

令和4年度 定期モニタリング評価表（年間）

実施用

施設名	枚方市自転車駐車場	所管部署 (連絡先)	土木部 交通対策課 (050-7102-6530)	令和5年5月実施
-----	-----------	---------------	------------------------------	----------

この定期モニタリングでは、以下の表の評価項目・視点により確認を行いました。

評価項目	評価の視点
1 業務の履行状況	事業・業務等が適正に実施されているか否かについて、実施状況・実施体制を確認します。
(1) 選定時の基準（確認事項）・事業計画の内容（目標）に関する事項	市民ニーズの把握・対応状況 アンケート調査等の実施により、市民（利用者）のニーズを把握し、その結果を踏まえて改善を行います。
(2) 施設の管理運営に関する経費の収支状況（使用料の収入実績を含む）	経済性 料金収入や委託料等の収支状況について、当初の収支計画と乖離がないか、適正な内容となっているかについて確認します。
(3) 募集要項・仕様書記載事項等に関する事項	サービス水準 指定管理者によるサービス水準が適切なものとなっているかについて確認します。
(4) 改善指示等への対応状況	リスクマネジメント 緊急事態発生時や機器・設備故障時等における対応状況や、対応体制・対応方法について確認します。
2 業務の継続性・安定性	指定管理者の財務状況が継続的、安定的にサービスを提供できる状態にあるかについて確認します。

施設の概要等

所在地	枚方市町楠葉 1丁目9番40号など 全19箇所	主な業務内容	①自転車駐車場を自転車等の駐車のために供すること。 ②自転車等の安全利用に関する情報の収集及び提供を行うこと。 ③自転車等の放置防止の啓発を行うこと。
設置目的	道路交通の円滑化を図り、自転車等（自転車、原動機付自転車、普通自動二輪車及び大型自動二輪車をいう。）を利用する市民の利便に供するため、自転車駐車場を設置する。		
指定管理期間	平成30年4月1日から令和5年3月31日 (2018年4月1日から2023年3月31日)		
指定管理者			
名称 (JVの場合はグループ名)	株式会社ダイソー	代表団体 (JVの場合)	
所在地(JVの場合は代表団体の所在地)	大阪市港区福崎3丁目1番201号	構成団体 (JVの場合)	

1 業務の履行状況

(1) 選定時の基準（確認事項）・事業計画の内容（目標）に関する事項

評価ポイントごとの評価基準	
5	計画以上に独自の新たなサービスを提供し、特に良好な管理運営を行っている。
4	計画以上の良好な管理運営を行っている。
3	計画どおりの適正な管理運営を行っている。
2	一部計画とおりにできていない、又は改善が必要であるが、概ね適切な管理運営を行っている。
1	全く計画とおりにできていない、又は一部不適切な管理運営が行われている。

評価ポイント	指定管理者による一次評価		所管部署による二次評価	
	評価	評価理由	評価	評価理由
【施設の経営方針に関する事項】				
①施設の現状に対する考え方及び将来展望				
施設の設置目的等を踏まえた現状認識及び今後の方向性が明確に提案されている（確認事項7）				
・自転車放置による危険または障害の解決へ向け成果を上げる実施策を展開する。	4	従事者により、自転車の整理整頓を実施し、満車にならぬよう工夫しお客様をお断りしないように努めました。	3	駐車場内は、こまめに整理整頓が行われ、通路など駐車スペース以外に駐車された自転車を整理することで安全な状態を維持されていた。
・質の高いサービスを行う。	3	統括責任者・本部スタッフによる巡回を増やし、チェックシートを元に従事者への教育指導を行いました。	3	質の高いサービスを提供するため、統括責任者や本部スタッフが従事者へ教育指導を実施された。
・迅速、適切、効果的、効率的な自転車駐車場の管理運営	3	場内の安全性向上のため消火器の交換を3箇所行いました。また、労務環境設備のため管理室内の空調機を5箇所交換しました。	3	消防用設備等点検において、指摘のあった3箇所の消火器については、速やかに交換された。
②施設運営に関する計画				
施設の利用の向上に関する計画が提案されている（確認事項9）				
・利用者の目線にたった促進策を実施する。	4	従事者の空き時間を利用しての清掃、整理整頓を行いました。また利用者の帰宅時間に合わせて自転車を準備するなどの取り組みも行いました。	3	場内は、常に整理整頓、清掃がされていた。利用者の帰宅時間に合わせて自転車を準備するなど利用者目線にたった工夫がされていた。
・それでも尚、利用率が低下した駐輪場に対して、即効性、実効性のある取組みを実施する。	4	昨年に引き続きコロナ禍での稼働率減少はありましたが、マスクの適正着用アルコール設置、1時間毎の券売機等の消毒を行い利用者へ安心してご利用いただけるよう努めました。	3	稼働率が減少した要因の一つとしてコロナがあるがその対策として、1時間毎の券売機等の消毒を行うなど即効性、実効性のある取組みを実施された。
関係法令及び本市条例・規則を遵守し、施設の設置目的に沿った運営計画が提案されている（確認事項10）				
・市の施策や方針を滞りなく現場に反映する。	3	枚方市交通対策課と毎月指定管理者定例会を開き情報共有や課題点の意思疎通を図った。	3	毎月、指定管理者定例会を開催し問題点等の情報共有が図れた。
・利用者からの“生の声”を迅速に連絡・報告する体制の構築する。	3	お客様からご意見があった際は現場→統括責任者→枚方市交通対策課への速やかな連絡体制は構築出来ている。	3	利用者からの“生の声”が届いた際は、速やかに本市に報告を行うなど連絡体制は構築されていた。
・地域のニーズにあった極め細やかなサービスで最高水準の管理運営を目指す。	3	基本マニュアルをもとに統括責任者・本部スタッフによる巡回にて接客やサービスの確認を実施しサービス向上に努めた。また、周辺環境を調査し、周辺マップの更新等を実施した。	3	統括責任者や本部スタッフによるサービス等の確認を行うと共に、周辺環境を調査し、周辺マップの更新を実施された。

