

議案第72号
公の施設（宝塚市立末広駐車場）の指定管理者の指定について

資料6 指定管理候補者の提案内容

宝塚市立末広駐車場指定管理者事業計画書（抜粋）

1 基本方針

駐車場業務及び管理運営の基本方針を具体的に記載してください。

(1) 駐車場業務に関する基本方針

※公平なサービス提供に関する考え方と取組みについても記載してください。

公の施設であることを常に自覚し、「安心」・「安全」で「快適」に駐車場をご利用いただくことを基本方針とし、駐車機器類の状態を良好に保持するための定期的な保守点検の実施、24時間コールセンターによるご案内業務と緊急対応等などの品質向上に努めます。

2 事業評価業務実施計画

利用者の苦情・トラブル、ニーズの把握、事故防止、防災・防犯対策、高齢者・障がい者の利用に対する対応、第三者への賠償、その他サービスの水準に対する評価の収集方法、それらの評価を踏まえた実現方法、還元方法について記載してください。

区 分	実 施 計 画
苦情・トラブルの未然防止と対処方法	場内走行をスムーズにするため、既存駐車スペースを増設部分との通路にセンサーを設置し、増設部分の満空状況を入庫直後に把握できるようにします。 また、機器トラブルを未然に防止するため、定期的に機器メーカーによる機器保守点検等を実施します。
ニーズの把握とサービスへの反映方法	宝塚市立中央公民館の館内等にアンケートBOXを設置し、ご利用者からの意見および要望を把握します。 そのうえで貴市と協議のうえ改善方法等を検討し、ご利用者へフィードバックを行うと共に対応策の実施に向けて最善を尽くすように努めます。 また、コールセンターおよび弊社ホームページでもご利用者からの意見・要望等を受付けます。
事故防止策について	場内定期巡回による機器破損等を早期に発見し、速やかに補修対応を実施いたします。出入口付近での出庫車両と歩行者との接触防止のために出庫警報灯を設置します。また、視認性の悪い箇所がある場合には、看板やカーブミラー等を設置しドライバーの視認性向上に努めます。
防災・防犯対策について	車上狙い等による場内犯罪を抑止するために、出入口付近に監視用カメラ2台、場内各所に防犯カメラ8台を設置します。

高齢者・障がい者の利用に対する対応	カラーユニバーサルデザインをはじめ、読み易い表示内容とし、高齢者の方にも分かりやすい看板等の設置を検討します。また場内で車と歩行者が死角となる危険箇所については、注意喚起サイン等の追加設置等を検討します。また、QRコードによる駐車機器利用方法の多言語案内を導入し、外国人のご利用者にも対応します。
第三者への賠償について	万一、弊社の管理上過失に起因する事故が発生し、利用者および第三者等へ損害を与えた場合には、「施設管理者賠償責任保険」にて対応いたします。
サービスの水準に対する評価の収集方法	アンケートBOX、コールセンター、弊社ホームページにご利用者から寄せられる本駐車場に関する管理状況等に関するご意見や質問等を収集し、サービス水準を検証するとともに、維持に努めます。
実現方法・還元方法	ご利用者からの声（要望）に対して、弊社関係部署や委託先と連携して、対応策を検討し課題解決に努めて参ります。

3 事業の実施に関する事業計画

「宝塚市立末広駐車場指定管理者が行う業務の概要」の業務のほか、下記の事項や具体的な取り組みがあれば記載してください

区 分	事 業 計 画
施設の案内方法	満空灯を北側入口および市立末広体育館南側に設置します。また、弊社ホームページやスマートフォンアプリにて当駐車場の混雑状況（満・混・空※3段階表記）をリアルタイムで情報配信するとともに駐車場の営業時間・料金等施設に関する情報を掲載します。
清掃など適切な維持管理方法	定期的に清掃や集金を実施し、同時に場内設備（車止め、バリカー等）の異常有無確認、駐車機器類の清掃や保守点検を実施いたします。