

# 平成30年度（上期） 指定管理施設管理運営状況報告書

施設担当課： 都市交通 部 交通政策 室 都市安全企画 課

## 1. 基本情報

1202

施設名	伊丹市自転車駐車場（船原・西台・阪急伊丹駅前地下・平松・東有岡・JR伊丹駅前第1・JR伊丹駅前第2・JR伊丹駅前第3・伊丹機械式・JR北伊丹駅前の各自転車駐車場）		
施設の設置目的	自転車を利用する市民の利便を図る。		
伊丹市総合計画（第5次）における関連施策	政策目標：環境が大切にされ暮らしやすさと調和したまち 施策目標：良質な都市空間の整備 主要施策：交通ネットワークの充実および道路の整備		
指定管理者の名称	ミディ総合管理株式会社 (団体の住所又は所在地) 大阪市阿倍野区阿倍野筋一丁目1番43号		
選定方法（公募・非公募）及び指定期間	公募	平成 30 年 4 月 1 日 ～ 平成 33 年 3 月 31 日	
管理運営上の目標 (管理運営の指定管理者の具体的目標)	指標名	1日当たりの利用台数 (単位：台)	
	指標の意味	1日当たりの利用台数	
	今年度の目標値	6,612	上期の実績値 6,554

## 2. 利用状況

利用状況等の推移		H17※	H26	H27	H28	H29	H30 (上期)	H30 (通期)
	年間使用料収入(千円)		183,784	173,811	165,515	162,082	161,812	83,864
1日当たりの利用台数(台)		6,198	6,224	6,195	6,365	6,337	6,554	
		504	476	453	444	443	458	

※H17年度は、指定管理者制度未導入。

## 3. 経費情報

区分		平成28年度 (2016)	平成29年度 (2017)	平成30年度 (2018) 計画	平成30年度 (2018) 実績 (上期)
収入	使用料収入	0	0	0	0
	事業収入	0	0	0	0
	その他	0	0	0	0
	指定管理委託料	83,847	83,855	99,800	51,234
	①合計	83,847	83,855	99,800	51,234
支出	維持管理				
	光熱水費	7,873	7,901	8,076	2,907
	清掃等委託料	11,586	10,822	12,594	6,442
	土地建物賃料	0	0	0	0
	修繕料	695	703	480	146
	運営				
	人件費	57,317	60,978	63,522	34,593
事業等経費	2,021	2,302	10,033	4,621	
その他	4,585	4,878	5,095	2,767	
指定管理納付金	0	0	0	0	
②合計	84,077	87,584	99,800	51,476	
純収支(①-②)		△ 230	△ 3,729	0	△ 242

施設の管理運営に係る実質経費(市の負担)※ <単位:千円>		H25	H26	H27	H28	H29	H30 (上期)
	市の収入	174,930	173,811	165,515	162,082	161,812	83,864
	(内、使用料収入)	174,930	173,811	165,515	162,082	161,812	83,864
	市の支出	84,697	87,294	85,410	86,980	89,304	51,702
	(内、指定管理委託料)	83,499	86,094	83,804	83,847	83,855	51,234
実質経費(歳出-歳入)	▲ 90,233	▲ 86,517	▲ 80,105	▲ 75,102	▲ 72,508	▲ 32,162	

