

指定管理者自己評価結果

【評価対象年度】 平成29年度	
1 総則	
指定管理者	サイカパーキング株式会社
事業期間	平成26年 4月 1日 ~ 平成31年 3月31日
管理体制	<p>守口市統括責任者 1名 守口市副統括責任者 1名</p> <p>■大日駅地下自転車駐車場 管理員（班長1名含む） 3名 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</p> <p>■大日駅北第1自転車駐車場（他3か所） 管理員（班長1名含む） 3名 準監理員 2名 コインポスト解除（委託） 警備会社パトロール隊</p>
職員の勤務状況	<p>協定書に基づき、平成28年4月1日より下記の通り実施した。</p> <p>■大日駅地下自転車駐車場 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 平日・土曜7名、日曜・祝日6名 準管理員（定期更新員） 毎月20日～月末定期更新期間 清掃員 午前2名、午後1名のローテーション勤務</p> <p>■大日駅北第1自転車駐車場（他3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 （他に月2～3日の準監理員の業務） 準管理員 2名で午前、午後のローテーション勤務</p>

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(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に繰り上げた。管理員の6:30を15分繰り上げ6:15分出勤とした。土曜日でも平日と変わらない利用客があるため、準監理員を1名増員し平日同様の勤務体制とした。</p>	<p>開場5:00前に各門扉を開け利用者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 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感応する体制を敷いている。 一時利用者には状況に応じて矢印看板で行先への誘導を行っている。 B-2への案内にはB-1の誘導者から無線機でB-2の担当に利用者が向かった旨のコールサインを発信し、所定の置き場に誘導する体制で実施した。</p> <p>■大日駅北第1自転車駐車場 ・定期更新期間中は1名が常駐し、受付・案内を行った。 期間外の巡回等で不在時は業務用携帯電話を携行し利用者からの問い合わせに対応した。</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、利用者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。6月の地上置き場設置に伴い6か所に満車看板を設置し利用状況に応じて地下と地上利用の整理に当たった。</p> <p>巡回時等で管理室を不在にする時は、業務用携帯電話で即座に対応し概ね利用者の利便性が確保できた。</p>
	料金設定	<p>守口市自転車駐車場条例第7条例(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>・回数券の発売案内を目立つところに掲示し、かつ利用者に対応者からも広報し利用を促してきた。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。自由に意見等を述べてもらう投書箱を窓口を設置した。</p>	<p>大日駅地下自転車駐車場の一時回数券利用は地上置き場設置に伴い減少したが、定期利用待ちと思われる回数券利用者が40%を占めている。</p>

項目	内容	協定事項等	実施状況(実績値等)	達成度分析
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 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。午後の巡回時には管理員等が利用権の剥がした利用済み券等の収集も行った。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8,000人近くあるため、ぼいす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非常に多い。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>西駐車場のカゴに落ちる枯れ葉の取り除きや、樹液の拭き取りをこまめに行い喜ばれることが多くあった。</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菅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 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(限度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"> ・二段ラック修繕工事 6件、金額:168,480円 ・1号斜路搬送機不具合調整費 1件、金額:12,960円 ・給湯器漏水補修費 1件、金額:62,856円 ・空調機洗浄費 1件、金額:25,920円 ・ハト対策費 2件、金額:98,712円 <p>■大日駅北第1自転車駐車場</p> <ul style="list-style-type: none"> ・係留装置補修費 1件、金額:70,200円 ・マスターキー購入費 	<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>予備メカの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>

