

横浜市道路附属物自動車駐車場
令和5年度事業報告書

日本パーキング株式会社

I. 管理業務に関わる運営体制

1. 管理運営に関する基本方針

- ① 市民ニーズに対して効果的・効率的に対応し、公共駐車場としての安心・安全を提供致しました。
 - ・ 市営駐車場という性格を理解し、多くの利用者が利用しやすい駐車場運営を目指しました。
 - ・ 快適に駐車場をご利用いただくため、美観維持の実施、接客研修などの常駐員への研修を実施致しました。
 - ・ 毎月、設備の巡回点検を実施し、施設管理や危機管理の体制を構築しました。
 - ・ 駐車場の適正利用を推進するため、マナー向上への啓蒙活動を行いました（アイドリングストップ、飲酒運転の防止の声がけ等）。
- ② 利便性の向上
 - ・ 福富町西公園地下駐車場ゴミ不法投棄や、敷設公衆トイレの不正使用による排水管つまり（一時使用中止）等のトラブルが発生したため、防犯カメラ作動中のパウチを掲出し、抑止効果を促しました。
 - ・ 平等・公平な利用機会の確保の観点より、日本パーキング株式会社（以下「当社」といいます。）の保有するデータベースを活用し、市条例に定められた範囲内にて適切な料金変更を適時検討しております。
R5 年度は、10 月 1 日に伊勢佐木長者町駐車場の最大料金と定期駐車券を、R6 年 2 月 1 日より馬車道地下駐車場の最大料金と定期駐車券料金及びポートサイドの定期駐車券の値上の料金変更を行っております。
 - ・ 路上駐車対策の一翼を担い市民の利便性の向上にも寄与しました。
- ③ 運営の効率化
 - ・ 当社運営前（貴市運営時）の委託額に比べ、大幅なコストの見直しを行って以降、委託金額は維持して、以前と同レベルでのサービスを提供しております。
 - ・ 全国の多様な駐車場形態を経験した当社固有のノウハウをもとに、一元的な管理運営を実施しました。
 - ・ 駐車場営業時間外の間合せにも対応可能な 24 時間 365 日対応のコールセンター（当社 100%子会社による）を中心としたバックアップ体制にて管理を実施致しました。
 - ・ 災害時 BCP の観点からコールセンターの拠点を東京と新潟の 2 拠点に設けており、万全なバックアップ体制を敷いております。

- ・ 駐車場ごとに管理体制の質が異なることのないよう、巡回業務、コールセンター業務等の一部業務を子会社にて集約管理しております。
- ④ 横浜市中小企業振興条例等、貴市重要施策を踏まえた取り組み
- ・ 横浜市中小企業振興条例に基づき、市内企業の持続的な成長・発展に寄与するため、施設管理に関わる委託費については、市内中小企業を中心に活用しました。また、施設の点検作業等はグループ会社である西新サービス株式会社を通して市内中小企業へ発注を行いました。また、設備の修繕等も市内中小企業を積極的に活用しております。
- ⑤ 法規・法令の遵守
- ・ 本提案を遂行するにあたり、関連する法規・法令を順守しております。
 - ・ 現場従事者を含め適切な労務管理を行っております。

2. 体制

① 貴市（道路局施設課）との緊密な連携

貴市道路局とは、毎月の管理運営結果のご報告に併せて定期的に情報交換をさせて頂きました。市の意向を施設運営に反映させると同時に、指定管理者側からも管理の改善や利用率の向上につながる施策を提案致しました。

具体的施策：現場環境改善、研修内容 等

② 市内事業者との連携・協力

昨年に引き続き、現場業務と各種設備の維持管理業務（点検等）について、市内中小事業者への委託を実施致しました。

修繕についても、西新サービス株式会社から横浜市内の中小企業へ極力発注致しました。

③ ビルメンテナンス会社との連携

施設や設備の維持管理に関しては、ビルメンテナンス会社である西新サービス株式会社（当社と同じ東京建物グループ）に委託することにより、当社が運営業務に特化することが可能となり、それぞれの会社が専門分野で力を発揮しました。

II. 事業報告

1. 概要

令和3年度包括外部監査の報告書において指摘された事項に対して、令和5年度も継続して改善に取り組みました。選定評価委員会による横浜市道路附属自動車駐車場指定管理業務評価報告書の評価のうち「管理運営方法及びサービス向上」に関する「業務従事者に対する教育や指導・研修計画等」のC評価について

て、昨年度に引き続き R5 年度も改善に注力致しました。

2. 利用者サービスの向上・利用促進策

以下の項目に取り組み、利用者サービスの向上・利用促進を実施いたしました。

<p>障害者差別解消法の改正に伴う外部講師による研修の実施</p>	<p>2024 年 4 月 1 日に法改正により障害者への合理的配慮が事業者についても義務化されることに伴い、外部専門講師を招いて研修を実施し、道路局 6 駐車場の管理会社からも研修への参加、勉強会を開催いたしました。研修資料については現場従業者に共有し、相手の要求に対して建設的な対話と相互理解が必要であることを周知致しました。</p>
<p>有人機械式駐車場の視察</p>	<p>駐車場稼働データを集計し、分析することにより、利用実態の見極めを行っております。利用者のニーズに配慮した各種対策の材料となり、より効率的な運用施策のためにデータを活かしております。</p>
<p>当社ホームページへの特設ページ掲載</p>	<p>当社ホームページのトップページに「横浜・みなとみらい特設ページ」を作成しました。ポートサイド・日本大通り・馬車道・山下町の駐車場情報を掲載し、駐車場の認知度向上を目指しました。</p>
<p>利用者からの意見や要望の把握・反映方法</p>	<p>令和 5 年 1 2 月 1 日～令和 6 年 3 月 3 1 日の 3 ヶ月間、QR コードを利用し WEB 回答による利用者アンケート調査を実施しました。 (アンケート結果については、別添資料参照)</p>
<p>地域実施イベントやテレビ番組制作への協力</p>	<p>山下町において、令和 5 年 5 月末より、道路局様の要請に基づき、山下町地下コンコース壁面及び天井に中華街の街の風景や絵画の掲示、ランタン設置等消防法に抵触しない範囲で地域イベントに協力いたしました。 日本大通の地下通路及び地上部分において、横浜市政策局広報戦略・プロモーション課の要請に基づき、同課担当者様と情報連携しながら、横浜フィルムコミッション事業支援案件として、駐車場通路や階段等を撮影箇所とした令和 5 年 4 月テレビ朝日連続ドラマ「ケイジとケンジ、時々ハンジ。」の撮影に協力いたしました。</p>
<p>広告宣伝</p>	<p>昨年度に引き続き、インターネットからの誘客増のために、MEO 対策（グーグルマップ上での上位表示化）を全駐車場にて実施します。 上記対策により、インターネット（グーグル）にて目的地付近の駐車場を検索される際に、候補地として表示される回数が増え、利用者増につながると考えております。</p>

3. 維持管理・保守点検

施設の維持管理・保守点検については以下の内容に基づき実施いたしました。

① 保守点検業務

法令の定めに従い、下記の内容にて保守点検業務を実施致しました。一部点検は有資格者により実施しております。

② 清掃業務

下記の内容にて清掃業務を実施いたしました。毎日清掃により、常にきれいな状態を維持しております。

区分	項目	点検頻度
清掃業務	日常清掃	週5日～毎日
	定期清掃	1回／年
	車路清掃	1回／週
	通路清掃	3回／週
	地上出入口 窓ガラス	2回／年
	貯水槽・汚水槽清掃	1回／年
	地上緑地清掃	1回／年

③ 警備業務

長寿命化、故障リスク低減に関する提案

④ 今年度実施した修繕工事

【ポートサイド】

給水ポンプユニット更新 他7件

【伊勢佐木長者町】

防犯カメラ修繕 他11件

【日本大通り】

A Bバース漏水対応作業 他12件

【馬車道】

中央監視システム部品交換作業 他11件

【福富町西公園】

排煙ダンパー改修 他6件

【山下町】

エレベーターシャフト内漏水修繕工事 他7件

4. トラブル対策、危機管理

当社では問題の「早期発見」「即時対応」が利用者の利便性向上とトラブル極

小化に重要と考え、所長や定期巡回者が設備破損・故障の有無を徹底チェックしております。破損や故障の発見時には、関係各所に連絡・対応を実施する体制を確立しております。

