参考書式例014B

新潟市新津駐車場指定管理者事業計画の比較（上位3者）

秋葉区産業振興課

評価項目	新津商工会議所（選定者）	次　　点	次　々　点
1．事業者の概要	設　立　　Ｓ２４．６．４ 資本金　― 売上高　　163,183 千円（21 年 3 月末） 従業員数　20 名 事業内容　・地域・商店街活性化事業(JAPA ﾌﾞﾗﾝﾄﾞ事業，経済活性化委員会，他) ・中小企業相談所事業(金融，経営，経理，他) ・会員サービス事業(講演講習会等の教育事業，他) ・意見建議活動 ・委託団体業務(観光協会，ﾛｰﾀﾘｰｸﾗﾌﾞ，ﾗｲｵﾝｽﾞｸﾗﾌﾞ，他) 施設管理実績 ・指定管理者　新潟市新津駐車場（19 年 4 月～)	設　立　　Ｓ４９.２.１５ 資本金　　２千万円 売上高　　1,952,448 千円（21 年 3 月末） 従業員数　855 名 事業内容　駐車場管理運営業務 駐輪場管理運営業務 施設管理実績 ・関東甲信越中心に主に民間駐車場管理受託。 ・指定管理者　千葉県営中央駐車場 ・関西圏で指定管理者その他市営駐輪場 15 市で受託	設　立　　Ｓ５８.７.４ 資本金　　２千万円 売上高　　815,710 千円（21 年 3 月末） 従業員数　40 名 事業内容　・コインパーキング事業 ・駐車場管理運営 ・駐車場機器システム販売 ・駐車場機器保守メンテナンス ・駐車場 24 時間サポートサービス ・不動産業全般 施設管理実績 ・公共駐車場 ・病院駐車場 ・銀行駐車場 ・施設駐車場 ・月極駐車場
2．経営理念	本商工会議所は，地区内における商工業者の共同社会を基盤とし，商工業の総合的な改善発達を図り，兼ねて社会一般の福祉の増進に資し，もってわが国商工業の発展に寄与することを目的とする。	地域の玄関口として，人が安心して通行でき，また美しい街並みの整備を目標に「住んでよかったこのまちを」を目指し，「みんなでなくそう違法駐車を」を合言葉に，駐車場が自動車の駅として気軽に利用され便利で安全・安心感のある，また皆様に愛される公共公益施設として利用価値が一層高められる様，更に優れた管理運営を目指す。	「時間と空間」をテーマに地域に根差したサービスやシステムを提案・提供してきました。顧客サービス，時代や環境の変化への適応力，方針決定の速さ，また将来の新規事業展開力をモットーとして，スタッフ一人ひとりの付加価値生産性を高めながら企業技術集団を目指す。また，自由な発想と行動力，個性を積極的に発揮し会社のエネルギーに変換している。
3．指定管理者申請の動機	・利用者の利便性に最大限配慮して運営。 ・施設は地域活性化の一助として役割を果たす。 ・地元商店街と一体となって運営。 ・環境美化活動など，地域密着の管理運営。 ・収益は地域貢献事業に還元。 ・高齢者の雇用機会を継続し経費の削減を図る。	弊社は，昭和 49 年より駐車場及び駐輪場の管理・運営など長年にわたり引き受けており，管理業務に一番重要な管理要員の指導教育を徹底し皆様の要請にいつでもお応えできる体制を整備しています。 地域に密着した営業姿勢で都市や企業のニーズ対応し幅広い事業を展開している，弊社が全国規模のノウハウと新潟県下で管理運営した経験をもとに，指定管理者として新津駐車場の地域貢献に是非参加したく応募した。	弊社は，自社駐車場の運営のほか様々な駐車場管理運営で培った経験を本業務に活かせるものと思い応募。 また，官公庁駐車場の保守メンテナンス，警備，日常管理などの実績はあるが，指定管理業務全般の経歴がなく，官公庁関連の駐車場は民間駐車場とは大きく異なる性質をもつと思い本件を請負うことは弊社の今後の事業展開にとって大変貴重な経験であり，成長の機会となるものと思い応募した。
