

指定管理者評価表

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・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2019」に協賛した。

(2)利用者サービス

	平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2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
ア 一時利用者数(人)	2,687,052	2,740,641	2,650,963	2,526,654	
一時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	一時利用者数減少の主な要因としては、令和元年10月1日の消費税率改定に合わせて実施した利用料金改定による一時利用から定期利用への切り替えなどが考えられ、令和元年10月以降は一時利用者数が前年度比で月平均約22,600人減少している。さらに、新型コロナウイルス感染症の影響により令和2年2月下旬以降の一時利用者数はさらに減少し、令和2年3月は約57,600人の一時利用者数が減少している。				
イ 定期利用者数(人)	267,007	264,930	266,016	267,973	
定期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	定期利用者数増加の主な要因としては、上記一時利用者数の状況分析にあるように、一時利用から定期利用への切り替えなどが考えられる。ただし、令和元年10月1日の消費税率改定に合わせて実施した利用料金改定以降、前年度比で増加傾向が続いていた定期利用者数が令和2年3月に減少に転じており、一時利用と同様に新型コロナウイルス感染症による影響があったと考えられる。				
ウ 利用率(%)	63.9	64.4	64.4	64.0	
利用率の測定方法	$(\text{定期利用者数} / 12\text{ヶ月} + \text{一時利用者数の日平均}) / \text{定数(定期利用} + \text{一時利用)}$				
市による状況分析	令和元年10月以降は、消費税率改定に合わせて実施した利用料金改定による利用体系の変化があったものの、全体の利用者数は微減であったため、令和2年2月下旬以降の新型コロナウイルス感染症による影響が利用率低下の大きな要因であったと考えられる。				

(3)管理体制等

	平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度
ア 職員数(人) ※各年度4月現在	351	352	353	350	356
イ 職員研修(回) ※令和2年度は予定回数	5	10	4	5	1
ウ 要望、苦情等(件)	74	64	103	84	—
エ 事件、事故等(件)	8	2	7	6	—
市による状況分析	令和元年度は前年度に比べて問合せ件数を含む「要望、苦情等」の件数が減少しており、苦情件数も前年度の22件から令和元年度は3件となっている。一方で、利用者から自転車等駐車場の照度改善や自転車の悪戯被害など防犯面に対する要望が複数あったほか、令和元年7月に2か所の自転車等駐車場で金銭目的と思われる夜間の管理員室への侵入被害が発生したことから、個人情報保護を含め、利用者にとって安全安心な自転車等駐車場の環境づくりをより一層進めていく必要がある。				

(4)収支状況(単位:円)

■指定管理業務

		平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度(予算)
ア 収入	指定管理料	0	0	0	0	0
	利用料金	700,888,559	700,273,299	690,324,216	690,312,228	762,547,796
	負担金	0	0	0	0	0
	その他収入	207	164	228	238	0
合 計		700,888,766	700,273,463	690,324,444	690,312,466	762,547,796
イ 支出	人件費	414,743,509	435,589,621	449,303,418	461,550,823	474,484,414
	委託料 ()内は総支出額 に占める委託料の割合	34,357,045 (4.9%)	34,600,232 (5.0%)	34,404,331 (4.9%)	34,571,266 (4.8%)	28,770,088 (3.8%)
	修繕費	4,974,317	5,012,926	5,007,962	5,008,596	5,000,000
	光熱水費	35,953,770	36,895,803	35,420,838	35,516,510	41,728,701
	その他経費	207,612,159	185,790,997	179,130,779	180,787,110	212,563,593
合 計		697,640,800	697,889,579	703,267,328	717,434,305	762,546,796
利用者一人当たりの支出額		260	255	265	284	—

ウ 収支差額	3,247,966	2,383,884	-12,942,884	-27,121,839	1,000
--------	-----------	-----------	-------------	-------------	-------

エ 市への納付金の額	34,400,000	33,752,658	29,876,102	26,167,274	25,342,797
------------	------------	------------	------------	------------	------------

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

市による状況分析	収入については、令和元年10月1日の利用料金改定によって利用者1人当たりの利用料金収入は増加しているものの、一時利用から定期利用への切り替えや、新型コロナウイルス感染症の影響による利用者数の減少により、前年度比で微減したと考えられる。また、支出では全体の約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、収支は前年度より赤字が拡大した。
----------	--

■自主事業(有)

	平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度(予算)
ア 収入	25,098	75,214	109,492	115,396	790,000
イ 支出	76,385	90,181	38,004	66,752	525,000
ウ 収支差額	-51,287	-14,967	71,488	48,644	265,000
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)	13	33	206	101	

