

指定管理者に関するモニタリングシート

黄色のセルを施設担当課が記入

1 施設の概要

(モニタリング実施年度: 令和 2 年度)

施設の名称	東大阪市立自転車駐車場 (鴻池新田、徳庵、布施、小阪、瓢箪山、長田、弥刀、吉田、新石切の各駅前)	指定期間	27	年度～	1	年度	
		指定の方法	複数施設を一括指定管理				
施設所管課	土木部 道路管理室 自転車対策課	連絡先	06-4309-3220				
設置目的	適正な自転車等の利用を促進し、安全かつ円滑な通行を確保するとともに、自転車等の利用者の利便を図るため、本市に自転車駐車場を設置する。						
施設内容・業務内容等	施設の維持管理、利用者の安全対策、利用料の徴収など、自転車駐車場運営にかかわる業務全般						
指定管理者	東大阪再開発株式会社	連絡先	06-6788-0022				
人員体制	正規職員	72	人	パート・アルバイト		その他	

2 管理運営状況等

年度	実績			今年度(予算)	次年度(見込)
	平成 29 年度	平成 30 年度	令和 1 年度	令和 2 年度	令和 3 年度
管理形態	指定管理	指定管理	指定管理	指定管理	指定管理
供用(開館)日数	365	365	365	365	365
指定管理委託料(千円)	0	0	0	0	0
利用状況指標	1 自転車駐車場利用率(%)	70.8	70.1	68.7	補足説明
	2				補足説明
	3				補足説明

3 モニタリングの総括

「個別評価」(自動表示): S=チェック項目が全てO、A=×がなく「得点」が中間点以上、
 B=×がなく中間点未満あるいは×が1個で「得点」が中間点以上、C=×が2個以上。
 「最終評価」(任意決定): 個別の評価結果を踏まえて、評価者の裁量で決定する。

モニタリングの観点	施設担当課のモニタリング	
	個別評価 S A B C	評価できる点や要改善事項
A 行政視点 施設の設置目的が達成でき、事業の継続性が期待されるとともに、市民の安全の確保が図られているか？	A	他の営利施設では機械化・無人化が進む中、機械化した後も有人管理を継続し、利用者のニーズを把握した迅速できめ細かな対応が実施できている。 常日頃から災害の発生を想定し、行動マニュアルを基に定期的に訓練を行い、災害時には公の施設として従業員が率先して利用者の安全確保をすることを求める。 また、不正行為が起きないように、業務体制や業務マニュアルの見直しを行うことを求める。
B 管理・運営能力 人員・予算等の資源を管理し、快適に施設や設備等を利用できる環境を整備しているか？	A	老朽化した施設・設備の多い中、定期的な点検を行い、軽微な修繕等については速やかに対応することにより適切な管理が行なわれている。 ただし、施設・設備の故障や破損が生じてからの事後対応だけとなっているため、長寿命化及びコストの平準化の観点から、事前に積極的に修繕を行うことを求める。
C サービス 平等な利用の確保及びサービス向上が図られているか？	A	高齢者等や障害者への優先区画の設置、新規利用の方への駐輪区画への誘導や外国人向けの案内表示など、平等に利用できるよう努められ、アンケート結果等により利用者の意向・意見等を把握し利用者増加を見越したうえで、サービスの向上がなされている。 接遇研修やコンプライアンス研修による成果で苦情等も減ってきているが、引き続き、利用者対応する職員の接遇能力向上に努めるよう求める。
D 市民視点 市民の声が反映される管理・運営が行われているか？	A	各自転車駐車場に意見箱を設置、アンケートの実施により利用者の意向・意見等を把握し利用者の満足度の向上に反映されてきている。 ホームページの活用により、施設の位置情報・空き情報等が常時発信できるようになっているが、より利用者にとってわかりやすい案内ができるよう工夫することを求める。
E 効果・効率性 施設の効果を最大限発揮しようとするとともに、管理経費の縮減が図られているか？	A	ゆったりスペースといった満足度に繋がる自主事業の実施、好評であった事業の全施設での展開といった利用者の増加に繋がるサービス対応ができている。 引き続き、利用率を上げるため、商業施設への営業や広報活動の改善、機械化設備の設置といった取り組みの紹介など、利用者数の増加に繋がる取り組みを検討することを求める。
F 法令等遵守 法令や各種規則等を理解し、遵守することで、社会的責任を果たしているか？	A	ISMS認証やプライバシーマークの認証取得など、公の施設としての情報管理についてより積極的な対応を求める。 万が一個人情報流出した場合を想定し、具体的な対応方法を明確にするよう求める。
課題への対応 今後の取組	最終評価 (任意設定) A	東大阪市立自転車駐車場条例及び同施行規則を遵守しており、また東大阪市立自転車駐車場の管理に関する協定書及び、同管理業務仕様書の内容に基づき、適正に業務を履行している。今後も利用者の安全性・利便性向上に向けて積極的に努めるよう求めると共に、公の施設としての役割を認識し、利用者数増加、サービス向上に繋がる取り組みを行うことを求める。