

横須賀市立自転車等駐車場 指定管理者 プロポーザル資料



友輪株式会社のご紹介①

自転車等駐車場管理の専門会社として、平成2年（1990）に設立しました。

今まで、関係各自治体の条例および施行規則、労働基準法など各種法律を確実に遵守した管理運営を行ってきました。

指定管理者制度や入札制度において、注意、罰則もしくは業許可・指定の取り消しなどを受けたことはありません。これからの予定もありません。

弊社は、平成19年度（2007）から平成26年度（2015）までの8年間、横須賀市立自転車等駐車場の指定管理者として管理運営を行っていました。

すでに横須賀市自転車等駐車場のことを熟知していますので、指定管理者交代の際には、円滑に業務を引き継ぐことができます。

指定管理者募集時の現場視察の際、弊社が管理運営していたときより様々な物が色あせてしまった気がしました。

横須賀市指定管理者を離れてから、今まで積み重ねてきた管理運営の能力も惜しみなく注入し、駅前にある公の施設としての彩（いろどり）を取り戻し、お客様が安全・安心、快適にご利用できる自転車等駐車場を復活させようと応募しました。

友輪株式会社のご紹介②

- 自治体（指定管理者および管理受託箇所数等）

箇所数 関東地方、中部地方、近畿地方 6都県 9自治体
管理箇所数 35箇所 取扱台数約24,000台

- 管理受託

箇所数 関東地方、中部地方、近畿地方 7都県 35自治体
管理箇所数150箇所 取扱台数約127,400台

- 民間

箇所数 関東地方 2都県 2自治体
管理箇所数5箇所 取扱台数約3,300台

- ★ 合計

37自治体 管理箇所数190箇所 取扱台数約154,300台

- 自転車駐車場以外の業務

放置自転車の巡視、撤去、保管返還業務：箇所数 関東地方、近畿地方 3自治体

施設の管理について

施設の維持管理並びにお客様が安全・安心してご利用いただける施設にするため、各施設の立地、建物の構造などを考慮した次のチェックリストを作成します。

① 年間維持計画

年間維持計画を策定して、確かで確実な管理を行います。

除草・植木の剪定などは、基本的に管理員の手によるものとしませんが、(公社)横須賀市シルバー人材センターに委託することも有ります。

② 施設日常点検表

施設・設備の老朽化具合、破損個所の早期発見・修繕による施設の長寿命化
お客様に安全・安心していただける施設にします。

③ 施設等日常清掃表

個人差による清掃の度合いを画一化をして、お客様に快適ご使用して頂ける施設にします。
日常で清掃する範囲は、管理室内、駐車場内、駐車場の周りとします。

施設の課題について①

利用案内看板の取り換え

2024.7月現在、令和4年10月に条例改正があった利用料金（市内・市外）に合致してません。

また、利用料金のほか、利用約款（一部抜粋）などが、掲示物等で見えなくなってしまっている箇所もありますので、令和7年4月1日から順次交換します。



施設の課題について②

掲示物の整理

自転車駐車場は、多くの人が行き来する駅前にある施設です。

掲示物が整理されずに貼られいなので、非常に美観を損ねています。

色あせた掲示物が目立ちますので、各箇所に掲示板（アクリル）を設置します。

色あせた掲示物の撤去や掲示期間を定めるなど掲示物の管理を徹底します。

Before

After



施設の課題について③

市民の公平な利用料金の支払い

管理員が巡回の都度、未払の自転車等に未収票（後払い札）を取り付けてお払いを催促していますが、利用料金をお支払いにならない（仕組みがわからなく支払えない）方もいらっしゃいます。

現在も未収票が使用されていますが、二種類存在していますので統一します。

現在の後払いBOXは、有人管理時間外にはシャッターで閉鎖されてしまう一時利用券売機の横に設置されていますので、シャッターが閉まると支払うことが出来ません。

弊社は屋外に強固な未収金BOXを設置して回収率の向上に努めます。



施設の課題について④

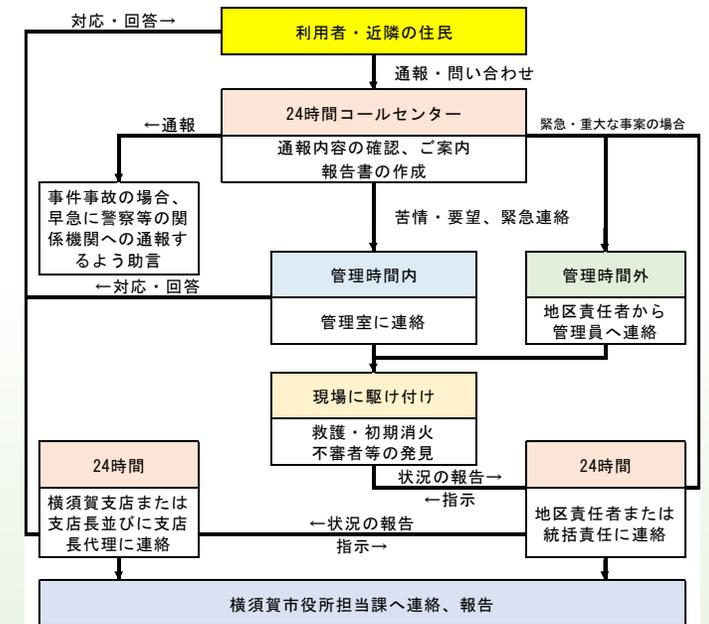
休業時の対応について

有人管理箇所を除く、巡回管理箇所および午前3時間・午後3時間の勤務箇所など、合計20箇所に管理時間外の対応のための24時間コールセンターを設置します。

24時間コールセンターでは、有人管理時間外でのお客様からの利用方法の受付のほか、事件・事故などの緊急事態の通報を受け付けます。

事件・事故などの緊急事態の場合は、有人管理時間帯であれば管理室に、管理時間外であれば地区責任者（2名）もしくは、近隣に居住している管理員宅に連絡が入るようになりますので、迅速な対応が可能となります。

