

平成30年度

豊中市立豊中駅西自動車駐車場

事業計画書

豊中都市管理株式会社

I 管理運営業務の実施計画書

適正な管理運営のための基本方針

1 運営方針について

弊社は、豊中駅前再開発ビル「エトレ豊中」を対象として、ビルの維持管理、店舗の賃貸経営、駐車場の管理運営などを行っており、これらの業務を通じて、商業施設や公共施設を利用される方、住宅に暮らされている方をはじめ、「エトレ豊中」を訪れる多くの方々に安全・安心・快適に利用していただけることを基本方針としています。

このうち、駐車場については、豊中市立豊中駅西自動車駐車場の指定管理者として、弊社所有の駐車場と合わせて多くの方々に利用していただけるよう、安全かつ快適な駐車サービスの提供に努めます。

2 業務時間、場所

(1) 業務時間

入場時間 6:30~23:00

出場時間 6:30~24:00

(2) 業務場所

豊中市玉井町1丁目1番1-B100号

3 業務時間外の対応（夜間、休日、緊急時）

業務時間外における利用者等からの問合せは、エトレ豊中「防災センター」において対応を行います。また、緊急を要する場合は、別添『豊中駅西自動車駐車場緊急連絡体制（基本・土日祝夜間）』（参照）を活用して迅速かつ適切に対応します。

4 業務実施体制（緊急・災害時）

【緊急事態発生等への危機管理体制・措置方法】

稼働中の機械装置に不具合が生じた場合や事故等が発生した場合は、別添の緊急・災害時の連絡体制『豊中駅西自動車駐車場緊急連絡体制（基本・土日祝夜間）』を活用して、迅速かつ適切な対応を行います。なお、日常点検において異常を発見した場合やお客様からの通報があった場合においては、保守点検会社と連携して、状況確認、原因調査、復旧作業などに迅速に対処するなど、「安全・安心・快適」な対応に努めます。

また、これまでの危機事象を検証し、社内での情報共有を行い、ヒューマンエラーによる事故やトラブルの未然防止に努めます。

さらに、「駐車場安全管理の手引き」を従業員に周知するほか、従業員への救急救命講習や、防火・防災訓練を実施するなど、普段から緊急・災害時における研修を行い、適切に対応できる体制の構築に努めます。

5 法令遵守

管理運営業務にあたりましては、下記の関係法令等を遵守します。また、法令遵守を維持するための社内体制の構築に努めます。

- ・ 地方自治法
- ・ 会社法
- ・ 個人情報の保護に関する法律
- ・ 行政手続における特定の個人を識別するための番号の利用等に関する法律
- ・ 道路交通法
- ・ 駐車場法
- ・ 消防法
- ・ 区分所有法
- ・ 労働関係法令（労働基準法・労働安全衛生法・職業安定法等）
- ・ 豊中市自治基本条例
- ・ 豊中市個人情報保護条例
- ・ 豊中駅前再開発地区自動車駐車場条例
- ・ 豊中駅前再開発地区自動車駐車場条例施行規則
- ・ その他の関係法令

6 個人情報保護

市と締結している『豊中市立豊中駅西自動車駐車場の管理運営に関する基本協定書』及び『豊中都市管理株式会社情報公開要綱』を従業員に周知し、「特定個人情報の漏洩、その他特定個人情報の安全の確保に係る重大な事態の報告に関する規則」等を遵守し、個人情報の適正な管理を行います。

7 人権の尊重

管理運營業務の推進にあたりましては、従業員に対して人権尊重に関する研修を実施するなど、人権を侵害することのないよう留意します。

8 従業員への配慮

円滑に管理運營業務が遂行できるよう、業務マニュアルを作成し、従業員への周知を行います。また、労働関係法令（労働基準法・労働安全衛生法・職業安定法等）を遵守し、安全衛生面をはじめ従業員の労働条件を確保するなど、快適な職場環境の創出に努めます。

9 環境への配慮

管理運營業務の推進にあたりましては、次の環境配慮に努めます。

- 省エネルギー及び温室効果ガスの排出抑制に努めます。
 - ・ 駐車時のエンジンの早期停止（アイドリング・ストップ等）の呼びかけ
- 廃棄物の発生を抑制し、リサイクルの推進及び廃棄物の適正処理に努めます。
- 環境負荷の低減に配慮した物品の購入に努めます。

10 自己モニタリングの実施

管理運營業務の実施にあたりましては、サービス水準合意書の記載事項に関する自己モニタリングを行い、適切かつ円滑な業務遂行に努めます。

「エトレ豊中」の公共施設や商業施設の協力を得、年に1回、利用者等に対するアンケート調査等を実施し、その調査結果を把握・分析するとともに、利用者等からの意見・要望等を参考にした業務改善に取り組むなど、サービスの向上に努めます。

1 1 社員育成

「安全・安心・快適」な駐車場サービスの提供を推進するため、管理運営業務に必要な従業員研修を実施するとともに、従業員の働く意欲の向上や働き甲斐を高めるための社内表彰制度を設けるなど、従業員の育成に努めます。

適正な管理運営のための実施方針

1 利用料金関係業務の実施方針

公共駐車場として、「公平・公正」な利用料金の徴収を行います。

- 周辺駐車場の利用料金の近隣相場・利用状況を注視し、利用料金の動向把握に努めます。
- 利用料金の額、支払方法、サービス券の割引等について、利用者・事業者等への周知に努めます。

