指定管理導入施設実績評価シート（令和７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141，700，000円（令和7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）	一部収支において課題を含むものの、業務全般において良好な取組をしていた。 当市との連絡体制が十分に築けており、事業を円滑に進めることができた。

	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** □ 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）	本市自転車駐車場事業について十分に理解し、管理運営に努めていた。
	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、年次有給休暇の取得等労働基準法を遵守しています。 障害者は現在4名の方が勤務されています。	B（良好）	事業計画書に則り、適切な配置を行っている。適切な労働条件を設定しており、障害者雇用に努めていた。
	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）	「お客様第一主義」の更なる徹底を図る為、接客での「言葉使い」「心遣い」をスローガンに接客向上指導を実施しました。係員に「駐車・駐輪場従業者必須マニュアル」を携行させ、日常訓練に使用しました。 ・本社で実施された統括班長研修（令和7年7月、令和8年1月）に参加し、その後各駐輪場班長、管理員と内容について共有いたしました。	B（良好）	各種必要な研修について適切に実施していた。
	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）	法令を遵守し、管理運営にあたっていた。
	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。開示請求があった際は統括班長経由で確認することを徹底しています。	B（良好）	定期申込書等利用者の個人情報の取扱いについても運用基準を設定し、また保管方法も定めて漏洩対策も実施していた。
	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）	業務日誌は駐輪場別、月別に整理保管しています。修繕報告書もファイリングして保管しています。	B（良好）	各種管理記録について適切に整備、保管されていた。
	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）	指定管理者担当者と円滑な報告及び連絡を実施できており、報告書等の資料についても適正に作成されていた。
	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）	「緊急時連絡網」を各駐輪場管理棟に掲示しています。	B（良好）	事業計画書に記載されている方針に基づき適切な対策、対応体制をとっていた。
	《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７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）	・午前7時より午後8時までの営業時間は遵守しております。 ・出勤関係は、日別勤務表によりチェックしています。 ・消防点検はホーチキ(株)で実施。指摘箇所は速やかに御市にご報告しています。	B （良好）	定期的な点検を実施し、適切に管理されていた。
	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）	一時利用者数 本年:423,354名 前年:409,039名　3.5%増 定期契約数 本年:34,543名 前年:34,305名　0.7%増 であり、順調に推移しています。	B （良好）	一時利用者及び定期利用者について利用者数、稼働率ともに前年を上回っていることから良好な施設運営を行っていた。
	利用者対応 □ 利用許可や案内等、職員の応対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）	・管理員は当社の、駐車・駐輪場従業者マニュアルを必携しています。特に記載されている・挨拶・接客態度・服装身だしなみについては最も大切なこととして統括班長の巡回指導で行っています。 ・利用者さんから要望の高い、レインコート(200円)、前かごカバー(150円)、ヘルメットホルダー(1,300円)を堅田、晴嵐駐輪場で販売を開始しました。	B （良好）	貴社内でのマニュアルを基に適切な接遇を行っていた。
	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ます。	B （良好）	事業計画に基づき施設運営を実施していた。
	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(レンタサイクル利用者数) 堅田:869名(前年:864名) 石山:740名(前年:722名) 順調に推移しています。	B （良好）	レンタル車両の車種を追加、一時と定期利用の配置台数を見直すなどして利用者ニーズに沿った運営をし、利用者数及び満足度を高める工夫をしていた。
	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	B （良好）	施設の設備については、不備・不具合・不良個所は速やかに修理、交換を行っています。 大津京駐輪場の蛍光灯照明が不良につきＬＥＤに交換（4月、1月）。おごと温泉駐輪場の蛍光灯照明不良を修理（5月、1月）。膳所駐輪場、小野駐輪場のトユの詰まり、破損を修理しました（5月、6月）。瀬田駐輪場はエアコンの故障に伴い購入、改装に伴い駐車区分のラインを引き直しました。3月に防犯カメラの老朽化に伴いカメラ、ハードディスクの新規購入をしました。唐崎駐輪場ＦＡＸ故障につき購入。（10月）等々の修理、交換、購入を行いました。	B （良好）	指定管理者が負担する修繕分について適切に対応している。 また、瀬田駅前自転車駐車場の大規模改修について長期間にわたってトラブルなく工事ローテーションの対応を行い、当市の工事を円滑に完了することができた。
	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）	ホームページ管理及び情報更新を適切に行っていた。
	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）	施設では照明のLED化の推進。消耗品、例えばコピー用紙、カートリッジのリサイクル品他を使用しています。	B （良好）	事業計画書に基づき水光熱費の削減を行っており、省エネルギー省資源を推進していた。
	ユニバーサルデザイン等への配慮 □ ユニバーサルデザイン、バリアフリーへの配慮、障害者に対しての合理的配慮の推進等に努めていたか。	関係書類、実地調査	B （良好）	御市から提供をいただいた「障害者に対しての合理的配慮の提供事例集」を各駐輪場に備え、障害者に対する理解を深めている。	B （良好）	各自転車駐車場の職員に対し障害者への配慮を心掛けるよう職員への意識付けに努めていた。
	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）	利用者さんからの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。	B （良好）	利用者から寄せられた苦情に対して迅速に対応するとともに以後の業務見直しを実施していた。
	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、利用者の満足度やニーズを積極的に把握し、結果を反映する仕組みを確立しているか。 □ 利用者の満足度を高める工夫を行っているか。	事業計画書、アンケート、実地調査	B （良好）	・QRコードによるWebアンケートを行い、利用頻度の多い学生、社会人の若年層にアプローチをしています。 ・要望の多数ありましたWEBからの定期申込については、定期待ちがある駐輪場に対して、9月より実施しました。	B （良好）	利用者ニーズを把握するため事業計画に則りアンケート調査を行い、調査結果を業務に反映していた。
	《Ⅱ総　括》　業務の内容・水準に関する評価　【標準11項目／当施設11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）	・各駐車場別に通帳を作成して、売上日報の金額を確認した上で入金をしています。 ・御市への月次事業報告の収支報告書において明確に区分し報告しています。 ・利用料金の徴収、減免は遺漏なく行っております。	B （良好）	各自転車駐車場ごとに銀行口座を作成し、適正に経理事務を行ってる。毎月の収入報告も問題なく対応していた。
	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	C （課題含）	駐輪場の収入(千円) 本年:179,386 前年:176,887 増減率:3.2% 駐輪場の支出(千円) 本年:151,335 前年:146,086 増減率:3.6% (指定管理料:141,700)	C （課題含）	大津市への使用料収入については順調に増加させているが、現場収支としては、近年の物価高騰により昨年度同時期よりも支出が増加し、月額予算を支出が上回る月が散見された。
	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ます。備品、消耗品等も必要最小限にするように心掛けています。	B （良好）	事業計画書にある取組に加え、個々の職員においても経費削減を心掛けていた。
	《Ⅲ総　括》　経費の収支等に関する評価　【標準３項目／当施設３項目】		B（良好）		B（良好）	
Ⅳその他（独自の取組等）	**その他** □ 努力事項として掲げた効率的なレイアウト変更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）	利用者さんの定期待ちを減らしていく努力をし、駐輪場ごとに適時適切に自転車、バイクの収納数の見直しを行っております。	B （良好）	自転車駐車場内の収容台数配分を見直し、収容台数配分の適正化を常に行っていた。
	《Ⅳ総　括》　その他に関する評価　【当施設１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７年度）

