

令和 4 年度モニタリング 【大東市立住道駅北自転車駐車場】

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 4 年 4 月 1 日～令和 5 年 3 月 31 日
管理体制	正職員 1 名 臨時職員 6 名
職員の勤務状況	シフト制、繁忙期は、臨時職員を増員し対応

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6時～午後8時	条例・協定に基づき適正に処理 しました。 令和4年4月1日～管理員の 駐在時間を変更。 午前5時→午前6時 に変更 午後9時→午後8時 に変更	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16条によるもの 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。</p> <p>その為、トラブル・苦情等はなくなった。</p> <p>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 3年度利用台数】</p> <p>(1).自転車 ①.一時利用台数 実績は 25,824 台 ②.定期利用台数 屋内 9,180 台 屋外 190 台</p> <p>(2).原付 ①.一時利用台数 実績は 759 台 ②.定期利用台数 実績は 261 台</p> <p>【令和 4年度利用台数】</p> <p>(1).自転車 ①.一時利用台数 実績は 35,171 台 ②.定期利用台数 屋内 9,217 台 屋外 188 台</p> <p>(2).原付 ①.一時利用台数 実績は 1,170 台 ②.定期利用台数 実績は 220 台</p>	<p>定期利用は勤務形態の見直し(リモート)で前年よりも減少。</p> <p>一時利用は回復基調にあり、定期のマイナス分をカバー。</p> <p>令和4年度通期では</p> <p>【前年比】</p> <p>136.2%</p> <p>100.4%</p> <p>98.9%</p> <p>154.2%</p> <p>84.3%</p>
	利用料金	条例第16条によるものとする。	<p>【令和 3年度利用料金】 総額 24,885,750円</p> <p>【令和 4年度利用料金】 総額 25,840,550円</p>	<p>【前年比】</p> <p>103.8%</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 3年度利用者数】</p> <p>(1).自転車</p> <p>①.一時利用 利用率は 47.5 %</p> <p>②.定期利用 利用率は 屋内 94.9 % 屋外 99.0 %</p> <p>(2).原付</p> <p>①.一時利用 利用率は 26.0 %</p> <p>②.定期利用 利用率は 90.6 %</p> <p>【令和 4年度利用者数】</p> <p>(1).自転車</p> <p>①.一時利用 利用率は 64.7 %</p> <p>②.定期利用 利用率は 屋内 95.3 % 屋外 97.9 %</p> <p>(2).原付</p> <p>①.一時利用 利用率は 40.1 %</p> <p>②.定期利用 利用率は 76.4 %</p>	<p>一時利用者は回復基調にあるが、定期利用者は勤務形態の変更(リモート)等で減少傾向にあり コロナ前の定期利用者の確保には時間が必要と思われます。</p> <p>【前年比】</p> <p>+ 17.2%</p> <p>+ 0.4%</p> <p>▲ 1.1%</p> <p>+ 14.1%</p> <p>▲ 14.2%</p>
自主事業	事業計画書参照	<p>①.AEDの設置</p> <p>②.自動販売機の設置</p> <p>③.コンプレッサーの設置</p> <p>④.総合防災マップの設置</p> <p>⑤.カサ袋の設置</p> <p>⑥.のぼり旗の設置</p> <p>⑦.自転車保険プレゼントサービス運用開始</p> <p>⑧.避難時非常食の設置</p> <p>⑨.電動自転車バッテリー充電サービス開始</p> <p>⑩.照明器具のLED化</p> <p>⑪.お客様アンケート実施</p> <p>※事業実績資料添付</p>	<p>R4年4月4日設置</p> <p>4月5日設置(1台)</p> <p>4月8日設置(1台)</p> <p>4月10日掲示</p> <p>6月15日設置</p> <p>7月4日設置(東出入口1本)</p> <p>R4.10.1~R5.9.30(1年間のみ)</p> <p>対象者:新規3ヶ月定期契約者</p> <p>R4年度実績:11件</p> <p>12月20日設置</p> <p>R5.1月5日設置</p> <p>ルカニック機種2台1°設置</p> <p>1月30日交換 (68本)</p> <p>2月1日~15日</p>	令和4年度の事業計画書の項目から①.~⑪.項目について設置又は実施。

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:6名 大東市外:0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。	人権についてセミナーや社内研修社内マニュアル等にて周知を図る。 R4.6月、11月、12月(3回) 他市(2市の自治体)の人権問題研修会受講(2名)	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		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) OJT研修の実施。 集合研修の実施。 R5.1.23、24(2日間) コンプライアンスとパワハラに関する研修受講。(2名)	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みを行う。	光熱費の削減やゴミ削減の取組みを実施した。 「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。	環境に配慮した取組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 令和 5年 2月に利用者アンケートを実施。

