

# 令和2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





## I サービスの向上

### 1 指定管理業務実施にあたっての考え方、運営方針等

#### (1) 管理運営方針等

##### ① 指定管理業務全般を通じた団体の総合的な考え方、運営方針

###### ア 業務実施にあたっての基本認識

- 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公平かつ効率的・効果的に提供することです。
- ③ 前述した使命、役割を果たすことにより、湘南江の島地域の魅力の向上に貢献し、観光客を引き寄せるマグネットになるものと考えます。

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】

<b>役割① 交通の円滑化と 安全性の向上</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 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。</li> <li>・ 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。</li> </ul>
<b>役割② 沿道環境の改善</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 違法駐車や、交通渋滞の緩和による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。</li> </ul>
<b>役割③ 安全・安心・公平な 利用</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 防犯・安全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、子ども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るとともに、公平な利用を図ること。</li> </ul>
<b>役割④ 施設の効率的、 効果的な管理・ 活用</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 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、効果的な活用を図ること。</li> </ul>
<b>役割⑤ 地域活性化や 観光振興への寄与</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 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とともに、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。</li> </ul>

令和 2 年度実施内容  
記載内容のとおり実施します。



## イ 管理運営の目標及び方針

当駐車場の役割に対する認識を踏まえ、管理運営の目標及び方針を次のとおりとします。

表 管理運営の目標及び方針

管理運営の基本目標	管理運営方針
<p><b>基本目標 1</b> 安全に安心して利用できる駐車場環境の整備</p>	<p>管理運営方針①：利用者ニーズに応じた施設の機能向上</p> <p>観光客・海岸利用者・訪日外国人など、多様な利用者ニーズに応じたサービス提供やおもてなし、設備・機能を強化します。</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin: 10px 0;"> <p><b>重点的な取り組み</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>観光客を中心とした利用者の利便性・回遊性向上（レンタサイクル・事前精算機・EV急速充電器・サービスタイムの継続実施、決済方法の多様化、フリーwi-fi・多言語化導入、当社ホームページでの駐車場情報発信）</li> </ul> </div> <div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="text-align: center;">  <p>決済方法の多様化</p> </div> <div style="text-align: center;">  <p>EV 急速充電器</p> </div> </div> <div style="text-align: center; margin-top: 20px;">  <p>当社 HP 情報発信</p> </div>





管理運営の基本目標	管理運営方針
<p><b>基本目標 1</b> 安全に安心して利用できる駐車場環境の整備</p>	<p>管理運営方針②：通常時・緊急時における安全対策の徹底</p> <p>通常時及び事故・災害発生時などの緊急時における当駐車場のリスクを考慮し、誰もが安全に安心して利用できる安全対策を講じます。</p> <div data-bbox="571 421 1458 607" style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <p><b>重点的な取り組み</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>適切な案内・誘導の継続（有人対応、満空情報システム活用等）</li> <li>施設特性・利用者特性・災害特性を踏まえた災害対策</li> <li>子どもなどの歩行者の安全確保のためのハンプ（減速帯）の新規設置</li> </ul> </div> <div data-bbox="571 622 991 920" style="text-align: center;">  <p>有人による誘導対応</p> </div> <div data-bbox="1023 622 1453 920" style="text-align: center;">  <p>満空情報システム</p> </div> <div data-bbox="804 976 1209 1267" style="text-align: center;">  <p>招き灯</p> </div>
	<p>管理運営方針③：施設特性を踏まえた維持管理の実施</p> <p>沿岸部に立地する地下駐車場という施設特性を踏まえ、施設の安全性確保・機能保全に留意した維持管理を実施します。</p> <div data-bbox="571 1469 1458 1599" style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <p><b>重点的な取り組み</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>塩害・漏水等の影響を最低限に抑える清掃・点検・修繕の徹底</li> <li>長寿命化対策</li> </ul> </div> <div data-bbox="571 1608 1070 1966" style="text-align: center;">  <p>塩害対策（清掃）</p> </div> <div data-bbox="1086 1608 1453 1966" style="text-align: center;">  <p>業務日誌</p> </div>



管理運営の基本目標	管理運営方針
<p><b>基本目標2</b> 駐車場を拠点とした観光の活性化と地域貢献</p>	<p>管理運営方針④：観光や地域との連携による利用促進策の展開</p> <p>レンタサイクル・観光情報の発信等、観光や地域との連携による利用促進策を展開し、利用者の拡大に努めるとともに、観光の活性化、観光交通の円滑化を図ります。</p> <div data-bbox="491 465 1382 622"><p><b>重点的な取り組み</b></p><ul style="list-style-type: none"><li>・レンタサイクルの運営継続</li><li>・周辺施設（新江ノ島水族館、湘南海岸公園）との連携</li><li>・満車時の渋滞対策（当社運営近隣駐車場への誘導）</li></ul></div> <div data-bbox="485 651 919 976"></div> <div data-bbox="619 992 783 1021"><p>レンタサイクル</p></div> <div data-bbox="935 651 1374 976"></div> <div data-bbox="1066 992 1246 1021"><p>満車時の渋滞対策</p></div> <div data-bbox="520 1061 895 1583"></div> <div data-bbox="564 1599 847 1628"><p>レンタサイクル PR ポスター</p></div> <div data-bbox="927 1070 1382 1583"></div> <div data-bbox="1043 1599 1262 1628"><p>周辺施設ポスター掲示</p></div>



管理運営の基本目標	管理運営方針
<p><b>基本目標3</b> 効率的な管理運営の実現</p>	<p>管理運営方針⑤：効率的・効果的な運営の徹底とコスト縮減</p> <p>駐車場運営の実績に基づく効率的・効果的な管理運営を徹底し、コスト縮減と利用者のサービス向上を実現します。</p> <div data-bbox="571 439 1458 658" style="border: 1px solid black; padding: 5px;"><p><b>重点的な取り組み</b></p><ul style="list-style-type: none"><li>・ 経験豊富な人材の育成と当社管理の近隣駐車場間での柔軟な人員配置</li><li>・ 蓄積してきた実績と経験を活かした効率的な維持管理</li><li>・ サービス向上につながる積極的な提案と自己投資の実施</li><li>・ LED 照明設備の段階的導入</li></ul></div> <div data-bbox="555 676 1002 1003"></div> <div data-bbox="670 1016 912 1052" style="border: 1px solid black; border-radius: 10px; padding: 2px; text-align: center;">人材育成 (AED 研修)</div> <div data-bbox="1011 676 1452 1003"></div> <div data-bbox="1037 1016 1439 1052" style="border: 1px solid black; border-radius: 10px; padding: 2px; text-align: center;">自己投資(トイレの温水洗浄便座化)</div>

令和2年度実施内容

記載内容のとおり実施します。

なお、フリーwi-fi は令和元年度に導入済みです。また、音声翻訳サービスを活用するため、自動翻訳機（ポケットーク）を令和元年度に導入済みです。クレジットカード決済については、クレジットカード決済に関する法改正に適合した決済端末が製造され次第、導入を検討いたします。



## ② 業務の一部を委託する場合の業務内容等

### ア 委託の考え方

#### 委託内容の明確化・現地確認等の実施により確実な履行を確保

清掃、警備等の専門業者を活用することにより、効率的・効果的な実施が可能となる業務については、当社の監督のもと、第三者（専門事業者）へ委託し、指定管理者として期待されるコスト削減、サービス向上に取り組みます。

委託にあたっては、委託する業務内容を明確に示すとともに、業務委託報告書と現地確認等の実施により、確実な履行を確保します。一方で、過度なコスト削減を委託先に強いることのないよう、業務内容に見合った適正な委託料の設定等に留意します。

令和2年度実施内容

記載内容のとおり実施します。

### イ 委託により期待する効果

#### スケールメリットの発揮によるコスト削減とノウハウの水平展開によるサービス向上

当社では、当駐車場周辺で9か所の駐車場の管理運營業務を行っています。これらの駐車場と合わせ一括（あるいは包括）して委託すること等を通じ、スケールメリットを発揮し、コスト削減を実現します。

さらに、県内企業・市内企業の受注機会の拡大にも配慮することで、地元企業として地域活性化に貢献します。

表 一括発注対象業務と期待する効果

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、さらなるコスト削減を実現。
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価格と技術力を総合的に評価したプロポーザル方式で発注。

令和2年度実施内容

記載内容のとおり実施します。

なお、警備・清掃業務については、スケールメリットを生かした一括発注を実施します。また、設備機器の管理業務については、第3期指定管理でプロポーザル契約した業者より前期と同価格で役務提供を受けることができることにより、随意契約で実施しています。





## ウ 選定方法

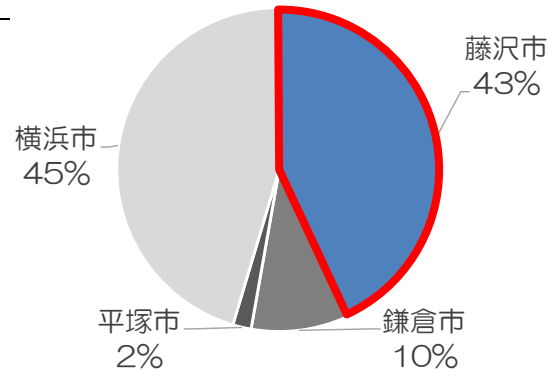
### 指名競争入札や複数社による見積合わせによる公平性・透明性・競争性の発揮

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の発揮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合わせによる選定を実施します。

さらに、県内企業・市内企業を積極的に指名することにより、地元企業の受注機会の拡大と、これによる地域活性化への貢献に努めます。

#### 地元企業への発注実績（H28年度・委託金額ベース）

- 地元である藤沢市内の事業所への発注は全体の43%（県内事業所のシェアは100%）であり、地元企業の受注機会の拡大に貢献しています。



#### 令和2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

#### ① 海岸に面した地下駐車場の特性と課題を踏まえた維持管理の考え方

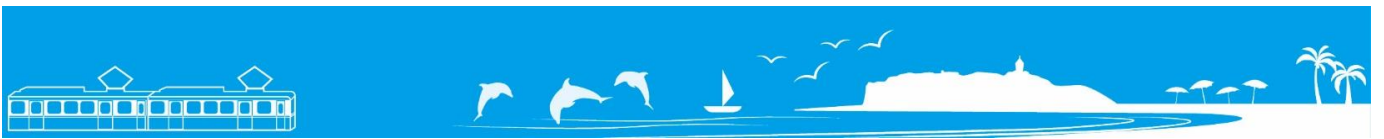
##### 「海岸に面した地下駐車場」「建設から約15年が経過する地下駐車場」という特性に着目

当駐車場は海岸に面した地下駐車場であることから、海からの飛砂・飛塩やサーフィン利用者を中心とした海岸利用者による砂や水の持ち込みによる、躯体の劣化や設備機器の作動環境等への影響を最小限に抑えるための維持管理が重要です。

また、建設から約15年が経過する地下構造物であり、施設そのものの老朽化が進行していることから、確実な点検の実施により要対応箇所の早期発見に努めるとともに、将来的な大規模修繕を見据えた各種検査、予防保全の観点からの小規模修繕等の実施を通じ、利用者の安全確保を最優先とした維持管理を推進します。

表 維持管理にあたり考慮すべき当駐車場の特性と留意点

当駐車場の状況	維持管理上の留意点	維持管理の実施方針 (→②にて記載)	長寿命化対策 (→②オにて記載)
①公の施設	・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	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 【建物部分】 ①保守点検 ②小規模修繕 ③清掃 【設備部分】 ①法定点検 ②定期保守点検 ③修繕、更新	—
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	塩害対策の実施 ①日常清掃 ②保守点検 ③その他	—
③地下2層構造	・地下1階床から漏水が生じており、地下2階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	漏水対策の実施 ①清掃方法の工夫 ②サーフィン利用者の地下2階への誘導	—
④建設から約15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	中長期修繕計画の策定 (平成29年9月)	①日常点検による要対応箇所の早期発見 ②適切な修繕の実施 ③諸設備の計画的な交換 ④中長期修繕計画の策定と見直し
全体	—	・今後の施設管理や長寿命化対策等に活用可能な維持管理業務の記録	—



## 令和2年度実施内容

記載内容のとおり実施します。

## ② 保守点検業務、清掃業務、警備業務等についての実施方針

### ア 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の2つに分類されます。これまで当駐車場の管理運営を行うなかで蓄積してきた実績と経験をもとに、対象ごとのポイントを押さえた適切かつ効率的な維持管理を実施します。

#### 【建物部分】

表 建物部分の維持管理

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。
小規模修繕	点検により修繕が必要な箇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。
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ます。
警備	警備業務については、機械警備を導入しており、異常があれば夜間でも委託警備会社が迅速に対応しています。また、閉場後の残車については夜間警備員が対応しており、今後も継続実施します。

#### 【設備部分】

表 設備部分の維持管理

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。
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。
修繕、更新	竣工から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、部分修繕等で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。
その他 (LED照明設備への更新)	当駐車場には900台を超える蛍光灯照明設備があり、今後一斉に更新期を迎えることが見込まれます。そこで、長期的な経費節減や環境負荷軽減の観点から、今後LED化を推進していく必要があると考えます。既設の蛍光灯照明設備を一斉にLED化するには多額の費用を要することから、当社としては、駐車場利用者の安全面・利便性や使用頻度を勘案しながら、段階的にLED照明への更新を進めてまいります。まずは地下1階の車路にLED照明設備を導入します。



### 経費削減の実現

- 平成 28 年度より新電力（イーレックス株式会社）への契約先の切り替えを実施し、従来の電気料と比較し 18% のコスト削減を実現しています。

### 小規模修繕の取り組み例

- 片瀬海岸地下駐車場では、点検により修繕が必要な箇所が見つかった場合、随時修繕を実施しています。平成 29 年度には招き灯の交換、漏水対策としての天井への排水板の設置、コンプレッサー、湧水槽の排水ポンプ等の交換などを実施しています。



図 招き灯の交換（左）、排水版の設置（右）

### 令和 2 年度実施内容

記載内容のとおり実施します。なお、LED 照明設備については、令和元年度に地下一階、トイレ、管理事務所に導入済みです。



## イ 塩害対策の実施

沿岸部に立地する当駐車場を含めて9か所の駐車場の管理運営経験に基づき、以下に挙げる対策を講じ、設備の塩害を予防するとともに、機能の維持を図ります。

表 設備部分の維持管理内容

<p>清掃</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・蛍光灯は、交換時に清掃を行い、絶縁抵抗の低下を防ぐ。</li> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・外部に面するシャッターは年2回水洗い清掃を行い、作動不良を防ぐ。</li> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・場内床面は砂等の堆積の状況に応じ、随時、手押し式清掃機を使用してきめ細かく床面の清掃を行い、汚損を防ぐ。</li> </ul>
<p>保守 点検</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・各種保守点検は、片瀬海岸地下駐車場管理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。</li> </ul>
<p>その他</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■設備機器の対策             <ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> </ul> </li> <li>■点検清掃の頻度向上             <ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> </ul> </li> </ul>

