

令和3年5月28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2年度 八尾市JR久宝寺駅南自転車駐車場事業報告書

「JR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 | JR久宝寺駅南自転車駐車場 |
| 2. 事業報告期間 | 令和2年4月1日～令和3年3月31日 |
| 3. 報告内容 | 上記基本協定書第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：361日
- ・営業時間：4：30～25：00（有人管理時間は6：30～20：00）

【特記事項】

(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 2名）

八尾市内在住の管理員の割合 12名中12名 100%

※JR久宝寺駅南自転車駐車場の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6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、非常食及び非常用保存水の常備品の入替えを実施いたしました。

新型コロナウイルスの蔓延対策として、前期からアルコールポンプを管理事務所内に設置しておりますが、毎日残量チェックを行い補充を行うことで管理員の健康管理に配慮しました。

また万が一の感染に備え親会社である近鉄ファシリティーズの感染対応マニュアルを徹底することで場内への感染防止を行いました。

《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、巨大地震等の発生時、避難指示等による避難場所を現実に即したものに変更しました。

(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「ご意見箱」を常時設置し、毎月確認することで、お客様の声を業務に活かしております。また、9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2年度、お客様の「ご意見箱」の利用は1件発生しており、東側のドアの開閉に関するものでした。頂いたご意見は直ちに調査し応急処置を実施しましたが、根本的な修繕が必要であったため3月に修理工事を実施致しました。

(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。

《新規導入》

10月から「定期使用順番待ちフォーム」をホームページに導入し、定期利用の利便性を図りました。

(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が、今期は感染防止の観点から書面通知と致しました。また今期の主な内容についてはコロナ禍における感染対策と感染時の対応について周知徹底いたしました。

(4) 施設の改善

場内の老朽化した看板の取替を実施するとともに、古くなった電動空気入れを新しいものに交換致しました。また昨年度新設しましたゲートシステムについては設置後に発生しました初期トラブルも無くなり、利用者も利用方法に慣れてきたため、大きなトラブルは無くなっております。

(5) サービス（利便性）の向上

上記項目に関し以下の内容を継続実施いたしました。

- 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

2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（ビオラ・ネモフィラ3鉢）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

9月に実施された「大阪880万人訓練」への協力を意識し、駐輪場管理員も避難・通報の図上訓練を行いました。

(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。9月と3月には法定点検である消防設備点検を実施し誘導灯予備電源の取替工事を実施するとともに、10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29台の修繕が必要であることが判明したため全ての修繕を実施、3月には場内東側出入口の扉の修理を行い電気錠を新しいものに交換致しました。

(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販売数は低調です。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、今期はコロナ禍の影響で利用率は横這いとなっております。

(以 上)

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2年度)

管理業務の実施に係る収支状況（令和2年4月～令和3年3月）			
収 入		支 出	
項目	金額	項目	金額
利用料収入	49,420,140	人件費支出	12,186,963
定期利用（自転車）	34,717,990	管理員（シルバー）	11,086,963
一時利用（自転車）	11,400,070	統括責任者	1,100,000
定期利用（原付）	1,638,110		
一時利用（原付）	768,640		
解約返金	△ 203,880	事業費支出	5,561,685
前年度前受金	5,918,674	光熱水費	2,070,537
次年度前受金	△ 4,819,464	機械警備費	462,000
		設備保守（消防点検）	247,500
		修繕費	246,327
		清掃費	52,800
		事務経費計	826,680
		通信運搬費	79,951
		印刷製本費	478,617
		備品費	104,686
		消耗品費	163,426
		その他計	42,328
		被服・保険費	42,328
		諸経費計	1,613,513
		一般管理費・本社経費	1,613,513
		公課費	130,000
収入計	49,420,140	支出計	17,878,648

※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２年度決算に基づく収支報告

項 目	金 額
①年間収入額	49,420,140
②年間支出（経費）額	17,878,648
③収支	31,541,492

JR久宝寺駅南自転車駐車場管理月報
令和2年度

				令和2年度の収入内訳		
				年間の 契約台数	単価	年間契約金額(税込)
	自転車	一ヶ月	一般	4,478	1980	8,866,440
			学生	677	1430	968,110
			減免	70	990	69,300
		三ヶ月	一般	3,598	5610	20,184,780
			学生	1,116	3960	4,419,360
			減免	75	2800	210,000
		定期		10,014	3,467	34,717,990
		一時		103,637	110	11,400,070
	自転車			113,651		46,118,060
	レンタ	一日利用		2,559	200	511,800
		一泊利用		161	300	48,300
		定期利用		90	3,000	270,000
		定期(減免)		0	1,500	0
		弁済金		1	1,000	1,000
	レンタサイクル			2,811		831,100
	原付	一ヶ月	一般	253	2970	751,410
			減免	2	1480	2,960
		三ヶ月	一般	103	8580	883,740
			減免	0	4290	0
		定期		358	4,576	1,638,110
		一時		4,804	160	768,640
	原付			5,162		2,406,750
解約返金			77		△ 203,880	
収入計					49,152,030	
新規カード発行				0		0
再発行				60		30,000
解約カード				△ 49		△ 49,000
その他滞留金など				6		27,960
その他(預り金)				94		8,960
				当年度収納金		49,160,990