②.市民から意見・要望等

R4年度のご意見は2件。 ・朝の清掃時の騒音苦情。

・火災受信機異常のボイスアラームの騒音苦情。

尚、利用者アンケートのお客様のご意見はアンケート結果に全文記載しています。

(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等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、「安全・安心・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。

またご意見箱、ホームページ等で頂戴した内容を朝礼、回覧等で情報共有し管理員への周知徹底を図りお客様が安心してご利用いただける施設運営に努めました。

③.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、施設の形態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等でお褒めの言葉をいただいております。

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

④.収支状況について評価

収入については

令和 3年度	24,885,750円		
令和 4年度	25,840,550円	【前年比】	103.8%

令和4年度も新型コロナの影響もあり利用数の減少を受けましたが、一時利用数の回復で前年比3.8%増となりました。

尚、令和元年と比べると91.0%と新型コロナ前まで回復するには時間が必要と思われます。

【様式-①】

(指定管理者記入様式)

令和 4 年度モニタリング 【大東市立住道駅西・西第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 4 年 4 月 1 日～令和 5 年 3 月 31 日
管理体制	正職員 1 名 臨時職員 7 名 (住道駅西第2は、西の臨時職員が巡回管理)
職員の勤務状況	シフト制、繁忙期は、臨時職員を増員し対応

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6時～午後8時	条例・協定に基づき適正に処理 しました。 令和4年4月1日～管理員の 駐在時間を変更。 午前5時→午前6時 午後9時→午後8時 に変更	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16条によるもの 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。 (※)光電式スポット型煙感知器 2個(2種類)改修実施。</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。</p> <p>その為、トラブル・苦情等はなくなった。</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 3年度利用台数】</p> <p>(1).自転車(西)</p> <p>①.一時利用台数 実績は 48,130 台</p> <p>②.定期利用台数 実績は 9,720 台</p> <p>(2).自転車(西第2)</p> <p>②.定期利用台数 実績は 1,636 台</p> <p>【令和 4年度利用台数】</p> <p>(1).自転車(西)</p> <p>①.一時利用台数 実績は 53,039 台</p> <p>②.定期利用台数 実績は 9,684 台</p> <p>(2).自転車(西第2)</p> <p>②.定期利用台数 実績は 1,650 台</p>	<p>一時の利用台数が前年比 110.2%増と大きく貢献し西+西第2 合計で1.4%と微増。</p> <p>令和元年度比で97.3%</p> <p>【前年比】</p> <p>110.2%</p> <p>99.6%</p> <p>100.9%</p>
	利用料金	条例第16条によるものとする。	<p>【令和 3年度利用料金】</p> <p>西 27,814,000円</p> <p>西第2 2,769,300円</p> <p>総額 30,583,300円</p> <p>【令和 4年度利用料金】</p> <p>西 28,189,600円</p> <p>西第2 2,811,000円</p> <p>総額 31,000,600円</p>	<p>【前年比】</p> <p>101.4%</p> <p>101.5%</p> <p>101.4%</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	【令和 3年度利用者数】 (1).自転車 (西) ①.一時利用 利用率は 130.6 % ②.定期利用 利用率は 91.2 % (2).自転車 (西第2) ①.定期利用 利用率は 95.3 % (1).自転車 (西) ①.一時利用 利用率は 143.9 % ②.定期利用 利用率は 90.5 % (2).自転車 (西第2) ①.定期利用 利用率は 96.2 %	一時の利用者数は前年比 13.3%増と大きく貢献。 今後の課題は一時利用の 収容台数を増やすことが できるか? 収益向上に繋がってくる。 【前年比】 + 13.3% ▲ 0.7% + 0.9%
自主事業	事業計画書参照	①.AEDの設置 ②.自動販売機の設置 ③.コンプレッサーの設置 ④.総合防災マップの設置 ⑤.カサ袋の設置 ⑥.のぼり旗の設置 ⑦.避難時非常食の設置 ⑧.「ネコの目」サイト開設 ⑨.電動自転車バッテリー 充電サービス開始 ⑩.照明器具のLED化 ⑪.お客様アンケート実施 ※事業実績資料添付	R4年4月4日設置 4月5日設置(1台) 4月8日設置(1台) 4月10日掲示 6月15日設置 7月4日設置(東出入口1本) 12月20日設置 R5年1月4日運用開始 R4年度実績:255件 1月5日設置 パ°カ°ニック機種2台パ°設置 R4年度実績:3件 1月30日交換 (67本) 2月1日～15日	令和4年度の事業計画書 の項目から①.～⑪.項目 について実施。 特に、「ネコの目」サイトの 閲覧件数は多く、ご利用の お客様から好評。