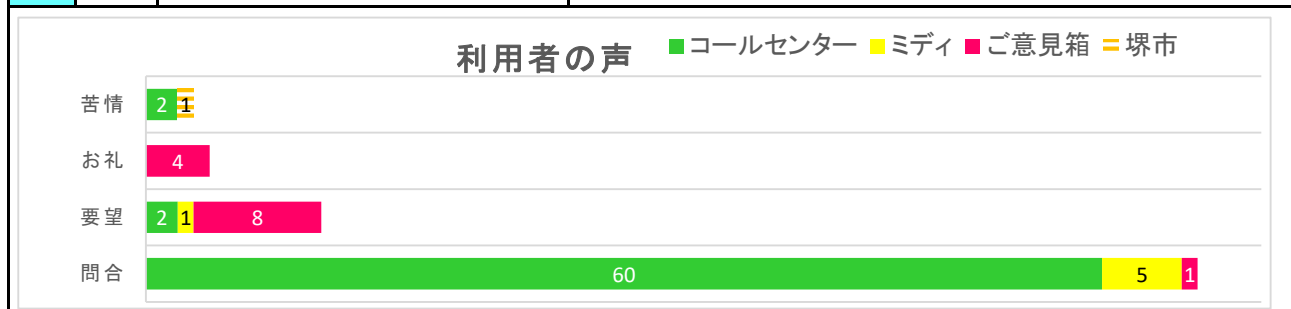
主な自主事業	自動販売機による清涼飲料水等の販売、防犯グッズ、レインコートの販売、レンタサイクル
--------	---

市による状況分析	収入全体の約9割を占める自動販売機について、前年度比約1万4千円の増収で年々売上が伸びていることもあり、収支は前年度に引き続き黒字と安定している。
----------	---

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84件。内、苦情件数は3件で管理員に関する苦情2件、施設に関する苦情1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、対応を行い利用者の安全を確保した。
---------------------------------------	---

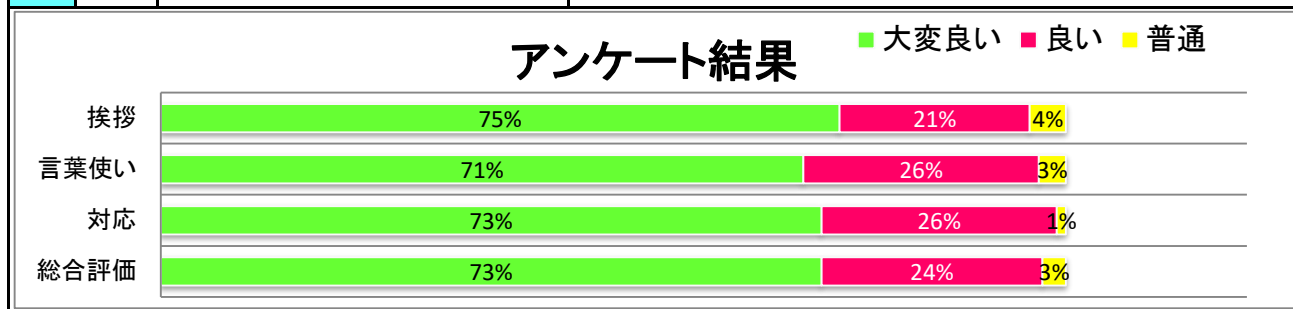
利用者等からの意見、要望、苦情等とその対応	対応については、上記分析欄のとおり。ご意見箱への回答は、管理員室前に掲示対応を行った。
-----------------------	---

評価等	指定管理者の自己評価		市の評価	
	評価	A	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。昨年の苦情は22件であったが、本年は3件であり管理員に対する苦情は2件であった。管理員教育等の成果であるように思う。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。	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いる。また、当日中の対応を常に心がけており、目標以上のことを達成するという意識の高さが伺える。 苦情減少のための研修・教育に加えて、日々のOJTなど管理員の資質向上にも取り組んでおり、これらの成果により苦情件数が大きく減少していることは評価できる。	
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ている。過大な要求には、責任者が対応する。	利用者が管理員等に求める水準は年々高まっている傾向にある。苦情とまではいかないにしても、要望として防犯対策の向上などが利用者から求められており、これらを放っておくと苦情に繋がる恐れがある。苦情を未然に防ぐという意味でも、要望に対して可能な限り応えていくという姿勢で、引き続き管理運営を行っていく必要がある。		

