

指定管理者評価表

平成24年 3月31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21年4月1日～平成26年3月31日		
所在地	芦屋市精道町7番他 10箇所		
施設概要	芦屋市自転車駐車場(11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23年度	平成22年度
	定期利用(自転車)	2,177.0 台/月平均	2,118.0 台/月平均
	同上 利用率	75.0 %	73.2 %
	一時利用(自転車)	1,353.0 台/日平均	1,352.3 台/日平均
	同上 利用率	98.3 %	98.2 %
	定期利用(原付)	616.0 台/月平均	648.0 台/月平均
	同上 利用率	75.9 %	79.8 %
	一時利用(原付)	112.1 台/日平均	122.7 台/日平均
	同上 利用率	40.2 %	44.0 %
	一時利用(自動二輪)	9.4 台/日平均	10.0 台/月平均
同上 利用率	18.7 %	20.2 %	
※うち買物(自転車)	8,969.7 台/月平均	9,092.3 台/月平均	
所管課・記入者	都市環境部道路課 藤本祥行		
評価対象期間	平成23年4月1日～平成24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	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	
2 収支・経費節減		C
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		C
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22年度収入	125,522,000	116,682,461
平成22年度支出	119,496,000	116,200,850
平成22年度収支	6,026,000	481,611
平成23年度収入	126,979,000	116,147,960
平成23年度支出	119,809,000	115,929,886
平成23年度収支	7,170,000	218,074

総合評価	評価の理由、次期指定に向けての課題等
B	利用者に対する新たなサービス向上策の充実を図り、現場管理人の接客マナーについて更なる指導改善を要望。

※ 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24年 3月31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	H18.9～ 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。	□自転車小物は, 在庫を新しいものに入替えるとともに新規商品を導入した。 □平成24年度アンケートの項目に希望商品を設ける予定。
自動2輪車の駐車スペースの新設の提案	実施済み	■3自転車駐車場で実施済 JR芦屋南15台 打出10台 阪急芦屋川10台新設	
レンタサイクル事業	H23.8	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)	□お客様アンケートの結果、阪急芦屋川駅北の既存無料レンタサイクルの有料化並びに、JR芦屋駅北のレンタサイクル開始については希望される方は少なかった。
AEDの設置		JR芦屋駅北自転車駐車場にH21.12に設置。係員教育は実施済。	□AEDの使用訓練は自社管理部教育の指導員等が年間スケジュールに従い適宜実施。
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	H20.10～ 現在	■JR芦屋駅北口の駅前に路上駐輪場をH20.10に開設。(94台)満車時の対応として、既存の市営駐輪場への誘導をポスター等で案内。 ■利用者に好評のため芦屋都市管理(株)に増設の要望を行った。 ■ラポルテ駐輪場の料金改定の実施(H23.1)	□無料利用者が多く(約8割)、買物、銀行利用者の短時間路上駐車対策としてかなりの効果が出ている。 □料金改定に伴う、システム変更をH23.1に変更
阪神打出駅前自転車駐車場にスライドラックを設置	H20.2～ 現在	■鳴尾御影線の路上駐輪場を縮小するため、駅前部分にスライドラックを設置していくことで、段階的移設を行います。 ■平成23年度以降の実施に向け、検討中。	□平成24年度中に設置予定

サービス向上策

平成24年 3月31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)	H18.4～現在	<p>■基本精神である「お客様第一主義」を管理人に浸透させ、対応が丁寧になっている。</p> <p>■「笑顔の接客」「挨拶の励行」により、住民・利用者との交流も次第に広がっている。</p> <p>■新たに雇用した管理人に対し、直ちに集合教育を実施。利用者への接客基本をロールプレイング等で具体的に指導。</p> <p>■駐車場従業員に、常に「駐車・駐輪場従業者必須マニュアル」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。</p>	<p>□基本精神をいかにお客様への行動に移すかを指導員、班長から指示している。</p> <p>□駐車場での朝礼、引継ぎの時間を通じて、「接客の基本用語」・「接遇実践項目」を理解・唱和させ、実際的な訓練を実施。月1～2回の「教育指導員」の巡回時にビデオ等を活用し、その徹底を図る。</p> <p>□「接客の基本用語」・「接遇実践項目」の理解・唱和ばかりではなく、定期販売・電話によるご案内など、実践的な訓練を企画中。</p> <p>□「報告は当社の生命線である」ポスターを四半期ごとに作成し、各現場に掲出して「報告・連絡・相談」に係る教育指導をしている。</p> <p>□新規に「Midi傘」を6月に全社で300本企画・作成し、各駐輪場に配布・設置している。</p> <p>□季節感の出る「納涼風鈴」を各駐輪場で実施し、更に管理室エアコンの設定温度管理(28度)を徹底し節電に努めた。</p>
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)	H18.4～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>	<p>□休憩時間もより効率的に取るように業務スケジュールを綿密に作成。</p> <p>□月1回開催している駐輪場会議を活用し、他地域の指導員と密接に連絡を取らせ、サービス向上策を始め、備品の購入情報を共有するよう指示している。</p> <p>□自社ホームページデザインを一新に引き続いて、駐輪場・駐車場情報掲載の充実に努め、その内容については適宜更新を続けている。</p>