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:6名 大東市外:1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。	人権についてセミナーや社内研修社内マニュアル等にて周知を図る。 R4.6月、11月、12月(3回) 他市(2市の自治体)の人権問題研修会受講(2名)	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		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) OJT研修の実施。 集合研修の実施。 R5.1.23、24(2日間) コンプライアンスとパワハラに関する研修受講。(2名)	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みを行う。	光熱費の削減やゴミ削減の取組みを実施した。 「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。	環境に配慮した取組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 令和 5年 2月に利用者アンケートを実施。

②.市民から意見・要望等

R4年度はご意見箱からのご要望は1件。・自動支払いなどの検討要望。

尚、利用者アンケートのお客様のご意見はアンケート結果に全文記載しています。

(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」の実施等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、「安全・安心・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。

またご意見箱、ホームページ等で頂戴した内容を朝礼、回覧等で情報共有し管理員への周知徹底を図りお客様が安心してご利用いただける施設運営に努めました。

③.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、施設の形態から一時利用の平置きまでの利用のし易さ、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などお褒めの言葉をいただいております。

④.収支状況について評価

収入については

令和 3年度 (西+西第2)

総額 30,583,300円

令和 4年度 (西+西第2)

総額 31,000,600円 【前年比】 101.4%

駐車場の立地場所が功を奏しているのか? 他の駐車場と比べて新型コロナの影響は少なく前年比101.4%と微増となりました。

また、新型コロナ前の令和元年と比べても97.4%と堅調に回復していると判断しています。

令和 5 年 ご利用者アンケート集計表

作成日：令和 5 年 2 月 2 8 日
ミディ総合管理株式会社
住道駅北自転車駐車場

◆令和 5年 ご利用者アンケート集計◆

- 場 所 : 大東市住道駅北自転車駐車場
- 実施日 : 令和 5年 2月 1日(水) ~令和 5年 2月15日(水)
- 収集人数 : 71名 (アンケート用紙配布枚数: 100枚)
- 回収率 : 71%

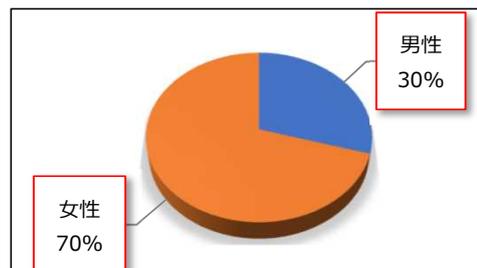
※各アンケートに複数回答があります。

※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

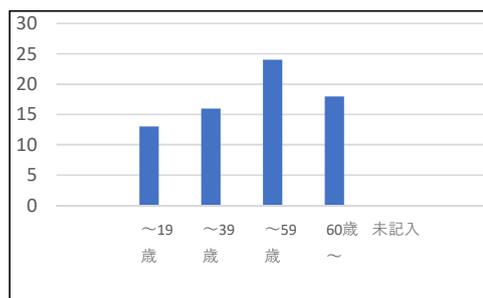
①性別

	人数
<input type="checkbox"/> 男性	21
<input type="checkbox"/> 女性	50
合 計	71



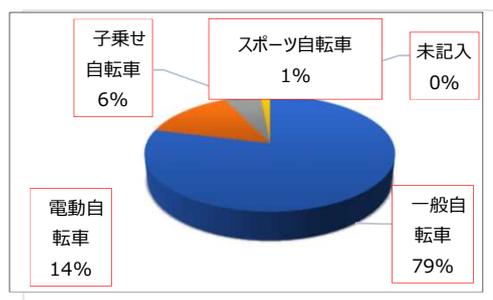
②年齢

	人数
<input type="checkbox"/> ~19歳	13
<input type="checkbox"/> ~39歳	16
<input type="checkbox"/> ~59歳	24
<input type="checkbox"/> 60歳~	18
<input type="checkbox"/> 未記入	0
合 計	71



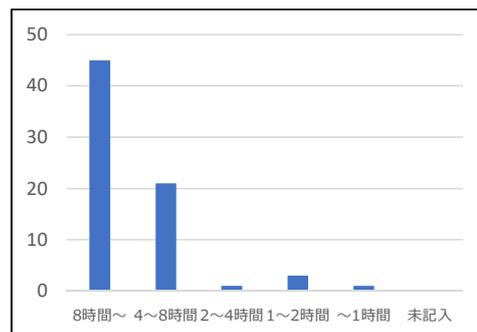
【2】自転車の種類について

	人数
<input type="checkbox"/> 一般自転車	56
<input type="checkbox"/> 電動自転車	10
<input type="checkbox"/> 子乗せ自転車	4
<input type="checkbox"/> スポーツ自転車	1
<input type="checkbox"/> 未記入	0
合 計	71