### 塩害対策の取り組み例

- ・塩害対策として、外部に面するシャッターの水洗い、場内の粉塵除去作業を行っています。



図 シャッターの水洗い（左）、場内の粉塵除去作業（右）



令和2年度実施内容

記載内容のとおり実施します。

## ウ 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。

表 漏水対策

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地下2階への誘導	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。

令和2年度実施内容

記載内容のとおり実施します。

## エ 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。

表 維持管理業務の記録内容

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箇所にて年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るとともに、場内へ掲出することで利用者の健康不安に対する懸念軽減に活用します。



### 維持管理業務記録の実績

- 維持管理業務台帳を参考とし、平成 29 年 9 月に中長期修繕計画を策定しました。
- 業務日誌を作成し、委託業者による維持管理に関する業務記録を実施しています。
- 空気環境測定の結果データを場内へ掲示し、場内環境の安全性について見える化を行っています。

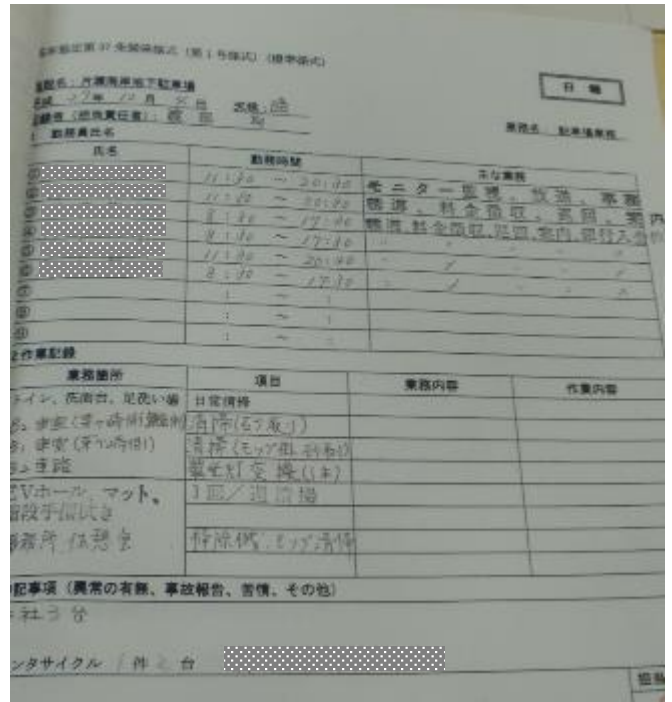


図 計測データの場内への掲出（左）、業務日誌（右）

## オ 長寿命化対策

### 令和 2 年度実施内容

記載内容のとおり実施します。

当駐車場は、竣工から15年が経過し、今後、経年劣化の更なる進行により、設備更新や修繕が急増することが懸念されます。

修繕コストによる財政負担の軽減を図るうえでも、日常点検業務を通じ、損傷が軽微なうちに問題を発見・修繕することで損傷の進行を抑制する予防保全を推進します。また、将来的に必要な大規模修繕については、これまでの修繕実績等から策定した中長期修繕計画に基づき、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貴県に提案します。

#### (ア) 日常点検による要対応箇所の早期発見

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、施設の状況を監視します。

#### (イ) 適切な修繕の実施

日常点検等を通じ、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、片瀬海岸地下駐車場をはじめとする類似の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、その実績と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。



表 修繕の内容

区分	内容
小規模修繕	<ul style="list-style-type: none"><li>・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。</li><li>・維持管理実績を適正に管理し、中・長期の修繕計画に役立てる。</li></ul>
大規模修繕	<ul style="list-style-type: none"><li>・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。</li><li>・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。</li></ul>

### (ウ) 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15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、中長期修繕計画作成時に活用しています。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。

### (エ) 中長期修繕計画の策定と見直し

これまでの修繕実績を踏まえ、設備別に劣化パターンと影響度を考慮した修繕方式を定めた中長期修繕計画を平成29年9月に策定しました。今後は、計画に基づき修繕を実施し、毎年度末に計画と実績を比較し、必要に応じ計画の見直しを行います。

令和2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、利用者への対応、利用料金

#### (1) 利用促進のための取組

##### ① より多くの利用を図るために実施する事業の実施方針、内容等

##### ア 基本的な考え方と取り組みの方針

#### サービス向上、わかりやすい・利用しやすい駐車場の実現、観光との連携による利用促進策の展開

公共駐車場である当駐車場において、利用者の拡大は、観光交通を起因とする渋滞緩和や違法駐車対策及びこれによる地域交通の円滑化につながることから、より多くの利用者の獲得を目指し、多様な利用者ニーズに対応したサービス提供に取り組みます。また、駐車場の基本機能に着目し、駐車する際のわかりやすさ・利用しやすさの向上に積極的に取り組みます。

また、観光地の駐車場は、自動車利用により来訪する観光客の玄関口であり、その地域の第一印象を決定する場ともなることから、利用者の利便性・快適性、魅力の向上を図ることで、観光客の満足度向上、これを通じた湘南江の島エリアへのリピーター増加等、観光振興面での効果も期待できます。

こうした取り組みによる利用者拡大は、収益の増加、さらには施設への再投資とこれによるサービス向上を可能にすることから、利用者の満足度向上、さらなる利用者拡大、という好循環へ結びつくことも期待されます。

以上の基本的な考え方を踏まえた、利用促進のための取り組み方針を以下に示します。

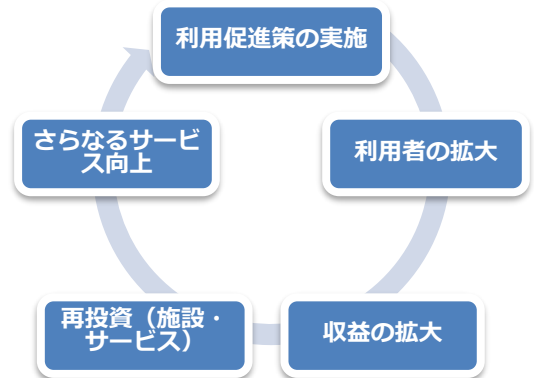


図 利用者拡大による好循環のイメージ

表 利用促進・サービス向上の取り組み方針と取り組み内容の例

方針① 多様な利用者ニーズへの対応	<p>【利用者共通】決済方式の多様化（クレジットカード決済の導入）、事前精算機の利用促進、EV急速充電器の継続設置、監視カメラ・防犯ミラーの継続設置</p> <p>【新江ノ島水族館利用者】水族館とのタイアップ事業の継続、水族館の閉館時間への柔軟な対応</p> <p>【海岸利用者】足洗い場・貴重品ロッカーの継続設置</p> <p>【高齢者・障害のある方】車イス貸出、身障者用駐車場の適正利用の推進</p> <p>【訪日外国人】決済方式の多様化（再掲）、場内案内・誘導時の多言語化対応、ホームページの外国語化対応、場内で利用可能なフリーwi-fiの導入</p>
方針② 駐車場のわかりやすさ ・利用しやすさの向上	<ul style="list-style-type: none"> <li>・周辺駐車場を含めた駐車場情報の発信</li> <li>・わかりやすい場内誘導の実施</li> <li>・観光交通円滑化に寄与する渋滞緩和対策の実施</li> </ul>
方針③ 観光との連携による利用促進	<ul style="list-style-type: none"> <li>・レンタサイクルの運営継続</li> <li>・観光ガイド機能の提供</li> </ul>



### 再投資によるサービス向上の実績

片瀬海岸地下駐車場では、収益の施設整備への投資として、当社負担により、平成 29 年度に洋式トイレへの温水洗浄便座導入及び手洗い場への節水型水栓導入を行っています。（全 6 か所、多目的トイレ 2 か所含む）



改修前



改修後

利用者へのサービス向上策として、平成 26 年 10 月よりレンタサイクルを自主事業として実施しており、年間延べ 250 台程度が利用されています。また、平成 29 年度に電動レンタサイクル（2 台）を導入しました。自動車から自転車に乗り換えることによる周辺道路の混雑回避や、観光振興への寄与が期待されることから、今後も引き続き実施していきます。



導入した電動レンタサイクル（2 台）



EV 自動車の普及に伴い、平成 29 年度に EV 充電器を導入しました。また、積極的な利用を目指し、駐車場利用者による充電を無料化しています。



利用者のニーズに対応し、決済方法の多様化を図っており、平成 26 年度に交通系 IC カード、プリペイドカードでの決済方式を導入しました。今後は、クレジットカードによる決済方式を導入します。



#### 令和 2 年度実施内容

記載内容のとおり実施します。

なお、フリーwi-fi は令和元年度に導入済みです。また、音声翻訳サービスを活用するため、自動翻訳機（ポケトーク）を令和元年度に導入済みです。クレジットカード決済については、クレジットカード決済に関する法改正に適合した決済端末が製造され次第、導入を検討いたします。



## イ 方針ごとの取り組み内容

利用促進・サービス向上の取り組み方針ごとに具体的な取り組み内容を示します。なお、ここではサービス向上を中心に記載し、広報・PR、自主事業に関する取組はp. 26～28に記載します。

### 方針①：多様な利用者ニーズへの対応

#### 【利用者共通】

##### 決済方式の多様化

外国人を中心にクレジットカード支払いのニーズがあることから、交通系 IC カードに加え、クレジットカードによる決済方式を導入します。



図 交通系 IC カード決済

##### 事前精算機の利用促進

出庫手続きによる渋滞緩和のため、当社の提案により平成 26 年度に事前精算機を 2 台導入していただきました。事前精算機の利用を促進するため、入庫時の駐車券発券機において PR しています。また、事前精算機の設置されていない出入口においては、事前精算機への誘導サインを設けています。



図 事前精算機 PR



### EV 急速充電器の継続設置

電気自動車、プラグ・イン・ハイブリッド車等のユーザーニーズにこたえ、平成29年度にEV急速充電器を導入しました。また、積極的な利用を目指し、駐車場利用者による充電を無料化しています。



図 導入したEV急速充電器と無料充電のPR

### 監視カメラ・防犯ミラーの継続設置

平成29年度に、事前精算機の前に監視カメラを2台増設しました。また、防犯対策として、人の目の届きにくい階段等に監視カメラと防犯ミラーを設置しています。



図 事前精算機前に増設した監視カメラ



【新江ノ島水族館利用者】利用者の中心である新江ノ島水族館利用者を対象とし、リピーターの獲得等に向けたサービスの充実に取り組みます。

### 水族館とのタイアップ事業の継続

場内にポスターやチラシを掲示し、新江ノ島水族館のイベント等について情報提供しています。今後も継続して実施していきます。



図 新江ノ島水族館イベントポスター場内掲載

### 水族館の閉館時間への柔軟な対応

新江ノ島水族館のイベント等による開館時間延長に伴い、閉場時間を変更し、営業時間を延長します。

【海岸利用者】サーフィン利用者向けのサービスを充実することで、「サーファーフレンドリーな駐車場」として、他施設との差別化と通年での利用促進を図ります。

### 足洗い場・貴重品ロッカーの継続設置

サーフィン利用者向けに、ウエットスーツ等を洗う場として足洗い場を増設し、安心して場外で活動できるよう貴重品ロッカーを設置していただいています。今後も継続的な運営を実施します。



図 足洗い場 (左)、貴重品ロッカー (右)



【高齢者・障害のある方】今後、さらなる利用増加が見込まれるシニア層を含め、中高年の利用者が安全に安心して利用できる施設として、また身体に障害がある方も快適に利用できる施設として、環境整備に努めます。

#### 車イスの貸出

車イスの利用者のため、一般的な車イスに加え、砂浜でも利用可能な車イスの貸出を実施しております。今後も継続して貸出を実施します。



図 砂浜でも利用可能な車イス

#### 身障者用駐車場の適正利用の推進

身障者用駐車場は、利用しやすいエレベーター近くに確保しています。また、6台以上の利用がある場合は、近隣の身障者用駐車場のある駐車場へ誘導します。



図 身障者用駐車場

#### 障害のある方へのサービス向上の取組み例

- ・全社員に、手話講習を受講させています。(平成28年度から年4回実施)
- ・イラスト等を指さすことでコミュニケーションを図ることのできる、コミュニケーションボードを導入しました。



図 手話講習テキスト (左)、コミュニケーションボード (右)



【訪日外国人】東京オリンピック・パラリンピック等を見据え、今後とも増加が見込まれる訪日外国人の安全・快適な利用環境の整備とともに、国外への情報発信にも取り組みます。

### 決済方式の多様化（再掲）

外国人を中心にクレジットカード支払いのニーズがあることから、交通系 IC カード、プリペイドカードに加え、クレジットカードによる決済方式を導入します。

### 場内案内・誘導時の多言語化対応

増加する訪日外国人のニーズに応じ、外国語での対応が可能な社員を配置しています。英会話研修も実施しております。また今後、場内掲示物について外国語対応を進め、多言語対応が可能な拡声器を導入します。

日本語	英語
Q1 ドルで駐車料金を払えますか	Can I pay a parking fee in dollars? Do you accept dollars?
A1 支払うことはできません	No. We only accept YEN by cash.
Q2 日本円に両替ができますか	Can I exchange dollars for yen here?
A2 できません	No. You cannot exchange here.
Q3 両替所はどこにありますか	Where can I exchange dollars for yen?
A3 周辺で両替できる場所はありません	No. There is no place to exchange around here.
Q4 何時閉まりますか	What time do you close here?
A4 本日は13時閉まります	Today, we close here at 1:00 o'clock.
Q5 駐車料はいくらですか	How much is the parking fee?
A5 駐車料金は100円です	Your parking fee is 100 yen.
Q6 クレジットカードは利用できますか	Can I use a credit card? Do you accept visa card?
A6 クレジットカードは利用できません	No. We do not accept any credit cards.
Q7 最大料金はいくらですか	How much is the maximum charge?

図 英会話研修テキスト

日本語	英語
Q1 ドルで駐車料金を支払えますか	Can I pay a parking fee in dollars? Do you accept dollars?
A1 支払うことはできません	No. We only accept YEN by cash.
Q2 日本円に両替はできますか	Can I exchange dollars for yen here?
A2 できません	No. You cannot exchange here.
Q3 両替所は近くにありますか	Where can I exchange dollars for yen?
A3 周辺で両替できる場所はありません	No. There is no place to exchange around here.



