

令和 2 年度モニタリング 【大東市立住道駅東第 1 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 12 名 (シルバー人材含む)
職員の勤務状況	シフト制、臨時職員・シルバー人材については繁忙期に時短勤務あり

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。	
	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。	

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。
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】 (1).自転車 ①.一時利用台数 実績は 103,319 台 ②.定期利用台数 実績は 10,379 台</p> <p>【令和2年度利用台数】 (1).自転車 ①.一時利用台数 実績は 64,841 台 ②.定期利用台数 実績は 9,385 台</p>	<p>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。</p> <p>【前年比】 ▲ 37.2% ▲ 9.6%</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 47,688,200円</p> <p>【令和2年度利用者数】 総額は 39,349,350円</p>	<p>【前年比】 ▲ 17.5%</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).自転車 ①.一時利用 利用率は 108.2 % ②.定期利用 利用率は 93.6 %</p> <p>【令和2年度利用者数】</p> <p>(1).自転車 ①.一時利用 利用率は 68.1 % ②.定期利用 利用率は 85.5 %</p>	<p>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。</p> <p>【前年比】</p> <p>▲ 40.1% ▲ 8.1%</p>
自主事業	事業計画書参照	<p>(1).「ネコの目」サイトの導入 (継続案件)</p> <p>(2).レインコート・防犯グッズの販売 (継続案件)</p> <p>(3).ワイヤー鍵の無償貸出 (継続案件)</p> <p>(4).廃棄自転車無償引取 (継続案件)</p> <p>(5).カサ袋の設置 (継続案件)</p>	<p>R元年4月～サイト開始 R元年度実績 : 757人 R2年度実績 : 812人 前年比 : + 7.3%</p> <p>R元年4月～レインコート販売 R元年度実績 : 7枚 R2年度実績 : 6枚 前年比 : ▲14.3%</p> <p>R元年7月～防犯グッズ販売 R元年度実績 前カゴカバー : 14枚 R2年度実績 前カゴカバー : 3枚 防犯ブザー : 2個 セフティライト : 1個 ダイヤルロック錠 : 1個</p> <p>R元年4月～無償貸出開始 R元年度実績 : 0 R2年度実績 : 0</p> <p>R元年4月～無償引取開始 R元年度実績 : 9台 R2年度実績 : 1台</p> <p>R元年5月～カサ袋設置 前年から継続中</p>	<p>満空情報がタイムリーに得られる為、一時利用のお客様の閲覧が定着化した 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。</p> <p>防犯を未然に防ぐよう多少でもお客様の役に立つよう事業は継続していく。</p> <p>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。</p> <p>カサ袋の設置によりお客様に喜ばれる以外に場内の環境も良くなった。</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】 大東市内:8名 大東市外:4名 (内 シルバー 2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に連絡を行うようにしている。 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。	
	環境問題	環境に配慮した取組を行う。	光熱費の削減やゴミ削減の取組を実施した。 「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。	環境に配慮した取組を適切に実施した。

(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

大東市の条例に基づき適切な料金設定と待遇、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や「ネコの目サイト」の運用すること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。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、精算時、更新時に利用者の間隔を保てるようにラインを設定しフィジカル・ディスタンスに努めました。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を継続致しました。

利用者満足度について評価

当社が設置した「ご意見箱」や利用者アンケート、ホームページへのご意見等からハード面では、施設の形体から平置きでの利用のし易さ、ソフト面では管理員の接遇の良さや満車時の臨機応援な運用方法等のお褒めの言葉をいただいております。ただ自転車整理からくる自転車の移動に関する苦情も発生しております。(東2共通) 改善点を踏まえ利用者目線での運用を実施して参ります。

収支状況について評価

収入については

令和元年度	47,688,200円	
令和2年度	39,349,350円	【前年比】 ▲ 8,338,850円(82.5%)

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 【大東市立住道駅東第 2 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	無人管理
職員の勤務状況	住道東第1から一日数回の巡回、定期の受付業務は住道東第1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】 住道東第1から一日数回 の巡回、定期の受付業務 は住道東第1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。	
	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。	

