

令和2年4月30日

令和元年度 芦屋市自転車駐車場の管理業務に関する事業報告書

(事業年度 平成31年4月1日～令和2年3月31日)

芦屋市長 様

名 称 サイカパーキング株式会社

西日本営業本部

報告者 所在地 東京都中央区日本橋小網町7-2

代表取締役 森井 清

管理業務の実施状況

- 1 管理運営基本方針
- 2 管理体制
- 3 管理の質・利用者サービスの向上の取組
- 4 施設の維持管理について
- 5 不法行為等への取組について
- 6 自主事業の実施状況
- 7 利用料金収入
- 8 収支状況
- 9 提案内容実施計画
- 10 補修・修繕執行一覧表

1 管理運営基本方針

公平・平等に管理するための基本方針

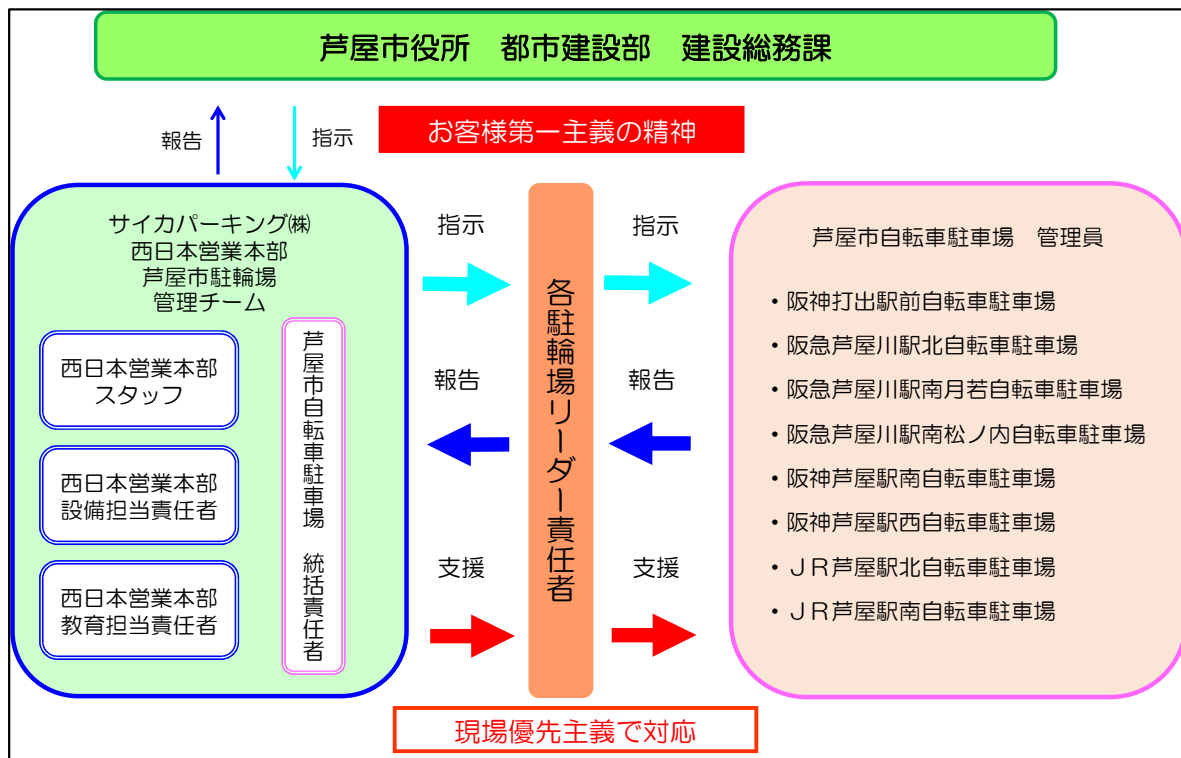
いつでも誰でも利用できるのが、公共自転車駐車場の定義であると考えます。平等性を確保する為に、年齢・職業・学生や男女の性別に関係なく、平等にサービスを提供しております。“公平な利用”を確保する為には、『許可無く長期の駐車をさせない』『独占させない』『不正駐車をさせない』ことが大切であると考えます。当社では、本施設が『公の施設』である事を十分認識し、誰でも本施設を平等に利用でき、特例を作らない運営を行う事が指定管理者の使命と考えます。

