

新潟市西堀地下駐車場指定管理者事業計画の比較（上位3者）

評価項目	新潟駐車場株式会社（選定者）	次点	次々点
1. 事業者の概要	<p>事業者構成（H19.12.31現在）</p> <p>代表者：代表取締役 富山 修一</p> <p>設立：昭和43年11月15日</p> <p>資本金：70,000千円</p> <p>売上高：147,648千円</p> <p>従業員数：30名</p> <p>事業内容：駐車場の管理・運営</p>	<p>事業者構成</p> <p>事業者（H20.3.31現在）</p> <p>代表者：代表取締役 松浦 孝</p> <p>設立：昭和49年2月15日</p> <p>資本金：20,000千円</p> <p>売上高：1,995,424千円</p> <p>従業員数：877名</p> <p>事業内容：駐車場の管理運営業務など</p> <p>事業者（H20.3.31現在）</p> <p>代表者：代表理事 佐藤 弘志</p> <p>設立：昭和51年10月30日</p> <p>出資金：4,800千円</p> <p>売上高：276,533千円</p> <p>従業員数：715名</p> <p>事業内容：建物サービスおよび警備業務</p>	<p>事業者構成（H19.9.30現在）</p> <p>代表者：代表取締役社長 内藤 享</p> <p>設立：平成9年8月22日</p> <p>資本金：1,075,124千円</p> <p>売上高：4,942,024千円</p> <p>従業員数：47名</p> <p>事業内容：駐車場の運営及び管理業務など</p>
2. 基本方針	<p>(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。</p> <p>(2)無駄な出費を押さえて経費を縮減する。</p> <p>(3)安全を第一に考え、施設のメンテナンスや人員の配置などは必要に応じて行う。</p> <p>(4)施設共有者と連携し施設管理を適切に行う。</p> <p>(5)中心地の駐車場として、イベントなどへの積極的な協力を行う。</p>	<p>(1)利用者の利便性と快適性の追求</p> <p>(2)平等利用の確保</p> <p>(3)新潟市の条例・手続き基準の遵守</p> <p>(4)適切な人員配置による省力化と管理体制の確立</p> <p>(5)安全性・防犯性への配慮</p> <p>(6)違法駐車解消と道路の機能回復への貢献</p> <p>(7)業務水準の維持向上のための業務マニュアルの整備</p>	<p>(1)地域に根ざし、土着化し、周辺の皆様との連携を深める。</p> <p>(2)西堀地下駐車場の288台という台数を十分に活かすことで、西堀をはじめ古町周辺の駐車場不足解消や商業の振興への寄与を図り、企業理念である「日本の駐車場不足を解消したい」を実現する。</p> <p>(3)古町エリアにおける駐車需要、円滑な道路交通の確保、商業の振興への寄与、並びに利用者に対する“真のサービス”の提供に配慮することを第一に考え、指定管理業務仕様書に掲げられた基本方針に基づいた適切な管理運営を行う。</p>
3. 施設の運営及び管理に関する業務	<p>(1)責任者を決め支配人とする。</p> <p>(2)業務を分業し、業務ごとの責任者を決める。</p> <p>(3)業務ごとにマニュアルを作成して業務にあたる。</p> <p>(4)研修制度を設け、最低年1回、各人が研修を受ける。</p> <p>(5)業務引継ぎの際は、引継表を活用する。</p> <p>(6)業務日誌をつけ、仕事内容、問題点、改善点などを記録する。</p> <p>(7)毎月末に責任者・支配人が集まり、従業員の評価や業務の問題点・疑問点・改善点を検討を行う。</p>	<p>(1)利用者の安全確保のため、日常的な点検による不具合の早期発見と適切な対処を行う。</p> <p>(2)金銭管理について専用銀行口座を開設し、資金の出入を明確に把握できるようにする。</p> <p>(3)苦情解決の方策として、クレーム対応のための管理員教育を徹底する。また、現場と管理部門の報告・連絡・相談体制を強化する。</p> <p>(4)個人情報の保護のために、帳票の保管庫での厳重保管や、保存期限の切れた文書の裁断処理などを行う。</p> <p>(5)人材確保・採用計画については、地元優先の雇用、高齢者の人材活用を図る。</p> <p>(6)人材育成のために採用時研修、定期研修を行う。また、優良管理員に対する表彰制度を整備する。</p> <p>(7)環境に対する配慮として、清掃の毎日励行や、新潟市の花チューリップの展示を行う。また、停車中の車両のエンジンストップの励行指導を行う。</p>	<p>(1)施設の維持に関しては、仕様書の遵守のために、業務マニュアルを整備するとともに、各業務のチェック体制を強化する。</p> <p>(2)施設の運営に関しては、業務のマニュアル化を進め、サービス水準を高めるとともに、異常事態への対応などにも対応できるようにする。</p> <p>(3)データの分析により、重点的に誘導員を配置できるような計画とする。</p> <p>(4)施設的美観維持のために、毎朝オープン前の駐車場内清掃に励む。</p>
