

自転車駐車場利用における

申込手続きと料金決済の効率化に関する調査（要約版）

自転車駐車場の定期利用を行う際の料金決済手段として、現在は主として現金が用いられているが、利用者の利便性向上と、管理者の管理業務の効率化や現場の管理員の負担軽減の観点からは、クレジットカード決済等を導入することによりキャッシュレス化を図ることが有効であると考えられる。しかしながら、自転車駐車場の利用者には、高校生などの自分のクレジットカードを持たない利用者もいることから、定期更新機をクレジットカード対応にするだけでなく、高校生の親による支払いができるよう、Web 上での料金決済を導入するなどの検討が必要である。併せて、定期利用の申込みについても、Web 上で手続きができるようになれば、申込みの時間の制約がなくなり、利用者にとっても便利になるほか、管理者にとっても、利用者に関するデータを整理しやすくなり、利用者や待機者に関する分析を行うなど管理の効率化につながることを期待される場所である。

こうした状況を踏まえ、自転車等駐車場の定期手続きにおける IT を活用した申込み及び料金決済に関する方策について検討するため、現在 Web による申込み等を実施している自治体にヒアリングを行い、その内容について整理した。さらに、Web 申込みやキャッシュレス化に向けた基本的な考え方について検討を行った。

1. 自治体の自転車駐車場における Web 申込みやキャッシュレス

化の状況

（1）自治体ヒアリングの概要

定期利用手続きにおける Web を活用した申込みや定期利用料金支払いにおけるキャッシュレス化については、既にいくつかの自治体で実施している例が見られる。こうした先進的な取組み内容については、今後他の自治体の自転車駐車場において Web 申込みやキャッシュレス化を進める上において参考になると考えられることから、定期利用手続きにおいて Web を活用した申込みを実施している 5 つの自治体に対して、定期利用手続きの内容や料金決済の現状、データ利活用の状況や今後の課題などについてヒアリングを行った。なお、ヒアリング実施時期は平成 30 年 10 月～11 月である。

(2) 自治体ヒアリング結果

各自治体からのヒアリング内容は以下のとおりである。なお、それぞれの自治体において、自転車駐車場利用の募集状況（年度当初の一斉募集をするか否かといった点など）や、Web 申込みを導入している自転車駐車場の範囲（必ずしも自治体全域ではなく、一部の自転車駐車場に限られるところもある）などに違いがあることから、各自治体の自転車駐車場の概要を①で示し、その後②においてヒアリング内容を記載した。

1) A 自治体

①A 自治体の自転車駐車場の概要

- ・自治体運営の自転車駐車場が約 30 か所あり、指定管理者が管理。1 か所を除き、A 社が指定管理者として管理しており、A 社が管理する自転車駐車場において Web 申込みが行われている。（以下は A 社管理の自転車駐車場について記載。）
- ・定期利用には、毎年度申込みが必要であり、4 月利用開始分については 1 月の 1 次募集と 3 月の 2 次募集がある。収容台数を超える申し込みがあった場合は抽選により決定。5 月以降空きのあるものについては、抽選による申込み又は随時の申込み（大幅に空きのある自転車駐車場の場合。抽選なし。）を受け付ける。
- ・定期利用は、年度末までの最大 1 年間のうち、希望の月数を申し込む。
- ・申込方法は、Web 申込み又は用紙申込み。
- ・料金の支払方法は、クレジットカード払い又は決済用番号によるコンビニ払い（ペーパーレス）。用紙申込みの場合は、郵送した振込票を使ったコンビニ払い。

②ヒアリング内容

(申込方法など)

- ・定期利用の申請方法は、Web 申込みと用紙申込みの 2 種類。Web 申込みは、A 社が開設している A 自治体自転車駐車場公式サイトから申し込む。用紙申込みは、申請書（自転車駐車場で受け取るか公式サイトよりダウンロード）を自転車駐車場窓口 に直接提出するか、A 社あて郵送で提出。
- ・自治体の内／外、学生（高校生以下）で料金が異なるため、確認のために身分証の添付（Web 申込みでは画像の添付、窓口では提示、郵送の場合はコピーの同封）が必要。
- ・利用料金の支払いは、最大 1 年間のうち希望の月数を一括で前払い。

(Web 申込みの方法)

- ・Web 申込みにおいては、最初に新規利用者登録が必要。このため、はじめに（公式サイトの URL が入った）QR コードを読んでもらい、公式サイトから空メールを送って（メールアドレスを送信して）もらう。

- ・折り返しのメールで新規利用者登録の URL を送る。そのページで基本情報の入力のほか、免許証・学生証等の身分証明画像の添付を行い、次のページで自転車の種類選択などの項目を入力して新規利用者登録を完了する。その後、抽選の申込を行う。
- ・抽選結果については、Web 申込者にはメールで通知し、併せて料金の支払い手続きをするための URL を送る。
- ・料金支払いは、Web 申込みの場合はクレジットカード払いか決済番号を用いたペーパーレスでのコンビニ払いによる方法を用いる。クレジットカード払いの場合は、案内のあったサイトでクレジットカード情報の入力を行い、決済を完了させる。決済番号を用いたコンビニ払いの場合、料金支払い用サイトから通知された決済番号を持って、コンビニの専用端末機で申込券を発券した上で（一部のコンビニでは不要）、レジにて現金で支払いを行う。
- ・入金が確認されると、Web 申込者には、承認通知書の画像が表示される URL が記載されたメールが送られる。利用者はその承認通知書をスマホ画面に表示させるか紙に印刷して、窓口が開いている時間帯に自転車駐車場の係員に提示し、ステッカーを受け取る。
- ・2年目以降の抽選申込においては、既に登録してある ID（メールアドレス）とパスワードで申込みが可能。
- ・Web 申込みをするための A 社のサイトを口頭で案内しても、A 自治体の HP に行ってしまったたりして分かりにくいいため、自転車駐車場に貼るポスターに QR コードを印刷し、そこから A 社の自転車駐車場公式サイトトップページに行けるようにしている。
- ・また、現地スタッフが高齢者ということもあるため、QR コードの活用がシンプルでわかりやすい方法であった。現地スタッフは、QR コードを読んでもらうよう案内すればよく、現場に負担がかからない。

