

■運営計画書記載例■

1. 運営計画書作成時の留意事項

- ・記載内容は本事業における管理運営体制及びサービス水準を評価するための重要な資料となるため、出来る限り具体的に記載してください。「適切に実施する」「必要に応じて対応する」等の抽象的な記載ではなく、実施内容、実施方法及び実施頻度等を詳細に記載するようにしてください。
- ・必要に応じてイメージ図、配置図、フロー図、写真等を用いて説明してください。
- ・記載内容は契約後に実際に取り組んでいただく内容となる為、履行可能な内容を記載してください。
- ・以下の例はあくまで参考であり、例以外の内容を記載いただく事も可能です。

2. 記載例

【運営実績】

- ・類似施設の運営実績（期間・収容台数・業務内容・成果・その他）
- ・運営施設数

【管理運営方針】

- ・公共施設を管理運営する使命に対する考え方
- ・利用者サービス向上に向けた取組方針
- ・安全で快適な利用環境の確保に関する考え方

【管理運営体制】

- ・適正な人員配置
- ・管理責任体制
- ・緊急時対応体制

【利用者対応体制】

- ・問い合わせ対応方法
- ・苦情及び要望への対応方法
- ・利用者への情報提供方法
- ・高齢者等への配慮
- ・利用者満足度の把握方法

【営業時間】

- ・駐輪場運営時間
- ・問い合わせ受付時間
- ・緊急時の対応時間
- ・時間外対応の方法

【料金体系】

- ・ 自転車/原付 一時利用料金
- ・ 自転車/原付 定期利用料金
- ・ 割引制度等
- ・ その他独自サービス料金

【管理運営の内製化】

- ・ 自社で実施する業務
- ・ 外部委託する業務、および委託する理由
- ・ 委託業務の管理方法、責任体制

【現事業者からの事業引継ぎ計画】

- ・ 引継ぎスケジュール
- ・ 利用者への周知方法
- ・ 円滑な事業移行に向けた取組

【運営状況の把握・報告及び改善体制】

- ・ 運営実績の把握、分析方法
- ・ 神戸市交通局への報告方法及び頻度
- ・ 利用者意見の収集及び活用方法
- ・ 実績を踏まえたサービス改善に向けた取組

【料金精算設備及びWEB システム導入・配置計画】

- ・ 導入する設備及びシステムの概要
- ・ 配置計画（台数、位置等）
- ・ 利用者動線への配慮
- ・ キャッシュレス決済等への対応
- ・ 利便性向上に向けた取組

【施設・設備の維持管理及び保守点検】

- ・ 法定点検の実施計画
- ・ 日常点検及び定期点検の実施内容
- ・ 清掃計画
- ・ 予防保全に関する取組
- ・ 設備の長寿命化に向けた取組

【安全管理・防犯対策】

- ・ 夜間における安全確保対策

- ・巡回計画（頻度及び実施方法）
- ・事故・盗難等発生時の連絡体制及び対応手順
- ・事故・盗難等の発生防止に関する取組

【放置・違反駐輪対策】

- ・放置・違反駐輪の発生防止策
- ・巡回及び指導方法
- ・警告及び周知方法
- ・利用者マナー向上の取組
- ・関係機関との連携方法

【その他の独自サービス（任意）】

- ・利用者サービス向上策
- ・デジタル技術の活用
- ・利用促進策
- ・環境配慮の取組
- ・地域貢献に関する取組
- ・その他独自提案