利用者に対する接遇対応向上について提案されている（確認事項11）				
・独自マニュアルを基本とした接遇研修・人材育成を実施する。	3	統括責任者による、チェックシートを活用した各自転車駐車場の巡回及び本部スタッフによる抜打ち巡回を実施し、従事者の良い点、悪い点を洗い出し、良い点は伸ばし、悪い点は改善するよう対面指導を行いました。	3	統括責任者による各自転車駐車場の巡回及び本部スタッフによる抜打ち巡回を行い、対面指導により接遇研修・人材育成が行われた。
利用者が安全に利用できるよう施設内で発生するトラブルへの対応方法等について提案されている（確認事項12）				
・利用者の安全が第一と考えた、対応を行う。	3	従事者が不在の施設又深夜時間帯での対応として時間外においても緊急連絡ができるように、夜間コールセンターを設置し24時間不測の事態に備えました。また、緊急時には統括責任者、本部スタッフへの連絡もスムーズに実施出来るように連絡網の改善を行い適宜対応出来るように努めました。	3	連絡網の改善を図られたと共に24時間対応のコールセンターを設置するなど利用者の安全に努められた。
・危険箇所の空間確保をする。	3	場内でのヒヤリハットは全従事者にて共有し危険回避に努めた。また緊急性の高い場合は、当該箇所の封鎖を行い統括責任者にて確認し適切な対応を行っている。	3	場内でのヒヤリハットは全従事者にて共有され危険回避に努められた。危険事案（天井、壁材の剥離落下）が発生した際、当該箇所の封鎖を行うなど適切に対応された。
利用者等の安全・秩序維持のための適切な対応方法について提案されている（確認事項13）				
・本部スタッフが判断し、市へ緊急報告を行う。	3	利用者へのご不便ご迷惑につながる不具合は発生しておりません。何か発生した場合は適宜ご報告しております。	3	接遇研修・人材育成を行うことで、利用者の安全、秩序維持につながった。
・利用者が不便になるようであれば、スタッフを増員し、利用者の補助を行う。	4	利用者へのご不便ご迷惑につながる不具合は発生しておりません。ご不便ご迷惑につながる可能性のある不具合に関しては、適宜貴市へ報告致しました。 ・長尾自転車駐車場 東側フェンスが老朽化のため補強工事。 ・牧野東自転車駐車場 トイレの排出不備があり緊急で対応しました。 ・枚方市駅東自転車駐車場 場内放送設備不良のため交換。また2階西側壁面が老朽化のため補強工事しました。 ・枚方市駅西自転車駐車場 西側外壁落書きの修繕を致しました。	3	場内の不具合に対し、適切な対応を取られ利用者の安全・秩序維持に努められた。
セルフモニタリング及び利用者等に対するアンケートの実施について提案されている（確認事項14）				
・駐輪場内に「ご意見箱」の設置を行い、要望や苦情を抽出し、可能な限り改善を行う。	3	ご意見箱を設置し、要望などがあった場合は適切に対応を行った。また、年2回の利用者アンケート、チェックシートを活用した統括責任者の現場巡回・本部スタッフによる抜打ち巡回によりクレーム・要望の把握に努めました。	2	ご意見箱に関する対応結果及び年2回のアンケート結果に対する対応、抜打ち巡回によるクレーム・要望についての報告を行うよう、再三にわたり指示したが、改善されなかった。