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。
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).自転車 ①.定期利用台数 実績は 3,883 台</p> <p>(2).原付 ①.一時利用台数 実績は 1,814 台 ②.定期利用台数 実績は 561 台</p> <p>【令和2年度利用台数】</p> <p>(1).自転車 ①.定期利用台数 実績は 3,000 台</p> <p>(2).原付 ①.一時利用台数 実績は 1,036 台 ②.定期利用台数 実績は 358 台</p>	<p>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。</p> <p>【前年比】 ▲ 22.7% ▲ 42.9% ▲ 36.2%</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 13,273,450円</p> <p>【令和2年度利用者数】 総額は 10,138,000円</p>	<p>【前年比】 ▲ 23.6%</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).自転車 ①.定期利用者数 利用率は 91.6 %</p> <p>(2).原付 ①.一時利用者数 利用率は 49.6 % ②.定期利用者数 利用率は 83.3 %</p> <p>【令和2年度利用者数】</p> <p>(1).自転車 ①.定期利用者数 利用率は 75.9 %</p> <p>(2).原付 ①.一時利用者数 利用率は 28.4 % ②.定期利用者数 利用率は 56.0 %</p>	<p>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。</p> <p style="text-align: center;">【前年比】</p> <p style="text-align: center;">▲ 15.7%</p> <p style="text-align: center;">▲ 21.2%</p> <p style="text-align: center;">▲ 27.3%</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	事業計画書参照	(1).「ネコの目」サイトの導入 (継続案件)	R元年4月～サイト開始 実績は住道東第1資料に 記載	満空情報がタイムリー に得られる為、一時 利用のお客様の閲覧 が定着化した
		(2).レインコート・防犯グッズ の販売 (継続案件)	R元年4月～レインコート販売 実績は住道東第1資料に 記載	突発的な降雨時に 購入されるパターンが 多く、お客様からは 好評を得ている。
			R元年7月～防犯グッズ販売 実績は住道東第1資料に 記載	防犯を未然に防ぐよう 多少でもお客様の お役に立つよう事業は 継続していく。
		(3).ワイヤー鍵の無償貸出 (継続案件)	R元年4月～無償貸出開始 実績は住道東第1資料に 記載	お客様からは好評。
		(4).廃棄自転車無償引取 (継続案件)	R元年4月～無償引取開始 実績は住道東第1資料に 記載	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。
	(5).カサ袋の設置 (継続案件)	R元年5月～カサ袋設置	カサ袋の設置により お客様に喜ばれる 以外に場内の環境も 良くなった。	

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)
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】住道東第1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、管理者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者を対象に実施 (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、当施設の管理者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に連絡を行うようにしている。 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。	
	環境問題	環境に配慮した取組を行う。	光熱費の削減やゴミ削減の取組を実施した。 「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。	環境に配慮した取組を適切に実施した。

(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

住道東第1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

大東市の条例に基づき適切な料金設定と待遇、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や「ネコの目サイト」の運用すること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。

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、精算時、更新時に利用者の間隔を保てるようにラインを設定しフィジカル・ディスタンスに努めました。

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を継続致しました。

利用者満足度について評価

当社が設置した「ご意見箱」や利用者アンケート、ホームページへのご意見等からハード面では、施設の形体から平置きでの利用のし易さ、ソフト面では管理員の接遇の良さや満車時の臨機応援な運用方法等のお褒めの言葉をいただいております。ただ自転車整理からくる自転車の移動に関する苦情も発生しております。(東1 共通) 改善点を踏まえ利用者目線での運用を実施して参ります。

収支状況について評価

収入については

令和元年度 13,273,450円

令和2年度 10,138,000円 【前年比】 ▲ 3,135,450円(76.4%)

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
住道駅東第1・第2自転車駐車場

◆令和 3年 ご利用者アンケート集計◆

- 場 所 : 大東市住道駅東第1・第2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 : 61名
- 回収率 : 61%

