

PMO指管報30-15号
平成31年3月31日

新潟市長

中原 八一 様

株式会社駐車場総合研究所
代表取締役社長 佐藤 正典

平成30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指定管理に関する指定書第18条に基づき、平成30年度の
管理業務について別添の通りご報告致します。

(1)基本的な管理運営:ア 基本方針

老舗百貨店の三越撤退や雑貨店移転等、古町地区全体の動きに変化があり、活性化は昨今の大きな課題の一つでもある中、当駐車場は区役所利用者を中心に日々多くのご利用があり、大和跡地の再開発が進んでいくことから、駐車場の利用についてもさらなる変化があるものと予想される。

そんな中、西堀地下駐車場を管理するにあたり、

- ①利用者の立場に立ったサービス・接客などにより、稼働率の向上を図る。
 - ②環境に配慮した運営を目指し、無駄な出費を抑え経費を縮減する。
 - ③安全第一に考え施設メンテナンスや人員配置等は必要に応じて行い施設管理を適切に行う。
 - ④中心地の駐車場として、イベント等への積極的な協力を行い、商店街、新潟駐車協会と連携し、地域商業振興に当事者として、真剣に取り組んで行く。
- 以上が、管理運営の基本方針となる。

団体名

株式会社駐車場総合研究所

<平成30年度>

① 駐車場を利用し古町地区を安心して快適に利用していただく為、子育て応援サービスの一環としてベビーカー無料レンタルを実施。また、おもいやりスペースを周知し、ご利用しやすい環境を整えた。

② 経費縮減については事務所内での空調暖房について、省エネに取り組んだほか、場内においてはLEDを使用し、省エネ対策を行った。また、夜間21時以降に関しては、必要な箇所以外の電灯は節電し、待機電力も切れる所は切る等細かく対策を行った。

③ 老朽化により設備面に不安な部分がある為、夜間利用者がいない時間帯においても定期的な巡回業務を実施。夜間作業専用業務日誌を義務付け、異常があれば即引き継ぎ、修繕等の対応ができるよう施した。また、入庫混雑時に関しても、入口側配置の警備員と協力し安全を確認しながら接客に重点を置いた対応を実施し、ご利用者様へ安心・安全を提供できる環境を整えた。

④地域イベント来場者へ駐車スペースの提供協力(※イベント下記6件参照)をし、利用者目線で今後の利用駐車場候補の一つとして考えてもらえるよう率先してタイアップ協力した。

・糖尿病ミニ講座 ・えんでこ ・骨粗しょう症予防相談会 ・第16回萬代橋誕生祭
・ハッピーターン相談会 ・がたふえす

(1)基本的な管理運営:イ 施設の運営及び管理に関する業務

施設運営管理の業務を適切にかつ確実にを行うため、以下のことを行う。

- 1.西堀地下駐車場、全体の責任者を決め、現場所長とする。
- 2.各従業員(以降オペレーターと呼ぶ)が行う仕事を分業とし、業務ごとに責任者を決める。
- 3.仕事の内容ごとに、マニュアルを作成し、それを基本として仕事を行う。
- 4.研修制度を設け、基本的な業務から、利用者への対応、実際に起こりうる問題点や危機への対応を練習する。最低1年に1度は各人がオペレーション確認を現場所長より受ける。
- 5.業務引き継ぎの場合、必要事項を口頭で説明及び業務日誌または引き継ぎノートに記す。業務を終える時は、業務日誌を付け、仕事内容、問題点、疑問点、気付き、改善点をあげる。その為、業務中は筆記用具を携帯する。
- 6.毎月中旬に、オペレーターと現場所長が集まり、各オペレーターの評価を行い、業務の問題点、疑問点、改善点を話し合い、現場所長から次月の予定表や、オペレーターのシフト表を渡す。

