

令和 5 年 6 月 2 6 日
建設・水道常任委員会資料
都市整備部交通政策課

令和 4 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4年度 事業報告書

令和5年4月30日

施設名	京阪三室戸駅前自転車等駐車場ほか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 加藤 真久

(1) 業務実施状況報告(令和4年度)

【管理運営の方針と結果】

【令和4年度】

1. サービスの質的向上

今年度は指定管理最終年度にあたり、これまで基本方針として掲げてきた「利用者の『安心・安全・信頼』をより高め日本一の駐輪場を目指す」をこれまで以上に全勤務者が実践することが出来ました。具体的には、全ての方に安心してご利用していただくために、「高齢者枠」「障害者枠」として駐輪場入口付近に駐車スペースの確保・転倒防止(通路・階段の段差部分)対策として段差に黄色の線を引いて注意喚起・窓口にメガネを配置・駐輪場を利用しやすく電動自転車に対応するため駐車幅を広げる・通路の床面に通行「➡」を描く・出入口にパトライト設置などきめ細かい対応をそれぞれの駐輪場で対応しました。

2. 業務の効率化・経費の節減

今年度も業務受諾の際に締結しています「宇治市自転車等駐車場の管理に関する基本協定書」「同仕様書」に明記されている地方自治法、労働基準法、個人情報保護に関する法律等々を遵守して進めてきました。職員の配置等については、市の運営規定方針を踏まえる中において、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独自措置を、現場の理解を得て整理担当者は、土日祝祭日には「朝30分」とする対応などで経費削減をはかってきましたが、さらに利用者の少ない2つの駐輪場には平日も同様の対応を図ってきました。

3. 利用者の満足度の向上

「お客様の声は宝 めざす 満足度100%」の基本方針を今年度も実践。親切、丁寧、思いやりを実践し、利用者にとって使いやすい駐輪場を目指してきました。アンケートなどで寄せられた利用者の声(HPに全文掲載)をもとに、よりよい管理・運営に日々、生かしてきました。

特に、コロナ禍で人と人とのコミュニティが遮断されているもとでも、朝夕のあいさつは、利用者への激励になっており、いつも笑顔で「行ってらっしゃい」「おかえりなさい」のあいさつを大切にしてきました。

また令和3年度より実施したピンクの制服ベストの着用で管理人としての自覚もさらに高まり利用者から信頼を得ています。

【令和3年度】

1. サービスの質的向上

今年度も自転車等駐車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。特に昨年度にスタートさせた「市民サービス向上・業務改善実行委

員会」略称：「改善委員会」では、基本目標として掲げてきた「利用者の『安心・安全・信頼』をより高め日本一の駐輪場を目指す」や「最少の経費で最大の効果を発揮できる体制づくりを目指す」では、利用者アンケートの実施などで様々な業務改善の成果を上げています。このような中で利用者からの苦情が激減しており、利用者アンケートでは92%の利用者が満足していると回答いただいています。現場への業務指示は、平成28年度から実施している連絡文書にて全団員に徹底しており、今年度は36号を発行しました。個々の駐輪場への通知を含めると58号を発行しました。

2. 業務の効率化・経費の節減

業務の効率化については、今年度も業務受諾の際に締結しています「宇治市自転車等駐車場の管理に関する基本協定書」「同仕様書」に明記されている地方自治法、労働基準法、個人情報保護に関する法律等々を遵守して進めてきました。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。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、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独自措置を、現場の理解を得て整理担当者は、土日祝祭日には「朝30分」とする対応などで経費削減をはかりました。

3. 利用者の満足度の向上

管理人は、常に思いやりの心で利用者に接しています。コロナ禍で人と人とのコミュニティが遮断されているもとでも、朝夕のあいさつは、利用者への激励になっています。

今年度も人的配置のメリットを最大限に生かして業務を遂行してきました。朝を2名体制とすることで場内及び周辺の清掃も駐輪場が責任をもって業務遂行しており、利用者が安全・安心して利用できるように努めています。また今年度より実施したピンクの制服ベストの着用で管理人としての自覚もさらに高まり利用者から信頼を得ています。

