

令和 5 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 5 年 4 月 1 日～令和 6 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】 午前4：30～ 翌日の午前1：30 【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 適正に処理しました。
	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いました。	利用者に礼儀正しく 親切丁寧に対応しま した。 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 に努めて参ります。
	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 しました。	条例・協定に基づき 適正に処理しました。
	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 新着情報を掲載しました。	条例・協定に基づき 適正に処理しました。

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)
施設維持管理業務	清掃・保守点検	施設維持保全業務等	<p>【清掃】</p> <p>日常清掃を行った。</p> <p>【整備】</p> <p>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環境美化の維持に努めました。</p> <p>保守点検を行うことで事故の未然防止に努めました。</p> <p>その為、トラブル・苦情等は少なくなりました。</p>
	修繕	予算の範囲内で実施する	収支報告書の通りです。	予算内で適正に処理しました。
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 4年度利用台数】</p> <p>(1).自転車</p> <p>①.一時利用台数 実績は 35,171 台</p> <p>②.定期利用台数 屋内 9,217 台 屋外 188 台</p> <p>(2).原付</p> <p>①.一時利用台数 実績は 1,170 台</p> <p>②.定期利用台数 実績は 220 台</p> <p>【令和 5年度利用台数】</p> <p>(1).自転車</p> <p>①.一時利用台数 実績は 38,029 台</p> <p>②.定期利用台数 屋内 8,973 台 屋外 181 台</p> <p>(2).原付</p> <p>①.一時利用台数 実績は 1,199 台</p> <p>②.定期利用台数 実績は 195 台</p>	<p>自転車、原付の一時利用台数は前年比微増となりましたが、定期利用台数は減少しました。</p> <p>次年度は定期利用台数の増加を目指します。</p> <p>【前年比】</p> <p>108.1%</p> <p>97.4%</p> <p>96.3%</p> <p>102.5%</p> <p>88.6%</p>
	利用料金	条例第16条によるものとする。	<p>【令和 4年度利用料金】</p> <p>総額 25,840,550円</p> <p>【令和 5年度利用料金】</p> <p>総額 25,883,350円</p>	<p>【前年比】</p> <p>100.2%</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 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>【令和 5年度利用者数】</p> <p>(1).自転車</p> <p>①.一時利用 利用率は 69.7 %</p> <p>②.定期利用 利用率は 屋内 92.8 % 屋外 94.3 %</p> <p>(2).原付</p> <p>①.一時利用 利用率は 40.9 %</p> <p>②.定期利用 利用率は 67.7 %</p>	<p>自転車、原付の一時利用者数は前年比微増となりましたが、定期利用者数は減少しました。</p> <p>次年度は定期利用台数の増加を目指します。</p> <p>【前年比】</p> <p>+ 5.0%</p> <p>▲ 2.5%</p> <p>▲ 3.6%</p> <p>+ 0.8%</p> <p>▲ 8.7%</p>
自主事業	事業計画書参照	<p>【R4年度継続事業】</p> <p>①.自転車保険プレゼントサービス運用開始</p> <p>②.電動自転車バッテリー充電サービス開始</p> <p>【R5年度実施事業】</p> <p>①.ネット予約定期申請サービス開始</p> <p>②.その他</p> <p>・ご意見箱QRコード取付</p> <p>・エチケットコーナー設置</p> <p>・お客様アンケート実施</p> <p>※事業実績資料添付</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>R5年度実績: 8件</p> <p>R5年1月5日運用開始</p> <p>R4年度実績:0件</p> <p>R5年度実績:1件</p> <p>R5年 5月22日運用開始</p> <p>R5年度実績:0件</p> <p>R6年1月13日運用開始</p> <p>R6年3月7日</p> <p>R6年2月1日～2月15日</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:4名 大東市外: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。	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。 R5.6月 他市自治体の人権問題研修会受講 (本社の所長含め 5名受講)	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。 ①.コンプライアンス研修会受講 R6.1.26、31 (2日間) ②.労務管理研修会受講 R6.1.26、31 (2日間) ③.管理員のパンク修理講習実施 R6.1.23、30 (2日間) ④.社内監査実施 R5.9.14	教育研修を実施した結果、高い接客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。	適正に措置を講じました。	今後も条例を遵守して個人情報管理を遂行して参ります。
	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。	適正に措置を講じました。	今後も条例を遵守して業務を遂行して参ります。
	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。	引き続き、万一の事故や災害等に際しては、最新の緊急連絡体制に基づき、貴市、関係先への速やかな連絡を行って参ります。
	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ました。 「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いました。	環境に配慮した取組みを適切に実施しました。

(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 6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

R5年度のご意見は3件。 ・火災報知機の発報による騒音苦情。

・管理員の対応に関する苦情。(2件)

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及びネット予約定期申請等の実施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の分類5に移行後も消毒液の設置、管理員の体温測定も継続し感染防止に努めました。

また、電動アシスト自転車バッテリー充電サービス等を継続し、今年度は新たにご意見箱のQRコードの取付け等で、お客様が安心してご利用頂ける施設運営に努めて参りました。

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 4年度 25,840,550円

令和 5年度 25,883,350円 【前年比】 100.2%

定期利用の若干の減少もありますが、一時利用ご利用客の増もあり全体では前年比+0.2%微増となりました。

令和 6 年 ご利用者アンケート集計表

作成日：令和 6 年 2 月 2 9 日
ミディ総合管理株式会社
住道駅北自転車駐車場

◆令和 6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 6年 2月 1日(木) ~令和 6年 2月15日(木)
- 収集人数 : 63名 (アンケート用紙配布枚数 : 100枚)
- 回収率 : 63%

