

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日から令和3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2018」に協賛した。

(2)利用者サービス

	平成27年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度
指定管理者名	センターパーキング堺	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	ミディ総合管理株式会社
ア 一時利用台数(人)	2,660,015	2,687,052	2,740,641	2,650,963	
利用者数の算出方法	毎日の一時利用者(回数券使用を含む)の累計				
市による状況分析	中百舌鳥駅前地下自転車等駐車場の飽和状態を解消する施策として、平成30年4月から中百舌鳥駅周辺に定期利用専用の自転車等駐車場(収容可能台数約230台)を整備・共用開始したことに伴い、一時利用者の多くが定期利用に転換したため、一時利用台数が減少したものの。				
イ 定期利用台数(%)	269,013	267,007	264,930	266,016	
利用者数の算出方法	毎月の定期利用者数の累計				
市による状況分析	中百舌鳥駅前地下自転車等駐車場の飽和状態を解消する施策として、平成30年4月から中百舌鳥駅周辺に定期利用専用の自転車等駐車場(収容可能台数約230台)を整備・共用開始したことに伴い、一時利用者の多くが定期利用に転換したため、定期利用台数が増加したものの。				
ウ 利用率(%)	64.3	63.9	64.4	64.4	
利用率の算出方法	$(\text{定期利用者数} / 12\text{ヶ月} + \text{一時利用者数の日平均}) / \text{定数(定期利用} + \text{一時利用)}$				
市による状況分析	人口減少傾向の中で平成27年度から平成30年度まででみると横ばいをキープできている。利用率をキープしている要因としては、指定管理者による細かなサービス提供のほか、より利便性の高い自転車等駐車場整備を進めている効果と考えられる。				

(3)管理体制等

	平成27年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度
ア 職員数(人) ※各年度4月現在	—	351	352	353	350
イ 職員研修(回) ※令和元年度は予定回数	1	5	10	4	3
ウ 要望、苦情等(件)	72	74	64	103	—
エ 事件、事故等(件)	15	8	2	7	—
市による状況分析	平成29年度比で「要望、苦情等」の件数が大幅に増加しており、そのうち苦情件数も平成29年度の14件に対し平成30年度が22件と増加している。苦情については、管理員の対応に起因するものもあるため、接遇向上に向けた教育や研修の取り組みを引き続き図る必要がある。一方、苦情の中には利用者の過剰な要望も一定数含まれており、「管理運営上やむを得ないものなどは利用者に理解してもらえるよう努めていく必要がある。」「事件、事故等」の件数が増加しており、半数が自転車等の盗難被害のため、今後、巡回強化など予防対策を講じていく必要があると考えられる。				

(4)収支状況(単位:円)

■指定管理業務

		平成27年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度(予算)
ア 収入	指定管理料	0	0	0	0	0
	利用料金	696,541,440	700,888,559	700,273,299	690,324,216	733,818,988
	負担金	0	0	0	0	0
	その他収入	132,518	207	164	228	0
合 計		696,673,958	700,888,766	700,273,463	690,324,444	733,818,988

イ 支出	人件費	547,911,895	414,743,509	435,589,621	449,303,418	469,480,463
	委託料 ()内は総支出額 に占める委託料の割合	37,696,154 (5.0%)	34,357,045 (4.9%)	34,600,232 (5.0%)	34,404,331 (4.9%)	28,247,000 (3.8%)
	修繕費	5,141,804	4,974,317	5,012,926	5,007,962	5,000,000
	光熱水費	42,369,440	35,953,770	36,895,803	35,420,838	40,970,000
	その他経費	120,865,445	207,612,159	185,790,997	179,130,779	190,121,525
合 計		753,984,738	697,640,800	697,889,579	703,267,328	733,818,988
利用者一人当たりの支出額		283	260	255	265	—

ウ 収支差額	-57,310,780	3,247,966	2,383,884	-12,942,884	0
--------	-------------	-----------	-----------	-------------	---

エ 市への納付金の額	85,899,929	34,400,000	33,752,658	29,876,102	30,094,089
------------	------------	------------	------------	------------	------------

オ 徴収委託の場合 の徴収額	—	—	—	—	—
-------------------	---	---	---	---	---

市による状況分析	収入が前年度比で減少した主な要因として、平成30年4月に中百舌鳥駅周辺の定期利用専用の自転車等駐車場を整備・共用開始したことに伴い、一時利用者が定期利用者に転換したことで約500万円の収入減となったほか、平成30年度中の中百舌鳥駅前西第3自転車等駐車場（屋内料金）の建替工事に伴う仮設自転車等駐車場（屋外料金）との料金差額による約180万円の収入減が挙げられる。一方、支出でも全体の約60%を占める人件費が最低賃金の改定により大幅に増加したことで、収支としては赤字となった。引き続き経費削減に取り組む必要があるが、令和元年6月より中百舌鳥駅前西第3自転車等駐車場が共用開始され、収容可能台数も増加することから、令和元年度は一定の収支改善が見込まれる。
----------	---

