

令和3年度 門真南駅第1自転車駐輪場、門真南駅北自転車駐輪場、
 門真南駅東自転車駐輪場 指定管理者自己評価結果
 【評価対象年度】：令和2年度

1. 総則

指定管理者	ミディ総合管理株式会社 大阪市北阿倍野区阿倍野筋2丁目1番37号 東洋ビル5階
事業期間	平成31年4月1日 ~ 令和6年3月31日
管理体制	門真市統括班長 1名 班長 1名 管理員 7名 警備委託職員 2名
職員の勤務状況	協定書に基づき平成31年4月1日より、午前6時30分から午後10時まで5交代制で4名を常時配置し、定期切り替え等の繁忙期（毎月25日から翌月3日まで）5名での運営を行っている。

2. 施設のサービス水準

(1) 事業達成度の分析・評価

項目	内容	協定事項等	実施状況（実績値等）	達成度分析
運営業務	開館日・時間	市条例及び仕様書に基づき運営	開場時間 午前5:00 閉場時間 午前0:30 業務開始時間 午前6:30～午後10:00 警備委託職員業務時間 午前 5:00～午前6:30 午後 10:00～午前0:30	業務の繁閑並びに自転車利用者が朝・夕の通勤、通学の時間帯に集中するなどの自転車駐輪場の特性を考慮して効率的な配置体制で実施した。
	受付・案内	市条例及び仕様書に基づき運営	事務所の窓口に1名常駐 自転車の出入り口に1名配置	業務の繁閑並びに自転車利用者が朝・夕の通勤、通学の時間帯に集中するなどの自転車駐輪場の特性を考慮して効率的な配置体制で実施した。
	料金設定	市条例及び仕様書に基づき運営	一時利用（自転車） 150円 一時利用（原付） 200円 定期利用一般 1ヶ月（自転車）2,300円 3ヶ月（自転車）6,900円 定期利用学生 1ヶ月（自転車）1,800円 3ヶ月（自転車）5,400円 定期利用（原付） 1ヶ月 3,300円 3ヶ月 9,900円	市条例に基づいての料金設定である。
	広報・宣伝	業務提案により実施	当社ホームページを開設して自転車駐輪場の位置図や利用料金などを掲載している。 facebookを活用して自転車駐輪場に関する新着情報を発信している。	

項目	内容	協定事項等	実施状況（実績値等）	達成度分析
施設維持管理業務	清掃・保守点検	管理業務（仕様書）	<ul style="list-style-type: none"> ・清掃業務 管理員の常駐する門真南駅第1自転車駐車場の清掃は、管理員が時間を決めて1日2回以上定期的を実施した。 管理員が常駐しない門真南駅北自転車駐車場、門真南駅東自転車駐車場は、管理員が巡回時に1日2回以上清掃を実施した。 ・巡回・点検業務 門真南駅北自転車駐車場、門真南駅東自転車駐車場は、門真南駅第1自転車駐車場の管理員が、一時料金集金等の管理業務を1日2回以上巡回管理した。 ・保守点検 サイクルコンペアー 年3回 電気設備 年1回 消防用設備 年2回 汚水槽 年1回 	<p>利用者が安全・快適に利用できるように仕様書に沿った適正な管理運営を実施した。</p> <p>施設内の清掃や自転車の整理も管理員が1日2回以上行い、維持管理に努めた。 保守点検も専門業者に委託し、適正に行った。</p>
	修繕	協定書に基づき実施	<ul style="list-style-type: none"> ・第1の2段ラックの上段の故障3台の修繕を実施した。 ・第一の避難通路の誘導灯の修理を実施 	