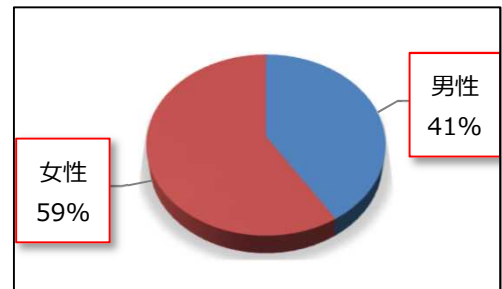
※各アンケートに複数回答があります。

※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

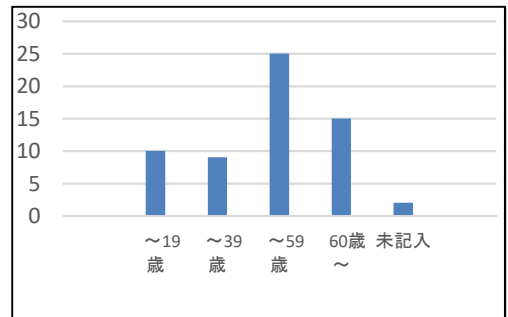
①性別

	人数
<input type="checkbox"/> 男性	25
<input type="checkbox"/> 女性	36
合 計	61



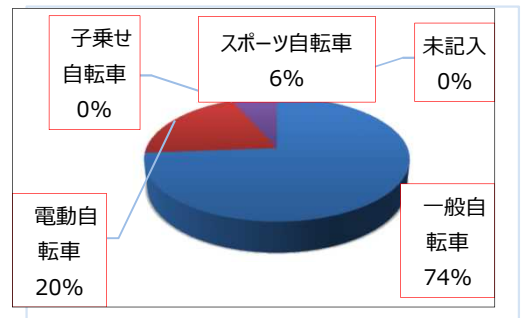
②年齢

	人数
<input type="checkbox"/> ~19歳	10
<input type="checkbox"/> ~39歳	9
<input type="checkbox"/> ~59歳	25
<input type="checkbox"/> 60歳~	15
<input type="checkbox"/> 未記入	2
合 計	61



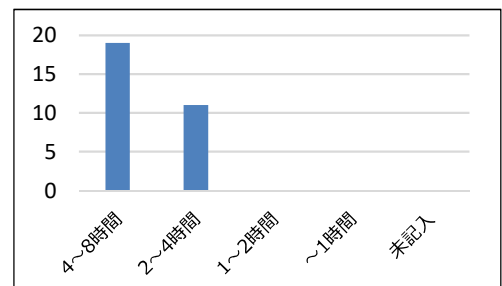
【2】自転車の種類について

	人数
<input type="checkbox"/> 一般自転車	45
<input type="checkbox"/> 電動自転車	12
<input type="checkbox"/> 子乗せ自転車	0
<input type="checkbox"/> スポーツ自転車	4
<input type="checkbox"/> 未記入	0
合 計	61



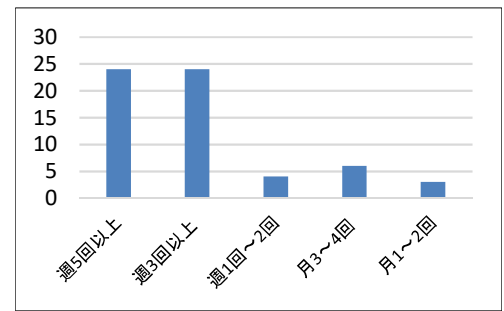
【3】平均的な利用時間は

	人数
<input type="checkbox"/> 8時間~	31
<input type="checkbox"/> 4~8時間	19
<input type="checkbox"/> 2~4時間	11
<input type="checkbox"/> 1~2時間	0
<input type="checkbox"/> ~1時間	0
<input type="checkbox"/> 未記入	0
合 計	61



