

令和3年度 守口市駅西自転車駐車場、守口市駅トークティ自転車駐車場、
 土居駅東自転車駐車場、守口駅八島自転車駐車場、
 守口駅竜田通自転車駐車場、守口駅南自転車駐車場
 滝井・千林駅自転車駐車場、太子橋今市駅自転車駐車場

指定管理者自己評価結果

【評価対象年度】：令和2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2年4月1日 ~ 令和3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 守口駅八島自転車駐車場 チーフ1名 管理員4名 守口駅南自転車駐車場 チーフ1名 管理員4名 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2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。 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 守口駅南自転車駐車場 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 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

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 守口駅南自転車駐車場 午前6:30~午後8:00 ・守口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)	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 守口駅南自転車駐車場 午前6:30~午後8:00 ・守口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)	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。守口市駅西は利用者が約1000人と多いため朝は正面入口以外に横2カ所の入口を開けて利用者の利便性を高めているが、より長い時間開けて欲しいとの要望があり、1時間延長した。
	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、無人の駐輪場が増加しているが、アンケート調査では満足していない人は全体の5.7%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。</p> <p>チャイルドシート専用コーナーはご利用者に好評で施設の利用し易さは約77%の方が満足しています。また、空いている駐輪場は3台分スペースに2台契約するなど大型車置場の増台を進めている。</p> <p>ホームページからの定期利用申込は月平均3件と増加傾向です。</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、守口駅南自転車駐車場、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回以上定期的を実施した。 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。 ・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1回 定期更新機 年2回 一時利用精算機 年2回 チェーン式電磁ロック装置 年2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回以上行い、利用者がいつも気持ちよく利用できるよう美観の保持に努めた アンケートではお客様からも清掃、整理について好評なコメントを頂いている。</p> <p>保守点検も専門業者に委託し、適正に行った。</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、17件につき20万円未満のもの修繕を行った。 ・滝井・千林駅の消火器取替. 他 件数：17件 金額：460千円	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	令和2年度実績	少子高齢化で自転車利用者の増加が見込めないなか、あいさつ強化やサービス向上に努めたが、新型コロナウイルス流行による緊急事態宣言の影響等で利用者が大幅に減少した。
		自転車	自転車	
		一時利用 (屋外) 100円	一時利用 (屋外) 17,861台 (日平均 49台)	
		一時利用 (屋内) 150円	一時利用 (屋内) 46,759台 (日平均3,897台)	
		定期利用1ヶ月	自転車定期利用	
		一般 (屋外) 1,500円	一般 (屋外) 3,592台 (月平均 299台)	
		学生 (屋外) 1,300円	学生 (屋外) 838台 (月平均 70台)	
		障害 (屋外) 750円	障害 (屋外) 61台 (月平均 5台)	
		一般 (屋内) 2,000円	一般 (屋内) 16,379台 (月平均1,365台)	
		学生 (屋内) 1,800円	学生 (屋内) 4,192台 (月平均 349台)	
		障害 (屋内) 1,000円	障害 (屋内) 638台 (月平均 53台)	
		一般 (屋上) 1,300円	一般 (屋上) 34台 (月平均 3台)	
		学生 (屋上) 1,100円	学生 (屋上) 22台 (月平均 2台)	
		定期利用3ヶ月	原動機付自転車	
		一般 (屋外) 4,200円	一時利用 200円	
		学生 (屋外) 3,600円	定期利用1ヶ月	
		障害 (屋外) 2,100円	一般 (屋外) 2,300円	
		一般 (屋内) 5,500円	障害 (屋外) 1,150円	
		学生 (屋内) 5,000円	一般 (屋内) 3,000円	
		障害 (屋内) 2,750円	障害 (屋内) 1,500円	
		一般 (屋上) 3,600円	定期利用3ヶ月	
		学生 (屋上) 3,100円	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	
			原動機付自転車	
			一時利用 (屋外) 282台 (日平均 1台)	
	一時利用 (屋内) 633台 (日平均 2台)			
	原動機付自転車定期利用			
	一般 (屋外) 157台 (月平均 13台)			
	障害 (屋外) 0台 (月平均 0台)			
	一般 (屋内) 322台 (月平均 27台)			
	障害 (屋内) 14台 (月平均 1台)			

