

平成30年度片瀬海岸地下駐車場 事業計画書

指定管理者

株式会社 湘南なぎさパーク

1 指定管理業務実施にあたっての考え方

(1) 管理運営方針(全体評価)

当駐車場に求められる役割を十分に認識し、その役割を効果的に発揮できるような管理運営を行います。

1. 基本的な認識

- ① 公共駐車場の使命は、違法駐車を排除し、渋滞緩和による安全で快適な交通を確保することにあります。違法駐車を削減して国道 134 号の渋滞緩和を図る等の設置目的を着実に実現し、駐車場施設の効率的な活用を図ることが、公共駐車場に求められる第一義的な意義であると考えています。
- ② 公共駐車場の指定管理者に求められるもう一つの役割は、質の高い公共サービスを偏ることなく公平、効率的かつ効果的に提供することです。
- ③ 前述した使命、役割を果たすことで湘南江の島の魅力アップに寄与し、観光客のマグネットになると考えます。

これらに基づき、指定管理業務の実施にあたっては、当駐車場に求められる役割を次のとおり認識しています。

【当駐車場に求められる役割】

役割① 交通の円滑化と 安全性の向上	・ 公共駐車場として、湘南地域の観光を主な目的とした駐車需要に対し、公平、平等かつ適正な運営を行うとともに、違法駐車の削減と国道 134 号等の渋滞の緩和に寄与し、もって地域の交通円滑化を図ること。 ・ 違法駐車や交通渋滞に起因する追突や出会い頭等の事故及び車両対歩行者の事故の削減に寄与し、もって地域の交通安全性の向上を図ること。
役割② 沿道環境の改善	・ 違法駐車や交通渋滞の緩和により、自動車排出ガスの削減に寄与し、もって沿道環境の改善と歩行者通行の快適性向上を図ること。
役割③ 公平利用の促進	・ 防犯対策やバリアフリー化を促進し、障がいのある方や高齢者など多様な利用者が安心して利用できるような環境整備を図り、公平な利用の促進に寄与すること。
役割④ 効率的、効果的 な活用	・ 効率的な維持管理によるコスト縮減や、利用者ニーズへの柔軟な対応等による利用者サービス向上、利用促進を図り、施設の効率的、効果的な活用に寄与すること。
役割⑤ 地域活性化への 寄与	・ 首都圏の観光地に立地する公共駐車場として、地域のイベント時に広報等の協力を行うことで、地域活性化を支援すること。
役割⑥ 観光への寄与	・ 地域と連携して、県内外の観光客へのアピールを行い、観光活性化策に積極的に協力すること。

2. 管理運営方針

当駐車場に求められる役割を効果的に実現するために、以下の方針に従って業務を実施します。

- 運営方針 1** 道路附属物駐車場としての効用を最大限発揮するため、過去の当駐車場の課題を踏まえた効果的な対策(ハード・ソフト)を導入します。
- 運営方針 2** 周辺の当社管理駐車場と維持管理・運営面での連携を強化し、より一層のコスト削減を実現します。
- 運営方針 3** 利用者ニーズに応じた設備投資や案内機能を強化させ、サービスの更なる向上を目指します。
- 運営方針 4** 湘南江の島の魅力アップ実現に向け、地元企業として、地域の様々な主体との連携を強化します。

(2) 委託の考え方

1. 委託の考え方

指定管理業務では、民間活用による管理運営の効率化により、コスト削減やサービス向上を図ることが期待されています。本業務においても、駐車場の利用者対応や安全管理等、主要な業務については当社が直接担当しますが、利用者サービスに直結しない警備や清掃等については、専門業者の活用による効率的、効果的な業務実施を行い、より一層のコスト削減を図ります。

2. 委託の効果と業務内容

当社は、近隣で8か所の駐車場の管理運営を行っています。これらの駐車場とあわせて一括で委託することなどによりスケールメリットを発揮し、管理運営コストの削減を実現します。また、警備や清掃業務については、他の駐車場で得たノウハウを活かすことができるため、効率化による更なるコストダウンを図ります。

【一括発注の対象業務と効果】

警備業務	・ 入札による一括発注でコストを削減。
清掃業務	・ 日常清掃、定期清掃について、入札による一括発注でコストを削減。人員配置の効率化や物品の共有化により、コスト低減を実現。
廃棄物運搬業務	・ 一般廃棄物の回収・運搬業務を、複数の駐車場で一体的に委託。
設備機器の管理業務	・ 中央監視装置、消防設備、空調設備、除塩設備等の管理を入札による一括発注でコストを削減。

平成30年度実施内容

記載内容のとおり実施します。

3. 選定方法について

委託業者の選定においては、公平性や透明性を確保するとともに競争性を発揮させることが重要であることから、指名競争入札や複数社による見積もり合わせによる選定を実施します。

平成30年度実施内容
記載内容のとおり実施します。

2 施設の維持管理

(1) 駐車場の維持管理

「沿岸部にある地下駐車場」という施設特性を踏まえ、施設の機能の維持・向上に資する質の高い維持管理業務を実施します。

1. 当駐車場の特性

これまでの指定管理者業務を通じて、当駐車場には次のような維持管理上の留意点があると認識しており、維持管理業務の遂行にあたってはこれらの留意点に十分配慮します。

【施設特性と維持管理上の留意点】

施設特性	維持管理上の留意点
①公の施設としての機能を発現	・ 業務仕様書に示された内容を、適切かつ効率的に実施することが必要
②沿岸部に立地	・ 塩分を含んだ水分が入り易いため、設備機器等の塩害対策が必要
③地下2層構造	・ 場内に漏水が生じており、場内へ水が浸入しないよう対策が必要 ・ 大規模修繕に合わせた抜本的な漏水対策が必要
④建設から約10年が経過	・ 施設の老朽化が進行しており、将来的な大規模修繕を見据えた各種検査の実施が必要

2. 維持管理業務の実施方針

1) 公の施設に求められる「適切かつ効率的な維持管理」の実現

駐車場の維持管理は大きく分けて建物部分と設備部分との二つに分類されます。維持管理業務においては、これまで当駐車場の指定管理者として蓄積してきた経験をもとに、施設ごとのポイントを押さえて効率的に業務を遂行します。

■建物部分

予防保全の観点から、定期的に保守点検・修繕を行い、建築物の各部位を最良な状態に保つよう努めます。

①保守点検

各種法令に基づく法定点検については、年間計画を策定して適切な時期に実施します。この他、現場社員による定期巡回を行い、日常的な目視点検を実施します。

②小規模修繕

点検により修繕が必要な個所が見つかった場合には、小規模なものについては速やかに補修等の応急措置を講じ、報告します。また、大規模修繕に関わる対応が必要と判断された場合には、詳細な状況を報告するとともに、対策について協議します。

③清掃

清掃業務については、場内全体にかかわるものは業務委託により毎日実施しますが、日常的なゴミ拾い等については、現場社員が1日1回以上、場内を巡回して実施します。

また、利用者に対してゴミの持ち帰り励行を呼びかけ、場内にゴミ等が散乱することのないよう

う意識づけをします。

平成30年度実施内容

記載内容のとおり実施します。

■設備部分

①法定点検

各種法令に基づく法定点検については、年間計画を策定して適切な時期に実施します。

②定期保守点検

法定点検に加え、各設備の保守点検業務仕様書や、「建築保全業務共通仕様書」に準拠した定期点検計画を策定し、所要の性能を保てるように保守点検を実施します。

③修繕、更新

竣工から10年を経て、設備等の修繕、更新時期を迎えていることから、部分修繕等に対応可能な場合には本業務で速やかに対応するとともに、設備の更新に関わるものは、同等以上の機能を有する設備への更新を提案します。

平成30年度実施内容

記載内容のとおり実施します。

2) 塩害対策の実施

当駐車場を含めて8か所の駐車場の管理運営経験に基づき、設備の塩害防止策については、以下に挙げる対策を講じることで設備の塩害を予防し、機能の維持を図ります。

日常 清掃	・蛍光灯は、交換時に清掃を行い、絶縁抵抗の低下を防ぐ。 ・火災感知器は半年に1回取り外し、清掃を行い誤作動防止に努める。 ・塩害防止の観点から駐車場管制装置の自動精算機、発券機はカバーを作成し、夜間、未使用時は被せる。 ・外部に面するシャッターは2ヶ月に1回水洗い清掃を行い、作動不良を防ぐ。 ・外部に面する金属製建具、手すり等は週1回の水清掃を行い、必要に応じて塗装を行うなど腐食の進行を防ぐ。 ・外部へ通じる階段、エレベーター室は、床面を週1回モップ掛け清掃を行い、塩分の付着を除く。 ・場内床面は砂等の堆積の状況に応じ、随時、搭乗式清掃機を使用して床面の清掃を行い、汚損を防ぐ。
保守 点検	・各設備の的確な運転・操作と正常な機能を維持するため、各種の清掃、注油、消耗部品の交換、防錆処理等を行い、適正な使用状態を保持する。 ・日常点検では、外観目視点検、異音、異臭、換気扇の作動状態等を、社員が自ら実施する。 ・専門知識を必要とする点検作業については、専門業者と業務委託契約を締結して管理を実施する。 ・各種保守点検は、業務マニュアルに基づき的確に実施するとともに、必要に応じてマニュアルを改善しながら適正な維持管理に努める。
その他	■設備機器の対策 ・火災報知設備や照明器具については誤作動、絶縁不良（漏電）を起こしやすいた

