

## 指定管理者自己評価結果

【評価対象年度】 令和5年度分	
1 総則	
指定管理者	サイカパーキング株式会社
事業期間	令和5年4月1日 ~ 令和6年3月31日
管理体制	守口市統括責任者 1名 守口市副統括責任者 1名  ■大日駅地下自転車駐車場(他4か所) 管理員(班長1名含む) 3名で午前、午後の2交代ローテーション勤務 準管理員 11名 清掃員(市の委託業務と兼務) 3名 警備員(委託) 3名 機械警備(委託) 警備会社パトロール隊 コインポスト解除(委託) 警備会社パトロール隊
職員の勤務状況	協定書に基づき、令和5年4月1日より下記の通り実施した。 5:00~翌00:45(大日駅地下自転車駐車場) 6:30~20:00(大日駅北第1自転車駐車場) ■大日駅地下自転車駐車場(他4か所) 統括責任者・副統括責任者 平日勤務2名 管理員(班長1名含む) 3名で午前、午後の2交代ローテーション勤務 準管理員 3名で午前、午後の3交代ローテーション勤務  清掃員 午前2名、午後1名のローテーション勤務

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	<p>開館日：年中無休 開館時間</p> <p>■大日駅地下自転車駐車場 午前5:00～翌朝午前0:45</p> <p>■その他4か所 終日</p> <p>下記の通り、管理員等が常駐し管理業務を実施した(年中無休)</p> <p>■大日駅地下自転車駐車場 午前5:00～ 午前6:30(警備員) 午前6:30～ 午後11:00(管理員) 午後11:00～ 午前0:45(警備員)</p> <p>■大日駅北第1自転車駐車場 午前6:30～ 午後8:00(準管理員)</p>	<p>■大日駅地下自転車駐車場 次の通り体制強化を図った。 ・副統括 週5日のフル勤務に、勤務時間8:30～17:00。管理員の6:30を15分繰り上げ6:15分出勤を継続。土曜日も平日と変わらない利用客があるため、準管理員を平日同様の勤務体制。</p>	<p>開場5:00前に各門扉を開け使用者が地下鉄始発に間に合うように配慮した。又閉場も終電到着後の使用者があるかの確認を行った上で閉鎖した。</p>
	受付・案内	<p>■大日駅地下自転車駐車場 運営管理業務仕様書(指定管理A)4-(2)受付(使用承認等)業務、及び4-(3)案内(入退場)業務内容に基づき。</p> <p>■大日駅北第1自転車駐車場(他3か所) 運営管理業務仕様書(指定管理A)4-(2)受付(使用承認等)業務及び4-(3)案内(入退場)業務内容に基づき。</p>	<p>■大日駅地下自転車駐車場 ・管理室には常に1名が常駐し、やむなく室外での対応で不在となるときは、カウンターのチャイムで対応する体制を敷いている。早期の一時利用者に対しては準管理員と管理員の2名で誘導を行っている。それ以降は矢印看板で行先への誘導を行っている。B-2には一時利用は無く、すべて定期利用になっている事から初めての方には案内を行う。年度末の学生の新規対応には応援職員と統括補佐も加わり対応した。</p> <p>■大日駅北第1自転車駐車場 ・午前6:30～午後8:15までは1名が常駐し、受付・案内を行った。定期更新は大日地下で行っていることを案内している。</p>	<p>マニュアルに沿った誘導を基本に接客しているが、入退場口が4カ所あり、利用者が輻輳するため朝の混雑時には管理員等が加わって対応した。</p> <p>大日駅地下自転車駐車場1か所での定期更新体制が利用者に浸透してきたと考える。</p>
	料金設定	守口市自転車駐車場条例第7条(別表第7条関係)に基づき。	・規定通り徴収した	規定通り徴収した
	広報・宣伝	運営管理業務仕様書(指定管理A)1,管理運営の基本事項-(1)～(3)の項目に基づき。	・電磁ロック式の駐輪機にあわせ回数券はプリペイドカードを導入済み。これまでの回数券も引き続き使用可能であることを継続して場内に掲示し、管理員からも広報した。定期利用の新規申込者にはサイカスマートナビ入会を案内し、待機状況利用料金等を利用者が分かるように配慮した。他にも落し物・忘れ物の取得物は管理室で保管した。管理室前の目のつきやすいところにお知らせ事項を掲示し、広報に務めた。	電磁ロック式駐輪機器(一時利用)と定期更新機(定期利用)の両面の機械化を実施して4年以上が経過し、使用者の理解も進んだ。定期更新対象者に更新期間のお知らせ等が自動で発信されるメールサービス登録を継続して促進。更新漏れ件数の減少に寄与している。案内方法は管理室前各入口に更新のお知らせ定期予約日等の案内看板を設置し管理員の声掛け等で案内。またキャッシュレス決済利用者が全体の約20%まで増加してきた。弊社管理現場では高水準と言える。

