

管理運営実施状況表

事業計画の内容		実施計画					平成30年度の実施状況	備考
区分	提案項目	提案の具体化方策 (事業計画書に記載されている内容を簡潔にまとめ記載)	H26	H27	H28	H29	H30	
1	指定管理業務実施にあたっての考え方							
	1. 委託の考え方	管理運営の効率化による、コスト縮減やサービス向上	○	○	○	○	○	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、コスト縮減を図った。
	2. 委託の効果と業務内容	一括委託によるコスト縮減	○	○	○	○	○	入札による一括発注、複数駐車場での一体的委託を実施した。設備機器管理業務については5年間の一括委託契約を行いコスト縮減を図った。
	3. 選定方法について	指名競争入札や複数社からの見積合わせによる選定	○	○	○	○	○	社内規程に基づき、業務委託や修繕工事について複数社からの見積合わせを実施した。
2	施設の維持管理							
	2. 維持管理業務の実施方針	①保守点検 各種法令に基づく法定点検の年間計画策定、適切な時期の執行及び現場社員の定期巡回による、日常的な目視点検の実施	○	○	○	○	○	年間計画を策定し適切な時期に点検を実施したほか、現場社員による日常的な目視も実施した。
		②小規模修繕 小規模修繕の実施、報告及び大規模な修繕対応が必要な場合の詳細な状況報告及び協議	△	△	○	○	○	トイレ修繕、照明安定器交換修繕、消防設備修繕等を実施し、月報にて報告した。大規模な修繕対応は見当たらなかった。
		③清掃 清掃業務委託の通年実施及び日常的なゴミ拾いを現場社員が1日1回以上、場内を巡回して実施。利用者のゴミ持ち帰りの励行。	○	○	○	○	○	業者委託による清掃及び直営での巡回清掃を実施した。巡回時に利用者に対し、ゴミ持ち帰りの励行を行った。
		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。	○	○	○	○	○	エレベーター保守点検等、年間計画を策定して適切な時期に実施した。
		②定期保守点検 「建築保全業務共通仕様書」に準拠した定期点検計画の策定	△	△	○	○	○	自家用電気工作物保安業務等、定期保守点検は年間計画を策定して適切な時期に実施した。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済み。
		③修繕、更新 設備の更新に関し同等以上の機能を有する設備への更新提案	△	△	△	○	○	煙感感知器機を交換する際、塩害対応のものを設置した。
		2) 塩害対策の実施 日常清掃、保守点検時などにおける塩害対策の実施	○	○	○	○	○	階段中扉やシャッター等外気のふれる箇所については特に重点的に点検し、塩分付着時は布巾等で拭き取った。
		3) 漏水対策の実施 サーファの地下2階利用者や清掃方法の工夫等の漏水対策の実施	○	○	○	○	○	固く絞ったモップや水切りを使用し清掃した。サーファーに対して地下2階に駐車頂くよう誘導した。
		4) 維持管理業務の記録 維持管理業務台帳等による維持管理業務の記録やデータの収集、空気環境測定の実施	○	○	○	○	○	消防設備等修繕状況のデータを収集し、劣化の傾向把握に努めた。空気環境測定については8月に実施した。
	保守点検の実施方針	1) 長寿命化からみた保守管理の留意点 壁や柱のひび割れや錆汁発生状況の確認、機器の清掃、日常点検、消耗品の交換、補修等の施設の状況監視	○	○	○	○	○	日々の巡回により発見した異常箇所（階段中扉のフランス落としの劣化破損、蛍光灯切れ等）は早期の対応を行った。
		2) 長寿命化対策 他の類似施設での経験を劣化予測に活用	○	○	○	○	○	他の類似施設での塩害による設備の修繕等の経験を劣化予測に活用した。その活用事例として、天井照明、配管の清掃業務を外注にて2月に実施した。
		適正な修繕データ管理による中・長期修繕計画への活用	△	△	○	○	○	修繕データをまとめ、中長期修繕計画への活用を図った。
		各機器の管理項目一覧の作成及び継続的な管理	△	△	○	○	○	継続的な管理を行うため、空調設備、消防設備等の管理項目を一覧表にまとめ、月報において報告した。なお、中長期計画の取りまとめを外部に委託済み。

事業計画の内容			実施計画					平成30年度の実施状況	備考
区分	提案項目	提案の具体化方策 (事業計画書に記載されている内容を簡潔にまとめ記載)	H26	H27	H28	H29	H30		
3	利用促進のための取組み、利用者への対応								
	①サービスの向上 2. 利用者ニーズを踏まえたサービス向上策	1) 精算手続きの簡素化 自動精算機へのIC精算機能付加	○	実施済み	実施済み	実施済み	実施済み	平成26年5月に機能付加を行ったため、平成26年度完了済み。	
