

令和3年5月21日

タイムズグループ  
(代表：タイムズ24株式会社)

## 令和2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	平成29年11月15日～令和3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ETC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）  
八条口バス乗降場，②東本願寺，③八条口臨時乗降場  
※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

### ・ 2020 年 4 月 1 日～

#### 【通常期】 3 名体制

責任者：1 名（8：00～17：30）

副責任者：1 名（8：00～17：30）

係員：1 名（6：00～18：00）

#### 【繁忙期】 5 名体制

責任者：1 名（8：00～18：30）

副責任者：1 名（8：00～18：30）

係員：3 名（6：00～15：00，7：30～16：30，9：00～18：00）

### ・ 2020 年 4 月 10 日～（新型コロナウイルス感染拡大による利用台数減少への対応）

#### 【通常期】 3 名体制

責任者：1 名（8：00～18：30）

副責任者：1 名（8：00～18：30）

係員：1 名（6：00～15：00）

#### 【繁忙期】 3 名体制

責任者：1 名（8：00～18：30）

副責任者：1 名（8：00～18：30）

係員：1 名（6：00～15：00）

### ・ 2020 年 8 月 1 日～（新型コロナウイルス感染拡大による利用台数減少への対応）

#### 【通常期】 2 名体制

責任者：1 名（8：00～18：30）

副責任者：1 名（8：00～18：30）

#### 【繁忙期】 2 名体制

責任者：1 名（8：00～17：30）

副責任者：1 名（8：00～17：30）

## 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	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度
目 標 値	27,700 台	73,900 台	73,900 台	73,900 台
実 績 値	39,419 台	113,125 台	105,933 台	31,624 台
対前年度比	—	113.125%	93.6%	29.9%
目標達成度	142.3%	153.1%	143.3%	42.8%

### ② 稼働率

年 度	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度
目 標 値	50.0%	50.0%	50.0%	50.0%
実 績 値	14.8%	15.3%	15.8%	14.4%
対前年度比	—	103.4%	103.3%	91.1%
目標達成度	29.6%	30.6%	31.6%	28.8%

## (3) 指定管理業務の収支状況

### ① 収入状況

(円)

年 度	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度
委 託 料	—	—	—	—
利 用 料 金	13,161,000	37,972,000	33,873,000	7,345,000
収 入 計	13,161,000	37,972,000	33,873,000	7,345,000
対前年度比	—	288.5%	89.2%	21.7%

### ② 支出状況

(円)

年 度	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度
人 件 費	7,436,534	20,566,786	20,030,322	11,353,342
事 業 費	4,639,306	10,990,426	11,301,616	11,401,835
委 託 費	4,105,350	8,961,052	5,099,157	4,095,421
小 額 修 繕 費	0	0	0	0
そ の 他	4,355,558	11,401,207	11,336,931	10,244,824
支 出 計	20,536,748	51,919,471	47,768,026	37,095,422
対前年度比	—	252.8%	92.0%	77.7%

### ③ 収支

(円)

年 度	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度
収 支	△7,375,748	△13,947,471	△13,895,026	△29,750,422

## 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。

※ 初期無料時間内に出庫される為、アンケート用紙配布は困難と判断

### (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。
- ・事前精算機は無料時間がある為、あまり意味が無い。
- ・複数台の予約ができて、便利になった。

※例年ご意見のあった、混雑に関わる以下の要望は令和2年度はなし。

(新型コロナウイルス感染症拡大の影響により、乗降場の稼働が著減したため。)

- ・混雑時は無料時間内で出られないことが多く、出口で料金を支払った。
- ・繁忙期は場内が込み合い、身動きが取れない状態があった。

### (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の感染状況に応じて利用台数が増減し、柔軟な対応が求められたが、京都市及び主要バス会社、旅行会社との連携を行い、トラブルが発生することなく運用することができた。
- ・利用台数については、新型コロナウイルス感染症の影響もあり、目標に対し42.8%となり、前年比29.9%の31,624台となった。また、利用料金収入は前年比21.7%と計画を下回る結果となった。
- ・今後も新型コロナウイルス感染症の影響は続く予想されるが、引き続き、京都市と協議のうえ、人員の適性化などのコスト調整を図っていく。