

指定管理導入施設実績評価シート（令和元年度）

	施設所管課	未来まちづくり部交通戦略室
施設名	大津市自転車駐車場(市内13箇所)	
指定管理者	ミディ総合管理株式会社	
指定期間	平成31年4月1日 ～ 令和4年3月31日(3年間)	
指定管理料	年額107,600,000円(令和元年度)	(総額330,000,000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 	

主な成果 <small>(自主事業含む)</small>	使用料収入	目標	122,700,000 円	⇒	実績	121,708,780 円
	稼働率	目標	52.2 %	⇒	実績	52.2 %
	利用者数	目標	207,300 人	⇒	実績	207,260 人
	【主な自主事業実施による成果】					
堅田駅前自転車駐車場ですポーツバイクのレンタサイクルを実施した。徐々に認知度も増し、利用率もあがってきた。 貸し本やエチケットグッズなどを設置してご利用者サービスをはかった。						

総合評価	I～IVによる総合評価	総合評価コメント				
	B (良好)	指定管理者として1年目となり、特に上半期においては、現場の状況把握に対応をされており、結果として利用者に対し戸惑いの声も聞かれず、良い1年目を終えられたと考えている。下半期については、指定管理者が持つノウハウを生かし、既存にとらわれず利用者に対しより良い管理が出来ていた。今後についても、まず利用者目線を続けていただき、また他都市で培ったノウハウで本市の駐輪場の利便性向上に、本市とともに取り組んでいきたい。				

	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
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。	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)	事業計画書に基づき、適切な管理運営ができていた。
	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。	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適切な休憩等労働基準法を順守している。また障害者12名を雇用している。	B (良好)	事業計画に基づき人員の配置が常にできており、また障害者雇用についても維持できていた。
	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。	事業計画書、事業報告書、研修資料等	B (良好)	・6月3日、5日に全員に管理員研修を実施した。 ・1月14、15、16日にAED研修を堅田・瀬田管理員に実施した。 ・2月21日に研修、教育を含めた班長会議を実施した。	B (良好)	年間を通し、複数回研修が行われ、職員の接遇等知識の向上に努められていた。
	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)	法令等適切に遵守できていた。
	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。	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)	個人情報について、鍵付ロッカーに管理されていた。
	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)	各駐輪場において、日常の管理記録が適切に保管されていた。
	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。	事業計画書、事業報告書等関係書類	B (良好)	市担当者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)	担当者等と適宜連絡を取り、遅滞なく報告がされていた。
	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)	緊急連絡網や緊急対応マニュアルの整備と、その運用は管理員まで周知している。	B (良好)	各駐輪場にマニュアルが保管されていた。
《I 総括》 業務の実施体制に関する評価【標準8項目/当施設 項目】			B (良好)		B (良好)	

指定管理導入施設実績評価シート（令和元年度）

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 内容・水準	施設管理 □ 開館日、開館時間を遵守していたか。 □ 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 (良好)	本年度から一人勤務の駐輪場はエリア別に出勤確認を行う連絡体制を構築し不測の事態に備えている。	B (良好)	安全確保等のため、必要な掲示物をするなど適切な施設管理が出来ていた。
	利用状況 □ 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)	稼働率は前年比0.4%減で推移している。	B (良好)	前年度と同水準で推移している。
	利用者対応 □ 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。 □ 服装、言葉遣い、接客態度等の接遇は適切であったか。 □ 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)	OJTにより統括班長が現場で指導をしている。また本社教育部隊の指導を開始した。	B (良好)	利用者に対ししっかりと声かけができており、良い接遇が提供できていた。
	事業運営 □ 事業計画書に則し、事業を計画どおり実施したか。 □ 施設の設置目的に沿った自主事業を実施したか。 □ 利用者の満足度を高める工夫がされたか。 □ 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 (良好)	提案は順次実施するとともに自主事業のレンタサイクル業務は10月から堅田で実施中。	B (良好)	事業計画に基づき、レンタサイクルの実施など、利用向上に向け事業が実施された。
	維持管理 □ 施設、設備の保守管理(点検・修繕)を計画的に実施したか。 □ 修繕が必要な箇所について、適切に対応したか。 □ 日常の清掃、保安、警備は適切に実施しているか。 □ 備品台帳に基づき備品を管理、修繕したか。 □ 植栽、樹木等の維持管理を定期的に実施し、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	A (優良)	照明設備の不良については、地元優先し大津市の指定業者によって速やかに修理・交換を行っている。管理室のドアやテナントの不良箇所も修繕をした。瀬田北口の防犯カメラを修繕した。	B (良好)	年間を通して、必要度の高いものから修繕され、また旧に必要になった修繕についても適切に対応できていた。また、日常の清掃等についてもしっかりとされており、利用環境が整えられていた。
	情報提供 □ 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。 □ 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 (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)	ホームページにおいて、しっかりと情報発信できていた。
	環境配慮 □ 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)	おごと温泉・小野・瀬田でLED化を実施しコスト削減したが、他の施設においても推進していく。	B (良好)	LEDへの交換等環境に配慮されていた。
	意見・要望・苦情 □ 意見・要望・苦情等を把握する仕組みを確立しているか。 □ 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。	B (良好)	苦情について迅速に対応するとともに、必要に応じて全駐輪場で情報共有できていた。
	利用者アンケート □ 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)	2月にアンケートを実施し、結果を検証して改善につなげていく。	B (良好)	アンケート結果について報告が提出された。
《Ⅱ総括》 業務の内容・水準に関する評価【標準9項目／当施設 項目】			B (良好)	B (良好)		
Ⅲ 収支等	経理事務 □ 専用口座、帳簿等を備え、適切に経理事務を行ったか。 □ 経理区分を設け、指定管理料を適正に執行していたか。 □ 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)	各駐輪場別に通帳を作成して日報の金額に合わせて適正に入金している。また2回目の経理監査を実施した。	B (良好)	帳簿に日々の売上が計上され、また適切に指定管理料が執行された。
	収支状況 □ 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。 □ 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)	目標どおりに推移している。	B (良好)	収支計画通りに執行できていた。
	経費節減の取組 □ 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。 □ 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 (良好)	保守点検については計画通りに実施、修繕については適時に実施している。事務用品等は本社一括購入でコスト削減した。	B (良好)	保守点検等必要に応じて執行され、また経費削減に向け、消耗品等まで適切に管理されていた。
《Ⅲ総括》 経費の収支等に関する評価【標準3項目／当施設 項目】			B (良好)	B (良好)		
Ⅳ 他の	その他 □ 努力事項として掲げた〇〇〇〇の取り組みを推進したか	実地調査				
《Ⅳ総括》 その他に関する評価【当施設 項目】						
特記事項等 (課題・成果)	【指定管理者】 施設について、修繕は速やかに実施し小野、瀬田駅前においては電灯のLED化をし省エネ化をしました。お客様のサービスについては、現場でのOJTや集合教育を実施し、テーマ別の、のぼり旗とワッペンで管理員の啓発活動を推進しています。効率を図るため、比叡山坂本と京阪坂本駅前で機械化を導入し人員効率を上げました。 【施設所管課】 指定管理者1年目として、大きな混乱もなく事業が開始できた。また、既存の施設を生かしたより良い管理運営に加え、一部の施設に機械を導入するなど、更なる利用者の利便性向上に努められていた。課題としては、利用者が前年度と同水準で推移していることから、利用率向上に向け、市とともに対応していく。					

※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。