（用紙申込み）

- ・用紙申込みにおける身分証の確認については、現地では見せるだけで良く、郵送の場合にはコピーを提出してもらっている。
- ・身分証は個人情報に当たるため、保管にはリスクが伴うことから、現地でコピーはとらず、目視で確認するにとどめている。
- ・用紙申込みでの結果の通知については、抽選結果と料金の払込票を封書で郵送する。利用者は、その払込票を持って、コンビニのレジにて現金で支払いを行う（端末操作は不要）。その際に渡される領収書を自転車駐車場の係員に提示し、ステッカーを受け取る。

（Web 申込みにおける証明書等の添付と取扱い）

- ・添付できる画像は 4MB までであるが、最近の機器の精度向上により、4MB を超えてしまい添付できないという問題が生じた。
- ・その他は、対応できるファイル形式（JPG・PNG・GIF）以外のものが添付された事例

や、セキュリティのため添付ファイルのアップロード自体ができない設定になっている端末での事例が見受けられた。

- ・添付ファイルがアップロードできない場合、申込画面が先に進めないような仕組みとなっているため、その際にはこちらに問い合わせが来る。
- ・問い合わせをしてきた人には、原因として考えられることを伝えるが、中には理解できなかったり、スマホの設定の変更の仕方が分からなかったりする申請者もいる。そのような方には、紙の申請書の提出を促し、HP からダウンロードして A 社あて郵送するか、自転車駐車場の窓口へ足を運んで申請をしてもらった。
- ・住所変更をした場合の免許証は、裏にも記載事項があるため、これに対応できるように、Web 申込みの添付ファイルは、ファイルを 2 つまで添付できるようにした。
- ・障害者割引はないが、障害者は抽選の際の優先順位が高いため、「身体障害者手帳をお持ちの方」にチェックを入れると、別途画像ファイルが添付できるようになっている。
- ・Web 申込みの際の添付ファイルも、A 社で確認後はすぐに破棄するようにしている。

(Web 申込み開始後の反応と課題)

- ・Web 申込みに対する問い合わせについては、利用方法や流れを分かりやすく HP に記載したため、ある程度はあったものの思ったよりも少なかった。
- ・また、Web 申込みの案内については、A 自治体の広報紙などでも PR してもらったほか、初年度は横断幕やステッカー、Web 申込みに関するチラシを作成する等、PR に力を注いだ。
- ・Web による何かしらの登録に慣れている利用者が多いようで、登録の初めの画面を案内すればすぐに対応できるようである。
- ・初年度である平成 29 年度の利用比率は、Web と窓口で約半々であったが、次年度は Web の割合が少し増加している。
- ・Web 申込みは 21 時～22 時台の申込みが多い。
- ・Web 申込み開始以前（～平成 28 年度）は、銀行窓口でしか支払いができなかったが、Web 申込み導入後は、24 時間支払いが可能となり、また、クレジットカードで支払えばポイントもつくので、便利になったという声が多い。銀行窓口は平日 15 時までなので、申込みだけでなく、支払いが 24 時間できるようになったことがより効果は大きいと考えられる。
- ・学生は、親のクレジットカードで決済することが多いと感じる。
- ・Web 申込みにおける決済割合は、クレジットカードが約 7 割、決済用番号によるコンビニ払いは約 3 割である。
- ・利用者からの不満の声は聞いてないが、添付ファイルがアップロードできないという問い合わせはある。
- ・2 年目は、ID やパスワードを忘れたという問い合わせが多かった。

- ID はメールアドレスとしているが、機種変更などで従前のメールアドレスを忘れてしまった場合には、ログインができない。メールアドレスが分かっている場合は、ログインの上メールアドレス変更の手続きは可能。パスワードを忘れた場合には、「パスワードを忘れた方はコチラ」から再設定してもらう。
- セキュリティの関連で技術の進化が早く、追いついていくことが課題でもある。最新の iPhone では、アップロードできないという報告があり、調査中である。
- Web 申込み導入時には、操作できない人のことも考慮し、紙ベースの申請方法も残すこととした。経費などを考えると全て Web 申込みにできればよいが、操作できない人がいるだけでなく、画像のアップロードができないトラブルもあつたりするため、用紙申込みをやめることはできないと考えられる。
- Web 申込者に対しては、抽選結果や支払完了通知をメールで連絡しているため、届くメールアドレスを登録してもらえない場合情報発信が困難となる。また、迷惑メールに振り分けられ、メールを確認してもらえないこともある。

(Web システムの内容)

- Web 申込みのシステムは、クラウドサーバを利用している。
- 4 月からの利用開始の抽選申込みは、1 月の中旬から 1 月末までの期間で申込みができ、2 万件弱の申込みがあるが、3 週間程度の期間を設けているため、サーバーがダウンするようなことはない。ただ、申請期間の最初と最後に集中する傾向はある。
- システム構築には 1 年半程度を要した。Web でのクレジット払いやコンビニ払いが可能なシステムは既存のものがあるが、抽選機能など、必要とする機能を全て賄うことのできるシステムで、使えるものはなかったことから、オリジナルなシステム設計をしたため、時間を要した。抽選の仕方が複雑だったので、抽選機能は時間がかかり苦労した。

(Web 決済)

- 決済用番号によるコンビニ払いは、支払い手続きの際に申請者が選択したコンビニからの支払方法となるが、具体的な支払方法は、コンビニによって異なる。ローソンやファミリーマートでは、自分で店頭端末機を操作しなければならないが、セブンイレブンはレジでバーコードを読み取ってもらうか店員に番号を入力してもらう方式。
- クレジットカード情報は収納代行会社で管理してもらい、A 社では把握していない。
- 個別に振り分けた番号のマッチングで支払いの確認を行い、A 社側では必要最低限の情報しか持たないようにしている。
- 世の中の動向をみながら、現状より安価なものや便利になるといったシステムが出てくれば、検討はしたいと思っているが、先般導入したクレジットカードや決済用番号によるコンビニ払いという決済手段で、利用者ニーズに対応できていると考えている。
- ペイジー (Pay-easy) については、検討対象になったが、見送ることとした。利用者か

らは、ペイジーで支払いたいという申し出はなかった。

- ・解約時は、残月数に応じて口座振替で還付金として返金している。

(データの活用)