		2) プリペイドカードの導入 自動精算機へのプリペイドカード決済機能付加及び周知	○	実施済み	実施済み	実施済み	実施済み	平成26年5月にプリペイドカード決済機設置済みであり、新江ノ島水族館年間パスポート所持者を中心に周知を図ったため、平成26年度完了済み。	
		3) EV急速充電器の設置検討	△	△	△	○	実施済み	平成29年2月より供用を開始したため、平成29年度完了済み。	
		4) 駐車場営業時間の延長 ゴールデンウィーク等の営業時間延長	○	○	○	○	○	水族館の閉場時間に合わせ、閉場時間を延長した。(ゴールデンウィーク、ナイトイベント)	
		5) 周辺観光拠点としてのサービス充実 独自の散策マップの作成	○	実施済み	実施済み	実施済み	実施済み	平成26年3月に独自の散策マップ(江の島観光コース)を作成したため、平成26年度完了済み。	
		江の島魅力発信ギャラリーの整備	△	○	○	○	○	江の島の魅力が向上するイベント(市観光協会、新江ノ島水族館主催)等の情報について、随時場内の柱等を利用し掲示した。	
		6) 交通弱者への対応 身障者スペース不足時における当社管理他駐車場への誘導	○	○	○	○	○	交通弱者の利便性が向上する管理、運営に努めた。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を図った。	
		砂浜用車いすの貸出し	○	○	○	○	○	貸出しをできる体制を構築しており、1件の利用があった。	
		7) 場内のバリアフリー化と安全・快適性向上 場内の段差解消	○	実施済み	実施済み	実施済み	実施済み	段差解消については平成26年度までに実施済みのため、平成26年度完了済み。	
			照明の明度や防犯対策の強化	○	○	○	○	○	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については、蛍光灯切れで明度が低くならないよう、迅速に取り換えを行い、明度を維持した。また防犯ベルについては平成26年度までにトイレ、各階段等26箇所に設置しており、防犯強化に寄与した。
	3. 需要の増減への柔軟な対応	1) 繁忙期の渋滞解消に向けた取り組み 満車時の入庫待ち車両の他駐車場への誘導や右折入場の抑制	△	○	○	○	○	入庫待ち車両は当社管理の近隣駐車場に誘導した。混雑時には、入場口に人員を配置し右折入庫を抑制した。	
		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 当社所有施設の利用料金無料サービスの導入	×	△	○	○	○	閑散期において、テニスコート1時間無料(西部駐車場屋上)、スケートパーク1日無料サービスの配布キャンペーンを実施し、利用促進を図った。	
	②広報・PR	1. メディアの活用 聴取範囲の広い電波メディアの活用	○	○	○	○	○	FM藤沢を活用し、番組等の中で片瀬海岸地下駐車場の宣伝を行った。	
		旅行雑誌、サーフィン情報誌等への広告掲載	○	○	○	○	○	全国区の旅行雑誌である「まっふる横浜鎌倉中華街'19(平成30年9月刊行)」に掲載した。	
		由比ガ浜地下駐車場との共同広告の検討	×	—	—	—	—	平成26年度に由比ガ浜地下駐車場指定管理者と協議の結果、共同広告の掲載は行わないこととなったため、平成26年度にて結論済み。	
		2. 独立型ホームページの作成・運営	○	○	○	○	○	リアルタイムによる空き台数の情報発信により、利用促進を図った。また、平成31年8月より、外国人利用者のニーズに応えるため、英語版HPの運用を開始した。	
		3. 関係機関との連携 関係機関の実施するイベントポスター等への駐車場情報の掲載	○	○	○	○	○	花火大会観覧者用パンフレットへの掲載について発行者の(公社)藤沢市観光協会と調整し実施した。	
		4. 駐車場案内の充実 満空情報の提供、カーナビ連動の情報提供	○	○	○	○	○	満空情報配信サービスはホームページ上で、QRコード掲載については駐車場パンフレットで提供した。なお、カーナビとの連動を図るため、カーナビ会社へ駐車場情報を提供済み。	

事業計画の内容			実施計画					平成30年度の実施状況	備考
区分	提案項目	提案の具体化方策 (事業計画書に記載されている内容を簡潔にまとめ記載)	H26	H27	H28	H29	H30		
	1. 利用者の要望、苦情の把握方法	利用者ニーズのデータベース化	○	○	○	○	○	月ごとのアンケート集計によりデータを蓄積した。	
		利用者アンケート等の実施	○	○	○	○	○	詳細アンケートを8月に実施した。また、アンケート設置台による場内での利用者アンケートを継続して実施した。	