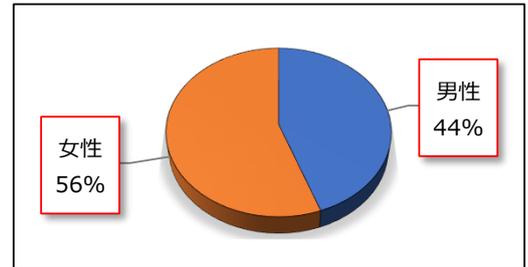
※各アンケートに複数回答があります。

※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

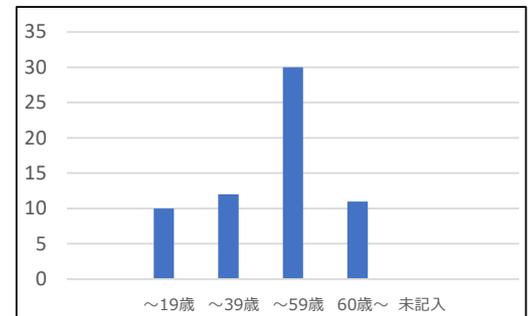
①性別

	人数
<input type="checkbox"/> 男性	28
<input type="checkbox"/> 女性	35
合 計	63



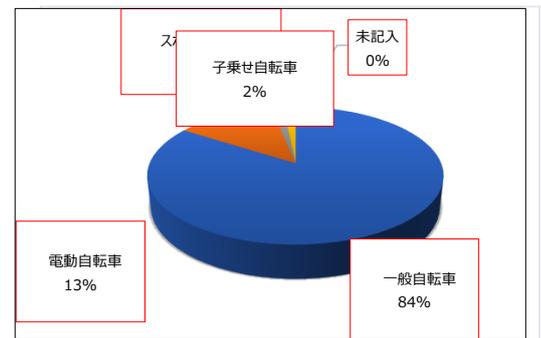
②年齢

	人数
<input type="checkbox"/> ~19歳	10
<input type="checkbox"/> ~39歳	12
<input type="checkbox"/> ~59歳	30
<input type="checkbox"/> 60歳~	11
<input type="checkbox"/> 未記入	0
合 計	63



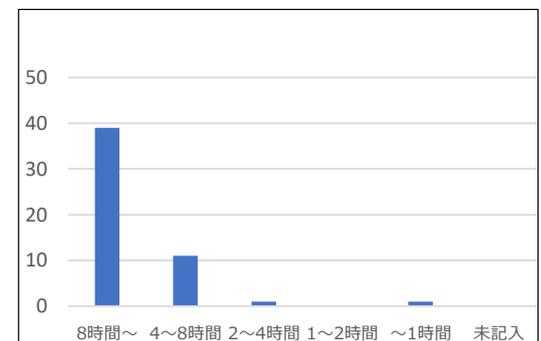
【2】自転車の種類について

	人数
<input type="checkbox"/> 一般自転車	53
<input type="checkbox"/> 電動自転車 (チャイルドシート付む)	8
<input type="checkbox"/> スポーツ自転車	1
<input type="checkbox"/> 子乗せ自転車	1
<input type="checkbox"/> 未記入	0
合 計	63



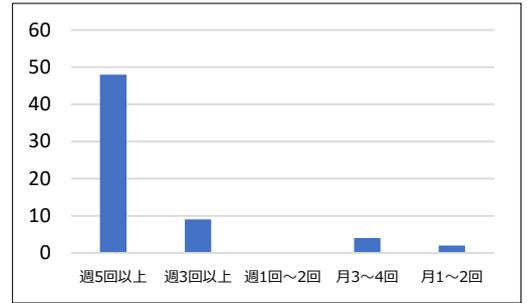
【3】平均的な利用時間は

	人数
<input type="checkbox"/> 8時間~	39
<input type="checkbox"/> 4~8時間	11
<input type="checkbox"/> 2~4時間	1
<input type="checkbox"/> 1~2時間	0
<input type="checkbox"/> ~1時間	1
<input type="checkbox"/> 未記入	0
合 計	52



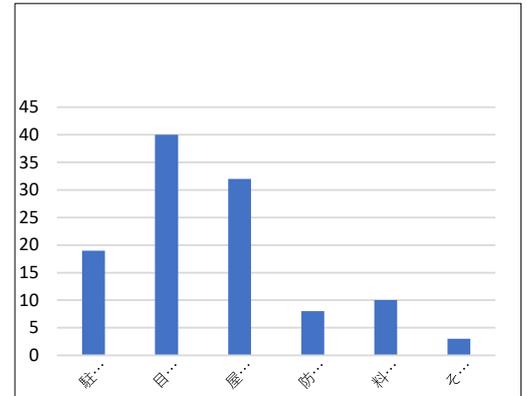
【4】一ヶ月の利用回数は

	人数
<input type="checkbox"/> 週5回以上	48
<input type="checkbox"/> 週3回以上	9
<input type="checkbox"/> 週1回～2回	0
<input type="checkbox"/> 月3～4回	4
<input type="checkbox"/> 月1～2回	2
合計	63