【施設の管理に関する事項】				
関係法令及び本市条例・規則を遵守し、施設の設置目的に沿った管理計画が提案されている（確認事項15）				
・市の施策や方針を滞りなく現場に反映する。	3	貴市との打合せにて共有された施策等については、統括責任者およびエリアリーダーより各現場のリーダー、サブリーダーへ共有し、全現場へ落とし込みを実施。	3	共有した施策等については、統括責任者から全現場へ情報共有が図られた。
・利用者からの“生の声”を迅速に連絡・報告する体制の構築する。	3	アンケート、意見箱、チェックシートを用いて、生の声に対して迅速に対応致しました。	3	本市に大きなクレームも無かったことから、適正に対応されていたと考えている。
・地域のニーズにあった極め細やかなサービスで最高水準の管理運営を目指す。	3	施設設備の不具合等については常に貴市への連絡を迅速に行い維持管理計画を相談の上、対応致しました。	3	地域のニーズにあった極め細やかなサービスの報告は無かったが、利用者から本市に大きなクレームも無かったことから、最高水準は不明だが、適正に管理運営されていたと考えている。
建築設備全般に係る点検・保守を適切に実施し、機能保全・利用者への安全、快適な環境が提案されている（確認事項16）				
・施設・設備の腐食や故障等の未然防止と発生防止に努める。	4	<ul style="list-style-type: none"> ・枚方公園自転車駐車場 消防設備点検(年2回)、電気設備点検(年6回)、ポンプ送風機点検(2回)搬送用コンベア点検(年4回) ・枚方市駅東自転車駐車場 消防設備点検(年2回) ・枚方市駅西自転車駐車場 消防設備点検(年2回) ・光善寺自転車駐車場 消防設備点検(年2回) ・香里園自転車駐車場 消防設備点検(年2回) 	3	枚方市自転車駐車場管理運営業務基本仕様書に基づく設備の保守点検は適正に実施されており、故障等の未然防止と発生防止に努められた。
・お客様とスタッフの安全確保	3	点検後、不具合については貴市へ報告し適切に対応を実施し安全確保に努めました。	3	照明の不具合でスロープ上など高所であっても、夜間利用者の安全確保のため速やかに対処された。
・施設・設備の耐久期間延長・長寿命化、修繕のコストダウンを図る。	3	点検終了後、不具合箇所については緊急性の高低を確認の上、枚方市交通対策課に報告し修繕計画の策定を行った。	3	修繕は計画的に実施された。
適正な人員配置が提案されている（確認事項17）				
・統括責任者 1 名、エリアリーダー 2 名、エリアサブリーダー 2 名、各駐輪場リーダー 1 7 名、各駐輪場サブリーダー 1 7 名を配置する。	3	<ul style="list-style-type: none"> <大阪本社> 陸機事業部 本部上位管理職1名 管理運営チーム 本部管理職 1 名 <枚方事務所> 統括責任者 1 名、事務員 1 名 エリアリーダー 4 名、 <各自転車駐車場> リーダー 1 6 名、サブリーダー 1 6 名 現地スタッフ 2 5 0 名 各自転車駐車場適正人数で対応しサービス向上に努めた。 	3	人員配置は、適正に行われた。

