

平成30年度 第3回芦屋市指定管理者選定・評価委員会

(自転車駐車場) 会議録

日 時	平成30年7月6日(金) 15:00~17:30
場 所	芦屋市役所消防庁舎3階 多目的ホール
出席者	<p>委員長 高原 利栄子 副委員長 三谷 哲雄 委員 小市 裕之 豊田 孝二 林 茂晴</p> <p>市出席者 企画部 部長 川原 智夏 企画部主幹(施設政策担当課長) 島津 久夫 政策推進課 係長 濱口 利幸 政策推進課 係員 岡本 将太</p> <p>事務局 都市建設部 部長 辻 正彦 建設総務課 課長 谷崎 美穂 建設総務課 係長 山本 かつみ 建設総務課 係員 後藤 佳津也</p>
事務局	建設総務課
会議の公開	■非公開
傍聴者数	なし

1 会議次第

- (1) 開会
- (2) 会議運営に関する説明等
- (3) 議題
 - ア 面接審査について(審査方法の確認)
 - イ 面接審査
 - ウ 本採点及び候補者の決定
- (4) 閉会

2 提出資料

- 資料1 審査要領
- 資料2 選定基準
- 資料3 審査採点表
- 資料4 候補者選定報告書(委員会途中で配布)
- 応募書類一式

3 審議経過

(1) 開会

事務局(山本) 定刻になりましたので、ただ今から第3回指定管理者選定・評価委員会(自転車駐車場)を開催させていただきます。

本日は、大変お忙しいところご出席いただきまして誠にありがとうございます。ま
す。進行は高原委員長にお願いしたいと思います。宜しくお願いいたします。

高原委員長 皆様、こんにちは。早速ですが、お手元の次第に沿って会議を進めたいと思
います。まず資料の確認を事務局からお願いします。

事務局(山本) それでは、資料の確認をいたします。

(2) 会議運営に関する説明等

高原委員長 では、本委員会の成立要件の確認をいたします。事務局から報告をお願いし
ます。

事務局(山本) 本日は委員定数5名中、5名のご出席をいただいております、過半数のご出席がご
ざいますので、本委員会は成立しております。

高原委員長 次に、本委員会の公開、非公開についてお諮りいたします。事務局から説明
をお願いします。

事務局(山本) 芦屋市情報公開条例で附属機関の行う会議は原則公開と定められております。
ただし、芦屋市情報公開条例第19条により、非公開情報が含まれる事項の審
議や公開することにより会議の構成または円滑な運営に著しい支障が生ずると
認められる場合につきましては、出席者の3分の2以上の賛成があれば公開し
ないことができることとなっております。

本日の審議におきましては、書類審査及び面接審査並びに候補者の選定のため
法人情報が含まれており、非公開とすべきと考えております。

高原委員長 事務局から説明がありましたが、会議を非公開とすることにご異議はござい
ますか。

----- 異議なし -----

高原委員長 それでは、会議を非公開に決定します。
次に、議事録の取り扱いについて、事務局から説明をお願いします。

事務局(山本) 議事録の公開につきましては、非公開の会議であっても、発言者名を含め、
非公開の趣旨を損なわない範囲で公開すべき、とされているところですので、

そのように取り扱いたいと考えております。

高原委員長 ただいま事務局から説明がありましたが、質問・意見はございますか。

----- 質問・意見 -----

高原委員長 それでは、議事録の取扱いにつきましては、発言者名を含め、「非公開の趣旨を損なわない範囲で公開」とさせていただきます。

(3) 議題

高原委員長 それでは、本日の議題であります、「面接審査について」事務局から説明をお願いします。

事務局(後藤) 「面接審査について」説明

高原委員長 説明は終わりました。ご質問があればお願いします。

----- 質疑応答 -----

高原委員長 他に特になければ、面接審査に入ります。ミディ総合管理株式会社様の入室をお願いします。

----- ミディ総合管理株式会社 入室 -----

事務局(山本) プレゼンテーション時間は10分です。残り1分で一度ベルを鳴らし、終了時にもベルを鳴らしますので、その時点で発表を止めてください。

高原委員長 それでは、提案説明をお願いします。

ミディ まず、事前に御質問のあった内容について回答させていただきます。防犯カメラについては、当社の負担で設置させていただきます。機械化については、当社の負担で機械を設置させていただく予定にしておりますが、収支のバランスが変更になりますので、その際は大規模修繕積立金を変更させていただくことで対応させていただきたいと思っております。実施時期や運用方法等、協議の結果によって金額が変動することがありますので、あくまで目安ですが、JR芦屋南の4のほうにつきましては、現在提案している金額と同額か若干の減額をお願いする可能性がございます。また、阪神芦屋西につきましては、 の金額を増額させていただくことが可能かと考えております。

それでは、プレゼンテーションに移らせていただきます。

基本方針、コンセプトについて御説明いたします。

当社は現管理者として安全・安心・快適を企業コンセプトにし、貴市の駐車場の運営方針を達成するため、安全対策はもちろんのこと、お客様が安心して御利用いただけるよう、サービスの向上や施設整備等を行ってまいりました。この経験を生かして、さらなるサービスの充実を図り、新たなJR芦屋駅の誕生に御協力してまいります。

当社は3つの施策を掲げ管理運営してまいります。

1つ目の施策、サービスの充実、利便性の向上についてです。

当日の職員の名前、写真を表示したホワイトボードを設置いたします。お客様にも一目でわかり、顔を覚えてもらうことで、職員の士気も高まり、よりよいサービスにつなげてまいります。また、ユニボイス看板の設置を行います。こちらは、事前にアプリをダウンロードしておけば、Wi-Fi環境がなくとも作動する多言語音声アナウンスつきコードがついた看板となります。英語だけでなく、中国語や韓国語にも対応するようにしてまいります。

また、エチケットブラシ等、お客様の身だしなみを整えるエチケットサービスコーナーを設置するほか、職員に新制服を着用させまして、見た目もリニューアルを図ってまいります。また、小さなお子様連れのお客様にはベビーカーの貸し出しを行うほか、廃棄車両の引き取りを御提案いたします。また、電動自転車の充電器を設置しまして、電動自転車ユーザーの利便性の向上を図ってまいります。そのほかにも、充実したサービスを御提供してまいります。

では、2つ目の施策、利用率向上についてです。

一時利用のお客様の利便性を向上させるため、電子マネー決済端末機の導入を御提案いたします。カードをかざすだけで精算が可能となり、小銭の所持が不要となります。現金と電子マネー決済の2つの選択肢によりまして、お客様の利便性の向上を図ってまいります。

また、1回無料分を付与した一時回数券の販売を行うほか、インターネットによります定期利用受付サービスの継続、また、当社ホームページ、フェイスブックの活用、貴市の「広報あしや」への掲載依頼、看板やのぼり等を設置しまして利用客の取り込みを図ってまいります。

では、3つ目の施策、地域密着度を高め、快適な環境づくりについてです。

地元雇用の優先や、引き続き「ウルトラマンも守ってくれる子ども110番」への継続加盟のほか、現在、写真のように貴市と警察が協力して実施されております交通安全マナー講習のお手伝いをさせていただいております。今後もお手伝いをさせていただきまして、貴市に貢献したいと思っております。

そのほか、子供たち作成のマナーに関する啓発ポスターの掲示等を行ってまいります。当社は、地域団体、地域住民とのかかわりを大切にし、コミュニケーションを密にしてまいります。

では、緊急時の対応についてです。お客様の安全を第一に考えまして、危機管理マニュアル、警備業務マニュアルに基づき対応してまいります。下記の緊急連絡体制をもとに、迅速に貴市を含む関係先へ連絡を行うとともに、本社駐車場グループより、現場責任者を通じまして的確な指示を行い、対処に当たっ

てまいります。

防災対応として、次の事前準備をしております。当社が取り扱っております非常食や非常用保存水を管理人室に常備するほか、災害時の貴市指定避難場所や総合防災マップ等を掲示しまして、お客様に意識づけや速やかな誘導、避難に役立ててまいります。職員には、AEDの取り扱いの講習や応急手当て、消防訓練も実施しまして迅速に対応できるようにしております。当社は、いつ発生するかわからない非常時に備えまして、万全の体制を整え、管理運営をしております。

