

平成27年度 指定管理者モニタリングレポート

施設名	近鉄四日市駅南自転車等駐車場及び近鉄四日市駅北自転車等駐車場等施設
所在地	四日市市鶴の森一丁目16番4号及び四日市市安島一丁目1番26号
指定管理者	<p>名称 ミディ総合管理株式会社</p> <p>代表者 代表取締役社長 藤 木 剛 一</p> <p>住所 大阪市阿倍野区阿倍野筋一丁目1番43号</p>
モニタリングの実施方針・方法等	<p>本施設の管理運営業務の確認にあたっては、管理運営状況を事業報告書、実地調査、利用者アンケート、指定管理者へのヒアリング等により把握しました。</p> <p>その後、指定管理者の選定に用いた選定基準等に示された項目ごとに、次葉の通り、具体的な業務の履行状況等についての確認結果をコメントしたうえで、「モニタリングの総合コメント」及び「今後の業務改善に向けた考え方」を記載しました。</p>
担当部課 (問合せ先)	<p>都市整備部 道路管理課</p> <p>TEL : 059-354-8154</p> <p>E-mail : dourokanri@city.yokkaichi.mie.jp</p>

■ モニタリングの総合コメント

良好な歩行区間及び景観の確保を図るとともに自転車等利用者の利用の便を確保するための自転車等駐車場と、自動車に過度に頼らず歩いて暮らせるまちの実現や中心市街地の活性化及び観光の促進につながることを目的としたレンタサイクル（貸し出すことを目的として設置する自転車）の両施設を一体的に管理運営することにより、より効果的・効率的な経営を目指しています。

ミディ総合管理株式会社の施設の管理運営状況については、施設の目的に沿った実施計画に基づき適切に管理運営を行い、施設の目的を達成しています。指定管理者導入の目的である市民サービスの向上については、アンケート結果からも大変良好です。また、施設の維持管理も適正に行われていることから総合的に判断して良好と評価します。

事業収支については、駐輪、レンタサイクル等事業全体で収入、支出とも計画を上回りました。収入については、駐輪場定期利用でわずかに計画を下回っているものの、駐輪場一時利用及びレンタサイクルで計画を上回っており、全体として順調です。支出については、利用者の便宜を図るため提案以上の人員配置をしているため人件費において計画を上回っていますが、管理費で経費削減に努めていますので全体として適正な支出であると考えます。業務内容については、条例・規則を遵守し、募集要項、仕様書等に定める業務が適正に実施されていることから総合的に判断して良好と評価します。

■ 今後の業務改善に向けた考え方

自転車の利用は、市民にとって手軽で自由度の高い交通手段として重要なものであると考えます。自転車等駐車場とレンタサイクルについて、市民の方々に啓発、広報を行い認知度を高めるとともに、利用しやすい身近な施設となるよう対策を図っていきます。また利用料金収納事務の適正処理や経費の無駄の見直しなどを更に行っていきたくと考えています。

基本的な考え方（施設の性格・目的等との合致、市民の平等な利用の確保、施設の効用発揮）

合目的性・公平性・効果性

実施計画に基づき適切に管理運営が行われています。施設運営や利用者への対応については、市民が公平・平等に利用できるよう規定に基づき運用されています。また、自転車等駐車場及びレンタサイクル事業を含めて、利用者数が計画を上回っており、施設としての効用を発揮しているものと思われます。

業務内容

機能的性・独創性（事業への具体的な取組み方）

苦情・問題もほとんどなく良好です。駐輪場の受付窓口への空気入れの設置や簡単な工具の常備など利用者への利便性を図るよう工夫しています。また、利用者の希望に応じ、自転車整備店への取り次ぎを行い、駐輪中に整備できるようにするなど、臨機応変なサービスを提供しています。今後は一歩踏み込み、利用者の増加や駐輪マナーの向上につながるような事業に取り組む必要があると考えます。