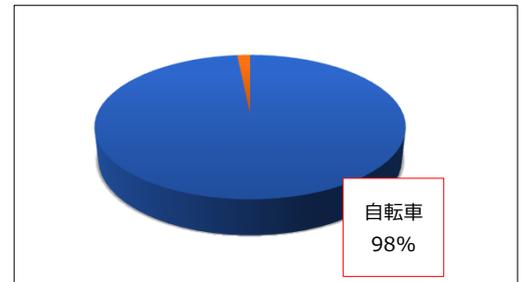
【5】駐車場を選ばれた理由について（複数回答）

	人数
<input type="checkbox"/> 駐輪しやすい	19
<input type="checkbox"/> 目的地まで近い	40
<input type="checkbox"/> 屋内である	32
<input type="checkbox"/> 防犯上安心	8
<input type="checkbox"/> 料金が安い	10
<input type="checkbox"/> その他	3
合計	112



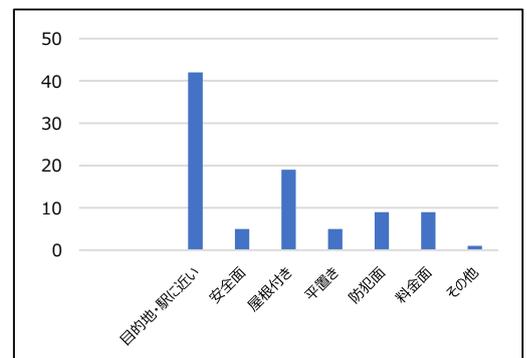
【6】利用形態について

	人数
<input type="checkbox"/> 自転車（定期 58・一時 4）	62
<input type="checkbox"/> 原付（定期 1・一時0）	1
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	42
<input type="checkbox"/> 安全面	5
<input type="checkbox"/> 屋根付き	19
<input type="checkbox"/> 平置き	5
<input type="checkbox"/> 防犯性	9
<input type="checkbox"/> 料金面	9
<input type="checkbox"/> その他	1
<input type="checkbox"/> 未記入	0
合計	90

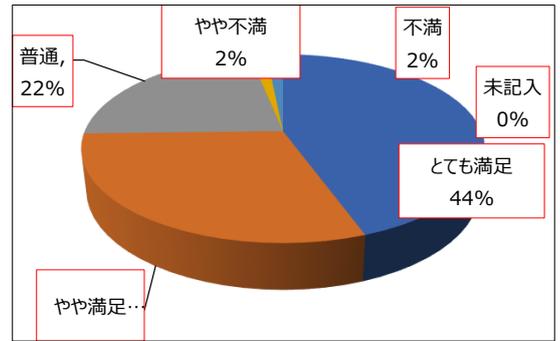


【8】当駐輪場の状況について

	良い	やや良い	普通	やや悪い	悪い
① 看板・掲示物	25	7	31		
② 明るさ	26	5	30	2	
③ 駐車場への案内の分かりやすさ	21	8	33	1	
④ 盗難・防犯などの安全性	23	16	22	1	1
⑤ 全体の清潔さ	27	15	20	1	
⑥ 管理人の対応	32	15	14		2
合計	154	66	150	5	3

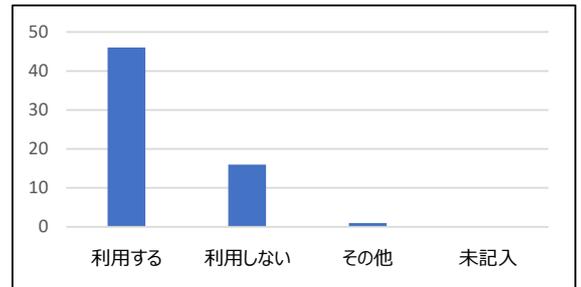
【9】 駐車場全体の感想をお教えてください。

満足度	人数
<input type="checkbox"/> とても満足	28
<input type="checkbox"/> やや満足	19
<input type="checkbox"/> 普通	14
<input type="checkbox"/> やや不満	1
<input type="checkbox"/> 不満	1
<input type="checkbox"/> 未記入	0
合計	63



【10】 キャッシュレス決済を導入した場合、利用されますか？

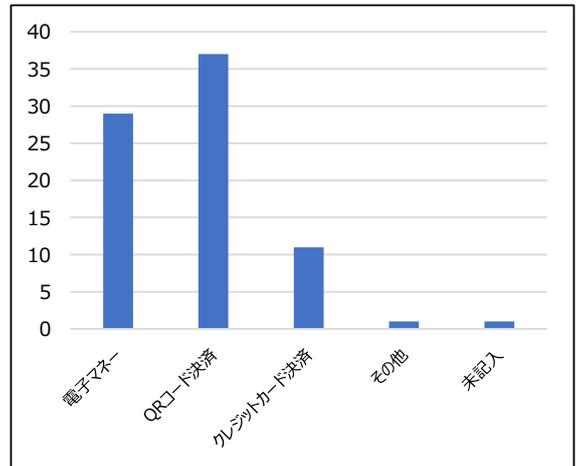
	人数
<input type="checkbox"/> 利用する	46
<input type="checkbox"/> 利用しない	16
<input type="checkbox"/> その他	1
<input type="checkbox"/> 未記入	0
合計	63



上記【10】の質問に利用すると回答した方に対する質問

【11】 希望するキャッシュレス決済の種類と会社

	件数	
<input type="checkbox"/> 電子マネー	・ICOCA	25
	・PASMO	2
	・nanaco	1
	・その他	1
<input type="checkbox"/> QRコード決済	・Paypay	23
	・auPAY	7
	・LINE pay	3
	・その他	4
<input type="checkbox"/> クレジットカード決済	11	
<input type="checkbox"/> その他	0	
<input type="checkbox"/> 未記入	1	
合計	78	



