

湘南台駅地下自動車駐車場の指定管理者の指定について

1 選定経過

(1) 第1回審査選定委員会 2021年(令和3年)5月27日

ア 湘南台駅地下自動車駐車場指定管理者候補者の選定について

イ 湘南台駅地下自動車駐車場指定管理者募集要項及び審査方法について

ウ スケジュールについて

(2) 申請書の受理

2021年(令和3年)8月26日

(3) 第2回審査選定委員会 2021年(令和3年)10月12日

指定管理者候補者の審査・選定について

(4) 選定結果

応募書類及びプレゼンテーションについて審査をした結果、主に次の理由により、タイムズ24株式会社共同事業体を指定管理者の最適な候補者として選定。

(選定理由)

ア 周辺駐車場と連携して一体管理し、湘南台地域の活性化を図る提案であること。

イ キャッシュレス決済、車番認証システム、カーシェアリングのほか、施設利用の促進・サービスの向上を図る提案であること。

ウ 緊急時の対応として、係員が常駐して利用者対応にあたるほか、浸水対策のため土嚢設置や訓練などの手順を確立した提案であること。

エ 駐車管理機器を更新し、車番認証システムや交通系を含めた電子マネー等非接触型施設機器を導入することにより、スムーズな入出庫を図る提案であること。

オ LED照明の導入やペーパーレスの取組み、交通系ICカードを利用したパークアンドライドの導入により、環境負荷の低減を図る提案であること。

カ 感染症拡大に伴う自動車利用の減少等新たな生活様式に対応した収支計画を立て、事業計画の実現性の点でも優れた提案であること。

以上の理由と合わせ、事業計画や収支計画、実績などについて、総合的に審査採点した結果、高い評価を得たことから候補者として選定した。

総合得点 941点(1,260点満点)

2 審査基準

- (1) 指定管理者であるための基本的理解
 - ア 指定管理者制度への理解
 - イ 管理運営の基本方針
- (2) 管理運営能力
 - ア 団体の適性
 - イ 財務面の健全性・安定性
 - ウ 管理運営実績
- (3) 法令遵守
 - ア 法令遵守の取組み
- (4) 施設の効用の発揮
 - ア 施設利用の促進
 - イ サービスの向上
 - ウ 平等な利用の確保
 - エ 利用者意見等の把握
- (5) 施設の管理
 - ア 施設・設備の維持管理
- (6) 危機管理体制
 - ア 防犯・防災対策
 - イ 緊急時の対応
- (7) 人員体制・経費
 - ア 人員体制
 - イ 収支予算書
 - ウ 効率的な運営
- (8) 藤沢市の施策への理解
 - ア 情報の管理体制
 - イ 人権施策への理解
 - ウ 暴力団排除への対応
- (9) 特記項目
 - ア 独自の利用料金体系の提案
 - イ 入出場可能時間の拡大
 - ウ 売上の一部を藤沢市へ納付する事業の提案（納付金）
 - エ 駐車管理機器の更新
 - オ 非接触型施設機器の導入に関する提案
 - カ 環境への配慮
 - キ その他特色ある提案
- (10) 提案の整合性
 - ア 業務要求水準との適合性
 - イ 提案の実現性

3 事業計画の概要

別添「湘南台駅地下自動車駐車場 指定管理者事業計画書（概要版）」のとおり

以 上

湘南台駅地下自動車駐車場
指定管理者事業計画書
(概要版)

- 目次 -

I 団体の基本的要件		
1 指定管理者であるための基本的理解	(1) 指定管理者制度への理解	3
	(2) 管理運営の基本方針	
2 管理運営能力	(1) 団体の適正	4
	(2) 財務面の健全性・安定性	5
II 事業計画書		
1 施設の効用の発揮	(1) 施設利用の促進	6-8
	(2) サービスの向上	9-10
	(3) 平等な利用の確保	11
	(4) 利用者意見等の把握	12
2 施設の管理	(1) 施設・設備の維持管理	13-14
3 危機管理体制	(1) 防犯・防災対策	15
	(2) 緊急時の対応	16-18
4 人員体制・経費	(1) 人員体制・経費	19-26
	(2) 収支予算書	27
	(3) 効率的な運営	28
5 藤沢市の施策への理解	(1) 情報の管理体制	29-30
	(2) 人権施策への理解	31
	(3) 暴力団排除への対応	
6 特記項目	(1) 独自の利用料金体系の提案	32
	(2) 入出場可能時間	33
	(3) 売上の一部を藤沢市へ納付する事業の提案（納付金）	
	(4) 駐車管理機器の更新	34
	(5) 非接触型施設機器の導入に関する提案	
	(6) 環境への配慮	35
	(7) その他特色ある提案	36-38

I - 1 指定管理者であるための基本的理解

(1) 指定管理者制度への理解 / (2) 管理運営の基本方針

当共同事業体では令和3年7月現在で18,205件、575,814台の有料駐車場の管理実績があり、また自治体様の駐車場においては、指定管理者制度に基づいた駐車場の管理運営を平成19年4月に開始したことを皮切りに、行政財産の貸付を中心に各自治体の駐車場管理・運営の受託を積極的に推進してまいりました。その結果、令和2年10月現在で733件、70,106台（うち指定管理者146件23,303台）の実績を誇っております。

本駐車場におきましては、これらの公共駐車場の運営管理で蓄積してきたノウハウを地域や利用者のニーズに応じて提供し、利用者の満足度を高めてまいります。

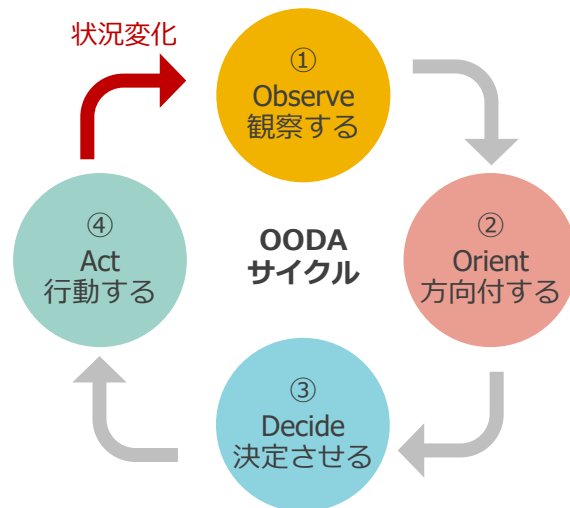
■ 基本方針

本駐車場は市民からの注目度も高く、様々な方が利用する性質上、一般的な駐車場と比べて、発生する課題やトラブルも複雑です。

当共同事業体では、これまで培ってきた知識と経験に基づき、OODAサイクルを意識した適切な早期決断を実行することで、臨機応変な対応を可能としています。駐車場で混乱・不具合が生じた際でも、その能力を発揮し、今後も変化に対応し続けます。

- ① 駐車場の利用状況の収集とともに、ご利用者様や市民からの要望を吸い上げます。
- ② 吸い上げた情報を集約し、分析を行います。現状の駐車場の様子を各担当者が把握することで、どのような対応をすべきか考案します。
- ③ 具体的な適正対応策を決定します。
- ④ 対応策を実行します。

尚、全てスピード感を持って行うために、貴市担当者様との連携を欠かしません。



■ 運営方針

● コスト削減

現在の湘南台駅地下自動車駐車場は、過去4年間で**21,000千円以上の赤字**駐車場になっております。現状の運営形態を全て踏襲すると、駐車場運営の継続は出来ません。

その為、運営に必要なこと、不要なことを明確にして、駐車場運営を継続致します。

- 運営内容の変更することにより、不要な維持管理費を削減を致します。
- 一般的な駐車場と比べて、過度な投資をしている部分を適性に致します。

● サステナブルな社会

- レール&カーシェアの導入やパーク&ライドの推進をし、CO2排出の削減に寄与します。
- 定期車両に関しては、車番カメラを導入し入出庫をスムーズにし、CO2排出の削減に寄与します。最新の技術で可能な限り、ペーパーレスを行います。
- LED照明の導入など、環境に配慮した駐車場運営を行います。

● サービス・機能

- 誰にでもわかりやすく、安心・安全な駐車場運営を行います。
- 地域に密着した駐車場運営を行います。
- 定期券利用者様には負担の少ない運用を行います。
- 自社開発した次世代型のゲートシステムを導入し、従来型のゲートシステムと比して、よりシームレス、スピーディーな利用を実現します。

I - 2 管理運営能力

(1) 団体の適正

■ パーク24グループ概要

駐車場運営企業であるパーク24グループが連携し、各々の強み・専門知識を活かした安定的な駐車場運営を行います。

タイムズ24

統括管理会社

運営・管理業務全般のマネジメント及びサービスや業務改善計画の立案・実施を行います。

- ・ 駐車場開発
- ・ 運営企画立案、実施
- ・ 周辺サービスの企画及び提供
- ・ IT戦略関係

タイムズサービス

現地管理会社

駐車場における工事、および機器の保守メンテナンス等の業務管理を行います。

- ・ 設備設置工事
- ・ 定期保守点検
- ・ 売上金回収
- ・ 集金・釣銭・消耗品補充
- ・ 緊急時対応
- ・ 小規模修繕

タイムズコミュニケーション

コンタクトセンター

駐車場利用者からの一次問合せ窓口のコールセンター。当社が管理する駐車場に特化した教育を受けた社員が24時間365日体制で対応します。

- ・ コンタクトセンター業務
- ・ 緊急時の一次対応
- ・ 月額定期券の契約事務 等

タイムズモビリティ

カーシェア・レンタカーの運営管理

タイムズサポート

保険代理店業

駐車場に係る保険業務全般を行います。

■ グループ理念

時代に応える、時代を先取る快適さを実現する。

パーク24グループは、日常に当たり前にある「快適さ」や、世の中になかった新しい「快適さ」を届けることで、そこに住み、そこに生きる人々や街、社会が、より豊かに、より魅力溢れるものになるよう挑戦を続けていきます。

お客様との相互理解を深め、人々に、時代に求められている「快適さ」を実現し、社会の持続的発展に貢献する。この考えのもと、全てのステークホルダーの期待に応えてまいります。

■ グループスローガン

We make life better

当たり前になる快適さを、次々と。

時代を先駆ける挑戦を続けることで、世界にまだない「快適さ」を実現していくのがパーク24。

常識にとらわれるのではなく、新常識を創造する。

時代のニーズに応えるだけでなく、時代の先を見つめる。

人々の心を、社会を、そして世界を、より豊かにしていくためのあらゆる挑戦を諦めないこと。

私たちは約束します。

親会社

パーク24：グループ統括経営

資本金：20,171百万円 従業員数：544人

100%出資連結子会社

タイムズ24：駐車場開発・運営

資本金：2,400百万円 従業員数：755人

タイムズサービス：駐車場維持管理

資本金：300百万円 従業員数：2,512人※

タイムズコミュニケーション：コールセンター

資本金：67百万円 従業員数：813人※

タイムズモビリティ：モビリティ

資本金：500百万円 従業員数：1,177人

タイムズサポート：保険対応

資本金：3百万円 従業員数：24人※

※契約社員

2021.4現在

I - 2 管理運営能力

(2) 財務面の健全性・安定性

■ 財政状況

資本金	2,400,000,000円
-----	----------------

■ 財産及び損益の状況※当共同事業体決算期は10月

単位：千円

区分	2011.10月期	2012.10月期	2013.10月期	2014.10月期
売上高	53,461,217	113,449,181	125,446,816	134,487,739
経常利益	6,324,214	15,208,909	16,345,944	14,533,403
当期純利益	3,712,835	8,784,596	9,931,772	8,963,666
総資産	37,559,215	43,423,136	46,948,107	49,276,928
純資産	8,262,135	13,046,948	14,978,801	15,942,526
区分	2015.10月期	2016.10月期	2017.10月期	2018.10月期
売上高	144,924,196	156,906,892	169,113,174	183,823,568
経常利益	15,052,827	18,322,108	17,725,415	20,155,531
当期純利益	9,471,843	12,298,277	12,361,274	13,810,056
総資産	51,220,278	55,698,491	59,663,044	66,009,853
純資産	17,864,299	21,162,603	23,523,777	27,336,484
区分	2019.10月期	2020.10月期		
売上高	197,247,102	152,864,133		
経常利益	20,040,351	3,728,334		
当期純利益	13,318,557	2,296,008		
総資産	71,152,324	56,802,316		
純資産	30,654,976	21,490,280		

