

新駐場指管報25—14号
平成26年 3月31日

新潟市長

篠田 昭 様

新潟駐車場株式会社

代表取締役社長 富山 修



平成25年度新潟市西堀地下駐車場 管理業務報告書

新潟市西堀駐車場の指定管理に関する協定書第17条に基づき、平成25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

これまで、郊外大型スーパー等に利用者が流れ、以前のような賑わいや活気が新潟の中心市街地にはなくなってきた感がある。しかし、昨今、中心市街地活性化法に基づき、中心地での盛んなマンション建設、西堀・東堀の一方通行解除や柳都大橋から古町等中心街へ乗入れしやすくなるなど、行政を中心として、人を呼び戻そうとする動きも活発になってきている。

そんな中、西堀地下駐車場を管理するにあたって、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とともに、2. 無駄な出費を抑えて経費を縮減する、3. しかし、安全を第一に考え、施設のメンテナンスや人員の配置などは必要に応じて行い、4. 施設共有者と連携し施設管理を適切に行う。5. また、中心地の駐車場として、イベント等への積極的な協力をを行い、商店会、新潟駐車協会とも連携し、地域商業振興に当事者として、真剣に取り組んでいく。

以上が、管理運営の基本方針となる。

団体名

新潟駐車場株式会社

<平成25年度>

1. 平成24年度に平面化がなされ、それに合わせて自動精算機が設置されたため、接客面の対応はかなり減った。今年度も前年同様、自動精算機誤使用トラブルが、かなり発生した。その対応として、平成24年度に作成した「機器トラブル処理マニュアル」が十分に成果をあげた。
2. 経費縮減については、年度途中で電気料金等の値上げがあった中で、適切な省エネを実施したため、今年度は約1,374千円（前年度比2.2%の削減）の経費を削減することができた。
3. 施設のメンテナンスとして、老朽化に対応するため、日々の巡回をさらに強化し、予防保守を実践した。
4. 今年度も施設共有者である新潟地下開発㈱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図った。
5. 広域から利用者呼び込む取り組みとして「まちなか駐車場サービス」で東日本高速道路株式会社に協力し、また、磁気カード普及促進の取り組みとして「くるまでふるまち駐車サービス」で新潟中心商店街協同組合（古町まちづくり株式会社）に協力した。

(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

施設の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支配人とする。
2. 各従業員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回各人が研修を受ける。
5. 業務引継ぎの場合、必要事項を口頭で説明するとともに引継表にしるす。
6. 業務を終えるときには、業務日誌を付け、仕事内容、問題点、疑問点、改善点をあげる。その為業務中は筆記具を携帯する。
7. 各月の終わりに、各責任者と支配人が集まり、各従業員の評価を行い、業務の問題点、疑問点、改善点を話し合い、支配人から次月の予定表や、従業員のシフト表を渡す。

団体名

新潟駐車場株式会社

<平成25年度>

1. 支配人が業務全般の指揮をとり、今年度も少人数の管理体制で対応した。また、西堀地下施設専有部分、共用部分の修繕等に関しても、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. 前年度から基本的には1人管理体制に移行したことから、今年度も、管理事務所で集中管理を実施し、個別の事案に対しても、即時対応を実践した。また、全ての事案が支配人に届く体制を敷いた。
3. 前年度に作成した「精算機・発券機取扱対応マニュアル」を改訂、トラブルに即時対応し、総じて、安定したレベルで管理することができた。
4. 研修に代えて、都度、ミーティングを開催、上記マニュアルを基に精算機及び発券機のトラブル処理について検証作業を実施した。
5. 業務引き継ぎ及び業務日誌の記載は遅滞なく実践した。
6. 随時、取締役、支配人、主任の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駐車場内従業員は、新潟市へ連絡・報告し、指示を仰ぐ、とともに、新潟駐車場本社・危機管理責任者へも連絡する。
 - 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、その後新潟市および、本社危機管理責任者へ連絡する。
2. 危機を想定しての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、緊急連絡先を表として張っておく。
4. 新潟駐車場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、西堀地下駐車場へ訪れ、危機管理に対する緊張感を高める。

団体名（代表団体）

新潟駐車場株式会社

<平成25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為された。
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。
平成24年度より小人数による駐車場管理に変更したため、西堀ローサ6番街・7番街従業員と連携を密にとり、当該訓練を実施した。
3. 緊急時連絡表と社内非常招集連絡表を作成し、管理事務所内に掲示してある。
また、危機管理体制のチャートを管理事務所内に掲示してある。
4. 今年度、ゲートバー折損事故が発生（内容は既提出報告書のとおり）したが、即座に現場従業員は対応し、緊急連絡網を機能させ、本社から応援要員が駆けつけた。その結果、極めて短時間にて仮復旧し、機器の可動が可能となった。