【令和2年度】

1. サービスの質的向上

今年度も自転車等駐車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。

2. 業務の効率化・経費の節減

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「宇治市自転車等駐車場の管理に関する基本協定書」「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こと）（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。などを基本に運営してきました。

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。

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。

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。

【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4年度】

待機者はありませんでした。定期利用者の方で1階の駐車場所をご希望されても、1階に空きがない場合があります。1階の希望予約をしていただき、空きができ次第、予約された順番に管理人が連絡しています。

【令和3年度】

待機者はありませんでした。2階以上ある駐輪場では、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おり、処理での苦情は一切ありません。三室戸駐輪場では、利用者アンケートでの自転車の置き幅が狭い等について市とも協議して昨年の11月より置き幅を改善して利用者から喜ばれています。

【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。

【施設管理状況】 1. 利用拡大の取組結果

【令和4年度】

今年度もコロナ禍の影響で厳しい状況が続いていますが、昨年度と比べて全ての駐輪場で一時利用者が増え、合計では39,883台と前年度より約6,000台増加しました。利用金額も約126万円の増となり定期利用者が微減する中でも全体で約77万円の増収となりました。

【令和3年度】

今年度もコロナ禍の影響で元年度と比べて全ての駐輪場で定期、一時利用とも大幅な減となっています。前年度比較では、定期利用台数は、97台の減で約51万円の減、一時利用は580台の増となりました。近くに格安の民間駐輪場ができた新田駐輪場では、一時利用が1,860台減と厳しい状況となっています。コロナ禍とはいえ、厳しい状況が続いています。

【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。

【施設管理状況】 2. 広報実施結果

【令和4年度】

利用者アンケートなどで寄せられたご意見・ご要望の改善に取り組んできました。情報発信については、利用者の安心安全を常に意識し、掲示板には当法人が作る「輪輪（リンリン）ニュース」をはじめコロナ関連のポスター・宇治市の事故事例（宇治警察署からの情報）、春・秋の交通安全運動の啓発ポスター等で安全意識の向上を図ってきました。

特に、駐輪場の利用に関する情報だけでなく、可能な限り様々な情報発信をすることで駐輪場を身近に感じてもらえる施設となるように努めてきました。

【令和3年度】

「改善委員会」を発足し、各団員の意見を基に輪輪ニュースの発行、制服着用、施設リフレッシュの取り組み、団ホームページのリニューアル化など次々と創意工夫を凝らして実施してきました。

リニューアルした団ホームページでは、スマホからも見ることができ、利用者からも好評の声をいただいております。引き続き「輪輪ニュース」の定期発行等で情報提供を強めていきます。

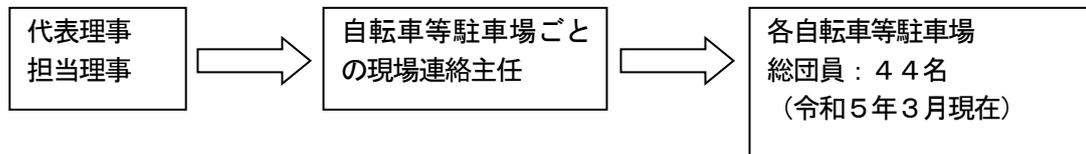
【令和2年度】

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利用者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。

【施設管理状況】 3. 職員配置状況

【令和4年度】

① 指揮命令系統

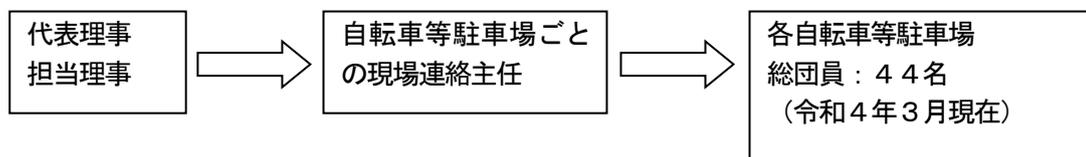


② 職員配置

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車場をめざし、必要な場所・時間に人員配置していただけるように努めます。

