

## 指定管理者自己評価結果

【評価対象年度】 令和2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2年4月1日 ～ 令和3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(定期更新員1名含む) 12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2年4月1日より下記の通り実施した。 ■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 準管理員(定期更新員) 平日勤務、状況に合わせ4～5時間/日勤務 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～ 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(繁忙期を除く)週4日を週5日のフル勤務に、勤務時間帯も朝9:00を8:00に繰り上げを継続。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1名増員し平日同様の勤務体制。</p>	<p>開場5:00前に各門扉を開け利用客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利用客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。 早朝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には一時利用はな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。</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、利用者から了解を頂いている。</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か所あり、利用客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ている。</p>
	料金設定	<p>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。</p>	<p>・規定通り徴収した</p>	<p>規定通り徴収した</p>
	広報・宣伝	<p>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。</p>	<p>・電磁ロック式の駐車機にあわせ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待機状況を管理室前に掲示し、利用者の心づもりにも配慮した。他にも落し物・忘れ物の取得物は管理室で保管するとともに、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た。</p>	<p>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1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お知らせ等が自動で発信されるメールサービス登録を促進。更新漏れ件数の減少に寄与している。案内方法は管理室にポスター貼付け・管理員の声掛け等で案内。</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	<p align="center"><b>清掃・保守点検</b></p>	<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)のポリッシャー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 コインボックス点検(料金回収時) 照明設備(夜間定期的及び巡回時)</p>	<p>日々の入退場者は通常であれば約5000人おられるため、ポイ捨て等のゴミの散乱が非常に多い、各人が常に目配りすることで清潔な状態が保たれた。</p> <p>地下駐車場には併設した公衆トイレに家庭ごみの持ち込みがある。発見次第即座に撤収し、注意看板で啓発するなど累積しないように注意を払った。</p> <p>各法令及び仕様書に沿って各種点検業務を委託者により実施し、支障を来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>
	<p align="center"><b>修繕</b></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) 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90万円)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>・入口シャッターの修繕 35,970円</li> <li>・室外機クリーニング 11,000円</li> <li>・電動空気入れ修理 24,090円</li> <li>・エアコン入替(老朽化による入替) 476,960円</li> <li>・電動空気入れの消耗品交換 6,479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>・コインポスト用ワイヤー交換 27,500円</li> <li>・場内看板の美装化(北第2) 105,270円</li> <li>・管理ボックスのカギ修理 27,500円</li> <li>・場内看板の美装化(北第1) 108,900円</li> <li>・コインポスト修理 76,450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。点検時に他にも経年劣化等による不具合の指摘もあったが施設管理者で修繕された。</p> <p>消耗品の予備購入で随時取替えが可能となり、故障休止することなく利用者の利便性に寄与した。</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)	109,938台(平均301台/日)	・一時利用
		一時利用(ppカード11回分) 1,500円	1778枚(平均5枚/日)	令和2年度の一時利用者数(電磁ロック+回数券)は、1日平均355人で、所定の収容台数395台の約90%の利用があった。
		定期利用(1か月)		・定期利用 ※ 定期利用は待機解消の状況となった。
		B-1 平置き(一般) 2,000円	220台	
		B-1 平置き(学生) 1,700円	24台	
		B-1 平置き(障がい者) 1,000円	56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	44台	
		B-1 1段ラック(障がい者) 1,000円	12台	
		B-1 2段ラック下段(一般) 2,000円	494台	
		B-1 2段ラック下段(学生) 1,700円	49台	
		B-1 2段ラック下段(障がい者) 1,000円	22台	
		B-1 2段ラック上段(一般) 1,900円	420台	
		B-1 2段ラック上段(学生) 1,600円	115台	
		B-1 2段ラック上段(障がい者) 950円	1台	
		B-2 平置き(一般) 1,800円	17台	
		B-2 平置き(学生) 1,500円	8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	1,681台	
		B-2 1段ラック(学生) 1,500円	683台	
		B-2 1段ラック(障がい者) 900円	45台	
		B-2 2段ラック下段(一般) 1,800円	535台	
		B-2 2段ラック下段(学生) 1,500円	190台	
		B-2 2段ラック下段(障がい者) 900円	2台	
		B-2 2段ラック上段(一般) 1,700円	144台	
		B-2 2段ラック上段(学生) 1,400円	68台	
		B-2 2段ラック上段(障がい者) 850円	0台	
		定期利用(3か月)		
		B-1 平置き(一般) 5,400円	256台	
		B-1 平置き(学生) 4,500円	3台	
		B-1 平置き(障がい者) 2,700円	180台	
B-1 1段ラック(一般) 5,400円	636台			
B-1 1段ラック(学生) 4,500円	47台			
B-1 1段ラック(障がい者) 2,700円	8台			
B-1 2段ラック下段(一般) 5,400円	1,072台			
B-1 2段ラック下段(学生) 4,500円	120台			
B-1 2段ラック下段(障がい者) 2,700円	12台			
B-1 2段ラック上段(一般) 5,100円	767台			
B-1 2段ラック上段(学生) 4,300円	95台			
B-1 2段ラック上段(障がい者) 2,550円	7台			
B-2 平置き(一般) 4,800円	9台			
B-2 平置き(学生) 4,000円	5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	2,893台			
B-2 1段ラック(学生) 4,000円	1,250台			
B-2 1段ラック(障がい者) 2,400円	32台			
B-2 2段ラック下段(一般) 4,800円	890台			
B-2 2段ラック下段(学生) 4,000円	336台			
B-2 2段ラック下段(障がい者) 2,400円	8台			
B-2 2段ラック上段(一般) 4,500円	212台			
B-2 2段ラック上段(学生) 3,700円	208台			
B-2 2段ラック上段(障がい者) 2,250円	1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</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>■大日駅北第1自転車駐車場</p> <p>37,774台(平均103台/日)</p> <p>994台</p> <p>250台</p> <p>25台</p> <p>1,083台</p> <p>423台</p> <p>56台</p> <p>1,256台(平均3台/日)</p> <p>(一般・学生同一料金)118台</p> <p>0台</p> <p>(一般・学生同一料金)60台</p> <p>1台</p>	<p>■大日駅北第1自転車駐車場</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・定期利用 利用待ちの状況は解消されている。</li> <li>・一時利用 利用待ちの状況は解消されている。</li> </ul>
<p>■大日駅北第2自転車駐車場</p> <p>&lt;自転車&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <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>■大日駅北第2自転車駐車場</p> <p>310台</p> <p>67台</p> <p>3台</p> <p>542台</p> <p>116台</p> <p>46台</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> </ul>
<p>■大日駅南自転車駐車場</p> <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>■大日駅南自転車駐車場</p> <p>3,670台(平均10台/日)</p> <p>(一般・学生同一料金)196台</p> <p>0台</p> <p>(一般・学生同一料金)163台</p> <p>0台</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・一時利用 待ちの状況はない。</li> <li>・定期利用 今のところ待ちはない。</li> </ul>

