

市営駐車場の指定管理者候補の選定結果について（概要）

1 指定管理の概要

（1）施設概要

【小倉地区】

- ①名 称：北九州市営天神島駐車場（収容台数：310台）
所在地：小倉北区古船場町1番27号
構造：地下1階地上3階5層自走式
- ②名 称：北九州市営勝山公園地下駐車場（収容台数：500台）
所在地：小倉北区内1番
構造：地下2階2層自走式
- ③名 称：北九州市営室町駐車場（収容台数：197台）
所在地：小倉北区室町三丁目2番
構造：地上4階4層自走式

【八幡地区】

- 名 称：北九州市営黒崎駅西駐車場（収容台数：637台）
所在地：八幡西区黒崎三丁目15番3号
構造：地下1階地上7階11層自走式

（2）指定管理の期間

平成31年4月1日から平成36年3月31日まで（5年間）

2 選定方法及び経緯

（1）選定方法

指定管理者の選定に当たっては、学識経験者や専門家等による指定管理者検討会を開催し、応募者から提出された事業計画書等について検討を行った。
この検討会の検討結果を参考に指定管理者候補を決定した。

（2）募集要項配布

平成30年8月13日（月）～平成30年8月24日（金）

（3）指定管理者検討会

平成30年10月4日（木） 検討会構成員によるヒアリング審査を実施
平成30年10月9日（火） 採点の審査、評価の決定

（4）検討会構成員

- [学 識 経 験 者] 寺 町 賢 一（九州工業大学大学院工学研究院建設社会工学研究系准教授）
- [学 識 経 験 者] 内 田 晃（北九州市立大学地域戦略研究所教授）
- [中小企業診断士] 久 野 靖 治（（一社）福岡県中小企業診断士協会理事）
- [利 用 者 代 表] 大内田奈津子（特定非営利活動法人北九州タウンツーリズム事務局長）

(5) 応募団体及び採点結果

【小倉地区】 3団体

- ①公益社団法人北九州市シルバー人材センター：80点
- ②トラストパーク株式会社：74点
- ③小倉都心部パーキングマネジメント共同事業体：87点

〔 代表団体：第一警備保障株式会社
構成団体：トステム株式会社
株式会社オリエンタルコンサルタンツ北九州事務所 〕

【八幡地区】 2団体

- ①公益社団法人北九州市シルバー人材センター：83点
- ②トラストパーク株式会社：76点

3 選定結果

検討会の検討結果を参考に、次のとおり指定管理者候補を選定した。
12月議会の議決を経て、正式に指定管理者として指定する。

(1) 指定管理者候補

【小倉地区】 小倉都心部パーキングマネジメント共同事業体

【八幡地区】 公益社団法人北九州市シルバー人材センター

(2) 選定理由

【小倉地区】

- ・北九州市営駐車場の設置目的及び市の施策についてよく理解しており、また同施設の管理に関する意欲が強く感じられる。
- ・駐車場の管理運営実績があり、利用者の満足度向上を目指したこれまでにない独自のサービスが提案されており、民間事業者独自のノウハウを最大限に活用した駐車場運営が期待できる。

【八幡地区】

- ・北九州市営駐車場の設置目的及び市の施策についてよく理解しており、また同施設の管理に関する意欲が強く感じられる。
- ・これまでの市営駐車場の管理運営実績から実情を熟知しており、堅実な提案に基づいた、安定した運営と安心できる利用者サービスの提供が期待できる。
- ・地域団体であることから地域経済活性化への寄与が期待できるとともに、高齢者への「生きがい就労」の提供という取り組みが、高齢化の進んだ本市の現状に相応しい。

市営駐車場指定管理者候補の選定結果について（小倉地区）

下記のとおり、指定管理者の「候補」が選定されました。指定管理者の指定については、地方自治法第244条の2第6項の規定により議会の議決を経る必要があり、平成30年12月議会の議決を経た後に正式に指定することとなります。

1 指定概要

（1）施設概要

- ①名 称：北九州市営天神島駐車場
所在地：小倉北区古船場町1番27号
構造：地下1階地上3階5層自走式
収容台数：310台
- ②名 称：北九州市営勝山公園地下駐車場
所在地：小倉北区城内1番
構造：地下2階2層自走式
収容台数：500台
- ③名 称：北九州市営室町駐車場
所在地：小倉北区室町三丁目2番
構造：地上4階4層自走式
収容台数：197台

（2）指定期間

平成31年4月1日～平成36年3月31日

（3）指定管理者候補の概要

名 称：小倉都心部パーキングマネジメント共同事業体
所在地：北九州市戸畑区川代二丁目1番2号
代表団体：第一警備保障株式会社
構成団体：トステム株式会社

株式会社オリエンタルコンサルタンツ 北九州事務所

主な業務内容：

《第一警備保障株式会社》

警備業務、防犯器具等一切に係る業務、消防設備等に係る一切の業務ビル
総合維持管理業務、電気通信事業、労働者派遣事業

《トステム株式会社》

警備業務、防犯器具等一切に係る業務、電話受信代行業務、ビル総合維持
管理業務

《株式会社オリエンタルコンサルタンツ 北九州事務所》

都市・地域分野、環境分野、景観デザイン分野、交通分野、道路分野、構造分野、トンネル・地中構造物分野、河川・海岸・砂防分野、鉄道分野、港湾・空港分野、マネジメント分野、施行管理分野、国際推進、アセットマネジメント

2 指定の経緯

平成30年 8月13日	募集要項配布
平成30年 8月24日	募集説明会の開催
平成30年 9月14日	募集締め切り
平成30年10月 4日・9日	指定管理者検討会の開催
平成30年11月	指定管理者候補を決定

(1) 応募資格

- ① 法人、その他の団体であること。(個人による応募は不可)
- ② 本社、本店又は主たる営業所、事務所等を、事故など緊急な対処を要する事態が発生した場合に迅速に対応できる場所に有するもの。
- ③ 募集説明会に参加していること。(共同事業体で応募する際は、代表団体が募集説明会に参加していること)

※複数の団体により構成するグループによる応募について

グループでの応募も可能です。その場合は、応募時に共同事業体を結成し、代表団体を定めていただき、上記の要件を、その代表団体に求めます。

なお、共同事業体の代表団体は、構成員中最も業務履行能力の大きい者とし、出資比率は構成員中最大でなければならないこととします。

- ④ 共同事業体を構成する場合は、競争性を確保した上で、本市経済の振興と地元団体の育成を図る観点から、可能な限り地元団体を構成員とするよう努め、最低1団体は地元団体とすること。

(2) 応募状況

説明会参加：7団体

応募件数：2団体、1共同事業体(3団体)

- ・公益社団法人北九州市シルバー人材センター
- ・トラストパーク株式会社
- ・小倉都心部パーキングマネジメント共同事業体
(第一警備保障株式会社、トステム株式会社、
株式会社オリエンタルコンサルタンツ北九州営業所)

3 選定方法

指定管理者の選定に当たっては、学識経験者や専門家等による指定管理者検討会を開催し、応募者から提出された事業計画書等について検討しました。市は、検討会の検討結果を参考に指定管理者候補を決定しました。

4 検討会構成員

[学識経験者] 寺町 賢一（九州工業大学大学院工学研究院建設社会工学研究系准教授）

[学識経験者] 内田 晃（北九州市立大学地域戦略研究所教授）

[中小企業診断士] 久野 靖治（（一社）福岡県中小企業診断士協会理事）

[利用者代表] 大内田奈津子（特定非営利活動法人北九州タウンツーリズム事務局長）

5 選定基準

選定基準（＝審査項目）及びポイント	
1	指定管理者としての適性
	(1) 施設の管理運営（指定管理業務）に対する理念、基本方針
	① 応募団体が、市の当該分野における基本的な政策や計画、あるいは施設の設置目的や性格等を十分に理解した上で、それらに適合した管理運営（指定管理業務）に対する理念や基本方針を持っているか。
	(2) 安定的な人的基盤や財政基盤
	① 長期間安定的な管理運営（指定管理業務）を行っていくだけの人的基盤や財政基盤等を有しており、又は確保できる見込みがあるか。
	(3) 実績や経験など
	① 応募団体が同様、類似の業務の実績を有しており、成果を上げているか。
	② 応募団体が施設の管理運営（指定管理業務）に関する専門的知識や資格、経験を十分に有しており、熱意や意欲を持っているか。
	③ 複数の団体が共同して一つの応募団体となっている場合、それぞれの責任分担等が明確になっているか。
2	管理運営計画の適確性
	【有効性】
	(1) 施設の設置目的の達成に向けた取り組み
	① 施設の管理運営（指定管理業務）に係る事業計画の内容が、施設の効用を最大限に発揮し、施設の設置目的に沿った成果が得られるものであるか。
	② 利用促進を目的としている施設の場合、施設の利用者の増加や利便性を高めるための実施可能な提案があるか。
	③ 複数の施設を一括して管理する場合、施設間の有機的な連携が図られる提案があるか。
	④ 施設の設置目的に応じた営業・広報活動に関する効果的な提案があるか。
	(2) 利用者の満足向上
	① 利用者の満足が得られるよう十分に考えられているか。
	② 利用者の意見を把握し、それらを反映させる仕組みを構築しているか。