		関係機関との意見交換	○	○	○	○	○	市観光協会主催の観光キャラバンに参加(4,9月)し、駐車場の集客やイベントについて観光協会、会員企業と意見交換を行った。	
	2. 事業等への反映方法	プリペイドカード導入による割引ニーズへの対応	○	実施済み	実施済み	実施済み	実施済み	平成26年5月に機能付加を行ったため、平成26年度完了済み。	
		マナー研修の実施	○	○	○	○	○	過去のマナー研修受講者が未受講者へOJTにより2回(7,8月)研修を実施した。	
		苦情対応マニュアルの整備	△	△	○	○	○	クレーム対応の適正を図るため、主任業務員及び本社社員(1名)に藤沢商工会議所が主催する「クレーム・苦情の上手な対応術」を受講させた。受講内容をもとに苦情対応マニュアルの整備を行った。	
		要望に対する検討及び県への提案、相談	○	○	○	○	○	施設の漏水対策について、県への提案・相談を行った。	
4	利用料金の設定								
	①利用料金の設定								
	1. 出庫渋滞に対する「サービスタイム」の導入	出庫渋滞に伴う想定外の課金発生を防ぐため15分のサービスタイムを設定	○	○	○	○	○	継続して設定した。	
	2. 閑散期における期間限定割引(試行)	閑散期である2月に期間限定割引の試行	×	—	—	—	—	平成28年11月から平成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、閑散期の利用促進については、別の方策(テニスコートの1時間無料券の配布等)を実施した。	
	3. 宿泊料金の見直し	宿泊料金を1,000円から500円に設定	×	—	—	—	—	県との協議の上、実施しないこととした。	
	②減免について	会社規程に基づくボランティア団体への減免実施	△	—	—	—	—	ボランティア団体への減免は、県が直接行うことから、ボランティア団体から問い合わせがあった場合には、県に問い合わせることとしている。平成30年度は問い合わせがなかった。	
5	事故防止等安全管理								
	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	○	○	○	○	○	季節や曜日に応じた入庫状況を推測し、適切な場内誘導を行った。	
		入庫ゲート部のサイン改善等	△	△	○	○	○	入庫スロープにおける「衝突注意」の表示物の掲出や、車室の柱への反射テープの貼付等、事故防止対策の徹底を図っているが、今年度については、サインの改善を図る事案はなかった。必要に応じて、対応する。	
		2) 入庫待ち渋滞を回避する運営 季節、曜日、時間変動に適切に対応した 管理要員の配置及び空き駐車場への誘導	○	○	○	○	○	利用需要の季節、曜日、時間変動を考慮し、周辺駐車場と連携した空き駐車場への誘導を行った。	
		3) 出庫車両の安全対策 地上部への警備員配置	○	○	○	○	○	進入路内に車両の滞留を防ぐため人的警備による誘導を行った。	

事業計画の内容			実施計画					平成30年度の実施状況	備考
区分	提案項目	提案の具体化方策 (事業計画書に記載されている内容を簡潔にまとめ記載)	H26	H27	H28	H29	H30		
	2. 夜間の適正利用に向けた営業時間の設定	条例範囲内での営業時間遵守	△	○	○	○	○	条例の範囲で営業を行った。ただし、水族館の閉場時間に合わせ、閉場時間を延長を実施した。(ゴールドenウィーク、ナイトイベント)	
	3. 場内の防犯対策の強化	業務マニュアルの随時見直し	○	○	○	○	○	実態に即した見直しを行った。	
		防犯ベルによる防犯対策の充実	○	実施済み	実施済み	実施済み	実施済み	平成26年度までに、トイレ、各階段、主要な柱等26箇所に防犯ベルを設置し充実を図ったため、平成26年度完了済み。	
		必要に応じた防犯カメラの増設の検討	○	○	○	○	○	平成30年度は増設をしなかったが、必要に応じて増設を検討する。	
	4. 社員研修の実施	警備会社による車両誘導研修の実施	○	○	○	○	○	平成31年2月13、14日に警備会社による誘導警備研修を実施した。	
		AED使用方法研修の実施	○	○	○	○	○	平成31年2月13、14日に消防署員によるAED使用方法研修を実施した。	
	1. 緊急時対応に対する基本的な考え方	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とマニュアルの随時更新	△	○	○	○	○	マニュアルは社員がいつでも見られる状態にし有事に備えた。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はなかったため、更新は行わなかった。	