施設利用等許可業務	利用者数・利用料金	<p>■大日駅西自転車駐り場</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>■大日駅西自転車駐り場</p> <p>5,115台(平均14台/日)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・一時利用 <ul style="list-style-type: none"> <li>213台</li> <li>11台</li> <li>3台</li> </ul> </li> <li>・定期利用 <ul style="list-style-type: none"> <li>190台</li> <li>25台</li> <li>6台</li> </ul> </li> </ul> <p>199台</p> <p>(一般・学生同一料金)20台</p> <p>0台</p> <p>(一般・学生同一料金)5台</p> <p>0台</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・一時利用 利用率は43%で、他に比べ低い。定期利用に代える方法も一考かと思われる。</li> <li>・定期利用 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。</li> </ul>
	利用率	<p>所定収容台数</p> <p>■大日駅地下自転車駐り場</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自転車駐り場(他3か所)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・大日駅北第1自転車駐り場</li> <li>&lt;自転車&gt; <ul style="list-style-type: none"> <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; <ul style="list-style-type: none"> <li>一時利用 10台</li> <li>定期利用 31台</li> </ul> </li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>・大日駅北第2自転車駐り場</li> <li>&lt;自転車&gt; <ul style="list-style-type: none"> <li>定期利用 240台</li> </ul> </li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>・大日駅南自転車駐り場</li> <li>&lt;原動機付自転車&gt; <ul style="list-style-type: none"> <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>・大日駅西自転車駐り場</li> <li>&lt;自転車&gt; <ul style="list-style-type: none"> <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; <ul style="list-style-type: none"> <li>一時利用 5台</li> <li>定期利用 12台</li> </ul> </li> </ul>	<p>利用率</p> <p>■大日駅地下自転車駐り場</p> <p>&lt;自転車&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>一時利用 89.8%</li> <li>定期利用 88.3%</li> </ul> <p>■大日駅北第1自転車駐り場(他3か所)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・大日駅北第1自転車駐り場</li> <li>&lt;自転車&gt; <ul style="list-style-type: none"> <li>一時利用 28.8%</li> <li>定期利用 67.0%</li> </ul> </li> <li>&lt;原動機付自転車&gt; <ul style="list-style-type: none"> <li>一時利用 34.4%</li> <li>定期利用 82.5%</li> </ul> </li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>・大日駅北第2自転車駐り場</li> <li>&lt;自転車&gt; <ul style="list-style-type: none"> <li>定期利用 87.6%</li> </ul> </li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>・大日駅南自転車駐り場</li> <li>&lt;原動機付自転車&gt; <ul style="list-style-type: none"> <li>一時利用 25.1%</li> <li>定期利用 74.5%</li> </ul> </li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>・大日駅西自転車駐り場</li> <li>&lt;自転車&gt; <ul style="list-style-type: none"> <li>一時利用 43.8%</li> <li>定期利用 46.4%</li> </ul> </li> <li>&lt;原動機付自転車&gt; <ul style="list-style-type: none"> <li>一時利用 10.9%</li> <li>定期利用 23.6%</li> </ul> </li> </ul>	<p>■大日駅地下自転車駐り場</p> <p>コロナ禍の影響で一時・定期ともに利用率は減少。一時利用が年間約40,000台減少したのに対し、定期利用の減少は年間約770台程度と軽微であった。引き続き待機者がほぼいない状況で運用できている。</p> <p>■大日駅北第1自転車駐り場(他3か所)</p> <p>大日駅地下自転車駐り場と同様にコロナ禍を受け一時利用は全体的に減少傾向であった。定期利用も減少傾向と言わざるを得ないが、一時利用の減少幅に比べれば限定的と言える。大日駅北第1自転車駐り場では通行する車路確保のための配置換えを実施し、今後の利用率向上に繋げたい。</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2年度使用状況</p> <p>第1四半期 808台  第2四半期 1,185台  第3四半期 1,250台  第4四半期 1,073台</p> <p>計 4,316台</p>	近畿各都市からの利用客があり、登録証の発行は累計で1,000枚を超えた。リピーターも多く、順調に推移している。早朝から利用可のため評価のお声をいただくこともある。年間の利用率69.6%で第1四半期はコロナの影響があったものの概ね順調に利用されている。2021年は自転車入替を検討しており、さらなる利用増を目指す。
	災害ベンダーの設置	災害用ベンダーの設置	<p>■令和2年度使用状況 (売上本数)</p> <p>第1四半期 1,867本  第2四半期 3,160本  第3四半期 1,786本  第4四半期 1,620本</p> <p>計 8,433本</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。平均すると1日20本程度の売れ行きで、当初予定(1日約70本販売見込)より低い状況で推移している。認知度が上がれば売上に繋がるものと考えている。
	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	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	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。
	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	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	①～⑤は令和元年6月に実施済み ⑥は同年7月から実施済み 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。令和2年度は利用者の認知度が上がりさらに評価のお声を頂く機会が増加した。

