

堺市指定管理者評価表

(評価対象期間 : 令和6年4月1日 から 令和7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 | |
| <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 |
| 産業振興・基盤施設 | 有 (利用料金制) |
| (9) 開場時間 | (10) 休館日 |
| <ul style="list-style-type: none"> ・62場→24時間 ・3場→4時50分から翌1時00分まで ・6場→5時00分から翌1時00分まで ・9場→6時00分から翌1時00分まで | 毎年12月31日～1月3日 |
| (11) 選定方法(公募・非公募の別) | |
| 公募 | |

次頁以降の各管理運営状況の取組評価については、以下の評価基準により評価を行う。

| | | |
|------|---|----------------------------|
| 評価基準 | a | 要求水準を上回り、優れた管理運営がなされている |
| | b | 要求水準を満たしており、適正に管理運営がなされている |
| | c | 要求水準を下回る管理運営がなされている |
| | d | 要求水準を大幅に下回る管理運営がなされている |

2 管理運営状況

(1) 適正な管理運営の確保

ア 取組評価

| | 指定管理者 | 市 |
|--|-------|---|
| 市民の平等利用や日常の事故防止、当該業務において回避しなければならないリスクに対して、回避するための具体的な方策を講じているか。 | a | a |
| 防犯、事件事故及び災害の発生時又は発生に備えた対応が適切であったか。 | a | a |
| 利用者の個人情報の取扱いや情報管理体制は適切であったか。 | a | a |
| 仕様書等で定めている人員配置(障害者、高齢者等)は、適切に為されているか。 | a | a |
| 人材育成の方針や研修計画等に基づいて、職員の資質や能力の向上を図るために必要な研修を適切に実施していたか。 | a | a |
| 施設の設備、器具備品は、適切に管理していたか。また保守点検や法定点検は、適切に実施していたか。 | a | b |
| 施設の設置目的や市が定める各種計画等に則って施設の管理運営が適切に行われたか。また、施設を最大限活用して、設置目的に沿った成果を得られたか。 | a | a |
| 利用者への情報提供、広報が適切に行われているか。また効果があったか。 | b | b |

イ 評価に関する所見・特記事項

| 指定管理者 | 市 |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> ・アンダーパス上にある駐輪場の床面亀裂について早急にセメント補修を行うほか、他の駐輪場で壁面の落書きを即座に修復するなど、安全管理等を適切に実施した。 ・消防設備点検結果に基づき、指摘事項は即座に対処し、併せて不測の事態に対応できるよう、避難訓練やAED設置施設においては取扱訓練を実施し、利用者の安全を守るよう心がけた。 | <ul style="list-style-type: none"> ・利用者の安全管理面において、全市的に自転車等駐車場の老朽化が進む中、日頃より積極的な施設修繕を行っており、劣化等で緊急を要する修復については迅速に対応している。 ・また、施設管理員に対しての避難訓練をはじめとした研修を積極的に実施し、不測の事態への対応を含めた管理運営が行われている。 |

(2) 利用者サービスの向上

ア 利用状況

| | 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 |
| 利用者数(単位:人) | 2,377,969 | 2,433,780 | 2,463,232 |
| 稼働率(単位:%) | 60.1 | 74.6(61.4※) | 75.4 |
| 利用者満足度(単位:%) | 85.4 | 90.1 | 84.1 |

※駐車区画の見直し前の定数を基に算出した利用率

イ 取組評価

| | 指定管理者 | 市 |
|---|-------|---|
| 利用者が利用者しやすい料金の設定や利用区分になっているか。 | a | a |
| 利用者アンケート等の結果、施設利用者の満足が得られていると言えるか。 | b | b |
| 利用者からの苦情、要望への対応が適切に行われ、また、利用者の意見を施設運営やサービスに反映させる取組がなされたか。 | a | a |
| 自主事業の実施など施設の設置目的の範囲内で、サービスの質を維持・向上するための具体的な取組がなされたか。 | b | b |

ウ 評価に関する所見・特記事項

| 指定管理者 | 市 |
|--|--|
| 定期利用者への更新・新規販売受付期間について、月末までを定期更新期間、月初5日までを新規利用の販売期間と定め、運用していたが、利用者アンケートやご意見の結果から、25日から翌10日まで期間を拡大し更新と新規を同時に販売することとした結果、クレームもなくなり利便性の向上を図ることができた。 | <ul style="list-style-type: none"> ・利用者数については、令和5年度比1.2ポイント上昇し、緩やかではあるが利用者数が増加している。 ・利用者アンケートやご意見の結果を踏まえ、定期更新期間の期間を拡大したことにより、利便性の改善が図られており、利用者サービスの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

