

# 令和7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7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
27,706	614	28,320	5,234	5,234	1,731	544	12	2,287	33,554

※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・定期利用とも増加となりました。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、今年度は2,287人と昨年度より196人増加となりました。今後定期利用者は増加する見込みでございます。令和8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

単位:円

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	
4,490,550	61,500	4,552,050	723,000	4,846,800	1,360,000	24,500	6,231,300	11,506,350	

(3) 支出金額

単位:円

項目	合計
管理人経費	1,577,256
本社社員経費	660,000
清掃経費	0
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	774,612
電話代、交通費	190,512
消耗品経費	0
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	1,093,647
公租公課	0
その他	0
納付金	120,000
合計	7,051,203

(4) 収支

単位:円

	北山駅
収支	4,455,147

令和7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	18,934
合計	18,934

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	58,080
合計	58,080

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	4,201
ウォーターサーバー	-58,080
合計	-52,165

## (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	0		12	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ラックに空きが無い(4月2件、6月2件)</li> <li>・定期エリアの不適切駐輪(はみ出し・他者の区画への駐輪)(7月1件、9月1件、3月1件)</li> <li>・危険行為(スロープ走行・通路走行)(10月1件、12月2件)</li> <li>・一時利用エリアの満車(7月2件、8月2件)</li> <li>・回数券が使えない(9月1件)</li> </ul>	6	<ul style="list-style-type: none"> <li>・電動自転車の充電サービスの有無(5月1件)</li> <li>・紙の回数券利用可否の質問(11月1件)</li> <li>・バイク利用に関する問合せ(11月1件)</li> <li>・連続利用可能日数の問合せ(4月1件)</li> <li>・その他利用方法に関する問合せ(複数月)</li> </ul>	5	<ul style="list-style-type: none"> <li>・仮駐車スペース利用時の料金取扱い(1月1件)</li> <li>・京都マラソン対応に関する問合せ(2月1件)</li> <li>・その他、利用方法に関する一般的な質問(数件)</li> </ul>
合計	0		12		6		5	

## 【課題分析】

## (1) 駐輪スペースの逼迫・満車問題

一時利用エリア・ラックの空き不足が複数月で発生。特に7～8月に満車が集中しており、季節要因・利用者増加が影響。満車時の案内負担が増え、利用者満足度低下につながっている。

## (2) 定期利用区画の不適切利用

他者区画への駐輪、はみ出し駐輪が複数回発生。利用者間トラブルの原因となり、巡回時の対応負担も増大。

## (3) 危険行為の継続発生

スロープ走行・通路走行など、重大事故につながり得る行為が複数回確認。注意喚起の周知不足、標識の視認性不足が考えられる。

## (4) 利用ルール・サービス内容の周知不足

回数券の利用可否、連続利用日数、仮駐車スペースの料金など、基本的な利用ルールに関する問合せが継続的に発生。情報提供の方法(掲示・Web・現地案内)が十分でない可能性。

## (5) 電動自転車・バイクなど多様化するニーズへの対応

電動アシスト自転車の増加に伴い、充電設備やバイク利用の問合せが増加。今後の設備更新・スペース配分の検討が必要。

## 【改善方策, 対応策】

## (1) 駐輪スペース逼迫への対応

※今年度末に実施した工事により、定期エリアを固定区画制からフリースペース制へ変更し、逼迫状況は令和8年度より解消する見込み。

## ■現状認識

- ・今年度末の工事により、定期利用エリアをフリースペース化したことで、従来発生していた「定期区画の空き不足」「区画の不均衡による偏り」は令和8年度から解消する見込み
- ・その結果、定期利用者からの「空きがない」「他者が区画を占有している」といった苦情は減少傾向にある。
- ・一方で、一時利用エリアについては、季節変動により満車が発生する月があるため、引き続き利用状況の把握が必要。