【研修、監査体制の強化】

トラブル発生時には、常駐員が初期対応を行いました。常駐員は機器の一時対応にあたるよう、研修を実施しました。また、当社の子会社であるパーキングサポートセンターがコールセンター業務を担い、現場では対応できない大きなトラブルは、当社やコールセンターと相談、協議の上、場合に応じて所長や常駐員への指示を行い、早期解決を図りました。トラブル内容に関しては、所長がコールセンターおよび当社へ報告をし、当社及びコールセンターで事象を共有し、改善案を検討して現場に即時反映するよう対応致しました。

【緊急・トラブル時の体制】

人命に係る場合や、緊急時には、現場常駐員が警察・消防、修理業者へ直接連絡及び現場対応を行う体制としております。現場常駐員は、対応後及び手配後に、速やかにNPC コールセンターへ報告を行っております。

【対応方針】

全国の駐車場での運営経験をベースとしたマニュアルに則し、コンプライアンスを遵守し対応致しました。特に、本件駐車場は公共財産であることを十分認識し、最大限の努力、誠意をもって対応しております。

【想定されるトラブルと対応策】

機器使用上のトラブル

紙幣、つり銭、駐車券等の機器使用上のトラブルについては、常駐員が状況を確認のうえ復旧作業を行い、常駐員にて復旧が出来ない場合は保守メンテナンス会社が現場に急行し、対応しております。

機器の故障

異常信号受信時は常駐員、コールセンターを中心に対応しております。

- ・ 機器の故障等のトラブルは、常駐員が復旧作業をしております。
- ・ 常駐員において復旧不能の場合は、メンテナンス会社の緊急出動により、早期復旧に努めております。

事故や災害に対する緊急対応

事故や災害などの際には、当社経営陣を含めた緊急連絡体制を整えており、曜日、時間を問わず、即時に社内で情報を共有し、対応にあたっております。本社に緊急対策本部を設置することをはじめとした緊急対応マニュアルを策定しており、迅速な情報収集、復旧対応を実施できる体制となっております。

長期滞在車両や投棄車両

巡回の徹底、清掃による美化の維持により、まず「捨てづらい環境づくり」を行っております。

長期滞在車両や投棄車両が発生した場合には、速やかに所有者に報告する努力を行い、顧問弁護士の指導の下に作成されたマニュアルに従い、所有者割り出しのうえ催告を行っております。

【機器故障などの際の復旧時間】

事故による施設損傷や機器の不具合発生の際には、所長による状況確認後、保守会社へ依頼し、原則即日復旧にあっております。

また、修理・修繕に際しては本駐車場が公共財産であることを十分認識し、その場限りの対応ではなく、丁寧かつ迅速な対応を行っております。

【苦情等の対応】

当社はお客様にとって利用しやすい駐車場づくりを心掛けておりますが、万が一苦情等が発生してしまった場合、当社物件担当あるいは所長、コールセンター責任者が窓口となってお客様のストレスを蓄積させることのないよう親身になって対応を行っております。お客様から頂戴したご意見は迅速に担当部署へ伝達する体制を整えております。

【トラブル・事故の共有とフィードバック】

事故・トラブルに繋がらなかった事案でも、報告をあげ、常駐員間で共有しています。2023年12月末時点で全国1,919箇所82,542車室の駐車場を運営し、トラブル発生事案その他適宜必要な情報を定期的に行われている会議で共有することで、どのような場面で起こりやすいかを分析し、事前に対応策を講じるなど、業務にフィードバックし、改善に努めております。

また、週1回貴市へトラブル内容の報告を行い、情報共有を行っております。

【自然災害及び火災発生時における連絡体制】

自然災害発生時には、以下のとおり連絡体制を整えております。

- ・ 常駐員は、利用者及び市民の安全を確保し、適切な防災や安全対策を講じるために、自然災害発生時は速やかに貴市担当者様や警察・消防等の関係各所、及びパーキングサポートセンターに連絡を行う体制を整えております。
- ・ 応援が必要な場合は、パーキングサポートセンター神奈川出張所のスタッフが現地に駆けつけ、対応を行う予定です。

【対応の方法】

- ・ 自然災害が発生し、貴市より要望があった際は、市営駐車場の市民利用を中止し、貴市及び関係各所の災害対応車両の駐車場等として使用できるよう協力します。
- ・ ゲリラ豪雨による浸水、津波の恐れがある場合は、速やかに利用を中止、利用者を出場させる対応を行います。
- ・ 自然災害発生時は初期対応（利用者の安全確保など）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速やかに対応を行います。
- ・ **【ポートサイド駐車場】**
常駐員配置時間外において災害が発生した場合は、委託警備会社が駆け付けます。また、安全確認が取れた他の5現場からも常駐員が駆けつけ応援を行います。また、パーキングサポートセンター神奈川出張所が応援に向かえる際は早急に現場へ駆け付けます。
- ・ 勤務時間外に災害が発生した場合は、常駐員は自発的に、早期参集できる手段を用いて直ちに施設に参集します。
- ・ 常駐員及び警備員は状況により障害物の除去に協力致します。
- ・ 各駐車場間での情報をパーキングサポートセンター（コールセンター）で取りまとめ、被害状況によっては常駐員の応援を行います。

災害発生時の対応					
時間経過	気象、道路冠水、河川水位の状況		入手する防災情報	施設の体制	必要な資機材
	大雨、台風の予報	→ テレビ・ラジオ・インターネット 等により情報入手	気象庁から「大雨注意報、洪水注 意報」発表等	・危険（浸水の可能性）の認識 ・継続して災害情報に注意	テレビ、ラジオ、PC、携帯電話等 の情報機器
	危険性の高まり	→ 横浜市からの一斉送信FAX、防災 情報Eメール等	市区町村長から「避難準備・高齢 者等退避開始」発令等	・施設利用者への呼びかけ （伝言、館内放送等） ・高齢者等への早期退避の促し （伝言、館内放送等） ・土のう等浸水防止用設備の準備	FAX、Eメールによる防災情報受 信端末、土のう等
	危険	→ 横浜市からの一斉送信FAX、防災 情報Eメール等	市区町村長から「避難勧告または 緊急避難指示」発令等	・避難呼びかけ（伝言、館内放送 等） ・全員一斉避難（伝言、館内放送 等） ・浸水防止設備設置	FAX、Eメールによる防災情報受 信端末、避難経路図

【災害に備えた常設資機材】

災害への備えとして、以下の資機材を常設しております。

- ・ 情報機器（ラジオ、インターネット接続のあるPC、携帯電話）
- ・ 横浜市一斉FAX受信機器
- ・ 防災情報Eメールへの登録
- ・ 土のう等の浸水防止設備

5. 年間研修結果

以下の内容にて各種研修を実施致しました。

	実施時期
接客訓練	2023年11月～12月
防災訓練	2023年9月
普通救命講習	2023年9月
災害用メール訓練	2023年12月
個人情報取扱研修	5月～7月
防潮板設置訓練	2023年12月
消防設備取扱研修	2023年1月～2月

機械駐車場設備操作研修	点検時
聴覚障害者訓練 (エレベーター閉じ込めを想定した訓練)	2023年1月
事故発生時対応訓練	2023年9月

6. 年間実施スケジュール

利用者調査	2023年12月1日～2024年3月31日 アンケートを実施
広告宣伝活動	2023年4月～2024年3月
所長会	2023年4月、6月、8月、10月、12月、2024年2月
現場監査	2023年4月、6月、8月、10月、12月、2024年2月
マナー研修、各種訓練	2023年5月～12月

7. 実施した感染症対策

現場感染症対策として以下の対策を実施いたしました。

- ・厚生労働省発表により、令和5年3月13日よりコロナ禍のマスク着用の有無は個人の判断に委ねられましたが、インフルエンザの流行傾向もみられ、駐車場接客による感染拡大のリスク低減及び現場従業員の集団感染防止の観点から、当分の間は引き続き現場職員にマスク着用を要請し、引き続きマスクの着用を要請、マスクの現物支給を継続しております。
- ・駐車場管理室には手指消毒用のアルコールを設置しております。