【令和3年度】

① 指揮命令系統

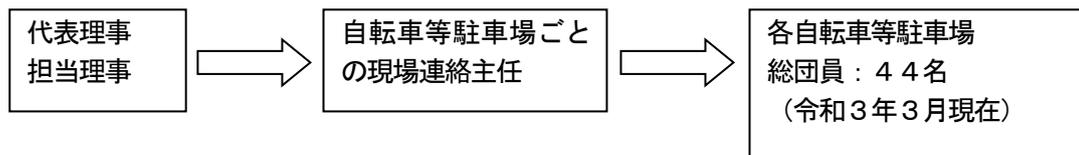


② 職員配置

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の団独自措置は、さらに見直し「土日祝祭日は朝1時間」を「朝30分」で実施しました。また縣まつりなどで一時利用者が増えると予想される駐輪場に管理人を加配しました。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車場をめざし、必要な場所・時間に人員配置していただけるように努めます。

【令和2年度】

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車場をめざし、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4年度】

地域の各種団体と交流・連携を行い、当法人の知見を広げるとともに、地域の様々なことに積極的に関わり社会に貢献してきました。

具体的な取り組みでは、(1)「宇治市健康長寿フェス 2023」・毎年参加している「市民と活動団体との出会いの場」では、当法人の設立目的（高齢者の雇用の確保）や取り組んでいる仕事（宇治市の駐輪場の指定管理など）を報告し交流しています。駐輪場のご利用の宣伝とともに、働きたいと思っておられる高齢者に当法人をご紹介していただくよう、参加者をお願いしています。

(2) 防犯、防災、事故防止・交通マナーの啓発等の取り組み・「こども110番のいえ」のステッカーの掲示・警察署の高齢者等狙う「特殊詐欺」や「チカン防止のポスター」の張り出し・自然災害等に備え各駐輪場に宇治市のハザードマップ、緊急避難場所への避難ルートなどを常備しています。

(3) こども110番のいえ ・対応マニュアルを作成し、管理人に周知しています。

(4) 福祉施設団体等の連携 ・障害福祉、介護福祉の諸団体、地域包括支援センターなどと積極的に連携しています。・当法人は、空き家対策やゴミ屋敷となった家屋の整理業務などにも関わり、そうした中で関係団体との連携もおこなっています。

【令和3年度】

日常的に発生する問題点については、これまで同様、逐一宇治市に報告し指導を得ています。毎年参加し交流を強めています市や福祉公社主催の健康長寿フェス等にも積極的に参加しました。

学校からの依頼のある「こども110番」についても主旨の徹底等をはかり協力を努めています。

【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。

【施設管理状況】 5. トラブル対応、防犯、防災対策状況

【令和4年度】

① トラブル対応策

利用者には業務マニュアルに基づき、誠実、丁寧な対応の努力をしております。
現場で判断出来ないときは担当理事と直ちに協議し、素早い対応を行っています。

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。また警察署の「高齢者等を狙う特殊詐欺」や「チカン防止」のポスター張り出し、「こども110番のいえ」では、対応マニュアルを作成し、管理人に周知しています。

③ 防災対策

昨年度と同様、消防法に基づく消火設備の定期点検を今年度も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。

コロナ禍における施設及び管理人の安全管理には、細心の注意を払って運営しています。今年度も数件、管理人家族に感染者が出ましたが、市と協議しながら適切な対応をすることができました。

