

提 案 概 要

（北九州市立自転車駐車場（その2）指定管理者）

団体名：公益社団法人北九州市シルバー人材センター

1 指定管理者としての適性について

(1) 施設の管理運営(指定管理業務)に対する理念、基本方針
<p>理 念 お客様第一主義を掲げ、自転車駐車場(以下、「駐輪場」という。)の適切な管理運営を行うことで、本市の自転車活用推進計画の推進を図り、SDGsの理念に沿った持続可能なまちづくりに貢献します。</p> <p>基本方針 自転車活用推進計画の4つの目標を実現するため、</p> <p style="text-align: center;">①施設の適正な管理の確立 ②効率的な施設の運営</p> <p style="text-align: center;">③自転車の利用促進(積極的なPR) ④安全安心な利用の確保 に取り組みます。</p> <p>また、これらの取組みにより、利用者に満足していただける駐輪場を目指します。</p>
(2) 安定的な人的基盤や財産基盤
<p>①豊富な経験と能力を持つ約 2,700 名の会員と実務経験を重ねた事務局体制を整えています。</p> <p>②駐輪場で従事する当センターの会員(以下、「管理員」という。)は、接遇力や就業意欲が高いなど、駐輪場運営に適正がある会員を選抜・配置します。</p> <p>③会員は、週 20 時間、月 10 日程度の生きがい就労が基本のため、運営は3班体制の輪番で行うことから、急に欠員が生じても、速やかに別の管理員が対応できます。</p> <p>④これまでの指定管理業務で培ったノウハウを業務マニュアルに反映し、管理員に対して当センターのモットーである「お客様第一主義」を前提とした研修を実施します。</p> <p>⑤当センターは、平成元年に設立された公益社団法人で、行政や民間(企業・個人家庭)からバランスよく仕事を受託し、令和5年度の正味財産期末残高(経営安定のため貯金)は、約 1 億1千万円となるなど、健全な財政運営を行っています。</p>
(3) 実績や経験など
<p>①当センターは、発足以来、駐輪場の管理運営に従事しており、そのためのノウハウ(専門知識、経験)を蓄積しています。</p> <p>②類似業務として、自転車保管所管理業務や駐輪指導業務のほか、河内サイクリングセンターや市営駐車場の指定管理の業務を行っています。</p>

2 管理運営計画の適確性

【有効性】に関する取組み					
(1) 施設の設置目的の達成に向けた取組み					
【年間利用台数の数値目標】					(単位:千台)
項 目	R7年度	R8年度	R9年度	R10 年度	R11 年度
利用台数	1,250	1,250	1,250	1,250	1,250
利用者増加の取組み					
①市内の高校や専門学校に自転車の適切な利用や違法駐輪の禁止に関する啓発パンフレットを配布するとともに、先生からの指導を依頼します					
②従業員を多く抱える市内の事業所や当センターが受注している約150事業所に、会員や就業開拓専門員が訪問して、通勤・通学での利用を働きかけます。					

利用者の利便性を高めるための取組み

- ①機械式設備等の導入後は、現在行っている定期券の PayPay での支払いに加え、定期券の更新手続きや普通券(1日券)の購入も、交通系 IC カードで定期券発券機・更新機でできるようにします。
- ②条例上の供用時間は6時から22時までですが、門司港駅前を除き、機械式設備等の導入後は、24時間入出庫ができるようにし、JR の始発から最終電車まで利用できるようにします。管理員がいない時間帯に不具合が生じた場合は、遠隔操作で対応できるようにします。
有人管理のメリットを生かし、自動ゲートがある利用客数の多い駐輪場では、朝の混雑時には管理員が立会い、自動ゲートを開放してスムーズに入場できるようにします。

【市の承認を得て実施】

- ①施設の利用状況を見ながら、子乗せ自転車やバイク等の専用スペースを増設・拡大します。
- ②高齢者が自由に買い物などで外出できるように、シニアカー(電動車いす)が駐輪場に駐車できるように提案します。
- ③機械式設備等の導入により、市内全駐輪場での定期券の相互利用の可能性が広がることから、利用者サービス向上のため、全駐輪場での相互利用を提案します。