【12】 駐輪場に関するご意見、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

- 夏場の暑さ軽減してほしい。(窓は、あいているが)
- ハンドルの左向き駐輪を徹底しないと今の駐輪幅では駐輪できない。
スタンドロックをしていない自転車は少し触れるだけで倒れてしまい大変危険。
前後のカゴが大き過ぎる自転車が隣に止まっていると絶望的に出し入れしにくい。
- 時計の数を増やしてほしい。
自転車の種類別に駐輪場所を区分してほしい。
- 置き場の間を広げてほしい。
- いつもありがとうございます。
- 西側の入口でよく自転車同士が衝突するのを見かけます。暗いとお互い見えづらいので出入り口に照明カメラがあるとうれしいです。いつもありがとうございます。
- いつも心地よく送り迎えしていただきありがとうございます。

年齢	性別
40歳～59歳	男性
40歳～59歳	男性
40歳～59歳	男性
60歳～ ～19歳	男性
20歳～39歳	女性
20歳～39歳	女性

8. 公園側の出入口、ミラーが欲しいです。毎回ぶつかりそうになって危ない！見やすくわかりやすいミラーの設置希望！お願いします。	20歳～39歳	女性
9. 掲示物が増え、駐輪場内を自転車に乗ったまま移動する人が減ったように思います。管理人の方々が大変丁寧に整理。掃除されたり、利用者にお声掛けされ以前よりずっと安心して使いやすい駐輪場感じます。いつもありがとうございます。	40歳～59歳	女性
10. いつもありがとうございます。皆様丁寧に対応いただいております。	40歳～59歳	女性
11. 車間が狭いので広くしてほしい。カゴが引っかかって自転車の出し入れがしにくい。	40歳～59歳	女性
12. 態度が悪い管理員がいる。しゃべりながら、挨拶したりしなかったりの方、作中に私語はやめて下さい。	40歳～59歳	女性
13. いつもありがとうございます。自転車を整理していただき、とても止めやすいです。	40歳～59歳	女性
14. 通路を確保するためとは思いますが自転車を前につめられすぎて前輪のタイヤが真横になっていてとても自転車が入れずらい事が多々あります。横のタイヤがまよこになっているので自分のタイヤを入れるスペースがない。	40歳～59歳	女性
15. かれこれ10年以上お世話になっており、今では娘も通学用に利用させて頂いております。お蔭様で安心してあげさせて頂いております。暑い日も寒い日も本当に有り難うございます。感謝しております。	40歳～59歳	女性
16. 自転車と自転車の間隔が狭すぎて非常に駐輪しづらいのでそこが改善されるとなおります。	40歳～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はお客様方のご理解とご協力を賜り63名と大変多くの回答を頂戴することができました。

又、お客様からのご意見として管理人の対応・駐車場施設に関する要望等について多くのご意見を頂く事ができました。

- ①、「管理人の対応」については、「いつも心地よく送り迎えしていただき有難うございます。」、「いつも有難うございます。皆様丁寧に対応頂いております。」など大変有難いお言葉とお礼のお言葉を頂戴していますが、一方で「管理員の態度が悪い」と大変厳しいご意見も頂戴しています。お客様の声を真摯に受け止め、より一層意識の向上を図り「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、前回のアンケートでは「場内乗車」に関するご意見がありましたが、「場内乗車」する件数が減ったように見受けられる。との大変有難いお言葉を頂戴しております。今後もお客様への「声掛け」の継続及び「掲示物」等で「場内乗車」の軽減を図り、安心してご利用頂けるよう努めて参ります。
- ③、「駐車場施設及び運営に関する要望」については、「車間が狭く止めずらい」、「ミラーの設置」などのご意見が数多く寄せられました。特に、「ミラーの設置」に関しては事故が起きてからでは遅いので、早急に市と協議しご要望にお応えできるよう進めて参ります。
- ④、今回初めて「キャッシュレス決済」に関するアンケートを実施いたしました。お客様の63%以上が「キャッシュレス決済」を望まれている結果となりました。「キャッシュレス決済」の実施に関しては、大きな課題もあり時間を要しますが、市と協議しながら運用に向けて取り組んで参ります。

令和 6 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 5 年度）

管理業務の実施に係る収支状況（令和 5 年 4 月～令和 6 年 3 月）			
収 入（千円）		支 出（千円）	
項 目	金 額	項 目	金 額
利用料収入	25,883	人件費支出	8,215
住道駅北（一時）	6,004	指導員	829
住道駅北（定期）	19,879	管理人	7,386
繰入金 （R4年度前受金）	2,679		
繰越金 （R5年度繰越金）	△ 2,675	事業費支出	1,454
		光熱水費	365
		機械警備費	100
		設備保守	94
		修繕費	6
		廃棄物処理	16
		事務経費計	358
		通信運搬費	43
		印刷製本費	106
		備品費	151
		消耗品費	58
		その他計	55
		保険料	41
		行政財産使用料金	14
		諸経費計	460
		一般管理費・本社経費	460
		市納付金	13,145
		公課費（消費税）	822
収入計	25,887	支出計	23,636

【様式-①】

(指定管理者記入様式)

令和 5 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 5 年 4 月 1 日～令和 6 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】 午前4:30～ 翌日の午前1:30 ※西第2は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 適正に処理しました。
	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いました。	利用者に礼儀正しく 親切丁寧に対応しま した。 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 に努めて参ります。
	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 しました。	条例・協定に基づき 適正に処理しました。
	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 新着情報を掲載しました。	条例・協定に基づき 適正に処理しました。