また自然災害等に備え各駐輪場に貴市のハザードマップ、緊急避難場所への避難ルートなどを常備しました。地域の防災活動、自治会との連携を進めていきます。

【令和3年度】

① トラブル対応策

トラブルがあれば、自転車等駐車場管理人と担当理事及び理事3名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何時でも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事故はここ数年発生していませんが、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。

コロナ禍における施設及び管理人の安全管理には、細心の注意を払って運営しています。今年度、1件、管理人家族に感染者が出ましたが、市と協議しながら適切な対応をすることができました。

【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事ができ、その後、シャッターの修繕はカギの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。

【施設管理状況】 6. 利用者要望の把握状況及び実施策

【令和4年度】

- イ、利用者の方との日常の対話を強めて要望・苦情を把握しています。日常の対話の強化とともに、利用者アンケート実施の際に作成した投書ボックスは、恒常的に設置し活用しています。
- ロ、利用者のご意見・ご要望の成果 ・施設のリフレッシュ ・ホームページのリニューアル ・制服の着用 ・輪輪（リンリン）ニュースの発行等で具体化しています。

【令和3年度】

- イ、利用者の方との日常の対話を強めて要望・苦情を把握しています。日常の対話の強化とともに、利用者アンケート実施の際に作成した投書ボックスは、恒常的に設置し活用しています。
- ロ、自転車・バイクの大型化と駐車位置（スペース）について
近年、自転車の大型化がすすんできました。利用者の安全と自転車の接触による転倒事故を防止するため、利用者の協力を得ながら、大型自転車については駐車位置を可能な限り奥の方にしてもらい、より快適に駐輪場をご利用いただけるように努めています。バイクについても同様です。
今年度は、利用者アンケートでの声を検討した中で、三室戸駐輪場で改善案を市と協議して利用者スペースの改善を行いました。利用者から大変喜ばれています。

【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、当法人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、剪定についても当法人で対応しています。

【サービス向上取組内容】

【令和4年度】

- イ、利用可能台数の見直し 電動自転車などの普及に伴い、1台当たりの駐輪幅の拡大が必要で、利用可能台数の見直しが必要となります。今後も、利用しやすい駐輪場にむけ、宇治市と協議しながら利用可能台数の変更を行います。
- ロ、市内の不法駐輪を無くす取り組み「道路交通の円滑化を図り、市民の利便に資する」ため、当法人が、駐輪場周辺の放置自転車に警告札を貼り、指導を行っています。
- ハ、利用者サービスの更なる向上をめざして駐輪場に、空気入れ、虫ゴム、傘、自転車（代車）、タオル、メガネなどを設置しました。引き続きサービス向上を目指します。

【令和3年度】

- イ、管理人の意識向上 サービス向上のためには、毎日利用者顔と顔をあわせている管理人の言動が一番大切です。気持ちよくあいさつをすることと、何よりも管理人としての自覚と責任をもってもらうために氏名札の全員着用や昨年度より実施したピンクの制服ベストの着用は、好評です。
- ロ、清潔な駐輪場 駐輪場は建設されて長期間経過しているものもありますが、管理人・整理担当一丸となって清潔な駐輪場をめざしてきました。必要な補修工事も出来るだけ速やかに実施してきました。梅雨の時期における三室戸駐輪場内のトビケラ対策として電撃殺虫器を設置していますが、今年は特にひどかったため管理人が試行錯誤してより快適に利用していただける環境に努めてきました。今後も、清潔で利用しやすい駐輪場をめざし、必要な補修や物品の購入を実施していきます。

【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「市民や利用者との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。

【管理経費縮減の具体策と結果】

【令和4年度】

利用者サービスを低下させないことを前提に、人員配置の見直し等を引き続き行ってきました。施設の小修理は、可能な限り外注せず、施設リフレッシュの取り組みなど従業員で対応。また、駐輪場前の清掃などは、当法人の緑化土木部の応援も得て、樹木の剪定・草刈等を行っています。