【条例改正が可能であれば実施】

- ①要望の多い3箇月定期よりも割引率を大きくした6箇月定期を導入することを提案します。
- ②親子のふれあいや子育て世代の「おでかけ」を支援するため、土・日・祝日の駐車料金の減免や無料化を提案します。これにより、市が進める“こどもまんなか CITY”の実現に寄与できます。

(2) 利用者の満足度

- ①令和5年度の利用者アンケートでは、**97.9%**の利用者が管理員の対応に満足と回答しており、他の項目でも高い評価を得ていますが、より多くの利用者に満足いただけるよう取り組みます。

【利用者満足度の数値目標】

(単位:%)

	利用料金	利用時間	利用しやすさ	施設の清潔さ	対応	身だしなみ
R7年度	84.6	95.1	92.7	95.7	97.9	98.4
R8年度以降	上記以上	上記以上	上記以上	上記以上	上記以上	上記以上

- (ア)利用者が気持ちよく利用できるよう接客研修を実施し、明るいあいさつや丁寧な言葉使い、清潔な服装などに心がけます。
 - (イ)意見や苦情に対しては改善を行い、ハードや法令等の関係でできない場合も、当センターのHP上のFAQを利用して説明責任を果たします。
 - (ウ)自転車保険の加入やヘルメットの着用、市のイベント・施策等について、駐輪場内でのポスターの掲示やチラシの配布、当センターHPへの掲載などにより、利用者等に情報提供を行います。
- ②積極的に意見を聞く仕組みとして、市の利用者アンケートに加え、「モニター制度」や「面接型ヒアリング」を行います。

【効率性】に関する取組み

(1) 指定管理料及び収入

- ①機械式設備等を導入し、管理員がいない時間帯でも遠隔操作で対応を行い、サービスの質を落とすことなく経費の抑制を図ります。
- ②当センターの会員の就労目的は、生きがい就労であることから、管理員の報酬である配分金は、国等が定める「適正就業ガイドライン」に基づき、最低賃金を基準とした算定を行います。

- ③消耗品在庫の駐輪場間の調整や事務用品の一括購入を行います。また、施設の管理運営に係る契約については複数業者による競争性を確保した契約を行うことで経費を抑えます。
- ④照明の交換時期に合わせてLED化するとともに、こまめな消灯で経費の抑制を図ります。
- ⑤簡易な修繕や掃除等は、管理員や当センター会員が行うことで経費を抑えます。
- ⑥子乗せ自転車やバイクなどの専用スペースの確保や簡易な修理の手伝い、雨天時のサドル拭きなど、利用者に寄り添ったサービスを提供することで、利用を促進し収入増を図ります。

(2) 収支計画の妥当性及び実現可能性

【管理運営費等の数値目標】

(単位:千円)

項目	R7年度	R8年度	R9年度	R10年度	R11年度
管理運営費	193,914	196,670	199,235	201,517	204,048
使用料収入	75,461	75,461	75,461	75,461	75,461
指定管理料	193,914	196,670	199,235	201,517	204,048

可能な限り外部委託せず、当センターで対応します。

- ・券売機や自動ゲート、自動搬送機の保守点検は、専門性の観点や不具合発生による利用者サービスの低下を防ぐため、市の承認を得た上で、外部に再委託します。

【適正性】に関する取組み

(1) 管理運営体制など

- ①当センターの業務第二課長を駐輪場の「管理責任者」とします。課長が不在でも、他の課長が対応し、事務局長や理事長が責任を持つ体制を構築しています。
また、職員2名を配置して、駐輪場の運営調整や管理員の指導監督を行います。
さらに、365日・24時間体制で不測の事態に備えます。
- ②会員には事務職や技術職などの多様な人材がおり、その中から適任者を選抜・配置します。
- ③駐輪場の運営は、場長のもと、3班編成(各班に班長を配置)の輪番で行うため、急な欠員が生じても、速やかに別の管理員が従事する体制となっています。
- ④管理員の資質や能力向上のため、当センターの「教育研修プログラム」により、事務局職員が、場長や班長、管理員、それぞれの役割に応じた研修を行うとともに、場長が駐輪場で管理員にOJT研修を行います。また、事務局職員が巡回時に適切に管理運営が行われているか、確認し、指導を行います。

