

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 年度近鉄伊勢田駅前自転車等駐車場の
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24日

施設名	近鉄伊勢田駅前自転車等駐車場
団体名	株式会社駐輪サービス
代表者名	代表取締役 蘓原節二

(1) 業務実施状況報告(令和4年度)

【管理運営の方針と結果】
<p>近鉄伊勢田駅前自転車等駐車場の管理運営を行うにあたり、公平・安全・便利な駐輪場運営を実践することでお客様が気持ちよく駐輪場をご利用できるとの思いで、管理員にはお客様目線で接遇することを指導しました。</p> <p>市民の方に駐輪場をご利用して頂くことで、ひいては放置自転車ゼロ・迷惑自転車ゼロに繋がるものとの思いで利用数の増加に努力しました。</p> <p>新型コロナウイルス感染症の影響が考えられるものの、前年度と比較すると利用台数、収入ともに増加しました。</p>
【施設の平等利用の考え方と実施した対策】
<p>以下の13項目の達成目標に対する報告。</p> <ol style="list-style-type: none">1. 公正・公平な管理を行う。 ○担当所長が管理員に現場にて指導し、実践しています。2. 「笑顔で挨拶」から始まる親切かつ丁寧な接遇などサービスを提供いたします。 ○「笑顔であいさつ」の、のぼり旗を駐輪場に設置し管理員に啓発をしています、又管理員室内には「すみません、から始めよう」の、ステッカーを掲示して常に管理員に接遇改善への意識を持たせています。3. お客様の意見・要望をお聴きいたします。(ご意見箱の設置・アンケート調査の実施) ○令和5年1月にアンケート調査を実施しました。4. 地域住民・自治組織、事業者等と良好な関係を維持いたします。 ○駐輪場周りの掃除を行い綺麗な環境を維持しています。5. 個人情報を適切に管理いたします。 ○個人情報は鍵のかかる書架に収納し、管理員室内には個人情報の管理に関するステッカーを掲示して管理員に啓発しています。6. 施設の管理に関する情報の公開を行います。 ○令和4年度は該当事案はありませんでした。7. 法令を遵守し、宇治市と密接な連携を図ります。 ○法令遵守は実行しています。

8. 経費の縮減に努めます。

○消耗品類は本社で一括購入出来るものは本社から配布しています。

新型コロナの対応で管理室の換気が必要なためエアコン作動中でも窓を開けたため効率は落ちています。

9. 施設を適正に維持管理いたします。

○日々の清掃を行い管理員室を含めた施設全般を清潔に保っています。

蜘蛛の巣には特に注意を払っています。

10. 環境への負荷の低減に努めます。

○用紙は両面を使い再利用に努めています。

11. 障がい者雇用の促進に努めます。

○現在の実績はありませんが求人時応募があれば採用に努めています。

12. 高齢者の雇用の促進に努めています。

○60才代から70才代の雇用を行っています。(平均70才)

13. 通行の安全を確保いたします。

○巡回時には場内の押し歩きをお願いしています。

【施設管理状況】 1. 利用拡大の取組結果

駐輪場の管理運営は、お客様に対して「気くばり」「目くばり」「心くばり(思いやり)」の気持ちを大切に、公共性、公平性でサービスを提供し、駐輪場を安全・快適に利用していただくことが基本であり、利用拡大につながると考えております。

1. 笑顔で挨拶

これは弊社のキャッチフレーズです。朝夕気持ちよく挨拶することで、お客様に気持ちよく通勤通学してもらおうというサービスです。

○場内に「笑顔で挨拶」の、のぼり旗を掲示して管理員への啓発を行っています。

2. お客様への声かけ

いろんな人々が自転車を利用する機会が増え、お年寄り・お体のご不自由な方、女性、子供連れの方などへの接客に対し管理員が「何かお手伝いすることはありませんか？」と声かけを行っています。

○管理員が場内の巡回時にお手伝いが必要な方には声掛けをした後、入出庫の補助をしています。

3. 優先コーナの設置

駐輪場入り口に近い場所等利用しやすい区画へご利用者を案内し、介助を管理員が積極的に行うとともに、宇治市と協議のうえ、了承が得られれば専用の「優先コーナ」を設けます。

○大型自転車の方には出入口に近い場所を案内しています。

4. 利用率アップの取り組み

一般的に、高利用率の要素として「駐輪場と目的地への距離」「利用可能時間」「良質なサービス」「安全・安心・快適さ」「納得できる料金と決済対応」「駐輪場利用者特典」「放置自転車の禁止地域の設定と放置自転車撤去」等があり、宇治市と協議して進めていきます。

