

## 指定管理者自己評価結果

【評価対象年度】 令和3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3年4月1日 ～ 令和4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3年4月1日より下記の通り実施した。 5:00～翌00:45(大日地下) 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。年度末の学生の新規対応には応援職員と統括補佐が行った。</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、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カ所あり、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凌いできた</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>・電磁ロック式の駐輪機にあわせブ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広報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。他にも落とし物・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2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。</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</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>日々の入退場者はコロナ禍でも平均約7000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>
	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>・ルームエアコン不調修繕 0円</li> <li>※メーカー保証期間のため0円</li> <li>・ダクト修繕・フィルター交換 254,100円</li> <li>・看板美装化(地上分含む) 166,100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8台修理(西・南) 64,900円</li> <li>・照明器具修繕工事(西) 239,679円</li> <li>・ひさし照明の取り換え(北1) 75,900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良かった。</p> <p>・照明器具修繕工事(西) 実施時期については、貴市担当と事前協議を行い利用者の影響を出来る限り軽減させる方法で実施できた。</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)	144,056台(平均394台/日)	・一時利用
		一時利用(ppカード11回分) 1,500円	1,878枚(平均5枚/日)	令和3年度の一時利用者数(電磁ロック+回数券)は、1日平均394人で、所定の収容台数395台の約99.7%の利用があった。
		定期利用(1か月)		・定期利用
		B-1 平置き(一般) 2,000円	223台	※ 定期利用は待機解消の状況となった。
		B-1 平置き(学生) 1,700円	17台	
		B-1 平置き(障がい者) 1,000円	54台	
		B-1 1段ラック(一般) 2,000円	346台	
		B-1 1段ラック(学生) 1,700円	34台	
		B-1 1段ラック(障がい者) 1,000円	8台	
		B-1 2段ラック下段(一般) 2,000円	536台	
		B-1 2段ラック下段(学生) 1,700円	69台	
		B-1 2段ラック下段(障がい者) 1,000円	46台	
		B-1 2段ラック上段(一般) 1,900円	430台	
		B-1 2段ラック上段(学生) 1,600円	137台	
		B-1 2段ラック上段(障がい者) 950円	16台	
		B-2 平置き(一般) 1,800円	10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	1,962台	
		B-2 1段ラック(学生) 1,500円	812台	
		B-2 1段ラック(障がい者) 900円	37台	
		B-2 2段ラック下段(一般) 1,800円	572台	
		B-2 2段ラック下段(学生) 1,500円	330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	128台	
		B-2 2段ラック上段(学生) 1,400円	126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	307台	
		B-1 平置き(学生) 4,500円	9台	
		B-1 平置き(障がい者) 2,700円	155台	
		B-1 1段ラック(一般) 5,400円	603台	
B-1 1段ラック(学生) 4,500円	57台			
B-1 1段ラック(障がい者) 2,700円	21台			
B-1 2段ラック下段(一般) 5,400円	986台			
B-1 2段ラック下段(学生) 4,500円	161台			
B-1 2段ラック下段(障がい者) 2,700円	18台			
B-1 2段ラック上段(一般) 5,100円	665台			
B-1 2段ラック上段(学生) 4,300円	113台			
B-1 2段ラック上段(障がい者) 2,550円	12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	2,919台			
B-2 1段ラック(学生) 4,000円	1,326台			
B-2 1段ラック(障がい者) 2,400円	42台			
B-2 2段ラック下段(一般) 4,800円	888台			
B-2 2段ラック下段(学生) 4,000円	359台			
B-2 2段ラック下段(障がい者) 2,400円	7台			
B-2 2段ラック上段(一般) 4,500円	197台			
