

令和5（2023）年2月28日

豊橋市長 様

指定管理者：

名古屋市西区新福寺町一丁目57番地

蔦井株式会社

代表取締役社長 熊田 光男

令和5（2023）年度 指定管理業務 事業計画書

施設の名称：

豊橋市駅前大通公共駐車場（第1）

豊橋市駅前大通公共駐車場（第2）

豊橋市松葉公園地下駐車場

指定管理期間：

平成31（2019）年4月1日

～令和6（2024）年3月31日

事業計画の提案期間：

令和5（2023）年4月1日

～令和6（2024）年3月31日

1. 基本方針

豊橋市内の指定管理施設である公共駐車場を、民間の知恵と知識、経験を活かして、より便利に快適にご利用いただけるよう、サービスの向上を目指し以下の3つの基本方針の下、円滑な運営と利用者増に努めてまいります。

1. 希望する全ての人々が「公平・公正に利用できる環境」を創る。
2. 培ってきた経験を活かし「安心して利用できる環境を低コストで実現」する。
3. 将来の「まちづくりの担い手の一人」として連携・協力していきます。

管理運営にあたり、以下5つの「管理運営の考え方」、3つの「利用者サービス向上のための方針」を下に努めてまいります。

管理運営に関する5つの考え方

1. 『誰でも使える』使いやすい施設の実現
2. 『不安を感じることはない』安全な駐車施設の実現
3. 『お客さまに選ばれる』清潔な駐車環境の構築
4. 『お客さまに満足いただける』施設への更新
5. 『駅周辺の送迎車による混雑』の解消に向けた継続した取組

利用者サービス向上のための方針

1. 自主事業によるお客さまサービスの向上及び維持管理業務の収益源確保
2. 『ずっと使い続けていただく』ためのサービス向上
3. 『今から使い始めていただく』ための広報展開

また、隣接する豊橋市自転車等駐車場との一体的な管理体制を構築し、より効率的な管理運営を行えるよう心掛けてまいります。

1. ヒトやモノの相互活用による効率的な運用
2. 整備の一体化による委託経費の軽減
3. 場内一斉点検・一斉修繕による効率的な長寿命化の実現
4. 全ての地下駐車場がつながることによる広報 PR 力の向上

