

指定管理導入施設実績評価シート(令和3年度)

|              |  |             |
|--------------|--|-------------|
|              | <b>施設所管課</b>   | 建設部 地域交通政策課 |
| <b>施設名</b>   | 大津市自転車駐車場(市内13箇所)  |             |
| <b>指定管理者</b> | ミディ総合管理株式会社  |             |
| <b>指定期間</b>  | 平成31年4月1日 ~ 令和4年3月31日(3年間)   |             |
| <b>指定管理料</b> | 年額112,700,000円(令和3年度) (総額330,000,000円)   |             |
| <b>設置目的</b>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>市民の自転車等の駐車利便の向上</li> <li>駅前広場等における放置自転車等の防止</li> <li>駐車秩序の確立と都市景観の維持</li> </ul>           |             |
| <b>業務内容</b>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>大津市自転車駐車場の利用に供する業務</li> <li>駐車料金の徴収に関する業務</li> <li>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</li> </ul> |             |

|   |                        |                         |   |                         |                   |
|---|------------------------|-------------------------|---|-------------------------|-------------------|
| <b>主な成果</b><br>(自主事業含む)                                     | <b>使用料収入</b>           | <b>目標</b> 107,000,000 円 | ⇒ | <b>実績</b> 106,456,990 円 | (内自主事業: 641,000円) |
|   | <b>稼働率</b>             | <b>目標</b> 74.0 %        | ⇒ | <b>実績</b> 72.8 %        | (収納台数: 8,378台)    |
|   | <b>利用者数</b>            | <b>目標</b> 220,000 人     | ⇒ | <b>実績</b> 218,047 人     |                   |
|   | <b>【主な自主事業実施による成果】</b> |                         |   |                         |                   |
| 自主事業の堅田駅前駐輪場レンタサイクルはR3年度は372名の利用があり、実績は641千円(前年は161名、208千円) |                        |                         |   |                         |                   |

|   |             |                 |
|---|-------------|-----------------|
| <b>総合評価</b>   | I~IVによる総合評価 | <b>総合評価コメント</b> |
|   | B (良好)      |                 |
| <p>本年度は施設設備の改善を重点項目に掲げ、照明のLED化、防犯カメラの整備修繕等を行ったり、管理員の接客レベルの平準化を図るために、班長面談を定期的実施し、情報の共有化を図り、クレームを受けた管理員については個別に指導を行ったりする等、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。</p> <p>利用者アンケートや日常業務で利用者から指摘された改善すべき課題については、迅速に大津市に報告し、対応していくことで、更なる利用環境の向上に努めていきたい。</p> |             |                 |

| 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  | 所管課確認事項   |
|---|------------------------|--------|--|--------|---|
| <b>施設の設置目的の達成</b><br><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。   | 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、適切な管理運営に努めている。  |
| <b>職員の勤務実績・配置状況・労働条件</b><br><input type="checkbox"/> 事業計画書に沿った職員を配置していたか。<br><input type="checkbox"/> 必要な資格、経験を有する職員を確保していたか。<br><input type="checkbox"/> 出勤状況、勤務形態等、労働条件が適正であったか。<br><input type="checkbox"/> 障害者の雇用促進に努めていたか。 | 事業計画書、日報、勤務表、資格証、実地調査  | B (良好) | 半期毎に雇用契約書を交わす他、36協定も締結し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。  | A (優良) | 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、障害者雇用に関する法定雇用率も大幅に基準を超えている。   |
| <b>職員の研修</b><br><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。  | 事業計画書、事業報告書、研修資料等      | B (良好) | OJTで個別に対応し、管理人レベルの平準化に努めた。教育が必要な管理人には、個人面談を実施した。   | B (良好) | OJTで個別対応を行っているほか、個別に教育を実施している。  |
| <b>法令等遵守</b><br><input type="checkbox"/> 関係法令、条例等を遵守していたか。  | 仕様書、関係書類等、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ている。   |
| <b>個人情報保護・情報公開</b><br><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。   | 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に貼付する等周知徹底しており、鍵のかかる書庫に保管している。   |
| <b>管理記録</b><br><input type="checkbox"/> 業務日誌等を適切に整備、保管していたか。<br><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。修繕履歴等も適切に記録し、市に報告している。  |
| <b>連絡体制</b><br><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。<br><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。   | 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。   |
| <b>緊急時対応</b><br><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。<br><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。   | 事業計画書、事業報告書、緊急時対応マニュアル | B (良好) | 警報等の気象関係、新型コロナ(管理員の体調)等の緊急対応マニュアルと連絡網を現場と再度確認して周知徹底した。12月に新型コロナ感染者が発生。速やかに御市に連絡の上、当社のHPに掲載及び駐輪場窓口にも掲示した。 | B (良好) | 年間を通して、主に台風などの警報や注意報の発令前、発令後に被害状況の予防と確認を行い、土日祝関係なく市担当と現場統括責任者で連絡を取り合っている。緊急時のマニュアルや緊急連絡網も作成し、運用を徹底している。 |
| <b>《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>   |                        | B (良好) |  | B (良好) |   |

