

指定管理者評価表

平成27年6月24日現在

公の施設の名称	自転車駐車場		
指定管理者の名称	ミディ総合管理株式会社		
指 定 期 間	平成26年4月1日～平成31年3月31日		
所 在 地	芦屋市精道町93番1他 15箇所		
施 設 概 要	芦屋市自転車駐車場(16施設)		
業 務 概 要	自転車駐車場施設の管理運営及び維持管理業務		
利 用 状 況 等	項目名	平成26年度	平成25年度
	定期利用(自転車)	27,999.0 台/年	26,563.0 台/年
	同上 利用率	78.7 %	74.7 %
	一時利用(自転車)	549,386.0 台/年	526,697.0 台/年
	同上 利用率	100.5 %	96.7 %
	定期利用(原付)	6,678.0 台/年	6,884.0 台/年
	同上 利用率	65.4 %	67.4 %
	一時利用(原付)	48,179.0 台/年	47,562.0 台/年
	同上 利用率	41.3 %	40.9 %
	一時利用(自動二輪)	4,383.0 台/年	4,193.0 台/年
同上 利用率	24.0 %	23.2 %	
※うち買物(自転車)	107,120.0 台/年	101,886.0 台/年	
所 管 課・記 入 者	都市建設部建設総務課 柿原 浩幸		
評 価 対 象 期 間	平成26年4月1日～平成27年3月31日		

評 価 項 目	説 明	評 価
1 適正な施設の管理		B
施設保守・管理	施設の保守, 管理が適正に実施されているか	
従業員管理	合理的な配置か, 責任体制が整った配置か	
危機管理	事故・緊急時の体制が十分に整備されているか	
個人情報管理 研修計画	個人情報の管理が適正であるか 従業員研修が十分に実施されているか	
2 収支・経費節減		A
収支状況	事業計画に沿った収支の状況か	
経費節減の取組	経費節減の取組みがされているか	
3 サービスの質の維持・向上		B
事業計画性, 透明性	事業が計画的に, かつ透明性を確保して実施されているか	
サービス向上	サービス向上の取組みがされているか	
施設利用者数	施設利用者の掘り起こしがされているか	
利用者要望の把握	利用者要望の把握がされているか	
住民・利用者の参画	住民または利用者とのパートナーシップを推進しているか	
4 その他		B
数値目標	数値目標等を設定しているか	
評価の実施	内部評価を実施しているか	
外部監査等の実施	外部機関による監査等を実施しているか	

(単位:円)

収 支 の 状 況	事 業 計 画 上 の 金 額	実 績 額
平成25年度収入	128,197,000	121,758,880
平成25年度支出	119,867,000	119,400,265
平成25年度収支	8,330,000	2,358,615
平成26年度収入	119,060,000	125,334,471
平成26年度支出	117,926,000	121,775,675
平成26年度収支	1,134,000	3,558,796

総 合 評 価	評価の理由, 次期指定に向けての課題等
B	適切に施設の管理が行われており, 管理員の研修の実施や安否確認システムの導入など十分な危機管理体制が構築されるよう検討されている。収支状況については, 継続して黒字の確保ができており, 当初の計画を上回る結果となっている。また, 施設の利用率も前年に比べ向上しており, さらに定期・一時利用の定数の見直しを行う等, 利用者要望の把握がきちんとできている。

※ 四半期調査の結果等を精査し, 1~4の大項目ごとに評価を行った後, 総合評価を行うこと。

※ 評価は, S~Dの5段階評価とする。

S: 目標や計画を上回る成果があった。 A: 目標や計画をやや上回る成果があった。 B: 目標や計画どおりの成果があった。

C: 目標や計画を下回った。 D: 目標や計画を下回っており, 指導にもかかわらず改善されない。

自主事業

平成27年6月24日現在

公の施設の名称	自転車駐車場
---------	--------

自主事業の内容	実施時期	進捗状況	指示事項等
1 事業計画書に記載のあるもの(内容, 金額等)			
自転車小物の販売	H26. 4～ 現在	現在, 各駐車場の管理室で販売している。看板類で掲示し積極的に販売している	
レンタサイクル事業	H23. 8～ 現在	阪急芦屋川駅北自転車駐車場にて実施 (利用可能台数:5台)	
ライブラ輪の設置	H26. 12 ～現在	月若・阪神芦屋南に設置したが好評である。本の補充については毎月チェックし必要であれば直ちに補充している	
2 事業計画書に記載のないもの(内容, 金額等)			
ラポルテ駐輪場の設置・運営	H26. 4～ 現在	駐輪ラック点検を実施し故障したものの修理を実施	