4．事業計画 (1) 運営方針 (2) 自主事業計画 (3) 集客計画 (4) 周辺施設との連携	(1) ・秋葉区の経営方針，区ビジョンに沿った運営。 ・公平で平等な管理，地域に密着したきめ細かいサービスと接客に心がけた運営。 ・公的施設としての厳正な運営。 ・地域活性化，地元商店街と連携した商店街振興，収益は地域活性化事業へ環流。 ・地元高齢者雇用の機会を創出。 ・人件費，管理諸経費の大幅な削減。 ・駐車場管理ノウハウの活用。 ・周辺地域の安全確保と緊急時の体制を整備。 (2) ・施設の管理，点検，管理事務所の窓口業務。 ・施設の利用拡大の方策。 ・地域と連携した施設及び周辺の環境美化活動。 ・適正な利用料金を維持，収支計画の確実な履行。 ・複式簿記による会計処理と厳格な収納業務。 (3) ・当所会報紙とホームページ，商店街チラシの積極的な活用。 ・大口契約企業との連携強化。 ・関係者会議（駐車場連絡会議）を定期的に開催。 ・パーク＆ライドの推進。 (4) ・新津商店街協同組合連合会との連携。 ・ハローワーク新津，新津図書館等の公共施設，大口契約事業所との連携。 ・関係者会議（駐車場連絡会議）を通じた連携。	(1) ・関係法令及び条例を遵守して業務推進。 ・権利関係を認識し既存施設を最大限活用し駐車機能を発揮。 ・入庫状況を分析し的確な人員配置。 ・勤労者の能力向上。 ・安全・防犯への配慮。 ・環境に対する配慮。 ・効率的運用で経費の削減。 ・本町３駐車場に障害者スペース確保。 ・駐車管理装置の保守点検，日常クリーニング等トラブル防止の徹底。 ・事故処理に対する社員教育の徹底。 ・売上金金銭管理を明確に把握。 （２） 本町３丁目駐車場 ・稼働率のアップ。サービスの向上。的確な表示看板の整備。周辺の環境整備・維持。定期券の発行。身障者スペースの確保。初期消火の対応。 日宝町駐車場 ・図書館など周辺施設との連携強化。的確な表示看板の整備。1 日 1 回の利用者チェック。 本町４丁目駐車場 ・契約車両場所の表示。的確な表示看板の整備。とりつけ道路の除草。不正防止のため周辺施設との連携強化。定期契約スペースの占有率向上。1 日 1 回の利用者チェック。 （３） ・周辺施設・商店街と連動して利用者の拡大，再来場の促進を図る。 ・周辺企業・商店街・居住者に対し定期券・回数券の販売。 （４） ・地域社会の会合・催事に積極的に参画し，商店街・周辺施設の協力を得て利用促進を図る。	(1) ５つの「S」をスローガンとし管理運営を行う。 ・サービス（お客様に喜ばれるサービス） ・信頼（地域の皆様に信頼・信用される管理） ・積極性（従来の慣習にとらわれず積極的に改善・改良） ・清潔，清掃（清掃を徹底し環境美化） ・責任（指定管理者として全ての業務を責任もって遂行） (2) ・駐車場利用約款を設け不審な長時間駐車や危険物の持ち込み，飲酒運転に関する取り組み等を行い，トラブル回避に努めます。又，24 時間の連絡体制を導入。 ・機器異常が生じた場は基本的に弊社で対応。 ・係員教育を実施しスムーズなトラブル対応。 ・敷地管理，環境美化作業。 ・1 日 1 回の巡回状況確認の実施。 ・不正駐車の対応。 (3) ・月極の空き情報は場内に「空きあり」を目立つように掲示することや，弊社ホームページ及び，不動産ネットワーク等での契約者募集を行う。 (4) ・駐車券は現行の券を継承して販売。 ・周辺施設，店舗を適時訪問してコミュニケーションを図り地域の声を管理に活かす。 ・必要備品は出来るだけ地元商店から購入。 ・周辺施設，地元商店街のイベント時などは積極的に参加。 ・地域の町内会，定例会，会合などに積極的に参加。

