

■枚方市自動車駐車場 指定管理者管理運営評価表（令和元年度実績）

公の施設の名称等			
名称	岡東町自動車駐車場	業務内容	施設の使用許可に関する業務 施設及び設備の維持管理に関する業務 施設の使用料の徴収に関する業務
所在地	枚方市岡東町14番49号		
設置目的	道路交通の円滑化を図り、もって公衆の利便に資するとともに、都市の機能の維持及び増進に寄与するため。		
指定管理者		公の施設の所管部署	指定管理期間
名称	ミディ総合管理株式会社	土木部 交通対策課	平成28年4月1日～令和3年3月31日 (2016年4月1日～2021年3月31日)
所在地	大阪市阿倍野区阿倍野筋1丁目1番43号		

評価項目	事業計画の内容（目標）	一次評価（指定管理者による評価）		二次評価（市による評価）	
		実施状況	評価	評価理由	評価
【施設の経営方針に関する事項】					
①施設の現状に対する考え方及び将来展望					
施設の設置目的等を踏まえた現状認識及び今後の方向性が明確に提案されている	有人管理ならではのきめ細やかなサービスのご提供と施設の改善を実施し、安定した利用者の確保を図っていきます。	<p>①「枚方市駅周辺コミュニティパーキング共通券システム」のポスターを場内に掲示し、案内チラシを置いて共通駐車券の利用促進を図っています。</p> <p>②近隣企業（不動産・証券・保険・病院等）と定期券利用の契約をし、「道路交通の円滑化」に貢献しています。</p> <p>③障害者・高齢者・女性が増加していますので、人の顔が見える安心感、トラブルを迅速に解決する安心感で、より安全・安心・快適な市営駐車場を目指し、人に優しいサービスを心がけ、更なる利用者の増加策を積極的に推進しています。</p> <p>④全国の障害者手帳等をお持ちの方が減額対象になりましたので、増加した対象者の方々に丁寧な減額手続を実施しています。</p> <p>⑤新型コロナウイルス対策として、管理員の場内巡回時に全ドアノブ・エレベーター関係ボタン類等のアルコール消毒を頻繁に実施しています。</p>	4	「枚方市駅周辺コミュニティパーキング共通券システム」のポスターを場内に掲示する等、共通駐車券の利用促進に努めている。有人管理の利点を活かした適切な管理運営を行っており、高齢者、障害者の利用が増加する中、精算等のトラブルに迅速に対応できることで、利用者に安心感を与えている。また、年度末の3月には、新型コロナウイルス感染拡大防止のため、利用者の触れる部分にアルコール消毒や感染拡大防止の啓発ポスターによる周知を行うなど、迅速な感染予防の措置については高く評価できる。	4

