

堺市指定管理者評価表

(評価対象期間 : 令和4年4月1日 から 令和5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	
・ 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	・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を実施し、利用者からの申し出は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」に基づいて管理している。 ・また毎年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個人情報保護等の周知を徹底している。
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を経た経験から集合教育は見送り、クレーム等のあった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定点検はもとより管理員による目視点検、利用者からの意見などを基に速やかに必要な改修している。
施設の設置目的に沿った事業の実施	各自転車等駐車場の定数について当社が管理させていただいた時からほとんど見直しがされていないまま経過していたため、自転車、原付、自動二輪の定期、一時のバランスを見直し、駐車可能台数の把握や定数の適正化を図ったことにより実態に沿った形で受付し、待機者数の削減を図った。
その他特筆すべき取組	特になし

イ 市による状況分析

・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、利用者のニーズに対して的確な対応が図られている。

・また、自転車等駐車場の老朽化が進む中、安心して施設を利用してもらえるよう積極的な施設修繕に取り組んでおり、適正な管理に努めている。

(2) 利用者サービスの向上

ア 利用状況

		令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5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	2,526,654	1,826,497	1,870,274	2,130,012	—
	定期利用者	267,973	243,602	245,209	247,957	—
稼働率(単位:%)		64.0	55.4	56.9	60.1	—
利用者満足度(単位:%)		97.4	88.3	69.7	85.4	—

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、深井駅前高架下自転車等駐車場で回数券(プリペイドカード式)を導入した。
意見・苦情・要望等への対応	令和3年度に実施した機械化について、利用者の意見を真摯に捉え、わかり易い案内板や照明器具の更新などを行い、安心して施設を利用いただけるよう対応した。
その他特筆すべき取組	利用者のサービスや安全の確保にとどまらず、周辺にお住まいの方々の意見や情報も受け止め高木の伐採や雑草処理、害鳥、害獣の対応も速やかに対応した。

ウ 市による状況分析

利用サービス向上のため取り組んだ回数券(プリペイドカード)の導入ほか、施設の安全・安心確保のため防犯カメラの追加設置や照明灯のLED化を実施したことにより、利用者満足度の向上に繋がったと考えられる。

2 管理運営状況

(3) 収支

ア 収支状況

(単位:円)

■ 指定管理業務

		令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5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	690,312,228	592,030,722	600,539,035	632,162,275	693,000,000
	負担金	0	0	0	0	0
	その他	238	4,317,138	30,000,047	80	0
合 計		690,312,466	596,347,860	630,539,082	632,162,355	693,000,000
支出	人件費	461,550,823	478,816,732	430,485,292	407,748,882	425,705,163
	委託料	34,571,266	34,653,422	40,122,645	44,541,066	50,656,000
	総支出額に占める 委託料の割合	4.8%	4.9%	5.9%	6.6%	7.3%
	修繕費	5,008,596	4,568,970	4,298,685	7,193,684	5,000,000
	光熱水費	35,516,510	34,191,357	35,177,339	40,888,802	33,465,000
	その他	180,787,110	150,049,197	168,469,139	169,679,620	178,173,837
合 計		717,434,305	702,279,678	678,553,100	670,052,054	693,000,000
収支差額		-27,121,839	-105,931,818	-48,014,018	-37,889,699	0
(市への納付金の額)		26,167,274	0	0	0	0
(徴収委託の場合の徴収額)		—	—	—	—	—

■ 自主事業 (有)

(単位:円)

		令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度 (予算)
収 入		115,396	97,106	3,400	182,700	310,000
支 出		66,752	46,059	0	0	1,311,000
収支差額		48,644	51,047	3,400	182,700	-1,001,000
(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は少なくなってきたものの、コロナ禍以前の利用状況までは戻っていないことから、令和3年来実施してきたシフトの見直しを継続しながら収支改善に取り組んだ。
------------	---

ウ 市による状況分析

施設の老朽化に伴う修繕料の増加や、世界情勢の影響による光熱水費の増加があったものの、人件費の削減に努めたことにより支出額は令和3年度に比べて減少した。赤字額も令和3年度より縮小しているが、収支改善に向けて引き続き努力していく必要がある。
--

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「管理員の接客態度」の項目(満足度「大変良い」「良い」の合計)	90%以上	85.4%

■収支

指標	目標	実績
利用料金収入	687,000,000円以上	632,162,275円
施設利用率	64%以上	60.1%

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。
利用者満足度や収入条件の達成、利用率については令和3年度よりは向上しているものの目標には届かなかったことから、目標達成に向けて引き続きサービス向上に努める必要がある。

(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	B	B
評価の理由	新型コロナウイルス感染症の影響は少なくなってきたものの、コロナ禍以前の状況までは戻っておらず、利用率は60.1%で目標値の64%から3.9%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令和3年度より収支状況は改善した。また、機械式ラックを設置して利用者の利便性の向上した半面、安全性に不安を持たれる方もいたため照明などを照度を上げるなどの対策を実施した。	人件費の削減などにより収支改善を図りつつ、施設の老朽化に対する修繕や、利用者の安全・安心確保のための防犯カメラ設置や照明灯のLED化などにより、利用状況や利用者満足度の向上が図られている。また、回数券(プリペイドカード)の導入などより良いサービス提供に注力し、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	令和5年度から「お客様情報サイト」をスタートさせ、一時利用のリアルタイム満空情報や定期利用の満空情報を掲載し、ホームページから予約・本申込みを行えるようにすることにより利便性向上を図る。	利用者満足度、利用料金収入、施設利用率の目標達成に向けて、キャッシュレス決済端末の追加導入など更なる利用者サービスの向上に努めていただきたい。

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