

令和 6 年 7 月 1 日
建設・水道常任委員会資料
都市整備部交通政策課

令和 5 年度京阪三室戸駅前自転車等駐車場ほか 6 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 11 条に
基づき、別紙のとおり報告いたします。

令和５年度 事業報告書

令和６年４月３０日

施設名	京阪三室戸駅前自転車等駐車場ほか６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
指定管理期間	令和５年４月１日から令和１０年３月３１日（５年間）

（１）業務実施状況報告（令和５年度）

【管理運営に関する基本方針と結果について】

１．サービスの質的向上

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、それぞれの駐車場において下記の対応などのきめ細かい対応をしました。

- ・「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拡幅
- ・通路の床面に通行「➡」を標示
- ・出入口にパトライト設置

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する独自措置をとりました。また、現場の理解を得て整理担当者は、土日祝祭日には「朝３０分勤務」とする対応などで経費削減をはかり、利用者の少ない２つの駐輪場ではさらに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。

【施設の平等利用の考え方と実施した対策について】

定期利用者と待機者について

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。

【利用拡大の取組結果について】

今年度もコロナ禍の影響は一定残っておりますが、昨年度と比べてJR新田駐輪場では、定期、一時とも前年度より増加してきており、近隣に格安の民間駐輪場ができる中で管理人等の利用しやすい駐輪場へのきめ細かい取り組みが実ってきています。

【利用料金収入の結果について】

「該当なし」

【自主事業に関する取組結果について】

① 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）。

② 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。

③ 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。

④ 具体的事象発生の場合

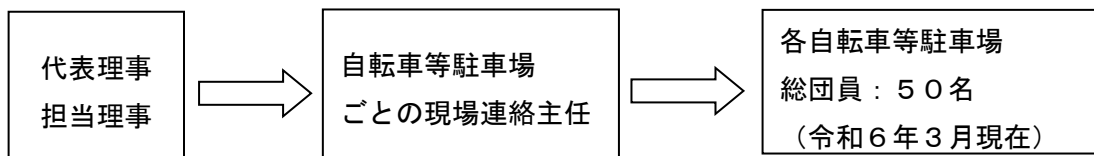
昨年度と同様、利用者より苦情などがあった場合は、当該の管理人に直接苦情の原因と対応などを聞き取り、必要な業務指導を行い、再発防止に努めてきました。また全管理人に周知徹底を図る事象と判断した場合は、その都度通達文書等で指示連絡を行い、同様の苦情が発生しないよう引き続き日常的な指導強化に努めてきました。

【情報発信の取組結果について】

事業団通信等で取り組みの内容を発信するとともに、小倉西第一の電動ゲート導入に伴う情報については、場内掲示などできめ細かくお知らせしてきました。また「宇治市の地域支え合い仕組みづくり会議」にも毎回出席し、団の仕事の内容を理解していただいています。

【管理運営体制等について】

① 指揮命令系統



② 職員配置

補充要員4名を含め計44名と新規受注の伊勢田駐輪場6名を加え50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効率的により快適にご利用いただける自転車等駐車場に努めます。また、今年度、三室戸駐輪場で初の女性管理人を採用しました。

【地域との連携、市民参画の結果について】

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。

【具体的な取組み】

① 各種イベントへの参加

「宇治市健康長寿フェス2024」、毎年参加している「市民と活動団体との出会いの場」・「宇治市生活支援体制整備事業」第1回「生活支援部会」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、参加者にお願いしています。

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「高齢者等を狙う特殊詐欺」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ハザードマップ、緊急避難場所への避難ルートを常備

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 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 ・当法人が、空き家対策やゴミ屋敷となった家屋の整理業務などを行う際の、関係団体と連携
【トラブル対応、防犯、防災対策について】
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」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。 感染症対策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。 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。
【利用者要望の把握状況及び実施策について】
① 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。 ② 利用者のご意見・ご要望取得の成果 ・施設の清掃等 ・ホームページのリニューアル ・制服の着用 ・事業団通信ニュースの発行等で具体化しています。
【サービス向上取組内容について】
① 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。 ② 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。 ③ 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。

【経費縮減・収支改善に関する具体的な方策と結果について】

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いました。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】

- ① 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。
- ② 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。

【個人情報保護措置と実施状況について】

地方自治法や個人情報の保護に関する法律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、繰返し研修で指導しています。

① 法令の遵守

個人情報の保護に関する法律などの関連法令を遵守し、指定管理業務を行います。

② 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、市の了解のもとで対応します。

③ 個人情報の保護

当法人はこれまでも、個人情報の収集制限、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。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。