B-2 2段ラック上段(学生) 3,700円	177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 37,221台(平均101台/日) 845台 218台 32台 1,042台 339台 52台 1,006台(平均3台/日) (一般・学生同一料金)105台 0台 (一般・学生同一料金)81台 3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 393台 76台 8台 537台 108台 39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 3,722台(平均10台/日) (一般・学生同一料金)175台 0台 (一般・学生同一料金)144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>5,457台(平均15台/日)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>一時利用 128台</li> <li>6台</li> <li>2台</li> <li>154台</li> <li>17台</li> <li>9台</li> <li>126台</li> <li>(一般・学生同一料金)9台</li> <li>0台</li> <li>(一般・学生同一料金)7台</li> <li>0台</li> </ul>	<p>■大日駅西自転車駐車場</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>一時利用 利用率は47%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</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> <li>大日駅北第2自転車駐車場</li> <li>&lt;自転車&gt; <ul style="list-style-type: none"> <li>定期利用 240台</li> </ul> </li> <li>大日駅南自転車駐車場</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> <li>大日駅西自転車駐車場</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車場</p> <p>&lt;自転車&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>一時利用 99.9%</li> <li>定期利用 89.7%</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</li> <li>&lt;自転車&gt; <ul style="list-style-type: none"> <li>一時利用 28.4%</li> <li>定期利用 60.9%</li> </ul> </li> <li>&lt;原動機付自転車&gt; <ul style="list-style-type: none"> <li>一時利用 27.6%</li> <li>定期利用 96.0%</li> </ul> </li> <li>大日駅北第2自転車駐車場</li> <li>&lt;自転車&gt; <ul style="list-style-type: none"> <li>定期利用 87.8%</li> </ul> </li> <li>大日駅南自転車駐車場</li> <li>&lt;原動機付自転車&gt; <ul style="list-style-type: none"> <li>一時利用 25.5%</li> <li>定期利用 65.7%</li> </ul> </li> <li>大日駅西自転車駐車場</li> <li>&lt;自転車&gt; <ul style="list-style-type: none"> <li>一時利用 46.7%</li> <li>定期利用 35.2%</li> </ul> </li> <li>&lt;原動機付自転車&gt; <ul style="list-style-type: none"> <li>一時利用 6.9%</li> <li>定期利用 20.8%</li> </ul> </li> </ul>	<p>■大日駅地下自転車駐車場</p> <p>コロナ禍の深刻な影響は脱したと言え、昨年度と比較して一時・定期ともに利用率は回復基調。昨年度比、一時利用は10%増・定期利用は1%増。地下1の人気は高く、その他の駐輪場(地下2・北1など)からの移動希望が一定数ある。</p> <p>■大日駅北第1自転車駐車場(他3か所)</p> <p>大日駅地下自転車駐車場と同様にコロナ禍の深刻な影響は脱したと言えるが、大日地下自転車駐車場程の回復はみられない。これは人気の地下がコロナ影響で空いた分、地上4駐輪場から一定数が移動したと思われる。大日駅北第1自転車駐車場では通行する車路確保のための配置換えを実施し、利用者から評価の声をいただいている。</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	<b>■令和3年度使用状況</b> 第1四半期 1157台 第2四半期 1071台 第3四半期 1,364台 第4四半期 1,024台 計 4,616台	近畿各都市からの利用客があり、登録証の発行は累計で1,300枚を超えた。リピーターも多く、順調に推移している。早朝から利用できるのも助かる何人かのご利用者様から評価のお声をいただき喜ばれている。年間の利用率74.3%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。2022年度は電気自転車導入も検討しており、さらなる利用増を目指す。コロナの影響もあったものの概ね順調に利用されている。
	災害ベンダーの設置	災害用ベンダーの設置	<b>■令和3年度使用状況(売上本数)</b> 第1四半期 1,771本 第2四半期 2,465本 第3四半期 1,492本 第4四半期 1,280本 計 7,008本	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1000本ほど販売数が減少しているが、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、売上減は特に問題としていない。
	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。カード摩耗は適宜新品に交換している。
	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は令和元年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。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。

