

令和5年度 守口市駅西自転車駐車場、守口市駅八島自転車駐車場、守口駅自転車駐車場  
 滝井・千林駅自転車駐車場、太子橋今市駅自転車駐車場、土居駅東自転車駐車場  
 守口駅竜田通自転車駐車場、守口市駅トクティ自転車駐車場

指定管理者自己評価結果

【評価対象年度】：令和4年度

1. 総則

指定管理者	株式会社 駐輪サービス 大阪市北区曽根崎新地2丁目5番3号 堂島TSSビル5階
事業期間	令和4年4月1日～令和5年3月31日
管理体制	守口市担当所長 1名 守口市駅西自転車駐車場 チーフ1名 サブチーフ3名 管理員4名 守口市駅八島自転車駐車場 チーフ1名 管理員6名 守口駅自転車駐車場 (守口市駅八島自転車駐車場の管理員が対応) 滝井・千林駅自転車駐車場 チーフ1名 管理員4名 太子橋今市駅自転車駐車場 チーフ1名 管理員3名
職員の勤務状況	協定書に基づき令和4年4月1日より、午前6時30分から午後8時まで下記の通り運営を行っている。 なお、守口市駅八島自転車駐車場、滝井・千林駅自転車駐車場、太子橋今市駅自転車駐車場は日曜日及び祝祭日は午前7時から午後2時まで運営を行っている。なお、守口駅自転車駐車場は毎月20日から翌月5日までの平日は午前6時30分から午前10時30分及び午後4時から午後8時まで、日祝日は午前7時から午前11時まで運営を行っている。 守口市駅西自転車駐車場 5交代制で最低1名を常駐配置、土・日・祝祭日は4交代制 守口市駅八島自転車駐車場 3交代制で最低1名を常駐配置、繁忙期(月末2日)は4交代制 滝井・千林駅自転車駐車場 3交代制で最低1名を常駐配置、繁忙期(20～5日)は4交代制 太子橋今市駅自転車駐車場 2交代制で最低1名を常駐配置 守口駅自転車駐車場 日時を定めて、2交代制で最低1名を配置

2. 施設のサービス水準

(1) 事業達成度の分析・評価

項目	内容	協定事項等	実施状況(実績値等)	達成度分析
運営業務	開館日・時間	開場時間 終日 休業日 年中無休  管理員常駐時間 ・守口市駅西自転車駐車場 午前6:30～午後8:00  ・守口市駅八島自転車駐車場 滝井・千林駅自転車駐車場 太子橋今市駅自転車駐車場 午前6:30～午後8:00 (月曜日から土曜日) 午前7:00～午後2:00 (日曜日及び祝祭日)  ・守口駅自転車駐車場 当月20日から翌月5日まで 午前6:30～午前10:30 午後4:00～午後8:00 (月曜日から土曜日) 午前7:00～午前11:00 (日曜日及び祝祭日)	開場時間 終日 休業日 年中無休  管理員常駐時間 ・守口市駅西自転車駐車場 午前6:30～午後8:00  ・守口市駅八島自転車駐車場 滝井・千林駅自転車駐車場 太子橋今市駅自転車駐車場 午前6:30～午後8:00 (月曜日から土曜日) 午前7:00～午後2:00 (日曜日及び祝祭日)  ・守口駅自転車駐車場 当月20日から翌月5日まで 午前6:30～午前10:30 午後4:00～午後8:00 (月曜日から土曜日) 午前7:00～午前11:00 (日曜日及び祝祭日)	協定どおりに実施した。
	受付・案内	受付(使用承認等)業務 ・定期使用承認 1ヶ月又は3ヶ月 ・一時使用承認 1日1回単位 守口市駅西、守口駅は1日24時間単位  案内(入退場)業務 ・定期使用承認 駐車シールを確認 ・一時使用承認 駐車券を取付ける	事務所の窓口に1名常駐 自転車の出入りに1名配置  受付(使用承認等)業務 ・定期使用承認 1ヶ月又は3ヶ月 ・一時使用承認 1日1回単位 守口市駅西、守口駅は1日24時間単位 案内(入退場)業務 ・定期使用承認 駐車シールを確認 ・一時使用承認 駐車券を取付ける	業務の繁閑並びに自転車利用者が朝・夕の通勤、通学の時間帯に集中するなどの自転車駐車場の特性を考慮して効率的な配置体制で実施した。定期更新は素早い対応が必要のため、お客様のこれまでの更新内容を出るだけ把握して、事前準備によりスムーズな対応に心がけた。

