

## 令和 2 年度モニタリング 【大東市立住道駅中央自動車・自転車駐車場】

## 指定管理者自己評価結果

指定管理者	ミディ総合管理株式会社
事業展開	令和 2年 4月 1日～令和 3年 3月31日
管理体制	正職員 1名 臨時職員 16名
職員の勤務状況	シフト制、臨時職員は 1日 2交代、シフトにより短時間勤務あり

## 1.施設のサービス水準等

## (1) 業務内容

項目	内容	協定事項等	実施状況 (実績値等)	サービス状況 (課題・達成度等)
運 営 業 務	開館日・時間	【開館日】 365日 【開館時間】 24時間 【管理員駐在時間】 午前5時～午後9時	条例・協定に基づき適正に処理した。	条例・協定に基づき適正に処理した。
	受付・案内	適切な受付・案内業務の実施	条例を熟知し、理解し、適正な受付および案内等を行った。	利用者に礼儀正しく親切丁寧に対応している。 今後も引き続きご利用いただけるよう管理員のレベルアップと改善に努めていく。
	料金設定	条例第2条(8)によるものとする。	条例・協定に基づき適性に処理した。	条例・協定に基づき適正に処理した。
	広報・宣伝	チラシ配布等 ホームページの維持管理	当社ホームページに位置図や利用料金を掲載しフェイスブックに新着情報を掲載。 R2.10月～ネット予約申請の受付を開始。	

項目	内容	協定事項等	実施状況 (実績値等)	サービス状況 (課題・達成度等)
施設 維持 管理 業務	清掃・保守点検	施設維持保全業務等	<p>【清掃】 日常清掃を行った。</p> <p>【整備】 日常保守点検と定期保守点検を行い、不良箇所は発見次第、早急に修繕を行った。</p>	<p>日常清掃を行うことで駐輪場の美化を維持した。</p> <p>保守点検を行うことで事故の未然防止に努めている。 その為、トラブル・苦情等は少なくなった。 尚、施設全体の老朽化が今後の課題。</p>
	修繕	予算の範囲内で実施する	収支報告書のとおり。	予算内で適正に処理した。

項目	内容	協定事項等	実施状況 (実績値等)	サービス状況 (課題・達成度等)
施設 利用 等 許可 業務	利用者数	サービスの向上を図り、 利用者の増加に努める	【令和元年度利用台数】	令和2年度は、前年 以上に新型コロナウイルス による緊急事態宣言 の影響もあり年度初め から定期・一時ともに 利用者が激減。 9月頃から少しずつ 回復傾向も年末から の第3波による再度の 緊急事態宣言の発令 で大幅な前年割れと なる。
			(1).自転車 ①.一時利用台数 実績は 262,715 台 ①.定期利用台数 実績は 40,090 台 (2).原付 ①.一時利用台数 実績は 10,576 台 ①.定期利用台数 実績は 1,174 台 (3).125cc以下 ①.定期利用台数 実績は 214 台 (4).125cc超 ①.定期利用台数 実績は 178 台 (5).自動車 ①.一時利用台数 実績は 49,839 台	
			【令和2年度利用台数】	【前年比】
			(1).自転車 ①.一時利用台数 実績は 176,468 台 ①.定期利用台数 実績は 38,061 台	▲ 32.8% ▲ 5.1%
			(2).原付 ①.一時利用台数 実績は 6,297 台 ①.定期利用台数 実績は 1,180 台	▲ 40.5% + 0.5%
			(3).125cc以下 ①.定期利用台数 実績は 213 台	+ 0.5%
			(4).125cc超 ①.定期利用台数 実績は 176 台	+ 1.1%
			(5).自動車 ①.一時利用台数 実績は 42,545 台	▲ 14.6%

項目	内容	協定事項等	実施状況 (実績値等)	サービス状況 (課題・達成度等)
施設 利用 等 許可 業務	利用料金	条例第2条によるものとする。	【令和元年度利用者数】 総額は 149,910,630円 【令和2年度利用者数】 総額は 126,322,430円	【前年比】 ▲ 15.7%
	利用率	サービスの向上を図り、 利用者の増加に努める。	【令和元年度利用者数】 (1).自転車 ①.一時利用 利用率は 69.4 % ②.定期利用 利用率は 119.5 % (2).原付 ①.一時利用 利用率は 57.8 % ②.定期利用 利用率は 97.8 % (3).125cc以下 ①.定期利用 利用率は 99.1 % (4).125cc超 ①.定期利用 利用率は 98.9 % (5).自動車 ①.定期利用 利用率は 349.2 % 【令和2年度利用者数】 (1).自転車 ①.一時利用 利用率は 46.8 % ②.定期利用 利用率は 113.5 % (2).原付 ①.一時利用 利用率は 39.0 % ②.定期利用 利用率は 98.3 % (3).125cc以下 ①.定期利用 利用率は 98.6 % (4).125cc超 ①.定期利用 利用率は 97.8 % (5).自動車 ①.定期利用 利用率は 298.9 %	令和2年度は、前年 以上に新型コロナウイルス による緊急事態宣言 の影響もあり年度初め から定期・一時ともに 利用者が激減。 9月頃から少しずつ 回復傾向も年末から の第3波による再度の 緊急事態宣言の発令 で大幅な前年割れと なる。  【前年比】 ▲ 22.6% ▲ 6.0% ▲ 18.8% + 0.5% ▲ 0.5% ▲ 1.1% ▲ 50.3%