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100% (指定管理者の目標) 85%以上 (市の目標)	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	97.4%	(分析) ※目標未達成時は詳細な原因分析 利用者満足度は97.4%で、残念ながら、指定管理者の目標値を2.6割下回る結果となった。平成29年度に本年と同じ駐輪場でアンケートを行っており、29年度より1.2割利用者満足度は向上している。年々、利用者の要望が増える中、利用者満足度が向上している結果は大きな励みであり、引き続き100%を目指し管理員と共に取組んでいく。



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。
--	--

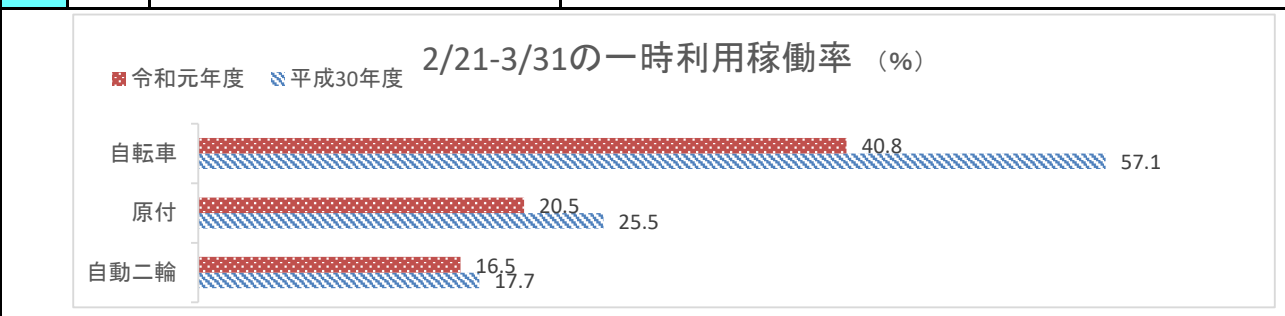
利用者等からの意見、要望、苦情等とその対応	アンケートのご意見ご要望欄には、たくさんのお褒めや励ましの言葉を頂き、駐輪場に掲示した。また、改善要望などに対しては、自転車の整理方法や照明の改善など、すぐに取り組めるものについては即対応した。
-----------------------	---

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、市の目標は達成しており、悪い、大変悪いの回答は0%であり高評価と捉えている。	指定管理者の目標である100%には届かなかったものの、市の目標は達成し、元々高水準であった平成29年度の96.2%から更に1.2割上昇しており、非常に高い水準を維持できていると考える。また、前は「悪い」の回答があったが、今回は悪い、大変悪いの回答が0%となっており、改善されている。季節に応じた計らいや女性目線のサービスなど、細かい部分の配慮に努めた結果として評価できる。		
対応策等	アンケートの実施場所を29年度と同様にしたことで、評価が上がっていることが数値化できた。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。	アンケート調査での利用者からの声には、自転車の整理方法やモラル・マナー改善の指導など、利用者にとって使いやすい駐輪環境づくりを進める上で費用負担無く即実施可能なものもある。そういったものは速やかに実施していくとともに、利用者ニーズを踏まえた施策の実施など、引き続き目標達成に向けた取り組みを進められたい。			

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	64.0%	(分析) 目標利用率68%に4.0ポイント及ばなかった。堺市の人口減少、労働人口および労働環境(正規雇用から非正規雇用)の変化に加え、2月から3月は、新型コロナウイルス感染症の影響を大きく受け一時利用者が激減した。



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	利用者の要望が増加傾向にあるが、利用者は勿論のこと管理員にとっても安全、安心、快適な自転車等駐車場であることを最優先に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	利用率の低い自転車等駐車場の利用料金引き下げのほか、インターネット等での定期予約サービスや一時利用空き情報提供などの利用者数増加の取組を進めてきたものの、利用率目標68%以上に対し実績64%と目標達成には至らなかった。人口減少等厳しい状況の中、新型コロナウイルス感染症の影響を大きく受け、2月から急激に一時利用者が激減した。しかしながら、前年対比0.4%減にとどまっている。平成28年度と比較すると、0.1%であるが増加している。	指定管理者が実施するインターネット等による定期予約サービスや一時利用空き情報提供などを市の広報紙に掲載し、利用者数増加の取組を進めてきたものの、収入及び利用率は目標値に届かなかった。人口減少傾向の中で新型コロナウイルス感染症の影響を踏まえると、ある程度の利用率減少はやむを得ないと考えられる。		
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。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化など、細やかなサービス提供を引き続き行っていく。	新型コロナウイルス対策等によるテレワークの導入などにより、今後も自転車等駐車場の利用に影響が及ぶことが予想されるほか、非接触型の管理運営手法も求められることから、人員配置の見直しやキャッシュレス決済の導入を推進していく。			

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