

MEC指管報2020-14号
令和3年3月31日

新潟市長
中原 八一様

三菱地所パークス株式会社
代表取締役社長 佐藤 正典

令和2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21条に基づき、令和2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

令和2年5月に『古町ルフル』内にて新潟市役所ふるまち庁舎が稼働し、中央区役所とともに平日の来庁者が非常に多く利用され、三越閉店後の閑散とした古町地区に人の流れが活性化してきた中、駐車場利用の目的が今までと大きく変化してきている。
また、全国で新型コロナウイルス拡大が収束されない状況の中、制限された行動で不安な日々を過ごす状況となっている。

そのような状況で、西堀地下駐車場を管理するにあたり

- 1.安全・安心で明るい接客重視の施設環境の提供。
- 2.利用者の声を重視した駐車場サービスの向上。
- 3.経費削減努力と収入とのバランスを考慮した運営。
- 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。

以上が、管理運営の基本方針となる。

団体名	三菱地所パークス株式会社
-----	--------------

<令和2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、子育て応援の一環としてベビーカー無料レンタルを実施していたが、コロナ禍の影響で利用者の安全を考慮しレンタルを自粛。また、おもいやりスペースは2車室増設し安心して利用できる施設環境の提供に努めた。
- 2.利用者のご意見を基に、できる限りの改善を実施した。
頂いた意見の中で、混雑時の空き車室への案内に関するものが多かったが
入庫口警備員と協力し地上では満車の際の待ち時間掲示、発券機での空き車室への案内及びシステムの説明等ご利用様にわかりやすく利用していただくことを心掛けた。
- 3.夜間20時以降は必要箇所以外の電灯は消灯し節電。待機電力で使用している箇所も極力切り、深夜0時以降の駐車が無い際は清掃箇所以外の照明は全て落として節電に努めた。
- 4.利用者の利便の向上に寄与するため
周辺行政施設利用者への案内だけでなく、満車時には
行政施設を利用される方に対し、周辺駐車場の案内をする等の対応を行なった。
- 5.地域イベント来場者へ駐車スペースの提供協力として、タイアップを行なったが
コロナ禍の状況でイベントが中止になった事もあり、今年度は1件のみとなった。
実績としては、10月17日～11月14日までの各土曜に行われた『えんでこまち歩き』に
協力し、28台のご利用があった。

(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、確実に行う為、以下のことを行う。

- 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.各従業員のマニュアルに沿ったオペレーション確認を行なう。
- 4.業務引き継ぎの際には、引継表を作成し活用する。
- 5.業務日誌を作成し、記録の義務付け。(業務内容、ご利用者様の意見、問題点、改善点等)
- 6.毎月責任者が従業員の評価や問題点、改善点について話し合い方針の検討を行なう。
- 7.日々場内の巡回、清掃を徹底し、安心して利用できる環境を築き上げる。

団体名

三菱地所パークス株式会社

<令和2年度>

- 1.全体の責任者を現場所長とし、副責任者を所長代理とする。
- 2.現場内設備の取り扱いマニュアルを作成し、トラブル時に即時対応できる体制にした。
- 3.研修制度を設け、基本的な業務から、実際に起こりうる危機状況を想定した対応方法を練習し、年2回のオペレーションチェックを実施した。
- 4.業務引き継ぎの際、引き継ぎ事項を口頭で説明及び引継表へ記すことを義務付けた。
- 5.業務日誌への当日の仕事内容、状況、問題点を記すことを義務付けた。
また、業務中の筆記用具携帯についても義務化した。
- 6.毎月中旬に従業員と現場所長でミーティング時間を設け、当月に発生した問題や課題を話し合い、次月に向けた取り組みを実施した。
- 7.場内の不備が無いか1時間に1度の巡回実施。夜間は清掃を行い清潔な環境を心掛けた。
また、ドアノブや発券機・精算機のご利用者様が触れやすい箇所の消毒作業も徹底した。

(1)基本的な管理運営:ウ 危機管理体制

危機管理体制に関しては以下の体制で行なう。

1. 駐車場内において、災害や事件、事故が発生した場合。
 - ① 発見者または通報を受けた従業員は、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担当へ指示し、新潟市へ連絡・報告をする。
その後、本社の三菱地所パークス株式会社事故担当者に報告をする。
 - ② ただし、緊急を要する際は直ちに警察・消防・防災センターへ通報し
その後、現場所長及び新潟市、本社に連絡をする。
2. 危機を想定し、研修及び消防訓練を実施する。その際は、新潟地下開発株式会社と協力して連携しながら行なうことが重要。
3. 危機管理に応じてマニュアルや緊急連絡簿を作成し、決められて場所に掲示する。
4. 三菱地所パークス株式会社にリスク管理委員会を設置し、危機管理責任者を選定する。
責任者は定期的に現場所長と連絡を取り、管理についてのダブルチェックを行ない従業員に対しても危機管理に対する意識を高めていく。