項目	内容	協定事項等	実施状況 (実績値等)	サービス状況 (課題・達成度等)
自主事業	事業計画書参照	(1).レインコート販売 (継続案件)	R元年4月～販売開始 R元年度実績 :54枚 R 2年度実績 :75枚 前年比 :+ 38.8%	突発的な降雨時に 購入されるパターンが 多く、学生の利用が 大半。
		(2).ワイヤー鍵無償貸出 (継続案件)	R元年月～無償貸出開始 R元年度実績 : 7件 R 2年度実績 : 2件 前年比 :▲ 28.6%	鍵紛失時防犯目的 で無償貸出を実施 貸出件数は少ないが 今後も継続していく。
		(3).廃棄自転車無償引取 (継続案件)	R元年月～無償引取開始 R元年度実績 :26件 R 2年度実績 :17件 前年比 :▲ 34.6%	学生の卒業で使用し なくなったことによる 廃棄申請が大半で お客様からは好評。 管理員の負担も軽減
		(4).カサ袋の設置 (継続案件)	R元年5月～カサ袋設置 前年から継続中	お客様のマナーが良く カサ袋の使い捨て等 のゴミの散乱も無い。
		(5).ベビーカー無償貸出 (継続案件)	R元年10月～無償貸出開始 R元年度実績 : 5件 R 2年度実績 : 6件 前年比 :+ 20.0%	新型コロナの影響で 外出の自粛もあり 実質的に貸出頻度 は減少。
		(6).ネット予約定期申請 (新規案件)	R2.10月～ネット予約受付開始 実績 原付 :10件 125ccまで :19件 125cc超 : 2件	待機の種類のみ予約 可能な仕組みで 若年層からのネット 予約が大半。

項目	内容	協定事項等	実施状況 (実績値等)	サービス状況 (課題・達成度等)
その他業務	施設の運営体制	第29条に基づき、地元雇用を最優先して行う。	地元雇用及び継続雇用を最優先する。	【雇用人員構成】 大東市内:13名 大東市外: 3名
	基本的人権の尊重	第27条、第28条に基づき、人権を尊重した施設運営を行う。	①.社内マニュアルで周知を図る  ②.セミナーや社内研修を図る → 新型コロナの影響で実施できず。	人権について正しい認識を持ち、管理員が携帯するマニュアルに人権を尊重する内容を盛り込むことで常に確認できるようにしている。
	職員研修		①.入社時教育を統括責任者と管理員を対象に実施 (当グループ会社や当社教育担当が実施) ②.集合研修の実施。 令和 3年3月当施設責任者1名受講 ③.OJT研修の実施。 → 新型コロナの影響で実施できず。	入社時に教育研修を実施した結果、高い接遇レベルの標準化を図り、当施設の管理員の人材育成につながった
	個人情報保護	管理運営に係る情報の公開に関し、大東市の取扱いに準じて必要な措置を講じる。	適正に措置を講じた 等	今後も条例を遵守する。
	情報公開	管理運営に係る情報の公開に関し、大東市の取扱いに準じて必要な措置を講じる。	適正に措置を講じた 等	今後も条例を遵守する。
	事故等への対応	あらゆる緊急事態、不足の事態には適切な措置を講じ、関係機関への連絡を行う。	人命と安全を第一に110番、119番への緊急通報及び応急処置を行う。	引続き「安全・安心・快適」を大前提に、人命と安全を第一としてトラブルの早期発見と事故防止を行う。

項目	内容	協定事項等	実施状況 (実績値等)	サービス状況 (課題・達成度等)
その他業務	事故等への対応	危機管理体制の構築及び対応マニュアルの作成、災害時の対応訓練を実施する。	<p>緊急連絡体制を作成し、貴市を含む関係先への速やかな連絡を行うようにしている。</p> <p>巡回時に管理員による声掛けを行い、不審者や危険個所の早期発見に努めている。</p>	
	環境問題	環境に配慮した取込みを行う。	<p>光熱費の削減やゴミ削減の取込みを実施した。</p> <p>「省エネ」に関するポスターを掲示し管理員の意識改革を行った。</p>	環境に配慮した取込みを適切に実施した。

