

指定管理者評価表

様式1

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 自転車まちづくり部 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	
平成28年4月1日から平成33年3月31日まで（5年間）	
(6) 主な事業	
自転車等駐車場の運営及び維持管理業務（開閉場・駐車場使用許可・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）、その他、問合せ窓口の設置、備品の管理・事業計画書・事業報告書の作成、光熱水費の支払い、利用状況報告書の作成・報告、危機管理マニュアル等の作成。	
(7) 有料施設の有無	
有（利用料金制）	
(8) 公募・非公募の別	
公募	
(9) 主な利用者	(10) 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）
(11) 近隣の類似施設名及び当該施設の評価に用いられている指標	
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) 特筆すべき事項(地域貢献等の実績、取組、成果等)

堺東駅の自転車等駐車場利用促進や放置自転車対策の一環として、堺東商店街と堺市が協働して毎月実施している堺東商店街自転車対策プロジェクトチーム会議(1名)や放置自転車マナーアップキャンペーン(3名)に出席し、堺東商店街及び堺市との協力体制を構築するとともに、啓発を実施した。また、昨年度に引き続き、堺東商店街地域活性化イベント「イルミネーション2017」に協賛した。

(2) 利用者サービス

	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度
指定管理者名	センターパークینگ堺	センターパークینگ堺	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
ア 一時利用台数(人)	2,704,188	2,660,015	2,687,052	2,740,641	/
イ 定期利用台数(人)	273,777	269,013	267,007	264,930	
ウ 利用率(%)	65.4	64.3	63.9	64.4	
「利用者サービス」における市による状況分析	一時利用が増加し、定期利用が減少したことについては、正規雇用者の減少など労働環境の変化が一因として考えられる。利用率は昨年度比で0.5ポイント増加しており、指定管理者による施設環境改善(場内照明灯のLED化や落書の消去等)の他、接客サービスの向上の取組みなどの効果が表れているものと考えられる。				

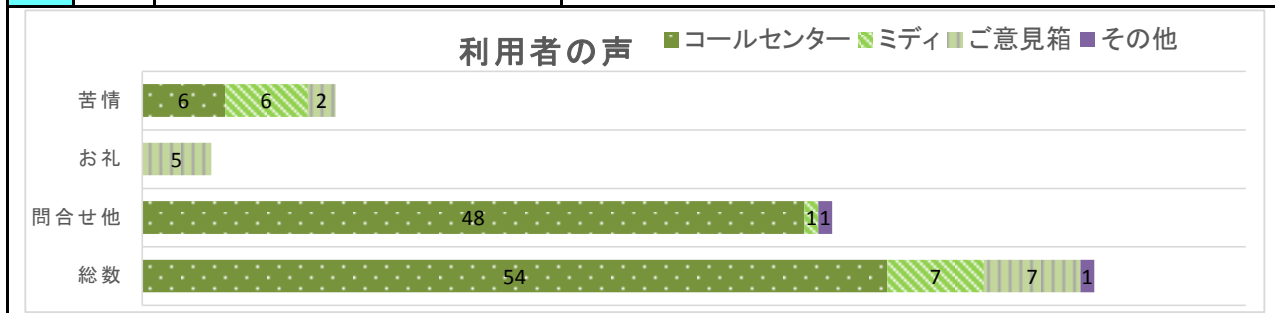
(3) 収支状況(単位:円)