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。クレーン防止や個人情報漏洩の防止に役立たせた。  ②令和3年度実績として管理員3名、準管理員11名実施。応対マニュアルの再確認、定期システム、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。1名 接客マナー ベストスマイルリーダー認定を受けて表彰を授かる。
	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)16件 ・大日駅地下発報等(警備会社)1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
<p>コロナの影響下でも前年度と比較すると全体の利用は微増した。定期更新機の使用率は95%以上を維持しており、定期管理の新システムが浸透したと言える。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。クレジットカード決済の自動引き落としが出来ようになったため、更新漏れを防ぐことに寄与している。</p>	<h1>A</h1>



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	配布枚数1,350枚(回収枚数317枚)…回収率23.5%…無回答34 ①地下1階定期配布数500名 ②地下2階定期配布数650名 ③地下1階一時配布数200名 回答枚数283枚・(回答率89.3%)無回答率10.7%	利用者年齢 10代-37名 20代-46名 30代-30名 40代-66名 50代-63名 60代-27名 70代-11名 未記入-37名 計317名
	係員の挨拶	①大変良い 96名 30.3% ②概ね良い 113名 35.6% ③普通 68名 21.5% ④やや悪い 5名 1.6% ⑤悪い 1名 0.3% ※無回答 34名 10.7%	普通以上を合わせると87.4%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 88名 27.7% ②概ね良い 114名 36.0% ③普通 75名 23.7% ④やや悪い 4名 1.3% ⑤悪い 2名 0.6% ※無回答 34名 10.7%	言葉づかいは87.4%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 99名 31.2% ②概ね良い 114名 36.0% ③普通 63名 19.9% ④やや悪い 7名 2.2% ⑤悪い 0名 0.0% ※無回答 34名 10.7%	普通を合わせ全体の87.1%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 101名 31.9% ②概ね良い 114名 36.0% ③普通 59名 18.6% ④やや悪い 9名 2.8% ⑤悪い 0名 0.0% ※無回答 34名 10.7%	全体の86.5%の方から整理が出来ていると評価を頂いた。一方、2.8%の方には「整理がやや悪い」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 75名 23.7% ②概ね満足 115名 36.3% ③普通 64名 20.2% ④やや不満 20名 6.3% ⑤不満 9名 2.8% ※無回答 34名 10.7%	全体の80.2%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利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	・配布枚数480枚(回収枚数152枚)・・・回収率31.6%・・・無回答11枚 ①大日駅北第一自転車駐車場 300名・・・回収枚数、100名 ②大日駅北第二自転車駐車場 100名・・・回収枚数、29名 ③大日駅南自転車駐車場 30名・・・回収枚数、9名 ④大日駅西自転車駐車場 50名・・・回収枚数、14名 回答枚数計141名・・・(回答率92.7%)無回答7.2%	利用者年齢 10代-15名 20代-23名 30代-16名 40代-30名 50代-28名 60代-18名 70代-11名 未記入-0名 ・計141名
		係員の挨拶	①大変良い 61名 40.1% ②概ね良い 51名 33.6% ③普通 28名 18.4% ④やや悪い 0名 0.0% ⑤悪い 1名 0.7% ※無回答 11名 7.2%	73.7%の方からよいとの評価を頂き、普通とを合わせ92.1%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 53名 34.9% ②概ね良い 54名 35.5% ③普通 33名 21.7% ④やや悪い 0名 0.0% ⑤悪い 1名 0.7% ※無回答 11名 7.2%	70.4%余りの方から良いの評価をいただき、普通を合わせると92.1%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ビラを未更新の自転車に貼り付ける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 63名 41.4% ②概ね良い 51名 33.6% ③普通 20名 13.2% ④やや悪い 5名 3.3% ⑤悪い 2名 1.3% ※無回答 11名 7.2%	全体の75.0%の方から綺麗であると一定の評価を頂いた。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り、概ね満足いただいていると思う。
		場内の整理状況	①大変良い 66名 43.4% ②概ね良い 43名 28.3% ③普通 27名 17.8% ④やや悪い 4名 2.6% ⑤悪い 1名 0.7% ※無回答 11名 7.2%	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。車幅に合わせたライン引きをして整列駐車で利用出来るようにした。
		施設全体の満足度	①大変満足 47名 30.9% ②概ね満足 61名 40.1% ③普通 25名 16.4% ④やや不満 5名 3.3% ⑤不満 3名 2.0% ※無回答 11名 7.2%	上記の駐輪間隔の拡張に伴い長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。また風の強い時に利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も散見される。又電動空気入れの設置にも感謝の記述を頂いている。

