努めて参ります。

利用者満足度について評価

本年度は 2024 年 1 月にアンケートを実施いたしました。
管理人のあいさつや対応などお褒めのお言葉を頂いた一方、施設の清潔さなど改善が必要な回答もいくつかいただきました。
ご利用者様からいただいたお声はすぐに管理人に共有し改善に取り組むことでお客様のサービス向上に努め、今後も大東市様と連携して取り組んでまいります。

収支状況について評価

野崎駅西駐輪場の一時利用のお客様が昨年と比較して 117.7%と大幅に増加いたしました。
今後もお客様にご満足いただけるよう来年度も適切な維持管理を行い、様々なサービスを行いながら利用者様の増加を目指して参ります。

令和5年度アンケート調査結果

実施日	令和6年1月22日～2月5日（14日間）
実施施設	四條畷駅西・野崎駅西・野崎駅南駅自転車駐車場（3施設）
配布枚数	四條畷駅西（150枚）・野崎駅西（100枚）・野崎駅南駅（50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施設の利用しやすさ ⑦施設の清潔さ・⑧管理人の対応・⑨使用料金について・⑩当駐輪場を選ばれた理由 ⑪キャッシュレス決済を導入した場合、利用されますか？ ⑫希望するキャッシュレス決済の種類と会社
アンケート回答数	四條畷駅西（83枚）・野崎駅西（22枚）・野崎駅南駅（5枚）
アンケート回答率	四條畷駅西（55%）・野崎駅西（22%）・野崎駅南駅（10%）

		四條畷駅西	野崎駅西	野崎駅南
① 性別	男性	36	8	3
	女性	47	13	2
	答えたくない		1	
② 年齢	10代	3		
	20代	10	2	2
	30代	8	2	1
	40代	17	2	1
	50代	29	6	1
	60代	16	8	
	空白		2	
③ ご利用	自転車（定期）	66	16	5
	自転車（一時）	5	4	
	バイク（定期）	4		
	バイク（一時）	1		
	空白	7	2	
④ ご利用頻度	週5回以上	50	11	3
	週3回以上	18	7	
	週1～2回	3	3	
	月1～2回	1	1	
	空白	11		2
⑤ お住まい	大東市内	15	22	2
	大東市外	68		3
	空白		5	
⑥ 施設の利用しやすさ (野崎駅西:駅直結立体駐車場 になってからの利用しやすさ)	大変良い	18	8	2
	良い	31	7	
	普通	26	3	3
	悪い	8	3	
	大変悪い			
	その他		1	
⑦ 施設の清潔さ	大変良い	4	4	2
	良い	34	13	
	普通	27	2	2
	悪い	2	3	1
	大変悪い			
⑧ 管理人の対応	大変良い	29	8	2
	良い	37	12	
	普通	17	1	3
	悪い			
	大変悪い			
	その他		1	

⑨ 使用料金について	大変良い		19	1	1
	良い		27	2	1
	普通		32	20	1
	悪い		3		2
	大変悪い		2		
⑩ 当駐輪場を選ばれた理由	利便性		52	19	3
	利用料金		16	1	1
	サービス				
	理由なし		12		
	その他		3	2	1
⑪キャッシュレス決済を導入した 場合、利用されますか？	利用する		41	14	2
	利用しない		39	8	3
	その他		3		
⑫希望するキャッシュレス決済の 種類と会社	電子マネー	ICOCA	12	6	1
		PASMO			
		nanaco	1	1	
		その他	1	1	
		回答なし	7	1	1
	QRコード決済	PayPay	21	6	1
		auPay	7	4	
		LINEPay	2	1	
		その他	4	1	
		クレジット決済	20	5	2
		その他	1		1

