

令和6年度 事業計画書
(由比ガ浜地下駐車場)

日本パーキング株式会社 株式会社パーキングサポートセンターグループ

「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

1. 管理運営方針について

当グループとして一貫していることは、「パーキング事業を通じて豊かなモビリティ社会の発展に貢献します」という考え方です。

この理念に基づき、「四方よし」の行動指針に沿ってバランスよく行動しております。

① ほしいをカタチに

私たちは、凡事徹底を心がけ、ご利用者視点に立った利用価値の高いサービスを提供します。

② パートナーと共に

私たちは、全ての取引において、パートナーの皆様と強固な信頼関係を築き、共創共栄を実現します。

③ 心をひとつに

私たちは、多様性を尊重し、お互いを認め、信頼し助け合い、皆が生き生きと働くことができる職場を築きます。

私たちは、一人ひとりが自律し、成長するための努力を惜しまず、個の力を高め、チームとして最高のパフォーマンスを発揮します。

④ 未来のために

私たちは、安全・安心な未来を実現するために、常に地球環境に配慮した行動を通し、持続可能な社会の実現に貢献します。

私たちは、自社の事業が社会インフラとして地域社会との連携のうえに成り立っていることを認識し、地域のより良い発展に貢献します。

上記「四方よし」は、ご利用者様・お取引先、社員に向けた、私たちのいつも変わらぬ心構えです。

2. 当駐車場において

当駐車場においては、県内でも有名な観光地にあることに加え、県の駐車場という公共性の高い駐車場と認識しております。その設置目的や公の施設としての公共性、平等性を十分に理解し、施設の役割を活かした指定管理業務の運営をしております。

駐車場法にもありますが、まずは安全かつ快適に移動できるようにするため、違法駐車を無くすこと。違法駐車により通行する歩行者や車両への安全を阻害し、交通渋滞や交通事故の原因となることから、駐車場利用の促進を進めていきます。

神奈川県や鎌倉市の要求する業務水準に基づいて、本施設を効率的・効果的に運営し、現在自動車の流入による渋滞でお困りの、鎌倉の周辺住民へのより良いサービスの提供に努めます。また、当グループのノウハウを活用し、自治体が要求する業務水準に基づいて、観光シーズンや地域の催し、その他近隣の利用状況に合わせて、本施設を活用した駐車場管理事業を効率的かつ効果的に行います。

3. 安定のブランド力

日本パーキング株式会社および株式会社パーキングサポートセンターは、総合不動産デベロッパーである東京建物のグループ企業です。その安定したブランド力が最大の強みであり、業界では常に意欲的なサービスを創造してきました。また、東京建物グループであることを強みに、柔軟な資金調達など、コロナ禍でも安定した成長をしております。

4. 運営管理体制として

当駐車場の運営管理体制としては、日本パーキング株式会社および株式会社パーキングサポートセンターの共同で実施いたします。

それぞれの培ってきたノウハウを活かし、神奈川県や鎌倉市と一緒に、周辺道路環境

の安定化、利用者満足、地球環境にも配慮した運営管理体制を実践します。

建物の設備定期点検や修繕につきましては、高い専門性を有することから、東京建物グループのビルメンテナンス会社である西新サービス株式会社への委託を予定しております

② 業務の一部を委託する場合の業務内容等

【業務を委託する際の考え方、業務内容について】

先の指定管理業務実施にあたっての考え方、運営方針等で触れました、専門性の高い業務に関しましては、技術や経験がものをいう業務であります。また、当駐車場についても公共性が高く、県外からの利用が多く観光としても有名な海水浴場に隣接する施設と認識しております。

そのため、専門的な技術や知識を要する業務においては、専門業者へ委託いたします。

当グループとの連携の経験があり（神奈川県内にて本件地下駐車場と同規模の地下駐車場6現場における実績）、東京建物グループである西新サービスへ委託いたします。これまでも協業してきた実績・経験から、現場での些細な気づきについても情報を共有しながら対応いたします。

【委託により見込める効果】

(ア) 委託内容に基づいた業務が続けられているか、質を落とさずに実践できているかを定期的に確認し、委託費を含めた業務状況の適正度をチェックいたします。

(イ) コスト削減に向けて、原則複数社からの相見積を取得したうえで、委託先を決定します。

(ウ) 清掃や廃棄物運搬など日常業務に関しては、地元業者への委託を前提に考えてまいります。そうすることで、地域の方と一緒に「守る」意識を高められるとともに、地元企業の受注機会、地元雇用の拡大につながるものと考えております。

令和6年度実施内容

記載内容のとおり実施いたします。

運営後、更なる効率化が可能な場合のほか、コスト削減が見込める場合には、神奈川県と協議の上、実施内容の変更をいたします。

なお、日常清掃に関しては、現場常駐員が実施する計画でしたが、業務の効率化を考えた結果、県内企業に内容の一部を委託いたします。

2 施設の維持管理

(1) 駐車場の維持管理

(ア) 維持管理業務に関する考え方について

沿岸部に立地する地下駐車場であることから、出入口、開口部からの塩分を含んだ水や砂の侵入が想定されます。それによるコンクリート躯体の劣化や浸食のほか、砂の堆積、さらには、それらを原因として設備機器の動作不良にもつながるものと考えております。

また、建設後約20年を経過したことによる老朽化が課題とされていることから、日常清掃や専門業者へ委託した定期清掃のほか、建物保全業務共通仕様書に基づいた定期計画に沿って建物や設備の維持管理に努めます。

基本的な考えとしては、状態修繕箇所の早期発見を目的とし、部分修繕などで対応可能な箇所には速やかに対処します。設備更新や大規模修繕などを考えるべきものについては、中長期的な修繕計画の策定と共に県へ報告、提案をします。

それにより、修繕費の削減や建物躯体や設備の長寿命化につながるものと考えております。

(イ) 日常の保守管理、清掃、小規模修繕などの維持管理業務に関する提案について

建物や設備を良好な状態で維持するため、予防保全の観点にて維持管理に努めます。

そのうえで、以下の内容の対策を提案いたします。

塩害対策として・・・

(i) 日常清掃での水拭き、水洗い掃除の実施

マリンスポーツを楽しまれた利用者が内部設備を利用することから、外部だけでなく内部の設備においても水拭き清掃、および水洗い清掃を実施。

(ii) 設備機器の清掃・注油・防錆処理の実施

直接的な塩水の付着だけでなく、空気中の塩分を含んだ湿気で劣化が進むものと考えます。清掃だけでなく、注油や防錆処理をしながら状態維持に努めます。

不具合発見時には、早急に県へ対策を報告するとともに協議の上で進めてまいります。

漏水対策として・・・

床、壁、天井配管清掃の実施

築20年を超えると、コンクリートの劣化、配筋の錆による爆裂が生じる箇所が出て不思議ではありません。そのため、定期清掃の際に床だけでなく、壁や天井配管の清掃を実施し、修繕の必要な箇所の早期発見に努めます

令和6年度実施内容

予防保全の観点より施設の維持管理に努めます。

また、日常業務の中で、飛砂の除去を実施いたします。

海岸沿いという立地から、駐車場入り口や、地上建屋や階段部分に飛砂が堆積することが常態化しているのを把握いたしました。

そのため、日常業務（日常清掃）の中で飛砂の除去を実施し、飛砂の堆積による通行の危険を除去するほか、エレベーターや防火戸の開閉に誤作動が生じないようにいたします。また、飛砂とともに、そこに含まれる塩分を除去し、塩害対策に努めます。

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) 保守点検の実施方針について

建物・設備の保守点検は、ビルメンテナンス会社である西新サービスが実施致します。駐車場会社では判断の難しい施設や設備部分の維持管理について、本業としている同社が専門的な目で管理をいたします。塩害、漏水対策と同様に、日常清掃でも建物や設備を維持することを念頭に、床や壁、天井のひび割れ、錆跡を確認するように徹底します。他の点検業務においても、同様に維持管理に努め、早期対応、長寿命化を実現します。

駐車管制機器の保守点検については、日常点検はパーキングサポートセンターが実施し、定期点検は弊社専属メンテナンス業者に委託、実施します。

(イ) 清掃について

凡事徹底を心がけ、ご利用者視点に立った利用価値の高いサービスを提供すべく、日常清掃については毎日実施します。場内巡回業務時はもちろんですが、空いた時間にも適時清掃を実施し、ゴミがないことが「あたりまえ」の状態を維持します。その結果として、「割れ窓の理論」にもあるように場内での防犯維持にもつながるものと考えております。

また、毎回清掃日誌を使用し、記録を残すことで、日々の清掃状況の確認を行います。

(ウ) 機械警備について

警備業務に関しては、常駐員による場内巡回や防犯カメラによる監視に加え、夜間は警備会社への委託をし、24時間問題発生時の駆け付け対応ができる体制を整えます。清掃、警備業務の徹底をするとともに、それら業務内容を日報にまとめる他、状況に応じて管理責任者と連絡しあうことで、情報の共有、保存を図り、些細なことでも関係者全員が関心を持つように努めます。

尚、機械警備の保守管理については、警備会社に再委託します。

(エ) 交通誘導警備

周辺地域でイベント開催時や、夏季の繁忙期には大幅な増加が見込まれることが予想されます。その際は応援要員と協力警備会社にて路上での交通誘導をします。交通誘導警備については、警備会社に再委託します。