Ⅲ. 事業報告

1. (1) 業務報告書及び事業報告書の作成・報告

協定書に基づき、実施した事業の内容及び実績等を記載した月次報告書及び年次報告書を作成し、貴市に報告しました。

① 月次報告書

毎月終了後 20 日以内に貴市へ以下の内容を提出しました。

- (ア) 管理業務の実施状況及び利用状況
- (イ) 利用料金収入の月次内訳
- (ウ) その他協定書で定める事項

② 年次報告書

毎年度終了後 2 カ月以内に貴市へ以下の内容を提出しました。

- (ア) 管理業務及び事業の実施状況
- (イ) 施設の利用状況
- (ウ) 管理経費の収支状況
- (エ) その他市長が必要と認めた内容

(2) 日報の作成・報告

利用状況、業務内容について業務日報を作成、報告致しました。

(3) 事故報告書の作成・報告

駐車場において事故等が発生した場合は、事故報告書を速やかに提出致しません。

(4) 障害者の減免に係る実績について

障害者の減免に係る台数や料金等についても、業務日報にて報告いたしました。

(5) 利用者調査

① 2023 年 12 月 1 日 2024 年 2 月 28 日の期間実施いたしました。

② 調査項目

- (ア) 施設管理状況
- (イ) 利用条件
- (ウ) 職員対応状況
- (エ) サービス全般

③ 調査方法

新型コロナウイルスの感染拡大に配慮し、紙とペンを用いたアンケート方法ではなく、QR コードを用いてお客様がお持ちのスマートフォン・携帯電話で WEB 回答可能な体制といたしました。

④ アンケート結果については、別添資料参照

**横浜市道路附属物自動車駐車場
令和5年度 収支実績（総括）**

（単位：円）

（税別）

	令和5年度					
	予算		実績		差異	
福富町西公園 地下駐車場	収入	44,191,000	収入	38,365,455	収入	-5,825,545
	支出	49,444,000	支出	45,502,932	支出	-3,941,068
	差引	-5,253,000	差引	-7,137,477	差引	-1,884,477
ポートサイド 地下駐車場	収入	72,265,000	収入	61,900,773	収入	-10,364,227
	支出	49,862,000	支出	50,219,767	支出	357,767
	差引	22,403,000	差引	11,681,006	差引	-10,721,994
馬車道 地下駐車場	収入	95,674,000	収入	90,927,727	収入	-4,746,273
	支出	52,244,000	支出	49,008,634	支出	-3,235,366
	差引	43,430,000	差引	41,919,093	差引	-1,510,907
山下町 地下駐車場	収入	97,274,000	収入	96,094,864	収入	-1,179,136
	支出	55,635,000	支出	52,499,531	支出	-3,135,469
	差引	41,639,000	差引	43,595,333	差引	1,956,333
日本大通り 地下駐車場	収入	81,329,000	収入	84,692,500	収入	3,363,500
	支出	48,579,000	支出	46,203,954	支出	-2,375,046
	差引	32,750,000	差引	38,488,546	差引	5,738,546
伊勢佐木長者町 地下駐車場	収入	42,843,000	収入	65,834,909	収入	22,991,909
	支出	48,908,000	支出	45,892,222	支出	-3,015,778
	差引	-6,065,000	差引	19,942,687	差引	26,007,687
合計	収入	433,576,000	収入	437,816,227	収入	4,240,227
	支出	304,672,000	支出	289,327,040	支出	-15,344,960
	差引	128,904,000	差引	148,489,187	差引	19,585,187

※支出に、横浜市への納付金は含みません

令和5年度収支実績 6駐車場合計内訳

(単位：円)
(税別)

		予算	実績	差
収入額	利用料収入	433,576,000	437,816,227	4,240,227
	令和5年度	433,576,000	437,816,227	4,240,227
支出額	減価償却費	8,892,000	7,416,872	-1,475,128
	運営管理費	267,328,000	271,888,860	4,560,860
	その他	5,140,000	2,273,020	-2,866,980
	諸経費	23,312,000	7,748,288	-15,563,712
	合計	304,672,000	289,327,040	-15,344,960

横浜市道路局
地下駐車場
アンケート調査結
果関係者外（秘）
資料

日本パーキング株式会社

アンケート調査日：令和5年12月20日～令和6年3月31日

調査対象・回答者数

	R5年度	R4年度
• ポートサイド地下駐車場	0名	33名
• 伊勢佐木長者町地下駐車場	13名	27名
• 日本大通り地下駐車場	6名	7名
• 馬車道地下駐車場	3名	27名
• 福富町西公園地下駐車場	13名	12名
• 山下町地下駐車場	5名	6名
合計	40名	112名

※一部無効回答があり、各設問の有効回答数が異なります。

目次

1. 利用頻度について	4、5
2. 利用時間について	6、7
3. 出発地について	8、9
4. 利用目的について	10、11
5. 利用しやすさについて	12、13
5-2. 利用しやすさについて（その理由）	14、15
6. 短時間料金設定について	16、17
7. 最大料金設定について	18、19
8. スタッフの対応について	20、21
9. 当駐車場を知った理由	22、23
10. 改善要望等	24
11. 総括	25~27

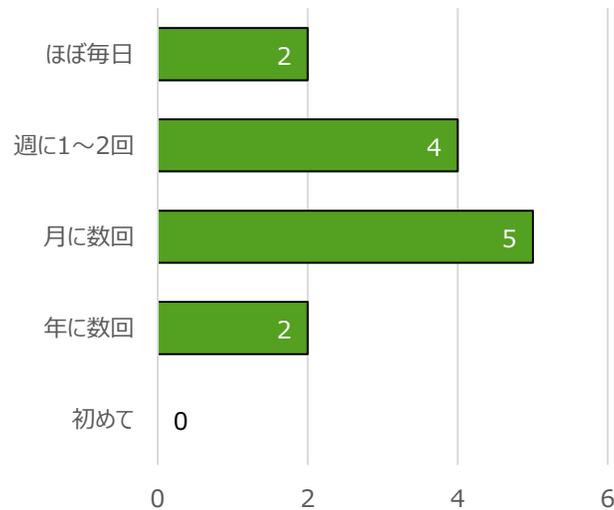
1. 利用頻度について①

R5年度

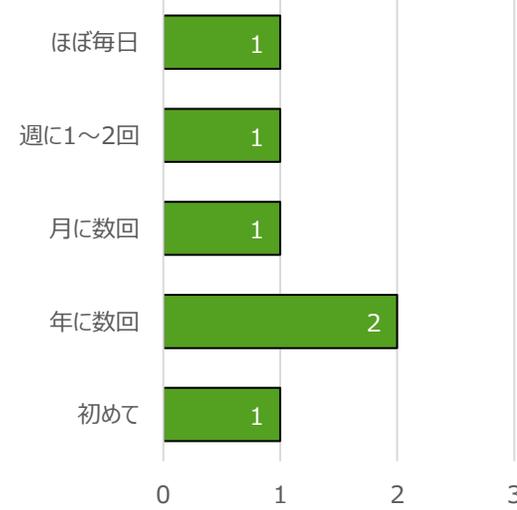
ポートサイド

回答無

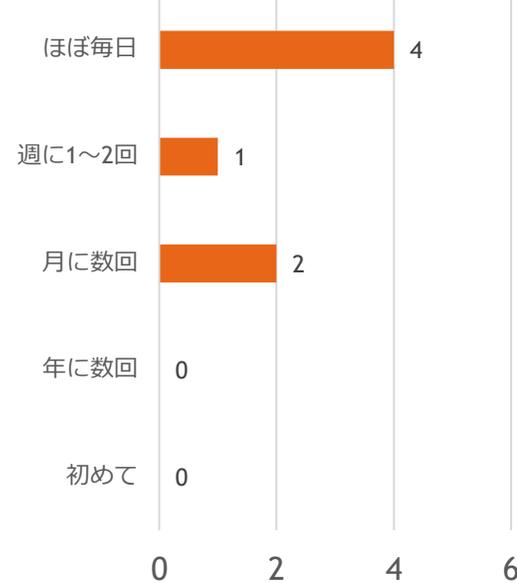
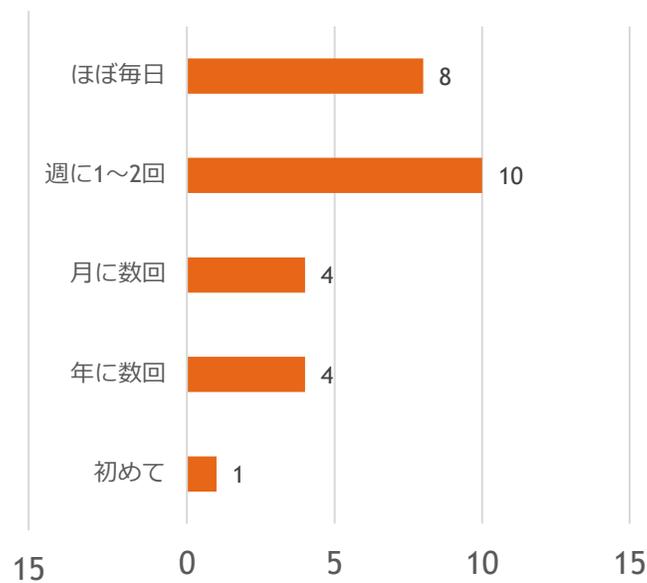
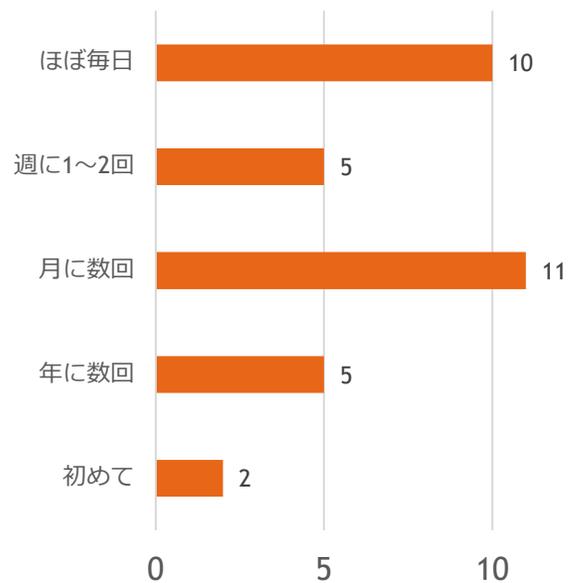
伊勢佐木長者町



