

堺市指定管理者評価表

(評価対象期間 : 令和2年4月1日 から 令和3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	
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	
<ul style="list-style-type: none">・ 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)・ 問合せ窓口の設置、備品の管理、光熱水費の支払い、・ 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)	
(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	<ul style="list-style-type: none"> ・ハートフル(優先)コーナーを設け、いかなる人にも気持ちよく利用していただける優しい自転車等駐車場を心がけている。 ・毎日の場内巡回を徹底し、設備の不良箇所や危険場所等の情報を吸い上げ、タイムリーに修繕を行った。 ・「個人情報5か条」のポスターを掲示し、注意喚起を行っている。また集合教育でも個人情報の取扱いについて教育を実施した。
職員配置、人材育成、施設の維持管理等	<ul style="list-style-type: none"> ・入社時の集合教育(基本教育)では接客マナーや金銭の取扱い、人権問題、個人情報管理等を実施している。また、現地に教育担当者が直接出向き、状況観察したうえで実践的に行う「出前教育」も順次行った。 ・法令や安全を考慮し、専門業者による保守点検を実施した。故障箇所については見積りを取得のうえ、直ちに修繕を行った。
施設の設置目的に沿った事業の実施	<ul style="list-style-type: none"> ・一部の自転車等駐車場において、銀行入金時を利用し、チャリーパトロールのタスキを掛け、自転車等駐車場付近の不法駐輪撲滅活動を実施した。 ・一部の自転車等駐車場において、学生を対象に駐輪マナー啓発ポスターの作製を募集し、応募のあった作品を場内に掲示している。
その他特筆すべき取組	<ul style="list-style-type: none"> ・新型コロナウイルス感染症への対策として、自主的に定期販売機等への抗菌・抗ウイルス加工を施すなど、利用者への安全対策を講じた。

イ 市による状況分析

指定期間の最終年度ということもあり、多くの事業は過年度からの継続実施事業であったが、そのような中、新型コロナウイルス感染症への対策として、利用者が安全安心に利用できる環境確保に努めていた。また、市からの要請に応じて、学校の休校に伴う定期利用料金の還付事務を行うなど、利用者を第一に考えた対応に努めていた。

(2) 利用者サービスの向上

ア 利用状況

		平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3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	2,740,641	2,650,963	2,526,654	1,826,497	—
	定期利用者	264,930	266,016	267,973	243,602	—
稼働率(単位:%)		64.4	64.4	64.0	55.4	—
利用者満足度(単位:%)		97.0	91.3	97.4	88.3	—

イ 取組状況

サービス向上、利用促進	インターネットでの定期順番待ち予約サービスや、一部の自転車等駐車場においてスマートフォン等で満空情報が確認できる「ネコ目サイト」を導入し、利用者が効率的に自転車等駐車場を利用できるように取り組んでいる。
意見・苦情・要望等への対応	管理員の接遇や物品販売に関するアンケート調査を実施し、その意見を運営に反映させることで、内容の充実を図っている。また、要望等の一部を場内に掲示することで、要望者だけでなく他の利用者も含めて信頼を得ることに努めている。
その他特筆すべき取組	—

ウ 市による状況分析

利用者数の減少については、新型コロナウイルス感染症の影響による通勤方法の変更や、テレワークの普及が進んだことが大きな要因であると考えられることから、指定管理者にとっても不可抗力であったと言わざるを得ない。緊急事態宣言の解除後は利用者数がやや回復したものの、今後もテレワークなどが継続実施されることを考えると、コロナ禍以前の状況にまで利用者数が回復することは期待できないことから、今後も厳しい状況が続くことが予想される。