- ・自転車駐車場の料金設定を駅からの距離で決めているため、利用者情報は、エリア分析に活用している。
- ・申請書の提出の際に、分析に利用する旨記載し、自治体域外者の割合や収入の予測の参考にしている。

2) B 自治体

①B 自治体の自転車駐車場の概要

- ・自治体運営の自転車駐車場が約 30 か所あり、指定管理者が管理。複数のグループに分けて指定管理者が指定されている。そのうちの 1 グループ (6 か所) を B 社が指定管理者として管理しており、B 社が管理する自転車駐車場において Web 申込みが行われている。(以下は B 社管理の自転車駐車場について記載。)
- ・定期利用について、年度初めの一斉募集はしていない。申込みは随時受け付ける。
- ・料金区分は、1 か月、3 か月、6 か月。継続利用の上限はない。
- ・申込方法は、Web 申込み又は郵送申込み。
- ・料金の支払方法は、クレジットカード払い、決済用番号によるコンビニ払い、銀行 ATM (Pay-easy 対応のもの)、ネットバンキングのいずれか。郵送による申込みの場合は、コンビニ払いか ATM での振込み。

②ヒアリング内容

(定期利用の申込み)

- ・定期利用の Web 申込みは、4 年前 (H26) より実施している。
- ・パソコン、スマホなど Web から申込みを行うことができるが、そうしたものを持たない人については、自転車駐車場に専用端末を設置して、利用者に入力してもらう形態を採用している。
- ・郵送も可能ではあるが、申込用紙を現場へ設置しているわけではない。
- ・郵送で受け付けた場合、定期利用のシールは郵送で対応しているが、現状では Web 申込みが多い。B 自治体での利用申込みは、Web9 割、郵送 1 割となっている。
- ・Web 申込みと郵送申込みにおける利用料金の優劣はない。
- ・夏季期間中は休止扱いとする制度とはしていないため、例えば、1 か月休止したい場合には、一度解約したのち再契約という手順を踏んでもらっている。
- ・利用申込方法として、当初は Web 申込み 5 割、郵送 5 割という状況だったが、今は Web 申込みが 9 割なので、利用者も慣れてきたと思われる。

- ・サポートセンターでの対応の中で、「シール発行を急いでほしい」という場合もあり、メールでのやり取りであればすぐに発行が可能である旨を伝えると、メールでの対応に切り替えてくれる利用者もいる。このように、利用方法が分からないために郵送での申込みとしている利用者もおり、利用方法が浸透することで Web 申込みの割合もある程度上がっていくと考えられる。

(減額対象者の取扱い)

- ・学生や障害者といった減額対象者の確認については、ユーザーサイトに遷移した後、撮影した写真を送信できるようになっているので、証明書を撮影して送信してもらっている。サポートセンターで確認ができれば減額の対象としている。
- ・学生証は年に 1 度現地確認で対応している。学生証の現地確認は、管理人のいる時間帯が基本である。
- ・トラブルとしては、写真掲載の手順がわからない利用者もいるため、その場合には、サポートセンターにて案内をすることとなっている。
- ・どうしても写真掲載の手順が不明である場合には、コピーを郵送してもらうこともできる。

(料金支払いからシール発行までの流れ)

- ・利用料金の支払い方法は、クレジットカード、オンライン決済（コンビニ払い、Pay-easy（ペイジー）対応の銀行 ATM、Pay-easy と提携しているネットバンキング）のいずれか。
- ・利用料金の支払方法の比率は、オンライン（コンビニ、銀行 ATM、ネットバンキング）が 7 割、クレジットカードが 3 割である。コンビニ、ATM、ネットバンキングの方法別の割合は把握していない。
- ・郵送での申込みの場合には、オンラインでの対応はできず、コンビニか ATM での振込みとなる。
- ・入金を確認でき次第、シールの発行は可能。
- ・タイミングによるが、利用者が入金してからおおむね 1 時間でシールの発行が可能である。
- ・郵送の場合は、5 日以内に発行している。

(定期券の更新)

- ・定期利用者への期限到来予告をメールにて 2 回実施している。
- ・B 自治体の場合、定期券の更新の支払期限は月内（24 日）に設定されており、それまでに支払いが行われなかった場合、猶予期間として月末に料金が支払われれば契約を更新できるものとしている。

(解約手続き)

- ・途中解約の場合には、月割りで返金することとしている。
- ・例えば6か月定期の契約の場合、1か月目の途中で解約の申し出があった場合、6か月分の料金から1か月分の料金を差し引いた額の返金となる。
- ・返金方法は口座振込みを利用している。Web登録の画面に記入欄がある。口座振込みがどうしても困難である場合には、現金書留による返金も対応は可能。公的施設なので何かしらの手段をもって返金を行う。

(キャンセル待ち)

- ・キャンセル待ちについては、空きが出たらメールで連絡するシステムになっている。
- ・キャンセル待ちの中に、他の自転車駐車場を利用している者がいるかどうかを把握してはいないが、名前を突き合わせれば把握することは可能。また、このような利用者は自ら問い合わせをしてくることが多いので、運営者側での把握が比較的容易である。
- ・どこにも空きがなくてキャンセル待ちをしている人（他の自転車駐車場を利用しながらキャンセル待ちをしている人ではない人）に対する優先的な案内は実施していない。

(料金決済に係る運用)

- ・料金決済に関しては、決済代行会社をお願いしている。
- ・現金支払いにおける管理方法にもよるところであるが、現金を取り扱う場合よりも、オンラインやクレジットカード払いの方が、手数料はかかるとしてもコスト削減になる。
- ・現時点では、決済手段の変更は考えていないが、現在使っている Pay-easy（ペイジー）の決済手段に変更があれば、B社の管理システムでの決済手段も変わることになる。
- ・近年では、スマホの普及率が向上したことから、時代に応じた決済手法を導入していく必要性は感じている。

(システム運用、データ利活用)

- ・個人情報、専用のセキュアサーバーにて、24時間体制で監視している。会社としてプライバシーマークも取得している。
- ・定期利用のキャンセル待ちについて、特定の場所が不足しているなどの分析は実施していない。
- ・利用促進の観点から、調査可能な情報は把握している。
- ・今後のシステムの見直しについては、利用者からの改善要望を踏まえ、例えば、登録に必要な情報を絞ることや、案内文の読み間違いが起きないような文面にするなどといった、プラットフォームの改善をしていく予定としている。システムの大きな変更をする予定はない。
- ・利用方法などの疑問は、ホームページ上の Q&A のコーナーを読んでいただくと大抵のも