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	①令和2年度に入社した職員6名も全員実施。ケーム防止や個人情報漏洩の防止に役立たせた。  ②令和2年度実績として管理員4名、準管理員17名実施。(内退職者2名を含む)応対マニュアルの再確認、定期システム、電磁ロックの使用方法等を確認。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。
	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いたしました。 ・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4期目(2019~2021年)
	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の双方共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(2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)26件 ・大日駅地下発報等(警備会社)2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
コロナの影響で前年度と比較すると全体の利用は減少したが、クラブ活動などで一時的な団体利用が散見された。定期の新システムが認知され95%以上の利用者が定期更新機で手続きをされている。利用者の任意の時間で手続きが可能となったため利用者満足度向上に大きく寄与している。またメールサービスの普及を図ることで更新漏れ対策に繋がられた。今後も継続してメールサービス利用者の増加を図る。	<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
利用者アンケート調査の結果 大日駅地下自転車駐車場	実施方法・回答者数	①地下1階定期配布数540名 ②地下2階定期配布数360名 ③地下1階一時配布数200名 配布枚数1,100枚 (内回答数258)・・・回収率 23.5%	
	係員の挨拶	①大変良い 57名 22.1% ②概ね良い 73名 28.3% ③普通 67名 26.0% ④やや悪い 9名 3.5% ⑤悪い 10名 3.9% ※無回答 42名 16.3%	普通以上を合わせると76.4%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」の声掛けに元気を頂き気分よく出社出来た、などの好意的に受け止めて頂いた多くの記述があった。
	係員の言葉づかい	①大変良い 58名 22.5% ②概ね良い 77名 29.8% ③普通 73名 28.3% ④やや悪い 5名 1.9% ⑤悪い 6名 2.3% ※無回答 39名 15.1%	言葉づかいは80.6%の方から普通以上の評価を頂いた。なかでも一時利用者からは「親切にして頂いた」「丁寧に説明してもらった」等の感謝の記述を多数頂いている。
	場内の清掃状況	①大変良い 70名 27.1% ②概ね良い 83名 32.2% ③普通 66名 25.6% ④やや悪い 2名 0.8% ⑤悪い 3名 1.2% ※無回答 34名 13.2%	普通を合わせ全体の84.9%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ことを認めて頂いた結果であると考えられる。
	場内の整理状況	①大変良い 71名 27.5% ②概ね良い 89名 34.5% ③普通 60名 23.3% ④やや悪い 4名 1.6% ⑤悪い 3名 1.2% ※無回答 31名 12.0%	全体の85.3%の方から整理が出来ていると評価を頂いた。一方、1.2%の方には「整理が悪い」との指摘をいただいているが、これは隣接した自転車同士の干渉によるものが多く、主に定期利用者からの苦情である。対象エリアの巡回数を多くし整理機会の増加に努めて対応した。
	施設全体の満足度	①大変満足 51名 19.8% ②概ね満足 73名 28.3% ③普通 50名 19.4% ④やや不満 23名 8.9% ⑤不満 17名 6.6% ※無回答 44名 17.1%	全体の67%余りの方から満足をいただいた。一方で一部の二段ラックが使いにくいという不満や、場内の乗車走行する一部の使用者に対する不満などがあった。二段ラックの使用方法は動画(YouTube)での案内を試みている。場内走行については場内掲示や発見時の声掛けによって抑制を促している。

