

指定管理者 提案概要(八幡地区)

NO.1

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	<p>理念 北九州市の都市交通政策や北九州市営駐車場の設置目的を踏まえ、「環境にやさしく安心して移動できるまち」の実現に寄与します。</p> <p>基本方針 ①かっこいいマイカー利用による駐車場の利用促進 ②安全・安心を確保した駐車場利用 ③効率的な施設の運営</p>	<p>公の施設を預かり行政の代行者としての高い管理水準が求められることから、管理運営を担当する職員は貴市の職員と同等の協働が求められると認識しています。公共サービスの一端として駐車スペースをお貸し出すという公益の観点・認識のもと、公正で透明な管理運営を行います。</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>①運営経験と能力を持つ、約2,700名の会員と業務経験を重ねた事務員体制を整えています。 ②北九州市営黒崎駅前駐車場(以下、「黒崎駅前駐車場」という。)で従事する当センターの会員(以下、「管理員」という。)は、接遇力や就業意欲が高いなど、駐車場運営に適正がある会員を選抜・配置します。 ③会員は、週20時間、月10日程度の生きがい就労が基本のため、途中で辞める会員が少なく、安定した管理運営につながります。また、運営は3班体制で就業・休業のローテーションで行うため、約30名の会員が当センターに、急に欠員が生じた場合でも、速やかに別の管理員が従事する体制となっています。 ④従事するメンバーは、「高年齢者の雇用の安定等に関する法律」に基づき、平成元年に設立された公益社団法人です。行政や民間(企業・個人家庭)からパラランスよく仕事を受託し、令和5年度の正味財産期末残高(経営安定のための貯金)は約1億1千万円となります。健全な財政運営を行っています。</p>	<p>全国に4支店12営業所を構え、9あるグループ会社(ホールディングス体制)の中核を担う駐車場事業を展開しております。福岡市内に本社及び支店を構え、北九州市小倉北区に北九州営業所を開設しております。</p>
(2) 安定的な人的基盤 や財政基盤	<p>①平成12年度から17年度まで、全ての市営駐車場の管理・運営業務を市から受託し、指定管理制度導入後、中央町駐車場を3期13年、折尾駅前駐車場を廃止まで1期2年受託しました。擔任、黒崎駅前駐車場の指定管理者として2期目を運営しています。 ②産業医科大学や西日本産業衛生会等の民間駐車場の管理も受託しています。</p>	<p>当社は駐車場の管理運営を行う専門会社として、これまで3市10駐車場(2,531台)の指定管理者として選定されており、15年以上に渡り利用料金制度(納付金)での公共駐車場の指定管理実績があります。指定管理者としての基本方針を熟知しており、行政の代行者として利用者が平等かつ公平にご利用いただける「安心・安全・快適な駐車場サービス」の提供をお約束します。</p>
(3) 実績や経験など		
2 管理運営計画の適確性	<p>【利用者増加の取組み】 【新たな取組み】 ・当センターの西部出張所をコムシティに移転して、入会手続きや会議、研修を行うとともに、会員が手作りしたハックや小物を販売し、コムシティの集客や駐車場の利用につながります。 ・駐車場内で事故などが発生した場合は、西部出張所の職員が速やかに対応します。 ・コムシティの市民ギャラリーでシルバー作品展(会員や市民が制作した小物や絵画、写真、書などを展示)を開催し、来場する会員や市民の市営駐車場の利用につながります。 ・コムシティの「北九州ひとみらいプレイス」や地域団体と協働して10月にイベントを開催し、会員やその家族などに広く来場を呼び掛け、駐車場の利用促進を図ります。 【条例改正が可能であれば実施】 ・駐車場の利用が少くない土日祝日の利用を促進するため、駐車料金の上限制(上限800円)の導入を提案します。 ・駐車場の稼働率を上げるため、平日・全日・夜間の定期券の導入を提案します。 ・パーク＆ライドの平日定期券の割引を検討します。 【利用者の利便性を高める取組み】 【引続き実施】 ・混雑時には、管理員がカードの精算を手伝って渋滞を緩和します。 ・駐車場のハッピー一切れに対応するため、プーナーゲージを常備し支援を行います。 ・入出庫の車が交差する2階の事務所前の事故を防ぐため、可動式の車止めを設置します。 ・迷わない駐車場とするために「駐車カード」を各階のエレベーターホールに配置します。 ・駐車場の入口を分かりやすくするため、入口付近に目立つ色合いの標を設置します。 【市の承認を得た上で実施】 ・回廊券の販賣開始に伴って、 ・高齢者や障害者、子育て家庭の利用の多い4階に「まごころ駐車場」を増設し、「ごどもまごころ駐車場」を新設します。 ・階上・階下への矢印表示を高輝度反射表示に交換し、視認性を向上させます。 【大規模改修に向けた提案】 ・カメラ設置システムの見直し ・現在のバーキースシステムは機器の老朽化が著しく、故障が頻発していることから、大規模改修にあわせて、カメラやバーキースシステムの導入や利用料金のキャッシュレス決済・Webアプリ支払を当センターと北九州市で共同して研究・検討することを提案します。</p>	<p>・駐車需要・ライフスタイルやニーズの変化等を的確にとらえることで、目標売上や利用台数達成し、収益向上を図ることで市に貢献します。 ・定期利用等による固定収入確保の観点から、継続利用が促される利用者確保のため、別途ご提案させていただく月給料制の獲得、回数券の販売、大口利用いただける周辺施設や企業訪問等、利用者の利用促進に向けた取り組みを行います。</p>
(1) 施設の設置目的の達成に向けた取り組み		