Ⅱ - 1 施設の効用の発揮

(1) 施設利用の促進

■ 独自の会員組成

● **タイムズクラブカード**：会員数 約890万人（2021年7月末時点）

クラブカードは、クルマを運転する皆様にお得で便利なサービスを提供する入会金・年会費無料の会員制サービスです。

駐車場のご利用で、利用ポイントが「たまる（100円=1pt）・つかえる」ほか、優待サービスも受けられます。



駐車場の利用者属性を抽出することも可能ですので、どのような方がどの程度利用しているのかを分析し、駐車場サービス施策に活用できます。

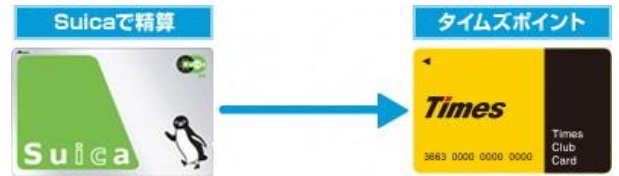
住所1	住所2	住所3	利用回数を	利用人数	ポイント率
兵庫県	宝塚市				
千葉県	佐倉市				
	浦安市				
	船橋市				
埼玉県	さいたま市中央区				
	三郷市				
	日高市				
大阪府	大阪市東淀川区				
	堺市				
奈良県	橿原市				
宮城県	仙台市青葉区				
山形県	新庄市西野				
山梨県	北杜市				
岐阜県	美濃市				
静岡県	南島田市				
東京都	あきる野市				
	昭島市				
	中野区				
	台東区				
	品川区				
	下野区野木町				

分析 メール開封率・アクティブ率などの計測
メール読了会員の利用実績

近隣駐車場例▶

Suica ID番号登録サービス

事前にweb上でSuicaのID番号を登録していただき、ご登録のSuicaで駐車料金を精算すると、タイムズクラブカードを挿入しなくても、タイムズポイントがたまりまます。



タイムズクラブアプリ

タイムズクラブポイントを貯めることが出来るほか、事前にクレジットカード情報を登録すると、アプリで駐車場利用料金のお支払いが可能です。

● 精算機のタッチパネルで操作できます ●



ポイントを貯める
精算機の読取部にかざすだけです。

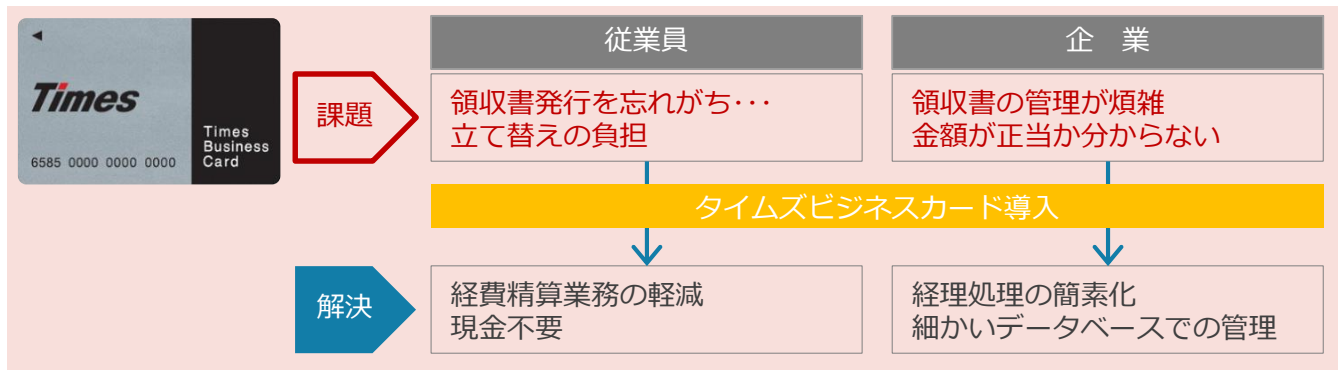


ポイントでお支払
事前登録のクレジットカード、またはポイント（1pt=1円）によるお支払いが可能です。



● **タイムズビジネスカード**：カード発行枚数 約110万枚（2021年7月末時点）

弊社管理の駐車場で使える法人専用の売掛決済（キャッシュレス）カード
料金精算や立替経費精算の手間を省きます。



Ⅱ - 1 施設の効用の発揮

(1) 施設利用の促進

■ 周辺駐車場との連携

万が一本駐車場に混雑が発生した際には、他駐車場と提携する等渋滞緩和の他、ご利用者様を出来る限りお待たせすることのないような駐車場運用方法を協議させていただきます。

また藤沢市内に営業所があることから、タイムズサービスのスタッフも巡回頻度が高く、本駐車場へも急行しやすい環境を整備しています。

そのような駐車場を保有する弊社として可能な、本駐車場を中心に市民の利便性を優先に考慮した、周辺駐車場を巻き込む湘南台エリアの一体管理化を実現します。



■ タイムズペイの活用

タイムズペイとは、カードリーダーと決済専用タブレットを用いて、クレジット決済ソリューションインフラをご提供するサービスです。

キャッシュレス決済が進む現状の経済状況に対応するため、弊社独自のクレジットカード決済端末を、クレジットカード決済に対応していない近隣の小規模店舗に設置頂けるようご案内します。

小型のモバイル端末を活用しているため場所を選ばずカード決済が可能です。これまでクレジット決済機能導入を懸念されていた店舗様でもお気軽に導入することが可能となります。

● モバイル決済端末を3点セットでご提供



● お手頃な決済手数料

3.24%	3.74%~	3.24%
VISA MasterCard	JCB DISCOVER American Express Diners Club	SUGOCA PASMO nanaco nimoca はやかけん WAON

- ✓ 振込手数料無料
- ✓ 分割・リボに対応 (一部カードブランド除く)

- ① 持ち運び可能なコンパクトな機器&わかりやすい決済アプリで簡単に決済処理をすることができます。
- ② タブレット・カードリーダー・プリンターを3点セットでご提供。回線工事の必要はなく、追加費用もかからないため、楽々導入することができます。
- ③ 導入時セットアップは専属スタッフが丁寧にフォローいたします。
- ④ 年中無休のサポートセンターが機器の不具合や使い方の相談など、365日お電話で対応します。

● メリット

店舗様	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 端末の導入費用を低コストで実現 ✓ 導入による売上及び利用者の増加が見込める ✓ 多様化する決済ニーズに適用 	利用者	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 現金を持たずに、いつものお店で会計が可能になる ✓ 非接触型（感染症対策）の導入により、安心して来店できる
-----	--	-----	--

前頁記載のタイムズクラブアプリにより、事前にクレジットカード登録した場合、タイムズペイ導入店舗ではタイムズクラブポイントでお支払することが可能です。

お店がタブレットに提示したQRコードを、アプリでスキャンしてお支払い



Ⅱ - 1 施設の効用の発揮

(1) 施設利用の促進

webによる満空情報配信

独自システムの導入により駐車場の満空情報の配信が可能です。

専用サイトでも情報配信をしており、駐車場個別ページでは料金体系や台数など各種の情報を配信しています。

●パソコン

駐車場情報

住所	神奈川県藤沢市朝日町2
台数	150台
車両制限	全長5m、全幅1.9m、全高2.1m、重量2.5t
入出庫可能時間	24時間入出庫可
料金	1 _____
優待	提携店舗あり 会員優待あり ポ
特長	支払い クレジットカード 電子マネー タイムズチケット タイムズビジネスカード
設備	RV/1BOX車可 EV・PHV充電可 定期券あり タイムズカーシェア タイムズタワーあり バイク サイクル

駐車場利用料金

料金 (税込)	月～金	土・日・祝
最大料金 (繰り返し適用)	当日1日最大料金1200円(24時間)	当日1日最大料金500円(24時間)
通常料金	00:00-00:00 60分 350円	00:00-00:00 60分 350円

●携帯電話

駐車場情報

住所	神奈川県藤沢市朝日町2
台数	150台
車両制限	全長5m、全幅1.9m、全高2.1m、重量2.5t
入出庫可能時間	24時間入出庫可
料金	MAX 最大料金あり
優待	提携店舗あり 会員優待あり ポイントアップあり パーク&ライド優待あり
支払い	クレジットカード 電子マネー タイムズチケット タイムズビジネスカード
設備	RV/1BOX車可 EV・PHV充電可 定期券あり タイムズカーシェア タイムズタワーあり バイク サイクル

駐車場写真

●携帯アプリ

DL数 約186万件 突破! (2021/06)

ルート検索

35.338428,139.492172

1時間2分 1時間9分 11時間 1時間

1時間2分 有料道路あり

1時間53分 有料道路なし

1時間3分 有料道路あり

1時間2分 (54 km)

交通状況を反映した現時点の普通ルート

ルート上にオリンピック迂回エリアあり

3選 開地 設定

交通状況

●リンク貼り付けによるご案内 ※要協議

貴市の観光公式サイト内に本サイトリンクを貼付けることで、貴市のサイトを閲覧した方が、スムーズに本サイトのページへ移行されると考えられます。

貴市サイトを訪れて駐車場情報を気軽に閲覧することができます。

Ⅱ - 1 施設の効用の発揮

(2) サービスの向上

・ 決済の多様化

「キャッシュレス後進国」といわれる我が国では、現状でも現金決済が割合的にも最も多い状況ではありますが、経済産業省でもキャッシュレス化の促進を進め「2025年には決済に占める割合を現状の倍の40%」の目標数値を掲げています。

また、昨年度に発生した新型コロナウイルスへの感染防止のため、現金に直接接触することが忌避されたこともあり、キャッシュレスでの支払いニーズはますます高まっていくものと考えられます。

当共同事業体でも政府の方針を推進し、駐車料金時の決済を多様化することで、ご利用者様の満足度と利便性を向上させます。

本駐車場でもキャッシュレス決済の導入をご提案致します。

※詳細は34ページをご参照ください。

・ 車番認証システムの導入



車番認証システムを導入します。

出庫口の精算時は、付近に設置された車番カメラにより、ナンバーを自動で読み取り精算機に該当車両の駐車情報データを送信します。

精算機モニターに金額が自動表示されるので、ご利用者様はご自身で選択された決済手段で精算を行うことが出来るため、完全に非接触にて精算を完了させることが可能となります。

また、定期券利用車はナンバーを事前に登録することで、定期券の発行は廃止となりペーパーレスに繋がります。

現状の入出庫時に必要な定期券の挿入・排出フローが不要となり、スムーズな入出庫が可能となるため、CO2排出の削減にも貢献します。

利用フロー		
	入庫時	出庫時
		
時間貸車両	<ol style="list-style-type: none">① 発券機で発行された駐車券を受け取ります。 ※その際、車番認証カメラにて、車番を記録しています。② 入場ゲートが上がり、入場します。③ 空車室に駐車します。	<ol style="list-style-type: none">① 精算機に近づくと、自動で料金が表示されます。（車番認証カメラにて当該車両の駐車情報を即時照会し、料金が表示されます。）② 料金を支払うと、出場ゲートが上がります。③ 出庫します。
定期車両	<ol style="list-style-type: none">① 車番認証カメラにより、入庫口で登録済みの番号を検知します。② 自動で入場ゲートが上がり、入場します。③ 指定車室に駐車します。 ※車番は事前登録します。	<ol style="list-style-type: none">① 車番認証カメラにて、登録済みの番号が認識されます。② 出場ゲートが上がります。③ 出庫します。

Ⅱ - 1 施設の効用の発揮

(2) サービスの向上

■カーシェアリング

(会員約165万人、1.3万ステーション、5万台の業界トップシェア 2021.07現在)

駐車場の余剰スペースにカーシェアリング車両を設置し、事前に会員登録いただければどなたにでもご利用いただけるサービスとして全国で事業展開しています。

コロナウイルス感染防止のため、公共交通機関を避ける目的でも全国的に多くの方にご利用いただいております。今後マイカー所持率が下がる傾向になることを考慮しますと、一層需要が高まるサービスであると考えます。

Times
CAR SHARE

●利用料金

月額基本料金	個人・家族		880円
	学生・法人		無料
クラス	ベーシック	ミドル	プレミアム
時間料金	220円/15分	330円/15分	440円/15分
6時間まで	4,290円	6,490円	8,690円
12時間まで	5,500円	7,700円	9,900円
24時間まで	6,600円	8,800円	12,100円
36時間まで	8,800円	11,000円	17,600円
48時間まで	9,900円	13,200円	20,900円
72時間まで	14,300円	18,700円	27,500円
以降1日毎	5,500円	6,600円	7,700円
ナイトパック	2,640円	3,960円	5,280円
距離料金	16円/km		

●利用方法



webより予約



車両に会員
カードをかざし
ドアロック解除



キーを取り出し
出発

●グループ企業連携

グループ企業間の連携により、包括的な運営管理を実現します。

運営	タイムズモビリティ
清掃点検	タイムズサービス



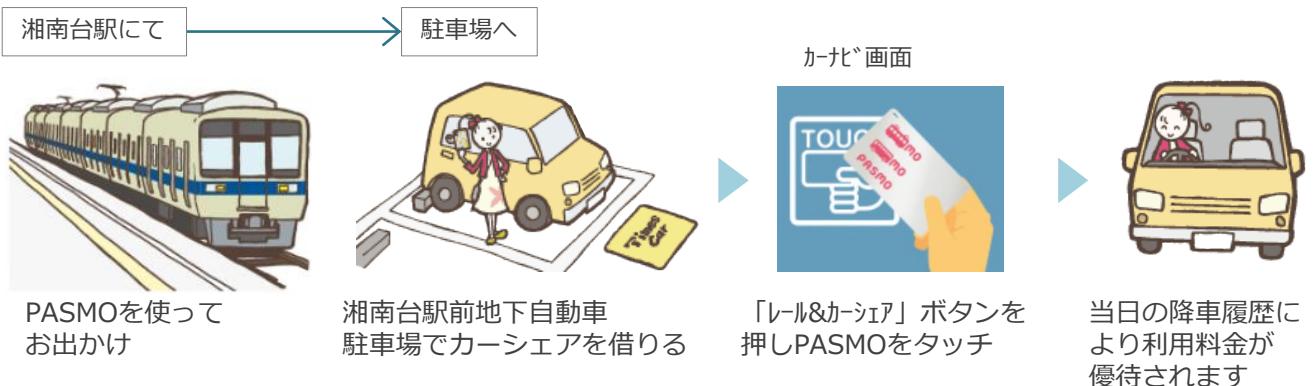
●多彩なカーラインナップ

電気自動車や福祉車両など豊富な車種を用意しており、ニーズに合わせた車両配備が可能です。

■レール&カーシェア

小田急線・相鉄線・横浜市営地下鉄線を利用し、湘南台駅にて「PASMO」で降車した会員様を対象に、カーシェアの利用料金が優待されるサービスの導入をご提案致します。鉄道の利便性向上と利用の促進、環境負荷低減型交通の充実を目的して、カーシェアと鉄道との組み合わせによる本取組は、今後も引き続き行ってまいります。