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</p> <p>・大日駅地下自転車駐車場 運営管理業務仕様書(指定管理A) 4-(4)-②の3項目に基づき。</p> <p>・大日駅北第1自転車駐車場 (他3か所) 運営管理業務仕様書(指定管理A) 4-(4)-①の項目に基づき。</p> <p>■保守点検</p> <p>・大日駅地下自転車駐車場 運営管理業務仕様書(指定管理A) 4-(5)-①～⑥の項目に基づき。</p> <p>運営管理業務仕様書(指定管理A) 4-(5)-①～③の項目に基づき。</p>	<p>■清掃業務</p> <p>大日駅地下自転車駐車場においては、業務終了後の深夜に、B-1通路(月2回)B-2通路(月1回)のポリッシュによる洗浄清掃を行った。毎日清掃員が巡回しラック等の合間のゴミ拾いを実施した。ベルトコンベアーや階段の汚れも随時モップでふき取りを行った。収集したゴミ等はゴミ袋に詰め指定の回収業者に収集させた。その他、年に一度ラックの汚れ等の拭き取り作業を深夜に実施し、美観保持に努めた。</p> <p>・大日駅北第1自転車駐車場においては、他の3か所を含め午前2回、午後3回の巡回・点検に合わせてゴミ収集等を行い美観保持に努めた。</p> <p>■保守点検</p> <p>・大日駅地下自転車駐車場 ベルトコンベアー定期点検 6回 消防設備点検 2回 中央制御盤点検 1回 防火シャッター等の点検 1回 自動ドア点検 4回 高圧受電設備点検 6回 防潮扉点検 1回</p> <p>・大日駅北第1自転車駐車場 コインポスト点検(料金回収時) 照明設備(夜間定期的及び巡回時)</p>	<p>日々の入退場者は平均約9000人おられるため、ポイ捨て等のゴミの散乱が多い、各人が常に目配りすることで清潔な状態が保たれており、アンケート等では評価の声をいただいている。</p> <p>各法令及び仕様書に沿って各種点検業務を委託業者が実施し、支障を来たすことなく適正に施設の管理・運営が実施できた。</p> <p>不点灯を発見した時は即時管球等の取替えを行った。回収時にはコインポストの点検を行い常に正常に保てた。</p>
	修繕	<p>■大日駅地下自転車駐車場 運営管理業務仕様書(指定管理A) 6-(1)～(3)の項目に基づき。</p> <p>■大日駅北第1自転車駐車場 (他3か所) 運営管理業務仕様書(指定管理A) 6-(1)～(3)の項目に基づき。</p>	<p>補修費(税込80万円)は以下の項目について支出した。</p> <p>■大日駅地下自転車駐車場</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ラック修繕1 29,700円</li> <li>・ラック修繕2 39,600円</li> <li>・ラック修繕3 79,200円</li> <li>・ラック修繕4 27,500円</li> <li>・ラック修繕5 39,600円</li> <li>・ラック修繕6 55,000円</li> <li>・ラック修繕7 27,500円</li> <li>・扉 鍵交換2件 55,792円</li> <li>・管理室照明 47,509円</li> <li>・ラックメンテナンス 154,000円</li> </ul> <p>■大日駅北第1自転車駐車場 (他3か所)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・管理室カギ修繕(西) 33,000円</li> <li>・コインポスト修繕(計7台、北1・南) 102,300円</li> <li>・コインポスト点検・修理(地上全体) 110,000円</li> </ul>	<p>大日駅地下・大日駅北第一を合わせて修繕費の限度額すべてを支出した。修繕の内容や実施時期については貴市担当者と協議して進めた。修繕箇所の優先順位を担当者と認識を合わせて進めることができた。</p> <p>フェンス基礎について補足 大日駅西自転車駐車場の入口部分に設置されているフェンス下の基礎部分にひび割れや乖離を、管理員が巡回時に発見し、速やかに修繕した。使用者にケガ等の影響が出る前に対応できた。</p>

