

平成29年度 守口駅竜田通自転車駐車場、守口駅南自転車駐車場、
 守口市駅トクティ自転車駐車場、土居駅東自転車駐車場、
 滝井・千林駅自転車駐車場、太子橋今市駅自転車駐車場
 指定管理者自己評価結果

【評価対象年度】：平成28年度

1. 総則

指定管理者	株式会社 駐輪サービス 大阪市北区堂島浜2丁目1番9号 古河大阪ビル西館3階
事業期間	平成26年4月1日 ～ 平成31年3月31日
管理体制	守口市担当所長 1名 守口駅南自転車駐車場 チーフ 1名 管理員 5名 滝井・千林駅自転車駐車場 チーフ 1名 管理員 4名 太子橋今市駅自転車駐車場 チーフ 1名 管理員 3名
職員の勤務状況	協定書に基づき平成26年4月1日より、午前6時30分から午後8時まで下記の通り運営を行っている。 守口駅南自転車駐車場 4交代制で4名を常時配置、繁忙期(20～5日)6名 滝井・千林駅自転車駐車場 3交代制で3名を常時配置、繁忙期(20～5日)4名 太子橋今市駅自転車駐車場 2交代制で2名を常時配置

2. 施設のサービス水準

(1) 事業達成度の分析・評価

項目	内容	協定事項等	実施状況(実績値等)	達成度分析
開館日・時間	開場時間 終日 休業日 年中無休	開場時間 終日 休業日 年中無休	開場時間 終日 休業日 年中無休	業務の繁閑並びに自転車利用者が朝・夕の通勤、通学の時間帯に集中するなどの自転車駐車場の特性を考慮して効率的な配置体制で実施した。
	管理員常駐時間 ・守口駅南自転車駐車場 午前6:30～午後8:00 ・滝井千林駅自転車駐車場、 太子橋今市駅自転車駐車場 午前6:30～午後8:00 (月曜日から土曜日) 午前7:00～午後2:00 (日曜日及び祝祭日)	管理員常駐時間 ・守口駅南自転車駐車場 午前6:30～午後8:00 ・滝井千林駅自転車駐車場、 太子橋今市駅自転車駐車場 午前6:30～午後8:00 (月曜日から土曜日) 午前7:00～午後2:00 (日曜日及び祝祭日)	管理員常駐時間 ・守口駅南自転車駐車場 午前6:30～午後8:00 ・滝井千林駅自転車駐車場、 太子橋今市駅自転車駐車場 午前6:30～午後8:00 (月曜日から土曜日) 午前7:00～午後2:00 (日曜日及び祝祭日)	
受付・案内	受付(使用承認等)業務 ・定期使用承認 1月又は3月 ・一時使用承認 1日1回単位 案内(入退場)業務 ・定期使用承認 駐車シールを確認 ・一時使用承認 駐車券を取付ける	事務所の窓口に1名常駐 自転車の出入り口に1名配置 受付(使用承認等)業務 ・定期使用承認 1月又は3月 ・一時使用承認 1日1回単位 案内(入退場)業務 ・定期使用承認 駐車シールを確認	業務の繁閑並びに自転車利用者が朝・夕の通勤、通学の時間帯に集中するなどの自転車駐車場の特性を考慮して効率的な配置体制で実施した。	