(2) 利用者満足度

⇒ 下記の2項目を主に掲載

①.利用者アンケートの項目・実施

②.市民から意見・要望等

別紙-(1)参照

(3) 収支状況

⇒ 別紙-資料添付

2.総合評価

①.業務内容(運營業務、施設維持管理業務、施設利用等許可業務)について評価

大東市の条例に基づき適切な料金設定と接遇、また設備の改善等適切な施設運営を行うとともに弊社のホームページやフェイスブックの活用などで利用促進を図りました。

また他市の類似施設の管理運営の経験を活かし、情報を水平展開することで、より一層効率的な維持管理業務に努めました。

貴市の方策により利用者からの苦情も多かった原付バイク用ラックを撤去することで従来の駐車場所固定からゾーン制に変更の利点を最大限に活用し、定期枠を増やすことで、待機者の減を図りました。

今後も利用者目線を維持し、「安心・安全・快適」にご利用いただける施設運営に努めて参ります。

②.業務内容(自主事業、その他業務)について評価

当施設を利用されるお客様の利便性の向上を常に念頭に置き、新型コロナウイルス感染症対策として消毒液の設置、精算機、更新機の前にラインを設ける等でフィジカル・ディスタンスを保ち感染防止に努めました。

またレインコートの販売やワイヤー鍵の貸出や廃棄自転車の引取り、カサ袋の設置サービス等の継続実施とネットで予約申請の受付ができる仕組みを構築し、お客様から好評を得ています。

利用者満足度について評価

ご意見箱、利用者アンケート、ホームページ等で収集したご意見を、ホワイトボードに掲示したり朝礼等で情報共有するとともに改善策を議論し、実践致しました。

収支状況について評価

収入については

令和元年度	149,910,630円	
令和2年度	126,322,430円	【前年比】 ▲ 23,588,200円(84.3%)

今年度は新型コロナに始まり新型コロナで終わる大変な一年間でした。

政府の緊急事態宣言と解除の繰り返しで、学生のオンライン授業、企業のテレワーク、外出自粛要請などで、定期利用も一時利用も大きく落ち込み大幅な減収となりました。

## 令和 2 年度モニタリング 【大東市立住道駅前自動二輪等駐車場】

## 指定管理者自己評価結果

指定管理者	ミディ総合管理株式会社
事業展開	令和 2 年 4 月 1 日～令和 3 年 3 月 31 日
管理体制	無人管理
職員の勤務状況	住道中央からの一日数回の巡回、定期の受付業務は住道中央駐輪場にて行う

## 1. 施設のサービス水準等

## (1) 業務内容

項目	内容	協定事項等	実施状況 (実績値等)	サービス状況 (課題・達成度等)
運 営 業 務	開館日・時間	【開館日】 365日 【開館時間】 24時間 【管理員駐在時間】 住道中央から一日数回の 巡回、定期の受付業務 は住道中央にて行う。	条例・協定に基づき適正に処理 した。	条例・協定に基づき 適正に処理した。
	受付・案内	適切な受付・案内業務の 実施	条例を熟知し、理解し、適正な 受付および案内等を行った。	利用者に礼儀正しく 親切丁寧に対応して いる。 今後も引き続きご利用 いただけるよう管理員 のレベルアップと改善 に努めていく。
	料金設定	条例第2条(8)によるもの とする。	条例・協定に基づき適性に処理 した。	条例・協定に基づき 適正に処理した。
	広報・宣伝	チラシ配布等 ホームページの維持管理	当社ホームページに位置図や 利用料金を掲載しフェイスブックに 新着情報を掲載。 R2.10月～ネット予約申請の 受付を開始。	

項目	内容	協定事項等	実施状況 (実績値等)	サービス状況 (課題・達成度等)
施設維持管理業務	清掃・保守点検	施設維持保全業務等	<p>【清掃】 日常清掃を行った。</p> <p>【整備】 日常保守点検と定期保守点検を行い、不良箇所は発見次第、早急に修繕を行った。</p>	<p>日常清掃を行うことで駐輪場の美化を維持した。</p> <p>保守点検を行うことで事故の未然防止に努めている。 その為、トラブル・苦情等はなくなった。 尚、施設全体の老朽化が今後の課題。</p>
	修繕	予算の範囲内で実施する	収支報告書のとおり。	予算内で適正に処理した。