項目	内容	協定事項等	実施状況(実績値等)	達成度分析
施設利用等許可業務	利用者数・利用料金	利用料金	利用台数(年間)	
		■大日駅地下自転車駐車場 ＜自転車＞	■大日駅地下自転車駐車場	■大日駅地下自転車駐車場
		一時利用、150円(電磁ロック)	152,852台(平均418台/日)	・一時利用
		一時利用(ppカード11回分) 1,500円	1,880枚(平均5.15枚/日)	令和5年度の一時利用者数(電磁ロック+回数券)は、1日平均418人で、所定の収容台数395台を超える利用があった。
		定期利用(1か月)		・定期利用
		B-1 平置き(一般) 2,000円	227台	※ 定期利用は現場職員のおブ ロック案内の働きかけにより待機解 消の状況となった。
		B-1 平置き(学生) 1,700円	1台	
		B-1 平置き(障がい者) 1,000円	44台	
		B-1 1段ラック(一般) 2,000円	318台	
		B-1 1段ラック(学生) 1,700円	30台	
		B-1 1段ラック(障がい者) 1,000円	3台	
		B-1 2段ラック下段(一般) 2,000円	459台	
		B-1 2段ラック下段(学生) 1,700円	72台	
		B-1 2段ラック下段(障がい者) 1,000円	27台	
		B-1 2段ラック上段(一般) 1,900円	526台	
		B-1 2段ラック上段(学生) 1,600円	102台	
		B-1 2段ラック上段(障がい者) 950円	41台	
		B-2 平置き(一般) 1,800円	12台	
		B-2 平置き(学生) 1,500円	0台	
		B-2 平置き(障がい者) 900円	0台	
		B-2 1段ラック(一般) 1,800円	2,361台	
		B-2 1段ラック(学生) 1,500円	912台	
		B-2 1段ラック(障がい者) 900円	64台	
		B-2 2段ラック下段(一般) 1,800円	773台	
		B-2 2段ラック下段(学生) 1,500円	292台	
		B-2 2段ラック下段(障がい者) 900円	16台	
		B-2 2段ラック上段(一般) 1,700円	489台	
		B-2 2段ラック上段(学生) 1,400円	288台	
		B-2 2段ラック上段(障がい者) 850円	10台	
		定期利用(3か月)		
		B-1 平置き(一般) 5,400円	347台	
		B-1 平置き(学生) 4,500円	7台	
B-1 平置き(障がい者) 2,700円	114台			
B-1 1段ラック(一般) 5,400円	601台			
B-1 1段ラック(学生) 4,500円	76台			
B-1 1段ラック(障がい者) 2,700円	22台			
B-1 2段ラック下段(一般) 5,400円	983台			
B-1 2段ラック下段(学生) 4,500円	196台			
B-1 2段ラック下段(障がい者) 2,700円	27台			
B-1 2段ラック上段(一般) 5,100円	683台			
B-1 2段ラック上段(学生) 4,300円	101台			
B-1 2段ラック上段(障がい者) 2,550円	14台			
B-2 平置き(一般) 4,800円	15台			
B-2 平置き(学生) 4,000円	0台			
B-2 平置き(障がい者) 2,400円	0台			
B-2 1段ラック(一般) 4,800円	3,046台			
B-2 1段ラック(学生) 4,000円	1,165台			
B-2 1段ラック(障がい者) 2,400円	38台			
B-2 2段ラック下段(一般) 4,800円	959台			
B-2 2段ラック下段(学生) 4,000円	349台			
B-2 2段ラック下段(障がい者) 2,400円	16台			
B-2 2段ラック上段(一般) 4,500円	281台			
B-2 2段ラック上段(学生) 3,700円	238台			
B-2 2段ラック上段(障がい者) 2,250円	3台			