運 営 業 務	料金設定	<p>利用料金 自転車 一時利用（屋外） 100円 一時利用（屋内） 150円 定期利用1ヶ月 一般（屋外） 1,500円 学生（屋外） 1,300円 一般（屋内） 2,000円 学生（屋内） 1,800円 定期利用3ヶ月 一般（屋外） 4,200円 学生（屋外） 3,600円 一般（屋内） 5,500円 学生（屋内） 5,000円</p> <p>原動付自転車 一時利用 200円 定期利用1ヶ月 一般（屋外） 2,300円 一般（屋内） 3,000円 定期利用3ヶ月 一般（屋外） 6,400円 一般（屋内） 8,000円</p>	<p>利用料金 自転車 一時利用（屋外） 100円 一時利用（屋内） 150円 定期利用1ヶ月 一般（屋外） 1,500円 学生（屋外） 1,300円 一般（屋内） 2,000円 学生（屋内） 1,800円 定期利用3ヶ月 一般（屋外） 4,200円 学生（屋外） 3,600円 一般（屋内） 5,500円 学生（屋内） 5,000円</p> <p>原動付自転車 一時利用 200円 定期利用1ヶ月 一般（屋外） 2,300円 一般（屋内） 3,000円 定期利用3ヶ月 一般（屋外） 6,400円 一般（屋内） 8,000円</p>	<p>市条例に基づいての料金設定である。 周辺に一時利用料金の安い無人の駐車場が増加しているが、管理員がいる安心感で一時利用されるお客様も多い。定期契約については6か月等の長期で割安な料金設定の要望がある。料金に関するアンケート調査で満足されている人は55.2%と、半数強であった。</p>
	広報・宣伝	業務提案により実施	<p>・子育て世代用の大型車専用コーナーや高齢者や妊婦等のために優先コーナーを設けたり、自転車の入・出庫の手助けが必要な利用者へは、管理員が「優しく」援助を行った。</p> <p>・利用率向上のために、一時利用空車看板を取り付けて駐車場を利用しようとされるお客様が利用し易いように努めた。</p> <p>・当社のホームページからの定期利用の申し込みを継続して利便性向上に努めた。</p>	<p>守口市民及び自転車駐車場利用者への一層のサービス向上の実現に向け、最大限の努力を傾けると共に「地方自治法」及び関係条例・規則等の規定を遵守し、必要の都度貴市との協議、連絡調整のうえ管理業務を実施した。</p> <p>また、前年度に引き続いて、空きのある駐輪場は4台スペースに3台契約するなど、スペースが狭いという不満に対処するように心がけた。</p> <p>ホームページからの定期利用申込は月平均10件と増加傾向である。</p>