	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 ●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） 7件 2. 場内乗車走行を取り締まって欲しい。 6件 3. 定期更新漏れの救済依頼。 2件 4. 利用者のマナーが悪い。 2件	●窓口・係員への声と対応状況 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。上段のラックが使いにくい ラック間が狭い等の声も出ています。 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。 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。 4. 巡回の時も注意して見っていますがゴミ等のポイ捨てや 指定場所よりはみ出て止めている自転車等整理するように常に注意してみています。ラックの使用法の説明もその際に実施するように心掛けています。

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。昨年度から巡回時の点検項目を見直したことが大きいと言える。今後も利用者満足度に寄与するために場内の清潔さを維持した管理を続けたい。  
 「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、引き続き好評いただいている。自転車の大型化による隣接自転車との干渉で一部不満が確認できるが、現在は契約前に駐輪場所を確認いただき納得いただいた上で契約いただいているが、自転車の乗り換えがあった際は車室の移動等を実施して利用者満足度に繋げている。  
 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。また一部の管理員の対応・態度については統括責任者をはじめ本部社員と連携して対応しており、これらの意見は無くなる様に今後も努めていきたい。

別紙2 令和3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		56,783	56,783	0	
利用料金等	施設利用料			0	
	事業収入			0	
	雑入			0	
収入合計		56,783	56,783	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	27,304	27,481	-177	
	福利厚生費	399	266	133	
	法定福利費	1,010	1,120	-110	
	賃金等			0	
事務費	印刷費	50	60	-10	
	通信費	620	620	0	
	保険料	352	387	-35	
	事務用品費	3,000	3,120	-120	消耗品含む
	その他	3,497	3,505	-8	
	賃借料			0	
管理費	業務委託費	7,500	7,372	128	
	光熱水費	4,500	4,301	199	
	リース費	2,500	2,381	119	
	減価償却費	1,000	1,026	-26	
	支払手数料	500	393	107	
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		52,232	52,032	200	

収支(実績ベース)

56,783	-	52,032	=	4,751
--------	---	--------	---	-------

収支状況 コメント

・全体を通してみると収支は4,751千円で予算上の収支(4,551千円)と比較して200千円の利益となった。余剰の要因として特筆すべきものはありませんが、全体的に各項目が予算の近似値で推移したことで利益となった。

・人件費(給与費、福利厚生費等)については予算28,713千円に対し実績28,867千円と人件費全体で154千円の予算超過であった。昨年度は2,000千円以上も予算を超過したが、今期は統括責任者による残業時間と内容の見直しを実施したことが功を奏し、全体の金額としては軽微な超過で終了した。

・事務費(印刷費・通信費等)については予算7,519千円に対し実績7,692千円と事務費全体で173千円の予算超過となった。予算超過の要因として、消耗品、大日西の電球交換が予定外で発生したためであると考えられる。それ以外は概ね予算通りに推移したと言える。

・管理費(業務委託費・光熱水費)については予算16,000千円に対し実績15,473千円と管理費全体で527千円の経費縮減となった。特筆すべきものはなく、全体的に概ね予算通りに推移したと言える。令和4年度は年初から物価・エネルギー高騰を受けて、支出額が想定よりも上昇する恐れがあるため、例年以上に原価圧縮の意識を高く持ちたいと考えている。