のは解決するように努めているが、ご高齢の方は Q&A 画面にたどり着けないこともあるようなので、改善をしていく必要を感じている。

(Web 申込みによる管理の効率化)

- ・ 自転車駐車場の申込手続きや利用料金のやりとりは中央で一括して管理するようになったことで、管理人にとっては、金銭や帳簿等の管理の負担が軽減され、利用状況の確認といった本来業務に専念してもらえるようになった。あまり得意でない業務がなくなり、得意な方の業務に注力できるようになっている。

(利用者及び行政担当者の意見)

- ・ 毎年、利用者アンケートを実施しており、また、24 時間体制のサポートセンターにご意見が寄せられることもある。利用者の声を踏まえてプラットフォームの改善を行っている。
- ・ 自治体に対して寄せられる声として、不満はほとんどないが、B 社のシステムを導入して従前の窓口での手続きがなくなったことから、窓口での対応を求める苦情もまれにある。しかし、それよりも、全体として利便性が向上したことを評価している。指定管理者制度を導入したことで、より良いサービスが提供できていると感じている。
- ・ 指定管理者の選定は外部有識者も入って行われているため、所管課の評価で決められるものではないが、Web 申込みなどにより利便性が向上することは、評価される要素だと考えられる。ただし、要件として Web 申込みが行えるようにすることは求めている。また、機械を導入して無人管理を行うことによる効率化だけでなく、昔ながらの有人管理にも良い点があるので、総合的に見て評価されるものではないかと考える。

3) C 自治体

①C 自治体の自転車駐車場の概要

- ・ 自治体運営の有料自転車駐車場が約 80 か所（※駅単位でのカウント）あり、指定管理者が管理。複数の指定管理者が指定されている。そのうちの約 40 か所を C 社が指定管理者として管理しており、C 社が管理する自転車駐車場において Web 申込みが行われている（一部を除く）。（以下は C 社管理の自転車駐車場について記載。）
- ・ 定期利用について、年度初めの一斉募集はしていない。随時募集している。
- ・ 料金区分は、1 か月、3 か月、6 か月。
- ・ 申込方法は、Web 申込み又は郵送申込み、FAX 申込み。FAX 申込みは管理事務所での対応（FAX 送信）もする。ネット環境が無い方や FAX を持っていない方、管理事務所の営業時間に来られない方には必要書類を事前に利用者あてに郵送対応している。Web 申込みができない自転車駐車場（地下自転車駐車場）は現地窓口で申込み。
- ・ 料金の支払いは現地で行い、現金及び交通系電子マネーの利用ができる（地下自転車駐

車場は現金のみ)。

②ヒアリング内容

(Web 申込み)

- ・平成 28 年 10 月より指定管理者制度を導入したところであるが、自治体の募集要項における必須事項として Web 申込みの実施を指定したわけではなく、事業者側からの提案があり導入した。
- ・指定管理者制度の導入の背景は、民間事業者における自転車駐車場運営のノウハウを活用したいと考えたからであり、Web 申込みを前提としたものではない。
- ・基本的には、各指定管理者へ運営をお願いしていることから、Web 申込みの利用状況について、数字は把握していない。
- ・Web 申込みが可能な自転車駐車場の申込みは、原則として Web としているが、学割や減免についてはこの限りではない。管理事務所の窓口などで行っていると思われる。
- ・Web 申込み導入の反応について、良い意見としては、24 時間対応になったため、利便性が向上したというものである。一方で、悪い意見としては、高齢者では申込方法が分からないことや、パソコンを持っていない場合の対応の仕方に関することである。
- ・パソコンを持っていない人については、FAX での申込みが可能である。
- ・申込用紙は現地の窓口でも入手可能であるが、問い合わせがあれば必要書類を利用者あて郵送する。
- ・Web 申込みの前年度比については、集計していないので明確ではないが、確実に増えているのではないかと思う。
- ・不明な点の問い合わせについては、現地窓口のほか、現地の看板や案内用ウェブサイトに記載された電話番号で対応している。24 時間の電話サポートも実施している。
- ・現在、定期購入時に期間の選択が可能となるシステム改修を行っている。
- ・指定管理者制度を導入したばかりであることから、Web 申込みに関する課題はこれから出てくるかもしれないが、現時点ではない。

(申込みの流れと決済方法)

- ・年度初めに一斉に募集することではなく、すべての自転車駐車場において随時募集している。
- ・申込時に定期利用者へ記載してもらった事項は、名前・住所・利用希望エリアが主なものである。
- ・申込みの流れは、申込み→記載した住所に書類が届く→現地で精算である。
- ・料金の支払い方法は、基本的には現金であるが、交通系 IC カードの利用ができる箇所もある。そうした箇所では、一時利用だけでなく、定期利用の料金も交通系 IC カードでの決済が可能。

- ・クレジットカード対応はしておらず、少額なので必要性が低いと思っている。
- ・ICカードだけではなく、クレジットカード利用希望者の声が大きくなれば設置の可能性はあるが、現在のところは現金でよいと考えている。
- ・ICカードの導入は、好意的な意見が多く、後ろ向きな意見はないが、WAONを導入してくれないかというような、他のICカードでも利用できるようにしてほしいという意見があった。ただ、他のICカード利用は手数料が課題である。
- ・定期利用者の更新は、定期更新機を導入している。
- ・指定管理者の提案次第ではあるが、途中解約時の返金は書類申請を行ってもらい、現金、銀行振込、現金書留で対応している（現金については本社にて受け取り、銀行振込及び現金書留は手数料を差し引く）。
- ・C社が運営する自転車駐車場以外の自転車駐車場では、窓口で紙による申請となっている。支払いは、現金かICカードとしているが、基本は窓口で現金。定期更新機があるところでは、機械での更新が可能。

（キャンセル待ち）

- ・キャンセル待ちは受け付けていない。Web申込みの画面において、満車だと選択できないようになっている。
- ・無料の自転車駐車場を新規に有料化する際には申込者数が多いため、キャンセル待ちの順位付けを行うことがあるが、今は行っていない（把握していない）。