め法定点検以外にも目視による日常の点検を実施。

■点検清掃の頻度向上

- ・ 早期に異常を発見し延命対策を図るとともに、修繕費の抑制及び平準化に向けた取り組みを行うため、機器類の劣化状況を観察し、定期点検以外にも必要に応じて分解、点検清掃を実施。

平成30年度実施内容

記載内容のとおり実施します。

3) 漏水対策の実施

当駐車場は、地下2階の漏水が数件確認されておりますが、漏水箇所の特定が難しく、軽微な補修等では対応できないため、将来的に壁面等の大規模修繕に合わせた漏水対策を施すことが必要です。本業務では、暫定的な措置として以下の対策を講じます。

■清掃方法の工夫

地下1階の床（トイレ、エレベーターホール前及び歩行者通路等）を清掃する際、漏水を防ぐため固く絞ったモップを使用します。

■サーフィン利用者の誘導

サーフィン目的の利用者は、駐車場内に水を持参してウエットスーツ等を洗うことから、地下2階のスペースへ誘導します。

平成30年度実施内容

漏水対策については、記載内容のとおり実施します。漏水箇所を調査し県へ報告します。

4) 維持管理業務の記録

実施した維持管理業務の内容は、随時、記録として取りまとめ、今後の施設管理や長寿命化対策等に活用できるようにします。

記録の種類	内容
維持管理 業務台帳	維持管理業務の全体を把握するために、建物や設備の概要、各年度の定期点検・保守や修繕の実施状況、保全業務に要した費用の内訳を記録します。 劣化状況を把握・評価する際の参考にするとともに、修繕計画策定に活用します。
業務日誌	日常点検や保守作業の内容、機器の運転状況など、毎日の業務をまとめて記録します。 記録結果は、定期点検・保守の実施や修繕の判定に活用します。
計測データ	一酸化炭素、二酸化炭素、粉塵の空気環境測定を場内6箇所で年1回実施します。 そこで得たデータは場内の環境維持に役立てます。

平成30年度実施内容

前年度に引き続き修繕状況等データを収集し、劣化の傾向を把握します。空気環境測定については8月に実施します。

3. 保守点検の実施方針

当駐車場は、竣工から10年が経過し、経年劣化等による設備更新や修繕等が発生しています。今後、更に劣化が進むと考えられますが、対症療法的な修繕・更新には限界があり、一度にまとまった規模の修繕費が必要となる可能性があります。

財政負担の軽減を図るためにも、日常管理における施設の長寿命化対策は必要不可欠です。

1) 長寿命化からみた保守管理の留意点

駐車場建物の構造や設備を適正に維持し、耐久性を確保するため、日常点検業務として壁や柱のひび割れや錆汁発生状況の確認、また機器の清掃、日常点検や消耗品の交換、補修など様々な点検業務を実施します。さらに、長期的な視点に立ち、毎年、安全パトロールを実施し、施設の状態を監視します。

平成30年度実施内容

日々の巡回を実施します。異常個所を発見した場合には、早期に対応を行います。

2) 長寿命化対策

■小規模修繕の実施

調査によって施設の劣化状況を客観的に把握することで、劣化の進行状況や速度、修繕のタイミングや規模等が明確になります。当社では、近隣の類似駐車場で長期修繕計画に基づく小規模修繕等を行っており、他の類似施設での経験を当駐車場の劣化予測等に活かします。

また、小規模修繕については指定管理者が業務の中で随時実施することが可能ですが、施設本体に影響を及ぼすような大規模修繕については必要に応じて提案を行います。

区分	内容
小規模修繕	- クラックや漏水など、施設の劣化を進行させる可能性のあるものについては、早期の小規模修繕で対応。 - 修繕のデータを適正に管理し、中・長期の修繕計画に役立てる。
大規模修繕	- 設備の更新や、大規模な投資を伴う施設修繕については、データに基づき劣化の進行状況を予測し、長期修繕計画を策定。 - 効果的・効率的なタイミングで実施できるよう、計画的な予算措置を提案。

■諸設備の計画的な交換

駐車場の諸設備は、長期的に各種部品の交換及び消耗品の交換が発生します。竣工後10年が経過し、既に交換時期に至るものも多く、適切なタイミングで交換等を実施しなければ、機器の劣化の進行を速めるばかりでなく、非常時に機器が正常に作動しない恐れもあります。

これらを防止するために、各機器の管理項目一覧表を作成し、継続的な管理を行うことにより機器類の耐用年数を伸ばし、維持費を削減するなど長期的な視点で施設の延命化を図ります。

平成30年度実施内容

記載内容のとおり実施します。

3 利用促進のための取組み、利用者への対応

(1) 利用促進のための取組み

利用者ニーズに即したサービスを提供することによりリピーターを確保するとともに、地域振興の拠点となるような新たなサービスを拡充し、地域観光の拠点としての役割を担います。

①サービスの向上

1. 基本的な方向性

当駐車場は、公の施設として渋滞緩和や安全な交通環境の確保等の目的を有しています。利用者サービスの向上は、当駐車場の設置目的である渋滞緩和や違法駐車対策につながることから、より多くの利用者に利用していただけるよう、サービス向上を図る必要があります。

また、当駐車場は地域活性化への役割も期待されていることから、当駐車場がマグネットとなり地域の集客に寄与するとともに、当駐車場の利用者が地域に循環するような仕組みづくりを行います。

2. 利用者ニーズを踏まえたサービス向上策

利用者アンケート等により把握した利用者の意見や要望は、社内で検討し、実現可能なものについては順次実践してきました。これまでに蓄積した利用者ニーズを踏まえ、サービス向上を図るためには以下の対策を実施します。

1) 精算手続きの簡素化

閉場時間に出庫手続のための渋滞が発生していたため、当社の提案により、新たに事前精算機が導入される予定です。今後は、新たに事前精算機にIC精算機能を付加して、利用者の出庫手続を簡素化し、出庫渋滞の緩和など利用者の利便性を向上させてリピート利用につなげます。

平成30年度実施内容

利便性の向上のため事前精算機へのIC精算機能の付加を検討いたしたが、メーカーに確認したところ、物理的にできないことから、他の精算機能を検討します。

2) プリペイドカードの導入

これまでに実施された利用者アンケートより、利用料金の割引に対するニーズが非常に高いことから、新たにプリペイドカードによる割引制度を導入します。なお、プリペイドカードは、当社が運営する近隣駐車場でも使用できる共通カードを採用し、利用者の利便性を高めます。

【プリペイドカードの概要】

対象 駐車場： 片瀬海岸地下駐車場（県営）・西部駐車場・中部、中部バス駐車場・（直営）で共通利用

割引制度： 最大で10%程度（10,000円券：11,000円、5,000円券：5,400円）

平成30年度実施内容

出口精算機へはプリペイドカード精算機能を26年度に付加済みです。なお、事前精算機へはカードの利用率とコストを鑑みて付加を検討します。

3) EV急速充電器の設置検討

EV車（電気自動車、ハイブリッド車等）の普及に伴い、急速充電器の設置件数の増加が課題となっています。これらのEV車両ユーザーのニーズにこたえ、環境配慮型の駐車場を目指すため、EV急速充電器の設置をめざします。

平成30年度実施内容

平成29年度に設置済みです。

4) 駐車場営業時間の延長

新江ノ島水族館の閉館時間にあわせ、閉場時間を柔軟に延長します。

さらに、夜間利用の安全対策として、女性利用者にも安心してお使い頂けるよう、監視カメラの増設等により、安全な出庫体制を構築します。

平成30年度実施内容

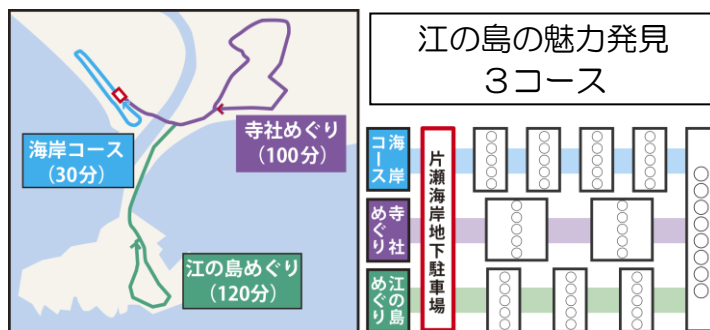
ゴールデンウィークや年末年始等は営業時間延長申請を行った上で、延長を行います。

5) 周辺観光拠点としてのサービス充実

江の島周辺の観光拠点としてのサービス機能を充実するため、以下の対策を講じます。

①観光ガイド機能の強化

現場職員が周辺観光施設の情報を案内できるよう周辺散策マップを作成し、場内に掲示するとともに利用者に配布し、周辺観光を誘導します。



【周辺散策マップのイメージ】

平成30年度実施内容

マップを場内に配置し周辺観光を誘導します。

②当駐車場を通じた観光情報の発信

当駐車場の利用者の大半は新江ノ島水族館を目的としています。そのため、当駐車場を通じて、湘南地区の新たな魅力に触れてもらえるよう、場内の柱等を活用した「江の島魅力発信ギャラリー（仮称）」を整備します。