続きまして、J R 芦屋駅南側の再開発に伴う対策について御説明いたします。

平成32年4月より、J R 芦屋駅南周辺の大規模な再開発が実施されます。J R 芦屋駅南の1, 2, 3, 8が順次閉鎖となります。1, 2, 8は定期専用、3は一時及び定期の駐輪場で、約750台が駐車できなくなります。現状、どの施設も満車状態で、御利用の方々への周知や誘導等対応が求められます。当社は、廃止される750台のうち、残存する施設での受け入れがない自動二輪車の一時を、貴市の条例の変更が可能であれば、J R 芦屋駅南4の一部に、電磁ロック式の駐輪設備を導入して対応したいと思っております。そのほかの自転車、原付は、市営駐輪場であるJ R 芦屋駅北への誘導のほか、南側には当社直営の駐輪場、シスムJ R 芦屋1・2・3がございます。

今現在、定期利用約500台の受け入れが可能ですので、シスムに誘導するほか、当社はJ R 芦屋駅北側にも、ラポルテ駐輪場の運営管理も受託しておりますので、市営、シスム、ラポルテとの一元的な情報に基づきまして対応してまいります。しかしながら、今現在御利用いただいております自転車の一時利用の受け入れは、残存する施設がほぼ満車状態であるため難しいと考えております。当社は、J R 芦屋駅北自転車駐車場のB1の一部を、自転車の一時利用置き場に変更することを御提案いたします。その際には、出入り口での混雑が予想されるため、職員を地上に追加配置いたしまして誘導を実施いたします。

また、こちらは自主事業となりますが、一時利用の満空情報がネット上でわかる猫の目システムを、J R 芦屋駅北及び当社直営駐輪場「シスムJ R 芦屋1」に導入しまして、あいている施設への誘導を図ってまいります。当社に任せていただきましたら、スムーズな誘導が可能であると思っております。

では、自主事業について御説明いたします。

阪急芦屋川北におきまして、市営駐輪場、各駐輪場に乗りつけ可能なレンタサイクルを実施しておりますが、今後は自転車を町並みに合ったおしゃれなものに変更するほか、J R 芦屋駅南側の再開発が実施されましたら、当社のシスムJ R 芦屋1にも返却を可能として連携を図ってまいります。

こちらは貴市と御相談の上での御提案となりますが、一時利用者受付業務の効率化を図るため、阪神芦屋駅西の3階に個別電磁ロック付きの電磁ラック導入を御提案いたします。導入予定台数は、自転車約100台、原付3台、自動二輪車2台と考えております。

以上御説明してまいりましたが、今回の当社の提案のポイントは、改革及び

再開発事業の対応です。これまでの経験の上に新たな種をまきまして、新たな気持ちで取り組み、これからも貴市に御指導いただきながら、芦屋市自転車駐車場という大木を育てていきたいと思っております。

高原委員長 提案説明は終わりました。質疑応答は簡潔にお願いします。

三谷委員 駐車台数がJR芦屋駅南再開発前後でどのくらい増減するのかを教えてください。

ミデイ 南の再開発がスタートしたときには、廃止する施設合計で約750台、収容台数が減少いたします。その後につきましては、今回の指定期間は恐らくこの台数のままとなりますが、先ほど提案させていただいたように、空いている施設の一時利用枠を増やす対策を行い、お客様があふれることがないように、所管の部門と協議しながら台数を決めていきたいと思っております。

小市委員 1年目以外の利用率では80.3%で算定されておられますけども、この根拠と、それが横引きされている根拠を教えてください。

ミデイ 1年目は今現状と同様の利用を想定しております。2年目につきましては、閉鎖の影響を含めて、80.3%という形にさせていただきました。自転車業界は、今後、全国でいうと、利用者が年々減っていく傾向にあります。ただ、今回の施設などの運用を鑑みますと、使用台数が減る中で、それを相殺する形で施設の利用料を上げることや、自然減の部分も含めて予想が困難な部分もありますが、32年度の提案ベースで残りの4年間を運用していけたらということで、その数字を御提案させていただいております。

林委員 12年近く指定管理を続ける中で、どんな課題があったのか。今回の提案で、その課題解消に向けた提案というのは何かあるのか教えてください。

ミデイ 今年で13年目ですが、特に大きな問題は発生しておりませんが、お客さんからいただく御意見の中で一番多いのが、接客に対する御意見です。それはなぜかといいますと、当社が指定管理を始めたときは、市の施設だという意識が管理人にもいっぱい残っていました。それを徐々に解消させていき、駐輪場事業というのはサービス業であるということを教えてきました。ただ、これだけ長期間にわたりますと、若干の人の入れ替えはありますが、長く続けられている方もいます。そうすると、どうしてもマンネリ化が起こり、前からこうしているということで、変化を嫌うというのがやはり出てきたという時期に差しかかってきているという認識は持っております。

それを今回、払拭するために改革ということで、先ほど御説明いたしました、管理人の顔写真と名前を張ったホワイトボードを施設に掲示して、顔を見ても

らうと。より気持ちを引き締めさせていただいて、士気を上げてもらうといったような対策や、当社がサービスしております他市の駐輪場も含めたサービス向上委員会という会議を月1回開催しております。そこで得られた情報等を水平展開することで、芦屋市でも他市の事案の改善を導入するといったようなことも図っております。

また制服につきましては、今回、芦屋市のイメージに見合ったグリーンの明るい制服に変更させていただいて、気分を一新して管理運営に当たりたいと思っております。

林 委 員 一番多いクレームの内容を教えてください。

ミ デ ィ 言葉遣いです。利用者の方と顔見知りになるというケースも結構あります。そうすると、本来なら、駐輪場の管理員という立場上、馴れ馴れしい言葉をかけるのは良くないのですが、どうしても顔見知りになると、くだけた言葉遣いになっていきます。それが少し度を過ぎると、やはりお客様としては余り快く思わない。そのあたりに関しましては、当社はもともと百貨店のビル管理をメインとしている会社ですので、接客に対しては十分教育のノウハウを持っておりますので、そのあたりについても改めて徹底したいと考えております。

豊 田 委 員 毎年大規模修繕積立金、5年間毎年減っていますが、どういったものを想定されているか教えてください。

ミ デ ィ 初年度につきましてはということで、現状と同様の運営ができるので、1,500万円を提示しています。32年度につきましては、やはりほかの施設に収容するといいいながらも、相当数の台数が減るということで、収入も減った予算を立てさせていただいておりますので、その分が減っていると考えていただいたらよろしいかと思えます。

ただ、毎年提案額を下げさせていただいているのは、人件費ですね。ここ昨今、兵庫県におきましてもやはり25円ペースで最低賃金が上昇しております。管理人の賃金の上昇分を積立金で下げさせていただいております。その他の項目につきましては、基本5年間、同じ金額に近い数字で予算を組んでおります。

三 谷 委 員 幾つか独自の提案もなされています。その中で、ミディさんでしか提供できないようなウェブサービスでありシステム、あるいは電子マネーを仮に導入した場合、次期指定管理者選定の際に事業者が変わった場合、その引き継ぎがうまくできるかどうかすごく気になります。例えばそのシステムが汎用性のあるもので、他社に移ったとしても対応できるものなのか、そのあたりを教えてください。

ミ デ ィ 電子マネーについて、決済代行会社にお問い合わせの形になります。そこから決済端末をお借りして、お客様にカードでお支払いいただく形になりますので、仮

に当社が導入して、その次に他社に変わったとしても、その会社を紹介することはできますので、引き継ぐことは可能であると考えております。

定期利用予約サービスと猫の目システムについて、専用のソフトウェアをシステム会社で制作しているシステムです。このシステムは、他社にお売りすることはできないので、もし他社が費用をかけて改革されるということであれば、サービスを継続できるかもしれませんが、少し難しいかなと思っております。

小市委員 人件費ですが、統括責任者の方は事務局費の中の一般管理費等に含まれているという理解でよろしいでしょうか。

ミ デ ィ はい。

小市委員 それでいきますと、この一般管理費の額というのは、例えば平成35年度を見ますと717万円になっておりますけども、そのうち一般管理費等は幾らぐらいになるのでしょうか。

