

## 堺市指定管理者評価表

( 評価対象期間 : 令和3年4月1日 から 令和4年3月31日 まで )

## 1 基本情報

(1) 公の施設の名称	
堺市立自転車等駐車場	
(2) 施設の設置目的	
鉄道駅周辺の道路その他公共の場所における自転車等の駐車秩序を確立することにより、良好な都市環境の確保と交通の円滑化を図ることを目的とし、自転車等の放置を防止するため	
(3) 所管部局	
建設局 サイクルシティ推進部 自転車対策事務所	
(4) 指定管理者名	
ミディ総合管理株式会社	
(5) 指定期間	
令和3年4月1日から令和8年3月31日まで(5年間)	
(6) 主な事業	
<ul style="list-style-type: none"><li>・ 自転車等駐車場の運営及び維持管理業務(開閉場、使用許可、利用料金徴収、場内巡回、施設清掃、設備等点検、軽微な修繕等)</li><li>・ 問合せ窓口の設置、備品の管理、光熱水費の支払い、</li><li>・ 事業計画書等の作成及び報告(事業計画書、事業報告書、利用状況報告書、危機管理マニュアル等)</li></ul>	
(7) 施設分類	(8) 有料施設の有無
産業・基盤施設	有 (利用料金制)
(9) 選定方法(公募・非公募の別)	
公募	
(10) 主な利用者	(11) 市内における受益対象者数
鉄道駅を利用する通勤・通学者	不特定多数(自転車等駐車場利用者)
(12) 近隣の類似施設	
公営自転車等駐車場、民間自転車等駐車場	

## 2 管理運営状況

## (1) 適正な管理運営の確保

## ア 取組状況

平等利用、安全確保、個人情報の保護等	公平な利用を実現するため事案発生に伴い市と協議の上、ルールの変更をする場合はすべての自転車等駐車場に水平展開を行った。利用者が安全に利用していただけるよう日常点検や申し出を真摯に捉え改善した。個人情報の取扱いについては当社の「個人情報保護管理規定」にもとづいて管理している。また年1回「近鉄ファシリティーズ」からの監査、及びフォローアップ監査で徹底している。
職員配置、人材育成、施設の維持管理等	自転車等駐車場の管理運営を行うにふさわしい人材を各職場に配置している。その中には障がいをお持ちの方を含め計画通り配置している。人材育成についてはコロナ禍でもあるため集合教育は見送り、問題のある自転車等駐車場のみ実施している。施設の維持管理については法令点検はもとより管理員による目視点検、利用者から申し出などを基に速やかに改修している。
施設の設置目的に沿った事業の実施	「割れ窓理論」にあるように落書きや破損物を放置しておくこと次第に拡大していくことから、早期に対応するため特に無人で巡回する施設においては落書きを発見次第消すようにしている。またアンケートなどで暗くて安全性にかけると指摘の受けた施設、場所については人感センサーなどで取り急ぎ対応を行った。
その他特筆すべき取組	なし

## イ 市による状況分析

指定管理者2期目という強みを生かし、これまでの運営経験を基に鉄道の始発時間に合わせた開場時間への変更や、昨今増加傾向にある子乗せ自転車といった大型自転車が利用しやすいよう「思いやりスペース」を設置するなど、利用者へのニーズに対して的確な対応が図られている。また利用者が安心して自転車等駐車場を利用できるよう、速やかな施設修繕に努めていた。

## (2) 利用者サービスの向上

## ア 利用状況

		平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度
指定管理者名		ミディ総合管理株式会社	ミディ総合管理株式会社	ミディ総合管理株式会社	ミディ総合管理株式会社	ミディ総合管理株式会社
利用者数 (単位:人)	一時利用者	2,650,963	2,526,654	1,826,497	1,870,274	—
	定期利用者	266,016	267,973	243,602	245,209	—
稼働率(単位:%)		64.4	64.0	55.4	56.9	—
利用者満足度(単位:%)		91.3	97.4	88.3	69.7	—

## イ 取組状況

サービス向上、利用促進	利用者サービスの向上に向け、本施設では初の取組として、一時利用者を対象として14箇所の自転車等駐車場の一部に機械式駐輪機の設置、また北花田駅前高架下自転車等駐車場には自動ゲート式を設置し利用率向上に努めた。
意見・苦情・要望等への対応	日々発生した意見・苦情については真摯に受け止め全自転車等駐車場に水平展開を行った。また、要望については年1回アンケートを実施し対応した。
その他特筆すべき取組	機械式駐輪機を導入した自転車等駐車場の10箇所においてはキャッシュレス決済を導入し利便性の向上を図った。

## ウ 市による状況分析

機械式駐輪機を導入した自転車等駐車場を対象に利用者アンケートを実施した結果、利用者満足度がこれまでに比べて大きく低下した。これは、管理員が不在になったことによる不安のほか、キャッシュレス決済の更なる充実を求める声が多かったため、今後は防犯カメラの更新や照明灯のLED化による安全対策の強化や、キャッシュレス決済の更なる充実に努めていく必要があると考えている。

## 2 管理運営状況

## (3) 収支

## ア 収支状況

(単位:円)

