

指定管理導入施設実績評価シート（令和4年度）

	施設所管課	建設部建設監理課
施設名	大津市自転車駐車場（市内17箇所）	
指定管理者	ミディ総合管理株式会社	
指定期間	令和4年4月1日 ～ 令和9年3月31日（5年間）	
指定管理料	年額135,000,000円（令和4年度）	（総額696,000,000円）
設置目的	<ul style="list-style-type: none"> ・市民の自転車等の駐車利便の向上 ・駅前広場等における放置自転車等の防止 ・駐車秩序の確立と都市景観の維持 	
業務内容	<ul style="list-style-type: none"> ・大津市自転車駐車場の利用に供する業務 ・駐車料金の徴収に関する業務 ・大津市自転車駐車場の施設及び設備の維持管理に関する業務 	

所管課 総合評価	I～IVによる総合評価	総合評価コメント
	B (良好)	
本年度は大津市有料自転車駐車場17箇所すべてを管理する初年度であり、特に石山駅周辺4箇所については、前指定管理者からのスムーズな引継ぎを行い、管理員の接客レベルの平準化を図ることができた結果、苦情件数が著しく減少し、利用者が従来より安心安全に利用できる駐輪場となったことは大きな成果であった。		

評価項目及び評価の視点		確認資料	自己評価	自己評価事由	所管課評価	所管課評価事由
I 実施体制	施設の設置目的の達成 <input type="checkbox"/> 施設の設置目的を十分に理解し、それを踏まえ管理運営に努めていたか。	条例、仕様書、事業計画書、事業報告書	B (良好)	協定書の内容を理解し管理運営に努めている。	B (良好)	施設の設置目的を理解し、適切に管理運営されている。
	職員の勤務実績・配置状況・労働条件 <input type="checkbox"/> 事業計画書に沿った職員を配置していたか。 <input type="checkbox"/> 必要な資格、経験を有する職員を確保していたか。 <input type="checkbox"/> 出勤状況、勤務形態等、労働条件が適正であったか。 <input type="checkbox"/> 障害者の雇用促進に努めていたか。	仕様書、事業計画書、日報、勤務表、資格証、実地調査、労働条件モニタリング	B (良好)	半期毎に雇用契約書を交わす他適切な休憩等、労働基準法を順守している。また障害者8名を雇用している。	B (良好)	事業計画書に沿った職員を配置し、労働基準法も遵守している。また、障害者雇用も積極的に行っている。
	職員の研修 <input type="checkbox"/> 事業計画書に基づき、業務に必要な研修、教育が実施できたか。	仕様書、事業計画書、事業報告書、研修資料等	B (良好)	大津市指針として「指定管理者制度導入施設における『おもてなし』」についての、集合教育の実施。コンプライアンス違反とパワハラについても管理員に対する理解度を深めた。	B (良好)	「おもてなし」について、市と指定管理者の合同で班長研修を実施し、班長から各管理員へ周知していただいた。その他の必要な研修も随時行われている。
	法令等遵守 <input type="checkbox"/> 関係法令、条例等を遵守していたか。	仕様書、関係法令等、実地調査	B (良好)	仕様書に基づき法定点検等遵守している。	B (良好)	関係法令や条例を遵守し管理運営されている。
	個人情報保護・情報公開 <input type="checkbox"/> 個人情報・情報公開の取り扱いについて、協定書に基づき適切に行っていたか。	仕様書、協定書、管理方法（実地調査）	B (良好)	個人情報の運用基準を事務所内に貼付するとともに、鍵のかかる書庫に保管。	B (良好)	個人情報の運用基準を事務所内に貼付する等周知徹底しており、鍵のかかる書庫に適切に保管している。
	管理記録 <input type="checkbox"/> 業務日誌等を適切に整備、保管していたか。 <input type="checkbox"/> 点検結果や修繕履歴等を適切に記録・保管していたか。	日報、点検結果等関係書類、実地調査	B (良好)	業務日誌は月別に整理保管し、修繕報告書もファイリングして保管。	B (良好)	業務日誌や修繕報告書は適切に保管されている。
	連絡体制 <input type="checkbox"/> 市と指定管理者間で十分に連絡、調整を行っていたか。 <input type="checkbox"/> 事業計画書、月報、事業報告書、その他報告書等の提出や内容が適正であったか。	仕様書、事業計画書、事業報告書等関係書類	B (良好)	御市担当者様と密に報告連絡をするとともに、期日厳守で必要書類の提出を行っている。	B (良好)	現場統括責任者や本社担当者と密に連絡を取り合っており、書類の作成も速やかに行っている。
	緊急時対応 <input type="checkbox"/> 事故・災害等の緊急時の連絡体制が確保されていたか。 <input type="checkbox"/> 緊急時のマニュアルが整備され、定期的に訓練等を行うなど、職員への指導徹底を図っていたか。	仕様書、事業計画書、事業報告書、緊急時対応マニュアル	B (良好)	緊急時マニュアル及び連絡体制を整備。8月の豪雨、1月の大雪時には事前に通勤可能者にシフトを入れ替え、駐輪場業務に支障のないようにした。	B (良好)	新型コロナウイルス感染症の緊急対応マニュアルと警報等の緊急時連絡網を作成しており、管理員にも周知徹底しているほか、柔軟なシフトの入れ替えで通常営業が行えるようにしていた。
《I 総括》 業務の実施体制に関する評価【標準8項目/当施設8項目】			B (良好)		B (良好)	