評価項目	事業計画の内容（目標）	一次評価（指定管理者による評価）		二次評価（市による評価）	
		実施状況	評価	評価理由	評価
②施設運営に関する計画					
施設の利用の向上に関する計画が提案されている	施設の改善とサービスの充実を図り、利用率向上に努めます。	①屋上に「ゆとりスペース」を設け、屋上利用を促し、利用率を上げる努力をしています。 ②障害者専用5区画、大阪府障害者等用 駐車区画利用証制度の「ゆずりあい駐車区画」2区画を設営し、妊婦・高齢者や身体障害者等が多く利用していただける市営駐車場に取り組んでいます。	4	施設の改善とサービスの充実に取り組むだけでなく、屋上のラインの引き直しをする等、利用者が駐車場を快適に利用できる改善を日々、適切に行っている。 引き続き、利用率向上に努めてほしい。	4
関係法令及び本市条例・規則を遵守し、施設の設置目的に沿った運営計画が提案されている	コンプライアンス推進委員会を設置し、コンプライアンス意識の定着を図っております。駐車場条例、施行規則に則り管理運営していきます。	当社は「コンプライアンス推進委員会」を設置し、企業として社会的責任を果たすべく、倫理・法令等の遵守を推進しています。	3	関係法令及び本市条例・規則を遵守した施設の管理運営が行われている。	3
利用者に対する接客対応向上について提案されている	接客教育に力点を置き、管理人1人1人のスキルアップを図ります。	①本社の教育部門から現地へ出向いての指導「出前教育」を実施し、引継時に当社の従業者必携マニュアル・基本挨拶の唱和を行い、管理員のステップアップに努めています。 ②駐車場の管理員が参加する本社での「駐車場管理員教育」を実施しており、接客態度や金銭管理、個人情報保護に関する事項についても特に力を入れて毎年実施してはいましたが、年度末は新型コロナウイルス対策としての3密禁止で講習会を中止にしましたが、本社より感染予防対策に関する指示や資料がメールにて送付され、適切に予防措置を行いました。	3	本社からの出前教育が年に数回行われており、現場においても挨拶の唱和訓練が毎日行われるなど、常に従事者のレベルアップが図られている。 また、年度末の講習会は中止とされましたが新型コロナウイルス感染拡大防止のため、利用者の触れる部分にアルコール消毒や感染拡大防止の啓発ポスターによる周知を行うなど、迅速な感染予防の措置をされ、利用者が安全・安心して利用できる対応は評価できる。	4
利用者が安全に利用できるよう施設内で発生するトラブルへの対応方法等について提案されている	予測されるあらゆるトラブルの未然防止に努め、万が一発生した場合は迅速かつ的確な対応を行います。	様々なトラブルについては、当社「危機管理マニュアル」や「警備マニュアル」に従い、「非常時緊急連絡網」等を活用し、トラブル・事故等の処理は人命救護を第一とし、迅速かつ適切に貴市や警察署、消防署他関係先への通報を行っています。	4	必要なマニュアルを現場に備え、日常の様々なトラブルに適切に対処している。 迅速かつ適切に貴市や警察署、消防署他関係先への通報を行っています。 また、利用者トラブルについても、満足度の高い対応により、利用者に喜ばれている。	4
利用者等の安全・秩序維持のための適切な対応方法について提案されている	管理人や当社の有資格者による巡回を実施し、危険な箇所の早期発見と改善に努めます。	頻繁な巡回と管理員に担当箇所を決め、清掃と管理をさせています。また、不良箇所を発見すれば当社建設工事グループの有資格者が調査し修理をしています。	3	頻繁な巡回（1日8回程度）、清掃（巡回時に実施、トイレ清掃は1日2回）を行っており、不良箇所の早期発見と迅速な修繕によって安全で快適な利用環境の維持管理	3

評価項目	事業計画の内容（目標）	一次評価（指定管理者による評価）		二次評価（市による評価）	
		実施状況	評価	評価理由	評価
いる				に努めている。	
セルフモニタリング及び利用者等に対するアンケートの実施について提案されている	お客様アンケート、ご意見箱の常設、当社ホームページよりお客様ニーズを把握します。	①ご意見箱を2箇所設置し、お客様にご利用いただいています。貴重なお客様のご意見・ご要望を収集するツールとして、今後も活用して行きたいと考えています。 ②ドライバーの性別・年代層調査の実施とお客様アンケートについては、貴市とアンケート内容と実施時期を検討し、貴市の要望を反映した内容で、毎年実施しています。お客様記入方式で、アンケートにご協力いただいた方には、サービス券(100円券)を配布しています。結果については貴市に報告し、お客様のニーズに合った提案をしております。	4	アンケート調査を実施するにあたり、サービス券を配布して利用者サービス向上に努め、回答者数の確保を図っている。また、アンケート結果を分析し、現状把握した上で本市に報告・提案を行っている。	4
【施設の管理に関する事項】					
関係法令及び本市条例・規則を遵守し、施設の設置目的に沿った管理計画が提案されている	社会的責任を強く認識し、消防法、建築基準法、関係法令等を遵守した管理運営に努めます。	年2回の消防機器、年1回の防火設備の総合点検の実施と建築物及び建築設備調査をし、不良箇所を改善しています。	3	消防法に基づく年2回の設備点検、建築基準法に基づく建築物及び建築設備、防火設備の定期検査が実施されている。	3
建築設備全般に係る点検・保守を適切に実施し、機能保全・利用者への安全、快適な環境が提案されている	管理人による日常の安全管理と専門業者による保守点検を的確な周期で実施し、安全な環境をご提供いたします。	①設備保守点検については、電気設備・エレベーター・消防設備・管制システム(カーゲート、自動精算機他)・場内放送設備・受水槽・機械警備システム等について定められた周期で確実に実施しています。 ②場内に無料で「善意の傘」を設置しています。 ③駐車場周辺の雑木・雑草を定期的に除去しています。 ④1日2回のトイレ清掃を遂行し、お客様に安全・安心・快適な駐車場環境を提供しています。	4	駐車場管制システムをはじめ、設備全般に係る保守点検が適切に実施されている。また、1日2回のトイレ清掃や排水溝等の清掃、駐車場周辺の雑草等の除去、植栽の剪定等、常に場内の美化に努めており、安全・安心・快適な利用環境の整備に努めている。	4
適正な人員配置が提案されている	管理運営体制の基準を遵守し、当施設に最も適正な人員配置で管理運営を行います。	①適正な人員配置で施設の管理を行っています。 【責任者】 1名配置 (業務内容) 管理員の指導・監督、料金集計、利用料の納付、市への報告、駐車場内巡回 【管理員】 2名配置 (業務内容) 精算機前・場内の状況把握、減額者の	4	適切な人員配置で効率的に施設の管理運営を行っている。 特に枚方市在住者の継続的雇用については評価できる。	4