施設内で生じた廃棄物の適切な一時保管、搬出、処理の提案がされている（確認事項18）				
・衛生的に効率よく分別・収集・保管し、一般廃棄物は事業所ゴミとして枚方市指定の一般廃棄物処理業者に委託して適正に処分する。	4	施設内の廃棄物の分別は適切に行っている。 ・一般廃棄物（可燃物） 枚方市内業者に委託。1週間に1回の回収処分。 ・不燃物 ダイソー本社内にて処分。	3	処分は、適切に行われた。
・産業廃棄物は資格を有する産業廃棄物処理業者に委託し、マニフェストを徴収する。	4	工業者に委託し適正に処分。	3	処分は、適切に行われた。
備品管理に当たり、管理簿の整備及び責任所在について提案されている（確認事項19）				
・御殿山東、枚方市駅東第二、枚方市駅西第二以外の各駐輪場(17ヶ所)に備品管理台帳を置き、駐輪場リーダーが管理を行う。	3	各自転車駐車場備品台帳で管理リーダーが備品調達書を記入。その後、統括責任者にて確認を実施しております。	3	備品管理は適正に行われた。
・台帳を本部スタッフが巡回時にチェックする。	3	本部スタッフ、統括責任者、エリアリーダーが確認しております。	3	本部スタッフ等が確認された。
環境に配慮した管理運営を目指し、ごみの削減、省エネルギー等具体的に提案されている（確認事項20）				
・経営理念である「企業の社会的存在価値を深く自覚し、地球の自然環境を大切に、それとの調和を重視する企業として生きる」をモットーに地球環境に配慮した生産活動及び製品提供の推進に努めており、具体的な諸施策を実施していく。	4	ダイソーでの継続実施事項である環境マネジメントシステムの継続的改善を進進しました。 工口商品の利用や電気、水道の使用量の削減をスタッフ全員に共有し各駐輪場にて実行致しました。	4	光熱費が高騰する中、光熱費の支出は昨年度とほぼ同水準で運営されており、環境への強い配慮が窺える。
公正採用への対応として、大阪府公正採用選考人権啓発推進員設置要綱又は大阪労働局公正採用選考人権啓発推進員設置要綱に基づき、「公正採用選考人権啓発推進員」を設置している（確認事項21）				
・“公正採用選考人権啓発推進員”を設置しており、常に公正な採用を行う。	3	「お客様からの苦情がないこと」「能力・体力的に問題なく業務を遂行できること」「働く意欲があること」「ルールを守り風紀を乱さない人」に賛同していただける従事者は継続雇用しております。 また、平行してハローワークを通じて新規雇用を行い、現場の品質向上に努めました。	3	公正採用選考人権啓発推進員を設置され、公正な採用が行われた。
障害者法定雇用率が達成されている（申請段階で未達成の場合は、本施設における雇用をはじめ、雇用率が達成できるよう提案されている）（確認事項22）				
・就労支援センターと相談しながら、本施設における清掃強化月間時や啓発キャンペーンなどの活動において積極的に雇用の機会をつくっていく。	3	就労支援センター担当者と相談しながら積極的に雇用しました。	3	就労支援センターと連携しながら積極的に雇用された。
・短期間雇用だけでなく、日常業務の中での就労支援、長期雇用に向け尽力する。	3	現場従事者の中には数名、障がい者手帳を持つスタッフが従事しております。 加えて高齢者も多いため、短時間勤務や業務内容の見直し等、臨機応変に対応し就労支援を実施し、長期雇用に最善を尽くした。	3	引き続きの障害者法定雇用率達成の維持と、各従事者の適正に応じた配置を希望する。

業務に従事するものが、人権について正しい認識を持って業務を遂行できるよう、人権研修について提案されている（確認事項23）				
・フローチャート等の図解でわかりやすく業務内容をまとめた資料を用いて全職員を対象に研修する。	3	今年もコロナ禍のため三密回避観点より、集合研修会は未開催のため、本部スタッフ、統括責任者による各自自転車駐車場へ巡回増やし直接指導を行いました。	3	適正に実施された。
・障害者、高齢者などの社会的に弱者と呼ばれる方々への配慮と行動、平等性をテーマにした研修を全職員対象に実施する。	3	障がい者、高齢者を含め本部スタッフ、統括責任者が各自自転車駐車場へ巡回し実施しました。	3	適正に実施された。
・すべてのスタッフが性別や社会的身分、人種等に拘らない「よりよい職場環境」を実現するためのoff-JT（講義型）研修を雇入れ時に行う。	3	雇用時に統括責任者がoff-jtを行い指導しました。	3	採用時に人権研修等を実施されている。
男女雇用機会均等法に基づくセクシュアル・ハラスメント防止対策について提案されている（確認事項24）				
・当社の就業規則第3章服務規律第29条のセクシャルハラスメント・育児休業等に関するハラスメントの禁止について、人権研修時に教育する。	4	ハラスメント等のトラブルは発生しておりません。 新規雇用時に、人権研修と同じくハラスメント研修を実施。 就業規則でハラスメント行為には懲戒解雇を含め厳しい処分をすることを明記し、全スタッフに理解させるべく啓蒙をおこなっております。	3	セクシュアル・ハラスメント防止対策として採用時に研修を実施され、トラブルは無かった。
・				
【情報公開及び個人情報保護の措置に関する事項】				
枚方市情報公開条例の目的等を踏まえ、管理運営事業で保有する情報の公開に関する対応が明確に示されている（確認事項25）				
・当社が持つ公共性の高い情報は、適正な手続きのもと市への情報公開請求があった場合、市民の皆様が知り得る当然の権利として対応する。	4	枚方市情報公開条例を遵守しています。	3	枚方市情報公開条例の目的を理解し対応されていた。
・当社が指定管理業務の中で作成、取得した文書、図面、画像等のデータ等について、市へ情報公開請求があった場合、貴市との協議の上、出来る限り情報公開する。	4	枚方市からの情報開示依頼がある場合速やかに報告しました。	3	市民等から保有情報の公開希望があった際、誠実で速やかに対応された。
・当社の持つ独自のノウハウに関する情報については、会社財産・知的財産・秘密情報の観点もあり、市と協議の上、判断・決定する。	4	弊社独自のノウハウを情報公開する場合は枚方市に協議の上判断しました。	4	独自のノウハウに関する内容であっても誠実に対応された。
個人情報保護法及び関係法令の目的等を踏まえ、個人情報の保護に関する必要な措置について明確に示されている（確認事項26）				
・個人情報の適正な管理及び安全性を保つため、「個人情報保護条例」及び、当社「個人情報保護基本方針」「個人情報保護基本規定」に従って管理する。	3	新規雇用契約時は個人情報保護に関する誓約書に署名、捺印をさせ自覚を持ち業務に取り組むよう徹底致しました。 また、全スタッフの誓約書について、枚方市へ提出しております。	3	全スタッフの誓約書の提出を受けた。
・				