③	利用者からの苦情に対する対策が十分に考えられているか。
④	利用者への情報提供が図られるよう十分に考えられているか。
⑤	その他サービスの質を維持・向上するための具体的な提案がなされているか。
【効率性】	
(3) 指定管理料及び収入	
①	指定管理業務に係る費用（指定管理料）が最小限に抑えられているか。
②	収入が最大限確保される提案であるか。
③	完全利用料金制の場合、市に対して収益の一部を納付する提案があるか。
(4) 収支計画の妥当性及び実現可能性	
①	収支計画が妥当かつ、実現可能な提案であるか。
②	経費の配分は適切であるか。
③	積算根拠は明確であるか。
④	再委託が適切な水準で行われているか。
【適正性】	
(5) 管理運営体制など	
①	施設の管理責任者、管理体制が明確に示されているか。
②	施設の管理運営（指定管理業務）にあたる人員の配置が合理的であるか。
③	施設の管理運営（指定管理業務）にあたる人員が必要な資格、経験などを有しているか。
④	職員の資質・能力向上を図るよう考えられているか。
⑤	地域の住民や関係団体等との連携や協働による事業展開が図られるものであるか。
(6) 平等利用、安全対策、危機管理体制など	
①	施設の利用者の個人情報を守るための対策が十分に考えられているか。
②	利用者を限定しない施設の場合、利用者が平等に利用できるよう配慮されているか。
③	利用者が限定される施設の場合、利用者の選定が公平で適切に行われるよう配慮されているか。
④	日常の事故防止などの安全対策や事故発生時の対応などが十分に考えられているか。
⑤	防犯、防災対策や非常災害時の危機管理体制などが十分考えられているか。

【評価レベル】

評価レベル	乗率	評価レベルの考え方
5	100%	特に優れている（市の要求水準を大幅に上回っている、高度な能力を有している）
4	80%	優れている（市の要求水準を上回っている、十分な能力を有している）
3	60%	普通（市の要求水準を満たしている、一応の能力を有している）
2	40%	多少不十分である（市の要求水準を下回っている、多少能力が乏しい）
1	20%	不十分である（市の要求水準を大幅に下回っている、能力が乏しい）
0	0%	劣っている（能力がほとんどなく、任せることに不安がある）

6 審査結果

(1) 評価レベル及び得点

団体名	選定基準（＝審査項目） 及びポイント	配点	評価レベル				検討会 審査結果	得点
			構成員					
			A	B	C	D		
公益社団 法人北九 州市シル バー人材 センター	1 指定管理者としての適性							
	(1) 施設の管理運営に対する 理念、基本方針	5	3	4	4	4	4	4
	(2) 安定的な人的基盤や財政 基盤	5	4	4	4	3	4	4
	(3) 実績や経験など	5	4	5	4	3	4	4
	2 管理運営計画の適確性							
	【有効性】							
	(1) 施設の設置目的の達成 に向けた取組み	15	3	3	3	2	3	9
	(2) 利用者の満足向上	10	3	3	3	3	3	6
	【効率性】							
	(3) 指定管理料及び収入	30	4	3	4	3	4	24
	(4) 収支計画の妥当性及び 実現可能性	10	4	4	4	3	4	8
	【適正性】							
	(5) 管理運営体制など	10	3	4	3	4	4	8
	(6) 平等利用、安全対策、危 機管理体制など	10	3	4	3	4	4	8
	合 計	100	70	70	71	62	—	75
地元団体に対する優遇措置（5点）							80	
トラスト パーク 株式会社	1 指定管理者としての適性							
	(1) 施設の管理運営に対する 理念、基本方針	5	3	4	4	4	4	4
	(2) 安定的な人的基盤や財政 基盤	5	4	5	4	4	4	4
	(3) 実績や経験など	5	4	5	4	4	4	4
	2 管理運営計画の適確性							
	【有効性】							
	(1) 施設の設置目的の達成 に向けた取組み	15	4	3	4	3	4	12
	(2) 利用者の満足向上	10	3	3	3	4	3	6
	【効率性】							
	(3) 指定管理料及び収入	30	4	5	4	4	4	24
	(4) 収支計画の妥当性及び 実現可能性	10	3	4	3	2	3	6
	【適正性】							
	(5) 管理運営体制など	10	4	3	2	4	3	6
	(6) 平等利用、安全対策、危 機管理体制など	10	4	4	3	4	4	8
	合 計	100	75	81	70	73	—	74

小倉都心 部パーキ ングマネ ジメント 共同事業 体	1 指定管理者としての適性							
	(1) 施設の管理運営に対する 理念、基本方針	5	4	5	4	5	5	5
	(2) 安定的な人的基盤や財政 基盤	5	4	5	4	5	5	5
	(3) 実績や経験など	5	3	5	4	2	4	4
	2 管理運営計画の適確性							
	【有効性】							
	(1) 施設の設置目的の達成 に向けた取組み	15	4	5	4	2	4	12
	(2) 利用者の満足向上	10	5	5	4	3	4	8
	【効率性】							
	(3) 指定管理料及び収入	30	4	4	4	3	4	24
	(4) 収支計画の妥当性及び 実現可能性	10	4	4	3	3	4	8
	【適正性】							
	(5) 管理運営体制など	10	4	4	3	3	4	8
	(6) 平等利用、安全対策、危 機管理体制など	10	4	4	3	3	4	8
合 計	100	81	88	74	60	—	82	
地元団体に対する優遇措置（5点）							87	

(2) 検討会における主な意見

(公益社団法人北九州市シルバー人材センター)

- ・指定管理者としての適正を有しており、これまでの実績も豊富である。
- ・最低補償額を低く設定している事から、堅実な提案をしている。
- ・現状分析をしっかりし、実績をベースに安定した運営計画をなっているが、目標値も減少、利用者満足度も低く見積もっており、積極性に欠ける印象がある。
- ・利用者の満足度向上のための施策はもっと挑戦的な試み、積極性がほしい。
- ・基本理念に、収入の増加を掲げているが、数値に反映できるほどの提案はなされていなかった。

(トラストパーク株式会社)

- ・積極的な提案が多く、総合的な利用改善が期待される。
- ・提出書類や、人員配置の考え方に不備が見られた。
- ・過去5年間の同駐車場の運営実績は評価できるが、目標台数に対して実績台数はほど遠く、利用台数は年々減少している。それに対しての分析・評価に基づいた新たな掘り出し策は十分でないと感じられる。
- ・利用者満足度向上については、目標は高いが、具体性が若干弱い。
- ・現状を理解しているので、即利用台数増加に結び付けられる提案を出されていることは評価できる。

(小倉都心部パーキングマネジメント共同事業体)

- ・実現可能性並びに一部人員配置計画に不明点が見られた。
- ・新たな挑戦を評価したい。平日限定の利用者サービスなど、大きな改革をもって利用環境を変えて利用者満足度を向上させてほしい。
- ・独自の調査をもとに、収入増加のために多くの提案をしており、積極的な姿勢がうかがわれる。
- ・3社の連携が重要であり、ポイントとなる。
- ・広報は、施設の存在を知らない人へのPRではなく、知っているのに使わない人へのPRもすべきである。

※詳細は別紙「第1回北九州市営駐車場指定管理者検討会 会議録」のとおり

(3) 検討会における検討結果

- ・指定管理者としては、「有効性」に関して、利便性を高める積極的な提案を行った小倉都心部パーキングマネジメント共同事業体が相応しいという意見が3名、市が重視する「効率性」において他の企業と比較して優れた提案を行ったトラストパーク(株)が相応しいという意見が1名の構成員からあった。
- ・協議の結果、市の財政状況を踏まえると、最も安価な指定管理料を提案したトラストパーク(株)も指定管理者として十分相応しいと認められる提案を行っているが、検討会としては全ての審査項目で優れた提案を行い、合計点が最も高くなっている、小倉都心部パーキングマネジメント共同事業体が指定管理者として相応しいと判断する。検討会における議論を十分に考慮し、最終決定を行うよう市に求めることとする。

※詳細は別紙「第2回北九州市営駐車場指定管理者検討会 会議録」のとおり

7 選定結果

市は、検討会の検討結果を参考に、小倉都心部パーキングマネジメント共同事業体を指定管理者候補に選定しました。

代表団体：第一警備保障株式会社

構成団体：トステム株式会社、

株式会社オリエンタルコンサルタンツ 北九州事務所

(1) 選定された団体の主な提案内容

別紙「提案概要」のとおり

(2) 市における主な選定理由

- ・北九州市営駐車場の設置目的及び市の施策についてよく理解しており、また同施設の管理に関する意欲が強く感じられる。
- ・駐車場の管理運営実績があり、利用者の満足度向上を目指したこれまでにない独自のサービスが提案されており、民間事業者独自のノウハウを最大限に活用した駐車場運営が期待できる。