## ■ 指定管理業務

		平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度 (予算)
指定管理者名		ミディ総合管理株式会社	ミディ総合管理株式会社	ミディ総合管理株式会社	ミディ総合管理株式会社	ミディ総合管理株式会社
収入	指定管理料	0	0	0	0	0
	利用料金	690,324,216	690,312,228	592,030,722	600,539,035	690,000,000
	負担金	0	0	0	0	0
	その他	228	238	4,317,138	30,000,047	0
合 計		690,324,444	690,312,466	596,347,860	630,539,082	690,000,000
支出	人件費	449,303,418	461,550,823	478,816,732	430,485,292	421,030,755
	委託料	34,404,331	34,571,266	34,653,422	40,122,645	50,656,000
	総支出額に占める 委託料の割合	4.9%	4.8%	4.9%	5.9%	7.3%
	修繕費	5,007,962	5,008,596	4,568,970	4,298,685	5,000,000
	光熱水費	35,420,838	35,516,510	34,191,357	35,177,339	33,465,000
	その他	179,130,779	180,787,110	150,049,197	168,469,139	179,848,245
合 計		703,267,328	717,434,305	702,279,678	678,553,100	690,000,000
収支差額		-12,942,884	-27,121,839	-105,931,818	-48,014,018	0
(市への納付金の額)		29,876,102	26,167,274	0	0	0
(徴収委託の場合の徴収額)		—	—	—	—	—

## ■ 自主事業 (有)

(単位:円)

	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度 (予算)
収入	109,492	115,396	97,106	3,400	310,000
支出	38,004	66,752	46,059	0	346,000
収支差額	71,488	48,644	51,047	3,400	-36,000
(市への納付金の額)	0	0	0	0	0

## イ 取組状況

経費の縮減、経理事務	新型コロナウイルス感染症の影響により緊急事態宣言発令に伴い利用率が大幅に減少した。5月から管理員の配置人数の見直しにより人件費の削減を図ったが当初の計画数値には至らなかった。 その他収入には、堺市指定管理者管理運営継続支援金30,000千円を含む。
------------	---

## ウ 市による状況分析

前年度が100,000千円を超える赤字となったことから、今年度は管理員の配置人数の見直しに重点的に取り組んだ結果、一定の収支改善が図られた。今後も新型コロナウイルス感染症の状況を注視しつつ、健全な収支状況を確保できるよう努めていく必要がある。

## 3 目標管理、総合評価

## (1) 目標管理

## ア 仕様書で定める目標の達成状況

## ■ 適正な管理運営の確保

指標	目標	実績
苦情に対して迅速に対応できた件数の比率(年間の苦情件数における翌営業日までに対応できた件数の比率)	100%	100%

## ■ 利用者サービスの向上

指標	目標	実績
利用者アンケート調査における利用者満足度の「管理員の接遇態度」の項目(満足度「大変良い」「良い」の合計)	90%以上	69.7%

## ■ 収支

指標	目標	実績
利用料金収入	687,000,000円以上	600,539,035円
施設利用率	64%以上	56.9%

## イ 市による状況分析

苦情については、全ての事案に対して迅速に対応しており、必要に応じて本市と調整するなど適切に対応している。利用者満足度については、機械式駐輪機特有の問題として安全対策の強化やキャッシュレス決済の充実に努めていく必要がある。収入条件の達成及び利用率については、新型コロナウイルス感染症という不可抗力により目標からかなり低い数字となった。

## (2) 総合評価

目標の達成状況のほか、管理運営状況も含め、以下の評価基準により総合的に評価を行う。

	指定管理者	所管課
評価	A	B
評価の理由	前年に引き続き新型コロナウイルス感染症の影響により利用率は56.9%で目標値の64.1%には7.2% <small>ポイント</small> 下回った。収入確保が非常に厳しい中、人員体制の見直しによる経費削減に努め、赤字ではあったものの前年より収支状況は改善した。また、提案に基づき機械式ラックを設置して利用者の利便性の向上にも取り組んだ。	利用料金収入などは、新型コロナウイルス感染症の影響によるところが大きく、減収は不可抗力であったと言わざるを得ない。このような状況下にもかかわらず、日々の感染症対策はもちろんのこと、機械式駐輪機や自動ゲート式の設置など利用者へのサービス向上に注力し、自転車等駐車場の運営を行ってきたことは評価できる。
今後の取組	コロナ禍が収束しても、リモートワークが定着し勤務形態が変化すれば令和元年度の利用者数まで回復するのは非常に厳しい環境であるが、今後も基本方針に則り「安心」「安全」「快適」に力点を置き目標達成に向けて実行していく。	全ての自転車等駐車場において、安全安心に利用していただくため、防犯カメラの設置やLED化、キャッシュレス決済の更なる充実に取り組んでもらいたい。また、施設的美観面にも目を向けて、より快適に自転車等駐車場を利用できるように取り組まれることを期待している。

評価基準	A	仕様書で求める目標や水準を上回る管理運営がなされ、優良であるもの
	B	概ね仕様書で求める目標や水準どおり(80~100%)の管理運営がなされ、適正であるもの
	C	管理運営が仕様書で求める目標や水準を下回っており、努力が必要であるもの
	D	管理運営が適切に行われたとは認められず、改善が必要であるもの