

令和5年度 事業報告書

1 施設概要

施 設 名	大阪市立北巽駅自転車駐車場ほか16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	516,810,210
支 出	487,696,706
直接管理費	442,473,980
第三者委託料	22,974,598
一般管理費	22,248,128

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24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**99.9%、4,356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**17駅全て（北巽、近鉄今里、小路、南巽、桃谷、駒川中野、田辺、地下鉄長居、東部市場前、針中野、加美、喜連瓜破、JR平野、地下鉄平野、出戸、長原、JR長居）**に実施しました。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**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、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（38名）、接客研修（111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。

【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80.9%と昨年の79.5%より1.4%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、昨年度のクレーム発生件数5件から本年度は4件へと20%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、「地下鉄長居」と「JR長居」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。

【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、北巽駅周辺で実施し、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、

東住吉区針中野美化対策協議会に参加致しました。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。展開として生野区、東住吉区、住吉区にて**15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】

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

【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全駐輪場対象に実施致しました。アンケート用紙2,700枚を配布して、735枚を回収でき、回収率27.2%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97.1%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111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E地区全17駐輪場にて内部監査を実施しました。主な内容としては、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23年8月にPマークを取得致しました。令和3年8月には4度目の更新審査申請を行い、審査にて、継続して更新しております。また、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・E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(%)
北巽	大阪市生野区巽北4-4-35	631	5,885	77.7%	39	13,971	97.9%
近鉄今里	大阪市生野区新今里4-3先	220	1,593	60.3%	17	2,386	38.3%
小路	大阪市生野区小路東2-1-33	307	3,112	84.5%	84	35,272	114.7%
南巽	大阪市生野区巽南3-18-8	632	6,157	81.2%	96	39,159	111.4%
桃谷	大阪市生野区勝山北1-1	1,320	14,174	89.5%	297	142,135	130.8%
駒川中野	大阪市東住吉区駒川3-31先	1,220	15,402	105.2%	286	123,454	117.9%
田辺	大阪市東住吉区田辺2-1先	495	4,094	68.9%	136	46,639	93.7%
地下鉄長居	大阪市東住吉区長居公園内	1,523	15,746	86.2%	635	260,141	111.9%
東部市場前	大阪市東住吉区杭全1-15先	603	6,474	89.5%	216	90,225	114.1%
針中野	大阪市東住吉区鷹合2-16先	845	5,729	56.5%	437	293,948	183.8%
加美	大阪市平野区加美東4-8先	680	4,303	52.7%	256	72,434	77.3%
喜連瓜破	大阪市平野区喜連2-5先	1,614	15,317	79.1%	86	37,210	118.2%
JR平野	大阪市平野区平野元町1先	1,360	12,330	75.6%	221	98,690	122.0%
地下鉄平野	大阪市平野区背戸口5-3先	1,453	17,510	100.4%	461	194,261	115.1%
出戸	大阪市平野区喜連東5-16先	1,560	18,551	99.1%	455	159,854	96.0%
長原	大阪市平野区長吉長原東2丁目-2	1,783	11,530	53.9%	292	95,090	89.0%
JR長居	大阪市住吉区長居東4-3	1,384	13,306	80.1%	342	125,797	100.5%
合計		17,630	171,213	80.9%	4,356	1,830,666	114.8%