

## 大東市立自転車駐車場 内部評価結果 (施設所管課による評価)

【評価対象施設】住道駅東第一・第二自転車駐車場

【指定管理者名】ミディ総合管理株式会社

【評価対象年度】令和2年度

【施設所管課名】都市整備部 都市政策室 交通政策課

## 運営業務、施設維持管理業務、施設利用等許可業務について評価

コロナ禍で利用者が減少するなか、施設の閉鎖を行うことなく、公共交通機関と同じく、新型コロナウイルス感染拡大防止の措置を行いながら事業計画に基づき、適切な管理・運営を行っています。

自由提案として「ネコの目」サイトを導入し利用者の促進に努め、又防犯グッズ・レインコートの販売等実施することで、お客様の立場に立った利用しやすい駐輪場をめざし努力されています。

市が新型コロナウイルス感染症対策として依頼した、学校等の休校に伴う定期利用料金の払い戻し等手続き（114件 233,200円分）や、収入減少に伴う納入金の見直しについて減額協定を締結し、適正に管理運営を行っていたことは評価できます。

## 利用者満足度について評価

今年度に行った利用者アンケート（100名に配布。61名から回答）では、駐車場全体の満足度について、不満・やや不満を上げる回答はなく、回答者全員が、普通以上の満足度を上げている。苦情・要望があった際には迅速・柔軟に対応されている点、アンケートや駐車場内に設置しているご意見箱の意見についても管理員が共有し、改善・サービスの向上に努めていることが利用者満足度に繋がっていると考えられ、評価できます。

改善箇所につきましては、大型の自転車や大きなかご付の自転車が増えていることや、自転車間の間隔が狭いことによるなど、管理運営ですべて解決できる内容ではないため、指定管理事業者と市での連携等、一層必要と考えます。

## 収支状況について評価

コロナ禍の外出控え（利用者は前年度と比べ一時利用が37.2%減、定期利用が9.6%減）については、昨年度と比べて利用料金収入が両施設合計で約1,100万円（前年度比△19%）の減収となっています。

納入金を納付して収入から不足する運営経費の1/2を納付額から差引くこととなり、約540万円納入金の減額を行いました。減収分全額の補填とならないことから厳しい運営となっていると考えます。今後、コロナ後の新たな生活様式や社会情勢の変化に対応できるよう効率的な運営をお願いします。

## 総合評価

新型コロナウイルス感染症拡大のなか、施設を閉鎖することなく365日運営を行っていただいております。利用状況に不足のない人員配置や指導員の配置を行い、適切な運営を行っていただいております。新型コロナウイルス感染予防対策については、マスク及び軍手の着用など感染予防対策に取り組んで

いた点について評価できます。

提案事業の中でも「ネコの目」サイトの導入やHP上での定期利用の待機状況の公表などを用い、効果的な方法で周知をされたことが評価できます。

利用者アンケートより事業者の対応が評価されておりましたので、引き続き利用者の立場に立った運営管理を行ってください。

- 令和2年1月以降の新型コロナウイルス感染症の拡大による社会情勢の変化という特殊な状況下においての評価となります。
- コロナ禍における市の対応として
  - ①令和2年4月・5月の緊急事態宣言時には、学生の定期利用者に対し、施設を使用しなかった利用者への還付手続きを行い、その金額については、市に収める納入金の額から差引いています。
  - ②コロナ禍による外出控えにより利用料金が前年度比約8割に減収となっています。施設運営にかかる経費と納入金を合わせて不足する金額については、1/2の額を納入金から差引くこととしています。