

平成26年度新潟市西堀地下駐車場事業計画書（概要）

1. 事業計画

1-1. 仕様書の遵守

ア 基本方針

- (1) 駐車場の平等利用を確保する。
- (2) 駐車場の効用を最大限に発揮し、管理経費の縮減を図る。
- (3) 事業計画に沿って安定した管理の実践。
 - ①. 安全・安心な施設環境の提供。
 - ②. 利用者の声を反映した快適なサービスの向上
 - ③. 無駄な経費の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。

イ 施設の運営及び管理に関する業務

- (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) 研修制度を設け、最低年1回、各人が研修を受ける。
- (4) 業務引継ぎの際は、引継表を活用する。
- (5) 業務日誌を付け、仕事内容、問題点、改善点などを記録する。
- (6) 毎月責任者・エリア責任者が集まり、従業員の評価や問題点・疑問点・改善点の検討を行う。

ウ 危機管理体制

- (1) 様々な危機事象に即応し、関連する組織や団体が連携して対応できる体制を整備する。
- (2) 緊急時の情報を一元的に収集・管理し、経営 TOP に報告する体制を整備する。
- (3) 全社的な危機管理に関する実務の統括と情報の一元化の為に、セキュリティ管理室を配置し、状況により社長の下に危機管理本部を設置し対応を行う。
- (4) 定期的に駐車場責任者に対して研修を行い、事故発生時の対応及再発防止の検討・実行に関して啓発活動を継続的に実施する。

エ 組織構成と人員の配置

本社責任者⇒地域責任者（ユニット）⇒現場責任者を配置し、本部と現場間の指示を簡潔に伝える組織運営をする。

責任者 : 1名

副責任者 : 1名

オペレーター : 5名

※シフトによる交代制とする。

1-2. サービス向上・利用促進

ア サービス向上に向けた取り組み

- (1) 自主事業として自動販売機の設置を行い利用者のニーズにこたえる。
- (2) 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。
- (3) アンケートを実施して利用者の声を吸い上げる。
- (4) 「プライバシーポリシー（個人情報保護方針）」を制定し社員を含め、全社員に対して「個人情報取得の目的の明示と目的外使用の原則禁止」、「個人情報の厳格な管理（パソコンの暗証番号設定、鍵の付いた場所での個人情報の保管、目的が終了した個人情報の迅速廃棄）」、「個人情報の持ち出し禁止」、「外部委託先への個人情報保護義務づけ」を教育する。
- (5) 高齢者の乗降に対する補助、お子様連れの利用者に対するベビーカーの準備などの細やかな配慮の実践を行い接客技術の向上に努める。また周辺商業施設等との提携、市主催のイベント開催時において、駐車場サービス券の配布を市に相談のうえ提案、検討をしたいと考えております。

イ 利用促進に向けた取り組み

- (1) リピーター獲得のために、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。
- (2) 駐車場の案内システム（PARKING NAVI）に掲載することにより、新規顧客の発掘ならびにリピーター確保につなげる。
- (3) 駐車場予約システムの活用（WEB予約システムを採用し、オンラインで駐車室予約をする）を将来の展望として導入する。

1-3. 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詳細に現地調査を行い経費削減に勤める。
- (2) 昼間時の出入り口近くの照明の節電、照度計を利用して適度な照度調整、蛍光灯の反射板の清掃による反射率（照度）の上昇により省エネルギーを図るまた地下駐車場内の一酸化炭素の濃度を測定し、電力消費の多い吸排気ファンの ON.OFF 時間の調整を行い、より効率的な環境負荷の低減を促進します。

1-4. 団体

ア 管理運営実績

新潟市内で駐車場「ツインパーク西堀」を運営。全国にて駐車場有人現場 84 ヲ所（平成 26 年 3 月現在）の運営実績がある。