項目	内容	協定事項等	実施状況 (実績値等)	サービス状況 (課題・達成度等)
施設 利用 等 許可 業務	利用者数	サービスの向上を図り、 利用者の増加に努める	<p>【令和元年度利用台数】</p> <p>(1).125cc以下(原付含む)</p> <p>①.一時利用台数 実績は 18,233 台</p> <p>②.定期利用台数(原付) 実績は 250 台</p> <p>③.定期利用台数(125cc以下) 245 台</p> <p>(2).125cc超</p> <p>①.一時利用台数 実績は 3,616 台</p> <p>②.定期利用台数 実績は 70 台</p> <p>【令和2年度利用台数】</p> <p>(1).125cc以下(原付含む)</p> <p>①.一時利用台数 実績は 16,611 台</p> <p>②.定期利用台数(原付) 実績は 253 台</p> <p>③.定期利用台数(125cc以下) 271 台</p> <p>(2).125cc超</p> <p>①.一時利用台数 実績は 1,717 台</p> <p>②.定期利用台数 実績は 64 台</p>	<p>定期の125cc以下は 定期枠を増やしたことで 新型コロナの影響も 受けず、微増となったが、 自粛要請などもあり 一時利用が大幅に減少。</p> <p>【前年比】</p> <p>▲ 8.9%</p> <p>+ 1.2%</p> <p>+ 10.6%</p> <p>▲ 52.5%</p> <p>▲ 8.6%</p>
	利用料金	条例第2条によるものと する。	<p>【令和元年度利用者数】 総額は 10,122,950円</p> <p>【令和2年度利用者数】 総額は 8,767,250円</p>	<p>【前年比】</p> <p>▲ 13.4%</p>

項目	内容	協定事項等	実施状況 (実績値等)	サービス状況 (課題・達成度等)
施設利用等許可業務	利用率	サービスの向上を図り、 利用者の増加に努める	<p>【令和元年度利用者数】</p> <p>(1).125cc以下(原付含む)</p> <p>①.一時利用 利用率は 215.6 %</p> <p>②.定期利用 利用率は 108.3 %</p> <p>(2).125cc超</p> <p>①.一時利用 利用率は 142.8 %</p> <p>②.定期利用 利用率は 102.3 %</p> <p>【令和2年度利用者数】</p> <p>(1).125cc以下(原付含む)</p> <p>①.一時利用 利用率は 236.9 %</p> <p>②.定期利用 利用率は 114.0 %</p> <p>(2).125cc超</p> <p>①.一時利用 利用率は 94.7 %</p> <p>②.定期利用 利用率は 109.8 %</p>	<p>定期の125cc以下は 定期枠を増やしたことで 新型コロナの影響も 受けず、微増となったが、 自粛要請などもあり 一時利用が大幅に減少。</p> <p>【前年比】</p> <p>+ 21.3%</p> <p>+ 5.7%</p> <p>▲ 48.1%</p> <p>+ 7.5%</p>
自主事業	事業計画書参照	<p>(1).レインコート販売 (継続案件)</p> <p>(2).ワイヤー鍵無償貸出 (継続案件)</p> <p>(3).廃棄自転車無償引取 (継続案件)</p> <p>(4).カサ袋の設置 (継続案件)</p> <p>(5).ペビーカー貸無償出 (継続案件)</p> <p>(6).ネット予約定期申請 (新規案件)</p>	<p>R元年4月～販売開始 実績は住道中央の 資料に記載。</p> <p>R元年月～無償貸出開始 実績は住道中央の 資料に記載。</p> <p>R元年月～無償引取開始 実績は住道中央の 資料に記載。</p> <p>R元年5月～カサ袋設置 実績は住道中央の 資料に記載。</p> <p>R元年10月～無償貸出開始 実績は住道中央の 資料に記載。</p> <p>R2.10月～ネット予約受付開始 実績は住道中央の 資料に記載。</p>	

項目	内容	協定事項等	実施状況 (実績値等)	サービス状況 (課題・達成度等)
その他業務	施設の運営体制	第29条に基づき、地元雇用を最優先して行う。	地元雇用及び継続雇用を最優先する。	【雇用人員構成】 住道駅中央資料に記載
	基本的人権の尊重	第27条、第28条に基づき、人権を尊重した施設運営を行う。	①.社内マニュアルで周知を図る ②.セミナーや社内研修を図る → 新型コロナの影響で実施できず。	人権について正しい認識を持ち、管理員が携帯するマニュアルに人権を尊重する内容を盛り込むことで常に確認できるようにしている。
	職員研修		①.入社時教育を統括責任者と管理員を対象に実施 (当グループ会社や当社教育担当が実施) ②.集合研修の実施。 令和 3年3月当施設責任者1名受講 ③.OJT研修の実施。 → 新型コロナの影響で実施できず。	入社時に教育研修を実施した結果、高い接遇レベルの標準化を図り、当施設の管理員の人材育成につながった
	個人情報保護	管理運営に係る情報の公開に関し、大東市の取扱いに準じて必要な措置を講じる。	適正に措置を講じた 等	今後も条例を遵守する。
	情報公開	管理運営に係る情報の公開に関し、大東市の取扱いに準じて必要な措置を講じる。	適正に措置を講じた 等	今後も条例を遵守する。
	事故等への対応	あらゆる緊急事態、不足の事態には適切な措置を講じ、関係機関への連絡を行う。	人命と安全を第一に110番、119番への緊急通報及び応急処置を行う。	引続き「安全・安心・快適」を大前提に、人命と安全を第一としてトラブルの早期発見と事故防止を行う。

