

駐車場料金改定の理由と問い

収益性と利用者満足度のバランスを探る

社会福祉法人 聖隷福祉事業団 総合病院 聖隷浜松病院

施設課 課長

青葉真史

聖隷浜松病院（以下当院）は、静岡県浜松市中央区に所在し、「私たちは利用して下さる方ひとりひとりのために最善を尽くすことに誇りをもつ」という理念のもと、1962年に開設しました。2024年度の診療実績は、平均外来患者数1,626名/日、平均入院患者数673名/日、年間手術件数12,353件となり、職員一同が一丸となって日々の診療に取り組むとともに、地域医療機関としての使命を常に再確認しながら、地域ニーズを的確に把握し、先進的かつ高品質な医療の提供に努めています。

外来駐車場の渋滞緩和と利便性向上の実現

当院では、外来患者さま向けに759台分の駐車場を整備していましたが、慢性的な駐車スペース不足により、

病院前の公道では駐車場待ちによる渋滞が常態化してました（写真1）。この状況は、患者さまおよび利用者さまの利便性を著しく損なうとともに、病院への不満や心理的負担の要因となっていました。加えて、駐車場待ちによる混雑は周辺道路の交通渋滞を引き起こし、近隣住民の皆さまにも多大なご迷惑をおかけする事態となっていました。

こうした課題の解消を目的として、当院では新たな駐車場の建設計画を策定し、2021年9月より、駐車機能に加えて診療事務スペースを併設した複合施設（写真2）の建設に着手しました。約2年間の工期を経て2023年7月に本施設が竣工し、新たに94台分の駐車スペースを増設したことで、外来駐車場の総台数は853台となりました。

写真1 駐車待ち渋滞の様子（工事開始前）



写真2 駐車機能と診療事務スペースを併設した複合施設



写真3 駐車待ち渋滞の解消



これにより、病院周辺の駐車場待ちによる渋滞は大幅に緩和され（写真3、図表1）、患者さま・利用者さまの利便性が向上したほか、近隣住民の皆さまからも「渋滞列の減少により快適になった」とのご意見を多数頂戴しています。

駐車場運営に関する次なる課題

駐車場の渋滞緩和については一定の改善が見られるものの、運営面においては新たな課題が顕在化しています。当院では、円滑な駐車場運営を目的として、公道に交通誘導員を、駐車場内には管理人を配置しています。しかしながら、近年の人件費高騰は駐車場経営に大きな影響を及ぼしており、運営コストの増加が深刻化しています。

また、利用者の利便性の向上を目的とした事前精算機の導入およびキャッシュレス精算機の更新においても、機器価格の上昇により、当初計画を上回る費用が発生しています。これらの要因により、現状では駐車場運営における収支バランスの維持が困難となっており、対応策を含めた運営計画の再構築が急務となりました。

課題解決に向けた料金改定の検討プロセス

当院では、駐車場運営において「公平性」「利便性」「公共性」を基本方針として掲げ、近隣施設と比較して低廉

図表1 病院外来駐車場待ち 公道 渋滞台数

平均外来患者数 (人)	年月	時間					備考
		9:00	9:30	10:00	10:30	11:00	
1,602	2023年4月	5.4	23.8	22.7	14.5	4.4	
1,635	2023年5月	7.2	24.7	23.5	16.6	5.1	
1,612	2023年6月	11.0	34.2	34.3	15.8	4.6	
1,567	2023年7月	8.3	27.4	24.9	13.4	2.5	
1,656	2023年8月	2.8	14.5	11.2	4.0	0.1	新規第5駐車場（94台）運用開始
1,661	2023年9月	2.1	12.3	12.6	5.3	0.0	
1,663	2023年10月	1.7	8.9	8.2	3.6	0.0	
1,644	2023年11月	0.9	11.6	12.1	4.5	0.0	
1,681	2023年12月	3.45	15.5	11.3	5.2	0	
1,670	2024年1月	0.7	11.7	12.0	4.1	0.4	
1,659	2024年2月	1.3	10.6	14.1	3.6	0.2	
1,601	2024年3月	0.9	10.4	11.1	5.1	0.4	

な料金設定を維持することで、利用者の利便性向上に努めていました。その結果、駐車場料金については20年以上にわたり改定を行っていませんでした。

しかしながら、昨今の物価上昇や各種運営コストの増加に伴い、適切な収支構造維持の観点からも、当院では支出削減による対応ではなく、安定的な収入確保の観点から料金改定の検討を開始しました。検討にあたっては、