(オ) 巡回警備

当グループが管理する大型駐車場及び商業施設駐車場の巡回におけるノウハウを基にして施設毎にチェックポイントを定めたマニュアルを作成し、実施しております。

チェックポイント例としては、施設設備の破損、管制機器の状態確認、消耗品の状態確認、放置車両や違法駐車の有無等になります。

また巡回警備に関しては常駐員、巡回員、パーキングサポートセンターの責任者によるトリプルチェックを実施します。



巡回警備の様子



定期清掃の様子

実施項目	実施者	実施内容
日常	パーキングサポートセンター	<ul style="list-style-type: none"> ・清掃時に併せて設備状況についてチェックリストを用いた品質チェックの実施 ・業務日誌によるスタッフ間チェックの実施 ・弊社の管理する他物件等における最新事例の共有(毎日)
定期巡回	パーキングサポートセンター 巡回員	<ul style="list-style-type: none"> ・定期巡回時に業務内容、管理内容、品質状況のチェックを実施(週1回以上)
随時	日本パーキング	<ul style="list-style-type: none"> ・業務全般のモニタリングの実施(年4回以上、必要に応じ随時実施)

区分	項目	頻度	とりまとめ企業	実施企業
警備業務	機械警備	毎日	日本パーキング	セコム
	交通誘導警備	繁忙時期		オリエンタル警備
	巡回警備	毎日・週1・適宜		パーキングサポートセンター

(カ) 売上金の管理体制

日本パーキングにおいて、管理駐車場では、精算機内の売上金の盗難対策として、コーポレートマネーガード保険に加入しております。
支払限度額 1 事故につき 3 億円まで の補償に加入しております。

令和 6 年度実施内容

基本的な方針については、記載内容のとおり考えておりましたが、場内視察の結果、以下のように変更して実施いたします。

保守点検については、点検内容の状況把握に努め、早期修繕が必要なものの他、長期修繕計画を立てて管理を実施すべきものに仕分けすることで、修繕費と施設の長寿命化の命題を解決します。

清掃業務については、一部専門業者へ委託し、現場常駐員と共同して実施いたします。それにより清掃業務と管理業務の効率化を図ります。

警備業務については、万一の場合や、近隣の普段の交通環境を鑑みて、地元拠点に置く企業に委託いたします。それにより、緊急時の場合に限らず、普段から関係強化を図りながら運営をいたします。

現場管理業務については、現場常駐員の他、コールセンターによる遠隔管理でも対応して、運営の効率化を図ります。駐車場管制機器に不具合が生じた場合、ご利用者からの電話を受けたコールセンターにおいて、監視カメラの映像を照会しながら、ゲートバーを遠隔操作で開閉する対応も可能です。

なお、清掃業務や交通誘導警備のほか、廃棄物収集業者は、県内に拠点のある業者に委託いたします。

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) 利用促進を図るための事業実施方針

自社の事業が社会インフラとして地域社会との連携のうねに成り立っていることを認識し、地域のより良い発展に貢献すること。また、アンケート調査の実施結果からご利用者の求めるものを把握して、サービスの充実に努めます。

(イ) キャッシュレス決済の導入

社会全体での流れでもあるキャッシュレス決済を導入

出庫時の現金での精算による煩わしさを軽減し、出庫渋滞の解消を目指します

(ウ) 駐車場利用時間の延長

地域イベントなどの状況に合わせて、利用時間の延長にも柔軟に対応します。

(エ) 事前精算機の設置

出庫渋滞の緩和のため、地下1階に事前精算機を新たに設置します。

事前精算機もキャッシュレス決済対応とします。

(オ) 地下1階の和式トイレ便器の洋式便器への改修

使いやすいトイレとすべく、現在、地下1階に5器ある和式便器の洋式化することを提案します。

例えば、近年は公立小学校でのトイレ問題があります。

和式便器を理由にトイレ利用を敬遠する人が増えているという調査結果があります。

それを踏まえて、文科省でも洋式化改修工事への補助金も交付されています。

また、身体的な問題から洋式便器を望まれる方、外国籍の方で、和式便器の使い方がわからない方。など、これらの問題解決を図ります。

さらに、1回の使用あたり、およそ10Lの水道使用量の削減にもなります。

(カ) 照明のLED化

現在の駐車場は、入口（上り線側）や、地下2階が暗く（照明が間引かれている）防犯性・安全性に懸念があります。

これはグレア（幻惑）対策ではなく、電気代削減対策の一環と考えております。

こちらへの問題解決として、まだLED化未実施である地下2階の蛍光灯をLED化して省エネを図るとともに、照度を確保し、幻惑対策として温白色など目に優しい色とします。

駐車場の照明をLEDに入れ替えることで、照明器具の長寿命化と、電力削減による環境保全を図ります。入れ替え後は、電球の交換の手間が大幅減り、電気代も削減することが出来ます。

(キ) 誘導員による入庫待ち渋滞の緩和（夏季・繁忙期）

入庫待ち車両が列をつくると、国道134号線だけでなく、滑川交差点周辺の道路状況も悪化させます。そのため、誘導員を路上に配置し、入庫待ち車両の制限を実施。

あふれたご利用者を近隣の駐車場へ案内するようにいたします。

(ク) WEB上での満空情報の表示・配信

現地に行くまで満車かどうかわからないのでは、駐車場難民になりかねません。そのため、当グループではWEB上で現在の満空情報を掲示することで、ご利用者が事前に駐車場の空き情報を把握できるように努めております。

(ケ) 駐車場状況の実態に見合った利用案内

精算機に情報機器を設置することで、WEB上のネットワークで当駐車場の利用状況を確認することができます。収集したデータにより緻密な運営分析が可能となることで、想定より来場が無い場合には、集客の促進や地域の連携などで利用促進を図ってまいります。

また、場内での案内についても、ユニバーサルデザインや文字の大型化、英語案内の併記をすることで、外国人観光客のご利用者への読みやすさを提供します。

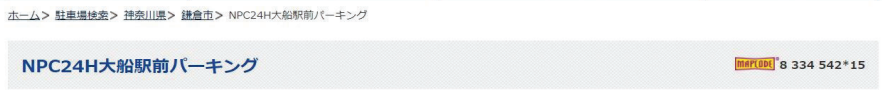
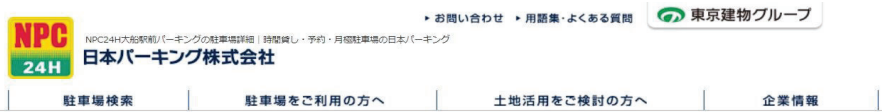


多言語サインの参考事例

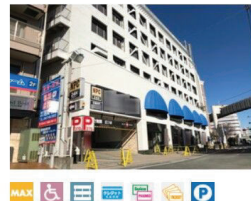
(コ) パーク&ライドサービスの実施

由比ガ浜パーク&ライドサービスの復活（鎌倉市観光課の方からは2023年秋と伺っております）とともに、日本パーキングと鎌倉市が行っている、大船パーク&ライドとの相乗効果が期待できます。

また日本パーキングのHPや全国の管理駐車場内でも案内を掲示して、宣伝、集客効果を狙います。



2021年10月1日(金)から再開いたします！
 お得な駐車場割引キャンペーン！
 割引条件の詳細は、こちらの鎌倉市HP>>>
 もしくは下記画像をクリックし詳細をご確認ください！



