

令和7年3月31日

新潟市長  
中原八一様

日本パーキング株式会社  
代表取締役 玉井 克彦

## 令和6年度新潟市西堀地下駐車場 管理業務報告書

新潟市西堀地下駐車場の管理に関する基本協定第22条に基づき、令和6年度の管理業務について別添のとおりご報告致します。

## 1.基本方針

本施設は古町エリアの中心に位置し、行政窓口利用のほか、古町商店街のショッピングや通勤・通学・就業者といった方が多く利用される施設であります。新潟地下開発株式会社様の運営する「西堀ローサ（西堀地下街）」の一階層下の地下自走式駐車場であり、西堀通り沿いの主要施設（古町ルフル・NEXT 2 1等）に地下街を経由して幅広くアクセスすることができることが最大の特徴と認識しております。

また、古町エリアは「にいがた2km」構想において、都市機能・歴史・文化が結集する「旧市街・開化ゾーン」として位置づけられており、さまざまな回遊性を持つ重要な地区です。

貴市内において、自動車が果たす役割は大きなウエイトを占め、古町地区の中心に位置する本施設においても同様であると認識しております。多岐にわたる需要を持つエリア特性及び貴市内における自動車の重要性を意識した運営を行ってまいります。

運営を行うにあたり、

- (1) 安心・安全の提供
- (2) 健全な運営管理
- (3) 地域団体との協力
- (4) 施設の最大効率化

以上が、管理運営の基本方針となります。

<令和6年度>

(1) 常駐員により、接遇対応品質のチェックなどを実施した。また、日々の清掃も欠かさず行い、場内の美化に努めた。駐車場待合室には、非常時用に災害ベンダー機能を有した自販機を設置し、いざというときにも安心・安全な施設を維持できるよう心掛けた。

(2) 24時間365日対応のコールセンターを設け、バックアップ体制を構築した。

(3) 新潟観光コンベンション協会・新潟中心商店街協同組合との面談を実施し、周辺イベントの広告配置や駐車場活用等に関して対話を行った。

(4) 駐車場内の一部車室にミラーを設置し、接触事故防止に努めました。料金看板・場内看板の刷新に関する協議を新潟市と実施し、承認済であったが、年度内の実施には至らなかった。

## 2.運営体制

施設運営管理の業務を適切にかつ、確実にを行う為、以下のことを実施致します。

### (1) 組織構成

管理執行責任者（日本パーキング株式会社／営業担当所属）の指示のもと、株式会社不二ビルサービスが駐車場の有人管理を実施する。また、コールセンター機能（24時間365日対応）を有する株式会社パーキングサポートセンター（当社100%子会社）や、日本パーキング株式会社新潟支店が緊急対応の補助を行い、安定した管理体制を構築する。

### (2) 人員配置

駐車場営業時間中は、常時1名以上の人員配置を行う。休憩時や他業務にて管理室を離れる場合には、当社コールセンターにて対応を実施する。また、常駐員のうち1名を現場責任者として選定し、現場対応を行う。

### <令和6年度>

(1) 当初計画通り、管理執行責任者と現場常駐員により管理運営を行った。令和6年度においては弊社新潟支店の対応補助実績はないが、24時間365日対応のコールセンター機能（株式会社パーキングサポートセンター）を活用することにより、事故やトラブル、問い合わせについて営業担当者と現場常駐員の間での情報共有を迅速に実施することができた。

(2) 当初計画通り、駐車場営業時間中は常時1名以上の人員配置を行った。昨年度の配置人員数よりも削減した形の配置で運営を行ったが、常駐員管理室不在時の対応をコールセンターにて承ることで、常駐員に拘束性のない休憩時間を設けることができ、今回の配置人員数変更による大きな支障はなかった。

また、常駐員内で1名現場責任者を設けて、稼働状況や日々の売上、発生事案などの情報共有を営業担当者と密に行った。

### 3.実施計画

以下の事項について、貴市との協議のうえ、令和6年度内に実施検討致します。

#### (1)サービス向上・利用促進へ向けた取り組み

##### ○駐車場内サイン看板の刷新

入口ゲート脇看板デザイン刷新（駐車場内マップの拡大・料金看板の独立化）、入口スロープ看板（地上）のデザイン提案及び看板照明の追加をいたします。

なお、デザインについては協議のうえ、英語併記やカラーユニバーサルデザインを盛り込んだ内容をご提案いたします。

##### ○駐車場内ミラー設置

走行車両が死角となり接触の恐れがある箇所（計20箇所程）について、ミラー設置し、接触事故防止に努めます。

##### ○ゲート開放ユニット（テンキーユニット）の設置

万が一常駐員不在時に機器異常等により出庫ができない場合や、災害時など緊急で出庫が必要な場合、ワンタイムパスコードをコールセンターからお伝えし、お客様にてパスコードを入力いただくことでゲート開場が可能となるゲート開放ユニット（テンキーユニット）を設置いたします。