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)
施設維持管理業務	清掃・保守点検	施設維持保全業務等	<p>【清掃】</p> <p>日常清掃を行いました。</p> <p>【整備】</p> <p>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(※)を行いました。 (※)自動火災報知設備 2個 誘導灯1個改修実施。</p>	<p>日常清掃を行うことで駐輪場の環境美化の維持に努めました。</p> <p>保守点検を行うことで事故の未然防止に努めました。 その為、トラブル・苦情等は少なくなりました。</p>
	修繕	予算の範囲内で実施する	収支報告書の通りです。	予算内で適正に処理しました。
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 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>【令和 5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 52,520 台</p> <p>②.定期利用台数 実績は 9,855 台</p> <p>(2).自転車(西第2)</p> <p>②.定期利用台数 実績は 1,606 台</p>	<p>定期、一時利用台数ともに前年レベルの利用台数となりました。 次年度は利用台数の増加を目指します。</p> <p>【前年比】</p> <p>99.0%</p> <p>101.8%</p> <p>97.3%</p>
	利用料金	条例第16条によるものとする。	<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>【令和 5年度利用料金】</p> <p>西 28,577,450円</p> <p>西第2 2,702,700円</p> <p>総額 31,280,150円</p>	<p>【前年比】</p> <p>101.4%</p> <p>96.1%</p> <p>100.9%</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 4年度利用者数】</p> <p>(1).自転車 (西)</p> <p>①.一時利用 利用率は 143.9 %</p> <p>②.定期利用 利用率は 90.5 %</p> <p>(2).自転車 (西第2)</p> <p>①.定期利用 利用率は 96.2 %</p> <p>【令和 5年度利用者数】</p> <p>(1).自転車 (西)</p> <p>①.一時利用 利用率は 142.1 %</p> <p>②.定期利用 利用率は 92.5 %</p> <p>(2).自転車 (西第2)</p> <p>①.定期利用 利用率は 93.6 %</p>	<p>定期、一時利用者数ともに 前年レベルの利用者数と なりました。</p> <p>次年度は利用者数の増加 を目指します。</p> <p>【前年比】</p> <p>▲ 1.8%</p> <p>+ 2.0%</p> <p>▲ 2.6%</p>
自主事業	事業計画書参照	<p>【R4年度継続事業】</p> <p>①.「ネコの目」サイト開設</p> <p>②.電動自転車バッテリー 充電サービス開始</p> <p>【R5年度実施事業】</p> <p>③.ベビーカー貸出し サービス開始</p> <p>④.ネット予約定期申請 サービス開始</p> <p>⑤.その他</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ご意見箱QRコード取付 ・エチケットコーナー設置 ・お客様アンケート実施 <p>※事業実績資料添付</p>	<p>R5年1月4日運用開始</p> <p>R4年度実績:255件 R5年度実績:845件</p> <p>R5年1月5日運用開始</p> <p>R4年度実績: 3件 R5年度実績:19件</p> <p>R5年5月22日運用開始</p> <p>R5年度実績: 7件</p> <p>R5年 5月22日運用開始</p> <p>R5年度実績: 0件</p> <p>R6年1月13日運用開始</p> <p>R6年3月7日</p> <p>R6年2月1日～2月15日</p>	<p>令和5年度の事業計画書 から左記の③.～⑤.の項目 を新規に実施しました。</p> <p>特に、令和4年度から実施 の「ネコの目サイト」は閲覧 件数は多く、ご利用のお客様 から好評を得ています。</p> <p>また、令和5年度に実施の 左記の③.についても件数は 少ないですが、お客様から 喜ばれています。</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: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。 R5.6月 他市自治体の人権問題研修会受講 (本社の所長含め 5名受講)	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ます。
	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。 ①.コンプライアンス研修会受講 R6.1.26、31 (2日間) ②.労務管理研修会受講 R6.1.26、31 (2日間) ③.管理員バンク修理講習実施 R6.1.23、30 (2日間) ④.社内監査実施 R5.9.14	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繋がりました。
	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。	適正に措置を講じました。	今後も条例を遵守して個人情報管理を遂行して参ります。
	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。	適正に措置を講じました。	今後も条例を遵守して業務を遂行して参ります。
	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いました。	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に努めました。

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)
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なっています。 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ます。	引き続き、万一の事故や災害等に際しては、最新の緊急連絡体制に基づき、貴市、関係先への速やかな連絡を行って参ります。
	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ました。 「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いました。	環境に配慮した取組みを適切に実施しました。

(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 6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

R5年度はご意見箱からのご要望は0件。

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

<p>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</p>																
<p>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や「ネコの目サイト」の継続及びネット予約定期申請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。</p> <p>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。</p>																
<p>②.業務内容(自主事業、その他業務)について評価</p>																
<p>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の分類5に移行後も消毒液の設置、管理員の体温測定も継続し感染防止に努めました。</p> <p>また、電動アシスト自転車バッテリー充電サービス等を継続し、今年度は新たにご意見箱のQRコードの取付け等で、お客様が安心してご利用頂ける施設運営に努めて参りました。</p>																
<p>③.利用者満足度について評価</p>																
<p>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。</p>																
<p>④.収支状況について評価</p>																
<p>収入については</p> <table><tr><td>令和 4年度 (西+西第2)</td><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td></td><td>総額</td><td>31,000,600円</td><td></td></tr><tr><td>令和 5年度 (西+西第2)</td><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td></td><td>総額</td><td>31,280,150円</td><td>【前年比】 100.9%</td></tr></table> <p>一時利用の若干の減少もありますが、定期のご利用客の増もあり全体では前年比+0.9%微増となりました。</p>	令和 4年度 (西+西第2)					総額	31,000,600円		令和 5年度 (西+西第2)					総額	31,280,150円	【前年比】 100.9%
令和 4年度 (西+西第2)																
	総額	31,000,600円														
令和 5年度 (西+西第2)																
	総額	31,280,150円	【前年比】 100.9%													