指定管理導入施設実績評価シート（令和4年度）

評価項目及び評価の視点		確認資料	自己評価	自己評価事由	所管課評価	所管課評価事由
Ⅱ 内容・水準	施設管理 <input type="checkbox"/> 開館日、開館時間を遵守していたか。 <input type="checkbox"/> 事故防止及び安全確保のために必要な対策を講じていたか。	条例、規則、仕様書、事業計画書、日報	B (良好)	管理員出勤関係は、日別勤務表によりチェックしている。・事故防止のため瀬田の側溝グレーチング、通路マットの交換。石山第二での一旦停止、歩行者優先等の表示を行った。	B (良好)	毎日の開館時間は遵守されており、夜間の事故対策や安全確保も適切に行われている。利用者や歩行者への事故防止の注意喚起もできている。
	利用状況 <input type="checkbox"/> 利用者数、稼働率等が前年度実績や目標と比較し適正な水準であったか。	事業計画書、事業報告書	B (良好)	石山地区を除く既存13か所では、利用者数6.3%、利用料金実績6.5%前年より上回ったが稼働率が目標の70%が68.2%に留まった。	A (優良)	一時利用、定期利用ともに利用者数が前年度より増加している。特に一時利用者については大幅に増加した。
	利用者対応 <input type="checkbox"/> 利用許可や案内等、職員の対応は迅速かつ適切に行っていたか。 <input type="checkbox"/> 服装、言葉遣い、接客態度等の接遇は適切であったか。 <input type="checkbox"/> 利用者に対して設備、備品等を適切に提供したか。	業務マニュアル、意見・苦情等受付簿、アンケート、実地調査	B (良好)	今年度から当社の「駐輪場従業者必携マニュアル」から重点項目を設定して強化している。Ⅰ期は：挨拶・接客態度Ⅱ期は服装身だしなみ。Ⅲ期はおもてなし（サービス向上）について実施した。	A (優良)	管理人の接客態度等は業務マニュアルに基づき適切に行われており、管理人に対する苦情は大幅に減少した。
	業務運営（全体） <input type="checkbox"/> 事業計画書に則し、事業を計画どおり実施したか。 <input type="checkbox"/> 利用促進に向け、積極的に取り組んでいるか。	仕様書、事業計画書、事業報告書、実地調査	B (良好)	事業計画に即し、基本的な運営については確実に遂行している。	B (良好)	事業計画書に則した事業を適切に遂行している。自主事業についても計画に基づき実施することができている。
	自主事業運営 <input type="checkbox"/> 自主事業計画書に則し、事業を計画どおり実施したか。 <input type="checkbox"/> 利用者の満足度を高める工夫がされたか。 <input type="checkbox"/> 事業の実施により市民サービスの向上に効果があったか。 <input type="checkbox"/> 施設の設置目的に沿った自主事業を実施したか。	仕様書、自主事業計画書、自主事業報告書、実地調査	B (良好)	自主事業のレンタサイクルは堅田469名、石山400名の方にご利用いただいた。要望の高い2月から堅田にもママチャリ4台を配置して好評をいただいている。	B (良好)	自主事業計画書に基づいた運営をしており利用者の声を聴き実現する等、サービスの向上に努めている。