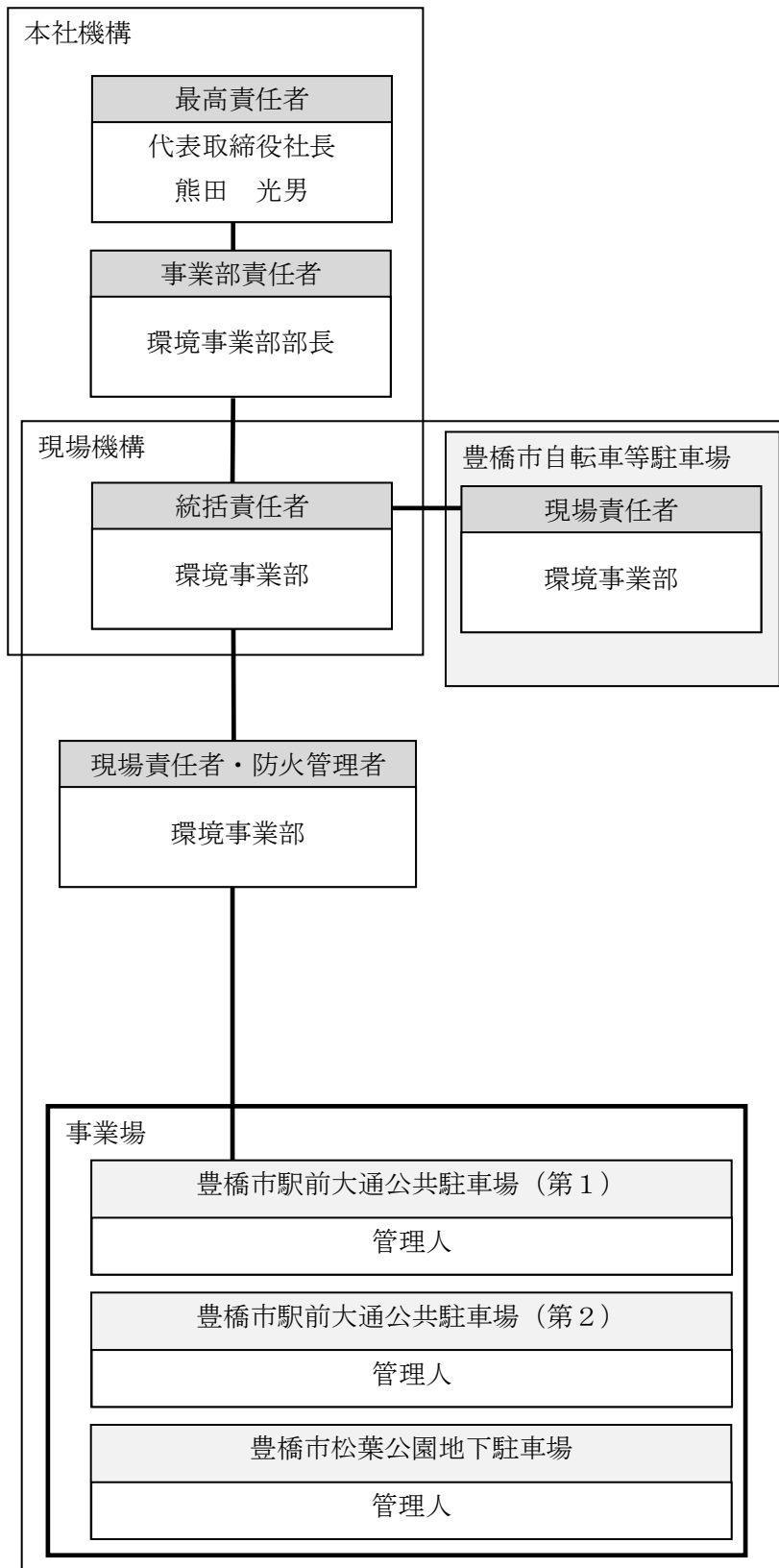
指定管理期間の最終年度となる令和5年度では、現在まで実施した業務を継続しながら、大きく3つの取り組みを実施したいと考えております。

1. 地域の駐車場として、多くの方に周知・広報を図る（駐車場案内マップの作成）
2. どの利用者にとってもわかりやすい、利用者にやさしい施設づくり（利用案内の充実）
3. 責任者と現場が連携し、老朽化が進む施設の状況把握の強化（気になるボードの作成）

昨年度オープンしました「豊橋まちなか図書館」を中心とした、豊橋駅前の再開発に伴い、当施設の利用者がまた利用したいと思う、「やさしい施設」を目指し、管理員教育、業務のマニュアル化を図ってまいります。また老朽化が進む施設の管理は、過去3年間の経験から予防修繕等を施し、利用者にご迷惑が掛かることのないよう運営してまいります。

2. 施設の管理運営体制

1) 管理体制図



再委託先
コールセンター ほっと・コールサービス(株)
料金徴収機保守 アマノ(株)
排水ポンプ保守 (株)中部技術サービス
給排風機保守 (株)中部技術サービス
消防設備点検 旭防災(株)
エレベータ保守(第1) 三菱ビルテクノサービス(株)
エレベータ保守(第2) 日本エレベータ製造(株)
エレベータ保守(松葉) 総合サービス(株)
トイレ清掃 (株)東海ビルメンテナンス
蛍光管等処理業務 加山興業(株)
廃棄物処分業務 (株)明輝クリーナー
駐車場内清掃業務 (株)東海ビルメンテナンス
駐車場内施設警備 (株)ガードリサーチ
自家用電気工作物点検 (一財)中部電気保安協会
公共建築物定期点検 ビューローベリタスジャパン(株)