	2. 緊急時の連絡体制	1) 事故発生時 場内外での発生事故に対する報告体制の構築	○	実施済み	実施済み	実施済み	実施済み	平成26年度に構築したため、平成26年度完了済み。	
		2) 自然災害発生時 大雨警報等発令による浸水対策としての防潮板設置	○	○	○	○	○	平成30年度は1回(7月)防潮板を設置した。	
		3) 駐車場施設等に被害が出た場合 地震及び津波警報等発令時の対応	○	○	○	○	○	会社で定めた災害時対策要綱や災害時行動マニュアル、平成27年6月に県より通達があった異常気象時における緊急連絡体制に則り対応を行うが、平成30年度においては、災害対応はなかった。	
3. 被害を最小に抑えるための対応及び対策	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 関係機関と提携した情報収集体制の整備	○	○	○	○	○	藤沢市主催の帰宅困難者協議会の委員として参加し、情報収集体制整備のため関係機関と連携を図った。		
	現地社員の地元住民中心採用	○	○	○	○	○	近隣在住住民の雇用を行った。		
	2) マニュアル整備と訓練の徹底 災害時行動マニュアルの改訂	△	○	○	○	○	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の変更がなかったため改訂は行わなかった。		
	避難誘導訓練の実施	○	○	○	○	○	2月13、14日に消防署員による避難誘導訓練を実施した。		
	3) 周辺施設との連携により、避難場所を確保 駐車場内の案内マップに避難場所の表示	○	○	○	○	○	避難場所を表示した案内マップを掲示した。また、案内マップを配布できるよう用意した。		
6	地域と連携した魅力のある施設づくり								
地域と連携した魅力のある施設づくり	1) 江の島振興連絡協議会との連携	○	○	○	○	○	江の島で開催されるイベント等ポスターの場内掲示等で連携を図った。		
	2) 新江ノ島水族館との連携	○	○	○	○	○	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、開場時間延長に対応した。		
	3) 藤沢市、観光協会等との連携	○	○	○	○	○	観光ポスターの場内掲示等で連携を行った。市観光協会主催の観光キャラバンに3回(5,9月)参加し、駐車場の集客やイベントについて観光協会、会員企業と意見交換を行った。		
	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の作成、配布	○	○	○	○	○	江の島観光コースを作成、場内配布をした。		
	市民マラソン、花火大会、春祭り等のイベントへの協力	○	○	○	○	○	ふじさわ江の島花火大会においては、営業時間延長や広報等で協力した。なお、市民マラソンにおいては臨時通路として開放し協力を行った。		
	市のフィルムコミッションへの撮影協力	○	—	—	—	—	フィルムコミッションからの撮影には協力する姿勢であるが、依頼はなかった。		

事業計画の内容		実施計画					平成30年度の実施状況	備考
区分	提案項目	提案の具体化方策 (事業計画書に記載されている内容を簡潔にまとめ記載)	H26	H27	H28	H29	H30	
9	人的な能力、執行体制	「7 適切な積算」「8 節減努力等」は県と協議のうえ、事業計画書に記載を省略しております。						
	①-1 2. 新規雇用の場合の方針	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の雇用	○	○	○	○	○	警備の業務経験のある能力の高い人材の雇用を行った。
		地元地域からの雇いを重視	○	○	○	○	○	近隣在住住民の雇用を行った。
	①-2 3. 担当部署及び配置人員の役割	地元住民の中心的な配置等の実施	○	○	○	○	○	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、地元住民を中心的に配置した。
	①-3 1. 人員配置の基本的考え方	イベント時等、来場予測台数に基づいた適切な人員配置	○	○	○	○	○	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った。
	2. 1ヶ月の勤務計画表	時期ごとの勤務計画の履行	○	○	○	○	○	時期ごとの勤務計画のとおり配置した。
	②業務の一部委託について	委託企業の適切な業務遂行の確認及び水準以下の場合の指導、監督	○	○	○	○	○	不適切行為はなかったが、不適切行為があった場合には即時に改善を促す体制を整えている。
	③-1 1. 指定管理業務に従事する社員の能力	接客能力、維持管理技術、組織運営能力を高める人材育成	○	○	○	○	○	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行った。