指定管理者 提案概要(八幡地区)

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) 利用者の満足向上	<p>①管理員の対応に対する満足の割合を97.0%以上に引き上げます。(令和5年度 96.1%)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・事務局や駐車場で接遇や安全就業、事務処理などの研修を行い、管理員の資質向上に努めます。</li> <li>・バッテリー切れに対応するブースターケーブルの常備や迷わない駐車場とするための「駐車カード」の配置、雨天時の通路の拭き上げなど、利用者に寄り添ったサービスを提供します。</li> <li>・巡回時の掃除やポケット花壇の整備など、良好な駐車環境を創出します。</li> <li>②利用者の声を正確にくみ取るため、独自の「モニター制度」や「面接型ヒアリング」を行います。</li> <li>③意見や苦情に対しては適切に改善を行い、ハードや法令等の関係で対応できない場合は、センターのHPで説明します。また、その対応については、駐車場で情報を共有するほか、業務マニュアルを修正して運営に反映します。</li> <li>④事務局職員の巡回による確認・指導（接客対応、身だしなみ、施設環境整備等）を徹底します。</li> </ul>	<p>指定管理期間中の業務水準低下を防ぐため日常的なモニタリングはもとより、マネジメント経験が豊富な責任者による月次モニタリングを実施して、サービス水準低下を防ぎ、さらなるサービス向上を図ります。</p>
(3) 指定管理料及び収入	<p>①老朽化が進む券機や精算機などの機械設備をできるだけ長く使えるよう、稼働状況に応じたメンテナンスを行うことで、経費の縮減につなげます。</p> <p>②当センターの会員は、生きがい就労が目的のため、管理員の報酬である配分金は、国等が定めた「適正就業ガイドライン」に基づき、最低賃金を基準とした算定を行います。</p> <p>③文具や利用券など施設の管理運営に必要な用品の購入は、複数業者による競争性を確保した契約を行い経費の抑制を図ります。</p>	<p>駐車場専業会社として31年に渡り培ったノウハウを活かして、施設の特性を踏まえた維持管理を行います。また専門的な分野に関しては、当社と理念やお客様に対する考え方を共有できる専門業者と一体となって安全・安心にご利用頂ける施設管理に尽力します。</p>
(4) 収支計画の妥当性及び実現可能性	<p>①簡易な修繕や掃除など内部調達が可能なのは、可能な限り管理員や会員が行って経費を抑えますが、券機や精算機などの保守点検については、専門的な知識が必要で、不具合が生じた場合は利用者には大きな影響を及ぼすことから、市の承認を得た上で外部に再委託します。</p> <p>②駐車場の利用が少ない土日祝日の利用を促進するため、駐車料金の上限（上限800円）の導入を提案します。</p> <p>③駐車場の稼働率を上げるために、平日・全日・夜間の定期券の導入を提案します。</p>	<p>マーケティング調査や各種施策を実施することで、新たなお客様の掘り起こしと周辺地域との連携を深め、利用台数、収入の増加につなげ安定した収入の確保に取り組みます。</p>
(5) 管理運営体制など	<p>①当センターの業務第二課長を駐車場の「管理責任者」とし、担当職員1名を配置して、駐車場の運営調整や管理員の指導監督を行います。また、365日・24時間体制で不測の事態に備えます。</p> <p>②会員には事務職や技術職などの多様な人材があり、その中から適任者を選抜・配置します。</p> <p>③駐車場の運営は、現場の総括責任者として「職群長」を置き、その下に3名の場長を配置します。また、3班編成（各班に班長を配置）のローテーションで行うため、急に欠員が生じても、速やかに別の管理員が従事する体制となっています。