

令和6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
収容台数	別紙のとおり
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		559,920,890
支 出		618,715,004
	直接管理費	547,167,792
	第三者委託料	44,186,078
	一般管理費	27,361,134

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 **22駅91箇所**にて実施致しております。令和3年度以前からの設置機器を含め、全一時利用の **98.9%**、**5,558台**の機械化を実施しております。

一時利用のニーズが増加している傾向を考慮し、回数券、定期券の仕様変更を実施しております。

回数券のQR度数券への変更を実施しており、**21駅（阿倍野、昭和町、寺田町、天王寺、西田辺、文の里、北加賀屋、住ノ江、住ノ江公園、岸里、岸里玉出、天下茶屋、花園町、我孫子町、我孫子前、粉浜、沢ノ町、杉本町、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。

定期券のQR定期券への変更は7駅（**西田辺、住之江公園、岸里、花園町、我孫子町、我孫子前、住吉大社**）で実施しております。

機械化の推進によりIT・IOTの活用も行っており、**あびこ**では**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ております。

【支障工事での放置自転車対策と利用者負担の軽減について】

支障工事での駐輪場の閉鎖や一部封鎖が発生した場合、利用者へのサービスが低下することのないよう、利用者への工事の周知を行うと共に、代替場所の案内などの事業協力を通じて利用促進に寄与しております。

また、代替駐輪場の確保が困難な工事の場合は各ブロックの利用状況などから、他のブロックへの案内を行い、利用者が溢れないよう柔軟な対応を行い、貴市の放置自転車対策としての利用促進に寄与する対応を行っております。

令和6年度は西田辺（Hブロック、D・F・Gブロック）の一部封鎖、天王寺（H・I・Jブロック、一時利用、E・ブロック、一時利用）の一部封鎖、阿倍野（Aブロック、一時利用）の封鎖、文の里（A・Bブロック、一時利用）の封鎖などの支障工事が発生しましたが、いずれの支障工事においても貴市の工事が円滑になるよう寄与致しました。

特に文の里の支障工事につきましては、昨年度からの約1年間に渡る工事期間となっており、代替地がない状態での1年間に渡る支障工事でしたので、当社にて代替駐輪場（80台）を確保し、放置自転車対策として大きく貢献しております。

【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として、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行っております。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の強化に繋がっております。

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。

今年度は下記の研修を実施し、管理体制の向上に努めております。

- ① 全エリアマネージャー研修
- ② 新採用エリアマネージャー研修
- ③ 高齢管理員の個別面接
- ④ 管理員の業務研修
- ⑤ 管理員の接遇研修
- ⑥ 新人管理員の研修
- ⑦ 個人情報保護の研修

【修繕について】

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。

《主な品質向上に関する修繕工事》

- | | |
|--------|----------------------|
| ① 花園町 | 防犯カメラレコーダーの交換工事 |
| ② 天下茶屋 | スロープ階段の補修工事 |
| ③ 西田辺 | 電動空気入れの補修工事 |
| ④ 花園町 | 漏水対策・照明器具の交換工事 |
| ⑤ 文の里 | エアコンの修理工事 |
| ⑥ 天王寺 | 精算機の照明設備の設置工事 |
| ⑦ 天下茶屋 | 鳥害ネットの設置 |
| ⑧ 文の里 | 分電盤の修理工事 |
| ⑨ 阿倍野 | 搬送コンベアのベルト交換工事 |
| ⑩ あびこ | 誘導灯バッテリーの修理 |
| ⑪ 岸里玉出 | 出入口溝蓋破損部の修理 |
| ⑫ 住ノ江 | 電動空気入れの修理 |
| ⑬ 北加賀屋 | カーブミラーの設置 |
| ⑭ 阿倍野 | 搬送コンベアの不具合箇所の修理 |
| ⑮ 阿倍野 | 搬送コンベアのベルト・プーリーの交換工事 |

【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。

定期利用の利用減少ではあるものの、定期契約率の向上に結び付いており、今年度は71.9%と昨年の72.0%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。

実績としまして、昨年度のクレーム発生件数2件から本年度は3件へと増加しておりました。クレーム内容は、接客マナーに関する内容であり、教育プログラムの実施が反映できず、残念な結果となっております。

次年度につきましては、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ております。

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っております。

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。

【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

【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**2,600枚**を配布して、**1,148枚**を回収でき、回収率**44.2%**という結果でした。

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**121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6年9月、令和7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6年度・C区分)

別紙

駅名	所在地	定期利用の 収容台数(台) (R7.3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) (R7.3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	8,263	63.7%	555	122,713	60.6%
昭和町	大阪市阿倍野区阪南町2丁目1	870	10,834	103.8%	374	145,996	106.9%
寺田町	大阪市阿天王寺区大道5-11-22	876	9,788	93.1%	221	74,400	92.2%
天王寺	大阪市阿倍野区松崎町1丁目2	1,109	11,226	84.4%	975	550,445	154.7%
西田辺	大阪市阿倍野区西田辺1丁目17-1	1,209	11,614	80.1%	267	106,121	108.9%
文の里	大阪市阿倍野区昭和町1丁目4	832	5,147	51.6%	144	43,105	82.0%
北加賀屋	大阪市住之江区中加賀屋1丁目11	1,730	16,090	77.5%	200	85,977	117.8%
住ノ江	大阪市住之江区西住之江2-1-2	725	5,800	66.7%	106	43,307	111.9%
住之江公園	大阪市住之江区新北島1丁目2	1,917	19,250	83.7%	352	113,752	88.5%
岸里	大阪市西成区岸里1丁目5-20	1,334	10,421	65.1%	329	96,970	80.8%
岸里玉出	大阪市西成区玉出東1丁目1-34	354	1,831	43.1%	43	5,623	35.8%
天下茶屋	大阪市西成区花園南2丁目8-16	1,504	15,417	85.4%	386	148,742	105.6%
花園町	大阪市西成区花園北2丁目16-16	658	5,097	64.6%	218	86,190	108.3%
あびこ	大阪市住吉区我孫子東2丁目6	1,840	22,079	100.0%	578	225,562	106.9%
我孫子町	大阪市住吉区我孫子西2丁目-1地先	1,709	4,381	21.4%	262	46,408	48.5%
我孫子前	大阪市住吉区遠里小野1-11-16	330	3,372	85.2%	91	35,217	106.0%
粉浜	大阪市住吉区東粉浜2丁目24-12	232	1,770	63.6%	106	52,225	135.0%
沢ノ町	大阪市住吉区殿辻2丁目4	214	2,466	96.0%	56	30,716	150.3%
杉本町	大阪市住吉区杉本3丁目2	607	2,352	32.3%	100	32,801	89.9%
住吉大社	大阪市住吉区長峡町4-41	806	5,072	52.4%	140	49,118	96.1%
住吉東	大阪市住吉区住吉1丁目8	—	—	—	35	10,806	84.6%
玉出	大阪市住吉区東粉浜1丁目8-11	796	7,083	74.2%	172	58,742	93.6%
帝塚山	大阪市住吉区帝塚山中3丁目10	185	1,102	49.6%	77	24,138	85.9%
合計		20,918	180,455	71.9%	5,787	2,189,074	103.6%