		平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度(予算)
ア 収入	指定管理料	0	0	0	0	0
	利用料金	709,186,690	696,541,440	700,888,559	700,273,299	737,345,888
	負担金	0	0	0	0	0
	その他収入	202,183	132,518	207	164	0
合 計		709,388,873	696,673,958	700,888,766	700,273,463	737,345,888
イ 支出	人件費	535,004,842	547,911,895	414,743,509	435,589,621	463,639,840
	委託料 ()内は総支出額に占める委託料の割合	39,257,834 (5.2%)	37,696,154 (5.0%)	34,357,045 (4.9%)	34,600,232 (5.0%)	28,247,000 (3.8%)
	その他経費	177,435,291	168,376,689	248,540,246	227,699,726	245,459,048
合 計		751,697,967	753,984,738	697,640,800	697,889,579	737,345,888
利用者一人当たりの支出額		278	283	260	255	—
ウ 収支差額		-42,309,094	-57,310,780	3,247,966	2,383,884	0
エ 市への納付金の額		87,312,782	85,899,929	34,400,000	33,752,658	33,610,299
オ 徴収委託の場合の徴収額		—	—	—	—	—
「収支状況」における市による状況分析		収入が前年度比で減少した主な要因は、中百舌鳥駅前西第3自転車等駐車場(屋内料金)の改築工事に伴い、工事期間中に使用する仮設自転車等駐車場(屋外料金)の料金差額によるものと考えられる。また、支出項目の約60%を占める人件費も最低賃金上昇により大幅に増加したため、収支差額は前年度比で縮小する結果となった。次年度以降、赤字に転換しないよう一層の経費削減に取り組む必要がある。				

3 目標管理、評価等

(1) 適正な管理運営の確保

目標管理	評価の指標	苦情に対して迅速に対応できた件数の比率	(設定理由) 利用者からの苦情に迅速に対応し、適正な管理運営に努めているか判断できるため。
	目標	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%	(設定理由) 初期対応は翌営業日までに可能と考えられるため。
	実績	100% (苦情・お礼・問い合わせ等の総数は69件。内、苦情件数は14件で管理員に関する苦情11件、施設に関する苦情3件。)	(分析) ※目標未達成時は詳細な原因分析 苦情発生時は速やかな対応を基本としており、苦情に対する回答が出来る出来ないに関わらず、初期対応として当日内に連絡を行っている。また詳細な調査や処理時間が必要な場合は、初期対応時に時間の猶予を頂いたうえ、後日適切な回答を行っている。



平等利用、維持管理、人員配置、事故対応、安全・緊急時対策等に関する特記事項	自転車等駐車場の一部閉鎖、場所移動などが多くあったが、都度、管理員の配置を見直す等、柔軟に対応を行っている。また、日々の清掃や日常点検を実施し、修繕が必要な箇所は速やかに、対応を行い、安全の確保を保った。
---------------------------------------	--

利用者等からの意見、要望、苦情等とその対応	対応については、上記分析欄のとおり。ご意見箱への回答は、管理員室前に掲示対応を行った。
-----------------------	---

評価等	指定管理者の自己評価		市の評価	
	評価	A	評価	B
	具体的な理由	管理員の集合教育や、現場へ出向いて実際の動きを確認しながらの「出前教育」に力を入れたことが、管理員に対するお礼5件という数字に繋がっていると考えている。また、利用者からの苦情や要望は、弊社ホームページ、自転車等駐車場のご意見箱、コールセンターと様々な方法で聴取できる体制が、構築できている。	集合教育や出前教育など、管理員の資質向上のための取組は一定評価できる。しかしながら、管理員の言動や態度、管理員同士の引き継ぎ漏れなどによる苦情が見受けられ、管理員への苦情件数が昨年度の5件に対し、今年度は11件と増加している。利用者等からの意見、要望、苦情等を吸い上げるため、様々な手法を用いて聴取する体制を構築しており、迅速な初期対応も図られている。	
対応策等	管理員に関する苦情をゼロにするため、来年度は全体教育から沿線ごとの教育に切り替えて行く。また、苦情を全自転車等駐車場で、情報共有することで、同様の事案を未然に防ぐ対策を講じる。翌営業日までの対応については引き続き、100%達成をめざす。	管理員の対応や引き継ぎ漏れなどは、未然に防ぐことができる苦情であることから、管理員の資質と意欲向上に向けて研修内容の改善にいっそう取り組んでいただき、苦情の削減につなげていただきたい。		

評価基準	S	効率的又は効果的な管理運営に資する具体的な業務改善等の取組を行い、仕様書で求める目標や水準を大幅に上回り(120%以上)、かつ前年度実績を上回る成果があり、特に優れているもの
	A	効率的又は効果的な管理運営に資する具体的な業務改善等の取組を行い、仕様書で求める目標や水準を上回り、かつ前年度実績を上回る成果があり、優れているもの
	B	概ね仕様書で求める目標や水準どおり(80~100%)の成果があり、適正なもの
	C	仕様書で求める目標や水準を下回り、努力が必要なもの
	D	管理運営が適切に行われたとは認められず、改善が必要なもの