評価項目	事業計画の内容（目標）	一次評価（指定管理者による評価）		二次評価（市による評価）	
		実施状況	評価	評価理由	評価
		対応、定期券販売、場内巡回、場内清掃等。 ②管理員は地域情報の入手等も考えて地元の方を優先し、全管理員枚方市在住者で継続雇用を基本として適正配置しています。			
施設内で生じた廃棄物の適切な一時保管、搬出、処理の提案がされている	発生した廃棄物は集積場所に保管し、排出処分は業者に委託して適正に処分いたします。	日常的に発生する廃棄物は週3回の回収を業者に委託して適正に処分しています。	3	発生した廃棄物は、適切に保管・搬出・処理されている。	3
備品管理に当たり、管理簿の整備及び責任所在について提案されている	管理簿等の整備は適正に行い、また社内業務監査にて確認を行っています。	①本社指導員が指導「出前教育」時に社内業務監査（個人情報物管理・鍵管理等）を実施しています。 ②年1回の社内業務監査（金銭等）・会計監査を実施しています。	3	社内業務監査により、備品等の管理が適切に行われている。 また、個人情報の管理については、特に力を入れている。	3
環境に配慮した管理運営を目指し、ごみの削減、省エネルギー等具体的に事業計画で提案されている	ISO14001を取得しています。環境に配慮した運営を行いゴミの排出削減、省資源対策、リサイクル品の使用、CO2の抑制に努めます。	①当社は環境問題に積極的に取り組み、平成19年2月にISO14001を取得しています。 ②駐車場の管理運営において省資源対象としてあげられるのが、「水道・電気・資源」です。管理員にも節電・節水の徹底をはかり、リサイクル品（トイレットペーパー・コピー用紙等）を使用し、無駄遣いを抑止しています。 ③当社は地球に優しい駐車場を運営するために、電気自動車用充電システムを導入しています。	4	平成23年度に自主的に節電プランを立てて以降、電気使用量が削減された状態を維持している。	4
公正採用への対応として、大阪府公正採用選考人権啓発推進員設置要綱、又は大阪労働局公正採用選考人権啓発推進員設置要綱に基づき、「公正採用選考人権啓発推進員」を	「公正採用選考人権啓発推進員」を設置しております。	当社は「公正採用選考人権啓発推進員」を設置しています。当社では、大阪府公正採用選考人権啓発推進員設置要綱、又は大阪労働局公正採用選考人権啓発推進員設置要綱に基づいて、公正採用への対応として「公正採用選考人権啓発推進員」を選任し、取締役管理部長がその任にあたっています。	3	大阪府公正採用選考人権啓発推進員設置要綱、または大阪労働局公正採用選考人権啓発推進員設置要綱に基づき、「公正採用選考人権啓発推進員」を設置している。	3