責任性・実行性（施設の運営体制や組織）

運営状況については、現場係員等の勤務体制や時間を遵守し適正に運営されています。施設の維持管理についても毎月の結果を連絡調整会議において報告されており適正に実施されています。また、職員に対し「駐輪場従事者必携マニュアル」を作成し携行させ、業務及び訓練に役立てています。管理人に対しては、社内における集合教育を実施して指導育成を行うほか、本社指導員が定期的に駐輪場を巡回し指導する体制をとっています。

明瞭性・規律性（適正な事務や経理）

利用料金収入や管理運営費の支出について適正に処理され、領収書や経理関係書類も整理されています。施設の保守点検等に関する報告書類も整理されています。また、外部監査を年1回行うことにより、適正な事務や経理に努めています。

安全性（安全管理、緊急時等の対応）

「危機管理マニュアル」及び「警備マニュアル」を作成し施設に備え付けるとともに、非常時緊急連絡網も整備しています。また、同社が管理する他の施設とともに 請負損害賠償責任保険、施設賠償責任保険、動産総合保険に加入し備えています。個人情報保護についても「個人情報保護管理規程」を定めるとともに、管理室内には指定管理者が作成した「個人情報保護5か条」を掲示するなど、係員に対して日常から意識付けを行っています。

社会性（環境等への配慮）

廃棄物は環境に配慮し適正に処理されました。不要な照明の消灯や、清掃時の節水等環境への配慮に努めています。

事業収支

経済性

事業収支について適正に執行されています。契約書・経費関係書類については担当部署以外にも多重のチェックを行い管理しています。また、毎月の収支バランスに対する意識付けのために、社内の各駐車場の責任者が集まる駐車場責任者会議で収支バランスについて個別指導をするなどし、増収増益に努めています。

団体の経営状態

経営の健全性

指定管理者から提出された監査報告書、貸借対照表、損益計算書については、課題や問題はありませんでした。

その他

障害者雇用に対する取組み

指定管理者であるミディ総合管理株式会社全体の平成27年度における障害者の雇用率は2.57%で法定雇用率を達成しています。指定管理施設では、障害者雇用の実績はありませんでした。今後も指定管理者に対して、指定管理施設における障害者雇用に向けた取組みを働きかけていきます。

施設概要調査

1. 施設の概要

平成27年度

施設名	近鉄四日市駅南自転車等駐車場及び近鉄四日市駅北自転車等駐車場等		所管課：都市整備部道路管理課	
所在地	四日市市鶴の森一丁目16番4号及び四日市市安島一丁目1番26号		設置年月：平成9年3月	
設置目的	自転車等駐車場が近鉄四日市駅周辺の通行機能の確保及び市民生活の安全を図ることにより、良好な都市環境を保持することを目的として設置されました。			
設置の根拠 (法令、条例等)	四日市市自転車等駐車場等条例			
施設の概要	設備の概要		南	北
		敷地面積 (㎡)	1,099.52	1,381.11
		延床面積 (㎡)	644.79	485.82
		収容台数 (台)	887	1,504
	レンタサイクル (台)		74	
事業概要	良好な歩行区間及び景観の確保を図るとともに自転車等利用者の利用の便を確保するための自転車等駐車場と、自動車に過度に頼らず歩いて暮らせるまちの実現や中心市街地の活性化及び観光の促進につなげることを目的としたレンタサイクル（貸し出すことを目的として設置する自転車）の両施設を一体的な管理運営を行う事にて、より効果的・効率的の経営を目指しています。			

2. 運営状況

項目		実施計画	実施内容 (事業報告書)	対計画比
自転車等駐車場	営業日数	366日	366日	計画通り
	営業時間	24時間	24時間	計画通り
レンタサイクル	営業日数	356日	356日	計画通り
	営業時間	平日、土曜日：午前7時から午後8時まで 日曜、祝休日：午前10時から午後5時まで 休業日は、12月27日から翌年1月5日まで	平日、土曜日：午前7時から午後8時まで 日曜、祝休日：午前10時から午後5時まで 休業日は、12月27日から翌年1月5日まで	計画通り

