

令和2年4月30日

八尾市長 山本 桂右 様

大阪市阿倍野区阿倍野筋一丁目1番43号
ミディ総合管理株式会社
代表取締役社長 則竹 博安

令和元年度 八尾市 J R 久宝寺駅南自転車駐車場事業報告書

「J R 久宝寺駅南自転車駐車場の運営管理に関する基本協定書」第30条第1項の規定により別紙のとおり提出いたします。

記

- | | |
|------------|---------------------|
| 1. 指定管理施設名 | J R 久宝寺駅南自転車駐車場 |
| 2. 事業報告期間 | 平成31年4月1日～令和2年3月31日 |
| 3. 報告内容 | 上記協定書第30条第1項に基づく |

管理業務の実施状況

1 管理運営基本方針

安全・安心・快適

- 1 自転車駐車場の利用率向上
- 2 お客様へのサービスの充実・利便性の向上
- 3 地域密着度を高め快適な環境づくり

2 営業時間と管理体制

(1) 営業日数及び時間

- ・営業日数：362日
- ・営業時間：4：30～25：00（有人管理時間は6：30～20：00）

【特記事項】

11月6日から30日までゲートシステム入替工事のため、管理員の一時利用券手売り販売を実施いたしました。

(2) 指導員・管理員の従事者数

指導員1名（巡回）

管理員12名（内令和元年度新規雇入れ 3名）

八尾市内在住の管理員の割合 12名中12名 100%

※久宝寺駅南自転車駐車場管理員については八尾市シルバー人材センター会員を起用し、地元在住の高齢者雇用を基本としております

(3) 苦情・トラブルの対応について

苦情対応に慣れた百貨店出身のベテラン社員（統括班長）1名と駐車場の現場班長を配置し、苦情等に対応しました。また駐車場で対応しきれない苦情については、現場管理員に過度の負担がかからないよう、また適切な判断と対処を行うため本社がバックアップし対応致しました。別紙「事案報告書」貼付

(4) 緊急時の対応について

緊急時にスムーズな対応が出来るよう危機管理マニュアル・設備管理マニュアル等を駐車場に設置し対応いたしました。また近年の巨大台風やゲリラ豪雨に対応するため、発生時の勤務体制に関する項目の一部見直しを10月に実施しました。また災害発生時の管理員の勤務体制維持のため、4月から非常食及び非常用保存水の常備を実施いたしました。

1月には新型コロナウイルスの蔓延対策としてマスク（管理員2ヶ月間の勤務分）とアルコールポンプを管理事務所内に設置しました。

《マニュアルの変更点》

従来の危機管理マニュアルに加え、近年多発している巨大台風・ゲリラ豪雨等の発生時に關し勤務体制の事前構築や避難指示等による避難の基準を明確化しました。

(5) 個人情報の保護について

個人情報の管理につきましては貴市の「八尾市個人情報保護条例」を遵守するとともに、弊社で定めている「個人情報管理規定」に基づき厳格に管理しております。

3 管理の質の向上及び利用者サービスの向上の取組

(1) ご意見箱とアンケートの実施

駐車場の管理事務所に4月から「ご意見箱」を常時設置し、毎月確認しお客様の声を業務に活かしております。また、11月に市が実施したお客様アンケートに協力し、お客様の情報把握に努めるとともに結果については今後のサービス向上に役立ててまいります。

令和元年度、お客様の「ご意見箱」の利用は2件発生しており、精算機の不具合に関するものが1件と北面扉破損によるものが1件となっております。頂いたご意見は直ちに改善するとともに、速やかに市担当部署へ報告致しました。

(2) 弊社ホームページの活用

ミディホームページを活用し、駐輪場の利用料金や交通アクセス等を掲示し、お客様の利便性向上に努めました。また、お客様からのご意見を広く聴取するためフリーダイアルはもとより「お客様のご意見メール」コーナーも開設し、様々な内容の御意見を頂戴する体制を構築するとともに、頂いたご意見は日々のサービス向上に役立ててまいりました。

(3) サービス向上委員会（統括責任者会議）の設置

3か月毎に、近畿一円の弊社管理駐車場の統括責任者が集合し「駐車場グループ会議」を開催しております。会議では、指示事項や通達のみならず、各自治体駐輪場で発生した事案等の共有と問題箇所の抽出や対策を討議するとともに、教育部門の現場指導の結果報告等も合わせて討議し、予防活動に努めております。

(4) 施設の改善

4月から老朽化した看板の取替や外国語表示の看板の追加を実施するとともに、利用者目線に立ったわかりやすい看板の設置に心がけました。また11月には提案どおり、ゲートシステム（回転式入場ゲート）の入替を実施致しました。このゲートシステムは不正利用の防止に効果を発揮するため、利用者の公平利用に大きく貢献しております。

(5) サービス（利便性）の向上

上記項目に関し以下の内容を実施いたしました。

- ① 「ライブラ輪」の設置（本の無料貸出サービス）。
- ② エチケットサービスコーナーの設置（ブラシ・靴クリーム・ウェットティッシュ等）。
- ③ 電動空気入れの設置。
- ④ ベビーカーの貸出サービス。
- ⑤ 周辺地図やJR時刻表の設置。

(6) 快適な環境づくり

4月と9月に弊社ワーキングルーム（障がい者雇用部門）で栽培した季節の花や装飾物を管理員室前に設置し、ご利用者に季節を感じてもらえるような取り組みを実施しました。

(7) 地域貢献への取り組み

11月近鉄八尾駅前で行われた「放置自転車防止啓発街頭キャンペーン」に4名の社員を派遣し自転車駐車場の利用推進と放置自転車撲滅に向けての啓発活動に協力いたしました。

