

指定管理導入施設実績評価シート（令和5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１３６，１００，０００円（令和５年度）（総額６９６，０００，０００円）		
設置目的	・ 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	・ 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)	大津市内17か所の駐輪場の管理を行っていただいているが、日々丁寧な接客を心掛けていただきスムーズな駐輪場運営がなされた。なお、利用率は昨年よりも向上しており、次年度以降の利用率向上に向けて努められたい。

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	所管課評価事由
I 実施体制	施設の設置目的の達成 □ 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ます。	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 □ 事業計画書に沿った職員を配置していたか。 □ 必要な資格、経験を有する職員を確保していたか。 □ 出勤状況、勤務形態等、労働条件が適正であったか。 □ 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ます。また障害者8名を雇用しています。	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 □ 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)	本年度はコンプライアンス研修として「法令倫理違反とハラスメント」について、管理員に冊子を配り、理解度考査のテストを行いました。	B (良好)	コンプライアンス研修とともに、接客の研修も今後行うことを検討されたい
	法令等遵守 □ 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ます。	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 □ 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しています。	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 □ 業務日誌等を適切に整備、保管していたか。 □ 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、消防設備点検報告書もファイリングして保管しています。	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 □ 市と指定管理者間で十分に連絡、調整を行っていたか。 □ 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ます。	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いる。
	緊急時対応 □ 事故・災害等の緊急時の連絡体制が確保されていたか。 □ 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しています。緊急時は通勤可能者にシフトを入替え、駐輪場業務に支障のないようおこなっています。	B (良好)	夜分に不測の事態が起こった際にも、管理人が現場に向向きトラブル対応を行った。
	《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5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 ☐ 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。	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ます。防犯啓蒙活動として晴嵐・晴嵐第二駐輪場において、利用者さんに施錠の呼びかけ及び、無施錠の車両に短冊をつけ啓蒙しました。	B (良好)	利用者が安全に駐車できるように、今後も啓もう活動を行われたい。
	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)	利用状況は金額で対前年2.7%増、利用者数で3.0%増、稼働率では1.95ポイント上回りました。	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 ☐ 利用許可や案内等、職員の対応は迅速かつ適切に行ったか。 ☐ 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)	昨年度から当社の〔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ます。特に接客態度に重点を置き、クレームの減少に努めています。	B (良好)	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も減少傾向にある。
	業務運営（全体） ☐ 事業計画書に則し、事業を計画どおり実施したか。 ☐ 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 ☐ 自主事業計画書に則し、事業を計画どおり実施したか。 ☐ 利用者の満足度を高める工夫がされたか。 ☐ 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。 ☐ 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664名（前年:469名）石山456名（前年:400名）の方にご利用いただきました。	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 ☐ 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	B (良好)	修理修繕は必要時に速やかに行っています。 ・利用者受付カウンターの修繕（石山駅前、坂本比叡山口） ・老朽化した看板の取替（おごと温泉、比叡山坂本他） 樹木・雑草の剪定・伐採（晴嵐、膳所）	B (良好)	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 ☐ 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ます。	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 ☐ 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。瀬田駅前駐輪場の街灯のＬＥＤ化。各駐輪場とも蛍光灯照明の不良の場合は必ずＬＥＤに変更しています。	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 ☐ 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ます。（本年度の接客クレームは4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に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 ☐ 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)	アンケートは1月に実施。施設関係に関して86件のご意見があり、特に施設の老朽化、清掃（蜘蛛の巣他）に関してのご意見があり、駐輪場で解決できる問題は改善していきます。	B (良好)	施設の老朽化については今後、本市でも順次対応していく。貴社でもできる範囲の施設美化に協力されたい。
	《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)	
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)	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無いか確認しています。	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 ☐ 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)	本年度の収入実績は対前年2.9%の増加であったが、支出面では経費の増加で収支としては減になった。	B (良好)	収支としては減になっているが、収入は前年度よりも増加している。
	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)	積極的に経費削減に取り組んでいる。清掃、保安点検など定期計画的に実勢しています。	B (良好)	経費節減に取り組まれており、今後も計画通りに清掃や保安点検を行われたい。
	《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】		C(課題含)		B(良好)	
Ⅳ そ の 他（独自の取	その他 ☐ 努力事項として掲げた定期待ち解消に向けた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	C (課題含)	晴嵐第二駐輪場の利用促進による、石山地区の定期待ちの削減に取り組み3月末では昨年より81台削減しましたが、抜本的な解消には至っていません。ただし、晴嵐第二は昨年より駐車台数が昨年より200台増加しています。	B (良好)	定期待ち者数の減少は、大きな課題であり、空きのある駐輪場に誘導していただくなど、定期待ち解消に向けて努められている。
	《Ⅳ総括》 その他に関する評価 【当施設1項目】		C(課題含)		B(良好)	

指定管理導入施設実績評価シート（令和5年度）

主な成果 (全体)	使用料（利用料）	目標	170,000,000 円	⇒	実績	171,369,270 円
	稼働率	目標	72.00 %	⇒	実績	73.19 %
	利用者数	目標	2,830,000 人	⇒	実績	2,872,173 人
	【指定管理者コメント】 利用状況は利用者数(2.7%増)、利用料金(2.9%増)、稼働率(1.95ポイント)前年と比較し実績を上回った。 管理員の接客レベルの向上を図るとともに、コンプライアンス研修を行いました。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いました。					
	【施設所管課コメント】 管理人の接客レベルの向上やコンプライアンス研修を引き続き行いサービスの向上に努めていただきたい。					

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・自主事業の別	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	堅田でレンタルしているスポーツサイクルは同業他社と比較し价格的に安く設定しています。本来業務ではないのと、専門知識にも乏しいので価格を抑えています。その加減かネットで検索しての高・大学生の利用が多い。
	【指定管理者コメント】 自主事業のレンタサイクルは堅田駅前で664名(前年:469名)、石山駅前で456名(前年:400名)でどちらも大幅に前年実績を上回りました。コロナも終息した中で、堅田はスポーツタイプで琵琶湖一周、一般自転車での周辺観光が主体です。石山は周辺観光及び仕事での使用が主体でした。好評につき堅田にスポーツサイクル4台を追加購入し需要の拡大に対応します。				
	【施設所管課コメント】 利用者のニーズを把握し、今後も引き続き利用者の増加に努められたい。				

課題及び課題解決の結果	【指定管理者コメント】 課題は琵琶湖線沿線及び大津京、唐崎の各駐輪場での定期待ち、一時預かりの満車状態が頻繁にあり、利用者さんにご不便をお掛けしています。抜本的な解決にはありませんが、車種別駐車スペースの見直しを図り対策を立てていきます。
	【施設所管課コメント】 大津京等の定期待ちの状況については、本市と貴社で協力して解消に向けて動いていきたい。

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

提出

所管課評価

通知

指定管理者

送付

行政改革推進課(ホームページ等により結果公表)