3. 利用実績

項目		実施計画	実施内容 (事業報告書)	対計画比
延べ利用者数	定期利用	10,110人	10,147人	37人
	一時利用	42,500人	49,916人	7,416人
	レンタサイクル	14,448人	15,259人	811人

4. 事業収支

(単位：円)

項目		実施計画	実施内容 (事業報告書)	対計画比
利用料金収入	駐輪場定期利用	20,550,000	20,398,950	△ 151,050
	駐輪場一時利用	5,900,000	6,932,700	1,032,700
	レンタサイクル	1,820,000	2,017,440	197,440
指定管理料		2,905,000	2,905,000	0
収入計		31,175,000	32,254,090	1,079,090
人件費		20,136,000	23,369,525	3,233,525
管理費		6,028,000	4,674,559	△ 1,353,441
消耗品費		275,000	176,637	△ 98,363
光熱水費		2,865,000	2,556,349	△ 308,651
印刷製本費		420,000	329,670	△ 90,330
施設修繕費		788,000	788,000	0
通信費		310,000	147,991	△ 162,009
手数料		30,000	1,020	△ 28,980
保険料		230,000	0	△ 230,000
委託料		640,000	393,120	△ 246,880
レンタサイクル 整備費		200,000	281,772	81,772
被服費		270,000	0	△ 270,000
賃借料		0	0	0
事業費(ソフト事業)		220,000	0	△ 220,000
一般管理費		4,791,000	4,655,317	△ 135,683
支出計		31,175,000	32,699,401	1,524,401
収支		0	△ 445,311	△ 445,311

平成27年度 近鉄四日市駅南自転車等駐車場及び近鉄四日市駅北自転車等駐車場等施設 運営状況 チェックシート

1. 運営企画

項目		実施計画	実施内容 (事業報告書)	計画対比	検証・分析等	適否
自転車等駐車場	営業日数	366日	366日	計画通り	当初計画通り実施されました。	適
	営業時間	24時間	24時間	計画通り		
レンタサイクル	営業日数	356日	356日	計画通り	当初計画通り実施されました。	適
	営業時間	平日・土日：7時から20時 日祝日：10時から17時	平日・土日：7時から20時 日祝日：10時から17時	計画通り		

2. 利用実績

項目		実施計画	実施内容 (事業報告書)	計画対比	検証・分析等	適否
延べ利用者数	定期利用	10,110人	10,147人	37人	利用者数は、全ての項目において、計画値を上回りました。	適
	一時利用	42,500人	49,916人	7,416人		
	レンタサイクル	14,448人	15,259人	811人		

