

杉並区高円寺・南阿佐ヶ谷・新高円寺エリア自転車駐車場の管理・運営業務 提案書概要

杉並区自転車活用推進計画が掲げている「ちょっとした移動の変化が、人とまちの笑顔につながる」は、弊社の心がまえ「日常を日常+（プラス）に」と同じ姿勢であると考えます。

本業務の課題となっている、収容台数・支払方法・利用環境等の制限を弊社のノウハウで解決することにより、貴区と共に「23 区で一番自転車が乗りやすいまち」に向けて取り組めると考えて応募いたしました。

1. 基本方針・目指す姿

私たちが目指すのは、いつでも快適に自転車が停められる環境です

自転車は、性別や年代を問わずさまざまな方が気軽に利用出来る交通手段であり、昨今では車両も多様化しています。

それぞれに利用しやすい環境や、利用頻度も異なる中で、「いつでも・だれでも・安心・安全に利用出来る自転車駐車場」を基本方針に、

いつでも

■DX を推進した「いつでも平等に利用出来る施設づくり」

だれでも

■だれでも利用しやすい「公平な駐車環境が提供出来るサービス」を実施します。

2. いつでも平等に利用出来る施設づくり

特に駅前放置台数が多い高円寺駅は、言い換えれば自転車が利用しやすい、人の往来が多く賑わう魅力あるエリアです。

通勤・通学等で駅を利用する区民も、お買い物等で区外から来訪する方も、いつでも駐車出来る環境を提供します。

3. だれでも利用しやすい駐車環境と収容台数のバランス

チャイルドシート付車両やファットバイク等車両の多様化により、これまでの規格では適応しない・従来の収容台数が停められない施設が増えています。

時代に合わせた、だれでも利用しやすい駐車環境と収容台数のバランスを最優先に取り組みます。

4. DX を推進した気軽に利用しやすい自転車駐車場

利用者がいつでも自転車駐車場を使用できる運営体制を確実に確保するべく、定期使用・1日使用・1時使用すべてにおいて管理員による受付業務を無くしたシステムと機器による運営に変更します。

また、定期使用は全施設オンライン申し込みに対応することで窓口受付を不要とします。

5. 主な施設運営に関する提案

① 定期使用待機者の解消

いつでも

だれでも

定期待機者を解消すべく、定期使用と1日使用・1回使用の駐車区画を分けることで適正な定期契約台数を把握します。

② オンライン定期システムの導入

いつでも

だれでも

お手持ちのスマホ等から、時間を問わず定期使用の申し込みから決済まで行えるようにします。
更新機にて決済が可能な為、銀行振込等の面倒な手続きも不要で、空きがある場合にはすぐにご利用いただけます。

③ 1日使用・1回使用のオンライン満空情報サービス

いつでも

だれでも

お手持ちのスマホ等から1日使用・1回使用の満空状況をリアルタイムに確認出来るようにします。
設定により、任意の曜日や時間にメールで通知を受け取ることも可能です。

④ マルチキャッシュレス決済の導入

だれでも

キャッシュレス決済を推進すべく、すべての支払いに電子マネー、QRコード決済、クレジットカードタッチ決済を導入します。

⑤ 高円寺北自転車駐車場の買い物等用の短時間利用専用エリアの拡大

いつでも

だれでも

短時間利用専用エリアを廃止して、すべての1回使用に無料時間の設定を行います。
また、駅前放置自転車を防止すべく、無料時間を2時間に拡大したエリアを設けます。

⑥ 南阿佐ヶ谷駅の定期使用待機者の解消と1回使用の台数拡大

いつでも

だれでも

南阿佐ヶ谷駅3施設すべてで定期待機者が発生しており、利用状況により1日使用を満車でお断りしている為、収容台数を拡大する効率的な区画変更を行います。

- ・ 定期契約者数と待機者数を合わせた、定期利用ニーズを超える定期使用収容台数を確保
- ・ 1日使用・1回使用の平日平均利用数の120%を超える、1回使用収容台数を確保

6. 混雑時間帯に合わせた整理員の配置

混雑する時間帯に場内安全と車両整理による駐車スペースを確保すべく整理員を配置します。
現場のこと・利用者のことを最もわかっている現在の従事者を優先的に、杉並区シルバー人材センターに整理員業務を委託することで、だれもが利用しやすい駐車環境を提供します。

企画提案書概要版

件名：杉並区高円寺・南阿佐ヶ谷・新高円寺エリア自転車駐車場の管理・運營業務

業務に対する考え方（取組み姿勢）・提案内容の全体像

自転車駐車場は、自転車利用者の利便性を高め、区民の良好な生活環境の向上に資することを目的として設置されていると理解しております。本事業では、民間事業者が持つ専門性やノウハウを活用し、利用者が求める多様で質の高いサービスを提供することが求められています。特に、現金決済や定期利用の窓口受付に対し、キャッシュレス化や電子申請など DX 化を推進することで、サービス向上が期待されております。さらに、大型自転車用スペースの確保、短時間利用による放置自転車対策、一時利用と定期利用の最適化による待機者解消など、効率的な運営も重要な課題と認識しております。