【江の島魅力発信ギャラリー イメージ】

平成30年度実施内容

既に設置済みのギャラリーは常に更新し、魅力発信を継続します。

6) 交通弱者への対応

当社は、交通弱者の利便性を向上するための努力を重ね、「神奈川県福祉の街づくり条例」による適合証を取得しました。今後も、交通弱者の利便性が向上する管理・運営に努めます。

また、身障者用駐車場は、利用者の要望を受けて4台から6台に増設しましたが、利用者数も前年比の1.5倍のペースで増加しており、需要に応じた駐車場所の検討を行う必要があると認識しています。しかしながら、当駐車場のキャパシティを考えると、これ以上の身障者スペース確保は困難なことから、中部駐車場など近隣の身障者用駐車スペースのある駐車場に誘導します。

更に、高齢化社会の到来により車椅子の利用者が増加しているため、砂浜でも利用可能な車椅子を2台常備して無料で貸し出していますので、引き続き無料貸出しを実施します。



みんなのバリアフリー街づくり条例の適合証



砂浜でも利用できる車いす

平成30年度実施内容

交通弱者の利便性が向上する管理、運営に努めます。身障者駐車スペースが不足する場合は中部駐車場など近隣駐車場に誘導します。砂浜用車椅子の貸出しを実施します。

7) 場内のバリアフリー化と安全・快適性向上

中高年の利用者等に配慮し、場内の段差が無いバリアフリー化を図るため、地下2階の歩行者通路部分等の対策必要箇所の段差解消を図ります。また、女性の利用者に安心して利用してもらえよう、エレベーターホールや階段等の人目につきにくい場所の照明を明るくし、随所に設置した防犯ベルを維持していきます。

なお、当駐車場は優良駐車場認証制度によるグッドパーキング認証を取得済です。

平成30年度実施内容

記載内容のとおり、段差解消や防犯強化を行います。

3. 需要の増減への柔軟な対応

現在、ゴールデンウィークや夏期等の繁忙期に対し、夏期以外の平日については空車も多く、施設の効用を高める観点から、より多くの利用を喚起するような促進策が必要です。

1) 繁忙期の渋滞解消に向けた取り組み

① 近隣の駐車場と連携した入庫待ち渋滞の緩和

これまで、繁忙期間中の入庫待ち渋滞が発生した場合には、当社が運営する近隣駐車場と連携して空きスペースに車を誘導し、早期の渋滞緩和に寄与してきました(右写真)。

今後も、近隣駐車場への車両誘導を継続して実施します。

【入庫待ち車列の誘導フロー】



【誘導員による誘導の様子】

②混雑時の右折入庫等の抑制

混雑時には、茅ヶ崎側からの右折入庫や住宅地側から直進して進入する車が、江の島からの左折入庫待ち車両に割り込む形となり、さらなる渋滞を招いています。そのため、これまで、右折および直進車両に対する案内をするとともに、横断幕を設置し対策を講じてきました。

これらの対策を引き続き講じるとともに、ホームページや広報資料等で、入庫時のルールをわかり易く示し、予防策を徹底します。



【茅ヶ崎からの右折入庫の抑制】

平成30年度実施内容

入庫待ち車両は当社管理の近隣駐車場に誘導します。右折入庫抑制については、ホームページで分かり易く表示します。

2) 夏期を除く平日の利用促進に向けた、当社施設との連携

当駐車場は、夏期を除く平日の利用率が低いことから、利用促進策として、当駐車場の利用者に対して当社が所有・運営する下記施設の利用料金の無料サービスを導入します。

対象施設	現行料金	無料サービス
鵠沼海浜公園スケートパーク	一般：300 円/日 小・中学生：100 円/日	1 日無料
テニスコート (西部駐車場屋上)	平日：1 面 1000 円/1 h 土日祝、12/29～1/3：1 面 2,000 円/1 h	1 時間無料

平成30年度実施内容

記載内容のとおり実施します。

②広報・PR

1. メディアの活用

アンケート調査より、利用者の多くは事前に情報収集を行わずに当駐車場を利用していることがわかります。そのため、次の取り組みを行い、利用者への広報・PRを強化します。

①FM横浜など、聴取範囲の広い電波メディアを活用し、番組の中で片瀬海岸地下駐車場の宣伝を行います。

②全国区の旅行雑誌（右図）やサーフィン情報誌等への広告掲載を継続し、多様な利用者へPRを続けていきます。

③必要に応じて由比ヶ浜駐車場との共同広告を検討し広告費の縮減も図ります。



るるぶ「ドライブ関東」



平成30年度実施内容

①については、記載のとおり実施します。②について、多様な利用者を狙った掲載誌を選定し、9月に実施します。③については、協議の結果、実現は難しいことから、広告媒体発行者と協議し経費の削減を図ります。

2. 独立型ホームページの作成・運営

ホームページをリニューアルし、障がい者用駐車スペースや車いす等の備品貸出しの案内、周辺の観光情報等を充実させ、多様な利用を喚起します。

【トップページイメージ】

【ホームページ構成イメージ】

平成30年度実施内容

平成27年度にホームページをリニューアルしました。新規利用者確保のため、情報は随時更新します。

3. 関係機関との連携

当社は、藤沢市観光協会の会員であり、また湘南地区の人気スポットとなっている新江ノ島水族館とも良好な関係です。これらの機関が実施するイベントのポスターやHP等へ片瀬海岸地下駐車場の案内を掲載するなど、密な連携関係を活かして効果の高いPR活動を行います。

平成30年度実施内容

花火大会観覧者用パンフレット等への掲載について発行者の藤沢市観光協会と調整します。

4. 駐車場案内の充実

これまで、携帯電話やパソコン、カーナビでの駐車場情報提供や、当駐車場の満空情報などを配信するサービスに加入しており、一定の効果が見込めたことから、継続実施します。

また、携帯電話やスマートフォンでのアクセス向上を図るため、ポスターやパンフレットにQRコードを掲載し、満空情報の提供を充実します。

また今後、カーナビと連動した情報提供・広告の導入についても検討します。

片瀬海岸地下駐車場	
満車/空車等	4日 11:12 現在 空車
住所	〒251-0035 神奈川県藤沢市片瀬海岸2丁目19
TEL	0466-24-0425
料金	30分毎¥200 1日最大¥1600(通常期間) 30分毎¥250 ※最大料金なし(7月・8月) 1泊¥1000
営業時間	9:00~18:00(通常期間[平日])/7:00~21:00(7月・8月) 7:00~19:00(通常期間[土・日・祝日]) 定休日:無休
タイプ	地下(目式)
収容台数	200台 身障者専用:2台

【満空情報提供サイト(現状)】

平成30年度実施内容

平成27年度より、パソコン・スマホ等に対応した空車台数の表示をする満空情報配信サービスを実施しており、継続します。また、カーナビメーカーへの情報提供も引き続き実施いたします。なお、QRコード掲載については記載内容のとおり実施します。

③自主事業

利用者の利便増進と利用促進を目的として、以下の自主事業を実施します。

自動販売機の設置	現在、自主事業として設置している自動販売機（災害ベンダー機能付き）を、引き続き設置します。
レンタサイクル（無料）の実施	駐車場利用者のサービス向上や、観光周遊の促進による地域活性化を目的として、無償の電動レンタサイクルを実施します。レンタサイクルのポートは、当社が管理する他の駐車場にも設置します。 【レンタサイクルのイメージ】 
新江ノ島水族館入場券及びeno-passの配布	当駐車場の利用者の大半が新江ノ島水族館の来場者であることから、閑散期の利用促進を図るため、新江ノ島水族館の入場券や、地域の観光促進に寄与する「江の島 1dayパスポート eno=pass」を、抽選で配布します。 
年始の入場者への粗品贈呈	年始等の利用者やアンケート調査への協力者に対し利用者サービスとして粗品を提供しており、引き続き実施します。 【過去に提供した粗品】 
駐車場のデコレーション化	当駐車場は打放しコンクリート構造で防音性に優れる一方、地下で暗い印象があります。そのため、駐車場をデコレーション化し、目で楽しんでいただける明るい印象に変えていきます。 【海をモチーフとした柱や壁面のペイント、海生動物のトピアリー等】 

平成30年度実施内容

- ・レンタサイクル：既に配置済みのレンタサイクルを継続します。
- ・新江ノ島水族館入場券及び江の島のパスの配布：閑散期に実施します。
- ・年始の粗品贈呈：記載内容のとおり実施します。
- ・駐車場のデコレーション化：実施内容について県と協議します。