ミ デ ィ 約450万円ほどです。

豊田委員 一時利用の機械化導入及び自動販売機の設置により駐輪可能台数は減少しますか。

ミ デ ィ 自動販売機の方は、空きスペースに設置しますので、台数変更はありません。機械化につきましては、まずJRの南の4で提案しております自動二輪の機械化につきましては、現在使用している定期利用の枠を一時利用に変更させていただく形ですので、その部分の使用台数としては一時利用がふえて定期利用が減るという。総数は、ほぼ変化なしと考えています。

一方、阪神の芦屋西のほうにつきましては、今現状、予定台数としましたら約100台、バイクが5台という予定にしておりますが、実際の設計図を描いた際に、数台程度増減する可能性があります。

三谷委員 レンタサイクルは、他社が指定管理者となった場合、サービスを連携できますか。

ミ デ ィ 当社では返却場所について、その借りた施設ではなくて、他の施設でも返せますよという提案をさせていただいております。ただ、これは結構労力を要します。まとめて元の施設に置いておかないといけませんので、そこまで戻す作業が発生します。それを他社がされるかどうかはわかりません。ただ、当社の場合ですと、芦屋市さんの立地を考えると、3本の鉄道が通り、その間の行き来に非常に便利な形でレンタサイクルをさせていただいておりますので、それはさせていただきたいと思っております。

高原委員長 時間になりましたので、終了いたします。ありがとうございました。
退出いただいて構いません。

----- ミディ総合管理株式会社 退室 -----

高原委員長 次に、A社様の入室をお願いします。

----- A社 入室 -----

事務局(山本) プレゼンテーション時間は10分です。残り1分で一度ベルを鳴らし、終了
時にもベルを鳴らしますので、その時点で発表を止めてください。

高原委員長 それでは、提案説明をお願いします。

A 社 我々は、創業以来30年間、駐輪場管理の専門会社として培ったさまざまな
ノウハウを活用し、次の5つの基本方針をもとに、お客様の目線で業務改善に取り
組んで、さらなるお客様満足の向上を目指してまいります。

基本方針の1つは、駐輪場管理を通してお客様の安全・安心・快適を実現す
ることです。駐輪場管理のプロとして、公共性、公平性、利便性、安
全性の3つの要素をあわせ持つ駐輪場づくりに努力してまいりたいと思ってお
ります。

第2ですが、私たちは公の施設の管理者として、市民が公平・公正に利用で
きる駐輪場をつくってまいりました。中立性、社会性の視点に立って、誰もが
平等に利用できる管理運営を行ってまいりたいと思っております。

第3は、私たちは駐輪場こそサービス業であるという思いがございます。そ
の中で、お客様に御満足いただける接客を御提供していくつもりでございます。
サービスを提供するシルバー世代の管理員にやりがい、生きがいを持たせるこ
とによって、お客様や施設への目配り、気配り、思いやりの精神を芽生えさせ、
お客様との自然体の心の触れ合いを生み出してまいりたいと考えております。

第4は、常に進化し続ける駐輪場をつくることでございます。現管理者の実
施しているサービスや自主事業等を、利用率や有効性、費用対効果等のものを
検討して、原則的には実施させていただきたいと思っております。そして、さ
らにその実施しているものを、当社のノウハウでさらに深化をさせていただき
たいと考えております。

第5は、コスト意識を持って、効率的な管理運営を実現していきたいと考
えております。我々民間のノウハウを活用して、低コストで優良なサービスを両
立させた駐輪場を実現してまいりたいと考えております。

次に、芦屋市の自転車駐車場の管理体制でございますが、
にあります XXXXXXXXXX がこちらの市の自転車駐車場を担当させていただきます。

構成メンバーは、支店長1名、芦屋市総括責任者1名、社員1名が実務に当たらせていただきます。また、現場である7駐輪場には、チーフ7名、サブチーフ1名と管理員41名の構成といたしたいと考えております。また、本社が[]の付近でございますので、本社も全面的なバックアップをさせていただきたいと考えております。

次に、人材育成の面に関しましては、管理人の教育には金も手間も惜しまないという言葉を使っております。専門講習によりチーフ研修や管理員の新任時からの教育を確実に実行すること、そして弊社独自の宣言カードを常に携帯させ、サービス精神を意識させることを考えております。また、各々のモラル向上が大事だということで、社内の表彰制度、そして社員の登用制度なども活用してまいりたいと考えております。

次に、安心・安全・快適という面ですが、管理員の日々の、先ほど言いました目配り、気配りが業務の背骨となります。日々の業務の目配り、気配りを意識させまして、場内事故の防止、防犯、機械故障を早期に発見するなどにつなげてまいりたいと考えております。

また、駐輪場管理の胆というべき自転車の盗難の防止でございますが、二重施錠を盗難防止の最善の解決策と考えておりますので、弊社はワイヤー錠をお客様に無料で貸し出して、二重施錠の促進をしてみたいと考えております。

次に、お客様サービスの向上でございます。お客様の声がよりよい駐輪場をつくるという意識から、ご意見をお持ちだが直接口にしない人の意見を収集していくために、ホームページ等を現場で御案内したりして、意見を把握していきたい。そして、さらに「ホウ・レン・ソウ」をもとに速やかな判断をして、早期にその改善を実施してみたいと考えております。

また、管理員の創意工夫を引き出すために、年間を通じて挨拶の強化や美化、サービス向上や事故防止等の強化月間を設けまして、管理員の意識の向上やモラル向上を図りたいと考えております。

また、お客様サービスの向上策といたしましては、弊社の独自性を打ち出すということで、[]、こちらにもございますとおり、このような看板をつくりまして、こういうサービスをしていますよということをお客様に現場で見えるところに掲示いたしましてサービスを実施し、お客様が気軽にサービスを受けていただけるようにしたいと考えております。

また、ウエルカムボード、下にございますが、管理員の名前等をこういう形で、今日は誰が働いていますよということを掲示して、お客様に親近感を持っていただき、さらに管理員の笑顔で挨拶の意識向上を図りたいと考えております。

次に、利用促進という面では、さまざまな手段で駐輪場の利用促進を呼びかけてまいります。1つは、ホームページや市の広報、オリジナル・チラシ等を活用して、駐輪場の情報を積極的に発信するほか、日常業務として周辺の放置自転車に対して札づけを行ってまいりたいと考えております。

次に、交通安全推進啓発という意味では、兵庫県で認可されております自転

車保険の加入をさらに促進するように考えております。そのために、場内掲示だけではなくて、弊社としては希望者に保険をプレゼントして加入していただいて、翌年に継続してくださいという御案内をして、現在、約70%の加入率を100%に近づけていきたいと考えております。また、正しい乗車や駐車マナーを発信するために、弊社のオリジナル・キャラクターであります「駐輪くん」を活用してまいりたいと考えております。

次に、自主事業でございますが、現管理者が行っておりますレンタサイクルをさらに進化させたいと考えております。弊社は、他市でシェアサイクルやレンタサイクルの業務を数多く手がけております。このノウハウをもとに、まずは変速機付きの自転車の購入、そして、さらにお客様の御要望が増えた場合にはシェアサイクルにチャレンジしてまいりたいと考えております。

また、管理室にAEDを設置いたしまして、管理員の教育などもきっちりさせていただいて、万一のときにすぐ活用できるような体制をつくってまいります。

次に、弊社は、非常に環境に対して力を入れております。他市でもこういう形で、緑のカーテンや季節の花ポットを場内外に設置いたしまして、景観の保全に努めてまいっておりますので、こちらの市でもそういう形でさせていただきます。また、芦屋市では、芦屋市の花や木、市内の観光スポットのポスターを場内に設置いたしまして、場内に雰囲気をつくる、潤いを演出してまいりたいと考えております。

次に、AI機材ということで、弊社のロボット管理員というのがおりますので、これを登場させ、お客様に挨拶をさせることによって、子供さんは非常に興味を持たれますので、子供たちに交通安全や自転車マナー啓発をさせていただきたいと考えております。

また、最後になりますが、他市でも評価をいただいております自転車小物を原価で販売いたします。急な雨の時でもそういうものを使っただき、非常に他市でも評判がいいので、これを貸し出しでも実現させていただきたいと思っております。

