

令和 3 年 6 月 2 8 日
建設水道常任委員会資料
都市整備部交通政策課

令和 2 年度 J R 宇治駅南自転車等駐車場ほか 8 箇所の
自転車等駐車場の指定管理者事業報告について

宇治市指定管理者の指定の手續等に関する条例施行規則第 1 1 条に
基づき、別紙のとおり報告いたします。

令和2年度 事業報告書

令和3年5月14日

施設名	JR宇治駅南自転車等駐車場ほか8箇所
団体名	公益社団法人 宇治市シルバー人材センター
代表者名	理事長 山本 哲治

(1)業務実施状況報告(令和2年度)

【管理運営の方針と結果】

(公社)宇治市シルバー人材センター(以下「センター」という。)は、京都府知事に認可を受けた公益法人として、高齢者等の雇用の安定等に関する法律(昭和46年5月25日法律第68号)に規定されたシルバー人材センター事業(以下「シルバー事業」という。)を行っている。

自転車等駐車場(以下「駐輪場」)の管理業務を行うに当たっての方針として、指定管理者制度に基づく本施設の管理業務をシルバー事業で取り扱うことにより、センターの基本理念である自主・自立、共働・共助の精神のもと、地域在住高齢者の能力を生かした施設の管理と住民サービスを広く地域社会に提供し、もって地域在住高齢者の能力を活かした活力ある地域社会づくりに向け寄与してきた。

具体的には、シルバー事業を通じ、地域在住高齢者の長年培ったノウハウや経験等が反映される管理業務の実施と利用者にとって清潔で利用しやすい駐輪場を目指すものとし、場内の清掃、整頓、美化、修繕、応対、盗難防止等、就業会員全員で取り組んできた。

【施設の平等利用の考え方と実施した対策】

定期利用者と定期待機者双方の平等・公平性

周知から実施と段階を経て行ってきた「定期期限内更新」は、利用者のご理解、ご協力もあり確実に定着化しつつある。定期待機者から「期限内に更新をせず、更新ルールを守らない者に何日も待つことは待機者にとって公平性に欠ける。」と言う声も非常に少なくなった。

今後も定期利用者と定期待機者双方の平等・公平性を維持しつつ運営を図っていく。

駐車スペースの遵守について

定期利用者の中には、定められた駐車スペースを遵守せず、他の利用者の駐車スペースへ駐車。

結果、駐車すべき利用者が駐車できないという事態が発生。特に過去にあった悪質なケースでは、昼間、無人となる JR 六地藏駅前第2自転車等駐車場で、屋根なし利用者が屋根ありスペースへ駐車。

このような平等・公平性を欠く事態を回避するため、駐車スペース遵守を呼びかける看板、チラシを作成。継続的に現場で利用者へ理解を求める一方、度重なる違反者には、センターから直接電話で周知を図り、理解を求めた。

【施設管理状況】1. 利用拡大の取組結果

○ 基本事項

きれいで清潔感ある駐輪場施設と管理能力の優れた管理人

上記のフレーズは、利用拡大に向けた取り組みへの礎であり、指定管理者として指名をいただいた3年間、センターの一貫したテーマである。

具体的に施設面では、「きれいで清潔感があるうえ、整理整頓が行き届いている」人材面では「あいさつの励行をかかさず、親切、丁寧な対応(接遇)で駐車証の発行や金銭の授受が正確でスムーズ(管理能力)である」これらは、通勤、通学で電車のダイヤに合わせ利用されることが多い施設(駐輪場)管理にとって必要不可欠なことと認識している。

利用者が利用しやすい環境づくりを目指しながら利用拡大に取り組んでいく。

○ 令和2年度

駅舎整備工事等に伴う駐輪スペースの変更対応 JR六地蔵第1

JR奈良線複線化工事により、現在も六地蔵駅前では整備工事(六地蔵駅舎含む)が進んでいる。

令和元年度、駅前整備に伴い駐輪場の一部が工事エリアの対象となり、仮設駐輪場を3カ所確保するなど整備前の収容台数を確保するための対策に苦慮した。特にバイク一時利用については、一時的に受け入れをお断りするなど利用者にご迷惑をおかけする状況があったが、定期利用者の解約待ちや駐車位置の変更依頼などを行うことで、スペースを確保し、バイク一時利用を再開してきたところである。