(2) 苦情・要望等への対応

より良いサービスを提供するために、苦情・要望等のデータベース化や利用者アンケート等の仕組みを導入します。

1. 利用者の要望・苦情の把握方法

当駐車場の管理運営に対する利用者の意見や要望を的確に把握し、適切な利用者サービスの提供やサービス向上に活かすため、次の方法で利用者からの要望や苦情を収集します。

利用者ニーズのデータベース化	・ 駐車場の管理運営に直接携わっている社員が、日常、接客する際に利用者から要望される事項等を整理し、データベースとして蓄積します。
利用者アンケート等の実施	・ 利用者満足度調査で得た、利用時間や目的施設に関する意向等を把握します。 ・ 場内に二か所、アンケート用紙及び投函箱を設置して、利用者ニーズを把握しており、今後も継続します。 ・ より多くの意見を頂くための工夫として、アンケート協力者へ粗品をプレゼントしており、引き続き実施することとします。 ・ いただいた意見に対しては、掲示板を用いて回答するなど、双方向のコミュニケーションツールとして活用します。
関係機関との意見交換	・ 現在、観光客の動向を把握している藤沢市観光協会と、日常的に情報交換やデータ共有を実施しています。今後は意見交換会の場を設けるなどして地域のイベント情報を収集し、需要の増減に対する駐車場のニーズ等を把握します。



【アンケート設置台】

平成30年度実施内容

利用者ニーズのデータベース化：記載内容のとおり実施します。

利用者アンケート等の実施：記載内容のとおり実施します。

関係機関との意見交換：記載内容のとおり実施します。

2. 事業等への反映方法

1) 「利用者意向検討会」で対応を協議

把握した利用者の意見や要望は、検討し、実現可能なものについては、順次実践します。

なお、これまでに実施した主な対策としては、以下のとおりです。

夜間営業の拡張	新江ノ島水族館の夜間イベント来場者から、開場時間の延長の要望が多く挙がったため、イベント開催に合わせて、夜間の営業時間延長や、宿泊駐車場の対応強化を図りました。
漏水対策	地下2階部分の漏水に対する苦情が発生したことから、天井に排水板を設置するなど漏水対策を実施しました。



【漏水対策：地下2階天井】

なお、利用者から最も多く寄せられる要望として、利用料金の引き下げがあります。前述のとおり、新たにプリペイドカードを導入することで、割引ニーズに対応する予定です。

平成30年度実施内容

既に設置済みのプリペイドカード機能の周知を図ります。

2) 苦情対応の充実

これまでの利用者の要望やアンケートでは、当社の駐車場誘導員のサービス満足度は高く、好評価をいただいておりますが、更なる接遇の向上のため、マナー研修の開催や苦情対応マニュアルの作成・配布等を行っており、引き続き継続します（⇒詳細は9-③-1参照）。

平成30年度実施内容

12月に新規採用者を中心にマナー研修を行います。

マナー研修後、苦情対応マニュアルを作成し、職員に配布し周知します。

3) 対応方策の提案

営業時間の変更など条例の規定変更を伴う要望や、施設の大規模な改修等が必要となる要望等については、県に報告するとともに、必要に応じて、実現可能な対策を検討して提案します。

平成30年度実施内容

要望などについては、対策を検討して、県に提案・相談します。

4 利用料金の設定

① 利用料金の設定

利用実態や周辺の民間駐車場料金を勘案した上で、利用しやすい料金設定とします。

駐車場の利用料金については、以下のとおりとします。

【利用料金表】

自動車駐車場の名称	期間	車種	単位	利用料金	(参考) 条例規定 利用料金の 上限額	(参考) 平成24年 度料金
片瀬海岸地下 駐車場	1月1日から 6月30日まで 及び 9月1日から 12月31日まで	普通自動車	1台30分につき	200円	200円	200円
			ただし、1回の開場 時間における駐車 時間が4時間を超 えるときは、当該開 場時間における駐 車料金の額1台に つき	1,680円	1,600円	1,600円
			1台1泊につき	1,000円	1,000円	1,000円
	7月1日から 8月31日まで	普通自動車	1台30分につき	260円	250円	250円
			1台1泊につき	1,000円	1,000円	1,000円

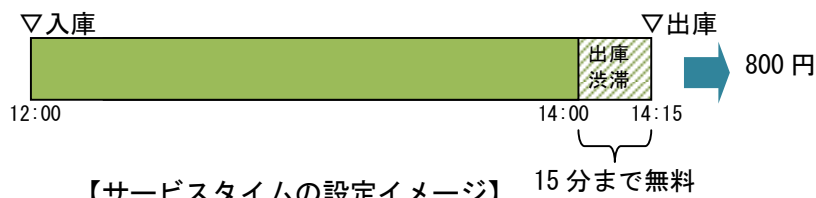
平成30年度実施内容

上記のとおりとします。

1. 出庫渋滞に対する「サービスタイム」の導入

当駐車場は、新江ノ島水族館を目的とした利用者が多いことから、水族館のショーの終了とともに出庫車両が列をなす状況が多くみられます。また、花火大会の際には、国道134号の渋滞も相まって、出庫渋滞が発生しています。

このように、出庫渋滞に伴い、利用者にとって想定外の課金が発生した場合に備え、利用者サービスを向上させるため、**15分間のサービスタイムを設定します**。これにより、利用者にとって**不要な課金を回避**できるというメリットが生じるうえ、**出庫時に焦って事故を招く心配もなくなり、場内の安全性向上も期待**できます。



【サービスタイムの設定イメージ】

平成30年度実施内容

記載内容のとおり実施します。

2. 閑散期における期間限定割引(試行)

閑散期の需要促進が課題となっており、利用喚起のためには料金割引が有効となる可能性があります。そのため、**最も需要が落ち込む2月の平日に実験として利用料金の割引を実施し、利用促進の効果の有無を検証**します。

検証結果に基づき、利用料金の新たな割引制度の導入を検討し、提案します。

平成30年度実施内容

平成28年11月～平成29年2月に、弊社が運営する他の駐車場で利用料金の割引を試行したところ、利用促進の効果が表れなかったことから、閑散期の需要促進については、別の方策を検討いたします。

3. 宿泊料金の見直し

新江ノ島水族館のナイトツアー利用者等、宿泊を利用する車両については、翌日開場時間まで出庫はできず管理に支障がないことから、夏期を除く期間については**宿泊料金を現行の1,000円から500円に設定**します。

平成30年度実施内容

条例改正に関わる部分のため、引き続き県と協議します。

② 減免について

公共性の高い利用者に対して、減免措置の対象範囲を拡大します。

減免基準については、条例や規則等に規定された内容を遵守します。

また、当社管理の駐車場では、「駐車場管理規程(下記)」を制定してボランティア団体に対する減免措置を講じており、この考え方を当駐車場にも適用して、**ボランティア団体への減免措置を導入**することを提案します。

【駐車場管理規程：抜粋】

(料金の免除)

第14条 社長は次の各号に掲げる車両に該当するときは、駐車料金を免除することができる。

(6) 神奈川県内のボランティア団体が、神奈川県又は県内の市町村が主催した行事の一環として運行された車両

(駐車料金の減額)

第15条 社長は、次の各号のいずれかに該当するときは駐車料金を減額することができる。

ウ 神奈川県内のボランティア団体が、神奈川県又は県内の市町村の主催によらない行事として運行された車両

※減免措置を適用する場合は、ボランティア活動を証明する資料を添付した減免申請書等の提出を求める等、公平性を担保します。

平成30年度実施内容

ボランティア団体への減免については県へ申請するよう提案します。

5 事故防止等安全管理

(1) 日常時の安全管理

当駐車場の特性を踏まえ、駐車場内外の安全管理対策を徹底します。

1. 駐車場内外の事故防止対策の徹底

1) 入庫状況に応じた適切な場内誘導

過去の経験から季節や曜日に応じた入庫状況を推測し、利用が集中する時間帯には社員を重点的に配置して、適切な場内誘導を行います。また、場内誘導の効率化を図るため、地下1階の入庫ゲート部のサインを改善するなど、利用者の目線にたったわかり易い工夫を行います。



【混雑時の場内誘導の様子】



【利用者目線のわかり易いサイン例】

平成30年度実施内容

適切な場内誘導について、記載内容のとおり実施します。また、入庫ゲート部のサインについては、類似施設を視察したうえで改善策を提案し、県と協議します。

2)入庫待ち渋滞を回避する運営

当駐車場の特徴である利用需要の季節、曜日、時間変動に適切に対応した管理要員を配置するほか、国道134号での入庫待ち車列を極力少なくするため、周辺駐車場と連携して空き駐車場への誘導を実施します。

