

指定管理者評価表

平成26年4月30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 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25年度	平成24年度
	定期利用(自転車)	26,563.0 台/年	25,790.0 台/年
	同上 利用率	74.7 %	74.1 %
	一時利用(自転車)	526,697.0 台/年	503,976.0 台/年
	同上 利用率	96.7 %	100.7 %
	定期利用(原付)	6,884.0 台/年	6,904.0 台/年
	同上 利用率	67.4 %	70.9 %
	一時利用(原付)	47,562.0 台/年	40,720.0 台/年
	同上 利用率	40.9 %	40.2 %
	一時利用(自動二輪)	4,193.0 台/年	3,574.0 台/年
同上 利用率	23.2 %	19.7 %	
※うち買物(自転車)	105,183.0 台/年	105,183.0 台/年	
所管課・記入者	都市建設部 総務課長 下岡 政夫		
評価対象期間	平成25年4月1日～平成26年3月31日		

評価項目	説明	評価
1 適正な施設の管理		A
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		B
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		A
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24年度収入	128,197,000	116,601,660
平成24年度支出	120,557,000	116,438,563
平成24年度収支	7,640,000	163,097
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

総合評価	評価の理由, 次期指定に向けての課題等
A	適切に施設の管理が行われており, 提案以上の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ている。また, 収支状況については, 当初の計画どおりではないが, 経費の削減の取組みがされており, 黒字経営となっている。利用者に対するサービス面においても, 利用者からの意見や要望の把握, 結果の分析, 評価がきちんと行われている。

※ 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。

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	H25. 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。	
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～ 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)	
AEDの設置	H18. 4～ 現在	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。	
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H20.10.6より開設。(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。 ■2月に交通事故により精算機・ラック破損,3カ月間一部無料対応	
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,段階的移設を行っている。	

サービス向上策

平成26年4月30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	<ul style="list-style-type: none"> ■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。 ■「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。 ■平成25年9月より、JR地区に駐車補完の目的で直営の3つの駐車場の管理を開始し、新たに雇用した管理人に対し、8月に集合教育を実施。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。 ■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。 	
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	<ul style="list-style-type: none"> ■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。 	

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。 ■阪神芦屋駅南, 西の2つの駐車場においても, 管理人は業務に経験のある者を継続雇用し, 地元雇用を優先している。 ■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>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>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「お客様の声」の情報収集を全駐車場で実施中。提示や案内を色々工夫はしている。</p>	
<p>出入口付近に大きな時計・姿見の設置</p>	<p>H18.7～ 現在</p>	<p>■全駐車場で実施中です。</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>	

サービス向上策

応急修理・工具類の貸し出しサービス	H25. 9～ 現在	■9月に自転車修理の講習会に参加させ、応急修理のサービスを開始した。また要望があれば工具類貸し出しを行っている。	
空気入れサービス	H18.6～ 現在	■JR芦屋北, 阪神芦屋南の駐車場にコンプレッサーをH22.7に設置。	
雨天時のサービス		■サドル拭き取り,ビニール袋設置は検討中。	
カジュアルユニフォーム着用	H25. 4～ 現在	■古くなったユニフォームの更新。	
一日駐車券の検討		■現在実施している他社の状況を研究中。	
その他の取組み	H25. 4～ 現在	■各現場の監査や規定の整理を実施している。	

サービス向上策

2 事業計画書に記載のないもの			
接客訓練の実施	H25. 4～	■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	H25. 9～ 現在	■全管理員を対象としたシステムを検討	
音声による安全呼びかけ	H18.10～ 現在	■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指導を実施中。 ■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。	
駐車シールの改善	H18.10～ 現在	■駐輪シールを一新した。	
自転車修理技能向上	H24.9～ 現在	■管理員へのパンク、チェーン修理等の軽微な修理研修を実施。お客様からの要請があれば修理サービスを実施。	

収支状況

平成26年4月30日現在

公の施設の名称	自転車駐車場
---------	--------

【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	
			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

【平成24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	102,635,580	人件費	70,555,000	73,397,188
その他収入	600,000	7,389,120	光熱水費	3,460,000	3,072,675
自主事業収入			設備保守費	2,320,000	1,600,410
(自転車関連小物販売)		210	清掃, 植栽, 警備等	160,000	166,950
(レンタサイクル事業)			修繕費	1,900,000	1,384,319
利息		570	事務局費	15,195,000	12,460,069
前受金収入	7,480,000	6,576,180	その他(公課費等)	5,064,000	3,744,602
			自主事業等経費	700,000	210
			市納付金	13,723,000	13,722,480
			前受金支出	7,480,000	6,889,660
計	128,197,000	116,601,660	計	120,557,000	116,438,563
			収 支	7,640,000	163,097