

堺市指定管理者評価表

(評価対象期間 : 令和5年4月1日 から 令和6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	・市並びにコールセンターにあった意見に対し、「安心、安全、快適」をモットーに施設修繕や人権教育をはじめとした各種研修の実施に取り組んだ。 ・利用者の個人情報の取扱件数が多いことから、当社の「個人情報保護管理規定」に基づいて管理している。また親会社である近鉄ファシリティーズ監査部による監査、フォローアップ監査を定期的の実施し管理方法等の適切な取扱いを徹底した。
職員配置、人材育成、施設の維持管理等	・職員配置に関して高齢を理由とする退職が想定を上回り、適宜欠員補充を行ったが新入教育によるダブルポスト等が必要となり人件費が増加した。 ・施設の維持管理については経年劣化等による更新や施設の安全性にかかる修繕を行った。
施設の設置目的に沿った事業の実施	・自転車の大型化などの状況を踏まえて駐車区画を適正化したことによる定数(収容可能台数)の見直しのほか、近年の傾向として原付バイク離れが進み自動二輪の利用が増加してきたことを受け中百舌鳥駅前西2自転車等駐車場の原付と自動二輪の定期利用台数の定数の配分を見直した。 ・利用者の意見を取り入れながら、キャッシュレス決済システムの導入や施設利用マナー向上の啓発といった施設の利便性向上の取組を進めてきたことにより、利用者満足度が向上した。
その他特筆すべき取組	特になし

イ 市による状況分析

社会情勢の変化などを踏まえて施設の実情に応じた駐輪区画の適正化がなされており、利用ニーズに応じた管理運営が行われている。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に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2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6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	1,826,497	1,870,274	2,130,012	2,180,417	—
	定期利用者	243,602	245,209	247,957	253,363	—
稼働率(単位:%)		55.4	56.9	60.1	74.6(61.4※)	—
利用者満足度(単位:%)		88.3	69.7	85.4	90.1	—

※駐車区画の見直し前の定数を基に算出した利用率

イ 取組状況

サービス向上、利用促進、自主事業	利用者サービスの向上に向け、自主事業として中百舌鳥駅前西第4自転車等駐車場にキャッシュレス決済システムを導入し好評を得ている。また令和5年度末には堺東駅前瓦町公園地下及び西2、北野田駅前地下の各自転車等駐車場にも導入した。
意見・苦情・要望等への対応	アンケート調査の結果やホームページに投稿された要望のうち、接客面での意見については適宜指導を行った。また苦情については記録を残し再発防止に向け社内展開を図った。
その他特筆すべき取組	特になし

ウ 市による状況分析

自転車の大型化や電動自転車の普及により狭小となっていた1台当たりの駐車区画を拡大し、定数の見直しを行った影響で稼働率が大幅に変動しているが、見直し前の定数を基に算出した稼働率では前年度に比べて1.3ポイントの上昇となった。また、利用者数についても一時利用者及び定期利用者ともに増加となった。キャッシュレス決済端末を積極的に導入し、利用者サービス向上に取り組んでいる。

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2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度	【参考】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	592,030,722	600,539,035	632,162,275	645,022,915	693,000,000
	負担金	0	0	0	0	0
	その他	4,317,138	30,000,047	80	4,634,104	0
合 計		596,347,860	630,539,082	632,162,355	649,657,019	693,000,000
支出	人件費	478,816,732	430,485,292	407,748,882	427,573,681	425,705,163
	委託料	34,653,422	40,122,645	44,541,066	40,115,239	50,656,000
	総支出額に占める委託料の割合	4.9%	5.9%	6.6%	5.9%	7.3%
	修繕費	4,568,970	4,298,685	7,193,684	8,362,476	5,000,000
	光熱水費	34,191,357	35,177,339	40,888,802	32,028,003	33,465,000
	その他	150,049,197	168,469,139	169,679,620	169,213,789	178,173,837
合 計		702,279,678	678,553,100	670,052,054	677,293,188	693,000,000
収支差額		-105,931,818	-48,014,018	-37,889,699	-27,636,169	0
(市への納付金の額)		0	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2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度	【参考】令和5年度(予算)
収 入	97,106	3,400	182,700	152,100	310,000
支 出	46,059	0	0	433,145	1,311,000
収支差額	51,047	3,400	182,700	-281,045	-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、経理事務等	・「安全、安心、快適に利用できる駐車場」をモットーに消防設備をはじめとした施設修繕に取り組んできた結果、修繕費の執行額が当初の予算額から3,362千円増加した。 ・その他収入に堺市光熱費高騰に伴う指定管理者管理運営継続支援金4,634千円を含む。
-------------	--

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人件費の上昇により支出額は令和4年度に比べて増加したものの、利用者数の増加に伴い収入も増加したことにより収支の赤字額は令和4年度より縮小した。

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	90.1%

■収支

指標	目標	実績
利用料金収入	687,000,000円以上	645,022,915円
施設利用率	64%以上	74.6%(61.4%※) ※駐車区画の見直し前の定数を 基に算出した利用率

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。施設修繕やキャッシュレス端末導入など利用者サービス向上の効果もあって利用者満足度が向上し目標を達成した。施設利用率は駐車区画の拡大による定数見直しを行ったが、見直し前の定数を基に算出した利用率では利用者数が令和4年度に比べて1.3ポイント増加しており、目標には及ばないものの収入及び利用状況ともに改善傾向が続いている。

(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	・駐車場の設備面について利用者の目線に立った安全対策として、こまめな照明器具の取替や駐輪ラックの修繕など駐輪環境整備に重点的に取り組んだ。中でも防災面で消火器や火災報知設備など消防設備の更新に力を置き改善した。 ・利用しやすい駐輪場という側面からは堺東駅前瓦町公園地下のラックの撤去や中百舌鳥駅前西2の自動二輪の受け入れ拡大などについて利用者から評価をいただいた。	・施設修繕やキャッシュレス端末の導入のほか、ラック撤去や施設の実情にあった駐輪区画への見直しなど、利用者にとって使いやすい駐輪環境の整備に努めている。 ・利用者数の増加や利用者満足度が向上している背景には、これらの指定管理者による取組が寄与しているものと考えられる。
今後の取組	・利用者サービスの側面から利用者アンケートやホームページ、駐輪場に常設のQRコード等から得られる要望を的確に取り入れサービスの向上に反映させる。	利用者ニーズを的確に把握し、更なる利用者満足度、利用料金収入、施設利用率の向上に向けて更なるキャッシュレス決済システムの導入に取り組まれない。

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