			1件、金額:10,800円 ・場内照明灯修繕工事 1件、金額:26,330円 ・樹木伐採費 1件、金額:355,968円	
--	--	--	--	--

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	利用者数・利用料金	利用料金 ■大日駅地下自転車駐車場 <自転車> 一時利用、150円 一時利用(回数券11枚)1,500円 定期利用(1か月) B-1、上段(一般)、1,900円 B-1、下段(一般)、2,000円 B-1、スイング(一般)、2,000円 B-1、平置(障害者)、1,000円 B-2、平置(一般)、1,800円 B-2、スイング(一般)1,800円 B-2、スイング(学生)1,500円 定期利用(3か月) B-1、上段(一般)、5,100円 B-1、下段(一般)5,400円 B-1、スイング(一般)5,400円 B-1、平置(障害者)、2,700円 B-2、平置き(一般)4,800円 B-2、スイング(一般)4,800円 B-2、スイング(学生)4,000円	取用台数(年間) ■大日駅地下自転車駐車場 187,266台(平均520台/日) 98,967台(平均271台/日) 486台 378台 263台 48台 205台 1,496台 365台 985台 1,012台 599台 185台 410台 3,663台 2,120台	■大日駅地下自転車駐車場 ・一時利用 29年度の一時利用者数は、1日平均791人で、所定の収容台数531台の1.5倍の利用者があった。 ・定期利用 利用希望者が解約者を常に上回り、累積した3月末時点の待機者は598人と年々増加傾向にある。 ※ 定期利用希望者の利用までの待機期間は、11ヶ月以上となっている。(3月末時点)
		■大日駅北第1自転車駐車場 ・大日駅北第1自転車駐車場 <自転車> 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 <原動機付自転車> 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	■大日駅北第1自転車駐車場 ・大日駅北第1自転車駐車場 41,338台(平均113台/日) 1,268台 256台 2台 1,962台 536台 96台 9,939台(平均27台/日) (一般・学生同一料金)336台 0台 (一般・学生同一料金)319台 8台	■大日駅北第1自転車駐車場 ・定期利用 常時7~8カ月の待ち状態が続いている。 ・一時利用 平日は常に満車状態で、他所への(大日駅西等へ)利用を促している。
		・大日駅北第2自転車駐車場 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	・大日駅北第2自転車駐車場 356台 97台 0台 636台 102台 33台	・定期利用 場所指定のこだわり客が多く、8~10か月以上の待ち状態が続いている。
		・大日駅南自転車駐車場 一時利用(コインポスト)、200円 定期利用(1か月)	・大日駅南自転車駐車場 7,831台(平均22台/日)	・一時利用 北第一が満車時に南の利用を進めたことで昨年に比べ利用率は高まった。

<p>業務</p>	<p>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>・大日駅西自転車駐車場 <自転車> 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 <原動機付自転車> 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>(一般・学生同一料金)173台 0台 (一般・学生同一料金)231台 4台</p> <p>・大日駅西自転車駐車場</p> <p>7,073台(平均21台/日)</p> <p>353台 62台 2台</p> <p>287台 50台 14台</p> <p>225台(平均7台/日)</p> <p>(一般・学生同一料金)59台 0台 (一般・学生同一料金)10台 0台</p>	<p>・定期利用 ・最寄駅に近いので、常に満車状態で数か月の待ち状態が続いている。</p> <p>・一時利用 利用率は50%強で、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。</p> <p>・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。</p>
<p>利用率</p>	<p>所定収容台数</p> <p>■大日駅地下自転車駐車場 <自転車> 一時利用 531台 定期利用 2,587台</p> <p>■大日駅北第1自転車駐車場 ・大日駅北第1自転車駐車場 一時利用 52台 定期利用 469台</p> <p>・大日駅北第2自転車駐車場 定期利用 240台</p> <p>・大日駅南自転車駐車場 一時利用 40台 定期利用 77台</p> <p>・大日駅西自転車駐車場 一時利用 37台 定期利用 172台</p>	<p>利用率</p> <p>■大日駅地下自転車駐車場 <自転車> 一時利用 147, 8% 定期利用 98, 3%</p> <p>■大日駅北第1自転車駐車場 ・大日駅北第1自転車駐車場 一時利用 269, 2% 定期利用 98, 6%</p> <p>・大日駅北第2自転車駐車場 定期利用 98, 1%</p> <p>・大日駅南自転車駐車場 一時利用 53, 5% 定期利用 97, 0%</p> <p>・大日駅西自転車駐車場 一時利用 54, 0% 定期利用 72, 3%</p>	<p>■大日駅地下自転車駐車場 一時利用は場内に収容できない場合は場外の臨時置き場を開設して収容した。定期利用については年間を通して549人の待ち状態が続いた。</p> <p>■大日駅北第1自転車駐車場 ・定期利用共に常時満車状態。一時利用は土・日・祝以外は満車状態。</p> <p>・定期利用は6~7カ月の待ち状態が続いた。</p> <p>・定期利用は満車状態が続くが、一時利用については充足率を高める努力が必要と考えている。</p> <p>・定期利用については、他所の利用希望者に利用を促し充足率は非常に高まった。</p>