サービス向上策

<p>管理体制の確立 (接客サービスの向上)</p>	<p>H18.4～ 現在</p>	<p>■指導員(警備有資格者)を1名配置している。 ■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。</p>	<p>□専門の巡回業務や事案発生時の対応方など特に重点を置いて管理人に指導している。 □減員補充は、地元求人誌への募集やシルバー人材センターへの相談で対応している。 □指導員・班長には、「率先垂範」を実行させ、また具体的な指示により、その遂行状態の確認をしている。 □市へは、指導員の訪問により直接報告や文書による詳細報告を速やかに行っている。 □複雑な案件には、常勤の警察・消防OBが対応。 □別途、近畿・東海・中国・四国等の自治体駐車場の指定管理情報を調査・研究中。また、現地調査も進めており、今後の市駐車場のサービスにも活かすことを研究中。 □平成23年7月に事務業務に関する「調査アンケート」を全社で実施し、無駄な業務を把握するとともに事務事業に関する改善提案もまとめ、さらなる業務の効率化を目指している。</p>
<p>事故・緊急時への対応</p>	<p>H18.4～ 現在</p>	<p>■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。</p>	<p>□両マニュアルについては、本社担当者や指導員から月1回のペースで内容紹介を実施し、現場での周知を図っている。また、マニュアルは各々定期更新している。</p>
<p>アンケートの実施、意見箱の設置</p>	<p>H18.8～ 現在</p>	<p>■意見箱の設置によるアンケート用紙の回収は、全駐車場で実施中。提示や案内を色々工夫はしているが、アンケートの回収枚数は少ない。</p>	<p>□平成23年度のご利用者アンケートは11月22日～12月21日の間、主要4駐輪場で実施し、結果を集計・分析して市に報告した。今回は阪急芦屋川駅北とJR芦屋駅北の2箇所のレンタサイクルに関する項目を追加。</p>
<p>出入り口付近に大きな時計・姿見の設置</p>	<p>H18.7～ 現在</p>	<p>■全駐車場で実施中(一部計画中)</p>	<p>□JR芦屋駅北・阪神芦屋駅南自転車駐車場に「手ごろな大きさの時計と姿見」を8月に設置。</p>
<p>POP・看板の整備</p>	<p>H18.5～ 現在</p>	<p>■各自転車駐車場の利用案内看板・注意喚起看板を約250枚デザイン・作成し、現在各自転車駐車場に設置。</p>	<p>□設置済みの看板の調査を現場で計画実施し、破損したものや汚れたものは適宜更新し、駐車場の環境整備を継続。</p>