サービス向上策

平成27年6月24日現在

公の施設の名称	自転車駐車場
---------	--------

サービスの向上策	実施時期	進捗状況	指示事項等
1 事業計画書に記載のあるもの			
基本方針の徹底 (接客サービスの向上)	H26.4～ 現在	<ul style="list-style-type: none"> ・新規採用者への新人教育を実施し、基本的な接客マナーの教育を行った。また本社教育部門の担当者が各駐輪場に於いて「出前教育」を実施し、クレーム撲滅に努めている。 ・駐車場従業員に、常に「駐車・駐輪場従業員必須マニュアル」を携行させ、毎日の訓練を通じ管理人の質向上を常に目指している。本社のアドバイザー(教育指導員)が各現場を巡回し実地指導を行っている。 	
採算性の高い施設、経費削減・効果的な運営 (接客サービスの向上)	H26.4～ 現在	<p>本社が指導員に対し、管理人の適正配置や勤務ローテーションを指導し、備品等においても他の地域駐車場との一括仕入など経費削減の努力を行っている。</p>	
管理体制の確立 (接客サービスの向上)	H26.4～ 現在	<ul style="list-style-type: none"> ・今期からの指定管理継続をうけて、提案書どおり勤務シフトの変更を行った。JR芦屋地区を中心に業務の見直しを行い、ポストを削減し効率的な運用を行った。 ・指導員(警備資格者)を1名配置している。 ・各駐輪場で欠員が発生した場合は、地元(芦屋市)採用を基本としているが、能力を最優先としている。 ・駐車場で発生した苦情・トラブルは、各駐車場の班長から指導員、そして駐車場事業課、役員まで社内の連絡網(インターネットを活用し、「事案・事故報告書」の形で報告が上がり、対応策や改善策が即時講じられる体制としている。市、その他関係先にも、迅速な第一報を出す体制も組んでいる。 ・駐車場の「事案・事故報告書」を本社で分析し同様の事案・事故を市で発生させない対策をそのつど検討・実施している。また、本社のアドバイザー(教育指導員)が現場を調査し「アドバイザー巡回レポート」を月2回作成することで、現場設備や看板の不具合や清掃状態、あるいは接客態度について評価・指導するよう改善に努めている。 	
事故・緊急時への対応	H18.4～ 現在	<ul style="list-style-type: none"> ・犯罪・災害に対する備えは、社内の「警備マニュアル」と「危機管理マニュアル」を現場に備付けて管理人に周知している。 ・設備員教育も実施している。 	
アンケートの実施、意見箱の設置	H26.4～ 現在	<p>意見箱の設置による「お客様の声」の情報収集を全駐車場で行っている。</p>	

サービス向上策

出入り口付近に大きな時計・姿見の設置	H26. 4～ 現在	全駐車場で実施中。	
POP・看板の整備	H26. 4～ 現在	JR芦屋北ではスロープからの乗入入場防止のポスターやコーンの設置と阪神芦屋西では、塗装工事に合わせ看板の更新を行った。	
応急修理・工具類の貸し出しサービス	H26. 4～ 現在	自転車メンテナンスの工具類を増設、軽微な応急修理は管理員が実施している。	
空気入れサービス	H26.4～ 現在	JR芦屋北、阪神芦屋南の駐車場にコンプレッサーを設置しているが、更新を実施した。	
特殊自転車置き場の設置	H26.4～ 現在	3人乗り自転車、カゴの大きな自転車等の特殊自転車が点在して駐輪されているため、特殊自転車専用置場を設けた。(阪神芦屋駅南)	
放置自転車啓発用チラシの作成	H26.5～ 現在	駐輪場と放置対策との連携運用を考慮し配布用のチラシを作成し、駐輪場内でも啓発を行う。	
定期利用空き状況のHPへの掲載	H26.5～ 現在	利用者に定期利用の空き状況がわかりやすいようにするため、HPに空き情報を掲載。	HPについて、利用者がより利用しやすいよう更なる改善、工夫を行うこと。
スライド式ラックの騒音対策	H26.7	騒音防止対策のため、スライドラックの緩衝材の取替を行った。(JR芦屋南3)	
AEDの設置	H26.7	阪急芦屋川駅北自転車駐車場にAEDの設置を行った。	
バイクラックの撤去	H26.9	バイクラック老朽化のためラックの撤去を行った。(阪神芦屋駅西)	
定期・一時利用の定数の見直し	H27.3	現状の状況を把握して、利用状況にあった駐車台数の配分を行った。	今後については、駐車台数の状況を見て臨機応変に対応すること。
その他の取組み	H26. 4～ 現在	各現場の監査や規定の整理を実施している。全駐車場施設の鍵についての監査を実施し、監査結果は良好であった。その他教育指導フォーマットや領収書取扱規定を整理し、各現場に通知すると共に、運用方法の指導を行った。	
2 事業計画書に記載のないもの			
接客訓練の実施	H26. 4～ 現在	本社教育担当者主導による接客訓練を実施。	
安否確認システム可動	H26. 4～ 現在	全管理員を対象としたシステムを検討。全管理員へ登録をさせ、試験実施を試みたが携帯電話を所持していない管理員も多く再検討を実施。	
雨天時のサービス	H26. 9～	JR芦屋南に着替え用テントを設置。	