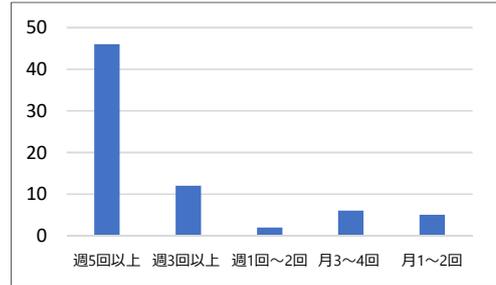
【3】平均的な利用時間は

	人数
<input type="checkbox"/> 8時間~	45
<input type="checkbox"/> 4~8時間	21
<input type="checkbox"/> 2~4時間	1
<input type="checkbox"/> 1~2時間	3
<input type="checkbox"/> ~1時間	1
<input type="checkbox"/> 未記入	0
合 計	71



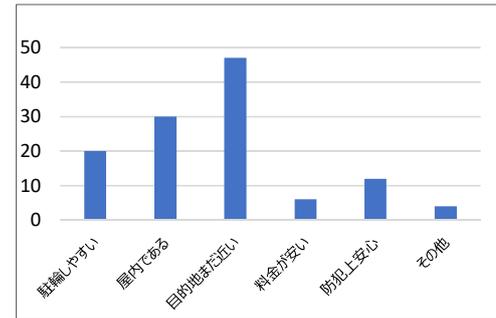
【4】一ヶ月の利用回数は

	人数
<input type="checkbox"/> 週5回以上	46
<input type="checkbox"/> 週3回以上	12
<input type="checkbox"/> 週1回～2回	2
<input type="checkbox"/> 月3～4回	6
<input type="checkbox"/> 月1～2回	5
合計	71



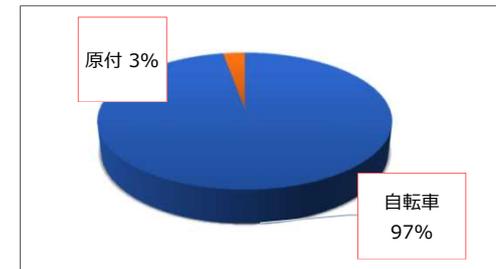
【5】駐車場を選ばれた理由について（複数回答）

	人数
<input type="checkbox"/> 駐輪しやすい	20
<input type="checkbox"/> 屋内である	30
<input type="checkbox"/> 目的地まで近い	47
<input type="checkbox"/> 料金が安い	6
<input type="checkbox"/> 防犯上安心	12
<input type="checkbox"/> その他	4
合計	119



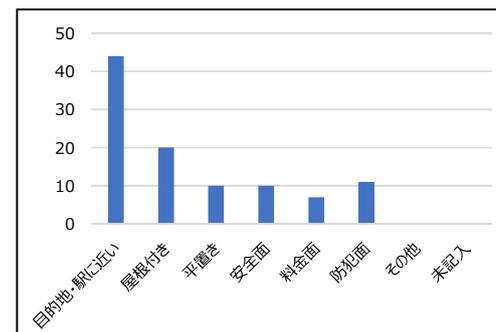
【6】利用形態について

	人数
<input type="checkbox"/> 自転車（定期 54・一時 15）	69
<input type="checkbox"/> 原付（定期 1・一時 2）	2
合計	71



【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	44
<input type="checkbox"/> 屋根付き	20
<input type="checkbox"/> 平置き	10
<input type="checkbox"/> 安全面	10
<input type="checkbox"/> 料金面	7
<input type="checkbox"/> 防犯面	11
<input type="checkbox"/> その他	0
<input type="checkbox"/> 未記入	0
合計	102

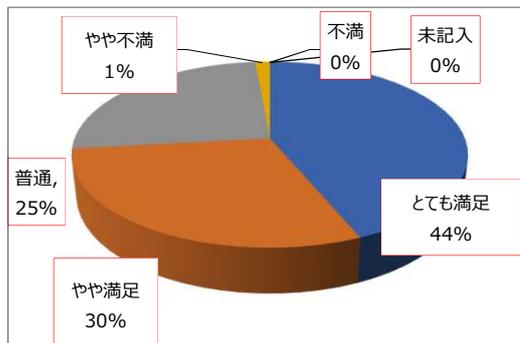


【8】当駐輪場の状況について

	良い	やや良い	普通	やや悪い	悪い
① 看板・掲示物	31	9	30	1	
② 明るさ	29	8	28	6	
③ 駐車場への案内の分かりやすさ	27	9	34	1	
④ 盗難・防犯などの安全性	26	19	22	4	
⑤ 全体の清潔さ	27	13	30	1	
⑥ 管理人の対応	33	20	16	1	1
合計	173	78	160	14	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	31
<input type="checkbox"/> やや満足	21
<input type="checkbox"/> 普通	18
<input type="checkbox"/> やや不満	1
<input type="checkbox"/> 不満	0
<input type="checkbox"/> 未記入	0
合計	71