8 提案額

平成31年度	71,079千円
平成32年度	71,076千円
平成33年度	71,107千円
平成34年度	71,077千円
平成35年度	71,062千円

北九州市営天神島・勝山公園地下・室町駐車場指定管理者選定に関する提案概要

審査項目	小倉都心部パーキングマネジメント共同事業体	公益社団法人北九州市シルバー人材センター	トラストパーク株式会社
1 指定管理者としての適性の有無	<p>(1) 施設の管理運営（指定管理業務）に対する理念、基本方針 当団体は、駐車場が位置する小倉都心エリアの現状や位置づけ、市営駐車場が置かれている状況を踏まえ、「北九州市営駐車場運営の新たなチャレンジ」を理念とし、JV各社の特徴を活かし、「大切に使う」「利用してもらう」「知ってもらう」「次に備える」の4つを基本方針とし、管理運営に取り組みます。</p> <p>(2) 安定的な人的基盤や財政基盤 JV各社が北九州市に本社、または事業所を配置しており、地元企業として市内雇用者を豊富に有し、安定的な人的基盤を構築しています。また、各社とも創業約40年以上であり、安定した売り上げを確保し、着実に成長しています。</p> <p>(3) 実績や経験など ・代表企業である第一警備保障（株）は、北九州市内を中心に、施設警備、駐車場管理、イベント警備、消防等設備点検業務を年数百件以上実施しています。 ・構成員であるトステム（株）は福岡県及び北九州市内で駐車場関連業務の実績を多数保有しています。 ・構成員である（株）オリエンタルコンサルタンツは響灘グリーンパークをはじめ、大規模公園・施設（駐車場を含む）の運営管理実績を豊富に有しています。 ・各社の業務分担、指揮命令系統等を明記した追加協定をJVで取り交わし、役割・責任分担等を明確化します。</p>	<p>(1) 施設の管理運営（指定管理業務）に対する理念、基本方針 1 理念 都市交通政策上の設置目的を踏まえた、市民のための駐車場を運営する。 2 基本方針 (1) 施設の適正な管理の確立 (2) 施設運営の効率性の追求 (3) 地域の一員としての役割 (4) 市の高齢者就労支援政策の実行（健康寿命延伸に向けた高齢者就業の拡充）</p> <p>(2) 安定的な人的基盤や財政基盤 1 人的基盤 創立30周年を迎えた、豊富な技能・経験を有する約3,000人の会員及び統括業務を安定的に行える実務経験を重ねた事務局体制 2 財政基盤 公共・民間からの事業収入、市などからの補助金、会員の会費収入など</p> <p>(3) 実績や経験など 平成12年度から17年度まで、全市営駐車場の管理・運営業務を市から受託。 指定管理制度導入後「市営中央町駐車場」を3期13年、「市営黒崎駅西駐車場」「市営折尾駅前駐車場」をそれぞれ1期、指定管理者として運営。 その他、現在、産業医科大学、西日本産業衛生会等の駐車場を受託中です。</p>	<p>(1) 施設の管理運営（指定管理業務）に対する理念、基本方針 第一に利用者にとって安全な駐車場であること、第二にお客様に快適な駐車場スペースが提供できることを基盤として、当社のノウハウを活かし、利用者の増加及び地域社会の幸福に貢献することを理念、基本方針といたします。</p> <p>(2) 安定的な人的基盤や財政基盤 福岡市内に本社があり、全国14都市に支店、営業所を構えております。 社員及び駐車場従事者数は全国で515名(7月末時点)です。</p> <p>(3) 実績や経験など 全国で137店舗(13,316車室/平成30年6月末)の有人店舗の管理運営中です。 北九州市内では36店舗3,835車室(平成30年6月末)の管理運営中です。</p>

審査項目	小倉都心部パーキングマネジメント共同事業体	公益社団法人北九州市シルバー人材センター	トラストパーク株式会社
<p style="writing-mode: vertical-rl; text-orientation: upright;">2 管理運営計画の適確性</p>	<p style="writing-mode: vertical-rl; text-orientation: upright;">【有効性】に関する取組み</p> <p>(1) 施設の設置目的の達成に向けた取り組み</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 駐車場品質の向上と管理レベルの強化、情報提供の充実を図ります。 ・ 市営駐車場の利用促進を図るため、社会実験的に求められるサービスの導入検討を実施し、新サービスのニーズや効果を見極めていきます。 <p>(2) 利用者の満足向上</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 利用者ニーズを複数の方法で収集・把握し、改善行動を行っていきます。 ・ 案内サインや WEB 等デジタルコンテンツを用いて、メリハリのある情報提供を行います。 	<p>(1) 施設の設置目的の達成に向けた取り組み</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 施設の利用者の増加や利便性を高めるための取り組み <ol style="list-style-type: none"> ①お客様第一主義の徹底（接客力の向上） ②「お客様の声」の反映 ③サービス資器材の配置（ブースターケーブルを常備） ④道案内サービスの実施 ⑤駐車場施設内外の清掃（環境クリーンイメージ発信） <ul style="list-style-type: none"> ・ 施設間の有機的な連携を図るための取り組み <ol style="list-style-type: none"> ①所長による統一的な運営管理 ②定期的な管理主任会議開催による情報の共有化 ③各駐車場間での配置人員の弾力的な運営を行い安定的な管理運営 <p>(2) 利用者の満足向上</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 お客様第一主義による接客力、安全管理力の向上 2 サービス資器材の配置 3 駐車場施設内外の清掃（環境クリーンイメージ発信） 	<p>(1) 施設の設置目的の達成に向けた取り組み</p> <p>駐車場を通じて、より安全でより快適な交通社会の実現に貢献することを目的とします。</p> <p>その為、駐車場を店舗と考え、有人駐車場のプロとしてのノウハウを最大限活かした人材の教育・指導を主軸とした運営を行い、お客様の満足と利用台数の増加に着手します。</p> <p>(2) 利用者の満足向上</p> <p>下記5つの取組方針を確立し、顧客満足度100%を目指します。</p> <ol style="list-style-type: none"> ①視認性の向上（出入口や場内等の案内看板、掲示物に至るまでご利用者目線で改善） ②品質管理の向上（排ガスの粉塵、タイヤ跡、施設の擦傷、機器類のホコリなどを一掃、また高いレベルでの品質維持） ③明るさの向上（LEDを追加しお客様に安心・安全を提供、お客様導線の演出等を実施） ④サービスの向上（お客様第一に考え、よりお客様に寄り添った接客サービスを展開） ⑤当社 WEB サイト『トラストナビ』を最大限活用し、地域社会の活性化に尽力する。
<p style="writing-mode: vertical-rl; text-orientation: upright;">【効率性】に関する取組み</p>	<p>(1) 指定管理料及び収入</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 5年間平均が71,080千円/年 ・ 収入の目標値は、平成26年度～同29年度の過去4年間の平均値を当JVの初年度(平成31年度)の目標に設定し、対前年比+0.5%としています。 	<p>(1) 指定管理料及び収入</p> <p>指定管理料の低減に向けた創意工夫を行い、施設の効率性を追求します。</p> <ol style="list-style-type: none"> ①実績を踏まえたトータルコストの低減 ②6か月定期の導入、全日制定期券の3駐車場利用共有の提案 ③自主事業の提案（自動販売機の設置） 	<p>(1) 指定管理料及び収入</p> <p>過去5年の運営実績を基に算出しました。指定管理期間中に必要を感じた勝山公園地下駐車場の給排水槽の年次点検及び清掃や、同駐車場の地下1Fから2Fへのスロープ補強等、現状を知っているからこそご提案できる内容となっております。</p>