2) 管理体制の連絡先

本社

葛井株式会社	名古屋市西区新福寺町一丁目57番地
--------	-------------------

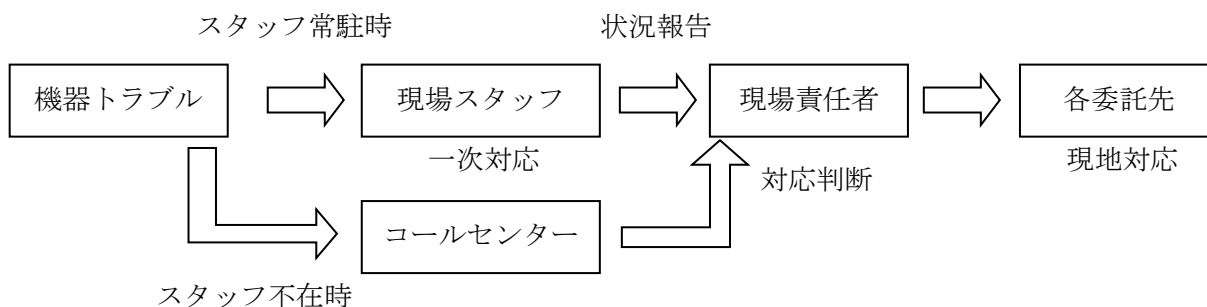
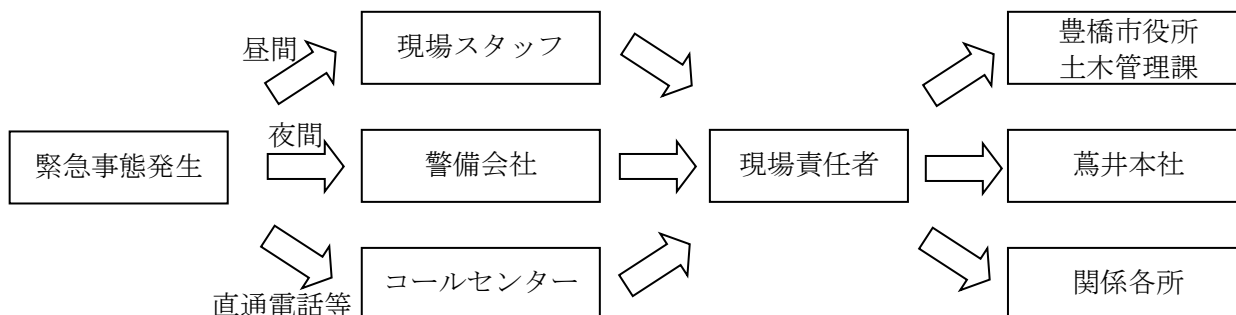
責任者

24時間対応 事業部責任者（本社）
24時間対応 統括責任者（本社・現地）
24時間対応 公共駐車場現場責任者（現地）
24時間対応 自転車等駐車場現場責任者（現地）

コールセンター

ほっと・コールサービス(株)	24時間365日対応
----------------	------------

3) 緊急連絡体制



3. 事業計画

1) 利用時間・業務受付時間・料金等

(1) 供用時間

24時間 年中無休

(2) 入出庫可能時間

駐車場名	入車可能時間	出庫可能時間
豊橋市駅前大通公共駐車場 (第1)	午前7時～午後11時	午前7時～午後11時
豊橋市駅前大通公共駐車場 (第2)	午前5時～午前0時	午前5時～午前0時
豊橋市松葉公園地下駐車場	24時間	24時間

(3) 駐車料金

ア. 豊橋市駅前大通公共駐車場 (第1・第2)

普通駐車	150円/30分
夜間駐車	午後5時00分～翌日午前9時00分 上限900円
定期駐車	夜間 8,220円/1か月 (午前6時30分～翌日午前8時30分)

イ. 豊橋市松葉公園地下駐車場

普通駐車	150円/30分
1日最大料金	1,200円 (4時間を超える利用の場合、利用24時間ごとに)
定期駐車	全日 18,330円/1か月 (24時間)
	昼間 9,900円/1か月 (午前7時00分～午後7時00分)
	夜間 9,900円/1か月 (午後6時30分～翌日午前8時30分)

