

平成25年3月31日

平成24年度  
新潟市西堀地下駐車場 事業報告書

(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24年度>

1. 今年度、駐車場は平面化・自動精算化となったため、待遇対応は激減した。しかし、お客様の自動精算機誤使用によるトラブルはかなり発生したため、「機器トラブル処理マニュアル」を常備し、即時に対応することを実践した。
2. 今年度は、平面化による人員の大幅削減及び、立体駐車設備保守（委託）の廃止により、前年度比△31.1%（内人件費△61.8%）とすることができた。
3. 平面化、自動精算化となり、「駐車機械のメンテナンス」や「人員の適切な配置」は不要となった。また、1人体制になったが、従業員には施設の異常の有無について迅速に支配人に報告するよう義務づけてきた。
4. 今年度も施設共有者である新潟地下開発(株)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」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」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。

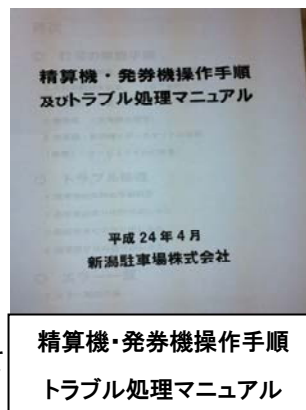
1. 西堀地下駐車場、全体の責任者を決め支配人とする。
2. 各従業員が行う仕事を分業とし、業務ごとに責任者を決める。
3. 仕事の内容ごとに、マニュアルを作成し、それを基本として仕事を行う。
4. 研修制度を設け、基本的な業務から、利用者への対応、実際に起こりうる問題点や危機への対応を練習する。最低1年に1回各人が研修を受ける。
5. 業務引継ぎの場合、必要事項を口頭で説明するとともに引継表にする。
6. 業務を終えるときには、業務日誌を付け、仕事内容、問題点、疑問点、改善点をあげる。その為業務中は筆記具を携帯する。
7. 各月の終わりに、各責任者と支配人が集まり、各従業員の評価を行い、業務の問題点、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24年度>

1. 支配人が業務全般の指揮をとり、今年度の1人管理管理体制という変化にも対応した。また、西堀地下施設専有部分、共用部分修繕等に関しても新潟市及び新潟地下開発(株)との間で協議等を進め、多くの改善が図られた。
2. 1人管理体制に移行したことから、管理事務所で集中管理を実施し、個々の事案に対しても、即時対応を実践した。
3. 機器が一変したことから、精算機・発券機取扱対応マニュアルを作成、常備し、従業員は安定したレベルで管理することができ、トラブルに即時対応することができた。
4. 1回目の研修は、会議形式に変えて「精算機・発券機のトラブル処理について」及び「駐車場の美化」の内容で実施、第2回目の研修も会議形式に変えて「機器トラブル時のお客様への対応」の内容で実施をした。
5. 業務引継ぎは、滞りなく行われた。
6. 業務日誌の記載は遅滞なく実践した。
7. 毎月、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. 危機管理に応じたのマニュアル、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24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と確信している。  
また、今年度より1人体制となり、防火・防犯を補完するため、警備保障会社と契約を締結した。  
※今年度2回発生したゲートバー折損の際の通報は迅速且つ適確に行われた。

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。

本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、訓練を実施した。

主任が自衛消防業務新規講習及び防災センター要員講習（8月）を修了した。

支配人が新潟市防火管理者連絡協議会主催の防火講演会（11月）に出席した。

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いる。  
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いる。



自衛消防業務講習

4. 今年度、ゲートバー折損事故が2回発生（12月・3月）したが、即時、現場従業員は適確に対応し、さらに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。

※特に12月に発生した事故は出庫専用口からの入車によるものであり、再発防止策を添えて、新潟市に報告書を提出した。



出庫口からの侵入防止の表示

(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24年度>

1. 今年度は研修会を全体会議に変更し、年2回実施した。

1) 全体会議

平成24年9月20日、管理事務所において「精算機・発券機のトラブル処理について」並びに「駐車場の美化」について、従業員全員が参加し、会議を開催した。(本社取締役及び総務担当も参加)

2) 全体会議

平成25年1月31日、管理事務所において、「機器トラブル時のお客様への対応」について、職員全体で会議を開催した。(本社取締役及び総務担当も参加)

2. 平面化になったことから「駐車場所案内カード」は廃止とした。

3. アンケートを実施した。

1)平成24年9月7日、16日及び平成25年3月10日、19日にアンケートを実施した。

※アンケートの結果は別紙報告書(既提出済)の通り。

2)今年度、常設「ご意見箱」を設置した。

駐車場を管理する側からではなく、実際にご利用されるお客様からの生の声を聞くことは有意義であった。

例えば、「ご意見箱」に寄せられた、「入庫スロープのスピード抑止策が必要だ」との貴重な意見により、既設「最徐行」の案内表示を、より明確な案内表示(写真)に改善した。



ご意見箱の常設



(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24年度>

お客様増に対する取り組みについて

※平成22年度の時点で、ポイント券サービスについては新潟市と協議した上、実施を見送った。

今年度は以下のことに取り組んだ。

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24年9月1日～平成24年12月3日 実施
- ② まちなか駐車サービス券26枚回収(前年9枚回収)

2. 磁気カード普及促進への取り組み

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。西堀地下駐車場における「くるまでふるまち」磁気カード取扱い高は前年比190%(2月分比較)と好調な結果をみた。



(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24年度>

平成24年度は2段式駐車設備を廃止し、平面化・自動精算機化とし、指定管理料は全体で対前年比△31.1%、うち人件費は対前年比△61.8%と、大幅に削減することができた。

※基本的な人員体制は1名が事務所に待機し、日中は支配人や主任のいずれかが担当する。

単位：千円	平成22年度(前年比%)	平成23年度(前年比%)	平成24年度(前年比%)
人件費	100.0	92.1	38.2
工事費	372.5	38.2	85.4
合計	99.8	88.4	68.9
工事費を除く合計	88.1	97.5	67.8