(2) 平等利用、安全対策、危機管理体制など

①平等利用

条例や施行規則などの駐車を制限する規程に該当しない限り、すべての利用者が平等に利用できるよう管理員全員に施設利用規約を習得させるとともに、人権研修や指導を行います。

②個人情報保護対策

当センターでは、個人情報保護法等の法令に準拠した「情報セキュリティポリシー」と「個人情報保護に関する規程」を制定し、職員や会員に示すとともに、その保護に細心の注意を払い、漏洩や流失、紛失を防止します。

③危機管理対策

(ア)日常の事故防止

- ・管理員全員が常に危機意識を持ち、毎朝の就業開始時に券売機などの作動確認を行います。
また、管理員の交替時に目視による駐輪場内の点検等を行います。

・設備の保守点検を業者任せにするのではなく、場長または班長がその場に立ち会います。

(イ)事故や犯罪、災害時の対応

- ・事故や犯罪等が発生した時に、臨機に対応することができるよう、箇条書きで分かりやすい内容の「駐輪場危機管理マニュアル」を作成し、管理員の目に触れる場所に掲示しています。
- ・「ハザードマップ」により、施設周辺の状況を把握して災害時の利用者の安全を確保します。
- ・管理員が巡回することで防犯性を高めるとともに、「防犯カメラ作動中」や「警察立寄所」のステッカーを掲出し、犯罪の未然防止に努めます。

社会貢献・地域貢献

ア 高齢者や障害者等の雇用促進 カ 市民の雇用拡大についての配慮

当センターでは、高齢者の体力に応じた就業ができるように配慮しており、令和5年度は2千名を超える高齢者が就業し、このうち令和7年度は、駐輪場では約250名が従事し、機械式設備等の導入後は、約90名が従事する予定です。

また、加齢に伴う身体機能の低下により、障害者手帳の交付を受けている会員もいます。

イ 労働環境向上の取組み

長時間就業の防止や適正な報酬の確保、安全就業、各種ハラスメントの防止に取り組みます。

ウ SDGsの達成や環境への配慮に関する取組み

- ①2千名を超える高齢者への就業機会の提供により、SDGsの「3 すべての人に健康と福祉を」、「5 ジェンダー平等を実現しよう」、「8 働きがいも経済成長も」、「16 平和と公正を全ての人に」の実現に貢献します。

また、障害者であっても、「ソーシャルインクルージョン(社会的包括)の考えのもと「誰一人取り残さない」シルバー人材センターを目指します。

- ②駐輪場内の蛍光灯のLED化を進めるとともに、当センターの西部出張所で不用になった着物などを使って小物や洋服にリユースして販売することで、SDGsの推進に寄与します。

エ 地域活動や地域交流などの取組み

「まちかど救命士」のいる事業所や「レディス&こども110番の家」の機能を継続するとともに、市の「熱中症対策普及啓発協力団体」の一員として、アラート等が通知された場合は、駐輪場に警戒情報を掲示して市民への注意喚起を行います。

オ 地域団体や市内事業者などと連携した取組み

- ①わっしょい百万夏まつりの「百万踊り」や門司港みなとまつりの「パレード」に会員や事務局職員が参加し、まちの賑わいづくりに貢献するとともに、朝のゴミ出しや庭の片づけなど、日頃の生活でのちょっとした困りごとを会員が「シルバーお助け隊」となって、ワンコイン(100円または500円)で引き受けるサービスを行います。

- ②10月の「清潔なまちづくり週間」を中心に、各区で清掃活動を行うとともに、「まつりみなみ」(小倉南区)や若松えびす祭りの終了後にも、地域団体と連携して清掃活動を行います。

提案額(千円)

令和7年度	193,914
令和8年度	196,670
令和9年度	199,235
令和10年度	201,517
令和11年度	204,048