団体名

株式会社駐車場総合研究所

<平成30年>

- 1.現場所長が業務全般の指揮をとり、必要最低限の人数による管理体制で対応した。修繕に関しても、新潟市及び新潟地下開発(株)との間で協議・調整を進め、改善に注力した。
- 2.管理体制は閑散期以外は2名で行い、管理事務所業務を中心に個別の事案には臨機応変に即時対応した。また、全ての事案が現場所長に届く体制を敷いた。
- 3.発券機・精算機取扱いマニュアルを改訂し、トラブルに即時対応。安定したレベルで管理をした。
- 4.現場所長が個々に面談を行い、短所を検証し、指導・教育を実施。トラブルが起きても即対応できるようスキルチェックを図った。
- 5.業務日誌は毎日記載し、各人のサインチェックを日々行った。また、連絡ノートを作成し、全体に周知できる体制を敷いた。
- 6.定期的に部長、マネージャー、所長の3名によって、懸案事項についてミーティングを実施した。

(1)基本的な管理運営:ウ 危機管理体制

危機管理に関しては以下の体制で臨む。

1. 駐車場内において、災害や事件、事故などが発生した場合

①発見または通報を受けたオペレーターは、初期対応後に現場所長へ連絡。
現場所長は状況を把握した後に現場へ指示し新潟市へ連絡・報告。
指示を仰いだ後に(株)駐車場総合研究所本社必要関係者に連絡する。

②ただし、緊急を要する場合には、直ちに、警察・消防・ローサ防災センター等へ通報し、その後に所長及び新潟市、本社へ連絡する。

2. 危機を想定して研修や消防訓練を行う。その際、ローサ防災センターとも、緊密に連携しながら行うことが重要。

3. 危機管理に依じてのマニュアルや緊急連絡簿を表として貼っておく。

4. 駐車場総合研究所本社に社内安全衛生委員会を設置し、危機管理責任者を置く。責任者は西堀地下駐車場を定期的に訪れ、危機管理に対する緊張感を高める。

団体名(代表団体)

株式会社駐車場総合研究所

<平成30年度>

1. 事故等の当事者への対応及び新潟市への速報連絡は適切に行われ、また、少人数管理において、防火・防犯を補完するため、警備保障会社との契約を継続した。

2. 西堀ローサと合同消防訓練を、中央消防署及び関係各位立会いのうえ、6月と11月に実施した。駐車場区画内で火災発生と想定し、計画とおりに実施した。

3. 緊急連絡簿と社内非常招集表、危機管理体制チャートを作成し管理事務所内に掲示してある。

4. 今年度は、場内において5月にご高齢の男性利用者様が倒れる事案が発生。すぐ救急を要請し、大事には至らずに済んだ。普段の危機管理体制が実証されたが、いざという時に備え、待合室にもAEDを設置した。(これまでAEDは地下1階のみ)

また、8月では入庫ゲートバー破損事故が発生した。即座に現場所長が対応し、緊急連絡簿の活用によって迅速な対応ができた。以上、様々な状況下でも利用者様の安全第一を前提とし早急な対応ができ新潟市への報告も問題無く行われたが、油断することなく危機管理体制を高めていく。

(2)サービスの向上・利用促進:ア サービス向上に向けた取り組み

1.環境整備

駐車場内設備にご不便のある部分は、改善できる物から進めていき、一つ一つ改善していく。また、老朽化してきている箇所及び、改修の必要がある箇所に関しても改善を進め明るさと使用しやすい環境に重視した取り組みを進める。

2.駐車位置をわかるように

現在、広い場内はA・B・Cの3ブロックにわかれており各駐車位置には番号がついている。さらに、赤・黄・緑の色に分け、色別でも認識できるようになっている。発券機にて行き先に合わせた駐車場所のお勧め案内及び、各直通路に案内用紙を設置。利用しやすく停めやすい環境を整えた。今後は市外からや、高齢者の方々に便利な方法を取り入れていきたい。

3.アンケート

年に1度、利用者に対して、場内のシステム・サービス・接客面・不満点・良い点などについてご利用者様にご協力いただき、直接アンケートにお答えいただく方針で実施。直接聞く事でより利用者の視点に立ったサービスの実現化やサービスの改善点について現場所長を中心に社内で検討をしていく。

団体名

株式会社駐車場総合研究所

<平成30年度>

1.駐車場直通路部段差をフラット化。歩行しやすい環境に整備した。

入口料金表及び利用案内表看板を新調し見やすく改善した。
場内にAEDを設置し、安心してご利用いただける環境作りに努めた。
今後も他設備の点検等を実施し、改善への取り組みは怠らず継続していく。