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	①大日駅北第一自転車駐車場 262名……回答数、87名 ②大日駅北第二自転車駐車場 50名……回答数、15名 ③大日駅南自転車駐車場 30名……回答数、8名 ④大日駅西自転車駐車場 30名……回答数、5名 総配布合計372名……総回答数115名(回収率30.9%)		
		係員の挨拶	①大変良い 35名 30.4% ②概ね良い 24名 20.9% ③普通 23名 20.0% ④やや悪い 3名 2.6% ⑤悪い 4名 3.5% ※無回答 26名 22.6%	51.3%の方からよいとの評価を頂き、普通とを合わせ71.3%と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、回答者から寄せられた。一方、あいさつができていない管理員についての指摘があるため、徹底するように教育する。	
		係員の言葉づかい	①大変良い 36名 31.3% ②概ね良い 26名 22.6% ③普通 21名 18.3% ④やや悪い 1名 0.9% ⑤悪い 2名 1.7% ※無回答 29名 25.2%	53%余りの方から良いの評価をいただき、普通を合わせると72.2%の高い評価を頂いている。更新漏れを防ぐために注意喚起のピラを未更新の自転車に貼り付けなどの努力が結果に繋がっていると思われる。一方、言葉遣い・態度について若干名の指摘があるため、改めて管理員の再教育を実施する。	
		場内の清掃状況	①大変良い 39名 33.9% ②概ね良い 37名 32.2% ③普通 16名 13.9% ④やや悪い 0名 0.0% ⑤悪い 1名 0.9% ※無回答 22名 19.1%	全体の80%の方から綺麗であると一定の評価を頂いた。概ね満足いただいていると思うが、雨の日サービスの一環であるサドル吹きタオルの臭いについての指摘があった。現在は専用の洗濯機を設置しており対応している。	
		場内の整理状況	①大変良い 48名 41.7% ②概ね良い 30名 26.1% ③普通 12名 10.4% ④やや悪い 1名 0.9% ⑤悪い 1名 0.9% ※無回答 23名 20.0%	2020年12月より、それまで駐輪間隔が45cmしかなく、過酷な状態にあった約320台につき、施設の改良を行い駐車方向も揃える改良を行った。結果これまで通れなかった駐輪車列の間も通行できるようになり、喜ばれている。	
		施設全体の満足度	①大変満足 39名 33.9% ②概ね満足 31名 27.0% ③普通 8名 7.0% ④やや不満 2名 1.7% ⑤不満 4名 3.5% ※無回答 31名 27.0%	上記の駐輪間隔の拡張に伴い永年の悩みが解決するとともに利用者の満足度にも貢献していると思われる。また風の強い時に使用者の自転車を一時的にロープ等で倒れないようにする等の行為が評価される声が散見される。	