2) 実施事業（実施した事業に関しては色を付けております）

事業	内容
場内設備の充実	老朽化施設の長寿命化
	クレジットカード対応機能新設
	場内の柱部分や壁面への反射材設置
	出庫口での道路合流の安全性の向上（県道のため協議）
路面標示・サイン	とめた場所が記憶しやすい場内表示の更新
	一目見て分かる「キャラクター」による入口案内
	剥がれ、カスレの目立つ路面標示の修繕
	自動車及び自転車駐車場での一体的な行政情報・地域情報のPR
管理人対応	繁忙時の入出庫サポート
	障がい者、高齢者等の乗降サポート、出口案内等のサポート
	いつでも『管理人の存在が感じられる』声かけルール
	機械警備：既存警備会社による確実な緊急対応
	管理人不在時でも安心利用できる環境確保
	『おもいやりゾーン』での対応
利用者サービス向上 自主事業	『カーシェアリング』の継続導入
	『自動販売機』の継続設置
	『AED』の継続設置
	『レンタサイクル』の継続運用
	ホームページ等での『駐車場空き状況』の情報提供
	送迎15分間無料の特徴を活かした送迎駐車場としてのPR（第2）
	駐車施設と周辺店舗等を結ぶまちなかマップによる連携
利用者サービス向上 自主事業以外	『窓ふき用タオル』の貸出
	緊急用の『工具貸出』
	『休憩スペース』の設置
	駐車場空間の『美装化』
	『ベビーカー・車いす等』のレンタル
広報・PR展開	リンクフリーの駐車場ホームページによる情報提供
	専用チラシの作成と定期的な配布
人員体制・責任体制	これまでの駐車場運営のノウハウを活かした体制づくり
	限られた費用の中でも最大限の安心を提供する体制
	職務のセグメントごとに「即座に対応できる人材」を配置
	管理人不在時も迅速な対応を可能とするサポートセンター
	不慮の欠員にも滞りなく対応できるバックアップ体制を構築
人材育成	スペシャリストを育成する管理人への徹底した接遇研修
	問題意識の共有化を図る管理人会議の実施
	技術向上のための各種研修の実施

	「おもてなしの心」を持った管理人をつくる研修のしかけ
施設の点検方法	消防用設備：法定点検の基準に則り専門業者により実施
	駐車機器・建屋：日々の軽微点検と定期的な大規模点検
各施設・設備の機能保全策	毎日の点検とメンテナンスで、コンディションを維持
	お客さまの「気づき」を訊くことで、機能低下を早期発見
	損耗機器類の即時の「使用禁止」による致命的損傷の回避
外部委託	特殊な技術を要する業務の専門業者委託による確実な業務実施
	当該施設の管理運用経験を持つ人材の継続的な採用
地域連携	地元自治会の定例会等への出席を通じた地元との意識共有
	地元との連携力を高める地域活動、イベント等への参加協力
	地域のイベントに合わせた場内飾りつけ
	豊橋まちなか歩行者天国への協力
快適な環境維持	定期清掃：定期更新時期前による徹底清掃
	日常清掃：管理人相互チェックと定期審査で確実に清掃
お客さまに満足いただける施設への更新	「お客さまの気づき」を集めるためのしかけ
	シークレットカスタマーによる駐車場評価
	「気づき」の対応策を確認する定例会議の開催と貴市への報告
事故・災害など防災対策	緊急時対応マニュアルの作成
	防災・防火講習会による事故等発生時における迅速対応
	緊急連絡先の明示と、24時間365日体制での対応
	迅速対応を図る体制の構築
	各職員の役割の明確化
	リスクを想定し運営の持続性を担保する保険に加入
	多様な苦情や要望に対する複数の問い合わせルートの確保
	お客さまと一緒に解決策を探す 迅速丁寧な初期対応の研修
	クレームの検証と現場へのフィードバックの仕組み
	問合せ事項の読上げ引継ぎによる連絡ミスの防止
	防災備蓄の充実
	災害後の早期復旧を実現する保険への加入
	告知スペースの確保
	具体の防犯対策
コスト削減	当該施設の管理に手慣れた人材の採用による効率的運営
	日々のメンテナンスを通じた大きな修繕費の圧縮
	駐車場と駐輪場との一括外部委託による経費削減
	複数社見積による外注コストの縮減
	徹底した節電の実施
	段階的な”省エネ型照明”への変更
その他（独自提案）	専用のキャラクターを核としたPRの促進