さらには、環境への配慮についても重視し国連が2015年に定め、2030年までに達成を決めた「持続可能な開発目標SDGs」の実現に向け取り組んでいます。

具体的な取り組み

イ、ゴミの減量化ゴミの分別を行い、再資源化、駐輪場にも三種類のゴミ箱を設置し、事務室だけでなく、利用者にも分別収集に協力していただいております。

管理人室内では使用済みコピー用紙の裏面を可能な限り活用し、資源の有効利用を行っています。

ロ、省エネ・地球温暖化対策では、事務所内のエアコンの温度設定を夏場は28度、冬場は20度に設定し、月一回のフィルター掃除を行っています。事務所に西日が当たる場合は、緑のカーテン・すだれの設置、ガラス戸に断熱シートを貼ってエアコンの負担を減らしています。

【令和3年度】

イ、修繕経費の縮減 各種の小修繕にあたっては、管理人の努力で実施するなど経費の縮減に努めました。今後も、清潔で利用しやすい駐輪場をめざし、必要な小修繕は実施していきますが、利用者にご迷惑がかかる部分等を優先的に実施するなど、優先順位を決めて極力修繕経費の縮減に努めます。特に昨年度よりスタートした改善委員会のなかで取り組まれた「施設リフレッシュ」では、ペンキ塗りなど管理人自らが実施し成果を上げています。

ロ、電気料金の縮減 クールビズ、ウォームビズの徹底と令和4年3月にJR新田駅駐輪場でLED電球に取り換えるなど節電に努力しています。電気料金の大部分は利用者への安全確保の場内照明であり、大幅に縮減することは困難ですが、節電意識をもって取り組んでいきます。

【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。

【管理能力】職員研修計画と実施状況

【令和4年度】

イ、新人研修 ・管理マニュアルに基づく実務研修（業務、接遇、こども110番のいえなど） ・宇治市の市営駐輪場が設置された経緯（宇治市は70年代にベッドタウンとして人口が急増。駅前の不法駐輪増などが課題となる。） ・宇治市が駐輪場を設置し、不法駐輪を減少させたこと（駐輪場の社会的役割の自覚） ・個人情報の保護の重要性と情報管理 ・すべての市民に公平・平等に、そして利用者気持ちよく利用していただくことの重要性（気持ち良いあいさつや、丁寧なことば使いなど接遇について） 等具体的実務内容を研修しています。

ロ、全員対象の研修 「業務マニュアル」 ・市民の方に、市営駐輪場を利用していただくにあたって、公平、平等であることの重要性 ・時々の課題について周知 ・利用者の声、要望の把握 ・交流と改善方策（管理人自身の意見等も交流し、全員の力量アップを図っています）。今年度は、宇治署と連携し京都南部で急増している特殊詐欺等の研修会を行いました。

ハ、現場連絡主任会議 主任を各駐輪場に配置し、日常的な連絡指示の窓口を担うとともに、必要に応じ現場連絡主任会議を開催しています。利用者から寄せられた要望など情報交流と改善策の検討。新たな問題への対処策や、従業員の意見等について論議。全員がよく理解して従事できるよう、この会議を研修とも位置付け取り組んでいます。今年度は3回開催しました。

二、具体的事象発生の場合 昨年度と同様、利用者より苦情などがあった場合は、当該の管理人に直接苦情の原因と対応などを聞き取り、必要な業務指導を行い、再発防止に努めてきました。また全管理人に周知徹底を図る事象と判断した場合は、その都度通達文書等で指示連絡を行い、同様の苦情が発生しないよう引き続き日常的な指導強化に努めてきました。

【令和3年度】

イ、新人研修 採用前に、市営駐輪場が設置された経過や、駐輪場が不法駐輪の減少に果たした役割、個人情報保護などを説明し、その後に利用者に気持ちよくあいさつする、丁寧な言葉使い、具体的実務内容を研修しています。引き続き強化していきます。