我々は駐車場のプロ、30年間駐輪場をやっております。そのノウハウを是非芦屋市でも生かさせていただければと思っております。

高原委員長 提案説明は終わりました。質疑応答は簡潔にお願いします。

林 委 員 レンタサイクルについて、阪急芦屋川駅に設置するようですが、利用された方は、またそこへ戻る必要がありますか。あるいは他の施設に返却してもよいのですか。

A 社 シェアサイクルという形に、将来的にしたいとは思っております。まずはレンタサイクル、山側ですので変速機付、電動というような形で使いやすいものを置き、次に阪急とJRの間を移動したいよという要望があれば、そういうことを

実現していきたいです。少しずつお客様の意見をいただきながら進化させていただきたいと考えております。

林 委 員 自転車保険の加入のプレゼントということですが、1年間プレゼントして、2年目以降は保険加入を継続するように啓発するわけですか。

A 社 他市でも実施しており、やはり継続される方も多く、特に兵庫県は義務化されておりますので、それが一番有効な手段だと弊社は考えておりますので、是非やらせていただきたいと思いますと思っております。

林 委 員 費用はどのくらいになりますか。

A 社 兵庫県民用の保険がございまして、非常に廉価で、既に70%が加入しており、残りの30%に対してプレゼントを行うこととなります。当社はその半分、15%ぐらいは保険に加入すると想定していますので、年間に見たらそれほど大きい金額にはならないと考えています。

小 市 委 員 この5年間で芦屋市固有の論点とそれに対する課題の取り組みというのは、どのように考えられていますか。

A 社 この5年間で一番メインになるのが、JRの南側の再開発の部分だと思います。駐輪場がスクラップ・アンド・ビルドして新しいものになる中で、やはりお客様を御案内したりするということはどんどん変わっていくと思いますので、そこをきっちりやりたい。弊社も、他市では2万台ぐらいの駐輪場を立ち上げたこともございます。そういうノウハウのもとに、やはり新たな駐輪場の開発だと思いますので、それをまず一生懸命やる。

あともう一つは、芦屋市の場合は、JR芦屋北ではひたすら並んで待たれているという状況がありますので、そういうところをきっちり改善できる提案を、この駐輪場の管理だけではなくて、他市のノウハウをもとに御提案できるのが一番重要かなと思います。芦屋市の市民の方は、非常にそういうことに対して敏感でらっしゃるので、我々よその市で提案するのは、どちらかという人減らすという方向、効率的な管理という方向性がありますが、芦屋市の場合は、あの状況を見ますと、サービスに対する対価という意識が強いと思いますので、5年間で、ああ、駐輪場が良くなったねと思われるような形にしていければと思っております。

豊 田 委 員 事業計画で平成35年度の人件費が前年度より、わずかですが、減っています。賃金は上がる一方なのに、減る理由が解らないのですが。

A 社 制服代を平成34年度入れており、その結果、平成35年度が少なく見えて

います。基本的には賃金上昇を見た数字で計算しています。

小 市 委 員 平成32年度以降だけで結構ですが、利用料金収入の計算根拠を簡潔に御説明いただけますか

A 社 利用料金収入に関しては、現状の収入をもとに、芦屋市の場合はほとんどの駐輪場が満車ですので、それをベースに、なおかつ南で減少をするという市が示した数字を落としたということです。

小 市 委 員 利用率は何パーセントで計算していますか。

A 社 この場では解りかねます。

三 谷 委 員 先ほどのペッパーですけれども、資料には機械警備の実施という項目がありましたが、それがそのペッパーということですか。

A 社 ペッパーではないです。機械警備というのは、お金を預かりますので夜間に守るためのものです。このペッパーは、ある程度その期間を決め、子供たちに駐輪場でこういうことをやっているということが解っていただけるような仕組みをつくって登場させていきたいなと思っております。

豊 田 委 員 6月に大阪北部で大きな地震がありましたけども、御社のほうで茨木市とか高槻市、付近で管理している物件はありますか。管理マニュアル等で地震の時の対応というのはお書きになられていますが、そこで具体的にどんな対応をとられたかをお聞かせ願えませんか。

A 社 一番震源地に近いのは、■■■■あたりの駐輪場や、■■■■の周辺の駐輪場。茨木市、高槻市に関しては弊社はやっておりません。一番問題になったのが、どう連絡をするのか。11時間程度は携帯も繋がらなくなりまして、今回は朝、出勤の人間はいましたので、出勤状態や管理状態に関しては問題なかったのですが、その中で施設が破損したりすることに対することを、本来は弊社の危機管理マニュアルでは震度6強からですが、本来は本部を設ける必要があるのですが、社員が出勤できない状況がありまして、その中で出勤した人間が連絡をとり合いました。

管理をしている人間たちは全員、会社で携帯を持たせておりますので、メールでまずは現状の確認と、現場の確認をして、それを本部で管理をしていくというのが本来でございました。ただ、ちょうど出勤途中でしたので、上手いかない部分もあったと考えております。

高 原 委 員 長 時間になりましたので、終了いたします。ありがとうございました。

退出いただいて構いません。

----- A社 退室 -----

高原委員長 次に、サイカパーキング株式会社様の入室をお願いします。

----- サイカパーキング株式会社 入室 -----

事務局(山本) プレゼンテーション時間は10分です。残り1分で一度ベルを鳴らし、終了時にもベルを鳴らしますので、その時点で発表を止めてください。

高原委員長 それでは、提案説明をお願いします。

サイカ それでは、事前に御質問いただいておりました件について御回答させていただきます。

J R 芦屋駅南閉鎖に伴う代替駐輪場の整備についてですが、当社は、当初の芦屋市さんのお考えのとおり、J R 芦屋駅北側の駐輪場及び民間駐輪場の誘導対応で十分対応が可能、台数確保ができるというふうに考えておりますので、代替地のその整備のほうは考えておりません。ただし、周辺の民間駐輪場につきましては、もちろん積極的に新規開拓を行ってまいりますので、そちらにかかる費用につきましては当然、当社が投資をさせていただきます。まずは、その考えをお伝えさせていただきます。

それでは、早速、中身のほうに入らせていただきます。

まず、本件への応募動機でございますが、まず、貴市近隣自治体の運営実績のメリットと書かせていただいております。当社は、兵庫県内で現在、西宮市様、宝塚市様、あるいは神戸市様の市営駐輪場の運営管理をさせていただいております。また、三宮のほうにも神戸支店を開設しておりますので、そういった非常時等がもしあれば、各駐輪場責任者が駆けつける体制が整っておりますので、これにより相互に情報共有を行うことで、安全に駐輪場運営ができると考えております。

次に、駐輪場、駐車場の運営管理専門会社としての実績とノウハウの活用です。

弊社は40年間の運営実績がございます。また、全国1,500カ所、約48万台の管理実績がございます。こちら、関西圏だけでも18万台以上の自転車を管理しています。また、それだけ個人情報も多く取り扱いが多いですので、個人情報保護のためにプライバシーマークのほうも取得してございます。

3点目は、長年にわたる運営実績でございます。健全な経営基盤ということで、平成29年度の売上高が71億5,800万円、これは前年比で107.2%でございます。そして、営業利益のほうも1億3,500万円、こちらも前年比148.9%ということで、右肩上がりです。推移しておりますので、毎年

しっかりと利益を出せる会社でございます。財政面、なおかつ運営面においても貴市駐輪場の運営が十分可能であるということが本件の応募動機でございます。

では、続きまして、具体的に当社の取り組み内容について発表させていただきます。

まず、公平・平等なサービスの提供ということで、まず基本的な考えを紹介させていただきたいのですが、1つ目が、許可なく長期の駐車をさせない、そして独占させない、不正駐車をさせない。こちらは基本中の基本でございますが、当社として公共自転車駐輪場が公の施設であるということを十分理解しております。そのため、誰でも施設を平等に利用できて、特例をつくらない運用を行うということが指定管理者の使命であるというふうに考えております。

そして、そのため、近隣住民の方、あるいは利用者の方々の声というのが非常に大事になってきますので、意見、要望の反映としまして、アンケートの実施、あるいは御意見箱を設置することで、さまざまな要望、苦情というのを駐輪場運営に反映させていきたいと考えております。

