

令和4年5月24日

タイムズグループ
(代表：タイムズ24株式会社)

令和3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

- ・ 2021年4月1日～

（新型コロナウイルス感染拡大に伴う利用台数減少による現地係員の削減対応）

【通常期】2名体制

責任者：1名（8：00～18：00）

副責任者：1名（8：00～17：30）

【繁忙期】2名体制

責任者：1名（8：00～18：00）

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	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	台	台	台
実 績 値	40,281 台	台	台	台
対前年度比	—	%	%	%
目標達成度	45.7%	%	%	%

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%	%	%	%
実 績 値	26.7%	%	%	%
対前年度比	—	%	%	%
目標達成度	53.5%	%	%	%

(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			
収 入 計	35,766,211			
対前年度比	—	%	%	%

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			
事 業 費	11,171,990			
委 託 費	4,064,159			
小 額 修 繕 費	0			
そ の 他	8,596,800			
支 出 計	33,587,529			
対前年度比	—	%	%	%

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			

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を定期的にて試験運用し、検証の上効果が見込める場合は本格運用の実施を予定している。

(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。
- ・ 乗車に関しても初期無料をつけて欲しい。

(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たため、現地係員の配置体制を変更するなど柔軟な対応が求められた。
- ・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45.7%となり、利用料金収入も計画を下回る結果となった。
- ・新型コロナウイルス感染症の影響は未だ続いており、適正な運用を念頭とした上で、京都市と協議のうえ、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。