

令和5年度 事業報告書

1 施設概要

施 設 名	大阪市立大阪城北詰・京橋駅自転車駐車場 ほか22施設 (別紙様式2のとおり)
収容台数	別紙様式2のとおり
受付日数	365日
受付時間	6:30~20:00(月~金) 6:30~20:00(土日祝)

2 指定管理者の概要

法人等名称	サイカパーキング連合体 代表法人 サイカパーキング株式会社
主たる事務所の所在地	東京都中央区日本橋小網町7-2
代表者氏名	森井 清
指 定 期 間	令和3年4月1日~令和8年3月31日

3 利用状況

別紙のとおり

4 収支状況

項 目		金 額 (円)
収 入		650,855,610
支 出		688,607,118
	直接管理費	619,719,862
	第三者委託料	40,939,194
	一般管理費	27,948,062

5 利用促進策の実施実績

大阪市有料駐輪場の管理運営に当り、『**大阪市立有料自転車駐車場の完成形を目指す!**』を基本方針とし、利用者の利便性・平等性・信頼性の向上を目指して管理運営を実行致しました。

【利便性の向上による利用促進について】

利用者の利便性の向上、平等利用の確保と不正使用への対策処置、管理員の労働環境改善を目的に、令和3年度より一時利用の機械化を推進し、本年度までに**17駅34箇所**にて実施致しました。令和3年度以前からの設置機器を含め、全一時利用の**93.3%、7,041台**の機械化を実施しております。

本年度は一時利用のニーズが増加している傾向を考慮し、機械の増設や配置変更、回数券の仕様変更の業務提案を実施しました。

回数券をQR度数券への変更を今年度は11駅（**大阪城北詰・京橋、桜ノ宮、野江内代、JR玉造、地下鉄今里、鶴橋、緑橋、関目高殿、千林大宮、太子橋今市、鳴野、関目成育・関目、鶴見緑地、放出、地下鉄玉造**）にて実施しました。

これにより当社の管理地区内の共通利用（各駅駐輪場間）が可能となり、利用者サービスの向上に繋がっております。

機械化の推進によりIT・IoTの活用も行っており、京橋駅等での**マッピング満空システム**の運用をする取組も合わせて行っております。このシステムの導入により、一時利用のリアルタイムでの空き情報を確認が可能となり、混雑していた箇所の分散化により、空いていた箇所の利用率向上に繋げることができました。昨年度**115.9%**の利用率から、**124.4%**へと向上することができております。

【管理体制の改善について】

現場管理員の業務レベルの向上と現場管理体制の充実を行うことを目的として今年度より、従来のエリアマネージャー制度を発展させた**マルチ担当制**での業務を開始しました。1エリアを複数名のエリアマネージャーが管理することで、従来の制度より組織力の強化を通じて、エリアマネージャーの業務の相互補助が可能となり担当駐輪場の管理体制を強化することができました。加えて、管理員の教育の充実や場内環境の問題を早期発見することが可能となり、駐輪場環境の品質を向上させることに繋がっております。

管理員の教育に関しては、地区長、本部スタッフとも連携を行い、管理員の習得度レベルを設定し、各段階での研修を通じてスキルアップを行っております。

※全管理員を対象に**業務研修（60名）、接客研修（116名）**を実施（詳細は様式11を参照）

場内環境の品質向上に関しては、不具合箇所などを早急に修理し、正常な状態で利用できる環境を整えることができました。これらの取組により、駐輪場環境の適正な維持を通じて、利用者が利用しやすい、安心して利用できる駐輪場として、利用促進に寄与しております。10駅、18箇所にて修繕を実施。

※詳細は様式7を参照

【管理員による定期利用の呼びかけ】

今年度は定期利用の契約者数が減少している傾向が継続していることから、利用促進の一つとして、継続的に一時利用を使用している利用者に対して、定期契約への変更の呼びかけを実施しました。

管理員の地道な行動ではありますが、定期契約率の向上に結び付いており、今年度は74.1%と昨年の72.8%より1.3%上昇することが出来ました。

【利用者クレーム対策の強化】

利用者の利用満足度の向上により、利用促進を図る為に利用者クレーム対策の強化を実施しました。

昨年度発生しましたクレームの内容を分析し、「管理員の接客レベルが下がった」という点の改善を行い、従来の教育プログラムの見直しや研修制度の充実を図りました。内容としましては、①業務研修、②接客研修、③クレーム再発防止の3点となります。詳細につきましては、「様式11」の研修制度に記載しております。

実績としては、昨年度のクレーム発生件数7件から本年度は4件へと43%の減少させることが出来ました。

次年度につきましても、クレーム発生件数ゼロを目指して、改善に取り組んで参ります。

【看板類の美装化】

各駐輪場の看板類について、経年劣化による老朽化が進んでおり、駐輪場の配置や利用注意事項、利用場所の表示などが分かりづらくなっており、看板類を新規に入れ替えて、美装化を実施致しました。

