

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5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5年4月1日 ~ 令和6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来るだけ把握して、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が增加しているが、管理員がいる安心感で一時利用されるお客様も多い。利用料金の設定をもう少し安くしてほしいという要望がある。料金に関するアンケート調査で満足されている人は58.5%と半数強であった。</p>
	広報・宣伝	業務提案により実施	<ul style="list-style-type: none"> 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。 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。 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>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。 また、前年度に引き続いて、空きのある駐輪場は4台分スペースに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。 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	<ul style="list-style-type: none"> 清掃業務 自転車駐車場（付属設備を含む。）を清潔に保つ。 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。 	<ul style="list-style-type: none"> 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駅八島自転車駐車場の同様に実施した。 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、守口駅竜田通自転車駐車場及び守口駅自転車駐車場は守口駅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。 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>利用者が安全・快適に利用できるように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回以上行き、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87.1%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、守口駅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、7件の少額な少額な修繕を行った。 件数：7件 金額：379千円	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5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)	コロナが第5類になり、外出の機会が増え、一時利用者が20台/日以上増加したが少子高齢化で学生利用が微減となった。コロナ前の令和元年度比で利用料金は約92.0%に回復した。

施設利用等許可業務	収容可能台数	令和5年度実績	新型コロナウイルスが第5類への移行に伴い外出の機会は増加傾向にあるが近隣の駐輪場の増加による影響で実績は微増となった。
	利用率		
	守口市駅西自転車駐車場 自転車 一時利用 96台 定期利用 955台	守口市駅西自転車駐車場 自転車 一時利用 89.3% 定期利用 87.1%	
	守口駅八島自転車駐車場 自転車 一時利用 54台 定期利用 406台 原動機付自転車 定期利用 6台	守口駅八島自転車駐車場 自転車 一時利用 69.1% 定期利用 84.0% 原動機付自転車 定期利用 41.7%	
	守口駅竜田通自転車駐車場 自転車 定期利用 215台 原動付自転車 定期利用 7台	守口駅竜田通自転車駐車場 自転車 定期利用 15.2% 原動付自転車 定期利用 40.5%	
	守口駅自転車駐車場 自転車 一時利用 95台 定期利用 352台 原動付自転車 一時利用 5台 定期利用 5台	守口駅南自転車駐車場 自転車 一時利用 90.4% 定期利用 79.9% 原動付自転車 一時利用 45.6% 定期利用 40.0%	
	守口市駅トークティ自転車駐車場 自転車 一時利用 12台 定期利用 211台 原動付自転車 定期利用 11台	守口市駅トークティ自転車駐車場 自転車 一時利用 33.7% 定期利用 78.9% 原動付自転車 定期利用 78.8%	
	土居駅東自転車駐車場 自転車 一時利用 12台 定期利用 221台 原動付自転車 一時利用 5台 定期利用 5台	土居駅東自転車駐車場 自転車 一時利用 9.3% 定期利用 6.0% 原動付自転車 一時利用 11.9% 定期利用 70.0%	
	滝井千林駅自転車駐車場 自転車 一時利用 131台 定期利用 1,003台 原動付自転車 一時利用 4台 定期利用 12台	滝井千林駅自転車駐車場 自転車 一時利用 9.1% 定期利用 21.3% 原動付自転車 一時利用 24.5% 定期利用 28.5%	
	太子橋今市駅自転車駐車場 自転車 一時利用 90台 定期利用 627台 原動付自転車 一時利用 5台 定期利用 16台	太子橋今市駅自転車駐車場 自転車 一時利用 48.6% 定期利用 37.5% 原動付自転車 一時利用 25.9% 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 283件 収入額 115,000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5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585件から283件と半減した。この要因はホームページへの掲載等の周知が一段落したため次年度は再度HPやポスターの掲載を検討して事業拡大にチャレンジする。</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）</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 ○現場責任者研修を2月に実施した。	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。	情報公開請求は無かった。	
	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5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、本社社長賞を受賞した。（守口市駅西、守口駅八島、滝井・千林）
・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った。
・新型コロナウイルスも第5類になったが引き続き、マスクの着用、消毒液の設置、管理人室の換気の徹底を徹底している。

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 5年 10月20日～11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(470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154名(WEB 31名、回答用紙 123名)	
	回答された方の年齢	① 20歳未満 5名 3.2% ② 20代 17名 11.0% ③ 30代 22名 14.3% ④ 40代 38名 24.7% ⑤ 50代 36名 23.4% ⑥ 60歳以上 36名 23.4%	
	施設・設備の満足度	① 大変満足 69名 44.8% ② やや満足 62名 40.3% ③ 普通 17名 11.0% ④ やや不満 6名 3.9% ⑤ 大変不満 0名 0.0% ⑥ 無回答 0名 0.0%	駐車スペースが狭いため改善を求める声が多く満足していない人は全体の3.9%である。一方、屋根があり濡れない、駅に近い等の理由で満足されている人は85.1%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 67.6% ② やや満足 30名 19.5% ③ 普通 19名 12.3% ④ やや不満 1名 0.6% ⑤ 大変不満 1名 0.6% ⑥ 無回答 0名 0.0%	たいへん満足、やや満足が87.1%と高率で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などが理由として上げられていた。
	職員の対応・態度	① 大変満足 124名 80.5% ② やや満足 18名 11.7% ③ 普通 11名 7.2% ④ やや不満 1名 0.6% ⑤ 大変不満 0名 0.0% ⑥ 無回答 0名 0.0%	「大変満足」と「やや満足」を合わせて92.2%の高評価で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 52名 33.8% ② やや満足 38名 24.7% ③ 普通 60名 38.9% ④ やや不満 4名 2.6% ⑤ 大変不満 0名 0.0% ⑥ 無回答 0名 0.0%	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との要望も多くなり、1階と2階で料金に格差をつけてほしい等の意見もある。
	利用時間	① 大変満足 86名 55.8% ② やや満足 42名 27.3% ③ 普通 24名 15.6% ④ やや不満 2名 1.3% ⑤ 大変不満 0名 0.0% ⑥ 無回答 0名 0.0%	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83.1%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と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。	
	夜も定期更新ができるようにしてほしい	現在は防犯上の観点から管理員の駐在時間内となっているが、新年度からは守口駅自転車駐輪場は24時間可能となる。今後他の駐輪場にも拡大の予定。	

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92.2%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		54,300	54,300	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		54,300	54,300	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	35,500	34,358	1,142	
	福利厚生費	0	774	-774	
	法定福利費	0	483	-483	
	賃金等			0	
設備管理費	光熱水費	3,600	2,202	1,398	
	印刷費	600	343	257	
	通信費	390	308	82	
	事務用品費	410	184	226	
委託費	業務委託費	2,650	2,262	388	
	保険料	0	77	-77	
	手数料	0	808	-808	
その他	設備改良費	1,250	1,177	73	
事務費	事業費	2,236	2,236	0	
消費税等	租税公課	4,664	4,521	143	
支出合計		51,300	49,733	1,567	

収支（実績ベース）

54,300 - 49,733 = 4,567

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。