市民からの意見・要望等（係員・窓口分）	主な意見・要望等	対応状況等
	<p>●大日駅地下自転車駐車場                      ●大日駅北第1自転車駐車場(他3か所)</p> <p>1. 自転車をキズつけられ非常に立腹しています。                      (上段ラック・下段スライドラックエリア)                      4件</p> <p>2. 場内乗車走行を取り締まって欲しい。                      8件</p> <p>3. 定期更新漏れの救済依頼。                      3件</p> <p>4. 置き場所がわからない。                      2件</p>	<p>●窓口・係員への声と対応状況</p> <p>1. 2段式のラックで、上段の自転車を下すとき、下の状況をよく確認しないで下ろしてしまう時、又、下段の自転車を出そうとする際に横スライドの器具は軽くスライドするようになっているが、強く動かしたためにペダル等が隣の自転車にあたり傷つけてしまう事がある。その他傷が付いた原因を特定できないので対処に悩む事象で、基本的には利用者に注意深い取り扱いをお願いしている。</p> <p>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。</p> <p>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、それでも漏らす方がいる。ただ一時のように再申し込み時に長時間の待機状態ではないため、比較的早く再確保できる状況になっている。又、ネット申し込みの利用者には、スマートナビのウェブ会員登録制度ができ、登録者には更新月にメール自動配信制度があるので、それによる更新漏れが徐々に減る方向にある。</p> <p>4. 新規契約時に起きることが多い現象で、その際は管理員が当該箇所までご案内している。ラックの使用方法的説明もその際に実施するように心掛けている。</p>

事業達成度評価 コメント

管理員の「挨拶・言葉づかい」についてはおおむね良好な回答いただいているが、「管理員によっては無愛想」などの意見をいただき、管理員全体で見るとまだ不足している部分があると言え、それらは統括責任者による普段の指導や、随時実施している研修によって改めていく。

「場内清掃」についても概ね良好な回答が多いが、不足している部分(隅の汚れ・ほこり・蜘蛛の巣等)についても指摘があるため、巡回時の点検項目をブラッシュアップすることで、これらの意見を減少させていきたいと考える。

「場内整理」については、大日駅北第1自転車駐車場において駐車間隔の拡張を実施した結果、多くの方から評価の声をいただくこととなった。一部の方には移動していただくこととなったが、使用者全体の満足が非常に高い結果を得られた。

総括して意見・要望についてはこれまで真摯に対応してきた結果、意見数・種類が減ってきたと言える。内容として一部管理員の対応に対するご意見が目立ったが、それ以外の意見は減少傾向であると感じた。また今回目立った回答として、以前(当社管理前や管理開始頃)と比べてとても良くなったとの声が散見された。これまで当社がやってきたことが評価されていると実感できる内容である。

別紙2 令和2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		52,730	52,730	0	
利用料金等	施設利用料			0	
	事業収入			0	
	雑入			0	
収入合計		52,730	52,730	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	26,560	28,456	-1,896	
	福利厚生費	388	242	146	
	法定福利費	983	1,288	-305	
	賃金等			0	
事務費	印刷費	31	45	-14	
	通信費	620	620	0	
	保険料	352	352	0	
	事務用品費	1,917	2,320	-403	消耗品含む
	その他	2,994	1,789	1,205	
	賃借料			0	
管理費	業務委託費	6,512	7,161	-649	
	光熱水費	4,500	3,503	997	
	リース費	2,047	2,381	-334	
	減価償却費	1,000	1,000	0	
	支払手数料	350	343	7	
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		48,254	49,500	-1,246	

収支(実績ベース)

52,730	-	49,500	=	3,230
--------	---	--------	---	-------

収支状況 コメント

<p>・全体的を通してみると収支は3,230千円だった。予算上の収支(4,476千円)と比較して1,246千円の不足(支出の増大)であった。主な原因として人件費の支出が増大したことが挙げられる。後述にあるように一時的な対応によるものが主な要因のため来季への影響は軽微であると考え。</p> <p>・人件費(給与費、福利厚生費等)については予算27,931千円に対し実績29,986千円と人件費全体で2,055千円の予算超過であった。サイカスマートナビ(定期システム)の対応や大日駅北第1自転車駐車場の置き場改革(一部の利用者には移動が必要)などの一時的な人件費が発生したためである。但しコロナによる時短勤務などを取り入れたことで給与費は少しだけ圧縮されている。</p> <p>・事務費(印刷費・通信費等)については予算5,914千円に対し実績5,126千円と事務費全体で788千円の経費縮減となった。事務用品費(大日駅北第1自転車駐車場の置き場改革の準備費等)で403千円の予算超過となったが、その他の部分で1,205千円の経費縮減を達成し、全体として経費縮減を達成した。</p> <p>・管理費(業務委託費・光熱水費)については予算14,409千円に対し実績14,388千円と管理費全体で21千円の経費縮減となった。業務委託費・リース費で予算超過となったが、LED化による光熱水費の縮減で、管理費全体で見るとほぼ予算通りで推移した。</p>
---