運営業務	料金設定	利用料金 自転車 一時利用（屋外） 100円 一時利用（屋内） 150円 定期利用1ヶ月 一般（屋外） 1,500円 学生（屋外） 1,300円 一般（屋内） 2,000円 学生（屋内） 1,800円 定期利用3ヶ月 一般（屋外） 4,200円 学生（屋外） 3,600円 一般（屋内） 5,500円 学生（屋内） 5,000円 原動付自転車 一時利用 200円 定期利用1ヶ月 一般（屋外） 2,300円 一般（屋内） 3,000円 定期利用3ヶ月 一般（屋外） 6,400円 一般（屋内） 8,000円	利用料金 自転車 一時利用（屋外） 100円 一時利用（屋内） 150円 定期利用1ヶ月 一般（屋外） 1,500円 学生（屋外） 1,300円 一般（屋内） 2,000円 学生（屋内） 1,800円 定期利用3ヶ月 一般（屋外） 4,200円 学生（屋外） 3,600円 一般（屋内） 5,500円 学生（屋内） 5,000円 原動付自転車 一時利用 200円 定期利用1ヶ月 一般（屋外） 2,300円 一般（屋内） 3,000円 定期利用3ヶ月 一般（屋外） 6,400円 一般（屋内） 8,000円	市条例に基づいての料金設定である。 現行においては周辺駐輪場との兼ね合いから妥当な料金設定であると思われる。 アンケート調査でも満足していない人は全体の6.7%であった。
	広報・宣伝	業務提案により実施	・高齢者や妊婦等の利用者のために優先コーナーを設けたり、自転車の入・出庫の手助けが必要な利用者へは、管理員が「優しく」援助を行った。 ・利用率向上のために、当社が管理する別の駐輪場が満車になれば、当該駐輪場に案内するようにして利用効率の向上に努めた。	守口市民及び自転車駐輪場利用者への一層のサービス向上の実現に向け、最大限の努力を傾けると共に「地方自治法」及び関係条例・規則等の規定を遵守し、必要の都度貴市との協議、連絡調整のうえ管理業務を実施した。 今後、当社の「ホームページ」で駐輪場の場所・利用案内・空情報を掲載し、市民及び利用者へ情報を提供していきたい。

【様式第1号】
(指定管理者記入様式)

項目	内容	協定事項等	実施状況（実績値等）	達成度分析
施設維持管理業務	清掃・保守点検	<ul style="list-style-type: none"> ・清掃業務 自転車駐車場（付属設備を含む。）を清潔に保つ。 ・巡回及び点検業務 自転車駐車場の定期巡回警備を午前、午後とも各1回以上行う。 自転車駐車場の付属設備の日常点検を行う。 	<ul style="list-style-type: none"> ・清掃業務 管理員の常駐する守口駅南自転車駐車場、滝井千林駅自転車駐車場及び太子橋今市駅自転車駐車場の清掃は、管理員が時間を決めて1日2回以上定期的に実施した。 管理員が常駐しない守口駅竜田通自転車駐車場、守口市駅トーキティ自転車駐車場及び土居駅東自転車駐車場は、管理員が巡回時に1日2回以上清掃を実施した。 ・巡回・点検業務 守口市駅トーキティ自転車駐車場及び土居駅東自転車駐車場は、守口駅南自転車駐車場の管理員が、一時料金集金等の管理業務を1日2回以上巡回管理した。 ・保守点検 消防用設備 年1回 照明設備 	<p>利用者が安全・快適に利用できるように仕様書に沿った適正な管理運営を実施した。</p> <p>施設内の清掃や自転車の整理も管理員が1日2回以上行き、利用者がいつも気持ちよく利用できるよう美観の保持に努めた。</p> <p>保守点検も専門業者に委託し、適正に行った。</p>
	修繕	予算の範囲内で実施 1件につき20万円以上のものについては市の承認を得て行う。	委託料（補修工事等）の範囲内で、7件につき20万円未満のものを行った。 ・滝井千林一時ポストメカの修繕他 件数：11件 金額：273千円	委託料（補修工事等）により実施した。

項目	内容	協定事項等	実施状況（実績値等）	達成度分析
	利用者数・利用料金	<p>利用料金</p> <p>自転車</p> <p>一時利用（屋外） 100円</p> <p>一時利用（屋内） 150円</p> <p>定期利用1ヶ月</p> <p>一般（屋外） 1,500円</p> <p>学生（屋外） 1,300円</p> <p>一般（屋内） 2,000円</p> <p>学生（屋内） 1,800円</p> <p>定期利用3ヶ月</p> <p>一般（屋外） 4,200円</p> <p>学生（屋外） 3,600円</p> <p>一般（屋内） 5,500円</p> <p>学生（屋内） 5,000円</p> <p>原動付自転車</p> <p>一時利用 200円</p> <p>定期利用1ヶ月</p> <p>一般（屋外） 2,300円</p> <p>一般（屋内） 3,000円</p> <p>定期利用3ヶ月</p> <p>一般（屋外） 6,400円</p> <p>一般（屋内） 8,000円</p>	<p>平成28年度実績</p> <p>自転車</p> <p>一時利用 77,616台 (日平均213台)</p> <p>定期（一般） 5,581台 (月平均465台)</p> <p>定期（学生） 1,393台 (月平均116台)</p> <p>定期（身障者） 189台 (月平均16台)</p> <p>原動機付自転車</p> <p>一時利用 1,833台 (日平均5台)</p> <p>定期（一般） 239台 (月平均20台)</p> <p>定期（身障者） 1台 (月平均0.1台)</p>	<p>少子高齢化で自転車利用者の増加が見込めないなか、既設駐輪場の近隣に駐輪場が設置されたことにより自転車駐車場の利用率は低下した。</p>