（個人情報の管理）

- ・利用者の個人情報は、指定管理者が適切に管理している。
- ・申込者の情報は事業者側で管理することとしており、自治体では管理していないので、問い合わせがあったとしても自治体では把握していないため答えることができない。

（データの利活用）

- ・自転車駐車場が不足するエリアの分析について、自治体からは依頼していない。
- ・分析が必要と判断した場合、必要な情報は事業者より入手可能である。

4) D 自治体

①D 自治体の自転車駐車場の概要

- ・自治体運営の自転車駐車場が約80か所あり、指定管理者が管理。全てD社が指定管理者として管理しており、Webによる定期利用の順番待ち申請ができる。現地での用紙による順番待ち申請も可。
- ・定期利用について、年度初めの一斉募集はしていない。空きのある自転車駐車場は随時申込みを受け付ける。また、順番待ち申請は通年で実施している。

- ・料金区分は一般・学生・減免、利用期間は1か月・3か月、利用可能車種は自転車・原付・自動二輪。
- ・申込方法は、現地窓口での申込み。
- ・料金の支払方法は現金のみ。

②ヒアリング内容

(Webによる定期利用順番待ち申請の概要)

- ・定期利用順番待ちは通年で実施しており、申込者が辞退しない限り永遠に有効である。なお、自転車駐車場の利用について、年度当初の一斉募集は行っていない。
- ・順番待ちが回ってきた際、はがきでの通知を2~3回送っても申込手続きをされないときには、キャンセル扱いとさせてもらうことがある。
- ・月単位で、5人分空いたら5人分増やすというスタイルで運営されている。
- ・定期利用の順番待ちについて、現地での紙による申請とWebによる申請とでは、申込方法が異なるだけで、申込み後は、はがき連絡など、これまで通りのやり方を踏襲している。
- ・指定管理者の立場では、はがきで連絡しなければならないという契約ではないが、前例を踏襲している。今後は、メールでの案内も考えていく必要があるだろう。
- ・申請情報の管理の方法は、基本は紙台帳がベースとなっており、それに申込み日時順になるようにWeb申請分を滑り込ませている。各自自転車駐車場でそれぞれ管理している。
- ・現地とWebの割合については、推測ではあるが現地のほうが多い。
- ・Webによる定期利用順番待ち申請を始めたことによって申込み総数は増加した。
- ・利用者からの問い合わせやクレームは特にない。良い意見は稀にある。
- ・一方で、公には重複申請は不可としていないため、現地とWebの双方で申請する利用者があることが課題の一つである。

(情報の取扱い)

- ・収集した個人情報は順番待ちのためだけに利用しており、ビッグデータとして他目的のために利用することはない。
- ・D自治体においても、利用者の情報は、収集した部署のみで利用することとなっており、他の部門で活用するようなことはしていない。
- ・どのような時間帯にWeb申込みがされているかは把握できているので、収集した情報を分析することは可能である。
- ・Web申込者の情報はレンタルサーバで管理している。

(決済手段)

- ・D自治体の自転車駐車場利用の決済手段は、すべて現金である。

- ・現地で現金收受をし、シールの交付を行っている。
- ・定期更新機は、現地に設置しており、現金のみの取扱いである。D 自治体では 11 台ある。
- ・何箇所か機械を設置していない場所もあるが、周辺にある決められた場所で更新してもらっている。
- ・決済を Web で行うには、それにかかるコストに見合うものでなければならぬため導入は難しい。自治体の自転車駐車場の規模が大きいことから、口座振替やクレジットカード払いにかかる手数料もかさみ、指定管理者として自治体に収める納付金も減ることになる。また、既存顧客の利便性は向上するものの、駐車台数の上限があるため、新規顧客の獲得による収入拡大は難しい。コストを補うために利用料金の値上げをするのも、現実的な方策ではないだろう。
- ・D 自治体における自転車駐車場は約 80 か所あり、もし Web 上での決済を可能とする方法を導入する場合には、大規模となることから、さまざまな検討が必要である。
- ・例えば、口座振替では引き落としができない場合や、クレジットカードでは決済ができないといった事象が起こりうる。このような場合の取扱いが難しく、特に自治体が設置した自転車駐車場の場合の料金徴収は、確実性が求められる。

5) E 自治体

①E 自治体の自転車駐車場の概要

- ・自治体運営の自転車駐車場が約 40 か所あり、そのうち約 30 か所が定期利用のもので、Web 申込みが可能となっている。利用募集に関する事務は、自治体の直営で実施している。
- ・定期利用の自転車駐車場には、年間利用のものと月間利用のものがある。
- ・定期利用には、毎年度申込みが必要であり、次年度分の利用申請を 1 月に募集する事前募集と、事前募集の受付終了後、空きのある自転車駐車場について行う随時募集とがある。事前募集において利用可能台数を超える申込みがあった場合は抽選により決定。随時募集は先着順。
- ・定期利用の有効期間は、年度末までの最大 1 年間。月間利用の場合、利用月の前月までに料金を納付することにより、年度末まで延長が可能。
- ・申込方法は、Web 申込み又は用紙申込み（役所窓口への提出又は郵送。月間利用の自転車駐車場窓口でも受け付ける。）。随時募集の場合は Web 申込み又は役所窓口での用紙申込み。
- ・Web 申込みは、自治体共同の電子申請システムにより行う。
- ・料金の支払方法は、納付書払い（銀行又は郵便局）。年間利用の自転車駐車場で 6 月以降に利用を開始する場合のみ電子納付（ペイジー（Pay-easy）が利用できるインターネットバンキングかモバイルバンキング又は銀行 ATM からの納付）が可能。

②ヒアリング内容

(定期利用の申込みについて)