【緊急時における対策に関する事項】				
緊急時・防犯・防災対策の危機管理マニュアル作成等が提案されている（確認事項27）				
・緊急対応フロー図を作成する。	3	各自転車駐車場に緊急対応フロー図を配備しました。	3	緊急対応フロー図を作成され、緊急時に備えられている。
・スタッフマニュアル【緊急対応編】を作成する。	3	スタッフマニュアル【緊急対応編】を配備し全スタッフへ共有しました。	3	スタッフマニュアル【緊急対応編】を作成され、全スタッフに共有されている。
緊急事態発生時又は発生が予測される場合における常時連絡可能な体制・方策が提案されている（確認事項28）				
・緊急時連絡組織網・緊急連絡体制を構築する。	3	各自転車駐車場に「緊急連絡網」を配備し全スタッフへ共有しました。	3	各自転車駐車場に「緊急連絡網」を配備されており、常時連絡可能な体制となっている。
・大災害時には、緊急配備として全スタッフが迅速に集合し、統括責任者を筆頭とした「緊急対策本部」を設置して対応にあたる。	3	緊急時は、現場従事者と統括責任者だけではなく速やかに本部スタッフとの連絡が取れるように致しました。	3	現場従事者等と本部スタッフとの緊急時の体制が、整備されている。
構成員間（本支社間含む）、市との間におけるリスク分担に対する考え方が明確に示され、かつ考え方に対応した分担内容となっている（確認事項29）				
・「緊急対応マニュアル(施設の安全管理を含む)」を策定する。	3	各自転車駐車場「緊急用マニュアル」「業務マニュアル」を更新し不測の事態に備え、お客様の安全・安心に努めました。	3	「緊急用マニュアル」「業務マニュアル」を整備され、リスク分担について考えられていた。
・研修と非常時対応訓練を全スタッフ対象に行う。	3	統括責任者・本部スタッフによる現場での非常時対応訓練を実施しました。	3	非常時対応訓練を実施された。
【その他】				
利用者サービスを維持・向上させる具体的な取組みについて提案されている（確認事項30）				
・レンタル自転車による利用者サービスの向上を図る。	3	前年月間100回程度の利用から、本年度は月間120回利用と20%増加しました。	4	コロナ禍において利用率20%の上昇は、利用者サービスの維持向上につながった。
・当社オリジナルの「非接触型充電システム」を搭載した電動アシスト自転車を開発次第、導入する。	3	非接触型充電タイプは開発には至りましたが、テスト段階のため導入は見送りました。	3	「当社オリジナルの「非接触型充電システム」を搭載した電動アシスト自転車を開発次第、導入する。」が実現するよう期待している。
施設の利用促進に繋がる広報活動等について具体的な実施計画が提案されている（確認事項31）				
・周辺の清掃活動、周辺マップの掲示、空気入れの設置、ワイヤー錠の無料貸出し、緊急時の自転車の無料貸出し、雨の日サービスとして雨合羽の無料貸出し、ハンドル・サドル拭きサービスを行う。	4	自転車駐車場周辺の清掃活動、空気入れ設置、緊急用自転車の無料貸出し、ハンドル・サドルの拭きサービス、ワイヤーキーの無料貸出し、雨合羽の無料貸出し、周辺マップの更新を実施致しました。利用者からも好評をいただいております。	3	自転車駐車場周辺の清掃活動、空気入れ設置、緊急用自転車の無料貸出し、ハンドル・サドルの拭きサービス、ワイヤーキーの無料貸出し、雨合羽の無料貸出し、周辺マップの更新を実施された。
・自主事業としてレンタル自転車に取り組む。	3	去年に引き続き牧野東自転車駐車場でのレンタサイクル事業を実施しました。	3	施設の利用促進に繋げるため、牧野東自転車駐車場でレンタサイクル事業を実施された。