次に、最近では、放置自転車の問題というのが徐々に少なくなっているのですが、逆に駐輪場の質の向上というのが求められてきておりますので、当社では教育のほうに非常に力を入れております。

基本的な考え方といたしましては、駐輪場の管理運営業務は接客業であると考えておりますので、まず当社に教育センターというのをこのように設置しております。その中で応対マニュアル、そしてクレーム対応マニュアルを活用した接遇マナー研修などを行っております。どうしてもクレームを受けてしまった場合、その管理員に対しては再研修をこのように実施しております。

そして、逆に応対が非常にいい、優れている者に対してはスマイルリーダーというのを選定して、このようにバッジを付与しております。このように、モチベーションの向上に繋げており、接遇クレームゼロを目指して活動しております。例えば、他の自治体さんでは限りなくゼロに近づいておりますので、管理運営の安全性というのをこちらで担保しております。

次に、このように駐輪場の質を向上しても、駐輪場に魅力がなければなかなか利用者の方に満足していただくことはできませんので、当社の考える利用促進策というのを述べてまいります。こちらの数字を見てください。2010年、9.7%だったものが2016年には71.8%、これは何の数字かといいますと、これはスマートフォンの普及率の話になるのですが、たった6年間の間で一気に数字が伸びている。

なぜ今こういう話をしたのかといいますと、今回のプレゼンテーションの目玉の1つでもございますが、サイカスマートナビというのを導入したいと考えております。こちらがそのスマホの画面でございますが、このようにスマートフォンを使って、PCで登録、更新、支払いが可能と。これは今、働き方がどんどん多様化していっています。なかなか駐輪場に行く機会がないという方が増えている中で、どうしても窓口に行かないと手続ができないというのは時代

の流れに逆行しているように感じております。そのように、スマートフォンの時代の流れに即した動きをしていきたいと考えております。

このサービスを具体的に申し上げますと、通勤・通学にお使いの、イコカのようなカードがそのまま定期カードになります。そして、今は時代の流れでキャッシュレス化になっておりますが、そちらに十分対応が可能なシステムになっており、ひいてはこれからの時代に即した駐輪場運営が実現できると考えております。

次に、自主事業の取り組みについてです。こちらがもう一つの目玉でございます。

これがシェアサイクル・サービスという事ですが、今現状、阪急芦屋川駅でレンタサイクルを運用しておられますが、こちらをさらに進化させようということ。今、昨年度施行されました自転車活用推進法という法律があり、そちらでシェアサイクルの整備ということが掲げられております。JR芦屋駅北側ラポルテと、こちら阪神芦屋を追加し、この3箇所にシェアサイクル用自転車を配備いたします。

そして、この3箇所で相互で利用ができ、どこで借りてもいいし、どこで返してもいい。なかなか運用上難しいところもございますが、弊社は神戸市さんでコベリンというコミュニティサイクルを運用しておりますので、そちらの運営実績もございます。これが実現できれば、利用者の利便性をさらに向上させることができると考えております。

そして、第2点といたしまして、駐輪場位置情報検索サービスです。先ほど、サイカスマートナビというお話をさせていただきましたが、その中で、貴市駐輪場の位置情報の検索が可能。どこに駐輪場があるのかなというのが、市民の方に理解しやすく。さらに、定期が空いているのかとか、また一時利用が明日から空いているかという状態も確認が可能でございます。

そして、宅配ロッカー、今はネットショッピングというのが普及しておりますので、こちらも施設の有効的な活用、あるいは駐輪場の付加価値を与えるという意味で非常に有効かと考えております。

次に、今まで述べてきたのは当社のサービス内容でございますが、これからは地域社会との連携というところに入っていきます。地域に愛される駐輪場づくりを目指すためには、こちらが欠かせないと考えております。

1点目が独自キャンペーンの実施でございますが、このように放置自転車が多い駅でティッシュを配布したり、直接自転車に対して札を張りつける、あるいは将来的には芦屋市様、あるいは警察の方々、地元協議会の方々と連携をして、こういったキャンペーンをしていきたいと考えております。

そして、2点目がCSR活動でございますが、これも先ほど申し上げました、昨年の自活法の基本方針の中で交通安全にかかわる教育及び啓発というのがうたわれております。ですので、この3点が当社で行った中心になっている施策でございますが、自転車シミュレーター、こちらはお子様とかお年寄りの方に非常に好評が得られております。そして、「タッチくん」というのも、こちら、

交通安全に係るルールやマナーですね、こちらをタッチパネルでやっていって、最終的に免許証が発行されますので、こちらはお子様にも好評いただいています。

そして、最近はやりのバーチャル・リアリティーですね。自転車の交通事故疑似体験ということです。

では、最後に、提案金額でございます。

こちらは今までで申し上げてきたサービス内容を実現するために、当社ができる最大限の積立金が5年間で6,009万円でございます。この積立金の中で考慮した点を幾つか挙げさせていただきます。もちろん、人件費、最低賃金、最近、年約3%上昇しておりますので、そちらのほうを見込んでおります。あるいは、南地区の再開発、あるいは消費税ですね、個人情報であるとか美観対策に関しても考慮しております。

では、最後になりましたが、当社は専門会社として40年間培ってきたノウハウがございます。当社が管理することで、地域の皆様にも今まで以上に愛される駐輪場づくりを目指していきたいと考えておりますので、芦屋市様のお役に立てるよう尽力してまいります。ぜひ当社に御用命いただきますよう、御検討のほどよろしくお願い申し上げます。

高原委員長 提案説明は終わりました。質疑応答は簡潔にお願いします。

三谷委員 今回のような公共施設としての駐輪場を考えたときに、まずサービスの継続性ということが非常に重要になってきます。次回、指定管理者選定時に、他社に指定管理者が変更になった場合、そのサービスの維持ができるかどうかについて教えてください。

サイカ これは弊社に限らず、各社やはり自分のところが持っているさまざまなアイテムを遺憾なく発揮して、それをを用いることでより良いサービス向上に繋げるということで提案してくるというのは、これはもう各社同じ発想だと思います。

弊社では、目玉で発表させていただいたサイカスマートナビも、当社独自にシステム構築して運用しているサービスですが、時代の流れとしては、むしろこういうサービスは、例えばこの5年後とかを考えたときには、ある意味必然だと思っています。もっと言えば、このサービスというのは何も弊社だけがやっているサービスではなくて、似たようなサービスをやられるところも現実あります。

それは、スマートフォンの普及率からもわかるように、人々の生活というのは日進月歩によってかなり変わってきています。そういったところに駐輪場が何かできることはないのかと考えたときに、今の時代のニーズに即したものというのがまさに今回のシステムだと思います。ですので、そういったサービスを我々はもちろん全面的にやってはいくのですが、例えば、仮に違う他社さんがこれをお持ちじゃなくなった場合は、逆に選定の際にその辺が1

つのポイントにはならないのかなとも思います。

本気になれば、これは創れないものではないので、むしろ我々としては、同じ同業の者として、ぜひいろんな他社さんも取り組んでもらいたいなと思います。そうでないと、ある自治体様の駐輪場ではすごくいろいろ便利だねと言われる一方で、業界全体を見るとやはりその辺で差ができてしまいますので、我々としてはぜひとも、同じ業種としてあるべきものにしてほしいなと思います。

三谷委員 他社へのシステムの提供は可能ですか。

サイカ システム的なものになりますので、現在はそこまでは考えておりませんが、可能ではあります。あるいは、自治体様に直接そのシステムを導入いただくということが、これはもう現在もできますので、自治体様のお持ちのシステムを活用して、いろんな事業者が運営するというようなことは可能かと思います。

三谷委員 今回の御提案では、サイカさんが全て費用負担されるということですか。

サイカ はい。

三谷委員 提案の中でロッカーはスペースをとりますが、駐輪台数が減るようなことにはならないのですか。

サイカ スペースとしてロッカーが置ける有効なスペースがあれば、そういった使い道もどうかという提案でございます。

豊田委員 今のサイカスマートナビ等に関連する質問です。積極的に推し進めるのは多数の人にとっては良いと思うのですが、こういう市街地では御高齢の方もいらっしゃるって、使えずに取り残されていくということもあると思います。メリットは前面的に打ち出されていますが、例えば使い方のトラブルとか、何かデメリットがあればこちらもお話いただければと。