P&R	七里ガ浜 パーク&レールライド	由比ガ浜 パーク&ライド	江の島 パーク&レールライド	稲村ガ崎 パーク&レールライド	大船パーク&ライド	
	7・8月を除く毎日	1月1日～3日、 7・8月を除く毎日	7・8月を除く毎日	7・8月を除く毎日	大船・江の島パーク&ライド	大船・鎌倉パーク&ライド
実施日	7・8月を除く毎日	1月1日～3日、 7・8月を除く毎日	7・8月を除く毎日	7・8月を除く毎日	毎日 (文化施設休館日のときは利用不可)	毎日 (文化施設休館日のときは利用不可)
料金	1,850円/台	1,740円/台	2,020円/台	1,890円/台	駐車料金 平日・休日ともに200円引き (例：最大料金：800円～600円) 休日：300円引き (例：最大料金：1,000円～700円)	駐車料金 平日・休日ともに200円引き (例：平日最大料金：800円～600円) (例：休日最大料金：1,000円～800円)
駐車場 利用時間	5時間分	5時間分	5時間分	6時間分	10:00～23:00の内無制限	10:00～23:00の内無制限
内訳	1日フリー切符：2名分 ・江ノ電（鎌倉～唐沢）	1日フリー切符：2名分 ・江ノ電（鎌倉～唐沢） ・鎌倉バス（唐沢の5路線） ・ Shuttleバス（鎌倉～八幡宮）	フリー切符：2名分 ノ電（鎌倉～唐沢）	1日フリー切符：2名分 ・江ノ電（鎌倉～唐沢）	・料金に含まれる切符なし、 ・ご利用人数分の湘南モノレール1日フリー切符の購入が必要。 ・鎌倉方面への交通費が別途発生。	・新着に含まれる切符なし、 ・その他の文化施設への乗付が必要（1箇所のみでもOK） ・鎌倉方面への交通費が別途発生。 ・市内の文化施設での観覧料の割引（各施設独自対応）
特典	協賛会社・店舗のサービス	協賛会社・店舗のサービス	協賛会社・店舗のサービス	協賛会社・店舗のサービス	湘南モノレールの1日フリー切符の協賛店でのサービス	市内の文化施設での観覧料の割引（各施設独自対応）
切符追加 料金	大人：800円/枚 小人：400円/枚 (のりありくん)	大人：470円/枚 小人：240円/枚	大人：800円/枚 小人：400円/枚 (のりありくん)	大人：800円/枚 小人：400円/枚 (のりありくん)	大人：610円/枚 小児：310円/枚 (湘南モノレール1日フリー切符)	—
超過分 駐車料金	300円/30分	210円/30分	300円/200分 30分/250分	400円/60分	なし (25:00以降は別途料金が発生)	なし
販売時間	10:00～16:00	9:00～15:00	9:00～17:00	6:00～17:00	駐車割引の対応時間 (湘南モノレール：大船駅窓口) 10時～23時 湘南モノレール全駅	9時の文化施設閉館時間内 9時の文化施設 (駐車券を文化施設にお持ちください)
販売場所	駐車場内管理事務所	駐車場内管理事務所	江ノ電駅窓口 (駐車券をお持ちください)	江ノ電稲村ガ崎駅窓口 (駐車券をお持ちください)	湘南モノレール：大船駅窓口 (駐車券を大船駅窓口にお持ちください)	NPC大船駅前パーキング
駐車場名	七里ヶ浜海岸駐車場	由比ガ浜地下駐車場	電鉄センター	稲村ガ崎駐車場		
駐車場 営業時間	6:00～21:00	9:00～18:00	6:00～23:00	24時間		05:00～25:00
収容台数	江の島線220台 鎌倉側123台	188台	51台	51台		269台
駐車場住所	鎌倉市七里ヶ浜東2-1-12	鎌倉市由比ガ浜4-7-1	前川海岸東2-20-3	鎌倉市稲村ガ崎1-1000-51		神奈川県鎌倉市大船1-3-9
連絡先	0467-32-1111 (鎌倉アシスタント)	0467-91-2899	0463-23-2441	電話番号なし		0120-48-0015
特徴	・「日本の海100選」に選ばれている「湘ヶ浜」に隣接する駐車場を利用。 ・江ノ電全線のフリー切符が付き、江ノ電沿線の観光地を巡る際に便利。	・鎌倉駅まで直通のバスが乗り降り自由。 ・(江ノ電、パーク&ライドの取り組みを停止しております。)	・の典聖灯台などの施設割引も、江の島から鎌倉までの観光に対応。 ・江ノ電全線のフリー切符が付き、江ノ電沿線の観光地を巡る際に便利。	・新田橋の徒歩徒歩で有名な「稲村ガ崎」にある稲村ガ崎駐車場を利用。 ・江ノ電全線のフリー切符が付き、江ノ電沿線の観光地を巡る際に便利。	・お帰りの際に湘南モノレール大船駅で1湘南モノレール1日フリー切符がNPC24H大船駅前パーキング駐車券の2割を提示すると上記料金で駐車料金の割引が受けられる。 (割引適用時間：10:00～23:00)	・市内の文化施設（鎌倉宮、鎌倉歴史文化交流館、鎌倉市山王堂、鎌倉市山王堂、鎌倉市山王堂、鎌倉市山王堂、鎌倉市山王堂）で駐車券を提示すると観覧料が割引される。 さらに駐車券のサービス券がもらえる。

パーク&ライドサービスについては、新たな自動販売機を設置し、現在と同様に出口精算機だけでなく事前精算機での精算処理方法を導入しようと考えております。

(販売方法については関係団体との協議の上、決定いたします)

(サ) レンタルサイクルの設置



自転車での鎌倉観光を、新たなパーク&ライドサービスで提案します。

観光シーズンの近隣道路状況や江ノ島電鉄の乗車率を鑑みると、近隣住民の生活に支障をきたしているのが実情です。

そのため、車での観光を推進するカーシェアリングではなく、「車での観光を抑制」する仕組みが必要と考えます。そこで、レンタルサイクル（HELLO CYCLING）の導入を提案します。

地域の渋滞対策になるだけでなく、電動補助付き自転車で、坂道も苦にすることなく鎌倉観光を楽しむことができることから、より良い地域発展に貢献できるものと考えております。

また、当駐車場は、最寄り駅まで徒歩8分かかる立地であることや、平日はシャトルバスが無いという状況から、平日の観光利用には敬遠されている傾向があります。

その解決策としてもレンタルサイクルによる集客に着目しました。

既に近隣の貸し出し・返却スペースが充実していることに加え、さらには江ノ島電鉄の運営するSHONAN PEDALとの相互利用が可能なサービスとなっておりますので、新たなパーク&ライドサービスによる駐車場のご利用者増にも繋がるものと考えます。

(シ) バスの予約システムの導入

東映太秦映画村 バス駐車場予約サイトオープン！

2019.04.01 特集ページ



旅行などの旅行日程については、タイムスケジュールが重要になっています。バス専用駐車場の数が鎌倉市街地では不足している状況にあるので、駐車場の予約ができることで、その渋滞発生の抑制に寄与します。旅行会社としても安心して行程を組むことができ、ご来場いただけます。

令和6年度実施内容

レンタルサイクルを「シェアサイクル」に読み替えて、記載内容のとおり実施いたします。この計画については、単年度で終わるものではなく、次年度以降も改善、発展をさせてまいります。

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

- (ア) 利用促進を図るため、日本パーキングのWEBサイトで、駐車場情報の発信
- (イ) バス駐車場予約について、旅行会社各社への案内、PR活動の展開
- (ウ) レンタルサイクルのPRにより、レンタルサイクルを考えていた人へのPRおよびパーク&ライドの利用案内

令和6年度実施内容

レンタルサイクルを「シェアサイクル」に読み替えて、記載内容のとおり実施いたします。WEBでの情報発信については、年度内には掲示いたします。加えて、地元イベントの際には、そこに協賛をしながらPR活動をしたいと考えております。

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

- (ア) 鎌倉市内での自動車利用抑止のため、レンタルサイクルの導入



江ノ島電鉄の運営するSHONAN PEDAL

こちらのレンタルサイクルの導入による直接的な収益はございません。ただ、鎌倉や海辺のサイクリングの発着駅としての認知度が上がることを目指しております。その結果として、自動車交通量の削減や市の推進しているパーク&ライドの利用者が増えることで、地域観光にも貢献することを想定しております。

- (イ) 自動販売機の設置

現在は3機の自動販売機がありますが、こちらの台数を増やし、駐車場利用者が好むものを設置したいと考えております。また災害ベンダー機能付き自動販売機を設置し、災害の安心につなげたいと考えております。業者選定に際しては、競争入札方式にて公平に選定し、かつ最大収益化を実現します。

令和6年度実施内容

レンタルサイクルを「シェアサイクル」に読み替えて、記載内容を計画、実施いたします。この計画については、令和6年度の実績を基に、次年度以降の計画を修正、発展をさせる所存です。

また、海水浴場に隣接する施設として、人命救助の観点よりAEDを設置いたします。

(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

【ご利用者の意見、ニーズ、苦情などを把握するために】

利用者アンケートを、現在と同様に継続して実施します。

なお、現状からの変更点として、そのアンケート結果とともに、弊社の回答を掲示し、運営・管理の改善状況を利用者へお伝え出来るよう報告いたします。

また、ご利用者アンケート回収後は、利用者のニーズを的確に把握できるよう、集計結果を体系的に取り纏めます。集計結果は適宜、貴県や鎌倉市と共有させて頂き、ニーズを反映した改善策の立案・実行について、十分な検証および協議を踏まえ、実施します。



アンケート事例

【苦情対応について】

株式会社パーキングサポートセンターにおいては、お問合せや苦情対応に関するマニュアルを作成しております。

苦情対応については、サービスの提供と同じく、誰が行っても同じ手順や対応品質であることが求められると考えております。そのため、苦情対応の均質化ができれば、対応内容を引き継いだ他の担当者が同じように対応できるようになるという考えから、社内研修を実施しております。また、迅速な苦情処理の実現を目指すべく、クラウド情報管理による社内情報連携構築もしております。そのうえで、再発防止に向けての手順をマニュアル化しております。

令和6年度実施内容
記載内容のとおり実施いたします。

② 手話言語条例への対応

(ア) 手話研修の実施を検討いたします

現在、当グループにおいては全社員が手話に対応できるわけではなく、また条例の要求度合いを満たせるほどの水準にもないのが実情です。

そのため、現在のコミュニケーション研修の内容を充実させ、手話研修を検討します。

(イ) コミュニケーションボードの活用

当グループにおいては、手話ができない場合は筆談をもって対応しております。まずは筆談対応が可能である旨「筆談できます」という表示を掲示します。

(ウ) 日常の手話会話を掲示

日常から目にするようにすることで、使える理解できる手話の数が増えるようにします。すべてマスターすることよりも、少しずつ使えるようにして、ご利用者に安心感を抱いていただけるようにします。