4. 危機管理体制	<p>(1)駐車場内の災害・事件・事故に際しては、新潟市及び新潟駐車場本社に速やかに連絡し指示を仰ぐ。</p> <p>(2)緊急を要する場合は、直ちに警察・消防・ローサ防災センターなどに連絡する。</p>	<p>(1)緊急連絡体制の整備と定期的訓練</p> <p>(2)定期的な巡回・点検</p> <p>(3)連絡情報伝達手段の整備</p> <p>(4)監視カメラ、モニターの活用</p> <p>(5)地域防犯組織との連携、情報交換</p> <p>(6)警察、消防、市役所などとの情報交換</p>	<p>(1)危機管理のために、安全対策マニュアル、業務マニュアル、事故、防犯、防火マニュアルを作成する。</p> <p>(2)管理員などによる日常巡回のほか、本社社員による査察や巡回も行う。</p> <p>(3)事故報告の徹底によりアフターケアを万</p>

	<p>(3)危機を想定しての研修や訓練を行う。対応マニュアルや連絡網の整備し、表にして掲示する。</p> <p>(4)新潟駐車場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。</p>	<p>(7)近隣住民との交流</p> <p>(8)内連絡会議の活用</p>	<p>全にする。</p> <p>(4)災害や事故の予防のために、チェック表を用いて点検を行う。</p> <p>(5)定期的なミーティングを行い注意点などを収集する。</p> <p>(6)個人情報などの管理のために、コンピューターに情報管理システムを設定し、情報漏えいを防ぐ。</p>
5. 人員配置	<p>支配人：1名</p> <p>事務責任者：1名、誘導責任者：1名</p> <p>誘導員：16名</p> <p>シフトによる交代制とする。</p>	<p>事務所長：1名</p> <p>副所長：1名</p> <p>事務員：1名</p> <p>管理要員：15名</p> <p>ローテーションを組んで業務に当たる。</p>	<p>総責任者、事務責任者、誘導責任者（各1名ずつ、全て社員）</p> <p>事務員：1名、誘導員：12名</p>
6. サービスの向上に向けた取り組み	<p>(1)接客マナー向上のために、研修を行うとともに、日々の業務での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。</p> <p>(2)利用者が車両の駐車位置を確認できるように、地下駐車場の柱に番号のついたカードを設置する。</p> <p>(3)アンケートを実施して利用者の声を吸い上げる。</p>	<p>(1)社員教育により「百貨店並みの接客サービス」を目指す。</p> <p>(2)ニーズの把握のために、目安箱の設置、意見、クレームなどの記録報告、アンケート調査を実施する。</p> <p>(3)意見の反映のために、毎月の社内会議の開催と管理員への伝達の徹底を行うとともに、市に報告、協議を行う。</p>	<p>(1)職員と誘導員の教育研修の実施によるサービス品質を向上する。</p> <p>(2)将来的な駐車料金の改定を視野に入れ、24時間あたりの駐車料金上限を決めたサービス料金制度を導入する。</p> <p>(3)駐車場内の案内図を増やし、利用者に分かりやすいものとする。</p> <p>(4)利用者の目的地に応じた駐車スペースへの誘導を行う。</p>
7. 利用促進に向けた取り組み	<p>(1)リピーターの獲得のために、ポイントカードの導入を提案する。また、従業員の接客マナーを向上させる。</p> <p>(2)新規顧客の獲得のために、インターネットを利用した広報と割引きの導入を提案する。</p> <p>(3)将来の展望として、公共交通機関とのICカード活用による連携を提案する。</p>	<p>(1)ポイントカードの推進と周辺大型店との関係強化を行う。</p> <p>(2)ポイントによる時間駐車無料サービスを導入する。</p> <p>(3)たまったポイントに応じ、新潟市共通商品券を贈呈する。</p> <p>(4)利用者サービスとして、バッテリーや簡易工具を用意しておく。</p>	<p>(1)リピーター客の取得のために、顧客満足度を高める。</p> <p>(2)周辺商業施設へのアピールのために、店舗へのチラシ配布や担当者の挨拶を行う。</p> <p>(3)24時間最大サービス料金、一泊サービス料金を駐車場入口に掲示して周知を図る。</p>
