

### 放置自転車対策業務一括委託（環七南エリア）の取り組みについて

平成 28 年度より導入した放置自転車対策業務一括委託の取り組みについて、以下のとおり報告する。

#### 1. 事業概要

本委託は、自転車駐車場運營業務、放置防止指導業務、自転車等撤去業務、自転車保管所運營業務の 4 業務をプロポーザルにて選定した事業者に一括して委託することにより、業務成果に対する責任を明確化し、情報と指揮系統の一元化及び業務間での柔軟な人員配置による効率的な業務を実施し、放置自転車等の削減と区民サービスの更なる向上を図るものである。

なお、本委託は「JATRA・NCD 共同企業体」に委託している。

#### 2. 導入エリア

○平成 28 年度：環七南エリア（環状七号線より南側のエリア）

○平成 29 年度：高島平エリア（都営地下鉄三田線 西台駅から西高島平駅間、最南は首都高速 5 号線までのエリア）

○平成 30 年度以降：東上線エリア、志村エリア

#### 3. 各業務の新たな取り組み

自転車駐車場 運營業務	2 段式ラックの上段入庫への手伝い等、場内環境の向上に使える時間を増やすため、券売機を導入し従事者の対応時間を増やした。
放置防止指導 業務	① 自転車保管所に苦情窓口を開設することにより、閉庁日（土・日曜日）の活動を実施した。
自転車等撤去 業務	② 警告札を貼付された人、または撤去された人とのトラブルが多いため、受託者正社員による常駐の責任者を配置し、責任を持った適切な対応を実施した。
自転車等撤去 業務	③ 必要に応じ 2 業務間で柔軟な人員配置を行うことにより、人員増をせずに撤去回数を増やした。
自転車保管所 運營業務	引取者とのトラブルが多いため、受託者正社員による常駐の責任者を配置し、責任を持った適切な対応を実施した。

#### 4. 各業務の実績

##### <自転車駐車場の運營業務>

平成 27 年度と比較すると、自転車・原動機付自転車の利用者数は変動していないが、自動二輪車の利用者数は 13%増加している。使用料による収入も 2%（2,030,180 円）増加した。

#### <放置防止指導業務>

平成 27 年度と比較すると、多くの駅で放置台数が 4 割近く減少している。(以下表参照)

□放置台数の減少数 ※ (出典：東京都青少年・治安対策本部、10 月調査)

	新板橋	区役所前	板橋	下板橋	大山	中板橋	小竹向原	合計
27 年度	153	183	87	62	288	203	22	998
28 年度	101	85	48	34	176	152	23	619
減少数	52	98	39	28	112	51	▲1	379

#### <自転車等の撤去業務>

撤去実施回数について、28 年度は 1,135 回であり 27 年度の 610 回と比べ大幅に増加した。撤去台数も 28 年度は 4,844 台であり 27 年度の 4,317 台と比べ増加した。

#### <自転車保管所の運營業務>

返還率について、28 年度は 60.3%であり前年度の 54.1%と比べ増加した。撤去手数料による収入も 27 年度と比較し 24% (2,216,000 円) 増加した。

#### <高齢者雇用の確保>

高齢者の雇用については、区がプロポーザル時に提示した雇用人数 98 人と同数であった。また、総雇用時間は 83,884 時間であり提示した 83,000 時間を上回った。

なお、平成 27 年度と比較すると、雇用人数は 14 人、総雇用時間は 6,190 時間増加した。

#### <アンケートの実施>

自転車駐車場利用者に対し、利用に関するアンケートを実施した結果、場内環境や係員の対応について、6 割以上の回答者が概ね満足しているとの結果となった。

### 5. 平成 29 年度の業務委託について

自転車駐車場利用者を対象に実施した利用満足度等のアンケートの結果、職員による現場での履行確認、上記 4. の各業務の実績をもって業務評定を行ったところ、業務が概ね適正に行われた結果となったため、本エリアの平成 29 年度の業務委託については、同事業者に継続して契約することとした。また、この 1 年間の取り組みにより板橋区の現状を概ね把握したことから、今後は実状に合った更なる取り組みが期待できる。さらに、同事業者が平成 29 年度より高島平エリアも受託することとなったため、ノウハウが蓄積され、更なる業務改善も見込まれる。

また、本一括委託については、歳出を増やすことなく (外的要因を除く)、知識と経験が豊富な業務責任者による業務の統括及び苦情窓口等の新たなサービスが提供でき、目標とする放置自転車等の削減及び区民サービスの向上に大きな期待をもてることから、今後も継続し、区内全域の導入を実施していくものである。