他に、駐車場料金看板について外国人も認識できるように英語の併記を行います。

駐車場の問い合わせで外国人の方からの料金に関するお問い合わせを頂く事も多くなり、本件駐車場の多様な利用に応える事にも繋がると考えます。



多言語サイン例

令和6年度実施内容

記載内容のとおり計画、実施いたします。

この計画については、令和6年度の実績を基に、次年度以降の計画を修正、発展をさせる所存です。

また、障害者理解のため、「合理的配慮」について話し合う機会を設けます。

当グループにおいては、令和6年度より法制度化される「改正障害者差別解消法」に合わせ、令和5年度より合理的配慮に関する研修を実施しております。

当駐車場の中で起こりうる困りごと、障壁を取り除くための調整、改善を続けられるようにするため、関係スタッフに合理的配慮について考える機会を設けます。

③ 利用料金の設定、減免の考え方

ア 利用料金の設定

【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) 令和4年 度料金
由比ガ浜地下 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	210円	210円	210円
			1台1泊につき	1,040円	1,040円	1,040円
		大型自動車	1台30分につき	630円	630円	630円
			1台1泊につき	3,140円	3,140円	3,140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	260円	260円
			1台1泊につき	1,040円	1,040円	1,040円
		大型自動車	1台30分につき	790円	790円	790円
			1台1泊につき	3,140円	3,140円	3,140円
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	210円	210円	210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	1,710円	1,710円	1,710円
		1台1泊につき	1,040円	1,040円	1,040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	260円
	1台1泊につき	1,040円		1,040円	1,040円	

【事前精算機を設置した場合の考えについて】

出庫渋滞を解消するために、事前精算機を設置します。

その事前精算機設置時の問題点として、事前精算後の課金猶予時間を超えてしまうことが挙げられます。当駐車場においては、夏季やイベント開催時など、国道134号線が渋滞している場合、出庫後の海浜公園前交差点での渋滞により、駐車場内まで渋滞が生じてしまいます。結果、出庫ゲートを通過する際には、再度課金されてしまうということを懸念しております。

そのような場合においては、課金猶予時間を1時間以上に延長するなど、道路混雑状況に応じた対応により無用な再課金によるトラブル防止に努めます。

令和6年度実施内容

記載内容のとおり計画、実施いたします。

イ 減免の考え方

(減免基準)

(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)

条例第14条第2項より

- ・由比ガ浜パークアンドライド〔利用料金については、指定管理者が関係者と協定を締結し、設定します(資料11)。〕

(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

(緊急自動車等に関する特例)

(ア)利用料金を納付することを要しないもの

条例第16条第1項より

- ・道路交通法(昭和35年法律第105号)第39条第1項に規定する緊急自動車
- ・道路法施行令(昭和27年政令第479号)第3条の3に規定する国土交通大臣が認める自動車

※条例とは、「神奈川県道路附属物自動車駐車場条例」(平成12年神奈川県条例第74号)

規則とは、「神奈川県道路附属物自動車駐車場条例等の施行に関する規則」(平成13年神奈川県規則第94号)を指します。

上記条例や規則、法令ならびに政令その関連諸法規の精神に則り、継続して減免基準を順守します。

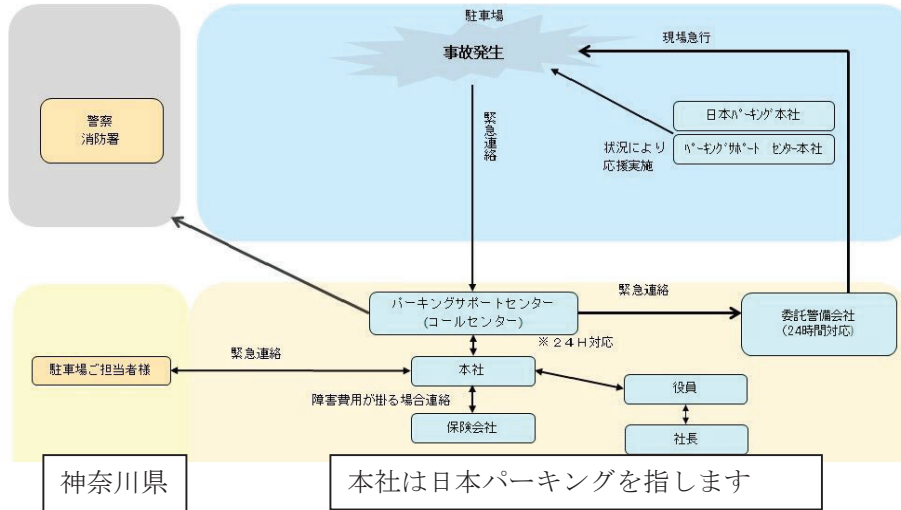
令和6年度実施内容

レンタルサイクルを「シェアサイクル」に読み替えて、記載内容のとおり計画、実施いたします。

先に記載いたしましたシェアサイクルについて、当駐車場ご利用者が、当駐車場のシェアサイクルを利用した際には、駐車場料金の割引を考慮しております。その割引詳細については、神奈川県との協議の上、今年度中に追加申請したいと考えております。

上記のような案内看板の掲示をすることで、場内規律のご利用者に向け、駐車場内の安全な利用、防犯意識の啓発を促します。

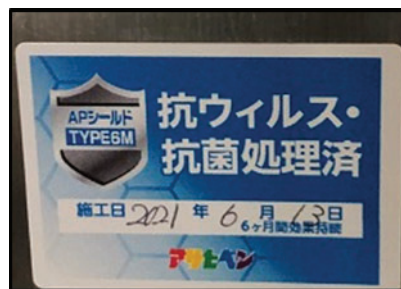
(ウ) 緊急時の対応
事故発生時の対応フロー



(エ) 感染症への対応

感染症対策として、下記の感染予防対策を実施します。

- ・巡回、清掃スタッフは出社前の検温、マスク着用、アルコール消毒を実施の上、現場作業を行います。
- ・精算機や発券機等駐車場設備やエレベーターや階段手摺への抗菌ワックス塗布を行います。約6ヶ月間抗ウイルス効果を持続ことが実証されている『APシールド』を発券機や精算機のボタンや釣銭取出し口、エレベーターのボタン等に塗布します。当グループスタッフが実施している感染症対策に加えて、APシールドを塗布し、感染症対策を万全とし、利用者に配慮した運営を心がけます。



令和6年度実施内容

記載内容のとおり実施いたします。

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) 基本行動について

当グループでは、多くの指定管理駐車場の管理運営をしており、日頃より迅速・適切な対応をしております。駐車場従事者は、駐車場利用者の安全を確保し、適切な防災や安全対策を講じる為に、自然災害発生時は、速やかに貴県担当者様や警察・消防等の関係各所、及び日本パーキングやパーキングサポートセンターのコールセンターに連絡を行います。

応援が必要な場合は、日本パーキングスタッフまたはパーキングサポートセンターのスタッフが現場へ駆けつけ、駐車場の緊急対応を行います。

(イ) 対応方法

常駐員は、駐車場利用者の安全確保及び避難誘導の初期対応をします。自然災害が発生し、貴県より駐車場利用中止等の要望があった際は、駐車場の通常利用を中止し、災害対応車両の拠点として使用できるよう協力します。また、地下駐車場においてはゲリラ豪雨による浸水の恐れがある場合は速やかに利用者を上階へ誘導します。津波の恐れがある場合は、鎌倉市のハザードマップに従って、高所へ逃れるように呼びかけを行います。また、そのハザードマップは場内の見やすい場所への掲示をします。

初期対応(利用者の安全確保等)実施後、駐車場のゲートバーを開放し、災害対応車両のスムーズな利用が出来るように速やかに対応を行います。駐車場従事者配置時間外において災害が発生した場合は、駐車場の最寄りに居住している当グループのスタッフ及び委託警備会社の警備員が駆けつけ初期対応を行います。また常駐員及び警備員は、自発的に、早期に参集できる手段を用いて、本件駐車場へ向かいます。

当グループでは、平成28年熊本地震や東北地方太平洋沖地震での教訓を生かした万全な体制で、対応します。

具体例としまして、平成28年熊本地震では、熊本市担当者様から指定管理者制度で運営中の駐車場及び周辺建物への損傷があり、熊本市担当者様と日本パーキング担当者、従事者にて迅速な協議のうえ、従事者の安全確保のもと、駐車場の閉鎖及び出庫車両の誘導を行い、怪我人なく対応できた事例がございます。



崩落箇所もあり、危険と判断し、駐車場を閉鎖しました

(ウ) 事前準備

災害対策の事前準備として、本駐車場対応マニュアルの策定により、迅速な初期対応が可能な体制を構築します。また貴県と事前協議にて協力体制を明確にし、緊急連絡先の共有(随時更新)を致します。

- ・従事者の知識・技術向上

人員配置にて記載している様な研修計画の他にも防災訓練への参加のほか、救命講習、自衛消防技術試験の受講等、従事者の防災スキル向上に日々努めております。

・防災グッズの用意

災害時に備え、非常食や防災グッズを用意致します。以下のグッズを駐車場従事者の人数分の準備を想定しております。

防災ラジオ、ヘルメット、非常食、災害用グッズ(保温シートや簡易トイレ、救急セット)



【防災グッズイメージ】

(エ) 事故対応

駐車場で事故が発生した場合は、駐車場従事者にて一次対応を行います。

その後、二次対応窓口として、パーキングサポートセンターのコールセンターへ情報を引継ぎ致します。無人時間帯での事故の場合、利用者よりパーキングサポートセンターのコールセンターへ通報を頂きます。通報を受けたコールセンターは近隣委託警備会社へ出動要請を行い、当事者には警察での事故処理を実施して頂きます。警備会社は速やかに現場へ駆け付けます。

事故に伴い、損害賠償が生じた場合は、日本パーキングと当事者にて対応を行います。

(オ) 事故等の共有とフィードバック

人が関わっている限り、トラブルは必ず起こると考えます。その為事故、トラブルに繋がらなかった事案でも、報告をあげ、従事者間で共有します。また全国1,900箇所以上の駐車場のトラブル発生事案等を定期的に行われている会議で共有することで、どのような場面でトラブルが起こりやすいかを分析し、事前に対策を講じる等、業務にフィードバックし、改善をし続けていきます。