項目	内容	協定事項等	実施状況 (実績値等)	サービス状況 (課題・達成度等)
その他業務	事故等への対応	危機管理体制の構築及び対応マニュアルの作成、災害時の対応訓練を実施する。	緊急連絡体制を作成し、貴市を含む関係先への速やかな連絡を行うようしている。  巡回時に管理員による高掛けを行い、不審者や危険個所の早期発見に努めている。	
	環境問題	環境に配慮した取込みを行う。	光熱費の削減やゴミ削減の取込みを実施した。  「省エネ」に関するポスターを掲示し管理員の意識改革を行った。	環境に配慮した取込みを適切に実施した。

(2) 利用者満足度

⇒ 下記の2項目を主に掲載

①.利用者アンケートの項目・実施

②.市民から意見・要望等

住道中央と共用

(3) 収支状況

⇒ 別紙-資料添付

2.総合評価

①.業務内容(運營業務、施設維持管理業務、施設利用等許可業務)について評価

大東市の条例に基づき適切な料金設定と接遇、また設備の改善等適切な施設運営を行うとともに弊社のホームページやフェイスブックの活用などで利用促進を図りました。

また他市の類似施設の管理運営の経験を活かし、情報を水平展開することで、より一層効率的な維持管理業務に努めました。

ゾーン制の利点を最大限に活用し、定期枠を増やすことで、待機者の減を図りました。

今後も利用者目線を維持し、「安心・安全・快適」にご利用いただける施設運営に努めて参ります。

②.業務内容(自主事業、その他業務)について評価

当施設を利用されるお客様の利便性の向上を常に念頭に置き、新型コロナウイルス感染症対策として消毒液の設置、精算機、更新機の前にラインを設ける等でフィジカル・ディスタンスを保ち感染防止に努めました。

またレインコートの販売やワイヤー鍵の貸出や廃棄自転車の引取り、カサ袋の設置サービス等の継続実施とネットで予約申請の受付ができる仕組みを構築し、お客様から好評を得ています。

利用者満足度について評価

ご意見箱、利用者アンケート、ホームページ等で収集したご意見を、ホワイトボードに掲示したり朝礼等で情報共有するとともに改善策を議論し、実践致しました。

収支状況について評価

収入については

令和元年度 10,122,950円

令和2年度 8,767,250円 【前年比】 ▲ 1,355,700円(▲ 13.4%)

今年度は新型コロナに始まり新型コロナで終わる大変な一年間でした。

政府の緊急事態宣言と解除の繰り返しで、学生のオンライン授業、企業のテレワーク、外出自粛要請などで、定期利用も一時利用も大きく落ち込み大幅な減収となりました。

# 令和3年 ご利用者アンケート集計表

作成日：令和 3年 2月17日  
ミディ総合管理株式会社  
住道駅中央自動車・自転車駐車場

## ◆令和 3年 ご利用者アンケート集計◆

- 場 所 : 大東市住道駅中央自動車・自転車駐車場
- 実施日 : 令和 3年 2月 1日(月) ~令和 3年 2月15日(月)
- 収集人数 : 63名
- 回収率 : 63%

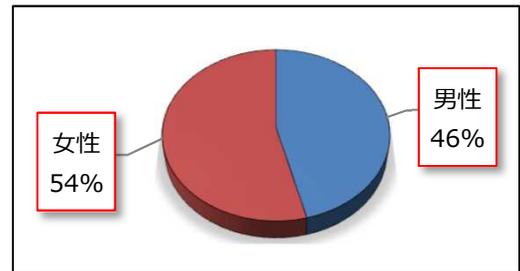
※各アンケートに複数回答があります。

※各コメントはお客様が書かれた通りに入力しています。

### 【1】性別、年齢、お住まいについて

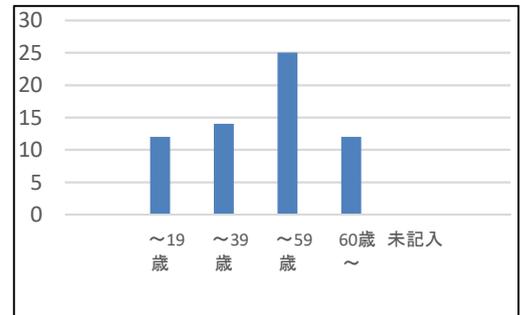
#### ①性別

	人数
<input type="checkbox"/> 男性	29
<input type="checkbox"/> 女性	34
合 計	63



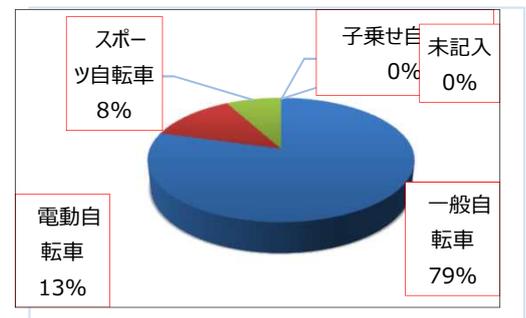
#### ②年齢

	人数
<input type="checkbox"/> ~19歳	12
<input type="checkbox"/> ~39歳	14
<input type="checkbox"/> ~59歳	25
<input type="checkbox"/> 60歳~	12
<input type="checkbox"/> 未記入	0
合 計	63