施設利用等許可業務

利用者数・利用料金

<p>■大日駅北第1自転車駐車場 &lt;自転車&gt; ・一時利用(コインポスト) 100円 ・定期利用(1か月) 一般 1,500円 学生 1,300円 障がい者 750円 ・定期利用(3か月) 一般 4,200円 学生 3,600円 障がい者 2,100円 &lt;原動機付自転車&gt; ・一時利用(コインポスト) 200円 ・定期利用(1か月) 一般 2,300円 学生 2,300円 障がい者 1,150円 ・定期利用(3か月) 一般 6,400円 学生 6,400円 障がい者 3,200円</p>	<p>■大日駅北第1自転車駐車場 61,689台(平均168.5台/日) 1,092台 255台 18台 1,179台 342台 54台 2,530台(平均6.9台/日) (一般・学生同一料金) 116台 0台 (一般・学生同一料金) 72台 1台</p>	<p>■大日駅北第1自転車駐車場 ・定期利用 利用待ちの状況は解消されている。 ・一時利用 利用待ちの状況は解消されている。</p>
<p>■大日駅北第2自転車駐車場 &lt;自転車&gt; ・定期利用(1か月) 一般 1,500円 学生 1,300円 障がい者 750円 ・定期利用(3か月) 一般 4,200円 学生 3,600円 障がい者 2,100円</p>	<p>■大日駅北第2自転車駐車場 360台 40台 7台 624台 103台 36台</p>	<p>■大日駅北第2自転車駐車場 ・定期利用 よほどの場所指定がない限り待ち状況は解消されている。</p>
<p>■大日駅南自転車駐車場 &lt;原動機付自転車&gt; ・一時利用(コインポスト) 200円 ・定期利用(1か月) 一般 2,300円 学生 2,300円 障がい者 1,150円 ・定期利用(3か月) 一般 6,400円 学生 6,400円 障がい者 3,200円</p>	<p>■大日駅南自転車駐車場 5,074台(平均13.9台/日) (一般・学生同一料金) 183台 0台 (一般・学生同一料金) 156台 0台</p>	<p>■大日駅南自転車駐車場 ・一時利用 待ちの状況はない。 ・定期利用 今のところ待ちはない。</p>

施設利用等許可業務	利用者数・利用料金	<p>■大日駅西自転車駐車場</p> <p>&lt;自転車&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>一時利用(コインポスト) 100円</li> <li>定期利用(1か月) <ul style="list-style-type: none"> <li>一般 1,500円</li> <li>学生 1,300円</li> <li>障がい者 750円</li> </ul> </li> <li>定期利用(3か月) <ul style="list-style-type: none"> <li>一般 4,200円</li> <li>学生 3,600円</li> <li>障がい者 2,100円</li> </ul> </li> </ul> <p>&lt;原動機付自転車&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>一時利用(コインポスト) 200円</li> <li>定期利用(1か月) <ul style="list-style-type: none"> <li>一般 2,300円</li> <li>学生 2,300円</li> <li>障がい者 1,150円</li> </ul> </li> <li>定期利用(3か月) <ul style="list-style-type: none"> <li>一般 6,400円</li> <li>学生 6,400円</li> <li>障がい者 3,200円</li> </ul> </li> </ul>	<p>■大日駅西自転車駐車場</p> <p>5,706台(平均15.6台/日)</p> <p>一時利用 83台</p> <p>2台</p> <p>0台</p> <p>147台</p> <p>12台</p> <p>4台</p> <p>104台(平均0.28台/日)</p> <p>(一般・学生同一料金)</p> <p>3台</p> <p>0台</p> <p>(一般・学生同一料金)</p> <p>0台</p> <p>0台</p>	<p>■大日駅西自転車駐車場</p> <p>一時利用</p> <p>昨年比で利用台数625台減少した。</p> <p>0台</p> <p>定期利用</p> <p>申込時に早く入れる等の利用を促したことで利用率はかなり高まった。</p>
	利用率	<p>所定収容台数</p> <p>■大日駅地下自転車駐車場</p> <p>&lt;自転車&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>一時利用 395台</li> <li>定期利用 3,067台</li> </ul> <p>■大日駅北第1自転車駐車場(他3か所)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>大日駅北第1自転車駐車場 <ul style="list-style-type: none"> <li>&lt;自転車&gt;</li> <li>一時利用 359台</li> <li>定期利用 738台</li> </ul> </li> <li>&lt;原動機付自転車&gt;</li> <li>一時利用 10台</li> <li>定期利用 31台</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>大日駅北第2自転車駐車場 <ul style="list-style-type: none"> <li>&lt;自転車&gt;</li> <li>定期利用 240台</li> </ul> </li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>大日駅南自転車駐車場 <ul style="list-style-type: none"> <li>&lt;原動機付自転車&gt;</li> <li>一時利用 40台</li> <li>定期利用 77台</li> </ul> </li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>大日駅西自転車駐車場 <ul style="list-style-type: none"> <li>&lt;自転車&gt;</li> <li>一時利用 32台</li> <li>定期利用 160台</li> </ul> </li> <li>&lt;原動機付自転車&gt;</li> <li>一時利用 5台</li> <li>定期利用 12台</li> </ul>	<p>利用率</p> <p>■大日駅地下自転車駐車場</p> <p>&lt;自転車&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>一時利用 105.73%</li> <li>定期利用 94.85%</li> </ul> <p>■大日駅北第1自転車駐車場(他3か所)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>大日駅北第1自転車駐車場 <ul style="list-style-type: none"> <li>&lt;自転車&gt;</li> <li>一時利用 47.08%</li> <li>定期利用 68.77%</li> </ul> </li> <li>&lt;原動機付自転車&gt;</li> <li>一時利用 69.32%</li> <li>定期利用 90.05%</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>大日駅北第2自転車駐車場 <ul style="list-style-type: none"> <li>&lt;自転車&gt;</li> <li>定期利用 93.61%</li> </ul> </li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>大日駅南自転車駐車場 <ul style="list-style-type: none"> <li>&lt;原動機付自転車&gt;</li> <li>一時利用 34.75%</li> <li>定期利用 70.45%</li> </ul> </li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>大日駅西自転車駐車場 <ul style="list-style-type: none"> <li>&lt;自転車&gt;</li> <li>一時利用 48.85%</li> <li>定期利用 29.90%</li> </ul> </li> <li>&lt;原動機付自転車&gt;</li> <li>一時利用 5.70%</li> <li>定期利用 2.08%</li> </ul>	<p>■大日駅地下自転車駐車場</p> <p>アフターコロナが意識されてきた影響から、コロナ前(令和元年)より多い利用台数となり、コロナを脱却しつつあると言える。大日地下1階への移動や契約希望は引き続き多いものの、管理員が積極的に空いている他駐輪場(北1)を進めて、利用率向上に寄与した。</p> <p>■大日駅北第1自転車駐車場(他3か所)</p> <p>大日地下自転車駐車場でも記載した通り、人気の大日地下1階の待機者に地上駐輪場の空きを動めることで受け入れ増に繋げている。次期指定管理者にも引き継いでもらい、利用率UP・売上UPに繋げてもらいたい。</p>

