

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 年度京阪三室戸駅前自転車等駐車場ほか 5 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4月30日

施設名	京阪三室戸駅前自転車等駐輪場ほか5箇所
団体名	一般社団法人 宇治高齢者事業団
代表者名	代表理事 梅原 孝

(1) 業務実施状況報告(令和2年度)

<p>【管理運営の方針と結果】</p> <p>【令和2年度】</p> <p>1. サービスの質的向上</p> <p>今年度も自転車等駐輪場の設置理念に基づいて、関係する法令等を遵守し、利用者とのコミュニケーションを重視し、利用者の苦情の早期解決、利用者の要望や意見を管理運営に反映させ、サービスの質的向上に努めてきました。特に、利用者からの苦情があった場合は、現場に直ちに伝え改善方法を検討して、その内容を全駐輪場にも伝え改善してきました。平成28年度から実施している連絡文書は、今年度は40号を発行しました。特に今年度は、コロナ禍というこれまでに無い状況のもとで安全対策を重視するとともに、「市民サービス向上・業務改善実行委員会」略称：「改善委員会」を団員の協議の中で発足させ、施設リフレッシュ（塗装などの施設修繕）の取り組みなど積極的に取り組んできました。</p> <p>2. 業務の効率化・経費の節減</p> <p>業務の効率化については、今年度も業務受諾の際に締結しています「宇治市指定管理基本協定書」「同仕様書」に明記されている法令等の遵守 (1) 地方自治法、地方自治法施行令（指定管理者に関する事） (2) 宇治市自転車等駐輪場条例、宇治市自転車等駐輪場条例施行規則 (3) 労働基準法、労働安全衛生法 (4) 個人情報保護に関する法律、宇治市個人情報保護条例 に基づき取り組むとともに、職員の配置等については (1) 利用者サービス及び利用者の安全性を低下させない条件で、経費節減ができる効率的な配置を行うこと。 (2) 職員の勤務形態は、労働基準法を遵守し、駐輪場の運営に支障がないように定めること。を基本に運営してきました。</p> <p>具体的には、平日と比べ土日祝祭日は利用台数が少なくなることから、土日祝祭日の朝の整理担当者の勤務時間の短縮を平成31年度から実施しています。また労働基準法等のコンプライアンスも重視し、付与している交通費についても人事異動等で節減を図りました。</p> <p>3. 利用者の満足度の向上</p> <p>今年度も駐輪場内の清掃や自転車・バイクの整理をタイムリーに実施することにより利用者が安全・安心して利用していただけるように努めています。平日は、管理人等の2名体制としていることから駐輪場内及び周辺の清掃について、駐輪場が責任をもって業務遂行しています。どうしても勤務時間内に実施することができなかった業務については、時間外勤務で対応し利用者に不便がかからないように対応しています。</p> <p>特に今年度スタートした「市民サービス向上・業務改善実行委員会」略称：「改善委員会」の施設リフレッシュの取り組みでは、「消えかけていた利用枠の線引きなどで利用者がきちんと枠内にとめられるなどの効果もでており、利用者から大変喜ばれています。</p>
--

【令和元年度】

1. サービスの質的向上

今年度も自転車等駐車場が道路交通の円滑化を図り、市民の利便に資するものであるという設置理念に基づいて、関係する法令等を遵守し、利用者とのコミュニケーションを重視し、利用者の苦情の早期解決、利用者の要望や意見を管理運営に反映させ、サービスの質的向上に努めてきました。

特に、駐輪場管理人の勤務などで宇治市への苦情が持ち込まれ、市担当課からの要請指導事項については、現場に直ちに伝え改善するために平成28年度から実施している連絡文書は、今年度は30号を発行しました。これにより全駐輪場全体で共有できるようになっています。

特に一昨年に開催されていた宇治市公共施設運営検討委員会の検討内容として、指定管理者が取り組むべき市民ニーズへの対応についても勤務者全員へ報告するとともにアンケートを実施し利用者の要望を聞く体制づくりに努めてきました。要望事項は毎週1回の団事務局会議にも報告し、利用しやすい駐輪場に努めてきました。

