

## 北九州市立自転車駐車場（その１）指定管理者検討会 会議録

- 1 開催日時 令和6年10月11日（金）13：30～15：00
- 2 場 所 北九州市役所10階101会議室
- 3 出席者 （検討会構成員）植田構成員、齊藤構成員、長構成員、寺町構成員  
（事務局） 道路維持課長、自転車道担当係長、担当職員

### 4 会議内容

○構成員の互選により、座長を選出。

○検討会の進行方法等について事務局から説明。

○応募団体（公益財団法人北九州市シルバー人材センター）に、提案内容について質疑応答を実施。

（構成員）

これまでの経験の中での課題認識と、特に多かった苦情について教えていただきたい。

（応募団体）

課題については、利用者からのアンケートの中で、現金しか使用できない、24時間365日利用できないという意見をいただいていた。今回提案の機械設備を導入すれば、そういった利用者の要望がかなうような方向になっていると考えている。これまでは6時から22時という時間で、終電に間に合わないとか、もうちょっと時間を遅くまで開けて欲しいといった意見もいただいていた。また、専用スペースとして、子供を乗せる自転車の専用スペースを増やして欲しいとか、バイクのスペースがちょっと狭いといった意見もあった。

（構成員）

支出項目内訳で、機械設備費がリース料と記載があったが、具体的にどのような設備に、どう投資をするのか、備える予定や規模などを教えていただきたい。

（応募団体）

自動ゲートにするところ、ロック式にするところについて、募集要項を踏まえて業者と協議を行った。基本的に市の想定通りの設備を設置するという見積もりをとっている。

加えて、補修の費用、無人遠隔対応などの費用も含んだところで、リース料という形で挙げている。

(構成員)

結構金額が大きいという第一印象だが、どのようにお考えか。

(応募団体)

今回仕様で示されていたように、いろいろやらないといけないことがあるので、それらを全部満たそうと思ったら、業者ともずっと協議したけれども、仕様を満たすために必要なものだと認識している。

(構成員)

今回、設備が変わっていたり、支払い方法が複雑になったり、いろいろあると思う。そういったところで、高齢者の方たちが現地でどこまで対応が可能なのか、そこで慌てて、利用者の人たちも困るというようなことがないのか、対応できるのか。

(応募団体)

今年の2月から、駐輪場でパソコン導入やP a y P a yの支払いが始まった。確かに高齢の管理人なので、戸惑いながらも十分研修を重ねながらできている。今回、またこういった形で機械が導入されたら、覚えが遅いかもかもしれないが、研修を徹底するということで対応していきたい。シルバー人材センターには多様な人材の方がいる。各駐輪場に、NTTとか富士通とか、地元の三島光産、新日鉄住金ソリューションズ等、システム関係に携わってきた方がいる。実際、パソコンを導入した時に、その方たちが中心となって研修してもらった。今回も同様に対応していきたい。

(構成員)

支出の内訳で、印刷費・催事費のマナーアップチラシや街頭PRが外向けの広報だと思う。これ以外の広報手段で特に力を入れてやっていきたいものは何か。

(応募団体)

事業計画書の営業広報活動の取り組み表にあるとおり、地道に幅広くやっていかないといけないと考えている。これをやったら利用者が増えるとか、利便性向上するということではないので、地道にやっていくということ考えている。

(構成員)

予算付けしているのは支出に挙げている項目だけで、あとは随時、何か皆さんでやっていくというような形か。

(応募団体)

当然、支出が伴うものと今の体制でできるものとあるので、今回の業務の中で支出を予定しているものは支出の内訳に計上している。また、就業開拓専門員という人材派遣業務で営業する方がいる。その方が今、取引のある事業所に対して、営業活動、広報活動を既存の予算内で行う。

(構成員)

これまで機械式ではない形で運営されていたが、今回、新しく機械化されて、人員をどのぐらい削減ができると見込んでいるか。

(応募団体)

今は 33 人ぐらいで回しており、機械が導入されるとそれが 15 人ぐらいになると考えている。

(構成員)

利用者の平等な利用というところで、障害者の方に対するコメントがあまりなかった。これについてお考えを教えてください。

(応募団体)

「人権に配慮」という記述のところで、障害者も含めた高齢者、子供とか、あらゆる方に対する配慮というのを盛り込んでいる。当然これらはやっていかないといけないと考えている。シルバーの会員は障害者でもある。障害を持たれる方もいるし、家族の中に障害を持った子供がおられる方もいる。夫婦で障害を持ちながら働かされている方もいる。去年から研修を行っており、現場で自分と同じ状況におられる方に優しく対応していただくなど、しっかりと対応してもらっている。