図 多言語対応可能拡声器（イメージ）

さらに訪日外国人への対応を強化するため、日本語の音声が多言語に文字化する音声翻訳サービスを活用します。このサービスを活用するため、タブレット型端末を導入します。（江の島ヨットハーバーで導入実績あり）





### ホームページの外国語化対応

外国人観光客の事前情報収集の利便性を高めるため、当社ホームページの外国語対応を進めます。利用の中心と想定されるトップページ及び駐車場の満空情報・利用案内から段階的に外国語対応に取り組みます。

観光情報については、「Discover FUJISAWA（藤沢市観光協会の多言語化ウェブサイト）」との相互リンク等により、情報提供していきます。



図 Discover FUJISAWA「Access Guide」のページ

### 場内で利用可能なフリーwi-fiの導入

日本国内でインターネットを利用する手段を持たない外国人観光客の観光の利便性や回遊性を高めるため、場内で利用可能なフリーwi-fiを導入します。



### 令和2年度実施内容

記載内容のとおり実施します。

フリーwi-fiは令和元年度に導入済みです。

ホームページの外国語対応については、実施済みです。また、音声翻訳サービスを活用するため、自動翻訳機（ポケットーク）を令和元年度に導入済みです。加えて、令和2年度に多言語対応可能拡声器を導入いたします。クレジットカード決済については、クレジットカード決済に関する法改正に適合した決済端末が製造され次第、導入を検討いたします。



## 方針②：駐車場のわかりやすさ・利用しやすさの向上

### 【周辺駐車場を含めた駐車場情報の発信】

当社が運営するホームページにて提供している駐車場満空情報（SHONAN PARKING INFORMATION）は多くの方に利用されており、平成 29 年のアクセス数は約 35 万件に上ります。当社管理駐車場以外へも展開しており、駐車場情報のプラットフォームとして提供しています。



### 【わかりやすい場内誘導の実施】

地下 1 階の入庫口にて、常時 3 人体制で誘導を実施しており、駐車状況に応じ、地下 2 階、地上で誘導する社員を増員するなど対応しています。また、場内の満空情報システムにて駐車場内の満空状況を把握し、円滑な誘導を実施しています。



図 誘導体制の様子（左）、満空情報システム（右）



あわせて、電光掲示板、一目で空き室を判断できる「招き灯」を活用し、円滑な誘導を実施し、安全確保と駐車渋滞緩和に取り組んでいます。



図 電光掲示板（左）、招き灯（右）

### 【観光交通円滑化に寄与する渋滞緩和対策の実施】

当駐車場は年間約 200 日満車となる日があります。（平成 28 年度実績）そうした中で、繁忙期間中の入庫待ち渋滞が発生した場合は、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。今後も、近隣駐車場への車両誘導を実施します。

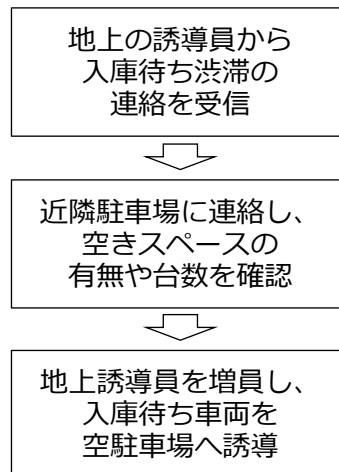


図 地上での誘導の様子（左・中）、入庫待ち車列の誘導フロー（右）

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あると、入庫待ち車両に割り込む形となり、さらなる渋滞を招きます。そこで、混雑時には地上誘導員を増員し、右折及び直進車両に対する案内をするとともに、案内看板（“満車につき右折禁止”）の設置を実施してきました。今後も継続して実施します。



図 右折入庫の抑制案内看板



令和2年度実施内容

記載内容のとおり実施します。

### 方針③：観光との連携による利用促進

#### 【レンタサイクルの運営継続】

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、無償のレンタサイクルを実施しています。大人用7台、子ども用2台を導入しており、平成29年度には電動レンタサイクル2台を導入しました。今後も継続して実施します。



図 無償レンタサイクル

#### 【観光ガイド機能の提供】

江の島周辺の観光拠点として江の島観光ガイドを作成し、当社が運営するホームページにて掲載しています。また、観光ポスターの掲示や、江の島観光地図や無料パンフレットなど観光案内資料を場内で配布しています。今後も実施し、観光ガイド機能を提供することで周辺観光を誘導していきます。



図 場内の観光案内資料（左・右）

令和2年度実施内容

記載内容のとおり実施します。



## ② より多くの利用を図るために行う広報・PR活動の内容等

### 【自社ホームページでの総合的な駐車場情報の発信】

#### 周辺駐車場を含めた駐車場情報の発信（再掲）

当社が運営するホームページにて掲載している駐車場満空情報（SHONAN PARKING INFORMATION）を、関係機関（藤沢市観光協会、江ノ島電鉄）と協力して当社管理駐車場以外へも展開し、駐車場情報のプラットフォームとして提供しています。



図 当社運営ホームページにて提供する満空情報

#### 観光に便利な情報をあわせて発信

江の島散策コースとして、江の島展望コース、江の島浪漫コース、ハーバープロムナードコースの3つを作成し、当社が運営するホームページにて掲載しています。



図 江の島散策コース（当社ホームページ「江の島観光」情報）



### 駐車場満空情報サイト SHONAN PARKING INFORMATION の周知

当社運営のホームページにて提供中の駐車場満空情報システム「SHONAN PARKING INFORMATION」の利用促進のため、場内のポスター掲示によるPRを実施しています。

また、雑誌等によるPRも積極的に実施しており、平成29年度には、「まっぷる横浜鎌倉」や「鎌倉さんぽ旅」などの主要な観光雑誌に当社駐車場情報サイトの広告を掲載しています。

あわせて、新聞や高速道路の主要SA・PAで無料配布される「渋滞予測ガイド（お盆版）（中日本エクスプレス発行）」などに情報を掲載し、道路利用者を対象に広域的なPRを展開しています。



図 雑誌への広告掲載（左：「鎌倉さんぽ旅」表紙、中：「まっぷる横浜鎌倉」表紙）掲載内容（共通）（右）

### 【メディアの活用】

聴取範囲の広い電波メディアとして、ラジオ湘南を活用し、番組内で当駐車場の宣伝を行います。また、新聞や旅行誌への広告掲載を継続します。

令和2年度実施内容

記載内容のとおり実施します。



### ③ 施設の特徴をより効果的に活かすために行う自主事業の内容等

#### レンタサイクルの運営継続（再掲）

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、無償のレンタサイクルを実施しています。大人用7台、子ども用2台を導入しており、平成29年度には電動レンタサイクル2台を導入しました。今後も継続して実施します。



図 無償レンタサイクル

#### 自動販売機

現在、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。



図 自動販売機（災害ベンダー機能付き）

#### 年末年始の入場者への粗品進呈

年始等の利用者に対し利用者サービスとして粗品を提供しており、今後も引き続き実施します。



図 粗品の提供

#### 施設のデコレーション化

当駐車場は地下駐車場であることから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。

図 水族館誘導サインのデコレーション



令和2年度実施内容

記載内容のとおり実施します。



## (2) 利用者への対応、利用料金の設定

### ① 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

#### 利用者の苦情・要望等の収集、事業内容等への反映

##### 【駐車場内外での積極的なニーズ収集】

###### ホームページでの利用者アンケートの実施

現在、当社が運営するホームページにて、公園管理の参考として神奈川県立湘南海岸公園についての利用者アンケートを実施しています。今後、当駐車場管理の参考として駐車場に関するアンケートを当社運営のホームページにて実施します。

〔調査項目〕性別・年代・居住地・利用目的・利用頻度・駐車場の満足度や評価・自由意見や要望



図 現行の公園に関するアンケート

##### 常駐社員による積極的な情報収集

日常管理における利用者からの質問・意見を収集することで、利用者ニーズを把握し、利便性の向上を図っています。平成 29 年度には、日常管理においてクレジットカードによる決済方法や子どもなどの歩行者の安全確保のためのハンプ（減速帯）の必要性を把握し、導入の検討を開始しています。

##### 利用者アンケートの工夫と改善結果の見える化

アンケートボックスを場内の 2 箇所に設置しており、事前精算機近くのわかりやすい場所へ配置しています。また、アンケート結果から生まれた改善点をアンケートボックス周辺に掲示することで、改善活動が見える化し、アンケートの回答促進を図っています。

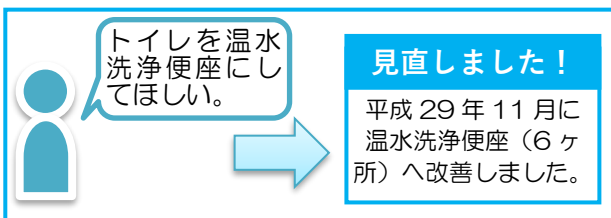
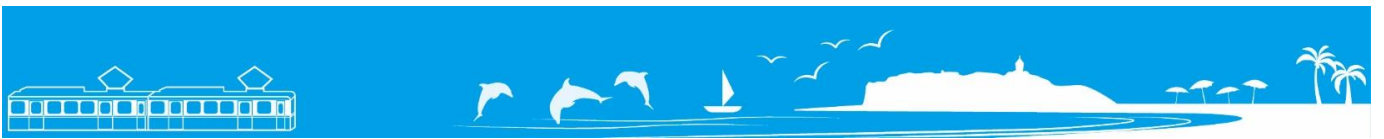


図 改善活動の見える化





### 関係機関との意見交換による情報収集

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。今後も関係機関との意見交換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。

### ニーズのデータベース化

駐車場の管理運営に直接関わっている社員が、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。また、利用者アンケートにて得られたニーズについても整理し、適切な利用者サービスの提供やサービス向上に活用します。

#### 令和2年度実施内容

記載内容のとおり実施します。

なお、ホームページでの利用者アンケートについては、上期に導入予定です。

## ② 手話言語条例への対応

神奈川県では、手話等の普及とろう者とうろう者以外の者による共生社会の実現を目的とし、平成27年4月1日より「神奈川県手話言語条例」を施行しています。手話言語条例では、県民・事業者の責務として、手話に対する理解深化を図るとともに、ろう者に対してサービスを提供したり、ろう者を雇用する場合には、手話の使用に関して配慮することが位置づけられています。

### 手話言語条例への対応

- ・全社員を対象とした手話講習の実施（平成28年度から年4回）【再掲】
- ・コミュニケーションボードの導入【再掲】



図 手話講習テキスト（左）、コミュニケーションボード（右）

#### 令和2年度実施内容

記載内容のとおり実施します。



### ③ 利用料金の設定、減免の考え方

#### ア 利用料金の設定

##### (ア) 利用料金設定の基本方針

##### 利用実態や周辺の民間駐車場料金を勘案した利用しやすい料金設定

近隣の当社管理駐車場や周辺の民間駐車場の料金を勘案した上で、利用しやすい料金を設定します。当駐車場の利用料金については、以下のとおり現行どおりの料金設定とします。

【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31年度4月～9月まで料金	(参考) 平成30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	<b>210円</b>	210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	<b>1,710円</b>	1,710円	1,680円	1,680円
			1台1泊につき	<b>1,040円</b>	1,040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	<b>260円</b>	260円	260円	260円
			1台1泊につき	<b>1,040円</b>	1,040円	1,000円	1,000円



## (イ) 利用者のニーズに対応する料金設定の工夫

### 利用促進につながる利用しやすい料金設定の工夫

利用者の利便性に配慮し、現在利用者からも好評をいただいているサービスタイムを継続します。

#### サービスタイムの継続実施

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ており、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、場内の安全性向上を図っています。また、国道134号の渋滞状況に応じて、サービスタイムを延長しており、夏の混雑時には2時間の延長を実施するなど柔軟に対応しています。今後も引き続き実施します。



図 サービスタイムのイメージ

#### 令和2年度実施内容

記載内容のとおり実施します。なお、消費税率改定時に県と協議し、利用料改定を行いました。

## イ 減免について

下記の減免を継続します。

#### (ア) 減額するもの

規則第5条第1項より

- ・身体障害者手帳、精神障害者保健福祉手帳又は療育手帳等の所持者が乗車する車両(利用料金の2分の1)

規則第5条第2項より現行の「管理規程」で定めているもの

- ・神奈川県電気自動車認定カードの交付を受けた車両(利用料金の2分の1)

#### (イ) 免除するもの

- ・公用又は公共目的使用の車、公務利用の借り上げ車の駐車
- ・火災、災害等の不測の事態の場合の駐車
- ・施設点検、防災訓練の駐車

出典：片瀬海岸地下駐車場 指定管理者募集要項

#### 令和2年度実施内容

記載内容のとおり実施します。



## 4 事故防止等安全管理

### (1) 日常の事故防止、緊急時の対応

#### ① 通常業務を行う際の事故防止等の取組内容

##### ア 通常業務における安全管理の基本方針

##### 各利用シーンにおける安全管理上のリスクの特定とそれに対応する取り組み実施

駐車場における安全管理は、利用者の安全性を確保する上で最も重要な業務の一つです。入庫時、駐車時、出庫時の各利用シーンにおいて、想定されるリスクを特定するとともに、これに対応する安全管理の取り組みを実施します。特に、入出庫時は事故発生リスクが大きいことから、経験や知識を有した有人による案内・誘導を徹底します。万が一事故等が発生した場合には、事故の原因を究明し、早期に再発防止対策を講じます。

表 各利用シーンにおける安全管理上のリスクの特定とそれに対応する取り組み

利用シーン	安全管理上のリスクと留意事項	取り組み内容
全体	—	・経験豊富な社員配置による安全管理体制
入庫時	・入庫待ち渋滞の防止	・利用集中に柔軟に対応できる人員配置 ・当社管理近隣駐車場への誘導
	・場内のうろつき・不規則挙動の防止	・わかりやすい場内誘導の実施 ・場内案内サインの改善
	・入庫車両と歩行者との交錯に伴う事故の防止	・ランプ（減速帯）の設置による徐行運転の徹底
駐車時	・場内の防犯対策	・監視カメラと有人巡回による犯罪リスクの軽減 ・片瀬海岸地下駐車場管理業務マニュアルの随時見直し
出庫時	・精算時の事故防止	・事前精算機の利用促進 ・緊急時等における有人による精算対応
	・出庫車両と歩行者との交錯に伴う事故の防止	・ランプ（減速帯）の設置による徐行運転の徹底
	・地上出口での渋滞・事故防止	・地上出口への警備員配置と誘導
その他	—	・効果的な社員教育の実施 ・有資格者の配置

#### 令和2年度実施内容

記載内容のとおり実施します。

ランプ（減速帯）の設置については、令和元年度に実施済みです。また、令和2年度についても増設を予定しています。



## イ 利用シーンごとの取り組み内容

### (ア) 経験豊富な社員配置による安全管理体制

日常時の安全管理体制は、社員3名（平日通常時）～6名（平日ピーク時）を基本とするとともに、土日・休日ではそれぞれアルバイトや警備員（委託）を追加配置し、利用の集中に対応できる体制を構築します。