項目	内容	協定事項等	実施状況(実績値等)	達成度分析
自主事業	関空行きリムジンバスの乗車券発売	京阪バス(株)とのリムジンバス関西国際空港線守口系統の乗車券委託販売業務を基に。	<p>■29年度の発売状況</p> <ul style="list-style-type: none"> ・大人(片道券) 310件 ・大人(往復券) 277件 ・大人(日帰往復) 46件 ・子供(当日券) 21件 ・障害者(当日券) 8件 <p>※委託手数料として売上の5%受領</p>	定期更新中には窓口が多少輻輳したが、概ね購入者及び発券業務委託者(京阪バス)の意に沿えた。

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 初回平成27年3月24～25日、他随時 ・当社の概要 ・入社時基本研修 ・対応マニュアルの説明 ・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保管所業務研修 平成26年5月～27年3月 ・保管所ルールブック作成 ・トラブル防止討議など	①初回オープン時全職員(駐輪場・保管所・広場清掃職員含む)実施済。その後入社した職員7名も全員実施。 クレーム防止や個人情報事故の防止に役立ちました。 ②保管所所員2名、職員4名参加。保管所業務マニュアルを完成し、業務処理能力の向上に役立ちました。
	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、業務を実施できました。 その上で全社として、平成27年1～3月に、外部期間(JIPTECS)に全社的な取組みについて報告の上でPマーク更新審査の受審を受け、現在更新決定の結果待ち状態です。
	情報公開	大阪府警の捜査関係事項照会依頼に対する守口市の回答事項に基づき。	・大阪府警よりの捜査照会事項について、2件の情報を開示した。収録した画像やモニター画面を通して情報の提供に協力した。	媒体(USB)による収録を求められたが、旧来の機器で対応不可であったために、モニター画面よりデジカメに必要箇所を収められた。
	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(3名) ・消火器・消火用散水栓訓練(8名) <夜間緊急対応> ・コイポスト不具合(警備会社)65件 ・大日地下の発砲等(警備会社)6件	大日駅北第1自転車駐車場のコインポスト解除要請が夜間に頻発した。深夜時は利用者の苛立ちから激怒され、対応者が苦慮することが多い。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
大日地下の一時利用では、連日に渡り定数を超過する利用客が有りましたが年間を通して特段の不便やトラブルもなく概ね利用者に満足を取ったと感じています。 定期利用につきましては、特殊自転車の増加で従来ラックに収まらない事象が多多発生し対応に苦慮致しました。この事象を放置することは利用者間の諍いの基となりかねず、利用者ニーズに沿い場所の変更を講ずる等速やかに対策を講ずる事に心掛け平穩に収めてました。	A

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階スイングラック配布数250名……回答数、50名 ②地下2階スイングラック配布数500名……回答数、117名 ③地下1階一時配布数 200名……回答数、42名 配布枚数 950(内回答数 209) ……回収率 22.0%	
	係員の挨拶	①大変良い 59名 28.2% ②概ね良い 78名 37.3% ③普通 70名 33.5% ④やや悪い 2名 1.0% ⑤悪い 0名 0.0%	普通以上を合わせると99.0%と高い評価を頂いている。朝の「いってらっしゃ」「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 59名 28.2% ②概ね良い 79名 37.8% ③普通 69名 33.0% ④やや悪い 2名 1.0% ⑤悪い 0名 0.0%	言葉づかいは99.0%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 67名 32.0% ②概ね良い 88名 42.1% ③普通 52名 24.9% ④やや悪い 2名 1.0% ⑤悪い 0名 0.0%	普通を合わせ全体の99.0%余り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 65名 31.1% ②概ね良い 91名 43.5% ③普通 45名 21.5% ④やや悪い 7名 3.4% ⑤悪い 1名 0.5%	全体の96.1%の方から整理が出来ていると評価を頂いた。一方、3.9%の方には整理が悪いと指摘は通路まで溢れた状態に対する「通行の邪魔」「取り出せない」等の定期利用者からの苦情である。
	施設全体の満足度	①大変満足 44名 21.1% ②概ね満足 94名 44.9% ③普通 43名 20.6% ④やや不満 24名 11.5% ⑤不満 4名 1.9%	全体の87%余りの方から満足をいただいた。一方でラック収納の不満や場内の乗車走行に対する不満など、マナーを守れない利用者に対する使用禁止等の対策を求める強硬意見もあった。
	実施事業の充実度	京阪バス閑空行きリムジンバス乗車券発売の取り次ぎのサービス業務であり、利用者の意見等について問いかける立場がなく、アンケート調査は実施していない。	