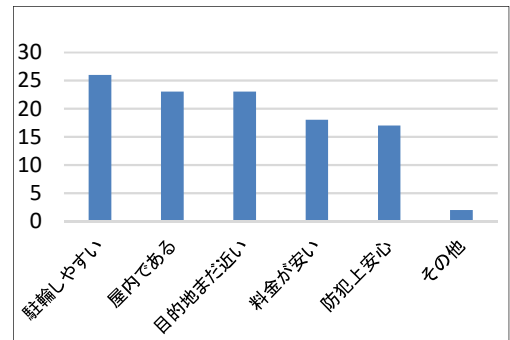
【4】一ヶ月の利用回数は

	人数
<input type="checkbox"/> 週5回以上	24
<input type="checkbox"/> 週3回以上	24
<input type="checkbox"/> 週1回～2回	4
<input type="checkbox"/> 月3～4回	6
<input type="checkbox"/> 月1～2回	3
合計	61



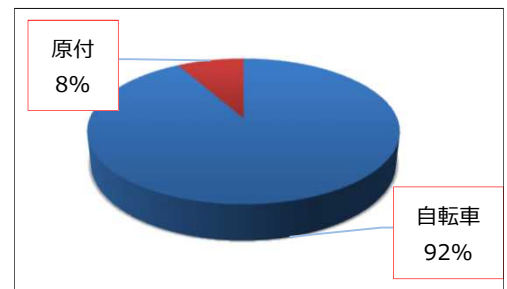
【5】駐車場を選ばれた理由について（複数回答）

	人数
<input type="checkbox"/> 駐輪しやすい	26
<input type="checkbox"/> 屋内である	23
<input type="checkbox"/> 目的地まで近い	23
<input type="checkbox"/> 料金が安い	18
<input type="checkbox"/> 防犯上安心	17
<input type="checkbox"/> その他	2
合計	109



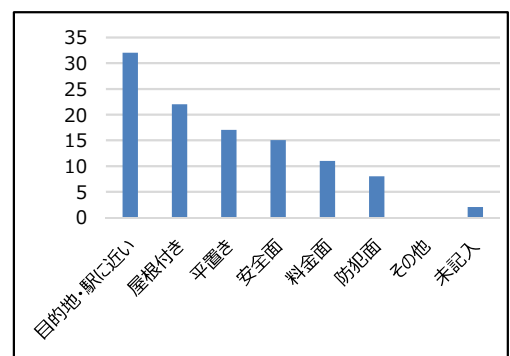
【6】利用形態について

	人数
<input type="checkbox"/> 自転車（定期 30・一時 26）	56
<input type="checkbox"/> 原付（定期 1・一時 4）	5
合計	61



【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	32
<input type="checkbox"/> 屋根付き	22
<input type="checkbox"/> 平置き	17
<input type="checkbox"/> 安全面	15
<input type="checkbox"/> 料金面	11
<input type="checkbox"/> 防犯面	8
<input type="checkbox"/> その他	0
<input type="checkbox"/> 未記入	2
合計	107

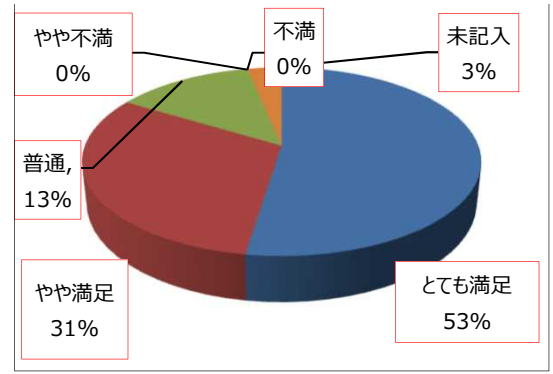


【8】当駐輪場の状況について

	良い	やや良い	普通	やや悪い	悪い
① 看板・掲示物	22	17	20	2	
② 明るさ	18	16	19	8	
③ 駐車場への案内の分かりやすさ	25	17	18	1	
④ 盗難・防犯などの安全性	30	18	9	4	
⑤ 全体の清潔さ	21	25	13	2	
⑥ 管理人の対応	49	7	4		1
合計	165	100	83	17	1

【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	19
<input type="checkbox"/> 普通	8
<input type="checkbox"/> やや不満	0
<input type="checkbox"/> 不満	0
<input type="checkbox"/> 未記入	2
合計	61