2. 業務の効率化・経費の節減

業務の効率化については、業務受諾の際に締結しています「宇治市指定管理基本協定書」「同仕様書」に明記されている法令等の遵守 (1) 地方自治法、地方自治法施行令(指定管理者に関する事) (2) 宇治市自転車等駐車場条例、宇治市自転車等駐車場条例施行規則 (3) 労働基準法、労働安全衛生法 (4) 個人情報保護に関する法律、宇治市個人情報保護条例 や職員の配置等については (1) 利用者サービス及び利用者の安全性を低下させない条件で、経費節減ができる効率的な配置を行うこと。(2) 職員の勤務形態は、労働基準法を遵守し、駐車場の運営に支障がないように定めること。などに基づいて運営してきました。

このような市の運営規定方針を踏まえる中において、今年度はこれまで朝の開場に支障をきたさないように管理人、整理担当者の2名を全日朝5時45分からの勤務時間としてきたものを、現場の理解を得て平成31年4月より整理担当者は、利用者の少ない土日祝祭日には「朝1時間」とし経費削減をはかりました。また労働基準法等のコンプライアンスも重視し、付与している年次有給休暇は全体で7割を超える取得率となっています。

3. 利用者の満足度の向上

今年度も駐輪場内の清掃や自転車・バイクの整理をタイムリーに実施することにより利用者が安全・安心して利用していただけるように努めています。平日は、管理人等の2名体制としていることから駐輪場内及び周辺部の清掃について、駐輪場が責任をもって業務遂行しています。勤務時間内でやりきれない業務は、勤務日以外にも出勤し対応しています。

【施設の平等利用の考え方と実施した対策】

① 定期利用者と待機者について

【令和2年度】

昨年度と同様、待機者はほとんどなくなりました。1階希望者には名簿を作成し空きができ次第、順番に事務局より郵送にて案内しております。市の規則により定期利用者の申し込み受付は利用開始する14日前から利用開始するまでとなっていますが、団の独自マニュアルで定期利用期限5日前より「更新日が近づいています」旨の文書を自転車・バイクに貼付し、期限内に更新していただくよう啓発活動を実施し、期限内更新がお客様に定着し定期利用期限内の定期更新率が大幅に改善されています。

【令和元年度】

業務の迅速丁寧な対応のために「業務マニュアル」を各駐輪場に備え付けて対応しています。待機者はほとんどなくなりましたが、2階以上ある駐輪場では、1階に空きがなく2階を利用の方で1階を希望されている方については、受付順に1階に空きができ次第、事業団より速やかに連絡して対応しています。

【施設管理状況】 1. 利用拡大の取組結果

【令和2年度】

利用状況は、コロナ禍の影響で全ての駐輪場で定期、一時利用とも大幅な減となりました。定期利用台数は、647件の減で約573万円の減、一時利用も16,239件の減で約322万円の減収となりました。コロナ禍とはいえ、市民生活の大きな変化によるこの厳しい実態について詳細な分析が必要と言えます。

【令和元年度】

利用状況は、定期が前年度並みの5,820台で収入は3,847万円と113万円の増収に。一時利用は前年度から減少し49,594台となったものの、収入は1,170万円と7万円の増収となっており、昨年度の料金改定の結果、全体で120万円の増収となりました。一時利用の減少台数は全体で、1,535台で、そのうち、駐輪場前に利用料金100円の民間駐輪場が設置された三室戸駐輪場で1,179台の減少となっています。

【施設管理状況】 2. 広報実施結果

【令和2年度】

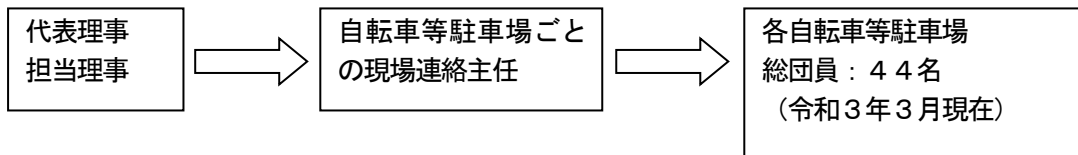
前年度同様に新型コロナ対策では、団独自設置のアルコール除菌液に加え市からの支給分を活用して細心の注意を払ってお客様との対応に留意しています。また危険走行についての指導も管理人、整理担当者の努力で、危険走行が大幅に改善されています。