3. 事業収支

項目		実施計画	実施内容 (事業報告書)	計画対比	検証・分析等	適否
利用料金収入	駐輪場定期利用	20,550,000	20,398,950	△ 151,050	2箇所の自転車等駐車場とレンタサイクルを一体的に、指定管理者が管理運営しています。 定期利用料金収入について定期利用者は計画を上回りましたが、学生定期利用者が多く一般定期利用者が少なかったため、全体としては計画をわずかに下回りました。ただし収入全体では計画を上回りました。	適
	駐輪場一時利用	5,900,000	6,932,700	1,032,700		
	レンタサイクル	1,820,000	2,017,440	197,440		
	計	28,270,000	29,349,090	1,079,090		
指定管理料		2,905,000	2,905,000	0		
収入計		31,175,000	32,254,090	1,079,090		
人件費		20,136,000	23,369,525	3,233,525	〔勤務体制 統括責任者1名、現場管理者（責任者）1名、従事者各施設3名〕 人員配置計画では、通常配置は1名・定期契約更新時期の夕方は1名増としていましたが、定期契約更新時期など利用者が混雑する際の午前中も必要に応じて加配を行い利用者の利便性の確保に努めました。 消耗品、光熱水費、通信費について昨年度に引き続き計画を下回りました。 印刷製本費については二年目ということで昨年度に比べ減少しました。 レンタサイクル整備費について使用自転車の老朽化により昨年度に比べ大幅に増加しました。	適
管理費		6,028,000	4,674,559	△ 1,353,441		
消耗品費		275,000	176,637	△ 98,363		
光熱水費		2,865,000	2,556,349	△ 308,651		
印刷製本費		420,000	329,670	△ 90,330		
施設修繕費		788,000	788,000	0		
通信費		310,000	147,991	△ 162,009		
手数料		30,000	1,020	△ 28,980		
保険料		230,000	0	△ 230,000		
委託料		640,000	393,120	△ 246,880		
レンタサイクル整備費		200,000	281,772	81,772		
被服費		270,000	0	△ 270,000		
賃借料		0	0	0		
事業費（ソフト事業）		220,000	0	△ 220,000		
一般管理費		4,791,000	4,655,317	△ 135,683		
支出計		31,175,000	32,699,401	1,524,401		
収支		0	△ 445,311	△ 445,311		

総合コメント

運営については、ほぼ計画通り実施されました。平成27年度は、修繕費実績が計画額と同等であったため精算を行いませんでしたが、消費税率の変更がなされなかったため指定管理料を減額しました。

平成27年度 近鉄四日市駅南自転車等駐車場及び近鉄四日市駅北自転車等駐車場等施設
 運営状況 チェックシート①-2

項目		事業分析	適否判断								
利用実績		<p>自転車等駐車場の利用実績は、定期利用者、一時利用者、レンタサイクルのすべてで計画を上回ることができました。ただ長引く不景気の影響もあり、通勤等で利用する方が、一般定期利用を辞め一時利用に切り替えられていると考えられます。自転車等駐車場等の利用は、自転車等駐車場周辺地区の放置自転車対策とも関連性が深いため、この対策の強化を継続し状況を見守りたいと考えます。</p>	適								
事業 収支	収入	<p>利用料金収入は、計画を1,079,090円上回り、計画対比で3.8%上回りました。今後も利用促進のPRや利便性の向上に努めて利用者増加を目指していきたいと考えています。</p>	適								
事業 収支	支出	<p>支出である管理運営費は、利用料金収入と指定管理料を合計した金額の範囲内で行うこととしています。</p> <p>各支出の計画に対する実績の差額については、下記のとおりです。</p> <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <tr> <td>人件費</td> <td>3,233,525円</td> </tr> <tr> <td>管理費</td> <td>△1,353,441円</td> </tr> <tr> <td>一般管理費</td> <td>△135,683円</td> </tr> <tr> <td>事業費</td> <td>△220,000円</td> </tr> </table>	人件費	3,233,525円	管理費	△1,353,441円	一般管理費	△135,683円	事業費	△220,000円	適
人件費	3,233,525円										
管理費	△1,353,441円										
一般管理費	△135,683円										
事業費	△220,000円										