項目	内容	協定事項等	実施状況（実績値等）	達成度分析
施設利用等許可業務	利用者数・利用料金	利用料金 自転車 一時利用 150円 定期（一般）1ヶ月 2,300円 定期（一般）3ヶ月 6,900円 定期（学生）1ヶ月 1,800円 原動機付自転車 1時利用 200円 定期利用1ヶ月 3,300円 定期利用3ヶ月 9,900円	令和2年度実績 ●自転車 一時利用 15,376台（日平均42台） 障害者減免 4,009台 定期利用（一般） 1ヶ月 7,803台（月650台） 3ヶ月 291台（月24台） 定期利用（学生） 1ヶ月 2,007台（月167台） 3ヶ月 121台（月11台） ●原動機付自転車 一時利用 8,071台（月22台） 定期利用 1ヶ月 350台（月29台） 3ヶ月 30台（2.5台）	令和2年度収入金額 29,573,600円 前年比▲16.5% 新型コロナウイルスの営業を受けて大きく前年割れとなった。特に自転車の一時利用が大幅な利用減少となった。
	利用率	収容可能台数 ●門真南駅第1自転車駐車場 ・自転車 150円 一時利用 126台 定期（利用） 1216台 ●門真南駅北自転車駐車場 ・自転車 定期利用 32台 ・原動機付自転車 一時利用 14台 定期利用 57台 ●門真南駅東自転車駐車場 ・自転車 一時利用 60台 定期利用 60台 ・原動機付自転車 一時利用 60台 定期利用 40台	収容可能台数 ●門真南駅第1自転車駐車場 自転車 一時利用 31.9% 定期（利用） 69.7% ●門真南駅北自転車駐車場 自転車 定期利用 90.9% 原動機付自転車 一時利用 12.3% 定期利用 16.1% ●門真南駅東自転車駐車場 自転車 一時利用 21.1% 定期利用 80.1% 原動機付自転車 一時利用 33.0% 定期利用 69.2%	新型コロナウイルスの影響により、収入にあわせて稼働率も大幅に低下している。 自転車 ・一時利用 43.7% ・定期利用 70.7% 原動機付自転車 ・一時利用 29.8% ・定期利用 35.7%

項目	内容	協定事項等	実施状況（実績値等）	達成度分析
自主事業	廃車自転車の引き取りサービス	提案書により実施	定期利用者に卒業や転居など不要になった自転車を引取るサービス	昨年は1台の実績であったが本年は11台の申し込みがあり、手続きをして廃棄をした。
	季節感のある装飾物や花の設置	〃	北の駐輪場にプランターに花植えをして季節の花を設置した。	東駐車場と違い、北は殺風景なのではなの花プランターを置いて明るくした。
	電動自転車充電器の設置	〃	前年度から設置しており、特に利用の多いパナソニックの自電動自転車の充電器を2台用意している。	初年度は認知度も少なく利用も少なかったが定期的に利用される方のあり、利用者も増えてきている。
	「ライブラ輪」の設置	〃	本を無料で貸す出すサービスを初年度より実施している。	最近利用者からの本の寄贈や手作りのブックカバーの寄贈などお客さまとの親密なコミュニケーションも図れている。
	見やすい看板の設置	〃	お客様がわかりやすいように見た目が綺麗で統一感がある看板の設置。	季節ごとに手作りの看板を、だしたり、雨の日は転倒注意看板を出し注意喚起をしている。

項目	内容	協定事項等	実施状況（実績値等）	達成度分析
その他	職員研修	事業計画書	本年度はコロナ禍のおり、集合教育は出来なかったが、OJTにより個々の事案に対応しながら個別教育をした	利用者からのクレームは皆無であり、日ごろのお声開けが功を奏している。
	個人情報保護	基本協定書	個人情報基準を事務所に添付	個人情報は鍵のかかる書庫に保管
	情報公開	〃	施設の運営管理については市の取り扱いに準じて必要な措置をとる。	本年は請求はなかった。
	緊急対応	〃	新型コロナウイルスに対する感染予防や体調不良時の緊急マニュアルを周知徹底した。また、市からの指示により休校になった学生に対して解約による払戻手続きを代行した。	感染防止のための受付のビニールシート設置、マスクの着用や手指を消毒するアルコールの供給を継続配布し陽性者が出ないように感染予防を徹底的にした。

事業達成度評価 コメント

新型コロナ禍の影響を当駐車場も大きく受けた。弊社管理の他駐車場の収入もいずれも20%から15%の減収しており、利用率も一時利用が大幅に減少した。
市の指示により休校による定期解約の返金を4月から6月の間に127件、294,600円の手続き処理の代行をした。

