

第2回新潟市西堀地下駐車場指定管理者申請者評価会議 議事録

日 時：令和5年10月10日（火） 午後1時30分～

会 場：新潟市役所ふるまち庁舎4階 402会議室

評価委員：松崎委員、田中委員、武田委員

事務局：商業振興課長補佐、同課係長、他1名

傍聴者：なし

発言者	内 容
開 会	
事務局	進行について事務局より説明
三菱地所パークス株式会社 プレゼンテーション（省略）	
三菱地所パークス株式会社 質疑応答	
武田委員	<p>3点あります。</p> <p>1点目は、最後に提案されたスマート精算についてです。当然、スマホを持っている方や割とITに強い方は自分たちでできるけれど、現状のシステムとの併用はどのようにやるのか教えていただきたい。</p> <p>2点目は、御社の他の駐車場との連携についてです。御社のアクロスパーキング、ツインパーキング西堀駐車場など。具体的に、どのような連携を今までしていたのか教えていただけますか。連携といっても幅広いので。</p> <p>3点目は、プレゼンテーションの中に説明がなかったので今後の経費の節減方法について教えていただければと思います。</p>
申請者	<p>1点目の当社のクレープシステムと現行システムの併用に関しては、三菱プレジジョン製のものであればできますが、型番が決まっています、現行で出ている600番台のモデルであればできます。ただこれは、事前に三菱プレジジョン製であるということと、その型番がクレープに対応しているものかどうか調べるのが前提条件となっています。</p>
武田委員	<p>お店の協力も当然必要となってくると思いますので、当面の間は、これはやらないということでしょうか。</p>
申請者	<p>はい。今はアマノ製の機械が入っていますので。</p>
武田委員	<p>どちらか選ぶということになるのでしょうか。入れたらアマノ製を使えるのでしょうか。使えないことはないけど、スペースの問題などがあり難しいのでしょうか。</p>
申請者	<p>このシステムを、今会社の方でやっていますという紹介です。地下駐車場には、基本的にはまだ導入しない形です。</p>
武田委員	<p>市と協議の上ということでしょうか。</p>
申請者	<p>はい、そうです。</p>
申請者	<p>2点目の連携に関してですが、ツインパーク西堀、クロスパーキング新潟八千代という駐車場のスタッフも、西堀地下駐車場の業務を最低限のことができるように研修しています。それで人員に欠員が出た場合、あとは冬に除雪をしなければいけないところ</p>

	を手作業でやっていますので、そういったところで人が足りないという時はすぐに応援勤務という形で他の現場と一緒にになって連携する体制でやっています。
武田委員	主に人の面での連携という形になるんですね。システム自体の連携はないんですね。
申請者	システム自体の連携はございません。
申請者	<p>3点目の経費節減になります。昨年8月頃から光熱費が高騰していますが、まず電気の部分の節電を現場では行っています。具体的に言いますと、LEDの数が場内の車道に151本あります。車室は144本。平日、土日祝日に関しては、車室の144本を消灯しています。車道に関しまして、平日は全て点灯。土日祝日に関しては、車道の半分を消灯しています。結果ですが、昨年の8月同月対比で18%減できている。</p> <p>このことにより間違いなく場内は少し暗くなるという問題もありますが、これに関しては、当初節電をした際、入口発券機で従業員からご利用者様にどういった意図で節電しているかを丁寧に説明させていただきました。以前、LED化する前は場内が暗いというようなお声も多々ありました。今回このような説明対応をした結果、そういった意見は1件もありませんでした。皆様、こういった情勢もありますからご理解いただいたというところもあると思います。</p> <p>あともう一つ。経費削減対応したというところは、トイレ清掃。清掃をお願いしているところから、料金の値上げの話があったが、事務所前のトイレに関しては、私どもが清掃を引き受けるという形で交渉して据え置きという形になった。そういったところの経費削減ができていると思う。</p>
武田委員	混雑状況によって、シフトのコントロールはされていますか。土日や市役所の春先、季節変動や週変動とか、シフトは混雑に合わせて組んでいると考えてよろしいですか。
申請者	<p>シフトに関しては、やはり時期によって混雑状況は変わってきます。特に3月の年度末はご来庁される方が多いです。そのシフトは少し厚く組んでいます。</p> <p>新潟三越様が撤廃されてから土日祝日はだいぶ利用率が落ちています。車室が、満車になることはほぼないと思っていただいていると思います。そういった面では、そのシフトを抑えています。ただ平日に関しては、月曜と金曜日、週の初め、祝日終わり、連休終わりは人員を厚くシフトを組んでいます。</p>
松崎委員	人員が新潟市在住者21名対応となっていますが、業務をされているパーキングの中で実質どれだけ割けるのでしょうか。
申請者	新潟市在住者21名おりますが、西堀地下駐車場で何かトラブルがあった場合に駆けつけられる順位というものを組んでいます。トップは私になるが、順位をつけているのは10人まで。他の11名も順次対応できるように最低限の業務は伝えています。
松崎委員	責任者1名、従事者1名、オペレーター5名とあるが、オペレーターはどこにいるんですか。
申請者	現場の西堀地下駐車場のオペレーターのことです。
松崎委員	7名体制ということですか。
申請者	所属は7名体制になります。
松崎委員	冬期の繁忙期。2、3月の市役所が混む時は、必ず西堀側の1車線が相当に混む。そ