●利用方法



- ※ 優待には当日の「湘南台駅」での降車履歴が必要です。
- ※ 導入には、各鉄道会社との協議が必要となります。

Ⅱ - 1 施設の効用の発揮

(3) 平等な利用の確保

■ 定期券利用体系の統一

現状は特定平日定期・平日定期・全日定期の3種類で運用されていますが、全ての定期車両に置いて常に車室が確保されていることから公平性を考慮し、利用体系を全日定期のみに統一します。

現状の運用		提案	
特定平日定期 (月～金・祝祭日を除く)	11,000円	全日定期のみ	16,500円
平日定期 (月～土・祝祭日を除く)	16,500円		
全日定期	22,000円		

■ 障害者への料金減免

障害者の方が本駐車場をご利用の際には60%の減免を行います。減免方法は駐車場内にある管理事務所にお立ち寄り頂き、対応致します。

■ 障害者・社会的弱者への配慮

● LED照明による照度確保

LED照明を導入し、安全な照度を確保します。

場内照明に関しては、電気系統図を確認し現地調査を行ったのち、導入を検討致します。



● ユニバーサルデザインの意識

伝えたい情報を一目で判断できる分かりやすいデザインを意識しています。

カラーユニバーサルデザインに関しましても、色弱の方の見やすさを考慮し、「視認性の高い統一したフォント・カラーの使用」「コントラストを付ける」というような、遠方からでも容易に見分けられるデザインにて作成しています。

● 高齢者の方への配慮

利用者への説明は出来る限り簡潔な説明にします。特にお伝えしたい事項に関しては文字を大きくし、可読性を高めます。

なお、看板に使用しているイラストに関しては「ピクトグラム」を使用し、高齢の方でもイラストを見ただけで判断できる判読性の高いデザインとなっております。

● トラブル時の連絡先の明記

料金サイン、注意サイン、入出庫説明サインにはトラブル時の連絡先を記載しております。

なお、料金看板には住所も記載しており、トラブル連絡時には駐車場の説明がスムーズとなるよう配慮しています。

※サインプランは別添をご参照ください。



トラブルの際は、緊急電話にてご連絡ください。24時間係員が対応します。
 ご不明点はこちらまでご連絡ください
タイムズサービス株式会社 ☎ 0120-77-8924

Ⅱ - 1 施設の効用の発揮

(4) 利用者意見等の把握

■ コンタクトセンターについて

駐車場に特化した教育を受けた専門スタッフが対応するため、駐車場の的確な情報共有が可能となり、利用者のストレスを最小限に抑えた対応が可能となっています。

■ お客様サービス室

コンタクトセンターにて解決の図れない補償問題などが生じた場合、グループ内に保有するお客様サービスセンターの専任スタッフが対応し、連携を行い素早く対処する体制を整えています。

難しい対応を専門に取り扱うため、警察OBも所属しており、万が一の事態に備えています。

■ 対応フロー

① 状況確認／コンタクトセンター・現地スタッフ

現地スタッフ又はコンタクトセンタースタッフが丁寧に内容を確認の上、当共同事業体に過失があれば速やかに謝罪します。

苦情発生時には、ご利用者様の申告や立腹如何に関わらず、傾聴と丁寧な対応を心がけ、過去事例やマニュアルをもとに解決策を提案します。それでも解決しない場合には即時上長へ指示を仰ぎます。

② お客様サポート部

①にて解決の図れない事象の場合には、内容に応じてお客様サポート部にて専門的な観点から対応します。事故等にあわれたお客様との補償・渉外対応も行っています。

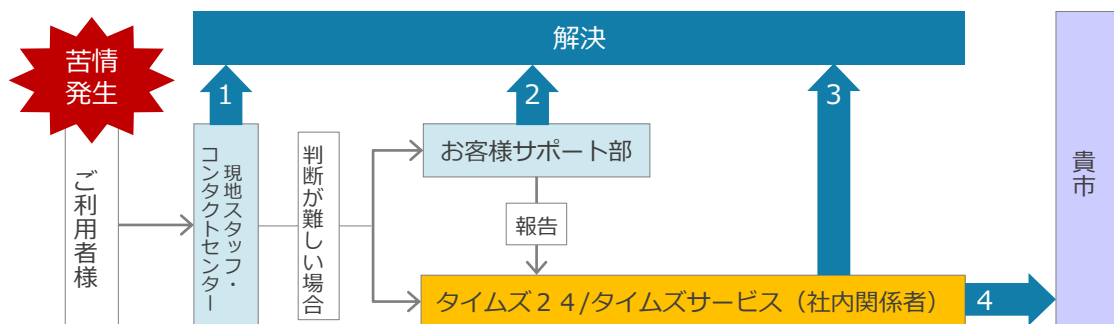
③ 当共同事業体による対応

②でも解決しない場合、現地スタッフ・コンタクトセンターやお客様サポート部と連携し対応します。

④ 貴市への報告

貴市への苦情に発展しかねない事象については、あらかじめ発生経緯やお客様との交渉経過をご報告の上、情報を共有させていただきます。

対応が終了した苦情についてもデータとして蓄積し、再発防止に役立てています。



■ 貴市からの要請について

場内に設置する看板等には弊社コンタクトセンターの連絡先を記載するため、一般的な苦情についてはこれまで通り前述したフローに従い処理されますが、利用者から貴市に対して直接の苦情・改善要求がなされる場合も想定されます。

ご要望に対しては、これまで通り最も効果的と考えられる対策をご提案・実行してまいります。

■ アンケート調査の実施

他指定管理駐車場では、毎年度内にスタッフを派遣し、ご利用者様へのアンケートを実施しております。『利用者アンケート調査』を実施する目的としては、駐車場の利用について利用者がどのような評価をしているか、意見、要望等があるかの確認を行い、意見や要望に対しては、対応方法の検討を行います。過去、他指定管理駐車場でも改善することで、アンケート結果でも好意的な内容が多くなることから、様々な方のご意見を今後とも多く取り入れ、よりよい駐車場づくりを行ってまいります。

※ 事前に貴市へは実施についての通知書を送付し、車両の阻害にならないようご丁寧な対応を心がけます。

Ⅱ - 2 施設の管理

(1) 施設・設備の維持管理

■ 機器メンテナンス

● 駐車場設備

仕様書別紙に記載の設備等管理業務内容は、以下の通り遂行します。

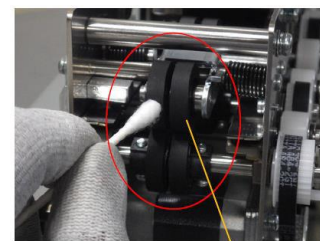
区分	業務内容等	現状	当共同事業体	備考
1.電気設備	照明器具等の点検・交換	随時	随時	これまで通りとします。
2.機械駐車設備	(1) 主要項目	1回/年	1回/年	機械設備業者に委託します。
	(2) 補助項目	1回/月	1回/月	これまで通りとします。
3.駐車場管制設備	料金・管制システム ※ 詳細は下方記載の通りです。	2回/年	1回/月	車両感知器に関しては、当該車室をカーシェアスペースとするため、不要になります。よって除外とします。
4.シャッター	外観や、開閉具合	記載無	2回/年	機械設備業者に委託します。

● 当共同事業体設置機器

仕様書上では年2回との記載ではありますが、当共同事業体では、点検項目に基づき毎月1回（年12回）の頻度で精算機の定期メンテナンスを実施します。（メーカーのメンテナンスは通常年3～4回程度）。

専門性が高いスタッフの定期的なメンテナンスにより、老朽個所の早期発見や交換を行い、機器トラブルの発生を未然に防止します。

なお、機器以外の点検は3ヶ月に1回は実施し、目視による破損箇所のチェックと不具合がある場合には、スタッフによる即時補修を行います。



機器	メンテナンス内容	
精算機	外観簡易点検	割れや表示欠け、汚れの付着がないか確認。
	メンテナンス画面チェック	稼動状況確認、ハードウェアのアンテナレベルチェック、ゲート操作テスト、満空操作チェック、発券テスト、駐車券読み取りテスト、音量チェック、IPアドレスチェック
	循環式高額ビルバリ	<ul style="list-style-type: none"> ● 搬送部（前後面）・搬送路・識別部全体にエアークリア ● 紙幣金庫の鍵を開け、リジェクトボックスの動作確認 ● カバー内部の劣化チェック ● 金庫内ローダーのウエス清掃後、エアークリア
	ビルバリコインメックテスト	紙幣の投入返却テストで、正常読み取りと、正常動作を確認
発券機	エアークリア	フィード部、カット部、ギア
	ふき取り清掃	搬送路のゴムローラ、印字ヘッド、プラテンローラー
	券回収	券搬送部の待機券・廃棄券
	発券テスト	駐車券ロール紙をセットした後、5枚程度テスト発見する
ゲート	ゲートBOX	外観チェック、掲示物確認
	ゲートバー	外観チェック、動作時ガタつきや上昇下降位置を確認。
割引端末	外観簡易清掃	割れや汚れの確認
	動作確認	画面、動作確認
ループコイル	電源のOFF/ONをし、感度の初期化。路面から露出していないか確認する。	

Ⅱ - 2 施設の管理

(1) 施設・設備の維持管理

■ 場内清掃

公共駐車場としての性格を十分に理解し、利用者の方に気持ち良くご利用いただくために、駐車場スタッフの日常清掃のほか、集金時・メンテナンス時に機器周辺の簡易清掃を実施し、美観を保持するよう努めます。

清掃によって収集した各種のゴミ・廃棄物は場内に放置せず、回収し、責任を持って廃棄処分を行います。また、落葉や落花などの季節的要因によるゴミが吹き込んでいる場合にも、適宜清掃を実施いたします。



チェック箇所	清掃方法
車路・車室・精算機付近 場内端・側溝	ゴミが落ちている場合は、ほうきやトングにより回収。 土やホコリが貯まっている場合はスコップ等で丁寧に回収。
精算機	埃や汚れが無いか確認し、汚れ等あれば雑巾で拭き取る。 ※特にご利用者様が触れるところは、丁寧に扱う。
看板類	埃や汚れや蜘蛛の巣が無いか確認し、汚れ等あれば雑巾で拭き取る。
落ち葉回収	場内全体の落ち葉があれば、竹ぼうき等を使用し回収

尚、ご利用者様が直接触れる、発券機のボタン、オートフンはアルコール消毒により徹底した除菌を行います。

■ 駐車料金の集金

① 集金の頻度

運搬ルールを徹底の上、防犯上周囲を厳重に注意したうえで、週1回の頻度で実施します。機器内金庫のパンクが発生しないよう、繁忙時期の集金頻度については臨機応変に対応致します。

② 釣銭、消耗品の補充と簡易清掃

金庫別（精算機内の売上金、釣銭金、手集金分や落下金等精算機外の金銭）に回収します。

釣銭補充は予備金庫との交換を実施することで業務の効率化を図るほか、集金の際には消耗品補充も行います。なお、集金時には精算機ゲート周辺を中心とした簡易清掃も実施します。

③ 売上金及び釣銭の精査

集金後には計数機を使用し、当日中に計数・集計します。

その後現金と記録媒体を突合しシステムに計上します。回収額を正確に把握したうえで金庫に保管し、翌営業日に銀行に入金します。

④ 集金スタッフへの教育

集金スタッフへは、現金の取扱い方法、車両の使用法、精算機鍵の保管等についての教育を定期的に行っています。



Ⅱ - 3 危機管理体制

(1) 防犯・防災対策

安全管理を考える上で、緊急時には応急対応することは当然ですが、事故等を起こさない安全で快適な施設を作るためには、施設内における事故・トラブルに対する過去の経験から見た予測が必要となります。本駐車場における利用状況に応じた安全対策を引き続き実行していく方針です。

●事故防止

安全に関する意識の徹底は、安心して使用できる駐車場提供のためには確保しなければならない必須条件であると考えております。

駐車場に関わるスタッフには、安全作業徹底の教育研修を行なうと共に、定期メンテナンス時、集金時におきましても、危険箇所が存在チェックを実施し、該当箇所の立ち入り禁止処置対応の上、修繕対応を実施し、事故の未然予防に努めてまいります。