平成27年度 近鉄四日市駅南自転車等駐車場及び近鉄四日市駅北自転車等駐車場等施設
業務の履行状況 チェックシート

分類	対象	項目	確認方法	検証・分析等	適否
総則	業務従業者の要件等	業務執行体制（各業務・作業責任者等）が明確になっているか、また、変更した場合連絡先を市に届出されているか	書類確認	平成27年4月1日書類提出。仕様書のとおり行われている。	適
	法令等の遵守	法令等で定められた書類を提出したか	書類確認	関係法令に定められたとおり行われている	適
	報告書等の提出	各業務計画書・報告書は提出されたか	書類確認	適切に執行されている	適
		自主事業の計画書・報告書は提出されたか	書類確認	適切に執行されている	適
	意思疎通	市と指定管理者の責任者との間で十分に連絡がなされているか	現地確認	情報共有が十分なされている	適
	各種管理記録等の整備保管	各種業務計画書が整備、保管されているか	書類確認	現場にて説明を受け確認。適切に実施されている。	適
		業務日誌等の報告書、点検記録は整備、保管されているか	書類確認	現場にて説明を受け確認。適切に実施されている。	適
		整備・修繕・事故・故障の履歴は整備、保管されているか（事業期間終了時まで）	書類確認	現場にて説明を受け確認。適切に実施されている。	適
		付保している保険を市に通知しているか（更新を含む）	書類確認	適切に実施されている	適
	非常時・緊急時の対応	緊急事態発生時の対処マニュアル（緊急連絡網の掲示を含む）が整備、保管されているか	書類確認	適切に実施されている	適
緊急発生時、ないし危険が予測される場合に直ちに措置を講じたか		—	該当なし	—	
		事故等の報告書が提出されたか	—	該当なし	—
建築物保守管理	点検・保守	点検・保守は確実に行われているか	書類確認	適切に実施されている。	適
		法定点検、検査は選任資格者の責任によって計画・実施されているか	書類確認	適切に実施されている。	適
設備保守管理	取扱説明書	機器等の取扱説明書が整備・保管されているか	現地確認	適切に実施されている。	適
	点検・保守	点検・保守は確実に行われているか	現地確認	適切に実施されている。	適
			法定点検、検査は選任資格者の責任によって計画・実施されているか	書類確認	適切に実施されている。
備品・什器等保守管理	取扱説明書	機器等の取扱説明書が整備・保管されているか	現地確認	適切に実施されている。	適
	点検・保守	点検・保守は確実に行われているか	現地確認	適切に実施されている。	適
外構施設保守管理	点検・保守	点検・保守は確実に行われているか	現地確認	適切に実施されている。	適
清掃業務	清掃	清掃は確実に行われているか	現地確認	適切に実施されている。	適
警備業務	業務等	業務が計画書に基づいて実施されているか	現地確認	適切に実施されている。	適
		不審者に対し適宜質問をしたり、警察へ通報する等のマニュアルを作成しているか	現地確認	適切に実施されている。	適
	鍵管理	鍵の管理は適切か	現地確認	適切に実施されている。	適
	防災	マニュアルは作成されているか	現地確認	適切に実施されている。	適
植物育成管理業務	樹木管理	剪定時期等は適切か	現地確認	適切に実施されている。	適
	花壇管理	四季の植栽は適切か	現地確認	適切に実施されている。	適
施設利用案内	行事開催案内	パンフレット類は整備されているか	現地確認	適切に実施されている。	適
	ホームページ作成	ホームページは更新されているか	現地確認	適切に実施されている。	適
管理システム受付業務	機器管理	研修を実施しているか	現地確認	適切に実施されている。	適
	システム管理	更新・変更は常になされているか	現地確認	適切に実施されている。	適
			トラブルに対応したか	現地確認	適切に実施されている。

総合コメント

法令等の遵守及び募集要項等に基づく業務計画等の実施について誠実に履行されていました。各種計画書・報告書等も期限までに提出されており、職員の配置、各種マニュアルの作成、設備機器等の保守・管理等についても適正に実施されています。