平成30年度実施内容

記載内容のとおり実施します。

3)出庫車両の安全対策

地上部の歩行者の安全確保や、信号無視など危険運転を行う出庫車両を無くすため、引き続き地上部の警備員配置は不可欠です。

なお、地上入口への入出庫バーの設置については、進入路内に車両の滞留を招くため、事故予防の観点から不適であり、人的警備を継続します。



【地上部における人的警備の状況】

平成30年度実施内容

安全確保のため、繁忙期、土日祝日を中心に地上部に人員を配置します。

2. 夜間の適正利用に向けた営業時間の設定

藤沢市で策定している「藤沢市交通安全計画」に暴走行為をさせないための環境づくりとして、施設の夜間封鎖等が記載されています。

当駐車場においても、夜間営業の延長等は提唱せず、条例の範囲内での営業を基本とし、関係機関と協力を進めます。

平成30年度実施内容

GW、年末年始等を除き延長はしません。

3. 場内の防犯対策の強化

犯罪等の発生を防止するため、業務マニュアルを随時見直します。また、死角となる場所の監視を重点的に行うとともに、防犯ベルの設置等により防犯対策の充実を図ります。また、監視カメラの設置についても必要に応じて増設を検討します。

平成30年度実施内容

記載内容のとおり実施します。

4. 社員研修の実施

場内の車両を安全かつ適切に誘導するために、警備会社による車両誘導研修を実施しています。また、利用者の救急救命のために、AEDの使用方法的研修も実施しています。これらの研修を引き続き実施していきます。

平成30年度実施内容

2月に職員全員を対象に、警備会社による車両誘導研修と、藤沢消防署員によるAED研修を実施します。また、ろう者に対してのサービス向上のため手話研修を実施します。

(2) 緊急時の対応

南海トラフ地震を想定し、大規模な地震の発生時にも適切な対応ができるよう、各種マニュアルの整備・改定を行い、社員への周知徹底を図ります。

1. 緊急時対応に対する基本的な考え方

災害等が発生し国道134号の交通流に支障が生じた場合は、指定管理者の責務として藤沢土木事務所、所轄警察署及び消防署等行政機関の指示に従い、国道134号の渋滞の緩和に努めます。

また、南海トラフ地震等の発生が懸念される中、海沿いの地下駐車場という特性から、平時から駐車場利用者の安全確保や避難誘導に対する十分な対策を講じる必要があります。そのため、当社の内規として「地震等対策要綱」、「災害時行動マニュアル」及び「緊急地震速報対応マニュアル」を制定し、全ての社員に周知徹底しています。

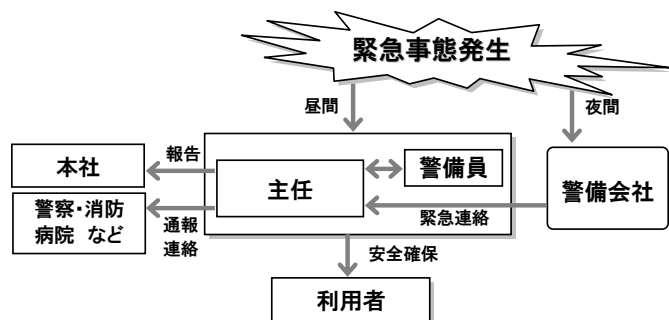
平成30年度実施内容

記載内容のとおり実施します。各種マニュアルについては藤沢市が発行するハザードマップ等の変更に合わせて随時見直します。

2. 緊急時の連絡体制

1) 事故発生時

場内外で発生した事故については、程度に応じて必要な処置を行い、本社へ事前もしくは事後に報告します。なお、事故報告書は速やかに藤沢土木事務所に提出します。



平成30年度実施内容

事故発生時は速やかに対応し、二次被害等発生しないよう処置をします。併せて、本社に速やかに報告するとともに藤沢土木事務所へ報告書を提出します。

2) 自然災害発生時

■警報が発令された場合

ア 営業時間中

警報受信後、ただちに本社社員は駐車場に次の対応を指示します。

a 大雨、洪水

- ・ 国道134号の側溝の水位及び道路の冠水状況等から駐車場に浸水するおそれがあると判断した場合は、防潮板を設置します。
- ・ 大雪の場合にはスリップの恐れがあるので、残車の有無を確認したうえで、藤沢土木事務所と協議のうえ臨時閉場を行います。

b 高潮、大津波

- ・ 直ちに防潮板を設置するとともに、場内アナウンスを流し、利用者が藤沢市指定の津波避難施設へ避難するよう誘導します。

イ 夜間

警報受信後、直ちに片瀬海岸地下駐車場に3名を出動待機させ、次の対応をします。

a 大雨、洪水: 国道134号の側溝の水位及び道路の冠水状況等から駐車場に浸水するおそれがあると判断した場合は、防潮板を設置します。

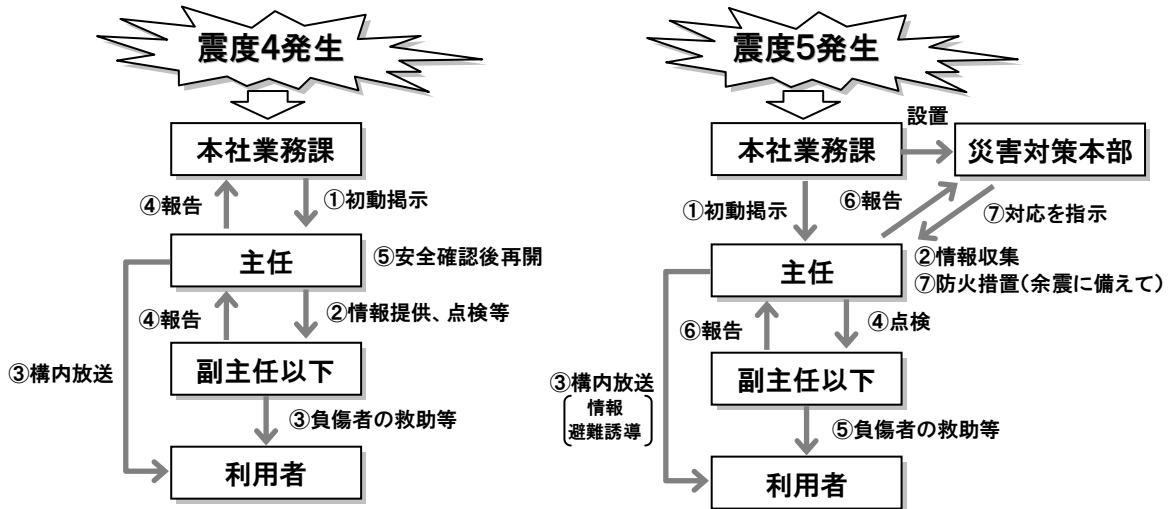
b 高潮、大津波: 状況に応じ対応します。

平成30年度実施内容

大雨警報等が発令され浸水が懸念される場合は、閉場後に防潮板を設置し、浸水防止を徹底します。

■震度4以上の地震が発生した場合

自身の強度に応じて、以下のフローに基づき安全管理対策を実施します。



※営業時間外は、社員が緊急参集し、設備機器の点検、被害状況の確認。

なお、南海トラフ地震が発生した場合、藤沢市には6m規模の津波が到着すると予測されています。海洋型の地震が発生した場合、直ちに利用者を近隣の緊急一時避難場所（次項に詳述）に緊急避難するよう誘導します。

3) 駐車場施設等に被害が出た場合

社長以下全社員が本社に参集して被害状況の情報収集を行い、報告します。また、災害時における駐車場等の緊急補修工事の施工に関する覚書を締結した業者により、施設の安全を確保するための応急措置等を講じます。

平成30年度実施内容

会社で定めた災害時対策要綱や災害時行動マニュアルに則り、緊急対応を行います。

3. 被害を最小に抑えるための対応及び体制

1) 情報収集、連絡体制の構築による、迅速かつ的確な初期対応への備え

被害を最小限に抑えるための対応及び体制は、まず、事実を的確に把握し、利用者の安全確保を図るため、先述の実施体制を早急に整備し、迅速かつ的確な初期対応を実施することが重要です。そのため、関係機関と提携して情報収集体制を整備します。

【提携済みの情報収集体制】

- 藤沢市の防災無線や財団法人日本気象協会：「気象情報メール通知業務契約」を締結
→ 注意報及び警報ならびに台風情報、雨量状況について常時携帯端末で情報を受信

また、緊急時に迅速な対応を講じることができるよう、**現地社員は地元住民を中心に採用**しています。緊急時には自宅待機し、現場へ迅速に参集して防潮板の設置など緊急対応が可能な体制としています。

平成30年度実施内容

記載内容のとおり実施します。

2) マニュアル整備と訓練の徹底

「災害対策要綱」の配備基準に沿った体制を整備するとともに、初期対応を含めて社員がどのような行動をとって利用者等を災害から守るかの指針として「**災害時行動マニュアル（平成23年7月改訂）**」を策定し、各社員が責任をもって対応できるような仕組みを整備しています。