●犯罪抑制対策

場内に犯罪を抑制する看板を掲げ注意を促し、「この駐車場は徹底管理されている」という印象を持たせ、且つ、メンテナンススタッフによる場内巡回を行うことで、犯罪を未然に防ぎます。

●プロテクター設置

精算機の破損防止対策、カギこじ開け防止等、防犯強化を図り、より安全性・防盜性を向上させ、事故や損害を未然に防ぐ役割を担っております。

●わかりやすいサイン、案内

未然に事故やトラブルを防ぐためには、利用者にとって「わかりやすい・利用しやすい駐車場」であることが必要となります。

識別しやすいサインの整備を行ない、利用者が安全に本駐車場を利用できるよう誘導します。

●場内美観の確保

場内環境整備の徹底は、利用者の快適性の向上だけでなく、防犯対策としても有効であると言えます。公共駐車場としての公共性を充分理解し、美観を損なうことなく、利用者の方に気持ち良く使っていただくことを目的として現地スタッフが毎日清掃を実施し、利用者にとって気持ちの良い「清潔な駐車場」の維持に努めます。

常に清潔な駐車場であることは、第三者にとって「管理が徹底されている駐車場」であることを主張し、防犯対策に繋がるとも考えます。

●緊急時対応（24時間対応）

緊急時対応マニュアルに則り、コンタクトセンターに教育・連携を図り、不足の事態に備えます。

万が一、緊急事態が発生した場合は、24時間体制のコンタクトセンタースタッフが通報・連絡により即時に一次対応を行い、メンテナンススタッフも24時間対応にて現場に急行する体制を整備します。

営業時間内（6:30～23:30）は現地スタッフが常駐しております。場内の防犯カメラにて監視を行い、トラブル等が発生した場合はすぐに対応できるように致します。

●全国の駐車場管理における経験則に基づいた防止策

弊社が管理する全国の駐車場で起きた事象等をもとに、こういった場合に事故等が発生したか、また、どのような対応が未然防止に有効か等の情報を蓄積・共有しております。

これらの経験則をもとに、本駐車場の特性に合わせた事故等防止策を適宜取ってまいります。

●利用者に親しまれる駐車場管理

本業務を通じてご利用者様及び地域の皆様に親しまれるサービスの提供を実践してまいります。

また、サービス向上のための方策を実施することで、平等な利用の確保を実現するとともに、本業務が市民へ向けた公共性の高い駐車場として意識をもって業務にあたるよう日々心掛け、真摯にサービスの提供に努めてまいります。

Ⅱ - 3 危機管理体制

(2)緊急時の対応

■ 災害時の対応

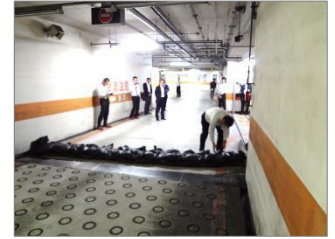
災害発生時は、基本的に当共同事業体担当者より貴市へのご報告いたしますが、規模によっては早急に対応が必要となるため、その際には現地有人社員より連絡を入れる事も許可し、貴市より直接ご指示を受け被害を最小限に留めるよう努めます。

正常な駐車場管理が不可能となった場合、第一に負傷者等の有無を確認し、利用者の安全確保を図ります。尚、本駐車場は地下のため、水害の恐れがあります。そのような有事に備えて土嚢を保管し、現地スタッフには土嚢設置作業を閑散時間帯に訓練させます。

■ 対応方法

● 浸水対応フロー

- ① 現地スタッフは入・出庫口の浸水状況を目視します。また駐車台数及び、駐車場所の確認も行い、現地の状況をタイムズサービス管理責任者へ報告し、指示を仰ぎます。
- ② 駐車場前面の排水溝が溢れたら、駐車場への浸水を防ぐため土嚢を設置します。(タイムズサービスメンテナンススタッフまたは、緊急時には現地スタッフにより実施)



土嚢設置イメージ

● 風水害(台風・ゲリラ豪雨・洪水等)対応フロー

- ③ 上記①～②を実施します。土嚢設置の判断基準値を越え、冠水の恐れがあると判断した場合は、貴市や消防署、警察署等の関係各署に事前閉鎖連絡を行います。
- ④ 満空看板を「満」表示に切り替え、入庫口を閉鎖の上、土嚢を設置し、出来る限り浸水を防ぎます。
- ⑤ 現地スタッフはご利用様の出庫案内誘導を行います。出庫口より流水が見られる場合には、出庫口を閉鎖し非難を最優先とします。※**警報が発令された際には適宜ご案内します。**

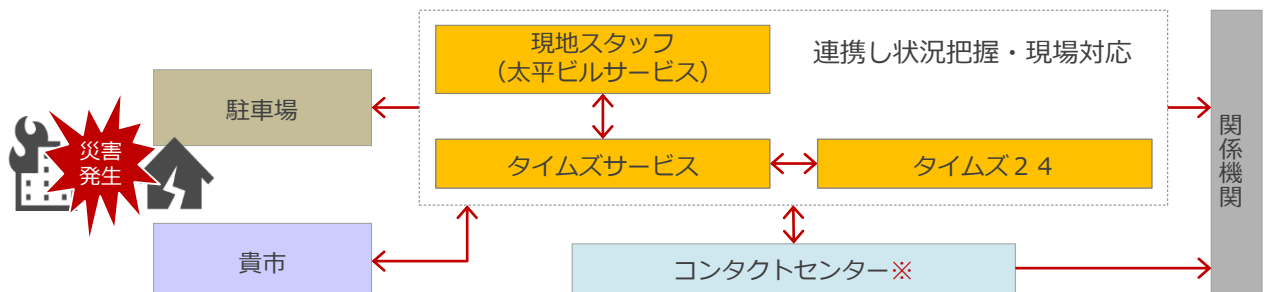
● 地震・津波発生時の対応

- ① ご利用者様に出来る限り内容を周知するとともに、むやみに場外へ出ないように指示します。安全性が確保できると推測される場合はただちに出入庫及び退去して頂きます。
- ② 状況を鑑み避難場所への誘導を実施します。
- ③ 周辺道路が使用不能な場合は、入庫口及び出庫口を閉じ駐車場を閉鎖します。
- ④ 現地スタッフは現地の状況をタイムズサービス管理責任者へ報告し、指示を仰ぎます。

● 社内の対応(※震度5強以上/津波警報発令/噴火危険レベル5以上の場合)

- ① タイムズ24主導で担当拠点に災害対策本部を速やかに設置します。
- ② 災害対策本部の指示のもと、当共同事業体で連携して災害対応を実施します。
- ③ 関係者は駐車場の状況把握を行うとともに、対策本部に対して情報を逐一共有し、ご利用者を安全に誘導・出庫させることを最優先とします。

【小規模災害の場合】当社及びタイムズサービス拠点担当者により駐車場の被害状況を確認し、通常のトラブル対応時と同様のフローにて対応します。



※コンタクトセンター

災害時にはご利用者からのお問い合わせが一時的に増加します。このような緊急事態に備え、全国4拠点にコンタクトセンターを設け、ご利用者をお待たせしないBCP体制を構築しています。

Ⅱ - 3 危機管理体制

(2)緊急時の対応

■ 貴市との協力体制

- ① 駐車場開放：大規模災害の発生時には緊急車両の駐車場所確保や避難者誘導のため、駐車場を開放する必要が出る場合が想定されます。
災害発生時には協議のうえで営業を停止し、車両進入の制限、備蓄物の提供や運搬にも出来る限りの協力をさせていただきます。
また、各地からの救助車両や運搬車両の拠点として、庁舎駐車場の他、弊社運営の大型駐車場を提供し、復興支援貢献に努めます。
- ② カーシェア貸出：周辺駐車場設置のカーシェアを無償貸与します。
災害時には車が不足する状況が多く、周辺住民の他、支援者や職員様の移動手段として活用いただけます。弊社では、これまでも全国各地の災害時の際には、カーシェアを無償貸出した実績が多数ございます。**※貴市と協議して実施します。**

藤沢市様との災害協定

貴市とは藤沢市朝日町駐車場において「災害時におけるカーシェアリング用電気自動車からの電力供給等に関する協定」を締結致しました。
有事の際には、避難施設の電源確保などのために活用します。



<事例>

①静岡県熱海市（2021年07月）

土砂災害

熱海市からの要請により、全国各地から支援に訪れている緊急災害車両用(自衛隊、警察、消防)の駐車スペースとして、熱海市営東駐車場を提供しています。また、熱海市営東駐車場及び熱海市営中央町駐車場に設置のカーシェアも、市に無償貸与しています。



熱海市営東駐車場に駐車されていた、他県災害支援車両の実際の写真です。

②福島県いわき市（2019年10月）台風19号

車両が浸水被害を受けた市民を対象に、3台のカーシェアを無償貸与致しました。

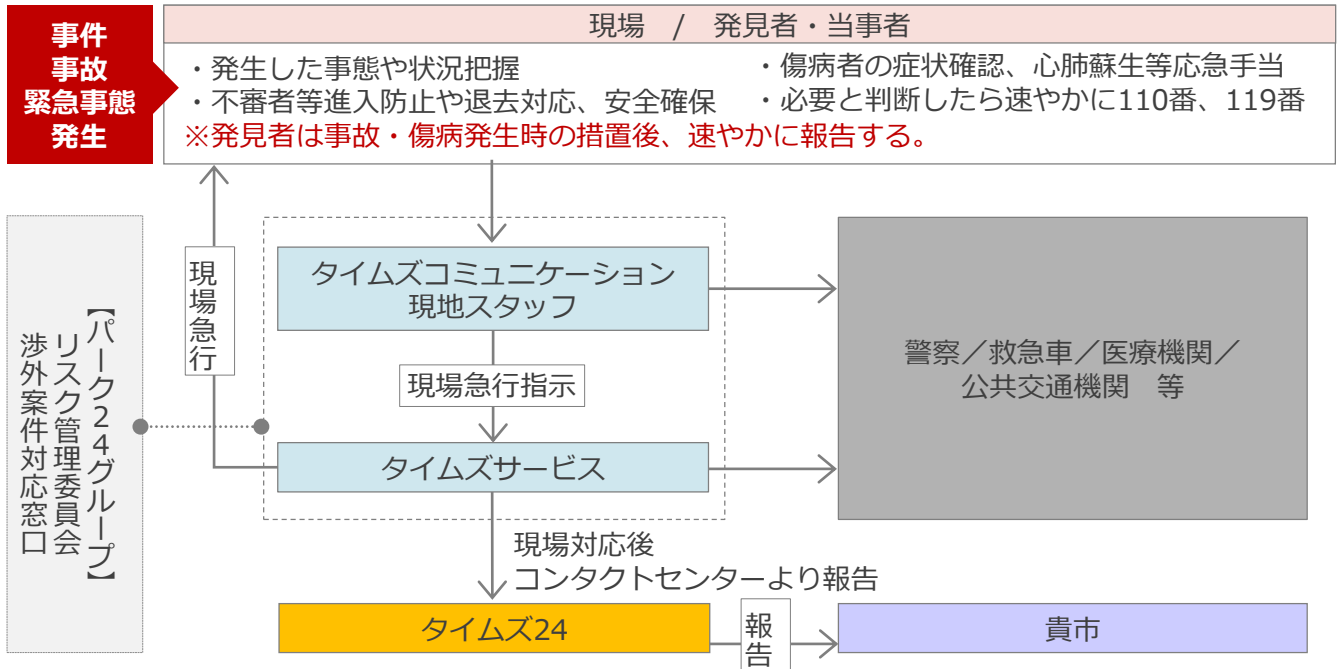
Ⅱ - 3 危機管理体制

(2) 緊急時の対応

■ 緊急時の対応について

万が一の事故発生に備えて各関係機関と連携を図り、指導のもと防犯に尽力し様々なトラブル等の事前回避や、万が一の際の緊密な連絡体制を実現します。

駐車場内での緊急事態発生時（停電、事故、特有の想定事項等）の細かいフローチャートを作成の上各担当者への周知徹底を行います。



■ 停電時の対応策

予め計画的な停電が発生することを把握している場合は、事前にメンテナンス専門社員により入口・出口の開放措置を行い、在車車両の出庫を促します。

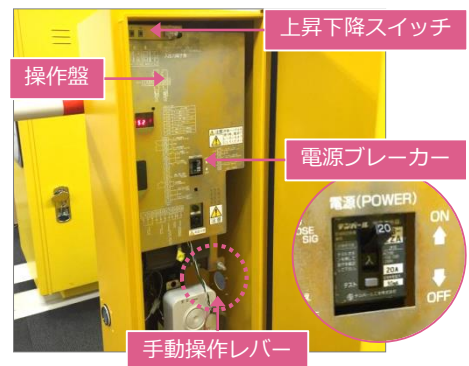
また、突発的な停電に備えて、現地有人社員でも容易に機器の開放を実施出来るよう、ゲートバー及びフラップの鍵を管理させます。