有人管理時間帯でも24時間コールセンターは稼働していますので、電話を受け付けることが可能ですが、利用案内看板には管理元の自転車等駐車場名および電話番号等を記載します。



管理員の雇用について①

① 雇用する管理員

現在各自転車等駐車場で働いている方（シルバー人材を含む）を引き続き雇用したいと考えています。

② 責任者

- ・ 地区責任者として、2名を雇用します。
- ・ 巡回管理箇所を除く各自転車等駐車場に場長を任命します。
- ・ 3時間勤務者は、（公社）シルバー人材センターに委託します。

③ 働ける年齢

雇用期間は1年単位で、満75歳まで雇用します。

健康状態等を確認しながら最長満78歳の誕生日まで1年単位で延長します。

横須賀市民を優先して雇用し、指定管理期間中に横須賀市民100%を達成したいと思っています。

管理員の雇用について②

① 障害者の雇用

ご本人と相談して、お互い就労可能と判断すれば雇用します。
勤務時間や勤務日数については、ご本人と相談します。

② 女性の雇用

弊社ではすでに16名の女性が管理員として働いています。

③ 社会復帰支援

自転車等駐車場は、資格が必要ない職場です。

お客様と接する機会が少ない箇所もありますので、引きこもりの方や社会復帰を目指す方にとっては最適な職場だと考えています。

満15歳以上であれば、積極的に雇用します。

社会復帰支援は、地域貢献にも寄与するものと考えています。



管理員の研修について①

① 管理員研修計画

対象者および回数	基本教育 (講師：本社)	接客接遇 (講師：研修会社)	人権 (講師：研修会社)	備考
新人研修(入社時)	就業規則、条例および関係法令 個人情報保護について	態度や言葉づかい、 苦情処理の初期対応	パワハラ・セクハラ・人権への配慮	新規採用者がいなければ開催しません。
ベテラン研修(年1回)	接客接遇、事務取扱方法 日常業務、事務内容の確認 緊急時連絡体制の確認 個人情報保護について			
特別研修 (インシデント発生ごと)	事故等の発生・対応の共有 再発防止策の検討 緊急時連絡体制の確認	事故等を無くするための 討論会(本社)		

年1回実施する管理員研修は、勤務年数によって基本教育の研修内容を変えていますが、個人情報の保護、接客接遇、人権（職員同士を含む）への配慮は繰り返し研修します。

② 防災訓練の実施

毎年、初期消火訓練、避難誘導訓練のほか、AEDの取扱いの訓練を行います。

消防署に練習用消火器や練習用AEDをお借りして、実践的な訓練を実施しています。

サービスの向上について①

① 24時間コールセンター

コールセンターは、緊急時の連絡手段ではありますが、夜間など管理員が不在のときの手助けのひとつで、サービスの向上になると考えています。

コールセンターの業務

* 無人箇所や有人管理時間外での利用案内

* 一時利用券売機、場内などのトラブル対応

* 事件・事故等の通報（警察・消防からの問い合わせ）の対応

※警備会社は駆け付けません。コールセンターから警察などに通報することも有ります。

通報の内容によっては、近隣居住の管理員が対応することになります。

サービスの向上について②

② 満空情報配信サービス

横須賀中央駅第1自転車等駐車場は地下施設であることから、外からでは一時利用の満空状況がわかりづらくなっています。

満空情報をメール配信することで、地上に引き返す手間をなくします。

一時利用者を多く受け入れすぎることによる定期利用者の駐車場所を圧迫してしまうことを避けられます。

③ 自転車・バイク兼用電動空気入れの設置

バイク利用者が多いことから、自転車バイク兼用の電動空気入れを有人管理箇所に設置します。

夜間は、盗難の危険があるため、手動式空気入れを設置します。

nezumi.com

狭山市駅西口駐車場

通知機能

指定した曜日・時間に
狭山市駅西口駐車場の利用状況を通知します。

メールアドレス

通知希望曜日 日 月 火 水 木 金 土

通知希望時間

通知希望内容

- 空きがある時
- 混雑時
- 満車時

管理経費について

本来であれば、指定管理者制度の目的である民間企業のノウハウを活かした経費の節減を行い、節減分を市民サービス・お客様サービスの向上に有効活用したいのですが、近年の人件費や物価の急激な高騰により、提出した指定管理期間（5年間）の試算額が5年後の現実に合致するかが非常に不透明になっています。

見栄えのいい管理経費の節減を提案しても、試算額が現実を合致していなければサービス水準の低下にもつながります。

持続可能な管理運営ができるよう、節減幅を抑えた提案となっています。

物価などを注視しながら、実支出より収支予算額が上回ったときには、提案事項以外のお客様サービスの向上を改めて貴市にご相談します。

ご視聴ありがとうございました。

ヨリスカ