

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>

2 管理運営計画の適確性	【効率性】に関する取組み	<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>
	【適正性】に関する取組み	<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>