常駐する主任業務員は、当社で湘南江の島エリアの駐車場管理運営に3年以上携わった経験豊富な社員を配置し、安全管理体制を構築します。

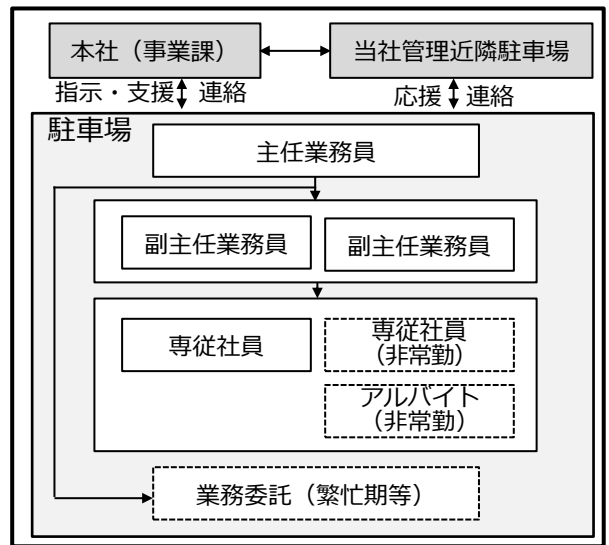


図 日常時の安全管理体制

### (イ) 入庫時の安全管理対策

#### 【入庫待ち渋滞の防止】

##### 利用集中に柔軟に対応できる人員配置

湘南江の島エリアの交通・駐車場事情に精通した人員を継続して配置することにより、場内へのスムーズな誘導に加え、混雑時に当社が運営する駐車場へ誘導することで、待ち時間の減少と渋滞の緩和の効果も発現しています。

##### 当社管理近隣駐車場への誘導

当駐車場は年間約 200 日満車となる日があります。（平成 28 年度実績）そうした中で、繁忙期間中の入庫待ち渋滞が発生した場合は、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。今後も、近隣駐車場への車両誘導を実施し、入庫待ち渋滞の緩和を図ります。

#### 【場内のうろつき・不規則挙動の防止】

##### わかりやすい場内誘導の実施（再掲）

当駐車場では、有人での車両誘導を実施しております。また、場内の満空情報システムにて駐車場内の満空状況を把握し、円滑な誘導を実施するとともに、一目で空き室を判断できる「招き灯」を活用し、安全確保と駐車渋滞緩和に取り組んでいます。



### 場内案内サインの改善

場内誘導の効率化を図るために地下1階の入庫ゲート部のサイン改善を実施しました。今後も、混雑時のサインの増加や外国語への対応等、多様な利用者の目線にたったわかりやすい工夫をし、場内での不規則な挙動の防止を図ります。

### 【入庫車両と歩行者との交錯に伴う事故の防止】

#### ランプ（減速帯）の設置による徐行運転の徹底

子どもなどの歩行者の安全確保を図るため、新たに車両の通路に視認性の優れたランプ（減速帯）を設置し、駐車場内での徐行運転を徹底します。

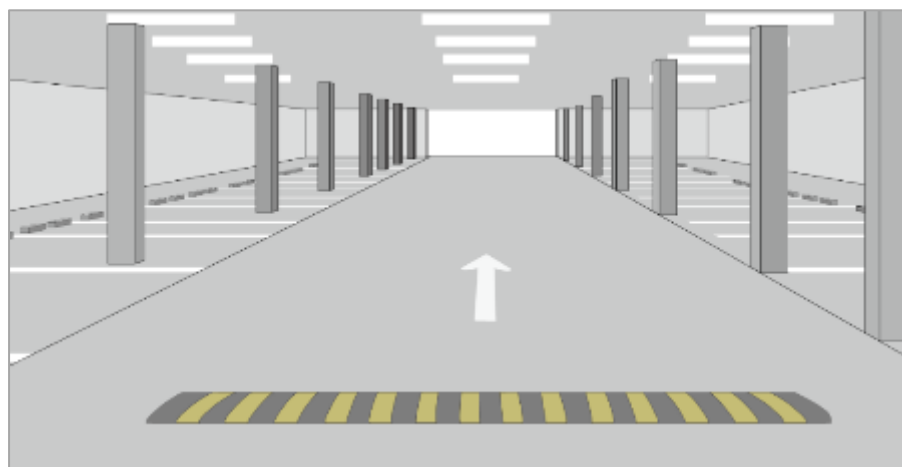


図 ランプ（減速帯）のイメージ

### （ウ）駐車時の安全管理対策

#### 【場内の防犯対策】

##### 監視カメラと有人巡回による犯罪リスクの軽減

防犯対策として、常時有人による巡回を行うことで、犯罪リスクの軽減を図っています。また、人の目の届きにくい階段やエレベーター内等に監視カメラを設置しています。

##### 片瀬海岸地下駐車場管理業務マニュアルの随時見直し

片瀬海岸地下駐車場管理業務マニュアルは定期的に見直しを実施します。維持管理業務台帳や業務日報を活用し、現状にあったマニュアルであるかを確認し、必要に応じてマニュアルを改善します。



## (工) 出庫時の安全管理対策

### 【精算時の事故防止】

#### 事前精算機の利用促進（再掲）

事前精算機の利用促進のため、入庫時の駐車券発券機にてPRしています。また、事前精算機の設置されていない出入口においては、床面表示サイン・ステッカーを掲示することによりPRし、事前精算機での精算を促しています。

#### 緊急時等における有人による精算対応

混雑時は、精算機での精算待ちの車両によりさらに渋滞が増すため、緊急対策として、出庫口にて有人による精算対応を実施しています。また、カードでの精算等でトラブルが発生した際においても、有人による対応にて精算処理を実施しています。今後も、混雑時やトラブル発生時において、臨機応変に有人での精算対応を実施します。

#### ハンプ（減速帯）の設置による徐行運転の徹底（再掲）

子どもなどの歩行者の安全確保を図るため、車両の通路に視認性の優れたハンプ（減速帯）を設置し、駐車場内での徐行運転を徹底します。

### 【地上出口での渋滞・事故防止】

#### 地上出口への警備員配置と誘導

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、地上出口への警備員配置を実施しており、今後も実施します。



図 地上出口への警備員配置の様子

## (オ) その他

#### 効果的な社員教育の実施

駐車場の管理運営に求められる能力を、社員全員が熟知し、実践できることが重要です。そのため、当駐車場では、下記に示す社員研修を実施しています。今後も、実施を継続し、社員のスキルアップを図ります。

##### 【社内研修内容】

- ・ 接遇研修
- ・ 手話研修
- ・ 外国語研修
- ・ 誘導研修
- ・ 徴収事務研修
- ・ 維持管理に係る基礎技術研修
- ・ 消防訓練
- ・ 避難誘導訓練
- ・ AED 研修



### 有資格者の配置

現在、駐車場出入口の誘導業務において、交通誘導警備業務検定 2 級資格を有する者を配置しており、今後も継続した配置を図ります。

### 出庫時の安全対策の取り組み例

- 出口車番トリガーセンサーポールへの接触事故が発生したことから、当日中に、再発防止対策として、事故箇所にダイヤテープ（反射材）を貼付するとともに、利用者へ注意喚起を行いました。



図 出口車番トリガーセンサーポールでの注意喚起

### 令和 2 年度実施内容

記載内容のとおり実施します。ハンプ（減速帯）の設置については、令和元年度に実施済みです。また、令和 2 年度についても増設を予定しています。

## ② 地震や津波等の災害、事故、不祥事等の緊急事態が発生した場合や安全管理の妨げとなりうる事案を認知した際の対応方針

### ア 緊急時の対応の基本方針

#### 施設特性・利用者特性・災害特性等を踏まえた実効性の高い対策の実施

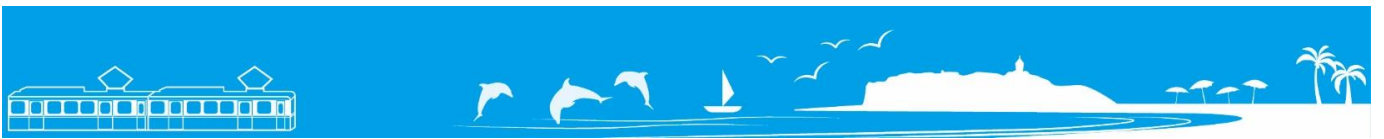
当駐車場は、沿岸部に立地し、周辺に観光施設等が集積する地下駐車場であり、利用者は地域に不案内な外国人を含む観光客が中心です。こうした特性から、災害時や事故・火災発生時における安全確保上のリスクが非常に高いことを認識しています。

こうしたリスクの存在を理解し、緊急時には必要な措置を講じるとともに、迅速に適切な行動ができるよう、災害時行動マニュアルの徹底、連絡体制の構築と社員の教育・訓練を実施します。

表 当駐車場の特性と安全管理上のリスク

当駐車場の特性		安全管理上のリスク
施設特性	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 地下駐車場</li> <li>• 周辺に観光施設が立地</li> <li>• 幹線道路沿道に立地（国道 134 号は災害時緊急輸送道路（1 次路線）に指定）</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 車両由来の火災発生</li> <li>• 緊急時の避難（集中や逃げ遅れ）</li> <li>• 場内・周辺での滞留者の発生</li> <li>• 緊急車両走行のための駐車受け入れ（駐車場の開放）</li> </ul>
利用者特性	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 観光客が中心、外国人も多数利用</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 緊急時の避難（避難場所や避難経路に対する情報・認識不足）</li> <li>• 急病人や事故によるケガ等の発生</li> </ul>





災害特性	<ul style="list-style-type: none"> <li>地震・津波（浸水想定区域内）</li> <li>台風・集中豪雨</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>地下への浸水</li> <li>津波の発生・浸水</li> <li>施設（躯体）や設備への被害発生</li> </ul>
------	---	---

令和2年度実施内容  
記載内容のとおり実施します。

## イ 緊急時の措置と連絡体制

自然災害等の発生時には、以下の手順及び連絡体制に従い、緊急時の措置を実施します。これにより、駐車場の臨時閉場等が生じる場合には、利用者への影響軽減や二次被害防止のため、ホームページで被害状況を発信するとともに、周辺駐車場の状況に応じ、利用可能な駐車場等への案内・誘導を実施します。

### （ア）自然災害発生時

#### 【警報発令時】

表 警報発令時の対応

発生時間帯	災害の種別	実施者	措置内容
営業時間中	大雨・洪水	本社事業課	駐車場へ以下の措置を指示
		駐車場常駐社員	防潮板設置 (大雪時) 藤沢土木事務所と協議の上臨時閉場
	高潮・大津波	本社事業課	駐車場へ以下の措置を指示
		駐車場常駐社員	防潮板設置 津波避難施設への避難誘導（場内アナウンス等）
営業時間外	大雨・洪水	本社事業課	駐車場常駐社員へ出動待機及び以下の措置を指示
		駐車場常駐社員	防潮板設置（あらかじめ退社時に設置）
	高潮・大津波	本社事業課	駐車場常駐社員へ出動待機を指示
		駐車場常駐社員	出動待機

※駐車場常駐社員とは、主任業務員または副主任業務員をいう。

#### 【震度4以上の地震発生時】

震度4以上の地震発生時には、地震の規模に応じて、各実施者が措置を講じます。

なお、南海トラフ地震発生時には、ただちに利用者を近隣の緊急一時避難場所へ緊急避難するよう誘導します。

### 1) 震度4の地震発生時

震度4の地震が発生した場合、情報収集（地震情報、場内状況）を行い、地震情報について場内放送を行います。負傷者が発生した場合は、速やかに救急・救護の措置を講じます。安全確認後、速やかに営業を再開します。



## 2) 震度5弱以上の地震発生時

表 震度5弱以上の地震発生時の対応（営業時間内）

手順	実施者	措置内容
—	本社	災害対策本部設置
①	本社事業課	駐車場常駐社員（主任業務員）へ初動指示
②	主任業務員	情報収集
③	主任業務員	場内放送（情報提供・必要に応じて避難指示）
④	主任業務員	副主任業務員へ点検指示
⑤	副主任業務員以下	負傷者の救助等
⑥	主任業務員 副主任業務員以下	災害対策本部への報告 措置状況の主任業務員への報告
⑦	災害対策本部 主任業務員	主任業務員へ対応指示 防火措置（余震への備え）