平成27年度 近鉄四日市駅南自転車等駐車場及び近鉄四日市駅北自転車等駐車場等施設
設備・備品の維持管理状況チェックシート

分類	対象	項目	確認方法	検証・分析等	適否
総則	意思疎通	市と指定管理者の責任者との間で十分に連絡がなされているか	現地確認	月1回連絡調整会議を開催し、責任者と随時打合せを行っている。	適
	記録	整備・修繕・事故・故障の履歴は整備、保管されているか	書類確認	業務日誌確認	適
建築物保守管理	点検保守	点検によって異常が認められる場合は、速やかに修繕、交換、分解整備、調整等を行っているか			
		不具合が生じた場合の報告を適切に行っているか			
		修理、更新が必要な場合は原因等を含めて速やかに報告しているか			
	修理	修繕工事は適切であったか			
設備保守管理	点検保守	点検によって異常が認められる場合は、速やかに修繕、交換、分解整備、調整等を行っているか	書類確認	適切に実施されている	適
		不具合が生じた場合の報告を適切に行っているか	—	該当なし	—
		修理、更新が必要な場合は原因等を含めて速やかに報告しているか	—	該当なし	—
	修理	修繕工事は適切であったか	—	該当なし	—
備品・什器等保守管理	点検保守	点検によって異常が認められる場合は、速やかに修繕、交換、分解整備、調整等を行っているか	書類確認	適切に実施されている	適
		不具合が生じた場合の報告を適切に行っているか	書類確認	適切に実施されている	適
		修理、更新が必要な場合は原因等を含めて速やかに報告しているか	書類確認	適切に実施されている	適
	修理	修繕工事は適切であったか	書類確認	適切に実施されている	適
外構施設保守管理	点検保守	点検によって異常が認められる場合は、速やかに修繕、交換、分解整備、調整等を行っているか	—	該当なし	—
		不具合が生じた場合の報告を適切に行っているか	—	該当なし	—
		修理、更新が必要な場合は原因等を含めて速やかに報告しているか	—	該当なし	—
	修理	修繕工事は適切であったか	—	該当なし	—

総合コメント

施設・設備等の点検・保守については、適正に処理されています。上記業務の実施については適正であると判断します。

平成27年度 近鉄四日市駅南自転車等駐車場及び近鉄四日市駅北自転車等駐車場等施設
サービスの質 チェックシート

分類	対象	項目	確認方法	検証・分析等	適否
運営業務	使用許可、利用料金の徴収	スムーズに予約できたか			
		許可証は速やかに発行されたか	現地確認	適切に実施されている	適
	施設利用案内	行事開催案内の時期は適切か			
		ホームページは見易いか			
	受付・応対業務	担当者の接客態度は良かったか	アンケート確認	適切に実施されている	適
		利用者に対する指導は適切であったか			
		業務従業者は名札を着用しているか	現地確認	適切に実施されている	適
運営業務	講座やイベントは満足できる内容であったか				
維持管理業務	施設・設備の保守管理業務	施設が利用に支障をきたすような状況のまま放置されていないか	現場確認	適切に実施されている	適
		設備が利用に支障をきたすような状況のまま放置されていないか	現場確認	適切に実施されている	適
	清掃業務	トイレトペーパー、消毒用品、手洗い用石鹸は常に補給されているか	現場確認	適切に実施されている	適
		全体的（駐車場を含）に、見た目清潔に保たれているか	現場確認	適切に実施されている	適
	警備業務	避難経路には障害物がないか	現場確認	適切に実施されている	適
	外構・植栽管理業務	機能・美観が良好な状態に保たれ、利用者が安全に利用することができるか	現場確認	適切に実施されている	適
		利用に支障をきたすような状況のまま放置されていないか	現場確認	適切に実施されている	適
		樹木・花壇は見栄え良く管理されているか			
		草刈りや除草はされているか			
	環境衛生管理業務	快適に利用できる環境となっていたか	現場確認	適切に実施されている	適
	廃棄物処理業務	廃棄物は適切に分別が行われていたか	現場確認	適切に実施されている	適
備品管理業務	利用に支障をきたすような状況のまま放置されていないか	現場確認	適切に実施されている	適	

総合コメント

職員は昼間、管理室の中に待機しているのではなく外で利用者を出迎えています。アンケートを実施した結果、職員のあいさつや言葉使いについて、良い、やや良いの割合が97%を占めており、利用者への対応はよいと考えられます。施設の維持管理面では、空気入れの設置や車路の整理整頓等行われており、毎日の清掃も良好です。総合的には適正に管理運営されていると評価します。