令和2年度、仮設駐輪場として利用していたスペースにおいて、タクシー等の待合場所として利用するために部分的な変更(駐輪スペースの縮小)が必要となった。利用者への影響を最小限とするため市と協議を行い、駅舎整備工事のために使われていたスペースとの調整を図ることで、結果的には駐車台数を若干ではあるが、増加する形で調整ができた。(実際の稼働は、令和3年5月中旬予定)

○ 令和元年度

平置きスペースの確保、満空表示の掲示板の作成 JR六地蔵第1

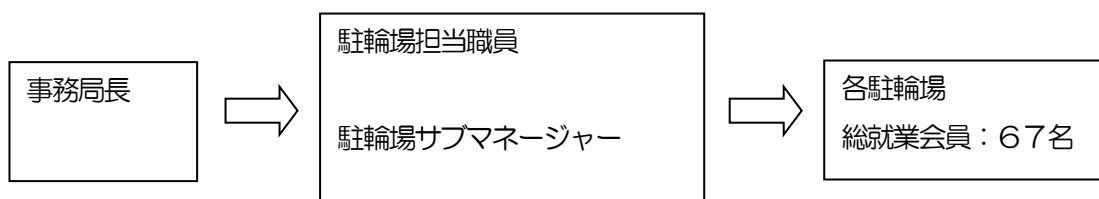
六地蔵第1において、二段ラックが設置されたが、上段ラックに自転車を上げることが大変な電動アシスト式自転車や高齢者等に対応するため、交通政策課と協議し一定数の平置きスペースを確保した。

また、二段ラック及び平置きスペースの利用状況がわかりやすいように、満空表示の掲示板を作製した。

【施設管理状況】2. 広報実施結果

特になし

【施設管理状況】3. 職員配置状況



【施設管理状況】4. 地域、関係機関、団体、登録団体等との連携結果

駐輪場内再整備に向けて JR六地蔵第1（令和2年度）

令和元年度、駅前整備に伴い駐輪場の一部が工事エリアの対象となり、仮設駐輪場を3カ所確保するなど駐輪場内の整備に努めた。

令和2年度、一度整備した駐輪場内で新たに整備が必要となり、交通政策課と連携し対応にあたった。

電動ゲートの設置、更新（令和元年度）

令和元年度にJR宇治駅南で電動ゲートが新設され、JR六地蔵第2で電動ゲートが更新された。

新設及び更新にあたっては、管理人への周知や書類の作成など交通政策課と連携して対応にあたった。

仮設駐輪場整備及び二段ラックの設置（令和元年度）

JR六地蔵駅の駅舎改良工事に伴い、JR六地蔵駅第1の一部が工事エリアとなることから令和元年度に仮設駐輪場整備及び二段ラックが設置された。それらの実施にあたっては、管理人との協議や利用者の駐車位置変更や仮設駐輪場での利用上の注意事項の掲示、二段ラックの運用方法の検討など通常業務以上の業務量が発生。これらを交通政策課と何度も協議を行い連携して対応にあたった。

○ 交通マナー、自転車保険加入義務化、自賠責保険加入等の啓発

京都府警察本部、京都運輸支局、宇治市交通政策課などと連携を図りながら交通安全や飲酒運転撲滅、悪質犯罪(電車内等でのスマホ盗撮、ひったくりなど)等についてポスター掲示やチラシ配布をし、駐輪場利用者や地域住民に注意喚起を行った。

○ 子ども110番のいえ

子どもを対象とした事件が増加傾向にあるなか、児童等の年少者が不審者などに声をかけられるなどして身の危険を感じた時、子どもを保護するとともに警察等へ通報を行う緊急避難場所として「子ども110番のいえ」に登録している。