※開放中に車両の入出庫があった場合、台数調整を行います。

● 停電時の開放・復旧方法

- ① ゲートBOXを開け、電源ブレーカーをOFFにします。
- ② BOX内操作盤下方にある手動操作レバーを奥側に押し込むと、ゲートバーが上昇し開放することが出来ます。
- ③ 停電の復旧後、ゲートボックス内の電源ブレーカーをONにします。
- ④ 操作盤上部にある、上昇下降スイッチを下げ、ゲートを下降します。

ゲートBOX内部



Ⅱ-4 人員体制・経費

(1) 人員体制・経費

■ 対応拠点

GPS上で駐車場の至近にスタッフがいない場合は、対応拠点からスタッフが急行いたします。

貴市内にはメンテナンススタッフが常駐する事業所もあります。また、当共同事業体が管理する駐車場を多く存在しているため、メンテナンススタッフが本駐車場周辺を巡回している頻度も高い状況です。

万が一のトラブル時にも迅速な急行や深夜の簡易修繕対応までが可能です。

対応拠点	タイムズサービス 神奈川支店
所在地	藤沢市白旗
距離	約4.9km
所要時間	約15分



■ 専門係員の現場出動

機器故障、駐車券紛失や券詰まりによるトラブル発生時には、基本的に現地スタッフにて対応します。現地スタッフで対応が出来ない事象が発生した際には、現地スタッフよりコンタクトセンターに入電後、コンタクトセンターよりメンテナンススタッフに内容を共有し、現場急行・復旧作業を指示・実施します。

弊社では全国の駐車場で起きた事象等をもとに、どういった場合に事故が発生したか、どのような対応が事故防止に有効かなどの情報を蓄積・共有しており、これらの経験をもとに本駐車場の特性に合わせた事故防止策を取ってまいります。

保守専門社員の携帯電話にはGPS機能があり、コンタクトセンター※ではリアルタイムで保守専門社員の所在を把握することが可能となっております。

コンタクトセンターでは利用者からの受電後、当該の駐車場に最も近い位置にいるメンテナンススタッフに急行指示を出すことで、迅速に駐車場のトラブルを解消します。

氏名	電話番号	状況
田中 太郎	090-1234-5678	待機
山田 花子	090-8765-4321	待機
佐藤 健一	090-2109-8765	待機
鈴木 美咲	090-5432-1098	待機
高橋 誠二	090-9876-5432	待機
渡辺 真由	090-3210-9876	待機
中村 大輔	090-6543-2109	待機
小林 千尋	090-0987-6543	待機
高木 翔太	090-4321-0987	待機
斎藤 莉子	090-7654-3210	待機

※コンタクトセンターとは

駐車場を快適にお使いいただけるよう、24時間365日対応の専用ダイヤルをご用意しています。

トラブル一次対応窓口、前述苦情対応などに専門スタッフが丁寧に対応し、これら貴重なご意見をサービスの改善や新たなサービスの創造につなげています。

オートフォン



Ⅱ-4 人員体制・経費

(1) 人員体制・経費

■ トラブル時対応フロー

① 機器不具合・トラブル等の発生

現地社員にトラブル内容を伝えます。

不在時間帯は場内看板に明記されているフリーダイヤル又は精算機に備え付けのオートフォンにてコンタクトセンター（24時間365日対応）へ連絡を入れます。

② 現地スタッフ・コンタクトセンターによる対応

1. 状況を的確に把握したうえで、現地スタッフにより対応します。
2. 対応不可の事象が発生した場合は、現地スタッフよりコンタクトセンターに入電します。コンタクトセンターではグループ間で共有している本駐車場の詳細情報を参照しながら、状況を的確に把握した上で対応します。
3. 解決しない場合には、メンテナンススタッフに対し現場への急行を指示します。

③ 現場急行・対応

指示を受けたスタッフが現場へ急行し、利用者対応及び不具合を解消します（状況に応じて各部署へ応援要請します）。

④ メンテナンススタッフより情報共有

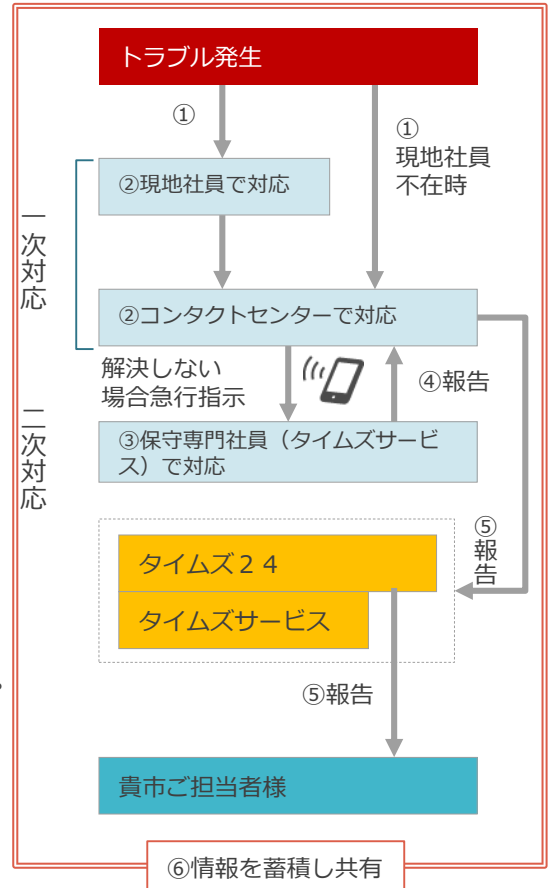
当該トラブルの内容及び利用者対応について、コンタクトセンター及びタイムズサービス担当者に報告します。

⑤ グループ間の情報共有

コンタクトセンターよりタイムズ24及びタイムズサービス担当者へ連絡を行い、必要な場合には貴市ご担当者様へ報告を行います。

⑥ データベースへの蓄積

トラブル発生から対応完了まで、一連の情報がグループ企業間のデータベースに蓄積され、その後の維持管理・業務改善の材料となります。



Ⅱ - 4 人員体制・経費

(1) 人員体制・経費

■ 人材育成の取組

● 新任管理職研修

労務管理・コンプライアンス・メンタルヘルスに関する研修を実施（集合研修）します。

● 新任組織長研修

労務管理・安全管理・出納管理・コンプライアンス・メンタルヘルスに関する研修を実施します。また、イントラによるe-learningを必修としています。

● コンプライアンス研修

部署ごとにコンプライアンス担当者を選任し研修などを実施します。

● コンプライアンステスト

年1回コンプライアンスに関する全社テストを実施します。

● コンプライアンスニュース

週1回社内イントラにて人権や働き方をはじめとした、コンプライアンス全般に関する事例や考え方を発信します。

● 集金スタッフ研修

心構えから始まり、精算機内のお金の流れ～メーカー・機種別の集金方法は当然とし、応用として駐車場機器類マルチタスク研修（フラップ操作、ゲート操作、駐車券や消耗品の交換方法、詰り除去、場内台数調整 等）を受講させます。

配属先では指導員に同行しOJT研修を行い、2ヶ月目以降は単独で業務を実施します。

スキルレベルを意識してスキルアップできる仕組み構築し、定期的に試験を実施しています。

● メンテナンススタッフ研修

実技設備を使用し、12日間集中的に技術研修を実施し、スキル認定レベル1を習得させます。

集金スタッフ同様、基本操作はマスターしている状態で配属させ、配属先では指導員に同行しOJT研修を行い、3ヶ月目以降は単独で業務を実施します。

社歴・役職に応じて必要なスキル習得のためのスキルアップ研修、及び認定試験の結果から個々人に必要なフォロー研修を適宜開催しています。

■ 職員採用の状況

● 新卒採用

全国各地・国籍・男女問わず新卒採用を実施しています。

● 定年再雇用

本人希望があれば100%再雇用を実施しています。

● 産前産後休業休及び育児休業からの復職

本人希望があれば100%復職可能です。

● 女性の採用について

女性雇用促進のため、女性専用の媒体WEBサイトを活用して雇用を促進しています。

● 高齢者の採用状況

応募は定年に抵触しなければ、年齢ハンデなく受付しています。

集金職種で50代半ば～60代前半を積極採用。（年間40名強の採用実績）

駐車場管理業務では定年（70歳）間際の応募者でも採用に至っており、定年後も評価、健康診断等を経て、延長雇用実績があります。

Ⅱ - 4 人員体制・経費

(1) 人員体制・経費

■ 労働条件短縮の取組

● ノー残業デーの導入

毎週水曜日ノー残業デーの設定、メールにて全社員へ告知しています。

● フレックスタイム制の導入

フレックスタイム勤務体制を実施しています。

● 働き方改革

毎週、毎月勤怠情報を部門長あてに送付し正しい勤怠管理・労働時間短縮に務めるよう発信しています。また、働き方をサポートする冊子の作成し全員に配布。

● 育児休業・時短勤務制

育児休業延長：3歳まで

時短勤務：小学校3年まで、4時間から勤務可能です

● くるみんの取得

「子育てサポート企業」として、厚生労働大臣の認定を受けました。

次世代育成支援対策推進法に基づき、一般事業主行動計画を策定した企業のうち、計画に定めた目標を達成し、一定の基準を満たした企業として認定され、H30年2月に取得しました。



■ 職場のハラスメント対策

・ハラスメント防止に関する規定を定め、管理職研修や各種レポートで周知しています。

・内部通報窓口や相談窓口を社内外に設置し、万が一の際でもプライバシー保護に重視した相談を行うことができます。

Ⅱ - 4 人員体制・経費

(1) 人員体制・経費

■ 研修計画

保守・集金専用社員、コンタクトセンター専用社員に関して、専門的な知識を習得させる必要がある為、入社時には研修を実施します。

一定期間集中的に研修を実施し、基本はマスターしている状態で配属させ、配属先では指導員に指導を受けながら業務を行い、指導期間を経た上で単独業務を実施します。

当社では運営基本方針に基づき、駐車場運営全般について学ぶことを前提として、それぞれの役割に特化した研修を実施しています。

■ 集金専用社員

● 入社時研修の実施

集金専用社員としての心構えから始まり、精算機内のお金の流れからメーカー・機種別の集金方法は当然とし、応用として駐車場機器類マルチタスク研修（フラップ操作、ゲート操作、駐車券や消耗品の交換方法、詰り除去、場内台数調整等）を受講させます。

最終日には効果測定を行い、個々で苦手な機種を再度操作させ、基本操作はマスターしている状態で配属させ、配属先では指導員に同行しOJT研修を行い、2ヶ月目以降は単独で業務を実施します。

● スキル認定試験の実施

スキルレベルを意識してスキルアップできる仕組み構築し、定期的に試験を実施しています。

基礎理論を身に付け、応用力の高い仕事ができるようになるには、段階的にスキルアップする仕組みが必要と考え、テラチーム業務をレベルを1から3の三段階に区分しています。



■ メンテナンス専用社員

● 入社時研修の実施

タイムズサービスでは、実技設備を使用し、12日間集中的に技術研修を実施し、スキル認定レベル1を習得させます。

集金専用社員同様、基本操作はマスターしている状態で配属させ、配属先では指導員に同行しOJT研修を行い、3ヶ月目以降は単独で業務を実施します。

● スキル認定試験の実施

年に一度技術力を図る認定試験を実施し、試験結果からスキルレベルを認定しています。



Ⅱ-4 人員体制・経費

(1) 人員体制・経費

■ コンタクトセンタースタッフ

コンタクトセンター（コールセンター）の社員は、駐車場利用者との接触が最も多い業務となります。

そのため、駐車場運営に係る多岐に渡る知識と高いコミュニケーション能力が要求されます。

新オペレーターの研修ではおよそ2週間をかけて教育を実施します。

この研修は基礎知識の習得を目指した座学と、実務を想定したロールプレイング研修によって構成されています。



座学	ツール研修	ロールプレイング	OJT	応対品質研修
<ul style="list-style-type: none">・ 駐車場に関する基礎知識・ 場内トラブル内容・ 座学期間中に総テストを実施	<ul style="list-style-type: none">・ PC操作・ 応対履歴の記録方法・ 遠隔操作及びカメラの接続方法	<ul style="list-style-type: none">・ 模擬応対・ 基本的な案内からイレギュラーに関する予備知識落とし込み。	<ul style="list-style-type: none">・ お客様対応（研修担当が常にモニタリングの上フォロー）・ 都度、知識定着の為の復習	<ul style="list-style-type: none">・ コール業務の仕組み・ サービスの重要性に関する説明・ 電話応対に必要な品質研修

約3週間の研修を終えた新オペレーターは実務対応へと移行し、一定期間は先輩オペレーターのフォローのもと、その応対技術を向上させていきます。

また、定期的に「QA（品質保証）評価」を実施しています。品質管理部門のスタッフがオペレーターの通録を聞き、フィードバックの上、応対品質向上を図っています。

● スタッフのモチベーションを保つ企業努力

社内イントラを活用して、偶数月にはストレス対策、健康増進、メンタルヘルス情報等を掲載した「COCORO GENKI通信」を送信し、スタッフの健康に配慮しています。