施設利用等許可業務	利用率	収容可能台数 守口駅竜田通自転車駐車場 自転車 定期利用 215台 原動付自転車 定期利用 7台	平成28年度実績 守口駅竜田通自転車駐車場 自転車 定期利用 40.4% 原動付自転車 定期利用 56.0%	少子高齢化で自転車利用者の増加が見込めないなか、既設駐輪場の近隣に駐輪場が設置されたことにより自転車駐車場の利用率は低下したが、守口駅南の一時利用は131.2%の利用率である。(対前年度比3.1%の増加)
		守口駅南自転車駐車場 自転車 一時利用 82台 定期利用 406台	守口駅南自転車駐車場 自転車 一時利用 131.2% 定期利用 82.0%	
		原動付自転車 一時利用 5台 定期利用 5台	原動付自転車 一時利用 25.3% 定期利用 105.0%	
		守口市駅トクティ自転車駐車場 自転車 一時利用 12台 定期利用 211台 原動付自転車 定期利用 11台	守口市駅トクティ自転車駐車場 自転車 一時利用 90.8% 定期利用 88.2% 原動付自転車 定期利用 78.0%	
		土居駅東自転車駐車場 自転車 一時利用 12台 定期利用 221台	土居駅東自転車駐車場 自転車 一時利用 9.0% 定期利用 7.5%	
		原動付自転車 一時利用 5台 定期利用 5台	原動付自転車 一時利用 5.0% 定期利用 40.0%	
		滝井千林駅自転車駐車場 自転車 一時利用 131台 定期利用 1,003台	滝井千林駅自転車駐車場 自転車 一時利用 32.3% 定期利用 35.6%	
		原動付自転車 一時利用 4台 定期利用 12台	原動付自転車 一時利用 35.7% 定期利用 33.3%	
		太子橋今市駅自転車駐車場 自転車 一時利用 90台 定期利用 627台	太子橋今市駅自転車駐車場 自転車 一時利用 56.4% 定期利用 45.0%	
		原動付自転車 一時利用 5台 定期利用 16台	原動付自転車 一時利用 41.6% 定期利用 69.3%	

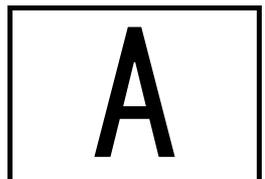
項目	内容	協定事項等	実施状況（実績値等）	達成度分析
	月間行事等の実施	業務提案により実施	<p>5月 ・美化月間とあいさつ強化月間 ポスターの掲示を行い、駐車場内の清掃、掲示ビラの整理を行い駐車場内の美化に努めると共に、「笑顔であいさつ」の履行、勤務前の接遇用語の唱和などを行った。</p> <p>7月 ・サービス向上月間 ポスターの掲示を行い、「おはようございます」「いってらっしゃい」等の声掛けをするなどお客様のサービス向上に努めた。</p> <p>10月 ・事故防止月間 ポスターの掲示を行い、場内の押し歩き等の声掛けを行い事故防止に努めた。</p> <p>12月 ・盗難防止月間 ポスターの掲示を行い、自転車及びミニバイクの「2重施錠」の呼びかけを行うなど盗難防止に努めた。</p> <p>平成27年の1年間 ・「苦情ゼロ」達成目標</p>	<p>各月間行事等の実施することにより、利用者へのサービス向上に役立てるとともに、管理員同士のチームワーク向上に寄与した。</p> <p>5月の美化月間とあいさつ強化月間では、守口駅南自転車駐車場、太子橋今市駅自転車駐車場が本社努力賞を受賞した。</p> <p>7月のサービス向上月間では、守口駅南自転車駐車場、滝井千林駅自転車駐車場、太子橋今市駅自転車駐車場が本社努力賞を受賞した。</p> <p>10月の事故防止月間では、守口駅南自転車駐車場、太子橋今市駅自転車駐車場が本社努力賞を受賞した。</p> <p>12月の盗難防止月間では、守口駅南自転車駐車場が本社銅賞を、滝井千林駅自転車駐車場、太子橋今市駅自転車駐車場が本社努力賞を受賞した。</p> <p>「苦情ゼロ」の達成を目標に努め本社社長賞を受賞した。 (守口駅南自転車駐車場、滝井千林駅自転車駐車場、太子橋今市駅自転車駐車場)</p>