【令和元年度】

前年度同様に危険走行等について指導強化を図るとともに、今年2月には、新型コロナ対策で各駐輪場への「健康に気をつけましょう」のポスターやアルコール消毒液、石鹼等を配布するとともに、窓口を遮断するビニールを配布しお客様との対応に留意しています。

【施設管理状況】 3. 職員配置状況

① 指揮命令系統



② 職員配置

前年度と同様に補充要員4名を含め計44名で運営しています。なお、平成31年4月より実施した整理業務は、団独自措置を見直し利用者の少ない木幡と三室戸駐輪場で時間削減を実施しました。今後も、効率的により快適にご利用いただける自転車等駐輪場をめざし、必要な場所・時間に人員配置していけるように努めます。

【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

【令和2年度】

宇治警察署、宇治交通安全協会、宇治市交通政策課などと連携し、事故防止・交通マナーの啓発や、平成30年4月1日より加入が義務化となった自転車保険の啓発チラシを配布するなどの取り組みを強めています。

【令和元年度】

小倉東、西駐輪場へ令和元年9月24日（火）～10月12日（土）の間、宇治市小倉地域におけるまちづくり市民アンケート調査（アンケートは、近鉄小倉駅周辺地区における交通や防災、住環境等に対する住民意見を聞き、小倉地域のこれからのまちづくりを検討するために実施されるもの。）に係る回収箱の設置について宇治市都市計画課より依頼があり協力しました。

また小倉東駐輪場において周辺マンションからの不法投棄物があり、当該マンション管理会社の協力を得て速やかに撤去することができました。

【施設管理状況】 5. トラブル対応、防犯、防災対策状況

【令和2年度】

① トラブル対応策

自転車等駐車場管理人との連絡のため、代表理事・担当理事及び理事3名（いずれも宇治市在住）は携帯電話により何時でも連絡がとれ、必要な場合は自転車等駐車場へ迅速に行けるようにしています。また、駐輪場の開場業務においては、管理人1人体制では緊急時に対応できないため、管理人と整理担当者の2人体制にする団独自措置をとっています。令和2年度においては、近鉄小倉駅東駐輪場の出入口のシャッターが開かないと連絡がありましたが、非常口のカギも管理人全員に貸与していたことから非常口から入場し内側からシャッターを開けて駐輪場の開場時間に間に合わせることができ、その後、シャッターの修繕はカギを交換することで対応できました。ただ、シャッター自体が古くなってきているため、シャッターの更新について市に相談しています。

② 防犯対策

管理運営時間外は引き続き警備会社と契約し機械警備による防犯対策を実施しています。

自転車等駐車場内での盗難防止のため必ず施錠していただくよう啓発看板を掲示し、また定期駐車券購入時にも必ず施錠していただくように啓発したり、管理人が自転車等駐車場内の場内巡回を強化して盗難防止に努めています。

③ 防災対策

消防法に基づく消火設備の定期点検を実施しています。今年度も10月に保守点検業者により、消火器、非常警報器具、誘導灯、自火報設備の保守点検を実施し、必要な器具の修理交換を行いました。引き続き自転車等駐車場内の設備などについて点検を実施し安全管理に努めていきます。

【令和元年度】

① **トラブル対応策**

今年度も自転車等駐車場管理人との連絡のため、代表理事・担当理事及び理事3名（いずれも宇治市在住）は携帯電話により何時でも連絡がとれ、必要な場合は自転車等駐車場へ迅速に行けるようにしています。

② **防犯対策**

管理運営時間外は引き続き警備会社と契約し機械警備による防犯対策を実施しています。

自転車等駐車場内での盗難防止のため必ず施錠していただくよう啓発看板を掲示し、また定期駐車券購入時にも必ず施錠していただくように啓発したり、管理人が自転車等駐車場内の場内巡回を強化して盗難防止に努めています。

③ **防災対策**

消防法に基づく消火設備の定期点検を実施しています。令和元年度も9月に保守点検業者により、消火器、非常警報器具、誘導灯、自火報設備の保守点検を実施し、老朽化している誘導灯等を交換しました。引き続き自転車等駐車場内の設備などについて点検を実施し安全管理に努めていきます。

【施設管理状況】 6. 利用者要望の把握状況及び実施策

【令和2年度】

利用者要望等は各駐輪場に配置している現場連絡主任がとりまとめ、団に報告するようにしています。令和2年度においても木幡駐輪場、小倉西第2駐輪場、JR新田駅駐輪場で照明関係の修理、改善を実施しました。