2 管理体制

管理体制（1）指揮命令系統と組織体制

当社は、下記の**指揮命令系統**および**組織体制**により、自転車駐車場運営管理を遂行致します。各責任者を中心に全員一丸となって、**お客様第一主義の精神**に基づき、現場を最優先した管理運営を行っております。

■ **指揮命令系統図**



職種・名称	人数	職種・名称	人数
西日本営業本部 スタッフ（非常駐者）	13名	統括責任者（常駐者）	1名
設備担当責任者 （非常駐者）	1名	各自転車駐車場リーダー （常駐者）	9名
教育担当責任者 （非常駐者）	1名	各自転車駐車場管理員 （常駐者）	66名

3 管理の質・利用者サービスの向上の取組

(1) 管理の質向上の取組

クレームゼロを目指した接客への取り組み

■ 研修による徹底した教育

当社は接客サービス品質の向上をめざし、実務面・接客面における教育・研修の充実を図っております。「教育センター」を設け、専任の「教育センター責任者」による指導を行っております。管理員の実務能力及び接客対応の向上を図り、質が高く、クレームの無い管理運営を目指しております。

■ 個人カルテによる接客対応レベルアップの推進

当社では管理員個人毎の接客マナー向上の為、「管理員の接客マナー向上改善状況フォローシート（通称：個人カルテ）」を作成して、利用者からのクレームゼロに取り組んでおります。

(2) 利用者サービス向上の取組

お客様の多様なニーズに応えます

■ ふれあいゾーン、特殊自転車エリアの設置

当社では、**高齢者・身障者優先エリア「ふれあいゾーン」**を設置しております。また、「ミニ自転車」、「電動アシスト付き自転車」等の専用エリア、「特殊自転車エリア」を設置しております。これらの設置により、多彩な利用者の駐輪ニーズに応えております。

■ 電動空気入れの継続

配置予定は阪神芦屋駅南、JR 芦屋駅北、阪急芦屋川駅北の3か所の自転車駐車場でしたが、予定を変更し、**7現場**へ配備致し、好評を頂いております。

■ AED の設置

6現場へ配備済みです（JR 芦屋駅南自転車駐車場3は閉鎖予定のため対象外としております）

■ 定期更新機の設置（サイカスマートナビの導入）

阪神芦屋駅南と JR 芦屋駅北の自転車駐車場へ**定期更新機の設置**を致しました。また、7現場へ定期更新システム「**サイカスマートナビ**」を導入しました。当システムにより、いつでも**WEB上から**定期の「登録・更新・決済」手続きが**可能**となり利便性の大幅な向上となりました。ICカードやクレジットカード決済のキャッシュレス対応が可能です。（従来通りの窓口対応、現金決済も可能）

■ 阪神打出駅南自転車駐車場の開設

阪神打出駅南自転車駐車場の開設に伴い、自転車駐車場として適正なレイアウトを提案致しました。新規定期利用者の募集を行い、スムーズなオープン、利用促進に努めました。

■ 職場体験の受け入れ

「トライやるウィーク」の一環で、JR 芦屋駅北自転車駐車場にて中学生2名の職場体験受け入れを実施致しました。現場の管理員に取っても、良い刺激を受ける機会となり、参加された生徒さんからの感謝状も頂きました。次年度も積極的に協力して参ります。

■ JR 芦屋駅南自転車駐車場 7・8 閉鎖の対応

閉鎖されました、JR 芦屋駅南自転車駐車場7・8の利用者の受け入れ態勢確立の為、JR 芦屋駅南自転車駐車場3において、スライドラックの撤去を行い、受け入れ場所を確保致しました。

■ 自転車駐車場を気持ちよく利用できるよう努めます

雨天時のサドル拭きやアテンドを行い、**地域に愛される自転車駐車場づくり**に努めております。

(3) 修繕内容

JR芦屋駅北自転車駐車場のコンベアベルト交換やエアコン更新、その他トイレ水回りの補修や、蛍光灯取替等、運営に支障に無いように迅速に対応致しました。尚、JR芦屋駅北自転車駐車場のコンベアについては令和2年度5月頃にカバー部分を補修する予定です。