枚方市自転車駐車場条例第4条第1項第2号及び第3号に規定する内容（自転車等の安全利用に関する情報の収集及び提供を行うこと、自転車等の放置防止の啓発を行うこと）が提案されている（確認事項32）

・自転車利用環境の向上を目指し、粘り強く、継続的な啓発活動に励む。	4	空いた時間に従事者が利用者に周知し継続し啓発活動をしました。	3	各駐車場において、利用者に自転車等の放置防止に関する啓発活動を継続的に実施された。
・「放置自転車は、やめよう！」「駐輪場をご利用ください！」といった放置自転車をターゲットにした啓発チラシ・ポスターだけでなく、「自転車マナーを守ろう！」「○○ながら自転車は禁止！」といった啓発・ポスターも併せて掲示する。	4	枚方市、警察からのポスター等掲示物に関しては、お客様の見やすい場所に掲示するよう迅速に対応致しました。	3	ポスターを掲示し、自転車等の安全利用に関する情報の提供及び自転車等の放置防止の啓発を行った。
・道路交通法改正に基づく追加禁止事項や自転車保険加入推奨等も提示して利用者への浸透、自転車マナーアップを図る。	4	利用者に分かりやすいように看板設置し周知しました。	3	看板で周知をされた。

指定管理者による一次評価 平均点	3.3	所管部署による二次評価 平均点	3.0
------------------	-----	-----------------	-----

評価項目ごとの評価基準（1(1)）	
S	事業計画における提案以上に、特に良好な管理運営を行っている 二次評価の平均点が4点以上
A	事業計画に則した適切な管理運営を行っている 二次評価の平均点が3点以上4点未満
B	事業計画の履行において一部努力が必要だが、概ね適切な管理運営を行っている 二次評価の平均点が2点以上3点未満
C	事業計画の履行において、抜本的な管理運営の改善が必要 二次評価の平均点が2点未満

評価項目 1 業務の履行状況（1）選定時の基準（確認事項）・事業計画の内容（目標）に関する事項の評価（所管部署）	A
--	---

(2) 施設の管理運営に関する経費の収支状況（使用料の収入実績を含む）

評価ポイントごとの評価基準	
○	適正（適切）である
△	一部改善は必要であるが、概ね適正（適切）である
×	不適正（不適切）である

評価ポイント	指定管理者による一次評価		所管部署による二次評価	
	評価	評価理由	評価	評価理由
・収支予算書と比較して収入額が大幅に乖離している場合、その理由は何か、また、今後安定した収入を得られる見込みがあるか。	×	今年度もコロナ禍での駐輪場稼働率が減少したため。	-	収支予算書における収入は指定管理料のみのため、該当なし。
・収支予算書と比較して、想定外に多く支出している費目がある場合、その理由は何か、また、今後、予定外の支出が発生するおそれはないか。	×	最低賃金の増加又従事者の有給休暇使用のため。	×	最低賃金の増加又従事者の有給休暇使用の見通しが違っていた。
・運用資金の借入れを行っている場合、その理由は適当か。	○	借入金はしていません。	○	借入金はなかった。
・口座管理、つり銭等の現金管理は適正に行われているか。	○	年に1回枚方事務所にて会計監査を実施しています。 弊社、本社にて年2回会計監査実施しています。	○	会計監査は、適切に実施された。
・				

評価項目1 業務の履行状況 (2) 施設の管理運営に関する経費の収支状況の評価（所管部署）

C

評価項目1(2)の評価基準			
S	全ての項目が適正（適切）であり、かつ、特に優れた点が見られる	全ての項目が○、かつ、特に優れた点が見られる	
A	全ての項目が適正（適切）である	全ての項目が○	
B	一部改善は必要であるが、概ね適正（適切）である	△が20%未満	
C	改善を要する点が多数ある、又は不適正（不適切）な点があり、直ちに改善を求める	△が20%以上又は×が1個以上	