	維持管理 <input type="checkbox"/> 施設、設備の保守管理(点検・修繕)を計画的に実施したか。 <input type="checkbox"/> 修繕が必要な箇所について、適切に対応したか。 <input type="checkbox"/> 日常の清掃、保安、警備は適切に実施しているか。 <input type="checkbox"/> 備品台帳に基づき備品を管理、修繕したか。 <input type="checkbox"/> 植栽、樹木等の維持管理を定期的に行い、美観が保たれていたか。	仕様書、備品台帳、点検結果、委託契約書、実地調査	B (良好)	・修理修繕は必要時に速やかに行っている。瀬田、膳所、大津京各駐輪場のトイレ修理。おごと温泉駐輪場の段階的にLED照明への変更（70%完了）。瀬田駐輪場の階段修理。大雪による坂本比叡山口駐輪場のトタン屋根撤去、瀬田北駐輪場の水道管凍結の取替修理。膳所駐輪場での漏水工事等 ・膳所駐輪場での植栽及び雑草狩を6月に実施した。	A (優良)	施設、設備の保守点検や日常の清掃が適切に行われているほか、故障や劣化したものに対し速やかに修繕を実施している。また、市担当者からの指示のなかったものも自主的に修繕する等、施設の修繕状況は優秀である。
	情報提供 <input type="checkbox"/> 施設案内、事業の開催案内等のパンフレット類を整備し、情報発信に努めていたか。 <input type="checkbox"/> ホームページ等の管理及び更新は適切に行っているか。	パンフレット・ホームページ等、実地調査	B (良好)	当社ホームページを公開しており、必要な情報発信をしている。	B (良好)	ホームページの管理は適切であり、必要な情報発信を行っている。
	環境配慮 <input type="checkbox"/> 省資源、省エネルギー等環境への配慮、リサイクル等の推進等に努めていたか。	関係書類、実地調査	B (良好)	計画的に照明をLEDに変更している。1月に石山4か所をLEDに変更。蛍光灯照明の不良の場合は必ずLEDに変更している。	B (良好)	全自転車駐車場の照明をLED化する計画をしており、省エネルギーに取り組んでいる。
	意見・要望・苦情 <input type="checkbox"/> 意見・要望・苦情等を把握する仕組みを確立しているか。 <input type="checkbox"/> 要望・苦情等の対応に迅速かつ適切に対応し、可能なものは管理運営に反映していたか。	事業計画書、事業報告書、日報、アンケート	B (良好)	苦情については迅速に対応するとともに、業務改善も合わせて行っている。 (本年度の接客クレームは3件)	B (良好)	苦情や要望について適切に処理しており、特に重要な案件は市担当者へ報告のうえ対応できている。また、苦情については大幅に減少した。
	利用者アンケート <input type="checkbox"/> 利用者アンケート調査等を実施するなど、利用者ニーズを積極的に把握し、その結果を管理運営に反映していたか。	事業計画書、アンケート、実地調査	B (良好)	11月に実施した利用者アンケートについては管理員に対しては175件回答で135件が良い、10件が悪いとの回答であり、悪いと指摘された駐輪場については内容を理解させ改善するように指導を行った。施設面は423件の回答があり、雨漏り、暗い、狭い、満車が早い等の回答が多かった。次年度に向け対応できるとことは速やかに改善を図っていく。	B (良好)	管理人の接遇については、市と合同の研修会を開催し、接客レベルの向上に努め、成果も出ている。施設補修についても速やかに改善をしており、アンケート結果を踏まえた運営の改善が行えている。
《Ⅱ総括》 業務の内容・水準に関する評価 【標準10項目/当施設10項目】			B (良好)		B (良好)	