【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	年齢	性別
1. パースに5台入れると狭く、自転車が出しにくい。自転車の置く幅が狭い。	40～59歳	男性
2. 真夜中に自転車を取りに行くと絞められていた。防犯対策として仕方がないが締めている時間をきずく様にしてもらえれば、とてもよい。	40～59歳	男性
3. 両側にカゴ付きの自転車がある場合、その間に自分の自転車を止めにくい。	40～59歳	男性
4. お世話になっております。車間が狭く思います。もう少し広くあって欲しいです。	40～59歳	男性
5. 私は勤務地と駅の往復で利用させて、もらっているのですが、両隣が同じ利用者なので駐輪時間も一緒です。うまく割り振って貰うと互いに楽になるとかかんがえます。	40～59歳	男性
6. もう少し自転車の扱い方を良くしていただきたい。	40～59歳	男性
7. 場内で自転車から降りない方がおおいです。	40～59歳	男性
8. 係員がいつも無駄話をしていて不快。	40～59歳	男性
9. チャイルドシート付き自転車があるので設置場所が狭くとめている時があります。	60歳～	男性
10. マナーの悪い人がいればとめにくくなる。利用時間が違うため手間で確認の巡回強化をお願いします。	60歳～	男性
11. 毎朝、挨拶ありがとうございます。		
12. いつもありがとうございます。とても助かっています、これからもよろしくお願いします。	60歳～	女性
13. カゴの大きな自転車の横はとめずらいです。後ろにはみ出し止めることとしたいと思います。整理して頂きありがとうございます。	60歳～	女性
14. 朝いつも声掛けをしてくださってとてもうれしいです。帰りの声掛けにほっとします。	60歳～	女性
15. どの管理人の方もきちんと挨拶して下さいるので気持ちよく利用させて頂いて、頂いております。	60歳～	女性
16. 管理人の人がとても明るい人で話やすい人です。とても満足しています。	60歳～	女性
17. 定期券が薄くなってなくしそのなので以前のように厚紙にして頂きたいです	40～59歳	女性
18. 乗って入って来る人をどうにかしてほしい。すごいスピードで入ってきて危ない。	40～59歳	女性
19. 特に夏は駐輪場内はとっても厚いもう少し涼しくして頂きたいです。	40～59歳	女性
20. スタッフの対応が良く安心して使えます。空気入れやゴミ箱なども助かっています。	20～39歳	女性
21. いつも笑顔ありがとうございます。	20～39歳	女性
22. 少し雑に自転車をとめているときがあります。キレイに直して頂いてありがとうございます。		

【11】アンケート結果のまとめ

今回のアンケート調査で71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頂くことができました。

- 「管理人の対応」については、多くのお客様からお褒めとお礼のお言葉を頂戴し大変有難く思っていますが、一方で「もう少し自転車の扱い方を良くしていただきたい。」「管理員がいつも無駄話をして不快。」等の苦情のご意見を頂戴しています。お客様のご意見を真摯に受け止め管理員への指導、教育を周知徹底し、「安全・安心・快適」にご利用頂けるよう努めて参ります。
- 「お客様のマナー」については、「場内乗車自転車」に関するご意見が多数寄せられました。「場内乗車自転車禁止」を掲示したり場内乗車自転車を見つけた場合は注意していますが、このような行為はお客様自身もマナーを守っていただかないと解決は難しいと考えています。改善には時間を要しますがお客様のご理解とご協力を得ながら辛抱強く対応していくことで軽減に努めて参ります。
- 「駐輪場施設に関する要望」については、駐輪場所のスペースが狭いとのことのご意見が数多く寄せられています。自転車の大型化、電動アシスト自転車の普及により、現状の区画は狭くて止めづらいのご意見を多く頂戴しました。可能な限りご要望を反映できるよう市と協議しながらお客様が快適にご利用頂ける様な施設運営に努めて参ります。

作成日：2023年 2月28日

住道駅北自転車駐輪場

ミディ総合管理株式会社

令和 5 年 ご利用者アンケート集計表

作成日：令和 5 年 2 月 2 8 日
ミディ総合管理株式会社
住道駅西・西第2自転車駐車場

◆令和 5年 ご利用者アンケート集計◆

- 場 所 : 大東市住道駅西・西第2自転車駐車場
- 実施日 : 令和 5年 2月 1日(水) ~令和 5年 2月15日(水)
- 収集人数 : 68名 (アンケート用紙配布枚数 : 100枚)
- 回収率 : 68%