サービス向上策

工具類の貸し出し・油さしサービス	H18.6～ 現在	<ul style="list-style-type: none"> ■自転車のメンテナンスの為の工具類は、各駐車場管理事務所に備付けて貸出中。利用者からは好評。 ■希望者への油さしサービスを実施。 	<ul style="list-style-type: none"> □工具類貸し出しの掲示は各駐車場で案内。
空気入れサービス	H18.6～ 現在	<ul style="list-style-type: none"> ■JR芦屋北、阪神芦屋南の駐車場にコンプレッサーに設置。 	<ul style="list-style-type: none"> □従来の空気入れ設置サービスを一歩すすめ、希望者があれば係員が空気を入れるサービスを行う。 □当該サービスも案内掲示を徹底する。
雨天時のサービス		<ul style="list-style-type: none"> ■サドル拭き取り、ビニール袋設置は検討中。 	<ul style="list-style-type: none"> □雨天時のタオル貸出しサービス(サドル拭き取り含む)は、8月よりJR芦屋駅・阪神芦屋駅南自転車駐車場で更新・実施。
カジュアルユニフォーム着用	H18.10～ 現在	<ul style="list-style-type: none"> ■管理人全員にカジュアルなものを着用させている。 	
一日駐車券の検討		<ul style="list-style-type: none"> ■現在実施している他社の状況を研究中。 	<ul style="list-style-type: none"> □料金等で現行条例・施行規則の変更が必要と思われ、引続き調査中。
その他の取組み	H22.10～ 現在	<ul style="list-style-type: none"> ■各現場の監査や規定の整理を実施している。 	<ul style="list-style-type: none"> □全駐車場施設の鍵についての監査を平成23年1月に実施済み。 □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、運用方法を指導。 □平成19年に取得した品質・環境ISOを運用し、駐車場の管理運営に努めている。平成22年10月にISOの品質マニュアルの一部改訂を実施。 □平成24年1月13日と1月20日の2日間、芦屋市内各駐輪場において、本社経理部門の監査を実施。

2 事業計画書に記載のないもの

防災訓練の実施	毎年1駐車場での実施を目指す	<ul style="list-style-type: none"> ■本社防災教育担当者主導による防災訓練を年1回駐車場で実施している。(予定) 	<ul style="list-style-type: none"> □訓練する対象駐車場の管理人が訓練に参加。平成24年度も計画。終了時、各人に反省と感想を発表している。
安否確認システム可動	H18.10～ 現在	<ul style="list-style-type: none"> ■危機管理の一環として、全社的に「安否確認」システムが稼働させている。 	<ul style="list-style-type: none"> □平成24年1月17日の7:00-15:00に、全社的な「安否確認テスト」を実施。結果は良好。平成24年度も実施計画。
音声による安全呼びかけ	H18.10～ 現在	<ul style="list-style-type: none"> ■JR芦屋北駐車場の安全対策としてセンサーでの利用者への音声案内を実施中。 ■阪神芦屋駅南駐車場において、ラジカセを使った音声での安全呼びかけを実施中。 	<ul style="list-style-type: none"> □JR芦屋北、阪神芦屋駅南ともに装置を設置してから期間が経過したため、平成24年度に新しい音声案内の制作を検討中。
駐車シールの改善	H18.10～ 現在	<ul style="list-style-type: none"> ■駐輪シールを一新した。 	

収支状況

平成24年 3月31日現在

公の施設の名称	自転車駐車場
---------	--------

【平成23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	119,019,000	109,483,150	人件費	70,360,000	73,023,538
その他収入	600,000	11,000	光熱水費	3,460,000	3,075,371
自主事業収入			設備保守費	2,320,000	1,563,660
(自転車関連小物販売)			清掃, 植栽, 警備等	160,000	157,500
(レンタサイクル事業)			修繕費	1,900,000	1,066,116
利息		1,015	事務局費	15,175,000	13,035,095
前受金収入	7,360,000	6,652,795	その他(公課費)	5,031,000	3,698,946
			自主事業等経費	200,000	11,000
			市納付金	13,723,000	13,722,480
			前受金支出	7,480,000	6,576,180
計	126,979,000	116,147,960	計	119,809,000	115,929,886
			収 支	7,170,000	218,074

【平成22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	117,682,000	109,876,200	人件費	70,045,000	72,663,729
その他収入	600,000	31,200	光熱水費	3,306,000	2,980,429
自主事業収入			設備保守費	2,120,000	1,983,660
(自転車関連小物販売)			清掃, 植栽, 警備等	160,000	157,500
(レンタサイクル事業)			修繕費	2,400,000	1,243,870
利息		1,123	事務局費	15,230,000	12,710,092
前受金収入	7,240,000	6,773,938	その他(公課費)	4,952,000	4,055,095
			自主事業等経費	200,000	31,200
			市納付金	13,723,000	13,722,480
			前受金支出	7,360,000	6,652,795
計	125,522,000	116,682,461	計	119,496,000	116,200,850
			収 支	6,026,000	481,611