団体名

三菱地所パークス株式会社

<令和2年度>

1. 事故の発生時は当事者への対応及び新潟市への連絡は適切に行われた。
また、防火・防犯を補完する為、警備保障会社との契約を継続した。
2. 例年、西堀ローサ内テナントとの合同防災訓練を実施していたが、コロナ禍の影響で消防署了承の下、今年度は未実施となったが、現場内での対応については各担当の役割再確認作業を継続している。
3. 緊急連絡簿、社内非常時連絡ツール、危機管理体制フローチャートを作成し
管理事務所内の決められた場所への掲示、及び社内独自の防災サイトを設立し
緊急時への備えとして危機管理を強化した。
4. 今年度は10月12日に発券機側ゲートバー破損事故が発生。
逆走しそのままゲートバーに接触、破損となった案件だったが、運転者と他のご利用者様の安全を優先し現場誘導しながら修理業者へ修理手配対応等、落ち着いて適切に対応できた。
全ての従業員が万が一に備え対応できるように、日々教育指導を徹底していく。

(2)サービスの向上・利用促進:ア サービスに向けた取り組み

1.環境整備

駐車場内設備でご不便のある部分は、早急に見極めて、改善可能な部分から進めていき、一つ一つ改善していく。また、老朽化による箇所は可能な限り改修に努め、明るく使用しやすい駐車場環境へしていく取り組みを進める。

2.駐車位置を判別しやすくする為に

場内をA・B・Cブロックに分けて各柱にナンバーをつけている。
さらに各ブロックを色分けにもしており、色での判別もできるようにしてある。

3.アンケート

年に一度、利用者に対して場内のシステム・サービス・接客面・不満点・良い点等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。
直接お声をいただく事にご利用者様の視点に立ったサービスの実現化及び改善点について検討する機会を得ていく。

団体名

三菱地所パークス株式会社

<令和2年度>

1.安全面では場内直通階段の扉一部が老朽化による腐食が見られた為、取替改修。

また、一部天井箇所から漏水発生した為、早急に対策工事実施した。

新型コロナウイルス感染症対策として

場内消毒を次亜塩素酸水で営業時間内2時間に1度実施した。

2.混雑想定時には3人態勢にし、発券機にて空車室への案内を実施し

駐車位置を探す時間を省けるようにした。

また、精算機にて混雑時に補助をし、操作方法に不安な方への対応を実施。

出庫待ちの時間を和らげるよう対応した。

3.今年度は令和2年12月3日(木)に実施。

(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為には

- 1.提携サービスイベントに協力し、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る。
- 2.従業員の接客マナーを向上させ、アミューズメントパークに近い接客を心掛ける。笑顔と気配りに重点を置き、地域密着型駐車場を作りあげる。

②新規顧客を増やす為には

市報や新潟市ホームページ、または指定管理会社作成のホームページに免除券対象施設やその他案内情報を随時掲載更新を行なう。

団体名

三菱地所パークス株式会社

<令和2年度>

- ①今年度はコロナ禍の影響で例年協力してきたイベントも含めて中止になる機会が多くイベントへの協力ができない状況が続いた。
ただし接客力向上を心掛け、来庁者への配慮等はできる限り行えた。
- ②県内外問わず利用しやすい環境を作りあげることが目標としたが、コロナ禍の影響で県外利用者も少なく、安心して利用していただくことへ重点を置いた為新規顧客の増加は困難であった。

(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経費削減に努める。
- 2.光熱水費について、節電と環境に配慮した取り組みを実施していく。

団体名	三菱地所パークス株式会社
-----	--------------

<令和2年度>

工事費では排水路害虫消毒作業に修繕費予算約3分の1を費やした。
その他は駐車場機器メンテナンス及び設備修繕に使用した。
工事費は昨年よりも抑える事ができたが、利用台数が増加した分
人件費や消耗品費が増加する要因となった。

管 理 費 年 間 推 移			
	令和元年度	令和2年度	前年比
人 件 費	12,000	14,400	120%
工 事 費	1,426	1,374	96.4%
総 合 計	19,671	21,547	109.5%
工事費を除く合計	18,245	20,173	110.6%

単位:千円