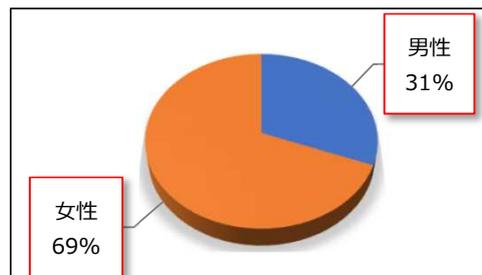
2

※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

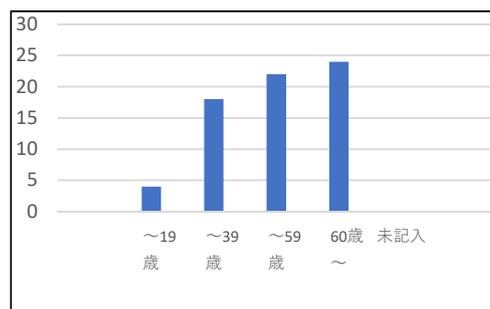
①性別

	人数
<input type="checkbox"/> 男性	21
<input type="checkbox"/> 女性	47
合 計	68



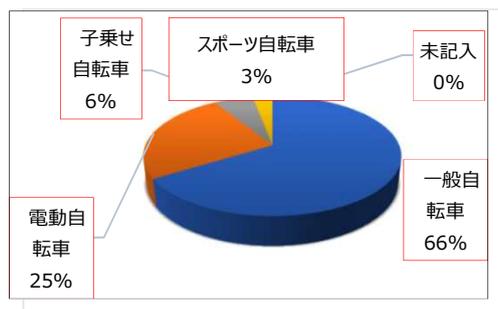
②年齢

	人数
<input type="checkbox"/> ~19歳	4
<input type="checkbox"/> ~39歳	18
<input type="checkbox"/> ~59歳	22
<input type="checkbox"/> 60歳~	24
<input type="checkbox"/> 未記入	
合 計	68



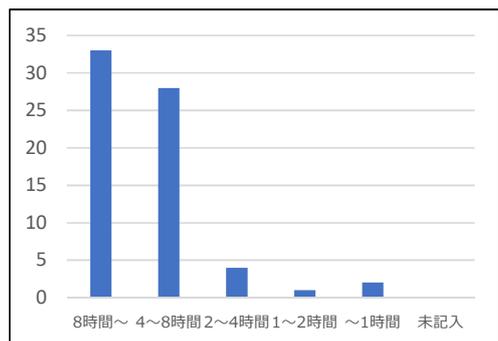
【2】自転車の種類について

	人数
<input type="checkbox"/> 一般自転車	45
<input type="checkbox"/> 電動自転車	17
<input type="checkbox"/> 子乗せ自転車	4
<input type="checkbox"/> スポーツ自転車	2
<input type="checkbox"/> 未記入	0
合 計	68



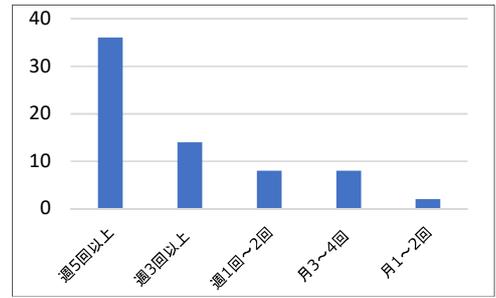
【3】平均的な利用時間は

	人数
<input type="checkbox"/> 8時間~	33
<input type="checkbox"/> 4~8時間	28
<input type="checkbox"/> 2~4時間	4
<input type="checkbox"/> 1~2時間	1
<input type="checkbox"/> ~1時間	2
<input type="checkbox"/> 未記入	0
合 計	68



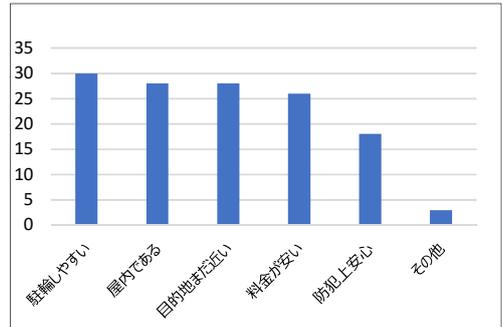
【4】一ヶ月の利用回数は

	人数
<input type="checkbox"/> 週5回以上	36
<input type="checkbox"/> 週3回以上	14
<input type="checkbox"/> 週1回～2回	8
<input type="checkbox"/> 月3～4回	8
<input type="checkbox"/> 月1～2回	2
合計	68



