

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
<p>1 指定管理者としての適性について</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 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>

2 管理運営計画の適確性	【有効性】に関する取組み	<p>(1) 施設の設置目的の達成に向けた取組み</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。
	【効率性】に関する取組み	<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>

2 管理運営計画の適確性	【効率性】に関する取組み	<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削減を図るとともに、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 70,335千円 平成32年度 指定管理料 68,748千円 平成33年度 指定管理料 69,570千円 平成34年度 指定管理料 70,380千円 平成35年度 指定管理料 71,106千円</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>
	【適正性】に関する取組み	<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> <ul 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> <ul style="list-style-type: none"> ①個人情報情報は当センター「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>