指定管理導入施設実績評価シート（令和4年度）

Ⅲ 収 支 等	経理事務 <input type="checkbox"/> 専用口座、帳簿等を備え、適切に経理事務を行ったか。 <input type="checkbox"/> 経理区分を設け、指定管理料を適正に執行していたか。 <input type="checkbox"/> 料金徴収、減免、還付の手続きは適切に処理していたか。	預金通帳、出納帳、利用申請書・減免申請書等、実地調査（金庫等）	B (良好)	駐車料金を日々各駐輪場で売上日報として作成しFAXで堅田に送付する。その後、駐輪場別、日別に一覧表として作成を行う。月初に本社にて預金通帳と一覧表を照合し誤りがないか確認している。	B (良好)	各駐車場別に通帳を作成して日報の金額に合わせて適切に管理しており、ミスが無いようなチェック体制も築いている。また、毎月の自転車駐車場使用料も適切に入金している。
	収支状況 <input type="checkbox"/> 予算と決算に大幅な相違がなく、収入―支出はプラスとなっているか。 <input type="checkbox"/> 収支状況が対前年度比及び当初の目標を達成しているか。	事業計画書、事業報告書	B (良好)	本年度の収入実績は既存ベースで3.9%の増加であったが収支面では経費の増加で収支としては減になった。	B (良好)	石山地区を含めた全駐輪場(17箇所)の前年度の売り上げと比較し、4.32%増加しているが、収支としては減となった。
	経費節減の取組 <input type="checkbox"/> 経費削減に向けた取り組みを積極的に実施し、その効果が上がったか。 <input type="checkbox"/> 清掃、警備、保守点検、修繕等の第三者への委託が適切な水準、内容で実施されたか。	仕様書、事業計画書、事業報告書、委託契約書、実地調査	B (良好)	小野、唐橋各駐輪場で一時駐車機械化の実施で、管理員5名⇒4名、駐在時間を月間360h⇒264hに減らした。	A (優良)	比較的利用者数の少ない2駐輪場で機械化の実施を行い、人件費の削減に努めた一方、清掃・警備状況は同じ水準を保ち実施できている。
《Ⅲ総括》 経費の収支等に関する評価 【標準3項目/当施設3項目】			B (良好)	A (優良)		
Ⅳ そ の 他 （ 独 自 の 取 組 等 ）	その他 <input type="checkbox"/> 努力事項として掲げた管理人研修の取り組みを推進したか。	仕様書、事業計画書、事業報告書、実地調査	B (良好)	大津市様の指定管理業者の利用者さんへの「おもてなしの向上」を受けて、顧客満足第一主義の観点で班長の集合教育を実施した。同時にコンプライアンス違反とパワハラについても教育を実施。	B (良好)	「おもてなし」について、市と指定管理者の合同で班長研修を実施し、班長から各管理人へ周知していただいた。その他の必要な研修も随時行われている。
	《Ⅳ総括》 その他に関する評価 【当施設1項目】			B (良好)	B (良好)	