審査項目	小倉都心部パーキングマネジメント共同事業体	公益社団法人北九州市シルバー人材センター	トラストパーク株式会社
2 管理運営計画の適確性	<p>【指定管理料提案額】※税抜き</p> <p>平成31年度 指定管理料 71,079千円 平成32年度 指定管理料 71,076千円 平成33年度 指定管理料 71,107千円 平成34年度 指定管理料 71,077千円 平成35年度 指定管理料 71,062千円</p> <p>(2) 収支計画の妥当性及び実現可能性</p> <ul style="list-style-type: none"> 収入は、過去の実績も踏まえた現実的な目標台数を5年目に設定し、算出しました。 管理運営費は、各社のスケールメリットを活かしコスト縮減を図るとともに、水光熱費削減、人件費の効率化、施設の老朽化も進む中での修繕費の効果的運用など様々な経費提言の取組みを実施します。 	<p>【指定管理料提案額】※税抜き</p> <p>平成31年度 指定管理料 70,333千円 平成32年度 指定管理料 68,746千円 平成33年度 指定管理料 69,568千円 平成34年度 指定管理料 70,378千円 平成35年度 指定管理料 71,104千円</p> <p>(2) 収支計画の妥当性及び実現可能性</p> <ul style="list-style-type: none"> 経費の低減 ①より効率的な人員配置と福岡県最低賃金を基準とした人件費積算 ②清掃、剪定等の業務は当センター会員を活用 収入の増加に向けた創意工夫 ①6か月定期の導入、全日制定期券の3駐車場共通利用の導入を提案 	<p>【指定管理料提案額】※税抜き</p> <p>平成31年度 指定管理料 69,960千円 平成32年度 指定管理料 69,960千円 平成33年度 指定管理料 69,960千円 平成34年度 指定管理料 69,960千円 平成35年度 指定管理料 69,960千円</p> <p>(2) 収支計画の妥当性及び実現可能性</p> <p>上記でも記載いたしましたが、現状の利用状況、施設状況を踏まえ、今回の数値は実現の可能性は高いと考えております。さらに、ご提案を採用頂ければ更なる上積みも可能だと思います。駐車場のプロとしてこれまでのノウハウと、過去5年の北九州市営駐車場の運営実績をベースに、利用者の増加及び地域社会の幸福に貢献したいと考えております。</p>
	<p>(1) 管理運営体制など</p> <ul style="list-style-type: none"> 3施設総括責任者1名と管理主任3名で、全体のマネジメントを行います。 各種施設の指定管理事業の管理運営10年以上の実績を持つプロジェクトマネージャーを配置し、会議や日報の共有等で、現場との連携を図ります。 職員全員が市の代行者として、ホスピタリティをもって業務を実施するよう人材育成を実施します。 <p>(2) 平等利用、安全対策、危機管理体制など</p> <ul style="list-style-type: none"> これまでの事故事例を踏まるとともに、当団体の他施設での安全管理や危機管理の実績を活かした危機管理体制をしき、利用者の平等利用・安全対策を行います。 災害や事故に対応したマニュアル作成や訓練、ハード・ソフトをミックスした事故防止と安全対策によるリスクマネジメントを徹底します。 	<p>(1) 管理運営体制など</p> <ol style="list-style-type: none"> ①理事長以下、明確な管理運営体制を構築する。 ②状況に応じた柔軟な人員配置を行うとともに、災害等必要に応じ、管理員の追加配置（臨時）を行う。 ③センター会員として、また駐車場管理員としての資質・能力の向上に向け、当センター独自の「教育研修プログラム」により段階的研修を行うとともに、適宜、適性審査によるチェック体制をとる。 <p>(2) 平等利用、安全対策、危機管理体制など</p> <ol style="list-style-type: none"> ① 個人情報とは当センター「個人情報保護規程」に従い適正に処理 ② 利用者の平等利用を促進するために、利用者の必要な情報を定期的に発信 ③ 安全対策・危機管理対策には当センターの「安全管理総合計画」に基づき適正に対応 	<p>(1) 管理運営体制など</p> <p>3駐車場の統括マネージャーを配置します。また、各駐車場それぞれを担当できるマネージャーを配置することで、安心・安全な駐車場を提供できる人員体制を整えます。</p> <p>(2) 平等利用、安全対策、危機管理体制など</p> <p>公平にお客様への対応を行います。(接客サービス、駐車スペースの提供)</p> <p>場内における車両の導線確保と圧迫感のない駐車スペースを提供します。</p> <p>緊急時の連絡体制図を市へ提出し、緊急時は迅速に対応を行い滞りがないよう整えます。</p>

市営駐車場指定管理者候補の選定結果について（八幡地区）

下記のとおり、指定管理者の「候補」が選定されました。指定管理者の指定については、地方自治法第244条の2第6項の規定により議会の議決を経る必要があり、平成30年12月議会の議決を経た後に正式に指定することとなります。

1 指定概要

（1）施設概要

名 称：北九州市営黒崎駅西駐車場
所 在 地：八幡西区黒崎三丁目15番3号
構 造：地下1階地上7階11層自走式
収容台数：637台

（2）指定期間

平成31年4月1日～平成36年3月31日

（3）指定管理者候補の概要

名 称：公益社団法人北九州市シルバー人材センター
所在地：北九州市小倉北区片野新町一丁目1番6号
主な業務内容：北九州市内の高齢者による、施設管理、除草、清掃、家事援助、子育て支援、植木剪定、大工、左官、一般事務等

2 指定の経緯

平成30年 8月13日	募集要項配布
平成30年 8月24日	募集説明会の開催
平成30年 9月14日	募集締め切り
平成30年10月 4日・9日	指定管理者検討会の開催
平成30年11月	指定管理者候補を決定

（1）応募資格

- ① 法人、その他の団体であること。（個人による応募は不可）
- ② 本社、本店又は主たる営業所、事務所等を、事故など緊急な対処を要する事態が発生した場合に迅速に対応できる場所に有するもの。
- ③ 募集説明会に参加していること。（共同事業体で応募する際は、代表団体が募集説明会に参加していること）

※複数の団体により構成するグループによる応募について

グループでの応募も可能です。その場合は、応募時に共同事業体を結成し、代表団体を定めていただき、上記の要件を、その代表団体に求めます。

なお、共同事業体の代表団体は、構成員中最も業務履行能力の大きい者とし、出資比率は構成員中最大でなければならないこととします。

- ④ 共同事業体を構成する場合は、競争性を確保した上で、本市経済の振興と地元団体の育成を図る観点から、可能な限り地元団体を構成員とするよう努め、最低1団体は地元団体とすること。

(2) 応募状況

説明会参加：5団体

応募件数：2団体

- ・公益社団法人北九州市シルバー人材センター
- ・トラストパーク株式会社

3 選定方法

指定管理者の選定に当たっては、学識経験者や専門家等による指定管理者検討会を開催し、応募者から提出された事業計画書等について検討しました。市は、検討会の検討結果を参考に指定管理者候補を決定しました。

4 検討会構成員

[学識経験者] 寺町 賢一 (九州工業大学大学院工学研究院建設社会工学研究系准教授)

[学識経験者] 内田 晃 (北九州市立大学地域戦略研究所教授)

[中小企業診断士] 久野 靖治 ((一社)福岡県中小企業診断士協会理事)

[利用者代表] 大内田奈津子 (特定非営利活動法人北九州タウンツーリズム事務局長)

5 選定基準

選定基準 (=審査項目) 及びポイント	
1	指定管理者としての適性
(1)	施設の管理運営 (指定管理業務) に対する理念、基本方針
①	応募団体が、市の当該分野における基本的な政策や計画、あるいは施設の設置目的や性格等を十分に理解した上で、それらに適合した管理運営 (指定管理業務) に対する理念や基本方針を持っているか。
(2)	安定的な人的基盤や財政基盤
①	長期間安定的な管理運営 (指定管理業務) を行っていくだけの人的基盤や財政基盤等を有しており、又は確保できる見込みがあるか。
(3)	実績や経験など

- ① 応募団体が同様、類似の業務の実績を有しており、成果を上げているか。
- ② 応募団体が施設の管理運営（指定管理業務）に関する専門的知識や資格、経験を十分に有しており、熱意や意欲を持っているか。
- ③ 複数の団体が共同して一つの応募団体となっている場合、それぞれの責任分担等が明確になっているか。

2 管理運営計画の適確性

【有効性】

(1) 施設の設置目的の達成に向けた取組み

- ① 施設の管理運営（指定管理業務）に係る事業計画の内容が、施設の効用を最大限に発揮し、施設の設置目的に沿った成果が得られるものであるか。
- ② 利用促進を目的としている施設の場合、施設の利用者の増加や利便性を高めるための実施可能な提案があるか。
- ③ 複数の施設を一括して管理する場合、施設間の有機的な連携が図られる提案があるか。
- ④ 施設の設置目的に応じた営業・広報活動に関する効果的な提案があるか。

(2) 利用者の満足向上

- ① 利用者の満足が得られるよう十分に考えられているか。
- ② 利用者の意見を把握し、それらを反映させる仕組みを構築しているか。
- ③ 利用者からの苦情に対する対策が十分に考えられているか。
- ④ 利用者への情報提供が図られるよう十分に考えられているか。
- ⑤ その他サービスの質を維持・向上するための具体的な提案がなされているか。

【効率性】

(3) 指定管理料及び収入

- ① 指定管理業務に係る費用（指定管理料）が最小限に抑えられているか。
- ② 収入が最大限確保される提案であるか。
- ③ 完全利用料金制の場合、市に対して収益の一部を納付する提案があるか。

(4) 収支計画の妥当性及び実現可能性

- ① 収支計画が妥当かつ、実現可能な提案であるか。
- ② 経費の配分は適切であるか。
- ③ 積算根拠は明確であるか。
- ④ 再委託が適切な水準で行われているか。

【適正性】

(5) 管理運営体制など

- ① 施設の管理責任者、管理体制が明確に示されているか。
- ② 施設の管理運営（指定管理業務）にあたる人員の配置が合理的であるか。
- ③ 施設の管理運営（指定管理業務）にあたる人員が必要な資格、経験などを有しているか。
- ④ 職員の資質・能力向上を図るよう考えられているか。
- ⑤ 地域の住民や関係団体等との連携や協働による事業展開が図られるものであるか。