	2. 必要な能力を習得するための人材育成計画	接客マニュアル等の整備、サービス向上を意識した行動となるような意識喚起	○	○	○	○	○	外部研修だけでなく、職員同士が互いに利用者へのより良い対応を話し合い、気持ちよく利用頂けるような行動を心がけた。
	2) 社員研修の実施	接客研修、誘導研修等の実施	○	○	○	○	○	接客研修として、11月に手話講習を実施した。また、2月に警備会社による誘導警備研修を実施した。
	3) OJT、ローテーションの実施	マンツーマン教育の実施や近隣駐車場のローテーションによる管理資質の向上を図る	○	○	○	○	○	研修については、1名につき1名の専任教育者を付けた。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した。
	③-2 人材確保について	選定方法、選考基準等を考慮した採用を行う	○	○	○	○	○	所有する資格や経験、異動等を勘案し年間の採用計画に基づく人材確保を行った。
11	コンプライアンス、社会貢献	10「財政的な能力」は事業計画には関係のない項目のため、省略しております。						
	①-1 関係法令遵守における留意点 ①環境基準の達成	一酸化炭素濃度等の空気環境測定を実施し、結果を場内へ掲示	○	○	○	○	○	8月に実施し、結果を場内に掲示した。
	②社員の健康管理	地下駐車場の労働衛生確保のため、「特定健康診断」を会社指定の産業医により実施	○	○	○	○	○	6月に特定健康診断、11月に健康診断を受診した。
	③個人情報保護	社内ルールに基づいた適正な対応	○	○	○	○	○	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した。
	①-2 関係法令遵守のための教育訓練 1) トップマネジメントによる意識付け	社長から全社員に対しての企業倫理、法令遵守の徹底等の訓示	○	○	○	○	○	月例会議において実施している。また、11月に開催の主任会議や年度初め等において実施した。
	2) 社員に対する意識付け	全社員の法令遵守に対する意識の向上	○	○	○	○	○	定例的な打合せ等で、コンプライアンス違反による関係機関等から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た。
	3) 風通しの良い職場づくり	法令、社内規程等のルールに対する問題発生の可能性事項を洗い出し、改善策について検討	○	○	○	○	○	職場でのコミュニケーションを活性化し、法令、社内規程などに対する不備等について、問題が発生する可能性のある事項を洗い出し、改善策を検討するなど風通しの良い職場づくりを進めた。
	②-1 個人情報保護に関する留意点	法令や社内規程に遵守した対応	○	○	○	○	○	法令、条例及び当社個人情報保護規程を遵守し業務を行った。
	②-2 個人情報保護のための情報管理体制	社員研修による周知徹底等の実施	○	○	○	○	○	当社の個人情報保護規程で指名された管理者により、個人情報の周知を図るため、12月に社内研修(個別研修)を実施した。
	②-3 個人情報保護のための教育訓練	会社規程に基づく継続的な教育訓練の実施	△	○	○	○	○	個人情報保護法の変更点について教育訓練を行った。
		外部研修参加職員による全職員への周知	○	○	○	○	○	外部研修に参加した職員により、個人情報保護の重要性を全職員へ周知した。

事業計画の内容			実施計画					平成30年度の実施状況	備考
区分	提案項目	提案の具体化方策 (事業計画書に記載されている内容を簡潔にまとめ記載)	H26	H27	H28	H29	H30		
	③環境への配慮	エコマークやPCグリーンラベル等商品の積極購入	○	○	○	○	○	コピー用紙などの物品購入の際、グリーン購入法に則り物品を選定した。	
		照明のこまめな消灯等節電対策	○	○	○	○	○	換気設備、場内照明等のこまめな調節により最大需要電力及び供給電力の削減を図った。	
		CO2排出の抑制	△	○	○	○	○	EV充電スポットの情報を簡単に入手できるスマホアプリ「EV smart」に片瀬海岸地下駐車場の急速充電器の情報を掲載し利用促進を図った。また、アイドリングストップを啓発した。	
		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看板等で呼びかけた。	
		グリーン購入の普及及び啓発	○	○	○	○	○	駐車場で利用者の目に付きやすい場所にグリーン購入の普及についての貼紙を掲出した。	
	④障がい者雇用	障がい者雇用促進企業への積極的な発注	○	○	○	○	○	障がい者雇用を促進している業者への発注に心がけた。	