主な 成果 （ 全 体 ）	使用料（利用料） 目標 170,000,000 円 ⇒ 実績 166,581,090 円
	稼働率 目標 70 % ⇒ 実績 68.2 %
	利用者数 目標 1,375,000 人 ⇒ 実績 1,362,744 人
	【指定管理者コメント】 利用状況はコロナの終息もあり利用者数、利用料金とも前年実績を上回った。駐輪場施設の維持管理は様々なトラブルに関して速やかに対応を行った。本年度は管理員の接客レベル向上の目的で、挨拶・接客態度・服装身だしなみの重点強化を図った。また、大津市様の「おもてなし」強化にともない、班長の集合教育を実施した。効果として接客クレームが大幅に減少した。
【施設所管課コメント】 リモート環境の仕事や学業の増加等、社会全体がwithコロナの考え方へと移行する中、新型コロナウイルス感染症拡大前の水準に達することは困難であると推察されるが、自転車駐車場の利用者数、利用料金共に前年度より回復したことは一定の成果である。また、今年度より全有料自転車駐車場の管理運営を行っており、新たに雇用することとなった石山地区を含めた管理人の接遇の平準化を図り、高いレベルでの接遇を可能にした結果、利用者からの苦情・要望が減少し、より安心・安全に利用できる自転車駐車場となった。	

自主 事業 実 施 に よ る 成 果	<主な自主事業の実施状況>				
	事業名	指定自主事業・自主事業の	事業内容	実施状況 (実施・追加・未実施)	特記事項（「未実施」の場合はその理由）
	レンタサイクル (堅田・石山)	自主事業	堅田はスポーツサイクルで若年層対象の琵琶湖巡り中心、石山は周辺観光及び日常使いのレンタサイクル。	実施	
【指定管理者コメント】 本年度レンタサイクルは堅田469名、石山400名の方にご利用いただいた。堅田に観光案内所、利用者さんからも要望の高かった、ママチャリ4台を石山から移動し2月から運用し好評をいただいている。当初導入したスポーツサイクルは琵琶一等長距離利用で価格的にも安価で好評を得ているが、メンテナンスが煩雑で故障も多くレンタル中に故障したという事例もあるために、スポーツサイクルでも変速機の少ない車種の導入を検討している(21段変速⇒6段変速)					
【施設所管課コメント】 堅田のレンタサイクルについては昨年度より引き続き好評をいただいております。利用者の声を反映して改善にも取り組んでいる。石山のレンタサイクルについても、前指定管理者が実施していた頃と比較し若干の増加にある。今後もより一層利用者が増えるよう取り組んでほしい。					

課題 及 び 課 題 解 決 の 結 果	【指定管理者コメント】 課題は石山地区の定期待ちの人数が恒常的に高く利用者さんにご不便をお掛けしている。4月より晴嵐第二の増設400台に対して、他の駐輪場で晴嵐第二新規オープンポスターを作成し啓蒙活動を行い定期待ちの減少に務める。同時に既存駐輪場の車種別駐車台数を月次で見直し、柔軟性のある駐輪スペースの確保を行い、少しでも定期待ちを減らすように努力する。駐輪場の環境整備、接客レベルを向上し、利用者様からクレームの無い駐輪場を目指します。
	【施設所管課コメント】 今年度末工事完了予定であった、晴嵐公共駐車場から晴嵐第二自転車駐車場への転用工事の工事期間中に、工事業者との調整・利用者への安全配慮等にご協力いただき、期間内に当該工事を完成させることができた。この工事は石山駅周辺の慢性的な定期利用待ち削減のための1つの施策であり、現在予約待ちをされている方への案内や、新規利用者確保への周知等を2月より市と協議のうえ進めているが、今後も継続して円滑に行っていただきたい。また、石山駅周辺に限らず、大津、膳所、瀬田北等、定期利用待ちが発生している箇所や、稼働率が100%に近い箇所等、柔軟なレイアウト変更により、利用者数の増加に努めていってほしい。

特記事項等

※評価基準：項目別評価、《総括》、総合評価の評価基準(A～D)は、モニタリングチェックシートと同様とする。

※評価手順

指定管理者自己評価

➡

所管課評価

➡

指定管理者

➡

行政改革推進課(ホームページ等により結果公表)

送付