【施設管理状況】5.トラブル対応、防犯、防災対策状況

○ コロナ感染予防対策（令和2年度）

令和2年4月、国内にコロナが要因となる緊急事態宣言が発令され、一時、小・中学校が休校になる事態が発生するなど、1年が経過した今もコロナ禍が続いている。

当センターが管理運営を図っている駐輪場は、1日に多くの人の往来があることから“人から感染しない予防策”“人に感染させないエチケット”を広報誌「シルバーだより」を通じ周知徹底を図った。

また、管理人にマスクの着用を指導する一方、管理人室の受付窓口に透明ビニールシートを設置し飛沫感染予防を図るほか、宇治市より消毒液の提供を受けるなどコロナの感染予防に努めた。

○ **トラブル対応策 夜間、土、日、祝日を含むトラブル対応体制**

平日、土、日、祝日、夜間も対応するために担当職員に携帯電話を配置し、迅速に対応した。

また、センター担当職員は宇治市内に在住しており、夜間、土・日・祝日、夜間管理運営時間に発生したトラブルについても敏速に対応することも可能。具体的にはトラブル発生時、現場への急行が市外在住の者に比べ早い。また、各駐輪場就業会員においても各駐輪場の近隣に在住する者を多数、配置している。

○ **トラブル防止策 開門遅れの未然防止**

管理人の急病、事故、トラブル等で管理運営時間である午前6時に開門ができないという不測の事態を回避するため、次の体制構築に努めた。

- 1) 管理人間で不慮の事態を想定し緊急連絡表を作成し、迅速に対応できるような体制を構築。
- 2) 機械警備会社と連携し、開門時間までに機械警備を解除し開門に間に合うよう体制を構築。

○ **防 災 策 場内備品点検と消防設備点検**

場内に設置している看板等の備品について、取付け具合や老朽の度合いを確認するパトロールを実施し、場内の安全管理に努めた。

また、消防法に基づき、消防設備点検を実施した。

○ **防 犯 策 施錠率の向上**

利用者の施錠率向上へ向け、宇治警察署と連携を図り作成した2ロックポスターを場内に掲示する一方、2ロックの呼びかけを行った。

○ **防 犯 策 時間外の機械警備について**

管理運営時間外となる深夜から早朝の時間帯は、警備会社と契約し機械警備による防犯対策を行っている。

○ **防 犯 策 場内巡視について**

定期的な場内巡視をさらに徹底し、利用者への挨拶・声掛け等を行うことにより、防犯へつながり、盗難・いたずらなどの防止へ努めた。

【施設管理状況】6. 利用者要望の把握状況及び実施策

○ **把握状況**

目安箱の設置と定期的な開錠

利用者の要望の把握に努められるよう設置している“目安箱”を定期的に行う巡回パトロール時に開錠し利用者の要望把握に努めた。

○ 駐輪場の設計、構造のあり方

電動付自転車の普及は、老若男女問わず急速に進んでいる。

駐車幅だけでなく、電動付自転車は重量が重く、2階、3階への駐車が困難という理由から1階平面に駐車したいという要望が年々増加。当センターが管理する施設では、JR木幡、黄檗、宇治南が該当。

どの施設にも、1階に高齢者、障がい者、電動付自転車等2・3階に駐車することが困難な方用の駐車スペースを設けているが、敷地上、限りがある。

共働き、高齢化、雇用延長など社会情勢と駐輪場を照らし合わせると駐輪場施設の設計、構造のあり方を考え直す必要があると認識している。

○ 実施策

1. 自転車・バイクの大型化と1台あたりの駐車スペースについて

バイク・自転車の大型化に伴い、従来の割り当て駐車面積では、非常に狭く、出し入れがしにくい状況で特に利用率の高い駐輪場利用者から改善を求める声が寄せられている。

日々、整理整頓に努めながら定期箇所については、各スパンの定期バイク・自転車の大きさを考慮しながら駐車位置場所を振り分け販売し、できる限りお客様に負担のかからないよう心がけているが、バイク・自転車の大型化した車両の利用が高くなってきているのが現状。

2. 収容能力の強化

年度初めの就職・入学シーズンの定期利用者の増加時を中心に、待機者が発生し、収容能力の強化に関する要望がある。特にJR六地蔵駅では年中、自転車・バイクの定期待機者が後を絶たない状況となっている。これについては、市に伝達し、対策の検討をお願いしている。