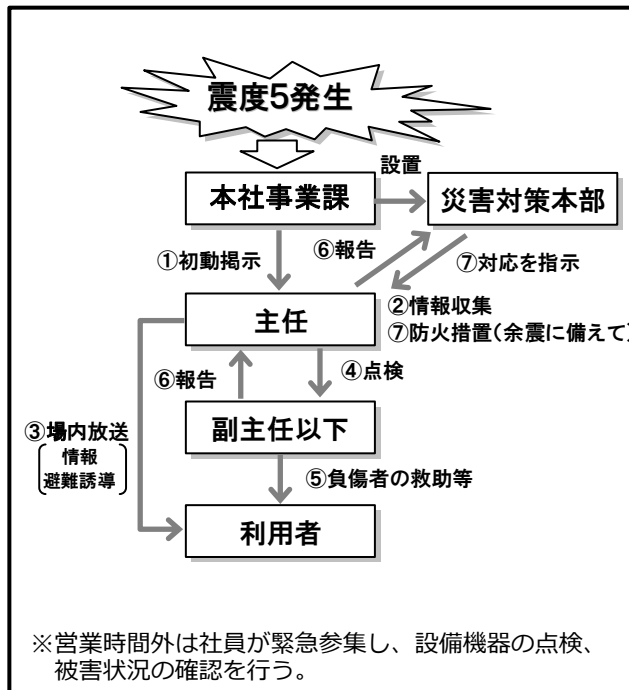


図 震度5弱以上の地震発生時の対応フロー

### 【津波警報発令時】

津波警報発令時には、利用者に近隣の津波避難マップを配布するとともに、社員による避難誘導を実施します。

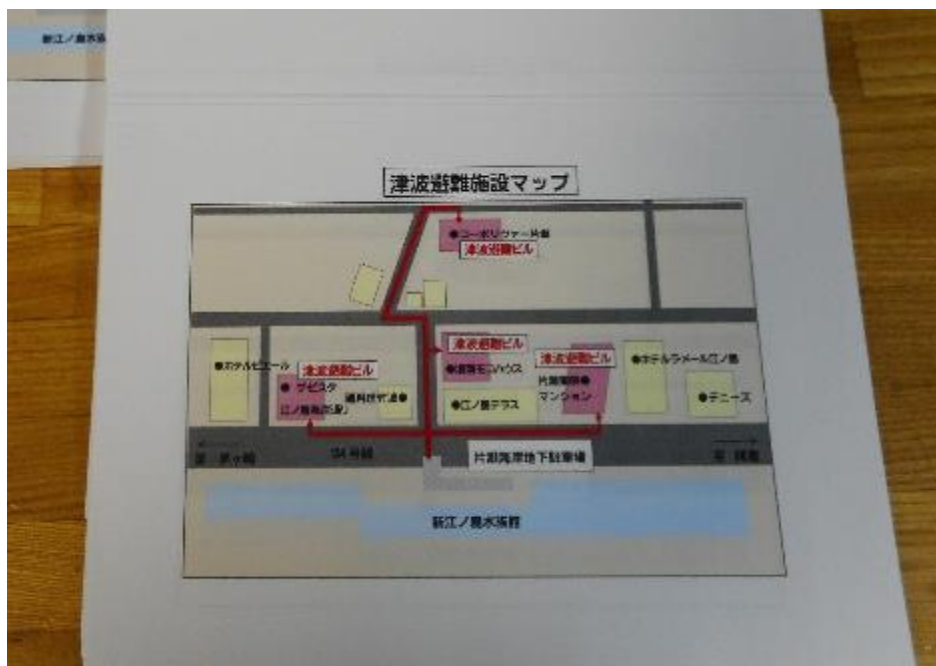


図 配布用津波避難マップ



## (イ) 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うとともに、関係機関及び本社へ通報・報告を行います。なお、事故報告書は速やかに藤沢土木事務所へ提出します。

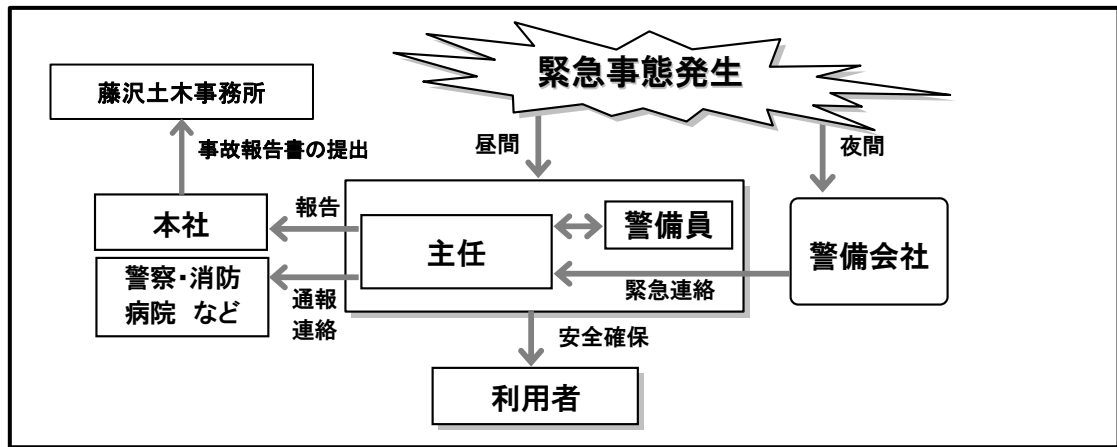


図 緊急事態発生時の連絡体制

## (ウ) 不祥事発生時

近年、不祥事発生時の対応が不適切であったことから、不祥事そのものによる影響に加え、信用を失い重大な損害を受けるリスクが増大しています。特に、指定管理業務では、公共性・公平性・平等性の確保が求められることから、不祥事が発生した場合において適切に対応し、県民・利用者の信頼を回復することが重要です。

不祥事発生時には、事実関係の確認後、ただちに警察・消防・病院等に通報・連絡を行ったうえで、事案の内容に応じて適切な対応を行い、藤沢土木事務所へ報告します。社員の処分を伴う事案については、速やかに人事考査委員会を開催し、その結果と再発防止策を藤沢土木事務所に報告します。

## (エ) 安全管理の妨げとなりうる事案を認知した場合

安全管理の妨げとなりうる事案を認知した際には、片瀬海岸地下駐車場管理業務マニュアルに基づき以下のように対応します。

表 駐車場で発生した事案の対応（抜粋）

事例	対応
利用者同士のトラブル	当事者同士で解決させるとともに、業務日報に記載する。
駐車場施設の被害 (加害者が特定できる・できないに関わらず)	①被害大（営業に支障がある場合） 現場で状況確認→警察に通報→本社事業課に連絡 ※本社休日の場合は緊急連絡網により連絡する。 事故等報告書を作成。 ②被害中（営業に支障はないが交換・修理が必要な場合） 現場で状況確認→警察に通報→本社事業課に連絡 ※本社休日の場合は本社営業日に連絡する。 事故等報告書を作成。 ③被害小（営業に支障がない場合） 現場にて状況確認→本社に業務日報で報告



## 令和2年度実施内容

記載内容のとおり実施します。

## ウ 被害を最小に抑える取り組み

緊急時の被害を最小に抑えるためには、平常時からの防災意識の醸成・訓練が重要です。当社では駐車場社員の教育・訓練とともに、利用者の防災意識の向上にも取り組みます。また、観光客が多い地域特性を踏まえ、周辺施設と連携した避難や帰宅困難者等の支援にも積極的に取り組みます。

### (ア) 関係機関・地域との連携

#### 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、先述の実施体制により、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、江ノ島駅周辺帰宅困難者等対策訓練等へ参加することで、当駐車場の災害時対応を強化します。

#### 地元住民を中心とした社員の採用

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。



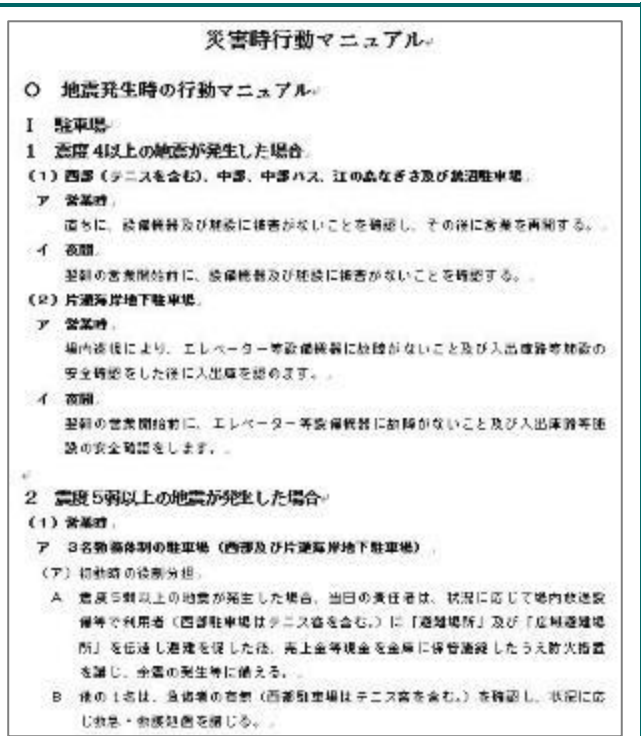
## (イ) マニュアル整備と訓練の徹底

### 「災害時行動マニュアル」の整備とこれに基づく行動

「災害時対策要綱」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、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。

平成24年9月には、津波被害等の想定に基づきマニュアル改訂を行い、新たな災害への備えを強化しています。社員にマニュアルを常時携行させることで、緊急時に備えています。

「災害時行動マニュアル」では、地震発生時（震度4/震度5弱以上）・津波警報発令時、台風上陸（見込）時等出水の恐れがある場合など、沿岸部に立地する地下駐車場が備えるべき災害の種類及び発生状況に応じ、営業時間内・営業時間外それぞれにおける行動を時系列で定めています。



### 社員を対象とした定期的な訓練

緊急時に迅速な活動・対応が行えるよう、社員を対象とした定期的な訓練（消防訓練・AED使用訓練等）を実施します。

### 地域と連携した訓練の取り組み例

・江ノ島駅周辺帰宅困難者等対策訓練に社員（副主任業務員）が参加しました。訓練内容は、駐車場社員に水平展開し、緊急時に備えることで、利用者の安全・安心につながっています。



図 江ノ島駅周辺帰宅困難者等対策訓練



## (ウ) 観光客・訪日外国人への対応

### 津波避難マップの作成・掲示

当駐車場は海岸沿いに立地するため、津波による被害の危険性があります。平時から利用者に津波避難ビルについて周知するため、駐車場内に避難マップを掲示するとともに、配布用マップを用意しています。今後も実施するとともに、周辺の施設状況に合わせて見直し、更新します。



図 場内掲出用津波避難マップ

### 場内避難誘導システムの強化

土地に不慣れた観光客や訪日外国人に対し、場内放送や誘導灯を活用し、安全な誘導対応を実施します。訪日外国人への避難誘導に対しては、場内放送において外国語での対応を実施し、有人案内においてフリップボードやタブレットを用いた音声翻訳サービス、多言語対応可能拡声器を活用して多言語での対応を目指します。また、場内におけるサインや掲出物の多言語化も実施します。

### ③ 急病人等が生じた場合の対応

急病人等が発生した場合には、症状やケガの状況を確認した上で、応急措置や消防・病院への通報・連絡など、必要な措置を講じます。こうした緊急時に迅速に対応でき、利用者・県民の安全な利用が確保できるよう、社員を対象とした定期的な訓練(消防訓練・AED使用訓練等)を実施します。

#### 定期的な訓練の取り組み例

- ・緊急時の被害を最小に抑える取り組みとして、駐車場社員を対象に、藤沢消防署員によるAED使用研修、消防訓練を実施しています。

図 藤沢消防署員による研修・訓練





### 令和2年度実施内容

記載内容のとおり実施します。

なお、音声翻訳サービスを活用するため、自動翻訳機（ポケトーク）を令和元年度に導入済みです。加えて、令和2年度に多言語対応可能拡声器を導入いたします。

## 5 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

#### 地域の回遊性向上や観光交通の円滑化への貢献

#### ① 地域や関係機関との連携・協力の考え方

##### ア 地域と連携した魅力ある施設づくりの基本方針

当駐車場は湘南江の島エリアの観光地域に立地し、利用者も観光客が中心です。また、当社は藤沢市内に本社を置く地元企業でもあります。地域と連携することで、魅力ある施設づくりに取り組むとともに、湘南江の島エリアの回遊性向上や観光交通の円滑化を通じ、地域へ貢献していきたいと考えます。

表 地域と連携した魅力ある施設づくりの基本方針と取り組み内容例

方針① 湘南江の島エリアを楽しむためのサービスや情報の提供	<ul style="list-style-type: none"> <li>関係機関との連携による情報収集と利用者への情報・サービスの提供</li> <li>◇ 江の島振興連絡協議会</li> <li>◇ 藤沢市、藤沢市観光協会</li> <li>◇ 新江ノ島水族館や近隣施設等</li> </ul>
方針② 地域の回遊性向上	<ul style="list-style-type: none"> <li>レンタサイクルの運営継続</li> </ul>
方針③ 観光交通の円滑化	<ul style="list-style-type: none"> <li>観光交通円滑化に寄与する渋滞緩和対策の実施</li> </ul>
方針④ その他地域貢献の取り組み	<ul style="list-style-type: none"> <li>地域のイベントへの協力・協賛</li> <li>藤沢市観光協会が実施する観光キャラバンへの参加・協力</li> </ul>

### 令和2年度実施内容

記載内容のとおり実施します。



## イ 方針ごとの取組み内容

### 方針①：湘南江の島エリアを楽しむためのサービスや情報の提供

#### 関係機関との連携による情報収集と利用者への情報・サービスの提供

関係機関と連携したサービスを提供することで、利用者の相互利用の促進を図ります。下記に示す関係機関との連携を図っています。

対象施設	連携による情報収集・サービス提供
江の島振興連絡協議会	イベント等の情報収集・提供
藤沢市、藤沢市観光協会	イベント等の情報収集・提供 観光キャラバンへの参加・協力
新江ノ島水族館	水族館のイベントに対応して開場時間の延長や宿泊に柔軟に対応 イベントの情報提供





### 関係機関との連携による情報提供の取り組み例

・藤沢市では、年に3回、観光客の誘致を目的とした「観光キャラバン」を実施しています。圏央道の開通によってアクセスがスムーズになった北関東エリアや、従来から来遊者の多い東海エリアを対象としており、高いPR効果が期待できることから、当社も、観光キャラバンへ参加しています。藤沢市の観光PRとして、新聞社やテレビ局、旅行会社での宣伝活動、駅頭での観光キャンペーンへの参加・協力を通じ、藤沢市の観光振興へ貢献しています。当社では今後も引き続き参加・協力していきます。



図 観光キャラバン参加の様子

・藤沢市観光協会との連携により、地域の魅力を伝える観光情報誌（「るるぶ藤沢特別編集号」）や観光・イベント（ふじさわ江の島 2017 初詣、その他情報）に関するパンフレットの配架やポスター掲出を行い、利用者に地域の観光情報を発信しています。



図 場内への観光情報チラシの配架、ポスター掲示

令和2年度実施内容

記載内容のとおり実施します。



## 方針②：地域の回遊性向上

### レンタサイクルの運営継続（再掲）

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、無償のレンタサイクルを実施しています。大人用7台、子ども用2台を導入しており、平成29年度には電動レンタサイクルを2台導入しました。今後も継続して実施します。

図 導入した電動レンタサイクル



令和2年度実施内容

記載内容のとおり実施します。

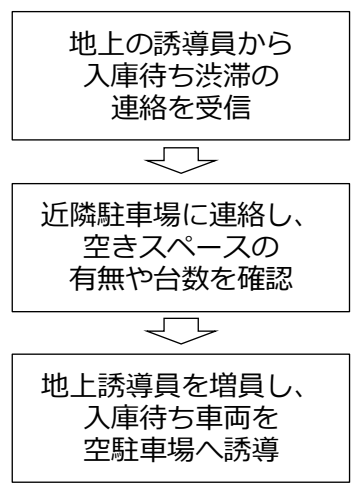
## 方針③：観光交通の円滑化

### 観光交通円滑化に寄与する渋滞緩和対策の実施（再掲）

当駐車場は年間200日満車となる日があります。（平成28年度実績）そうした中で、繁忙期間中の入庫待ち渋滞が発生した場合は、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。今後も、近隣駐車場への車両誘導を実施します。



図 地上での誘導の様子（左・中）、入庫待ち車列の誘導フロー（右）



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あると、入庫待ち車両に割り込む形となり、さらなる渋滞を招きます。そこで、混雑時には地上誘導員を増員し、右折及び直進車両に対する案内をするとともに、案内看板（“満車につき右折禁止”）の設置を実施してきました。今後も継続して実施します。

図 右折入庫の抑制案内看板



令和2年度実施内容

記載内容のとおり実施します。



#### 方針④：その他地域貢献の取り組み

##### 地域のイベントへの協力・協賛

藤沢市や観光協会等との連携を図る中で、市民マラソン、花火大会、春祭り等のイベントへの協力や、イベント会場や撮影・ロケ場所としての提供など、市のフィルムコミッションへの協力を継続して取組みます。

##### 地域のイベントへの協力実績

- ・藤沢市民マラソン開催時間内に、臨時通路として駐車場の開放を行い、混乱回避に協力しています。平成 29 年度開催の湘南国際マラソン開催時においても、駐車場の開放を実施しました。



図 藤沢市民マラソンの様子



図 イベント時混雑回避策としての駐車場の開放（左：地上、右：地下）

##### 令和 2 年度実施内容

記載内容のとおり実施します。



## ② 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

当社は、江の島の湘南港の指定管理業務を担っており、また、湘南港に隣接する江の島かもめ駐車場の運営を行っています。そうした中で、江の島での東京 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開催が決定したことから、大会の円滑かつ安全な開催とともに、東京 2020 大会へ向けた機運醸成・普及啓発に全社一丸となった協力・支援を行います。また、藤沢市や観光協会等との連携を図る中で、市民マラソン、花火大会、春祭り等のイベントへの協力や、撮影・ロケ場所としての提供など、市のフィルムコミッションへの協力を継続して取り組みます。

