

MEC指管報2023-14号
令和6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5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5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

令和5年5月8日に新型コロナウイルスが2類から5類へ移行し、制限された生活が緩和された中、人々の動きが多くなるに連れ、NEXT21内の中央区役所、古町ルフル内の新潟市役所ふるまち庁舎へ来庁者及び一般利用される方々も増加。また令和6年1月1日に発生した能登半島地震による影響で罹災証明書関係での来庁利用も更に増加し、駐車場利用用途や目的が過去数年と比較しても大きく変化してきている。

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5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自粛していたが、5類移行とともに再開。
数年自粛していたため、以前のような使用頻度はなかったものの
広告強化後に利用された方からは良い反響を得ることができた。
- 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、混雑時の対応改善要望が多く
特に令和6年1月1日に発生した能登半島地震の影響で
来庁者が増加傾向となり、場内も混雑が続く日が日常化となった。
そのような中で、できる限りスムーズな入出庫ができるよう
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。
また、車室照明は常時消灯し運営に支障のない可能な限りな節電に努めた。
既存備品についてもメンテナンスに注力し設備保持に努めた。
- 4.利用者の利便向上に寄与するため
満車時には、民間の駐車場への案内を行政施設利用の有無に関わらず対応。
周辺駐車場へ可能な限り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、タイヤップを実施。
今年度は下記3件のタイヤップ。
・令和5年5月20日～同年6月10日の間にて『中央区まち歩き えんでこ』(利用9台)
・令和5年8月26日『第21回萬代橋誕生祭』(利用0台)
・令和5年10月8日～同年11月11日の間『中央区まち歩きえんでこ』(利用16台)
に協力し、合計25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5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.社内で現場共通マニュアルを作成設置し、様々な事案に即時対応できる環境にした。
- 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5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
昨今の情勢等を踏まえて消防署と協議のうえ、駐車場単体で6月に1度実施。
理由として2月に2回目実施予定でいたが、能登半島地震の影響で1度に留まった。
6月の訓練としては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。
またハザードマップを推奨し緊急時への備えとして危機管理を強化した。
4. 今年度、大きな事故等は無かったが、運転手不注意による車両接触事故や
逆走、バック走行で車道を戻られようとするご利用者様や
運転操作ミス等の不注意による駐車場設備接触等が度々見受けられ
ほとんどの運転者が高齢の方による発端となり
現代社会の問題を感じる人が多い状況であった。
対応としては未然に防ぐ対策や注意喚起等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5年度>

1.安全面では消防設備点検を実施。

一部不備設備があり早急に新潟市へ報告し対策を練った。
一部天井箇所から漏水発生。早急に対策工事を実施した。
駐車車室後方壁面破損箇所を一律修繕し景観改善に努めた。
防犯カメラモニター更新をし、安全に管理できる体制を整備した。
またその他、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6年3月12日(火)に実施。

30人の方にご協力いただき、結果は満足度90%。

(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5年度>

- ①例年タイアップしてきたイベントは今年度も少なかったものの近隣施設で実施されているイベントや数年ぶりに再開されたイベント等土日でも県内外からの来場者が増加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都度共有し全従業員への指導に努めた。
- 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がを目標とし弊社本社業務管理担当者によるホスピタリティ向上を目的とした調査を実施。一定の水準で管理ができている部分は活かしながら改善余地のある部分は再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5年度>

工事費では主に場内設備の修繕を行ない安全面と景観重視で実施。
工事費は昨年よりも減ったが、昨年の消防設備修繕単価が高かった影響と考える。
また人件費は雇用時給高騰も影響し増加傾向となっている。
その他も物価価格高騰により消耗品費にも大きく影響し前年比よりも多く支出の要因となった。

管 理 費 年 間 推 移			
	令和4年度	令和5年度	前年対比
人 件 費	15,960	16,800	105%
工 事 費	5,995	1,957	33%
総 合 計	28,310	24,746	87%
工事費を除く合計	22,316	22,789	102%

単位:千円