(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. 接客マナー

接客マナーについて研修するとともに、日々の業務においても、業務責任者は率直に改善点を指摘する。また、月末に各責任者は従業員の評価を行い支配人へ報告する。

とにかくサービス業であることを全従業員に意識させ、利用者と馴れ合いにならぬよう、メリハリのある、明るい職場とする。

2. 駐車位置をわかるように

現在、広い場内は3色に色分けされており各駐車位置には番号が付いているが、それだけでは自分の番号を忘れ、車が見えない位置に下降した場合など、車を見つけにくくなる。そこで、3色に色分けされ、駐車位置番号の書かれたカードを、壁面のカード差しに入れておく。お客様には、駐車時にそのカードを持って行ってもらうことによって、たとえ駐車位置を忘れたとしても、カードから車を探すことが出来る。地下駐車場初心者や、市外からの利用者、高齢者に便利な方法を取り入れたい。

3. アンケート

6ヶ月に一度、利用者対し、料金システムや、やってほしいサービス・接客態度・不満点・いい点などについて、相手が答えやすいように工夫したアンケートを作成し行い、利用者の視点に立った新しいサービスの現実化やサービスの改善点について、支配人を中心としたサービス向上委員会で検討する。

団体名

新潟駐車場株式会社

<平成25年度>

1. 今年度は随時、ミーティングを開催、作成したマニュアルを基に、精算機、発券機のトラブル処理について話し合いをもった。
2. 「駐車場所案内カード」は既に廃止としている。
3. アンケートを実施した。
 - 1)平成25年9月1日、6日及び平成26年3月13日、16日にアンケートを実施した。アンケートの結果は既に提出済であります。
 - 2)平成24年度から継続して、常設の「意見箱」を設置している。意見箱に寄せられた、お客様の意見（満車設定等）に対する回答を掲示した。

(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は、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

1. ポイントカードをつくり、商店街の券を1枚利用するごとに1点とし、50点で30分無料駐車サービス、100点で千円分の新潟市商店連合会「共通商品券」をプレゼントする。但し、1回の料金精算にポイントは2回までとする。

商店街との連携したサービスは、短に営利目的でなく、地域の商店を利用する買物客がリピーターとなる。また、このサービスを知って、新たな利用者も増える。

2. 従業員の接客マナーを向上させる。利用する度に、笑顔で気分がよくなる接客。ただ、真面目で、しっかりと仕事をこなすだけではなく。

②新規顧客を増やす

1. 市報新潟や市のホームページを利用し、駐車場の場所や、月極契約、「なかなか古町」での30分無料サービスなどについて紹介する。

<少し先の展望として>

今回、実際のプランとしては上げることが出来ないが、現在の古町・東堀・本町商店街で利用されているサービス券が、万代・駅前地域でも使える統一したものになれば、利用者も増え、活気が戻ってくるはずだ。

また、将来発行されるであろうバスICプリペイドカードと連携し、デパート・商店街との連携をはかり、ポイントカードとして利用し、駐車無料サービスやバス乗車無料サービスにリンクする方法を検討していきたいと思う。

団体名

新潟駐車場株式会社

<平成25年度>

利用者数を増やす取り組みについて

※平成22年度の時点で、ポイントカードシステムは廃止としました。

1. 広域からの利用者呼び込む取り組み

東日本高速道路(株)チケット販売促進イベント「まちなか駐車サービス」に提携駐車場として協力した。

- ① 平成25年9月6日(金)～平成25年11月25日(月) 実施
- ② まちなか駐車サービス券8枚回収(前年26枚回収)

2. 磁気カード普及促進への取り組み

今年度も新潟中心商店街協同組合及び古町地区提携駐車場組合に適宜、助言し、運営に全面協力した。

(3) 経費：ア 経費削減に向けた取り組み

人件費を見直す。パートタイマーの割合を増やし、人件費の総額を減らす。誘導員全体を 16 名とし、そのうち 1 名を社員とし、15 名をパートタイマーとする。

また徴収業務の見直し。例年、平成 15 年度から 20 年度予算まで、維持管理合計のうち「③徴収業務委託費」は 2200 万円と高く、再委託の弊害であると思われる。したがって、徴収業務費も、直接指定管理者が行うことで、費用を抑えようとする。

しかし、機械の保守メンテナンス・防火システム等、安全に関する管理及び共用部分に関する管理については、機械メーカーや新潟地下開発㈱に、契約内容を検討しつつも、基本的には再委託する。

団体名

新潟駐車場株式会社

<平成 25 年度>

平成 25 年度の指定管理料は全体で対前年比 2.2% 削減することができた。

※基本的な人員体制は 1 名が事務所で業務し、日勤を支配人か主任のいずれかが担当する。

(単位：千円)

	平成21年度	平成22年度	前年比%	平成23年度	前年比%	平成24年度	前年比%	平成25年度	前年比%
人件費	33,305	33,305	100.0	30,670	92.1	11,706	38.2	11,706	100.0
工事費	4,148	15,453	372.5	5,910	38.2	5,045	85.4	5,015	99.4
総合計	100,832	100,652	99.8	88,943	88.4	61,324	68.9	59,950	97.8
工事費を除く合計	96,684	85,199	88.1	83,033	97.5	56,279	67.8	54,936	97.6