3) 人材育成及び研修体制

研修名	対象者	研修内容	時期
新規入場者教育・現場研修	新規雇用者	一般的な就業規則等・業務全般	入社時 1回
個人情報保護研修	新規雇用者	個人情報保護に関する事	随時
接客研修 (マナー研修)	全スタッフ	接客マナーに関する研修	年1回 4～5月
消防訓練	全スタッフ	消防機器の取り扱いや避難誘導の実践等	年1回 4～5月
救命救急研修	全スタッフ	AEDの取り扱い方法などを実施	年1回 2～3月
機器取扱研修	全スタッフ	ゲート機器、精算機等の取り扱いに関する研修	随時
初期研修	スタッフ 配置変更時	担当変更時の業務研修	随時
個人情報保護研修	全スタッフ	個人情報保護に関するテスト	年1回 4～5月
再研修	全スタッフ	マニュアル改訂時などの際に実施	随時
リーダー会議	スタッフ リーダー	現場責任者と各施設のまとめ役となるスタッフリーダー間で、伝達事項、問題点等の共有を行う連絡調整会議を実施	毎月

4) 自主事業

事業名	内容	料金
自動販売機設置	飲料用自動販売機の設置 飲料の販売	120円～210円 季節により販売品目変動
カーシェアリング	名鉄協商㈱とタイアップしたカーシェアリングサービスの提供	料金設定はカーシェアリング業者による
貸出用備品の配備	バッテリー上がりなどのトラブル時にジャンプスターターやブースターケーブル、ジャッキ、レンチなどの工具を無償で貸出	無料
AEDの設置	場内、施設周辺での緊急時を想定したAEDの設置	無料
ベビーカー・車イス等のレンタル	周辺施設でのショッピング等で便利なベビーカーや車イスのレンタル	無料

	ービス	
レンタサイクル (第2のみ)	周辺の観光、回遊や、自動車の不慮の故障などの際にご利用いただけるレンタサイクルの配置	無料
窓ふき用タオルの貸出	お客さまの利便性向上のため、窓ふき用タオルの配置	無料

5) 業務分担

業務名・作業内容		自社/委託	委託先
1. 駐車場を一般の利用に供する業務			
ア	入出庫管理	自社	
イ	定期駐車取扱い	自社	
ウ	共通駐車券の取扱い及び委託販売	自社	
エ	長期駐車確認	自社	
オ	事件及び事故等の対応	自社	
カ	駐車料金の減免	自社	
キ	ホームページの作成	自社/委託	ほっと・コールサービス(株)
2. 管理物件の修繕に関する業務			
ア	報告及び見積書の徴取	自社	
イ	修繕の実施	自社/委託	
3. 駐車場の施設・機器等の保守管理に関する業務			
ア	料金徴収機器保守管理業務	委託	アマノ(株)
イ	管制システム保守管理業務	自社	
ウ	設備機器保守管理業務	ポンプ類	委託 (株)中部技術サービス
		給排風機	委託 (株)中部技術サービス
		空調機	委託 (株)中部技術サービス
エ	防災設備保守管理業務	委託	旭防災(株)
オ	エレベーター保守管理業務	委託 (第1) (第2) (松葉)	三菱ビルテクノサービス(株) 日本エレベーター製造(株) 総合サービス(株)
カ	トイレ清掃及び防臭業務	委託	(株)東海ビルメンテナンス
キ	蛍光管等処理業務	委託	加山興業(株)
ク	一般廃棄物及び産業廃棄物収集運搬処理	委託	(株)明輝クリーナー
ケ	駐車場内清掃業務	委託	(株)東海ビルメンテナンス
コ	駐車場施設警備業務	委託	(株)ガードリサーチ
サ	自家用電気工作物保安管理業務	委託	(一財)中部電気保安協会
シ	公共建築物の定期点検業務	委託	ビューローベリタスジャパン(株)