- ・定期利用の事前募集への申請方法は、自治体窓口への提出、自治体への郵送、月間利用の自転車駐車場窓口への提出（月間利用の自転車駐車場のいずれかを希望する場合のみ）、自治体共同の電子申請システムによる電子申請のいずれかである。メールでの受付は実施していない。
- ・随時募集は窓口（2日目以降は窓口及び電子申請）で受け付ける。
- ・利用料金の支払いは、基本的に納付書で行っている。納付書を利用者へ郵送し、郵便局や銀行にて支払ってもらう仕組みである。なお、コンビニでの支払いは不可である。
- ・電子納付ができるのは、年間利用の自転車駐車場のみであり、かつ6月以降に利用する場合に限られる。事前募集の際には対応していない。
- ・従前は、窓口にて現金納付も実施していたが、廃止した。窓口への手続きに来た人に対しては、市内の銀行の窓口で料金を払い込んでもらうようお願いしている。
- ・月間利用の自転車駐車場では月間利用料を納付してもらうが、登録時には4月分のみを納付してもらい、残りの5月分～3月分までは、月ごとや一括、4か月分など、利用者が指定した期間分の納付書を発行している。なお、夏休み期間の7月、8月など、申し出があれば一時的に休止の扱いをすることもできる。なお、電子納付には対応していないため、16時まで郵便局へ支払いに行けないので困るといった苦情や、電子納付対応にしてほしいという要望はある。
- ・4月分の料金が未納の場合、自動的にキャンセル扱いとしている。
- ・月間利用の自転車駐車場の定期利用料金を精算機で支払うことができるところもあるが、1,000円札しか利用できないため、両替機の設置要望がある。
- ・途中解約の場合には残月数に応じて口座振込みにて返金し、シールは郵送で返却してもらっている。

(電子申請・電子納付について)

- ・定期利用者の電子申請は、自治体共同の電子申請システムが構築されたことが契機となり、窓口へ来られない利用者への利便性も考慮して導入した。
- ・利用料の電子納付は電子申請導入の翌年から実施している。
- ・定期利用者の電子申請件数は、約2,000件。（定期利用の申請は全体で約10,000件）
- ・そのうち、電子納付は毎年30件未満で横ばいに推移しており、その他の利用者は自治体の納付書を利用している。
- ・電子納付について、ATM利用なのか、インターネットバンキングやモバイルバンキングなのかの手法別の割合は把握できていない。
- ・自治体共同の電子申請システムに用いる入力様式は、ある程度のカスタマイズができるのだが、入力する項目が複雑になると、スマホでの利用が不可となる。自転車駐車場の

申込みに関してはスマホが不可となっているため、パソコンを持たない利用者などからはエラーに対する苦情等が寄せられたこともある。改善できればよいところではあるが、これは、電子申請システムそのものの問題。

- ・申請のあった情報は、課内の自転車駐車場利用申請の管理システムに入力して一元管理している。ただ、電子申請で送られてきたデータを自転車駐車場用の管理システムに移すことができないため、手作業で入力している。
- ・現在は、電子申請で受け付けた分も含め、結果の通知は全て郵送（住所確認の意味合いもあり）。ただ、1万件の申請に対して通知するための印刷や紙の費用、書類を折って入れる封入作業、郵送費などのコストもかかる。
- ・申請者には子供もいるため、全て電子申請に統一することは難しいが、ボリューム層の管理システムへの入力作業がなくなると、業務効率化につながると思われる。

（減額対象者の証明書の確認について）

- ・学生、住民（在勤、在学）、減免対象者は、証明書を提出してもらおうこととなっており、窓口への持参、郵送、電子メールの添付ファイルで送信のいずれかで提出してもらっている。電子メールでの添付は、たまにファイル形式の関係でファイルが開けないなどのエラーが発生し、jpeg形式などにして再送してもらおうことはある。

（システム関係について）

- ・利用申請の情報は、自転車駐車場用の管理システムで管理しているが、外部との接続はしておらず、スタンドアローンでの運用である。
- ・管理システムから他のファイルへのデータのはき出しもでき、例えばゲート式自転車駐車場の機械と利用者情報を連携させることができる。利用者からの問合せについて、従前は紙管理であったので、利用者番号を教えてもらわないと利用者の特定が困難であったが、システムで管理することとなった結果、名前や電話番号など、一部のキーワードをもとに探せるようになった。
- ・ゲート式や今後導入する機械式地下自転車駐車場においては、利用者情報を連携できるようにしていきたい。
- ・電子納付については、着金後情報システム担当からメールが来るが、自転車駐車場の担当課にも専用端末があるので、利用者が入金したら着金を即座に確認することができる。
- ・定期のシールは納付確認がとれればすぐに発行できるのだが、納付書の場合、利用者が入金してから自治体で入金を確認できるまで1~2週間かかる場合がある。都市銀行であれば1週間もあれば確認できるが、信用金庫等の場合2週間を要する場合もある。
- ・急いでいる人には、領収書のコピーを送ってもらうか、窓口で見せてもらって納付が確認できれば即日シールを発行する。
- ・電子納付の場合、ATMでの支払いとインターネットバンキング・モバイルバンキングで

の支払いが可能であるが、後者はある程度のスキルがないとできないのでパソコンにたけている人でないと使わないと思われる。また、領収書の発行ができないため、通勤手当の申請のために領収書が必要な人には不向きである。

(データ利用の現状)

- 利用者の住所等をデータで管理しているので、住所と利用している自転車駐車を分析すれば足りていない箇所等を把握できる可能性もあるが、現状において分析等は行っていない。
- キャンセル待ちをしている人について、キャンセル待ちをしつつ現時点で他の自転車駐車場を利用しているかどうかは分からない。

6) まとめ

各自治体の自転車駐車場における定期利用の Web 申込みの状況をまとめると、以下のとおりとなる。

表 1-1 各自治体の自転車駐車場における定期利用の Web 申込みの状況 (※1)