施設利用等許可業務	収容可能台数		令和2年度実績		年間を通して新型コロナウイルスの影響で利用率が軒並み低下した。
	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	98台	一時利用	53.3%	
	定期利用	955台	定期利用	80.7%	
	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	57台	一時利用	46.1%	
	定期利用	406台	定期利用	84.6%	
	原動機付自転車		原動機付自転車		
	定期利用	6台	定期利用	77.8%	
	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	28.9%	
	原動付自転車		原動付自転車		
	定期利用	7台	定期利用	44.0%	
	守口駅南自転車駐車場		守口駅南自転車駐車場		
自転車		自転車			
一時利用	82台	一時利用	59.7%		
定期利用	406台	定期利用	77.5%		
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	98.3%		
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	19.8%		
定期利用	211台	定期利用	81.8%		
原動付自転車		原動付自転車			
定期利用	11台	定期利用	82.6%		
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	8.0%		
定期利用	221台	定期利用	5.3%		
原動付自転車		原動付自転車			
一時利用	5台	一時利用	5.8%		
定期利用	5台	定期利用	41.7%		
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	10.6%		
定期利用	1,003台	定期利用	26.4%		
原動付自転車		原動付自転車			
一時利用	4台	一時利用	18.3%		
定期利用	12台	定期利用	63.2%		
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	35.9%		
定期利用	627台	定期利用	32.3%		
原動付自転車		原動付自転車			
一時利用	5台	一時利用	14.2%		
定期利用	16台	定期利用	56.3%		

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>4月 ・守口市駅西自転車駐車場においてレンタサイクル事業を開始した。 利用者数 73件 収入額 30,700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。</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2年の1年間 ・「苦情ゼロ」達成目標</p>	<p>レンタサイクル事業を自転車3台で開始しました。今期中に増大を計画していましたが新型コロナウイルスの影響で利用者が1月当り6人程度と少なく、現状維持としています。</p> <p>物品販売は原価での販売としている。今期はチェーン錠を追加した。今後も利用者の方のお声を聴いて品目の増加を検討する。</p> <p>各月間行事等の実施することにより、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、守口駅南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	<p>○新規採用時研修 対象：新規採用職員</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 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 <p>○現場責任者研修は新型コロナウイルスのため本年度は中止となった。</p>	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。	<p>「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。</p> <p>個人情報の取り扱い等の研修プログラムを実施した。</p> <p>セキュリティ対策</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 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	<p>「緊急連絡体制」を確立するとともに、現場責任者として、チーム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。</p>	<p>「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。</p> <p>利用者等の事故は発生していない。</p>

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、一時利用駐車場所へのご案内、機器の使用方法について親切丁寧な説明、ムシゴム交換やタイヤの空気入れ等、挨拶も含めお客様に喜ばれる対応に努めた。
- ・ 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2年の1年間「苦情ゼロ」の達成を目標に努め、日頃の懇切かつ丁寧なお客様対応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、守口駅南、太子橋今市駅の各自転車駐輪場、）
- ・ 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った。
- ・ 新型コロナウイルス感染症対策として、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等を実施し、管理入室は換気を徹底している。また、風邪の症状があった場合の行動フローチャートを掲示した。