日本大通

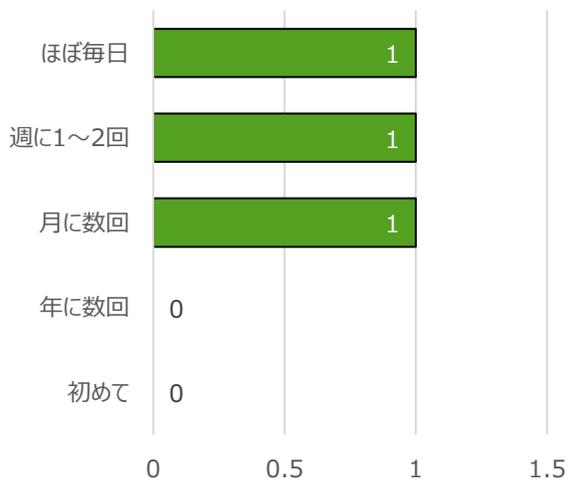


R4年度

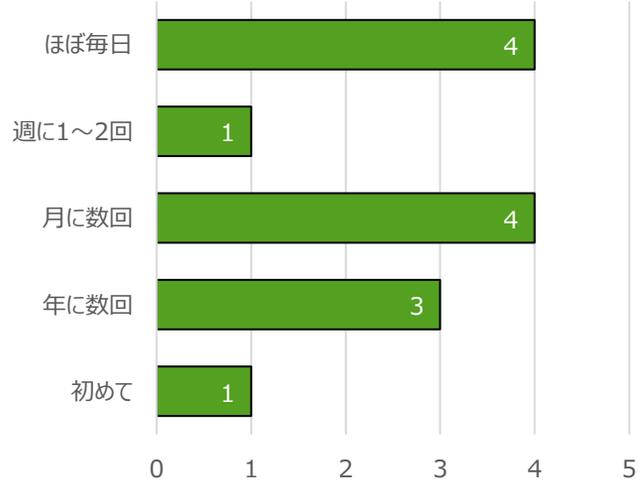


1. 利用頻度について②

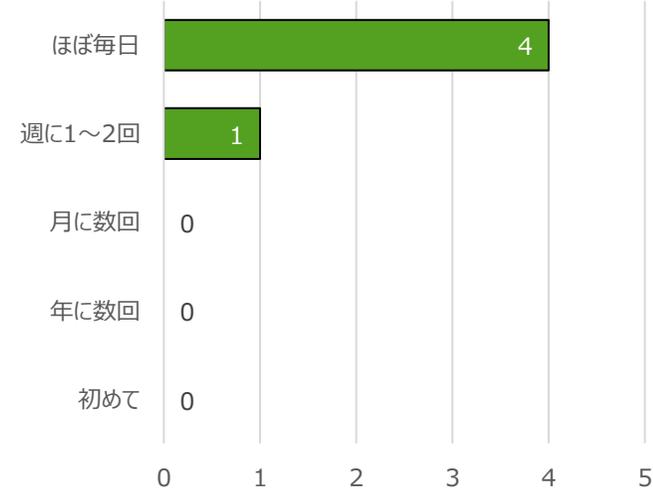
馬車道



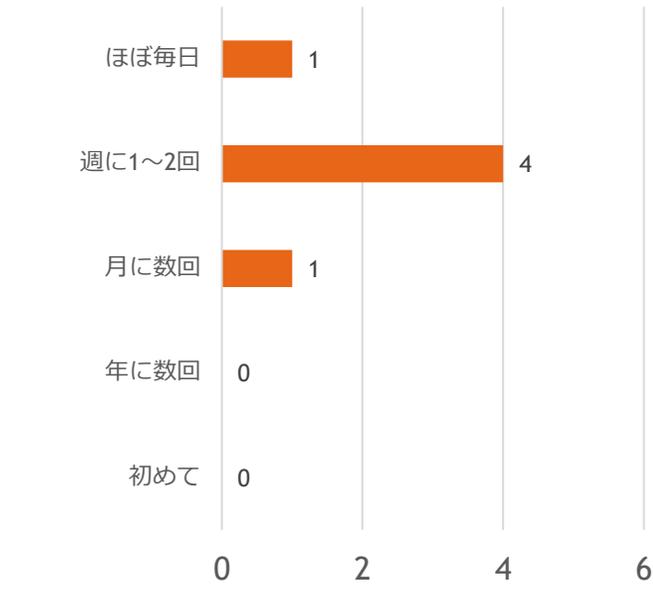
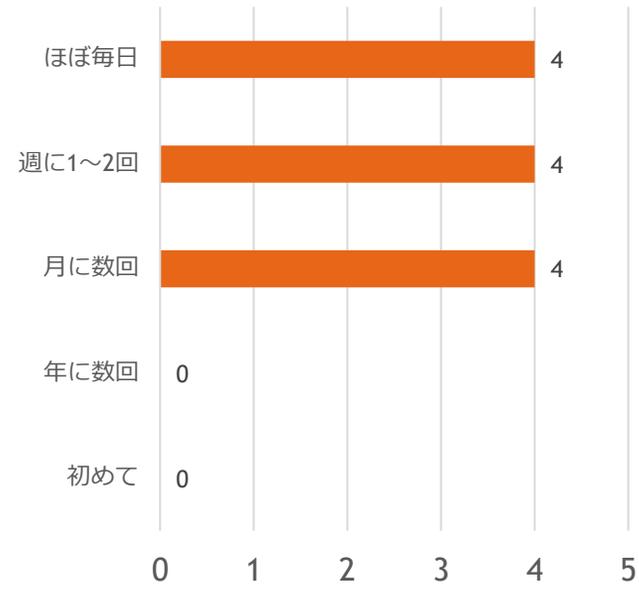
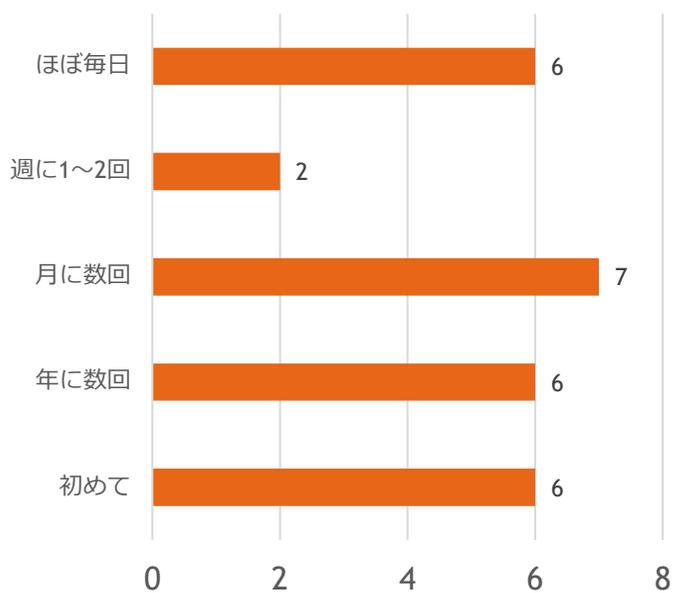
福富町西公園