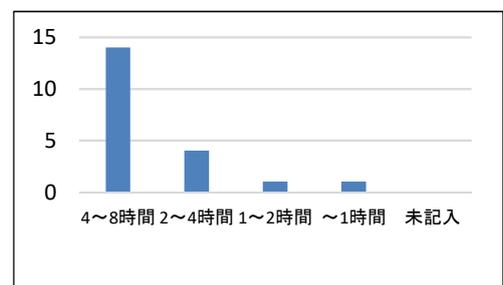
### 【2】自転車の種類について

	人数
<input type="checkbox"/> 一般自転車	50
<input type="checkbox"/> 電動自転車	8
<input type="checkbox"/> スポーツ自転車	5
<input type="checkbox"/> 子乗せ自転車	0
<input type="checkbox"/> 未記入	0
合 計	63



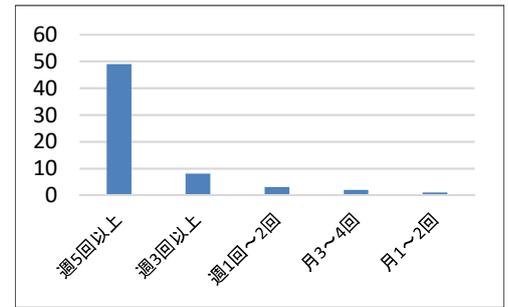
### 【3】平均的な利用時間は

	人数
<input type="checkbox"/> 8時間~	43
<input type="checkbox"/> 4~8時間	14
<input type="checkbox"/> 2~4時間	4
<input type="checkbox"/> 1~2時間	1
<input type="checkbox"/> ~1時間	1
<input type="checkbox"/> 未記入	0
合 計	63



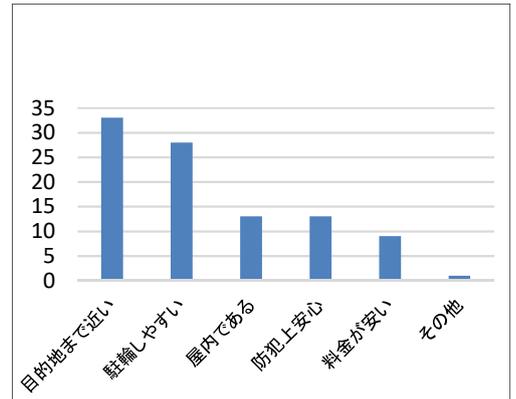
【4】一ヶ月の利用回数は

	人数
<input type="checkbox"/> 週5回以上	49
<input type="checkbox"/> 週3回以上	8
<input type="checkbox"/> 週1回～2回	3
<input type="checkbox"/> 月3～4回	2
<input type="checkbox"/> 月1～2回	1
合計	63



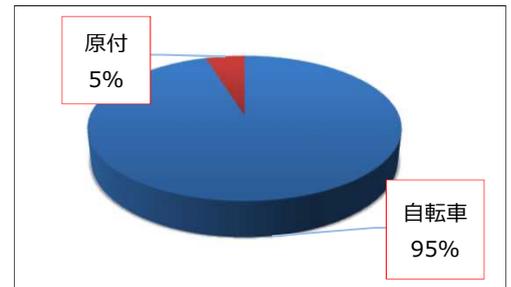
【5】駐車場を選ばれた理由について（複数回答）

	人数
<input type="checkbox"/> 目的地まで近い	33
<input type="checkbox"/> 駐輪しやすい	28
<input type="checkbox"/> 屋内である	13
<input type="checkbox"/> 防犯上安心	13
<input type="checkbox"/> 料金が安い	9
<input type="checkbox"/> その他	1
合計	97



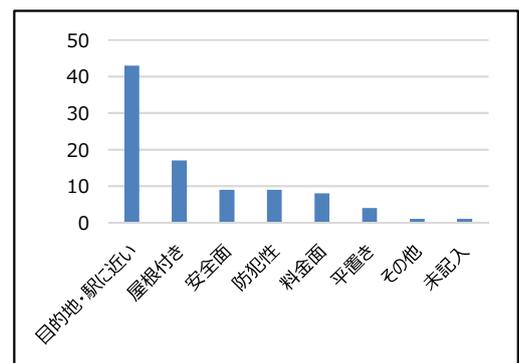
【6】利用形態について

	人数
<input type="checkbox"/> 自転車（定期 57・一時 3）	60
<input type="checkbox"/> 原付（定期 3・一時 0）	3
合計	63