サイカ これは、何も全ての登録であるとか決済をこのスマートナビで皆さんやってもらおうというわけではなくて、当然、お持ちじゃない方もいらっしゃいますので、そういった方々は従来どおり窓口で対応することになります。もちろん、その御案内をさせていただく中で、「私そういうのを持ってない」とか、「ちょっと機械に疎いので」というようなお話がありましたら、もちろん管理員主導でこれまでどおりの登録をさせていただきますので、その辺はサービスの低下にはならないと考えています。

豊田委員 支出見込み積算根拠、結構細かくいろいろ支出を全部積算していただきますが、そのうちの事務局費の定期更新機とサイカスマートナビ運用費、これは2

年目まで本社負担としか書いてなくて、これはそうすると3年目以降はどうなるのですか。

サイカ 3年目以降から、ここに書いてあるとおり費用負担が、弊社西日本事業本部のほうに負担がありますが、その分というのは3年目以降から見込んでここに入れさせていただいています。最初の2年間は、このシステムを広く広めていくために、これはもう弊社の社内での決め事なのですけれども、2年間は本社で持ちますよと。そのかわり、費用負担が若干軽くなる分どんどん色々なところで導入をしやすいように、会社の方針としてそのようにしているということでございます。

林委員 新しい自転車駐輪場ですね、具体的な用地の確保の方針とかいうのはどのようなものですか。

サイカ すぐに駐輪場に使えるような場所というのは、なかなか難しい状況でございます。ただ、年数の経年によって、その場所が例えば更地になるような場合もあるかと思っておりますので、そういった場合にいち早くアンテナを張って、次の計画がどういう状況なのかとかいうことを十分吟味しながら、例えば駐輪場としてここをお貸しいただけないでしょうかというような積極的な活動をしていこうかなと思っています。

提案書の中身にも書かせていただいておりますが、これまでも色々なところとおつき合いさせていただいておりますので、その様な方々の用地であれば、駐輪場として活用させてもらえないかというようなことで営業活動したいと思っています。

林委員 例えば、用地の一部を駐輪場として借地料を払い一定期間使用するという考え方なのですね。

サイカ はい。賃貸借契約になると思います。

林委員 JRの南の再開発で閉鎖される区間、区域。期間だけという考え方ですか。それとも今後もということですか。

サイカ その点は、再開発の事業期間だけということではなくて、私どもは芦屋市様に限らず色々なところで駐輪場もやらせてはいただいておりますが、やはりそこは長くやらせてもらいたいなど。一度入ったら、短期間ですぐ出ますよとかではなくて、長期的に放置自転車の抑制に繋がるように活動をしたいなどと思っています。

林委員 例えば、5年後、次の指定管理に仮に変わったときに、どういう形で考えて

いますか。

サイカ 継続したいと思っています。そこには指定管理者の名前がどこになるだろうが、余り関係はないと思います。

小市委員 利用料金収入の算定に関してお尋ねしたいのですが、駅南の駐車場が閉鎖された後も、それほど大きな落ち込みでないような形で推移をシミュレーションしておられるように見えるのですけれども、そのような算定根拠に関して、簡潔にお答えいただけますか。

サイカ 南閉鎖後の駐輪に関しまして、南からJRの北のほうにまず誘導していただくと考えております。あと足りない分は民間駐輪場を含めて移動していただくという考えで積算をしております。ですので、現状大きく収入が減少するとは捉えておりません。

あと、JR北の地下の原付に多少余裕があるかなと思いますので、現状を見ながらになるのですが、原付置き場を自転車用に変えたりして、なるべく需要と供給バランスが整うような運営をしていきたいという思いで積算しております。

小市委員 御社は首都圏で成長してこられたと思うのですが、今、関西圏でも展開しておられるということで、端的に言いまして、関東と関西での自転車駐車場の利用のこういうところに違いがあるとかわかりますか。

サイカ そうですね、まず1つは料金体系も挙げられるかなと思います。割と関西のほうが、料金設定は若干高いように思っております。大体こういうケースというのは関東のほうが料金って高いイメージですけれども、意外と関東は安いんですよね、設定自体が。関東も同じように駐輪場が足りてないというところが非常に多いので、路上型の駐輪場が非常に増えています。これは関西にも言えることですが、やはり電磁ロック式の駐輪場というのが非常に今増えています。

それによって、先ほどサイカスマートナビでも触れましたように、いろんな決済ができるようになってはいますが、1つ特徴なのは、精算機で、要はキャッシュレスで支払うケースというのが、関西だったらイコカとかピタパになるんですけれども、東京は実は交通系ICカードって、もうほとんどスイカとパスモ、この2つですね。この2つで、地下鉄もJRも私鉄も全部乗れますので、持っていらっしゃる数がもう断然多いですね。

実は、関西は、ピタパは料金の支払いが後払い方式ということで、なかなか決済するとき、チャージ式のものとちょっと違います。ですから、関東圏は交通系ICカードでの決済率はものすごく高いです。8割ぐらいなのですが、関西は現金主義がやはり多い方もいらっしゃるって、2、3割程度です。ですので、そういった生活スタイルの違いも若干、駐輪場のほうに影響するのかなと

というのが特徴かなと思います。

三谷委員 スロープの乗り入れ防止柵の提案ですが、通れないようにするのは、私の感覚ですがすごく危ない。物理的に通れないようにするというのは、非常にいいアイデアだとは思いますが、あれをそのまま導入されるというのは、疑問があるのですが、ご説明願いますか。

サイカ これはもちろん芦屋市様と実際は協議させていただきながらになるのですが、何でも、何が問題かと言いますと、スロープ自体は非常に幅が狭いのですが、降りようと思ったら降りられるというところが1つあります。そのときに、当たって危ないものではないのですが、遮蔽物というか障害物的にあると、やはり降りざるを得ない、そういう感覚にどうやらなるみたいですね。

これを、実はあるところで試験的に導入したところ、実は毎日700人ぐらい自転車に乗ったまま通行していたのですが、五、六人に減りました。これは非常に、効果はあるのかなと我々は思っております。

三谷委員 利用者からすると、やっぱりその制限を受けることになるし、本来そこをちゃんと通ろうとしている人にも、その障害物があることによって通りにくくなったりする。本来そこを、例えば別の何か用途で通行していたものができなくなったりする、そういう負の側面もあります。

ちょうどハンプなんか、道路上にでこぼこを置いて無理やりそこを通過させることによって、その速度を落とさせようということですね。あれは非常に良い取り組みではあるけれども、例えば高齢者の方だとか、ベビーカーを押しているお母さん方がそこを無理やり通らなければいけないような、負の側面もあります。その安全を考えたときに、そういったものをどこまで導入するかといたら、多分その設置する側の考え方だと思います。提案する側の考え方だと思います。

私は、そういうものを設置するというのは、ちょっと違うのかなという感覚を持ちました。そのあたりは、市との協議の中で、もう少し慎重に何かやっついていけないといけないところかなと思います。

サイカ そうですね。おっしゃるとおりだと思います。やはり御利用者様が、当然その場所が違くと利用されているもの自体も変わる可能性もありますので、そこは十分協議させていただこうとは思っています。

高原委員長 時間になりましたので、終了いたします。ありがとうございました。退出いただいて構いません。

----- サイカパーキング株式会社 退室 -----

高原委員長 次に、B社様の入室をお願いします。

事務局(山本) プレゼンテーション時間は10分です。残り1分で一度ベルを鳴らし、終了時にもベルを鳴らしますので、その時点で発表を止めてください。

高原委員長 それでは、提案説明をお願いします。

B 社 では始める前に、いただいております質疑事項を回答させていただきます。代替駐輪場の費用負担について、我々が基本的にはお出しさせていただくつもりはあるのですが、規模等どれぐらいの整備費が必要なのかが見えないので、そのあたりを御相談させていただいた上で進めさせていただければなと思っております。