(6) 平等利用、安全対策、危機管理体制など

- ① 施設の利用者の個人情報を守るための対策が十分に考えられているか。
- ② 利用者を限定しない施設の場合、利用者が平等に利用できるよう配慮されているか。
- ③ 利用者が限定される施設の場合、利用者の選定が公平で適切に行われるよう配慮されているか。

④ 日常の事故防止などの安全対策や事故発生時の対応などが十分に考えられているか。

⑤ 防犯、防災対策や非常災害時の危機管理体制などが十分考えられているか。

【評価レベル】

評価 レベル	乗 率	評価レベルの考え方
5	100%	特に優れている（市の要求水準を大幅に上回っている、高度な能力を有している）
4	80%	優れている（市の要求水準を上回っている、十分な能力を有している）
3	60%	普通（市の要求水準を満たしている、一応の能力を有している）
2	40%	多少不十分である（市の要求水準を下回っている、多少能力が乏しい）
1	20%	不十分である（市の要求水準を大幅に下回っている、能力が乏しい）
0	0%	劣っている（能力がほとんどなく、任せることに不安がある）

6 審査結果

(1) 評価レベル及び得点

団体名	選定基準（＝審査項目） 及びポイント	配点	評価レベル				検討会 審査結果	得点
			構成員					
			A	B	C	D		
公益社団 法人北九 州市シル バー人材 センター	1 指定管理者としての適性							
	(1) 施設の管理運営に対する 理念、基本方針	5	3	4	4	4	4	4
	(2) 安定的な人的基盤や財政 基盤	5	4	4	4	3	4	4
	(3) 実績や経験など	5	4	5	4	3	4	4
	2 管理運営計画の適確性							
	【有効性】							
	(1) 施設の設置目的の達成 に向けた取組み	15	4	3	3	4	4	12
	(2) 利用者の満足向上	10	4	4	3	4	4	8
	【効率性】							
	(3) 指定管理料及び収入	30	4	5	4	4	4	24
	(4) 収支計画の妥当性及び 実現可能性	10	3	4	4	4	4	8
	【適正性】							
	(5) 管理運営体制など	10	3	4	3	4	4	8
	(6) 平等利用、安全対策、危 機管理体制など	10	3	4	3	3	3	6
合 計	100	73	84	71	76	—	78	
地元団体に対する優遇措置（5点）							5	83
トラスト パーク 株式会社	1 指定管理者としての適性							
	(1) 施設の管理運営に対する 理念、基本方針	5	3	4	4	4	4	4
	(2) 安定的な人的基盤や財政 基盤	5	4	5	4	4	4	4
	(3) 実績や経験など	5	4	5	4	4	4	4
	2 管理運営計画の適確性							
	【有効性】							
	(1) 施設の設置目的の達成 に向けた取組み	15	4	3	3	4	4	12
	(2) 利用者の満足向上	10	3	4	3	4	4	8
	【効率性】							
	(3) 指定管理料及び収入	30	4	4	4	3	4	24
	(4) 収支計画の妥当性及び 実現可能性	10	3	4	3	3	3	6
	【適正性】							
	(5) 管理運営体制など	10	4	3	2	3	3	6
	(6) 平等利用、安全対策、危 機管理体制など	10	4	4	3	3	4	8
合 計	100	75	77	67	68	—	76	

(2) 検討会における主な意見

(公益社団法人北九州市シルバー人材センター)

- ・指定管理者としての適正を有しており、これまでの実績も豊富である。
- ・最低補償額を低く設定している事から、堅実な提案をしている。
- ・実績をベースとした、安定的な運営計画となっている。
- ・平日定期券や、最大料金の設定など、利用者を増やすための新提案がなされている。
- ・利用者の満足度を少しでも上げるため、駐車場カードを検討するなど、非常に熱意を感じる。

(トラストパーク株式会社)

- ・指定管理者としての適正を有しており、専門性が高くこれまでの実績も豊富である。
- ・利用者満足度向上については、目標は高いが、具体性が若干弱い。
- ・駐車場管理会社として、日ごろから黒崎駅周辺における月極駐車場のニーズを把握されており、今回提案された点は良い。
- ・アンケートボックスや、アンケートシートの掲示方法は分かりやすくよかった。
- ・提出書類や、人員配置の考え方に不備があり、そのため管理体制イメージ図や勤務予定表が提案できていない点でマイナスになった。

※詳細は別紙「第1回北九州市営駐車場指定管理者検討会 会議録」のとおり

(3) 検討会における検討結果

- ・指定管理者としては、市が重視する「効率性」において安価な指定管理料や、実現可能な収支計画の提案を行ったシルバー人材センターが相応しいという意見が3名、「適正性」において優れた提案を行ったトラストパーク(株)が相応しいという意見が1名の構成員からあった。
- ・協議の結果、検討会としては、これまでの黒崎地区の指定管理者としての実績を踏まえた現実的かつ安定した運営計画を提案したシルバー人材センターが指定管理者として相応しいと判断する。検討会における議論を十分に考慮し、最終決定を行うよう市に求めることとする。

※詳細は別紙「第2回北九州市営駐車場指定管理者検討会 会議録」のとおり

7 選定結果

市は、検討会の検討結果を参考に、公益社団法人北九州市シルバー人材を指定管理者候補に選定しました。

(1) 選定された団体の主な提案内容

別紙「提案概要」のとおり

(2) 市における主な選定理由

- ・北九州市営駐車場の設置目的及び市の施策についてよく理解しており、また同施設の管理に関する意欲が強く感じられる。
- ・これまでの市営駐車場の管理運営実績から実情を熟知しており、堅実な提案に基づいた、安定した運営と安心できる利用者サービスの提供が期待できる。
- ・地域団体であることから地域経済活性化への寄与が期待できるとともに、高齢者への「生きがい就労」の提供という取り組みが、高齢化の進んだ本市の現状に相応しい。

8 提案額

平成31年度	60,827千円
平成32年度	61,128千円
平成33年度	61,485千円
平成34年度	61,888千円
平成35年度	62,306千円

北九州市営黒崎駅西駐車場指定管理者選定に関する提案概要

審査項目	公益社団法人北九州市シルバー人材センター	トラストパーク株式会社
1 指定管理者としての適性について	<p>(1) 施設の管理運営（指定管理業務）に対する理念、基本方針</p> <p>1 理念 都市交通政策上の設置目的を踏まえた、安心・安全で公平かつ公正な「市民のための駐車場」を運営します。</p> <p>2 基本方針</p> <p>(1) 施設運営の効率性の追求 (2) 施設の適正な管理の確立 (3) 地域の一員としての役割の実行 (4) 市の高齢者就労支援政策の実行（健康寿命延伸に向けた高齢者就業の拡充）</p> <p>(2) 安定的な人的基盤や財政基盤</p> <p>1 人的基盤 創立 30 周年を迎えた、豊富な技能・経験を有する約 3, 0 0 0 人の会員及び統括業務を安定的に行える実務経験を重ねた事務局体制</p> <p>2 財政基盤 公共・民間からの事業収入、市などからの補助金及び会員の会費収入</p> <p>(3) 実績や経験など 平成 1 2 年度から 1 7 年度まで、全市営駐車場の管理・運営業務を市から受託。 指定管理制度導入後「市営中央町駐車場」を 3 期 1 3 年、「市営黒崎駅西駐車場」「市営折尾駅前駐車場」をそれぞれ 1 期、指定管理者として運営。 その他、現在、産業医科大学、西日本産業衛生会等の駐車場を受託中です。</p>	<p>(1) 施設の管理運営（指定管理業務）に対する理念、基本方針</p> <p>第一に利用者にとって安全な駐車場であること、第二にお客様に快適な駐車場スペースが提供できることを基盤として、当社のノウハウを活かし、利用者の増加及び地域社会の幸福に貢献することを理念、基本方針といたします。</p> <p>(2) 安定的な人的基盤や財政基盤</p> <p>福岡市内に本社があり、全国 14 都市に支店、営業所を構えております。 社員及び駐車場従事者数は全国で 515 名（7 月末時点）です。</p> <p>(3) 実績や経験など</p> <p>全国で 137 店舗（13,316 車室/平成 30 年 6 月末）の有人店舗の管理運営中です。 北九州市内では 36 店舗 3,835 車室（平成 30 年 6 月末）の管理運営中です。</p>
2 管理運営計画の適確性	<p>(1) 施設の設置目的の達成に向けた取り組み</p> <p>施設の利用者の増加や利便性を高める取り組み</p> <p>① お客様第一主義の徹底（接客力の向上、お客様の声の反映など） ② お客様ニーズに沿った制度の提案（パークアンドライドを推進するため、J R 定期利用者への割引制度を含む平日定期券の導入、最大料金の設定） ③ 利便性を高める創意・工夫（迷わない駐車場を目指した「駐車カード」の配置等） ④ 全会員による積極的な利用促進 P R</p> <p>(2) 利用者の満足向上</p> <p>1 管理員の接客力・安全管理力の向上 2 お客様の声の反映（分かりやすい案内表示、「駐車カード」の配置）</p>	<p>(1) 施設の設置目的の達成に向けた取り組み</p> <p>駐車場を通じて、より安全でより快適な交通社会の実現に貢献することを目的とします。その為、駐車場を店舗と考え、有人駐車場のプロとしてのノウハウを最大限活かした人材の教育・指導を主軸とした運営を行い、お客様の満足と利用台数の増加に着手します。</p> <p>(2) 利用者の満足向上</p> <p>下記 5 つの取組方針を確立し、顧客満足度 100% を目指します。</p> <p>① 視認性の向上（出入口や場内等の案内看板、掲示物に至るまでご利用者目線で改善） ② 品質管理の向上（排ガスの粉塵、タイヤ跡、施設の擦傷、機器類のホコリなどを一掃、また高いレベルでの品質維持） ③ 明るさの向上（LED を追加しお客様に安心・安全を提供、お客様導線の演出等を実施） ④ サービスの向上（お客様第一に考え、よりお客様に寄り添った接客サービスを展開） ⑤ 当社 WEB サイト『トラストナビ』を最大限活用し、地域社会の活性化に尽力する。</p>