項目	内容	協定事項等	実施状況（実績値等）	達成度分析
その他	職員研修	業務提案により実施	<p>○新規採用時研修 対象：新規採用職員 ・接遇と勤務の心得 ・挨拶、電話対応の基本について ・駐輪場管理業務に関する視聴覚研修</p> <p>・人権啓発研修 ・個人情報の取り扱い 等</p> <p>○現場責任者研修 対象：現場責任者（チーフ） 日時：10月13日 13:00～17:00 場所：吹田商工会議所 外部専門講師 ・駐輪場に関わる苦情等について ・CS（顧客満足）と真実の瞬間 ・人権啓発研修</p>	接客業務や事務処理、人権啓発、個人情報の取り扱い等の研修プログラムを実施し、管理員の資質向上が図れた。
	個人情報保護	個人情報の保護に関する法律、守口市個人情報保護条例等に基づき、個人情報の適正な管理のための措置を講じる。	<p>「個人情報取扱いマニュアル」を定め、管理員一人一人に確認作業を実施し、個人情報の適正・安全な管理に努めた。</p> <p>個人情報の取り扱い等の研修プログラムを実施した。</p> <p>セキュリティ対策 ・定期利用者の受付票は、台帳に書き写した後は、管理室の施錠可能な書庫に収納し、施錠して保管している。</p> <p>・勤務終了後、台帳等の個人情報を記載した書類は全て、施錠可能な書庫に保管している。</p> <p>・個人情報に関する書類の書庫の鍵は厳重管理を期すため、鈴付きキーホルダーを付けている。</p>	担当所長が「個人情報保護士」の資格を取得しており、管理員への指導教育を徹底する中で、個人情報関係書類の適正管理、適正処理が行えた。
	情報公開	守口市情報公開条例の規定に準じて情報公開についての必要な措置を講じる。	情報公開の請求はなかった。	情報公開の請求はなかった。
	緊急対応	業務提案により実施	<p>「緊急連絡体制」を確立するとともに、現場責任者として、チーフ1名を定め管理責任内容を明確にした「緊急連絡系統図」を管理室に掲示し、不測の事故が発生した時の初期対応に備えている。</p> <p>管理員の行動指針を「危機管理マニュアル」に定め、確認作業を実施した。</p>	「緊急連絡系統図」、管理マニュアルを管理員一人一人が確認作業をした。利用者等の事故は発生していない。

事業達成度評価 コメント

利用者が安全・快適に利用できるように仕様書に沿った適正な管理運営を実施した。
 ・障がいをお持ちの方、高齢者が優先で利用できる「優先コーナー」を出入口付近に設置
 ・自転車盗難の防止策として、「ワイヤー錠無料貸し出し」を実施
 平成28年度の1年間「苦情ゼロ」の達成を目標に努め、日頃の懇切かつ丁寧なお客様対応とチームワークで本社長賞を受賞した。（守口駅南自転車駐車場、滝井千林駅自転車駐車場、太子橋今市駅自転車駐車場）

