

指定管理者自己評価結果

【評価対象年度】 令和元年度分	
1 総則	
指定管理者	サイカパーキング株式会社
事業期間	平成31年4月1日 ～ 令和2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、平成31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。土曜日も平日と変わらない利用者があるため、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他3か所自転車駐車場 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っている。</p> <p>■大日駅北第1他3か所自転車駐車場 ・常に1名が常駐し、受付・案内を行った。定期更新時は大日地下で行っていることを案内し、ご了解を頂いている。</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。</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>・新規導入の電磁ロック式の駐車機にあわせプリペイドカードの導入を始めた。これまでの回数券も引き続き使用可能であることを場内に掲示し対応者からも広報した。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>電磁ロック導入で、手売りから解放され、支払った、もらってないのトラブルから解放された。又、定期更新機の導入により、これまでの窓口での対応時の種々のトラブルからも解放され、利用者にも喜んでもらっている。</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他3か所自転車駐車場 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。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、ポイ捨て等のゴミの散乱が非常に多いが、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>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他3か所自転車駐車場 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> <p>北第1施設補修費</p> <table border="1"> <tr> <td>ダイゾー(株)</td> <td>219,800</td> </tr> <tr> <td>ダイゾー(株)</td> <td>166,320</td> </tr> <tr> <td>KBC電化丸信店</td> <td>27,522</td> </tr> <tr> <td>KBC電化丸信店</td> <td>12,430</td> </tr> </table> <p>北第2施設補修費</p> <table border="1"> <tr> <td>(株)サンコーハウス</td> <td>79,750</td> </tr> </table> <p>■大日駅北第1・南自転車駐車場</p> <p>・係留装置修繕費(コインポスト) 9件、金額: 202,180円</p> <p>■大日駅地下自転車駐車場</p> <p>・コインメック交換(精算機) 1件、金額: 98,490円</p> <p>・機械移設・復旧工事 1件、金額: 101,200円</p>	ダイゾー(株)	219,800	ダイゾー(株)	166,320	KBC電化丸信店	27,522	KBC電化丸信店	12,430	(株)サンコーハウス
ダイゾー(株)	219,800												
ダイゾー(株)	166,320												
KBC電化丸信店	27,522												
KBC電化丸信店	12,430												
(株)サンコーハウス	79,750												

項目	内容	協定事項等	実施状況(実績値等)	達成度分析
		利用料金 ■大日駅地下自転車駐車場 <自転車> 一時利用、150円(電磁ロック) 一時利用(ppカード11回分) 1,500円 定期利用(1か月) B-1 平置(一般) 2,000円 B-1 平置き(学生) 1,700円 B-1 平置き(障害者) 1,000円 B-1 1段ラック(一般) 2,000円 B-1 1段ラック(学生) 1,700円 B-1 1段ラック(障害者) 1,000円 B-1 2段ラック下段(一般) 2,000円 B-1 2段ラック下段(学生) 1,700円 B-1 2段ラック下段(障害者) 1,000円 B-1 2段ラック上段(一般) 1,900円 B-1 2段ラック上段(学生) 1,600円 B-1 2段ラック上段(障害者) 950円 B-2、平置(一般)、 1,800円 B-2、平置(学生)、 1,500円 B-2、平置(障害者)、 900円 B-2、1段ラック(一般) 1,800円 B-2、1段ラック(学生) 1,500円 B-2、1段ラック(障害者) 900円 B-2、2段ラック下段(一般) 1,800円 B-2、2段ラック下段(学生) 1,500円 B-2、2段ラック下段(障害者) 900円 B-2、2段ラック上段(一般) 1,700円 B-2、2段ラック上段(学生) 1,400円 B-2、2段ラック上段(障害者) 850円 定期利用(3か月) B-1、平置(一般) 5,400円 B-1、平置き(学生) 4,500円 B-1、平置き(障害者) 2,700円 B-1、1段ラック(一般) 5,400円 B-1、1段ラック(学生) 4,500円 B-1、1段ラック(障害者) 2,700円 B-1、2段ラック下段(一般) 5,400円 B-1、2段ラック下段(学生) 4,500円 B-1、2段ラック下段(障害者) 2,700円 B-1、2段ラック上段(一般) 5,100円 B-1、2段ラック上段(学生) 4,300円 B-1、2段ラック上段(障害者) 2,550円 B-2、平置(一般)、 4,800円 B-2、平置(学生)、 4,000円 B-2、平置(障害者)、 2,400円 B-2、1段ラック(一般) 4,800円 B-2、1段ラック(学生) 4,000円 B-2、1段ラック(障害者) 2,400円 B-2、2段ラック下段(一般) 4,800円 B-2、2段ラック下段(学生) 4,000円 B-2、2段ラック下段(障害者) 2,400円 B-2、2段ラック上段(一般) 4,500円 B-2、2段ラック上段(学生) 3,700円 B-2、2段ラック上段(障害者) 2,250円	収用台数(年間) ■大日駅地下自転車駐車場 147,979台(平均405台/日) 22,539台(平均62台/日) 138台 12台 82台 291台 34台 5台 546台 23台 12台 449台 41台 1台 4台 0台 0台 1,277台 568台 18台 509台 110台 7台 177台 89台 4台 378台 6台 558台 1,995台 54台 9台 3,495台 84台 3台 2,670台 96台 15台 24台 21台 0台 9,246台 4,605台 60台 3,060台 927台 18台 657台 801台 0台	■大日駅地下自転車駐車場 ・一時利用 令和1年度の一時利用者数は、1日平均467人で、所定の収容台数395台の1.18倍の利用者があった。 ・定期利用 ※ 定期利用は待機解消の状況となった。