	A 自治体	B 自治体	C 自治体	D 自治体	E 自治体
Web 申込み					
申込み方法	Web サイトにおいて必要事項を入力し、身分証明画像を添付して送信。	Web サイトにおいて必要事項を入力し、減額対象者は証明書の画像を添付して送信。	Web サイトにおいて必要事項を入力して送信。	<ul style="list-style-type: none"> Web 申請ではなく、定期利用の順番待ち申請。 Web サイトにおいて必要事項を入力して送信。 	<ul style="list-style-type: none"> 自治体の電子申請サービスの Web サイトにおいて必要事項を入力して送信。 減額対象者は証明書の画像を電子メールの添付ファイルで送信。
申込結果の連絡	メールにて通知	メール又はショートメールにて通知	郵送 (定期利用券購入カードと定期料金の精算方法等を記載した案内が送付される)	<ul style="list-style-type: none"> 郵送 (場所が確保できた際のお知らせ) 利用手続きは現地にて行う。 	郵送 (抽選結果と併せ、利用承諾書と納付書を送付)
実施箇所数(※2)	約 20 か所	約 10 か所	約 90 か所	約 80 か所	約 30 か所
料金支払方法	<ul style="list-style-type: none"> クレジットカード 決済用番号によるコンビニ払い 	<ul style="list-style-type: none"> クレジットカード 決済用番号によるコンビニ払い Pay-easy (銀行 ATM、ネットバンキング、モバイルバンキング) 	(現地にて) <ul style="list-style-type: none"> 現金 交通系電子マネー (地下自転車駐車場を除く) 	(現地にて) <ul style="list-style-type: none"> 現金 	<ul style="list-style-type: none"> 納付書支払い (郵便局や銀行にて) 年間利用の自転車駐車場で 6 月以降に利用を開始する場合のみ電子納付 (Pay-easy) が可能 (銀行 ATM、ネットバンキング、モバイルバンキング)
定期シール発行	メールで送付した利用承認通知書の画像を現地係員に提示し、シールを受け取り	メールで送付したシール発行番号によりシール発行機で発行	現地の定期更新機より発行	現地で受け取り	郵送

	A 自治体	B 自治体	C 自治体	D 自治体	E 自治体
更新方法	利用期間は最大1年間で前払いであり、更新はない(毎年度申請が必要)	・クレジット支払いの場合は自動更新(自動決済) ・その他の支払い手段の場合は、原契約内容で自動更新するものとして、料金を支払い(メールにて期限到来予告通知あり)	定期更新機で更新	定期更新機で更新	・利用月の前月までに利用料を納付すれば、年度内は更新可能(毎年度申請が必要) ・料金は納付書で支払い(支払期間は利用者から指定) ・1か所のみ精算機での支払いが可能
解約手続き					
解約方法	取消申請書を現地窓口へ提出	Webサイトにおいて必要事項を入力して送信	解約手続き及び未使用分の還付請求手続きを行う	定期使用料還付申請書を提出	利用承認辞退届及び使用料返還申請書を提出
料金の払戻し方法	口座振込	口座振込	現金(本社にて受け取り)、銀行振込・現金書留(手数料がかかる)	現金	口座振込
キャンセル待ち	受付なし	Web申込みと用紙申込みがあり	受付なし	Web申込みと用紙申込みがあり	Web申込みと用紙申込みがあり
Web申込み以外の申込方法	用紙での申請(現地窓口又は郵送)	用紙での申請(郵送)	用紙での申請(郵送又はFAX)	用紙での順番待ち申請(現地)	用紙での申請(役所窓口、現地窓口(一部)、郵送)
Web申込みのシステム概要	指定管理者が、A自治体において管理する自転車駐車場の申込み用Webサイトを作成。料金決済は収納代行会社が実施。	指定管理者が開発した月極自転車駐車場の管理サービスのシステム(B自治体に限らず他の自転車駐車場の登録等も可能)を利用。料金決済は収納代行会社が実施。	指定管理者が、C自治体において管理する自転車駐車場の申込み用Webサイトを作成。	指定管理者が、D自治体において管理する自転車駐車場の定期利用の順番待ち申請用Webサイトを作成。	自治体共同の電子申請システムを利用。自転車駐車場の利用申込みや電子納付ができるよう、必要な申請項目をもとに自治体内の情報システム担当者が入力様式を作成。

※1:自治体全域の自転車駐車場ではなく、Web申込みを実施している自転車駐車場の状況について記載。

※2:定期利用申込みを受け付けている自転車駐車場の数。駅周辺に複数ある場合はそれぞれ別にカウント。原付のみのものも含む。

2. 定期利用の Web 申込みやキャッシュレス化に向けた検討

(1) 基本的な構成

定期利用の Web 申込みやキャッシュレス化を行うためのシステムについて、基本的な構成は以下の図 2-1 のようになると考えられる。Web 申込みのほか、決済も Web 上で行う方式（クレジットカードや決済用番号を用いたコンビニ払い）となっている。

なお、自転車駐車場ごとに、Web 申込みやキャッシュレスによる支払いの利用が見込まれる割合のほか、予算の制約など、状況はそれぞれ異なると考えられることから、各自転車駐車場の状況に応じて、どのようなシステムがよいのか個々に検討する必要がある。