ロ、全員対象の研修 毎年、全員対象で研修会を実施しています。どこの駐輪場であっても宇治市営であるので、業務にあたっては公平・公正に実施してもらうよう周知しています。

但し、令和2年、3年度においては諸般の事情を考慮して全員研修会に変え事業計画等を事前に配付し、全員からの意見書の提出を受けその意見を全員に返して力量アップに努めています。今後も、可能な限り全員参加の定期研修を実施していき、利用者への対応マナーの向上と、公平・公正・正確な実務になるよう努めます。

ハ、現場連絡主任会議 各駐輪場に配置しています現場連絡主任への業務指示の徹底とあわせ、現場連絡主任会議を必要に応じて開催していきます。

二、具体的事象発生の場合 利用者より苦情などがあった場合は、当該の管理人に直接苦情の原因と対応などを聞き取り、必要な業務指導を行い、再発防止に努めてきました。また全管理人に周知徹底を図る事象と判断した場合は、その都度通達文書等で指示連絡を行い、同様の苦情が発生しないよう引き続き日常的な指導強化に努めていきます。

【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。

【個人情報保護措置と実施状況】

【令和4年度】

地方自治法や宇治市個人情報保護条例など関連する法令を遵守します。

全従業員に、市の仕様書に明記されている以下の項目について、繰り返し研修で指導しています。

イ、法令の遵守 宇治市個人情報保護条例など関連法令を遵守し、指定管理業務を行います。

ロ、情報公開 宇治市情報公開条例にならい、当法人は情報公開規定を設けており、同規定に基づき運用しています（当法人は現在、宇治市の指定管理者）。警察、裁判所等の公的機関からの適法な情報提供依頼に対応。なお、宇治市と事前協議し、宇治市の了解のもとで対応します。

ハ、個人情報の保護 宇治市個人情報保護条例の個人情報の収集の制限、個人情報事務の届出、目的外使用及び外部提供の制限、適正な管理の規定等、宇治市の指定管理者に準用されるこれらの条項を遵守してきました。当法人は、個人情報の適正な取扱いのために必要な措置として、宇治市個人情報保護条例にならった個人情報保護規定を別途設け、個人情報の保護を行っています。

二、秘密の保持 「管理運営で知り得た秘密や市の事務等で一般公開されていない事柄を他に漏らしたり、または自己の利益のために利用したり、不当な目的に利用してはならない。指定期間が満了し、若しくは指定を取り消され、または従事者の職務を退いた後においても同様とする」は、管理人等の採用時の面接時、新人研修、折々の研修時に徹底を図っています。また採用時に全員から「誓約書」の提出を義務付けています。

ホ、文書の管理・保存 文書等関係書類は、鍵のかかる管理人室内の保管庫に適切に整理・管理を行っています。

【令和3年度】

イ、基本協定書第16条（個人情報の保護及び情報公開）「宇治高齢者事業団または本業務の全部または一部に従事する者は、本業務の実施によって知り得た秘密及び宇治市の行政事務等で一般に公開されていない事項を外部へ漏らし、または他の目的に使用してはならない。指定期間が満了し、若しくは指定を取り消された後においても同様とする。」に基づき、個人情報の厳重な保管 定期駐車券などに記載された個人情報には管理人室で厳重に管理し、過年度分は宇治市へ引き渡しています。また令和4年3月2日付で宇治市指定管理者各位へ宇治市総務部総務課長よりの事務連絡：「宇治市個人情報保護条例の改正に伴う指定管理者個人情報保護規程の改正」については、改正済みです。

ロ、個人情報保護の誓約書提出 勤務者全員から個人情報を守ることについて誓約書の提出と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引き続き行っていきます。

【令和2年度】

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。

【情報公開対応と実施状況】

【令和4年度】

(1) 輪輪(リンリン)ニュースの発行 「安心・安全・快適な駐輪場」を目指し、利用者のご意見、ご要望の内容や当法人駐車場の取り組みなど最新の情報提供とともに、従事者の更なるレベルアップを目的とし、ホームページに掲載しています。

