

| 事業計画の内容 | | | 実施計画 | | | | | 令和元年度の実施状況 | 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) | R1 (H31) | R2 | R3 | R4 | R5 | | |
| 1 | 指定管理業務実施にあたっての考え方 | | | | | | | | |
| | 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。 | |
| | 委託により期待する効果 | 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。 | |
| | 選定方法 | 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 | | | | | | | | |
| | 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 【建物部門】 | 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。 | |
| | | 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 | ○ | | | | | 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、報告した。また、大規模な修繕対応が必要と判断されたものについては、詳細な状況を報告するとともに、対策について県と協議した。 | |
| | | 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。 | |
| | 【設備部門】 | 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。 | ○ | | | | | 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た。 | |
| | | 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 | ○ | | | | | 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。 | |
| | | 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 | ○ | | | | | 竣工から約15年を経て、設備等の修繕、更新時期を迎えていることから、部分修繕で対応可能な場合には本業務で速やかに対応した。 | |
| | | 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あ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。 | |
| | | 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。サーファの利用者に対しては地下2階に駐車頂くよう誘導した。 | |
| | | 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。 | |
| | | 長寿命化対策 | (ア) 日常点検による要対応箇所の早期発見 | ○ | | | | | 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。 |
| | | (イ) 適切な修繕の実施 | ○ | | | | | 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た。また、施設本体に影響を及ぼすような大規模修繕については修繕について県に提案を行った。 | |
| | | (ウ) 諸設備の計画的な交換 | ○ | | | | | 竣工後約15年以上が経過し、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するため、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す対応を行った。 | |
| | | (エ) 中長期修繕計画の策定と見直し | ○ | | | | | 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 | | | | | 令和元年度の実施状況 | 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) | R1 (H31) | R2 | R3 | R4 | R5 | | |
| 3 | 利用促進のための取組み、利用者への対応 | | | | | | | | |
| | 利用者ニーズを踏まえたサービス向上策 | 精算手続きの簡素化 自動精算機へのIC精算機能付加 | ○ | | | | | 平成26年度から事前精算機にIC精算機能を付加しており、利用者の出庫手続きを簡素化している。 | |
| | | 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 | ○ | | | | | 平成26年度からプリペイドカードによる割引を開始した。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た。ただし、プリペイドカードの販売については、令和元年度をもって終了とした。 | |
| | | クレジットカード決済導入 | 未実施 | | | | | クレジットカード決済機器の情報保護に関する法令(改正割賦販売法)に対応する機器が製造され次第、導入を検討する。 | |
| | | EV急速充電器の運用 | ○ | | | | | 平成29年2月から供用を開始し、継続してサービスを実施した。 | |
| | | 車いすの貸出し | ○ | | | | | 一般的な車いすに加え、砂浜でも利用可能な車椅子を常備し無料で貸出しを実施する体制を整えている。 | |
| | | 多言語化導入 | ○ | | | | | 令和元年度に翻訳機器「ポケット」の導入や、英語等外国語表記の看板の作成を行った。 | |
| | | フリーWi-Fiの導入 | ○ | | | | | 令和元年度に地下駐車場内に通信されるフリーWi-Fiを導入した。 | |
| | | 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) | |
| | 駐車場のわかりやすさ・利用しやすさの向上 | 駐車場情報の発信 | ○ | | | | | 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。 | |
| | | わかりやすい誘導案内 | ○ | | | | | 地下1階、2階や駐車場入口に誘導員を配置し、車両誘導や案内看板の設置を行った。 | |
| | 観光との連携による利用促進 | レンタサイクル事業 | ○ | | | | | 駐車場利用者サービス向上として、駐車場利用者に無料で貸し出すレンタサイクルを継続して行った。 | |
| | | 観光ガイド機能の提供 | ○ | | | | | 観光ポスター、地図、パンフレット等を随時掲示した。 | |
| | より多くの利用を図るために行う広報・PR活動の内容等 | 駐車場満空情報サイト「SHONAN PARKING INFORMATION」の周知 | ○ | | | | | 当社HPにて提供中の駐車場満空情報システムの周知のため、場内のポスター掲示の他、「まっぷる横浜鎌倉」や神奈川新聞へ広告の掲載を行った。 | |