【災害時行動マニュアル】

地震発生時、津波警報発令時、台風上陸時等の各ケースにおいて、各社員が取るべきアクションを、時系列かつ具体的に記載。

今後、**津波被害等の想定に基づきマニュアル改訂**を進め、新たな災害への備えを強化します。

また、社員にマニュアルを常時携行させるとともに、**社員に対して定期的に避難誘導訓練や防災訓練を実施**します。また、社員に関連資格の取得を促します。

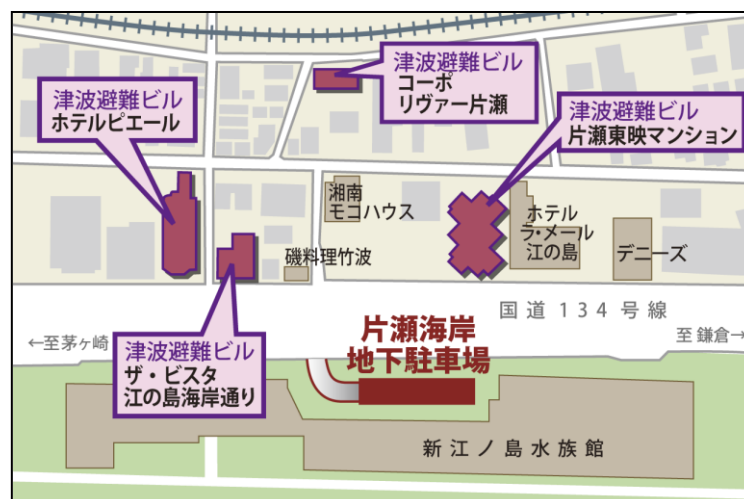
平成30年度実施内容

災害時行動マニュアルは藤沢市の作成する津波ハザードマップ等は変更されれば随時改訂します。避難誘導訓練、防災訓練を2月に実施します。

3) 周辺施設との連携により、避難場所を確保

南海トラフ地震の津波を想定し、藤沢市が指定した3階以上の高さの避難場所が、当駐車場の近隣に複数箇所あります（下図）。

平時から利用者に避難場所について周知するため、**駐車場内の案内マップに避難場所の表示**を行います。



【津波避難施設マップ イメージ】

平成29年度実施内容

避難場所を表示した案内マップを駐車場内に掲示するとともに利用者に配布します。

6 地域と連携した魅力ある施設づくり

(1) 地域と連携した魅力ある施設づくり

地元企業として、観光協会や主要な観光施設との連携を強化するとともに、各種のイベント等を支援することで、地域の魅力向上に資する施設を目指します。

当駐車場の利用者の大半は新江ノ島水族館を目的としておりますが、隣接する鎌倉が世界遺産登録に申請するなど注目が集まっており、遠方から訪れる観光客は、湘南江の島周辺に車を停めて鎌倉～江の島を周遊する可能性が高まっています。そのため、地域の関係機関と連携し、江の島地域の魅力アップに取り組みます。

1) 江の島振興連絡協議会との連携

江の島振興連絡協議会の役員と会議の席を設け、地域の様々なイベント情報の収集を行い、ホームページ等で情報発信を行います。

平成30年度実施内容

ホームページの新着情報ページを常に更新し、情報発信していきます。

2) 新江ノ島水族館との連携

新江ノ島水族館の開催するイベントに対応して開場時間の延長や宿泊対応に応じます。

平成30年度実施内容

新江ノ島水族館より送付されるイベントスケジュールに基づき、開場時間延長や宿泊に対応していきます。

3) 藤沢市、観光協会等との連携

地域の魅力を感じてもらえるような仕組みとして、以下の対策を実施していく予定です。

- ①湘南江の島地区のお寺めぐり、花マップ等観光ルートマップ作成、配布
- ②市民マラソン、花火大会、春祭り等のイベントへの協力。
- ③市のフィルムコミッションへの撮影協力。

9 人的な能力、執行体制

①-1 人員配置等の状況

1. 基本的な考え方

当社は、設立当初から今日まで主要な業務として駐車場の管理運営業務を行っており、本業務に求められる効率的、効果的な駐車場運営ノウハウを持った経験豊富な人材を有しています。

これらの実務経験と能力を兼ね備えた人材を、当社が管理運営する近隣の駐車場とあわせて柔軟に配置していますので、常に必要なときに必要な能力を持つ人材を確保することが可能であり、現状の管理運営においては、新たな人員確保の必要性は低いと認識しています。

2. 新規雇用の場合の方針

職員の退職等に伴い新規雇用が必要となった場合には、施設マネジメントや警備等の業務経験のある能力の高い人材を積極的に採用し、管理運営業務の更なる質の向上を目指します。

また、新規雇用の際には地元地域からの雇用を重視し、災害等緊急時の即応体制の強化と地元貢献に努めてきましたので、今後もこの方針を継続していきます。

平成30年度実施内容

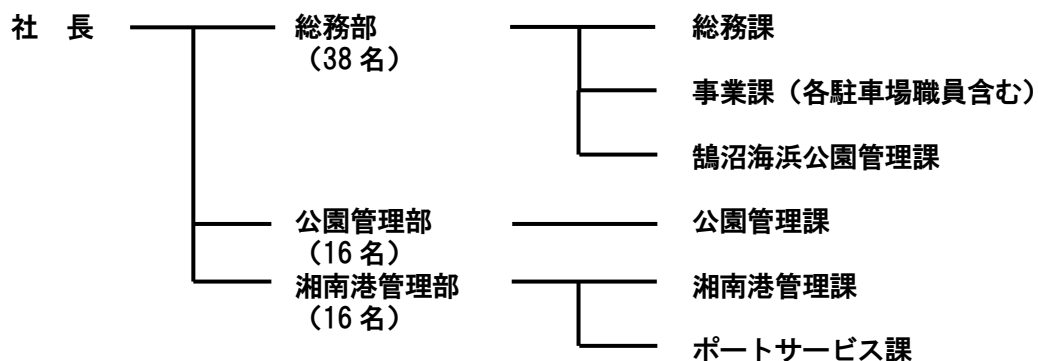
記載内容のとおり実施します。

①-2 自動車駐車場の運営組織

当社は、県立湘南海岸公園内の駐車場の管理運営を含めた湘南海岸公園再整備事業の円滑な促進を図るために設立された公民共同の第三セクターです。貴県の事業を推進する一翼を担うパートナーとして、湘南海岸及び江の島の駐車場管理運営事業、湘南港管理運営事業、湘南海岸公園の管理運営事業等の事業を行っています。

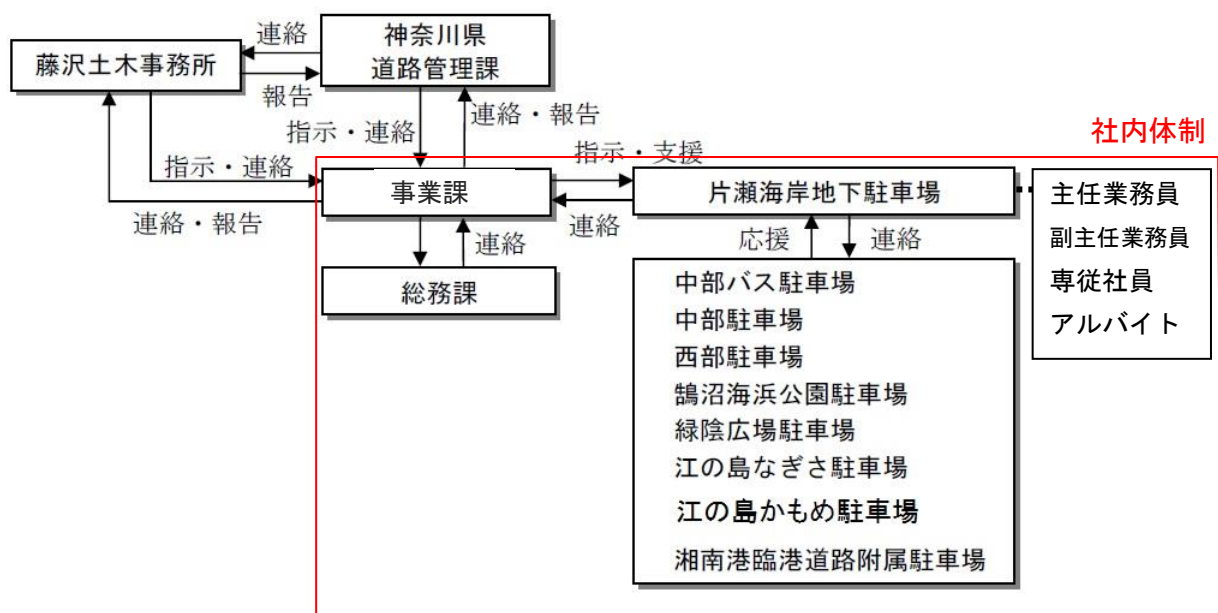
本業務の実施に当たり、以下の組織及び実施体制で臨みます。

1. 組織図(平成30年度)



※正規社員 14 人、嘱託社員 22 人
専従社員 34 人の計 70 名

2. 実施体制(平成30年度)



3. 担当部署及び配置人員の役割

- ・ 本社内の総務部及び片瀬海岸地下駐車場の各組織の役割分担は下記のとおりです。
- ・ 片瀬海岸駐車場に常駐する主任、副主任については、**湘南海岸地域の駐車場経営に3年以上携わった経験のある社員を配置**します。
- ・ 災害発生等の緊急時に、施設の安全確保のために迅速な対応が必要となるため、専従社員及びアルバイトについては、**地元住民を中心的に配置**します。