また、業務に関する改善を積極的に行ったスタッフについては、定期発行の「改善活動通信」にて発表しています。

尚、お客様への貢献・社内での貢献を行ったスタッフには月間MVP賞を進呈します。

この月間MVP賞に関しましては、複数回受賞すると豪華副賞のプレゼント、祝賀会への参加、殿堂入りしたスタッフには選考会委員への登録などを行っており、昇格ステップがあることで、達成感や成長感を得ることが出来ると考えます。

このように、コンタクトセンターではスタッフのモチベーションを向上させる取り組みを積極的に導入しています。

グループ企業による一元管理を行っていることで、グループ内の制度をフル活用することも出来る為人事グループによる面談などで、ケアを充分に行っております。

離職率を低減させるため、上記のような働きやすい環境作りを行っています。

● 資格取得推進

お客様への応対品質の向上、スタッフの学びの機会創出、現場管理、スタッフケアのため、コールセンター従事のための各種資格取得を推進し、支援しています。

コンタクトセンター検定、メンタルヘルス・マネジメント検定、CSクレーム対応検定等、コンタクトセンターでの応用知識として生かせる資格保有者が、多数在籍しています。

Ⅱ - 4 人員体制・経費

(1) 人員体制・経費

■ タイムズサービス有人社員の教育計画（参考）

タイムズサービスでは、駐車場の管理運営は「サービス業」とであるという観点の元各社員に対し、それぞれの役目に応じた研修・教育体制を実施しております。

そのような知識を蓄えた管理責任者により、委託会社に対して本駐車場の状況に合った同等の指導を行うよう指示します。

■ 定期的な接遇研修の実施

駐車場管理開始前に業務の初期トレーニング指導を実施します。

業務に即したロールプレイングを行い、日頃の業務に反映させます。

研修項目	入社手続き概要説明	現場OJT	駐車場管理人基礎研修	おもてなし研修	業務従事開業時現場OJT
所要期間	1日間	56時間以上	2日間	1日間	配置
研修内容	<p>業務に従事する際の基本ルールの確認を行います。また、駐車場管理業務のイメージを育むことで以降の研修に備えます。</p>	<p>業務の初期トレーニングを行い業務を確実に習得します。</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ 身だしなみチェック ✓ 挨拶・誘導のトレーニング ✓ 場内巡回・監視のトレーニング ✓ 精算補助・お客様対応のトレーニング ✓ 駐車場機器操作・点検のトレーニング 	<p>座学形式の研修を通して、や駐車場運営・管理、接客サービスを基本から学習</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ 駐車場基礎情報について ✓ 接客サービスについて ✓ 機器研修 	<p>「お客様を大切に想う心」をパーク24グループ社員に浸透させます。接客における基本スキルをロールプレイング等を通し習得します。</p> <ul style="list-style-type: none"> ①オリエンテーション 会社組織についての理解を深める ②VTR視聴 研修を行う意義や重要性意欲を高める ③接客5原則のスキルを向上 (表情・視線・話し方・姿勢・身だしなみ) 	<p>これまでの研修の成果を活かし、現場での従事を開始します。現場指導担当は、必要な期間現場に張り付き、スムーズな現場運営が可能になるまで現場教育を施します。</p>
研修対応者	現場指導担当	トレーナー	業務推進本部 オペレーションサポート部	業務推進本部 オペレーションサポート部	トレーナー
実施場所	拠点	拠点・類似物件	本社	本社	拠点・本駐車場

■ OJTの実施による業務知識の定着

日常業務の中で管理責任者によるOJTを適宜実施することにより、業務知識の定着を図ります。

また、業務知識の定着が進まない駐車場スタッフに対しては、改めて再教育を行います。

■ セルフモニタリングについて

● 業務遂行状況の確認

現地スタッフには予め接客としてのマナーが記載されているマニュアルを配布しているため、当然身だしなみから接客として相応しい案内を行っているか、細部によりチェックを行います。※前頁通り委託警備会社により適宜実施しております。

● 勤務環境等の確認

勤務するスタッフのモチベーションレベルは、お客様に提供するサービスレベルに直接的に影響するものと考えます。

面談を通して以下個別に抱えている思いをヒアリングし、勤務環境等を改善するとともに、スタッフのモチベーション維持向上により心からの笑顔でお客様と向き合えるよう努めています。

● おもてなしチェック

業務推進本部オペレーションサポート部の専門スタッフによるおもてなし品質のチェックを実施します。おもてなし品質維持向上を担う専門スタッフによるチェック及びフィードバックを行うことで、グループ全体の品質向上に努めています。

有人管理物件 巡回実施簿		巡回日時				巡回者		巡回内容	
巡回日時	巡回者	巡回日時	巡回者	巡回日時	巡回者	巡回内容	巡回内容	巡回内容	巡回内容
巡回内容	巡回内容	巡回内容	巡回内容	巡回内容	巡回内容	巡回内容	巡回内容	巡回内容	巡回内容
巡回内容	巡回内容	巡回内容	巡回内容	巡回内容	巡回内容	巡回内容	巡回内容	巡回内容	巡回内容

Ⅱ-4 人員体制・経費

(1) 人員体制・経費

■ 人員配置体制

2名体制

ポスト① 6:00～16:30

ポスト② 14:00～24:00

	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23
①									休憩									
②										休憩								

● 業務内容

1. シャッター開閉業務
2. モニター監視業務、定期場内巡回（2Hごと）
3. 総合案内業務（障害者手帳を確認し減免処理含）
4. 混雑時における空待車両の誘導等
5. 車室の規格に対する入庫車両確認業務
6. 長期駐車、不審車両等の確認
7. 機器、設備の故障等の一次対応
8. 駐車場内簡易清掃
9. 利用者の出庫時における料金精算補助及び使用、精算方法の説明
10. 飲酒運転の疑いのある者に対する声かけ又は通報
11. 使用券回収業務
12. スロープ部除雪業務
13. 鍵等貴重品管理
14. 日報及び月報の作成及び提出
15. 災害時対応（水害：土嚢設置等、火災時：初期消火及び避難誘導等）

Ⅱ-4 人員体制・経費

(2) 収支予算書

■ 歳出計画

年間の歳出計画は、以下の通りになります。

単位：円 税込

項目	金額
人件費	18,324,900
シャッター保守費	169,400
機械式保守費	857,295
駐車場機器保守費	660,000
駐車場機器リース費	651,024
原価償却費	745,800
光熱費	3,600,000
レンタル費	229,680
諸経費	3,960,000
計	29,198,099

- ・ 人件費の詳細業務内容は、P.26をご参照ください。
- ・ シャッター保守、機械式保守、駐車場機器保守の詳細は、P.13をご参照ください。
- ・ 駐車場機器リースは、更新の為発生します。
- ・ 原価償却費は、60ヶ月で試算しています。
- ・ 光熱費は、令和元年度及び令和2年度を参照し、算出しています。
- ・ レンタル費は、クレジット機器、電子マネー機器、キャッシュレス手数料、オートフォン機器、リモートカメラ機器、通信費を含みます。

Ⅱ-4 人員体制・経費

(3) 効率的な運営

■ 現地販売の廃止

現状の煩雑な業務を削減するため以下の運用とし、現地スタッフの業務効率化に繋がります。

プリペイドカード	廃止
定期券	当共同事業体の月極センターでの販売
回数券	タイムズチケット※へ変更し、当共同事業体のチケットセンターでの販売

● 月極センター

電話または専用HP上にて全てwebサイトによる受付に集約させることで、現状現地受付による契約を廃止します。

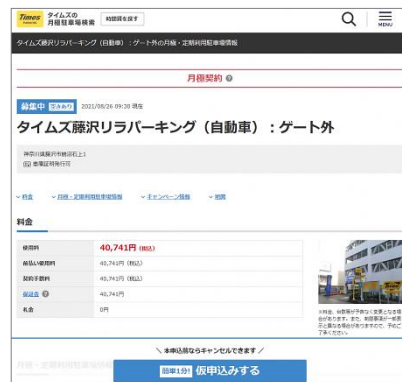
対人での接触リスク、及び現地金庫での高額な金銭保管による盗難のリスクを回避します。

● タイムズチケット

駐車料金をご精算の際に精算機に挿入頂くと、ご利用料金を精算できるチケットです。電話またはweb上にてお申し込みが可能です。

(P.6記載のタイムズクラブポイントと交換することもできます)

エリア共通券(周辺タイムズパーキング※でも利用可能)の設定にし、地域の公平性・利便性を向上させます。※500m圏内に10件保有。



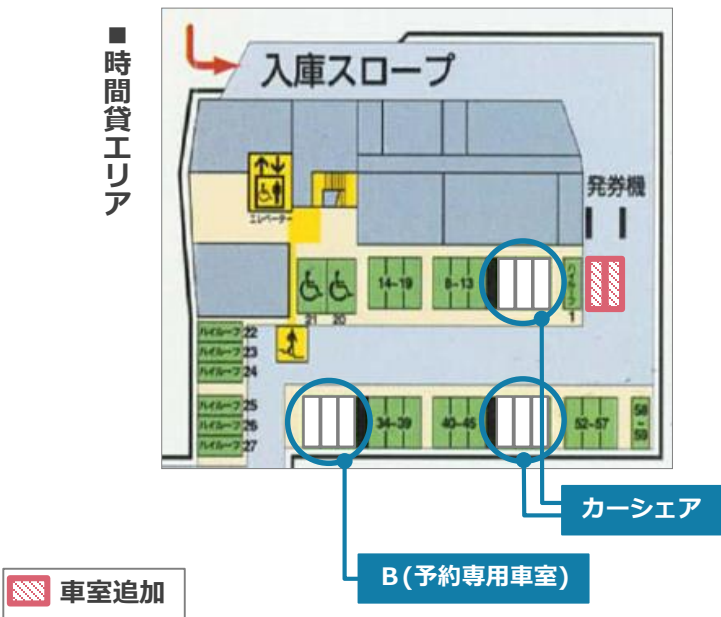
■ 事前精算機の廃止

適正な投資の為、使われていない事前精算機を撤去致します。

■ 市営駐車場利用の効率化

空いているスペースに時間貸2台・定期券車室7台追加致します。

また、契約者のいない定期券車室は「B(予約専用車室)」(※詳細は38ページ参照)として利用し、有効活用します。



時間貸エリアは、時間貸27台・カーシェア6台・B(予約専用車室)3台で運用致します。

カーシェアの稼働が高い場合はBの3台をカーシェア運用に変える等、本駐車場の需要に合わせ、ご利用者様へのサービス向上に繋がります。

Ⅱ - 5 藤沢市の施策への理解

(1) 情報の管理体制

お客様からお預かりする個人情報及び弊社が収集した個人情報・社員情報の保護の重要性を第一と考え、「個人情報保護方針」のもとにコンプライアンス・プログラムを制定し、社会環境や経営環境の変化などを念頭に置きつつ、継続的な改善に向けてグループを挙げて個人情報の適正な保護に努めています。

また、個人情報の漏洩、流出によるトラブル等の重大さを認識し、個人情報保護とそのためのリスク対策を企業活動の重要な事項と位置づけております。

本駐車場の管理においても、個人情報の保護に関する条例に準拠の上、適切な対応を実施致します。

パーク24グループはそれぞれ、(財)日本情報処理開発協会(JIPDEC)よりプライバシーマーク取得企業として認定されています。

■ 個人情報取扱いについて

- ① 取得した個人情報および社員情報の保護の重要性を第一と考え、コンプライアンス(法令遵守)の精神に基づき、JIS規格(JISQ15001)に準拠した個人情報の保護に関する方針とマネジメントシステムを策定しております。
- ② 取得、利用、提供、及び外部委託の各場面における個人情報の適切な取扱い方法を定めた社内規定、マニュアルを作成し社内への周知・徹底を図っています。
- ③ 個人情報の取り扱いは適正な手段で取得し、正確かつ最新の内容を保ち、且つ同意を得た利用目的の範囲を超えての利用及び提供は致しません。
またそのために、社内教育や監査を定期的を実施しております。
- ④ 諸法令、国が定める指針及び行政機関の策定した情報セキュリティに関する規範を遵守致します。
- ⑤ 保有する個人情報について、不正アクセス、漏えい、滅失又は毀損等のリスクを深く認識し適切な予防処置並びに是正処置を講じます。
- ⑥ 万が一、流出事故が起きた場合には、個人情報保護管理責任者の指示の下、事故原因と被害の徹底調査、二次被害の防止、再発防止策の構築・実施、お客様・取引先等に対する謝罪・報告等に最善を尽くします。
- ⑦ 各種請求や苦情については、窓口と手続きを定め、迅速かつ誠実に対応致します。
- ⑧ 情報化時代の要請に合うよう継続的に見直し、技術的、社会的な環境の変化が生じる都度、修正を加え、効果的に実施されるように改善してまいります。

パーク24	タイムズ24	タイムズサービス	タイムズ コミュニケーション
 10730002	 10730005	 10730001	 10821400

■ 社員への意識向上策

個人情報保護のための取扱い規定、情報管理規定として、グループ内共通の個人情報規則を定めております。情報を入力した際のルールや利用に関する措置等により、規則に基づいて従事させております。

