

北九州市立自転車駐車場（3施設）（「通常施設管理＋自転車利用促進業務（提案）」型）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	特定非営利活動法人 I-D0																																				
1 指定管理者としての 適性について	<p><b>（1）施設の管理運営に対する理念、基本方針</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>理念に、「お客様第一主義」を掲げ、利用者の満足度の高い、地域に開かれ親しまれ、愛される「駐輪場」の実現を目指します。</li> <li>基本方針は、「施設の有効性を担保」「施設の効率性の追求」「施設の適正性の確立」とします。</li> </ul> <p>【数値目標】（単位：千台）</p> <table border="1" data-bbox="329 405 1003 485"> <thead> <tr> <th>年度</th> <th>H31</th> <th>H32</th> <th>H33</th> <th>H34</th> <th>H35</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>利用台数</td> <td>264</td> <td>269</td> <td>274</td> <td>279</td> <td>284</td> </tr> </tbody> </table> <p><b>（2）安定的な人的基盤や財政基盤</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>豊富な経験と能力を持つ3,000人の会員と統括業務を担う実務経験を重ねた事務局体制により、良好かつ安定的な施設運営を行います。</li> <li>当センターは「高齢者の雇用の安定等に関する法律」に基づき設立された公益社団法人であり、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で健全な財政運営を行うと共にその運営状況はオープンにされています。</li> </ul> <p><b>（3）実績や経験など</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>駐輪場については、設置以来29年余りの運営経験があります。また、平成29年度の利用者アンケートにおいては91.2%（提案型）の利用者が管理員の対応に満足と回答しており、その他の項目でも高い評価を得ています。</li> <li>駐輪場の他、自転車貸出し施設1箇所、自転車保管所8箇所、駐車場2箇所の管理運営に携わっています。</li> </ul>	年度	H31	H32	H33	H34	H35	利用台数	264	269	274	279	284	<p><b>（1）施設の管理運営に対する理念、基本方針</b></p> <p>北九州市立自転車駐車場の管理運営方針は、北九州自転車利用環境計画及び自転車活用推進法等々関係法令を遵守し、民間非営利セクターの立場から多様化する市民ニーズに効果的・効率的に対応し公共性・公平性に優れた「安全で快適な自転車の利用環境」を整えることで、経費の節減と市民サービス向上を同時に実現することが可能だと考えています。</p> <p>具体的には、次の3項目を重点的に実施して行きます。</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>① 安全・安心で快適な自転車の利用環境を整えた駐輪場の管理運営</li> <li>② 指定管理制度の特性を生かした効果的・効率的な管理運営</li> <li>③ 官民連携した「協働のまちづくりに寄与する自転車駐車場」の実現</li> </ol> <p>【数値目標】（単位：台）</p> <table border="1" data-bbox="1567 590 2309 669"> <thead> <tr> <th>年度</th> <th>H31</th> <th>H32</th> <th>H33</th> <th>H34</th> <th>H35</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>利用台数</td> <td>272,150</td> <td>280,310</td> <td>288,720</td> <td>297,380</td> <td>306,300</td> </tr> </tbody> </table> <p><b>（2）安定的な人的基盤や財政基盤</b></p> <p>当法人は、自転車駐車場及びシェアバイク事業に精通した職員（社員9名・パート職員54名）が従事し、各事業所間のジョブシェア制を導入しています。</p> <p>一方、財産基盤については「営業収入と営業支出」は毎年ほぼバランスしており当法人の累計損益も68,292千円を計上しており安定しています。</p> <p><b>（3）実績や経験など</b></p> <p>当法人は、公の施設の指定管理業務が「北九州交通公園、福岡市天神地区自転車駐車場」など7ヶ所、類似の駐輪場を8ヶ所経営しています。また、地域の方や、企業、行政、大学等と連携した協働のまちづくりに積極的に取り組んでいます。</p>	年度	H31	H32	H33	H34	H35	利用台数	272,150	280,310	288,720	297,380	306,300												
	年度	H31	H32	H33	H34	H35																																
利用台数	264	269	274	279	284																																	
年度	H31	H32	H33	H34	H35																																	