	<p>の辺の対策、緩和策が本来あれば徐々に解消していけるのではないかとと思われる。近隣の提携駐車場も多いので、そこへの誘導ですとか。</p>
田中委員	<p>出口精算機を指定管理料の予算内で更新すると明記があるが、この予定であるということですね。</p> <p>サービス向上に向けた項目として、思いやりスペースの増加ですが、こういったご提案を常にしていただいて、都度新潟市と協議をして改善に結びついているということは利用者の立場からもうありがとうございます。車室が広がったことにより、停められる台数が以前に比べて減っていますが、その中でも3台の増室が可能ということなのではないでしょうか。その他に支障が起きないという試算なのではないでしょうか。</p>
申請者	<p>現場を管理するうえで、A-18を幅広タイプ、A-19、21区画をマタニティスペースとして増加検討しているプレゼンをさせていただきました。A-18に関しては、1車室のみしか停められない区画なので、そこを幅広にしたことによって台数が減るといって支障はありません。A-19、21は、2車室ずつ停められるのですが、1車室ずつ幅広タイプを設置してあり、その横の通常スペースをマタニティスペースとすることになるので台数が減ることはありません。そういった支障等は発生しないと考えています。</p>
田中委員	<p>駐車場予約システムに関しては、検討中ということですがあると便利だと思いましたが、実際にそれを運用していくとなると、駐車場を確保している間、他の方が停められない等の色々な課題が想定されますが、導入の可能性はあるのでしょうか。</p>
申請者	<p>可能性はあります。実際今弊社で運用している予約システムです。予約者の方とやり取りができる内容になっており、駐車スペースを指定することも可能です。その指定されたスペースを確保しておいて、予約時間になりましたら従業員が確保されたスペースで待機するという形でご案内することが可能です。</p>
田中委員	<p>そのことによって、人員が1人発生することになりませんか。</p>
申請者	<p>平日は正直厳しい状況となっております。満車になる確率が高いので。予約システムは、土日祝日限定として、提案させていただく予定です。土日祝日に関しては、今のところ場内の空き状況は余裕がありますので、在中する従業員が対応することは可能です。</p>
田中委員	<p>段差の解消もご提案いただいて改善に繋がりがありがとうございました。車路も明るくなって止めやすい地下駐車場になったなということを実感しています。</p> <p>その中でも、中央に待合できる自動販売機があるスペースがあります。AEDを併設する自動販売機は、更新時に設置するという考えでよろしいでしょうか。</p>
申請者	<p>おっしゃるとおりです。現在三国コカ・コーラ様のものを設置していますが、更新の時期があります。老朽化すれば更新します。設置して9年目になりますので、次の更新の時には設備が整った自動販売機となるように交渉する予定です。</p>
田中委員	<p>自動運転、自動バレーパーキングなど先進技術ではありますが、これはすぐすぐ実現できるものではないかかもしれないと思いついてお話を聞いておりました。</p> <p>一方、実現に近いものとしては、キャッシュレス、チケットレスなどのシステムです。今はアマノ製が入っているというお話でしたが、こういったシステムが導入できてスマート割引や精算が進むことになりましたらQRコード式のサービス券の発行機</p>