令和 6 年 ご利用者アンケート集計表

作成日：令和 6 年 2 月 2 9 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 6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6年2月1日(木) ~令和6年2月15日(木)
- 収集人数 : 70名 (アンケート用紙配布枚数 : 100枚)
- 回収率 : 70%

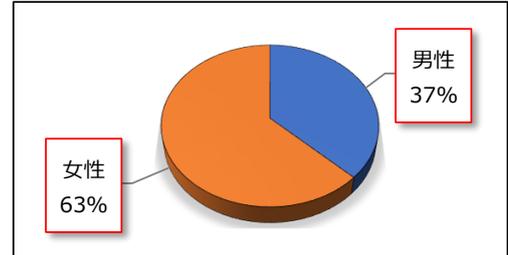
※各アンケートに複数回答があります。

※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

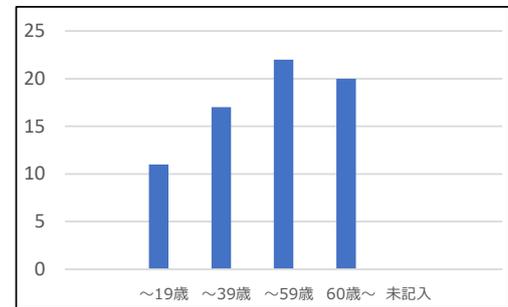
①性別

	人数
<input type="checkbox"/> 男性	26
<input type="checkbox"/> 女性	44
合 計	70



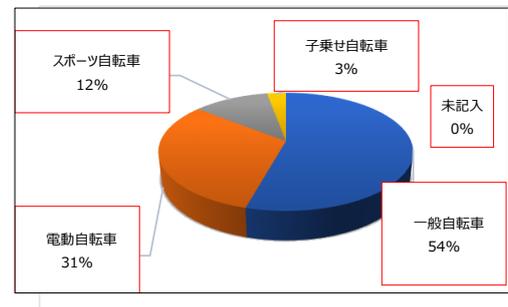
②年齢

	人数
<input type="checkbox"/> ~19歳	11
<input type="checkbox"/> ~39歳	17
<input type="checkbox"/> ~59歳	22
<input type="checkbox"/> 60歳~	20
<input type="checkbox"/> 未記入	0
合 計	70



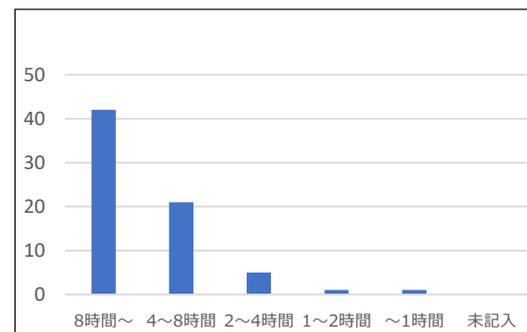
【2】自転車の種類について

	人数
<input type="checkbox"/> 一般自転車	38
<input type="checkbox"/> 電動自転車 (チャイルドシート付む)	22
<input type="checkbox"/> スポーツ自転車	8
<input type="checkbox"/> 子乗せ自転車	2
<input type="checkbox"/> 未記入	0
合 計	70



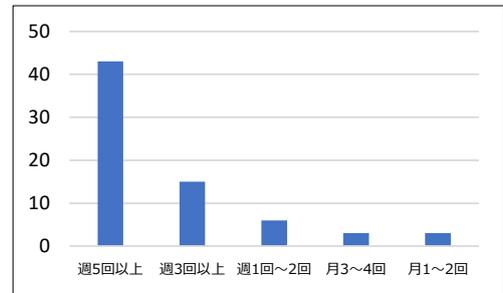
【3】平均的な利用時間は

	人数
<input type="checkbox"/> 8時間~	44
<input type="checkbox"/> 4~8時間	21
<input type="checkbox"/> 2~4時間	5
<input type="checkbox"/> 1~2時間	1
<input type="checkbox"/> ~1時間	1
<input type="checkbox"/> 未記入	0
合 計	70



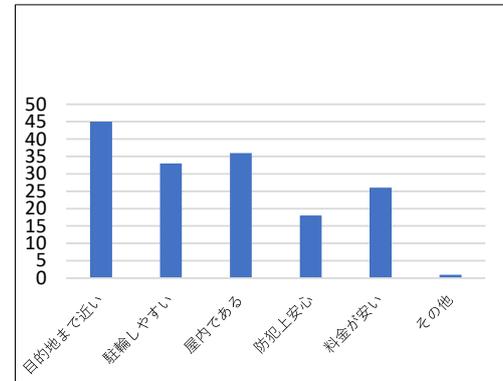
【4】一ヶ月の利用回数は

	人数
<input type="checkbox"/> 週5回以上	43
<input type="checkbox"/> 週3回以上	15
<input type="checkbox"/> 週1回～2回	6
<input type="checkbox"/> 月3～4回	3
<input type="checkbox"/> 月1～2回	3
合計	70