さらに、地域住民や利用者楽しんでいただくイベントとして、当社主催による「湘南海岸公園まつり」を定期的に開催し、地域のにぎわいづくりに取り組みます。

表 東京 2020 大会セーリング競技開催に向けた当社の取組み（予定）

東京2020大会セーリング競技開催への協力	<ul style="list-style-type: none"> <li>・プレ大会・プレ大会を含め、セーリング競技の開催に積極的に協力</li> <li>・平成30年度から行われるワールドセーリング、その他の全国大会などの競技大会の開催に積極的に協力</li> </ul>
セーリングヨットの普及啓発	<ul style="list-style-type: none"> <li>・藤沢市と連携し、神奈川県内及び市内の小・中学校高学年の親子30組程度を対象としたセーリング体験教室の開催</li> </ul>
マリンスポーツの普及啓発	<ul style="list-style-type: none"> <li>・藤沢市観光課と連携し、海なし県（長野県・群馬県・山梨県）の子どもたちを対象とした宿泊型のマリン体験教室のうち、セーリング部門等を担当</li> </ul>
オリジナルグッズ等の販売	<ul style="list-style-type: none"> <li>・Tシャツやステッカー等のオリジナルグッズの販売に加え、新たに東京2020大会の公式ライセンス商品を販売</li> </ul>

### 「湘南海岸公園まつり」開催の実績

・平成 28 年度は、当社主催の「湘南なぎさフェスタ 2016」にて、「チャレンジバギー」、「動物村ふれあい動物園」、「バンジートランポリン」を開催しました。同時に、熱気球やセグウェイ、サンドアート、ハワイアンショー等のイベントも実施しました。今後は、「湘南海岸公園まつり」にて、「チャレンジバギー」、「動物村ふれあい動物園」、「バンジートランポリン」を実施します。

図 チャレンジバギー



図 ふれあい動物園（左）、バンジートランポリン（右）



### ボランティアとの連携

当社では、東京 2020 オリンピック・パラリンピック競技大会を見据え、江の島ヨットハーバーと周辺の湘南海岸公園を花々で飾り、世界中から訪れる人々を歓迎することを目指し、平成 28 年度に「なぎさフラワーサポーター」を発足しました。現在、約 50 名のボランティアが登録し、毎月 2 回、造園の専門家からアドバイスを受けながら、種や球根を植えて花を育てていくボランティア活動を実施しています。

### ボランティア活動（なぎさフラワーサポーター）の実績

- 平成 28 年 5 月から、ボランティア（なぎさフラワーサポーター）による、江の島ヨットハーバーと湘南海岸公園を花々で飾る活動を実施しております。発足から現在までに 36 回実施しています。



図 ボランティア活動（なぎさフラワーサポーター）の様子

### 地域人材の活用等

当駐車場の管理にあたる社員を確保するにあたっては、災害発生時など緊急時の迅速な対応が求められるため、原則として地域精通度の高い地元住民を中心に採用しています。

### 令和 2 年度実施内容

記載内容のとおり実施します。

### ③ 地元企業への業務委託等による迅速かつきめ細かいサービスの提供に向けた取組内容

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の発揮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合わせによる選定を実施していますが、その際には、地域の実情に即した迅速かつきめ細かいサービスを展開するため、県内企業・市内企業を積極的に指名し、地元企業の受注機会の拡大と、これによる地域活性化への貢献に努めます。

### 令和 2 年度実施内容

記載内容のとおり実施します。



## Ⅱ 管理経費の節減等

### 6 節減努力等

#### (1) 節減努力等

#### 当社のアピールポイント

##### ア 委託業務の一括発注

###### スケールメリットの発揮によるコスト縮減

当社が管理運営する9駐車場における委託業務（警備業務・清掃業務）の一括発注を行い、スケールメリットの発揮による委託費の削減と発注事務の軽減を図り、より効果的なコスト縮減を実現します。

##### イ 新電力の継続起用

###### 新電力の継続による電気料金の縮減

平成28年度より新電力（イーレックス株式会社）への切り替えを実施したことで、従来の電気料と比較し18%という大幅なコスト削減を達成しています。今後も新電力の起用を継続し、コスト削減を推進します。

##### ウ LED照明設備導入

###### LED照明設備の段階的導入による長期的な経費節減

当駐車場には900台を超える蛍光灯照明設備があり、今後一斉に更新期を迎えることが見込まれます。そこで、長期的な経費節減や環境負荷軽減の観点から、今後LED化を推進していく必要があると考えます。既設の蛍光灯照明設備を一斉にLED化するには多額の費用を要することから、当社としては、駐車場利用者の安全面・利便性や使用頻度を勘案しながら、段階的にLED照明への更新を進めてまいります。まずは地下1階の車路にLED照明設備を導入します。

#### 令和2年度実施内容

記載内容のとおり実施します。なお、LED照明設備については、令和元年度に地下一階、トイレ、管理事務所に導入済みです。



### Ⅲ 団体の業務遂行能力

## 7 人的な能力、執行体制

### (1) 人的な能力、執行体制

#### ① 指定期間を通じて効果的・効率的に指定管理業務を行うための人員配置等の状況

##### ア 人員配置の基本方針

##### 経験豊富な人材の確保と当社管理駐車場間での人材の柔軟な配置

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、効果的な管理運営ノウハウを有する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駐車場とあわせて柔軟に配置することで、過剰な人員を抱えることなく、必要ときに必要な能力を有する人材を確保することが常時可能となります。時期やイベント開催有無等により大きく需要が変動する当駐車場においては、こうした柔軟かつ適切な人員配置を行うことで、効率的な管理運営が実現できると考えます。

##### イ 自動車駐車場の運営組織・社員構成

##### 藤沢市内に置く本社機能と現場社員との連携による効率的な業務実施

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。貴県の事業推進の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。

当駐車場の運営は市内に拠点を置く本社総務課・事業課との連携のもと、湘南海岸地域の駐車場管理運営に3年以上携わった経験のある社員を主任業務員として配置し、副主任業務員とともに、専従社員及びアルバイト・警備会社の各社員を指揮・管理します。主任業務員以下の各社員は地元住民を中心に採用・配置するため、地域に精通した社員による臨機応変な業務遂行が可能となります。

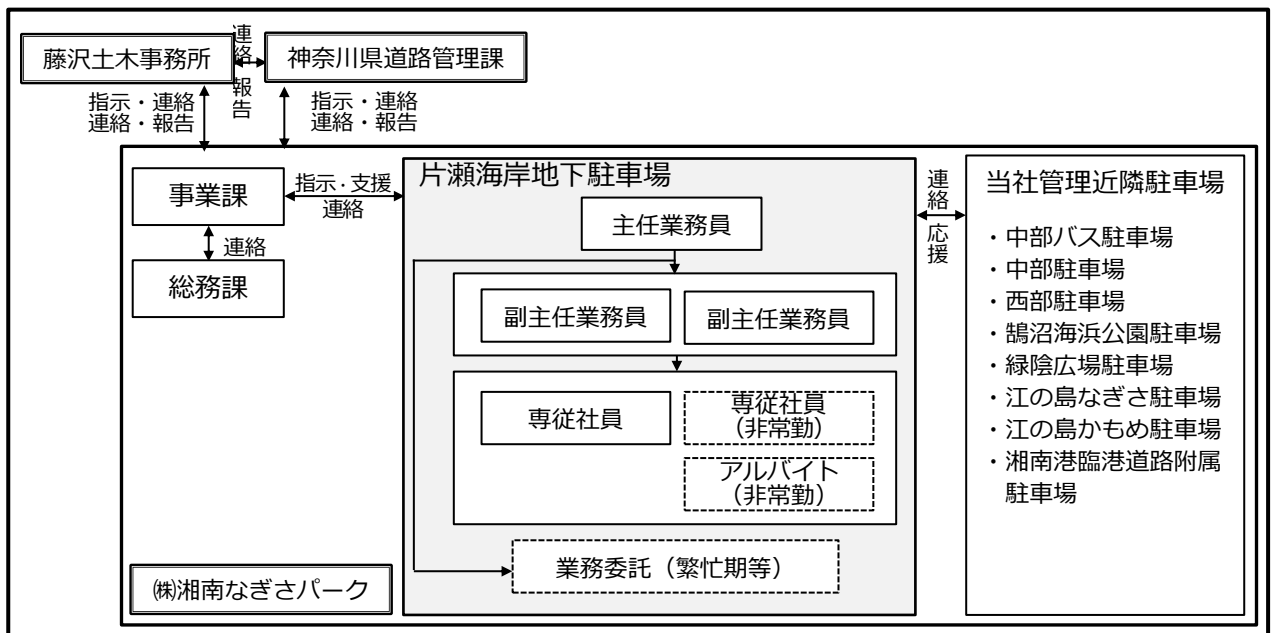


図 組織・体制図



表 社員の職務分担等

区分		職務分担・職務内容	就業条件
本社	総務部 (8名)	<ul style="list-style-type: none"> <li>片瀬海岸地下駐車場、西部、中部、中部バス、江の島なぎさ、江の島かもめ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</li> <li>各駐車場の支援業務</li> <li>神奈川県、藤沢市等との連絡調整</li> <li>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</li> </ul>	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)	<ul style="list-style-type: none"> <li>当駐車場の統括管理を担当</li> <li>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を有すると認める者</li> </ul>	月20日、常勤 (6:30~21:30の間で原則8時間勤務のシフト制)
	副主任業務員 (2名)	<ul style="list-style-type: none"> <li>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</li> <li>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</li> </ul>	
	専従社員 (1名)	主任、副主任の補佐役	
	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。

令和2年度実施内容

記載内容のとおり実施します。





## ウ 職員構成による1ヶ月分の勤務計画表

### 曜日や季節による業務の繁忙状況に応じた柔軟な人員の配置

季節や曜日、時間等に応じて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。最も混雑するお盆の時期及び花火大会等のイベント時には特に人員を厚く配置するなど、円滑な業務実施に努めます。

表 季節や曜日、時間等に応じた社員配置の考え方

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)

表 社員構成による1ヶ月分の勤務計画表（繁忙期：7月、閑散期：11月）

7月	1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	13日	14日	15日	16日	17日	18日	19日	20日	21日	22日	23日	24日	25日	26日	27日	28日	29日	30日	31日	
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			●			●	●	●					●	●	●	●				●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
アルバイト	●	●		●	●	●	●		●	●		●	●	●	●		●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
警備員					●	●						●	●	●						●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
出勤人員数	4	4	4	4	4	8	8	4	4	4	4	4	8	8	8	4	4	4	4	4	8	8	6	6	6	6	6	8	8	6	6	6

11月	1日	2日	3日	4日	5日	6日	7日	8日	9日	10日	11日	12日	13日	14日	15日	16日	17日	18日	19日	20日	21日	22日	23日	24日	25日	26日	27日	28日	29日	30日		
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	3	7	7	3	3	3	3	3	3	7

令和2年度実施内容

記載内容のとおり実施します。



## ② 業務の一部を委託する場合の管理・指導体制の状況

### 業務状況の確認及び指導・監督による委託業務の適切な実施

指定管理業務の一部を委託する場合、指定管理者には、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。当社では、委託仕様書に定めた業務内容が適切に実施されているか、現場にて履行状況を確認しています。あわせて、各委託先企業に委託業務内容の作業日報・週報・月報や、点検結果報告書等の提出を求め、その内容を本社事業課で確認するとともに、必要に応じ指導・監督を行い、業務改善を図っています。

令和2年度実施内容

記載内容のとおり実施します。

## ③ 指定期間を通じて安定して指定管理業務を行うための人材育成や職員採用の状況、労働時間短縮の取組や職場のハラスメント対策など労働環境の確保に係る取組状況

### ア 社員に求められる能力・スキルと人材育成の基本方針

#### (ア) 社員に求められる能力・スキル

### 利用者へのホスピタリティ、維持管理技術等を備えた人材の育成

当駐車場の管理運営に携わる者として、関係法令及び条例の規定を遵守し適切な管理を行う能力、利用者へのホスピタリティ、安全に利用していただくための災害時・事故発生時における危機対応能力等の多様な能力・スキルを備えた人材育成を目指します。

#### 【求められる能力・スキル】

##### 接客能力・ホスピタリティ

- ・常におもてなしの心で管理運営を行い、利用者に接すること。
- ・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。
- ・要望や苦情等に対する処理が迅速にできること。

##### 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。
- ・当駐車場の維持管理の課題を理解し、日頃から迅速に対応できること。

##### 危機対応能力

- ・危機や非常時において的確な対応ができること。

##### コンプライアンスへの理解と行動

- ・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。
- ・関係法令及び条例の規定を理解・遵守し、適切な行動がとれること。

##### 組織運営能力

- ・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。
- ・地域と連携し、地域に貢献する意識を持って業務に取り組めること。
- ・幅広い視野からの判断力に優れていること。



## (イ) 人材育成の基本方針

### 社内研修や OJT を中心に、OFF-JT・自己研さん支援を通じた人材育成

当駐車場に求められる能力・スキルには、他業務にも共通する事項と、湘南江の島エリア駐車場の管理運営上の特性を踏まえたものがあります。前者については、社外セミナーや社内外研修への積極的な参加（OFF-JT）と社内への水平展開により習得します。後者については、当社管理駐車場の実務に精通した社員による社内研修の実施や OJT を軸に、駐車場管理の知識・ノウハウ等を社員で共有・習得するとともに、社内マニュアルの整備を通じ、新たな人材へ継承していきます。

表 人材育成の体系

人材育成方法	内容	実施方法・対象者等
社内研修	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 接遇研修</li> <li>・ 手話研修</li> <li>・ 誘導研修</li> <li>・ 徴収事務研修</li> <li>・ 維持管理に係る基礎技術研修</li> <li>・ 消防訓練</li> <li>・ 避難誘導訓練</li> <li>・ AED 研修</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 社員あるいは社外講師による研修の開催</li> <li>・ 社員は参加を義務付け</li> </ul>
OJT (OnThe-job-Training)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 習熟者による未経験者への指導育成</li> <li>・ 当社管理駐車場との人材交流</li> </ul>	—
OFF-JT (OffThe-job-Training)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ クレーム・接客研修</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 社外研修や関係機関との合同訓練等への参加を義務付け</li> </ul>
自己研さん支援	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 社員自らが業務に係る資質向上に資する研修等に参加</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 社員が社外研修等に参加した場合の参加費用等を支援</li> </ul>
社内マニュアル構築・改定及び活用	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 片瀬海岸地下駐車場管理業務マニュアル</li> <li>・ 接客マニュアル</li> <li>・ クレーム対応マニュアル</li> <li>・ 災害時行動マニュアル</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 定期見直し</li> <li>・ 随時見直し（関連法令・計画等の見直しに伴うものを含む）</li> </ul>

#### OFF-JT の取り組み例

- ・ 苦情対応の充実を図るため、藤沢商工会議所が主催するクレーム対応講習を受講させるとともに、受講後、駐車場社員を対象とした社内講習会を行い、内容を水平展開しました。