(2) ホームページでの情報提供 当法人のホームページに駐輪場専用のページを作成

(3) 駐輪場を情報発信の場所に 駐輪場に行けば、チラシやポスターで行政や地域のイベント等の情報が得られるようにしています。

① ハザードマップ、近隣の避難場所

② 宇治市(消防)、警察などの行政情報

③ 宇治市文化センター、最寄りの公民館のイベント、近隣町内会等のイベント

【令和3年度】

令和2年度からの実施内容を引き続きすすめています。

【令和2年度】

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。

【その他】 特記すべき事項があれば記入してください

【令和4年度】

当法人は、「高齢者の就労の場を確保すること」を目的として、1978（昭和53）年3月9日に設立。1983（昭和58）年2月に自転車等駐車場の管理業務を宇治市から委託を受けて以降、「高齢者雇用100%」、「利用者の安全確保、施設の良い維持管理」、「利用者のご意見を管理運営に反映させる」を基本に管理運営を行ってきました。このことが、次年度以降の指定管理を受けることができた要因であり、さらに「お客様の声は宝 めざす 満足度100%」の基本方針のもと、親切、丁寧、思いやりを心がけ、利用者にとって使いやすい駐輪場を目指します。

【新型コロナウイルス感染症の対応及び影響について】

今年度も市の指導を受ける中で、勤務者の健康管理に努めるとともに、事務所施設の消毒対応などを強化し、適切な管理を行うことができました。

【令和3年度】

【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による感染対策について、今年1月に管理人家族に感染者が出たとの報告を受け、直ちに出勤停止や事務所施設の消毒対応などを強化しました。

【令和2年度】

【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。

(2) 施設利用状況報告

【施設利用状況】 1. 入館（場）者数

【令和4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	869	5,936,200	6,983	1,351,000	7,287,200
京阪三室戸	430	3,065,800	6,678	1,887,750	4,953,550
京阪木幡	838	4,478,600	7,179	2,134,950	6,613,550
近鉄小倉西1	650	3,821,100	3,357	961,200	4,782,300
近鉄小倉西2	394	2,855,500	4,547	1,140,950	3,996,450
近鉄小倉東	1,783	11,575,100	11,139	2,697,250	14,272,350
合計	4,964	31,732,300	39,883	10,173,100	41,905,400

【令和3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	931	6,109,400	5,841	1,079,100	7,188,500
京阪三室戸	394	2,938,900	5,723	1,704,550	4,643,450
京阪木幡	849	4,552,700	6,154	1,976,650	6,529,350
近鉄小倉西1	667	3,907,400	2,549	790,050	4,697,450
近鉄小倉西2	353	2,518,100	3,663	947,450	3,465,550
近鉄小倉東	1,882	12,198,400	10,005	2,410,500	14,608,900
合計	5,076	32,224,900	33,935	8,908,300	41,133,200

【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

【施設利用状況】 2. 貸館状況

【令和4年度】

該当なし

【令和3年度】

該当なし

【令和2年度】

該当なし

(3) 管理経費収支状況報告(令和4年度)

(単位:千円)

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	51,367	52,143		
	その他				
収入合計(A)		51,367	52,143		
支出	人件費	43,550	44,326	管理人賃金等、事務費	
	管理費	7,817	7,817	電気料金 1,350 電話料金 251 水道料金 184 消耗品費 247 修繕維持費 178 保険料 925 警備費 402 会議費 46 公課費 4,234	
	事業費				
	その他				
支出合計(B)		51,367	52,143		
収支(A) - (B)		0	0		

(4) - 1 事業実施状況報告(令和4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4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
地
面
積
造
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
地
面
積
造
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
地
面
積
造
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
地
面
積
造
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
地
面
積
造
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
地
面
積
造
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 |