【サービス向上取組内容】

○ 基本事項

センターでは、サービスの向上と利用拡大は相重なり、比例する部分が多いと考えている。

利用拡大を図るにあたっては、サービスの向上は必要不可欠でサービス向上の原点は、利用者のニーズ把握、管理人の対応能力、施設を使用した時の使いやすさ、使い勝手であると考え。

具体的には、利用者のニーズ把握に努めサービス向上に繋げることを目的に「目安箱」を設置。

受付台には、管理人自らの対応・接遇に責任と自覚を持たせるため「氏名が入ったプレート」を設置。

また、「適性就業ノットロール」を抜き打ちで実施。接遇状態、就業態度、自転車・バイクの整理状況、駐輪場周辺・内部の清掃状況等を確認。怠る場合は、指導。指導後、改善が見られない者は駐輪場管理業務から外す手法でサービス向上へ向け取り組んだ。

○ 令和2年度

迅速な対応

メールや電話、窓口寄せられる利用者の問い合わせに対し、迅速に対応できるよう空箇所、空台数、待機者数等を常に把握。その情報をセンターでも把握し、利用者の問合せに迅速に対応しサービスの向上に努めた。

また、一時利用の多い駐輪場では、1台でも多く駐車ができるよう整理整頓の強化に努めた。

○ 令和元年度

二層式駐車場や二段ラックにおいて、高齢者をはじめ配慮を必要とする利用者に対し、負担の少ない駐車区画への適切な誘導を行うなど、利用者の利便性の向上に努めた。

【管理経費縮減の具体策と結果】

○ 令和2年度

修繕費の縮減

駐輪場場内には、駐車枠を示す白線の剥離や字がかすれ読みにくくなった看板、側溝や樋詰まりなど長年の使用により老朽化が進み、修理・修繕を必要とする箇所がある。

これらをできる限り、外注に頼らず当センター管理人、職員で実施し修繕費の縮減に努めた。

○ 令和元年度

管理費の削減

電動ゲートの設置に伴い、当番体制を見直すなど管理費の削減に努めた。

【管理能力】職員研修計画と実施状況

○ 新人研修

サービス業のトラブル、クレームの多くは、従業員の「態度」「言葉遣い」「説明不足」など従業員の質（言動、行動など）が要因で発生すると言われている。

センターでは、管理人の質が原因で利用者に不快感を与えないよう、新しく駐輪場で就業する会員に対し、まず事務局にてセンター発行の管理マニュアルに基づき事務処理、声かけ、接遇、言葉遣いなど約3時間にわたる研修を実施。その後、更に配属駐輪場にて約35時間の実地研修を実施するなど、質の高い管理人育成を目指し取り組んでいる。

○ ヒアリング等による問題発生原因の究明

発生したトラブルの都度、利用者には事情を聴取。管理人には顛末書の提出と事情聴取を行いトラブルになった根幹と、その後の対応に不足はなかったかヒアリングを重ね原因の究明に努めた。

また、トラブルの内容を他駐輪場へも伝え、情報の共有化を図り再発防止に努めた。

【個人情報保護措置と実施状況】

- 1、 定期発行等に要し、利用期間が終了した書類は管理人室もしくは保管箱に厳重に保管し、毎年度、市の協力のもと引き渡しを行う。
また、定期利用期間中の書類においても常に整理し紛失、盗難、損傷等の防止に努めている。
- 2、 駐輪場管理業務上知り得た個人情報の内容をみだりに他に漏らさないことは勿論、退任後においても同様のこととするよう就業する会員から所定の誓約書の提出を義務付けしている。

【情報公開対応と実施状況】

情報公開には積極的に取り組んでいく。

【その他】 特記すべき事項があれば記入してください

○ **新型コロナウイルス感染症の対応及び影響について**

新型コロナウイルス感染拡大に伴って学校が臨時休業となったことから、駐輪場では、定期利用の学生を対象とした定期料金の還付受付を市と協力して行った。

新型コロナウイルス感染症の影響として、管理している9施設全体の利用台数及び収入は、前年比で大幅に減少した。利用台数は全体で約25%減となり、収入は全体で約17%減となった。

