

## 新潟市西堀地下駐車場指定管理者事業計画の比較

項目	株式会社 駐車場総合研究所(選定者)	次 点
1. 事業者の概要	設立： 平成10年4月22日 資本金： 1億円 売上高： 7,405,333千円 従業員数：165名 事業内容：駐車場運営管理、駐車場コンサルティング事業、 駐輪場事業、バイク駐車場事業、新規開発事業 (予約サービス、パーキングアナライザー)、 EPS事業、LED事業	設立： 昭和43(1968)年11月 資本金： 90百万円 売上高： 138百万円(平成29年12月期) 従業員数：15名 事業内容：有人立体駐車場の経営(2ヶ所=西堀通2番町、弁天1丁目)、 コインパーキングの経営(10ヶ所=古町、万代、笹口、 西大畑など)、不動産オーナーに対する土地運用の支援・助言。
2. 基本方針	①駐車場施設の効用を最大限発揮し、管理経費の削減を図る。 ②利用者である市民の目線に立ち、施設が安心・安全・快適に利用されるよう努める。 ③施設共有者と連携し、施設を適切に管理する。 ④地域振興に努めるとともに、関係者との適切な連携を行う。  基本方針を踏まえ、施設の設置目的を十分理解し、円滑な道路交通の確保、市民の利便性向上を目指す。また、本駐車場を通して周辺商業施設へのお客様の誘導を行い地域振興の寄与を目指す。	有能な人材を配置・運営し、お客様向けのサービス向上に努めます。また利用促進のための施策を打ち、収益力向上に努めます。
3. 運営及び管理業務	(1)安全・安心・快適な駐車場運営施策 ①施設内の交通状況の把握と円滑な駐車場運営を行う。 ②駐車券発行機、料金精算機、その他設置された駐車場機器類の正確な操作業務を行う。 ③駐車車両の保管業務。 ④禁止事項を行う利用者へ注意・指導を行い、安全・安心・快適を確保する。 ⑤身障者・高齢者・妊婦・年少者にも安心して利用できる施設を実現し、市民の平等利用を確保する。 (2)利用状況の調査と報告義務の徹底 ①利用状況の把握と市への報告の徹底 ②報告義務の徹底、 ③トラブル・事故防止策と早期対応 (3)施設の健全な維持管理の徹底 ①建物躯体の老朽化・危険個所の把握 ②施設の衛生的な環境の確保 ③駐車場管制機器の管理。 (4)駐車料金の徴収業務 ①現金、駐車券、回数券、共通券等の管理・保管業務 ②駐車料金徴収業務と保管業務、送金業務 (5)事業計画書および収支予算書の作成と計画推進 ①年度、月度の計画書を作成し、計画を推進していく ②自主事業、修繕、工事、設備設置等を計画立案し、新潟市と協議し実行する。 (6)防災・危機管理の徹底 ①火災や台風・地震等の天災、また不測な事態に備える。 ②体調不良の方の対応 ③構造上駐車できない車両、危険物積載車、他利用者や施設に危害が加わる恐れがある車両、不審者・不審物への対応 ④防火管理点検の特例認定所持の維持 (7)その他 新潟地下開発㈱、西堀ローサ防災センターとの連携強化を図る。	災害、機器故障などの初期対応を行います。またお客様の問合せ、苦情・要望への対応を行います。
4. 危機管理体制	(1)緊急の際のツインパーク西堀駐車場、イトーヨーカドー丸大長岡駐車場との連携強化、また新潟在住の従業員との協力体制を組織化し、緊急マニュアル作成。 (2)新潟市や新潟地下開発㈱、警察・消防署等、関連組織や関連団体が連携して対応できる危機管理体制、マニュアル化。 (3)危機管理の一元化。 (4)年1回以上の教育研修を行い、責任者・副責任者、オペレーターの危機管理能力向上。 (5)現場責任者会議の実施と、危機管理体制や緊急対応の情報共有。	「西堀地下施設自衛消防隊」編成表に則り、人命を最優先に行動します。火災、地震、浸水、テロ、停電等、危機の種類に応じた対応を行います。