事業達成度評価



凡例：事業達成度評価の区分

- A：協定事項等に定める水準を上回っている
- B：協定事項等に定める水準と同程度である
- C：協定事項等に定める水準を満たすことができなかった

(2) 利用者満足度の分析・評価

項目		回答結果・対応状況		分析
1. 利用者アンケート調査	実施方法 回答者数	平成28年10月20日～11月30日に実施。 定期利用者の更新時と一時利用者にアンケート用紙(400枚)を配布。管理室前に回収箱を設置。回答数284名		
	施設・設備の充実度	①大変満足 155名 54.6% ②やや満足 65名 22.9% ③普通 51名 18.0% ④やや不満 11名 3.9% ⑤大変不満 2名 0.7% ⑥無回答 0名 0.0%		駅に近い、綺麗に清掃・整理整頓がされている等の理由で満足度は高い。屋外で雨ざらしが困る、駐車スペースが狭い等の理由で満足していない人は全体の4.6%である。
	施設の利用のしやすさ	①大変満足 155名 54.6% ②やや満足 75名 26.4% ③普通 43名 15.1% ④やや不満 7名 2.5% ⑤大変不満 3名 1.1% ⑥無回答 1名 0.4%		駅に近い、整理整頓されている等の理由で満足度は高い。駐車スペースが狭い等の理由で満足していない人は全体の3.6%である。
	職員の対応・態度	①大変満足 214名 75.4% ②やや満足 59名 20.8% ③普通 11名 3.9% ④やや不満 0名 0.0% ⑤大変不満 0名 0.0% ⑥無回答 0名 0.0%		「大変満足」と「やや満足」を合わせて96.2%の評価になっている。いつも気持ちの良い挨拶をして頂きとても親切です等多くの好意的なご意見をいただいている。
	利用料金	①大変満足 153名 53.9% ②やや満足 64名 22.5% ③普通 48名 16.9% ④やや不満 15名 5.3% ⑤大変不満 3名 1.1% ⑥無回答 1名 0.4%		満足している人の割合は全体で76.4%であり、普通を含めると93.3%を占め、一方、満足していない人は、全体の6.4%である。
	利用時間	①大変満足 172名 60.6% ②やや満足 73名 25.7% ③普通 32名 11.3% ④やや不満 1名 0.4% ⑤大変不満 1名 0.4% ⑥無回答 5名 1.8%		満足している人の割合は全体で86.3%を占め、高い割合を示しており、一方、満足していない人は、全体の0.8%に留まっている。
	実施事業の充実度	①大変満足 154名 54.2% ②やや満足 64名 22.5% ③普通 60名 21.1% ④やや不満 2名 0.7% ⑤大変不満 0名 0.0% ⑥無回答 4名 1.4%		満足している人の割合は全体で76.7%、普通以上を含めると97.8%を占め、満足していない人は全体の0.7%に留まっている。
	2. 市民等からの意見・要望等	主な意見・要望等の内容		対応状況等
駐車スペースが狭い 大きい自転車が留められない(改善要望)		申し込み受付時に自転車の特徴を記入してもらい空枠に最適な自転車を選定した。また、間引きをしたり、大型車専用場所の設置をするなどして、利用者から感謝の言葉をいただいている。		

利用者満足度評価 コメント

利用者の意見把握、苦情対応として、「ご意見箱」の設置やアンケートの実施など日頃から業務改善に向けた取組を実施している。
駅に近くという立地が良く、管理員が常駐し、設備も揃っており、全体的に高い満足度を得ていると考えられる。
管理員の接客対応は、満足している人が96.2%であり、管理員の接客対応は満足度が高い。

(3) 収支状況の分析・評価

収入の部

(単位：千円)

		予算額	実績額	実績 - 予算	備考	
委託料		23,949	23,949	0		
利用料金等	施設利用料			0		
	事業収入			0		
					0	
					0	
					0	
	雑入		1	1		
収入合計		23,949	23,950	1		

支出の部

(単位：千円)

大項目	小項目	予算額	実績額	予算 - 実績	備考
人件費	給与費	17,821	18,787	-966	
	福利厚生費	580	580	0	
	法定福利費	101	101	0	
	賃金等			0	
事務費	印刷費	441	539	-98	
	通信費	194	249	-55	
	保険料	35	22	13	
	事務用品費	188	163	25	
	旅費交通費			0	
	賃借料			0	
管理費	業務委託費	903	908	-5	
	光熱水費	1,461	1,717	-256	
	修繕費	0	0	0	
	燃料費			0	
物件費	備品購入費			0	
事業費	事業費	1,086	1,086	0	
公租公課	租税公課	1,139	-649	1,788	
支出合計		23,949	23,503	446	

収支(実績ベース)

23,950 - 23,503 = 447

収支状況評価コメント

人件費は最低賃金改定により増加した。
光熱水費は照明の間引き等で節電に努めたが、電気料の値上げが響いている。
印刷費は1年以上をまとめて印刷したため増加した。