収支状況

平成27年6月24日

公の施設の名称	自転車駐車場
---------	--------

【平成26年度】

(単位:円)

収 入			支 出		
項 目	事業計画	実績	項 目	事業計画	実績
利用料金収入	112,300,000	118,004,070	人件費	71,096,000	74,479,865
その他収入			光熱水費	3,600,000	2,211,449
自主事業収入	180,000	0	設備保守費	1,650,000	1,608,336
(自転車関連小物販売)			清掃, 植栽, 警備等	200,000	200,425
(レンタサイクル事業)			修繕費	2,000,000	1,689,737
利息		1,056	事務局費	8,490,000	10,938,415
前受金収入	6,580,000	7,330,401	その他(公課費等)	6,545,000	5,958,389
			自主事業等経費	155,000	0
			市納付金	17,600,000	17,600,000
			前受金支出	6,590,000	7,089,059
計	119,060,000	125,334,471	計	117,926,000	121,775,675
			収支	1,134,000	3,558,796

【平成25年度】

(単位:円)

収 入			支 出		
項 目	事業計画	実績	項 目	事業計画	実績
利用料金収入	120,117,000	107,582,890	人件費	70,360,000	74,522,281
その他収入		7,285,760	光熱水費	3,460,000	3,362,939
自主事業収入	600,000		設備保守費	2,320,000	2,371,320
(自転車関連小物販売)			清掃, 植栽, 警備等	160,000	195,300
(レンタサイクル事業)			修繕費	1,900,000	732,696
利息		570	事務局費	15,175,000	12,936,734
前受金収入	7,480,000	6,889,660	その他(公課費等)	5,089,000	3,726,114
			自主事業等経費	200,000	0
			市納付金	13,723,000	14,222,480
			前受金支出	7,480,000	7,330,401
計	128,197,000	121,758,880	計	119,867,000	119,400,265
			収支	8,330,000	2,358,615

指定管理者評価表

平成28年 6月 2日現在

公の施設の名称	自転車駐車場	
指定管理者の名称	ミディ総合管理株式会社	
指 定 期 間	平成26年4月1日～平成31年3月31日	
所 在 地	芦屋市精道町93番地1 他15箇所	
施 設 概 要	芦屋市自転車駐車場(16施設)(JR芦屋駅南自転車駐車場5については、平成27年11月末をもって閉鎖。)	
業 務 概 要	自転車駐車場施設の管理運営および維持管理業務	
収 支 の 状 況	事業計画上の金額	実 績 額
H27年度収入	119,904,000 円	124,508,969 円
H27年度支出	125,810,000 円	127,730,294 円
H27年度収支	-5,906,000 円	-3,221,325 円
H26年度収入	119,060,000 円	125,334,471 円
H26年度支出	117,926,000 円	121,775,675 円
H26年度収支	1,134,000 円	3,558,796 円
所管課・記入者	都市建設部建設総務課 谷崎 美穂	
評価対象期間	平成27年4月1日～平成28年3月31日	