(3) 募集要項・仕様書記載事項等に関する事項

評価ポイントごとの評価基準	
○	適正（適切）に実施している。
△	一部改善は必要であるが、概ね適正（適切）に実施している。
×	実施していない、又は不適切な点がある

評価ポイント	指定管理者による一次評価		所管部署による二次評価	
	評価	評価理由	評価	評価理由
・募集要項 1 ページに記載している再委託禁止に関する事項を順守し、市の承認手続きが適切に行われているか。	○	再委託禁止に関する事項を順守行っております。	○	委託できる業務については、令和 4 年 1 2 月に改善指示を行い、その後適切に承認手続きが行われている。
・指定管理業務に伴い発生する経費及び収入を、指定管理者が他の事業等で利用する口座とは別の口座で管理しているか。	○	枚方指定管理業務専用口座で管理しています。	○	専用口座で管理されている。
・個人情報保護法等の関係法令に基づき個人情報保護に関し必要な措置を講じているか。	○	雇用時誓約書に署名、捺印させています。	○	関係法令並びに、指定管理者自身が整備した「個人情報保護基本方針」「個人情報保護基本規定」に従い適切に管理された。
・労働基準法等の労働関係法令を遵守しているか。	○	遵守しています。	○	適切に対応されたと思われる。
・職務の執行に対する意見、要望等の記録等に関する条例に基づき記録等の対応を行っているか。	○	貴市との定例会後議事録を作成し保管しています。	○	適切に対応されたと思われる。
・指定管理者が業務に伴って作成し、又は受領した文書等に関し、文書管理に関する規定等を定め、適正に管理・保存しているか。	○	弊社本社にて管理・保管しています。	○	適正に管理・保存されている。
・募集要項 7 ページに記載している「環境への配慮」が適切に行われているか。	○	エコ商品や電気水道の使用量を削減しました。	○	光熱費が高騰する中、光熱費の支出は昨年度とほぼ同水準で運営されており、環境への強い配慮が窺える。
・適切な保険に加入しているか。	○	加入しています。	○	用途に応じて適切な保険に加入されている。
・指定管理者名と設置者としての市の連絡先を施設内に表示するとともに、利用料金表等に明記しているか。	○	全自転車駐車場看板設置し見やすく掲示しました。	○	適切に対応されたと思われる。
・募集要項 8 ページに記載している障害者差別解消に関する取り組みが行われているか。	○	off-JTを実施しました。	○	従事者に障害者差別解消に関する研修を実施された。
・利用者に対するアンケート等、利用者ニーズの情報収集を適切に行うとともに、その結果を踏まえて改善に取り組んでいるか。	○	アンケート実施後統括責任者・本部スタッフにより早急に対応しました。	△	対応が早急であるかの確認はできなかったが、実施はされていた
・事業報告書、日報・月報等を遅滞なく市に提出するとともに、業務の実施状況が適切に報告されているか。	○	毎月月初に統括責任者が貴市に報告しています。	△	毎月最低限の報告があった。一部未提出の書類があったが、市から改善指示を行い、速やかに提出された。
・施設や設備等の修繕に関して、実施記録や要修繕箇所の把握が適切に行われており、適宜、市に報告されているか。	○	修繕完了後写真を貴市に提出しています。	○	適切に修繕された。
・				
・				

評価項目 1 (3) の評価基準		
S	全ての項目が適切に実施されており、かつ、特に優れた点が見られる	全ての項目が○、かつ、特に優れた点が見られる
A	全ての項目が適切に実施されている	全ての項目が○
B	一部改善は必要であるが、概ね適切に実施されている	△が20%未満
C	改善を要する点が多数ある、又は不適切な点があり、直ちに改善を求める	△が20%以上又は×が1個以上

評価項目 1 業務の履行状況 (3) 募集要項・仕様書記載事項等に関する事項の評価 (所管部署)	B
--	---

(4) 改善指示等への対応状況

これまでの定期モニタリング、日常モニタリング、外部評価その他監査等の結果をふまえて市が改善指示を行った事項について確認してください。

指示を行った時期	内容	指定管理者による一次評価	所管部署による二次評価
		対応状況	評価内容
令和4年12月	施設及び設備の維持管理に関する業務の第三者委託について、書面による申請が無かったため、提出を求めた。	貴市に第三者委託書類を提出しました。	速やかに提出された。
令和4年12月	法令等に基づいた定期点検に関する報告は口頭では受けていたが、点検結果報告書の写しが未提出であったため提出を求めた。	未提出書類は迅速に貴市に提出しました。	速やかに提出された。
令和4年12月	月報報告において日常施設点検や備品管理についての、記載がされていなかったため改善を求めた。	日常施設点検や備品管理簿を貴市に提出しました。	速やかに改善された。