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3年2月20日～3月31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。回答数262名		
	施設・設備の充実度	①大変満足 137名 52.3% ②やや満足 67名 25.6% ③普通 51名 19.5% ④やや不満 7名 2.6% ⑤大変不満 0名 0.0% ⑥無回答 0名 0.0%		清掃が行き届いており整理整頓されていて気持ちが良い等の理由で満足度は高い。 駐車スペースが狭い等の理由で満足していない人は全体の2.6%である。
	施設の利用のしやすさ	①大変満足 123名 46.9% ②やや満足 78名 29.8% ③普通 55名 21.0% ④やや不満 6名 2.3% ⑤大変不満 0名 0.0% ⑥無回答 0名 0.0%		駅に近くて便利という方が多く、満足度は高い。 上記同様に隣との間が狭く出し入れしにくい等の理由で満足していない人は全体の2.3%である。
	職員の対応・態度	①大変満足 201名 76.7% ②やや満足 37名 14.1% ③普通 22名 8.4% ④やや不満 1名 0.4% ⑤大変不満 0名 0.0% ⑥無回答 1名 0.4%		「大変満足」と「やや満足」を合わせて90.8%の高評価になっている。いつも明るく声かけして頂いて朝から気持ち良く元気になります。親切で丁寧な対応等、多くの好意的なご意見をいただいている。
	利用料金	①大変満足 77名 29.4% ②やや満足 60名 22.9% ③普通 110名 42.0% ④やや不満 12名 4.6% ⑤大変不満 3名 1.1% ⑥無回答 0名 0.0%		満足している人の割合は全体で52.3%であった。もう少し安く、シニア割引、2階を安く、6カ月定期等の細やかな料金設定を望まれている方が多い。
	利用時間	①大変満足 157名 59.9% ②やや満足 45名 17.2% ③普通 58名 22.1% ④やや不満 2名 0.8% ⑤大変不満 0名 0.0% ⑥無回答 0名 0.0%		何時でも利用できるから不便は感じない等、満足している人の割合は全体で77.1%を占め、高い割合を示しており、満足していない人は、全体の0.8%と少数である。
	実施事業の充実度	①大変満足 118名 45.1% ②やや満足 59名 22.5% ③普通 72名 27.5% ④やや不満 4名 1.5% ⑤大変不満 0名 0.0% ⑥無回答 9名 3.4%		満足している人の割合は全体で67.6%であるが、満足していない人は1.5%であった。質問の意味が分からない等で無回答の方が3.4%あった。
	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		子育て世代支援で子供乗せの大型自転車の場所を増やしているが、普通の大きさの自転車も狭いと感じており、空いている駐輪場は5台分のスペースに4台停める等の対応を進めている。しかしながら根本的な問題のため多くの方のご不満には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		AM6:30～AM9:00まで開けていたが、ラッシュが終わるAM10:00までにしました。		

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をしている。駅に近く立地が良く24時間利用出来て、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、6カ月定期、シニア割引等の細やかな料金体系を望まれている。
 管理員の接客対応は、満足している人が90.8%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。なお、コロナウイルスの関係で常にマスクをしたうえ、飛沫を意識して小声での挨拶に心がけている。

(3) 収支状況の分析・評価

(単位：千円)

収入の部

		予算額	実績額	実績 - 予算	備考	
委託料		51,250	51,250	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		51,250	51,250	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	37,900	35,265	2,635	
	福利厚生費	0	1,089	-1,089	
	法定福利費	0	321	-321	
	賃金等			0	
設備管理費	光熱水費	3,480	2,455	1,025	
	印刷費	540	319	221	
	通信費	390	329	61	
	事務用品費	390	204	186	
	旅費交通費			0	
委託費	業務委託費	1,650	1,652	-2	
	保険料	90	87	3	
	修繕費	0	265	-265	
	手数料	60	778	-718	
物件費	備品購入費			0	
事務費	事業費	2,150	2,150	0	
消費税等	租税公課	4,600	4,483	117	
支出合計		51,250	49,397	1,853	

収支（実績ベース）

51,250 - 49,397 = 1,853

収支状況評価コメント

人件費は最低賃金が据え置きになった関係で減少した。
 印刷費は前々年に当年度分を印刷した物があり減少した。
 光熱水費は3事業所の照明設備をLEDに更新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。