審査項目	公益社団法人北九州市シルバー人材センター	トラストパーク株式会社
2 管理運営計画の適確性	<p>【効率性】に関する取組み</p> <p>(1) 指定管理料及び収入 指定管理料の低減に向けた創意工夫を行い、施設の効率性を追求します。</p> <p>① 実績を踏まえたトータルコストの低減 ② 収入確保に向けた制度提案（定期券の導入、最大料金の設定） ③ 自主事業の提案</p> <p>【指定管理料提案額】※税抜き 平成31年度 指定管理料 60,827千円 平成32年度 指定管理料 61,128千円 平成33年度 指定管理料 61,485千円 平成34年度 指定管理料 61,888千円 平成35年度 指定管理料 62,306千円</p> <p>(2) 収支計画の妥当性及び実現可能性 ① 厳正かつ適正な再委託とセンター会員を活用した経費の低減 ② 非営利の公益法人であることから、会員の就業を第一義に考え、収入が最低保証額を上回る場合も、インセンティブを求めません。</p>	<p>(1) 指定管理料及び収入 過去5年の運営実績を基に算出しております。</p> <p>【指定管理料提案額】※税抜き 平成31年度 指定管理料 62,000千円 平成32年度 指定管理料 62,000千円 平成33年度 指定管理料 62,000千円 平成34年度 指定管理料 62,000千円 平成35年度 指定管理料 62,000千円</p> <p>(2) 収支計画の妥当性及び実現可能性 上記でも記載いたしましたが、現状の利用状況、施設状況を踏まえ、今回の数値は実現の可能性は高いと考えております。さらに、ご提案を採用頂ければ更なる上積みも可能だと思います。駐車場のプロとしてこれまでのノウハウと、過去5年の北九州市営駐車場の運営実績をベースに、利用者の増加及び地域社会の幸福に貢献したいと考えております。</p>
	<p>【適正性】に関する取組み</p> <p>(1) 管理運営体制など ① 当センターでは、センター会員として、また駐車場管理員としての資質・能力の向上に向け、当センター独自の「教育研修プログラム」により段階的研修を行うとともに、適宜、適正審査によるチェック体制をとっています。 ② 実績に基づき、運営実態に即した人員配置を行います。</p> <p>(2) 平等利用、安全対策、危機管理体制など ① 個人情報とは当センター「個人情報保護規程」に従い適正に処理します。 ② 利用者の平等利用を促進するために、利用者の必要な情報を定期的に発信します。 ③ 安全対策・危機管理対策には当センターの「安全管理総合計画」に基づき適正に対応します。</p>	<p>(1) 管理運営体制など 駐車場に担当マネージャーを配置することで、安心・安全な駐車場を提供できる人員体制を整えます。</p> <p>(2) 平等利用、安全対策、危機管理体制など 公平にお客様への対応を行います。(接客サービス、駐車スペースの提供) 場内における車両の導線確保と圧迫感のない駐車スペースを提供します。 緊急時の連絡体制図を市へ提出し、緊急時は迅速に対応を行い滞りがないよう整えます。</p>

第1回北九州市営駐車場指定管理者検討会 会議録

- 1 開催日時 平成30年10月4日(木) 10:00~12:00
- 2 場所 北九州市役所 本庁舎14階 141会議室
- 3 出席者 (検討会構成員) 寺町構成員、内田構成員、久野構成員、
大内田構成員
(事務局) 建築都市局都市交通政策課長、企画調査係長、職員

4 会議内容

- (1) 構成員、事務局の紹介
- (2) 議事次第等について事務局より説明
- (3) 構成員の互選により、座長を選出
- (4) 応募団体より提案概要に関してヒアリング

○応募団体(北九州市シルバー人材センター)より、天神島・勝山公園地下・室町駐車場について、提案概要の説明

○質疑応答

(構成員)

- ・6ヶ月定期の導入について、3ヶ月から6ヶ月にすることにより、どれくらいの収入が増えることを見込んでいるか。

(応募団体)

- ・市営駐車場の定期の更新は自動更新ではなく、期限が切れる度に手続きをし、料金を支払う仕組みになっている。定期を利用している方の面倒くささの改善につながると考える。

(構成員)

- ・今の方々が減らないという想定か。

(応募団体)

- ・伸びるという事もあるし、長期になれば割引率も上がると考えているので、定期券の利用が増えると思う。実際にどれくらい増えるかというところは計りにくいですが、民間の口座振替による自動更新の手続きに比べれば、期限が延びることによって、定期券の利用者の利用期間も増え、新たな利用者も増えると想定している。

(構成員)

- ・目標値に数字が入っているというわけではないのか。

(応募団体)

- ・入っていない。

(構成員)

- ・広報活動を新規開拓するということで、具体的にどういった理由で主要事業所を選ぶのか、またチラシ作成の費用が広報費に入っていなかったがどのように考えているのか。

(応募団体)

- ・シルバー人材センターは就業機会の拡大に向けて、会員自ら事業者の方々を回り就業の機会をいただく取り組みを行っており、その際に、駐車場の管理運営を行っている事を周知し、駐車場の利用についての案内をしようと思っている。既にチラシも用意しているので、その中でPRしたいと考えている。

(構成員)

- ・料金収入が5年間で徐々に減少した数字になっている根拠と、目標が下がると職員の士気も下がるのではないかと考えるが、どう考えるか。

(応募団体)

- ・小倉都心部の市営駐車場周辺における民間駐車場が増加しており、市の将来予測の資料では収入が減るのではないかとという予測を立てていた。シルバー人材センターとしては収入が増加しても、増加分はとらないというシステムをとっている反面、収入が楽観的に上昇していく提案を示すのではなく、現実を捉えながら提案している。会員の士気については、利用者の増加を促す研修もするが、1台1台ご利用されている方に丁寧に対応するというお客様第一主義を徹底しているため、士気が低下するとは考えていない。

(構成員)

- ・人件費が低いという事を強調しているが、指定管理者として業務するうえで、市民や市にどう活かされているか。

(応募団体)

- ・シルバーの会員は一度退職された後、自らの経験や新しい仕事をすることで生きがいを見つけている。人件費は最低賃金を目安にしているが、3%ずつあげていくという国の方針が示されているため、確実に配分金として支払えるようにしたい。市に対しては、効率的な人員配置で上昇した分を乗り切ろうと考えており、また物件費は、シルバー会員の就業を活用し経費を抑えたいと考えている。

(構成員)

- ・利用者満足度の目標が平成31年度以降伸びていないが、事業をやっていくなかで満足度は上がっていくような努力をしていかないといけないのではないか。また天神島だけが満足度が違う理由も伺う。(天神島80%、勝山・室町85%)

(応募団体)

- ・小倉地区の駐車場の管理運営に関する評価シートで過去の評価を確認したところ、満足度が80%を越えることがなかった。また天神島は建物が古く、場所も奥まっているので利用者は周辺の方になるのではないかと考える。満足度は簡単に書けるところであるが、きちんとした気持ちを反映している。最低のものから毎年少しでも上げられるよう、会員と一緒に管理運営をしていきたい。

(構成員)

- ・料金収入は下がるという現実的な予測だが、一方で最低補償額は上がる提案をしていることに理由はあるのか。

(応募団体)

- ・収入見込みはシビアな積算をした一方で、小倉地区の駐車場の管理運営を御下命いただきたいという気持ちを表したため、根拠はない。

○応募団体（北九州市シルバー人材センター）より、黒崎駅西駐車場について、提案概要の説明

○質疑応答

(構成員)