指定管理導入施設実績評価シート(令和3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     | 所管課確認事項   |
|---------------------------------------|---|---------------------------------|------------|---|-----------|---|
| II<br>内容・水準                           | <b>施設管理</b><br><input type="checkbox"/> 開館日、開館時間を遵守していたか。<br><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。   | 事業計画書、日報                        | B<br>(良好)  | 出勤関係は、日別勤務表によりチェックしている。消防点検はホーチキ(株)より実施。指摘箇所は速やかに改善している。  | B<br>(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。                                       |
|                                       | <b>利用状況</b><br><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                     | C<br>(課題含) | 令和2年度と比較し年間で一時利用で10.7%、定期利用で1.7%増であった。前年よりは若干持ち直した。   | B<br>(良好) | 全年度と比較し、大幅に利用者数が増加したが、まだ新型コロナウイルス感染症拡大前の水準には達していない。                           |
|                                       | <b>利用者対応</b><br><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。<br><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。<br><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<br>(良好)  | 当社の、駐車・駐輪場従業員必携マニュアルに基づき、服装を含めマナーの向上に努めている。   | B<br>(良好) | 管理人の接客態度等の教育は業務マニュアルに基づき適切に行われている。  |
|                                       | <b>事業運営</b><br><input type="checkbox"/> 事業計画書に則し、事業を計画どおり実施したか。<br><input type="checkbox"/> 施設の設置目的に沿った自主事業を実施したか。<br><input type="checkbox"/> 利用者の満足度を高める工夫がされたか。<br><input type="checkbox"/> 自主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。   | 事業計画書、事業報告書、自主事業計画書、実地調査        | B<br>(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。自主事業のレンタサイクルはR3年度は各地から372名の利用があった。(前年は161名)  | B<br>(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利用者が前年の2倍以上となり、好評をいただいている。                     |
|                                       | <b>維持管理</b><br><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。<br><input type="checkbox"/> 修繕が必要な箇所について、適切に対応したか。<br><input type="checkbox"/> 日常の清掃、保安、警備は適切に実施しているか。<br><input type="checkbox"/> 備品台帳に基づき備品を管理、修繕したか。<br><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<br>(良好)  | 堅田駅前、瀬田駅前の防犯カメラの整備修繕。前年に引き続き、駐輪場のLED化を実施している。唐崎駅前、大津駅前、大津京駅前、おごと温泉1階を行った。膳所駅前の道路漏水、坂本比叡山口のトイレ改修等を実施した。膳所駅前では毎年6月に隣家も含めた植木伐採を実施している。 | A<br>(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、駐輪場内のLED化を進めたり、自主的に防犯カメラの整備を行ったり等、施設の修繕状況は優秀である。 |
|                                       | <b>情報提供</b><br><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。<br><input type="checkbox"/> ホームページの管理は適切に行っていたか。   | パンフレット・ホームページ等、実地調査             | B<br>(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<br>(良好) | ホームページの管理は適切であり、特に大津駅前自転車駐輪場が早期に満車になることを発信する等、必要な情報発信を行っている。                  |
|                                       | <b>環境配慮</b><br><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<br>(良好)  | 利用者さんからの駐輪場が暗い、との指摘を受けて随時LED化を進めている。  | B<br>(良好) | 照明をLED化する等、省エネルギーに取り組んでいる。  |
|                                       | <b>意見・要望・苦情</b><br><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。<br><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<br>(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。本社HPにも窓口を設けて利用者さんからの、苦情、問い合わせに対して真摯に対応している。   | B<br>(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に報告している。                                       |
|                                       | <b>利用者アンケート</b><br><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<br>(良好)  | アンケート結果を検証し、優先順位をつけながら、改善箇所を検討している。   | B<br>(良好) | 利用者アンケートでは、年々顧客満足度が上昇しているよう見受けられた。  |
| 《II 総括》 業務の内容・水準に関する評価 【標準9項目/当施設9項目】 |   |                                 | B<br>(良好)  | B<br>(良好)   | B<br>(良好) |   |
| III<br>収支等                            | <b>経理事務</b><br><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。<br><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。<br><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<br>(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訂正に入金している。料金徴収、減免の手続きは適切に処理を行っている。   | B<br>(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、毎月の自転車駐輪場使用料も適切に入金している。                      |
|                                       | <b>収支状況</b><br><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。<br><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                     | C<br>(課題含) | 前年からは改善したものの、いまだコロナの影響は大きく、目標未達になった。  | B<br>(良好) | 全年度と比較し、大幅に収入が増加したが、新型コロナウイルス感染症拡大前に掲げた目標には達していない。                            |
|                                       | <b>経費節減の取組</b><br><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。<br><input type="checkbox"/> 清掃、警備、保守点検、修繕等の再委託が適切な水準、内容で実施されたか。   | 仕様書、事業計画書、委託契約書、実地調査            | B<br>(良好)  | ホーチキ(株)による消防設備点検を実施して指摘のあった箇所の修繕、及び消火器の修繕を実施した。   | B<br>(良好) | 省エネルギー化に取り組む等、経費削減に努めており、再委託金額も適正である。   |
| 《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<br>(良好)  | B<br>(良好)   | B<br>(良好) |   |