項目	内容	協定事項等	実施状況(実績値等)	達成度分析
自主事業	レンタサイクル事業	レンタサイクルの貸出業務	<p>■令和5年度使用状況</p> <p>第1四半期 713台 第2四半期 762台 第3四半期 880台 第4四半期 770台</p> <p>計 3,125台</p>	<p>また利用料金を一部改定した結果、利用台数こそ昨年比で約500台の減少となり、売上金額は微減している状況である。令和5年度をもって弊社の管理が終了に伴い、当サービスの終了を告知したところ、使用者からたくさんのお礼の言葉をいただき、低利益ではあったものの続けてきて良かったと感じた。</p>
	災害ベンダーの設置	災害用ベンダーの設置	<p>■令和5年度使用状況(売上本数)</p> <p>第1四半期 2,396本 第2四半期 2,930本 第3四半期 1,825本 第4四半期 2,337本</p> <p>計 9,488本</p>	<p>平常時は自動販売機として運用。第2四半期は夏季による影響で売上増に繋がった。総合計では昨年比1200本ほど販売数が増加した。売上が目的ではなく、緊急時に無料で配布することを目的(貴市自転車駐車場の付加価値向上)としているので、売上増減は特に問題としていない。2024年3月末をもって当サービスを終了した。</p>
	一時利用の電磁ロック化(大日地下)	大日駅地下自転車駐車場の一時利用の電磁ロック化	<p>市の要望と現場の意見を参考に395台の設置を令和元年10月に実施</p>	<p>回数券のプリペイドカード化について使用者の理解が上がった。今後も公平性の担保を図りながら運用していく。カード摩耗は適宜新品に交換している。</p> <p>当サービスは次期指定管理者に引継ぎ。</p>
	その他の提案内容	上記以外で実施した大日駅地下自転車駐車場(他4か所)の付加価値向上策	<p>①サドルの猛暑対策 ②ベビーカー ③ウェルカムボード ④4か国語対応看板 ⑤鏡 ⑥照明のLED化</p>	<p>①～⑤は令和元年6月に実施済み ⑥は令和元年7月から実施済み</p> <p>貴市自転車駐車場の付加価値向上に寄与できていると考える。これらのサービスの認知度を向上させ、利用促進を図っていく。</p> <p>当サービスは2024年3月末で終了。</p>