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 200名……回答数、58名 ② " 第二 " 100名……回答数、32名 ③ " 南 " 50名……回答数、17名 ④ " 西 " 50名……回答数、16名 配布枚数 400(内回答数 123)……回収率 30.7%	
		係員の挨拶・言葉づかい	①大変良い 39名 31.7% ②概ね良い 48名 39.0% ③普通 27名 22.0% ④やや悪い 4名 3.2% ⑤悪い 5名 4.1%	71%の方からよいとの評価を頂き、普通とを合わせ93%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の回答者から寄せられた。
		定期更新時の対応	①大変良い 38名 30.9% ②概ね良い 45名 36.6% ③普通 34名 27.7% ④やや悪い 3名 2.4% ⑤悪い 3名 2.4%	68%余りの方から満足、普通を合わせると95%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。
		場内の清掃状況	①大変良い 37名 30.1% ②概ね良い 57名 46.4% ③普通 23名 18.7% ④やや悪い 2名 1.6% ⑤悪い 4名 3.2%	全体の95.2%の方から綺麗であると一定の評価を頂いた。一方では害虫が車体に付着、落ち葉がカゴに入るなど防ぎきれない事象のために全体の4.8%の利用者から不満の声があった。
		場内の整理状況	①大変良い 33名 26.9% ②概ね良い 51名 41.5% ③普通 33名 26.8% ④やや悪い 4名 3.2% ⑤悪い 2名 1.6%	巡回の度に整理整頓に努めた結果95.2%の利用者から整理状況が良いとの評価を頂いた。4.8%からは乱雑であったとの指摘があったが、取り出された後と思われる状態にも注視する必要があると感じている。
		施設全体の満足度	①大変満足 38名 30.9% ②概ね満足 43名 35.0% ③普通 32名 26.0% ④やや不満 6名 4.8% ⑤不満 4名 3.3%	普通を含め満足しているは92%を占めているが、南、西駐車場の2か所については害虫が発生するのと、落ち葉・樹液の付着等の環境面での不満が8%余りと比較的多く占めている。
		実施事業の充実度	自主事業なし	

