

令和5年度 事業報告書

京都市高速鉄道北山駅自転車駐車場

株式会社アーキエムズ

令和5年度事業報告書

(1)利用台数

一時利用(台数)			回数券・前払式駐車券(台数)		定期利用(契約者数)				合計(台数)
一般	障がい者等	全体	自転車	全体	自転車	学生	障がい者等	全体	全体
13,811	270	14,081	10,479	10,479	1,865	286	20	2,171	24,560

※定期利用欄は契約者数で、合計には含まない。

【前年度比増減理由の分析】

令和5年度より管理運営を行ってきましたが、利用台数は前年度より一時利用は増加、定期利用者は減少となりました。収入は前年度より上がっております。一時利用の機械化、また定期利用のエコプール化を図り利用者様の利便性の向上に繋がったとも考えております。尚、令和6年度以降も効率的且市民の利便性の向上に繋がる運営をお心掛けてまいりたいと思います。

(2)収入金額

一時利用			回数券・前払式駐車券	定期利用				合計
一般	障がい者等	全体	全体	自転車	学生	障がい者等	全体	全体
3,332,500	34,800	3,367,300	1,495,500	5,024,600	715,000	40,000	5,779,600	10,642,400

(3)支出金額

項目	合計
管理人経費	3,894,618
本社社員経費	660,000
清掃経費	0
警備経費	726,880
AEDレンタル	59,400
機器、施設保守経費	46,560
修繕経費	96,800
光熱水経費	708,211
電話代、交通費	171,035
消耗品経費	37,185
印刷製本経費	87,600
機器保守(委託費)	341,000
看板新設費	164,100
広報・啓発費	74,256
防犯カメラ設置費	220,000
初期投資償却費	757,995
備品設置費	125,400
定期管理費用	497,109
公租公課	0
その他	14,000
納付金	60,000
合 計	8,742,149

(4)収支

	北山駅
収支	1,900,251

令和5年度事業報告書

(5) 自主事業項目

- ①シェアサイクル
- ②自動販売機
- ③ウォーターサーバー

(6) 自主事業収支状況

自主事業収入金額 (単位:円/年)

シェアサイクル

項目	金額
固定賃料	36,000
合計	36,000

自販機

項目	金額
固定賃料	12,000
売上	13,726
合計	25,726

ウォーターサーバー

項目	金額
なし	0

自主事業支出金額 (単位:円/年)

シェアサイクル

項目	金額
土地使用費	33,051
合計	33,051

自販機

項目	金額
土地使用料	12,345
合計	12,345

ウォーターサーバー

項目	金額
機器レンタル費	36,960
水質調査費	14,000
合計	50,960

自主事業収支 (単位:円/年)

項目	金額
シェアサイクル	2,949
自販機	13,381
ウォーターサーバー	-50,960
合計	-34,630

(7) 市民意見

施設名	お礼		苦情		要望		その他	
	件数	主な内容	件数	主な内容	件数	主な内容	件数	主な内容
北山駅	34	・駐輪場が使いやすくなった。 ・電気が大変明るくなり。女性も安心だと思います。	21	・駐輪場が開場していない。 ・他利用者の駐輪方法についてのクレーム。 ・障がい者エリア1番ラックが出庫の際邪魔である。 ・駐輪場が汚れている。 ・出庫できない。 ・スロープが滑りやすい。 ・定期利用の区画に更新していない自転車が増えてあります。更新せずに利用していないのかな？と思うと不公平を感じます。 ・定期利用の自転車を置くスペースについて、隣との間隔にもう少し余裕があれば良い。サドルが引っかかり出づらい時がある。両隣の自転車のカゴが大きくて、あたって停めにくい。	29	・旧回数券の返金要望。 ・以前の様に定期更新を現地で出来るようにしてほしい。	74	・定期申込の問い合わせ。 ・遺失物の問い合わせ。
合計	34		21		29		74	

【課題分析】

令和5年度を通じて、北山駅駐輪場において弊社コールセンターや管理人に寄せられたご意見、及びアンケートボックスに回答いただいたご意見はあわせて158件あった。158件を分析すると以下の通りとなっている。