項目	内容	協定事項等	実施状況(実績値等)	達成度分析
その他業務	職員研修	自社設置の教育センターにおいて自転車駐車場の運営管理経験者を講師に、当社管理運営業務基本研修に基づき駐車場職員を対象に。	①入社時基本研修(随時) ・当社の概要 ・入社時基本研修 ・応対マニュアルの説明 ・接客の基本(DVD研修) ・コンプライアンス(人権含む)研修 ・個人情報研修  ②管理員研修(随時) ・施設管理に必要な知識・技術の習得を目的とした研修 ・人権研修 ・Pマーク研修、接客マナー研修	①全員実施。クレーム防止や個人情報漏洩の防止に役立たせた。  ②令和5年度実績として管理員3名、準管理員12名実施。応対マニュアル・定期システムの再確認、人権研修やPマーク研修を実施し、言葉遣いや情報管理体制について研修を実施した。またマナー研修係の推薦で管理員2名がベストスマイルリーダー認定を受け、表彰される。
	個人情報保護	運営管理業務仕様書(指定管理A)の8、及び9の項目に準拠し、Pマーク運用プログラムを基にした業務に関わる基本研修内容に沿い。	Pマーク運用プログラムの一環として、以下の取組みを実施した。 ・全職員(新入社員含む)対象の個人情報保護研修の実施。 (個人情報取得時の利用目的の説明、目的外利用の禁止、個人情報書類の書庫保管の徹底、パソコンのパスワード管理の徹底、個人情報の持出禁止の徹底、警察問合せ時の対応など) ・3か月ごとの現場Pマーク運用チェック、および支店スタッフによる自主監査の実施。 ・個人情報件数報告と個人情報台帳の作成。	左記の取組みにより、個人情報に関する事故はなく、業務を実施できた。その上で全社として、外部期間(JIPTECS)が認定するPマークを受けている。認定期間は現在5期目(2021~2023年)である。
	情報公開	基本協定書第22条(情報公開)に基づき、情報公開請求等の対応について。	本年は情報公開請求は無かった。	情報公開請求があった場合は、貴市担当課との協議の上、対応する。
	緊急対応	当社の24時間365日コールセンター体制及び夜間警備の協力会社との連携を基に。	・大日駅地下・大日駅北第1の双方とも緊急連絡体制網を管理室に掲示し、不測の事故や有事に備え即時に対応できる体制を敷いた。 大日駅地下では設備点検時に職員数名を立ち合わせ操作の習得と有事の際の対応方法に備えた。  <大日駅地下の操作習得> ・防潮鉄扉の深夜点検時(3名) ・場内防火扉の点検時(2名) ・消火器・消火用散水栓訓練(8名)  <夜間緊急対応> ・コインポスト不具合(警備会社)19件 ・大日駅地下発報等(警備会社)0件	大日駅北第1自転車駐車場(他2か所)のコインポスト解除要請が夜間に発生する(月1~2件程度)。大半は操作手順の不慣れからと思われる。各ポストに手順書を貼っているが解除の要請が絶えない。

事業達成度評価 コメント	事業達成度評価
前年度から積極的に実施している使用者のキャッシュレス決済(ICOCAやクレジットカード決済)について、確実にその効果が出つつあり、売上全体の約25%がこの決済を利用されている(関西他市実績は10~15%程度)。またクレジットカード決済の自動決済機能が浸透し、更新忘れ対策に寄与している。またウエルカムボードやクリスマスツリーの設置で、利用者から評価の声をいただいている。当社の現場の中でも自信をもって紹介できる現場になったと言える。	<b>A</b>