それでは、開始させていただきます。

まず、運営管理の基本方針です。

基本的な考え方、代表団体である [] というブランド名で、関西圏を中心に [] 箇所、 [] 台の有料駐輪場の管理運営を有しておおります。兵庫県内では [] 箇所、 [] 台の駐輪場の管理運営を行い、 []、 []、 [] など公共性の高い駐輪場整備や放置自転車対策を手がけてまいりました。また、構成団体である [] は、 [] として [] の活性化に取り組み、 [] でも [] 箇所、 [] 台の駐輪場の管理運営を行っております。本事業においては、周辺環境や沿線を巻き込んだ魅力的な施設づくりを進め、総合的な駐輪場環境の向上を図ってまいります。

続きまして、理念のほうになります。

適切な機械化と人的サービスのシンクロによる新たなサービス提供と放置自転車のないまちづくりです。人と機械によるサービス、そして双方を掛け合せたサービス拡大を事業全体で捉え、今までできなかった新しい付加価値やサービスを利用者、地域住民へ提供できるように努めてまいります。

基本的な業務推進方針。弊社は、 [] 地域におきまして、市営駐輪場の指定管理業務及び放置自転車対策業務を受託し、平成 [] 年度には駅前の放置自転車台数を [] %減少させるなどの実績が評価され、 [] [] において、 [] を頂戴いたしました。本事業においても十分な連携や協力を図り、法令遵守のもと、市が定めた事業計画に基づき着実に実施してまいりたいと考えております。

こちらは写真になります。

続きまして、自転車駐車場の管理体制。施設管理運営体制。

本事業を統括的に管理し、スタッフの教育及び管理や業務改善を行う統括責任者を、JR芦屋駅北自転車駐車場に1名配置します。阪急沿線、JR沿線、

阪神沿線の有人駐輪場には、駐輪場業務の全体を把握し、職員間の調整や関係各所との的確・円滑に連絡や報告ができるチーフスタッフをそれぞれ1名ずつ配置します。

続きまして、職員雇用・就業における基本的な考え方。

現在勤務しておられる方を、職場を失うことがないように配置し、継続勤務を希望される職員には面談の上、優先的に勤務していただきます。また、新しく採用する職員に関しては、場合によってはハローワーク西宮や地元人材会社、派遣等を活用し、優先的に地元雇用をいたします。障害者、母子家庭の母親、中高年齢者等の就職困難者の雇用創出のため、積極的な雇用の取り組みに努めてまいります。

続きまして、職員の配置人数。適切な機械化と人的サービスを開始する平成31年10月以降の人員配置を御説明します。

こちらは阪神打出駅自転車駐車場になります。パートナースタッフ、朝1名、以降巡回に切りかえます。

阪神芦屋駅西自転車駐車場に関しましても同じとなります。

続いて、阪神芦屋駅南自転車駐車場。チーフスタッフを配置し、パートナースタッフ2名、3交代制に変更を行います。

阪神芦屋駅北自転車駐車場、阪急芦屋川駅南松ノ内自転車駐車場。平日スタッフ、チーフスタッフを配置し、パートナースタッフ1名、3交代制に変更します。土日祝日に関しては、パートナースタッフ、朝2名、昼1名、夜1名に変更いたします。

阪急芦屋川駅南月若自転車駐車場。パートナースタッフ1名、3交代制に変更いたします。

JR芦屋駅北自転車駐車場。平日、統括責任者とチーフスタッフを配置し、パートナースタッフ、朝2名、昼1名、夜1名プラス夕方1名に変更します。土日祝日、パートナースタッフ、朝3名、昼2名、夜2名に変更します。

JR芦屋駅南自転車等駐車場、1、2、3、4、6、7、8、9は、パートナースタッフ2名、3交代制に変更します。

済みません、平成32年度からはJR芦屋駅南自転車駐車場、4、6、7、9は阪神芦屋南自転車駐車場から巡回管理に変更いたします。

続きまして、業務効率化の施策ということで、個別ロック駐輪システムの導入になります。

阪神打出駅自転車駐車場、阪神芦屋駅西自転車駐車場、こちらにおいて個別ロック式駐輪システムを導入することで、これまで職員が一時利用の受け付け、料金收受等に割かれていた時間を、車両の入出庫補助や場内整備、清掃など業務へ反映させていくことができるようになり、業務効率化により現地職員の利用者対応サービスのさらなる充実が可能となります。

定期利用自動管理システム、XXXXXXXXXXの導入。阪神打出駅自転車駐車場及び阪神芦屋駅西自転車駐車場におきまして、24時間いつでもウェブから定期利用の契約更新、解約、キャンセル、待ち登録等の手続きが可能なXXXXXXXXXX

の導入を行います。決済方法も、コンビニ支払いやクレジットカード支払いなど多様な決済方法が選択できるため、利用者のニーズに合わせて利用いただくことが可能となります。

一時利用券売機の導入。阪急芦屋川駅北自転車駐車場、JR芦屋駅北自転車駐車場、阪神芦屋駅南自転車駐車場の利用率の高い施設では、一時利用券売機を導入することで、入出庫補助や場内整備の業務効率化により、現地職員の利用者対応サービスのさらなる充実が可能になるとともに、利用料金収受が自動化され、職員の不正着服に対するリスクヘッジに繋がると考えております。

管理の質及び利用者サービス向上の取り組みについて。

1、適切な機械化、新たな車両管理システムの導入。阪神芦屋駅西自転車駐車場、阪神打出駅自転車駐車場の一時利用エリアには個別ロック式駐輪システムを導入し、定期利用エリアにはを導入し、適切な機械化を行ってまいります。

2の1、人的サービス、マンパワーの最適化。

阪神芦屋駅南自転車駐車場、JR芦屋駅北自転車駐車場、阪急芦屋川駅北自転車駐車場は、自動化等バックアップ体制により、人だからできるサービス面の向上に注力してまいります。特に、上段ラックへ入庫される際、職員による補助を行い、少しでも利用者の負担を軽減し、使いやすい駐輪場を目指してまいります。

2の2、人的サービス、コミュニケーション。

当連合体が考える有人駐輪場でのサービスは、利用者や駐輪場の前を通行される方とのコミュニケーションを密に図ることだと考えております。通勤・通学時には、おはようございます、いってらっしゃい、おかえりなさい、ありがとうございますなどの声かけを行うとともに、入出庫時のお手伝いのお声かけを積極的に行うなど、利用者に寄り添った、毎日利用したくなる駐輪場を目指してまいります。

こちらは、代表団体のが運営管理を行う等駐車で、地元高校生からいただいた感謝状です。当事業でも、このような感謝状がもらえるような駐輪場を目指してまいります。

利用促進に対する基本的な考え方。実態の把握と反映。

駐輪場利用者に対し、アンケート調査や利用データの分析を行い、利用者ニーズや意見を管理運営に反映いたします。駐輪場の周知、誘導、場内に駐輪場位置や料金を記載した立て看板やのぼりを設置し、巡回職員、駐輪場スタッフでビラ配りなどを行い誘導に努めてまいります。

続きまして、民間駐輪場の新設。

構成団体であるは、の土地の管理を行っていることもあり、積極的に駐輪場を新設できるよう働きかけてまいります。

自主事業について、シェアサイクルについて。

芦屋市は、北側から阪急電車、JR、阪神電車という東西の人の流れがありますが、さらなる市民の利便性の向上のために、シェアサイクルの導入を考え

ております。利用状況に応じまして、[REDACTED]に置きかえることも視野に入れます。定期レンタルサービスとして、月額制のレンタサイクル、自転車の地域に向けて情報発信する取り組みとして、オーガニック野菜のミニマルシェの開催、自転車の無料点検や自転車グッズの紹介、販売、自転車保険の加入促進……

事務局(山本) 時間ですので打ち切ってください。

高原委員長 提案説明は終わりました。質疑応答は簡潔にお願いします。

三谷委員 独自事業などで提案されている各種の利用者サービスの中に、御社が独自に開発されたシステムやサービスがどれなのかということと、もし御社が独自に開発されたものであれば、次期指定管理者が他社になった場合に、他社がそれを使えるものなのかどうか、そういったところを少し教えていただければ。公共サービスですから、継続性というのはかなり意識しとかなないといけないので、そのあたりを。

B 社 自主事業のところで、我々の様式2の6、自主事業のところで御提案をさせていただいておまして、5つの自主事業を御提案させていただいている中で、継続性ということで、まず月額制のレンタサイクル、2番のほうですね、こちらに関しては自転車を御用意していただいて、あと保険も掛ければ、どの事業者様でも可能なものになっておりますので、これは独自というよりは汎用性のある御提案だと思えます。