##### ○案内物・掲示物の張り出し

駐車場中央待合室や貴市に承諾をいただいた箇所に、貴市及び中央区発行の案内等を掲示・設置いたします。また、周辺の地域団体や商店街組合が発行する広告物についても設置場所を設けて、地域活性に寄与いたします。

#### (2)自主事業

##### ○自動販売機の設置

駐車場中央待合室内に、災害救援自動販売機を1台設置いたします。災害時には無料で飲料を払い出し可能であるため、防災拠点としての機能維持のため継続して設置を行います。

##### ○モバイルバッテリー貸出サービス（Charge Spot）の導入

新潟市内の各種施設に導入実績のある有料のモバイルバッテリー貸出筐体を設定検討しております。提供元の設置可否回答をいただき次第、設置に関する協議をさせていただきます。

##### ○車いすの無料貸出サービス

提供中のベビーカー貸出に加え、車いすの無料貸出サービスを実施いたします。市営施設にて実施することで、子育てのしやすいまち、まちのバリアフリー化につなげてまいります。

<令和6年度>

(1)サービス向上・利用促進へ向けた取り組み

令和6年度においては、駐車場内で死角が発生する車室へのミラー設置（全20箇所）、有事の際に無人状態でもコールセンターに連絡いただくことで駐車場出口ゲートを開放することができるゲート開放ユニット（テンキーユニット）の設置を実施した。

待合室への案内物・掲示物の張り出しについて、今後の新潟観光コンベンション協会及び商店街組合との協議により、毎月頒布されるイベント広告・チラシの常設コーナーを設ける案も出ていたが、令和6年度内の実施には至らなかった。

(2)自主事業

令和6年度は駐車場中央待合室への自動販売機の設置を実施した。指定管理者変更に伴い、従前設置していた自動販売機ベンダー及び玩具販売機ベンダーが撤退し、当初想定されていた自主事業収入を大きく下回る形とはなったが、災害発生時に無償で飲料を提供できる災害救援自動販売機を誘致することに成功した。

車いすの無償貸出については地下1階の西堀ローサ地下街防災センターでも実施しており、車いす返却時に駐車場側・防災センター側で管理方法が異なる点が懸念され、実施にいたらなかった。モバイルバッテリー貸出サービス（Charge Spot）についても、運営会社との協議により、翌年度設置の方向で進んでいたが、令和6年度内の実施には至らなかった。

**【令和6年度自主事業金額】（税込）**

収入予算額:198,000円

収入実績額:34,300円

#### 4.危機管理体制等の整備、個人情報の取扱

##### ○緊急時対応・体制（災害・事故等）

- ・事故や災害などの際には、当社を含めた緊急連絡体制を整えており、曜日、時間を問わず、即時に社内で共有し、対応にあたります。
- ・対応マニュアルに基づき、初動対応及び二次災害防止に努めます。
- ・事案発生後は、関係者からの聞き取りや現場調査を実施することで、徹底的な事実解明と原因究明に当たり、再発防止策を講じます。また、事案は関係者全員に共有し、再発防止のみならず、同様の事象発生時の被害最小限化へ向けた対策検討に活用いたします。

##### ○個人情報の取扱

- ・業務上知りえる個人情報について、使用目的や保管方法、責任者を厳格に定めるとともに、現場職員へ個人情報保護の重要性や認識の向上を徹底します。
- ・当社の個人情報保護方針に則り管理し、その取扱いには細心の注意を払います。
- ・当社では個人情報に関する適切な保護措置を講ずる体制を整備する事業者に認定される「プライバシーマーク（登録番号：17004635(01)）」を取得しております。

#### <令和6年度>

令和6年度において、幸いにも災害や大きな事故は発生しなかったが、各種事案発生時の緊急体制に基づいて迅速な対応を行えるよう危機管理体制の整備を行った。

今年度事案では天井漏水が発生したが、弊社管理物件の他駐車場事例と併せて現場常駐員と当物件を管轄する弊社関係部署に情報共有を行い、漏水が発生すると思われる車室の封鎖・解除フローを設けて対応することができた。

個人情報の取り扱いについては、弊社の個人情報保護方針に則り、駐車場運営で知り得た情報の管理を行った。現場常駐員については情報共有時にも管轄担当者以外にお客様のお名前・住所・連絡先等の情報を展開しないようルールを設け、知り得た情報についても一定期間後に適切に処理するなどの方法で対応した。