	主な意見・要望等	対応状況等(記載事項は守口市に連絡済みです)	
市民からの意見・要望等 (投書箱・係員・窓口分)	■大日駅地下(定期利用者) 1、スイングラックに収まらない ……52件 2、下段が邪魔で下せない ……7件 3、通路の一時利用車が邪魔 ……解消 4、他人の自転車が入っている ……18件 5、乗車走行を出来ないように ……35件 6、イタズラ・傷を付けられた等 ……8件 7、一般者のエレベータ利用を禁止 ……12件 8、定期更新漏れの救済依頼 ……67件	■投書箱・窓口・係員への声と対応状況 1、自転車の多様化で幅広ハンドル、大きい前カゴ、前後についたチャイルドシート等規格外の物が原因となって出し入れが困難となると突然起こる物理的な事象で、両側の複数の利用者に影響を及ぼすなど複雑な問題となる事が多くある。最終的には移動措置を講ずる事で対処している。……平成27年度は48件の移動を行った 2、突然カゴ付きの自転車等が入ると上段のラックが降ろせなくなる事象です。契約時に規則を説明しているにも関わらず突然起こる事が多いため巡回等を増やし未然にトラブル回避に努めています。 3、所定の置き場が満車状態から、止む無くB-2通路、柱の隙間に一時利用車を置く為に定期利用者(B-2は定期利用のみ)から出ている苦情です。一時利用者が取り出す際に他の自転車を動かし放置されたままで帰られる事などから起こっている為、監視カメラを活用し夕方の混雑時等を注視しています 4、契約者の処に以外の自転車が入っている為に出る苦情で、管理体制に対する立腹した苦情が多くある事象です。、通勤・通学の時間に迫られて他人が無断で置きさされる事が多く管理体制の盲点となっている。 5、斜路を乗ったまま駆け降りる危険極まりない行為や、場内を猛スピードで駆け抜ける一部の違反行為に対する苦情です。いたる所に乗車禁止の看板を設置している上に、目撃時には口頭での注意を欠かさず行い毎月々ワッペンを着けて乗車禁止キャンペーンを実施など注意喚起を促していますが効果は限定的です。危険防止策として特に斜路の構造についての見直しが必要と考えられる。 6、全てB-2定期利用者からの苦情で、スイング時の衝撃などが原因で破損や傷がついたと推測されるが特定できない事象で対処に悩む事象です。主な要因は多様化した自転車が絡み合った物理的な事象から起こっていると思われ、巡回時には収納状態に注視しています。 7、一般の利用客も利用は可能であるため、B-1から地上へ上がる利用客の頻度が高くB-2の定期利用客が思うように出来ないことが苦情・増設要望となっている。 8、条例に基づく月末期限を翌月の5日まで運用(市の指示)で救済しているにも関わらず更新漏れが絶えないため、期限が迫った未更新者に注意の張り紙を置いて注意喚起を促しても防ぎきれない。	
	■大日地下(一時利用) 1、定期置き場の増設要望 ……34件 2、地下2階に行きたくない …… 解消 3、置いたところに自転車が無い ……40件 4、火災時に問題があるのでは …… 解消 5、見通しが悪く置き場が分からない ……10件	■投書箱・窓口・係員への声と対応状況 1、27年度の定期利用の待機者は月平均550人あり、利用できるまで10ヶ月～11ヶ月を要する状況が続いているため止む無く一時利用で凌いでおられるが、定期置き場の増設要望は後を絶たない。既存のラックは不評であり構造全体の見直しと合わせた増設の検討が必要と思われる。 2、B-1が満車となれば健常者であると思われる方利用者にはB-2へ誘導するが拒否されることが多い。混雑時には流れが停滞し他の利用者に影響を及ぼす等混乱要因となっている。 3、B-2の定期置き場に一時時利用者が無断で置きした自転車を管理室前に移動した為に起こる事象です。 4、所定外の場所に留め置きしている自転車に対し違反行為ではと指摘されていることで、消火設備等は避けているが利用者に最大限の配慮している結果として問題視されている。 5、B-1、B-2フロア共に柱が支障となって見通しが悪いため起こっている事象です。矢印看板で誘導しているが目的先が見ずらいのは事実で、係員には声掛けを励行させている。	
	■大日駅北第一他3カ所(一時・定期利用) 1、夜間のコインポスト解除要請 ……45件 2、上屋の設置要望 ……15件 3、落ち葉・樹液が付着する。 …… 5件 4、害虫が付着し不衛生である ……9件	■投書箱・窓口・係員への声と対応状況 1、手順の間違いが主な要因で、管理業務終了時のPM8:00以降に起こる事象です。夜間の緊急連絡先を明示し解除要請があれば即座に対応できる体制をしき10分程度で現地に到達して解除作業を行っている。 2、施設管理者に対しての要望。 3、大日駅西駐車場にある高木が原因で、冬に枯葉がカゴに入り春には樹液が自転車に付着するための苦情です。巡回時に清掃に努め樹液が落ちる時期にはビニール袋で覆うなどの対応をしている。 4、初夏に下水道内で発生する(小バエ)が単車に付着する現象で、毎年同時期に利用者の苦情が寄せられる。市の下水道部で浚渫を行って頂くが多少前後するために利用者の不満が募る。	
	事業達成度評価 コメント		
	一時利用状況に対し、これまでの利用者アンケートや日々の声で多くの苦情が寄せられましたが、地上に置き場が設置されたことにより6月をさかいに過去2年間に比べ大幅に減少いたしました。所定場所外の全面駐車をなくした事で定期利用者からの苦言が少なくなったのが主な要因で、地上置き場の設置効果が利用者全般に良い結果をもたらせていると感じられました。他方、斜路や通路を乗車走行する利用者に対するマナー面での苦情が多く寄せられました。之まで様々な抑止策を講じてきましたが、何一つ効果が見られなかったのが実情でありました。手探り状態の中、窮余の試みとして斜路の頭上に設置しました障害物が思わぬ抑止効果見られ、不評承知で設置したにもかかわらず多くの利用者から良く考案したと称賛の声頂き、心配された設置に起因した事故もなく整然と利用されている状況から一定の設置効果が確認することが出来、達成感を感じました。		