- ・パーク&ライドの割引の適用を提案しているが、黒崎はバス、筑鉄など公共交通が発達している。その利用者に対してマイカー利用を推奨するようなことにならないか。

(応募団体)

- ・パーク&ライドは、小倉都心部へ行く車を黒崎でJRに乗り換えるということで、駅に直結した黒崎駅西駐車場の利点として考えている。市の推奨する環境負荷軽減にもつながると考えている。今までバスや筑豊電鉄を使い黒崎でJRに乗り換えている方の選択ではなく、小倉中心部まで車で行く方が、乗り換えることによるメリットを感じていただけるのではないかと考える。

(構成員)

- ・お客様満足度について改善の提案をしているが、今黒崎地区の駐車場を管理する中で、改善の要望はどれくらいなされたのか。その中で効果のあったものは何か。

(応募団体)

- ・経費をかけないお客様目線に立った対応を考えており、手作りで逆走防止のための表示など、様々な手作りの表示をしたり、入口にポケット花壇を作った。また、コムシティでの催事後駐車場出口が混雑するが、管理員が案内をし、スムーズな出庫ができるよう配慮をしている。

(構成員)

- ・年間でどれくらいの改善の件数があるかは把握されてないのか。

(応募団体)

- ・現場レベルでお客様の声が出たら対応しているので、件数までは把握していない。

(構成員)

- ・今回の提案で、お客様満足を向上させるための新しい提案はあるか。

(応募団体)

- ・駐車カードは新規の提案で、今内容を詰めている。

(構成員)

- ・満足度調査で、平成29年度の利用のしやすさが66.8%で、85%にあげるというのはハードルが高いと思う。利用のしやすさについては、出入口や駐車場内の狭

さなど構造上の意見が多く、ハードの部分は改善しにくいと思うが、それだけ満足度が挙がるという根拠を示してほしい。

(応募団体)

- ・満足度の目標は管理員の目標で将来予測をしている。構造の問題でご意見があるが、管理員の対応で、全て改善できるわけではないが、構造上の部分も管理員のマンパワーで補いたいという思いを含めての提案である。

(構成員)

- ・料金収入は細かい計算をしているが、最低補償額は平成 31 年度と平成 32 年度以降の値が違い、平成 32 年度以降は同じ値になっているが、考え方としてどう解釈したら良いか。

(応募団体)

- ・収入額の 8 割を最低補償額として考えている。公益法人なので、インセンティブもいらぬし、多大な最低補償も組織的には難しいので、8 割を目安としている。

○応募団体（トラストパーク株）より、天神島・勝山公園地下・室町駐車場について、提案概要の説明

○質疑応答

(構成員)

- ・市営駐車場は民間の事業者を圧迫しないよう高めの料金設定をされ、その分安全・安心で、御社も安全・安心に力を入れているということだった。24 時間営業にして夜間は無人にした場合、利用者側として安全・安心に不安を感じるが、無人化についてどのような安全・安心を図るか。

(応募団体)

- ・下関市の実績を踏まえての提案である。夜間の人のいない時間帯は警備会社に委託しており、夜間定期巡回を 3 回行っている。その事例を踏まえると安全・安心面の対応は問題なく、緊急時は担当者に連絡が入りすぐに対応する体制を整えている。またグループ会社で警備会社もあり、その警備会社のノウハウと、防犯カメラを福岡の警備会社でモニターで一括管理、監視をしている。

(構成員)

- ・24 時間営業になったとして、23 時以降の出庫はどれくらいあると想定するか。

(応募団体)

- ・現状では営業時間が認知されているため、23 時以降に出庫したいという要望はないが、22 時以降使いたい方は市営駐車場の使用を避けるという現状である。また室町駐車場の定期では、24 時間営業でないため契約ができないという方も多くみられるので、24 時間営業することで定期契約者の利用が増え、利用の増加につながると考える。また、時間内であっても出庫しないといけないという縛りから開放され、安心して停められると考える。

(構成員)

- ・管理運営体制で、勤務予定詳細と人員配置計画表の人数が全く同じだが、週 7 日勤務、休みなしで運営できるのか。もしくは人件費が増えるという事か。この資料からはわからない。

(応募団体)

- ・この計画からプラスアルファで人材を入れ、また複数の店舗を流動的に動く人もいる。人件費の上昇は無い。弊社は残業ゼロを目指すというプロジェクトがあるので、残業をするということもない。資料に不備があった。

(構成員)

- ・今平日定期などあるが、新たな提案はあるのか？料金等も、今までの現行どおりでいくのか。

(応募団体)

- ・基本は現行どおりで、料金は勝山公園地下駐車場と室町駐車場の長時間最大料金を 800 円にするという提案をしている。周辺の民間駐車場が増加したことにより料金の相場が下がってきているため、民間企業を圧迫しない料金設定で変更を考えている。

(構成員)

- ・現状は減少気味にもかかわらず満足度 100%を目指しており、利用台数も増加という提案をしているが、インパクトファクターとして何を導入するのか。高い目標を実現するための材料はあるのか。

(応募団体)

- ・利用者アンケートを随時実施し、可視化するために待合室などにコルクボードに張り出し、実際にお客様の声に対する応えを見やすく、なおかつ実行していく。また人員の体制の見直しでは、女性のスタッフを積極的に採用する事で、既存のスタッフのレベルアップにもつながる。地道な努力で教育指導を含めてやっていく。

○応募団体（トラストパーク(株)）より、黒崎駅西駐車場について、提案概要の説明

○質疑応答

(構成員)

- ・収入を最大限確保する提案について、新たな提案が見られないが、政策支援を図るための効果的な取り組みで、市の政策を支援する事が業務内容に付加されている場合という記載があるが、どのような意味か。

(応募団体)

- ・駐車場は目的地にはなりえないので、周辺の商業施設や商店街など、まちとお客様をつなぐ場であると考えている。周辺店舗と連携するという取り組みが重要であると考えている。

(構成員)

- ・ 共通駐車券を使えるお店を掲載するというイメージか。
(応募団体)
- ・ そういったこともする。
(構成員)
- ・ 指定管理料について、初年度は施設改善等で費用発生が見込まれますと書いてあるが、指定管理料の数字が全部同じである。どれくらい見積もっているのか。
(応募団体)
- ・ 改善費用として年間で 30 万円見込んでいるが、指定管理料には反映させていない。
(構成員)
- ・ 初年度だけ特別増えるという印象があるが、30 万円は 5 年間か。
(応募団体)
- ・ 初年度のみである。
(構成員)
- ・ 収入を最大限確保するという事は台数を増やすことであるが、最も効果的なインパクトのある施策は何か。提案の中でも、どこを強調することで伸びるという予測をされているのか。
(応募団体)
- ・ 現状満車になることがないため、そこを活用するには月極が一番効果的であると考える。周辺のコインパーキングでも月極の問合せが多く、月極定期の需要が多いと考える。また、折り込みチラシや、小倉地区や下関市と連携して市営駐車場の案内を導入して増加に貢献したい。
(構成員)
- ・ 月極が不足しているというのは、黒崎に勤めている人か、パーク&ライドか、どちらが多いという印象か。
(応募団体)
- ・ 現状は勤めている方の利用が多いと考える。しかし定期券を作ることで、パーク&ライドで集客を図る事も可能だと考える。
(構成員)
- ・ 具体的な交通事業者との連携は考えているか。
(応募団体)
- ・ 考えていない。地道にポスティングや折込など足で動いて集客を図っているので、電車の各駅で販促を深めるなど認知度を上げて集客を図りたい。
(構成員)
- ・ 企業理念に書いてある、利用者とお客様の違いは何か。
(応募団体)
- ・ 特段大きな違いはない。
(構成員)
- ・ 駐車場の利用台数の予測で、平成 31 年度から平成 32 年度にかけての増加率が一番高い理由は何か。
(応募団体)

- ・初年度で定期の準備を行い、2年目から実行するため利用台数が増加している。

○応募団体（小倉都心部パーキングマネジメント共同事業体）より、天神島・勝山公園地下・室町駐車場について、提案概要の説明

○質疑応答

（構成員）

- ・管理運営体制の標準勤務ローテーションで、午後5時半から6時の間が1人の体制になっているが、この時間帯は出入りする人が多い時間帯であると思う。どのように考えているか。

（応募団体）

- ・全体を総括するフォローの人間を費用なしで入れている。配置は受託してから、経験を踏まえて解消していきたい。

（構成員）

- ・広報費の支出項目にばらつきがある根拠は。

（応募団体）

- ・提案前に独自に調査したウェブアンケートで、知られてないところがあった。まず初年度にHPを立ち上げて知ってもらう活動を、2年目は利用者に向けてチラシやポスターの作成など付加価値をつけた案内、3年目から落ち着いてくるといふ提案にしているのでバラつきが出ている。