<table>
<tr><td></td><td></td><td>・ポイントカードの導入。
・公共公益施設とのサービスの連携。
・３６５日２４時間営業。
・市日・イベント・祭りに対する協力。</td><td></td></tr>
<tr><td>5. 支出計画</td><td>平成２２年度
収入　　　利用料　２４，８００千円

支出　　　人件費　　　　４８０千円
　　　　　管理費　　５，９６５千円
　　　　　合　計　　６，４４５千円

８０%市へ納付　　１４，６８４千円</td><td>平成２２年度
収入　　　利用料　２４，０００千円

支出　　　人件費　　４，０００千円
　　　　　管理費　　１，７０５千円
　　　　　保守等　　　　８５０千円
　　　　　合　計　　６，５５５千円

８５%市へ納付　　１４，８２８千円</td><td>平成２２年度
収入　　　利用料　２５，１０８千円

支出　　　人件費　　４，７８２千円
　　　　　管理費　　２，９７１千円
　　　　　合　計　　７，７５３千円

７５%市へ納付　　１３，０１６千円</td></tr>
<tr><td>6. 経費削減に向けた取り組み</td><td>・精算所業務及び一部の施設点検業務等連携して管理運営し人件費の制御等無駄を省いた効率的な運営と経費削減に努める。
・駐車場の管理事務所スタッフの人件費（１/２），管理点検業務にかかわる人件費，管理事務所の諸経費を当所一般会計より拠出することで指定管理にかかる諸経費を大幅に削減。</td><td>・無駄を省いた効率的運用。
・入庫状況を分析し的確な人員配置。
・管理員による日常クリーニング等トラブル防止対策。
・簡単な機械トラブルに対応出来る社員教育。</td><td>・技術スタッフの雇用により，機器異常が生じた場合は基本的に弊社にて対応。
・弊社による機器保守メンテナンスによるトラブル防止対策。</td></tr>
<tr><td>7. 組織・人員体制</td><td>指定管理者業務に携わる下記の主な組織
　７名
（管理責任者，管理事務所，点検環境美化部門施設利用促進部門，連携強化部門）

本町３丁目精算所
（シルバー人材業務委託４名ローテーション）</td><td>総括責任者　１名
管理要員　　３名
勤務体制
　・総括責任者は月曜日を定休日
　・管理員は月 130 時間未満でローテーション</td><td>現場長　１名
パート　３名
・ローテーションによる重複時間帯で他駐車場の巡回・清掃等を行う</td></tr>
<tr><td>8. 苦情・要望対応</td><td>・様々な方法により利用者の苦情や要望，ニーズの収集体制を構築。
・要望，苦情ノートを整備し，指定管理者業務に反映。
・組織として分析，対応策の共有化。

