

令和元（平成31）年度 指定管理者の管理運営に対する評価シート

		施設番号	8
部	市民部	課	交通政策課

1. 指定概要

施設概要	名称	近江八幡駅北口東側自転車駐車場		建設年	年（大規模修繕 年）	
	所在地	近江八幡市鷹飼町653番地7		利用対象	全市 地域	
	設置目的	近江八幡駅周辺における自転車の駐輪秩序を確立することにより、都市景観等を維持するとともに、自転車等利用者の利便性の向上を図るために設置する。				
	規模	敷地面積 377.60㎡、延べ床面積 436.35㎡、階数 地上2階、地下 階				
	指定管理開始年度	平成18年				
指定管理者	名称	株式会社駐輪サービス				
	所在地	大阪市北区曽根崎新地2丁目5番3号				
指定管理業務の内容	①施設又は設備の使用の許可等に関する業務 ②施設の維持管理に関する業務 ③施設の利用に関する料金の徴収等に関する業務 ④施設の設置目的の達成に資する事業に必要な業務 ⑤その他施設の運営に関し市長が必要と認める業務					
指定期間	平27年4月1日 ~ 令和2年3月31日（5年間）					
指定管理料	平29年度： 6,500千円	平成30年度： 6,500千円	令和元年（平31）年度： 6,560千円	令和2年度： 6,819千円（見込）		
利用料金制	採用していない		選定方式	公募	応募者数	2

2. 施設の設置目的の達成に関する取り組み【有効性】

		目標と具体的な取り組み(計画)	令和元(平成31)年度実績	担当課による検証
施設設置の目的達成状況	施設の維持管理業務	<p>【目標】 駐車場の安全・安心な利用と円滑な運営のための施設管理</p> <p>【具体的な取り組み】</p> <p>①施設の維持管理</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>施設の日常点検、定期点検及び保守管理</li> <li>清掃業務</li> <li>定期的な樹木の剪定・整枝、その他除草の実施</li> </ul> <p>②備品の管理</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>施設の備品の日常管理</li> </ul>	<p>①施設の維持管理</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>施設場内及び周辺清掃(2回/日)</li> <li>施設の清掃、巡回、点検による不良個所の早期発見、本社・担当所長、現場チーフ、管理人全員の情報共有</li> <li>環境美化月間の実施(5月)</li> <li>塵埃収集委託によるごみ等の処理</li> <li>施設の修繕</li> </ul> <p>R1.7 植え込み内街灯修繕</p>	<p>(よかったと評価できる事項)</p> <p>日常的に施設の適切な維持管理はもとより、周辺の歩道や公園の清掃を行っており、施設周辺の景観にも配慮した施設運営を行っている。修繕等による突発的な事象が生じた際における報告、連絡、相談が迅速に行われている。</p> <p>(改善を要した事項と対応)</p> <p>特になし</p> <p>(課題)</p> <p>特になし</p>
	(施設サービスの運営向上策)	<p>【目標】 利用者に満足いただける接客、きめ細やかなサービスの提供</p> <p>【具体的取り組み】</p> <p>①施設の使用料の徴収・収納に関する業務</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>経理業務、受付業務</li> </ul> <p>②駐輪に関する管理業務</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>自転車の整理整頓、無施錠者への注意喚起等の駐輪場管理</li> <li>開場時間外の対応(非常時連絡先の掲示等)</li> </ul> <p>③サービス向上に向けた業務</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>各月間行事による公共性・安全性・利便性の向上</li> <li>5月-笑顔であいさつ強化・美化月間</li> <li>7・8月-サービス向上月間、10月-事故防止月間</li> <li>12月-盗難防止月間</li> <li>現場チーフ・管理員等職員の研修実施(接遇と心得、電話の対応、事故等の事例紹介等)</li> </ul>	<p>①施設の使用料の徴収・収納業務</p> <p>(参考) 利用料 12,513千円(昨年比-147千円) 定期利用料 10,499千円(昨年比+37千円) 一時利用料 2,014千円(昨年比-184千円)</p> <p>②駐輪に関する管理業務</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>場内巡回による整理整頓、無施錠自転車の点検及び注意喚起</li> <li>必要に応じて無施錠自転車へのワイヤー上の貸出を実施(平均35台/月)</li> <li>雨合羽の貸出</li> <li>施設閉鎖後の出庫者については、外出しサービスを実施</li> </ul> <p>③サービス向上に向けた業務</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>各月間の実施(環境美化(5月)、サービス向上(7・8月)、事故防止(10月)、盗難防止(12月)、あいさつ強化月間(各月間と同時に実施)【社内表彰において銅賞以上を受賞】)</li> <li>現場責任者研修(10月)、所長による管理員指導(随時)</li> </ul>	<p>(よかったと評価できる事項)</p> <p>独自のサービス向上策に取り組み、利用者の満足度の向上に貢献されている。</p> <p>(改善を要した事項と対応)</p> <p>特になし</p> <p>(課題)</p> <p>特になし</p>
	(提案内容の実施業務)	<p>【目標】 駐輪場管理を通じた「安全・安心・快適」の実現</p> <p>【具体的取り組み】</p> <p>①利用者へのサポートの実施</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>高齢者や子どもを連れた保護者などに対する出入庫等の介助、駐車位置等の配慮</li> </ul> <p>②利用者の満足に向けたサービスの提供</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>自転車無料点検の実施</li> <li>自転車整備・清掃器具(工具、空気入れ等)の貸出</li> <li>二重施錠に向けたワイヤー錠の貸出</li> <li>意見箱の設置</li> </ul> <p>③防災安全対策</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>消火に必要な施設の点検及び整備</li> <li>消防訓練の実施(2月頃)、場内の定期巡視による事故の未然防止</li> </ul>	<p>①利用者へのサポートの実施</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>高齢者や子どもを連れた利用者に対しては入口付近等に優先的に駐車できるように目配り・気配りを徹底</li> </ul> <p>②利用者の満足に向けたサービスの提供</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>電動空気入れ、降雨時のタオルや雨合羽、タイヤの虫ゴムの貸出(2~3回/月)</li> <li>自転車の安全点検(空気入れや自転車整備等)の実施</li> <li>無施錠自転車へのワイヤー錠の貸出(平均35台/月)</li> </ul> <p>③防災安全対策</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>「緊急対応マニュアル」等を基に、担当所長の指導による火災訓練の実施、緊急時の対応や認識強化に努めた。</li> </ul>	<p>(よかったと評価できる事項)</p> <p>自転車の点検や無施錠自転車への注意喚起により、自転車利用者の安全利用・防犯意識の向上に努められた。</p> <p>(改善を要した事項と対応)</p> <p>特になし</p> <p>(課題)</p> <p>特になし</p>