| 指定管理業務 | | 令和4年度 | 令和5年度 | 令和6年度 | 【参考】 令和6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 |
| 収入 | 指定管理料 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | 利用料金 | 632,162,275 | 645,022,915 | 650,528,084 | 695,000,000 |
| | 負担金 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | その他 | 80 | 4,634,104 | 5,059 | 0 |
| 合 計 | | 632,162,355 | 649,657,019 | 650,533,143 | 695,000,000 |
| 支出 | 人件費 | 407,748,882 | 427,573,681 | 447,945,927 | 429,076,727 |
| | 委託料 | 44,541,066 | 40,115,239 | 43,523,232 | 50,656,000 |
| | 総支出額に占める 委託料の割合 | 6.6% | 5.9% | 6.2% | 7.3% |
| | 修繕費 | 7,193,684 | 8,362,476 | 3,822,175 | 5,000,000 |
| | 光熱水費 | 40,888,802 | 32,028,003 | 35,278,332 | 33,465,000 |
| | その他 | 169,679,620 | 169,213,789 | 168,333,716 | 176,802,273 |
| 合 計 | | 670,052,054 | 677,293,188 | 698,903,382 | 695,000,000 |
| 収支差額 | | -37,889,699 | -27,636,169 | -48,370,239 | 0 |
| (市への納付金の額) | | 0 | 0 | 0 | 0 |

■自主事業

(有)

(単位:円)

| 自主事業 | | 令和4年度 | 令和5年度 | 令和6年度 | 【参考】 令和6年度(予算) |
|------------|--|---------|----------|---------|-------------------|
| 収入 | | 182,700 | 152,100 | 134,300 | 102,000 |
| 支出 | | 0 | 433,145 | 43,419 | 978,000 |
| 収支差額 | | 182,700 | -281,045 | 90,881 | -876,000 |
| (市への納付金の額) | | 0 | 0 | 0 | 0 |

イ 取組評価

| | 指定管理者 | 市 |
|-------------------------------------|-------|---|
| 施設の管理運営に関し、経費を縮減するための十分な取組が図られているか。 | a | a |
| 収入を増加するための具体的な取り組みがなされ、その効果があったか。 | b | b |
| 当初の収支計画どおりに適切、適正に予算執行がなされているか。 | b | b |
| 経理事務は適正に行われているか。 | a | a |

ウ 評価に関する所見・特記事項

| 指定管理者 | 市 |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> 収入は令和5年度比0.9%増と、ほぼ前年並みに終わった。 施設の管理運営費は計画とおりに推移したが、人件費については4.8%増と賃金の上昇に耐えられなかった。 | <ul style="list-style-type: none"> 利用料金収入が微増である。また、令和5年度に比べ修繕費が減少しているものの、最低賃金上昇に起因する人件費及び委託料について支出増である。 |

3 目標管理、総合評価

(1) 目標管理

ア 市が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 | 84.1% |

■ 収支

| 指標 | 目標 | 実績 |
|--------|----------------|--------------|
| 利用料金収入 | 695,000,000円以上 | 650,528,084円 |
| 施設利用率 | 64.9%以上 | 62.2% |

イ 実績に関する所見・特記事項

| 指定管理者 | 市 |
|--|---|
| 本来利用率の設定について上限設定は100%として運営していたが、契約上満車の駐輪場を日中に調査をした結果、約30%程度の空き状況であるため要望の多い駐輪場に対して上限設定を120%とし追加募集を行った結果、16駐輪場において目標を達成することができ利用者からも好評を得た。 | <ul style="list-style-type: none"> 苦情については、全てにおいて迅速に対応し、適宜本市と調整を図りながら適切に対応をしている。また、利用者アンケートの実績は、84.1%であるが、目標設定からは5.9%到達できなかった。 駐車状況については、各施設の状況を把握し、追加募集を行うなど、収益向上に努めている。 |

(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 | <ul style="list-style-type: none"> 「安心安全快適な自転車駐車場であることが最優先である」という理念に基づき管理運営を行った。中でも「安心安全」におきましては利用者目線で運営しているが、定期的なアンケート等の結果から、定期利用者への更新・新規販売受付期間を、更新・新規を同期間とし、期間を15日間に延長した結果、利用者から高評価をいただいた。 「接客サービス業」という基本的な考え方のもと、お問合せやクレームについても、翌営業日までに対応した。 | 施設の特徴を的確に把握し、駐車台数の追加募集による収益向上や、危険個所の迅速な修繕処置は、「安全、安心、快適に利用できる駐車場」に掲げ取り組んだ結果と言え、利用者アンケート内容から積極的に改善等を行うことで、利用者ニーズや満足度に寄与しているものと考えられる。 |

| | | |
|------|---|---|
| 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 |