

令和2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、守口駅本町第2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】：令和元年度

1. 総則

指定管理者	株式会社 駐輪サービス 大阪市北区曾根崎新地2丁目5番3号 堂島TSSビル5階
事業期間	平成31年4月1日～令和2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	協定書に基づき平成31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。 守口市駅西自転車駐車場 5交代制で5名を常時配置 守口駅八島自転車駐車場 3交代制で3名を常駐配置 繁忙期(月末2日)4名 守口駅南自転車駐車場 3交代制で3名を常時配置、繁忙期(20~5日)4名 滝井・千林駅自転車駐車場 3交代制で3名を常時配置、繁忙期(20~5日)4名 太子橋今市駅自転車駐車場 2交代制で2名を常時配置

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。
	受付・案内	受付(使用承認等)業務 ・定期使用承認 1月又は3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 駐車シートを確認 ・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月又は3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 駐車シートを確認 ・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。

【様式第1号】
(指定管理者記入様式)

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6.9%であった。また、6カ月更新等もっと長期で割安な設定があれば良いとの意見もあった。</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には従来から定期の空き情報を掲載していたが、新たに定期利用の申し込みが出来る様に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74%の方が満足しています。但しもっと増やして欲しいというご意見もありますので今後の検討事項です。ホームページからの定期利用申込は月平均1件程度あった。</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回以上定期的に行なった。 ・巡回・点検業務 守口市駅トー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本町第2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 	<p>利用者が安全・快適に利用できる様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。</p> <p>保守点検も専門業者に委託し、適正に行なった。</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、18件につき20万円未満のもの修繕を行った。 ・太子橋今市の消火器取替. 他 件数：11件 金額：338千円	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 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 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	令和元年度実績 自転車 一時利用 98,841台 (日平均270台) 定期(一般) 21,426台 (月平均1,786台) 定期(学生) 6,293台 (月平均524台) 定期(身障者) 673台 (月平均56台) 原動機付自転車 一時利用 1,590台 (日平均4台) 定期(一般) 457台 (月平均38台) 定期(身障者) 18台 (月平均1.5台)	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、既設駐輪場の近隣に安い駐輪場が増加しており一時利用数が減少した。 令和2年3月度は新型コロナウイルスの影響で学生の定期利用も減少した。 なお、本年度から新たに守口西自転車駐車場、守口駅八島自転車駐車場が指定管理に加わった事から利用台数は増加した。
		収容可能台数 守口市駅西自転車駐車場 自転車 一時利用 98台 定期利用 955台 守口駅八島自転車駐車場 自転車 一時利用 57台 定期利用 406台 原動機付自転車 定期利用 6台 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 守口駅南自転車駐車場 自転車 一時利用 82台 定期利用 406台 原動付自転車 一時利用 5台 定期利用 5台 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 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	令和元年度実績 守口市駅西自転車駐車場 自転車 一時利用 74.9% 定期利用 90.3% 守口駅八島自転車駐車場 自転車 一時利用 79.3% 定期利用 88.1% 原動機付自転車 定期利用 86.1% 守口駅竜田通自転車駐車場 自転車 定期利用 27.3% 原動付自転車 定期利用 26.2% 守口駅南自転車駐車場 自転車 一時利用 95.3% 定期利用 82.9% 原動付自転車 一時利用 25.2% 定期利用 103.3% 守口市駅トークティ自転車駐車場 自転車 一時利用 29.5% 定期利用 80.9% 原動付自転車 定期利用 84.8% 土居駅東自転車駐車場 自転車 一時利用 7.9% 定期利用 4.8% 原動付自転車 一時利用 8.2% 定期利用 50.0%	守口市駅西自転車駐車場及び守口駅八島自転車駐車場の更新機等はJRのICOCAカードが使用出来る事から、政府のキャッシュレスポイント還元事業者に登録して利用者の増加を図ったが、近隣に料金の安い駐輪場が増加しており自転車一時利用の利用率は低下した。

	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	滝井千林駅自転車駐車場 自転車 一時利用 17.7% 定期利用 30.6%	
	原動付自転車 一時利用 4台 定期利用 12台	原動付自転車 一時利用 28.4% 定期利用 61.1%	
	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	太子橋今市駅自転車駐車場 自転車 一時利用 51.5% 定期利用 39.3%	
	原動付自転車 一時利用 5台 定期利用 16台	原動付自転車 一時利用 31.0% 定期利用 51.6%	
	守口駅本町第2自転車駐車場 自転車 定期利用 43台	守口駅本町第2自転車駐車場 (4月～9月平均) 自転車 定期利用 46.9%	