		ご意見・ご要望
施設	年齢	
四條畷駅西	60代	隣の自転車(電動)が倒れて来て自転車が重なり重みで自転車にキズがついてい
四條畷駅西	50代	駅前に早く駐車場を作って欲しい
四條畷駅西	40代	いつもありがとうございます。
四條畷駅西	30代	雨が大変
四條畷駅西	50代	元の場所で利用したい。
四條畷駅西	60代	いつも朝あいさつしてくださるのが、とても気持ち良いです。
四條畷駅西	50代	駅前に戻してほしい。
四條畷駅西	40代	いつ駅前に戻れるでしょうか。
四條畷駅西	40代	いつも助かっています。ありがとうございます。
野崎駅西	50代	もう少し掃除をして下さい。
野崎駅西	60代	足が悪い為、2階に駐車するのがしんどい。
野崎駅西	50代	自転車受け動かないようにして欲しい。危ない。
野崎駅西	不明	自転車用階段を利用者以外の歩行者が利用して待った。
野崎駅西	不明	たばこの吸い殻、ポイ捨てがある。
野崎駅西	30代	一時利用開いていても日を越すと追加料金かかる。
野崎駅西	20代	電動の場所に普通自転車が止まっていて困ります。
野崎駅西	20代	電動自転車の子供乗せが倒れていた
野崎駅西	50代	管理人さん皆さん親切でありがたい。
野崎駅西	50代	いつもありがとうございます。
野崎駅西	60代	駐車場出入口前のガードレールをなくすよう行政に申し入れされたい。
野崎駅西	20代	いつも明るい対応ありがとうございます。気持ちよく通学できています。
野崎駅西	30代	2F思いやりゾーンにいつもAブロックの人や3F契約者の自転車が止まっていて迷惑している。対応してほしい。
野崎駅西	50代	2.3Fへ上がるベルトの速度が遅い。
野崎駅西	60代	冬、雨の日はゲート前が混雑するので混雑時の対応を検討して欲しい。

【総評】

各施設3カ所まとめて、110枚のアンケート(お客様のご意見)を回収いたしました。

四條畷西では、駅前の移動を希望する声が多く寄せられました。

日ごろからお客様のお声に耳を傾け、利便性の向上に向け取り組んで参ります。

野崎駅西は駅直結立体駐輪場になり初めてのアンケートとなり、お客様からは便利になった・良いとのお声が大半ですが、一方で悪いとの評価もあり、『足が悪い為、2階に駐車するのがしんどい。』『もう少し掃除をしてください』

『たばこのポイ捨てがある。』『思いやりゾーンに別ブロック。契約者の自転車が止まっている』などのお声をいただきました。

こちらは従業員の目が行き届いていない部分だと真摯に受け止め従業員と共に早急に改善に努めて参ります。

3施設に共通して、従業員に対して、『挨拶が良い』とお褒めのお言葉を頂いております。

継続してお客様が安心・安全に気持ち良くご利用いただける様に従業員教育に努めて参ります。

最後に、現施設(四條畷西・野崎西・野崎南)の評価、お客様が感じられていることを確認することが出来ました。

お客様から頂いたお声を今後の駐輪場管理運営に活かせるよう従業員一同取り組んで参ります。

① 性別	☐ 男性	☐ 女性	☐ 答えたくない		
② 年齢	☐ 10代 ☐ 60代以上	☐ 20代	☐ 30代	☐ 40代	☐ 50代以上
③ ご利用	自転車	☐ 定期利用	☐ 一時利用		
	原付	☐ 定期利用	☐ 一時利用		
④ ご利用頻度	☐ 週5回以上 ☐ その他 ()	☐ 週3回以上	☐ 週1～2回	☐ 月1～2回	
⑤ お住まい	☐ 大東市内	☐ 大東市外			
⑥ 施設の利用しやすさ	☐ 大変良い ☐ その他 ()	☐ 良い	☐ 普通	☐ 悪い	☐ 大変悪い
⑦ 施設の清潔さ	☐ 大変良い ☐ その他 ()	☐ 良い	☐ 普通	☐ 悪い	☐ 大変悪い
⑧ 管理人の対応	☐ 大変良い ☐ その他 ()	☐ 良い	☐ 普通	☐ 悪い	☐ 大変悪い
⑨ 使用料金について	☐ 大変良い ☐ その他 ()	☐ 良い	☐ 普通	☐ 悪い	☐ 大変悪い
⑩ 当駐輪場を選ばれた理由	☐ 利便性 ☐ その他 ()	☐ 利用料金	☐ サービス	☐ 理由なし	
⑪キャッシュレス決済を導入した場合、利用されますか？	☐ 利用する ☐ 利用しない ☐ その他 () ※利用するに回答された方は質問⑫の回答をお願いいたします。				
⑫希望するキャッシュレス決済の種類と会社	☐ 電子マネー (複数回答可) ⇒ 希望する決済会社 ☐ ICOCA ☐ PASMO ☐ nanaco ☐ その他() ☐ QRコード決済 (複数回答可) ⇒ 希望する決済会社 ☐ PayPay ☐ auPAY ☐ LINE pay ☐ その他() ☐ クレジットカード決済 ☐ その他 ()				
その他ご意見お聞かせください。					
アンケートにご協力くださりありがとうございました。					

