

PMO指管報29-15号
平成30年3月31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 平石 政人

平成29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29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

今年度初旬までは、郊外大型ショッピングセンター等に利用者が流れ、以前のような賑わいや活気が古町地区に無くなってきたように感じられたが、平成29年8月に区役所が移転してきてからは、人の動きが盛んになってきた。商店街でも賑わいが戻りつつあり、飲食店の出店や医療施設の移転等により足を運ぶ人々が多くなった。

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安全を第一に考え、施設のメンテナンスや人員配置などは必要に応じて行う。
 - ④施設共有者と連携し施設管理を適切に行う。
 - ⑤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29年度>

① 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の実施。区役所に来られるお子様連れの親御様も多い為、無料サービスの提供。また、区役所への場内案内サインを新たに設置し、ローサ内へは駐車場区画図を掲示する事で、よりご利用しやすい環境を整えた。

② 経費縮減については、事務所内では空調暖房を使用せず、一般家庭同様の省エネ設備を使用。場内においては駐車場及び併設施設のLED化を実施し、省エネ対策を行った。また、夜間22時以降に関しては、必要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、修繕等の即対応ができるよう施した。又、入庫混雑時に関しても、出入口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行い、ご利用者様へ安心・安全を提供できる環境を整えた。

④ 施設共有者である新潟地下開発(株)とは緊密に連携し、施設に関する問題点を協議し、速やかに業務の改善を行った。

⑤ 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9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 ・防災フェスタ ・中央区役所見学会 ・セミナー交流会
- ・第15回萬代橋誕生祭 ・下水道まつり ・中央区役所イベント ・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するとともに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29年>

- 1.現場所長が業務全般の指揮をとり、少人数の管理体制で対応した。また、西堀地下施設専有、共有部分の修繕に関しても、新潟市及び新潟地下開発(株)との間で協議・調整を進め、多くの改善を図った。
- 2.管理体制は基本的に1人で行い、管理事務所での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。未然に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.随時、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、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29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。少人数による管理体制の為、西堀ローサ6番街・7番街従業員と連携し、当該訓練を実施した。

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9月と3月に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。 その結果、利用者様の安全を第一前提とし、早急な事故処理ができ、新潟市への報告も問題無く行われ、破損状況も軽度だった事で即日破損部分は修繕できた。 また、8月末には出庫口付近の歩道上にて自動車と自転車の接触事故が発生。施設周辺の他社警備員や市とも連携し、ケガ人有無の確認始め、早急な対応に努めた。 その結果、ケガ人がいなかった事が幸いではあったが、今後も場内外問わず、周辺の他社警備員との協力や市との連携を明確にし、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停車場所のお勧め案内及び、各直通路に案内用紙を設置。
利用しやすく止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29年度>

1.駐車場直通路扉ドアノブをレバー式に交換し、お荷物をお持ちの方でも簡単に開閉できるよう整備した。

中央直通路の壁面に関しても改修の必要性があり、塗装を施し明るくなるよう工夫した。
待合所内は床タイルの改修、備品入替、入口面ガラス及び引き戸への改修を行い
こちらも明るく且つ、利用しやすい環境に改善した。
また、中央男女トイレの扉も老朽が進んでいた為、双方交換。
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人態勢にし、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短縮できるように接客面でも強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2月2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、障がい者専用スペースが少ない、入庫待ち時間が長い
エレベーターが少ない、区役所への行き方がわかりづら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計画していく。

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、一歩上を行く、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き、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。

【検討プランとして】

ご当地キャラとのコラボや近隣芸術学生への壁画デッサン場の提供を検討中。
停める為だけの駐車場で利用するだけではなく、ここに来たいと思う駐車場作りを作り上げていく為にも、楽しい場の提供作りや提案を心がけお客様のニーズに沿った運営も考えつつ取り組んでいきたい。

団体名

株式会社駐車場総合研究所

<平成29年度>

利用者数を増やす取り組みについて

1.新規利用者呼び込む取り組み

- ①『防災フェスタ』の提携駐車場として協力。
※平成29年6月10日(土)実施。
60分免除券422枚回収 利用台数209台
- ②『下水道まつり』の提携駐車場として協力。
※平成29年9月9日(土)実施。
60分免除券189枚回収 利用台数109台

2.近郊(市内)からの利用者呼び込む取り組み

- ①『えんでこ』の提携駐車場として協力。
※平成29年5月13日(土)～平成29年7月8日(土)
平成29年9月16日(土)～平成29年10月28日(土)実施。
60分免除券49枚回収 利用台数25台
- ②『がたふえす』の提携駐車場として協力。
※平成29年10月21日(土)～平成28年10月22日(日)実施。
60分免除券104枚回収 利用台数58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21:30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。
また、場内全体のLED化に着手し、施設内の省エネ運営に努めた。

団体名

株式会社駐車場総合研究所

<平成29年度>

人件費増については、中央区役所の移転に伴い、場内稼働率が増え、現状の人員では対応できず配置人員の見直し後、増員せざるおえなくなった為、前年比106.2%にて推移した。
また、稼働率が上がった事で、駐車場内で使用する消耗品の消耗が著しく増えた事で全体での費用も前年より多く費やす状況となった。

(単位:千円)

	平成28年度	平成29年度	前年比
人件費	10,950	11,626	106.2%
工事費	11,339	12,021	106.0%
総合計	56,547	57,298	101.3%
工事費を除く合計	45,208	45,277	100.2%