(2)施設利用状況報告

【施設利用状況】1. 入館(場)者数

令和2年度の利用状況

駐車場名	定 期		一時利用		合計金額 (円)
	台数	金額(円)	台数	金額(円)	
J R 小倉北	513	2,423,600	3,746	782,350	3,205,950
J R 小倉南	252	1,110,600	2,860	584,150	1,694,750
J R 宇治南	977	7,709,534	10,308	2,574,400	10,283,934
J R 宇治北	726	4,297,703	9,290	2,155,600	6,453,303
J R 黄檗 1	123	564,734	-	-	564,734
J R 黄檗 2	332	2,219,602	4,072	934,950	3,154,552
J R 木 幡	447	3,301,436	5,734	1,280,250	4,581,686
J R 六地藏 1	1,397	12,769,405	20,973	4,364,800	17,134,205
J R 六地藏 2	1,846	13,436,550	-	-	13,436,550
合 計	6,613	47,833,164	56,983	12,676,500	60,509,664

令和元年度の利用状況

駐輪場名	定 期		一時利用		合計金額 (円)
	台数	金額(円)	台数	金額(円)	
J R 小倉北	618	3,270,200	5,141	1,073,100	4,343,300
J R 小倉南	313	1,469,000	3,791	849,000	2,318,000
J R 宇治南	1,192	9,729,700	13,120	3,220,450	12,950,150
J R 宇治北	814	5,406,800	13,467	2,924,700	8,331,500
J R 黄檗 1	154	782,800	-	-	782,800
J R 黄檗 2	394	2,847,000	6,004	1,342,650	4,189,650
J R 木 幡	607	4,296,100	7,936	1,900,500	6,196,600
J R 六地藏 1	1,418	13,767,800	27,676	5,970,000	19,737,800
J R 六地藏 2	2,019	14,480,900	-	-	14,480,900
合計	7,529	56,050,300	77,135	17,280,400	73,330,700

【施設利用状況】2. 貸館状況

該当なし

(3)管理経費収支状況報告(令和2年度)

(単位:千円)

施設名		JR宇治駅南自転車等駐車場ほか8箇所			
		予定金額	実績	内容	備考
収入	市からの委託料	60,625	60,625		
	その他				
収入合計(A)		60,625	60,625		
支出	人件費	55,528	55,528	管理人 臨時雇用 事務費	
	管理費	5,097	5,097	電話料 399 消耗品費 718 修繕費 21 印刷製本費 1 光熱水費 2,523 賃借料 1 保険料 0 委託費 1,434	
	事業費				
	その他				
支出合計(B)		60,625	60,625		
収支(A)-(B)		0	0		

※ 1年間の収支を記入すること(年度途中開館の場合は開館から年度末まで)

内容は詳細に記入し別途資料がある場合は添付すること

(4) - 1 事業実施状況報告(令和2年度)

※事業＝公の施設において市が主催し指定管理者が実施する各種講座・講演会等

事業名	目的・内容	実施時期・回数
該当事業なし		

(4) - 2 事業収支状況報告 (令和2年度)

団体名 公益社団法人 宇治市シルバー人材センター

(単位:千円)

事業名	事業実施予算・決算等						
	参加人数と 1人あたり 参加費	収 支 (A) - (B)	収入		支出 (B)		
			市からの 委託料	参加費 (A)	講師 謝金	材料費 等	その他
該当事業なし							
計							