その他詳細については添付別紙「補修・修繕執行一覧表」を参照願います。

4 施設の維持管理について

「綺麗・快適・機能的な自転車駐車場創り」を目指し、施設を適切に維持管理します。

■ 清掃

自転車駐車場の清掃については、毎日定期的を実施し、巡回時にゴミ拾いを実施しております。

■ 設備

法定点検をはじめ、自転車搬送コンベア・駐輪ラック等についても専門業者に委託し定期的に点検を実施します。また、設備担当責任者を専任しておりますので、修繕など迅速に対応できる体制を整えております。

■ 安全対策

当社では、上記に加え、安全面にも気を配り、「スロープや場内の乗車走行の禁止呼びかけ」、「雨の日の滑り止め対策」を始め、事故防止に努めております。

5 不法行為等への取組について

定期、一時利用の不正使用については、警告ビラを複数使用し、段階的に厳しく対応しております。また不正に留置された放置自転車については、一定期間をへて、市と連携をとり撤去しております。

■ 不正利用者への対応方針

定期エリアに正規の契約者以外の自転車が停められている場合があります。それぞれの状況により処理手順は異なりますが、当社では下記3点を大前提として対応しております。

- ① 不正利用の自転車であっても、自転車駐車場の外に出しません。
- ② 不正利用をしている人であっても、丁寧な口調でお伝えします。
- ③ 不正利用の自転車にチェーン掛けをしても、管理員勤務時間外は開錠致しません。

6 自主事業の実施状況

当社では自主事業として、①シェアサイクル、②自転車小物の販売（チェーンロック、前カゴカバー）、③雨具（傘、雨合羽）貸し出し、の3件を計画しております。

すべて現場手配等準備完了しており、すべて令和2年4月のスタートを目指しておりましたが、コロナウイルス感染症の流行により、感染防止の観点から当面実施を延期致します。

令和元年度自主事業収支

自主事業売上 0円

自主事業経費 364,060円（雨具、自転車、自転車保険料、自転車小物購入費）

自主事業収支 -364,060円

以上

令和2年4月30日

令和元年度 利用料金収入

サイカパーキング株式会社

		JR芦屋駅北	JR芦屋駅南	阪急芦屋川	阪神芦屋駅南	阪神芦屋駅西	阪神打出駅	合計	割合	ラポルテ
4月	合計	1,727,520	1,629,540	1,254,750	2,504,400	946,850	874,280	8,937,340		
	定期	706,920	768,440	735,950	1,010,400	475,600	591,680	4,288,990	48%	
	一時	1,020,600	861,100	518,800	1,494,000	471,250	282,600	4,648,350	52%	607,170
5月	合計	1,801,700	1,826,300	1,070,160	2,565,850	917,600	880,400	9,062,010		
	定期	1,658,220	924,880	533,460	1,019,850	507,650	280,200	4,924,260	54%	
	一時	143,480	901,420	536,700	1,546,000	409,950	600,200	4,137,750	46%	614,320
6月	合計	1,797,120	1,990,300	1,340,160	2,648,150	1,242,700	895,220	9,913,650		
	定期	819,220	1,106,600	797,960	1,166,150	711,300	666,220	5,267,450	53%	
	一時	977,900	883,700	542,200	1,482,000	531,400	229,000	4,646,200	47%	607,090
7月	合計	1,789,500	1,691,060	1,151,500	2,680,350	916,750	860,660	9,089,820		
	定期	746,960	885,260	694,800	1,187,250	423,200	613,060	4,550,530	50%	
	一時	1,042,540	805,800	456,700	1,493,100	493,550	247,600	4,539,290	50%	590,620
8月	合計	1,714,420	1,491,740	973,100	2,401,950	842,550	836,250	8,260,010		
	定期	699,920	755,040	533,300	1,038,350	361,250	570,100	3,957,960	48%	
	一時	1,014,500	736,700	439,800	1,363,600	481,300	266,150	4,302,050	52%	535,030
9月	合計	2,021,180	2,035,580	1,464,950	2,746,700	1,340,050	1,024,540	10,633,000		
	定期	904,680	1,176,680	941,700	1,233,150	803,150	744,670	5,804,030	55%	
	一時	1,116,500	858,900	523,250	1,513,550	536,900	279,870	4,828,970	45%	649,790
10月	合計	1,755,130	1,594,160	1,083,950	2,600,250	921,700	810,360	8,765,550		
	定期	674,830	817,560	603,150	1,147,450	422,100	570,660	4,235,750	48%	
	一時	1,080,300	776,600	480,800	1,452,800	499,600	239,700	4,529,800	52%	594,850
11月	合計	1,834,810	1,601,840	1,201,540	2,495,150	831,600	877,390	8,842,330		
	定期	738,010	740,740	631,040	989,650	332,600	611,790	4,043,830	46%	
	一時	1,096,800	861,100	570,500	1,505,500	499,000	265,600	4,798,500	54%	677,270
12月	合計	1,823,870	1,807,240	1,197,500	2,565,450	1,185,900	972,380	9,552,340		
	定期	801,270	1,079,540	710,950	1,199,950	685,800	732,280	5,209,790	55%	
	一時	1,022,600	727,700	486,550	1,365,500	500,100	240,100	4,342,550	45%	614,280
1月	合計	1,550,490	1,597,020	1,014,270	2,457,500	954,300	815,950	8,389,530		
	定期	644,190	915,020	633,260	1,227,300	505,850	610,450	4,536,070	54%	
	一時	906,300	682,000	381,010	1,230,200	448,450	205,500	3,853,460	46%	564,520
2月	合計	1,637,120	1,412,840	960,350	2,036,150	763,150	726,740	7,536,350		
	定期	714,220	739,640	549,790	861,350	330,250	533,590	3,728,840	49%	
	一時	922,900	673,200	410,560	1,174,800	432,900	193,150	3,807,510	51%	604,300
3月	合計	1,865,310	1,789,300	1,297,160	2,304,550	1,041,550	863,300	9,161,170		
	定期	1,147,400	1,119,410	549,790	1,259,450	710,200	519,140	5,305,390	58%	
	一時	717,910	669,890	747,370	1,045,100	331,350	344,160	3,855,780	42%	592,670
合計	合計	21,318,170	20,466,920	14,009,390	30,006,450	11,904,700	10,437,470	108,143,100		
	定期	10,255,840	11,028,810	7,915,150	13,340,300	6,268,950	7,043,840	55,852,890	52%	
	一時	11,062,330	9,438,110	6,094,240	16,666,150	5,635,750	3,393,630	52,290,210	48%	7,251,910

