

令和5年5月10日

タイムズグループ
(代表：タイムズ24株式会社)

令和4年度 事業報告（京都駅八条口貸切バス乗降場等）について

京都駅八条口貸切バス乗降場等の管理に関する協定書第5条に基づき、下記のとおり報告いたします。

1 施設概要

名 称	京都駅八条口貸切バス乗降場 京都駅八条口貸切バス臨時降車場
所 在 地	京都市南区東九条西山王町32番地 京都市南区東九条室町町49番地
設 置 年 月	平成29年7月
利用料金制度	有
設 置 根 拠	京都駅八条口旅客自動車待機場等条例
設 置 目 的	京都駅八条口の周辺の道路における安全かつ円滑な交通の確保を目的に、予約制や貸切バス配車システムを運用するに当たり、旅客自動車を利用する旅客の乗降の用に供するため
施設の概要	貸切バス乗降場 12バース 敷地面積：約2,010㎡ 供用時間 24時間

2 指定管理者

名 称	タイムズグループ（代表企業：タイムズ24株式会社）
所 在 地	東京都品川区西五反田二丁目20番4号
指定期間	令和3年4月1日～令和7年3月31日

3 業務運営状況

(1) 事業概要

① 施設の管理運営

- ・統括業務（窓口・管理運営統括・改善企画と立案・経理関係等）
- ・運営管理業務（乗降場統括管理責任・機器定期保守点検・売上金回収等）
- ・コールセンター業務（利用者窓口業務等）
- ・維持管理等（日常点検・施設修繕・トイレ清掃・トラブル対応等）
- ・常駐係員配置（繁忙期・通常期）

② 事業実施

- ・出入口ゲート機器、場内事前精算機の維持管理（オンラインシステムによる監視含む）
- ・出入口のE T Cアンテナによる車載器搭載車両の入出庫管理
- ・バス予約システムの導入（予約可能時間 6 時～18 時）
①八条口バス乗降場、②東本願寺前市民緑地、③八条口臨時降車場
※②③は繁忙期となる 5 月、6 月のみ予約
- ・デジタルサイネージによる予約状況の配信
- ・監視カメラ設置（場内監視、安全確認）
- ・常駐係員のタブレットで予約車両の入庫管理

③ サービス提供状況

・ 2022 年 4 月 1 日～

【通常期】2 名体制

責任者：1 名（8：00～17：30）

副責任者：1 名（8：30～18：00）

【繁忙期】3 名体制

責任者：1 名（8：00～17：30）

副責任者：1 名（8：30～18：00）

一般：1 名（6:00～15:00）

※利用台数により 1 名追加の場合あり（9:00～18:00）

【繁忙期（5 月～6 月）】6 名体制

責任者：1 名（8:00～17:30）

副責任者：1 名（8:30～18:00）

一般：4 名（6:00～15:00、7:30～16:30、9:00～18:00、9:00～15:00）

※貸切バス配車システム運用・臨時降車場運用実施の場合

④ 市内中小企業への発注に対する考え方

- ・日常トイレ清掃業務、緊急時の警備対応等の業務について、市内中小企業へ発注。
- ・新たな業務等を検討する場合は、市内中小企業への委託を前提に検討。

(2) 施設の利用状況

① 利用台数

年 度	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度
目 標 値	88,060 台	101,500 台	台	台
実 績 値	40,281 台	69,371 台	台	台
対前年度比	—	172.2%	%	%
目標達成度	45.7%	68.3%	%	%

② 稼働率

年 度	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度
目 標 値	50.0%	50.0%	%	%
実 績 値	26.7%	35.3%	%	%
対前年度比	—	132.1%	%	%
目標達成度	53.5%	70.6%	%	%

(3) 指定管理業務の収支状況

① 収入状況

(円)

年 度	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度
委 託 料	14,875,211	—		
利 用 料 金	20,891,000	52,728,000		
収 入 計	35,766,211	52,728,000		
対前年度比	—	147.4%	%	%

② 支出状況

(円)

年 度	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度
人 件 費	9,754,580	14,570,036		
事 業 費	11,171,990	9,736,502		
委 託 費	4,064,159	4,834,819		
小額修繕費	0	0		
その他	8,596,800	10,588,914		
支 出 計	33,587,529	39,730,271		
対前年度比	—	118.3%	%	%

③ 収支

(円)

年 度	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度
収 支	2,178,682	12,997,729		

4 施設利用者の満足度の把握

(1) 利用者満足度の把握状況

バス乗降場の運営及びバス予約サービスの利用について、主要バス会社、利用頻度の高い旅行会社、夜間乗合バスの組合等へのヒアリングを行った。コールセンターに連絡があった要望、質問内容等はグループ各社関係者に情報共有を行った。

また、WEBを用いた事後回答式アンケートシステムの定期試験運用を開始。

結果としては回答率が思わしくなく、課題を残す結果となった。今後も京都市協議の上、改善策を考案、試験実施を計画的に実施し、実用化を目指す。

(2) 利用者満足度把握の結果

【主なご意見】

- ・予約、キャンセルが前日までとなり、バスの配車等で検討できる時間が増えた。
- ・降車利用でも予約したい。
- ・係員が慣れていて、以前よりも対応が良くなった。
- ・複数台の予約ができて、便利になった。
- ・乗車に関しても初期無料をつけて欲しい。
- ・繁忙期にツアー専用予約ができるようになったので予約がとりやすくなった。

(3) 意見等への対応状況

- ・混雑する時間帯の予約台数を調整し、スムーズな出庫ができるよう取り組んだ。
- ・予約システムの改善については、サービス利用者の様々なご意見をヒアリングし、対応可能なものから順次変更する。
- ・混雑する時間帯には出口精算機に1名係員を配置し、スムーズな出庫に努めた。
- ・乗降場でのお声がけを徹底することで、乗降場の滞留による混雑解消に努めた。

5 業務評価

(1) 指定管理者（自己評価）

- ・新型コロナウイルス感染症の影響を大きく受けた前年度に比べ、利用頻度もある程度回復してきているものの、完全回復までとは至っていない状況である中で、サービス品質は維持し、引き続き京都市と連携しコスト削減を行いながら運用を実施した。又、場内事故等の緊急対応が発生した際にも早期な事故一次対応及び、京都市への早期、報告連携対応を行い、顧客利用に与える影響を最小限に抑えることができた。
- ・利用台数については、目標に対し68.3%となり、利用料金収入も52,728,000円（前年対比147.4%）となっている。（条例改正に伴う乗車利用初期無料撤廃）の効果がでているものと思われる。
- ・回復傾向とは言え、新型コロナウイルス感染症の余波影響は続いており、適正な運用を念頭とした上で、京都市と協議のうえ、引き続き人員の適性化・清掃回数の調整など引き続きコスト調整に努めていく。