令和6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6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
26,145	425	26,570	7,317	7,317	1,694	385	12	2,091	33,887

※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まいりましたが、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。2025年4月より定期バリアフリーエリアを拡大致しましたので、今後定期利用者は増加する見込みでございます。令和7年度は利便性の向上に加え、場内の環境美化等に努め、より良い駐輪場を目指してまいります。

(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	
4,252,750	42,900	4,295,650	1,021,500	4,735,200	987,500	25,000	5,747,700	11,064,850	

(3) 支出金額

項目	合計
管理人経費	1,860,448
本社社員経費	660,000
清掃経費	67,747
警備経費	960,960
AEDレンタル	0
機器、施設保守経費	69,840
修繕経費	0
光熱水経費	760,634
電話代、交通費	190,512
消耗品経費	5,310
印刷製本経費	0
機器保守(委託費)	372,000
看板新設費	0
広報・啓発費	111,384
防犯カメラ設置費	0
初期投資償却費	1,120,992
備品設置費	0
定期管理費用	1,019,763
公租公課	0
その他	0
納付金	60,000
合計	7,259,590

(4) 収支

	北山駅
収支	3,805,260

令和6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	43,200
合計	43,200

自販機

項目	金額
売上	28,365
合計	28,365

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	41,486
合計	41,486

自販機

項目	金額
土地使用料	14,733
合計	14,733

ウォーターサーバー

項目	金額
機器レンタル費	63,360
合計	63,360

自主事業収支 (単位:円/年)

項目	金額
シェアサイクル	1,714
自販機	13,632
ウォーターサーバー	-63,360
合計	-48,014

(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	5	・京都マラソン時の無料開放に関して感謝の御言葉をいただく	14	・10時を過ぎると一時利用がいつも満車 ・プリペイドカードから異音がる	11	・チャイルドシート車の定期利用枠を増やしてほしい ・2日間停めることは可能か ・一時利用エリアで減免はあるか	11	・地上入口に「満車」表示がほしい ・定期エリアに別の自転車がある ・回数券返金に関する質問 ・遺失物の問い合わせ ・間違えてバリアフリーラックを利用した ・領収書発行方法の案内 ・エリア変更工事についての手続き方法質問
合計	5		14		11		11	

【課題分析】

令和6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41件あった。41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】

京都マラソン時に無料開放した件に関して、感謝のお言葉を41件中、5件いただきました。

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。

- ・10時を過ぎると一時利用がいつも満車
- ・プリペイドカードから異音がる

これら、否定的なご意見が41件中、14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、チャイルドシート車の定期利用枠を増やしてほしい、2日間停めることは可能か、一時利用で減免はあるかなどの要望がありました。これらのご意見が41件中、11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、地上入口に「満車」表示が欲しい、定期エリアに別の自転車がある、回数券返金に関する質問、遺失物の問い合わせ、間違えてバリアフリーラックを利用した、領収書発行方法案内、エリア変更手続き方法質問などのご意見が41件中、11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。

- ・10時を過ぎると一時利用がいつも満車

令和7年3月に定期エリア(バリアフリーエリア)の拡大を実施いたしました。これにより、一時利用を利用されていた方内数名が定期エリアに移動することを見込んでおり、それに伴って一時利用エリアの緩和を予測しております。

- ・プリペイドカードから異音がる

業者手配を行い、現地確認・修理完了しております。

③【駐輪場に対する要望等に関するお問い合わせ】

- ・チャイルドシート車の定期利用枠を増やしてほしい
- こちらら3月のエリア拡大工事に対応しております。

④【その他お問い合わせ】

地上入口の「満車」表示に関しては、当該駐輪場の収支状況も加味して設置を検討させていただきます。

定期的問い合わせ、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	<ul style="list-style-type: none"> ・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	<ul style="list-style-type: none"> ・定期バリアフリー区画の拡大
市民サービスの向上	<ul style="list-style-type: none"> ・無料で電動空気入れの貸出。 ・定期券の購入方法等、施設利用の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	<ul style="list-style-type: none"> ・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	<ul style="list-style-type: none"> ・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	<ul style="list-style-type: none"> ・場内及び入口のスロープ、床等の拭き掃除。 ・駐輪ラック等、駐車場設備の拭き掃除。 ・管理事務所内の清掃及び整頓。 ・施設周辺の清掃。 ・精算機内の清掃。 ・側溝排水。 ・照明器具の拭き掃除。 ・管理事務所の窓ふき掃除。 ・施設周辺の落ち葉拾い。
点検	<ul style="list-style-type: none"> ・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	<ul style="list-style-type: none"> ・都度実施
安全対策	<ul style="list-style-type: none"> ・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	<ul style="list-style-type: none"> ・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	
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	
事業経営	計理事務	帳簿等を備え、適切に経理事務を行っている。	B
	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。	A
	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	<p>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。</p> <p>■一時利用エリアの緩和 常に満車状態であり、緩和の対策が必要であると考えます。</p>
改善点	<p>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。</p> <p>■一時利用エリアの緩和 下記の対策を検討しております。</p> <ul style="list-style-type: none">・利用料金の見直し →当該駐輪場の利用状況を調査し、適した料金設定にすることで回転率を上げ、満車の緩和を目指します。・定期エリアとのバランス精査 →定期エリアで比較的利用率の低いエリアを一時利用エリアに変更することも検討しております。