施設利用等許可業務

利用者数・利用料金

■大日駅北第1他3か所自転車駐車場
 ・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
 障害者 750円
 定期利用(3か月)
 一般、4,200円
 学生、3,600円
 障害者 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)
 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

■大日駅北第1他3か所自転車駐車場
 ・大日駅北第1自転車駐車場
 52,054台(平均143台/日)

1,069台
 358台
 14台

1,884台(平均5台/日)

(一般・学生同一料金)128台
 0台

(一般・学生同一料金)228台
 0台

・大日駅北第2自転車駐車場
 335台
 64台
 2台

1,779台
 366台
 123台

・大日駅南自転車駐車場
 6,018台(平均16台/日)

(一般・学生同一料金)169台
 0台

(一般・学生同一料金)576台
 3台

・大日駅西自転車駐車場
 7,095台(平均19台/日)

226台
 24台
 2台

744台

■大日駅北第1他3か所自転車駐車場
 ・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。

・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。

・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。

・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。

・定期利用
 定期の新規申込時に20日から契約申込が可能の案内をし、積極的な利用を促したことで利用率はかなり高まった。

		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	153台 27台 208台 (一般・学生同一料金)46台 0台 (一般・学生同一料金)15台 0台	
	利用率	所定収容台数 ■大日駅地下自転車駐車場 <自転車> 一時利用 395台/日 定期利用 3,061台/月 ■大日駅北第1他3か所自転車駐車場 ・大日駅北第1自転車駐車場 一時利用 52台 定期利用 469台 ・大日駅北第2自転車駐車場 定期利用 240台 ・大日駅南自転車駐車場 一時利用 40台 定期利用 77台 ・大日駅西自転車駐車場 一時利用 37台 定期利用 172台	利用率 ■大日駅地下自転車駐車場 <自転車> 一時利用 118.3% 定期利用 90.3% ■大日駅北第1他3か所自転車駐車場 ・大日駅北第1自転車駐車場 一時利用 275% 定期利用 119.3% ・大日駅北第2自転車駐車場 定期利用 92.7% ・大日駅南自転車駐車場 一時利用 41% 定期利用 81.0% ・大日駅西自転車駐車場 一時利用 52.5% 定期利用 57.0%	■大日駅地下自転車駐車場 ・定期利用は収容数を増やした結果、永年の待ち状況を解消できた。