■自主事業（有）

	平成27年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度(予算)
ア 収入	4,800	25,098	75,214	109,492	690,000
イ 支出	0	76,385	90,181	38,004	525,000
ウ 収支差額	4,800	-51,287	-14,967	71,488	165,000

エ 市への納付金の額	0	0	0	0	0
------------	---	---	---	---	---

オ 事業数(回)	随時	随時	随時	随時	
----------	----	----	----	----	--

カ 参加者数(人)	15	13	33	206	
-----------	----	----	----	-----	--

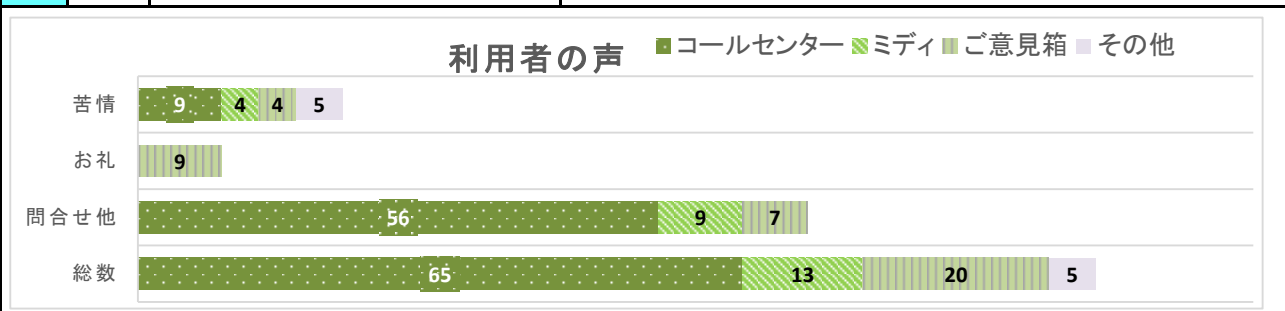
主な自主事業	自動販売機による清涼飲料水等の販売、防犯グッズ、レインコートの販売、レンタサイクル
--------	---

市による状況分析	収入全体のうち8割を占める自動販売機は前年度比で約1万円増収となり、年々伸びている。また、防犯グッズの販売については、販売する自転車等駐車場を前年度の1か所から8か所に拡大したことで約1万7千円増収した。支出については、昨年度に仕入れた防犯グッズの在庫で平成30年度の販売分を補ったため、追加購入による支出が不要であった。その結果、収支がこれまでの赤字から黒字となり大幅な収支改善となった。
----------	---

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103件。内、苦情件数は22件で管理員に関する苦情8件、施設に関する苦情1件、その他13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。
---------------------------------------	--

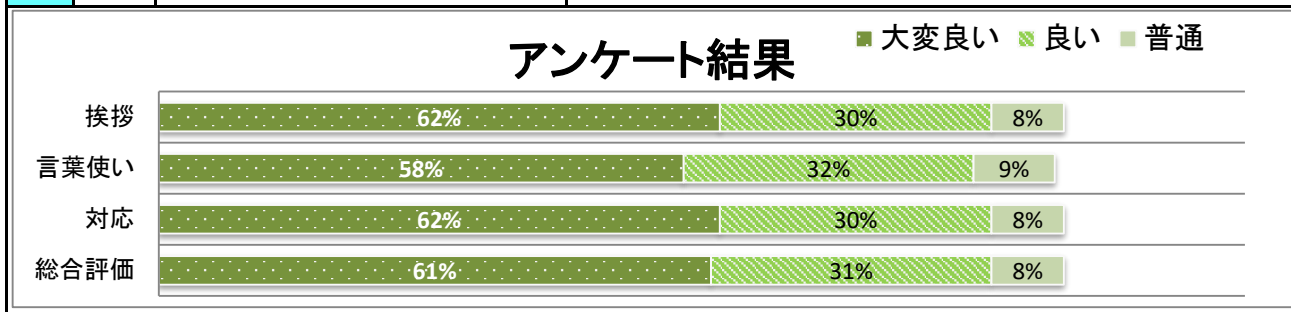
利用者等からの意見、要望、苦情等とその対応	対応については、上記分析欄のとおり。ご意見箱への回答は、管理員室前に掲示対応を行った。
-----------------------	---