①【駐輪場に対するお礼などのお問い合わせ】

7月以降機械化、10月以降定期のエコプール化を行いスタッフへ駐輪場が使いやすくなった等のご意見を頂いています。また、場内照明が明るくなったとの意見を頂いています。これら、肯定的なご意見が158件中、34件でありました。

②【駐輪場に対する苦情によるお問い合わせ】

1年間を通して以下のような苦情がございました。
・駐輪場が時間通り開場していない ・他利用者の駐輪方法についてのクレーム ・駐輪場が汚れている
・出庫できない ・スロープが滑りやすい
これら、否定的なご意見が158件中、21件でありました。

③【駐輪場に対する要望等に関するお問い合わせ】

主な要望としては、旧回数券に対する返金要望、以前の様に定期更新を現地で出来るようにしてほしい、などの要望がありました。これらのご意見が158件中、29件でありました。

④【その他お問い合わせ】

その他の問い合わせとしては、10月より定期システムの導入があったため定期申込に関する問い合わせが、大半を占めており、1件遺失物に関する問い合わせがありました。これらのご意見が158件中、74件でありました。

【改善方策、対応策】

上記の課題を通しての改善方法、対応策は以下の通り実施していこうと考える。

①【駐輪場に対するお礼などのお問い合わせ】

今後も利用者様が安全・安心に利用できる駐輪場を目指していくとともに、利便性の向上についても努めてまいります。

②【駐輪場に対する苦情によるお問い合わせ】

以下のように対応してまいります。

・駐輪場が時間通り開場していない

今後はこのようなことが無いよう、体制を構築したのと同時に現在は警備会社にて開場作業を行っています。

・他利用者の駐輪方法についてのクレーム

エフなどで注意喚起を行い、皆様が気持ちよく利用して頂ける駐輪環境を整えてまいります。

・駐輪場が汚れている

こまめな清掃を心掛けてまいります。

・出庫できない

常駐時間帯は、スタッフにて出庫補助を行い、無人時間帯はサポートセンターにて適切なご案内を行ってまいります。

・スロープが滑りやすい

スロープの滑りやすい部分に滑り止めを施しております。

③【駐輪場に対する要望等に関するお問い合わせ】

・旧回数券に対する返金要望

今後もお問い合わせがある際には、返金対応してまいります。

・以前の様に定期更新を現地で出来るようにしてほしい

エコプールシステムが便利であると認識して頂けるよう、努めてまいります。

④【その他お問い合わせ】

定期の問い合わせ、遺失物に関する問い合わせ等、他問い合わせにも適切かつ迅速に対応してまいります。

(8) 実施した取組

項目	実施内容の概要
研修等	・職員が管理人等の業務遂行状況やサービスの水準、施設の状況を点検、確認し、必要に応じて管理人等の指導やサービス水準の改善等を実施。 ・管理人を対象としたOJT研修の実施。 ・管理人に対して、窓口対応に関する研修を実施。 ・管理人会議を実施。 ・管理員向け接客研修の実施。
駐輪場の利用面向上	・一時利用の機械化を実施。 ・エコプール導入。
市民サービスの向上	・無料で電動空気入れの貸出。 ・定期券の購入方法等、施設利用に係る案内掲示と周知徹底。 ・高齢者及び身体障害者等に配慮して、優先スペースを確保。 ・駐輪ラックに入らない車両専用コーナーを設置。 ・高齢者、身体障害者及び女性、一人でラック等を利用することが困難な方、利用者に対して、積極的に声掛けを行うとともに、駐輪の補助を行う。 ・AEDの設置。(消防署でのAED使用方法の研修を受講する) ・時刻表掲示
啓発	・自転車等の放置防止に係る活動として、啓発を実施する。 ・自転車盗難の予防のため場内に啓発ポスターを貼付し、啓発を実施する。 ・自転車保険への加入促進のため、ポスター掲示チラシ配布等の啓発を実施する。
利用者満足度調査アンケート	・定期的にアンケート調査票を配布し、利用者の意見等を取りまとめている。 ・窓口、電話及び電子メール等により徴収した利用者等からの意見については、内容及び対応等を取りまとめ、管理人を含むアーキエムズ内で情報共有するシステムを構築。 ・利用者等からの意見については、誠実かつ速やかに対応するとともに、定期的な検討と報告を行う。
清掃	・管理事務所内の清掃及び整頓。 ・施設周辺の清掃。 ・施設周辺の落ち葉拾い。
点検	・施設及び設置機器の法定点検の実施。 ・場内機器設備、照明設備及び管理人室設備の点検。
修繕	・都度実施
安全対策	・施設内の十分な照度の確保。 ・カラーボールの設置。 ・場内禁煙(火気厳禁)を場内に掲示。 ・冬季に置いては、凍結防止剤を確保する。 ・場内照明をLED化。
その他	・京都マラソン時の駐輪場無料開放。