項目	内容	協定事項等	実施状況（実績値等）	達成度分析
施設維持管理業務	清掃・保守点検	<p>・清掃業務 自転車駐車場（付属設備を含む。）を清潔に保つ。</p> <p>・巡回及び点検業務 自転車駐車場の定期巡回警備を午前、午後とも各1回以上行う。 自転車駐車場の付属設備の日常点検を行う。</p>	<p>・清掃業務 管理員の常駐する守口市駅西自転車駐車場、守口市八島自転車駐車場、滝井・千林駅自転車駐車場及び太子橋今市駅自転車駐車場の清掃は、管理員が時間を決めて1日2回以上定期的に実施した。 管理員が常駐しない守口市駅竜田通自転車駐車場、守口市駅トクティ自転車駐車場及び土居駅東自転車駐車場は、管理員が巡回時に1日2回以上清掃を実施した。 守口市駅自転車駐車場は管理員が駐在する日時は当該管理員が、管理員が駐在しない日時は守口市八島自転車駐車場の同様に実施した。</p> <p>・巡回・点検業務 守口市駅トクティ自転車駐車場及び土居駅東自転車駐車場は守口市駅西自転車駐車場の管理員が、守口市駅竜田通自転車駐車場及び守口市駅自転車駐車場は守口市八島自転車駐車場の管理員が、それぞれ一時料金集金等の管理業務を1日2回以上巡回管理した。</p> <p>・保守点検 消防用設備 年2回 定期更新機 年4回 一時利用精算機 年4回 チェーン式電磁ロック装置 年4回</p>	<p>利用者が安全・快適に利用できるような仕様書に沿った適正な管理運営を実施した。</p> <p>施設内の清掃や自転車の整理も管理員が1日2回以上行い、利用者がいつも気持ちよく利用できるような美観の保持に努めた。 アンケート調査ではお客様から場内清掃、自転車の整理について好評なコメントを頂いており、満足されている人は82.2%であった。</p> <p>保守点検も専門業者に委託し、適正に行った。 点検結果、指摘のあった、守口市八島自転車駐車場の消火器は来期に取替する。</p>
	修繕	予算の範囲内で実施 1件につき20万円以上のものについては市の承認を得て行う。	委託料（補修工事等）の範囲内で、1件は守口市の承認を得て守口市駅西自転車駐車場で防犯カメラモニター取替187千円を実施し、12件は少額な修繕を行った。 件数：13件 金額：546千円	委託料（補修工事等）により実施した。

項目	内容	協定事項等	実施状況 (実績値等)	達成度分析
施設利用等許可業務	利用者数・ 利用料金	利用料金 自転車 一時利用 (屋外) 100円 一時利用 (屋内) 150円 定期利用 1ヶ月 一般 (屋外) 1,500円 学生 (屋外) 1,300円 障害 (屋外) 750円 一般 (屋内) 2,000円 学生 (屋内) 1,800円 障害 (屋内) 1,000円 一般 (屋上) 1,300円 学生 (屋上) 1,100円 定期利用 3ヶ月 一般 (屋外) 4,200円 学生 (屋外) 3,600円 障害 (屋外) 2,100円 一般 (屋内) 5,500円 学生 (屋内) 5,000円 障害 (屋内) 2,750円 一般 (屋上) 3,600円 学生 (屋上) 3,100円  原動付自転車 一時利用 200円 定期利用 1ヶ月 一般 (屋外) 2,300円 障害 (屋外) 1,150円 一般 (屋内) 3,000円 障害 (屋内) 1,500円 定期利用 3ヶ月 一般 (屋外) 6,400円 障害 (屋外) 3,200円 一般 (屋内) 8,000円 障害 (屋内) 4,000円	令和4年度実績 自転車 一時利用 (屋外) 22,948台 (日平均 63台) 一時利用 (屋内) 59,687台 (日平均 164台)  自転車定期利用 一般 (屋外) 2,832台 (月平均 236台) 学生 (屋外) 480台 (月平均 40台) 障害 (屋外) 50台 (月平均 4台) 一般 (屋内) 16,515台 (月平均 1,376台) 学生 (屋内) 4,085台 (月平均 340台) 障害 (屋内) 787台 (月平均 66台) 一般 (屋上) 36台 (月平均 3台) 学生 (屋上) 9台 (月平均 1台)  原動機付自転車 一時利用 (屋外) 633台 (日平均 2台) 一時利用 (屋内) 1,135台 (日平均 3台)  原動機付自転車定期利用 一般 (屋外) 98台 (月平均 8台) 障害 (屋外) 0台 (月平均 0台) 一般 (屋内) 365台 (月平均 30台) 障害 (屋内) 12台 (月平均 1台)	少子高齢化、テレワークの定着で自転車利用者の増加が見込めないなか、接遇・サービス向上に努めてコロナ前の令和元年度比で利用料金は約88%に回復した。