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	■令和1年11月よりのレンタル状況 11月度 305台 12月度 334 1月度 363 2月度 386 3月度 308 計 1,696台	近畿各都市からの利用客があり、登録証の発行は1,000枚を超えた。リピーターも多く、順調に推移している。モノレールでは朝9時オープンであったが当社は6時30分なので「朝早いから助かるわ～」と何人もの方々から喜ばれている。
	災害ベンダーの設置	災害用ベンダーの設置	■令和1年11月よりの利用状況 11月度 65本 12月度 223本 1月度 125本 2月度 111本 3月度 150本	平常時は自動販売機として運用。災害発生時には無料開放し、飲料供給が可能となる。(別途、管理室には非常食を常備、使用者の緊急時の準備として)
	一時的電磁ロック化(大日地下)	大日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	これまで追加料金徴収において、管理員不在時に徴収できないことがあったが、機械化することにより利用日数に応じた料金徴収が可能となったため、公平性の担保に寄与した。
	その他の提案内容	上記以外で実施した大日駐輪場の付加価値向上策	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 ⑦事故防止キャンペーンの実施	①～⑤は令和元年6月に実施済み ⑥は同年7月に実施済み ⑦は同年5月・9月(2回)に実施済み 貴市駐輪場の付加価値向上に寄与できていると考える。利用者から評価のお言葉をいただく。

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 初回平成31年3月、他随時 ・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保管所業務研修 平成31年5月～令和2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てた。 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てた。
	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外部期間(JIPTIC)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	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。 特記事項なし	・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。 特記事項なし	府警より媒体(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、モニター画面からデジカメに必要箇所を収録して対応した。 特記事項なし
	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(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> ・コイポスト不具合(警備会社)33件 ・大日地下発報等(警備会社)3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。深夜時は利用者の奇立ちから激怒され、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
サイカスマートナビ導入に伴い定期更新機を設置したことで、定期更新時期の混雑緩和を図ることができた。また大日地下自転車駐車場の一時利用を機械化、レンタサイクルの実施、災害ベンダー機能付き自動販売機の設置などから、貴市駐輪場の付加価値向上を達成することができた。	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2段式配布数350名…… 回答数、81名 ②地下2階シングルラック配布数300名……回答数、44名 ③地下1階一時配布数 250名……回答数、87名 配布枚数 900(内回答数241) ……回収率 26.8%	
	係員の挨拶	①大変良い 41名 22.3% ②概ね良い 70名 38.0% ③普通 58名 31.5% ④やや悪い 12名 6.5% ⑤悪い 3名 1.6%	普通以上を合わせると91.8%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 41名 22.0% ②概ね良い 64名 34.4% ③普通 75名 40.3% ④やや悪い 5名 2.7% ⑤悪い 1名 0.5%	言葉づかいは96.7%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 49名 26.6% ②概ね良い 63名 34.2% ③普通 62名 33.7% ④やや悪い 9名 4.9% ⑤悪い 1名 0.5%	普通を合わせ全体の94.5%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 46名 30.2% ②概ね良い 68名 46.9% ③普通 64名 20.9% ④やや悪い 1名 2.0% ⑤悪い 3名 1.6%	全体の98.0%の方から整理が出来ていると評価を頂いた。一方、2.0%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 13名 33.3% ②概ね満足 14名 35.9% ③普通 7名 17.9% ④やや不満 1名 2.6% ⑤不満 4名 10.3%	全体の69%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。
	ラックへの出し入れ	①容易である 52名 38.2% ②やや困難 52名 38.2% ③困難である 32名 23.5%	全体の76%余りの方は容易、やや困難との評価を頂いたが24%の方が困難とのことであった。かご付きの自転車、特殊ハンドルのもの駐車機自体の問題等いろいろの原因があるが地道に解消を目指して調整してゆく。

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プ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%の利用客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。