	を実施店舗に配布しますと言っておりますが、このコストに関しても予算の中でみることは可能でしょうか。結構な店舗数だと思うので実現可能でしょうか。
申請者	QR 認証機は、他社の製品もあるがそれらよりも安価に提供できます。まず値段が違うので提供しやすいです。負担の部分に関しては、レンタルにするのか、我々運営事業者がリースで貸し出して月額で少しいただくのか等運営方法は多岐に渡りますが、そういった協議も柔軟に行うことはできます。また、ハンディータイプの認証機も開発しており、それはこちらよりも安価に提供できる予定です。
松崎委員	2024年7月に紙幣改正があるが、この様な機器等の交換や一部改良について、予算額を見ているんですか。
申請者	指定管理料の中で市と話し合いとなります。
事務局	ヒアリング終了
日本パーキング株式会社 プレゼンテーション（省略）	
日本パーキング株式会社 質疑応答	
松崎委員	電気会社と新しく提携なり、電気料金の削減を検討されているという話でしたが、その辺の実現性はあるんでしょうか。交渉しないとわからない部分もあるんでしょうか。
申請者	当社含めまして東京建物グループでは電力の入れ替えを行っているところです。現状、まだ関東圏でのみの実施という傾向ですが、グリーン電力化についてはグループとしても当社としても今進めているところです。仮に本駐車場で実施するとなりますと、今こういった形態で電力会社様とご契約されているかというヒアリングからになると思いますが、ご相談した上で電力の質も落とさないグリーン電力化を図っていければと思っています。
松崎委員	シフト表を見ると1日2名。前半後半1名ずつで中間の3時間は2名となっている。他の駐車場を管理されている経験上、その人員で少なくはないでしょうか。繁忙期だと車列が並んでしまうので、そういったところの誘導ですとか、最大限何名くらいのサポートを考えていますか。
申請者	<p>常時1名以上、1日2ポストのご提案になりますが、実際に現地の状況を確認させていただいて、現在特に混み合う時間帯ですと、場内のアナウンスでしたり、また精算補助のような形で付いて、できる限り出庫渋滞の緩和をされているのかなとお見受けしております。その上であえてこういったシフトにしたというのは、今は車路管制機器、満車空車を見分けられるようなランプを場内に設置、場内のアナウンス、また精算補助の3本立てでやっではいるものの、やはりどうしても混み合ってしまう時間帯で2、3台並んでしまう現状にあります。そこで、人をもってのご案内ももちろん大切にさせていただきたいのですが、どちらかというと、例えば車路管制機器のアナウンスを「今、緑の所にご案内させていただきます」とより正確にご案内する。また、ハード面で言いますと電子決済端末ですね。こういったところでより効率化を図っていきたいと考えています。</p> <p>また、サポートについてですが、現在のシフト上で当社の新潟市の従業員がどれぐらいサポートに入れるというのは実際運営をしていながら調整をさせていただきたいのですが、もちろん固定のシフトのみではなく、いろんなバリエーションなどを検討し</p>