山下町



R5年度



R4年度

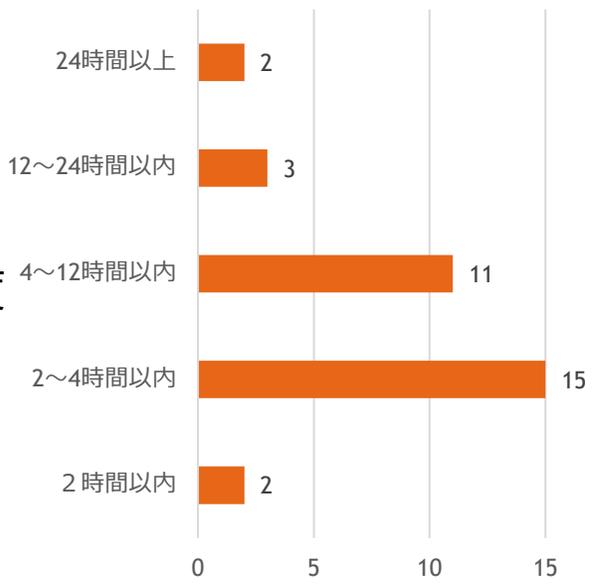
2. 利用時間について①

ポートサイド

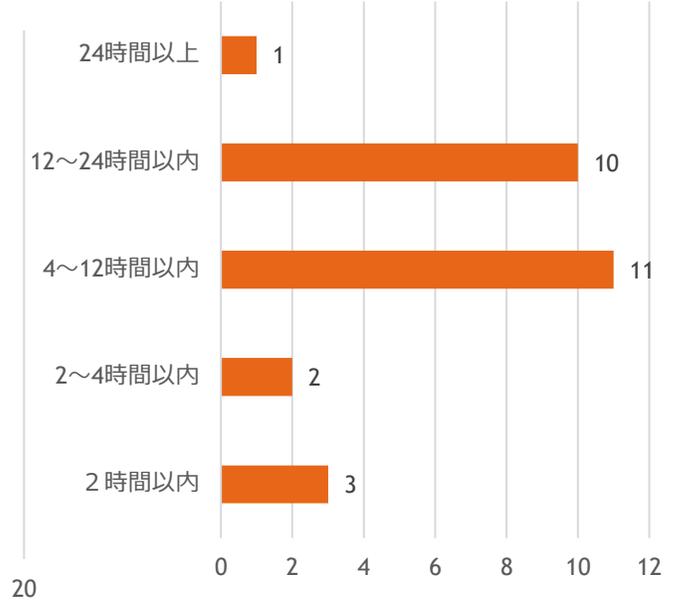
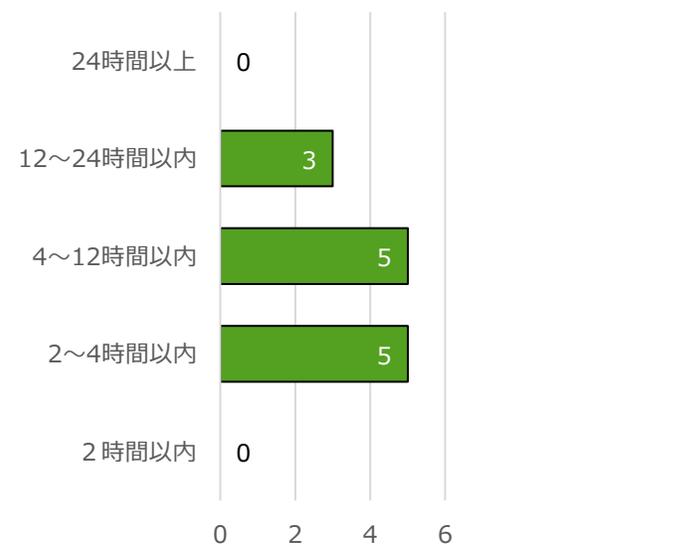
R5年度