## ■改善方策

- ・フリースペース化後の利用状況を継続的にモニタリングし、利用密度の偏りや混雑時間帯の把握を行う。
- ・一時利用エリアについては、満車が発生しやすい時期(7～8月)を中心に、臨時スペースの設定や案内動線の改善を検討。
- ・利用者が混雑状況を事前に把握できるよう、入口掲示の改善やWebでの案内強化を行う。
- ・フリースペース化後の運用に関する利用者の声を収集し、必要に応じてレイアウト調整や導線改善を実施。

## (8)実施した取組

項目	実施内容の概要
研修等	<p>本年度は職員の能力向上と接客品質の強化を目的として、研修および会議を実施いたしました。</p> <p>5月22日にはチーフを対象にハラスメント研修を行い、内容は巡回員へも共有いたしました。</p> <p>9月10日にはチーフ会議を開催し、協議した運営方針や改善点を巡回員へ落とし込みました。</p> <p>11月18日には全メンバーを対象に接客対応・カスタマーズハラスメント研修を実施し、巡回業務での対応基準を統一いたしました。これらの取り組みにより、現場対応の標準化と安全な勤務環境の確保に寄与しましたので報告いたします。</p>
駐輪場の利用面向上	<ul style="list-style-type: none"> <li>・定期エリアのフリースペース化。</li> </ul>
市民サービスの向上	<ul style="list-style-type: none"> <li>・クレーム処理の迅速化を図りました。</li> <li>・駐輪場内の不要部品を撤去してスペースの効率化を測りました。</li> <li>・一時エリアの満車状況緩和対策として臨時置場を設けました。</li> <li>・チャイルドシート対応ゾーンの拡大を実施し定期待機者の減少を図りました。</li> </ul>
啓発	<ul style="list-style-type: none"> <li>・駐輪場内やスロープを自転車に乗ったまま移動する危険な駐輪場の使用者に対する啓蒙をPOPを通じて実施しました。</li> <li>・「場内で唾を掃くなどの行為を禁止する」などの駐輪場美化を推進する啓蒙活動をPOPを通じて実施しました。</li> </ul>
利用者満足度調査アンケート	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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継続して実施致しました。</li> <li>・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いました。</li> </ul>
清掃	<ul style="list-style-type: none"> <li>・場内及び入口のスロープ、床等の拭き掃除。</li> <li>・駐輪ラック等、駐車場設備の拭き掃除。</li> <li>・管理事務所内の清掃及び整頓。</li> <li>・施設周辺の清掃。</li> <li>・精算機内の清掃。</li> <li>・側溝排水。</li> <li>・照明器具の拭き掃除。</li> <li>・管理事務所の窓ふき掃除。</li> <li>・施設周辺の落ち葉拾い。</li> </ul>
点検	<ul style="list-style-type: none"> <li>・毎月も施設及び設置機器、年2回の消化機器の法定点検の実施しました。</li> <li>・場内機器設備、照明設備及び管理人室設備の点検を実施しました。</li> </ul>
修繕	<ul style="list-style-type: none"> <li>・都度実施</li> </ul>
安全対策	<ul style="list-style-type: none"> <li>・駐輪場内の巡回を強化し、危険箇所や破損箇所を定期的に点検しています。</li> <li>・夜間照明の点灯状況を確認し、暗所の解消による事故防止に努めています。</li> <li>・放置自転車を早期に発見し整理することで、通路確保と転倒事故の防止を図っています。</li> <li>・雨天時のスリップ防止のため、床面の状況を確認し、必要に応じて注意喚起を行っています。</li> <li>・緊急時に備え、場内の避難経路や非常時対応の確認を定期的に実施しています。</li> </ul>
その他	<ul style="list-style-type: none"> <li>・京都マラソン時の駐輪場無料開放を実施しました。</li> </ul>

## (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"><li>・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。</li><li>・定期エリアとのバランス精査 →今年度末に定期エリアを車室固定からエリアフリーに変更し、一時利用エリアを拡大いたしました。これにより令和8年度は定期エリアとのバランスがとれ、一時利用の満車傾向が改善される見込でございます。</li></ul>