2.混雑時には2人体制にし、発券機にて空車室への案内を行うことで

お客様の駐車場所を探す時間を省けるように接客面でも良い印象を与える事ができた。

3.アンケートの実施

平成30年11月30日にアンケートを実施した。

①改善要望での主な意見としては、前年度同様に

エレベーターやエスカレーターが少ない及び無い等の意見が多かった。

お褒めいただいた意見では、ベビーカーの貸し出しサービスや

車室スペースの広さ、行き先の案内説明に対して感謝された。

今後の課題としては、ご意見に対して改善できるよう新潟市と協力体制を敷き

ご利用者様のニーズにあった運営を継続していく。

②アンケート実施とは別で、常設の意見箱を設置している。

内容の詳細、回答等は定期的に更新し、場内意見箱近くに掲示している。

(2)サービスの向上・利用促進:イ 利用促進に向けた取り組み

利用者数を増やす取り組みとして、①リピーターを増やすこと、②新規顧客を増やすこと。

①リピーターを増やすためには

- 1.提携サービスイベントに率先して協力し、市内、市外または県外問わず広域の人々へ新潟市西堀地下駐車場を利用しやすい環境を整えていく。
また、区役所利用者への配慮も行い、来館しやすい環境を整える努力をする。
- 2.オペレーターの接客マナーを向上させる。当たり前の事を当たり前にこなすだけでなく、一歩上に行く、アミューズメントパークに近い接客をする。笑顔、気配りで利用者が気分良く利用していただけ、常連化していただける地域密着型駐車場を作りあげる。

②新規顧客を増やす

- 1.市報や新潟市のホームページ、または指定管理会社作成のホームページで、免除券対象施設の案内情報を随時掲載更新をする。
- 2.定期的に期間限定イベントやタイアップを行い、これまでに利用したことのない方々にも足を運んでいただけるようなサービスを提案し、実践していく。

団体名

株式会社駐車場総合研究所

<平成30年度>

利用者数を増やす取り組みについて

- ①『糖尿病ミニ講座』参加者の駐車場として協力。
※平成30年4月22日(日)～平成31年3月24日(土)
60分免除券83枚、30分免除券242枚回収 利用台数83台
- ②『えんでこ』来場者の駐車場として協力。
※平成30年5月12日(日)～平成30年7月7日(日)
平成30年9月15日(日)～平成30年11月3日(日)
60分免除券30枚回収 利用台数23台
- ③『骨粗しょう症予防相談会』参加者の駐車場として協力。
※平成30年5月17日(木)～平成31年3月14日(木)
60分免除券109枚回収 利用台数109台
- ④『萬代橋誕生祭』来場者の駐車場として協力。
※平成30年8月25日(土)
60分免除券12枚回収 利用台数6台
- ⑤『ハッピーターン相談会』参加者の駐車場として協力。
※平成30年8月13日(月)～平成30年8月15日(水)
60分免除券8枚回収 利用台数5台
- ⑥『がたふえす』来場者の駐車場として協力。
※平成30年10月20日(土)～平成30年10月21日(日)
60分免除券175枚回収 利用台数106台

(3)経費:ア 経費削減に向けた取り組み

- ①重要な書類を除き、紙1枚でも節約するよう心がけ無駄を省いた。
コピーインクにしても節約モードにする等、節約できる部分は全て細かく実施。
従業員全員で取り組む事で効果を見出した。
- ②光熱費の節約を実施。場内午後21:00以降は間切りするよう実施。
使用していない車庫内の電灯、最低限の箇所だけにとどめて実施。

団体名

株式会社駐車場総合研究所

<平成30年度>

人件費増については、中央区役所来庁者は勿論のこと、近隣施設利用者含め
駐車場利用者が多く満車になることが度々発生。
これまでの人員体制では対応が難しくなり、
混雑時の増員が増え、人件費の前年変化増の要因となった。
利用台数の増加に伴い、消耗品を中心に経費も前年より増加した。
また、工事費は前年より抑えられたが老朽化に伴い
場内の修繕工事が中心であり、今後も修繕費が相応にかかることが予想される。

(単位:千円)

	平成29年度	平成30年度	前年比
人件費	11,626	12,000	103.2%
工事費	12,021	8,696	72.3%
総合計	57,298	55,437	96.8%
工事費を除く合計	45,277	46,741	103.2%