評価項目	説明	点数	得点率	評価
1 全般的事項	満点	22	95%	B
事業計画等	年次事業計画書は、適切に作成され提出されたか	21		
計算書類等	指定管理者の計算書類等は、適切に作成され提出されたか			
月次報告等	月次報告書は、適切に作成され提出されたか			
事業報告書	事業報告書は、適切に作成され提出されたか			
次年度準備	次年度の年次事業計画書は、適切に作成され提出されたか			
2 適正な施設の管理	満点	38	79%	A
施設保守・運営管理	施設の保守、管理が適正に実施されているか	30		
従業員管理	適正な労働環境が保持されているか			
危機管理	事故・緊急時の体制が十分に整備されているか			
個人情報管理	個人情報の管理が適正であるか			
研修計画	従業員研修が十分に実施されているか			
3 事業収支・指定管理者の財政基盤・内部統制	満点	28	86%	A
事業収支	事業収支は適切に算出され、計画に沿っているか	24		
財政基盤	財政基盤は安定的にサービスを提供できる状態にあるか			
内部統制	業務運営に関する内部統制は有効に機能しているか			
4 サービスの質の維持・向上	満点	28	61%	B
事業計画性、透明性	事業が計画的に、かつ透明性を確保して実施されているか	17		
サービス向上	サービス向上の取組みがされているか			
住民・利用者の参画	住民または利用者とのパートナーシップを推進しているか			
加重平均後合計評価			78%	A

項目名	平成26年度		平成27年度	
	実績	目標	実績	目標
利用状況等	定期利用(自転車)	27999 台/年	28800 台/年	28023 台/年
	同上(利用率)	78.7 %	81.4 %	79.6 %
	一時利用(自転車)	549386 台/年	475800 台/年	540514 台/年
	同上(利用率)	100.5 %	85.5 %	97.3 %
	定期利用(原付)	6678 台/年	6960 台/年	6868 台/年
	同上(利用率)	65.4 %	72.4 %	71.5 %
	一時利用(原付)	48179 台/年	54900 台/年	46960 台/年
	同上(利用率)	41.3 %	79.8 %	68.4 %
	一時利用(自動二輪)	4383 台/年	5124 台/年	3749 台/年
	同上(利用率)	24.0 %	66.7 %	49.3 %
※うち買物(自転車)	107120 台/年	9300 台/年	102344 台/年	
利用満足度調査結果	実施時期	回答者数	総合的な満足度(とても満足・まあまあ満足の割合)	
	平成28年1月8日～平成28年1月19日	344 人	72.4 %	

総合評価	評価の理由、次期指定に向けての課題等
A	利用者へのサービス提供をするに当たって、施設の維持管理、管理員への教育等を適正に実施し、財政基盤も安定している。加重平均後合計評価は「A」であり、特に加点すべき事由は見当たらないため、総合評価も「A」とする。今後は、今年度目標を達成できなかった項目の改善を行うとともに、現在実施しているサービスの周知を積極的にを行い、更にサービスの質の向上が望まれる。

※ 評価は、得点率によりS～Dの5段階評価とする。

[1 全般的事項] A: 要求事項を完全に満たした(得点率100%) B: 要求事項を満たした(90%以上) C: 要求事項を満たさなかった(90%未満)

[2 適正な施設の管理] [3 事業収支・指定管理者の財政基盤・内部統制] [4 サービスの質の維持・向上]

S: 極めて優れた成果を上げた(得点率90%以上) A: 優れた成果を上げた(75%以上90%未満) B: 一定の成果を上げた(60%以上75%未満)

C: 期待された成果を上げられなかった(50%以上60%未満) D: 成果を上げていない(50%未満)

※ 目標値を大幅に上回る成果を上げたなど加点事由がある場合には、所管課の判断で加点したうえで総合評価を行う。

サービス向上策

平成28年 6月 2日現在

公の施設の名称	自転車駐車場
---------	--------

サービスの向上策	実施時期	進捗状況	指示事項等
1 事業計画書に記載のあるもの			
親しみやすい制服の導入	継続実施中	第1四半期と第3四半期に古くなった制服を一部交換。	
花壇やプランター、季節感ある飾り付け	継続実施中	利用者の多いJR芦屋北、月若に加え阪神南、阪神西でも実施。	
ハートフルアンブレラの貸出し	継続実施中	数量については充足している。	
管理員の地元採用	継続実施中	地元芦屋市からの応募は低調である。	
AED訓練の実施	継続実施中	設置駐車場の管理員の再訓練を実施。	
職場体験学習に協力	H27. 6～	芦屋市内3中学校を対象に実施。	
交通安全啓発活動	H27. 11～	年度内に11回実施。	
交通安全教室への対応	H27. 11～	年度内に幼稚園、小学校に出向き13回実施。	
施設の照度アップ	H27. 12～	阪神芦屋西の駐車場内全ての電灯を更新し照度アップを実施。	
2 事業計画書に記載のないもの			
危険個所の対策(JR芦屋北)	H27.5	下りスロープ下にコーンを増設し危険防止対策を実施。	
電動空気入れの更新	H27.7	阪神芦屋南のコンプレッサーを更新	
個人情報保護法についての教育	H27.9 H27.11	需要度を考え、各駐車場の班長を対象に2時間の講習を新たに実施。	
基本教育の内容を見直し	H27.12	各駐車場の新人を対象に2時間の講習を新たに実施。	