全国の当グループ事業地での事故・トラブル事例をグループ内で共有しており、様々な事態を想定し、ヒヤリハットの事例共有から事故防止に努めております。

令和6年度実施内容

記載内容のとおり実施いたします。また、先の令和6年能登半島地震を踏まえ、改めて緊急時マニュアルの策定が急務と考え、当駐車場専用マニュアルを作成し(随時更新)、各種研修や社内啓発を実施いたします。



当駐車場専用マニュアル

こちらのマニュアルにおいては、手順を記載するにとどまらず、安全管理の妨げとなる事案を想定した対応方針を記載しております。

基本行動として

①人命優先・退避誘導：

現場常駐員用の自転車を用いて、出来る限り早く場内巡回を実施します。

ご利用者への呼びかけ、退避を促します。

駐車場ご利用者だけでなく、現場常駐員の人命を優先し、必要以上の業務を禁止します。

②場内の安全確認・退避経路確保：

①の誘導の呼びかけを行う際には、退避経路の確保をいたします。出口ゲートバーの開放、階段室の扉解放など実施し、退避経路を確保します。

また、現場常駐員は無線を用いて連携した対応をいたします。

沿岸部地下駐車場という立地上、先の能登半島地震のように猶予の無い事態も想定されます。緊急時には個別に避難場所を案内する余裕もないことが考えられるので、ハザードマップの他、退避に必要な情報は常に場内に掲示いたします。

これらを踏まえ、年1回以上の避難訓練及び現場研修を計画・実施いたします。

- ③ 急病人等が生じた場合の対応
・救急救命士等の配置、救命に関する職員研修等

【救急時、救命に関する職員研修について】

- (ア) けが、事故の程度を把握し、応急措置と 119 番通報を行います。
(イ) 症状の確認（意識・心拍・呼吸・出血・骨折など）
(ウ) 応急処置(人工呼吸、AED)などの応急処置、協力要請や指示など

緊急連絡先をまとめ、迅速に対応できる体制をつくります。
現場における常駐員においては、AED 講習、普通救命講習や防火防災管理者等の資格を積極的に取得する計画を立てており、緊急時対応においても万全の体制を整えてまいります。



令和 6 年度実施内容

記載内容のとおり実施いたします。

- ④ 新型コロナウイルス感染症等の感染拡大時の対応

【行政との連携・協力体制】

感染症拡大時には、蔓延防止につとめることが重要だと考えております。
駐車場は屋外とはいえ、密集する可能性がある場合は対策を講じるべきであることから、行政によるイベント自粛要請があった際には、貴県と協議の上、駐車場もそれに倣い、駐車場の営業を休止するなど協力体制をとる所存です。

【感染症対策 感染予防対策】

- ・巡回、清掃スタッフは出勤前の検温、マスク着用、アルコール消毒を実施の上、現場作業を行います。体温が 37.5 度を超える場合は出勤を停止させます。

【場内警備について】

閉鎖期間中も、不測の事態に備え、警備は継続しておこないます。

令和 6 年度実施内容

記載内容のとおり実施いたします。

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

① 地域や関係機関との連携・協力の考え方

駐車場が社会インフラとして地域社会との連携のうえに成り立っていることを前提として、自治体の求めるパーク&ライドの積極的PRをしたいと考えております。

弊社は現在、大船駅前駐車場において、鎌倉市と連携し、パーク&ライドのサービスを導入しております。これに加え、由比ガ浜でのパーク&ライドサービス、江ノ島電鉄とのレンタルサイクルによる連携を積極的PRし、協力体制を構築したいと考えております。

その他、地元企業との連携について

廃棄物収集運搬業務を委託するにあたり、地元企業への発注を基本とします。機械警備についても、業務の特性上、近隣に事務所のある業者に発注します。

② 地域の実情に応じた駐車場開場時間の弾力的な運用

【駐車場開場時間について】

地域イベントの開催時間に合わせて、閉場時間についても柔軟に開閉場します。ご利用者が安心して退場できるように心がけた対応を考えてまいります。

【駐車料金について】

当駐車場においては、夏季やイベント開催等で国道134号線が渋滞している場合、出庫後の海浜公園前交差点での渋滞により、駐車場内まで渋滞が生じてしまいます。

駐車場内渋滞によって、事前精算後に出庫ゲートを通過する場合は、再度駐車料金が課金されてしまう可能性があるため、混雑状況に応じて、事前精算後の課金猶予時間を延長するなど、柔軟な対応を行います。

③ 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

【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について】

地域イベントの情報を場内掲示して、一体となって盛り上げることに協力します。そのためには、場内でのイベント案内ポスターの掲示、カタログスタンドを設置し、チラシ置場として利用いただけるようにします。

また、2019年までの由比ガ浜パーク&ライドの利用者が年々減っている状況でもあるので、より普及に向けたPRが必要と考えております。また弊社が、鎌倉市と協力して実施中の大船パーク&ライド事業との相乗効果が出るよう、掲示物も刷新していきます。

日本パーキングのWEB上だけでなく、全国の主要都市のほか、自動車での来場が見込める関東圏の管理駐車場内でのPR掲示をするなど認知度を上げていきます。

【地域人材の活用などの取り組みについて】

駐車場勤務の従業員については、地域在住の方を優先して雇用するよう努めます。

④ 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

【地元企業への業務委託について】

廃棄物収集運搬業務や機械警備業務については、業務の性質上、迅速な対応を求められることから、当駐車場から近い地元企業への委託をする考えです。

その他、品質と経済性を踏まえた上で、地元企業への委託を前提とし、検討致します。

令和6年度実施内容

レンタルサイクルを「シェアサイクル」に読み替えて、記載内容のとおり実施いたします。

「Ⅱ 管理経費の節減等」

6 節減努力等

(1) 節減努力等

【経費削減努力について】

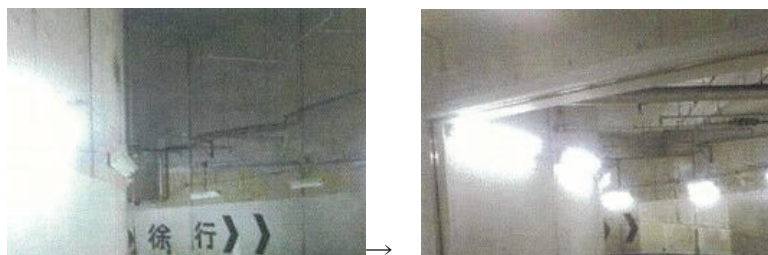
電気料金の削減に努め、経費削減を実現させます。

昨今の資源高、為替レートの変動などにより電気料金が大幅に上昇しております。

また、蛍光灯の交換・更新費の削減、環境負荷軽減の観点より、LED化は避けられないことと考えております。

現在のところ、当駐車場においては、現指定管理者が地下1階部分の照明をLED化したとのことですが、地下2階部分の照明が蛍光灯のままとなっております。

この地下2階の照明機器を弊社にてLED化し、電気代の削減、環境負荷の軽減を行います。



【施工前】

【工事後】

弊社管理物件での施工例

また、水道使用量の多い和式トイレ便器を水道使用量の少ない洋式トイレへ変更することで、水資源の使用量を削減します。電気に限らず水道代金も値上がりが続いていることや、世界的にも水資源の重要性が叫ばれるなか、少しでも水資源の使用量の削減をしたいと考えております。駐車場の立地上、トイレの利用回数は多いと考えておりますので、経費削減・環境保護に寄与すると考えております。

令和6年度実施内容

記載内容のとおり実施いたします。

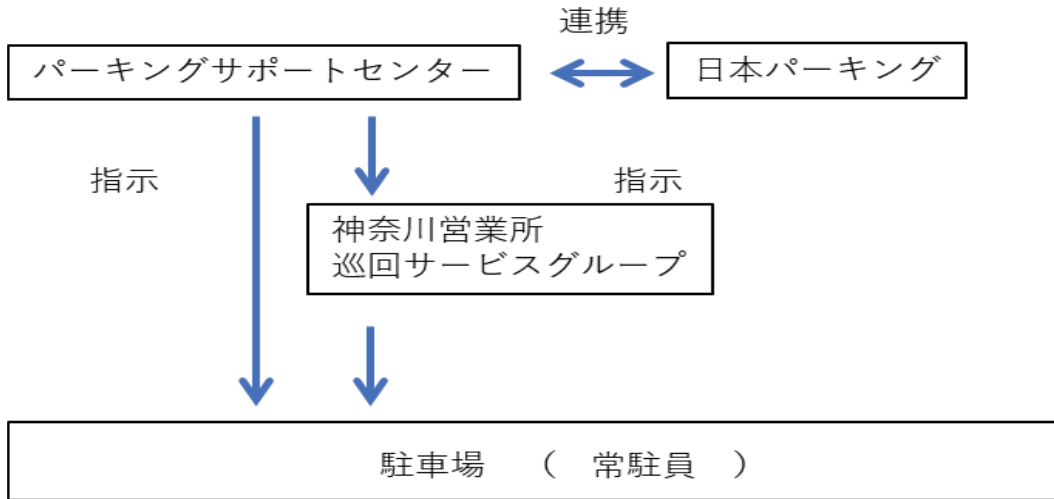
「Ⅲ 団体の業務遂行能力」

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

【指揮命令系統】



【職員構成による1か月分の勤務計画表】

表 常駐員の配置人員について

区分	通常時の配置人数	ピーク時の配置人数
平日	2人	5.6人
土日祝	3人	6人

通常時シフト表

通常期	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	31	
	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	日	月	火	
責任者	●		●	●		●	●	●		●	●		●	●	●		●	●		●	●	●		●	●		●	●	●		●	
係員	●	●	●		●		●	●	●		●		●	●	●		●	●		●	●	●		●	●		●	●	●		●	
係員		●			●	●	●		●			●	●	●	●		●			●	●	●		●			●	●	●		●	
係員	●			●		●	●			●			●	●	●			●			●	●			●			●	●	●		●
出勤人数	3	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	3	3	2	2		