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29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3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	700,273,299	690,324,216	690,312,228	592,030,722	687,000,000
	負担金	0	0	0	0	0
	その他	164	228	238	4,317,138	0
合 計		700,273,463	690,324,444	690,312,466	596,347,860	687,000,000
支出	人件費	435,589,621	449,303,418	461,550,823	478,816,732	417,294,486
	委託料	34,600,232	34,404,331	34,571,266	34,653,422	40,514,000
	総支出額に占める 委託料の割合	5.0%	4.9%	4.8%	4.9%	5.9%
	修繕費	5,012,926	5,007,962	5,008,596	4,568,970	5,000,000
	光熱水費	36,895,803	35,420,838	35,516,510	34,191,357	33,465,000
	その他	185,790,997	179,130,779	180,787,110	150,049,197	190,726,514
合 計		697,889,579	703,267,328	717,434,305	702,279,678	687,000,000
収支差額		2,383,884	-12,942,884	-27,121,839	-105,931,818	0
(市への納付金の額)		33,752,658	29,876,102	26,167,274	0	-
(徴収委託の場合の徴収額)		-	-	-	-	-

■自主事業 (有)

(単位:円)

		平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度 (予算)
収 入		75,214	109,492	115,396	97,106	190,000
支 出		90,181	38,004	66,752	46,059	731,000
収支差額		-14,967	71,488	48,644	51,047	-541,000
(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	修繕にあたっては、緊急を要するものと計画的に工事に着手できるものに仕分けをして実施した。また、緊急対応も発生するため、年度を通して予算内に収まるよう注意するとともに、相見積もりを行うなど、常にコストダウンを意識した。その他収入には、市の休館等指示で還付した利用料金等相当分として市が支払った4,317,128円(令和2年度分)を含む。
------------	---

ウ 市による状況分析

利用料金収入が前年度比で約13.6%も減少している一方で人件費は約3.7%増加している。支出経費の約7割を占める人件費を削減することは、収支改善に最も直結するが、令和2年度はこれまでに経験のない感染症対策を強いられたことや、学校園の休校による自転車等駐車場定期利用者への利用料金還付対応などで、人員削減に取り組むことが難しかった。今後は、新型コロナウイルス感染症の感染拡大の波による利用状況の変化に合わせて人員配置の見直しを行うなど、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)	85%以上	88.3%

■ 収支

指標	目標	実績
収入に係る提案条件の達成	762,547,796円	596,347,832円
施設利用率	66%以上	55.4%

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、目標値は達成しているものの、これまでの実績と比較するとやや低下しており、特に言葉使用に関する項目が満足度を引き下げている要因になっている。新型コロナウイルス感染症の影響により、これまで以上に市民からは厳しい目で見られているということを念頭に置いて、より丁寧な対応を心掛ける必要がある。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	従前同様、苦情に迅速に対応できた件数は100%である。また、利用満足度は目標値を3%上回るアンケート結果である。コロナ禍で利用者から、自転車に触らないで欲しい等の要望に応え、管理員の接遇マナーや接客意識は、年々向上している。施設利用率は、緊急事態宣言が複数回発出されたため、目標に遠く及ばず10.6%のマイナスとなった。学生利用者への還付は1563人に及び、通常業務の傍ら、管理員・営業所員が一丸となって取り組んだ。苦情は1件もなく、チームワーク、処理能力は一定の評価に値するべきだと考える。	利用料金収入は目標の80%未満となったが、新型コロナウイルス感染症の影響によるものが大きく、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、日々の感染症対策や、学生の定期利用者への還付対応など、自転車等駐車場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。収支については、当面厳しい状況が続くと予想されるため、経費削減が喫緊の課題である。
今後の取組	コロナ禍で利用率を伸ばすことは非常に困難であるが、気持ち明るくなり清潔感に溢れた駐輪場をめざし、利用者の安心感、満足度を更に向上させていく。機械化を行うにあたり、利用者への早期事前連絡、管理員による案内間違い等がないよう、相互連絡の徹底を図る。利用者へご不便、ご迷惑をかけないよう努める。コロナ対策は、引き続き徹底して行う。	多くの市民が利用する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、また利用者サービス向上の施策として、一部の自転車等駐車場に電磁ラック式駐輪機やキャッシュレス決済機の導入を進めていく。また、柔軟な人員配置により、経費削減に取り組む。

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とおり(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