収支状況

平成28年 6月 2日現在

公の施設の名称	自転車駐車場
---------	--------

【平成27年度】

(単位:円)

収 入			支 出		
項 目	事業計画	実績	項 目	事業計画	実績
利用料金収入	113,134,000	117,419,910	人件費	71,096,000	73,162,767
その他収入			光熱水費	3,596,000	2,001,821
自主事業収入	180,000	0	設備保守費	1,650,000	1,643,436
(自転車関連小物販売)			清掃, 植栽, 警備等	200,000	199,640
(レンタサイクル事業)	0	0	修繕費	2,000,000	2,543,050
利息			事務局費	8,490,000	9,383,149
前受金(26年度繰入)	6,590,000	7,089,059	その他(公課費等)	18,633,000	18,060,721
			自主事業等経費	155,000	0
			市納付金	13,340,000	13,340,000
			前受金(28年度繰入)	6,650,000	7,395,710
計	119,904,000	124,508,969	計	125,810,000	127,730,294
			収 支	-5,906,000	-3,221,325

【平成26年度】

(単位:円)

収 入			支 出		
項 目	事業計画	実績	項 目	事業計画	実績
利用料金収入	112,300,000	118,004,070	人件費	71,096,000	74,479,865
その他収入			光熱水費	3,600,000	2,211,449
自主事業収入	180,000	0	設備保守費	1,650,000	1,608,336
(自転車関連小物販売)			清掃, 植栽, 警備等	200,000	200,425
(レンタサイクル事業)			修繕費	2,000,000	1,689,737
利息			事務局費	8,490,000	10,938,415
25年度前受金	6,580,000	7,330,401	その他(公課費等)	6,545,000	5,958,389
			自主事業等経費	155,000	0
			市納付金	17,600,000	17,600,000
			前受金(27年度繰入)	6,590,000	7,089,059
計	119,060,000	125,334,471	計	117,926,000	121,775,675
			収 支	1,134,000	3,558,796

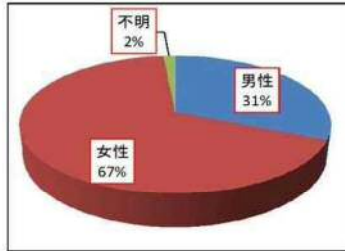
公の施設の名称 自転車駐車場

利用者アンケート結果

【1】性別、年齢、お住まいについてお尋ねします。

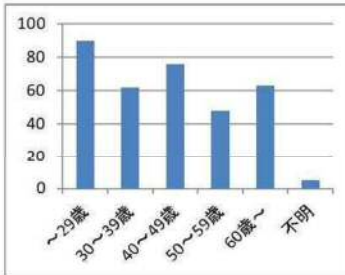
◆性別

性別	人数
<input type="checkbox"/> 男性	108
<input type="checkbox"/> 女性	231
<input type="checkbox"/> 不明	5
合計	344



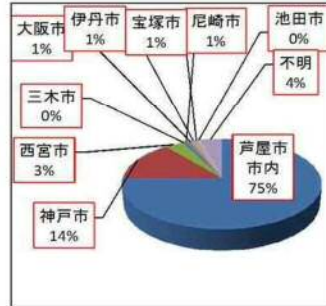
◆年齢

年齢	人数
<input type="checkbox"/> ~29歳	90
<input type="checkbox"/> 30~39歳	62
<input type="checkbox"/> 40~49歳	76
<input type="checkbox"/> 50~59歳	48
<input type="checkbox"/> 60歳~	63
不明	5
合計	344