（構成員）

- ・4年目と5年目で上がっている理由は。

（応募団体）

- ・お客様のニーズに併せて改修していく費用も経験上見込んでいる。

（構成員）

- ・収入が初年度に上がっている主な理由、根拠は。

（応募団体）

- ・まず利用する方に知っていただくための広報をしていき、減少していく台数、収入に歯止めをかけたい。目標を設定する上で検討したが、4年間平均を取って高い目標を掲げ、初年度も平成29年度を上回るように目標を設定した。

（構成員）

- ・提案の中で、7つの取り組みは既に他所で実績があるのか。

（応募団体）

- ・利用者増に向けて、今までのデータを整理し収入増につながるようなサービスとして、駐車場の特性から考えられる7つを挙げているので、検討していきながら利用者増を測りたい。実績があるわけではない。

（構成員）

- ・社員のモチベーションを上げるための工夫は。

(応募団体)

- ・ 公共施設で代行として、厳しい意見やお褒めの言葉、アンケートをいただくが、職員の教育の際に発表し、該当者を表彰しながらモチベーションを上げている。
- ・ 駐車場の管理は色々な取り組みがしづらい施設であり、7つの自主事業のようなお客様と触れ合う場を作ることでお客様の声が直に聞けるので、やりがいを感じるような施策を打つことがやりがいにもつながると考える。

(構成員)

- ・ 社会実験的に進めるということだが、どのタイミングで本格実施するのか。例えば平日 1 時間無料サービスをすると台数は増えるが収入は減ってくる。今想定されている実現可能性、どのくらい社会実験をすることで本格導入ができるのか具体的に教えてほしい。

(応募団体)

- ・ 収入に影響するものは、今までの駐車の実績のデータを見た上で、有効なところを考えていきたい。初年度はデータの分析をして、複数の方法を市と協議し、年度末もしくは次の年度の初めに実施し 2 週間ほど検証し、データを得て実際の有効性と改善をしていきたい。

(構成員)

- ・ ②番は 1 時間ではなく 30 分などということも考えるのか。

(応募団体)

- ・ 30 分の方が、影響が少ないのではないかなど検証する。小倉城の大規模リニューアルで、来年度はチャンスであると考え。勝山公園地下駐車場はお客様の来る動機もあるので、ターゲットを取り込みながら進めていきたい。

(構成員)

- ・ クレーム発生の場合のフローチャートについて、J V の、誰がどの役割なのかわからない。クレーム発生は危機管理体制だと思うが、三者がどのように情報共有し、お互いの業務がどこなのかを入れてほしい。1 駐車場のクレーム処理としては良いが、J V を組んでいるポイントが見えない。それぞれの役割があれば教えてほしい。

(応募団体)

- ・ 各施設ごとに毎日配置される人間が少ないため、3 施設の総括がクレームの処理をする。不在の場合は各施設に管理主任がいるので、一時対応した者が所属の班長、総括に連絡をする。J V の役割を分担しているが、垣根のない対応をしているので、その日の出勤者で責任のあるものが対応し、常にメールで総括と連携を取る。

○ 事務局より、次回の検討会についての説明を行い、終了した。

第2回北九州市営駐車場指定管理者検討会 会議録

- 1 開催日時 平成30年10月9日(火) 13:30~15:00
- 2 場 所 北九州市役所 本庁舎12階 121会議室
- 3 出席者 (検討会構成員) 寺町構成員、内田構成員、久野構成員、
大内田構成員
(事務局) 建築都市局都市交通政策課長、企画調査係長、職員

4 会議内容

- 構成員は、提案概要のヒアリングと質疑応答を受けて、各自の採点根拠等について発表、説明

【天神島・勝山公園地下・室町駐車場について】

《公益社団法人北九州市シルバー人材センターに関して》

(構成員)

- ・指定管理者としての適正を有しており、これまでの実績も豊富である。最低補償額を低く設定している事から、堅実な提案をしている。

(構成員)

- ・黒崎と比較すると、事業に対する意欲が感じられない。実績は問題ないが、目標値も減少、利用者満足度も平行で、積極性に欠ける印象がある。

(構成員)

- ・実績をベースに安定した運営計画となっている。利用者の満足度向上のための施策などは、もっと挑戦的な試み、積極性がほしい。

(構成員)

- ・現状分析をしっかりとされているが、そのため満足度の数値目標を低く見積もっていたのは残念である。基本理念に、収入の増加を掲げているが、数値に反映できるほどの提案はなされていなかった。要求は一定程度満たしているが、意欲が少し低く感じられた。

《トラストパーク株式会社に関して》

(構成員)

- ・指定管理者としての適正を有しており、専門性が高くこれまでの実績も豊富である。積極的な提案が多く、総合的な利用改善が期待される。しかし提出書類や、人員配置の考え方に不備が見られた。

(構成員)

- ・過去5年間の同駐車場の運営実績は評価できるが、目標台数に対して実績台数はほど遠く、利用台数は年々減少している。それに対しての分析・評価に基づいた新たな掘り出し策は十分でないと感じられる。資料やプレゼンテーションの不手際もマイナスポイントである。

(構成員)

- ・小倉地区管理実績をもとに収入増のための積極的な提案がなされている。利用者満足度向上については、目標は高いが、具体性が若干弱い。ただ、この計画では週7日稼働できないなど、人員配置の考え方に不備がある。

(構成員)

- ・現状を一番理解されているので、即利用台数増加に結び付けられる提案を出されていることは評価できる。LEDにしたり、粉塵掃除機を購入すること、さらに女性目線でどうしたらもっと満足度が上がるか考えているところも評価できる。人員配置に少し無理があるところはマイナス要因となった。

《小倉都心部パーキングマネジメント共同企業体に関して》

(構成員)

- ・指定管理者としての適正を有しており、専門性が高くこれまでの実績も豊富である。積極的な提案が多く、総合的な利用改善が期待される。ただし、実現可能性ならびに一部人員配置計画に不明点が見られた。

(構成員)

- ・新たな挑戦を評価したい。平日限定の短時間無料サービスなど、大きな改革をもって利用環境を変えて利用者満足度を向上させてほしい。

(構成員)

- ・独自の調査をもとに、収入増加のために多くの提案をしており、積極的な姿勢がうかがわれる。3社の連携が重要であり、ポイントとなる。

(構成員)

- ・利用料金の設定と適正を考え、さらに利用者及び収入増につながる提案は特にない。広報は、施設の存在を知らない人へのPRではなく、知っているのに使わない人へのPRもすべきである。社会実験をどのように数値目標につなげていくのか、毎年の成果を出してほしい。

【黒崎駅西駐車場について】

《公益社団法人北九州市シルバー人材センターに関して》

(構成員)

- ・指定管理者としての適正を有しており、これまでの実績も豊富である。最低補償額を低く設定していることから、堅実な提案をしている。

(構成員)

- ・小倉と比較すると、現状の分析を踏まえた現実的かつ意欲的な計画と思える。引き続き運営していくに相応しい。

(構成員)

- ・実績をベースに安定した運営計画となっている。利用者の満足度向上のための施策などは、もっと挑戦的な試み、積極性、スピードがほしい。

(構成員)

- ・平日定期券や、最大料金の設定など、利用者を増やすための新提案がなされており、また利用者の満足度を少しでも上げるため、駐車場カードを検討す

るなど、非常に熱意を感じる。これまでの5年間でコムシティ入居者が入った事で増えてきたが、今後はさらに様々な工夫を行って利用者を増やし毎年満足度を上げてほしい。

《トラストパーク株式会社に関して》

(構成員)

- ・指定管理者としての適性を有しており、専門性が高くこれまでの実績も豊富である。積極的な提案が多く、総合的な利用改善が期待される。しかし提出書類に一部不明点が見られた。

(構成員)

- ・積極的な提案がない。

(構成員)

- ・小倉地区管理実績をもとに収入増のための積極的な提案がなされている。利用者満足度向上については、目標は高いが、具体性が若干弱い。ただ、この計画では週7日稼働できないなど、人員配置の考え方に不備がある。

(構成員)

- ・駐車場管理会社として、日ごろから黒崎駅周辺における月極駐車場のニーズを把握されており、今回提案された点は良い。またアンケートボックスや、アンケートシートの掲示方法は分かりやすくよかった。しかし、人件費と人員配置表が合っておらず、そのため管理体制イメージ図や勤務予定表が提案できていない点でかなりマイナスになった。

○ 意見交換

(構成員)

- ・JVについては、実現可能かどうかは別として、いろんな社会実験を行う提案をしており、そこを評価したので、市と協議をして、闇雲にやるのではなく効果のありそうところからやる、効果のなさそうところは切るなど方向性を整理し、利用促進につなげてもらいたい。

(構成員)

- ・JVについては、指定管理者としての適性を有しており、専門性が高くこれまでの実績も豊富である。積極的な提案が多く、総合的な利用改善が見込まれる。ただし、実現可能性ならびに一部人員配置計画に不明点が見られた。提案の自主事業が実現し、利用並びに満足度向上が図られることを期待する。勝山公園地下駐車場における夕方の人員配置については、トラブルのない配置を希望する。

○ 意見交換を行った後、最終的な取りまとめを行い、検討会を終了した。