※施設建設等に係る市債償還などの経費は、支出に含んでいません。

#### 4. 業務評価

評価項目	(具体的内容)	評価結果				
		指定管理者自己評価		施設担当課評価		
		評価	特記事項	評価	担当課所見	
管理体制等に関する事項	維持管理業務の実施状況	館内の清掃を定期的実施し、常に清潔に保たれているか。	A	4月より指定管理を受け、順次、老朽化した看板・ポスター等を新たに作成し環境整備に努めた。また修繕業務は、市と適宜協議し実施した。	B	日常的な維持管理は適切に実施されている。
		保守点検等は、協定書・仕様書に基づき適切に実施しているか。	B		B	
		備品等は、台帳を整備し適切に管理しているか。	B		B	
		修繕業務は、市と適宜協議しながら適切に実施しているか。	A		B	
		環境に配慮した施設運営に取り組んでいるか。	A		B	
	職員配置などの実施体制	館長等、必要な職員の配置をおこなっているか。	B	職員の新規採用においては、教育担当をつけ、実践的な教育を実施。全職員に接客教育を実施し接客スキル向上を図った。	B	人員配置については、協定書等における水準を満たしている。
		職員研修は、計画どおり実施しているか。	A		B	
		防火管理者等、管理にあたって必要な資格を持った職員を適正に配置しているか。	A		B	
	防犯・防災対策への取組状況	緊急時の連絡体制は整っているか。	B	避難訓練等、共同防火管理として体制を構築する。	B	総括責任者から市への連絡体制は整っており、協定書等における水準を満たしている。
		避難訓練を実施しているか。	B		B	
運営等に関する項目	サービス向上への取組状況等	サービス向上や利用者増へ向けた取り組みを行っているか。	A	JR伊丹駅前第1・伊丹機械式では満車等の混雑状況をリアルタイムにご利用者様が把握できるよう「ネコの目」サイトを導入した。	B	苦情等の対応については適切かつ迅速に実施されている。
		利用者の意見を施設運営に反映する仕組みを確立しているか。	B		B	
		苦情・トラブルに対し、適切・迅速に対応しているか。	A		B	
		特定利用者を優先したり、理由もなく利用を制限している事例はないか。	B		B	
	事業等の実施状況	指定管理者として実施すべき事業は、計画どおり実施しているか。	B	申請時に提案した事業計画を滞りなく実施している。	B	事業計画書等に基づき実施すべき事業は実施されている。
		施設の設置目的を達成するための効果的な事業展開がなされているか。	B		B	
	個人情報保護・情報公開への取組み	各種申請書類等は、適切に保管しているか。	B	前指定管理者との引継ぎに漏れがあり、市への送付書類に遅延が発生した。再発防止策として、授受簿によるチェック機能の強化を実施した。	B	概ね協定書等の水準を満たすが、前指定管理者との引継ぎに漏れがあり、事務遅延となったケースについては再発防止を求める。
		利用者情報などの電子データの取扱は、適切に行っているか。	B		B	
		ホームページの作成や広報紙等を活用した情報提供を積極的に行っているか。	B		B	
	収支の状況	収支計画に基づき、適正に運営しているか。	B	計画に基づき経費処理は適正に運営している。	B	収支計画に基づき適正に運営されている。
経理処理は、適切に行っているか。		B	B			

「評価」欄の記号の意味

「A」＝協定書・仕様書等の水準を上回っている。

「B」＝協定書・仕様書等の水準を満たしている。

「C」＝協定書・仕様書等の水準を満たしておらず改善を要する。

「-」＝当該項目での評価対象外。

施設所管課総評	日常的な維持管理については概ね協定書等の水準を満たしており、管理人の対応に係る利用者アンケートでは、一定の評価を得ているものと考え。一方で前指定管理者との引継ぎが十分ではなく、事務処理の遅延につながるケースが発生したため、再発防止に向けての取り組みが必要である。
総合評価 B	

「総合評価」欄の記号の意味

「AA」＝非常に良好である又は非常に成果があった。

「A」＝良好である又は成果があった。

「B」＝取組状況の水準が普通である。

「C」＝改善すべき点が見受けられ、改善を要する。

#### ☆利用者満足度調査(アンケート)結果と対応 【実施期間】平成30年9月14日～平成30年9月30日

実施の有無	主な回答	主な対応
有り	職員の対応にお褒めの言葉を頂いているものの、一部の職員に感じが悪いという声もある。 JR伊丹駅前第1・伊丹機械式では雨の日に着替えるところや屋根が欲しい等の声もあった。 また、一部の駐輪場が暗いとの声もある。	ご利用者様から、職員全員にお褒めの言葉がいただけるよう、接遇の向上を目指す。 また、雨の日の着替えや、屋根の設置については市と協議して検討していきたい。 暗いと指摘のある駐輪場については、LED照明に変更して照度UPを進めて行く。(西台・船原・平松)
回答者数		
279		

#### 5. 改善指摘事項等

市からの指摘事項	指摘事項に対してとられた措置
管理人の入替に伴う一時的な人員不足に係る対応について	新規管理人が業務に慣れるまでは、本社職員からの応援により現地対応を実施し、利用者サービスを低下させることなく対応した。
管理人の接客態度向上について	特定の管理人については、直接市への苦情が発生したため、総括責任者より指導を行った。引き続き、接客態度の向上を図る。