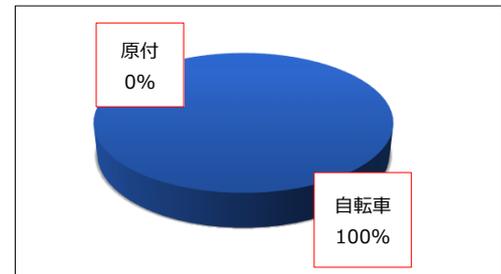
【5】駐車場を選ばれた理由について（複数回答）

	人数
<input type="checkbox"/> 目的地まで近い	45
<input type="checkbox"/> 駐輪しやすい	33
<input type="checkbox"/> 屋内である	36
<input type="checkbox"/> 防犯上安心	18
<input type="checkbox"/> 料金が安い	26
<input type="checkbox"/> その他	1
合計	159



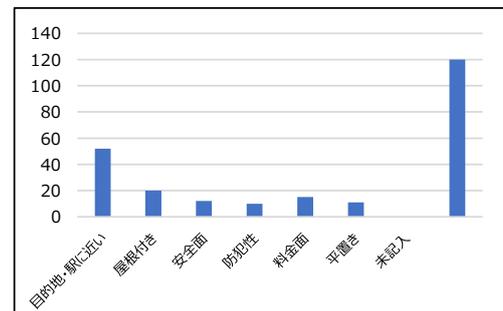
【6】利用形態について

	人数
<input type="checkbox"/> 自転車（定期 29・一時 41）	70
<input type="checkbox"/> 原付（定期 0・一時 0）	0
合計	70



【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	52
<input type="checkbox"/> 屋根付き	20
<input type="checkbox"/> 安全面	12
<input type="checkbox"/> 防犯性	10
<input type="checkbox"/> 料金面	15
<input type="checkbox"/> 平置き	11
<input type="checkbox"/> 未記入	0
合計	120

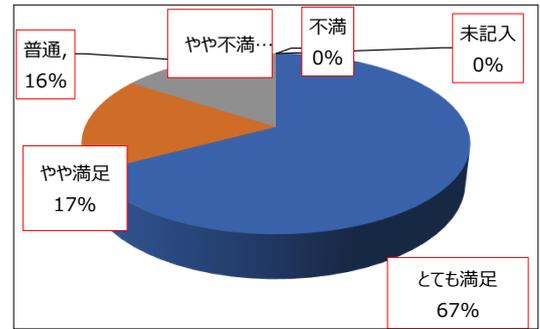


【8】当駐輪場の状況について

	良い	やや良い	普通	やや悪い	悪い
① 看板・掲示物	41	5	24		
② 明るさ	36	11	21	2	
③ 駐車場への案内の分かりやすさ	38	5	25	2	
④ 盗難・防犯などの安全性	43	11	14	2	
⑤ 全体の清潔さ	43	8	18	1	
⑥ 管理人の対応	55	8	7		
合計	256	48	109	7	

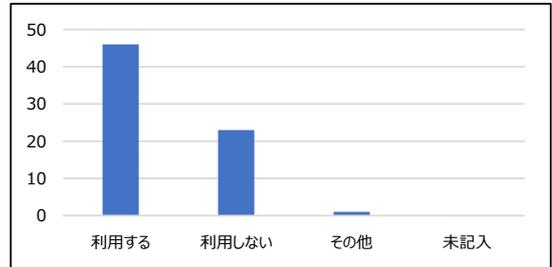
【9】 駐車場全体の感想をお教えてください。

満足度	人数
<input type="checkbox"/> とても満足	47
<input type="checkbox"/> やや満足	12
<input type="checkbox"/> 普通	11
<input type="checkbox"/> やや不満	0
<input type="checkbox"/> 不満	0
<input type="checkbox"/> 未記入	0
合計	70



【10】 キャッシュレス決済を導入した場合、利用されますか？

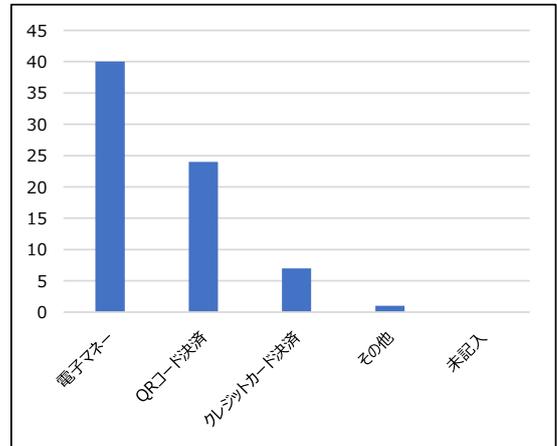
	人数
<input type="checkbox"/> 利用する	46
<input type="checkbox"/> 利用しない	23
<input type="checkbox"/> その他	1
<input type="checkbox"/> 未記入	0
合計	70



上記【10】の質問に利用すると回答した方に対する質問

【11】 希望するキャッシュレス決済の種類と会社

	件数	
<input type="checkbox"/> 電子マネー	・ICOCA	38
	・PASMO	1
	・nanaco	0
	・その他	1
<input type="checkbox"/> QRコード決済	・Paypay	18
	・auPAY	4
	・LINE pay	0
	・その他	2
<input type="checkbox"/> クレジットカード決済	7	
<input type="checkbox"/> その他	1	
<input type="checkbox"/> 未記入	0	
合計	72	