アンケートにご協力くださりありがとうございました。

四 条 畷 駅 西 自 転 車 駐 車 場

決 算 報 告 書

自 2023年 4月 1日

至 2024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	15,907.3	5,329	61.6%
		原動機付自転車	1,395.8	356	95.6%
	一 時	自転車	16,639.2	166,392	76.0%
		原動機付自転車	1,486.8	7,434	65.5%
収入合計 A			35,429.1		

【支出】

(単位：千円)

区分		詳細/内容	金 額	備考
人 件 費	指導員	1人	2,883.0	
	管理員	11人	16,349.8	交通費、被服費含む
物 件 費	消耗品費	事務用品	309.1	
	印刷製本費	帳票類	657.8	
	販促費	ティッシュ・チラシ	0.0	
	光熱費	業務数値報告書通り	607.5	
	修繕費	修繕報告通り	324.2	
	清掃費	業務数値報告書通り	0.0	
	警備費	業務数値報告書通り	211.2	
	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	39.8	
その他経費		保険・リース・諸経費等々	1,661.5	内保険代 211.2千円
納 入 金			19,351.0	
支出合計 B			42,439.3	
収支 A - B			-7,010.2	

※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 2023年 4月 1日
至 2024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）	12,271.9	3,625	65.7%
		自転車（屋外）※2022.4.1～10.30まで			
		原動機付自転車	763.2	165	51.9%
	一 時	自転車	5,294.8	35,299	96.4%
		原動機付自転車	414.7	1,659	11.3%
	紛失手数料その他			17.0	
収入合計 A			18,761.6		

【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	5人	7,423.0	交通費、被服費含む
物 件 費	消耗品費	事務用品	200.0	
	印刷製本費	帳票類	0.0	
	販促費	ティッシュ・チラシ	0.0	
	光熱費	業務数値報告書通り	1,552.7	
	修繕費	修繕報告通り	0.0	
	清掃費	業務数値報告書通り	0.0	
	警備費	業務数値報告書通り	1,069.2	
	保守点検費	業務数値報告書通り	465.3	
	通信費	業務数値報告書通り	40.7	
その他経費		保険・リース・諸経費等々	1,676.0	内保険代 140千円
納 入 金			4,615.6	
支出合計 B			17,042.5	
収支 A - B			1,719.1	

※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 2023年 4月 1日
至 2024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	10,328.0	2,713	52.3%
		原動機付自転車	636.0	95	33.8%
	一 時	自転車	1,580.5	10,537	90.0%
		原動機付自転車	137.3	548	37.4%
収入合計 A			12,681.8		

【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	6,752.0	
物 件 費	消耗品費	事務用品	12.1	
	印刷製本費	帳票類	159.0	
	販促費	ティッシュ・チラシ	0.0	
	光熱費	業務数値報告書通り	343.0	
	修繕費	修繕報告通り	64.9	
	清掃費	業務数値報告書通り	0.0	
	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	67.5	
その他経費		保険・リース・諸経費等々	753.0	内保険代 136千円
納 入 金			7,100.0	
支出合計 B			15,437.6	
収支 A - B			-2,755.8	

※小数点第2位以下は切り捨て