利用台数	272,150	280,310	288,720	297,380	306,300																																	
2 管理運営計画の 適確性	<p><b>（1）施設の設置目的の達成に向けた取組み</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>一般市民向け、既利用者向け、放置自転車所有者向け等、それぞれの切り口から多様な媒体を活用した、PR、啓発活動を管理員のみでなく全会員によって組織的、多面的、効果的に進めて行きます。</li> <li>放置自転車の取り締まり強化が適正な駐輪場利用に最も有効であるので、「放置自転車」防止対策活動の強化・徹底により、利用者及び収入の増加を図ります。</li> </ul> <p><b>（2）自転車利用促進に向けた取組み</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>3施設共通利用券及び定期券の導入を提案します。これにより、増収とともに、都心部の回遊性アップと環境負荷の低減を図ります。</li> <li>自転車専用レーンの普及啓発をはかり、都心部の自転車利用を促進します。</li> <li>旅行者への観光情報等の提供、併せて、近隣のシティバイクの活用も促します。</li> </ul> <p><b>（3）利用者の満足向上</b></p> <p>お客様第一主義をモットーに、利用者の満足度向上のため、「感謝の心が伝わる対応」「利用者の目線と状況に合わせた対応」「良好な環境作りへの対応」「状況に応じた多様なサービスの提供」に努めます。</p> <p>【数値目標（利用者アンケート満足度）】（単位：%）</p> <table border="1" data-bbox="329 1797 1121 1955"> <thead> <tr> <th>年度</th> <th>H31</th> <th>H32</th> <th>H33</th> <th>H34</th> <th>H35</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>管理員の対応</td> <td>92.5</td> <td>93.0</td> <td>93.5</td> <td>94.0</td> <td>94.5</td> </tr> <tr> <td>〃 身だしなみ</td> <td>93.5</td> <td>94.0</td> <td>94.5</td> <td>95.0</td> <td>95.5</td> </tr> <tr> <td>施設の清潔さ</td> <td>97.5</td> <td>97.5</td> <td>97.5</td> <td>97.5</td> <td>97.5</td> </tr> </tbody> </table>	年度	H31	H32	H33	H34	H35	管理員の対応	92.5	93.0	93.5	94.0	94.5	〃 身だしなみ	93.5	94.0	94.5	95.0	95.5	施設の清潔さ	97.5	97.5	97.5	97.5	97.5	<p><b>（1）施設の設置目的の達成に向けた取組み</b></p> <p>施設利用者のマナーアップをはじめ交通安全学習にも積極的に取り組み「小倉都心部」における自転車利用者の利便増進・駐輪マナー向上により、単なる施設の管理運営に留まること無く、自転車利用者の視点に立った管理運営を行うことで、公共性・公平性に優れた「安全で快適な自転車の利用環境」を整えたいと考えています。</p> <p><b>（2）自転車利用促進に向けた取組み</b></p> <p>本提案の「北九州市立自転車駐車場の3施設」では、シェアバイクの導入やサイクルツーリズムの醸成など、自転車利用者の視点に立った利用環境を整えたいと考えています。</p> <p><b>（3）利用者の満足向上</b></p> <p>施設利用者の「施設の利用目的、施設に対する印象や職員に対する印象、施設利用の満足度、施設に対するご意見・ご要望、苦情等」について積極的に把握し、あらゆる方法で施設利用者の要望（ニーズ）に確実に迅速に対応し、施設利用者の満足度を「満足・ほぼ満足で95%以上」の回答を目標に掲げています。</p> <p>【数値目標（利用者アンケート満足度）】（単位：%）</p> <table border="1" data-bbox="1567 1829 2534 1913"> <thead> <tr> <th>年度</th> <th>H31</th> <th>H32</th> <th>H33</th> <th>H34</th> <th>H35</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>係員対応</td> <td>95.0以上</td> <td>95.0以上</td> <td>95.0以上</td> <td>95.0以上</td> <td>95.0以上</td> </tr> </tbody> </table>	年度	H31	H32	H33	H34	H35	係員対応	95.0以上	95.0以上	95.0以上	95.0以上	95.0以上
年度	H31	H32	H33	H34	H35																																	
管理員の対応	92.5	93.0	93.5	94.0	94.5																																	
〃 身だしなみ	93.5	94.0	94.5	95.0	95.5																																	
施設の清潔さ	97.5	97.5	97.5	97.5	97.5																																	
年度	H31	H32	H33	H34	H35																																	
係員対応	95.0以上	95.0以上	95.0以上	95.0以上	95.0以上																																	