5. 組織と人員の配置	(1)施設駐車場責任者の他、3名の管理者による当社本社直轄の管理体制を敷く。東日本運営事業部長(執行役員)⇒ 東日本運営第1エリア統括マネージャー⇒ マネージャー⇒ 新潟西堀地下駐車場責任者) (2)近隣のツインパーク西堀駐車場、イトーヨーカドー丸大長岡駐車場との連携強化と新潟在住の従業員との協力体制を敷く。本社による専門部署による管理の一元化による組織体系を図る。 (3)新潟西堀地下駐車場人員配置 ①人員配置に関して以下の人員を配置する。(※シフト制を採用) 責任者：1名、副責任者：1名、オペレーター：4名、計6名体制 ②人員については新潟在住の人材を確保する。(現状新潟市在住5名) ③雇用条件として新潟の最低賃金以上の支給は勿論、各種手当を検討する。	責任者を支配人、副責任者を主任とし、その他従業員4名を加えて6名のローテーションで勤務します。営業時間中は管理事務所に従業員が常駐します。

6. 予算の範囲内での適切な執行	<p>(1)予算を意識した適切な運営方法  ①予算内容の理解、経費が適正を理解、②責任者を中心とした予算管理の徹底と経費節減の意識を向上、③月単位での予算の管理と黒字化、④事務用品の再利用、光熱費圧縮。</p> <p>(2)サービスレベルの更なる向上</p>	西堀地下駐車場単体の月次決算を作成し、年間予算に対する進捗率を費目ごとにモニタリングすることで予算超過を防ぎます。
7. サービス向上に向けた取り組み	<p>(1)接客マナー研修を年1回実施</p> <p>(2)自主事業である自動販売機、カプセルトイの継続。新規自主事業としてコインロッカー、アイスクリーム自販機設置を検討。</p> <p>(3)思いやりスペースを増加。</p> <p>(4)幼児向け車椅子の無料貸し出しを継続。</p> <p>(5)自動体外式除細動器 (AED) の設置。そのための研修実施。</p> <p>(6)歩行者動線の拡幅。</p> <p>(7)見やすい標識の導入。</p> <p>(8)施設内の段差のフラット化。</p> <p>(9)近隣学校・マンガ・アニメーション情報館等とタイアップし、絵画・アニメ等の作品の展示を図る。</p> <p>(10)周辺商業施設等との提携。</p> <p>(11)個人情報管理の徹底。</p> <p>(12)利用者のアンケートを実施。</p>	従業員が率先的に、機器トラブルの対応、精算補助、繁忙期の人員増強等を行い、車の流れの円滑化を行います。またサービス改善のために利用者アンケート(紙・Web)を実施します。
8. 利用促進への取り組み	<p>(1)従業員・オペレーターの接客マナーの向上。</p> <p>(2)駐車場案内システム (PARKING NAVI) の導入。</p> <p>(3)思いやりスペースの増加。駐車場予約システム (WEB 予約システム) の併用。</p> <p>(4)周辺商業施設等との提携。</p> <p>(5)近隣学校・マンガ・アニメーション情報館とのタイアップ。</p> <p>(6)夜間の定期契約を検討。</p> <p>(7)施設内を清潔に保つ。</p> <p>(8)バイク駐車スペースの検討。</p> <p>(9)電気自動車充電器の設置。</p> <p>(10)カーシェアの導入の検討。</p>	利用者アンケート(紙・Web)を分析し利用促進に繋がります。また、電子マネーなど新たな決済手段追加による車の流れの円滑化等を、検討します。
9. 公共駐車場としての取り組み	<p>(1)まちなかの活性化のため周辺施設・商業施設へのお客様の誘導を図る。  ①周辺商業施設との提携強化。  ②周辺施設・商業施設との連携強化。  ③まちなかの催事・イベントに参加し、駐車場をアピール。</p> <p>(2)平等利用の確保  ①分かりやすい標識への転換。  ②高齢者、身障者、年少者への注意喚起、誘導。  ③アクセル・ブレーキ踏み間違い防止ポスター掲示。  ④身障者車室・思いやり車室への健常者駐車防止策。  ⑤放置車両の遵法撤去による車室確保。</p> <p>(3)近隣学校・マンガ・アニメーション情報館等とのタイアップ。</p>	お年寄りや体の不自由な方、機械操作に不慣れな方に対して精算代行を行い、精算機器操作のバリアフリー化を目指します。小さなお子様向けにベビーカーを備えおきます。