また、コンプライアンスを専門に扱う部署により、定期的に社内報を配信しております。

社員により分かりやすい文章で、情報管理を含む様々なコンプライアンスに対する発信を行うことで、理解を深め厳密な管理を徹底させるよう喚起しています。

Ⅱ - 5 藤沢市の施策への理解

(1) 情報の管理体制

■ 情報公開について

指定管理者の指定後、情報公開請求があった場合には、藤沢市情報公開条例に基づき、貴市より依頼があった際には、指定された申請書類を公開します。

尚、弊社では、情報の公開に該当する各種規程等を細かく定めております。（インサイダー取引防止規定、緊急時の対応に関する規定、個人情報保護のための情報管理規定、文書管理規定）逐一見直し、改定しており社員に発信しております。

社員は、各種規程を遵守するよう、教育しており厳守の元従事ししております。

■ 個人への情報公開について

当共同事業体へ直接依頼がある情報公開については、各社HPに記載しておりますが、本件における公開については当共同事業体独断で決定せず、貴市にご相談の上指示を仰ぎます。

尚、一般的な情報公開については以下となります。

- ① ご本人様又はその代理人様から、開示等のご請求があった場合は、以下の要領で対応いたします。
- ② 開示等のご請求を行う場合は、所定の書式に全てご記入の上、ご本人様の確認のための書類等を同封し郵送頂き、おおよそ1ヶ月程度でご回答します。
- ③ 開示等のご請求にともない取得した個人情報、開示等のご請求に必要な範囲での調査、ご本人の確認、および当該開示請求等に対する回答にのみ利用し、ご請求に対する回答が終了した後、適切に管理、廃棄します。
- ④ 請求者及び代理人の確認が取れない、弊社が保有する情報を特定できない、生命・身体・財産その他の権利利益を害する恐れがある、弊社の業務の適正な実施に著しい支障を及ぼす、法令に違反することとなる場合等は対応致しません。

Ⅱ - 5 藤沢市の施策への理解

(2) 人権施策への理解

個性、性的指向や国籍は一様ではなく、人権尊重の社会的責任を果たすためにも多様性を認め合い、個人間で尊重しあうべきであると考えます。

尚、現在では何らかの形の身体的、精神的・感覚的な障害に苦しんでいる方は15%に当たります。

また、時代の変化とともに個々のライフイベントにより、働き方や生活も多種多様となってきており、あらゆる方との共存は当たり前であり、隔離や偏見・差別することは決して許容されることではなく、理解を浸透していき、各人の柔軟な価値観の変革が必要です。当共同事業体では、人権に関する国際規範を理解するとともに、事業活動に携わる全ての方の人権を尊重し、これを侵害する行為は行いません。

- ✓ いかなる種類の差別がなく、個性を互いを認め合い、誰もが自分らしく生きられる共生社会を目指します。
- ✓ 人権の重要性を理解し、あらゆる事業活動において、人権を尊重します。
- ✓ 人権を侵害する行為や差別を一切せず、これらの行動に関与しません。
- ✓ 取引先に対しても、人権を尊重し、侵害する行為をしないように求めます。
- ✓ 人権に関する課題は、自ら取り組むべき課題として考えます。
- ✓ ジェンダーやLQBTGについて情報発信を行い、理解促進を図ります。

タイムズ24及びタイムズサービスが属するパーク24グループでは、社内イントラに定期的に人権尊重に対する記事を発信しており、ダイバーシティの社員理解を深める目的で、「受け入れ・認め合い・生かす」意識付けを行っております。

(3) 暴力団排除への対応

反社会的勢力に対しては毅然とした態度で臨み、一切の関係を遮断します。

また、当共同事業体が提供する商品・サービスが各種金融犯罪、マネーロンダリング及びテロ活動への資金支援等に利用されない態勢を整備します。

尚、タイムズ24では「不動産取引を行う相手先全て」に対し、反社スクリーニングを実施しています。

- 新聞記事の検索
- 商業登記簿謄本の調査
- インターネット検索

また、タイムズ24及びタイムズサービスが属するパーク24グループでは「反社会的勢力との関係遮断に関する規定」にて、対応方針・体制・対応方法などを定めています。


- ✓ 反社会的勢力とは関係を持ちません。
- ✓ 反社会的勢力に対して金銭の供与等(利益供与)を行いません。
- ✓ 相手先が反社会的勢力の疑いがある場合は調査を行います。
- ✓ 相手先との契約を締結する際は暴力団排除条項を入れます。
- ✓ 不当要求があった場合は毅然とした態度で組織として臨みます。
- ✓ 入出金に無関係な国や第三者を介している等の不可解な点がないか注意します。
- ✓ 企業として、反社会的勢力との関係を遮断するための体制の有効性および適切性について、定期的に検証を行うものとします。
- ✓ 反社会的勢力であることを知らずに取引関係を有してしまった場合には、反社会的勢力であることが判明した時点以降は資金提供等を行わないものとします。
また、脅迫・暴力行為の危険性が高く、緊急を要すると判断する場合等必要があると認めるときには、警察へ通報します。



タイムズ24及びタイムズサービスでは「行動規範ガイドブック」を、社員に配布しグループ行動規範の浸透と周知徹底を図っています。

24 多様な価値観を尊重する 多様性の尊重


多様な価値観の尊重や柔軟な働き方により、個人が能力を発揮し、組織が持続的に成長できる環境づくりを推進します。



【目録のページ】

12 反社会的勢力との関係を一切遮断する 反社会的勢力との関係遮断

反社会的勢力に対しては毅然とした態度で臨み、一切の関係を遮断します。
また、パーク24グループが提供する商品・サービスが各種金融犯罪、マネーロンダリングおよびテロ活動への資金支援等に利用されない態勢を整備します。



Ⅱ - 6 特記項目

(1) 独自の利用料金体系の提案

■ 本駐車場周辺駐車場状況



利用料金の提案

<基本料金>

20分100円

<最大料金>

6:30-23:30 1,000円

23:30-6:30 500円

<全日定期>

16,500円

※全て税込

	月極料金 (税込)
A	13,000円
B	16,000円
C	18,000円
D	18,000円
E	15,400円
F	18,000円
G	16,500円
H	13,000円
I	16,500円
J	13,000円

	時間貸駐車場名	台数	基本料金	最大料金
1	タイムズ湘南台駅西口第2	13	オールタイム 30分220円	15-09時間内880円/24時間1,200円
2	タイムズ湘南台第8	6	08-20 40分220円/20-08 60分100円	08-20時間内880円/20-08時間内330円
3	タイムズ湘南台第11	4	オールタイム 30分220円	24時間880円
4	リパークダイエー湘南台店北	44	08-20 30分200円/22-08 60分100円	当日1,800円 (平日)
5	ブラッサムアオキ	10	08-20 30分200円/22-08 120分100円	-
6	ココスパーク	10	オールタイム20分200円	12時間2,000円
7	シンコウパーク湘南台	14	オールタイム20分100円	12時間1,300円
8	リパークダイエー湘南台店南	35	08-22 30分200円/22-08 60分100円	-
9	パーク湘南台	6	08-24 20分100円/24-08 60分100円	12時間1,500円
10	ショウワパーク	15	08-22 20分100円/22-08 60分100円	24時間1,000円
11	ショウワパーク	15	08-22 20分100円/22-08 60分100円	24時間1,000円
12	G.C SHONANDAI	26	09-20 60分300円	-
13	横浜信用金庫	3	09-15 30分300円	
14	湘南台パーキングセンター	250	09-21 20分100円/21-09 60分100円	12時間1,000円
15	ダイレクトパーク湘南台No.7	60	オールタイム30分200円	5時間600円/12時間700円/24時間800円
16	らうらうじ湘南台	17	08-22 40分200円/22-08 60分100円	24時間1,000円 (13-17番車室) 08-22時間内800円 (1-12番車室)
17	カノープス湘南台駅第1	39	08-23 30分200円/23-08 60分100円	08-23時間内800円/23-08時間内300円
18	P.ZONEらうらうじ湘南台第3	12	08-22 40分200円/22-08 60分100円	24時間1,000円
19	カノープス湘南台駅第2	19	08-23 25分200円/23-08 60分100円	08-23時間内800円/23-08時間内300円
20	アイベック湘南台第7	3	オールタイム30分200円	12時間1,000円
21	湘南第一病院	26	オールタイム40分200円	24時間800円/20-08時間内300円
22	リパーク湘南台駅前第4	10	オールタイム40分200円	12時間900円/24時間1,300円
23	リパーク湘南台駅前第3	13	オールタイム40分200円	8時間1,000円/24時間1,300円

Ⅱ-6 特記項目

(2) 入出場可能時間

現状通りの営業時間（6:30～23:30）を維持します。

営業時間外（23:30～6:30）はエレベーターが停止し、車椅子のご利用者様が利用できない為、公平性を維持するためにも上記営業時間で運用を継続することが適正であると考えます。

(3) 売上の一部を藤沢市へ納付する事業の提案（納付金）

■ 過去4ヶ年の収支状況

単位：円 税込

	歳入	歳出	収支
平成29年度	26,744,860	32,105,232	-5,360,372
平成30年度	25,781,260	30,898,098	-5,116,838
令和元年度	27,202,060	28,982,646	-1,780,586
令和2年度	20,169,580	28,969,488	-8,799,908

上記歳出には、機械式機器の点検費及びシャッター点検費が含まれておりませんが、歳出の方が多い状況です。

■ 令和4年度以降収支計画

単位：円 税込

	歳入	歳出	収支	納付金
令和4年度	28,754,400	29,198,099	-443,699	120,000
令和5年度	28,754,400	29,198,099	-443,699	120,000
令和6年度	29,198,099	29,198,099	0	120,000
令和7年度	29,641,798	29,198,099	443,699	120,000
令和8年度	29,641,798	29,198,099	443,699	120,000
5年間計	145,990,495	145,990,495	0	600,000

※歳出の詳細は、P.27をご参照ください。

過去4年の収支状況から見ても、歳入以上に歳出が多く、新型コロナウイルス感染症の影響を受けている令和2年度は、元年度に比較すると約5倍の赤字となり収支状況は悪化しております。

貴市により多大なるご苦勞はされていると考えますが、今後収束しても新指定管理者の運営が浸透するまで、暫くは低下傾向は続くと思われます。

当共同事業体により管理を開始することで、これまでは導入していない駐車場専門事業者ならではの市民サービスや、利便性向上策等、様々な新しい対策を実施いたします。

また、朝日町駐車場の運営者として、貴市とスムーズな連携を図ることが可能です。

本駐車場の特性上、利用料金制への移行を行い歳入を上げ、最大限に歳出を抑え、貴市への納付金額は「月額10,000円（税込）」といたします。さらに当企業連合体による企業努力により、駐車場としてのホスピタリティも増加させます。

Ⅱ - 6 特記項目

(4) 駐車管理機器の更新 / (5) 非接触型施設機器の導入に関する提案

・本駐車場設置の精算機及び発券機について

日本で最も主要な3メーカーのゲート機器を使用している駐車場事業者として、提携店舗サービスや利用者サービスを各メーカーと共に生み出して参りました。これまでに培った運営ノウハウを基に駐車場機器ユーザーとして、利便性を最優先とした弊社オリジナルの精算機を満を持して開発、導入することに至りました。**車両ナンバー認証により、駐車券を精算機に挿入する手間が省けるため、駐車券の落下による出庫渋滞が無くなり、スムーズな出庫が実現します。**

本駐車場において当機器の導入を予定しております。

※駐車フローについては、P.9をご参照下さい。



外観寸法	本体：幅650x奥行513x高さ1593mm※コンクリート基礎高含まず	ICカードリーダー	非接触ICカード (Felica) 電子マネー各社決済
表示部	15インチタッチパネルカラー液晶ディスプレイ	QRリーダー	QRコード・バーコード読取 (駐車券、定期券、スマホQR等)
音声	10W スピーカー搭載、再生音声ファイル Wav形式	プリンター	領収書・各種証明書等
使用金種	紙幣全種 (循環式) ・硬貨 (500円・100円・50円・10円)	動作環境	温度 -10~50℃, 湿度 80%RH, IPx4相当
おつり機能	紙幣 (1000円)、硬貨 (500円・100円・50円・10円)	電源電圧/重量	AC100V±10%/約 250kg
EMV・磁気カード	クレジットカード決済・ポイントカード等 (EMV対応・挿込式)		

●多様な決済方法

電子マネー	楽天edy、nanaco、waon、iD、QUICPay、交通系電子マネー
クレジットカード	VISA・Master・JCB・Diners・AMEX
現金	硬貨及び各紙幣
その他	ビジネスカード、サービス券、カード会員ポイント充当

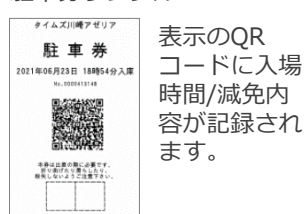


●発券機



ディスプレイ部をタッチして発券及び定期入場 (QRを下方カメラにかざす) を行います。

駐車券サンプル



定期券サンプル



<今後の展開 (現在開発中) ・アプリダウンロードが必須の決済サービス> ※参考※

ペーパーレス及びキャッシュレス決済の拡大を見据え、ご利用者様のスマートフォンを利用し、駐車場の減免を紐付ける仕組みを導入することも可能です。更に、領収書についても、メールにて発行が可能です。