8. 経費削減に向けた取り組み	<p>(1)人件費の見直しのために、パートタイム従業員を活用する。</p> <p>(2)無人の料金清算機の導入などによる料金徴収業務の経費削減を検討する。</p>	<p>(1)責任者などによる日常的な巡回により保全箇所や業務方法を日々チェックし、予防保全と効率的な管理運営に努める。</p> <p>(2)定期的な保守点検による設備危機の状況把握を行い、効率的な設備修繕により修繕費を圧縮する。</p> <p>(3)共用部分の管理についても、ビル管理ノウハウを活用し、再委託に頼らない管理を行うことで経費を削減する。</p>	<p>(1)当社の実績から誘導員の人件費の削減が可能のため、平成19年度比で13%、約700万円を削減する。</p> <p>(2)チラシ配布や看板の変更による広告宣伝費の削減を図る。</p>
9. 収支予算書	<p>H21年度</p> <p>収入 委託料：99,204千円</p> <p>支出 人件費：31,668千円 管理費：67,536千円 合計：99,204千円</p>	<p>H21年度</p> <p>収入 委託料：98,424千円</p> <p>支出 人件費：38,580千円 管理費：59,844千円 合計：98,424千円</p>	<p>H21年度</p> <p>収入 委託料：112,103千円</p> <p>支出 人件費：46,436千円 管理費：65,667千円 合計：112,103千円</p>
10. 管理運営実績	<p>新潟市内で駐車場「アルモ」を運営してきており、40年の実績がある。</p>	<p>新潟市では、東堀パーク600を運営。指定管理の実績では、千葉県中央駐車場で実績あり。</p> <p>また、駐車場以外の施設の管理実績として、新潟市音楽文化会館、新潟市西区公民館、新潟市東保健所 他の設備管理・清掃業務の実績がある。</p>	<p>施設管理実績：京都烏丸駐車場、岩手盛岡駐車場、福岡中洲駐車場ほか</p> <p>また、兵庫県三宮市にて指定管理の実績あり。</p>

11. 経営の健全性, 安定性	(各年12月末決算) 損益計算書 単位: 千円			事業者 (各年度3月末決算) 損益計算書 単位: 千円			(各年9月末決算) 損益計算書 単位: 千円					
		H17	H18	H19		H17	H18	H19		H17	H18	H19
	売上高	139,540	136,207	147,648	売上高	2,450,397	2,371,927	1,995,424	売上高	2,755,676	3,488,093	4,942,024
	営業利益	487	6,993	1,566	営業利益	8,071	13,208	8,952	営業利益	408,810	756,392	844,386
	経常利益	5,878	12,783	9,179	経常利益	4,102	514	3,215	経常利益	308,368	619,164	657,885
	税引前利益	5,878	12,783	9,179	税引前利益	702	5,736	3,565	税引前利益	303,327	619,242	649,939
	当期純利益	6,058	12,963	9,359	当期純利益	1,621	8,463	2,061	当期純利益	174,627	363,334	377,424
				事業者 (各年度3月末決算) 損益計算書 単位: 千円								
		H17	H18	H19		H17	H18	H19		H17	H18	H19
	事業収入	302,713	294,522	276,533	事業収入	302,713	294,522	276,533	事業収入	302,713	294,522	276,533
事業利益	2,069	2,614	2,522	事業利益	2,069	2,614	2,522	事業利益	2,069	2,614	2,522	
税引前利益	1,625	1,837	1,520	税引前利益	1,625	1,837	1,520	税引前利益	1,625	1,837	1,520	
当期純利益	1,098	1,242	1,102	当期純利益	1,098	1,242	1,102	当期純利益	1,098	1,242	1,102	