| | 施設の特性をより効率的に活かすために行う自主事業の内容等 | 自動販売機の設置 | ○ | | | | | 自動販売機(災害ベンダー機能付き)を継続して設置した。 | |
| | | 年末年始の入場者への粗品配布 | ○ | | | | | 年末年始利用者に毎年粗品(カイロ)を提供しており、令和元年度においても実施した。 | |
| | | 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を整理し、データベースとして蓄積した。 | |
| | サービス向上のために行う利用者ニーズ・苦情の把握及びその内容の事業や接客対応等への反映の仕組み等 | 利用者アンケート等の実施 | ○ | | | | | 場内に二か所、アンケート用紙及び投函箱の設置することについて継続した。また、より多くの意見を頂くための工夫として詳細アンケート協力者へ粗品をプレゼントすることも継続した。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する予定。 | |
| | | ホームページでの利用者アンケートの実施 | 未実施 | | | | | 現在当社が運営するホームページにおいてアンケートを行えるよう整備を進めていく予定。 | |
| | 手話言語条例への対応 | 手話言語条例への対応 | ○ | | | | | コミュニケーションボードを導入し、ろうあ者等の利用者へのサービス提供を図った。 | |
| | 利用料金の設定 | (ア) 利用料金設定の基本方針 | ○ | | | | | 近隣駐車場や当社駐車場の料金を勘案し、利用しやすい料金設定とした。また、消費税率改定時には県と協議のうえ、消費税を利用者へ適切に転嫁できるよう料金改定した。 | |
| | | (イ) 利用者のニーズに対応する料金設定の工夫 | ○ | | | | | 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継続して設定した。 | |
| | 減免について | 減免規程に基づく適切な減免処理 | ○ | | | | | 減免の規定に基づき、適切な減免処理を行った。また、減免対象についてのお問い合わせなどに随時適切な回答を行った。 | |

| 事業計画の内容 | | | 実施計画 | | | | | 令和元年度の実施状況 | 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) | R1 (H31) | R2 | R3 | R4 | R5 | | |
| 4 | 事故防止等安全管理 | | | | | | | | |
| | 利用シーンごとの取り組み内容 | 経験豊富な社員配置による安全管理体制 | ○ | | | | | 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。 | |
| | | 場内案内サインの改善 | ○ | | | | | 外国語表記による案内を掲示し、利用しやすい環境づくりに努めた。 | |
| | | ランプ（減速帯）の設置 | ○ | | | | | 地下1階及び2階にランプを設置した。また、適宜点検を行い、安全にも配慮した。 | |
| | 業務マニュアルの随時見直し | 業務マニュアルの随時見直し | ○ | | | | | 実態に即し見直しを行った。 | |
| | | 事前精算機の利用促進 | ○ | | | | | 事前精算機の利用促進のため、発券機にてPRを行った。また、床面サインやステッカーなどでPRした。 | |
| | | 緊急時等における有人による精算対応 | ○ | | | | | 混雑時や精算時トラブルの際には出庫口にて有人による精算対応を行った。 | |
| | | 出庫車両の安全対策 地上部への警備員配置 | ○ | | | | | 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回避するため、人的警備を継続した。 | |
| | 緊急時の対応の基本方針 | 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 | ○ | | | | | 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、本社に報告した。また、事故報告書は速やかに藤沢土木事務所に提出した。 | |
| | 緊急時の措置と連絡体制 | 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 | ○ | | | | | 警報の発令時に、防潮板を設置した。 台風接近時、緊急避難車両を受け入れるなど対応した。 | |
| | | 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 | ○ | | | | | 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、報告する体制を整えた。施設の安全を確保するため、応急措置等を講じた。 | |
| | 被害を最小に抑える取り組み | 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 | ○ | | | | | 「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」を制定しており、各社員がいつでも見れるよう配置している。 | |
| | | 周辺施設との連携により、避難場所を確保 駐車場の案内マップに避難場所の表示 | ○ | | | | | 平時から利用者に避難場所について周知するため、駐車場の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。 | |
| | | 避難誘導訓練の実施 | ○ | | | | | 3月4,5日に消防署員による防災・消防訓練を実施した。 | |
| | 急病人等が生じた場合の対応 | AED使用方法研修の実施 | ○ | | | | | 3月4,5日に消防署員によるAED使用方法の研修を実施した。 | |
| | | 警備会社による車両誘導研修の実施 | ○ | | | | | 場内の車両を安全かつ適切に誘導するために、3月4,5日に警備会社による車両誘導研修を実施した。 | |
| 5 | 地域と連携した魅力のある施設づくり | | | | | | | | |
| | 地域や関係機関との連携・協力の考え方 | 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。 | |
| | | 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た。 | |
| | | 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を検討するため、観光キャラバン等に参加し意見交換を行った。 | |
| | | 市民マラソン、花火大会、春祭り等のイベントへの協力 | ○ | | | | | 市民マラソン、春祭り等のイベントに係るポスターを場内に掲示した。また市民マラソン時における地下通路として利用協力を行った。なお、令和元年度は江の島花火大会は中止となった。 | |
| | | 市のフィルムコミッションへの撮影協力 | ○ | | | | | 市のフィルムコミッションへの撮影協力を行う体制を整えた。 | |
| | オリンピック等を含む地域イベントへの協力、行政施策やボランティアとの連携、地域人材の活用等の取組内容 | オリンピック等を含む地域イベントへの協力 | ○ | | | | | 江の島で東京2020オリンピック・パラリンピック競技大会のセーリング競技が決定したことから、大会の円滑かつ安全な開催に向けた協力・支援を行っていく。 | |