#### 令和 2 年度実施内容

記載内容のとおり実施します。



## イ 研修内容及び研修計画

### (ア) 研修の実施

#### 研修への参加と知識・ノウハウの取得による社員全体の能力・スキルの底上げ

駐車場の管理運営に求められる能力を、駐車場の管理運営に携わる社員全員が習得し、また、実践できることが重要です。必要な研修の実施を通じ、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人事交流を行い、実践的かつ幅広い能力を育成する機会を提供します。

表 研修の内容及び実施時期等（各年 1 回実施予定）

研修名	目標	内容
手話研修	接客研修の一環として、駐車場業務に必要な範囲での手話技術を習得	会話、駐車場管理に必要なフレーズの実践等
誘導研修	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
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
維持管理に係る基礎技術研修	機器の操作方法を習得	操作方法設備 空調設備、給排水設備、中央監視設備、消防設備、駐車場管制システム、エレベーター、除塩フィルター、シャッター 等
消防訓練 (避難誘導訓練)	非常事態が発生した際の対応策の習得	消火器取扱い、避難誘導、三角巾の使用 等（藤沢消防署員の指導による）
AED 研修(避難誘導訓練で実施)	AED の使い方を含む応急手当を習得	心肺蘇生や AED の使い方、けがの手当 等

#### 研修の実績

・平成 29 年度、「社会福祉法人 神奈川聴覚障害者総合福祉協会」へ依頼し、手話講習を実施しました。講習では、手話による会話や駐車場管理に必要なフレーズの練習などの実践的な研修を行いました。この研修を受けて、場内へコミュニケーションボードを設置し、聴覚障害者との円滑なコミュニケーションを図るための対応を実施しています。



図 手話講習の様子 (左)、コミュニケーションボード (右)



## (イ) 社内マニュアルの構築と活用

### 社内マニュアルの策定による能力・スキルの習得・継承

当駐車場の管理運営に求められる能力・スキルの習得・継承、社員全体の能力・スキルの底上げを目的とし、社内マニュアルを策定しています。定期的に社内講習会等を実施するとともに、社員にマニュアルを携帯させ、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。

表 社内マニュアルの策定状況

策定状況	マニュアル	内容
策定済み	片瀬海岸地下駐車場管理業務マニュアル	業務ごとの業務内容・留意事項、接客の心得を定める
	接客マニュアル	あいさつ・返事等、シーンごとに対応を定める
	クレーム対応マニュアル	初期対応・言葉（マジックフレーズ）等を内容ごとに定める
	災害時行動マニュアル	災害時における社員の行動内容を災害別に定める
	パソコン管理要綱	情報の適正管理に係る対応を定める
策定予定	多言語対応マニュアル	具体的な対訳語、非常時等の対応等を定める

#### 社内マニュアルの例（災害時行動マニュアル）（再掲）

「災害時対策要綱」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、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。

平成24年9月には、津波被害等の想定に基づきマニュアル改訂を行い、新たな災害への備えを強化しています。社員にマニュアルを常時携行させることで、緊急時に備えています。

#### 令和2年度実施内容

記載内容のとおり実施します。

## ウ 社員採用にあたっての選考方法・選考基準・採用数等

当社では人材重視の採用に取り組んでおり、高齢者も積極的に採用しています。平成26年度からの採用実績は、以下に示す通りであり、今後とも、多様な年代やワークスタイルの人材が活躍できるよう、働き方や職場環境の整備に努めます。

表 採用社員一覧（駐車場勤務）

	年代（採用時）					計	内女性
	20代	30代	40代	50代	60代		
平成26年度			1(1)	1	3	5(1)	0
平成27年度			1(1)	1	3	5(1)	0
平成28年度	1				4(1)	5(1)	0
平成29年度			2(1)	2	1(1)	5(2)	1
計	1	0	4(3)	4	11(2)	20(5)	1

※（ ）は当駐車場に配置した人数で内数



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、原則として地域精通度の高い地元住民を中心に採用しています。

表 社員採用にあたっての選考方法・選考基準

選考方法	面接による
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
その他留意事項	災害発生時など緊急時の迅速な対応が求められるため、原則として地域精通度の高い地元住民を中心に採用

## 工 労働環境の確保に係る取組み

### 労働時間短縮の取組み

労働時間の短縮は、社員のワークライフバランスやこれによる健康な心身の確保、業務への取組意欲の向上や効率化、利用者サービスの向上等の効果が期待されます。そこで、社員数の適正配置や業務の計画的な執行などにより、労働時間の短縮に取り組んでいます。

また、社員は有給休暇も積極的に取得しています。

	時間外労働の1人当たり 月平均実績（実時間）	有給休暇取得状況 （常勤社員の年間実績）
平成27年	7.4時間	11.3日
平成28年	7.5時間	11.9日
平成29年	6.7時間	14.9日

### 無理のない勤務シフトの作成

労働環境の確保とサービス向上の観点から、県の想定を上回る人数を配置しています。また、60代中心の社員構成から、ワークライフバランスを特に重視しており、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組んでいます。

（例）通常期（休日）の配置人数

県の片瀬海岸地下駐車場 人員配置計画	主任	管理員	委託職員・日々雇用職員			合計
	1	1	4			6
当社の配置実績	主任	副主任	専従社員（常勤）	専従社員（非常勤）	警備員	合計
	1	1	1	3	1	7

### 職場のハラスメント対策

職場でのハラスメントは、働く人の個人としての尊厳を不当に傷つける社会的に許されない行為であるとともに、働く人が能力を十分に発揮することの妨げにもなります。社員にとって働きやすい職場環境づくりに向け、当社の「セクシャルハラスメントやパワーハラスメント防止等に関する要綱」に基づき、ハラスメント防止を社員に徹底するとともに、社内での相談しやすい環境づくりなど、職



場でのハラスメントの予防・解決に取り組みます。

令和2年度実施内容

記載内容のとおり実施します。

## 9 コンプライアンス、社会貢献

### (1) コンプライアンス、社会貢献

#### ① 指定管理業務を実施するために必要な団体の企業倫理・諸規程の整備、施設整備の維持管理に関する法規や労働関係法規などの法令遵守の徹底に向けた取組の状況

##### ア 諸規程等の整備、法令遵守

関係法令及び条例の遵守にとどまらず、駐車場運営や指定管理者としての経験を踏まえた社内諸規程を制定しており、全社的取組として法令及び規程の遵守と適正な運用を行っています。

##### 【現状における団体の諸規程の整備状況】

規程の種類	規程の名称	適用可能性	指定管理業務実施にあたり団体の規定の変更等が必要な場合はその趣旨、内容等
株式取扱規則	株式取扱規則	○	なし（対応済み）
組織規則等	取締役会規則	○	〃
組織規則等	監査役会規則	○	〃
組織規則等	組織及び職務分掌規程	○	〃
決裁規程	職務権限規程	○	〃
経理規程	経理規程	○	〃
経理規程	指名業者選定委員会設置要綱	○	〃
経理規程	業務委託要綱	○	〃
経理規程	建設工事契約要綱	○	〃
経理規程	物品等購入要綱	○	〃
就業規程	社員就業規程	○	〃
就業規程	社員給与規程	○	〃
就業規程	嘱託社員の雇用等に関する規程	○	〃
就業規程	専従社員の雇用等に関する規程	○	〃
就業規程	育児・介護休業規程	○	〃
文書管理規程	文書管理規程	○	〃
情報公開規程	情報公開規程	○	〃
個人情報保護規程	個人情報保護規程	○	〃
その他（コソ・ライアス）	内部通報等に関する要綱	○	〃
その他（コソ・ライアス）	セクハラ・ハラスメント及びパワー・ハラスメント防止等に関する要綱	○	〃



その他（ｺﾝﾌﾟﾗｲｱﾝｽ）	社長表彰に関する要綱	○	//
その他（ｺﾝﾌﾟﾗｲｱﾝｽ）	経営会議設置要綱	○	//
その他（ｺﾝﾌﾟﾗｲｱﾝｽ）	社員ミーティング設置要綱	○	//
その他（ｺﾝﾌﾟﾗｲｱﾝｽ）	パソコン管理要綱	○	//
その他（ｺﾝﾌﾟﾗｲｱﾝｽ）	社内監査実施要綱	○	//
その他（ｺﾝﾌﾟﾗｲｱﾝｽ）	社員定期健康診断実施要領	○	//
その他（ｺﾝﾌﾟﾗｲｱﾝｽ）	内部統制システム	○	//
その他（駐車場管理）	駐車場管理規程	○	//
その他（駐車場管理）	片瀬海岸地下駐車場管理業務マニュアル	○	//
その他（災害対策）	災害時対策要綱	○	//
その他（災害対応）	災害時行動マニュアル	○	//
その他（接客対応）	接客マニュアル	○	//
その他（接客対応）	クレーム対応マニュアル	○	//

#### 令和2年度実施内容

記載内容のとおり実施します。

### イ 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、当然の責務と認識しています。

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。

近年では、個人情報保護法や労働契約法など、コンプライアンスに係る関連法令の改正も相次いでいることから、こうした社会情勢の変化に対応していくことが重要です。

当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。

表 業務遂行において特に留意が必要な関係法令と対応

施設設備の維持管理	<ul style="list-style-type: none"> <li>施設設備の保守業務については、電気工作物、空調・給排水・中央監視・除塩フィルター設備等の設備機器、消防設備、シャッター、エレベーター、駐車場管制システムの関係法令等に従い点検を行い、関係法令・基準等に定めのない事項についても積極的に点検、交換、清掃を行い、施設設備を良好な状態に維持してきました。今後も関係法令等に従い、きめ細かい維持管理を継続します。</li> </ul>
環境基準の達成	<ul style="list-style-type: none"> <li>地下駐車場という特性から、一酸化炭素及び二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。</li> </ul>
社員の健康管理	<ul style="list-style-type: none"> <li>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、社労士、弁護士（各1名）による相談体制を整え、社員の健康管理に万全を期しています。</li> </ul>
個人情報保護	<ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> </ul>





労働環境の確保	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 社会保険労務士と顧問契約を締結し、適正な労務管理や規定整備に努めています。また、社会保険労務士による労働条件審査の受検について検討しています。</li> <li>• 社員数の適正配置や労働時間の短縮など、労働環境の確保に取り組んでいます。</li> </ul> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin: 10px 0;"> <p>◆時間外労働の1人当たり月平均実績（実時間）</p> <p>H29年 6.7時間</p> <p>H28年 7.5時間</p> <p>H27年 7.4時間</p> </div> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 改正労働契約法に基づく無期転換ルール of 平成30年4月実施に向けて、社員全員に周知しました。</li> </ul>
---------	--

令和2年度実施内容  
記載内容のとおり実施します。

## ウ 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るとともに、コンプライアンスの徹底が企業価値を高めるとの認識に立ち、全社員が一体となって、関係法令遵守に取り組む必要があります。こうした意識共有を上層部から現場まで徹底するため、以下の方法で教育訓練を実施します。

表 関係法令遵守のための教育訓練

トップマネジメントの実践	法令遵守を基本とする経営方針や体制を記載した「内部統制システム」を取締役会で定めるとともに、社長より幹部社員に対して、定期的に企業倫理、法令遵守や適正な労務管理の徹底等について訓示を行い、法令遵守に対する意識を高めています。
社員に対する意識付け	各部長をコンプライアンス推進担当者に指名し、各部長が部内会議等の場で、定期的に、法令遵守の徹底について訓示を行っています。また、部内研修で、駐車場、公園、港などの施設管理に必要な法律等の知識を身につかせ、法令遵守に対する意識を高めています。
風通しの良い職場づくり	法令遵守の徹底にあたっては、職場でのコミュニケーションを活性化し、社員が改善に向けて自由に話し合うことができる環境整備が重要です。そこで、課題や改善策を話し合う駐車場主任会議等を定期的で開催するなど、風通しの良い職場づくりを進めています。

## エ 申請開始の日から起算して過去3年間の労働基準監督署・年金事務所等からの指摘事項の有無

ありません。



## ② 指定管理業務を行う際の環境への配慮の状況

当駐車場は公共施設であること、また公共交通機関等と比較し環境負荷の高い交通手段であることから、省エネルギーや節電、グリーン購入の推進など環境へ配慮した管理運営に努め、周辺駐車場のモデルとなるよう努めます。

表 本業務で取り組む環境配慮事項

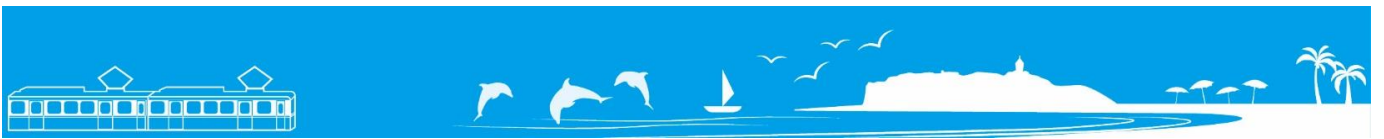
グリーン購入	<ul style="list-style-type: none"> <li>「神奈川県グリーン購入基本方針」における「グリーン調達の基準」を踏まえ、エコマークやP Cグリーンラベル対象物品を積極的に購入するなど、グリーン購入の推進に努めます。</li> </ul>
節電対策	<ul style="list-style-type: none"> <li>場内の蛍光灯照明設備を段階的に LED 照明設備に更新します。</li> <li>換気設備の運転は、入庫状況や一酸化炭素及び二酸化炭素濃度の測定値を勘案したうえで、基準値内において、消費電力の節減を図ります。</li> <li>場内照明については、「県施設における節電対策」等を参考に、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 等)。</li> <li>設備・機器等の更新時には、エネルギー消費効率の高い設備・機器への切り替えを推進します。</li> </ul>
CO <sub>2</sub> 排出抑制	<ul style="list-style-type: none"> <li>入庫待ち渋滞の解消を通じ、CO<sub>2</sub>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。</li> </ul>
緑化協力金への協力依頼	<ul style="list-style-type: none"> <li>「かながわトラストみどり基金」への寄附金として積み立てた緑化協力金の推移や活用内容に関する資料の掲出等を通じ、利用者の意識啓発と当駐車場における緑化協力金への協力を募ります。</li> </ul>
廃棄物の適正処理	<ul style="list-style-type: none"> <li>利用者が場外から持ち込んだゴミを場内に廃棄せず各自で持ち帰るよう、場内放送や看板等で呼びかけます。</li> </ul>
環境配慮に対する意識啓発	<ul style="list-style-type: none"> <li>駐車場で利用者の目に付きやすい場所に、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啓発に努めます。</li> </ul>
環境配慮型車両への減免措置導入	<ul style="list-style-type: none"> <li>業務仕様書に定めのある通り、施行に関する規則第5条第2項により現行の管理規程で定める、神奈川県電気自動車認定カードの交付を受けた車両について、利用料金を減額します。</li> </ul>