10. 要望・苦情への対応	<p>(1)要望への対応⇒要望は利用者である市民の期待の声であることを理解し、丁寧な対応と実現の模索を図る。</p> <p>(2)苦情への対応⇒苦情は利用者である市民の改善依頼の声であることを理解し、早急な対応を行う。</p> <p>(3)要望・苦情の聴取方法  ⇒①アンケート用紙を用意し、利用者の意見を直接聞く。②Web、メールによる意見聴取。③従業員オペレーターが利用者へ直接意見を聴取。④意見は子供からお年寄りまで幅広く聞く。</p>	従業員が直接承る他、電話窓口・ご意見箱の設置や利用者アンケートを実施し、寄せられた要望・苦情に対して市と協議しながら対応策を検討・実施します。
11. 経費削減の具体的な取り組み	<p>(1)修繕工事の経費削減策  ①見積もりを2社以上取る。  ②見積もり内容の把握・チェックを行い、無駄な出費を抑える。</p> <p>(2)利用施設・利用状況・時間・季節に応じた削減策の実施  ①昼間時の出入り口近くの照明の節電を図る。  ②深夜帯での必要箇所以外の節電消灯を図る。  ③電力消費の多い吸排気ファンの必要に応じた節電を行う。  ④待合室やトイレの照明のこまめな消灯を行う。  ⑤便座スイッチ・ウォシュレットの夏場電源 OFF を行う。  ⑥トイレの水溜の中に水を入れたペットボトルを沈め水の節約を図る。  ⑦洗剤の詰め替えタイプの使用。  ⑧ボールペンの芯のカートリッジタイプを使用。  ⑨メモ用紙に裏紙を使用。  ⑩経費削減でもサービスの向上を行うために、業務項目ごとに内容をチェックする。市民に対するアンケートを行い、サービスの満足度を実施する。</p>	設備の運用を見直すことで、動力電気料等の削減に取り組みます。
12. 経営の健全性・安定性	<p>(1)予算内での駐車場運営を行う  健全性・安定性の取れた経営のためには、駐車場収入が安定且つ拡大していること、駐車場運営に必要な財源が確保されていること、経費節減により無駄な経費が抑えられていること。  そのためには予算目標の設定を、過去の実績を分析し細かく構築する必要があると考える。また、その後の運営にあたっては、予算目標に対する実績を検証し、赤字を出さない予算管理を行う。駐車場収入については、各種の利用促進の取り組み(「8 利用促進への取り組み」参照)やサービス向上に向けた取り組み(項目7)を実施し利用客の増加を図る。特に利用者のニーズに合わせた自主事業の導入を新潟市と協議し検討する。</p>	今年創業50年を迎え県内でも古参の駐車場事業者です。平成28・29年度と増収増益基調にあり、経営の健全性・安定性は確保できていると考えます。

	<p>(1)駐車場収入の安定と拡大</p> <p>(2)駐車場運営の財源確保</p> <p>①駐車場収入と支出のバランスを検討し、運営のための財源確保。②予算目標と事業計画を項目ごとに細かく管理し、実施内容・時期をスケジュール化</p> <p>(3)経費節減による健全な運営</p> <p>①修繕工事の見積もりを2社以上取る。②光熱水費の削減。</p> <p>③経費節減の具体的な取り組みをルーティン化。効果を調査・検証し、更なる改善策を考える。経費節減の効果については新潟市へ報告し共有する。④予算目標に対する進捗状況と残高を日次、週次で記録・把握し、毎月月内で黒字化するよう数字管理を行う。</p> <p>⑤管理台帳による備品管理を行い、日次、週次、月次の在庫チェックをルーティン化。⑥従業員・アルバイトにも予算の進捗、残高を共有し、運営従事者全員が予算内の運営を行う意識を持つ。</p> <p>⑦全国294現場の経費削減の取り組み、活動内容、コンサルデータ等を新潟市へ無料提供し、経費削減提案を共有する。</p>	