(2)利用者サービスの向上への取組

目標管理	評価の指標	利用者アンケート調査における利用者満足度の「管理員の接客態度」の項目	(設定理由) 市民からの視点で評価できるため
	目標	満足度「大変良い」「良い」の合計90%以上	(設定理由) 現行でも満足度のレベルは高いと考えているが、さらなる向上をめざすため(H28年度92%)
	実績	97%	(分析) 管理員の挨拶、言葉使い、対応の3項目において、大変良い、良いの合計が97%であった。97%のうち、いずれの項目も大変良いが68%以上を占めており、普通が3%、悪いは0%と利用者の方々より高評価をいただいた。平成31年度の目標値100%に向け、さらなる接客態度の向上を目指していく。 ※目標未達成時は詳細な原因分析



利用者サービス、利用促進、自主事業、人権尊重に配慮した情報提供、利用者意見・要望の反映等に関する特記事項	8箇所自転車等駐車場に無料貸出図書「ライブラ輪」を設置、中百舌鳥駅では自転車等駐車場の一時利用の満空情報が分かる「ネコの目サイト」を周知すべくポケットティッシュを配布。夏場には熱中症対策として各自転車等駐車場で塩飴の配布などを行った。
--	---

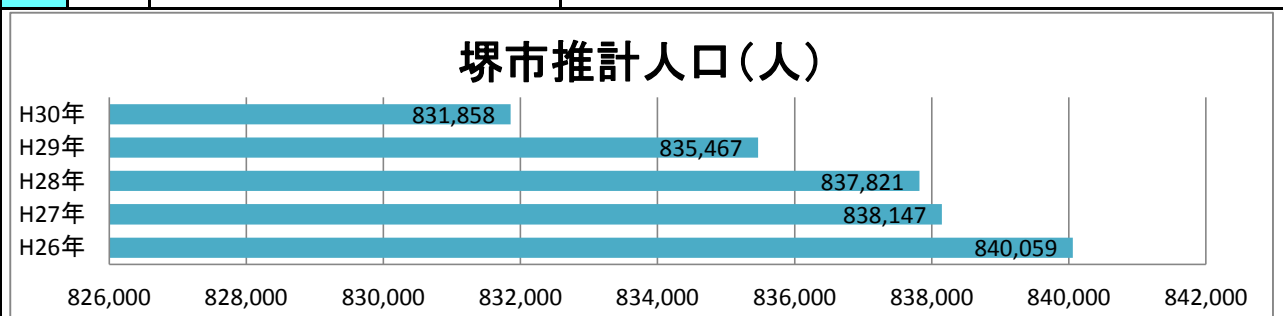
利用者等からの意見、要望、苦情等とその対応	アンケートのご意見ご要望欄に、たくさんのお褒めや励ましの言葉を頂いた。また、ご意見箱に5件のお礼状が入っており、2件に対して係員を表彰し、全係員に通知することでモチベーションアップを図った。
-----------------------	---

評価等	指定管理者の自己評価		市の評価	
	評価	A		A
具体的な理由	主要な自転車等駐車場に季節の花や、カーテン機能を持たせたゴーヤの栽培と実の配布、無料貸出図書「ライブラ輪」の設置や、女性に配慮した「エチケットサービスコーナー」の設置、夏季には塩飴を配布する等、アイデアを駆使したサービスを実施。これらのサービスは、利用者から大変好評をいただいております。アンケート結果も目標値を7ポイント上回った。前年の28年度が92%で5ポイントも評価が上がっている。		平成28年度でも満足度92%と高水準であったが、季節に応じた計らいや女性目線のサービスなど、常日頃から細かい配慮に努めていることが更なる満足度向上の結果に繋がったと考えられる。また、施設の不具合に対する修繕があった際にも迅速に対応するだけでなく、修繕をきっかけとした改良(蛍光灯をLED化する等)にも取り組み、利用し易い自転車等駐車場の環境作りに努めていた。	
対応策等	平成30年度には、駐輪場がプラットフォームの役割を担えることも視野に入れている。今後も基本計画に基づき、利用者サービスの向上に取り組む。また本年度行った数々の取組みについては、運用実績を確認し、より良いものにしていくため、取組内容を修正していく。		平成30年度の目標値を95%、平成31年度以降の目標値を100%としていることから、満足度の高水準を維持するだけでなく、好評であったサービス内容を他の自転車等駐車場へ拡充するなど満足度のさらなる向上に努めていきたい。	