当社は平成 11 年頃より自転車駐車場の管理運営事業（パーキング事業）を開始し、以来、自治体および民間商業施設向けに、自転車駐車機器の販売・設置、一時利用向け自動料金徴収システムの開発、ならびに自転車駐車場の管理運営を行ってまいりました。現在は 12 自治体において自転車駐車場の指定管理者を務め、自治体担当者様と二人三脚で、地域の放置自転車対策と駐車場の活用促進に取り組んでおります。当社の強みである「人的管理」と「機械管理」を調和させた管理運営体制により、貴庁が掲げる「23 区で一番自転車が乗りやすいまち」の実現に貢献してまいります。

様式 5-5 施設運営に関する提案概要と期待される効果

①キャッシュレス化への対応

現金決済に加え、交通系 IC カード（Suica・PASMO）、クレジットカード、QR コード決済など、多様な支払手段に対応したキャッシュレス決済サービスを導入いたします。これにより、利用者の選択肢を広げ、利便性と快適性の向上を図るとともに、より多様な利用者ニーズに対応できる運営を実現します。

②定期申請手続きのデジタル化

定期申請はインターネットを活用したサービスを導入いたします。これまで現地での窓口受付のみとなっていましたが、24 時間どこからでも受付ができるため利便性向上につながります。またインターネットが利用できない方にも配慮し、紙の申請書を用いた郵送受付にも対応いたします。

③オンライン上での満空情報サービス

自転車駐車場の満空情報がリアルタイムで確認できるサービスを導入いたします。利用者は事前に空き状況が把握できるため利便性の向上につながります。満空情報は杉並区産 MaaS「ちかくも」との連携を検討しております。地域の交通情報が合わさることで、移動利便性の向上とあらたな価値の創出につながってまいります。

④問合せ対応のデジタル化

利用者からの問い合わせには、サポートセンターによる 24 時間体制の電話対応に加え、チャットボットによる自動応答サービスを導入します。これにより、利用者は自身のスマートフォンからチャット形式で気軽に問い合わせることが可能となります。さらに、WEB 上には専用の問い合わせフォームを設置し、多様な連絡手段を確保することで、利用者利便性の一層の向上を図ります。

⑤利用実績データに基づく駐輪場運営の最適化

機械管理の特徴を活かし利用状況をデータ化します。利用データを活用することで、施設ごとの運営の最適化に取り組んでまいります。放置自転車撤去管理システムなど関連する多様なデータを集約・分析し、将来の放置自転車対策の推進につながるよう、データを活用したDX型駐輪場を目指します。

⑥収容台数や配置等の見直し

南阿佐ヶ谷エリアは慢性的な満車状況となっているため、第四駐車場の開設にあわせて定期利用と一時利用の再配置を検討いたします。さらに駐輪スペースを確保するため、管理室の撤去や駐輪スペースの見直しを行う事で限られたスペースを最大限に活用してまいります。

⑦買い物等での短時間駐車対策

短時間駐車対策として一時利用に無料時間を設定してまいります。買物等で短時間自転車を利用される方にも気軽に自転車駐車場を利用して頂ける環境を整備いたします。無料時間の設定は施設の立地条件や周辺状況を考慮して設定いたします。

⑧周辺の民間駐輪場との連携

当社は区内で多くの民間駐輪場を管理しているため、その情報を活かして、周辺の民間駐輪場も含めた「駐輪場マップ」を作成し場内に掲示します。これにより、利用者が近くの施設をすぐに探せる環境を整えます。さらに民間駐輪場と連携し、地域全体で放置自転車を減らす取り組みも推進してまいります。

⑨放置防止対策に関する地域連携

当社は、地元商店街や自治会と連携し、放置自転車削減に向けた取組を推進しております。地域で開催される定例会へ積極的に参加し、地元関係者との情報共有を図るとともに、駅周辺において放置自転車へ駐輪場案内札を貼付するなど、利用者の適正駐輪を促進しております。これらの活動を通じ、地域の一員として「放置自転車のないまちづくり」の実現に貢献してまいります。

杉並区高円寺・南阿佐ヶ谷・新高円寺エリア自転車駐車場の管理・運営業務

● 業務に対する考え方（取り組み姿勢）・提案内容の全体像

貴区が目指す「DXの推進」と「気軽に利用しやすい駐輪場」という2つの目標達成に向け、DX推進として定期利用の手続きと支払いをオンライン化・キャッシュレス化、また当日利用は全台を電磁ロック式ラック・キャッシュレス対応と満空情報配信などを行います。そして気軽に利用しやすい駐輪場に向け、子乗せ自転車などの大型車に対応したラックや専用スペースを整備し、全当日利用に無料時間を設定し、さらに駅の特性に応じた駐輪場レイアウトや、各駐輪場の役割の再設定を行います。