</p> <p>④事故などが発生し、緊急対応が必要となった場合は、西部出張所の職員がすぐに対応します。</p> <p>⑤管理員の資質や能力向上のため、当センターの「教育研修プログラム」により、事務局職員が、場長や班長、管理員、それぞれの役割に応じた研修を行うとともに、場長が駐車場で管理員にOJT研修を行います。また、事務局職員が巡回時に適切に管理運営が行われているか、確認するとともに、指導を行います。</p>	<p>日常の駐車場管理、運営業務を遂行することはもちろん、緊急時においても迅速に対応するとともに、設備の保全、安全確保を行います。お客様の安全性と快適性を向上させ、安心・安全・快適な駐車場運営を実現します。</p>
(6) 平等利用、安全対策、危機管理体制など	<p>①平等利用</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・条例や施行規則などの駐車制限する規程に該当しない限り、すべての利用者が平等に利用できるように管理員全員に業務マニュアルの習得をさせるとともに、人権研修や指導などを行います。</li> </ul> <p>②個人情報保護対策</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・当センターでは、個人情報保護法等の法令に準拠した「情報セキュリティポリシー」と「個人情報保護に関する規程」を制定し、職員や会員に示すとともに、その保護に細心の注意を払い、漏洩や流失、紛失を防止します。</li> <li>・業務第二課長を指定管理施設の「個人情報保護責任者」として、個人情報の保護が適切に行われるよう、管理員の研修や指導を実施するとともに、現場でのチェックを定期的に行います。</li> </ul> <p>③危機管理対策</p> <p>(ア) 日常の事故防止</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・管理員全員が常に危機意識を持ち、毎朝の就業開始時に券機や精算機などの作動確認を行い、また、管理員の交替時に目視による駐車場内の点検等を行います。</li> <li>・設備の保守点検を業者任せにするのではなく、場長または班長がその場に立ち会います。</li> </ul> <p>(イ) 事故や犯罪、災害時の対応</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・事故や犯罪等が発生した時に、臨機に対応することができるよう、箇条書きで分かりやすい内容の「駐車場危機管理マニュアル」を作成し、管理員の目に触れる場所に掲示しています。</li> <li>・駐車場に防犯カメラを設置し、管理員が巡回することで防犯性を高めるとともに、「防犯カメラ作動中」や「警察立寄り所」のステッカーを掲出し、犯罪の未然防止に努めます。</li> <li>・「ハザードマップ」により、施設周辺の状況を把握して災害時の利用者の安全を確保します。</li> <li>・北九州市を中心とした官民共働の危機管理体制の構築に資するため、「地域防災計画」に位置付けられた防災対策（防災研修の実施、災害状況等の収集・伝達）を実施します。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・公の施設としての基本原則である利用者の平等利用を確保することは、指定管理者の責務であると考えています。管理組合及び市の代行者として、平等利用の確保に向けた仕組みの確立と従業員の法令等の遵守体制の強化を図ります。</li> <li>・公の施設として、誰もが安心・安全で快適に利用できる環境を提供するため、お客様の入出庫時の安全確保や、通行人・場内歩行者に対しても安全性に配慮し、必要に応じてカーブミラーの設置や案内表示等の改善を実施、破損や老朽化で見えづらくなったサインの交換等、事故防止に向けた取り組みを行います。</li> </ul>