評価基準	S	効率的又は効果的な管理運営に資する具体的な業務改善等の取組みを行い、仕様書で求める目標や水準を大幅に上回り(120%以上)、かつ前年度実績を上回る成果があり、特に優れているもの
	A	効率的又は効果的な管理運営に資する具体的な業務改善等の取組みを行い、仕様書で求める目標や水準を上回り、かつ前年度実績を上回る成果があり、優れているもの
	B	概ね仕様書で求める目標や水準どおり(80~100%)の成果があり、適正なもの
	C	仕様書で求める目標や水準を下回り、努力が必要なもの
	D	管理運営が適切に行われたとは認められず、改善が必要なもの

(3) 収支の実績

目標管理	評価の指標	収入に係る提案条件及び施設利用率	(設定理由) 指定管理者による運営努力が明確になるため
	目標	収入に係る提案条件の達成を前提とし、利用率67%以上	(設定理由) 収入を確保した上で利用率向上をめざすため
	実績	64.4%	(分析) 目標利用率67%に2.6ポイント及ばなかった。様々な要因が考えられるが、堺市の人口減少と労働人口および労働環境(正規雇用から非正規雇用)の変化、および少子高齢化が考えられる。近畿圏全域において同様の傾向が見られる。



収入増加のための取組、収支状況、経営状況、経理事務等に関する特記事項	<ul style="list-style-type: none"> ・利用促進を兼ねたティッシュの配布 ・「ネコの目」サイトの導入 ・照明灯のLED化 ・落書きの消去や白線の引き直しなど
------------------------------------	--

利用者等からの意見、要望、苦情等とその対応	料金支払に関するお問い合わせが2件入っているが、28年度と比較すると6件減少しており、未収金箱の表示を増やしたことも影響していると思われる。
-----------------------	--

評価等	指定管理者の自己評価		市の評価		
	評価	A		B	
	具体的な理由	収入目標に対し96.2%、利用率目標67%に対し実績64.4%と目標達成には至らなかった。しかしながら人口減少という厳しい時代に、28年度より0.5ポイント増加に転じたことは、利用者サービスの向上や増収対策を実施した効果であると手応えを感じている。	収入及び利用率は目標値に届かなかったものの、利用率が昨年度より0.5ポイント増加していることは、利用促進の取組みや施設環境改善の取組み成果として評価できる。支出については、最低賃金が上昇していることで人件費が増加傾向にあるが、その他の支出経費を削減し、収支実績としては安定した施設運営ができています。		
対応策等	平成30年度も引き続き利用率向上のため、サービス施策を計画通りに実施する。		経費の削減効果により黒字運営ではあったが、収入及び利用率の目標が未達成であったことを踏まえ、収入増及び利用率向上のための投資を図るなど、目標達成のために有効な施策を検討・実行していただきたい。		

評価基準	S	効率的又は効果的な管理運営に資する具体的な業務改善等の取組みを行い、仕様書で求める目標や水準を大幅に上回り(120%以上)、かつ前年度実績を上回る成果があり、特に優れているもの
	A	効率的又は効果的な管理運営に資する具体的な業務改善等の取組みを行い、仕様書で求める目標や水準を上回り、かつ前年度実績を上回る成果があり、優れているもの
	B	概ね仕様書で求める目標や水準どおり(80~100%)の成果があり、適正なもの
	C	仕様書で求める目標や水準を下回り、努力が必要なもの
	D	管理運営が適切に行われたとは認められず、改善が必要なもの