2 施設のサービス水準

(2) 利用者満足度の分析・評価

実施場所	項目	実施・回答結果等	分析
大日駅地下自転車駐車場 利用者アンケート調査の結果	実施方法・回答者数	配布枚数1,600枚（回収枚数291枚、回収率18.2%、無回答1） ①地下1階定期配布数500名 ②地下2階定期配布数900名 ③地下1階一時配布数200名 回答枚数計291名・・・回答率99.7%、無回答0.03%	利用者年齢 10代-17名 20代-47名 30代-37名 40代-55名 50代-90名 60代-35名 70代-10名 未記入-0名 計291名
	係員の挨拶	①大変良い 114人 39.175% ②概ね良い 106人 36.426% ③普通 62人 21.306% ④やや悪い 5人 1.718% ⑤悪い 4人 1.375% ※無回答 0人 0.000%	普通以上を合わせると96.9%と高い評価を頂いている。朝の「いってらっしゃい」「お気をつけて」の声掛けに元気をもらっている、などの好意的に受け止めて頂いた多くの記述があった。一方「管理員によってしない人もいる」という記載も少数ではあるがあったことから、管理員全体に挨拶の徹底ができなかった。
	係員の言葉づかい	①大変良い 120人 41.237% ②概ね良い 92人 31.615% ③普通 73人 25.086% ④やや悪い 3人 1.031% ⑤悪い 3人 1.031% ※無回答 0人 0.000%	言葉づかいは97.9%の方から普通以上の評価を頂いた。なかでも一時利用から定期利用に変更した方からは「分かりやすく丁寧に説明してもらった」等の感謝の言葉を多数頂いた。
	場内の清掃状況	①大変良い 101人 34.708% ②概ね良い 120人 41.237% ③普通 62人 21.306% ④やや悪い 8人 2.749% ⑤悪い 0人 0.000% ※無回答 0人 0.000%	普通を合わせ全体の97.3%の方から綺麗であるとの評価を頂いた。平素の清掃員の清掃、巡回時のゴミ拾い、月2回の機械清掃で美化に努めている。利用者から「ゴミ・ホコリがほとんどなく、おおむねきれいになった。」と評価をいただいた。
	場内の整理状況	①大変良い 97人 33.333% ②概ね良い 126人 43.299% ③普通 64人 21.993% ④やや悪い 3人 1.031% ⑤悪い 1人 0.344% ※無回答 0人 0.000%	全体の98.6%の方から整理が出来ていると評価を頂いた。駐輪マナーが悪い利用者に対する対応を求められている言葉をいただいております、平等・公平な利用の観点から毅然とした対応を心掛けた。
	施設全体の満足度	①大変良い 89人 30.584% ②概ね良い 107人 36.770% ③普通 57人 19.588% ④やや悪い 27人 9.278% ⑤悪い 10人 3.436% ※無回答 1人 0.344%	全体の86.9%余りの方から満足をいただいた。1か月に1度の頻度でウエルカムボードの内容を更新するようになったことに対して評価をいただいた。プランター等と共に季節感の演出という付加価値を提供できた。

利用者アンケート調査の結果	大日 駅北第一他3か所 自転車駐車場	実施方法・回答者数	配布枚数460枚(回収枚数103枚、回収率25.8%、無回答枚3) ①大日駅北第一自転車駐車場 250名・・・回収枚数、68名 ②大日駅北第二自転車駐車場 大日駅南自転車駐車場 大日駅西自転車駐車場 150名・・・回収枚数、35名 回答枚数計100名・・・回答率97.1%、無回答2.9%	利用者年齢 10代-4名 20代-17名 30代-13名 40代-12名 50代-30名 60代-8名 70代-2名 未記入-17名 計103名
		係員の挨拶 ※②は巡回エリアのため、アンケート対象外	①大変良い 29人 30.208% ②概ね良い 35人 36.458% ③普通 20人 20.833% ④やや悪い 1人 1.042% ⑤悪い 0人 0.000% ※無回答 1人 1.042%	87.5%の方から普通以上の評価を頂き、概ね好意的な評価を頂いた。意見欄には励まし文や、感謝の言葉など心温まる添え書きが多くの回答者から寄せられた。一方、あいさつが小声の管理員についての指摘があった。
		係員の言葉つかい ※②は巡回エリアのため、アンケート対象外	①大変良い 26人 27.083% ②概ね良い 38人 39.583% ③普通 19人 19.792% ④やや悪い 1人 1.042% ⑤悪い 0人 0.000% ※無回答 2人 2.083%	86.5%の方から普通以上の評価を頂いている。女性管理員のやさしい対応に評価をいただく声があった。言葉遣いはおおむね問題がなかった。
		場内の清掃状況	①大変良い 22人 22.917% ②概ね良い 46人 47.917% ③普通 16人 16.667% ④やや悪い 2人 2.083% ⑤悪い 0人 0.000% ※無回答 0人 0.000%	87.5%の方から普通以上の評価を頂いた。雨の日サービスの一環であるサドル拭きタオルの臭いについての指摘が無くなった。クモの巣除去でお礼の言葉をいただいた。
		場内の整理状況	①大変良い 26人 27.083% ②概ね良い 37人 38.542% ③普通 16人 16.667% ④やや悪い 6人 6.250% ⑤悪い 1人 1.042% ※無回答 0人 0.000%	82.3%の方から普通以上の評価を頂いた。今年度は定期利用者の駐輪スペースの拡大について評価の声をいただくことが多かった。また風による転倒防止策となる自転車用ロープ(利用者自身で結びつけ)についても概ね評価の声をいただいた。
		施設全体の満足度	①大変良い 23人 23.958% ②概ね良い 37人 38.542% ③普通 16人 16.667% ④やや悪い 6人 6.250% ⑤悪い 4人 4.167% ※無回答 0人 0.000%	79.2%の方から普通以上の評価を頂いた。雨天時サービス等の利便性の向上や付加価値サービスについて評価のお声を多数いただいた。不満を感じる点については、場内走行が散見されるとのことでマナー向上を徹底したかった。