回答無

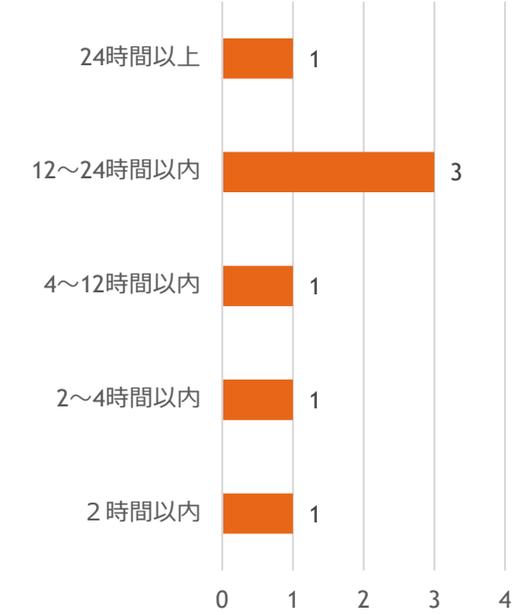
R4年度



伊勢佐木長者町



日本大通



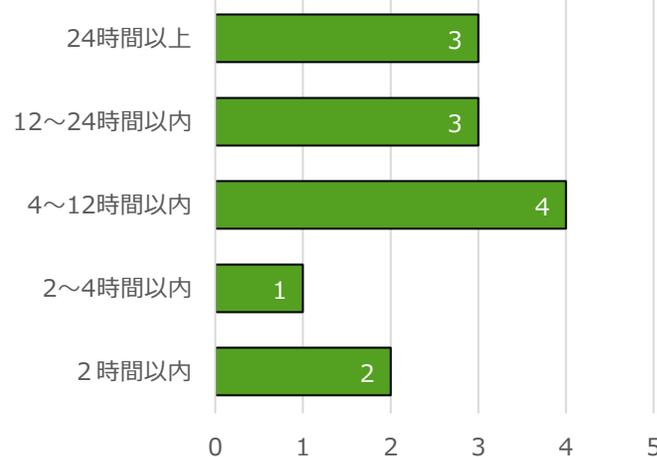
2. 利用時間について②

R5年度

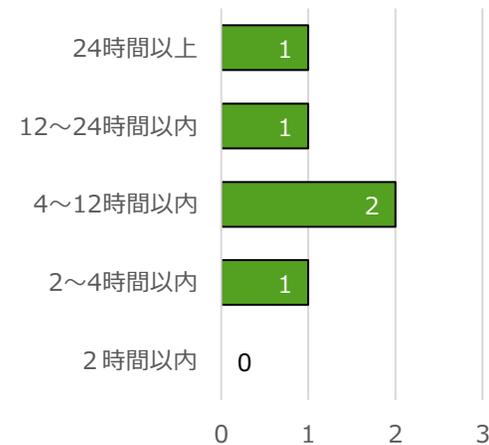
馬車道



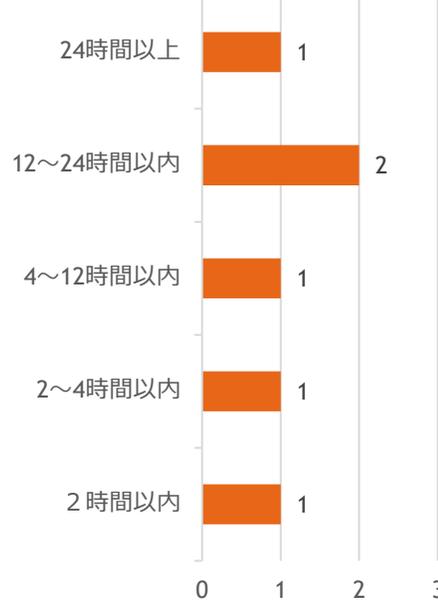
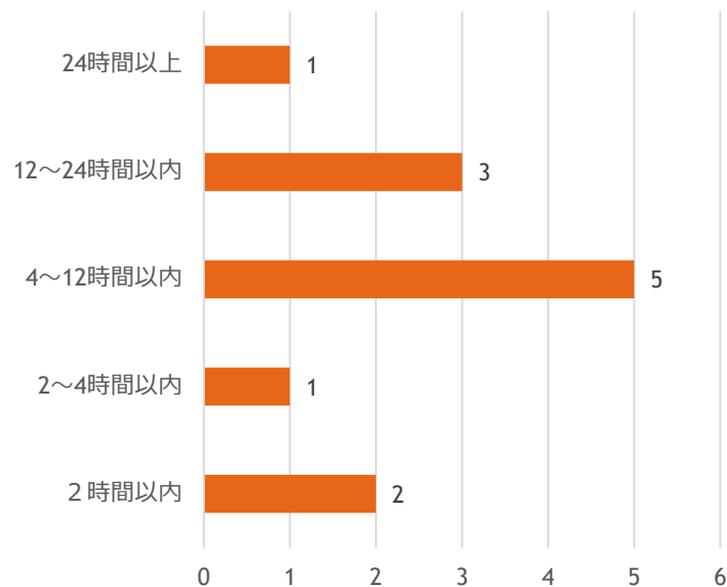
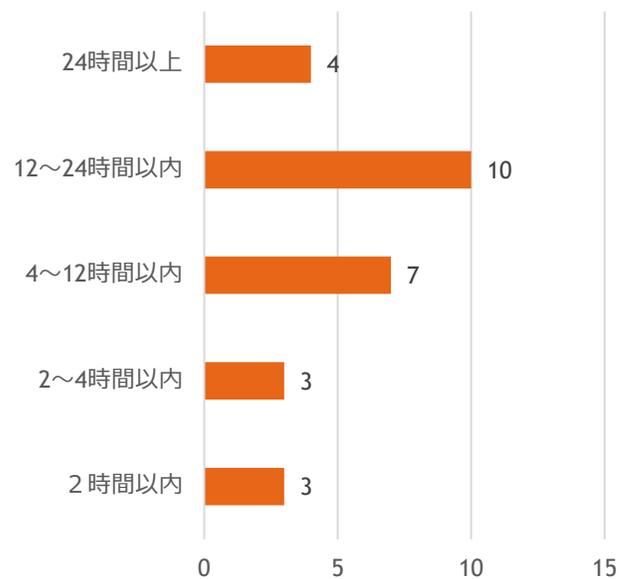
福富町西公園



山下町



R4年度



3. 出発地について①

ポートサイド

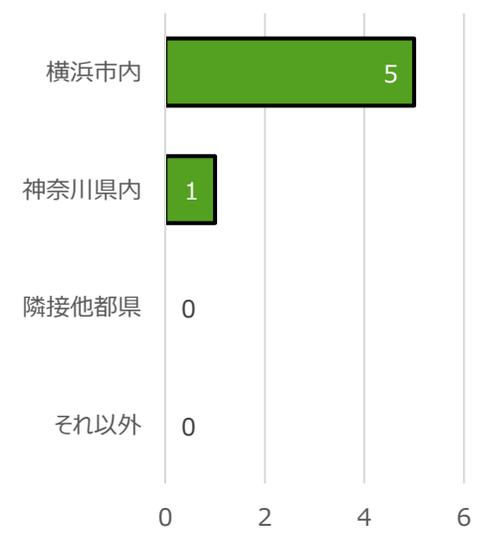
R5年度



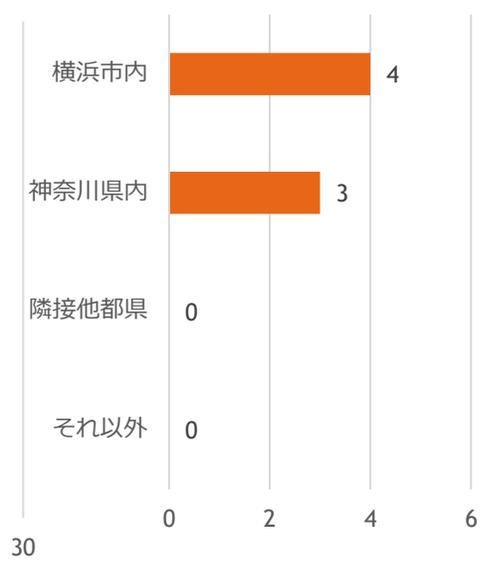
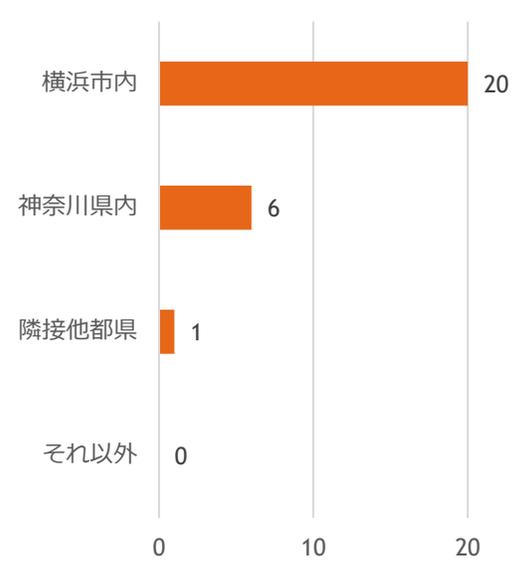
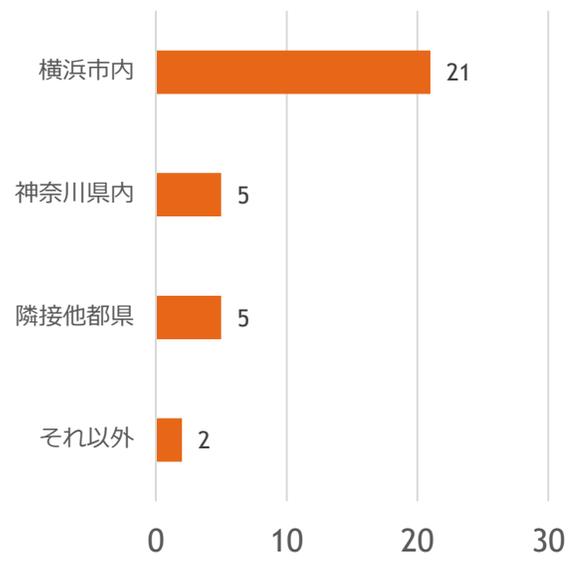
伊勢佐木長者町