(8) 職員の教育等

- ①「お客様第一主義」の更なる徹底を図る為、接客対応の能力向上指導を実施しました。
- ②係員に「駐車・駐輪場従業者必須マニュアル」を携行させ、日常訓練に使用しました。
- ③AEDについてバッテリーチェックを毎日実施し、万が一に備えております。
- ④制服については環境に配慮したエコマーク付を使用いたしました。
- ⑤管理員の外部講師による集合教育を予定しておりましたが、コロナウイルスへの感染対策から今期は中止といたしました。（来期コロナ終息を見計らい実施いたします）

4 施設の維持管理について

(1) 清掃管理

自転車駐車場の清掃については、毎日の場内巡回を利用し粗ゴミ拾い等の清掃を実施しております。また夏季には場外植栽内の雑草の除去や台風対策のための排水溝の清掃、秋季には落ち葉の清掃等を行い美化に努めました。

(2) 設備管理

レンタサイクルについては4月に一斉点検を実施し不良個所の修理と事故発生時のための保険（TSマーク）に加入するとともに、その後に発生した故障等は都度修理いたしました。また9月には法定点検である消防設備点検を実施しましたが問題個所は見当たりませんでした。3月には駐輪ラックの故障状況を確認した結果、前年度までの分で76台の修繕が必要であることが判明いたしました。台数も多いことから次年度以降順次改修することで利用者の利便性向上を図ってまいります。

また本年度は大型の台風が連続的に上陸したため、上陸前の予防措置や通過後の設備点検を特に重点的に行いました。

(3) 安全管理

管理員不在時の夜間は、機械警備にて場内の防犯管理とゲートシステムの不具合に対応するとともに、緊急連絡網を活用し本社部門も24時間体制で緊急連絡に対応いたしました。

5 不正行為等への取組について

定期、一時利用の不正使用については、警告ビラを複数使用し段階的に厳しく対応しております。また不正に留置された放置自転車については、一定期間をへて市と連携をとり撤去しております。

6 自主事業への取組について

- (1) 急な雨に備え管理事務所で簡易レインコートの販売を開始いたしました。ご利用者には広告ビラを貼付し販促に繋げましたが、今期の販売数は2個となりました。今後も在庫の補充を行いサービスに努めます。
- (2) レンタサイクルに関しては、前管理会社から引き続き運用しておりますが、お客様の固定化には繋がっているものの利用率は横這いとなっております。

(以 上)

JR久宝寺駅南自転車駐車場管理月報
令和元年度

				令和元年度の収入内訳		
				年間の 契約台数	単価(新/旧)	年間契約金額(税込)
自転車	一ヶ月	一般	5,031	1980/1910	9,858,700	
		学生	904	1430/1400	1,278,470	
		減免	64	990/970	62,720	
		三ヶ月	一般	4,064	5610/5500	22,570,020
			学生	1,749	3960/3880	6,845,640
			減免	66	2800/2750	183,000
	定期		11,878	3,435	40,798,550	
	一時		158,916	110/100	16,600,140	
	自転車		170,794		57,398,690	
	レンタ	一日利用	4,204	200	840,800	
		一泊利用	269	300	80,700	
		定期利用	111	3,000	333,000	
		定期(減免)	0	1,500	0	
		弁済金	1	1,000	1,000	
	レンタサイクル		4,585		1,255,500	
原付	一ヶ月	一般	290	2970/2910	851,820	
		減免	0	1480/1450	0	
	三ヶ月	一般	113	8580/8420	960,740	
		減免	0	4290/4210	0	
	定期		403	4,498	1,812,560	
	一時		7,360	160/160	1,177,600	
	原付		7,763		2,990,160	
解約返金		11		△ 78,630		
収入計				61,565,720		
新規カード発行		586		586,000		
再発行		89		73,500		
解約カード		△ 573		△ 573,000		
その他滞留金など		△ 4		△ 13,580		
その他(預り金)		105		72,920		
当年度収納金				61,638,640		

令和2年3月31日

「八尾市ＪＲ久宝寺駅南自転車駐車場」決算報告書(令和元年度)

管理業務の実施に係る収支状況（平成31年4月～令和2年3月）			
収 入		支 出	
項目	金額	項目	金額
利用料収入	60,204,878	人件費支出	11,662,045
定期利用（自転車）	40,798,550	管理員（シルバー）	10,572,045
一時利用（自転車）	16,600,140	統括責任者	1,090,000
定期利用（原付）	1,812,560		
一時利用（原付）	1,177,600		
解約返金	△ 78,630	事業費支出	8,573,394
前年度前受金	5,813,337	光熱水費	1,802,603
次年度前受金	△ 5,918,679	機械警備費	457,800
		設備保守（消防点検）	245,300
		修繕費	366,704
		清掃費	52,320
		事務経費計	3,695,741
		通信運搬費	92,444
		印刷製本費	2,268,569
		備品費	1,069,786
		消耗品費	264,942
		その他計	113,341
		被服・保険費	113,341
		諸経費計	1,839,585
		一般管理費・本社経費	1,839,585
		公課費	130,000
		ゲート更新経費	7,251,026
		納付金	29,547,056
収入計	60,204,878	支出計	57,163,521

※修繕費には当社直営実施分の人件費は含んでおりません。

令和元年度決算に基づく納付金算出

項 目	金 額
①年間収入額	60,204,878
②年間支出（経費）額	20,365,439
③減価償却費相当費	11,188,813
④協定書に基づく納付金額（①－②）－③	28,650,626
⑤協定書に基づく納付額A（③×90％）	36,974,376
⑥協定書に基づく最低保証額（B）	33,589,000
⑦納付金額	36,974,376
⑧自動販売機設置に係る電気代（C）	176,294
⑨オートゲート設備の設置に関する経費（	7,251,026
⑩確定納付額（A＞B）－C－D	29,547,056