

令和5年度 事業報告書

1 施設概要

施設名	大阪市立阿倍野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	554,411,680
支出	566,571,152
直接管理費	500,046,918
第三者委託料	42,805,155
一般管理費	23,719,079

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**19駅27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**94.9%**、**5,324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。

回数券の仕様変更を今年度は**14駅**（**阿倍野、昭和町、寺田町、西田辺、文の里、北加賀屋、住ノ江公園、岸里、岸里玉出、天下茶屋、花園町、粉浜、玉出、帝塚山**）にて実施しました。従来は相互利用については一部制限が発生しておりましたが、仕様変更後は相互利用の制限が殆ど発生しないので、利用者サービスの向上に繋がっております。

また、仕様変更により従来の磁気カードの読み取りの際にカード詰まりのトラブルが発生しておりましたが、新たなシステムではQRコードの読み取りに変更しており、トラブルの発生件数を抑制することが出来ました。

機械化の推進によりIT・IOTの活用も行っており、マッピング満空システムを導入するなどの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**96.6%**の利用率から、**99.0%**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、担当駐輪場の管理体制を強化することが可能となり、エリアマネージャーの精神負担を軽減することに繋がりました。また、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。11駅、19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**72.0%**と昨年の72.5%からの契約率の減少を最小限に留めることができました。

【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」の研修制度に記載をしております。

実績としまして、昨年度のクレーム発生件数3件から本年度は2件へと**33%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。

【看板類の修復】

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、看板類の修復を実施致しました。

今年度は利用者が多い駐輪場を対象に実施し、「天王寺」と「あびこ」の看板類の修復を行いました。

駐輪場の美装化を通じて、利用促進だけでなく、放置自転車対策として寄与しております。

【支障工事の利用者負担の軽減策の実施】

文の里駅での阪神高速道路の工事に伴い、Aブロック、Bブロック、一時利用が約9カ月に渡り閉鎖が必要となりましたが、代替地がない状態での施工につき、利用者負担と溢れた一時利用者が放置駐輪を行うことを鑑み、近隣の民間地にて代替地を準備して、対応を致しました。

定期契約者の契約維持として、利用促進に寄与しております。

【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に取

組みを行っております。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チーム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、管理員の教育や場内環境の問題の早期発見が可能となりました。

管理員の接遇に関しては、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。

場内環境の早期発見に関しては、不具合箇所などを早急に修理し、正常な状態でご利用できるように取り組んでおります。

【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あべの地区、あびこ、天下茶屋を中心に32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、阿倍野区や西成区で7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。展開として住之江区、住吉区、阿倍野区にて7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、利用者が無料で利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】

全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

【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全体的な事務所内休憩時間における節電の実施
- ③管理事務所の冷暖房設定温度による経費節減
- ④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
- ⑤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住吉東以外の全駐輪場対象に実施致しました。アンケート用紙2,500枚を配布して、1,143枚を回収でき、回収

率 **45.7%** 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、**98.4%**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**157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。

【内部監査の実施】

令和5年9月、令和6年3月にC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組み状況

個人情報保護への取組みとして、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・C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(%)
阿倍野	大阪市阿倍野区阿倍野筋4-18-31	1,081	8,006	61.7%	555	145,252	71.5%
昭和町	大阪市阿倍野区阪南町2丁目1	870	10,449	100.1%	374	141,360	103.3%
寺田町	大阪市阿天王寺区大道5-11-22	876	9,382	89.3%	219	68,403	85.3%
天王寺	大阪市阿倍野区松崎町1丁目2	1,109	11,583	87.0%	976	518,929	145.3%
西田辺	大阪市阿倍野区西田辺1丁目17-1	1,209	11,849	81.7%	246	102,787	114.2%
文の里	大阪市阿倍野区昭和町1丁目4	832	5,116	51.2%	144	49,002	93.0%
北加賀屋	大阪市住之江区中加賀屋1丁目11	1,730	16,016	77.1%	200	88,411	120.8%
住ノ江	大阪市住之江区西住之江2-1-2	725	5,963	68.5%	106	41,078	105.9%
住之江公園	大阪市住之江区新北島1丁目2	1,917	19,664	85.5%	354	116,087	89.6%
岸里	大阪市西成区岸里1丁目5-20	1,354	10,361	63.8%	328	87,619	73.0%
岸里玉出	大阪市西成区玉出東1丁目1-34	354	1,942	45.7%	136	5,512	11.1%
天下茶屋	大阪市西成区花園南2丁目8-16	1,504	15,774	87.4%	386	142,044	100.5%
花園町	大阪市西成区花園北2丁目16-16	658	5,287	67.0%	218	73,086	91.6%
あびこ	大阪市住吉区我孫子東2丁目6	1,840	22,167	100.4%	578	216,713	102.4%
我孫子町	大阪市住吉区我孫子西2丁目-1地先	1,709	4,650	22.7%	262	45,180	47.1%
我孫子前	大阪市住吉区遠里小野1-11-16	394	3,350	70.9%	91	36,800	110.5%
粉浜	大阪市住吉区東粉浜2丁目24-12	232	1,693	60.8%	106	45,551	117.4%
沢ノ町	大阪市住吉区殿辻2丁目4	214	2,383	92.8%	56	27,167	132.5%
杉本町	大阪市住吉区杉本3丁目2	607	2,576	35.4%	100	31,381	85.7%
住吉大社	大阪市住吉区長峽町4-41	806	5,097	52.7%	144	46,753	88.7%
住吉東	大阪市住吉区住吉1丁目8	—	—	—	35	10,653	83.2%
玉出	大阪市住吉区東粉浜1丁目8-11	796	6,952	72.8%	168	60,532	98.4%
帝塚山	大阪市住吉区帝塚山中3丁目10	185	1,168	52.6%	77	22,883	81.2%
合計		21,002	181,428	72.0%	5,859	2,123,183	99.0%