【12】 駐輪場に関するご意見、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. キャッシュレス決済を導入して頂きたいです。 | 年齢 | 性別 |
| 2. 働かれています方が全員大変すばらしい。正直この駐輪場を一度利用したら、普通の駐輪場が悪く感じてしまう。皆様の気づかいにいつも気持ちよく利用させてもらっています。 | 20歳～39歳 | 男性 |
| 3. いつも親切に谢谢你们ありがとうございます。これからもよろしく願いいたします。 | 40歳～59歳 | 男性 |
| 4. いつも気持ちよく利用出来ています。ありがとうございます。 | 20歳～39歳 | 女性 |
| 5. いつも優しい対応ありがとうございます。平置きの定期利用が増えたからありがたいです。 | 20歳～39歳 | 女性 |
| 6. いつも快適に利用させてもらっています。 | 40歳～59歳 | 女性 |
| 7. いつもお世話になっております。朝と帰りの何気ない会話、楽しんでいます。 | 40歳～59歳 | 女性 |
| 8. 係員さんのご案内がいつも親切で助かっています。いつもありがとうございます。 | 40歳～59歳 | 女性 |
| 9. 自転車がいっぱい整頓されていて気持ちよく預けています。挨拶も丁寧でいつもありがとうございます。これからも駐輪させてもらいます。 | 40歳～59歳 | 女性 |
| 10. 「おはようございます。」「いってらっしゃい」「おかえり」いつも言うがわだつたけど、声をかけて頂けて嬉しい気持ちになります。皆さん良い方々なので安心して預けられます。 | 40歳～59歳 | 女性 |
| 11. いつもお世話になりありがとうございます。 | 40歳～59歳 | 女性 |
| 12. 管理人の人によって対応が違う時がある。 | 40歳～59歳 | 女性 |

13. いつも丁寧に対応していただきありがとうございます。大変満足です。	40歳～59歳	女性
14. キャッシュレス決済強く希望します	40歳～59歳	女性
15. 毎朝係の人があいさつしてくださってとてもいい感じです。帰りも私の顔、姿を見たらすぐ自転車を出して下さってとてもありがたいです。毎朝自転車を預けてあいさつ等やチョットおしゃべりしてとても楽しみです。	60歳～	女性
16. スタッフの皆さん明るく元気で、あいさつをして下さるので会社に行く朝も帰りも気持ちがよく嬉しいです。防犯上も安心してすこれ以上ご要望はありません。	60歳～	女性 女性
17. 親切にしてもらってうれしい。		女性
18. いつもお疲れ様です。ありがとうございます。駐輪場の前の案内看板、掲示板、掲示物の件ですが近くまで来ない（空車、満車）分からないため、距離の離れたところからも分かるように電光掲示板にして頂くと助かります。早めに気づくと他の駐輪場へ引き返せますので。	60歳～	女性

【13】アンケート結果のまとめ

今回のアンケート調査ではお客様方のご理解とご協力を賜り70名と大変多くの回答を頂戴することができました。

又、お客様からのご意見として管理人の対応・駐車場施設に関する要望等について多くのご意見を頂く事ができました。

- ①. 「管理人の対応」については、「いつも快適に利用させてもらっています。」「いつも親切にさせて頂いてありがとうございます。」

など大変有難いお言葉とお礼のお言葉を頂戴しています。

管理員の意識の向上がアンケートに反映された結果と思っておりますが、一方で「管理員の人によって対応が違う時がある。」との

ご意見も頂戴していますので、今回のアンケート結果に真摯に受け止めより一層意識の向上を高め「安全・安心・快適」にご利用頂けるよう施設運営に努めて参ります。

- ②. 「お客様のマナー」については、今回のアンケートではご意見・ご要望はありませんでしたが、ご意見箱には2段ラックの下段に留めているご利用者から上段ラックのご利用者に対する投書があり、ラックをきっちり押し込んでいないのでケガの原因になるとの大変貴重なご意見も頂戴しています。

ご利用者のマナーの問題もありますが、より一層巡回の強化を図り、安心してご利用頂けるように努めて参ります。

- ③. 「駐車場施設及び運営に関する要望」については、「空・満」表示が近くまでこない分からないので、距離の離れたところからでも分かるように「電光掲示板」にして欲しいとのご意見がありました。

この要望に際しては市と協議しながらお客様のご期待にお応えできるよう施設運営に努めて参ります。

- ④. 今回初めて「キャッシュレス決済」に関するアンケートを実施いたしましたが、お客様の65%以上が「キャッシュレス決済」を望まれている結果となりました。

「キャッシュレス決済」の実施に関しては、大きな課題もあり時間を要しますが、市と協議しながら運用に向けて取組んで参ります。

作成日：2024年 2月29日
住道駅西自転車駐車場
ミディ総合管理株式会社

令和 6 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 5 年度）

管理業務の実施に係る収支状況（令和 5 年 4 月～令和 6 年 3 月）			
収 入（千円）		支 出（千円）	
項 目	金 額	項 目	金 額
利用料収入	31,280	人件費支出	9,240
住道駅西（一時）	7,878	指導員	1,013
住道駅西（定期）	20,698	管理人	8,227
住道駅西第2（定期）	2,703		
繰入金 （R4年度前受金）	2,663		
繰越金 （R5年度繰越金）	△ 2,628	事業費支出	2,775
		光熱水費	825
		機械警備費	180
		設備保守	490
		修繕費	63
		廃棄物処理	16
		事務経費計	564
		通信運搬費	37
		印刷製本費	79
		備品費	173
		消耗品費	275
		その他計	65
		保険料	51
		行政財産使用料金	14
		諸経費計	572
		一般管理費・本社経費	572
		市納付金	16,067
		公課費（消費税）	924
収入計	31,315	支出計	29,006