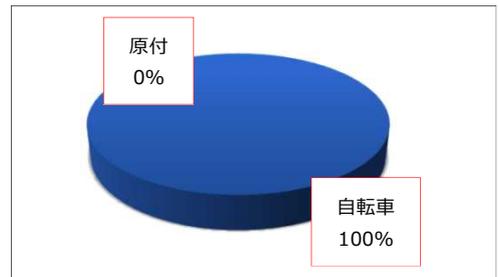
【5】駐車場を選ばれた理由について（複数回答）

	人数
<input type="checkbox"/> 駐輪しやすい	30
<input type="checkbox"/> 屋内である	28
<input type="checkbox"/> 目的地まで近い	28
<input type="checkbox"/> 料金が安い	26
<input type="checkbox"/> 防犯上安心	18
<input type="checkbox"/> その他	3
合計	133



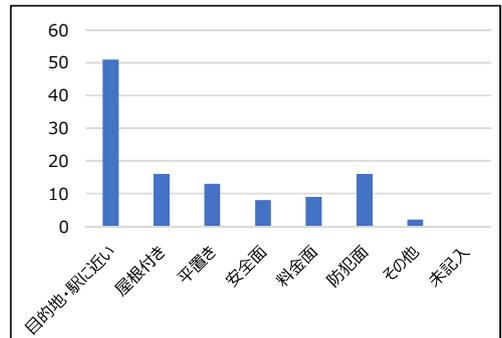
【6】利用形態について

	人数
<input type="checkbox"/> 自転車（定期 28・一時40）	68
<input type="checkbox"/> 原付（定期・一時）	0
合計	68



【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	51
<input type="checkbox"/> 屋根付き	16
<input type="checkbox"/> 平置き	13
<input type="checkbox"/> 安全面	8
<input type="checkbox"/> 料金面	9
<input type="checkbox"/> 防犯面	16
<input type="checkbox"/> その他	2
<input type="checkbox"/> 未記入	
合計	115

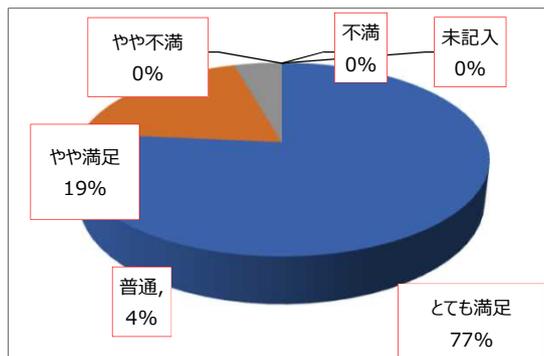


【8】当駐輪場の状況について

	良い	やや良い	普通	やや悪い	悪い
① 看板・掲示物	47	7	14		
② 明るさ	46	8	14		
③ 駐車場への案内の分かりやすさ	47	7	13	1	
④ 盗難・防犯などの安全性	51	14	3		
⑤ 全体の清潔さ	50	9	7	1	1
⑥ 管理人の対応	59	7	2		
合計	300	52	53	2	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	52
<input type="checkbox"/> やや満足	13
<input type="checkbox"/> 普通	3
<input type="checkbox"/> やや不満	0
<input type="checkbox"/> 不満	0
<input type="checkbox"/> 未記入	0
合計	68