	<p>ながら、よりコストの最適化を図っていきたいと考えています。都立病院や他の自治体の事例でも当初計画したシフトから状況を見ながら変えている実績がありますので、最適な人員というのを現場で考えさせていただいて実施していきます。</p>
松崎委員	<p>私は商店街関係ですが、近隣の商店街と連携していただけるというのはありがたいと思っています。その中でも、年に1、2回でも話し合いの機会を設けさせていただくとスムーズになると思っています。</p> <p>シェアサイクルに関しては、既にルフル広場のエレベーター付近に設置があります。少ないところでいうと、西堀ローサから出た6番館に設置されると面的に見ると利用しやすく便利になると感じています。</p>
申請者	<p>本駐車場のみならず、我々は、周辺でも多数の駐車場を展開しているので、普段の会話からシェアサイクルの設置等お話しさせていただきたい。協議させていただきながら、皆さんにご納得いただく位置で設置したいと思っています。そこも柔軟に対応いたします。</p>
武田委員	<p>経費削減の取り組みで、色んな新潟市内の業者さんを使っていただいております。その中で、こういった企業さんと連携しながら、新潟市の商店街が中心になると思いますが、地域振興につながる具体的な連携パターンがあれば教えていただけますか。</p>
申請者	<p>例えば、長岡市様では商店街連合様や地元の企業様とどういったところでお話しているかというところで、私も月1回ほど実際に現地にお伺いをしてお話しているところです。市営駐車場という特性がありますので、例えば地元のお祭りとかそういったイベントに対するスペースの提供であったり、実際に他の駐車場でしている事例もあります。熊本県営駐車場では、周辺のイベント協賛などを実際にさせていただいています。</p>
武田委員	<p>先ほども質問がありましたが、シフトで常時1名以上ということですが、予算上はどのように計算されていますか。1名体制で見積もっているのでしょうか。あるいは、柔軟に話しながら対応していきますよという話もありましたのでそちらで見積もっているのでしょうか。</p>
申請者	<p>配置としては責任者1名の雇用及び係員2名をパートやアルバイトといった形で3ポストを雇うような形で考えています。</p>
武田委員	<p>現在は、入口のところは常時人が居て、精算のところは別に人が居るので、最低でも2名は必要なのではないですか。</p>
申請者	<p>事前に確認した話では、入口の警備員は別で手配していると聞いていましたので。</p>
武田委員	<p>別なんですね。了解しました。</p>
田中委員	<p>危機管理体制ということで、コールセンターの話があり、万全な体制をとっていただいていることが伺えました。</p> <p>緊急時、トラブル時には御社の従業員が駆けつけるとされていますが、こういったトラブルに大体何人位が駆けつけられるのでしょうか。新潟支社から距離もありますし、駆けつけるというイメージができないのですが。想定は難しいかもしれませんが教えてください。</p>