(1) 定期購入者のキャッシュレス決済・マルチ端末機を設置してカード決済を可能とする。

○手数料の負担等の課題がありましたので実施しておりません。

(2) 1年定期の導入・1年定期を導入し、お客様の更hands続きの煩わしさをなくす。

○条例上の課題がありましたので実施しておりません。

(3) サービスの向上

①サドル拭き・場内巡回時に、雨天などでサドルが濡れている時はタオルで拭く

○管理室付近にタオルを置き自由に使用できるようにしています。

- ②花などの設置・プランタなど花を設置し、景観の向上で利用者に癒しを提供します。
○季節に合った草花で実施しています。
- ③打ち水・風鈴・暑い時期は少しでも涼んでいただくような飾りつけを行う。
○自転車等にかからない程度に打ち水をしました。
- ④電動空気入れの設置・駐輪場内に設置し、快適な利用環境を提供します。
○雨のかからない場所が無いため実施しておりません。
- ⑤自転車工房の設置・防犯ネットやエコグッズ等を準備しお客様のニーズに対応します。
○令和4年度の実績はありません。子供向けの交通ルールの漫画小冊子を配布しました。
- ⑥月例行事の設定・盗難防止、事故防止などをお客様に注意を促し場内に掲示します。
○場内の掲示板に適宜掲示しています。

【施設管理状況】 2. 広報実施結果

お客様へは常に最新情報を「掲示板」「広報誌」「配布物」「ホームページ」を駆使して提供してまいります。また基本的に広く市民の方々にも情報提供すべきだと考えております。

1. 掲示物
 - (1) 定期更新期間
 - (2) 案内看板
 - (3) ポスター
 - (4) 市政情報
○適宜場内の掲示板や管理員室を利用してお知らせしています。
2. 広報誌
 - (1) 自転車利用促進だより
 - (2) マナー向上運動だより
3. 配布物
 - (1) 定期更新日程
○掲示板に掲示しています。
4. ホームページ
 - (1) 利用状況情報・料金体系
 - (2) ご意見・アンケート調査結果
 - (3) 駐輪場マップ
○弊社のホームページに掲載しています。

【施設管理状況】 3. 職員配置状況

【勤務時間】

時間帯

勤務体制			勤務時間		出勤	退勤	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24
総人員数	6人		6h	6:00	12:00	■																			
勤務体制	平日	3人	勤務時間帯 平日・土日祝	6h	11:30	17:30							■												
	土日祝	3人		6h	17:15	23:15													■						

【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

1. 地域の状況に即した管理運営の地元雇用の促進

地元で根差した地域の情報、知識が豊富な中高年の方々は、駐輪場の管理・運営を安全・安心・快適に管理する上で非常に有用な人材です。駐輪場は地域のお客様に支えられて運営している公共施設ですので、その収入を給与の形で極力地元に戻し、さらに地域の地元住民と地元団体等との協働活動を行うことにより社会貢献に努めてまいります。

○従業員6名中、宇治市内在住は4名の雇用をしております。

2. 地域イベントへの参加

地域の一員であるということを中心に、交通安全運動や防災・防犯活動などの地域のイベントに積極的に参加したいと考えています。

○新型コロナウイルス感染症の影響により、参加の実績はありません。

3. お客様に「自転車利用のマナー遵守」を呼びかけます。

私たちは、駐輪場管理のプロとして「自転車等の放置」に関し、お客様にマナー遵守を呼びかけました。

○駐輪場周辺に放置自転車がないかを確認し、放置自転車の防止に努めています。

4. こども110番のいえの設置

こどもの安全を守る取り組みとして、駐輪場の出入口に「こども110番のいえ」の旗を掲示するとともに、管理室には「こども110番のいえマニュアル」を常備し、いざという時には管理員がこどもを保護するなど対策を講じます。

○駐輪場に「こども110番のいえ」のステッカーを掲示して周知しています。

管理員にはマニュアルを配布して対応方法を周知しています。

【施設管理状況】 5. トラブル対応、防犯、防災対策状況

トラブルが発生した場合は複数の問い合わせルートを確認し対応致します。

1. お客様を長らく待たせず、正確・迅速・丁寧な対応を行います。

2. お客様にとって適切な対応は何かを考えて、誠意を持って対応いたします。

3. 事実確認を十分に行い、事実に基づいて対応いたします。

4. お客様に不愉快な思いをさせた場合について素直に謝罪します。

5. 現場管理員で判断が出来ない場合は、本社に即連絡し期限を明確にして後日対応いたします。

※現場に設置した「クレーム対応マニュアル」に基づき適切に処理し、二重の苦情・クレーム防止に努めます。また、その必要性に応じ、その状況を貴市に報告し指示を仰ぎます。