評価項目	事業計画の内容（目標）	一次評価（指定管理者による評価）		二次評価（市による評価）	
		実施状況	評価	評価理由	評価
設置している					
障害者法定雇用率が達成されている（申請段階で未達成の場合は、本施設における雇用をはじめ、雇用率が達成できるよう事業計画書で提案されている）	障害者法定雇用率を達成しております。	令和1（2019）年度、当社の障害者雇用率3.16%であり、法定雇用率2%を達成しております。当社では、障害者の職場定着を図るために、個人の特性に合った業務ができる部署「ワーキングルーム」をつくり、自立支援に取り組んでいます。また、平成26年に大阪府の障害者雇用、就労支援施策である大阪府障害者サポートカンパニーに登録申請し、当社の障害者雇用の取組が認められ、優良企業としての登録番号1番で認められました。	5	障害者法定雇用率が達成されており、年々、障害者雇用率が増加されている。また、ワーキングルームの設置により、障害者の就労支援を行っており、これまでの取り組みにより、大阪府障害者サポートカンパニー第1号の登録を受けている。また、ワーキングルームで作製された華やかな鉢植えの花を自動車駐車場に展示するなど、利用者の目を喜ばしている。この取り組みは高く評価できる。	5
業務に従事するものが、人権について正しい認識を持って業務を遂行できるよう、人権研修について提案されている	人権教育に努めております。	本社指導員が指導「出前教育」時に社内業務監査（人権教育等）を実施しています。	3	本社の指導員の出前教育により、人権教育が適切に行われている。	3
男女雇用機会均等法に基づくセクシュアル・ハラスメント防止対策について提案されている	ハラスメント防止に努めております。	当社は「セクシュアルハラスメント防止委員会」も設置し、倫理・法令等の遵守に努めています。当社取締役管理部長が委員長の任についています。	3	会社独自のセクシュアル・ハラスメント防止委員会を設置している。	3
【情報公開及び個人情報保護の措置に関する事項】					
枚方市情報公開条例の目的等を踏まえ、管理運営事業で保有する情報の公開に関する対応が明確に示されている	情報公開条例を遵守し、所定の手続きを経て適切な対応を行います。	当社は、個人情報公開を遵守し、貴市の許可をとり、指示に従います。	3	情報公開に対し、適切な対応を行っている。	3
枚方市個人情報保護条例の目的等を踏まえ、個人情報の保護に関する必	個人情報保護条例を遵守し、その重要性を深く認識して厳重な取り扱いに努めます。	当社は、個人情報保護を遵守しています。 ①お客様名簿の管理：現場ではお客様名簿等（個人情報）は必ず、鍵のかかるロッカー・保管庫へ保管し施錠しています。また、名簿等（個人情報）を使用す	4	施錠可能な場所に適正な保管がされており、パソコンで管理する個人情報についてはインターネットに接続しないパソコンを使うなど、個人情報保護の重要性を深く認	4