日本大通



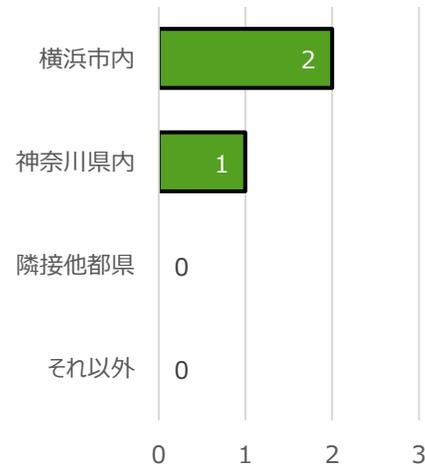
R4年度



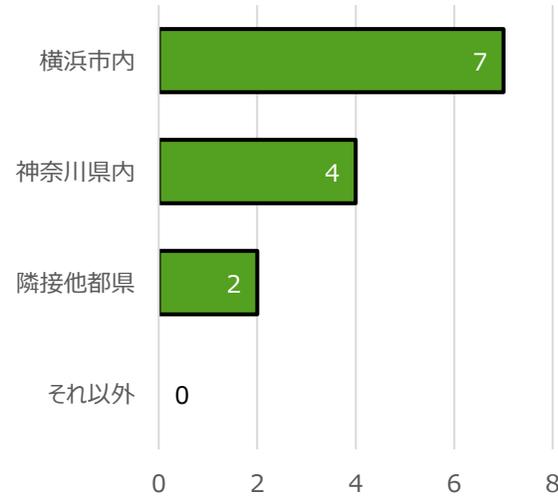
3. 出発地について②

R5年度

馬車道



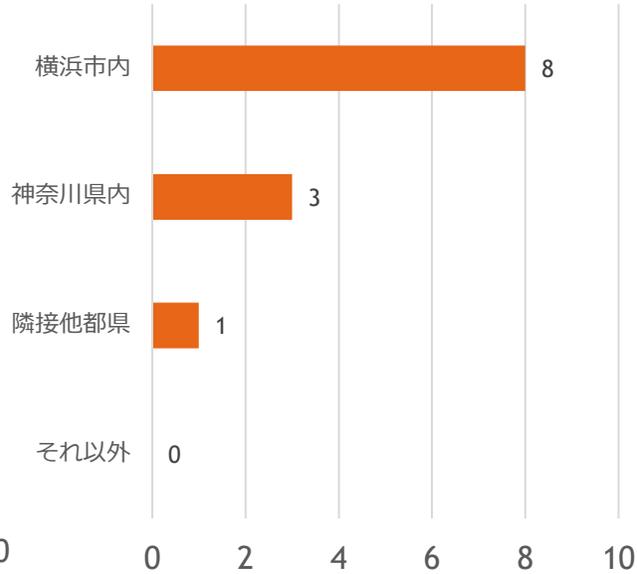
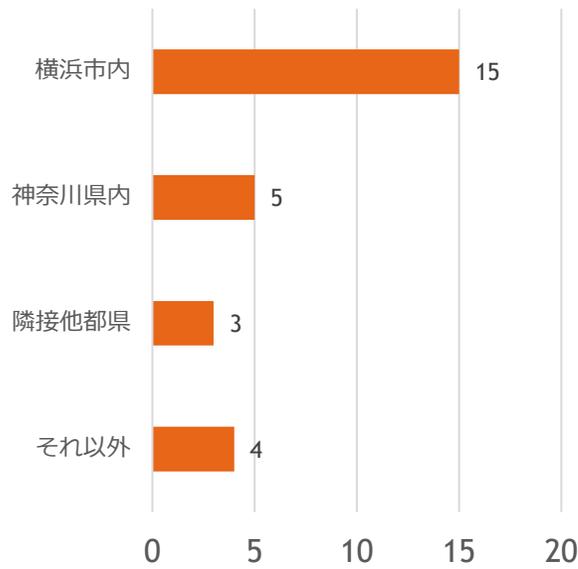
福富町西公園



山下町



R4年度



4. 利用目的について①

R5年度

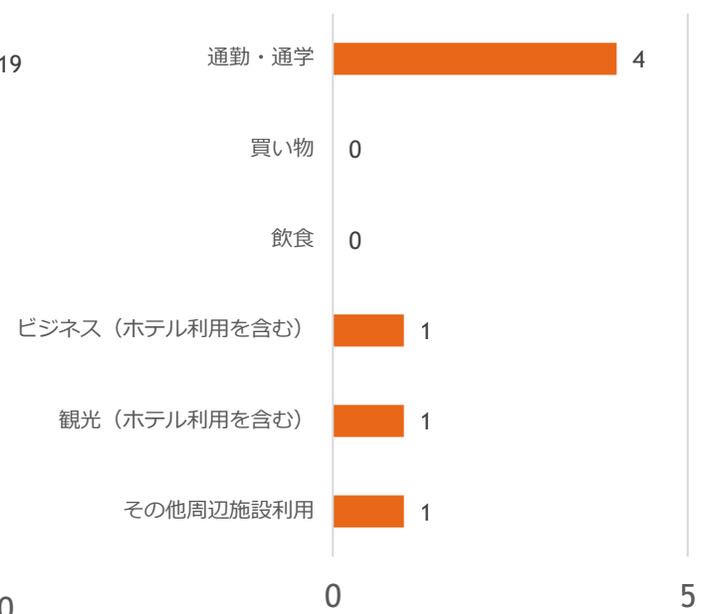
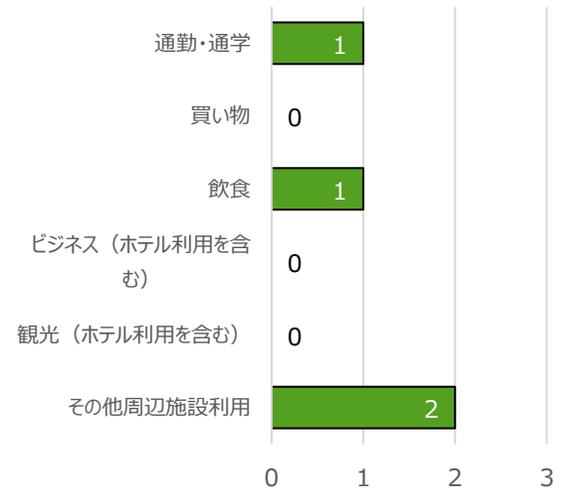
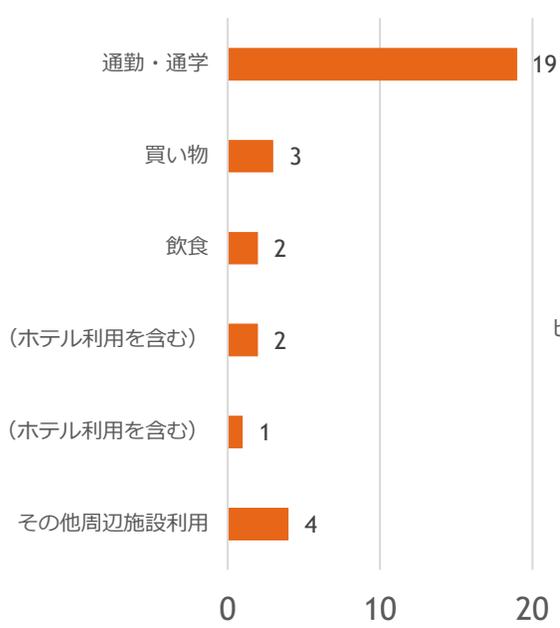
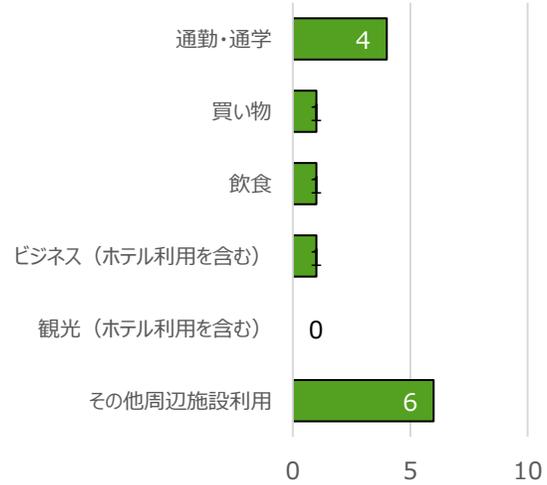
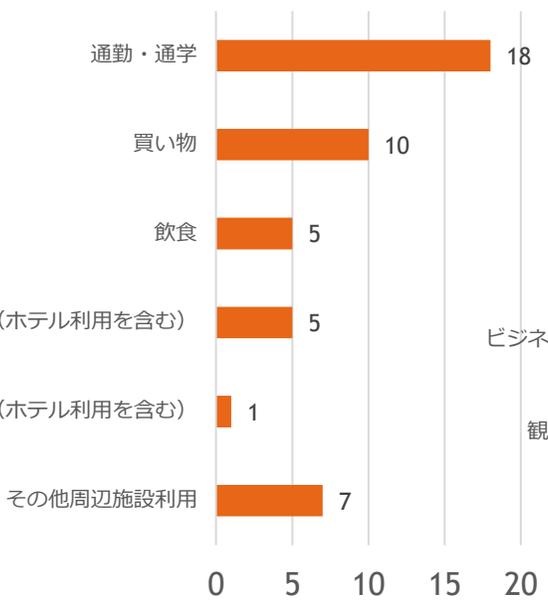
ポートサイド