また毎年実施している駐輪場周辺の草刈り、剪定についても団と駐輪場管理人等で対応しています。

【令和元年度】

各駐輪場に現場連絡主任を配置しており、利用者要望等は現場連絡主任がとりまとめ、団に報告するようにしています。以下、主な実施策。

- ① 小倉西第2駐輪場において、降雨時に水浸しになる状況について、屋根からの雨トユの改善を行いました。
- ② JR新田駅駐輪場周辺の草刈りについて、団と駐輪場管理人で整備しました。
- ③ 小倉東駐輪場周辺の草刈り剪定についても管理人が対応しています。

【サービス向上取組内容】

【令和2年度】

「より質の高いサービスを提供しよう」との団員の思いから令和2年度において現場連絡主任を中心にして「市民サービス向上・業務改善実行委員会」略称：「改善委員会」を発足させました。この取り組みの中で、これまで重視してきた「市民や利用者と最前線で接する施設ですので、利用者に対する言葉使い・接遇には最善の注意を払い、挨拶の励行をかかさず、利用者には不信感や不快感を与えないように、親切・丁寧かつ公平、公正に接してください。」の徹底がよりすすむとともに、老朽化している施設の改善や制服ベストの着用など日本一の駐輪場を目指して真剣な取り組みが進んでいます。

【令和元年度】

管理運営にかかる様々な課題について、駐輪場全職員にアンケート調査を行うとともに具体化について現場主任会議等で検討しています。

<p>【管理経費縮減の具体策と結果】</p>
<p>【令和2年度】 これまで同様に人事異動による交通費の削減、駐輪場周辺の草刈りなど事業団でできるものについては実施し、経費の節減を行いました。特に今年度は、改善委員会での検討協議から老朽化している施設の改善の為に、駐輪場勤務員によるペンキの塗り替え作業など清潔で利用しやすい自転車等駐車をめざし、必要な小修繕を実施しています。</p> <p>【令和元年度】 令和元年度においても引き続き人事異動による交通費の削減、駐輪場周辺の草刈りなど事業団でできるものについては実施し、経費の節減を行いました。</p>
<p>【管理能力】 職員研修計画と実施状況</p>
<p>【令和2年度】 毎年年度初めに事業報告と合わせ研修会を実施していますが、2年度はコロナ対策等を考慮し方針説明書を全員に配布し、その内容等について各自の意見書を提出してもらう事にしました。意見書に記載された各自の貴重な意見を今後の取り組みに活用しています。</p> <p>【令和元年度】 令和元年6月に全員対象の研修会を実施。特に指定管理業務について市の公共施設運営検討委員会で議論されている事などもあり、市交通政策課の担当者からの説明も受けるなど、委託業務を正確に処理できるように努めています。必要な事項は、通知文書にして毎回事務所掲示板に張り出し全職員に徹底させています。</p>
<p>【個人情報保護措置と実施状況】</p>
<p>個人情報の厳重な保管については、定期駐車券などに記載された個人情報は、管理人室で厳重に管理し、前年度分は高齢者事業団の倉庫で保管し、前々年度分は宇治市に引き渡し処分していただいています。新しく勤務に就く者については防犯・防災・個人情報保護の研修を行っています。</p>
<p>【情報公開対応と実施状況】</p>
<p>自転車等駐車場の経理状況・運営状況を高齢者事業団の他の業務とは別にして、何時でも公開できるようにしています。また、一般社団法人宇治高齢者事業団情報公開規程に定義されている対象文書は適切に管理・保管しています。</p>
<p>【その他】 特記すべき事項があれば記入してください</p>
<p>【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症の影響で学校が臨時休業になったことに伴い、定期利用の学生を対象に定期料金の還付を実施することとなり、駐輪場で還付の受付業務を行いました。 新型コロナウイルス感染症の影響により、前年度と比べて6施設全体の利用台数及び収入が大幅に減少しました。利用台数は全体で約30%減少し、また、収入は全体で約18%減少となりました。</p>

(2) 施設利用状況報告(令和2年度)