【7】駐車場を選ばれる場合一番重要なのは（複数回答）

	人数
<input type="checkbox"/> 目的地・駅に近い	43
<input type="checkbox"/> 屋根付き	17
<input type="checkbox"/> 安全面	9
<input type="checkbox"/> 防犯性	9
<input type="checkbox"/> 料金面	8
<input type="checkbox"/> 平置き	4
<input type="checkbox"/> その他（係員の対応が良い）	1
<input type="checkbox"/> 未記入	1
合計	92

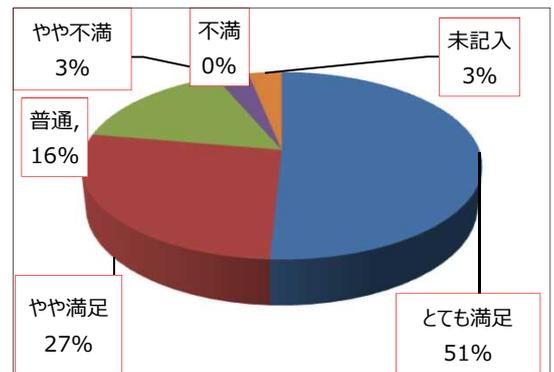


【8】当駐輪場の状況について

	良い	やや良い	普通	やや悪い	悪い
① 看板・掲示物	33	8	19	2	1
② 明るさ	21	11	18	12	1
③ 駐車場への案内の分かりやすさ	29	8	20	4	2
④ 盗難・防犯などの安全性	31	13	17	2	
⑤ 全体の清潔さ	32	13	17	1	
⑥ 管理人の対応	41	17	4	1	
合計	187	70	95	22	4

【9】 駐車場全体の感想をお教えてください。

満足度	人数
<input type="checkbox"/> とても満足	32
<input type="checkbox"/> やや満足	17
<input type="checkbox"/> 普通	10
<input type="checkbox"/> やや不満	2
<input type="checkbox"/> 不満	0
<input type="checkbox"/> 未記入	2
合計	63



【10】駐輪場に関するご意見、ご要望。並びに新型コロナウイルス感染症対応に関しても、ご意見、ご要望がございましたらお聞かせ下さい。

原文のまま記載

- |   |                            |                |
|---|----------------------------|----------------|
| 1. 自転車に乗ったまま移動している。注意して下さい。   | 40～59歳                     | 男性             |
| 2. 特になし。  | 20歳～39歳                    | 男性             |
| 3. 上に自転車を置いている時に下に後ろカゴ付きの自転車を止められると降ろしづらくなるのでやめてほしいです。  | 40～59歳                     | 男性             |
| 4. 毎日出勤時、退勤時の声かけ気持ちがいいです。<br>7年間利用していますが、以前から勤務の人は特に感じが良いですよ！   | 60歳～                       | 男性             |
| 5. 朝晩、駐輪場で会えば、挨拶等声をかけてくださり気持ちがいい。   | 40～59歳                     | 男性             |
| 6. 3Fの駅から駐輪場への利用者が歩いて出入するパイプ柵の出入口の改良の強い要望です。<br>この出入口は大変狭く物を持って通るには大変不便です。<br>また出る人、入る人がどちらか一人しか通行できず、朝夕の多忙の折、大変なストレスです。<br>早急に改良をなにとぞよろしくお願いします。   | 60歳～                       | 男性             |
| 7. 上部のラックが使いにくいです。<br>定期利用が4Fなので歩くのがちよつと面倒かも。<br>管理人さんは皆さん親切で良いです。  | 20歳～39歳                    | 男性             |
| 8. 以前、自転車のベルが壊されたことがありました。他の人が自転車を出す時にあたって壊れたと思います。<br>その辺を徹底して見てほしいです。   | 40～59歳                     | 男性             |
| 9. せまくて入れにくい 出しにくい。   | 19歳～                       | 男性             |
| 10. 管理人は明るくてよい。   | 20～39歳                     | 男性             |
| 11. スタッフの皆さん マナー極めて良々<br>これからもよろしく!!  | 60歳～                       | 男性             |
| 12. いつも親切にして頂きありがたいです。  | 40～59歳                     | 男性             |
| 13. 指定ではないので空を捜すのが大変。置いた場所忘れる。  | 40～59歳                     | 女性             |
| 14. ラックの上にもち上げるのが大変です。<br>いつも親切にご対応下さいましてありがとうございます。<br>自転車のチェーンまで直して頂き感謝しています。今後ともよろしく願い致します。  | 40～59歳<br>40～59歳<br>40～59歳 | 女性<br>女性<br>女性 |
| 15. 時々カードの読み取りがうまくいかないのはカードが悪くなっているからでしょうか？<br>台数が多いなら仕方ないと思うのですが間かくがせまくて自転車の出し入れに苦労します。  | 40～59歳                     | 女性             |
| 16. 定期利用と一時利用の駐輪場所がわかりづらいです。<br>もう少しわかりやすくしてもらえると良いのですが。  | 40～59歳                     | 女性             |
| 17. 空気入れる時・所・消毒が欲しいです。  | ～19歳                       | 女性             |
| 18. 色々なところにスタッフがいて下さるのですごく安心です。<br>朝学校に行く時にスムーズに出られて助かってます。   | ～19歳                       | 女性             |
| 19. 駐輪場から自転車を持って出ていく人(入っていく人)が増えてきた時に混んでしまうので人が多くなってきたら朝と同様にゲートを開けていただくと、混まずにスムーズにいけると思います。   | 19歳～                       | 女性             |
| 20. みなさん親切でいい感じですよ。とても助かっています。<br>平置きがないと自転車ホルダーみたいなのにとめた時は、出しにくくてとても困ります。  | 60歳～                       | 女性             |
| 21. ラックからはみだしている自転車が多すぎる。<br>いい歳した大人が特に守っていないように思います。<br>ラック外に置いている自転車は厳しくしてほしいと思います。   | 40～59歳                     | 女性             |
| 22. 係員の人があいさつしてくれるのが気持ちいい (いつもありがとうございます)<br>ゲートが閉まっている時 定期券を出すのが面倒なのか、チケットを発券していき人いるのがムカつく。<br>混んでもいいので常にゲートを閉めておいて定期で入場しない人からはお金を徴収すればいいと思う。<br>退場の際スロープを自転車に乗って下る人が多く不愉快。<br>大阪桐蔭の学生のマナーが悪く不愉快 (駐輪場の人には関係ないけど) | 40～59歳                     | 女性             |