(9) 自己評価

大項目	細項目	判断基準	評価
事業運営	利用者対応	言葉遣い、態度、服装等の接遇について適切である。	A
		案内や誘導等を迅速かつ適切に行っている。	A
		利用者アンケート等の結果、利用者の満足が得られている。	B
	苦情等対応	苦情、要望等に対して迅速かつ適切に対応している。	A
		利用者の意見を把握し、反映させる取組を行っている。	B
	職員体制	事業計画書に基づき、職員を過不足なく配置している。	A
		必要な経験、資格等を有する職員が確保されている。	A
	事業運営	協定書等に基づき、指定管理業務を適切に行っている。	A
		事業計画書に基づき、取組が実施されている。	A
		施設の目的に反しない範囲で、自主事業を実施している。	A
	維持管理	協定書等に基づき、清掃、警備を適切に行っている。	A
		協定書等に基づき、施設、設備の保守管理を適切に行っている。	A
		協定書等に基づき、適切に修繕を行っている。	A
	施設運営	事故防止及び安全確保のために必要な対策を講じている。	A
	緊急対応	事故、災害等の緊急時の連絡体制が確保されている。	A
		緊急時のマニュアルが整備され、定期的に訓練等を行っている。	B
事業経営	第三者委託	委託内容、委託先が適切である。	A
	個人情報	協定書等に基づき、個人情報の漏洩、滅失等の対策を講じている。	A
	情報公開	協定書等に基づき、情報を適切に管理している。	A
	管理記録	業務日誌等を適切に整備し、保管している。	A
		点検、修繕等の履歴が適切に記録し、保管している。	A
	地域との連携	地域との連携等が図られている。	A
	計理事務	帳簿等を備え、適切に経理事務を行っている。	A
事業経営	収入	事業計画書のとおり、収入(＝利用者数)が確保されている。	B
	支出	収入の範囲内で適正に執行している。	A
		指定管理業務に関し、経費低減の取組を行っている。	A
	財務状況	業務の継続が可能な状態である。	A
総合評価			A
【特記事項】			

① 個別評価

- A(優良)＝協定書、仕様書等を遵守し、その水準よりも優れた管理運営内容である。
 B(良好)＝協定書、仕様書等を遵守し、その水準に沿った管理運営内容である。
 C(問題含)＝協定書、仕様書等を遵守しているが、管理運営内容の一部に問題がある。
 D(要改善)＝協定書、仕様書等を遵守しておらず、改善が必要な管理運営内容である。

② 総合評価

- A(優良)＝個別評価がすべてB以上であり、かつAが過半数である。
 B(良好)＝個別評価がすべてB以上である。(上記以外)
 C(問題含)＝個別評価すべてC以上あり、Cの割合が1割未満である。
 D(要改善)＝上記以外

(10) 課題等

項目	内容
課題	北山駅駐輪場を管理するにあたり、以下のような課題があげられます。 ■収益増加への課題 収支状況を考えると、売り上げの増加を図る必要がある。 ■障がい者エリアの課題 1番ラックに駐輪されている際、上りスロープが使いにくい。
改善点	上記の課題に対して、以下の通り改善を講じてまいります。 ■収益増加への課題 貴市との相談にはなりますが、定期キャンペーン等を行い利用増進を図る施策を考えている。また、スタッフシフトの削減についても検討したい。 ■障がい者エリアの課題 駐輪スペースに余裕がある場合は、1番ラックには駐輪できないように、カラーコーンをセットしている。尚、本件クレームについては12月以降は頂いていない。