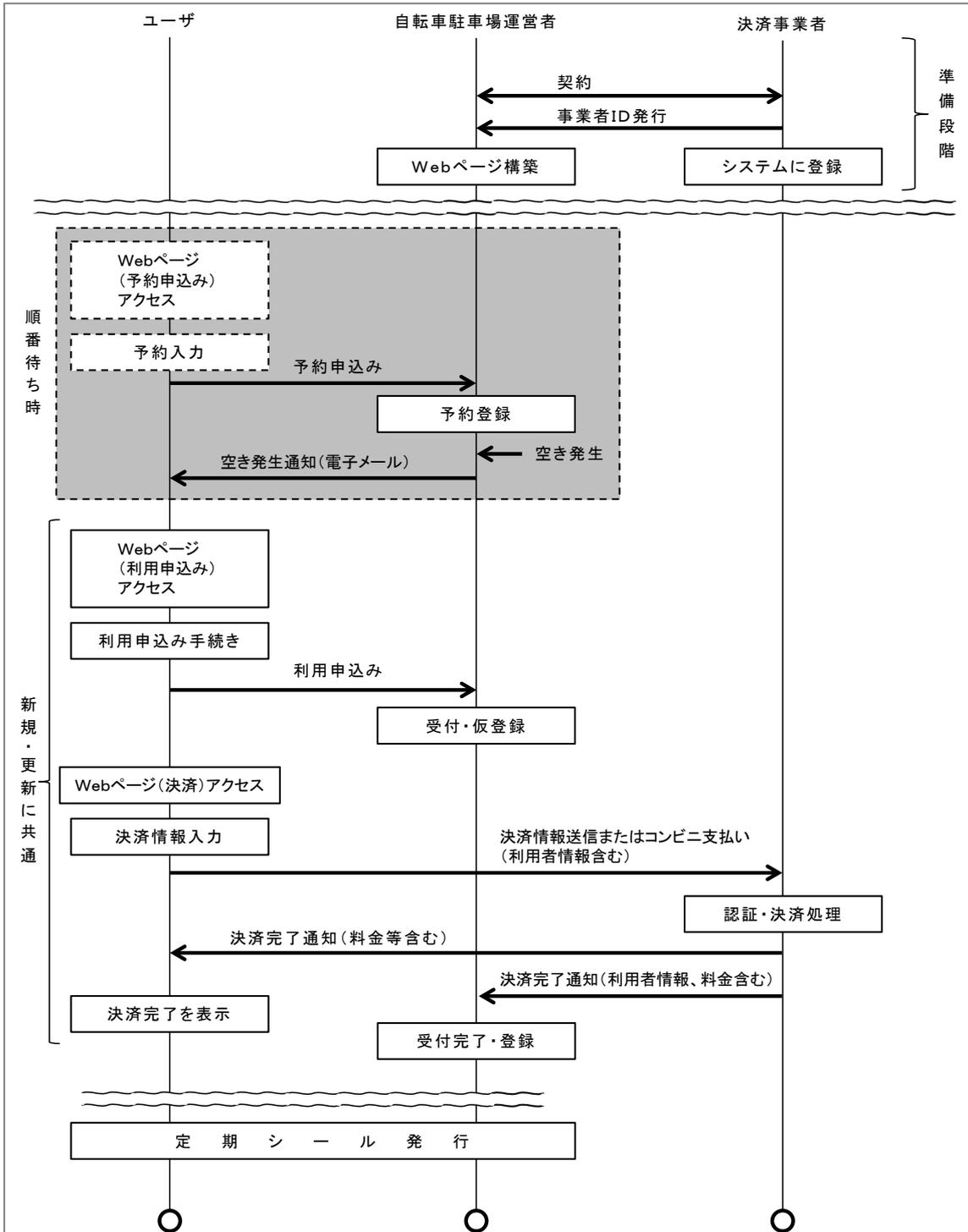


図 2-1 Web 申込みと Web 決済の流れのイメージ

(2) Web 申込みやキャッシュレス化に向けた課題

(1)に記載した、Web 申込みやキャッシュレス化を行うためのシステムに関しては、以下のような点についても併せて検討が必要である。

<Web 申込みの実施に向けて検討すべき課題>

- ・申込みのほか、利用者の抽選等の機能も Web 上で行うためには、併せて検討が必要である。
- ・ゲート式の自転車駐車場であるなど、定期カードを必要とする場合には、定期カードの交付（又は利用者が所有する IC カードに入退場に必要な情報を記録すること）についても、機械で行えるようにするか、郵送又は窓口で行うかといった検討が必要である。
- ・利用者情報を電子的に保管することになることから、個人情報を適切に管理するため、セキュリティポリシーや、運用体制の整備が必要である。また、添付書類として収集する身分証明書類（免許証等）の画像データに関しても、収集、廃棄に関してのルール化が必要である。
- ・減額対象者等の申込み方法について、Web 申込みで実施するのか窓口で行うのか検討が必要である。
- ・パソコンやスマホを持たない利用者があることや、申請に必要な画像ファイルが添付できないなど、システム上 Web 申込みができない場合もありうることから、Web 申込みのほか、用紙での申込みも残す必要があると考えられる。
- ・Web 申請導入の際には、利用者への周知が重要であることから、周知の仕方の工夫が必要である（利用方法を説明するための Web サイトの作成や、現地でのチラシ配布、広報紙掲載等）。
- ・Web サイトの使い勝手も利用率に影響を及ぼす要素であることから、入力の際の分かりやすさや画面の見やすさの工夫、Q&A の作成なども重要である。
- ・Web 申込みを導入することにより、利用者や待機者の台帳を電子化でき、利用者に関するデータの活用が可能になることから、待機者に関する正確な状況の把握や、利用者の状況に応じた料金の検討などが可能になる。このため、Web 申込みにおけるデータの収集や整理方法を検討する上では、データを活用する目的を意識した上で、データの分析が行いやすくなるように検討を進めることが望ましい。ただし、申請書等に、分析に利用する旨を記載することが必要である。

<キャッシュレス化に向けて検討すべき課題>

- ・料金決済の方法として、上記(1)においては、無人での対応ができることを前提に Web 決済を提案しているが、管理人がいる駐車場の場合には、窓口決済用の端末を設置することも選択肢となる。この場合、クレジットカードや電子マネーなど複数の支払い手

段に対応している決済端末の活用や、QRコードを表示できる決済端末を活用することも考えられる。

- 更新の場合の利用料金の支払い方法としては、無人での対応を可能とする観点からは、①クレジットカード払いにおける自動更新、②コンビニ払い（事前にメールで案内し、更新する場合には決済用番号を通知）、③定期更新機による更新（定期利用カードを発行する場合）などが考えられる。自動更新も可能であるなら、口座振替とすることも選択肢となる。いずれの方法がよいかは自転車駐車場の状況に応じて検討が必要である。
- 利用者の利便性向上の観点から、定期更新の案内が事前にできれば望ましい（メールやメッセージアプリなど）。
- 途中解約時の料金の払戻し方法について、口座振込とするか、窓口で現金とするかなど、検討が必要。
- 用紙での申込みにおける利用料金の支払い方法として、①納付書による方法と、②最初の1～2か月分のみを口座振込とし、以降を口座振替とする方法が考えられる。納付書については、地域の状況にもよるが、銀行、郵便局での支払いによるものより、コンビニで支払えるもののほうが、24時間支払いができるという点で利用者の利便性は高いと考えられる。
- 納付書支払いにおいて、請求書に印刷されたバーコードを読み込んで、スマートフォン上で決済が可能になる方式や、納付書に記載の収納機関番号やお客様番号等をインターネットサイトで入力することで決済が可能になる方式を導入すれば、支払いの利便性は向上することから、こうしたサービスを導入することも考えられる。
- 決済技術や決済サービスの内容は、現在色々と新しいものが出てきている状況であり、各決済サービス事業者が提供するサービス内容についても、次々と新しいものが出てきている。このため、決済サービスを検討する時点で最新の情報を把握することが必要である。