マルシェにつきましても、これは地元の企業様とか、そういったマルシェを開催されている地元の団体さんなどと御協力してやろうと考えておりますので、これも継続性がある事業と考えております。

4の自転車点検及び物品ショップでの販売につきましても、こちらは当社に自転車整備士の資格を持った人間がおまして、この者が自転車の、現地のほうに行きまして点検をさせていただくというようなスキームを組ませていただいておりますので、例えばですけども、地元の自転車販売店様と御協力して、こういった事業に取り組むというのが可能かなと考えております。

あと、自動証明写真の撮影機の設置につきましては、こちらに関しましてもメーカー様がいらっしゃいますので、こちらから機械を入れていただいて運営するというところで汎用性があると考えております。

最後のシェアサイクルにつきましても、こちらはいろんな仕組み、今シェアサイクルであると思えますけども、こちらにつきましても[REDACTED]のほうで今現在、[REDACTED]というものを運営しておまして、そちらの導入を考えておりますけども、例えばですけども、違う事業者様、こういったレンタサイクルの事業者、シェアサイクルをやっている事業者様と連携することで、事業の継続というのとは可能かなと考えておりますので、全ての項目に

おきまして事業継続というのは可能と考えております。

豊田委員 自主事業以外で今回、[]を提案していただいておりますが、これもほぼ同じ形で、もし管理運営者になられて別の方へ変わったときに、この[]は引き継げるのか、それとも御社独自のものなので引き継ぐことはできないのか、そこも御説明いただけますでしょうか。

B 社 こちらにつきましては、当社独自のサービスという部分が強いところでございます。例えばですけれども、我々がそういったシステムを次の事業者様に御提供させていただくということは可能となっております。実際に、同じような駐輪場様にこういった仕組みを御提供させていただいて活用しているという事例もございますので、十分に事業継続は可能かなと考えております。

豊田委員 連合体の場合に、指揮命令系統が統一できないというところもあるのかなど。今回、一応、阪神のほうで職員を雇用するということだと思うんですけど、そうすると統括責任者も阪神の職員ということになるのですかね。

B 社 現在、尼崎市での業務では指揮命令系統が統一できています。雇用は[]で行いますが、責任者は[]の社員、その次が[]の社員で、それから雇用しているという仕組みをとっています。

豊田委員 何を懸念しているかという点、今回、大阪北部地震がありました。災害時における組織体制というのが書かれておられるのですが、[]に本部を設置する、そこが指揮命令をとることになってはいますが、そのラインの一番下に現地職員、やはり[]が[]の職員に指揮命令がうまく伝えられるのかというのが少し気になったので、このあたりについて御説明いただければと思います。

B 社 実績のほうで申し上げますと、ちょうどこの間地震がありましたけれども、[]と[]は常に連携をとっておりまして、指揮命令系統が確立しており自己事業として一体でやっております。ほかの駐輪場も全て一体で運営をしておりますので実績は十分あります。懸念はございません。

林委員 業務効率化の施策の中で、個別ロック式の駐輪システムありますよね。書かれているのは、効果的な運用が見込まれるという表現されていますが、これは何を基準に考えていかれるのですか。

B 社 まず、利用率が高くて、ただ一時利用を受け入れるためだけに人をつけていると、我々が現地を拝見して感じられた部分をまず機械させていただいて、効率化をさせていただくということを考えながら、御提案をさせていただいております。

す。

林 委 員 個別ロック式の駐輪システムを設置することで台数の変化は起こるのですか。

B 社 機械を置くことによって若干の台数変化というのは出てくるとは思いますけども、今考えているのが、現状台数を保ちながら改造させていただくというプランでして、例えば、どうしてもこういった機械を導入すると、詰め詰めに自転車を並べるよりは、少し収容台数が減ってしまうという課題があります。ただ、その代わりですが、一時利用に今、阪神芦屋駅南で設置されているような垂直２段式の駐輪機を定期利用者用に御提供して、最終的にトータルでは、今の利用台数、収容台数と変わらないとこで運営させていただくことを今考えております。

林 委 員 この設備はリースされるのか、買い取りでされるのかどちらですか。

B 社 リースを考えています。ただ、最終的に次の事業者様との関係もあると思いますので、この点は事業を始める前に、もし選定いただいた場合、芦屋市様と協議の上で、例えば次の事業者さんに引き継ぐ必要があるという場合があれば、当社の資産で購入させていただいて、当然５年後にどうさせていただくか、例えば無料譲渡ということも考えられると思いますので、そういったことも考えながら進めていかせていただければと考えております。

小 市 委 員 事務局費の中で過半を占める本社経費について、平成３１年度から平成３５年度まで微妙に増減しているのですが、この背景とその計算の根拠を簡潔に御説明いただけますか。

B 社 基本的には、本社経費のところにつきましては、人員採用や経費など目に見えない間接経費という部分を計上させていただいているところでごさいます、当社でも今感じてるのは人材の確保が難しいということもありまして、そのあたりの費用を多分年々、色々な媒体を通じながら人材を確保していく中で、費用が少しずつ上がっていくのではないかとというような見込みも含めまして、このような計画にさせていただいております。

小 市 委 員 継続的に増えるのではなく、増えたり減ったりしていますが、そのあたりの背景を教えてくださいませんか。

B 社 そちらにつきましては、最終的に全体の金額が調整させていただいて、事務経費を導入している部分もありますので、全体的な調整の中で最終的な端数分を事務経費の中に入れて、本社経費の中に入れていただきましたので、その分で増減があると考えていただければと思います。

小 市 委 員 その他との違いはどういうことになりますか。

B 社 その他につきましては、こちらは現状、J R 芦屋駅北駐輪場で、毎月、毎年
ですね、管理費をお支払いされていると思いますので、その部分をその他で計
上させていただいております。

豊 田 委 員 ■■■■■を今回提案いただいておりますが、他の導入実績とかがあれば
教えていただけないでしょうか。

B 社 現状、まず ■■■■■と共同で行っている駐輪場につきましては
は、定期利用があるところは順次 ■■■■■を導入させていただいております。
それから、自治体様につきましては、例えば ■■■■■様での市営駐輪場の
指定管理業務の中で ■■■■■を導入させていただいております。当然、
その他、指定管理駐輪場ではなく、例えば路上駐輪場とか、あと市営、市の駐
輪場であれば ■■■■■様の駐輪場でも導入をさせていただいております。

林 委 員 景観の取り組みのところで、いわゆる放置自転車をなくすというところに重
点を置かれていると思いますが、芦屋市は庭園都市をやっております、花と
緑をこの駐輪場にどう生かすのかなという方針があれば教えていただきたいの
ですが。

B 社 駐輪場の入り口に花とかを飾らせてもらうことがありまして、最近させてい
ただいた事例でいきますと、やはり生の花ですとちょっと枯れてしまったりする
現場もありまして、そういった現場に関しては、脱着式、マグネット式で脱着が
できるような造花のものがございます。こちらを駐輪場の入り口付近等に、壁と
かにつけさせていただいて、少しでもちょっと緑、雰囲気の良い駐輪場という
のを今もやっています。

高原委員長 時間になりましたので、終了いたします。ありがとうございました。
退出させていただきません。

----- B社 退室 -----

ウ 本採点及び候補者の決定

高原委員長 面接審査は終了しましたので、採点に入ります。
お手元の採点表にご記載いただき、事務局へご提出ください。

----- 事務局回収・集計作業 -----

事務局(山本) 採点について各委員様ご確認ください。

高原委員長　　このような採点結果となりましたが、この結果に対して、特に補正する必要は、ございますか。

----- 各委員 採点集計表を基に協議 -----

高原委員長　　それでは、第二次選考（書類審査及び面接審査）の結果といたしまして、本委員会としては、最高得点のサイカパーキング株式会社を指定管理者候補者に、次点のミディ総合管理株式会社を次点候補者に選定いたします。

----- 委員ご署名 -----

(4) 閉会

高原委員長：　　以上をもちまして、芦屋市自転車駐車場指定管理者選定・評価委員会を閉会いたします。委員の皆様お疲れ様でした。