評価項目	事業計画の内容（目標）	一次評価（指定管理者による評価）		二次評価（市による評価）	
		実施状況	評価	評価理由	評価
<p>要な措置について明確に示されている</p>		<p>るパソコンはインターネットに接続せず、バックアップデータ（外付ハードディスク等）は金庫、施錠ロッカー・保管庫等に保管しています。管理事務所等は、関係者以外は立ち入り禁止にしています。（定期券更新・販売時、駐車券紛失等緊急時以外。）</p> <p>②当社で取り決めた個人情報5か条のポスターを管理室内にお客様から見える位置に掲示し、お客様に安心感を与えると共に、管理員にも意識づけしています。</p> <p>③当社は「枚方市個人情報保護条例」を遵守し、個人情報の保護に努めています。さらに「個人情報管理規定」を設け、お客様の個人情報の重要性を深く認識し、お客様の個人情報を次のように適正に取扱い、その保護に努めるよう、現場にも周知徹底しています。</p> <p>◎管理員に守秘義務を課して厳守させています。</p> <p>◎お客様の個人情報保護について現場管理の徹底を図っています。</p> <p>◎個人情報保護への取り組みについて継続的に改善を進めています。</p>		<p>識し、安全管理がされている。また、従事者への個人情報保護の意識付けが常に行われている。</p>	
【緊急時における対策に関する事項】					
<p>緊急時・防犯・防災対策の危機管理マニュアル作成等が提案されている</p>	<p>当社は「危機管理マニュアル」「警備マニュアル」を作成、備え付けこれに基づき対応いたします。</p>	<p>警備・危機管理マニュアルは、管理事務所に備付け、指導員から「出前教育」と現場責任者が教育しています。</p>	3	<p>独自の「警備マニュアル」「危機管理マニュアル」を管理事務所に備え付けており、台風接近の際には本社からの指示が出ている。</p>	3
<p>緊急事態発生時又は発生が予測される場合における常時連絡可能な体制・方策が提案されている</p>	<p>「非常時緊急連絡網」によるスムーズな連絡体制の整備と緊急時に備えて5分で現場に駆け付けるサポート体制を取っております。</p>	<p>緊急事態発生時は、当社「非常時緊急連絡網」および各関係先から情報を収集し、速やかに対処しています。</p> <p>また、通報は、セコム㈱の「安否確認サービス」により従業員とその家族の安否確認を行なうと共に、情報収集を行なう訓練を年に2～3回程度実施しています。また、迅速かつ適切な初動対応を目指しています。</p>	3	<p>緊急時の連絡体制が整備されており、分かりやすく表示されている。また、緊急事態発生に備えて訓練が実施されている。また、その訓練の成果を活かし、災害等にも迅速な対応をされている。</p>	3

評価項目	事業計画の内容（目標）	一次評価（指定管理者による評価）		二次評価（市による評価）			
		実施状況	評価	評価理由	評価		
構成員間（本支社間含む）、市との間におけるリスク分担に対する考え方が明確に示され、かつ考え方に対応した分担内容となっている	あらゆるリスクを想定し、適切に対応できる対策を講じます。当社が責任を持って対応にあたりますので、貴市にご迷惑はおかけしません。	①当社は「報告は当社の生命線である。」という考えを業務に携わる全ての社員に周知徹底させています。トラブル等発生時には、貴市に対して迅速な第1報に努めるとともに、以後は当社責任者等が貴市の担当者を直接訪問するなど、詳細かつ確実な文書報告を実施しています。同時に対応方法を貴市に相談し、指示等もいただいています。 ②具体的な報告先は、貴市・当社（本社・防災センター）、その他警察・消防等が挙げられます。	4	トラブル等発生時の報告は迅速であり、後日文書にて報告されるとともに、本社との連絡も適切に行われている。	4		
【その他】							
利用者サービスを維持・向上させる具体的な取組みについて提案されている	新たなサービスのご提供と対策考案により、維持・向上させていきます。	①コミュニティパーキング共通駐車券の利用促進のため、広報活動を行っている。 ②毎年実施している利用者アンケートやご意見箱によるお客様のご意見・要望も併せて集計し、今後も利用者サービス改善を進めています。 ③現在、駐車場に3箇所設置されている飲料水自動販売機は当社管理外ですが、駐車場に設置されているので、トラブルに対応しています。	4	北大阪商工会議所と協同して共通駐車券の利用促進が図られている。また、利用者へのサービスの一環として、清涼飲料水自動販売機のトラブルにも対応している。	4		
施設の利用促進に繋がる広報活動等について具体的な実施計画が提案されている	FMコミュニティ放送等を利用して、幅広いPR活動を実施いたします。	FMコミュニティ放送による広報については、FMひらかたで当該駐車場のPRを毎週土・日曜日に各2回ずつ番組で流して周知に努めています。	3	エフエムひらかたによるスポットCMにて、毎週土曜日・日曜日に各2回ずつPR放送を行っている。	3		
		一次評価（指定管理者による評価）	平均点	3.5	二次評価（市による評価）	平均点	3.5