| 事業計画の内容 | | | 実施計画 | | | | | 令和元年度の実施状況 | 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) | R1 (H31) | R2 | R3 | R4 | R5 | | |
| 6 | 節減努力等 | 節減努力等 | | | | | | 長期的な経費削減や環境負荷軽減の観点から、令和元年度にLED照明設備の導入を行った。 | |
| 7 | 人的な能力、執行体制 | | | | | | | | |
| | 人員配置の基本方針 | 経験豊富な人材確保と、イベント時等、来場予測台数に基づいた適切な人員配置 | ○ | | | | | 来場予想台数に基づき、経験豊富な社員を適切に配置し、きめ細やかな管理運営ができる人員配置を行った。イベント時には混雑が予想されるため、特に人材を厚く配置して対応した。 | |
| | 自動車駐車場の運営組織・社員構成 | 担当部署及び配置人員の役割 | ○ | | | | | 片瀬海岸地下駐車場に常駐する主任、副主任については、湘南海岸公園の駐車場経営に経験のある社員を配置した。また、地元住民を中心的に配置した。 | |
| | 職員構成による1ヶ月分の勤務計画表 | 1ヶ月の勤務計画表 | ○ | | | | | 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った。 | |
| | 業務の一部を委託する場合の管理・指導体制の状況 | 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。 | |
| | 社員に求められる能力・スキルと人材育成の基本方針 | 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。 | |
| | | 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 | ○ | | | | | 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」人材育成を行った。更に、数年ごとに近隣の複数の駐車場をローテーションをすることで、駐車場管理の更なる資 | |
| | 研修内容及び研修計画 | 接遇研修、誘導研修等の実施 | ○ | | | | | 接遇研修として、2月に障がい者理解講習を実施した。また、3月に警備会社による誘導警備研修を実施した。 | |
| | | 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。 | |
| | 社員採用にあたっての選考方法・選考基準・採用数等 | 緊急時にも迅速に対応可能な人材の採用 | ○ | | | | | 災害発生時など、緊急時に迅速な対応が求められることもあり、地域精通度の高い地元住民を中心に採用した。 | |
| 労働環境の確保に係る取組み | 労働時間短縮の取組 | ○ | | | | | 社員のワークライフバランスや健康な心身確保等の観点から、社員数の適正配置や業務の計画的な執行により、労働時間の短縮に取り組んだ。 | | |
| | 無理のない勤務シフトの作成 | ○ | | | | | 各従業員の予定を事前に把握し、無理のない勤務シフトを作成した。 | | |

| 事業計画の内容 | | | 実施計画 | | | | | 令和元年度の実施状況 | 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) | R1 (H31) | R2 | R3 | R4 | R5 | | |
| 9 | コンプライアンス、社会貢献 | | | | | | | | |
| | 関係法令の遵守における留意点 | 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月に実施した。 | |
| | | 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。 | |
| | | 社内ルールに基づいた個人情報保護の適正な対応 | ○ | | | | | 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。 | |
| | 関係法令遵守のための教育訓練 | 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 | ○ | | | | | 11月に開催の駐車場主任会議や年度初め等において実施した。 | |
| | | 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。 | |
| | | 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より職場づくりを進めた。 | |
| | | 外部研修参加職員による全職員への周知 | ○ | | | | | 令和元年度には、神奈川県警によるITセキュリティ情報セミナーを実施し、各現場へ周知するなどした。 | |
| | 指定管理業務を行う際の環境への配慮の状況 | 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 照明のLED化 | ○ | | | | | 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。また、場内照明をLED化し、長期的な経費削減や環境負荷軽減を図った。 | |
| | | CO2排出の抑制 | ○ | | | | | 入庫待ち渋滞の解消、入庫待ちや場内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た。また、EV車の利用促進に寄与するため、急速充電器を設置している。 | |
| | | 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及び啓発を図る掲示物を掲示した。 | |
| | 法定雇用率の達成状況等、障がい者雇用促進の考え方と実績 | 障がい者雇用促進の考え方と実績 | ○ | | | | | 障がい者雇用を促進している業者への発注を拡大できるよう努めた。 | |
| | 手話言語条例への対応 | 手話言語条例への対応（再掲） | ○ | | | | | コミュニケーションボードを導入し、ろうあ者等の利用者へのサービス提供を図った。 | |
| | 社会貢献活動等、CSRの考え方と実績 | 地域の雇用・産業や観光の活性化を通じた地域振興への取組 | ○ | | | | | 湘南海岸公園まつりの開催、地域イベントへの協力、緑化協力金の協力や寄付などを通じて、地域貢献を行った。 | |
| 10 | 事故・不祥事への対応、個人情報保護 | | | | | | | | |
| | 個人情報保護に関する方針 | 法令や社内規程に遵守した対応 | ○ | | | | | 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の遵守に加え、湘南なぎさパークの個人情報保護規程に則り、対応した。 | |
| | 個人情報保護の体制・取り扱い実績 | 社員研修による周知徹底等の実施 | ○ | | | | | 本社と駐車場に分け、個人情報保護のための具体的な管理方法を定めた。 | |
| | 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 | ○ | | | | | 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った。 | |