総務部 (10名)		● 片瀬海岸地下駐車場、西部、中部、中部バス、江の島なぎさ及び鵜沼海浜公園駐車場に係る業務方針及び業務計画の策定、総合調整 ● 各駐車場の支援業務 ● 神奈川県、藤沢市等との連絡調整 ● 指定管理業務を含め、社内の総務及び経理関係の全てを担当	月20日、常勤 (8:30~17:30)
片瀬海岸地下駐車場	主任業務員 (1名)	● 当駐車場の統括管理を担当 ● 他の駐車場や当駐車場において、3年以上の経験を経て会社が能力があると認める者	月20日、常勤 (8:30~18:30)
	副主任業務員 (2名)	● 主任の補佐役として、現場の人員管理や施設運営を中心的に担当 ● 社内の基準として、勤怠や意欲を把握して、能力ありと認められた者	月20日、常勤 (8:30~18:30)
	専従社員 (1名)	● 主任、副主任の補佐役	月20日、常勤 (8:30~18:30)
	専従社員 (1名以上)	● 利用者の案内誘導や見回り、清掃等を担当	非常勤(月15日程度勤務)
	アルバイト	● 管理運営の補助	非常勤(夏期)
	業務委託	● 人的警備：交通誘導警備2級資格保持者を配置	繁忙期、満空時間を考慮して配置

- ※ 本社機能が近隣にあるため、有事の際には迅速な現場対応が可能です。
- ※ 事務的な業務を本社が担っている分、現場は管理運営業務に集中できる体制を取っています。

平成30年度実施内容

人員の役割等については、P25 記載のとおりです。

①-3 勤務計画表

1. 人員配置の基本的考え方

指定管理業務をより効率的、効果的に遂行するため、次の方針で適正な人員配置を行います。

1) 需要変動への柔軟な対応

季節や曜日、時間等に応じた想定される来場予想台数に基づき、経験豊富な社員を適切に配置し、きめ細かな管理運営ができる人員配置を行います。例えば、最も混雑するお盆の時期には、特に人員を厚く配置します。

区分	通常時の配置人数 (適正值)	ピーク時の配置人数
平日	3 人	6 人
土日・休日	7 人 (警備含む)	8 人 (アルバイト、警備含む)

また、新江ノ島水族館の夜間営業時や花火大会等のイベント時には、たいへん混雑が予想されるため、特に人材を厚く配置して対応しています。

2) 緊急時における臨機応変な対応

不測の事態には、当駐車場経験社員を配置し臨機応変な対応を図ります。

平成30年度実施内容

人員配置は上記のとおり行い、的確に誘導できるような体制を執ります。

2. 1ヶ月の勤務計画表(通常期のシュミレーション)

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30
	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土
主任業務員	●		●	●				●	●		●	●	●		●	●	●		●	●	●		●	●	●		●	●	●	●
副主任業務員①		●	●	●		●	●		●	●	●	●		●	●	●		●		●		●	●	●		●	●	●	●	●
副主任業務員②		●	●		●		●		●	●		●	●	●		●	●	●	●	●	●	●	●		●	●	●	●	●	●
専従社員	●	●		●	●	●		●	●	●						●	●	●		●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
専従社員①	●	●	●	●	●			●	●	●	●					●	●						●	●						●
専従社員②		●	●	●		●			●	●		●				●	●		●				●	●						●
専従社員③		●	●	●			●		●	●			●	●		●	●						●	●						●
警備員		●	●	●					●	●						●	●						●	●						●
出勤人員数	3	7	7	7	3	3	3	3	7	7	3	3	3	3	3	7	7	3	3	3	3	3	7	7	3	3	3	3	3	7

通常期の平日は主任もしくは副主任1名と専従社員2名の3名体制を執ります。

通常期の休日は主任もしくは副主任2名と専従社員4名と警備員1名の7名体制を執ります。

繁忙期(7, 8月)の平日は主任もしくは副主任業務員1名と専従社員2名、アルバイト1名の4名体制を執ります。

繁忙期（7，8月）の休日は主任もしくは副主任2名と専従社員3名、アルバイト1名と警備員2名の8名体制を執ります。

花火大会等のイベント時には専従社員と警備員で2～4名増員します。

平成30年度実施内容

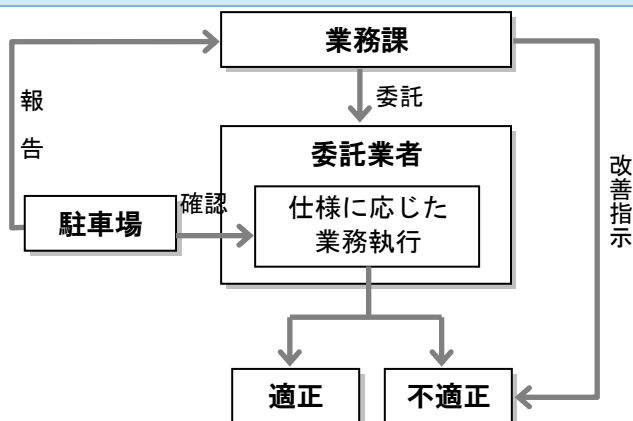
P26の体制にて行います。

② 業務の一部委託について

委託先のモニタリングを行い、委託内容が適切に実施されていることを確認します。

指定管理業務の一部を委託する場合、委託先企業が適切に業務を遂行していることを確認し、水準を満たしていない場合は指導・監督を行う責任が伴います。

そのため、右に示す体制、方法によりモニタリングを実施します。



【モニタリングフロー】

平成30年度実施内容

モニタリングを実施し、不適切行為については改善を促します。

③-1 人材育成や職員採用

公共駐車場に従事する者として、公平な利用を提供するとともに、サービス業の従事者として、利用者に安心と満足を提供できる人材を育成します。

1. 指定管理業務に従事する社員に必要な能力

駐車場の管理運営はサービス業であり、利用者に安心、満足して駐車場を利用してもらえよう、基本的なサービス・接客の心得を含め、以下のような能力が必要と考えています。

1) 接客能力

- ・ サービス業であると認識を持っていること。
- ・ 利用者のニーズを的確にくみ取り、対応できる柔軟性があること。
- ・ 危機に対する対応及び苦情等に対する処理が迅速にできること。

2) 維持管理技術

- ・ 駐車場の維持管理業務に対し基本的な対応が出来ること。

3) 組織運営能力

- ・ 公共施設の管理者としての意識を持ち、真剣に取り組む意欲があること。

- ・ 協調性に富み、多様な能力を持つ人材と協力しながら業務を遂行できること。
- ・ 幅広い視野からの判断力に優れていること。

平成30年度実施内容

利用者に安心、満足して駐車場を利用してもらうため、接客能力等高める人材育成をしていきます。

2. 必要な能力を習得するための人材育成計画

1) 社内マニュアルの整備

当社では、利用者満足度を向上するための取り組みとして、「接客マニュアル」や「クレーム対応マニュアル」を整備し、定期的に講習会等を受講しています。

また、現地職員にマニュアルを配置し、常にサービス向上を意識した行動となるよう、意識喚起を行っています。

■クレーム、初期対応、質問等の対応について■
初期対応では、5～7秒で判断されます。印象よく対応してください。

■挨拶等■

おはようございます。	こんにちは。	挨拶:はっきりと挨拶しましょう。
はい。	わかりました。	返事:きちんと返答しましょう。
いいえ。		間違があったことは「いいえ」と返答してください。 直し、やんわり対応で。
ありがとうございます。	助かります。	感謝:お世話になったらお礼を言しましょう。
いらっしゃいませ。	お待ちしました。	接客:丁寧に應對しましょう。
申し訳ありません。	失礼しました。	お詫言:先手で使しましょう。

お客様の言葉を後手で使った場合、自分の姿を恥める事になり、早なるお詫言の言葉で終わってしまいます。
その後の言葉をプラスにする為にも、お詫言の言葉は必ず先手で使しましょう。

【接客対応マニュアル】

平成30年度実施内容

気持ちよく利用頂けるよう、外部研修だけでなく職員同士で利用者へのより良い対応を話し合い、行動します。

2) 社員研修の実施

駐車場の管理運営に求められる能力を、主任以下全員が熟知し、また、実践できることが重要です。そのため、下記の研修を実施して知識の底上げとスキルアップを図ります。

また、研修制度の他、当社が管理運営する近隣駐車場との交流人事を行い、実践的かつ幅広い能力を育成する機会を提供します。

プログラム	目標	内容	実施時期
接客研修 (必須)	顧客満足度の向上 適切なクレーム処理能力の習得	接客の基本、第一印象の重要性、顧客心理の理解 等	年1回
誘導研修 (必須)	緊急時に利用者を安全に避難させる技術の習得	敬礼、誘導案内、かけ声、車両接触の回避策 等	年1回
消防訓練 (必須)	非常事態が発生した際の対応策の習得	AEDの説明、消火器取扱い、避難誘導、三角巾の使用 等	年1回 (予定)
徴収事務研修	駐車料金の徴収にかかる事務手続きの適正な実施	徴収方法、記録方法、会計処理 等	年1回 (予定)
CSR研修	CSRへの配慮意識の醸成	コンプライアンス遵守の重要性 等	年1回

