

指定管理導入施設実績評価シート（令和2年度）

| | | |
|--------------|---|------------------|
| | 施設所管課 | 建設部地域交通政策課 |
| 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109,700,000円(令和2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 | 12,180,000 円 | ⇒ | 実績 | 102,369,830 円 | |
| | | 稼働率 | 目標 | 67.4 % | ⇒ | 実績 | 67.4 % |
| | | 利用者数 | 目標 | 268,000 人 | ⇒ | 実績 | 232,623 人 |
| | 【主な自主事業実施による成果】 | | | | | | |
| <p>堅田駅前自転車駐車場でのレンタサイクルについて。徐々に認知度も増し、利用率もあがってきた。年間で161名の利用があった。</p> | | | | | | | |

| | | |
|---|-------------|-----------------|
| 総合評価 | I～IVによる総合評価 | 総合評価コメント |
| | B (良好) | |
| <p>指定管理2年目となり、特に市から指示を出さずとも適切に管理運営ができています。利用者アンケートや、日々の利用者からの声を聞きながら、より市民が利用しやすくなる自転車駐車場になってきている。10月に市担当者が代わり引継ぎ等がうまくできなかった中、密に連絡を取り合い、大きな苦情等も無く、運営できたことは非常に満足している。また、年間を通して、市の要望に対して迅速に対応していただいたことに感謝している。</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 |
|---|---|------------------------|-----------|--|-----------|---|
| 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) | 事業計画に基づき適正に管理運営できている。 |
| | 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。 | 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8名を雇用している。 | B (良好) | 事業計画書どおり職員配置がなされ、経験も十分である。労働条件や障害者雇用率に関しても法を遵守している。 |
| | 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。 | 事業計画書、事業報告書、研修資料等 | B (良好) | 集合研修はコロナ禍のおりできなかったが、各駐輪場単位でOJTで個別に行った。接客に関するマナーは向上し、初年度と比較し利用者様からのクレームは激減した。 | B (良好) | 新型コロナウイルス感染症の影響で例年とおりの研修は行えない中、創意工夫した研修を行っている。 |
| | 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。 |
| | 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) | 個人情報は鍵のかかるところで保管している。 |
| | 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) | 業務日誌や点検結果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。 | 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) | 本社担当者並びに現場統括責任者と密に連絡を取り、必要書類の作成に努めてもらっている。 |
| | 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) | 特に新型コロナ(管理員の体調)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。 | B (良好) | 市担当者も含めた緊急連絡網や緊急対応マニュアルを定めている。 |
| 《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2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) | 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 (良好) | 開館時間を遵守し、安全対策も行っている。 |
| | 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 | C (課題含) | 瀬田駅前自転車駐車場の学生定期が激減した。(リモート授業) 本年3197件、前年4488件 | B (良好) | 新型コロナウイルス感染症の流行している社会情勢を加味すると、妥当な水準であった。 |
| | 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) | 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 (良好) | 教育部隊の指導により、以前にも増して接遇に力を入れている。 |
| | 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) | 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R2年度は各地から161名の利用があった。 | B (良好) | 事業計画書に則り、適正な事業を行っている。また、自主事業についても良好である。 |
| | 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) | 前年に引き続き、駐輪場のLED化を実施している、おごと温泉駅前、比叡山坂本駅前を実施。坂本等架橋下の傾いたフェンスの修理の実施。瀬田駅前自転車駐車場の街灯照明の修理及びLED化を実施した。 | A (優良) | 当課が指示を出していない修繕必要箇所を自主的に修繕しており、施設の維持管理に努めている。 |
| | 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) | 指定管理者のホームページを見れば必要な情報を得ることができるようになっている。 |
| | 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) | おごと温泉駅前、比叡山坂本駅前のLED化を実施。以前から放置されていた大型粗大廃棄物を一斉に処分した。 | B (良好) | 各駐輪場での照明のLED化を計画している。 |
| | 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。コロナにおける返金等は御市担当者様と相談の上対応している。 | B (良好) | 苦情等は市担当者とも共有し、誠意のある対応を行っている。 |
| | 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) | 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 (良好) | 利用者アンケートは事業計画書に則りおこなっており、内容も反映させている。 |
| 《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 (良好) | 日々の使用料の管理も適正であり、指定管理料も適切に執行している。 |
| | 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 | C (課題含) | 本年度はコロナの影響で収支については、大きく乖離した。収入で対前年-15.9%であった。 | B (良好) | 新型コロナウイルス感染症の流行している社会情勢を加味すると、妥当な水準であった。 |
| | 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) | 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 (良好) | 事務用消耗品を本社一括管理にする等、経費削減に取り組んでいる。また、再委託も適切な水準でおこなっている。 |
| 《Ⅲ総括》 経費の収支等に関する評価【標準3項目/当施設 項目】 | | | B(良好) | B(良好) | | |
| Ⅳ その他 | その他 □ 定期枠・一時枠の使用の見直しについて推進したか | 実地調査 | B (良好) | 現在、大津、膳所各駐輪場で定期待ちが発生しています。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見直しを行っていきます。 | B (良好) | 当市が指定した定期利用枠と一時利用枠の台数制限を臨機応変に使い分けている。 |
| | 《Ⅳ総括》 その他に関する評価【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2年度）

| | |
|------------------|---|
| 特記事項等 (課題・成果) | 【指定管理者】 次年度の取り組みとして、大津京、唐崎、大津各駐輪場のLED化による省電力化及び「明るくて不安のない駐輪場」を目指す。 また、管理員の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。 |
| | 接客レベルが向上しており、利用者からのクレームが減ってきている。また、クレームが出た際も市担当者と共有し、他の自転車駐車場とも事業の共有をはかっている。 |