主な成果（全体）	使用料（利用料）収入	目標	170,000,000 円	⇒	実績	179,386,300 円
	稼働率	目標	72.00 %	⇒	実績	76.97 %
	利用者数	目標	2,830,000 人	⇒	実績	3,026,964 人

【指定管理者コメント】

利用者数もコロナ禍が治まって以降、順調に回復しております。駐輪場収入（前年増減率）は令和5年度：171,369千円（3.2%増）、令和6年度：176,887千円（3.2%増）、令和7年度：179,386千円（1.0%増）と着実に進捗しています。また稼働率も令和5年73.0%、令和6年73.6%、令和7年75.4%であります。また、利用者さんからの接客によるクレームも減っております。クレームが発生したら、「発生してクレームを分析し、根本的な原因を取り除いて再発を防止するPDCAサイクルを行い」それを事例をして各駐輪場に共有し今後につなげていくようにしております。

【施設所管課コメント】

使用料収入を毎年伸ばしており、適切な施設運営をしている。また利用者からクレームがあった場合は速やかに対応策を講じており、クレームが発生した自転車駐車場以外にも周知し、対応を徹底している。問題が生じた場合は引続き再発防止策を講じ、接客対応のさらなる向上に努めてもらいたい。

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の若年層対象の琵琶湖一周および周辺観光。 石山は周辺観光及び日常使いのレンタサイクル。	実施	順調にご利用者数が増えております。 利用者数は堅田が869名（0.5%増）、石山が740名（2.5%増）でした。本年より堅田は電動自転車を2台購入し162名の利用がありました。石山も電動が285名、ママチャリが395名の利用があり。認知度もより浸透してきていると思います。

【指定管理者コメント】

堅田・石山とも順調に利用者さんが増えております。令和4年：869名、令和5年1154名、令和6年1586名、令和7年1613名と着実に利用者数は増えております。要因としては、堅田、石山共に認知度が上がっているのと、料金がリーズルナブルであることが考えられます。今後は堅田はビワイチの拠点としての役割で、スポーツサイクルのさらなる強化を考えております。また、石山はJR石山駅の「駅リン君」が終了したので、周辺観光と定期利用にが拡大されると考えられますので、併せて強化を図っていきます。

【施設所管課コメント】

利用者のニーズを把握しつつ、それを運用に活かせているため意欲的に適切な事業取組を行っている。これまでも順調に利用者数を伸ばしていることから今後も利用者数増加と満足度を高めていくことを期待する。

課題及び課題解決の結果

【指定管理者コメント】

課題としては、年度末の定期待ちが瀬田北口駐輪場（260台）、石山駅前第二駐輪場（225台）を減少させていくことです。瀬田北口駐輪場は定期待ちの方に電話で、瀬田駅前への変更依頼、石山駅前第二は大津市さん主導で2階の稼働式ラック増設と一時スペースの縮小し定期スペースの拡大を行います。しかし毎月の新規での受入が、この一年間の月平均で瀬田北口では5.6台で石山駅前第二では19.9台と新規での受入が中々進まなくて、お待ちの方にはご迷惑をお掛けしております。今後もあらゆる手立てを講じて、少しでも定期待ちを減らすために努力をしてまいります。

【施設所管課コメント】

定期待ち対策の取組を進めており、今後も様々な手法を検討してもらいたい。当市としても収容台数を向上させるための対応方法を協議していくとともに定期待ち対策の手法を検討する。

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：