上記対応を組織共有の取り組みとして繰り返し行うことにより，利用者の満足度向上に繋げていく。</td><td>・管理員教育による接客・業務遂行の能力向上，現場と管理部門との「報告・連絡・相談」の徹底。
・クレームは管理の質の向上・サービスの向上につながるため，内容を理解し，把握し現場のみでない対応。
・目安箱，お客様の声ボックス配置。アンケート配布。</td><td>・クレームは会社運営におけるサービス・心配り・注意などの不足に対する貴重な意見・情報と考え，迅速かつ誠意をもって適切に対応。
・クレーム処理に固執せず，相手のニーズを聞き出すことで今後の改善に役立てる。</td></tr>
<tr><td>9. 危機管理体制</td><td>＊事故防止の方策
・担当職員及び設備メーカーによる施設の安全点検を定期的に行い，施設や設備の不備による事故発生防止に努める。
・商店街連合会，周辺施設，周辺住民との連携体制により地域ぐるみで事故発生防止に努める。
・消防，避難，誘導訓練の定期的な実施。他
＊災害，事故発生時の対応
・災害発生時，当所防災計画に基づいて行動。
・新潟市，新潟県との連絡を取り合い，利用者及び周辺住民の安全な救護活動協力。　他</td><td>・自然災害や場内での犯罪，事故が発生した場合は，非常時対応マニュアルに基づき，迅速な一次対応を行い，関係機関に通報するとともに，緊急体制を速やかに確立し，被害の拡大防止に努める。また，防災訓練等にも積極的に実施参加するとともに，定期的に安全対策会議を開き，犯罪・保全・機器の故障・利用者からの苦情等，緊急時・非常時の対応について意見交換を行い継続的な改善を図る。
（対策の基本的な枠組み，自然災害に対応する基本的対応，犯罪に対する基本的対応，事故等の基本的対応）</td><td>・火気厳禁（冬季の電気ストーブ除く）
・緊急時連絡網を掲示。
・係員不在時は必ず施錠。
・緊急自動車等の入出路の確保。
・災害発生時の関係個所への連絡。
・緊急時の連絡の２４時間対応。</td></tr>
<tr><td>10. 個人情報の取扱</td><td>当所が定める「新津商工会議所個人情報保護方針」及び「個人情報保護規定」に沿って厳格且つ慎重に取り扱う。
・個人情報保護方針
・個人情報管理責任者，作業管理者の任命
・全職員との秘密保持契約書
・外部委託管理規定
・賠償責任保険の加入
ほか指定管理者として，管理事務所においての入退室の制限，資料管理の徹底，使用パソコンのウィルス及びセキュリティー対策など個人情報を含むデータベースを保全する。</td><td>・当社の「個人情報保護に対する基本方針」を策定し定例の連絡会にて，所長，管理主査，調査役などの現場責任者に周知徹底を図る。
・情報公開についても，各自治体の関係法令を遵守するのは勿論のこと，当社の「情報公開指針」を策定，実施しています。</td><td>・本件の業務上知りえた情報を第三者に漏洩しません。
・機密情報は，本件業務以外には使用しません。
・万一，機密情報を漏洩又は滅失，毀損した場合は直ちに貴所報告し指示に従います。</td></tr>
<tr><td>11. 経営の健全性，安定性</td><td>損益計算書　　　　単位：千円
<table><tr><td>年度</td><td>H18</td><td>H19</td><td>H20</td></tr><tr><td>収入</td><td>155,892</td><td>157,505</td><td>163,183</td></tr><tr><td>支出</td><td>142,112</td><td>138,973</td><td>152,119</td></tr><tr><td>当期損益</td><td>13,780</td><td>18,532</td><td>11,064</td></tr><tr><td>累積損益</td><td>109,219</td><td>117,120</td><td>125,277</td></tr></table></td><td>損益計算書　　　　単位：千円
<table><tr><td>年度</td><td>H18</td><td>H19</td><td>H20</td></tr><tr><td>収入</td><td>2,392,372</td><td>2,012,860</td><td>1,952,448</td></tr><tr><td>支出</td><td>2,398,108</td><td>2,009,295</td><td>1,978,742</td></tr><tr><td>当期損益</td><td>△5,736</td><td>3,564</td><td>△26,293</td></tr><tr><td>累積損益</td><td>1,441</td><td>3,503</td><td>△22,789</td></tr></table></td><td>損益計算書　　　　単位：千円
<table><tr><td>年度</td><td>H18</td><td>H19</td><td>H20</td></tr><tr><td>収入</td><td>862,631</td><td>842,944</td><td>815,710</td></tr><tr><td>支出</td><td>794,014</td><td>784,733</td><td>715,191</td></tr><tr><td>当期損益</td><td>68,617</td><td>58,210</td><td>100,519</td></tr><tr><td>累積損益</td><td>416,152</td><td>473,362</td><td>573,882</td></tr></table></td></tr>
</table>