【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	年齢	性別
1. 階段をキレイにしてほしい	20～39歳	男性
2. 時期的に満車の時が出てくるので代替場所の確保があればうれしい	60歳～	男性
3. 利用者で、一次利用の札を指定の場所でなく、床に捨てる人がいます 利用者が、マナーを守って欲しいです。いつもありがとうございます	60歳～	男性
4. たまに鍵をかけるのを忘れてますが、この駐輪場なら安心です	60歳～	女性
5. すぐに満車になっていて利用しにくい時もある、本当は利用したい	60歳～	女性
6. いつも丁寧に対応して頂いて安心してあずけられています。	40～59歳	女性
7. いつもありがとうございます	40～59歳	女性
8. 何時も皆さん優しく接して下さり感謝しています	40～59歳	女性
9. 接客して下さる方々が皆さんとても対応がよくて元気に挨拶して 下さり、毎回気分よく出かけることが出来ます 笑顔と元気で素晴らしいお仕事ぶりに感動致します	40～59歳	女性
10. 回数券制度や電子マネー導入を。	20～39歳	女性
11. 毎日丁寧に対応して下さり、ありがとうございます	20～39歳	女性
12. いつも明るく対応や挨拶して頂けてとても嬉しいです。	20～39歳	女性
13. 管理人たちとても優しく責任感が有ります とても満足で安心しています。	20～39歳	女性
14. 現金だけでなく交通券や他の支払い方法を取り入れて頂くと、もっと 使いやすくなると思います。 でも、いつも“おはよう”“おかえり”と迎えてくれるのでわたしは、 ステキだなと思っています。いつもありがとうございます。	20～39歳	女性
15. いつも大変お世話になっております。おかげ様で毎日安心して出社 出来ます。ありがとうございます	20～39歳	女性
16. いつも笑顔で挨拶ありがとうございます	20～39歳	女性
17. 朝も帰りも気持ちよく挨拶されています。自転車もきちんと整列して 頂き安心して利用させて頂いています。ありがとうございます	20～39歳	女性
18. どの方も皆さん親切で優しくていいです。	60歳～	女性
19. 皆さんいつも明るく元気に挨拶して頂き気持ちいいです 自転車もおぼえて頂いていて助かります。定期利用したいのですが 上段しか空いてない様なので残念です。平面を増やして頂きたいです	60歳～	女性
20. ちょっと狭いので出し入れがしにくい。	60歳～	女性
21. 管理人の方々が親切で感じの良い対応をして下さりいつも気持ちよく 使わせていただいています。感謝するばかり。すぐに満車になってしまうので 一時利用をもう少し広げれば良いのだけれど立体型は使い難いので仕方ないです。	60歳～	女性
22. 後カゴの自転車が横に止めているので狭い	40～59歳	女性
23. いつも優しく声かけてくださり朝から気持ちよくでかけれます 値上げしないでね	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68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、お客様から「いつも明るく元気で挨拶して頂き気持ちがいいです。」「いつも笑顔でありがとうございます。」と大変多くのお客様からお褒めのお言葉を頂戴しています。

管理人の方々の「お客様サービス」に対する自覚と意識の向上の表れではと判断しています。

今後は、もっとお客様がご満足いただけるよう意識を高め「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、「一時利用券を指定の場所ではなく、床に捨てる人がいる。利用者がマナーを守って欲しいです。」と大変有難いご意見を頂戴しています。この様なご意見は当駐車場の管理を担う管理人にとっては今後の励みにもなります。

今後も利用者目線での管理を維持し、「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。

- ③. 「駐車場施設に関する要望」については、「回数券制度や電子マネーを導入を」のご意見を頂戴しています。

キャッシュレス決済に関しては、お客様からの要望として度々お聞きするようになってきています。

実施に際しては、乗り越えなければならない課題もありますが、可能な限りご要望を反映できるよう市と協議しながら

お客様が快適にご利用頂ける様な施設運営に努めて参ります。

作成日：2023年 2月28日
住道駅西・西第2自転車駐車場
ミティ総合管理株式会社

令和 5 年 3 月 3 1 日

「大東市立住道駅北自転車駐車場」決算報告書（令和 4 年度）

管理業務の実施に係る収支状況（令和 4 年 4 月～令和 5 年 3 月）			
収 入（千円）		支 出（千円）	
項 目	金 額	項 目	金 額
利用料収入	25,840	人件費支出	7,280
住道駅北（一時）	5,568	指導員	751
住道駅北（定期）	20,272	管理人	6,529
繰入金 （R3年度前受金）	2,913		
繰越金 （R4年度繰越金）	△ 2,679	事業費支出	2,393
		光熱水費	684
		機械警備費	85
		設備保守	94
		修繕費	363
		廃棄物処理	16
		事務経費計	647
		通信運搬費	40
		印刷製本費	280
		備品費	217
		消耗品費	110
		その他計	44
		保険料	30
		行政財産使用料金	14
		諸経費計	
		一般管理費・本社経費	460
		市納付金	13,025
		公課費（消費税）	728
収入計	26,074	支出計	23,426

令和 5 年 3 月 3 1 日

「大東市立住道駅西・西第 2 自転車駐車場」決算報告書（令和 4 年度）

管理業務の実施に係る収支状況（令和 4 年 4 月～令和 5 年 3 月）			
収 入（千円）		支 出（千円）	
項 目	金 額	項 目	金 額
利用料収入	31,000	人件費支出	8,228
住道駅西（一時）	7,955	指導員	917
住道駅西（定期）	20,234	管理人	7,311
住道駅西第2（定期）	2,811		
繰入金 （R3年度前受金）	2,752		
繰越金 （R4年度繰越金）	△ 2,663	事業費支出	3,436
		光熱水費	1,158
		機械警備費	173
		設備保守	490
		修繕費	464
		廃棄物処理	16
		事務経費計	529
		通信運搬費	41
		印刷製本費	114
		備品費	240
		消耗品費	134
		その他計	51
		保険料	37
		行政財産使用料金	14
		諸経費計	
		一般管理費・本社経費	555
		市納付金	15,919
		公課費（消費税）	823
収入計	31,089	支出計	28,406