令和6年度内も、弊社は引き続きプライバシーマーク（登録番号：17004635(01)）の認定を維持している。

## 5.モニタリングの実施

### (1) 報告書の作成・報告

協定書に基づき、実施した事業の無い様及び実績等を記載した報告書を作成し、貴市に報告致します。

- 月例事業報告書
- 年間事業報告書
- 随時報告

### (2) 日報等の作成

管理業務に関わる経費の収支に関する帳簿、その他管理業務に関わる記録を整備し、新潟市の求めに応じ、提出できる体制を整えます。

### (3) 利用者調査

[利用者アンケートの実施（強化週間）] 2024年12月頃を予定

年に1度、現地常駐員にて利用者アンケートを実施し、調査します。調査方法はアンケート用紙及びWEBアンケートにより実施いたします。

[目安箱の設置]2024年4月上旬より実施

駐車場内各動線にアンケート用紙及び目安箱を設置し、調査します。

## <令和6年度>

(1)(2)月例資料の提出において、一部提出資料の不足や様式差異などにより、貴市の求める資料提出に及ばなかった点があった。従来営業担当者1名と現場常駐員により作成していた各種資料について、令和7年1月1日より社内体制を変更し、社内担当者を2名設けて作成・ダブルチェックを行うとともに、貴市担当課との連絡窓口も変更し、改善に向けて取り組みを行った。

当初社内管理用に付けていた業務日報についても、年度途中から貴市へ提出し、日毎の細かい事案や対応などについても共有することができた。

(3)当初12月に実施を予定していた利用者アンケートの実施だったが、今年度は3月に実施した。前管理者のアンケート方式と異なり、駐車場内にWEBアンケートページにアクセスすることができる二次元バーコードを設置することで、気軽に回答いただけるよう工夫した。結果26件の貴重なご意見を収集することができた。

令和7年2月25日～3月10日実施アンケート集計

回答件数26件

						満足度 ※非常に満足～普通の割合)			
満足度	非常に満足	満足	普通	不満	非常に不満	88%			
	3	8	12	3	0				
性別	男	女	その他						
	19	7	0						
年代	19歳以下	20～29歳	30～39歳	40～49歳	50～59歳	60～69歳	70歳以上		
	0	3	8	10	5	0	0		
職業	会社員	自営業	公務員	アルバイト・パート	家事専業	学生	無職	その他	
	12	8	0	4	2	0	0	0	
利用頻度	ほぼ毎日	週3～4回	週1回程度	月に数回	年に数回	初めて	その他		
	8	5	7	5	1	0	0		
滞在時間	1時間未満	1～2時間程度	3～4時間程度	5～12時間程度	12～24時間程度	1日以上			
	4	18	4	0	0	0			
本日の出発地について	新潟市内	新潟県内	新潟県外						
	22	4	0						
お越しの地区	中央区	東区	江南区	北区	秋葉区	西区	南区	西蒲区	わからない
	10	4	2	1	3	4	1	1	0
利用目的	通勤・通学	庁舎利用（	周辺施設利用	ビジネス	観光	買い物	飲食	送迎	その他
	0	16	2	3	0	5	0	0	0
目的地	西堀地下街	古町ルフル	NEXT21	周辺銀行	周辺商店	周辺オフィス	周辺宿泊施設		
	0	6	9	8	0	3	0		
知ったきっかけ	昔から知ってる	広報誌	ポスター・チラシ	ホームページ	家族・知人の紹介	新聞・雑誌	提携施設による案内		
	26	0	0	0	0	0	0		
利用しやすさ	とても良い	良い	普通	悪い	とても悪い				
	3	8	12	3	0				
駐車場常駐員の対応	とても良い	良い	普通	悪い	とても悪い				
	3	10	11	2	0				
ご意見	非常に満足	<ul style="list-style-type: none"> <li>・いつも常駐員の方が丁寧で安心して利用できます。(40代女性)</li> <li>・スタッフの方が親切に対応頂きました。(50代男性)</li> <li>・利用しやすかった。(60代女性)</li> </ul>							
	満足	<ul style="list-style-type: none"> <li>・清掃が行き届いていた。(50代男性)</li> <li>・駐車スペースが広くて停めやすい(40代女性、50代男性)</li> <li>・スタッフが丁寧(40代男性)</li> <li>・利便性がある。(60代男性)</li> </ul>							
	普通	<ul style="list-style-type: none"> <li>・思いやりスペースがあって良かった。(40代女性)</li> <li>・使いやすい(60代男性)</li> <li>・料金免除されること(30代女性)</li> <li>・清潔感がある。(50代男性)</li> </ul>							
	不満	<ul style="list-style-type: none"> <li>・待たされることがあった。(60代男性)</li> <li>・混雑時に駐車スペースがわかりにくかった。(50代女性)</li> <li>・階段が多くて不便だった。(60代男性)</li> </ul>							
※似たような回答は集約済									