これらの取り組みは、本業務において当然果たすべき責務であり、弊社にとってのDXは単なるIT化や機械化ではありません。杉並区自転車活用計画などの基本方針に忠実に業務を遂行しつつ、データの利活用によってサービスレベルを向上させる弊社のDXを推進して駐輪場サービスを持続的に向上し、弊社の基本理念である「マナー環境の整った賑わいある住みよいまちづくり」を実現します。

● 企画提案書に記載する項目

1. 定期利用駐輪場運用システムを導入し申請や決済をオンライン化

自社開発した定期利用駐輪場運用システムを導入し、定期利用に関する全ての手続きをオンライン化します。また、オンライン手続きが難しい方のために、紙での郵送申請も対応します。これにより、すべての区民に公平で平等な利用機会を提供します。

また定期利用駐輪場運用システムが発行するQRコード付き利用ステッカーを読み取ることで、契約状況に基づいて正確かつ迅速に不正利用対策を実施します。同時に利用状況の正確なデータも取得しますので、具体的な改善策をエビデンスに基づき実行し、常に最適な駐輪環境を提供します。

2. 当日利用は全てデジタル化（機械化）し 全施設でキャッシュレス決済を可能に

当日利用を受け入れる全施設に約2,000台の電磁ロック式ラックを導入し機械化します。導入する電磁ロック式ラックの決済方法は、現金に加えSuicaなどの交通系電子マネーに対応することで、利便性を向上します。

3. 駐輪場の場所や空き情報をリアルタイムで分かりやすく周知

導入する電磁ロック式ラックの利用状況を弊社が運営する定期利用受付サイトに連携することで、定期の空き状況だけでなく、誰でも当日利用の満空情報をリアルタイムに確認することができるようになります。受付サイトには、駐輪場の位置情報も掲載します。これにより利用者が現地に行かなくても、スマートフォンなどで「今」の空き状況を把握できる環境を作ります。

4. 買い物等での自転車の短時間駐車環境整備

全施設の当日利用に原則1時間の無料時間を設けることで、短時間の放置自転車対策に貢献します。また利用率の低い高円寺駅北駐輪場3階については、3時間無料とすることで積極的な利用を促し、利用が集中しやすい1・2階に短時間利用者のスペースを確保します。

5. 当日利用の機械化と合わせて各駐輪場の利用方法を再設計

各駐輪場は単に機械化を行うだけでなく、駐輪場内のレイアウトや、それぞれの駐輪場の役割を考慮して利用方法を再設計し最適化を図ります。また、この設定は一度変更して終わりではなく、弊社が行う DX 化によってデータを利活用して見直しを図り、自転車利用環境の「今」の状況に沿って、改善を繰り返していきます。

6. 子ども乗せ自転車など大型自転車への対応

当日利用には大型自転車のタイヤ規格に対応した電磁ロック式ラックを導入するほか、駐輪場内に専用スペースも設け、日々取得する利用状況データに基づきスペースの配置を最適化します。

7. 直営コールセンターで 24 時間お問合せに対応

駐輪場の定期利用のオンライン化や機械化に伴い、係員配置を最適化しつつも、24 時間 365 日対応の自社コールセンターが高品質な利用者サポートを提供します。また電磁ロック式ラックのトラブルにも 24 時間対応コールセンターが、緊急時には遠隔操作や現地出動により迅速に解決します。問い合わせは専用システムに全件記録して「見える化」し、万全のサポート体制を構築します。

8. 貴区ご採用の放置自転車対策システム「CAPTURE」を活用した施設周辺の放置対策

駐輪場係員や巡回管理する統括副責任者が、放置自転車に駐輪場利用を促すチラシや札を貼付し、放置自転車の抑制と駐輪場への誘導を図ります。活動の記録は、貴区の放置自転車管理システム「CAPTURE」に登録し、貴区と共有し放置自転車対策業務に活用いただくことで貴区に貢献します。

● 提案によって期待される効果

1. DX 化による利便性と効率性の両立

自社開発の定期利用駐輪場運用システムの導入により、定期利用手続きのオンライン化とキャッシュレス化を実現します。また、当日利用には全台に電磁ロック式ラックを設置し、キャッシュレス対応とリアルタイムの満空情報配信を行います。これにより、利用者の利便性が向上するだけでなく、業務の効率化も同時に達成します。

2. 利用者に寄り添った駐輪環境の整備

子ども乗せ自転車対応の電磁ロック式ラックや専用スペースの確保、全当日利用への無料時間設定など、多様なニーズに応える施策を実施します。さらに、駅の特性を考慮した駐輪場レイアウトの再設定を通じて、誰もが利用しやすい環境を構築します。そして放置自転車の受け皿となる駐輪場の指定管理者として、駐輪場利用促進と、CAPTURE を活用して放置自転車対策にも貢献します。

3. データ活用による継続的なサービス改善

システムから取得する利用状況やコールセンターへの問い合わせデータは、リアルタイムで「見える化」されます。このデータを活用して継続的な改善を行い、常に貴区の「今」の状況に適した駐輪環境を創り出します。