今年度は利用者が多い駐輪場を対象に実施し、「京橋」と「放出」の看板類の美装化を実施しました。

駐輪場の美装化を通じて、利用促進だけでなく、安心・安全性の向上と放置自転車対策としても寄与しております。

【独自キャンペーン活動】

全駐輪場で7月に「盗難・事故防止・自転車点検」、11月に「挨拶励行・場内手押走行」の駐輪場内強化月間キャンペーンを実施し、お客様が利用しやすい駐輪場作りに努めました。

【地域密着活動】

放置自転車削減及び駐輪場の利用促進の為に、地域密着活動に力を入れております。放置自転車啓発キャンペーン活動を区役所、地元協議会、関係各所と協働で、特に放置自転車の多い京橋、鶴橋を中心に18回実施し、放置自転車防止や、地域の美化に寄与する事ができました。更にはコロナで開催されてい

なかった地区の協議会が再開され、京橋で**2回**参加致しました。課題点や問題点を共有する事によって駐輪場管理に役立てて参ります。

駐輪場管理だけでなく、自転車の交通安全を目的とし、CSRとして自転車シミュレーター、交通安全クイズ機器、VR機器を活用した啓発活動を実施致しました。展開として**都島区、東成区、鶴見区にて6件**を実施し、交通ルールの浸透や自転車の安全運転を通じて交通安全に寄与致しました。

【セキュリティの強化】

全駐輪場を対象に今年度より、「**ココセコム**」を配備し、セキュリティの強化を行いました。管理員の勤務時、巡回や集金作業を実施する場合に事件、事故が発生した場合に備えており、発生時の初動対応の迅速化を行うことで、問題解決までの時間短縮が可能となります。



また、このシステムの活用により、管理員自身の体調の変化により緊急連絡が必要な状況にも対処することが可能となり、管理員の福利厚生面での活用も兼ねております。

【電動空気入れの設置】

各駐輪場の管理事務所付近に電動空気入れを設置しており、利用者が無料で使用できるサービスを提供しております。

【筆談用の筆記具の設置】

各駐輪場の管理事務所に聴覚障がい者の利用者の接遇を潤滑に行う為に筆記具を設置しております。

【雨天時のサービスについて】

各駐輪場の管理事務所などに濡れたサドルなどの拭き取りを実施する為のタオルを設置しております。

6 経費削減への取組み状況

【人員体制の効率化】

機械化の実施により、管理員のワークシェアが促進され、コスト低減に繋がっております。

【設備担当者の配置】

当社では設備担当者の配置を行っており、各設備の不具合箇所の修繕を適正に判断し、第三者委託費の経費削減に取り組んでおります。

簡易な修理については、設備担当者が修繕を行っており、不具合箇所の復旧の迅速な対応を行っております。また、第三者委託費についても専門担当者により、厳しくコスト管理を行っております。

【ペーパーレス化への取り組み】

- ①タブレット端末、スマートフォンにてラインワークスを運用し、FAX通信の削減を行い、通信費・紙資源の削減、情報共有の迅速化を行っております。
- ②ペーパーレス化による経費節減（紙資源の削減）
- ③全ての会議において、ペーパーレス化の完全実施し年間約30万円の経費削減を行っております。

【スケールメリットの有効活用】

- ①複数区分の管理運営に伴うスケールメリットによる経費削減
- ②消耗品の一括購入による経費削減
- ③全体的な事務所内休憩時間における節電の実施
- ④管理事務所の冷暖房設定温度による経費節減
- ⑤駐輪場利用データ自動集計システム構築に伴う作業効率化
- ⑥駐輪場照明設備交換でのLED照明への切替による節電、省エネへの取り組み

【クールチョイス】

当社では渋谷区の蓄電池式機械精算ラックの設置の実績が認められ、環境省主導のクールチョイス賛同証明書を取得しております。自転車の利用促進をはじめ、太陽光パネル設置可能で省エネ型の蓄電池式機械精算ラックの設置などの取り組みを継続し、省エネ・低炭素型社会の実現に貢献します。

7 モニタリング実施状況

【お客様へのアンケート調査】

1月、2月にお客様アンケート調査を新森古市以外の全駐輪場対象に実施致しました。アンケート用紙2,800枚を配布して、1,058枚を回収でき、回収率37.8%で、昨年度を上回りました。お客様に気持ちよくご利用いただけるようご参考とさせていただく為の7問について「非常に良い・良い・普通・悪い」の4段階評価にてお聞きし、昨年度を上回る98.7%の方に非常に良い・良い・普通の評価を頂きました。特に、労いや感謝のコメントを242件いただき、評価いただいている事を実感致しました。中には不満等のコメントもありましたが、このようなお客様のお声を大切にし、活かしていく事によって、より良い駐輪場管理運営に繋げて参ります。