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 150名……回答数、58名 ② " 第二 " 100名……回答数、32名 ③ " 南 " 50名……回答数、17名 ④ " 西 " 50名……回答数、16名 配布枚数 350(内回答数 123)……………回収率 26,3%	
		係員の挨拶・言葉づかい	①大変良い 26名 28,2% ②概ね良い 42名 45,7% ③普通 22名 23,9% ④やや悪い 2名 2,2% ⑤悪い 0名 0,0%	74%の方からよいとの評価を頂き、普通とを合わせ98%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の回答者から寄せられた。
		定期更新時の対応	①大変良い 21名 22,8% ②概ね良い 44名 47,8% ③普通 22名 23,9% ④やや悪い 2名 2,2% ⑤悪い 3名 3,3%	70%余りの方から満足、普通を合わせると95%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などの努力が結果に繋がっていると思われる。
		場内の清掃状況	①大変良い 23名 25,0% ②概ね良い 44名 47,8% ③普通 24名 26,1% ④やや悪い 1名 1,1% ⑤悪い 0名 0,0%	全体の98,9%の方から綺麗であると一定の評価を頂いた。一方では害虫が車体に付着、落ち葉がカゴに入るなど防ぎきれない事象のために全体の4,8%の利用客から不満の声があった。
		場内の整理状況	①大変良い 24名 26,1% ②概ね良い 37名 40,2% ③普通 26名 28,3% ④やや悪い 4名 4,3% ⑤悪い 1名 1,1%	巡回の度に整理整頓に努めた結果94,6%の利用者から整理状況が良いとの評価を頂いた。4,8%からは乱雑であったとの指摘があったが、取り出された後と思われる状態にも注視する必要があると感じている。
		施設全体の満足度	①大変満足 16名 17,4% ②概ね満足 46名 50,0% ③普通 9名 9,8% ④やや不満 13名 14,1% ⑤不満 8名 8,7%	普通を含め満足しているは84%を占めているが、南、西駐車場の2か所については害虫が発生するのと、落ち葉・樹液の付着等の環境面での不満23%余りと比較的多く占めている。
		実施事業の充実度	自主事業なし	