申請者	<p>常駐員がつく駐車場とはなりますが、基本的に一時対応は警備会社と契約する予定ですので、警備の方に関しては警備員で対応させていただければと考えています。</p> <p>トラブル時、緊急時というのは、我々が想定していた範囲ですと、やはり防災面になります。津波など災害が発生した場合です。こちらの駐車場は要になるような駐車場と認識しています。そういった際に円滑に連携が取れるように、常駐員にプラスアルファしてサポートさせていただければと考えています。</p>
田中委員	<p>コールセンターは、どのようなことに対応するのがメインになりますか。</p>
申請者	<p>よくお声をいただくのは「料金はいくらですか」とか、「駐車券なくしたんですけど今駐車場から離れています。どうしましょう。」とか、日常的に起こりうるトラブルに対して24時間対応させていただいている。また、お客様から通報いただいた場合にも、コールセンター経由で警備会社を手配し、一時対応させていただいている。こういった対応も柔軟にできるかと思っています。</p>
田中委員	<p>駐車券をなくしたというのは、よくあるような話ですが、それはコールセンターで一元化した対応をとっているということですね。</p>
申請者	<p>はい。全国の駐車場1,900ヶ所で同じ対応をさせていただいている。その辺のノウハウもコールセンター内に蓄積しております。</p>
田中委員	<p>災害時の対応で、当社駐車場を災害拠点駐車場として提供とありますが、これはどのようなことをイメージすればよろしいですか。</p>
申請者	<p>災害拠点駐車場というものは、国交省の指定を受けた駐車場やパーキングエリアを、例えば災害物資の一時的な発着場にするといった活用がされているとお話を伺っています。本駐車場に指定はありませんが、本駐車場のすぐ裏手に当社が管理している西堀通パークエフがあります。何か有事があった際には、こちらを活用いただいて、例えば車両を一時避難させたり、災害物資を置いていただいたり、緊急車両を一時的に駐車いただくなど円滑に協力をさせていただきたいと思います。何かあった際は、地下駐車場に避難所が開設されるという話も伺っていますので、せっかく周辺に当社管理物件があるので、うまく連携ができればと思います。</p>
田中委員	<p>熊本地震の時に、ナンバーの照会と車両の移動ができたとありますが、常にナンバーの照会を行っているのですか。</p>
申請者	<p>常にできるというものではないですが、この時は緊急を要していたため、近隣の警察署と協力しながら連絡を取らせていただきました。2時間後に車を引き取りに来て、2フロア下に車を置いていただくことで、天井の落下の被害を受けずに済んだという事例です。我々がアピールしたい点は、これは我々の管理が始まってから1週間後に起きた事例です。事前に緊急対策や予防の連絡など準備していたことが実になったというところでは、管理が切り替わってもすぐにでも対応できるのでご安心いただければと思います。</p>
田中委員	<p>「設置目的に合致したサービスの提供」の安全という項目の中で、ミラーの設置ということで、正に危険予知をしていただく提案がなされており、ありがとうございます。</p> <p>その中でもう一つ、感染症対策という項目がありますが、どのようなことを考えていますか。</p>

申請者	本駐車場においては、スタッフとお客様が一番接する場面といいますと、精算補助のタイミングやサービス券購入の窓口対応といった場合が想定されます。一般的などころになりますが、常駐員の体調管理、日常的に平熱であるかというチェック、またアルコール消毒の設置を行っていきたいと思っています。また、お客様がよく手に触れる部分、例えば精算機のボタンやエレベーターに抗菌ワックスを塗布させていただきたいと考えています。多くの方が利用される場所なので、清潔や消毒という意味でも取り組ませていただきたいと思いますと考えています。
武田委員	混雑時に道路上に並んでいるケースがよくあるが、混雑時の対応はどのように考えていますか。
申請者	現状は、混みあっている際は精算機の横の精算補助という関わりですが、当社ではそのみではなくて、入口側で入庫待ちをしているお客様に対するご案内が非常に重要ではないかと考えています。時間貸し駐車場ですので、いつ入れるのかがわからないでずっと待つ方に、丁寧に「今入ったばかりで結構お待たせするかもしれません。」ということを見て察してくれ、ではなく1名1名ご案内することで安心してご利用いただけたらと考えております。
武田委員	御社も傍にかなり多くの路面駐車場があるので、混雑時はそういったところと連携するという考えはありますか。
申請者	特に混み合う時期は、例えば弊社の駐車場をご案内するという形で関わらせていただくことは可能かなと考えています。
武田委員	それは柔軟に対応するという事によろしいですか。
申請者	はい。ただ、ある種民間駐車場になるので我々が一方的にするのではなく、新潟市様のご協力やご理解があってのことだと思えます。事前協議させていただきながら、受け入れ態勢を整えたいと思っています。
申請者	先ほどのコールセンターの対応の件で補足です。駐車券紛失の対応をしますと申し上げたんですが、もちろん現場常駐員でも対応いたします。二重で対応できます。
松崎委員	体制として1人になる時がありますが、できればQRコード等でコールセンターに直結できるような貼り紙があるといいと思います。非常に看板等見やすくなっているので、デザイン含めてそういった視点も入れると、利用者にとって便利になると思います。
申請者	ぜひ実施していきたいです。
事務局	ヒアリング終了