評価等	指定管理者の自己評価		市の評価	
	評価	A	評価	A
	具体的な理由	目標通り翌営業日までに、100%の対応を行うことができた。管理員に対するお礼が9件（前年5件）あり、管理員のレベルが上がっていると感じている。管理員に対する8件の苦情の内容を見ると、明らかに管理人に問題があるのは1件である。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。	研修や教育など管理員の資質向上に取り組んでおり、目標である翌営業日までの対応100%を達成している。苦情の中には利用者からの過剰な要望も一定数含まれているが、そのような苦情に対しても業務改善や工夫が出来る余地があるものは、市への判断・指示を仰いだ上で対処するなど、苦情をサービス向上につながる貴重な意見として受け止める姿勢は評価できる。	
対応策等	管理員に関する苦情をゼロにするため、苦情のあった管理員に個人指導を行い、根気よく苦情の芽を摘んでいく。また、苦情内容を全駐車場で情報共有し、同様の事案を未然に防ぐ対策を講じる。業務以外の声掛けが苦情に繋がる時代であるため、管理員教育も時代に合わせて変化させる。	利用者が管理員等に求める水準が年々高まっている傾向があるため、管理員が個々の利用者に応じて柔軟な対応ができるよう教育を進める必要がある。また、利用者から過大な要求や言動を受けた場合に管理員が感情的になってしまい、結果的に接遇に対する苦情に繋がっていることから、過大な要求等には現場で判断せず、必要に応じて上司や責任者に引き継ぐ体制を構築するなど、管理員の負担軽減を図る必要がある。		

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

(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95%以上(指定管理者の目標) 85%以上(市の目標)	(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
	実績	91.3%	(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91.3%であった。いずれの項目も悪い、大変悪いと回答された方は多くても1%で、目標値には及ばなかったが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。



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箇所の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」を周知すべくチラシを配布。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や駐輪場で育てたゴーヤの配布を行った。
--	--

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、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。
-----------------------	---

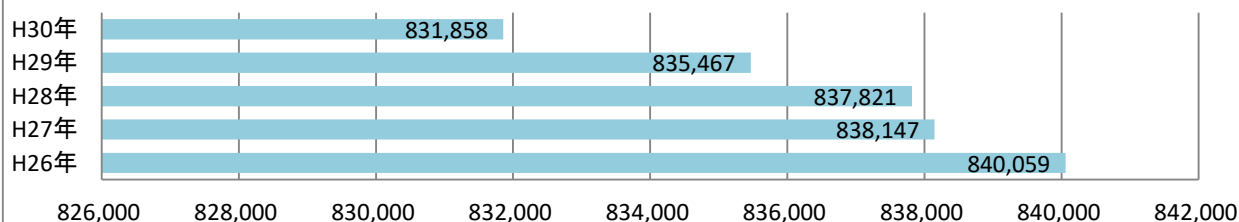
評価等	指定管理者の自己評価	市の評価
	評価	A
具体的な理由	主要な自転車等駐車場に季節の花や、カーテン機能を持たせたゴーヤの栽培と実の配布、無料貸出図書「ライブラ輪」の設置や、女性に配慮した「エチケットサービスコーナー」の設置、夏季には塩飴を配布する等のサービスを実施。これらのサービスは、利用者から好評をいただいている。アンケート結果が目標値に達しなかったが、悪い、大変悪いの回答は1%以下であり高評価と捉えている。	平成28年度が92%、平成29年度が97%と9割以上の満足度をキープしており、水準としては非常に高い状態を維持できていると考える。これらは、季節に応じた計らいや女性目線のサービスなど、常日頃から細かい配慮に努めていることが結果に繋がっているものと考えられる。
対応策等	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。アンケートの実施場所を毎年変えており、自転車等駐車場それぞれのレベルを知ることができる。満足度が低い自転車等駐車場の指導を行い、全体的なマナーの向上に努める。	平成29年度とは異なる自転車等駐車場でアンケート調査を実施したため、純粋な前回比較ができないことから、令和元年度は平成29年度に実施した自転車等駐車場でアンケート調査を行い、分析する必要がある。

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68%以上(指定管理者の目標) 利用率66%以上(市の目標)	(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68%に3.6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。

堺市推計人口(人)



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

- ・利用促進を兼ねた塩飴やゴーヤの配布
- ・「ネコの目」サイトの導入
- ・照明灯のLED化で明るい駐輪場に
- ・落書きの消去や季節の花の設置で快適な環境作り

利用者等からの意見、要望、苦情等とその対応

利用者の方の身勝手な要望が増加傾向にあり、対応に苦慮している。どんな内容であっても、誠意を込めた対応に努めている。

評価等	指定管理者の自己評価		市の評価		
	評価	B		B	
	具体的な理由	利用率目標68%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、前年同率(28年度より0.5ポイント増加)を維持できている。		収入及び利用率は目標値に届かなかったものの、人口減少傾向の中で利用率をキープしていることは、利用促進の取組みや施設環境改善の取り組みのほか、利便性の高い自転車等駐車場整備を進めている効果が表れているものと考えられる。	
対応策等	人口減少に加え、機械式の無人駐輪場が堺市内に多数進出しており、競争が激化している。料金設定が同じならば、管理員が駐在している安心感と、場内サービスが弊社の強みである。この強みを強固なものにすることが、利用者の減少を食い止める施策だと考えている。管理員の接遇マナーの向上を目的とした教育と、さらなる安心感をもっていただくための場内LED化、ウエットティッシュや老眼鏡、夏場の塩飴の提供など、細やかなサービス提供を引き続き行っていく。		現状維持で満足するのではなく、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新たな投資を図るなど、目標達成のために有効な施策を検討・実行する必要がある。		

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