施設利用等許可業務	収容可能台数		令和4年度実績		新型コロナウイルスの影響は徐々に緩和してきたが、生活様式の変化、少子高齢化、近隣に駐輪場増加した事によりコロナ前までは回復出来ない。
	自転車	原動機付自転車	自転車	原動機付自転車	
利用率	守口市駅西自転車駐車場		守口市駅西自転車駐車場		
	自転車		自転車		
	一時利用	96台	一時利用	73.7%	
	定期利用	955台	定期利用	87.2%	
	守口駅八島自転車駐車場		守口駅八島自転車駐車場		
	自転車		自転車		
	一時利用	54台	一時利用	58.8%	
	定期利用	406台	定期利用	80.5%	
	原動機付自転車		原動機付自転車		
	定期利用	6台	定期利用	33.3%	
	守口駅竜田通自転車駐車場		守口駅竜田通自転車駐車場		
	自転車		自転車		
	定期利用	215台	定期利用	16.5%	
	原動付自転車		原動付自転車		
定期利用	7台	定期利用	61.9%		
守口駅自転車駐車場		守口駅南自転車駐車場			
自転車		自転車			
一時利用	95台	一時利用	66.2%		
定期利用	352台	定期利用	69.5%		
原動付自転車		原動付自転車			
一時利用	5台	一時利用	34.7%		
定期利用	5台	定期利用	36.7%		
守口市駅トークティ自転車駐車場		守口市駅トークティ自転車駐車場			
自転車		自転車			
一時利用	12台	一時利用	41.0%		
定期利用	211台	定期利用	82.6%		
原動付自転車		原動付自転車			
定期利用	11台	定期利用	83.3%		
土居駅東自転車駐車場		土居駅東自転車駐車場			
自転車		自転車			
一時利用	12台	一時利用	6.7%		
定期利用	221台	定期利用	5.8%		
原動付自転車		原動付自転車			
一時利用	5台	一時利用	15.5%		
定期利用	5台	定期利用	95.0%		
滝井千林駅自転車駐車場		滝井千林駅自転車駐車場			
自転車		自転車			
一時利用	131台	一時利用	8.9%		
定期利用	1,003台	定期利用	21.8%		
原動付自転車		原動付自転車			
一時利用	4台	一時利用	22.4%		
定期利用	12台	定期利用	47.9%		
太子橋今市駅自転車駐車場		太子橋今市駅自転車駐車場			
自転車		自転車			
一時利用	90台	一時利用	48.6%		
定期利用	627台	定期利用	35.2%		
原動付自転車		原動付自転車			
一時利用	5台	一時利用	28.8%		
定期利用	16台	定期利用	73.4%		

項目	内容	協定事項等	実施状況（実績値等）	達成度分析
	<p>月間行事ほか業務提案事項の実施</p>	<p>業務提案により実施</p>	<p>・守口市駅西自転車駐車場のレンタサイクル事業利用状況                  利用者数 535件                  収入額 215,200円</p> <p>5月                  ・美化月間とあいさつ強化月間                  ポスターの掲示を行い、駐車場内・外の清掃、掲示ビラの整理を行い駐車場内の美化に努めると共に、「笑顔であいさつ」のノボリを立て、小声で飛沫を考慮しながらの挨拶に努めた。                  また、守口市駅西自転車駐車場近辺の歩道の清掃活動を本社の7名で実施して、ゴミを拾ったり雑草を抜いたりして美化に努めた。</p> <p>7月・8月                  ・サービス向上月間                  ポスターの掲示を行い、タイヤの空気入れやムシゴム交換、また暑い時期ですので塩キャラメルを置くなどお客様から大変喜ばれています。また、挨拶やお声かけをするなどお客様のサービス向上に努めた。</p> <p>10月                  ・事故防止月間                  ポスターの掲示を行い、場内の押し歩き等の声掛けを行い事故防止に努めた。</p> <p>12月                  ・盗難防止月間                  ポスターの掲示を行い、自転車及びミニバイクの「2重施錠」の呼びかけや巡回の回数を増やすなど盗難防止に努めた。</p> <p>令和4年の1年間                  ・「苦情ゼロ」達成目標</p>	<p>レンタサイクル事業（自転車3台）はホームページへの掲載等で周知された事もあり、利用者が1月当たり約44人と前期比2.9倍になりました。状況を見ながら増台を検討します。</p> <p>各月間行事等の実施により、利用者が毎日気持ちよく利用出来るようサービス向上に役立てるとともに、管理員同士のチームワーク向上に寄与した。</p> <p>「苦情ゼロ」の達成を目標に努め本社長賞を受賞した。                  （守口市駅西自転車駐車場、守口駅八島自転車駐車場、滝井・千林駅自転車駐車場及び太子橋今市駅自転車駐車場）</p>