【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するご意見、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. 夜間、早朝 暗い場所がある。事務所前が暗くて小銭が見えにくい。 | 60歳～ | 男性 |
| 2. いつも明るく元気にあいさつして頂いています。
気持ち良く仕事に行ってます。 | 60歳～ | 男性 |
| 3. 最近自転車の前カゴ大きい人が多いのでチットとめにくい事がある。 | 60歳～ | 男性 |
| 4. トイレや自動販売機(ジュースやコーヒー)があると良いですね！ | 40歳～59歳 | 男性 |
| 5. いつもありがとうございます。 | 60歳～ | 男性 |
| 6. 挨拶、声掛けなどがあり安心して利用させて頂いています。 | 40歳～59歳 | 男性 |
| 7. 行・着の時 管理人さん皆さんが挨拶してくれて気持ちが良い。
もう少し自転車が止めやすくなるよう間隔を空けていただくことが出来ないでしょうか？
同じ定期料金でも場所によって良し悪しがある。 | 60歳～ | 男性 |
| 8. 別に無いです。 | 40歳～59歳 | 男性 |
| 9. 駐輪場所が狭いので駐輪しにくい。 横の間隔は広い方がよい。 | 40歳～59歳 | 男性 |
| 10. 皆様良く挨拶してくれます。
安心します。(中にはちょっと困る方もおられますが、言葉が悪すぎます。) | 未記入 | 男性 |
| 11. 一時券をつける時、顔と顔が近くなる。
フェイスシールドをつけて欲しい。一名の人がつけてくれます。 | 40歳～59歳 | 男性 |
| 12. 前後の間がせまく出しにくい時がある。
一時利用でいつも小銭を用意しているが、たまたま5千円札しかない時があり、しつこいやみを言われたことがある。
(2,3人に囲まれて)
Payカードが使えるようにしてほしい。 | 40～59歳 | 女性 |
| 13. いつも自転車を綺麗に並べてくださったり、清掃など駐輪場を綺麗に保っていただき、気持ちよく使わせていただいでい
3年間お世話になりました。ありがとうございました。 | 19歳～ | 女性 |
| 14. いつも有難うございます。 | 20～39歳 | 女性 |
| 15. 隣の人が、いつも大きくずれて止めるので、自分の自転車が止められない時が多々ある。
自転車おきばの一人一人のスペースが小さすぎる。
おくなので、本当に止めにくい。大きなカゴがあるものや、大型の自転車は別のところに置いてほしい。
毎日、止められるかとストレスになる。 | 40～59歳 | 女性 |
| 16. 自転車のとめる間隔を広くしてほしい。
自分のところにとめられたり、自分のところなのにせまくとめられないことが多い。 | 20～39歳 | 女性 |
| 17. 自転車間が狭い。 | 19歳～ | 女性 |
| 18. いつも駐輪しやすい場所取りありがとうございます。 | 40～59歳 | 女性 |
| 19. 駐輪しやすい場所ありがとうございます。 | 40～59歳 | 女性 |
| 20. 皆様 親切でやさしいです。 | 60歳～ | 女性 |
| 21. いつも挨拶して下さったり、ありがとうございます。
最近 電動自転車が、置くスペースがたまに浸食されていますが、いつも綺麗に並べてもらって安心して
利用出来ています。自動の空気入れもありがたいです。 | 20～39歳 | 女性 |
| 22. 駐車料金の精算がスピーディーで丁寧です。
止める時は良いのですが、出る時はせまくて自転車を出しにくいです。 | 40～59歳 | 女性 |
| 23. 自転車のおしり同士の間隔がせまいので停めにくいです。もう少し前におして停めてほしいです。
マナーの悪い利用者さんがいて、その人の自転車がじゃまで、私が止め直してから自分の場所に停めています。
いつも同じ人なので注意してほしいです。 | 40～59歳 | 女性 |
| 24. 管理人の対応が良いですね。 | 40～59歳 | 女性 |
| 25. チャイルドシート付自転車の出し入れしやすい駐輪場がもっとあったらいいのに。 | 20～39歳 | 女性 |
| 26. 一時利用の回数券を発行してほしい。
連泊で借りる時、料金の割引があったらうれしいです。 | 40～59歳 | 女性 |
| 27. 管理人さんのあいさつに元気をもらえる。
利用時間(朝・夕)によっては自転車がギッシリ止まっていて出し入れしにくい。 | 40～59歳 | 女性 |
| 28. いつも一時利用で使わせていただいでいる者です。 | 20～39歳 | 女性 |