2 維持補修関係業務の実施方針

維持修繕にあたっては、次の事項に留意します。

- 基本協定[別表]リスク負担表の施設・設備等の維持補修については、業務に支障が生じないように、年度協定で定める金額の範囲内において修繕を行います。
- 機械式駐車装置の保守点検による不具合事項については、保守点検業者に詳細を確認し、市に報告を行います。また、その不具合事項について市と協議し、機械式駐車装置の長寿命化および適正な維持管理に努めます。
- 機械式駐車装置の大規模な修繕（駐車場の改造、改築等を含む。）が必要になったときは、その実施の有無も含め、市と協議・調整を行います。

3 経理業務の実施方針

利用料金制の採用により利用料金を収受し、駐車場管理費を支出することとなっているため、市営駐車場部分と自社所有駐車場部分の合理的な負担割合による収支算定を行い、明確な経理業務を行います。

経費については、引き続き節電、節水を行うなど、経費の削減に努めます。

なお、当面の間、利用状況に即した節減を次のとおり図っていきます。

1) 駐車場管理要員

①. 入庫精算要員 6:00~24:30

②. 入庫要員 8:00~20:00

⑥. 夜間延長要員 24:30~7:00

土日祝は下記を追加

③. B3F管理室要員 11:00~21:00

④. 入庫要員(土祝) 15:00~20:00

④. 入庫要員(日) 10:00~20:00

⑤. 1階入庫要員 9:00~20:00

⑥. 夜間延長要員 24:30~7:00

2) 駐車場保守点検台数の縮小

大型ハイルーフ車から中小型までの対応が可能となっている車室のうち、主に中小型対応となっている部分の運転の休止を継続します。

[縮小対象] ・第1駐車室・第2層の24台

・第2駐車室・第4層の31台

・計55台(機械式駐車装置の稼働台数は153台)

適正な管理運営のための実施計画

1 利用者募集計画

1) 目的

年間を通じて「利用の促進」を図る取り組みに努めます。

2) 方向性

ア. リピーターの創出、定着を図るための利用者サービスの向上に努めます。

イ. 利用者の増加が図れるよう、ソフト、ハード両面の事業運営の推進に努めます。

3) 具体的な取り組み

1. ソフト面

① 駐車場利用のパンフレット、チラシの作成及び周知

駐車場利用パンフレット等の作成を検討します。

また、当該駐車場は、施設建築物内に設置され、車上荒らしなどの心配がなく安心して利用できることなどを記載したチラシの配布・周知を引き続き検討します。

また、近隣施設に勤務されている人向けの利用促進チラシの作成を検討し利用者確保に努めます。

② 地域との連携

駐車場を所有しない近隣商業ビルと連携し、双方にとってメリットとなる仕組みの構築を検討を行います。

また、阪急豊中駅などにもチラシ設置依頼をするなど、連携の提案を検討します。

③ ニーズの発掘

利用者等に対し、アンケートの実施とフィードバックを行います。

④ ホスピタリティ、サービスの向上

駐車場従業員の接客姿勢の向上、機械式駐車場の問題点となりやすい待ち時間の対策などを行います。

⑤ 自己モニタリング

事業計画の実施について日々の自動車駐車場の回転率などをもとに自己モニタリングを行い、修正・改善を行います。

⑥ 交通安全の啓蒙啓発活動

交通安全管理者及び警察等からの交通安全等の啓発活動へ積極的に協力します。

⑦ 違法駐車対策

警察による、エトレ豊中周辺における重点的な取締強化を警察に対して継続的に要望し、当該駐車場に誘導する方策の検討を行うなど、放置車両取締の受け皿機能を発揮するよう努めます。

⑧ パーク・アンド・ライド

駅前立地を活かしたパーク・アンド・ライド駐車場としての利用促進のための啓発活動（及び募集チラシの配布）を引き続き実施します。

2. ハード面

誰にでも使いやすい駐車場を目指して周辺の動線や視界をモニタリングし、問題点を抽出し改善に努めます。

① 車路からの案内板などの見え方、位置の確認。

② 料金表の設置など。

2 サービス水準に係る計画

本施設の管理運営業務において、指定管理者が確保すべきサービス水準は、次のとおりとします。

サービス水準項目	単位	確保すべき水準
利用台数	台／年度	80,000 台／年度
利用者満足度	%	75%
利用料金収入	円／年度	4,500 万円／年度

3 保守点検等の年間実施計画

機械式駐車場設備	年間 12 回
管制料金システム	年間 3 回

4 管理運営従事者の配置計画

利用時間及び本駐車場の構造を配慮し、適切な人員を配置します。

別添『エトレ豊中駐車場管理業務シフト表』および『配置表』参照

5 その他

依然として後を絶たない路上駐車が見られるため、今後も、駐車場運営に関する時代の流れを適切に把握しながら、市営駐車場の適正な管理運営に努めます。

II 管理運営業務の収支予算書

別添『豊中駅西自動車駐車場予算書』参照

III 事業全般にかかる事業計画書及び収支予算書

別添『平成 30 年度事業計画書及び予算書案』参照

IV 安全管理に係る計画

別添『駐車場安全管理の手引き』（参照）を従事者に周知徹底します。また、日常点検の実施を業務開始前、業務中、終了後に実施します。