

MEC指管報2022-14号
令和5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4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4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

NEXT21内に中央区役所、古町ルフル内に新潟市役所ふるまち庁舎が稼働し、平日の来庁者利用が非常に多く、商業施設が少なくなり閑散とした古町地区に人の流れが活性化してきている中、駐車場利用用途や目的が過去と比較して大きく変化し、来庁者メインとなってきている。また、新型コロナウイルス拡大収束が安定しない状況下で人々の行動が制限される等、安心して行動できず不安な日々を過ごす状況が続いている。

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4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は自粛。現場としては満足のいくサービス提供には至らなかったが、場内の消毒及びご利用にあたっての場内案内等、接客中心に安心を提供する環境作りに努めた。
- 2.利用者のご意見を基に、できる限りの改善を実施した。
頂いた意見の中では、混雑時の対応や場内サインの改善要望が多く特に令和4年9月から始まった耐震工事の影響で車室が減少しご利用者様には多大なご迷惑をおかけする状況となった。
そのような中で、発券機において従業員の駐車区画への案内及び場内のサイン改善等ご利用者様への配慮を優先して案内することを心掛けた。
- 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。また既存備品のメンテナンスに注力し新規購入を抑えた。
- 4.利用者の利便向上に寄与するため
行政施設利用者様への案内だけでなく、満車時には行政施設を利用されない方に対し、周辺駐車場の案内をする等の対応を行なった。
また令和4年9月からの耐震工事開始から、混雑時行政施設利用者の方には共通サービス券が使用できる周辺駐車場へ整理券を配布するとともに案内を実施し周辺駐車場への公平な対応を実施した。
- 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、タイアップを実施。
今年度は下記3件のタイアップ。
・令和4年5月21日～同年6月18日の間にて『中央区まち歩き えんでこ』(利用11台)
・令和4年8月27日『第20回萬代橋誕生祭』(利用0台)
・令和4年10月6日～同年11月12日の間『えんでこ』、『こども向けまち歩き』、『逆ダケ100周年記念まち歩き』(利用4台)に協力し、合計15台の利用があった。

(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.日々場内の巡回や清掃、接触箇所の消毒を実施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4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、ドアノブやエレベーター、発券機・精算機のボタン等、ご利用者様が触れやすい箇所の消毒作業を2時間毎に実施した。

(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. 非常事態を想定し、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、決められた場所に掲示する。
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4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、年2回の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
コロナ禍の影響により消防署と協議のうえ、合同での訓練は1度のみ。
ただし駐車場単体で1度実施し、駐車場側は合計年2回の訓練実施。
改めて非常時における役割分担等について確認した。
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、場内での車両同士の事故等大きな事故は無かったが
運転手不注意によるスロープ天井部接触事故、その他
逆走行為やバック走行で車道に戻られようとするご利用者様や
高齢者ドライバーによる操作ミス等の不注意による駐車場設備接触事故等
現代社会の問題を目の当たりにすることが見受けられた。
今後も注意喚起等の対応が必要不可欠となる為
全ての従業員が対応できるよう、教育指導を行なった。

(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

駐車場内設備で不便のある部分は、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、安全で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で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4年度>

1.安全面では老朽化による消防設備不備機器を改修。

多くの修繕費用を要したが、安全面優先で敢行した。
他、一部天井箇所から漏水発生。早急に対策工事を実施した。
出入口スロープ天井部接触事故発生に伴い注意喚起サイン設置。
防犯カメラ増設。通路段差注意喚起サイン及び手摺の設置。
ご利用者様への配慮対策をできる限り講じた。

2.混雑時には発券機にて空車室への案内、精算所にて精算補助を実施し 利用しやすい施設運営に努めた。

また、精算所にて利用されるにあたってのご不明点等も快く受け
再び利用する際に、わかりやすく使用しやすい状況になるよう注力した。

3.今年度は令和5年3月22日(水)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、ホスピタリティに長けた接客を心掛け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

新潟市ホームページや指定管理会社作成のホームページ等に
免除券対象施設やその他案内情報を随時掲載する。

団体名

三菱地所パークス株式会社

<令和4年度>

- ①今年度もコロナ禍の影響で例年タイアップしてきたイベントは少なかったものの近隣施設での古くから実施されているイベント再開や新しいイベント開催等県内外からの来場者が増加傾向にあり人の流れが回復傾向にある中接客力重視の対応や配慮等はできる限り実施したが反省すべき点は即時改善し全従業員へ共有、今後の接客力向上に努める。
- ②県内外からのご利用者様問わず、利用しやすい環境を作りあげること为目标とし弊社本社業務管理担当者に来ていただき接客スキル向上を目的としたインスペクションを実施。従業員各自が高い接客力を身につけられるよう教育指導及び改善を実施した。

(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4年度>

工事費では主に消防設備、防犯関連、サイン関連の修繕を行ない安全面を重視し実施。その他は駐車場機器メンテナンス等に使用した。
工事費は昨年よりも増加。要因としては主に消防設備修繕に費用がかかったことが要因。また令和4年9月から行なわれている耐震工事の影響で場内混雑対応の為にポスト増員したことで人件費が高騰。また価格高騰により消耗品費にも影響した。

管 理 費 年 間 推 移			
	令和3年度	令和4年度	前年対比
人 件 費	15,840	15,960	101%
工 事 費	1,822	5,995	329%
総 合 計	23,808	28,310	118.9%
工事費を除く合計	21,986	22,316	101.5%

単位:千円