【参考】神奈川県民のスマートフォン所持率は、総務省が発表した通信利用動向調査から比率を算出すると 68.7% (2020.05) → **77.7%** (2021.06) ※と、1年で約10%高くなっており、今後益々上昇していくと考えます。

※ニュースサイト「ガベージニュース」より

Ⅱ - 6 特記項目

(6) 環境への配慮

・LED照明の導入

現在設置の照明を、長寿命及び消費電力が少ないLED照明へ変更します。

CO2が少なくなり、環境への負荷が軽減効果があるため、省エネ対策に寄与します。

また、虫が好む紫外線に含まれる波長がほとんど発生しないため、虫が集まりにくい性質があるためご利用様の利便性も向上します。

※電気系統図の確認、現地調査ののち実施いたします。

・ソーラー照明の導入※屋外のみ

屋外に設置している照明をソーラー照明へ変更します。

環境にやさしい取り組みを強化するため、変更させていただきます。

再生可能エネルギー100%への転換に寄与し、環境保全の一助を担います。

イメージ



・交通系ICカードを利用したパーク&ライド

鉄道会社と協力した交通システムで、指定の駐車場で料金を精算する際、交通ICカードを利用すると駐車料金が自動的に優待される交通システムです。

交通ICカードの降車履歴と連動する仕組みである為、実際に公共交通機関を利用された方のみサービスを提供することでき、また、人を介す必要はありません。

駐車料金を優待することで公共交通機関の利用を促進し、環境に優しい輸送機関である鉄道の利用促進、渋滞緩和やCO2削減による環境改善に繋がっていくと考えています。



【導入実績】

藤沢市朝日町駐車場 (藤沢市庁舎来庁駐車場)	中野区役所	柏市市営駐車場
神奈川県藤沢市朝日町	東京都中野区中野	千葉県柏市中央町
契約先：藤沢市	契約先：中野区	契約先：柏市
JR・小田急・江ノ島電鉄藤沢駅でのSuica・PASMO降車履歴により、当日に限り駐車料金200円引	JR・東京メトロ中野駅でのPASMO降車履歴により、土日休日に限り駐車料金500円引	JR・東武線柏駅でSuica・PASMO降車履歴により、平日に限り最大料金100円引

・定期券の廃止

前述の通り、定期利用者限定で車番認証システムを導入することで、定期券の発行は廃止となりペーパーレスに繋がります。また、現状の入出庫時に必要な定期券の挿入・排出フローが不要となり、スムーズな入出庫が可能となるため、CO2排出の削減にも貢献します。

・ジャーナル紙の削減

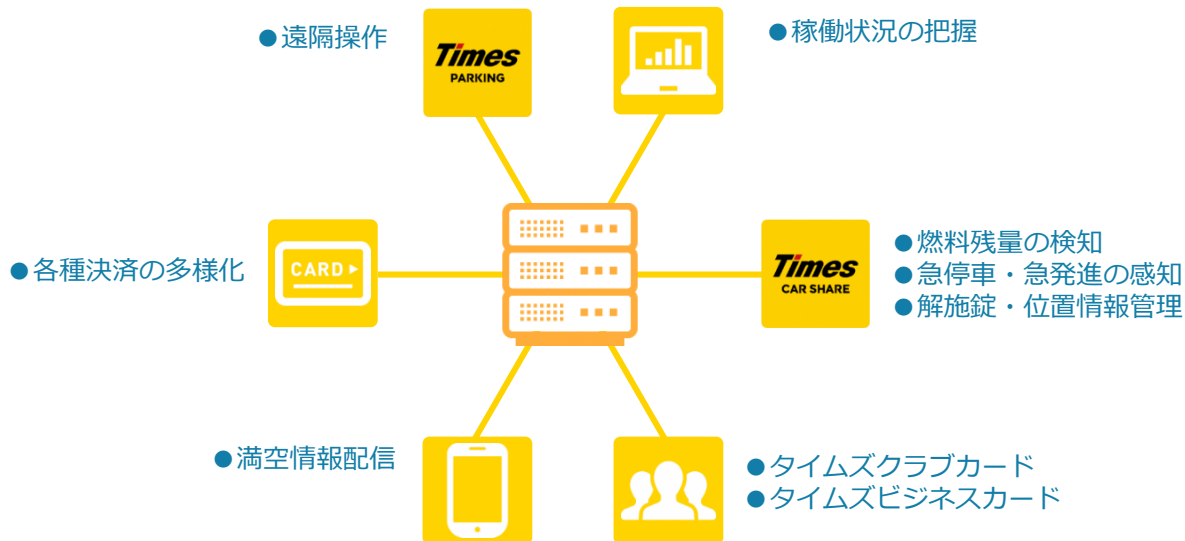
前述の当共同事業体オリジナルの精算機はジャーナルが排出されない為、ペーパーレス及びゴミの削減に繋がります。

Ⅱ-6 特記項目

(7) その他特色ある提案

・独自のオンラインシステム

精算機に「伝送器」という機器を設置し情報センターとオンライン通信することで、駐車場をネットワーク化し、その通信網を活用してゲート開閉の遠隔操作や決済システム、満空情報の配信、稼働データの抽出が出来るシステムです。ドライバーにとって使いやすい駐車場の提供ができます。



● 遠隔対応

コンタクトセンターで現地のリアルタイム映像を閲覧し、ゲートバーを開放する遠隔操作を行います。※詳細は前述記載

● 会員カード

タイムズクラブカード

駐車場利用金額に応じてポイントを付与し貯まったポイントを駐車サービス券等の賞品に交換可能です。

タイムズビジネスカード

駐車場の利用料金をお支払い可能な、法人様専用の精算専用カードです。

● 稼働状況の把握

前日までの稼働データをグラフや数値等を翌日には抽出することができ、動向分析や施策効果の検証などに活用しています。

本提案におきましても、これまでの稼働状況や入出庫数等を参照しております。

● 各媒体への満空情報配信

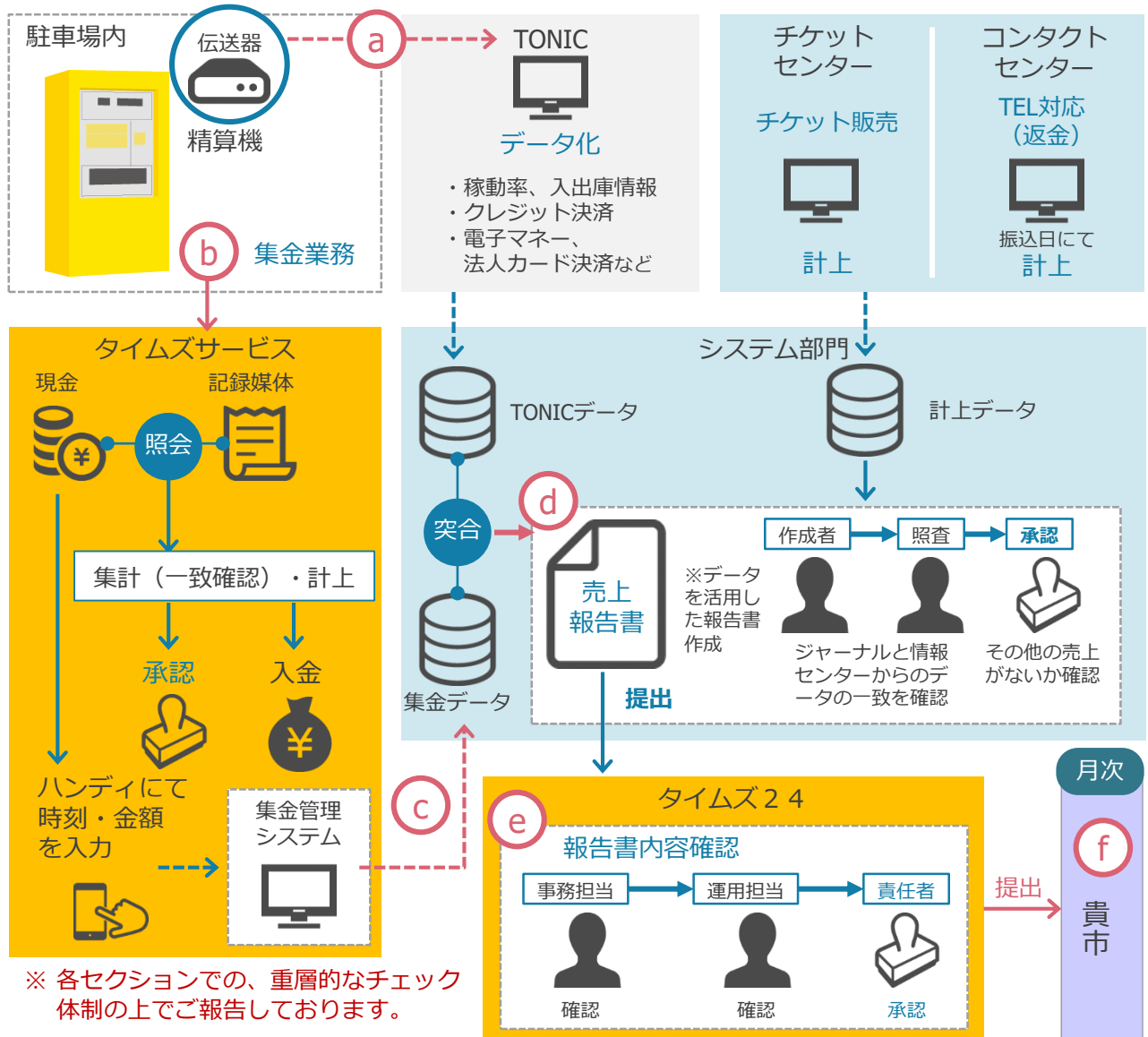
当共同事業体のサイト（PC・携帯版・アプリ版）での満空情報がリアルタイムで配信されます。駐車場満空状況が一目で識別可能です。※web詳細はP.8参照

Ⅱ - 6 特記項目

(7) その他特色ある提案

・売上報告書

- 現地にて駐車場利用料金を精算し、精算機及び定期券自動販売機のデータが伝送器によりリアルタイムでTONICセンターへ送信されます。
- 集金専門社員によりジャーナル出力と集金を実施します。
- タイムズサービス社内において、現金と記録媒体を照会した後、承認作業を経て入金し、管理システムに計上します。
- システム部門にて、タイムズサービスより送信された集金データと、TONICセンター内でデータ化された現金データを突合し、チケット販売分、返金対応額をシステム担当者が集計し、売上報告書を作成します。
その際、データ作成部門・照査部門・承認部門と何重にもわたるチェックを行います。
- 本駐車場のデータをシステム部門より受け取り、データチェックを複数名体制にて実施します。確認後責任者により承認を受けます。
- 当社担当社員より貴市へ提出します。



Ⅱ-6 特記項目

(7) その他特色ある提案

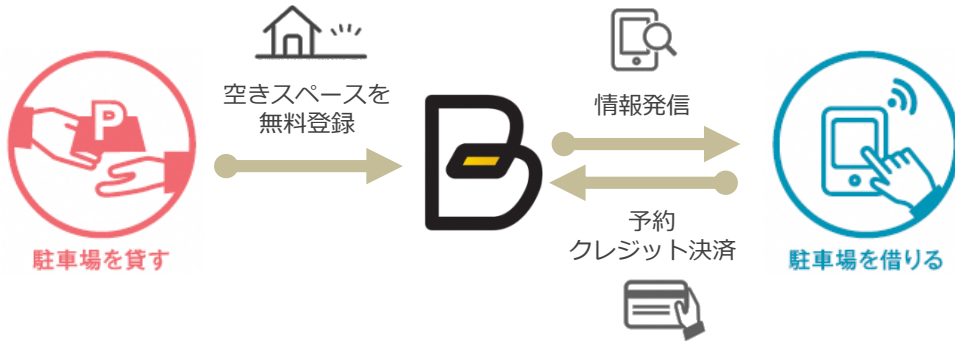
■ 予約専用タイムズB（ビィ）

台数や立地にとらわれず、1台から駐車スペースをご提供できる新たな駐車場ソリューションです。

契約者がない契約者スペースの車室を予約制駐車場として提供することで、有効活用及び、ご利用様は確実に駐車スペースを確保することが出来るため、計画的な駐車場の利用が可能です。

インターネットとクレジットカード決済で予約～決済を完了させるため、現地での精算機等の設備投資は不要です。

費用をかけずに空きスペースの活用が可能となり、ご利用様が柔軟にご利用することが出来ます。



- 1台から・空いた時だけ登録も簡単

スマホ・PCから簡単・自由に貸出日設定

機器設置・工事の必要はありません。そのため、余剰スペースを予約車室として貸し出すことが可能です。

- パーク24グループによる安心の運営

コールセンター24時間365日サポート

※利用にはタイムズクラブ会員入会が必要です。



日光市日光御幸町 第2駐車場（指定管理者）



該当車室には予約制駐車場であることが認識可能なサインを設置します。