

野田市自転車等駐車場指定管理者候補者 選定委員会（フォローアップ）会議録概要

開催日時 令和5年2月13日（月）午後1時30分から午後2時15分まで
開催場所 野田市役所4階 職員控室
出席委員 総務部長（副委員長）、企画財政部長、市民生活部長、行政管理課長、
管財課長
欠席委員 副市長（委員長）
事務局 市民生活課、行政管理課

1 開会

<副委員長から開会の言葉>

2 議事

令和4年度（4月～12月）梅郷駅東口市営自転車等駐車場業務報告書及び令和5年度梅郷駅東口市営自転車等駐車場業務計画書の審査について

<事務局から令和4年度（4月～12月）梅郷駅東口市営自転車等駐車場業務報告書及び令和5年度梅郷駅東口市営自転車等駐車場業務計画書について一括して説明>

<審議の概要>

○ 業務報告書2ページ ②サービス向上の取組状況について、利用者アンケートを実施したとあるが、このアンケートにより改善したサービス等はあるか。また、11ページには「アンケートを毎年やっているが何も変わらない。意味があるのか」との利用者の意見があるがどうか。

→ 管理員の対応に関する苦情については、注意及び指導を行い、改善を図っている。また、要望に対する対応については、レンタサイクルの1台増車、電車の時刻表の掲示を行っており、今年度は出入口に時計を設置した。

なお、「原動機付自転車の駐輪スペースに屋根をつけてほしい」、「料金を安くしてほしい」、「駐輪スペースを広くしてほしい」との要望が従前よりあるが、実施していないため、毎年要望が出ている状況である。

○ 業務報告書3ページ ②緊急時の危機管理の取組について、消防訓練及び救急救命訓練は、今年度中止のため、令和元年度に受講した経験を基に安全確保しているとあるが、具体的にどのように取り組んでいるのか。内部研修等で確認しているのか。

→ 指定管理者が作成した「人身事故対応マニュアル」及び「火災対応マニュアル」と併せて、令和元年度に受講した野田市消防署による消火器の使用訓練、通報訓

練、避難誘導訓練、救命措置訓練等の経験を10月13日に開催した内部研修で管理員に共有した。

- 業務報告書9ページ 事故、要望及び苦情対応状況について、苦情及び要望は全てアンケートによるものであるが、対応結果はどのように公表しているのか。
→ 選択式のアンケート結果のグラフ、主な苦情、要望の内容及び対応結果について駐輪場に掲示し、公表している。アンケート結果の詳細については、管理員室に備え付けてあり、利用者の申出により個別に公表している。
- 利用者から管理員室に備え付けてあるアンケート結果の詳細について、閲覧の申出はあるのか。
→ 件数は集計していないが、数件程度申出がある。
- 「事務所でスマホを使用している管理員がいる」との苦情の対応結果に、新たに管理システムを導入し、出退勤の管理をタブレットで行っており、操作に慣れていないため時間を要したとあるが、現在は改善しているのか。
→ 現在は改善している。
- 業務報告書12ページ 施設の利用状況報告について、許可可能台数に対する許可率の令和4年度合計見込みが49.1パーセントとあるが、実状として自転車等駐車場の空きはどの程度か。
→ 毎日駐輪しない定期利用者もいることから、実状としては6割程度の空きがある。
- 業務計画書2ページ ②サービス向上のための取組について、利用者ニーズの情報収集に努め、満足度の向上を実現するとあるが、4年度のアンケートを踏まえ、どのように改善するのか。
→ 管理員の対応等に関する苦情及び要望については、随時統括責任者が接遇等についての指導を行うとともに、毎年実施している管理員研修においても教育を実施し、満足度の向上に努める。
- 業務計画書4ページ ②経費削減のための取組について、「エコクリスタルは燃えるごみとして出せるため環境にも優しい資材です」とあるが、燃えるごみが環境に優しいとは言い難いため、今後この説明は変更すべきではないか。
→ エコクリスタルは紙の表面にPETフィルム、樹脂コートを施した耐水紙であり、耐水性及び耐久性に優れており、ラミネート加工が不要であることから、廃プラスチックが発生しない環境に優しい資材とされているものであるため、指摘のとおり、今後については説明を変更する。

- 業務計画書 5 ページ 管理運営体制について、早朝及び深夜に泥酔者の侵入等の緊急事態が発生した場合、閉鎖時間も含めどのような体制で対応するのか。
 - 開場時間については、管理員が速やかに警察に通報し対応している。また、閉鎖時間については敷地内に進入できないようにシャッターを閉めているが、不審者の侵入等があった場合には機械警備により、警備会社に警報が入り警備員が出動する体制を整えている。

- 業務計画書 7 ページ 人員配置計画について、管理員 1 名を募集中とあり、現在の配置では計画よりも 1 名少ない配置となっているが、業務に影響は出ていないのか。
 - 現在は管理員 7 名、準管理員 6 名の計 13 名の人員がおり、指定管理者選定時の人員配置計画においても 13 名の計画となっている。現在の人員でも勤務ローテーションを組み、計画どおりの業務を行えているが、勤務ローテーションを組みやすくするために管理員 1 名を増員するものである。

<審議の結果>

令和 4 年度(4 月～12 月)梅郷駅東口市営自転車等駐車場業務報告書及び令和 5 年度梅郷駅東口市営自転車等駐車場業務計画書について承認

3 閉会