④ 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。

⑤ 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。
【情報公開対応と実施状況について】
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、ＨＰ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ＨＰに駐輪場専用のページを作成 ③ 駐輪場に情報発信の場所に 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。 ・ハザードマップ、近隣の避難場所 ・宇治市(消防)、警察などの行政情報 ・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
【その他】
今年度は、小倉西第一駐輪場の新設と機械化に伴う対応等で、利用者へのサービスを低下させない為に、全団員の総力を挙げた対応を行ってきました。市交通政策課の適切な指導・援助のもとで、無事切り替えることができました。

（２）施設利用状況報告（令和５年度）

【施設利用状況】 １．入館（場）者数

令和５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新田	987	6,257,500	7,732	1,541,850	7,799,350
京阪三室戸	411	3,023,000	6,956	1,967,400	4,990,400
京阪木幡	803	4,228,500	6,877	2,011,000	6,239,500
近鉄小倉西 1	594	3,520,100	3,288	936,000	4,456,100
近鉄小倉西 2	366	2,659,000	4,496	1,132,750	3,791,750
近鉄小倉東	1,648	10,667,100	11,642	2,815,500	13,482,600
近鉄伊勢田	345	2,070,400	4,896	1,183,550	3,253,950
合 計	5,154	32,425,600	45,887	11,588,050	44,013,650

令和４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
近鉄伊勢田	408	2,254,000	4,936	1,213,900	3,467,900
合 計	5,372	33,986,300	44,819	11,387,000	45,373,300

※令和４年度における近鉄伊勢田の指定管理業務は他社が行っております。

(3) 管理経費収支報告（令和5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6箇所			
		予定金額	実績	内容	備考
収入	市からの委託料	59,484	60,654		
	利用料金収入	0	0		
	その他	0	0		
収入合計（A）		59,484	60,654		
支出	人件費	48,457	49,348		
	事務費	8,151	8,463		
	管理費	2,876	2,843	水光熱費 1,450 修繕維持費 546 警備費 544 通信費 298 その他 5	
	事業費	0	0		
	その他	0	0		
	支出合計（B）	59,484	60,654		
収支（A）－（B）		0	0		

(4) - 1 事業実施状況報告（令和5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5年度)

団体名 _____

(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	京阪三室戸駅前自転車等駐車場
	所 在 地	宇治市菟道谷下り60番地の8、62番地の1
	敷 地 面 積	433.33㎡
	構 造	平屋建て2層式
	収 容 台 数	自転車 ー398台 原動機付自転車・自動二輪車（0.125リットル以下）ー90台
	設 備	駐車区画、管理室、空調設備、給排水設備
(2)	名 称	近鉄小倉駅西第1自転車等駐車場（令和6年3月29日まで）
	所 在 地	宇治市小倉町神楽田37番地の1
	敷 地 面 積	641.22㎡
	構 造	2階建3層式の2階と3階屋上部分
	収 容 台 数	自転車 ー624台
	設 備	駐車区画、管理室、空調設備、給排水設備
	名 称	近鉄小倉駅西第1自転車等駐車場（令和6年3月30日供用開始）
	所 在 地	宇治市小倉町神楽田33番地59
	敷 地 面 積	377.50㎡
	構 造	3階建
	収 容 台 数	自転車 ー250台 原動機付自転車・自動二輪車（0.125リットル以下）ー11台
	設 備	駐車区画、管理室、空調設備、給排水設備
(3)	名 称	近鉄小倉駅西第2自転車等駐車場
	所 在 地	宇治市小倉町神楽田35番地の6
	敷 地 面 積	365.92㎡
	構 造	屋根付平面式
	収 容 台 数	自転車 ー139台 原動機付自転車・自動二輪車（0.125リットル以下）ー54台
	設 備	駐車区画、管理室、空調設備、給排水設備

(4)	名 称	J R新田駅前自転車等駐車場
	所 在 地	宇治市広野町東裏73番地の3
	敷 地 面 積	848.91㎡
	構 造	屋根付平面式
	収 容 台 数	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
	設 備	駐車区画、管理室、空調設備、給排水設備
(5)	名 称	京阪木幡駅前自転車等駐車場
	所 在 地	宇治市木幡西中22番地の5
	敷 地 面 積	766.75㎡
	構 造	2階建3層式
	収 容 台 数	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
	設 備	駐車区画、管理室、空調設備、給排水設備
(6)	名 称	近鉄小倉駅東自転車等駐車場
	所 在 地	宇治市小倉町神楽田5番地の1
	敷 地 面 積	734.20㎡
	構 造	2階建3層式
	収 容 台 数	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
	設 備	駐車区画、管理室、空調設備、給排水設備
(7)	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
	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・自動二輪車(0.125リットル以下) 23台
	設 備	駐車区画、管理室、空調設備、給排水設備、浄化槽