項目	内容	協定事項等	実施状況（実績値等）	達成度分析
その他	職員研修	業務提案により実施	○新規採用時研修 対象：新規採用職員 ・接遇と勤務の心得 ・挨拶、電話対応の基本について ・駐輪場管理業務に関する視聴覚研修 ・人権啓発研修 ・個人情報の取り扱い 等  ○現場責任者研修は新型コロナウイルス流行のため本年度も中止となった。	接客業務や苦情処理、人権啓発、職務行動の5原則等の研修プログラムを実施し、管理員の資質向上が図れた。
	個人情報保護	個人情報の保護に関する法律、守口市個人情報保護条例等に基づき、個人情報の適正な管理のための措置を講じる。	「個人情報取扱いマニュアル」を定め、管理員一人一人に確認作業を実施し、個人情報の適正・安全な管理に努めた。  個人情報の取り扱い等の研修プログラムを実施した。  セキュリティ対策 ・定期利用者の受付票は、台帳に書き写した後は、管理室の施錠可能な書庫に収納し、施錠して保管している。  ・勤務終了後、台帳等の個人情報を記載した書類は全て、施錠可能な書庫に保管している。  ・個人情報に関する書類の書庫の鍵は厳重管理を期すため、鈴付きキーホルダーを付けている。	担当所長が「個人情報保護士」の資格を取得しており、管理員への指導教育を徹底する中で、個人情報関係書類の適正管理、適正処理が行えた。
	情報公開	守口市情報公開条例の規定に準じて情報公開についての必要な措置を講じる。	情報公開請求はなかった。	
	緊急対応	業務提案により実施	「緊急連絡体制」を確立するとともに、現場責任者として、チーフ1名を定め管理責任内容を明確にした「緊急連絡系統図」を管理室に掲示し、不測の事故が発生した時の初期対応に備えている。 管理員の行動指針を「危機管理マニュアル」に定め、確認作業を実施した。	「緊急連絡系統図」、管理マニュアルを管理員一人一人が確認した。  利用者等の事故は発生していない。

事業達成度評価 コメント

- ・利用者が安全・快適に利用できるように適正な管理運営を実施した。  
 子育て世代の大型自転車の駐車場所の増強、一般の自転車についても空きがあれば5台分のスペースに4台契約するなどにより、快適に利用できるように心がけた。
- ・京阪電車の時刻表掲示、電波時計の設置、ホームページからの定期契約申込み、駐車場入口に空車看板を掲示するなど、ご利用者の利便性に努めた。
- ・令和4年の1年間「苦情ゼロ」達成を目標に努め、日頃の親切なお客様対応や清掃・整頓で好意的なご意見を多く頂いており、本社長賞を受賞した。（守口市駅西、守口駅八島、滝井・千林、太子橋今市の各自転車駐車場）
- ・レンタサイクル事業は主にビジネス関係のお客様に利用頂き効率的に動けると好評であり、前年の約2.9倍ご利用して頂いた。
- ・新型コロナウイルス感染症対策として引き続き、マスクの着用、消毒液の設置、カウンター等の定期的な消毒、窓口に飛沫防止シートの設置、管理人室の換気の徹底等を実施している。