評価項目1(4)の評価基準	
S	全ての内容について適切に対応されており、かつ、特に優れた対応が見られる
A	全ての内容について適切に対応されている
B	一部対応が不十分な点又は改善を要する点が見られるが、概ね適切に対応されている
C	対応又は改善を要する点が多数ある、又は不適切な点があり、直ちに対応又は改善を求める

評価項目1 業務の履行状況 (4) 改善指示等への対応状況の評価 (所管部署)	A
---	---

2 業務の継続性・安定性

評価ポイントごとの評価基準	
○	適正（適切）である
△	一部改善は必要であるが、概ね適正（適切）である
×	不適正（不適切）である

評価ポイント	指定管理者による一次評価		所管部署による二次評価	
	評価	評価理由	評価	評価理由
・応募の資格に抵触する事項はないか。	○	適正である。	○	適正である。
(監査報告書等) ・会計手続きが適正に行われていることが確認できたか。	○	適正である。	○	適正である。
(監査報告書等) ・事業の存続に関わる異常事項が指摘されていないか。	○	指摘されていない。	○	指摘されていない。
(貸借対照表) ・資産・負債の中に大きな前期比増減がある場合、その理由は適当か。	○	適正である。	○	適正である。
(損益計算書等) ・安定した収益をあげられているか。(赤字となっていないか。)	○	適正である。	○	適正である。
・施設の収支状況（自主事業の収支を含む）が安定しているか。(赤字の場合は、その赤字分を継続的・安定的にカバーできる財務状況となっているか。)	×	自主事業は黒字だが、枚方指定管理業務は赤字である。	△	自主事業は黒字だが、枚方指定管理業務は赤字である。
・その他、団体の経営に影響する要素はないか。	○	適正である。	○	適正である。
・				
・				

評価項目2の評価基準		
S	継続的・安定的にサービスを提供できる状態であり、かつ、特に優れた点が見られる	全ての項目が○、かつ、特に優れた点が見られる
A	継続的・安定的にサービスを提供できる状態である	全ての項目が○
B	一部改善は必要であるが、概ね継続的・安定的にサービスを提供できる状態である	△が20%未満
C	改善を要する点が多数ある、又は不適正（不適切）な点があり、直ちに改善を求める	△が20%以上又は×が1個以上

評価項目2 業務の継続性・安定性の評価（所管部署）

B

3 指定管理者による一次評価（総括）

一次評価コメント

指定管理者として、最終年も公平、公正、安全、安心に、基本方針である「誠意をもった管理運営」「利用者目線の管理運営」「柔軟な対応ができる管理運営」をモットーに有料自転車駐車場管理運営業務に努めました。本部スタッフ・統括責任者が各自自転車駐車場を巡回し資質向上を強化、また「接客接遇・指導・教育」にも努めました。現場従事者の接客レベルも向上し円滑また柔軟に運営できたと確信しています。今年度は施設の修繕工事が多くありましたが、迅速かつ丁寧な対応ができました。

4 所管部署による二次評価（総括）

(1) 評価項目ごとの評価結果（再掲）

評価項目	評価結果
1 業務の履行状況	
(1) 選定時の基準（確認事項）・事業計画の内容（目標）に関する事項	A
(2) 施設の管理運営に関する経費の収支状況（使用料の収入実績を含む）	C
(3) 募集要項・仕様書記載事項等に関する事項	B
(4) 改善指示等への対応状況	A
2 業務の継続性・安定性	B

(2) 二次評価コメント

令和4年度は大きな事故も無く、指定管理業を確実に遂行していただき感謝しております。指定管理者のモットーのとおり誠意をもって利用者目線で柔軟に管理運営をされたと共に、従事者についても熱心に「接客接遇・指導・教育」に努められ、誰もが安心して利用できる施設運営を実現されました。令和4年12月に、再委託の手続きや一部提出書類の不備が見られ市から改善指示を行いました。その後速やかに改善の取り組みがなされました。また令和5年度からは、別の指定管理者へと変わりますが、良い文化は引き継いでいきたいと考えています。

5 添付資料

◆利用者アンケート結果

◆利用状況・収支状況