事業達成度評価

B

凡例：事業達成度評価の区分

- A：協定事項等に定める水準を上回っている
- B：協定事項等に定める水準と同程度である
- C：協定事項等に定める水準を満たすことができなかった

(2) 利用者満足度の分析・評価

項目		回答結果・対応状況		分析	
実施方法 回答者数		令和3年3月1日～3月31日に実施 投票箱を設置しアンケート用紙記入により集計。			
1 利用者アンケート調査	施設・設備の充実度	①大変満足 13名 35.2% ②やや満足 12名 32.4% ③普通 10名 27.0% ④やや不満 2名 5.4% ⑤大変不満 0名 0%		ご利用者の意見では地下は暗いとの意見をいただいている。大部分をLEDに交換しているが通路の避難誘導灯付きの電灯を交換を検討する	
	施設の利用のしやすさ	①大変満足 14名 37.9% ②やや満足 8名 21.6% ③普通 12名 32.4% ④やや不満 3名 8.1% ⑤大変不満 0名 0%		ご利用者の意見では地下は2段ラックが使いにくいとの意見をいただいている。2段ラックについては自転車の大型化に伴い稼働率を検証し平置きに変更していくことも検討の必要がある。	
	職員の対応・態度	①大変満足 22名 59.5% ②やや満足 13名 35.1% ③普通 2名 5.4% ④やや不満 0名 0% ⑤大変不満 0名 0%		全員がお出迎えとお見送り際は、必ず挨拶を励行しており、顔なじみの利用者とは会話をするなどコミュニケーションをとっている。	
	利用料金	①大変満足 10名 27.1% ②やや満足 9名 24.3% ③普通 17名 45.9% ④やや不満 1名 2.7% ⑤大変不満 0名 0%		特に不満に思っている利用者は無いようだが、3ヶ月定期は割引がなこともあり、なかなか増えてない。	
	利用時間	①大変満足 19名 51.4% ②やや満足 5名 13.5% ③普通 13名 35.1% ④やや不満 0名 0% ⑤大変不満 0名 0%			
	実施事業の充実度	①大変満足 17名 46.0% ②やや満足 10名 27.0% ③普通 9名 24.3% ④やや不満 1名 2.7% ⑤大変不満 0名 0%		傘袋の提供・レインコート販売・ペピーカーの貸出・電動自転車の充電サービス・貸本など知名度は増して利用される方も徐々に増えてきた。	
	2 市民等からの意見・要望等		主な意見・要望等の内容		対応状況等
			NETやWiFiなどの通信環境の整備	地下鉄に光回線が引かれていないため、当社のみでは実施困難である。	
		電子マネーなどカード決済ができないか。	他の駐輪場などで使用できる箇所もあるので次回の提案での検討の余地はある。		

利用者満足度評価 コメント

接客に関しては挨拶を徹底している駐車場で、利用者とのトラブルもなく、あがってくるクレームも皆無であった。施設面で物理的に計画通りに出来ていないこともあり、代替の計画を検討する。

(3) 収支状況の分析・評価

収入の部

(単位：千円)

		予算額	実績額	実績 - 予算	備考
委託料		21,260	21,260	0	
利用料金等	施設利用料			0	
	事業収入			0	
				0	
				0	
	雑入			0	
収入合計		21,260	21,260	0	

支出の部

(単位：千円)

大項目	小項目	予算額	実績額	予算 - 実績	備考
人件費	給与費	12,267	12,793	-526	
	福利厚生費			0	
	法定福利費			0	
	賞金等			0	
事務費	印刷費	321	211	110	保険料（法人市民税・各種保険料）
	通信費	144	83	61	
	保険料	180	180	0	
	事務用品費	72	116	-44	
	旅費交通費			0	
	賃借料			0	
管理費	業務委託費	3,874	3,751	123	
	光熱水費	1,688	1,135	553	
	修繕費	276	103	173	
	燃料費			0	
物件費	備品購入費	150	0	150	
事業費	事業費	140	0	140	利用促進費
公租公課	租税公課	2,090	1,578	512	一般管理費・その他経費
支出合計		21,202	19,950	1,252	

収支（実績ベース）

$$21,260 - 19,950 = 1,310$$

収支状況評価コメント

備品購入費については初年度に買替を済ませたので本年は特になし。光熱水費についても初年度にLED変更して電気代が大きく削減できた。