

平成27年3月23日

新潟市長  
篠田 昭 様

株式会社駐車場総合研究所  
代表取締役社長執行役員 柳 瀬 聡

平成27年度新潟市西堀地下駐車場事業計画書

1. 事業計画

2. 収支計画

別紙「平成27年度西堀地下駐車場収支計画書」参照

## 事業計画書の概要（西堀地下駐車場）

### 1. 仕様書の遵守

#### ア 基本方針

- (1) 駐車場の平等利用を確保する。
- (2) 駐車場の効用を最大限に発揮し、管理経費の縮減を図る。
- (3) 事業計画に沿って安定した管理の実践。
  1. 安全・安心で明るい接客重視の施設環境の提供。
  2. 利用者の声を反映した快適なサービスの提供。
  3. 経費の削減努力と収入とのバランス。
  4. 市営駐車場の設置目的を果たす公平・平等な管理運営。
  5. 新潟市のまちづくりに協力できるアイデアの提案と実践。

#### イ 施設の運営及び管理に関する業務

- (1) 責任者、副責任者を決定し業務責任を明確化する。
- (2) 業務ごとにマニュアルを作成して業務にあたる。
- (3) 従業員に対し、年1回以上、マニュアルに沿ったオペレーション確認を行う。
- (4) 業務引継ぎの際は、引継表を活用する。
- (5) 業務日誌を付け、仕事内容、利用者の声、問題点、改善点などを記録し反映させる。
- (6) 毎月責任者・副責任者が、従業員の評価や問題点・疑問点・改善点の検討を行う。
- (7) 場内を利用者目線で日々巡回し、利用者が利用しやすい環境を作り上げる。

#### ウ 危機管理体制

- (1) 様々な危機事象に即応し、関連する組織や団体が連携して対応できる体制を整備する。
- (2) 緊急時の情報を一元的に収集・管理し、経営 TOP に報告する体制を整備する。
- (3) 全社的な危機管理に関する実務の統括と情報の一元化の為に、セキュリティ管理室を配置し、状況により社長の下に危機管理本部を設置し対応を行う。
- (4) 定期的に駐車場責任者に対して研修を行い、事故発生時の対応及再発防止の検討・実行に関して啓発活動を継続的に実施する。

#### エ 組織構成と人員の配置

本社責任者⇒地域責任者（ユニット）⇒現場責任者を配置し、本部と現場間の指示を簡潔に伝える組織運営をする。

責任者 : 1名

副責任者 : 1名

オペレーター : 5名

※シフトによる交代制とする。

## 2. サービス向上・利用促進

### ア サービス向上に向けた取り組み

- (1) 自主事業として自動販売機での収益。利用者の利便性を向上させる。
- (2) 接客力向上のために、研修を行うとともに、日々の業務で責任者による指摘や月次の従業員評価による意識の向上を図る。
- (3) 年1回以上アンケートを実施して利用者の声を吸い上げる。
- (4) プライバシーポリシー（個人情報保護方針）に沿って、全従業員に対して「個人情報取得の目的の明示と目的外使用の原則禁止」、「個人情報の厳格な管理（パソコンの暗証番号設定、施錠出来る棚で個人情報の保管、目的が終了した個人情報の迅速廃棄）」、「個人情報の持ち出し禁止」、「外部委託先への個人情報保護義務づけ」を教育する。
- (5) 利用者へ精算時に対する補助、混雑時の空スペースへの案内誘導、近隣商業施設等案内サインの掲示を行い利用者への利用満足度の向上に努める。
- (6) 周辺商業施設等との提携、また場合によっては新潟市と共同で利用者の増加に繋がる企画提案、期間限定でのサービス企画の実施。

### イ 利用促進に向けた取り組み

- (1) リピーター獲得のために、期間限定企画を実施する。また、従業員の接客力を向上させ、場内の巡回を増やし、利用者様への声掛けを行う等、明るい現場作りにつなげる。
- (2) 駐車場の案内システム（PARKING NAVI）に免除券発行対象施設でのイベント掲載することにより、新規顧客の開拓ならびにリピーター確保につなげる。
- (3) 駐車場予約システムの活用（WEB予約システムを採用し、オンラインで駐車室予約をする）を将来の展望として導入する。

## 3. 経費

### ア 経費削減に向けた取り組み

- (1) 一般経費削減の考え方から詳細に現地調査を行い経費削減に勤める。
- (2) 日中の駐車場出入り口付近の照明を節電、夜10時以降の地下駐車場内照明一部節電、照度計を利用して適度な照度調整、蛍光灯の反射板の清掃による反射率（照度）の上昇により省エネルギーを図る。また地下駐車場内の一酸化炭素の濃度を測定し、電力消費の多い吸排気ファンのON.OFF時間の調整を行い、より効率的な環境負荷の低減を促進する。

## 4. 団体

### ア 管理運営実績

新潟市内で駐車場「ツインパーク西堀」を運営。全国にて駐車場有人現場97ヵ所（平成27年3月1日付）の運営実績がある。