ス 電気自動車充電設備管理運営業務	自社/委託	
4. 駐車場運営に必要な事務に関する業務	自社	
5. 駐車場の使用料の徴収事務に関する業務	自社	
6. 公共料金等の支払い業務	自社	
7. アンケート調査	自社	
8. その他		
ア 防災業務	自社	
イ AEDの運用	自社/委託	ヤガミ (AED)
ウ カーシェアリングの実施	委託	名鉄協商㈱
エ 自動販売機の取り扱い	委託	アサヒ飲料㈱
オ 施設賠償責任保険の加入	委託	損害保険ジャパン日本興亜㈱

6) 上記以外の運営管理業務

- (1) アンケートの実施及び業務改善への取組
- (2) 犯罪及び事故等への対応業務
- (3) 苦情・要望等への対応
- (4) 物品・備品の帰属等に関する業務
- (5) 事業計画書及び業務報告書の提出
- (6) 連絡調整会議の開催
- (7) 事前準備及び事務引継ぎ
- (8) 立入検査への協力
- (9) 経理事務に関する業務
- (10) 法令遵守・個人情報保護・守秘義務の徹底
- (11) 環境へ配慮した管理運営業務
- (12) 市が実施する業務への協力

4. リスク管理

1) リスク分担及び対策

区分	事務・リスクの種類	内容	豊橋市	指定管理者	リスク対策	
共通	法令等変更	指定管理者が行う管理運営業務に影響を及ぼす市の条例等方針の変更によるコスト変動	○			
		指定管理者が行う管理運営業務に影響を及ぼす法制度等の変更によるコスト変動	協議事項			
	第三者賠償	本業務を原因とする公害、生活環境の阻害等による場合		○	事業保険対応	
		建物・設備の瑕疵に起因するもの	○			
		施設の運営管理の過失に伴うもの		○	事業保険対応	
	訴訟	施設の運営管理上の管理瑕疵により指定管理者が提訴された訴訟			○	顧問弁護士
		管理物件の構造上の瑕疵、又は仕様書等に基づく行為の瑕疵により豊橋市が提訴された訴訟	○			
		上記以外のもの	協議事項			
	物価	指定後のインフレ・デフレ	協議事項			
	金利	金利の変動	協議事項			
	不可抗力	自然災害	○			
施設及び設備管理	保守点検	市の理由による業務内容等の変更による保守点検費用の増大	○			
		指定管理者の責による保守点検費用の増大		○		
		保守点検の不備による機器等の不調、器具・備品の破損		○		
		指定管理者の責による施設維持管理上の事故、怪我の発生及び拡大		○	事業保険対応	
		セキュリティの不備による事故・火災の発生		○	事業保険 施設賠償保険対応	
	構造の変更	市が施設の構造を変更したことに伴うコスト変動		○		
	修繕	管理物件の修繕のうち1件50万円以下（消費税抜き）のもの（経年劣化、第三者による破損及び不可抗力によるものを含む）			○	計上済み
		上記以外のもの（例外あり）	○			
光熱水費	管理施設で使用する水道、下水、電気、ガス、電話等の費用		○	計上済み		

施設運営	来場者の受付案内	徴収した使用料等の盗難、紛失		○	マネーガード保険適用
		来場者の誘導の不手際による事故、怪我		○	施設賠償保険対応
	傷病人への対応業務	対応の不手際による症状の悪化		○	事業保険 施設賠償保険対応
		管理施設の運営（利用時間を含む）に関する質問、苦情及び要望への回答等（業務に関する法令等の制度の説明を含む。）		○	
	質問、苦情等	管理施設に係る条例改正の要望等	○		
		器材、消耗品等	業務に必要な器材（管理備品を除く）及び消耗品等		○
	準備、撤収等	業務開始前の事前準備及び業務終了時（指定期間内の指定解除時を含む）における搬入機材の撤収等		○	計上済み
その他			協議事項		