	主な意見・要望等	対応状況等(記載事項は守口市に連絡済みです)
市民からの意見・要望等 (投書箱・係員・窓口分)	■大日駅地下(定期利用者) 1、スイングラックに収まらない ……52件	■投書箱・窓口・係員への声と対応状況 1、自転車の多様化で幅広ハンドル、大きい前カゴ、前後についたチャイルドシート等規格外の物が原因となって出し入れが困難となると突然起こる物理的な事象で、両側の複数の利用者に影響を及ぼすなど複雑な問題となる事が多くある。最終的には移動措置を講ずる事で対処している。
	2、下段が邪魔で下せない ……7件	2、突然カゴ付きの自転車等が入ると上段のラックが降ろせなくなる事象です。契約時に規則を説明しているにも関わらず突然起こる事が多いため巡回等を増やし未然にトラブル回避に努めています。
	3、他人の自転車が入っている ……5件	3、契約者の処に以外の自転車が入っている為に出る苦情で、管理体制に対する立腹した苦情が多くある事象です。、通勤・通学の時間に迫られて他人が無断で留置きされる事が多く管理体制の盲点となっている。
	4、乗車走行を出来ないように ……38件	4、斜路を乗ったまま駆け降りる危険極まりない行為や、場内を猛スピードで駆け抜ける一部の違反行為に対する苦情です。いたる所に乗車禁止の看板を設置している上に、目撃時には口頭での注意を欠かさず行い毎月々ワッペンを着けて乗車禁止キャンペーンを実施など注意喚起を促していますが効果は限定的です。危険防止策として特に斜路の構造についての見直しが必要と考えられる。
	5、イタズラ・傷を付けられた等 ……3件	5、全てB-2定期利用者からの苦情で、スイング時の衝撃などが原因で破損や傷がついたと推測されるが特定できない事象で対処に悩む事象です。主な要因は多様化した自転車が絡み合った物理的な事から起こっていると思われ、巡回時には収納状態に注視しています。
	6、一般者のエレベータ利用を禁止 ……3件	6、一般の利用客も利用は可能であるため、B-1から地上へ上がる利用客の頻度が高くB-2の定期利用客が思うように出来ないことが苦情・増設要望となっている。
	7、定期更新漏れの救済依頼 ……34件	7、条例に基づく月末期限を翌月の5日まで運用(市の指示)で救済しているにも関わらず更新漏れが絶えないため、期限が迫った未更新者に注意の張り紙を置いて注意喚起を促しても防ぎきれない。
	■大日地下(一時利用) 1、定期置き場の増設要望 ……54件	■投書箱・窓口・係員への声と対応状況 1、28年度の定期利用の待機者は月平均563人あり、利用できるまで10ヶ月～11ヶ月を要する状況が続いているため止む無く一時利用で凌いでおられるが、定期置き場の増設要望は後を絶たない。現存のラックは不評であり構造全体の見直しと合わせた増設の検討が必要と思われる。
	2、置いたところに自転車が無い ……10件	2、B-2の定期置き場に一時利用者が無断で留置きした自転車を管理室前に移動した為に起こる事象です。
	3、見通しが悪く置き場が分からない ……10件	3、B-1、B-2フロア共に柱が支障となって見通しが悪いために起こっている事象です。矢印看板で誘導しているが目的先が見づらいのは事実で、係員には声掛けを励行させている。
	■大日駅北第一他3カ所(一時・定期利用) 1、夜間のコインボスト解除要請 ……65件	■投書箱・窓口・係員への声と対応状況 1、手順の間違いが主な要因で、管理業務終了時のPM8:00以降に起こる事象です。夜間の緊急連絡先を明示し解除要請があれば即座に対応できる体制をしき10分程度で現地に到達して解除作業を行っている。
	2、上屋の設置要望 ……12件	2、施設管理者に対しての要望。
	3、害虫が付着し不衛生である ……11件	3、初夏に下水道内で発生する(小バエ)が単車に付着する現象で、毎年同時期に利用者の苦情が寄せられる。市の下水道部で浚渫を行って頂くと多少前後するために利用者の不満が募る。

事業達成度評価 コメント

大日地下は、地上から乗車のまま斜路を駆け下りる「暴走行為」について目を覆う危険極まりない行為として善良な利用者から恐れられてきました。当然、接触・転倒などによる利用者間の諍いも発生し、都度徹底した防止策を強く寄せられてきました。之までも様ざまな対策を講じてきましたが、万作尽き防止には程遠い状況にありました。この状況下、究極策として斜路の頭上に走行の妨げとなる障害物の設置を試みたところ、妨げとなって暴走行為は激減し、合わせてトラブルによる苦情も無くなりました。障害物の設置には反発も予測し、戸惑いもありましたが暴走行為が激減したことにより、多くの利用者から思いもよらない賛辞を頂くなど安心・安全な施設へと改善することが出来ました。

2 施設のサービス水準

(3) 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		46,892	46,892	0	
利用料金等	施設利用料			0	
	事業収入	183	76	-107	リムジンバス乗車券販売
	雑入			0	
収入合計		47,075	46,968	-107	

【支出の部】

(単位:千円)

大項目	小項目	予算額	実績額	実績-予算	備考
人件費	給与費	28,518	28,842	324	
	福利厚生費	259	330	71	
	法定福利費	1,747	1,446	-301	
	賃金等			0	
事務費	印刷費	23	23	0	
	通信費	298	221	-77	
	保険料	91	91	0	
	事務用品費	2,164	1,887	-277	消耗品含む
	旅費交通費			0	
	賃借料			0	
管理費	業務委託費	6,272	6,156	-116	
	光熱水費	4,536	4,540	4	
	修繕費	900	905	5	
	燃料費			0	
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		44,808	44,441	-367	

収支(実績ベース)

46,968 - 44,441 = 2,527

収支状況 コメント

- ・人件費は自転車の一時利用台数の増加により、勤務時間を増加して対応した為、上昇した。
- ・事務用品費は消耗品の使用の削減により、経費節減となった。