○管理室内に「クレーム対応マニュアル」を備えて管理員に周知しています。

【施設管理状況】 6. 利用者要望の把握状況及び実施策

1. 管理体制

管理する全ての駐輪場で集めた、お客様の要望・お客様のご不満・お客様の評価を月1回開催する「管理営業業務推進会議」で検討した上で改善策を実施いたします。

○毎月1回、社内の役職者全員によりすべての駐輪場での事象を発表し、管理運営上の参考としています。

2. お客様の評価の把握・情報収集

全駐輪場に設置された「ご意見箱」、「お客様のコミュニケーション」「アンケート調査」「ホームページ」での問い合わせ等によりお客様の声を常に収集いたします。

○令和5年1月にアンケートを実施しました。

弊社ホームページに於いてお客様の声を社内で共有して対応に当たっています。

3. 定着・教育

管理員一人ひとりが日頃から「お客様満足度」を意識し、お客様本位でサービスを実践できるように教育・研修にお客様満足の内容を充実させます。

○新型コロナウイルス感染症の影響で合同研修は実施できませんでしたが、担当所長によるOJT研修を予定しておりました。

【サービス向上取組内容】

公の施設を管理する指定管理者は、民間のノウハウを最大限に発揮し、お客様である市民の方々に不
平不満なくご利用いただく事、すなわち「お客様満足度 100%」を目指す事が使命であると考えます。

お客様満足度を向上させるには、お客様目線で細かい気配りが大切だと存じております。

1. お客様との常日頃のコミュニケーション

ご利用の様子や言葉の端々から隠れたニーズを洞察して、「安心・安全・快適な駐輪場」づくりに活用
します。

○担当所長が巡回時に、管理員が聞いたお客様の要望を本社に持ち帰り改善対応しています。

2. アンケート調査・ご意見箱設置等の実施

弊社は毎年「アンケート調査」を実施し、その結果を分析総括し、駐輪場の管理運営に活かし
ます。

また、駐輪場の管理事務所に設置する「ご意見箱」に投函された意見や要望について速やかにご回
答いたします。

○アンケート結果は管理室に配布して管理員に普段の接客等に反映させています。

3. ホームページを活用

隠れたご意見・ご要望を収集して対応いたします。

○ホームページに駐輪場に対する意見を書き込めるようにして、意見や要望の収集に努めています。

【管理経費縮減の具体策と結果】

1. サービスのレベルを低下させない事を前提に、経費削減を実施いたします。

(1) 光熱水費

・電気代の削減の為、駐輪場内の照明はお客様の安全に支障がでない範囲で、季節や天候に応じて
点灯・消灯を行うと共に、管理事務所はこまめな照明のON、OFFを励行いたします。

・管理事務所の空調機は、夏は28度・冬は20度に設定すると共に、フィルターのこまめな清掃を
実施することにより消費電量を抑制いたします。

・光熱水費の大半を占める駐輪場内の照明をLED照明にいたします。

○管理室内のエアコンは新型コロナウイルス感染症の対応で換気の為窓やドアを開けていたため冷
暖房の効率が落ちました。

(2) 需用費

・本社に物品調達課長を置き、物品の一括購入による購入費用の削減、物品毎の購入量をチェック
等、きめ細かい削減に努力いたしております。

①被服費・制服や防寒着については本社一括購入で被服費を縮減しています。

②備品・・・十分に精査して購入して、有効利用しています。

③消耗品・帳票、事務用品については弊社が管理している他施設を参考に適切に使用しています。

④修繕費・管理員による施設内設備を巡回点検により実施しています。

【管理能力】職員研修計画と実施状況

教育研修規定に基づき、「新規採用管理員導入研修」「新任管理員現場実務研修」「中堅管理員研修」「チーフ研修」の能力別階層教育を接客業務から事務処理、人権啓発、個人情報の取り扱いまで、多岐に亘る内容で実施し、管理員の資質向上を図ります。

○新型コロナウイルス感染症の影響をうけて、新規採用以外の多人数で行う研修は実施できませんでした。

担当所長が巡回時にOJT方式に替えて実施しています。

【個人情報保護措置と実施状況】

【本業務での個人情報保護】

1. 個人情報の収集は、本業務の目的の範囲内で、適切かつ公平な手段で収集しています。
2. 本業務を行うための個人情報は弊社自ら取扱い、第三者への委託などの取扱いはさせません。
3. 個人情報が記載されている文章または、電磁的記録を複写・複製はいたしません。
4. 万一、個人情報の漏洩、紛失等、個人情報保護条例や関連法令に違反する事故、事態が生じたり、生じる恐れがある場合は、速やかに貴市に報告し、宇治市個人情報保護条例に準じ弊社が作成した個人情報保護規程に従い適切な処置を講じ事故の拡大を防ぎ、二次被害の防止に努めます。
5. 本業務で駐輪場の24時間サポートを実施する上で、主に個人情報を取り扱うコールセンター等は、個人情報保護体制の確立を絶対条件として契約しています。
6. 保有する個人情報について、本人からの個人情報の開示、訂正や利用停止の要求があった場合は、宇治市の指示に従い、これに応じます。
7. 個人情報に係る苦情、相談は個人情報相談窓口を設け、適切に対応しています。
8. 宇治市から提供を受けた個人情報の記録された資料等は、指定管理者として期間が満了後速やかに返還し、引き渡します。