◆お住まい

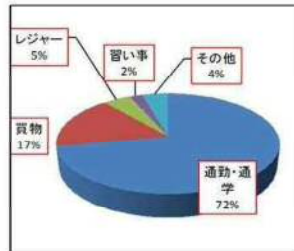
地域	人数
<input type="checkbox"/> 芦屋市市内	259
<input type="checkbox"/> 神戸市	48
<input type="checkbox"/> 西宮市	12
<input type="checkbox"/> 三木市	1
<input type="checkbox"/> 尼崎市	3
<input type="checkbox"/> 大阪市	2
<input type="checkbox"/> 伊丹市	2
<input type="checkbox"/> 宝塚市	2
<input type="checkbox"/> 池田市	1
<input type="checkbox"/> 不明	14
合計	344



【2】駐車目的は…(複数回答)

駐車場から電車を利用して

目的	人数
<input type="checkbox"/> 通勤・通学	231
<input type="checkbox"/> 買物	56
<input type="checkbox"/> レジャー	15
<input type="checkbox"/> 習い事	7
<input type="checkbox"/> その他	14
合計	322

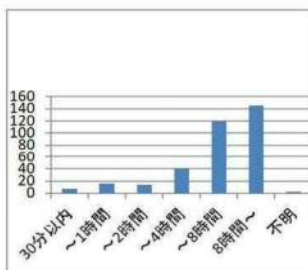


駐輪場周辺で

目的	人数
<input type="checkbox"/> 買物	47
<input type="checkbox"/> 習い事	8
<input type="checkbox"/> その他	24
合計	79

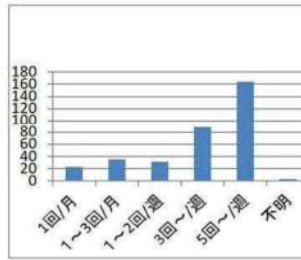
【3】平均的な駐車時間は…

利用回数	人数
<input type="checkbox"/> ~30分以内	7
<input type="checkbox"/> ~1時間	16
<input type="checkbox"/> ~2時間	14
<input type="checkbox"/> ~4時間	40
<input type="checkbox"/> ~8時間	119
<input type="checkbox"/> 8時間~	145
<input type="checkbox"/> 不明	3
合計	344



【4】1ヶ月の利用回数は・・・

支払方法	人数
<input type="checkbox"/> 1回/月	23
<input type="checkbox"/> 1回~3回/月	35
<input type="checkbox"/> 1回~2回/週	31
<input type="checkbox"/> 3回~/週	88
<input type="checkbox"/> 5回~/週	164
<input type="checkbox"/> 不明	3
合計	344



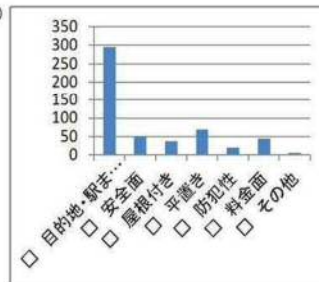
【6】当自転車等駐車場の利用形態は・・・

利用の種類	人数
<input type="checkbox"/> 自転車定期	120
<input type="checkbox"/> 自転車一時	184
<input type="checkbox"/> 原付定期	16
<input type="checkbox"/> 原付一時	16
<input type="checkbox"/> 二輪	4
<input type="checkbox"/> 不明	4
合計	344



【7】駐輪場を選ばれる場合一番重要とされるのは何ですか(複数回答)

選んだ理由	人数
<input type="checkbox"/> 目的地・駅までの時間	295
<input type="checkbox"/> 安全面	51
<input type="checkbox"/> 屋根付き	38
<input type="checkbox"/> 平置き	70
<input type="checkbox"/> 防犯性	20
<input type="checkbox"/> 料金面	44
<input type="checkbox"/> その他	5
合計	523



【8】当自転車駐車場を利用して感じたこと

	良い	やや良い	普通	やや悪い	悪い
①看板・掲示物	157	55	118	6	1
②駐車場の明るさ	163	58	92	26	4
③駐車場への案内のわかりやすさ	158	51	107	10	0
④盗難・防犯などの安全性	197	51	81	11	1
⑤駐車場全体の清潔さ	200	66	72	3	0
⑥トイレの清潔さ	77	16	38	2	0
⑦管理員の対応	248	53	35	2	1
合計	1200	350	543	60	7

【9】総合満足度

満足度	人数
<input type="checkbox"/> とても満足	154
<input type="checkbox"/> まあまあ満足	95
<input type="checkbox"/> ふつう	92
<input type="checkbox"/> すこし不満	3
<input type="checkbox"/> とても不満	0
	0
合計	344