	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)	<p>■大日駅地下(定期利用客)</p> <p>1、スイングラックに収めにくい ……52件</p> <p>2、下段が邪魔で下すのが困難である。 ……7件</p> <p>3、他人の自転車が入っている ……18件</p> <p>4、乗車走行が出来ないように ……35件</p> <p>5、イタズラ・傷を付けられた等 ……8件</p> <p>6、一般者のエレベータ利用を禁止 ……12件</p> <p>7、定期更新漏れの救済依頼 ……67件</p>	<p>■投書箱・窓口・係員への声と対応状況</p> <p>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。</p> <p>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。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る。</p> <p>3、契約者の駐輪位置に契約者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。駐輪マナーの呼びかけを心掛けている。</p> <p>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。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るが効果は限定的。危険防止策として特に斜路の構造についての見直しは行い一応の効果もあげている。駐輪場内はまだ乗車走行をされている利用者がおられるため、管理員から乗車走行禁止のご案内を心掛けている。</p> <p>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。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る。</p> <p>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。</p> <p>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して注意喚起を促している。サイカスマートナビ導入後はメール案内サービスもあり、少しずつではあるが更新漏れをする利用者は減ってきている。</p>	
	<p>■大日地下(一時利用)</p> <p>1、定期置き場の増設要望 ……34件</p> <p>2、置いたところに自転車が無い ……40件</p> <p>3、見通しが悪く置き場が分からない ……10件</p>	<p>■投書箱・窓口・係員への声と対応状況</p> <p>1、定期利用の待機者は月平均530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たが、定期置き場の増設が終わり、状況は解決に向かっている。現時点で大日地下2階は若干の余裕がある状態となり、慢性化していた長期待機状態は解消された。</p> <p>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内に移動した為起こる事象。</p> <p>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置き場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。</p>	
	<p>■大日駅北第一他3カ所(一時・定期利用)</p> <p>1、夜間のコインポスト解除要請 ……27件</p> <p>2、上屋の設置要望 ……5件</p> <p>3、害虫が付着し不衛生である ……5件</p>	<p>■投書箱・窓口・係員への声と対応状況</p> <p>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。</p> <p>2、施設管理者に対しての要望。</p> <p>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が多少前後するために利用者の不満が募る。</p>	
	事業達成度評価 コメント		
	<p>定期利用客)要望に対して真摯な対応を心掛けている。また大幅なラックの入替(地下)・定期エリアの増設(北1)を実施し、受入れ車室数が増加したことにより、慢性的な定期待ち状態が一気に解消された。またサイカスマートナビ導入により、定期更新遅れなどの対応が大幅に改善された。クレジット決済が可能になり、利用者から感謝の言葉をいただくこともある。クレジット決済は売上全体の利用率10%程度だが、確実に増えてきております。</p> <p>一時利用客)2019年10月から大日地下の一時利用を電磁ロック化することにより、今まで懸案だった2日以上の利用者からの利用料金集金を確実に実行できるようになった。これにより利用の公平性が担保された。受入れ台数は減ったが、定期エリアの拡大により定期待ちの一時利用者が解消された結果、懸念していた大幅な一時利用受入れの不足は起きていない。</p> <p>全体)斜路乗車問題については引き続きウレタン製の遮蔽物の設置で大きな効果を出しており、今後も継続して実施する。</p>		

別紙2 令和元年度 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		54,918	54,918	0	
利用料金等	施設利用料			0	
	事業収入			0	
	雑入			0	
収入合計		54,918	54,918	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	28,197	29,875	-1,678	
	福利厚生費	413	349	64	
	法定福利費	1,043	1,042	1	
	賃金等			0	
事務費	印刷費	31	31	0	
	通信費	620	620	0	
	保険料	352	180	172	
	事務用品費	2,449	1,741	708	消耗品含む
	その他	1,960	1,561	399	広告宣伝費等 スマナビ関連費
	賃借料			0	
管理費	業務委託費	8,628	8,348	280	
	光熱水費	4,638	4,358	280	
	修繕費			0	
	リース費	750	1,298	-548	電磁ロック395台等
	減価償却費	1,197	1,088	109	定期更新機、LED等
	支払手数料	329	329	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		50,607	50,820	-213	

収支(実績ベース)

54,918	-	50,820	=	4,098
--------	---	--------	---	-------

収支状況 コメント

・人件費の給与費は、サイカスマートナビ導入のため一時的なオープン対策として想定より増額。
 ・管理費の光熱水費は大日駅地下駐輪場の照明をLED化にしたことで減額。
 ・サイカスマートナビ導入、LED化等でリース費・減価償却費・支払手数料が新たに発生。
 ・リース費は電磁ロック台数が提案台数より増加したため想定より増額。
 ・サイカスマートナビ導入のため一時的な人件費の増加はあったものの最終的な着地は予算4,311千円に対し実績4,098千円でマイナス213千円とおおよそ予算通りとなった。本システムのメリット(メールサービスやネット申込可)の周知が今後の課題。周知できれば利便性向上に寄与し、利用者サービス向上に繋がる。