	主な意見・要望等	対応状況等	
市民からの意見・要望等 (係員・窓口分)	●大日駅地下自転車駐車場	●窓口・係員への声と対応状況	
	●大日駅北第1自転車駐車場(他3か所)		
	1. 自転車をキズつけられた。 (上段ラック・下段スライドラックエリア)	2件	1. なかなか無くすことは困難ではあるが、数年前から取り組んでいる自転車の形状に注目した案内が少しずつではあるが結果を出しつつある。詳しくは定期契約時に実際に駐輪スペースへ管理員が付き添い、利用者の要望を細かくヒアリングして、駐輪場所を確定していることから、数年前と比べれば減少傾向である。但し新契約者に入れ替わり、それまでの隣の利用者のマナーが変わったために結果として本件の様なお言葉をいただくことがある。その際も出来る限りどちらかの移動で対応した。
	2. 場内乗車走行を取り締まって欲しい。	4件	2. 乗車走行禁止の看板を複数設置しており注意を促している。以前と比較して減少傾向であるが引き続き注意喚起を行ってゆく。今年度は地上の駐輪場(大日駅北1、大日駅西、大日駅南)でも同様の意見があった。
3. 定期更新漏れの救済依頼。	1件	3. 更新月にはこれまで同様に漏れ防止の案内をおこなっているが、それでも忘れる方がいる。ただ一時のように再申し込み時に長時間の待機は不要であるため、比較的早く再確保できる状況になっている。又、スマートナビのウェブ会員はクレジットカード決済が選択できるが、決済時に自動決済が選択できるようになり、更新漏れの減少に寄与している。また仮に人気エリアで再申込ができない場合、利用率の低い地上の駐輪場を案内し、駐輪場の利用率向上に寄与した。	
4. 利用者のマナーが悪い。	2件	4. 今期は他の利用者のマナーの徹底を要望される件数が多かった。それだけルールを守って利用されている方が多くいるということである。利用者マナー向上を目指して、場内案内や管理員の伝え方などブラッシュアップに繋げた。	

事業達成度評価 コメント

今年度のアンケートを総括すると、概ね良好な内容の結果であったと思う。特に挨拶・言葉づかいについては、これまでの「評価の声もあるが、そうでない声もしっかりある」といった状況から、評価については増加し、そうでない声は減った印象である。また場内の清掃についても、利用者満足度に貢献でき、一定の評価をいただいたものとする。

その反面、利用マナーについて一定のお声をいただいた印象である。場内走行・枠外駐輪などがあった。これまで利用者のお声に真摯に向き合い対応してきたが、利用者マナーの向上に寄与できなかったことが残念である。

別紙2 令和5年度 収支の状況

守口市自転車駐車場 収支状況の分析・評価

【収入の部】

(単位:千円)

大項目	小項目	予算額	実績額	実績－予算	備考
委託料		58,703	58,703	0	
利用料金等	施設利用料			0	
	事業収入			0	
	雑入			0	
収入合計		58,703	58,703	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	28,614	30,120	-1,506	
	福利厚生費	319	320	-1	
	法定福利費	1,325	1,275	50	
	賃金等			0	
事務費	印刷費	70	75	-5	
	通信費	500	488	12	
	保険料	352	352	0	
	事務用品費	3,000	2,971	29	消耗品含む
	その他	4,500	4,472	28	
	賃借料			0	
管理費	業務委託費	7,000	7,091	-91	
	光熱水費	4,560	4,201	359	
	リース費	2,400	2,381	19	
	減価償却費	869	784	85	
	支払手数料	500	489	11	
物件費	備品購入費			0	
事業費	事業費			0	
公租公課	租税公課			0	
支出合計		54,009	55,019	-1,010	

収支(実績ベース)

58,703	－	55,019	＝	3,684
--------	---	--------	---	-------

収支状況 コメント

・全体を通してみると収支は3,684千円で、予算上の収支(4,694千円)と比較して▲1,010千円の利益となった。  
 ・人件費(給与費、福利厚生費等)については予算28,614千円に対し実績30,120千円と人件費全体で1,506千円の予算超過であった。主な原因は次指定管理者に引き継ぐ兼ね合いで半数以上の職員が退職することに伴い、有給休暇の消化が想定より多かったためである。それ以外の費目についてはほぼ見込み通りで推移した。  
 ・光熱水費は2023年初年からある補助が継続されたため予算比で359千円の原価縮減につながった。