また、北九州市が推進する「人権文化のまちづくり」について、全社を挙げて推進している。

(構成員)

駐輪場でお金を支払わないとか、定期が切れた後も使うといった不正利用が、これまであっているか。それらがもしあったとすると、どういうふうに注意や管理をされてきたかというところを教えてください。

(応募団体)

不正利用についてはいろいろなケースがある。カメラに写っている場合もあるし、客観的証拠がなければ、そのままお帰りでいただくという場合もある。過去、警察に通報したり、本

部に連絡してもらおうということもある。疑うというのはあまりよろしくないので、まずは静かに「どうですか」と聞きながら、明らかな証拠がある場合でしたら、最悪、警察を呼ぶということもある。

(構成員)

今回機械式に変われば、不正利用が少なくなるのではないか。どのように考えているか。

(応募団体)

機械式になってからは、メーカーによれば機械を乗り越えての利用が考えられる。フラップ式や回転式の機械を強引に越えるなど。それらについては、解像度の高いカメラをつけるので、不正利用が起こる可能性は低いと考えている。そしてカメラで証拠はとりたいと考えている。

○応募団体（一般社団法人まちはチームだ）に、提案内容について質疑応答を実施。

(構成員)

今回設置を予定されているアプリとか新しい機械について、すでに予定されている、検討されている設備があるか教えていただきたい。また、ゲートを入った後も、実際に自転車を止めるところで、ロック・固定するような設備として考えられているのか、ゲートだけの管理をされるような施設なのか、教えていただきたい。

(応募団体)

1 番目の質問である、検討している機械設備については、私どもがいろいろ指定管理をしながら、自動で開閉できる設備というのはすでに使っている。イメージとしては、小倉駅の外にある自動ドアのような設備の導入を考えている。市からも機械設備の導入を検討されている旨はあったが、我々は自分たちの指定管理の範疇の中で、できることがあるのではないかと考えている。

2 番目の質問については、QRコード、IC など駐輪場の中に入れてロックというタイプよりは、外で管理するというのをメインに考えている。ロック式の場合は故障があるということも聞いており、メンテナンスフィーが結構上がってくる可能性がある。そのため、フロントで管理することを考えている。併せて、カメラ等でサポートをしたりすることとして提案している。

(構成員)

専用アプリのことでお尋ねしたい。アプリを利用できない人たちはどういった形で利用

していくのか。また、朝のラッシュ時以外は、無人化でオートメーション化していくという話だが、このアプリを使わない人はどうやって利用すればいいのか、教えていただきたい。

(応募団体)

アプリで金額の決済をするため、現金対応と、それからQRコード等いろいろな手法で対応できるように考えている。朝のラッシュ時以外の時間の無人化については、まずは、昨年度同様の人件費の見込みをしており、これを数年かけて変えていくことを考えている。ラッシュ時は開けっ放しにしておかないと朝から問題が起きるので、そこは人で対応する。支払いのチェックは帰りに証明をしていただくというところで、朝のラッシュ時には開けていて、途中で閉めるようなことを今考えている。

(構成員)

現在の指定管理業務からの変更点ということで、機械設備による自動收受と、24時間365日やっぺいこうとしている中で、設備投資の金額が足りるのか教えていただきたい。

(応募団体)

3施設なので、基本的にはこの金額でいけると考えている。最低限のところから始めていこうということで、またメンテナンスフィーにしているのも、少しずつアップデート等ができればという考え方をしている。

(構成員)

機械化を進めていって、なるべく省人化を図っていこうというのが今回の公募の主な狙いだと思うが、収支計画書を見ると設備投資はかなり圧縮されている中で、人件費が多少は削減されているが、ほぼ同額で推移している。今回の指定管理の狙いとちょっとずれているように捉えたが、どのようにお考えか。

(応募団体)

これは提案であり、現段階においてこういう設計をしてるいるが、実は設備に投資を回せば、人件費を落とすことはおそらくできるだろうと考えている。ただ、ラッシュ時等がちょっとまだ見えないので、人が結構必要ではないかというところで、今回の提案となっている。

(構成員)

人員配置計画も管理側に結構人がかけられてるという印象を受けた。

(応募団体)