管理業務に係る収支状況(令和元年度) 単位:円			
収入		支出	
項目	金額(税込)	項目	金額(税込)
時間貸し売上 自転車	52,290,210	現業員給与 基本給	71,620,797
定期売上 自転車	55,795,021	現業員給与 時間外手当	2,979,084
電子マネー売上	57,869	現業員賞与	65,400
自主事業売上	0	法定福利費	615,334
2018年度前受金	7,431,081	通勤費	3,615,595
ラポルテ売上	7,251,910	福利厚生費 お茶代	29,632
		福利厚生費 制服	1,759,405
		旅費交通費 電車代	41,343
		旅費交通費 タクシー代	2,112
		【労務費】	80,728,702
		水道光熱費	3,831,942
		業務委託費 保守点検費	538,320
		業務委託費 その他	1,414,186
		修繕費	1,162,590
		【水道光熱・委託・修繕費】	6,947,038
		リース料	350,348
		通信費	907,199
		消耗品費	4,692,422
		運賃	170,895
		広告宣伝費	451,812
		他現業経費 その他経費	423,951
		支払手数料	62,787
		教育研修費	109,000
		保険料	130,800
		減価償却費	816,473
		一般管理費	6,201,350
		【事務局費】	14,317,037
		大規模修繕積立金	7,523,753
		自主事業等経費	364,060
		前受金(R2年度繰入)	7,568,694
		公課費(消費税・事業所税)	9,225,000
		収支差額	-3,848,193
		【その他経費】	20,833,314
合計	122,826,091	合計	122,826,091

令和2年4月30日

提案内容実施計画

サイカパーキング株式会社

	項目	実施	備考
1	AEDの設置	継続	6台設置済み
2	電動空気入れ	継続	全現場設置済（当初計画は3か所） 阪神南の既設箇所以外6か所設置
3	サイカスマートナビ（定期更新システム）、定期更新機の導入	継続	令和2年3月20日運用開始
4	ふれあいゾーン、特殊自転車エリアの設置	継続	
5	プランターの設置	継続	
6	放置自転車啓発キャンペーン	継続	アンケート用紙配布時に啓発ティッシュの配布 毎年度継続実施予定
7	雨具の貸し出し（雨合羽・傘）、拭きタオル	R2年度5月	現場配備済み
8	自転車小物の販売（チェーンロック、前カゴカバー）	R2年度5月	自主事業 現場配備済み
9	シェアサイクル（9台）	R2年度7月	自主事業 T S 保険付保、自転車現場配備済み 300円/回
10	啓発活動 CSR 年1回	R2年秋	春秋交通安全週間等 シミュレーター展開
11	ソーラーライトの設置 芦屋川駅南松ノ内	R2年度	購入後実施
12	阪神芦屋西 コンペアボタン取替	R2年度	購入後実施
13	宅配ロッカーの設置		メーカーより設置NG回答 代替案検討中 サイネージ、災害ベンダー検討