ピーク時のシフト表

繁忙期	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	31
	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	日	月	火
責任者	●		●	●	●	●		●		●	●	●	●		●		●	●	●	●		●		●	●	●	●		●	●	●
係員	●	●			●	●	●	●			●	●	●	●	●			●	●	●	●	●		●			●	●	●	●	●
係員	●	●	●		●	●	●	●		●			●	●	●	●		●			●	●	●	●		●	●	●	●	●	●
係員	●		●	●	●	●	●		●		●	●	●	●	●		●	●	●	●	●	●		●			●	●	●	●	●
係員	●	●		●		●	●	●		●			●	●	●			●			●	●	●		●			●	●	●	●
係員		●	●	●		●	●		●	●	●		●	●	●		●	●	●	●	●	●		●	●	●		●	●	●	●
係員	●	●	●	●		●	●		●	●	●	●	●	●	●		●	●	●	●	●	●		●	●	●	●	●	●	●	●
出勤人数	6	6	5	6	5	6	6	6	6	5	6	5	6	6	6	6	5	6	5	6	6	6	6	6	5	6	6	6	6	6	5

労働時間表（休憩時間含）

通常時：

通常期（平日）	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24		
A 8:30～17:30				■																		
B 9:30～18:30					■																	

通常時（土日祝）

通常時（土日祝）	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24		
A 8:30～17:30				■																		
B 9:00～18:00					■																	
C 9:30～18:30					■																	

繁忙期

繁忙期	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24
D 8:30～17:30	■																			
E 9:30～18:30	■																			
F 8:30～17:30				■																
G 9:30～18:30					■															
H 8:30～17:30																				
I 9:30～18:30																				

現指定管理者の現状を鑑み、当グループにおいても「由比ガ浜パーク&ライド」サービスにあたり自動発券機を設置し、業務内容に余剰が出た分、人員の削減をすることが可能と判断します。もっとも、地域イベントや急な祝日などにも対応できるよう、人員の増員も検討に置いて人員計画を実施します。

万が一、常駐員が席を外して事務所が不在となってしまう場合は、携帯電話番号を窓口に表示して、迅速な対応が可能な状態に努めます。

【職務内容】

通常時：A～C 場内巡回、日常清掃、管理室内モニター監視、ご利用者対応、その他認証対応

繁忙期：D、E、G～I 場内巡回、管理室内モニター監視、ご利用者対応、その他認証対応、場内誘導、

F 道路上誘導（有資格者）

【雇用関係】

常勤2名、非常勤1名、アルバイト8.2名

令和6年度実施内容

当初の計画について、現状を踏まえ、以下のように変更いたします。

【職員構成による1か月分の勤務計画表】

表 常駐員の配置人員について

区分	通常時の配置人数	繁忙時の配置人数
平日	2人	5人
土日祝	2人	5人または6人

職員構成による1か月分の想定勤務計画表

通常期

通常期	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	31
	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	日	月	火
責任者																															
係員																															
係員																															
出動人数	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2

繁忙期

繁忙期	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	31
	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	日	月	火
責任者																															
係員																															
係員																															
係員																															
係員																															
係員																															
係員																															
出動人数	6	6	5	6	5	5	6	6	6	5	6	5	5	6	6	6	5	6	5	5	6	6	6	5	6	5	5	6	6	6	5

想定する労働時間シフト表（休憩時間含）

通常時

繁忙期	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	
A 8:30~17:30																					
B 9:30~18:30																					

繁忙期

繁忙期	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	
C 5:30~14:30																					
D 6:00~15:00																					
E 8:00~17:00																					
F 10:00~19:00																					
G 12:30~21:30																					
H 12:30~21:30																					

【職務内容】

通常時：A～B 場内巡回、日常清掃、管理室内モニター監視、ご利用者対応、その他認証対応

繁忙期：C、D、F～H 場内巡回、管理室内モニター監視、ご利用者対応、その他認証対応、場内誘導

E 道路上誘導（有資格者）

【雇用関係】

常勤2名、非常勤3名、アルバイト3.4名、

② 業務の一部を委託する場合の管理・指導体制の状況

【設備保守・清掃、点検】

専門知識を要する業務、経験が必要な業務については、専門業者への業務一部委託をします。その委託するにあたり、専門業者が適切に業務を遂行しているかの確認が必要と考えております。

長年、様々な管理施設で培ってきた経験とノウハウにより予防保全を行い、障害が発生する前にその要因を除去し、不具合のある箇所を点検報告書にまとめ、故障履歴のデータベース化を図ります。また、点検・修繕業務に反映させ情報を共有化した予防保全計画を作成しています。基本的には現場において実施状況を確認することとなりますが、その際の指示や改善指導などの報告連絡をすることとします。

具体的には、作業日報や点検結果報告書に対して内容の説明を求め、その内容をグループ内で共有します。また、パーキングサポートセンターのエリア責任者が毎週、さらに管理部門の者が年2回現場確認を行い、管理状況の把握と共に業務委託先業者の監督をします。

令和6年度実施内容

記載内容のとおり実施いたします。

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

【職員採用と育成について】

- ・ 駐車場勤務の従業員は、地元採用にて人材確保します。
- ・ 全国の駐車場で発生したトラブル事例を共有する定例会議を実施し、対処方法を共有することで、発生防止を図ります。
- ・ 定期的なインスペクションによる対応方法への検討機会を設け、顧客満足度のさらなる向上のため、注力します。

【指導・研修体制】

(ア) 基本研修として

- ① 「おもてなし力」を高めるための、専門講師による接客研修を行います
(運営開始後も定期的に研修を行います)
- ② クレーム対応研修
- ③ バリアフリー接客対応研修
- ④ 問題解決力育成研修
- ⑤ 維持管理に係る基礎技術研修
- ⑥ AED講習、普通救命講習や防火防災管理者研修
- ⑦ 類似物件でのOJTを一定期間行い、現場に配属します

(イ) 巡回スタッフ研修

駐車場業務研修をはじめ、各精算機等の機器の研修を学び、集金やメンテナンスの方法について現地講習を行います。

現場での実践及び効果測定やトラブル時の対応については、指導員によるOJT研修を実施します。

(ウ) 入社後の指導・研修体制

- ① パーキングサポートセンターの責任者による現場常駐員の監督指導（1週間～2週間に1回）を行います。
- ② パーキングサポートセンターの責任者より、常駐員のオペレーションや接客等の状況確認を行います。気づいた点があれば責任者と連携して指導を行います。
- ③ パーキングサポートセンターの責任者による有人対応現場における覆面調査（年1回）を行います。

結果は責任者から現場常駐員へフィードバックを行い、現場の対応力向上を図っていきます。

< 覆面調査時の主なチェック項目 >

・ 常駐員の接客対応

⇒ 挨拶の有無、担当者の印象（表情や姿勢）、車両誘導（丁寧さ声の大きさ）、身だしなみ（清潔感があるか）、問合せに関する返答（料金に関する質問）

【職員採用の状況】

- (ア) 新卒採用
全国で採用をおこなっております
- (イ) 中途採用
全国で採用を行っております
- (ウ) 定年後再雇用
本人の希望があれば再雇用します
- (エ) 育児休業規程
本人の希望があれば復職可能です
休業後の給与は、休業前の給与が支払われます
- (オ) 介護休業規程
本人の希望があれば復職可能です
休業後の給与は、休業前の給与が支払われます
- (カ) 女性の採用について
分け隔てなく採用をしております。近年の実績では採用比率は同じくらいです

【労働時間の短縮の取り組み】

- (ア) 働き方改革として、時差出勤制度、在宅勤務の導入
- (イ) 育児休業、時短勤務制度
- (ウ) 残業の抑制として、職場内の呼びかけの実施
2021 年度平均残業時間の実績は、月に 20 時間となっております。

【職場のハラスメント対策】

当グループでは、東京建物グループの一員として、ハラスメント防止規定が定められています。研修や WEB 上での E-learning だけではなく、業務中は必ず目にする社内サイトでもハラスメントに関する項目が掲示されるなど、周知を徹底しております。

令和 6 年度実施内容

記載内容のとおり実施いたします。

8 財政的な能力

(1) 財政的な能力

- ① 安定した指定管理業務の実施を判断する指標としての団体の経営状況、団体の事業の継続性・安定性の度合い、団体の事業の信頼性の度合い

当駐車場の料金収入から清掃や各種点検などの管理経費を算出するのは当然ではありますが、料金収入はいつも変動しており、それを補完機能として、弊社の管理する約1,900ヶ所全駐車場の料金収入から充当することが可能です。弊社は、全駐車場で一日あたり約5千万円の現金収入がありますので、当駐車場の料金収入では一時的に賄えない突発的な大幅な修繕にもフォローすることが可能です。親会社の東京建物株式会社（東証一部上場）は、CMS（キャッシュマネジメントシステム）を採用しており、弊社におきましてもCMSを通じて、短期資金として15億円の資金調達が可能となっております。

