

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事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ないし、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事業体に関して》

(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事から、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なところからやる、効果のなさそうな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。