2) 加入保険について

(1) 賠償責任保険 (施設・昇降機・自動車管理者)

(2) 借家人賠償責任補償特約・修理費用補償特約

(3) 火災保険

(4) マネーガード

6. 収支予算書

1) 指定管理業務全体収支

(単位：千円)

区 分		金 額
収入計画	指定管理料	74,335-
	自主事業収入	250-
	その他収入	
収入合計		74,585-

区 分		内 訳	金 額
支出計画	1)人件費	給与	27,669-
		手当等	996-
		法定福利費	2,214-
		賃金	-
	2)需用費	消耗品費	1,820-
		印刷製本費	600-
		光熱水費	13,000-
		燃料費	
		修繕費	4,500-
	3)役務費	通信運搬費	1,100-
		手数料	57-
		保険料	404-
	4)委託料		9,100-
	5)賃借料		850-
	6)旅費交通費		200-
	7)雑費		82-
	8)自主事業		2,500-
9)消費税		3,421-	
10)公租公課		25-	
11)管理事務費		6,047-	
支出合計			74,585-

6. 収支予算書

2) 駅前公共第一 業務収支

(単位：千円)

区 分		金 額
収入計画	指定管理料	18,315-
	自主事業収入	60-
	その他収入	
収入合計		18,375-

区 分		内 訳	金 額
支出計画	1)人件費	給与	7,229-
		手当等	260-
		法定福利費	578-
		賃金	-
	2)需用費	消耗品費	437-
		印刷製本費	156-
		光熱水費	2,550-
		燃料費	
		修繕費	1,300-
	3)役務費	通信運搬費	275-
		手数料	
		保険料	126-
	4)委託料		2,275-
	5)賃借料		254-
	6)旅費交通費		40-
	7)雑費		20-
	8)自主事業		500-
9)消費税		793-	
10)公租公課			
11)管理事務費		1,582-	
支出合計			18,375-

6. 収支予算書

3) 駅前公共第二 業務収支

(単位：千円)

区 分		金 額
収入計画	指定管理料	24,431-
	自主事業収入	123-
	その他収入	
収入合計		24,554-

区 分		内 訳	金 額
支出計画	1)人件費	給与	9,459-
		手当等	341-
		法定福利費	757-
		賃金	-
	2)需用費	消耗品費	892-
		印刷製本費	204-
		光熱水費	4,200-
		燃料費	
		修繕費	1,500-
	3)役務費	通信運搬費	275-
		手数料	49-
		保険料	125-
	4)委託料		2,730-
	5)賃借料		314-
	6)旅費交通費		40-
	7)雑費		20-
	8)自主事業		500-
9)消費税		1,085-	
10)公租公課			
11)管理事務費		2,063-	
支出合計			24,554-

6. 収支予算書

4) 松葉公園地下駐車場 業務収支

(単位：千円)

区 分		金 額
収入計画	指定管理料	31,589-
	自主事業収入	67-
	その他収入	
収入合計		31,656-

区 分		内 訳	金 額
支出計画	1)人件費	給与	10,981-
		手当等	395-
		法定福利費	879-
		賃金	-
	2)需用費	消耗品費	491-
		印刷製本費	240-
		光熱水費	6,250-
		燃料費	
		修繕費	1,700-
	3)役務費	通信運搬費	550-
		手数料	8-
		保険料	153-
	4)委託料		4,095-
	5)賃借料		282-
	6)旅費交通費		120-
	7)雑費		42-
	8)自主事業		1,500-
9)消費税		1,543-	
10)公租公課		25-	
11)管理事務費		2,402-	
支出合計			31,656-

7. その他
特に無し