図表2 院内掲示「駐車場料金変更のお知らせ」

2024年12月1日(日)から
駐車場料金変更のお知らせ

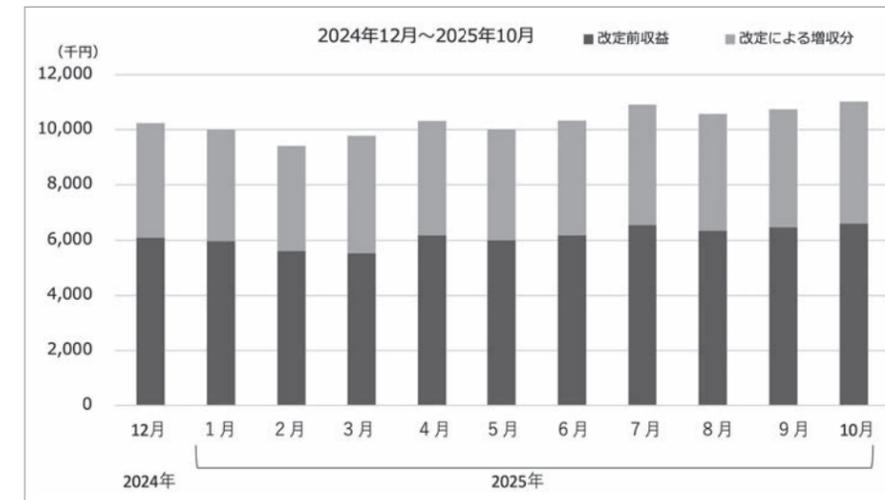
当院をご利用の皆さまへ
日頃より当院をご利用いただきありがとうございます。
駐車場の維持管理費が年々上昇していることから、
この度、駐車料金を改定させていただくこととなりました。
ご利用の皆さまには大変ご迷惑をおかけしますが、
何卒ご理解賜りますようお願い申し上げます。

【現行料金】		2024年12月1日(日)から 【新料金】	
駐車場	料金	駐車場	料金
	認定済駐車券あり		なし
P1 第1(B棟B1F)	200円		300円
P2 第2(聖隷パーキング)	100円		200円
P3 第3			
P4 第4			
P5 第5(S棟1F S棟B1F)	200円		300円
P6 第6	100円※入庫前精算		200円※入庫前精算

※料金のお支払いに、2千円札、5千円札、1万円札は使用できません。

2024年10月 聖隷浜松病院 院長

図表3 外来駐車場 料金収益



駐車場料金改定に伴う運用開始

2024年12月1日より駐車場料金の改定を実施しました。改定にあたっては、患者・利用者の皆さまからご意見やご不満が寄せられる可能性も想定し、初日から駐車場対応の職員を配置するとともに、管理員および交通誘導員が緊張感を持って対応にあたりました。しかしながら、実際には「駐車場、値上げされたのですね」といった穏やかなお声がけをいただくことが多く、厳しいご意見を頂戴したのは数件程度にとどまりました。全体としては想定よりも反発は少なく、比較的穏やかな受け止め方が見られました。

料金改定による収益改善と利用者満足度向上の展望

料金改定の実施により、月平均約416万円増収となり収益構造は大幅に改善され(図表3)、施設の維持管理および設備投資に必要な財源を安定的に確保できる体制が整いました。今後は、確保した財源を活用し、利用者の利便性向上に一層の充実を図る方針です。

特に駐車場運営においては、安定した収益基盤を前提として、電子決済端末や事前精算機の導入を検討していきます。これにより、現金を使用せずにスムーズな出庫が可能となり、利便性の向上、混雑の緩和、待ち時間の短縮が期待されます。また、防犯カメラの増設や照明設備

の強化を通じて、安全性の向上にも取り組んでいきます。

なお、電子決済の導入にあたっては、操作に不慣れた利用者への配慮も検討し、多様なニーズに対応した施策を慎重に検討し、すべての利用者が安心して利用できる環境の整備を推進していきます。

今回の駐車場料金改定にあたっては、事前に値上げや設備導入に関するさまざまなご意見を伺い、検討を重ねた結果、円滑に運用を開始することができました。今後も説明責任を果たしつつ、改善策や方針を明確に示すことで、病院および患者・利用者の皆さまからの信頼と満足度の向上に努めていきます。④



病院概要
病院名: 社会福祉法人 聖隷福祉事業団
 総合病院 聖隷浜松病院
所在地: 静岡県浜松市中央区住吉2-12-12
電話: 053-474-2222
病床数: 750床

- ・ 近隣施設における料金水準の把握
 - ・ 駐車場設備の更新にかかる費用の試算
 - ・ 価格改定が収益に与える影響の評価
- などを行いました。

加えて、患者・利用者の皆さまの立場に立って検討を進めました。特に、外来受診者は来院頻度が比較的小さい一方で、入院患者さまのご家族、なかでも小児病棟に通われる方々は1日2～3回の来院が想定されるため、料金改定が経済的負担となる可能性があることが懸念されました。また、料金改定に際してはキャッシュレス決済の導入など、利便性や付加価値の向上を求める声もあり、これらのご意見を踏まえた総合的な改善策の検討を進めました。さらに、料金改定が患者数の減少につながるのではないかと懸念や、設備面の整備に関する意見など、多角的な視点から寄せられた声を真摯に受け止め、慎重に検討を重ねました。

駐車場料金の改定と患者・利用者への説明責任

検討の結果、駐車場運営の持続可能性を確保するためには、適正な価格改定が必要であるとの認識が共有されました。また、公平性の観点から、近隣施設との料金水準を踏まえたうえで、利用者の皆さまに適正な負担をお願いすることが妥当と判断し、このたび一律100円の値上げを実施することが病院として承認されました。

料金改定にあたっては、患者・利用者の皆さまへの丁寧な説明が不可欠であると考えました。改定の趣旨と背景を明示したうえで、院内掲示(図表2)に加えてWebサイトや広報誌などを通じ、早期かつ多面的な情報提供に努めました。さらに、患者・利用者の皆さまから寄せられるご意見に適切に対応できるよう、職員への情報共有を徹底し、院内全体での理解と対応力の向上を図りました。