※：指定管理者としてのサービス向上のため、当駐車場に係る全社員に受講を義務付けている。

平成30年度実施内容

必須3項目は全職員が受講します。また、社内研修として年1回、主任が中心となりOJTによる徴収事務研修を行い、CSR研修については本社員が指導します。また、ろう者に対してのサービス向上のため手話研修を実施します。

3) OJT・ローテーションの実施

当社は、経験者が未経験者にOJTによる指導育成をしており、経験を積みながら副主任や主任に昇進する事例も多く、「活きた」人材育成を行っています。

また、新人を即戦力に育てるために、マンツーマンの教育体制（メンター）や、研修チェックリストの整備、活用を行っています。

更に、数年ごとに近隣の複数の駐車場をローテーションすることにより、駐車場管理のさらなる資質向上を図ります。

平成30年度実施内容

研修については、1名につき1名の専任教育者を付けます。研修チェックリストは主任、副主任で確認し、不慣れな部分を集中的に教え込むなど対応をします。

③-2 人材確保について

当駐車場の管理にあたる社員を確保するにあたり、以下の方針で募集、選考を行っています。なお、災害発生時など緊急時の迅速な対応が求められるため、原則として地元住民を中心に採用しています。

選考方法	面談による
選考基準	所有する資格や実務経験、ポテンシャル等を総合的に評価
採用数	異動や退職等を勘案し、年間の採用計画に基づき実施

平成30年度実施内容

上記基準をもとに採用を行います。

11 コンプライアンス、社会貢献

①-1 関係法令の遵守における留意点

当駐車場は公共施設であり、指定管理者は県の代理人であるという認識のもと、関係法令、条例等の主旨を十分に理解して確実に遵守することは、当然の責務と考えています。

また、もし指定管理者がコンプライアンス違反をした場合、その影響は当該企業の信用失墜にとどまらず、施設設置者である貴県にまで社会的責任が問われることとなるため、法令遵守には細心の注意を払って取り組む必要があると認識しています。

本駐車場の管理運営において、特に留意が必要な関係法令は以下の通りです。

- ①**環境基準の達成**：地下駐車場という特性から、一酸化炭素濃度の上昇や浮遊粉じんが発生しやすいため、年1回の空気環境測定を実施して必要な対策を講じています。また、利用者にも安心していただけるよう、結果を場内に掲示してPRしています。
- ②**社員の健康管理**：長時間を地下駐車場で過ごす現場社員の労働衛生確保のため、「特定業務従事者」の健診の定期的な受診を実施しています。また、会社指定の産業医を定め、社員の健康管理に万全を期しています。
- ③**個人情報保護**：料金未払い確認書や監視カメラ画像など、個人情報の漏えい等が無いよう、社内ルールを定めて適正に対応しています。

平成30年度実施内容

①については8月に実施し結果を場内に掲示します。②については、5月に受診を受け、指導事項があれば改善を行います。③については、法令、条例及び当社の個人情報保護規程により適正に対応いたします。

①-2 関係法令遵守のための教育訓練

法令等の遵守は当社の責務であり、上層部から現場まで意識共有を図るため、以下の方法で教育訓練を実施します。

1) トップマネジメントによる意識付け

社長より全社員に対して、定期的に企業倫理、法令遵守の徹底等の訓示を行い、法令等の遵守に対する意識を高めます。

2) 社員に対する意識付け

定例的な打合せ等を開催する中で、単に法令を守ることだけでなく、コンプライアンス違反することにより会社や関係機関等の信用失墜など社会的責任を負わなければならないことを説明し、全社員の法令等の遵守に対する意識を高めます。

また、各種の社員研修を通じて、駐車場管理者として求められる法令遵守に対する基礎的な理解を身につけます。

3) 風通しの良い職場づくり

職場でのコミュニケーションを活性化し、法令、社内規程等のルールに対する不備・不正等について、問題が発生する可能性のある事項を洗い出し、改善策について検討するなど風通しの良い職場づくりを進めます。

平成30年度実施内容

トップマネジメントによる意識付けなど、上記内容で教育、訓練を行います。

②-1 個人情報保護に関する留意点

駐車場管理に関わる個人情報の取扱いは限定的ですが、身障者等の個人情報を取り扱う機会が多く、情報の適正な管理が必要です。常日頃から十分な注意を払う必要があることから、「株式会社湘南なぎさパーク個人情報保護規程」を制定し、適正な運用を行ってきました。

指定管理業務を遂行するに当たっては、個人情報の保護に関する法律及び神奈川県個人情報保護条例を遵守するのみならず、上記の個人情報保護規程に則り、対応を講じていきます。

平成30年度実施内容

法令、条例及び当社個人情報保護規程を遵守し業務を行います。

②-2 個人情報保護のための情報管理体制

個人情報保護のための具体的な管理方法については、以下の通りです。

■本社

- ・「株式会社湘南なぎさパーク個人情報保護規程」の策定

- ・社員研修による周知徹底
- ・年2回の社内監査を実施

■駐車場

- ・主任を情報管理責任者と位置付け、個人情報保護のための以下の対策を実施

【対象書類等】

駐車券の紛失届、事故報告書、料金未払確認書、取得物届、監視カメラ映像 等

【具体の対応】

- ・個人情報が記載された書類については、鍵付きの棚に保管。
- ・社内の「ファイル基準表」に基づき保存期間を定め、期間終了後は廃棄物業者によるシュレッダー処理を実施。
- ・監視カメラ映像は、10日経過したら自動的に消去。

平成30年度実施内容

11月に社内研修による周知徹底を行います。併せて、社内監査を年2回行います。

個人情報保護規程：既に策定済みです。

②-3 個人情報保護のための教育訓練

個人情報保護は、企業としての当社の責務であり、上層部から現場まで意識共有を図るため、以下の方法で教育訓練を実施します。

- 当社「個人情報保護規程」第24条により指名された管理者が、**継続的な教育訓練**を行う。
- **外部研修に参加した社員が社内に持ち帰りフィードバック**し、個人情報保護の重要性の再認識を促し、周知徹底に努める。

平成30年度実施内容

当社の個人情報保護規程により指名された管理者により11月に教育訓練を行います。また、外部研修の参加職員により、個人情報保護の重要性について全職員に周知します。

③ 環境への配慮

環境の取り組み状況を確認し、目標の達成状況を評価し、さらには、法律の遵守についても定期的に確認するため、「計画」、「実施」、「点検」、「評価」という環境マネジメントサイクルに沿って、改善すべき点は見直し、さらなる改善へ向けて取り組みます。

具体的な取組内容は、以下の通りです。

【本業務で取り組む環境配慮事項】

グリーン購入	・ 物品購入の際、グリーン購入法に則り物品を選定します。 - エコマークやP Cグリーンラベル対象物品を積極的に購入
節電対策	・ 換気設備の運転は、入庫状況や一酸化炭素濃度の測定値を勘案したうえで、基準値内において、消費電力の節減を図ります。 ・ 場内照明については、「県施設の節電実行計画」に基づき、利用者の安全確保を図りつつ、入庫状況を勘案したうえで、自動車等の進行や駐車、防犯等に支障が生じない程度の照度とします (例：利用の少ない平日は地下2階を消灯する、需要に応じて点灯する、照

	明器具を省エネ型蛍光灯やLEDに順次交換する 等)。 これらにより、最大需要電力及び供給電力の削減を目指します。
CO₂排出抑制	- 入庫待ち渋滞の解消により、CO₂発生を抑制するとともに、入庫待ちや駐車場内の停車車両に対しては、アイドリングストップを場内放送や看板により啓発します。 - 今後は、EV車の利用促進に寄与するため、急速充電器の設置を目指します。
廃棄物の適正処理	利用者が場外から持ち込んだゴミを場内に廃棄しないよう、各自で持ち帰るよう場内放送や看板等で呼びかけます。
意識啓発	グリーン購入法は、国民にもグリーン購入を求めていることから、駐車場内で利用者の目に付き易い場所に、例えば「当駐車場では、環境に優しいグリーン購入を推進しています。駐車場をご利用の皆様もグリーン購入を推進しましょう。」という掲示を行い、グリーン購入の普及および啓発に努めます。

平成30年度実施内容

グリーン購入 : 記載内容のとおり実施します。

節電対策 : 記載内容のとおり実施いたします。特に照明関係に力を入れます。

CO₂排出の抑制 : アイドリングストップを啓発します。なお、EV 急速充電器は、平成29年度に設置済みです。

廃棄物の適正処理 : 記載内容のとおり実施します。

意識啓発 : 記載内容のとおり実施します。

④ 障がい者雇用

当社は、「障害者の雇用の促進等に関する法律」で定められている、障がい者の法定雇用率を遵守するとともに、法律改正にも柔軟に対応していく予定です。また、**障がい者雇用を促進している企業に積極的に発注するよう配慮**していきます。

平成30年度実施内容

障がい者の法定雇用率は社員数や雇用形態により基準がありますが、法令改正等情報収集を行いながら対応します。また、物品購入や工事発注は障がい者雇用を促進している業者に積極的に発注をしていきます。