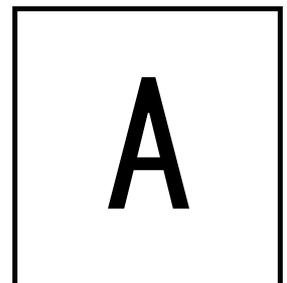
項目	内容	協定事項等	実施状況（実績値等）	達成度分析
	<p>月間行事ほか業務提案事項の実施</p>	<p>業務提案により実施</p>	<p>4月 ・守口市駅西自転車駐車場、守口駅八島自転車駐車場及び太子橋今市駅自転車駐車場の照明を全てLED化を実施した。</p> <p>5月 ・有人駐車場5カ所にAEDを設置し、管理員に使用方法の講習を実施した。</p> <p>・守口市交通安全市民大会(5月11日)において当社ブースを開いて盗難防止グッズの無料配布をしました。</p> <p>・美化月間とあいさつ強化月間 ポスターの掲示を行い、駐車場内・外の清掃、掲示ビラの整理を行い駐車場内の美化に努めると共に、「笑顔であいさつ」の履行、お客様への声かけなどコミュニケーションを大切にしました。</p> <p>6月 ・物品販売の手始めとしてレインコートの販売を守口市駅西自転車駐車場を始めました。</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>平成元年の1年間 ・「苦情ゼロ」達成目標</p> <p>3月 ・レンタサイクル事業実施に向けて守口市道路課へ実施要領をご説明し保管場所の許可を頂いたため、4月から実施している。</p>	<p>場内照明のLED化により、明るくなって安心感があると利用者に好評です。</p> <p>AED設置のステッカーを通行人から見え易い場所に掲示して、緊急時に速やかに対応出来る様にしている。</p> <p>物品販売は原価での販売としている。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>盗難防止月間には守口市駅トークティ自転車駐車場に防犯カメラを設置して自転車等の盗難やいたずらの抑止を図りました。</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。(太子橋今市駅自転車駐車場、滝井千林駅自転車駐車場)</p> <p>令和2年4月3日からレンタサイクル3台で開始した。利用状況により増台及び他の駐車場も実施予定。</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 ・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> <p>○現場責任者研修 対象：現場管理員等(チーフ・管理員) 日時：10月16日 13:00～17:00 場所：吹田商工会議所 外部専門講師 ・管理員の役割と職務行動5原則 ・お客様サービスの基本 ・管理員同士の引継ぎ、クレーム対応等</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 ・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。</p> <p>・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。</p> <p>・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。</p>	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確保、高齢者等への機器の使用方法について親切丁寧な説明、外国人用の英語取扱説明文の設置、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。
- ・令和元年度の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、本社社長賞を受賞した。(太子橋今市駅自転車駐車場、滝井千林駅自転車駐車場)
- ・場内照明のLED化、AEDの設置及び防犯カメラの設置等、設備の充実に努めた。

事業達成度評価



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2年1月20日～2月29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289名			
	施設・設備の充実度	①大変満足	132名	45.7%	管理人が居て安心、清掃が行き届き整理整頓されている等の理由で満足度は高い。 駐車スペースが狭い、機械販売機が遅い等の理由で満足していない人は全体の7.2%である。
		②やや満足	82名	28.4%	
		③普通	54名	18.7%	
		④やや不満	18名	6.2%	
		⑤大変不満	3名	1.0%	
		⑥無回答	0名	0.0%	
	施設の利用のしやすさ	①大変満足	135名	46.8%	駅に近い、整理整頓されている等の理由で満足度は高い。 上記同様に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6.2%である。
	②やや満足	79名	27.3%		
	③普通	57名	19.7%		
	④やや不満	17名	5.9%		
	⑤大変不満	1名	0.3%		
	⑥無回答	0名	0.0%		
職員の対応・態度	①大変満足	200名	69.2%	「大変満足」と「やや満足」を合わせて88.6%の高評価になっている。いつも明るく声かけて頂いて朝から気持ちが良い、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。	
	②やや満足	56名	19.4%		
	③普通	31名	10.7%		
	④やや不満	2名	0.7%		
	⑤大変不満	0名	0.0%		
	⑥無回答	0名	0.0%		
利用料金	①大変満足	75名	26.0%	満足している人の割合は全体で37.4%であり、近隣の駐車場に合わせてもう少し安くしてほしい、2階を安くしてほしい、6カ月等長期契約を増やしてほしい等の不満がある。	
	②やや満足	62名	21.4%		
	③普通	132名	45.7%		
	④やや不満	18名	6.2%		
	⑤大変不満	2名	0.7%		
	⑥無回答	0名	0.0%		
利用時間	①大変満足	173名	59.8%	24時間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74.7%を占め、高い割合を示しており、一方、満足していない人は、全体の2.8%である。	
	②やや満足	43名	14.9%		
	③普通	65名	22.5%		
	④やや不満	6名	2.1%		
	⑤大変不満	2名	0.7%		
	⑥無回答	0名	0.0%		
実施事業の充実度	①大変満足	106名	36.7%	満足している人の割合は全体で58.2%であるが、満足していない人は0.3%であった。	
	②やや満足	62名	21.5%		
	③普通	114名	39.4%		
	④やや不満	1名	0.3%		
	⑤大変不満	0名	0.0%		
	⑥無回答	6名	2.1%		
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専用コーナーを設けてご案内しており、利用者から感謝の言葉をいただいている。また、自転車の大きさを考えて駐車場所を振り分けているが、根本的に区画が狭い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。		
	防犯カメラが無い		守口市駅トークティ自転車駐車場は無人のため嘔吐や人糞の苦情がありましたので、ポスターの掲示と防犯カメラを設置しました。		

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と考えられる。
特に管理員の接客対応は、満足している人が88.6%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。

(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		49,600	49,600	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		49,600	49,600	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	36,802	34,456	2,346	
	福利厚生費	0	1,270	-1,270	
	法定福利費	0	119	-119	
	賃金等			0	
事務費	印刷費	492	339	153	
	通信費	356	326	30	
	保険料	56	75	-19	
	事務用品費	258	242	16	
	旅費交通費			0	
	手数料	355	1,503	-1,148	
管理費	業務委託費	1,750	1,708	42	
	光熱水費	3,290	2,688	602	
	修繕費	0	0	0	
	燃料費			0	
物件費	備品購入費			0	
事業費	事業費	2,150	2,150	0	
公租公課	租税公課	4,091	4,018	73	
支出合計		49,600	48,894	706	

収支（実績ベース）

49,600 - 48,894 = 706

収支状況評価コメント

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。
 手数料は定期更新機システムの設定変更及びWEB定期契約申込システム料により増加した。