駅周辺は、たくさん駐輪場がありますが、スタッフの皆様の明るさ、いつも親切に接して下さることからこの駐輪場を使わせていただいています。

また、受付にアルコール消毒液を設置して下さっているのも、コロナ感染防止対策の上で非常にありがたいです。いつもありがとうございます。これからもよろしくお願ひいたします。

- | | | |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|----|
| 29. 皆さん明るくあいさつして下さいなんですが、人を見てあいさつをする、しないを決めているような方がいます。その方は、いつも1500円をポケットに入れて行くのを私が忘れてしまって、サイフに5千円札しかなく、「すみません。5千円しかないです」と言ったら、それは困ると、何度も言うので「帰りに払います」と言ったらやっと他の人に奥から4千円を持ってきてもらい、自分は800円を私に渡しました。その後は、同じように5千円を渡してる男の人をその人が対応しているのを見ましたが、何も言ってませんでした。 | 40～59歳 | 女性 |
| 30. 皆さん、あいさつをしていただき有難うございます。特に、住吉さん、河井さんは(河口さんの間違いと思います)笑顔で心、洗われる思いです。気持ちよく出勤できます。 | 60歳～ | 女性 |
| 31. 便利を計って乗れ良かった。(置き安い場所に) | 40～59歳 | 女性 |
| 32. 以前にくらべたら、かなり良くなりました。いつもありがとう !! | | |
| 33. 要望です。何時でも記入してお知らせ出来るお客様の声の用紙と箱を作って欲しい。今 マド際に有るのは小さくてきたない。だいぶ前になりますが 一万円札を出したところ ものすごくイヤミを言われコンビニに両替に行かされた。何も買うものがなく困った。こんな事をすぐにお知らせ出来れば良いと思います。日数がすぎるとお知らせが出来なくなります。 | | |
| 34. 自転車同士の距離(間隔)が近い為、出し入れが大変な時があります。もう少し、縦横の幅に余裕があれば嬉しいです。あとは、管理人の人達が帰られると少し暗く感じて怖いです。 | 20～39歳 | 女性 |
| 35. 親切で明るく感じが良い。少しせまいが? | 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61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・駐輪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、お客様とのコミュニケーションも良くお褒めのお言葉も多く頂戴していますが一部の管理人の言動によりお客様へ大変不愉快な思いをさせていたことに対しては指定管理者として猛省しています。今後は管理人への教育・指導を一から見直しお客様が「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をしていますが、巡回を強化しお客様が安全、安心してご利用頂けるよう努めて参ります。
- ③、「駐輪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輪場のスペースが狭いと苦情が多く寄せられています。又、施設内が若干暗くて怖い等のご意見も頂いています。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
住道駅中央東第1・第2自転車駐輪場
ミディ総合管理株式会社

令和3年3月31日

「大東市立住道駅東第1・2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
利用料収入	49,487	人件費支出	14,745
一時利用	9,985	指導員	1,200
定期利用	39,502	管理人	13,545
		事業費支出	2,849
繰入金 (R1年度前受金)	4,171	光熱水費	1,526
繰越金 (R2年度前受金)	△ 3,974	機械警備費	144
		設備保守	123
		修繕費	106
		廃棄物処理	32
		事務経費計	80
		通信運搬費	58
		印刷製本費	0
		備品費	0
		消耗品費	16
		その他計	6
		保険料	6
		諸経費計	838
		一般管理費・本社経費	838
		市納付金	36,010
		公課費(消費税)	1,475
収入計	49,684	支出計	55,079

※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。