この業務のみに全面的に全員が関わるのは難しいかもしれない。指定管理業務はしっか

りと報告とか相談させていただくためには、管理側の人達が非常に重要だと考え、一通り関与する方の名前を記載している。

(構成員)

清掃とかメンテナンス業務は週単位で巡回するとなっているが、週に1回ぐらいの想定なのか。

(応募団体)

汚れた状態にあるところは清掃したいので基本的には毎日したいが、人件費内で清掃も含めてやってるという前提であり、ラッシュ時にいらっしゃる人が清掃もされることを想定している。現場の方ができる範囲とできない範囲もあると想定している。

(構成員)

シルバー人材センターとの協力体制について、具体的な話まで調整されているか教えていただきたい。

(応募団体)

調整はしていない。

我々指定管理業務をやっているが、やはりやってる方々が見える範疇っていうのがあることを知っており、基本的には採用を前提とするという中で、お話をいろいろ聞かせてもらえたりできていると思っているため、初年度はフルコミットで人件費を積んでいる。ただし、このコミュニケーションに対してはしっかり時間を取らないと、これまでの考え方もまた違った部分が出てくるだろうと思っている。契約の形態については、派遣であったり、いろんなパターンがあるので、管理会社と話すことになるのか、個人と話すことになるのか、今後しっかりと分けていきたい。丁寧にやっていきたい。

(構成員)

まとまらない場合があると思うが。

(応募団体)

それもゼロではないと思っている。我々、小倉城を指定管理するとき、しっかりと教育してある程度、人を入れた。管理側がしっかりとしないといけないと考えている。

(構成員)

利用者の満足度向上のところ、アプリを計画されているということで、DXは市の方針であり、とてもいい取り組みだと思うが、具体的に教えてほしい。最終的には機械導入して、

現場には基本的に人を貼り付ける予定が無い中で、例えば自転車の修理サービスはどこで受ければいいのか。現地で受けられないとすると、どこで受けることを想定してアプリを作られるのか、教えていただきたい。

(応募団体)

アプリ自体へのサービス付加は自主事業の範疇で考えている。満足度向上・利用率向上のため、例えば自転車の修理は外部的なところからのアプローチで考えている。タイヤを交換したい時に提携している自転車屋を案内するということからだったら始められると考えている。出張だと時間が合わない等があるので、外部サービスとの連携というところを考えている。

(構成員)

仕組みが矛盾していなければ問題ないので、積極的な姿勢で良いと思う。

○応募団体（ニップス・アーキエムズ共同事業体）に、提案内容について質疑応答を実施。

(構成員)

今回、2社共同での応募だが、これまで2社で共同で何か事業されたことはあるか。

(応募団体)

共同事業体としては無い。ただ、放置自転車対策においてニップスが実務を行い、そこに入ってるシステム関係がアーキエムズという事例がある。福岡市が京都市を放置自転車の撤去関係のモデルとされていた。弊社が4年前、京都市に伺い、視察をさせていただいたときに、初めてアーキエムズと話をする機会があり、それからお互い交流をしてきた経緯の中で、今回、共同で応募した。

(構成員)

交通系ICカードのところでICOCAの名称があるが、この北九州市内で使われているICカードとかも全て対応可能か。

(応募団体)

ICOCAはJR系のカードのことで、SUGOCAも利用可能。一方でPiTaPaと呼ばれる主に関西で使われているものは決済の様式が違うため、使えない。

(構成員)

西鉄バスのn i m o c aとかモノレールのm o n o S U G O C Aは大丈夫か。

(応募団体)

1つずつの仕様確認まではできてないが、J R系端末で使えることができれば問題ない。

(構成員)

新たな利用者を獲得するための取り組みとして、具体的に考えているものがあったら教えていただきたい。

(応募団体)

今回、アーキエムズ社のW e b 定期システムの導入を考えている。決済まで含めたシステム利用や、定期の期限が切れる前の案内といった、今までにない部分を強く P R していきながら、定期の利用者増を強く推進していきたい。

(構成員)

今まで全く使っていないような人たちにP R する手段はあるか。

(応募団体)

駐輪場を使う方たちは基本、毎日、駅を使い、かつ、駅のそばに駐輪場があるというところで、リアル告知がまず第1 と思っている。その上で、S N SやW e b 上にサイトがあるWeb 定期といったところに展開していく。そして、北九州市にも協力をお願いして、広報誌やホームページ等々でというのが基本的に考えている戦略である。