アンケートの結果については、各現場にも掲示を行いお客様へのフィードバックを行っております。

【内部監査の実施】

令和5年9月、令和6年3月にA地区全22駐輪場にて内部監査を実施しました。主な内容としましては、釣銭確認を実施し、金銭管理について確認、点検を実施し、問題無い事を確認致しました。また併行して個人情報の管理(安全管理)が適切に行われていることや、金券、鍵類の管理が適切に行われているかを点検し、適切に行われていることを確認いたしました。

8 個人情報保護への取り組み状況

個人情報保護への取り組みとして、平成 25 年 8 月に P マークを取得致しました。
令和 4 年 8 月には 4 度目の更新審査申請を行い、継続更新しております。

全社共通の個人情報保護マニュアル(規定集)を基に、大阪支店の諸規定を作成し、下記の通り運用しており、今後も徹底して参ります。

- ・支店事務所の入退室管理(社員、来訪者) セキュリティエリア入退室記録含む
- ・個人情報は施錠できる箇所に管理し、その鍵管理と施錠管理
- ・全 PC にパスワードを設定(支店・駐輪場)
- ・駐輪場の管理 PC 内にある個人情報にはパスワードを設定
- ・駐輪場の管理 PC 内にある個人情報のプリントアウトは原則禁止
- ・個人情報を含む不要資料は証明書付き溶解処分にて破棄
- ・年 1 回ごとに、全職員を対象とし個人情報保護教育として、個人情報保護と情報セキュリティに関する e ラーニングを受講し、理解度テストを実施しました。

個人情報の運用状況については毎月のチェック以外に年 4 回の実施状況のチェックを行いました。

利用状況一覧(令和5年度・A区分)

別紙

駅名	所在地	定期利用の 収容台数(台) (R6.3現在)	定期利用の 年契約台数 (台/年)	利用率(%)	一時利用の 収容台数(台) (R6.3現在)	一時利用の 年契約台数 (台/年)	利用率(%)
大阪城北詰・京橋	大阪市都島区東野田町2-1先	3,328	25,723	64.4%	2,261	1,029,790	124.4%
桜ノ宮	大阪市都島区中野町5-1先	901	9,067	83.9%	385	162,028	115.0%
野江内代	大阪市都島区内代町1-7	422	3,506	69.2%	244	89,838	100.6%
都島	大阪市都島区都島本通1-22-12	846	9,483	93.4%	494	184,660	102.1%
JR玉造	大阪市東成区東小橋1-9先	652	4,844	61.9%	334	125,668	102.8%
新深江	大阪市東成区神路4丁目10	401	2,743	57.0%	67	25,599	104.4%
地下鉄今里	大阪市東成区大今里3-15-18	1,025	7,616	61.9%	111	52,273	128.7%
鶴橋	大阪市東成区東小橋3-14	663	8,703	109.4%	438	191,516	119.5%
深江橋	大阪市城東区諏訪4-3先1	1,359	10,903	66.9%	473	133,989	77.4%
緑橋	大阪市東成区東中本1-13-9先	969	9,259	79.6%	284	104,464	100.5%
清水	大阪市旭区清水4丁目8-2	250	2,232	74.4%	97	32,045	90.3%
新森古市	大阪市旭区新森4丁目2-27	260	2,535	81.3%	125	36,722	80.3%
関目高殿	大阪市旭区高殿4-22先	512	4,078	66.4%	159	51,681	88.8%
千林大宮	大阪市旭区森小路2-5先	512	3,543	57.7%	139	43,743	86.0%
太子橋今市	大阪市旭区太子橋1-3先	70	733	87.3%	35	9,716	75.8%
今福鶴見	大阪市城東区今福東2-14先	445	5,146	96.4%	104	33,784	88.8%
蒲生四丁目	大阪市城東区今福西3丁目1-11	470	4,072	72.2%	125	39,655	86.7%
鳴野	大阪市城東区鳴野東1丁目13-12	240	2,683	93.2%	34	11,125	89.4%
関目・関目成育	大阪市城東区関目5丁目1-5	918	6,335	57.5%	323	62,973	53.3%
鶴見緑地	大阪市鶴見区緑地公園	1,463	11,605	66.1%	301	112,046	101.7%
放出	大阪市鶴見区放出東3-21先	1,498	16,872	93.9%	670	369,466	150.7%
横堤	大阪市鶴見区横堤5-3-31	794	8,747	91.8%	291	101,803	95.6%
地下鉄玉造	大阪市天王寺区玉造本町1-2	363	2,901	66.6%	55	22,768	113.1%
合計		18,361	163,329	74.1%	7,549	3,027,352	109.6%