【11】アンケート結果のまとめ

今回のアンケート調査で63名のお客様から回答を頂戴することができました。

管理人の対応・お客様のマナー・駐車場施設に関する要望等について数多くのご意見を確認することができました。

- ①、「管理人の対応」については、前回のアンケート結果では、一部の管理人への不満のコメントも頂いたが今回は皆様から感謝のお言葉を頂戴し、管理人の意識の向上も見受けられる。  
今後も現状に満足すること無く「安全・安心・快適」にご利用頂けるよう努めて参ります。
- ②、「お客様のマナー」については、ごく一部のお客様のマナーの悪さの指摘があり、管理人も定期巡回などで整理整頓、注意をしていますが、施設の隅々まで行き届いてなくご利用のお客様へ不愉快な思いをさせていることに対しては真摯に受け止め今後の課題として巡回を強化しお客様が安全に安心してご利用頂けるよう努めて参ります。
- ③、「駐車場施設に関する要望」については、昨今の自転車の大型化による駐車場所のスペースが狭いと苦情が多く寄せられています。  
この件については、中長期的な計画で対応し改善していく必要があると考えています。  
指定管理者だけでは改善できないものもありますので、市役所へ提案をしながらお客様が快適にご利用頂けるような施設運営に努めて参ります。

作成日：2021年 2月17日  
住道駅中央自動車・自転車駐車場  
ミディ総合管理株式会社

令和3年3月31日

「大東市立住道駅中央自動車自転車駐車場」決算報告書(令和2年度)

管理業務の実施に係る収支状況 (令和2年4月～令和3年3月)			
収入 (千円)		支出 (千円)	
項目	金額	項目	金額
<b>利用料収入</b>	<b>135,090</b>	<b>人件費支出</b>	<b>23,448</b>
住道駅中央 (一時)	26,798	指導員	2,179
住道駅中央 (定期)	85,350	管理人	21,269
住道駅中央 (自動車)	14,025		
ロータリー (一時)	4,668		
ロータリー (定期)	4,091		
カード発行	158	<b>事業費支出</b>	<b>11,809</b>
<b>繰入金 (R1年度前受金)</b>	<b>12,282</b>	光熱水費	2,529
<b>繰越金 (R2年度前受金)</b>	<b>△ 12,649</b>	機械警備費	1,492
		設備保守	1,777
		修繕費	270
		廃棄物処理	32
		<b>事務経費計</b>	<b>3,956</b>
		通信運搬費	557
		印刷製本費	1,893
		備品費	75
		消耗品費	1,431
		<b>その他計</b>	<b>74</b>
		保険料	74
		<b>諸経費計</b>	<b>1,679</b>
		一般管理費・本社経費	1,679
		<b>市納付金</b>	<b>105,708</b>
		<b>公課費 (消費税)</b>	<b>2,345</b>
<b>収入計</b>	<b>134,723</b>	<b>支出計</b>	<b>143,310</b>

※修繕費には当社直営実施分の人件費は含んでおりません。