### 環境への配慮の取り組み例

- EV車の利用促進に寄与するため、貴県と協議の上、急速充電器を整備しました。また、積極的な利用を目指し、駐車場利用者による充電を無料化しています。



図 整備した EV 車急速充電器



#### 令和2年度実施内容

記載内容のとおり実施します。なお、LED照明設備については、令和元年度に地下一階、トイレ、管理事務所に導入済みです。

### ③ 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

当社は、現在、障がい者の雇用実績はありませんが、社員採用面接の際は、障がいの有無によらず、本人の意欲、適性等を公平に審査するとともに、障がい者を雇用する際は、本人の意向を確認して、そのハンデを軽減する工夫を行うこととしております。これまで、障がいを有する方からの応募はありませんが、今後も、こうした考え方のもと、採用選考を行ない、障がい者の雇用に努めます。

また、障がい者雇用を促進している企業等への優先発注については、「かながわ障害者雇用優良企業」及び「かながわ障害者雇用ハート企業」の名簿を各事業所に配布するとともに、当該企業に発注する際は、一社随意契約が出来るように経理規程を運用しております。実績としては、手話研修の際に社会福祉法人から聴覚障がい者を派遣していただいた実績のみですが、今後も障がい者雇用を促進している企業等への発注を拡大できるよう努めます。

#### 令和2年度実施内容

記載内容のとおり実施します。



④ 障害者差別解消法に基づく合理的配慮など、「ともに生きる社会かながわ憲章」の主旨を踏まえた取組みについての考え方

神奈川県では「かながわ障害者計画」等を策定し、障害者基本法や「ともに生きる社会かながわ憲章」の理念である、ともに生きる社会の実現に向けた施策を展開しています。当駐車場も県の公共施設として、また交通や移動という生活の基本的な機能を担う施設として、障がい者に対する社会的障壁の除去に向け、積極的に取組みます。また、神奈川県後援の「みんなあつまれ」のイベントに賛同し協賛するとともに、当社のヨット体験や落水時対応訓練の取組みのパネル展示を行っています。



図 「みんなあつまれ」のイベント展示用パネル

表 障がい者に対する社会的障壁の除去に係る取組み

利用者とのコミュニケーション	<ul style="list-style-type: none"> <li>手話やコミュニケーションボードを活用したコミュニケーション</li> <li>説明時には「ゆっくり・はっきり・わかりやすく」を心掛ける</li> </ul>
施設の利用しやすさの向上	<ul style="list-style-type: none"> <li>身障者等用駐車スペースへの適切な誘導</li> <li>エレベーター等のわかりやすい案内（誘導サイン・案内表示）</li> <li>一般車イス及び砂浜用車イスの貸し出し</li> </ul>
社員への教育	<ul style="list-style-type: none"> <li>神奈川県作成「障害のある方への差別解消に関する事例集」等をテキストとした社員教育の実施</li> </ul>

令和2年度実施内容

記載内容のとおり実施します。



## ⑤ 手話言語条例への対応

神奈川県では、手話等の普及とろう者とう者以外の者による共生社会の実現を目的とし、平成27年4月1日より「神奈川県手話言語条例」を施行しています。手話言語条例では、県民・事業者の責務として、手話に対する理解深化を図るとともに、ろう者に対してサービスを提供したり、ろう者を雇用する場合には、手話の使用に関して配慮することが位置づけられています。

### 手話言語条例への対応

- ・全社員を対象とした手話講習の実施（平成28年から年4回）【再掲】
- ・コミュニケーションボードの導入【再掲】

### 令和2年度実施内容

記載内容のとおり実施します。

## ⑥ 社会貢献活動等、CSRの考え方と実績

当社は県立湘南海岸公園内に分散する駐車場の管理・運営を目的として設立され、現在まで湘南・江の島地域を拠点とした駐車場・公園等の管理運営に長年携わるとともに、これら業務を通じた地域の交通円滑化・地域振興に貢献してきました。今後も引き続き、藤沢市に本社を置く地元企業として、地域の雇用・産業や観光の活性化を通じた地域振興に取組みます。

表 当社における社会貢献の取組み

湘南海岸公園まつりの開催	・毎年10月に開催（ふれあい動物園・チャレンジバギー・バンジートランポリン等）
地域イベントへの協力	・セーリングヨットやマリンスポーツの普及啓発、市民マラソン開催時の駐車場開放、花火大会開催の協力 ・江の島天王祭への協力、ENJOY 海 KANAGAWA への協力
日本ライフセービング協会への寄付	・片瀬西浜海水浴客の安全確保のため、監視・救助活動している団体への寄付
緑化協力金への寄付	・駐車場で預かっている緑化協力金の他、会社として別途寄付
日本水難救助会への寄付	・海で遭難した人々の救助活動にあたる全国のボランティア救助員を支援するための寄付
NPO法人へヨットの寄付	・子供から高齢者、また障害者の方にも安全に海に親しんでいただけるハンザクラスティンギーヨット体験の活動を行っているNPO法人へヨットの寄付
湘南港の身障者ヨット体験への協賛	・「肢体が不自由な方やその保護者を対象に、海やヨットの楽しさを体験する「肢体不自由児・者の大型ヨット体験クルージング」に協賛



### 社会貢献活動の取組み例

- 平成 28 年度に、子供から高齢者、また障害者の方にも安全に海に親しんでいただけるよう、ハンザクラスティンギーヨット体験等の活動を行っている「NPO 法人 セイラビリティ江の島」へ、ヨットを寄付しました。



図 NPO 法人へ寄与したヨットの進水式

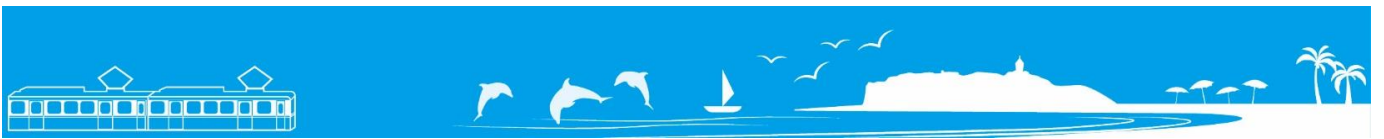
- 当社が指定管理する湘南港（江の島ヨットハーバー）で開催される「江の島で、セーリング体験！」を NPO 法人セイラビリティ江の島と共催しています。地域やボランティア団体等と連携し、湘南地域の発展に積極的に寄与しています。



図 「江の島で、セーリング体験！」の場内 PR

### 令和 2 年度実施内容

記載内容のとおり実施します。



## 10 事故・不祥事への対応、個人情報保護

### (1) 事故・不祥事への対応、個人情報保護

#### ① 募集開始の日から起算して過去3年間の重大な事故又は不祥事の有無並びに事故等があった場合の対応状況及び再発防止策構築状況

該当ありません。

#### ② 個人情報保護についての方針・体制、職員に対する教育・研修体制及び個人情報の取扱いの状況

### ア 個人情報保護に関する方針

当社は、個人情報適切に取り扱うため、個人情報保護規程を定めており、個人情報保護法や関連規定を遵守します。

個人情報の利用に際しては、当社ホームページにおいて、あらかじめ利用目的を公表したうえで収集いたします。また、あらかじめ公表した利用目的に従って、必要な範囲内でのみ、個人情報を取り扱います。さらに、こうした方針等を簡潔にまとめたプライバシーポリシーを当社ホームページで公開しています。

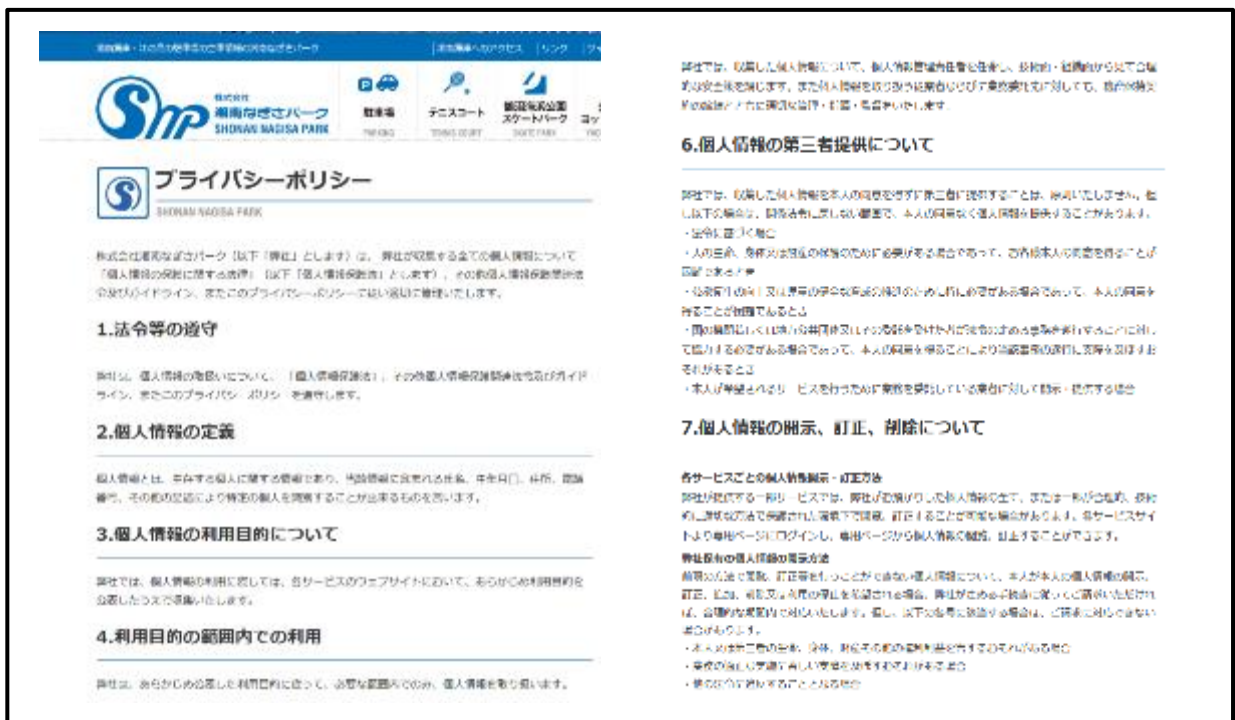


図 プライバシーポリシー（抜粋）

令和2年度実施内容

記載内容のとおり実施します。

### イ 個人情報保護の体制・取り扱い実績

個人情報保護規程に基づき、各部長を個人情報管理者として指名し、個人情報管理者が中心となって、部内研修等により、個人情報の適切な取り扱いの徹底を図っております。



駐車場では、主任を情報管理責任者と位置づけ、個人情報保護のための以下の対策を実施しています。

【当駐車場における対象書類等】

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

【当駐車場における取扱件数】

平成 28 年度における個人情報の取り扱い実績は以下の通りです。

(取り扱う個人情報：住所、氏名、電話番号、車両番号、生年月日、免許書番号、性別、勤務先 等)

表 平成 28 年度の個人情報取扱件数

平成28年度	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
①駐車券紛失届	20	27	26	30	51	23	22	37	29	27	22	27	341
②借用書	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
③駐車料金等返還請求申出書	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
④車椅子貸出簿	4	1	7	4	2	0	1	2	2	0	0	2	25
⑤事故報告書	0	1	0	1	0	2	0	0	0	1	1	0	6
⑥レンタル利用申請書	1	12	7	5	4	9	9	14	12	9	12	7	101
⑦拾得物台帳	0	0	0	1	0	0	0	2	0	0	1	0	4

【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

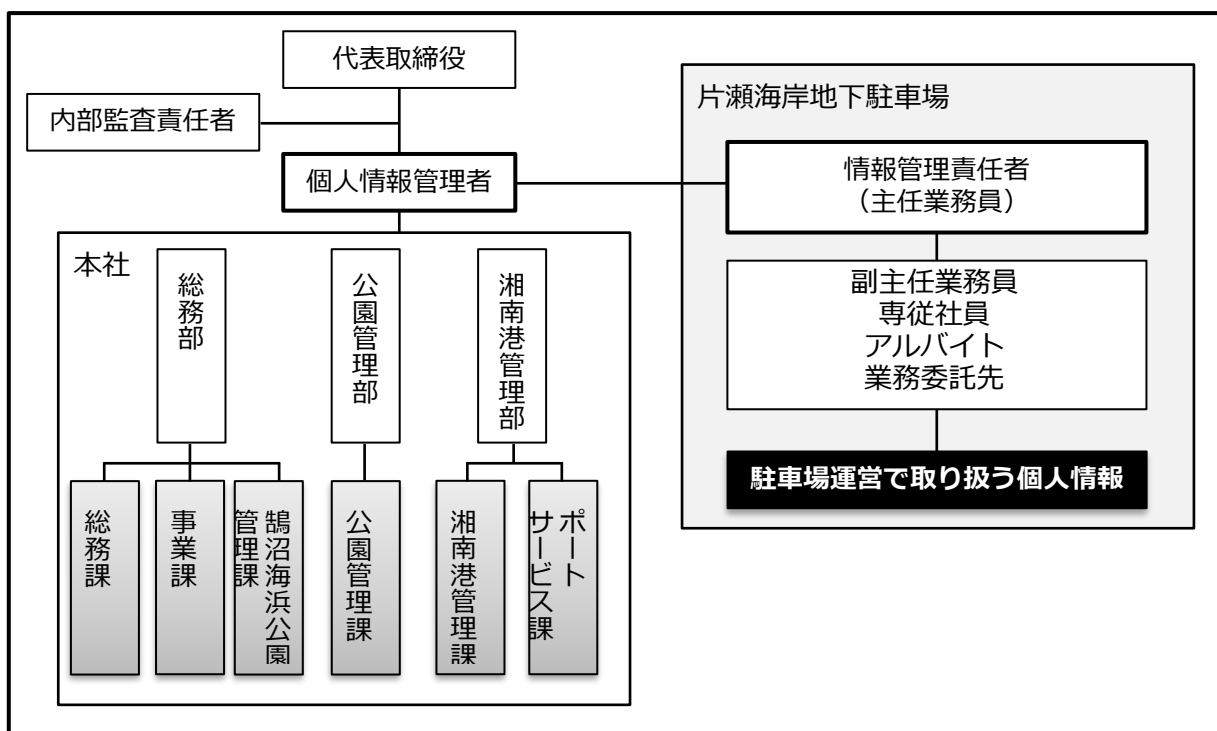


図 情報管理体制





令和2年度実施内容

記載内容のとおり実施します。

## ウ 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。

表 個人情報保護のための教育訓練

教育訓練	継続的な教育訓練
社外研修参加者による社内への水平展開	外部研修に参加した社員が社内に水平展開し、個人情報保護の重要性の再認識を促すとともに、講師となって周知徹底に努める

### 教育訓練の実績

- ・個人情報の取扱いについて周知徹底を図るため、社内研修（個別研修）を実施しました。（平成29年3月22・23日の2日間、対象：全社員7名）



☒ 教育訓練

令和2年度実施内容

記載内容のとおり実施します。