上記の理由により、安定的な運営が可能となっております。

令和6年度実施内容

記載内容のとおり、安定的事業展開をもとに、運営をいたします。

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、施設設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
(労働条件審査の実施予定や実績など施設職員に係る労働条件の確認の有無を含む)

【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程の変更等が必要な場合はその趣旨、内容等
就業規則	・就業規則 ・育児・介護休業規程 ・健康管理規定 など	○	
個人情報保護規定	・個人情報保護基本規程 ・個人情報取扱い及び保護規定 ・個人情報に関する文書管理規定 ・個人情報に関する内部監査規程 ・個人情報に関する教育訓練規程 ・情報セキュリティ継続管理規定	○	
文書管理規定	・文書管理規定	○	
コンプライアンス規定	・コンプライアンス規定 ・コンプライアンス憲章 ・東京建物コンプライアンスマニュアルおよび行動指針 ・内部通報規程	○	
リスク管理規定	・リスク管理規定	○	
会計規程	・経理規程	○	

【今後の整備状況】

特に予定はございません

・団体が行う労働条件審査（団体自身での労働条件の確認も可）の実施予定や実績など施設職員に係る労働条件の確認方法と内容について、下表に記載してください。

【労働条件の確認方法と内容】

日本パーキング

確認方法	確認時期	内容
雇用契約書の締結	職員入社時	労働条件確認のため実施。

パーキングサポートセンター

確認方法	確認時期	内容
雇用契約書の締結	職員入社時 年1回	労働条件確認のため実施。

・申請開始の日から起算して過去3年間に労働基準監督署・年金事務所等から指摘事項があった場合は、指摘事項の概要、労基署等への報告内容（是正内容、是正完了年月日など）を記載してください。

当グループ2社ともに、直近3年間は調査が無く、その前においても、指摘事項はございません（2018年年金事務所調査）。

令和6年度実施内容

引き続き、労働環境の維持改善に努めてまいります。

② 指定管理業務を行う際の環境への配慮の状況

【社内での環境への取組】

当グループの社内では上記目標達成や環境配慮に対して以下のような取り組みを行っております。同様に管理駐車場においても実施しております。

(ア) 4Rの推進

環境基本方針として、目指す姿とされている4R(Refuse(発生抑制)、Reduce(排出抑制)、Reuse(再利用)、Recycle(再生利用))について、当グループにて下記取組を実施しております。

- ・ゴミの分別の徹底(ペットボトルを含むプラスチック類、ビニール類、古紙分別等)。
- ・リサイクル用のコピー機インクカートリッジの使用。
- ・当グループ全社員に対しノートPCを支給することで会議資料を削減。(ペーパーレス化実現)



(パーキングサポートセンター 社内実施状況)

上記内容について、当駐車場においても実施します

(イ) グリーン購入法の遵守

「国等による環境物品等の調達の推進等に関する法律(以下、グリーン購入法)」に基づき、当駐車場で使用する備品は、グリーン購入法の対象商品の導入を検討し、持続可能な発展による循環型社会の形成を目指します。

(※グリーン購入法の対象商品を見分ける方法としてはエコマークが挙げられます。)

(ウ) 再生紙、再生材の活用

駐車場運営で使用する業務用資材や事務用品については、「環境配慮製品」や「再生材・再生品」を可能な限り使用し、印刷等に用いる用紙は「再生紙」を使用します。(本事業計画書も再生紙を用いております。)

(エ) ペーパーレスの促進

パソコン上でのデータ共有を実施し、不必要な紙が生まれないよう心がけます。また、印刷は白黒・両面印刷を原則とし必要に応じて臨機応変に対応します。

令和6年度実施内容

記載内容のとおり実施いたします。可能な限り、環境に配慮しながら実践いたします。

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

ア 法定雇用率の達成状況、未達成の場合の今後の対応

(ア) 日本パーキングの障がい者雇用状況（令和4年6月1日現在）

法定雇用障がい者数の算定の基礎となる労働者数 (A)	うち常用雇用障がい者数 (B)	実雇用率 (B) / (A) × 100	不足数 (A) × 法定雇用率 ^{**2} - (B)
121名	1名	0.83%	1名

(イ) パーキングサポートセンターの障がい者雇用状況（令和4年6月1日現在）

法定雇用障がい者数の算定の基礎となる労働者数 (A)	うち常用雇用障がい者数 (B)	実雇用率 (B) / (A) × 100	不足数 (A) × 法定雇用率 ^{**2} - (B)
274名	6名	2.19%	0名

(イ) 未達成の場合の今後の対応（日本パーキング）

2023年6月現在、障がい者1名の雇用している。

法定雇用率を達成すべく、引き続き、障がい者雇用に向け活動を実施します

(ウ) 障害者雇用促進法に基づく国（公共職業安定所長）からの障害者雇入れ計画作成命令の有無（日本パーキング、パーキングサポートセンター）

有（計画作成命令を受けた後の対応について：）

無

イ 障がい者雇用促進の考え方と実績

現在のところ、当グループでは、特にございません。

令和6年度実施内容

引き続き、法定雇用率の向上に向けて、採用活動を展開いたします。

④ 障害者差別解消法及び神奈川県当事者目線の障害福祉推進条例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についての考え方

当グループともに、「障がい者」に対する定まった規程はございませんが、神奈川県が定める条例の精神にのっとり合理的配慮は、管理運営方針（四方良し）の理念に沿った行動と合致するものと考えております。

私たちは、凡事徹底を心がけ、ご利用者視点に立った利用価値の高いサービスを提供します。

私たちは、全ての取引において、パートナーの皆様と強固な信頼関係を築き、共創共栄を実現します。

私たちは、多様性を尊重し、お互いを認め、信頼し助け合い、皆が生き生きと働くことができる職場を築きます。

令和6年度実施内容

記載内容のとおり実施いたします。

当グループでは「改正障害者差別解消法」に合わせ、令和5年度には、駐車場施設内での「合理的配慮にもとづく、接客対応研修」を実施しました。

⑤ 手話言語条例への対応

現在のところ、手話に対応する特別の体制整備や特定の研修は定めておりません。今後は検討すべき課題として認識しておりますので、適宜実施できるよう社内検討します。

令和6年度実施内容

身体的な障害にかぎらず、コミュニケーションの障壁となっている事案の解消にも努めてまいります。当駐車場においては、現場常駐員が柔軟に対処できるよう、手話の会話例を示した資料を準備いたします。

⑥ 社会貢献活動等、CSRの考え方と実績、SDGs（持続可能な開発目標）への取組

【社会的責任としての考え 取り組み】

当グループは、安心な未来を実現するために、常に地球環境に配慮した行動を通し、持続可能な社会の実現に貢献します。

(ア) アイドリングストップの実施（目標 11、13）

場内巡回時に車室でエンジンがかけっぱなしになっている場合、または場内渋滞時、環境負荷の低減の推進を説明しアイドリングストップを利用者にお願いします。また、車両の適切な誘導を行い、空スペースに速やかに案内することでアイドリングストップを促進致します。

(イ) 駐車場内の安全の提供（目標 11）

安心して駐車場をご利用いただくため、車室や横断歩道の白線が薄くなった場合には、白線の引き直しを実施します。駐車場は長年運営していると、経年劣化で、白線が薄くなり、安全に横断できない、安心して駐車できない可能性が高まります。そこで、弊社では白線が薄くなった場合には、引き直しを実施することで、場内の安全、事故防止に努めます。

また、駐車場内での速度制限を徹底していただくため、場内の速度制限の掲示だけでなく、減速ハンプの設置などにご利用者任せにならないようにしてまいります。

(ウ) クリーンエネルギーへの取り組み（目標 11、13）

当グループの親会社である東京建物株式会社は、事業活動で消費する電力を100%再生可能エネルギーで調達することを目標に掲げる国際的なイニシアチブ「RE100」に参加しました。東京建物グループは、2050年までに事業活動で消費する電力を100%再生可能エネルギーで調達することを目指します。なお当社は、「RE100」への参加にあたり、持続可能な脱炭素社会実現を目指す企業グループである、日本気候リーダーズ・パートナーシップ（JCLP）の支援を受けています。

(エ) 駐車場路面太陽光発電・蓄電の実施（目標 13）

太陽光発電の導入を検討（MIRAI-LABO 社「路面型太陽光発電」）

日本パーキングは省エネ機器や環境系インフラの開発を行う環境プラットフォームである「MIRAI-LABO」に4,800万円の出資を行い、駐車場に設置可能な「路面型太陽光発電装置」の開発に協力する等、積極的にCO2削減・環境配慮型駐車場の経営を目指しております。

日本パーキングと資本業務提携を結ぶMIRAI-LABOが、路面型の太陽光発電装置を開発。2022年6月より都内の日本パーキング管理駐車場にて、実用化へ向けた実証実験をスタートしております。

世界初！発電しながら電力消費可能な自立型路面太陽光システム

自動車に乗っても
割れない
40t
の特殊車輦が乗っても割れない

滑らない
すべり抵抗値→歩道同等
40BPN

発電量 約8kW / 日
使用量 約2.7kW / 日

実証実験のため、最小限の設備から開始し
今後データ計測し使用電力量拡張予定です。

路面の維持管理設備
- 24時間対応：エレベーター・ホール・トイレ・エレベーター（屋上層）
- 夜間点灯：屋上LED照明1灯

自立型太陽光発電装置

設置場所：日本パーキング管理駐車場の一部

(オ) カーシェアリングの推進

共有で使う車を推進することで、車の過剰な所有、利用を抑制でき、環境問題の解決にもつながるものと考えております。

地域振興としての協賛金や支援金の寄付

日本パーキング

当社では、地域との共生と、地域振興のため、数多くの協賛や支援金の拠出を行い、地域振興に貢献しております。

- ・令和元年 那覇市 首里城火災による支援金
- ・八重洲・日本橋・京橋のエリアの朝クリーン活動
(東京建物グループ社員参加)
- ・H30年・H31年・R4年 熊本城祭りへの協賛
- ・H30年・H31年 茂原市七夕まつりへの協賛