備考

- ・ 雨具の無料貸し出し及び自転車小物等の販売は現場配備済みであるが、コロナウイルス感染症の感染防止の為、当面延期としております。
- ・ シェアサイクルは令和2年4月開始を目指して現場配備済みであるが、同上の理由により、当面延期としております。

事業の実施状況

NO.	公募時				年次計画内容	実施結果	実施回数
	提案内容	提案内容詳細	実施時期	実施回数			
【本来事業】							
1	市営駐輪場の管理運営	・駐輪場の管理運営として、利用料徴収、利用車両の誘導、ラック等への駐輪補助、場内見回り、場内設備の定期点検、本市への月次報告等を行う。	随時実施	—	同左	随時実施	-
2							
3							
4							
5							
6							
7							
8							
【自主事業】							
1	駐輪場位置情報検索サービス	スマートフォン・PCで駐輪場の位置情報を検索可能にする。一時利用の満空状況の表示も可能。	令和元年度	—	実施時期中に導入を行う。	令和2年3月20日より運用	-
2	宅配ロッカーの設置	集合住宅などにある宅配ロッカーを設置し、重い荷物であっても駐輪場での受け取りを可能とする。	令和元年度	—	メーカーより設置不可との回答あり。代替案検討中。	未実施 代替案を令和2年度実施予定	-
3	雨具の貸し出し及び自転車小物の販売	急な雨天等の際、利用者に雨具の貸し出しや、自転車小物(チェーン鍵、かごカバーなど)の小物販売を行う。	令和元年度	—	同左	未実施 令和2年7月より実施予定	-
4	レンタサイクルのシェアサイクル化	阪急-JR-阪神の縦のラインで利用できるよう各駅3台程度設置予定。返却は何処でも可能。サービス向上を目的として有料化の予定。	令和元年度	—	同左	未実施 令和2年7月より実施予定	-
5							
6							
7							
8							
9							
10							
11							
12							
13							

令和元年度 芦屋市自転車駐車場補修・修繕執行一覧表

令和2年4月30日

サイカパーキング株式会社

西日本営業本部

整理番号	自転車駐車場名	補修修繕内容	工事日	執行金額
1	JR芦屋駅南3	トイレロータンク漏水	4/19	17,086
2	JR芦屋駅北	バイク用ラックピン購入	5/16	1,618
3	JR芦屋駅北	トイレ故障修理	5/9	21,006
4	JR芦屋駅北	電動空気入れ修理	5/11	6,912
5	JR芦屋駅北	蛍光灯ランプ補充1ケース	6/6	4,379
6	JR芦屋駅南3	外灯不点灯修理	6/13	11,869
7	JR芦屋駅北	エアコン経年劣化取替	8/15	288,792
8	JR芦屋駅南2・3	外灯不点灯修理第2・3駐車場	8/7	31,352
9	JR芦屋駅北	2号機コンベアベルト切れ修理	8/6	622,080
1 0	JR芦屋駅北・月若	ラック曲がり破損修理1台/月若駐車場ラック点検	8/24	48,600
1 1	JR芦屋駅北	蛍光灯ランプ補充1ケース	8/27	4,379
1 2	JR芦屋駅北	散水ボックス移動	9/26	34,560
1 3	阪神芦屋駅南	照明ランプ補充1ケース	9/5	17,928
1 4	月若	蛍光灯ランプ補充1ケース	10/15	4,460
1 5	阪神打出駅	漏電による停電	10/13	24,420
1 6	JR芦屋駅北	蛍光灯ランプ補充1ケースFLR40.SDM	2/5	4,460
1 7	JR芦屋駅南3	外灯不点灯	3/17	12,089
1 8	JR芦屋駅北	地下駐車場誘導灯パネル脱落取付	3/15	6,600
			執行額	1,162,590