施設設置の目的達成状況	(施設利用状況)	<p>【目標】 駐輪場利用者の拡大等により近江八幡駅周辺の放置自転車の撲滅を目指す</p> <p>【具体的取組み】 ① 自転車駐車場経営のノウハウを活かした利用促進 利用者はお客さまであるという基本的考えに基づき、挨拶の励行を徹底し、気持ちよく利用できる駐輪場を目指す ② 利用者の声の反映 ・アンケート調査の実施</p>	<p>【利用状況】 定期（1階）利用台数 1,111台（昨年比-54台） 定期（2階）利用台数 1,034台（昨年比-57台） 一時利用台数 10,108台（昨年比+39台）</p> <p>① 自転車駐車場経営のノウハウを活かした利用促進 ・満車時の周辺駐輪場との連携（自転車駐車場整備センター管理の駐輪場との情報共有） ② 利用者の声の反映 ・アンケート調査実施を行い、満足度は高く高評価であった。</p>	<p>(よかったと評価できる事項) 他の運営施設のノウハウやサービス向上策を活かした施設運営に努めており、利用者からの苦情等もなく気持ちよく利用できる施設運営を行っている。</p>
				(改善を要した事項と対応) 特になし
				(課題) 特になし

3. 効率性の向上に関する取り組み【効率性】

	前年度実績	令和元（平成31）年度実績	(よかったと評価できる事項)
収支状況	<p>○収入</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>指定管理料 6,500千円</li> <li>経営努力に伴う指定管理料増額 0円</li> </ul> <p>○支出</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>人件費 5,948千円</li> <li>事務費 457千円</li> <li>管理費 95千円</li> </ul>	<p>○収入</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>指定管理料 6,560千円</li> <li>経営努力に伴う指定管理料増額 0円</li> </ul> <p>○支出</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>人件費 5,741千円</li> <li>事務費 748千円</li> <li>管理費 71千円</li> </ul>	<p>最低賃金の改定により人件費が増額している状況で事務管理費を削減する等、指定管理料内での施設運営に努めている。</p>
			(改善を要した事項と対応) 特なし
			(課題) 特になし

4. 利用者の満足度調査等【有効性】

実施内容・時期	令和元年11月実施（接客態度、駐輪場内環境について）
評価頂いている内容	場内清掃、自転車の整理・整頓の状況は良好。管理員の身だしなみ・応接態度も良好。いつも笑顔で気持ちのいい対応をしてくれる。
苦情・意見等	自転車の置場の間隔がもう少し広いとありがたい。挨拶をしてくれる人と下さらない方がおられ、皆さんがされたら気持ちがいい。

5. 指定管理業務に関して、指定管理者から市への要望

<p>自転車の仕様が多様化（籠の大型化・電動化）されており、スペースの確保が必要となってきている。一部のコーナーにおいて設置スペースの調整が可能な対応について検討したいとの要望が出ている。</p>
--

6. 指定管理者の自己評価コメント

住民に愛され、地域に根差した駐輪場を目指して、より質の高いサービスをご提供するために、きめ細かなサービスに心掛け、お客様の利便性を第一に考え、朝の「おはようございます」からさりげない防犯に対する目配り、周辺清掃など、地域の皆様への気配りによって、社会に心暖かい環境を広げ、優しさと思いやりと笑顔があふれる駐輪場になるべく努めた結果、住みよい街づくりに貢献できたものと考えている。

7. 所属の総括コメント

接客等の指導を徹底されており、利用者からの意見なども積極的に聞き取り、気持ちよく利用してもらえる施設運営に取り組む姿勢が多くみられる。また、独自のサービス向上策により利用者の満足度向上だけでなく、利用者の自転車の安全利用や防犯意識の向上、駅周辺の景観への配慮等に取り組まれている。利用者の声を参考に、更なるサービスの向上を図ることを期待したい。