13. 人材育成の取り組み	<p>(1)人材育成の取り組み</p> <p>教育指導・教育体制について</p> <p>当社は従業員・オペレーター教育を最も重視しており、専門部署による教育を実施しています。</p> <p>①採用時研修</p> <p>・ホスピタリティ・接客マナー研修 ・警備研修。</p> <p>②マナー研修</p> <p>・対応のポイント</p> <p>清潔な「身だしなみ」、生き生きとした豊かな「表情(笑顔)」、誠意あふれるスマートな「態度・動作」、明るくさわやかな「挨拶」、思いやりを伝える「言葉遣い」</p> <p>・お客様に満足していただくための基本姿勢</p> <p>お客様の立場に立ったサービスの提供、相手のニーズに応える素早い対応、笑顔でさわやかな挨拶、正しく・わかりやすい言葉遣い、きちんとした態度や行動、職場の環境整備</p> <p>・6つの約束を実行</p> <p>「誠実に」、「親切に」、「丁寧に」、「正確に」、「迅速に」、「公平に」</p> <p>(2)資格奨励制度および取得研修の実施。</p>	<p>責任者(支配人)・副責任者(主任)は現場から意欲とリーダーシップある人材を登用し、指定管理契約終了後も他現場で通用できる人材を育てます。また高齢者雇用の推進に取り組みます。</p>
14. 管理運営実績	<p>管理現場数67現場 (21,683台数) ※有人</p> <p>運営現場数86現場 (14,476台数) ※有人</p> <p>無人現場数141現場 (2,521台数)</p> <p>合計 294現場 (38,680台数)</p> <p>三菱地所グループ全体(48,017台数)</p> <p>各種コンサルティング実績(品川インターシティ、秋葉原UDX、二子玉川ライズ、東京スカイツリー、恵比寿ガーデンプレイス、大阪グランフロント等)</p>	<p>西堀地下駐車場を平成21年4月～平成26年3月まで運営した実績があるほか、平成30年3月まで白山公園駐車場の管理を担っていました。</p>
15. 地元経済振興及び雇用確保の取り組み	<p>(1)地元経済振興の取り組み</p> <p>①周辺商業施設へのお客様の誘導を行うために積極的に施設との提携に努める。②新潟地下開発(株)、北越警備保障(株)、太平ビルサービス(株)との連携強化を図り共存共栄を模索。③再委託が可能な業務で再委託をする場合は、新潟市へ承認を受けたうえで、地元企業を優先させ地域の活性化を図る。④周辺学校や専門学校、マンガ・アニメーション情報館等などの交流を通じて地域振興を図る。</p> <p>(2)「デジタルサイネージ」を活用した経済振興</p> <p>デジタルサイネージの導入により周辺商店街の広告を検討し、駐車場から周辺商店街への送客を行う。また、スマートフォンと人流解析を組み合わせ、お客の動線を把握した効果的な広告を掲げ、周辺商店街への活性化を検討する。</p> <p>(3)雇用確保の取り組み</p> <p>人員確保については現地在住の人材を採用し、新潟市内の地域に根差した人員による運営を行う。</p> <p>(4)シルバー人材の雇用</p> <p>地元のシルバー人材の雇用も能力を見て検討する。</p> <p>(5)その他 駐車場の将来像の提案</p> <p>①自動運転化への対応</p> <p>②将来の「空飛ぶ車」に対応できる駐車場の検討。</p>	<p>高齢者雇用の推進を図りつつ、地元から6名雇用します。また新潟中心商店街協同組合・新潟駐車協会と連携を密にし、古町地域の発展に寄与します。</p>
16. 収支計画	<p>H31年度</p> <p>収入 委託料 : 56,500,000円</p> <p>自主事業 : 100,000円</p> <p>合計 : 56,600,000円</p> <p>支出 人件費 : 12,000,000円</p> <p>管理費 : 33,851,000円</p> <p>事務費 : 368,000円</p> <p>事業費 : 9,255,000円</p> <p>その他 : 1,126,000円</p> <p>合計 : 56,600,000円</p>	<p>H31年度</p> <p>収入 委託料 53,819,000円</p> <p>自主事業 25,000円</p> <p>合計 53,844,000円</p> <p>支出 人件費 10,562,000円</p> <p>管理費 31,685,000円</p> <p>事務費 980,000円</p> <p>事業費 9,255,000円</p> <p>その他 1,362,000円</p> <p>合計 53,844,000円</p>