(構成員)

収支計画書の中に、その他管理運営に関する経費という項目がある。支払い手数料が計上されているが何の費用か。

(応募団体)

夜間等、何かトラブルがあったとき対応ができるように警備委託をしようと考えており、その分の経費である。初年度については既存の駐輪機器を撤去する費用を入れている。

(構成員)

通常、手数料というと、支払い利息等を考えていたが、撤去費用を計上されているのか。

(応募団体)

撤去費用に関しては初年度のみ。それ以外は警備費、あと建物の点検費等を含めている。

(構成員)

点検費はアウトソーシングか。

(応募団体)

点検の資格を持っている業者に依頼を行う費用を手数料として計上している。弊社では、外注費を支払い手数料に計上することが多い。

(構成員)

了解した。

もう 1 点、支出項目内訳の中に減価償却費が毎年一定金額で計上されているが、内容を教えていただきたい。また、投資する費用がどこにも記載がないが、何をどの程度の規模で投資を予定されているのか。

(応募団体)

今回導入する精算機、Web 定期の受付をする機械、一時利用で使う全自動のラックである。

(構成員)

初年度にかかる投資費用はどこに計上されているか。

(応募団体)

減価償却として、毎年按分した形で計上している。

(応募団体)

機器導入で〇〇万円必要であり、それを 5 年の中で減価償却をしていく。

(構成員)

5 年間では計算が合わない。満額計上していないということか。

(応募団体)

再延長が 1 回だけ認められるということなので、10 年で計上している。

(構成員)

5 年後以降も含めて、経費として回収していくという形か。

(応募団体)

その通り。

(構成員)

募集要項の中で、修繕費を毎年変更不可で計上するようになっているが、支出項目内訳で100万円ぐらいの差がある。

(応募団体)

誤りである。申し訳ない。

(構成員)

今回、無人化するにあたって、コールセンターを夜間使われるということだが、問い合わせの頻度を教えていただきたい。

(応募団体)

今の運営実績で、関西圏を中心に650ヶ所、約20万台を管理している。その中で、コールセンターを京都本社で実施している。実際の連絡頻度は、指定管理の物件もあれば、民間の物件もあり、一概には申し上げられない状況。一方で、今回の規模ぐらいであれば、多目に見て、1日数十件から数百件あるのではないかという予想。ただ、その予想はあまり当たらないことが多い。

(構成員)

問い合わせ事項っていうのは、そのコールだけで終わるような内容がほとんどなのか、他に繋がらないといけないような、案件なのか。

(応募団体)

基本的にはそのコールで終わるのがほとんど。これで終わらないものは大きく2つある。1つは機器のトラブルであり、機械が壊れてどうしようもできないという場合には、基本的にはお客様に自転車をそのまま置いてお帰りいただいて、また後程、取りに来られるときに精算する。その精算の代金に関しては、当然弊社が対応することもある。場合によっては提携する警備会社が出動して、お客様の対応、作業に当たる場合もある。そういった事例は、体制は組んでいるものの、ほとんどないのが実情。もう1つはクレーム対応。利用者への案内、そこにいるスタッフとのやりとりの中で、こういったことがあった、ということに対して、社員側から折り返し連絡することがある。

大きくこの2つが、1回のコールだけで終わらない事例とお答えできる。

(構成員)

実績をかなり積んでいるものを今回使用いただけると理解した。

○構成員がヒアリングや提案書、応募団体に関する書類を総合的に検討して採点した結果を集計。各構成員の採点結果を共有し意見交換を行った。

(構成員)

暫定的な集計結果に対して意見はありますか。

(構成員)

シルバー人材センターの提案書は、必要な内容がしっかりと記載されている。

機械式設備導入後、夜間や巡回管理の時間帯について、これまでと異なる体制となるため、しっかりと対応していただきたい。

○評価レベルについて

最終の評価レベルに、公益社団法人北九州市シルバー人材センターと、一般社団法人まちはチームだには、市内団体であるため5点を加える。その結果、公益社団法人北九州市シルバー人材センターが90点、まちはチームだけは76点、ニップス・アーキエムズ共同事業体は82点。

これらの点数をもって、本検討会の得点とする。

評価結果をふまえ総合的に判断した結果、合計得点で90点の公益社団法人北九州市シルバー人材センターが最高点となったことから、検討会としては、この公益社団法人北九州市シルバー人材センターが指定管理者候補としてふさわしいと判断する。