指定管理者 提案概要(八幡地区)

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
(7) 地域貢献・社会貢献	<p>ア 高齢者や障害者等の雇用促進 力 市民の雇用拡大についての配慮                      ①当センターでは、高齢者の体力に応じた就業ができるように配慮しており、令和5年度は2千名を超える高齢者が就業し、このうち駐車場では約30名が従事しています。                      ②また、加齢に伴う身体機能の低下により、障害者手帳の交付を受けている会員もいます。</p> <p>イ 労働環境向上の取組み                      長時間就業の防止や適正な報酬の確保、安全就業、各種ハラスメントの防止に取り組みます。</p> <p>ウ SDGsの達成や環境への配慮に関する取組み                      ・2千名を超える高齢者への就業機会の提供により、SDGsの「3すべての人に健康と福祉を」、「5ジェンダー平等を実現しよう」、「8働きがいも経済成長も」、「16平和と公正を全てのの人に」の実現に貢献します。</p> <p>エ 地域活動や地域交流などの取組み                      ①北九州市の「熱中症対策普及啓発協力団体」の一員として、アラート等が通知された場合は、駐車場に警戒情報を掲示して市民への注意喚起を行います。                      ②わっしょい百万夏まつりの「百万踊り」や門司港みなとまつりの「パレード」に会員や事務局職員が参加し、街の賑わいづくりに貢献するとともに、朝のゴミ出しや庭の片づけなど、日頃の生活でのちょっとした困りごとを会員が「シルバーお助け隊」となって、ワンコイン（100円または500円）で引き受けるサービスを行います。</p> <p>オ 地域団体や市内事業者などと連携した取組み                      ①10月の「清潔なまちづくり週間」を中心に、各区で清掃活動を行うとともに、「まつりみなみ」（小倉南区）や若松えびす祭りの終了後にも、地域団体と連携して清掃活動を行います。（再掲）                      ②「北九州ひとみらいプレイス」や地域団体と協働して、10月にイベントを共同開催し、会員やその家族などに広く来場を呼び掛け、駐車場の利用促進を図ります。（再掲）</p>	<p>当社は、これまで全国で130店舗を超える有人駐車場を運営管理しており、50代以上～80代まで中高年齢者を含む385名のスタッフを雇用しております（2024年6月末時点）。少子高齢化の進展、高齢化率が高いという課題を持つ貴市においても、様々な職種での業務経験を持ち、人生やキャリアの先達であるシニアを積極的に雇用し、共に仕事を行うことで、その活躍により市民サービスの向上を図り貴市に貢献します。</p>
提案額	<p>令和 7年度 75, 824千円                      令和 8年度 77, 664千円                      令和 9年度 79, 588千円                      令和10年度 81, 600千円                      令和11年度 83, 704千円</p>	<p>令和 7年度 83, 000千円                      令和 8年度 83, 000千円                      令和 9年度 83, 000千円                      令和10年度 83, 000千円                      令和11年度 83, 000千円</p>