【施設利用状況】 1. 入館(場)者数

【令和2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)	
JR新田	968	6,022,241	7,701	1,540,050	7,562,291
京阪三室戸	383	3,071,900	5,237	1,510,350	4,582,250
京阪木幡	906	4,718,367	5,866	1,766,250	6,484,617
近鉄小倉西1	725	4,279,834	2,261	702,300	4,982,134
近鉄小倉西2	324	2,288,367	3,686	911,400	3,199,767
近鉄小倉東	1,867	12,358,935	8,604	2,019,200	14,378,135
合計	5,173	32,739,644	33,355	8,449,550	41,189,194

【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)	
JR新田	1,068	6,718,200	10,448	2,008,700	8,726,900
京阪三室戸	500	4,065,300	6,869	1,924,050	5,989,350
京阪木幡	992	5,419,700	8,434	2,420,900	7,840,600
近鉄小倉西1	864	5,511,500	4,059	938,250	6,449,750
近鉄小倉西2	327	2,552,100	6,593	1,436,350	3,988,450
近鉄小倉東	2,069	14,202,400	13,191	2,941,050	17,143,450
合計	5,820	38,469,200	49,594	11,669,300	50,138,500

【施設利用状況】 2. 貸館状況

【令和2年度】
該当なし

【令和元年度】
該当なし

(3) 管理経費収支状況報告(令和2年度)

施設名		京阪三室戸駅前自転車等駐車場ほか5箇所			
		予定金額	実績	内容	備考
収入	市からの委託料	50,035	50,035		
	その他				
収入合計(A)		50,035	50,035		
支出	人件費	42,322	42,322	管理人賃金等、事務費	
	管理費	7,713	7,713	電気料金 1,186 電話料金 251 水道料金 198 灯油代 消耗品費 320 修繕維持費 285 保険料 757 警備費 371 会議費 21 公課費 4,324	
	事業費				
	その他				
支出合計(B)		50,035	50,035		
収支(A) - (B)		0	0		

(単位：千円)

(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 一般社団法人 宇治高齢者事業団

(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
所
敷
構
収
設 | 称
在
地
面
積
造
式
容
台
数
備 | 京阪三室戸駅前自転車等駐車場
宇治市菟道谷下り60番地の8、62番地の1
433.33m ²
平屋建て2層式
自転車 — 398台
原動機付自転車・自動二輪車（0.125リットル以下） — 90台
駐車区画、管理室、空調設備、給排水設備 |
| (2) | 名
所
敷
構
収
設 | 称
在
地
面
積
造
式
容
台
数
備 | 近鉄小倉駅西第1自転車等駐車場
宇治市小倉町神楽田37番地の1
641.22m ²
2階建3層式の2階と3階屋上部分
自転車 — 624台
駐車区画、管理室、空調設備、給排水設備 |
| (3) | 名
所
敷
構
収
設 | 称
在
地
面
積
造
式
容
台
数
備 | 近鉄小倉駅西第2自転車等駐車場
宇治市小倉町神楽田35番地の6
365.92m ²
屋根付平面式
自転車 — 139台
原動機付自転車・自動二輪車（0.125リットル以下） — 54台
駐車区画、管理室、空調設備、給排水設備 |
| (4) | 名
所
敷
構
収
設 | 称
在
地
面
積
造
式
容
台
数
備 | JR新田駅前自転車等駐車場
宇治市広野町東裏73番地の3
848.91m ²
屋根付平面式
自転車 — 314台
原動機付自転車・自動二輪車（0.125リットル以下） — 59台
駐車区画、管理室、空調設備、給排水設備 |
| (5) | 名
所
敷
構
収
設 | 称
在
地
面
積
造
式
容
台
数
備 | 京阪木幡駅前自転車等駐車場
宇治市木幡西中22番地の5
766.75m ²
2階建3層式
自転車 — 645台
原動機付自転車・自動二輪車（0.125リットル以下） — 120台
駐車区画、管理室、空調設備、給排水設備 |
| (6) | 名
所
敷
構
収
設 | 称
在
地
面
積
造
式
容
台
数
備 | 近鉄小倉駅東自転車等駐車場
宇治市小倉町神楽田5番地の1
734.20m ²
2階建3層式
自転車 — 1,024台
原動機付自転車・自動二輪車（0.125リットル以下） — 67台
駐車区画、管理室、空調設備、給排水設備 |