事業達成度評価

A

凡例：事業達成度評価の区分

- A：協定事項等に定める水準を上回っている
- B：協定事項等に定める水準と同程度である
- C：協定事項等に定める水準を満たすことができなかった

(2) 利用者満足度の分析・評価

		項目	回答結果・対応状況		分析
1. 利用者アンケート調査	実施方法 回答者数	令和 4年 11月20日～12月5日に実施。 定期利用者の更新時と一時利用者にアンケート用紙(600枚)を配布。管理室前に回収箱を設置するとともにアンケート用紙のQRコードでWEBでの回答も可能とした。 回答数174名(WEB 47名、回答用紙 127名)			
	回答された方の年齢	① 20歳未満	8名	4.6%	
		② 20代	25名	14.4%	
		③ 30代	30名	17.2%	
		④ 40代	32名	18.4%	
		⑤ 50代	33名	19.0%	
		⑥ 60歳以上	46名	26.4%	
	施設・設備の満足度	① 大変満足	91名	52.3%	満車状態の自転車駐車場は駐車スペースが狭い、スマホ決済が利用出来ない等の理由で満足していない人は全体の6.9%である。 屋根が有り濡れない、駅に近い等の理由で満足されている人は77.0%であった。
設備の運営(安全性、場内整理・清掃など)	① 大変満足	104名	59.8%	いつも綺麗に清掃されていて、自転車の整理・整頓が行き届いているので気持ちが良い等で、満足度は高い。	
職員の対応・態度	① 大変満足	128名	73.6%	「大変満足」と「やや満足」を合わせて87.4%の高評価になっている。タイヤの空気を見てくれる等親切な対応、いつも明るく挨拶してくれる等、多くの好意的なご意見を頂いている。	
利用料金	① 大変満足	56名	32.2%	満足している人が半数以上いるが、もう少し安くしてほしい、6カ月定期等の長期で割安な料金設定の要望がある。	
利用時間	① 大変満足	101名	58.1%	24時間利用できるので問題無い等、満足している人の割合は全体で78.2%を占め、高い割合を示している。 一方、夜でも定期更新機が利用できるようにしてほしい、との要望もある。	
2. 市民等からの意見・要望等	主な意見・要望等の内容		対応状況等		
	駐車スペースが狭い		空きスペースの多い駐輪場は1台おきに契約したり、大型自転車用の場所を増やしたり、普通の大きさの自転車でも狭いため5台分のスペースに4台停める等の対応を進めている。空きが少ない駐輪場は自転車の大きさに合わせて契約場所を振り分けているが、根本的な問題のためご不満にお答えできていない状況です。		
守口市駅西の横2か所の出入口の利用可能時間を長くしてほしい		AM10時まで開けていたが、AM11時までに延長した。			

利用者満足度評価 コメント

利用者の意見把握、苦情対応として、「ご意見箱」の設置やアンケートの実施など日頃から業務改善に向けた取組を実施している。また、利用を希望される方のためにホームページで駐車場の空車案内や定期契約の申し込みに対応している。駅に近く立地が良く24時間利用出来て、管理員が常駐して場内の清掃や自転車の整理整頓が行き届いており、全体的に高い満足度を得ている。但し、利用料金については満足されている方は約半数で、もう少し安くしてほしい、6カ月定期の追加などを望まれている。  
管理員の接客対応は、満足している人が87.4%であり、笑顔で挨拶をモットーにお客様とのコミュニケーションに心がけており、タイヤの空気圧チェック等の親切な対応で、お客様に大変喜ばれている。特に挨拶に関して好意的なご意見を頂いている。

(3) 収支状況の分析・評価

収入の部

(単位：千円)

		予算額	実績額	実績 - 予算	備考	
委託料		53,200	53,200	0		
利用料金等	施設利用料			0		
	事業収入			0		
					0	
					0	
					0	
雑入			0			
収入合計		53,200	53,200	0		

支出の部

(単位：千円)

大項目	小項目	予算額	実績額	予算 - 実績	備考
人件費	給与費	34,500	33,843	657	
	福利厚生費	0	845	-845	
	法定福利費	0	362	-362	
	賃金等			0	
設備管理費	光熱水費	3,600	2,741	859	
	印刷費	600	158	442	
	通信費	390	341	49	
	事務用品費	410	135	275	
委託費	業務委託費	2,650	2,331	319	
	保険料	0	77	-77	
	手数料	0	794	-794	
その他	設備改良費	1,250	1,162	88	
事務費	事業費	2,236	2,236	0	
消費税等	租税公課	4,564	4,503	61	
支出合計		50,200	49,528	672	

収支(実績ベース)

53,200 - 49,528 = 3,672

収支状況評価コメント

光熱水費は3事業所の照明設備LED化の効果で減少した。  
 印刷費は前年度に印刷した物品を使用した事により減少した。  
 手数料は事業系ごみ処理代、I C O C A 手数料等が予算以外で発生した事により増加した。  
 以上の結果、予算の範囲内で管理運営が出来た。