【効率性】に関する取組み

- (4) 指定管理料**
- ・人件費の抑制、競争入札等を徹底し、経費の削減を図ります。
  - ・電力契約に入札方法を導入し、料金の低減を図ります。
  - ・PC導入による管理事務の省力化を図ります。
  - ・6か月定期券の導入による人的コストの低減を図ります。
  - ・小倉駅北口及び南口の自動ゲートの効果的な活用を提案します。
  - ・自主事業として、自動販売機を設置し、収益を指定管理業務へ充当します。

【指定管理料提案額】 (単位：千円)

年度	H31	H32	H33	H34	H35
管理運営費	25,947	25,947	25,947	25,947	25,947
自主事業充当	58	58	58	58	58
指定管理料	25,889	25,889	25,889	25,889	25,889

**(5) 収支計画の妥当性及び実現可能性**

○経費の低減

- ・再委託が必要な保守点検等について、市の基準に基づく競争入札、相見積もりの徴収を徹底し、不要な経費の削減に努めます。
- ・施設の設備、建物等の修繕等の簡易なものについては、管理員が直接行うか又管理員が対応できないものについては、技術を持つ所属会員に請け負わせ実施することにより、経費の削減を図ります。

○収入の増加

- ・適正な駐輪に対する多面的、組織的なPR、啓発活動を徹底することにより利用者及び収入の増加を図ります。

【適正性】に関する取組み

**(6) 管理運営体制など**

- ・管理責任者を業務第2課長とし、「駐輪場」統括職員1名、事務補助員2名を置き、各「駐輪場」の指導監督、運営調整を行います。
- ・各駐輪場においては、場長1名を配置し、その下に3班編成を組み、各班に現場責任者を置き、管理員に対する研修・指導その他種々の業務管理を行います。

**(7) 平等利用、安全対策、危機管理体制など**

- ・全管理員に対して、就業前研修において、駐輪場は公の施設であって市から管理権限を受任するものであり、すべてのお客様に対して「お客様第一主義」で平等的取り扱いをするよう指導を徹底します。
- ・駐輪場に「施設管理組織表」を掲示し、場長・現場責任者、管理員別に管理責任内容を明確にするとともに、「緊急連絡体制」を敷き、日常の安全対策等、緊急時の対応に取り組みます。

**(4) 指定管理料**

昨年度までの指定管理業務による実績を十分に分析し、比較・検討を重ねた結果、年間3%程度の削減が可能と考え、「年間25,300千円」を提案致します。

【指定管理料提案額】 (単位：千円)

年度	H31	H32	H33	H34	H35
管理運営費	25,660	25,660	25,660	25,660	25,660
自主事業充当	360	360	360	360	360
指定管理料	25,300	25,300	25,300	25,300	25,300

**(5) 収支計画の妥当性及び実現可能性**

公の施設「北九州市立交通公園・交通安全センター」や同様の施設「福岡市天神地区自転車駐輪場」の指定管理者業務を適正に行っており、収支計画の妥当性や遂行能力においても高い評価を得ています。

このような経験やノウハウにより確実に実現可能な提案と業務の遂行に努めて行けると確信しています。

**(6) 管理運営体制など**

施設利用者に安全・安心な管理運営サービスを提供するため管理体制の強化に重点を置き、施設管理員の上層部に施設管理責任者を配置し、統括責任者の業務をサポートすることで運営業務の円滑な処理と利用者へのサービス向上に努めていきます。

**(7) 平等利用、安全対策、危機管理体制など**

管理運営を実施するにあたり個人情報の取扱には「北九州市個人情報保護条例」を遵守し、業務における利用者等の個人情報の取扱を詳細にわたり規定し、職員研修などを通して周知致します。また、公共性・公平性に優れた「安全で快適な自転車の利用環境」を整え、高齢者や障害のある方、妊娠中の方や子育て期の方などが利用し易い駐輪場「優先スペース」の設置等を行っていきます。