# 指定管理導入施設実績評価シート(令和3年度)

|                   |   |      |                   |  |                   |  |
|-------------------|---|------|-------------------|--|-------------------|--|
| <b>IV<br/>その他</b> | <b>その他</b><br><br><input type="checkbox"/> 努力事項として掲げた効率的なレイアウト変更への取り組みを推進したか。 | 実地調査 | <b>B<br/>(良好)</b> | 瀬田駐輪場のレイアウトを見直し10月末で定期待ちを解消した。大津、膳所各駐輪場で定期待ちを少しでも解消するために、僅かですが、定期と一時、自転車と単車の区分を効率的に駐車していただけるように見直しを行っています。 | <b>B<br/>(良好)</b> | 定期待ちの多かった瀬田駅周辺においてはレイアウト変更により定期待ちの解消につなげており、なおかつ収入も変動しておらず、効果的な運用ができていた。 |
|                   | <b>《IV総括》 その他に関する評価 【当施設1項目】</b>  |      |                   | <b>B<br/>(良好)</b>  | <b>B(良好)</b>      |  |

|                          |   |
|--------------------------|---|
| <b>特記事項等<br/>(課題・成果)</b> | <p><b>【指定管理者】</b><br/>                 次年度の取り組みとして、新たに御市より指定管理を指名されました、石山地区駐輪場の環境整備、管理員の接客レベルの向上、石山駅前駐輪場のレンタサイクルの運用を行う。また、既存駐輪場のさらなる環境整備、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。</p> <p><b>【施設所管課】</b><br/>                 新型コロナウイルス感染症により、仕事がテレワークになったり、授業がリモートになったりと、できるだけ外出機会を減らす生活へと変化してきている中で、感染症前の水準に戻すことは限りなく困難であるように見受けられるが、withコロナの生活様式に適応した駐輪場管理を遂行できたのは一定の成果であった。<br/>                 また、積極的に施設修繕を行い、利用者が安全安心に駐輪場を利用できるよう努めたことは成果が認められる。</p> |
|--------------------------|---|