首里城火災による支援金

東京建物

親会社の東京建物株式会社も多くの地域振興を実施しております。

- ・平成28年熊本地震の被害に対する義援金拠出
- ・NPO 法人との協業
- ・地域の賑わい創出 (中野セントラルパークや東京スクエアガーデンなど)
- ・日本三大祭り「山王祭」への参加
- ・障がい者スポーツへの支援
(公益社団法人日本障がい者スポーツ協会のオフィシャルパートナー)
- ・米づくりを通じた震災復興支援 (福島県天栄村の特産品「天栄米」の支援)



令和6年度実施内容

基本的には記載内容のとおり実施いたしますが、以下の計画について変更いたします。

- ・カーシェアリングの推進：こちらについては、環境問題には有益な施策と考えておりますが、近隣環境を鑑みて、当駐車場では、シェアサイクリングを展開いたします。自動車利用の抑制、観光地内への自動車流入量の抑制といった環境配慮のほか、ご利用者の健康促進、地域の経済効果を見込んでおります。

こちらは神奈川県「湘南地域シェアサイクル広域周遊観光実証実験事業」に倣い、積極的に展開したいと考えております。

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

当グループ2社ともに、不祥事はありません。

令和6年度実施内容

事故・不祥事への対応、個人情報保護に関しては、引き続き、社内体制および従業員の意識の徹底をいたします。

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

◆個人情報の取扱

①取扱う個人情報の保管方法

当グループでは個人情報の取扱について、個人情報保護方針や個人情報取扱規程を定め、従業員一人一人が取扱には細心の注意を払っております。

個人情報の保管は、取扱う機器に関わらず施錠できるキャビネットや書庫等に保管しております。

個人データを取扱う情報システムが、機器のみで運用されている場合は、容易に移動されないようにセキュリティワイヤー等により固定することとしております。

また、一部上場企業の子会社として、「法令順守」「お客様第一主義」「社会貢献」「働きやすい職場環境」の観点から、親会社と同じコンプライアンス理念のもと、「グループ共通のコンプライアンス憲章」を策定し、グループ各社で協調してコンプライアンスの実践に取り組んでおります。それに伴い、個人情報の取扱に関わるマニュアルを全社員へ配布し毎年の定期的なテストや研修等の意識啓発を行っております。

②問題が生じた際の対応方法

セキュリティに関する事件や事故は十分に注意していても完全に防ぐことは困難です。その為、万が一問題が生じた際にすぐに適切な対応を行うことが重要と考えます。

問題が発生した際は、直ちに情報管理統括責任者に報告を行い、情報管理統括責任者は、速やかに事実関係の確認等、必要な措置を講じます。

事実関係の確認の結果、問題を把握した場合、当グループ内各部門で協力のうえ適切な措置を速やかに講じます。個人情報の漏洩事案の発生・兆候把握時は、情報管理統括責任者の指揮のもと、必要に応じて適切かつ迅速に以下の対応を行うように個人情報取扱規程にて定めております。

- ・会社内部における報告及び被害の拡大防止
- ・事実関係の調査及び原因の究明
- ・影響範囲の特定
- ・再発防止策の検討及び実施
- ・影響を受ける可能性のある本人への連絡等
- ・事実関係及び再発防止策の公表
- ・保護委員会への報告

◆情報セキュリティの取組

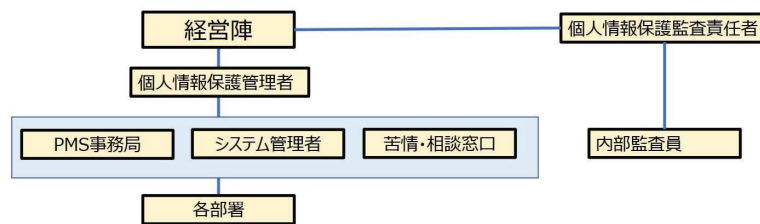
個人情報を含めた機密情報は、漏洩・紛失・誤廃棄・誤データ等の事故の80%以上が従業員の過失によるものと言われております。社員のわずかな不注意から個人情報の事故・事件が発生すればその影響は計り知れません。情報管理に関する規定やマニュアルの遵守を各社員に徹底しております。

また、(財)日本情報経済社会推進協会(JIPDEC)より、プライバシーマーク取得企業として認定されております。プライバシーマークの取得は全体参加で無ければ取得が出来ず、従業員の意識向上にも大きく寄与しております。



日本パーキング プライバシーマーク

Pマーク 体制図



日本パーキングのプライバシーマーク 体制図

情報セキュリティに関する主な措置

当グループにおいては、情報のセキュリティに関する措置を以下に取り決めており、厳格に情報の管理を行います。

①個人情報の取扱い

- ・個人情報を外部と受渡しする時は、使用目的、個人情報の項目、期間、受渡者、貸与方法、保管方法、返却方法について契約書を交わす。
- ・個人データを外部と送受信する時は、ファイルの暗号化やパスワード付きでの圧縮を実施。
- ・セキュリティ区画を3つに分け、各区画への立ち入りを許可される従業員や関係者についてのレベルを定義し、運用ルールを設定。
- ・パソコンやソフトウェアの取扱は、施錠可能な場所への保管し施錠。

②パソコンの取扱い

- ・従業員が業務で使用するパソコンは会社が用意したPCに限定。
- ・ノートPCは施錠可能な場所に保管。
- ・デスクからの離席時はPCロック又はログオフを行う。
- ・パスワード付きスクリーンセイバーを15分に設定。
- ・不要となったハードディスクは、データの完全消去又は物理的に破壊する。

③パソコンのソフトウェアの取扱い

- ・パソコンのソフトウェア導入は、部門長及びネットワーク責任者の許可取得を必須。
- ・ソフトウェアの記憶メディアは、書棚に保管し施錠。
- ・ソフトウェアの使用許諾条件(使用条件・ライセンス数)の厳守。
- ・違法コピーソフトウェアのパソコンへの導入、フリーウェアのパソコンへの無許可導入禁止。

④ユーザーID、パスワードの取扱い

- ・ユーザーIDの一時的な貸し借り及び共同利用は絶対禁止。
- ・パスワードは、英数字アルファベット込みで8文字以上とし、配偶者、友人、家族の名前、住所、生年月日の使用禁止。
- ・ユーザーIDとパスワードは、他人に絶対教えない。

⑤電子メールの取扱い

- ・クライアント、従業員のプライバシーにかかわる情報は、電子メールで送信してはならない。
やむを得ず送信する時は、パスワード付きファイルを作成し、添付ファイルにて送信する。
- ・電子メール送信時には、宛先を十分に確認し、送信元に心当たりのない電子メールの開封や添付ファイルの開封・解凍は禁止。

令和6年度実施内容

記載内容のとおり実施いたします。個人情報保護規定は定めるだけでなく、各従業員の意識を改め、実践してまいります。

11 これまでの実績

(1) これまでの実績

① 指定管理施設と類似の業務を行う施設等での管理実績の状況

【管理実績】

施設名	管理期間	所在地	管理形態	業務内容
横浜市役所駐車場 (他、市区庁舎 16ヶ所)	R2/4～ R7/3	横浜市中区本町 6-50-10	指定管理	駐車場運営管理
横浜市馬車道地下駐車場 (他、横浜市道路局 5ヶ所)	R2/4～ R7/3	横浜市中区本町 6-51	指定管理	駐車場運営管理
長岡市営駐車場 (他、長岡市 3ヶ所・駐輪 1ヶ所)	R5/4 ～R7/3	新潟県 長岡市城内町 3-893-32	指定管理	駐車場運営管理
奈良市営 JR 奈良駅地下駐車場	H31/4～ R6/3	奈良県 奈良市三条本町 8-1	指定管理	駐車場運営管理
なら 100 年会館駐車場	H31/4～ R6/3	奈良県 奈良市三条宮前町 7-1	指定管理	駐車場運営管理
りんくうタウン第 3P	H20/10～ R10/10	大阪府 泉佐野市りんくう 往来北 1-9	その他 借地 (建物所有)	駐車場運営管理
熊本県営駐車場	R3/4～ R8/3	熊本県熊本市中央 区安政町 3-9	指定管理	駐車場運営管理
那覇市役所本庁舎駐車場	H24/1～ R6/12	沖縄県 那覇市泉崎 1-1-1	その他 賃貸借	駐車場運営管理

令和 6 年度実施内容

奈良市営 JR 奈良駅地下駐車場、及びなら 100 年会館駐車場は、当グループでの管理運営実績及び次期事業計画が認められたことにより、再度指定管理者として選定いただきました (令和 11 年 3 月まで、継続管理いたします)。

② 県又は他の自治体における指定取消しの有無

当グループともに、ございません。

令和 6 年度実施内容

引き続き、各自自治体の信頼にこたえられるように努めるとともに、駐車場ご利用者に安心安全な駐車場を提供できるように努めてまいります。