○管理員室で扱う定期契約等に関する個人情報は鍵の掛かる場所に日々収納して保管しています。

【情報公開対応と実施状況】

1. ホームページに様々な情報を提供し情報公開に努めております。
ホームページアドレス <http://www.churins.jp/>
2. 情報公開制度は市民からの請求に応じて保有する情報の開示を義務付ける制度で、市政参加をし、市民全体に公正で開かれた市政の発展を目指すものと理解しています。
 - (1) 宇治市から情報公開の請求があれば、宇治市への協力等、柔軟に対応していきます。
 - (2) 指定管理者として業務に係る書類・資料などは常に適正に作成・保管し、必要に応じて提出可能なように準備することといたします。
 - (3) 弊社が宇治市の指定管理に関する情報開示に応じる場合は、原則として宇治市からの指示があった場合に限りませんが、例外的に第三者への開示を行う場合があります。
 - ①裁判所・警察等の公的機関から法律に基づく正式な照会を受けた場合
 - ②情報開示について、お客様の同意が得られた場合
 - ③法令等により必要とされた場合
- 業務に係る書類・資料などは常に適正に作成・保管し、情報公開の請求があった場合は、すぐに対応できるように準備しています。

【その他】 特記すべき事項があれば記入してください

弊社には、現在 30 名の「個人情報保護士」の有資格者が在籍し、管理員を含めた社員全員に個人情報保護について教育指導しており、個人情報の取り扱いには注意をはらっております。

尚、一般社団法人「個人情報保護士会」より、その積極的な活動が認められ「法人特別会員」になっています。

環境への取り組みとしては、令和 4 年 3 月から弊社は「KES」（環境マネジメントシステム）に加入し、環境に配慮した企業としてスタートしました。

定期的に社員が担当の駐輪場に出向き歩道の清掃活動や事務で使用する紙類の削減に目標を立てて実践しています。

【新型コロナウイルス感染症の対応及び影響について（令和 4 年度）】

新型コロナウイルス感染症対策として、管理人のマスク着用の徹底、窓口に遮蔽板の設置、また、管理員室に消毒液を設置しました。空調の効率が落ちますが管理員室の窓やドアを開けて換気に努めました。

収入面では、新型コロナウイルス感染症が流行する中ではありましたが、令和 3 年度と比較しても利用台数は定期で約 15%、一時で約 60%増加となり、収入は約 25%増加しています。

(2) 施設利用状況報告(令和4年度)

【施設利用状況】 1. 入館(場)者数

【令和4年度の利用状況】

駐車場名	定期		一時利用		合計金額
	台数	金額	台数	金額	(円)
近鉄伊勢田	408	2,254,000	4,936	1,213,900	3,467,900

【令和3年度の利用状況】

駐車場名	定期		一時利用		合計金額
	台数	金額	台数	金額	(円)
近鉄伊勢田	355	1,983,900	3,022	772,300	2,756,200

【施設利用状況】 2. 貸館状況

該当ありません

(3) 管理経費収支状況報告(令和4年度)

(単位:千円)

施設名		近鉄伊勢田駅前自転車等駐車場			
		予定金額	実績	内容	備考
収入	市からの委託料	11,500	11,500	管理人人件費、施設事務費、委託費、光熱水料、修繕費、消耗品費等	
	その他	/	/		
収入合計(A)		11,500	11,500		
支出	人件費	8,179	7,215	年間給与、職務手当、通勤手当、雇用保険、労災保険、健康診断、被服費他	
	管理費	3,161	4,085	消耗品費 (26) 通信運搬費 (51) 備品購入費 (12) 光熱水料 (135) 修繕費 (28) 委託料 (397) 本部経費 (3,436)	
	事業費	60	60	事務費	
	その他	100	140	連絡交通費	
支出合計(B)		11,500	11,500		
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
	該当ありません	

(4) - 2 事業収支状況報告 (令和4年度)

団体名 (株) 駐輪サービス _____

(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
該当ありません							
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	近鉄伊勢田駅前自転車等駐車場
所 在 地	宇治市伊勢田町中山50番地の3 電話 0774-45-1310
敷 地 面 積	358.05㎡
構 造	屋根付平面式
収 容 台 数	自転車 — 121台 原動機付自転車・自動二輪 — 23台
設 備	駐車区画、管理室、空調設備、給排水設備、浄化槽