※ 各欄上段=予定額、下段=実績で記入すること

<別紙>施設の概要

- (1)
- | | | |
|---|---|---|
| 名 | 称 | JR宇治駅南自転車等駐車場 |
| 所 | 在 | 宇治市宇治宇文字 18 番地の 2 |
| 敷 | 地 | 464.46 m ² |
| 構 | 造 | 2 階建 3 層式 |
| 収 | 容 | 自転車 ---367 台 |
| 設 | 備 | 原動機付自転車・自動二輪 (0.125 リットル以下) ---137 台
駐車区画、管理室、空調設備、給排水設備 |
- (2)
- | | | |
|---|---|---|
| 名 | 称 | JR木幡駅前自転車等駐車場 |
| 所 | 在 | 宇治市木幡大瀬戸 19 番地の 8 |
| 敷 | 地 | 574 m ² |
| 構 | 造 | 平屋建て 2 層式 |
| 収 | 容 | 自転車 ---445 台 |
| 設 | 備 | 原動機付自転車・自動二輪 (0.125 リットル以下) ---132 台
駐車区画、管理室、空調設備、給排水設備 |
- (3)
- | | | |
|---|---|---|
| 名 | 称 | JR黄檗駅前自転車等駐車場 |
| 所 | 在 | 宇治市五ヶ庄新開 18 番地の 9 |
| 敷 | 地 | 90 m ² |
| 構 | 造 | 屋根なし平面式 |
| 収 | 容 | 自転車 --- 52 台 |
| 設 | 備 | 原動機付自転車・自動二輪 (0.125 リットル以下) --- 3 台
なし |
- (4)
- | | | |
|---|---|---|
| 名 | 称 | JR六地藏駅前自転車等駐車場 (仮設対応中) |
| 所 | 在 | 宇治市六地藏奈良町 77 番地の 1 |
| 敷 | 地 | 571 m ² |
| 構 | 造 | 屋根付平面式 |
| 収 | 容 | 自転車 ---257 台 |
| 設 | 備 | 原動機付自転車・自動二輪 (0.125 リットル以下) ---281 台
駐車区画、管理室、空調設備、給排水設備 |
- (5)
- | | | |
|---|---|-----------------------|
| 名 | 称 | JR六地藏駅前第 2 自転車等駐車場 |
| 所 | 在 | 宇治市六地藏奈良町 39 番地の 1 |
| 敷 | 地 | 768.15 m ² |
| 構 | 造 | 屋根付平面式 |
| 収 | 容 | 自転車 ---625 台 |
| 設 | 備 | 駐車区画、管理室、空調設備 |

- (6)
- | | | |
|---|---|-----------------------------------|
| 名 | 称 | JR黄檗駅前第2自転車等駐車場 |
| 所 | 在 | 宇治市五ヶ庄新開18番地の4 |
| 敷 | 地 | 面積 |
| 構 | 造 | 2階建3層式 |
| 収 | 容 | 台数 |
| | | 自転車 --- 194台 |
| | | 原動機付自転車・自動二輪(0.125リットル以下) --- 58台 |
| 設 | 備 | 駐車区画、管理室、空調設備、給排水設備 |
- (7)
- | | | |
|---|---|-----------------------------------|
| 名 | 称 | JR宇治駅北自転車等駐車場 |
| 所 | 在 | 宇治市宇治戸ノ内2番地の7 |
| 敷 | 地 | 面積 |
| 構 | 造 | 屋根付平面式 |
| 収 | 容 | 台数 |
| | | 自転車 --- 205台 |
| | | 原動機付自転車・自動二輪(0.125リットル以下) --- 84台 |
| 設 | 備 | 駐車区画、管理室、空調設備、給排水設備 |
- (8)
- | | | |
|---|---|-----------------------------------|
| 名 | 称 | JR小倉駅北自転車等駐車場 |
| 所 | 在 | 宇治市小倉町中畑49番地の4 |
| 敷 | 地 | 面積 |
| 構 | 造 | 屋根付平面式 |
| 収 | 容 | 台数 |
| | | 自転車 --- 252台 |
| | | 原動機付自転車・自動二輪(0.125リットル以下) --- 44台 |
| 設 | 備 | 駐車区画、管理室、空調設備、給排水設備 |
- (9)
- | | | |
|---|---|-----------------------------------|
| 名 | 称 | JR小倉駅南自転車等駐車場 |
| 所 | 在 | 宇治市南陵町1丁目1番地の351 |
| 敷 | 地 | 面積 |
| 構 | 造 | 屋根なし平面式 |
| 収 | 容 | 台数 |
| | | 自転車 --- 188台 |
| | | 原動機付自転車・自動二輪(0.125リットル以下) --- 76台 |
| 設 | 備 | 駐車区画、管理室、空調設備、給排水設備 |