<p>一次評価者（指定管理者）所見</p>	<p>平成で始まり、令和へと改まり、猛暑、インフルエンザ、新型コロナウイルス流行で終わった、1年でした。色々な事案をご利用者様への配慮で円滑に運営が進めるように努め、高齢者・身障者・女性の方々は勿論、全てのご利用者様に迅速・丁寧な対応で運営管理を遂行しました。また、工事等に対するご利用者様への配慮と業者の作業が円滑に進めるように、相互の連携に努め、市営駐車場の役割を果たせたと考えています。</p> <p>さらに気を引き締め、管理最後の一年間を「安全・安心・快適」で「人」に優しい市営駐車場を目指し、なお一層、悔いを残さない管理運営を管理員一同、日々心掛け努力して参ります。</p>
-----------------------	--

<p>総合評価</p>	<p>二次評価者（施設所管部署）所見</p>	<p>枚方市駅周辺コミュニティパーキングの共通駐車券システムの利用促進や利用サービスの向上が図られている。特に、高齢者、障害者の利用も増加傾向にあり、有人管理による安心感を与えることができている証拠と考えられる。</p> <p>また、年度末の3月には、誰も経験のしたことのない新型コロナウイルス感染拡大防止にあたり迅速に対応、予防措置を行ったことは評価できる。</p> <p>その他、日常の管理運営においても、トラブル等への適切な対応、設備・機器類の故障等への迅速な対処、場内の美化など、安全・安心・快適な利用環境の整備に努めており、事業計画に則した適切な管理運営が行われている。引き続き、利用者に喜ばれ、安心できる駐車場の運営管理に努めていただきたい。</p>
<p>事業計画に則した適切な管理運営を行っている</p>		

1. 利用状況

	平成27年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度
普通自動車一時利用台数	187,849 台	240,063 台	190,255 台	197,941 台	187,842 台
普通自動車定期券販売枚数	1,920 枚	1,918 枚	1,894 枚	1,931 枚	1,924 枚
自動二輪車一時利用台数	4,508 台	3,476 台	4,456 台	5,425 台	5,307 台
自動二輪車定期券販売枚数	559 枚	587 枚	591 枚	590 枚	587 枚
違法駐車車両保管受入台数	— 台	— 台	— 台	— 台	— 台

2. 収支状況

歳入 単位：円

項目	平成27年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度
指定管理料	23,965,715	26,800,000	26,340,000	26,340,000	26,570,000
利用収入	—	—	—	—	—
その他	—	—	—	—	—
小計 a	23,965,715	26,800,000	26,340,000	26,340,000	26,570,000

別掲として市への収入として 単位：円

項目	平成27年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度
使用料	96,449,500	100,575,300	99,961,900	104,001,100	99,381,950
違法駐車車両保管料	—	—	—	—	—

歳出 単位：円

項目	平成27年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度
人件費	15,220,537	15,398,361	15,717,248	16,139,348	18,329,086
委託費	2,435,599	2,618,088	2,717,448	2,639,688	2,976,542
光熱水費	3,092,022	2,893,981	2,641,687	2,313,656	2,267,377
内訳 電気	2,954,846	2,721,528	2,496,788	2,173,225	2,180,272
水道	137,176	172,453	144,899	140,431	87,105
修繕費	482,796	2,133,324	1,577,599	1,552,244	1,534,834
消耗品費	266,095	485,845	224,206	407,263	353,417
印刷製本費	731,672	1,691,928	1,592,352	1,053,216	1,067,960
宣伝広告費	388,800	388,800	388,800	388,800	392,400
その他	271,801	168,863	175,757	196,322	323,956
小計 b	22,889,322	25,779,190	25,035,097	24,690,537	27,245,572

単位：円

合計 a-b	1,076,393	1,020,810	1,304,903	1,649,463	-675,572
--------	-----------	-----------	-----------	-----------	----------