回答無

伊勢佐木長者町

日本大通

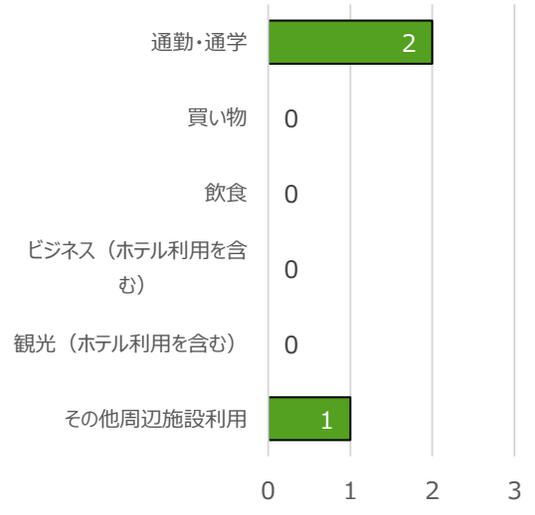
R4年度



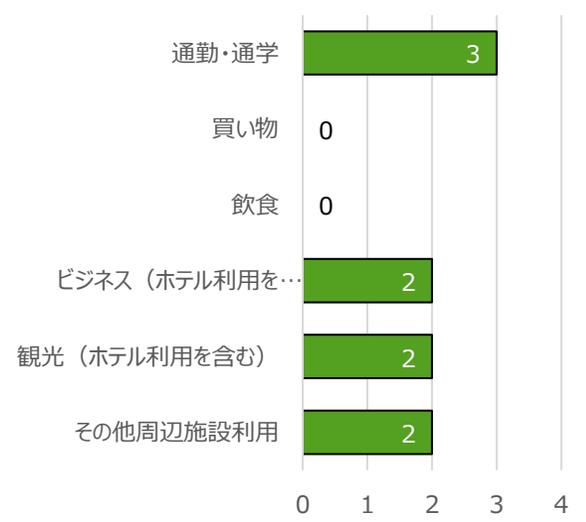
4. 利用目的について②

R5年度

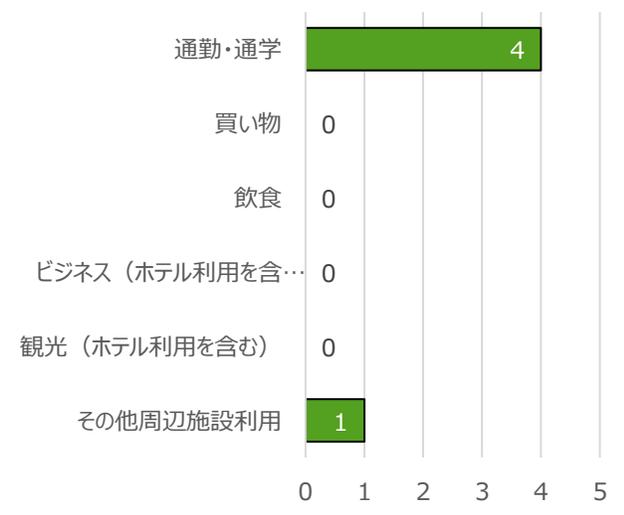
馬車道



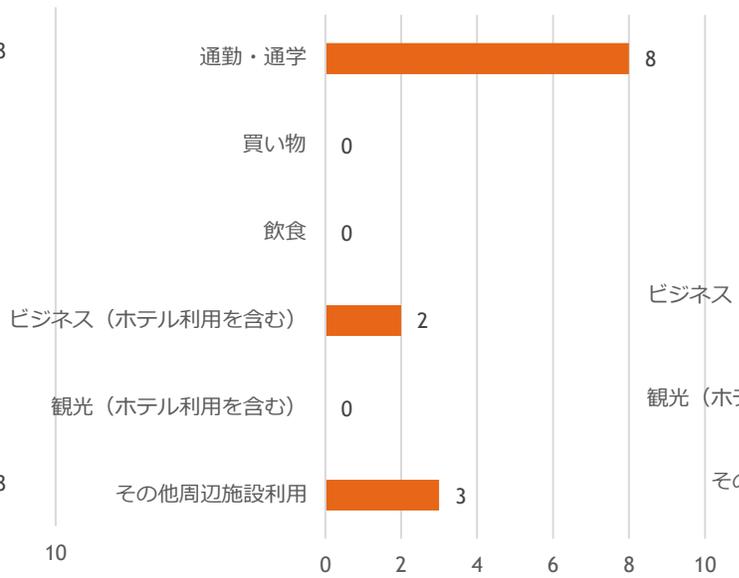
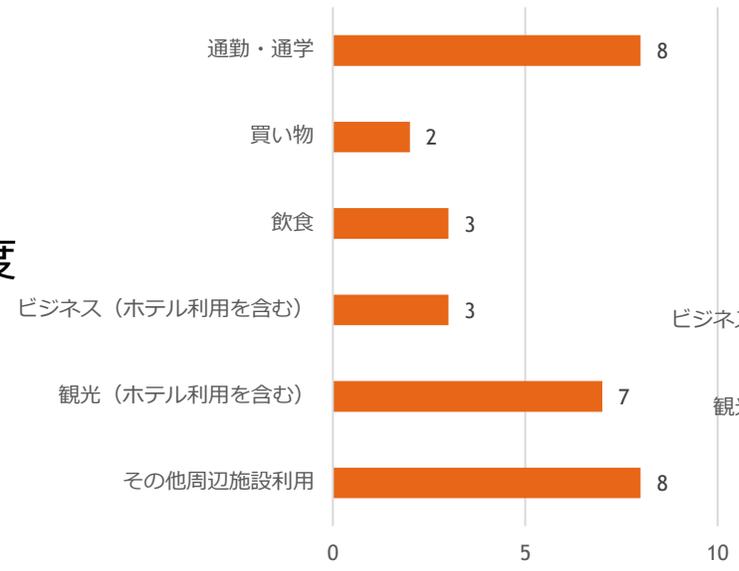
福富町西公園



山下町



R4年度



※複数回答可 ※観光はホテル利用含む

5. 利用しやすさについて①

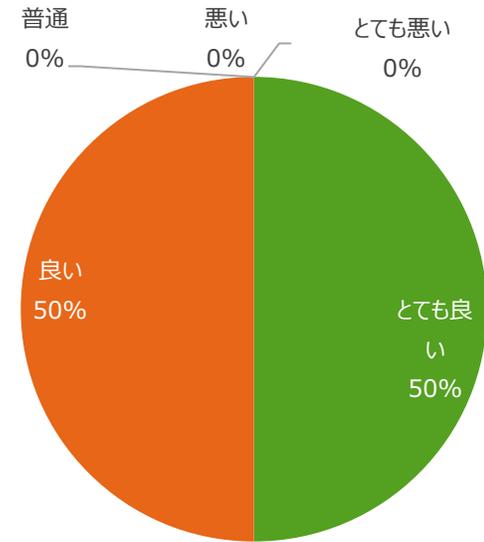
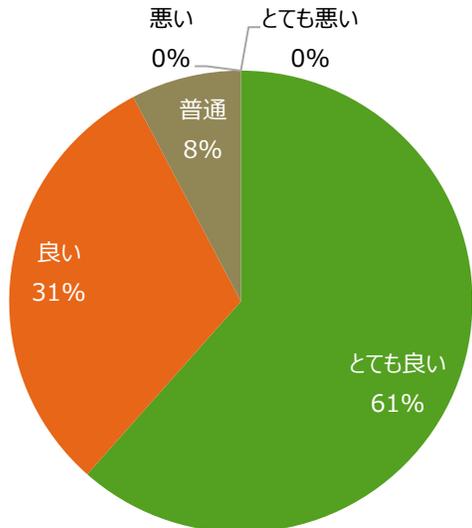
ポートサイド

伊勢佐木長者町

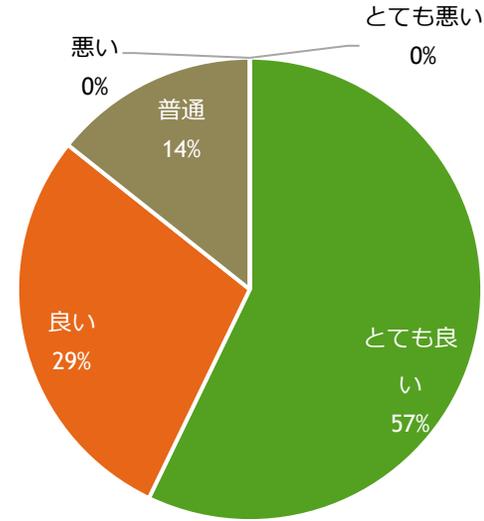
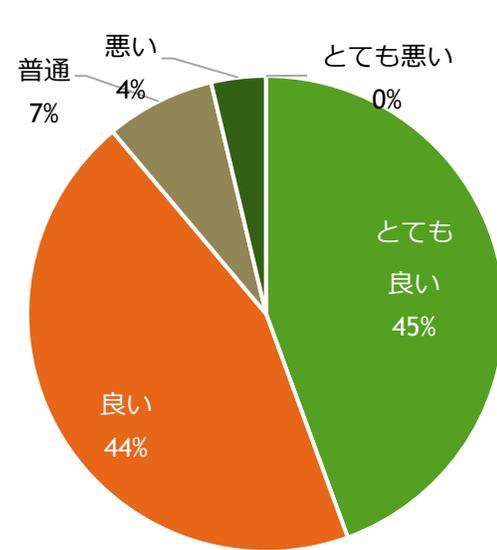
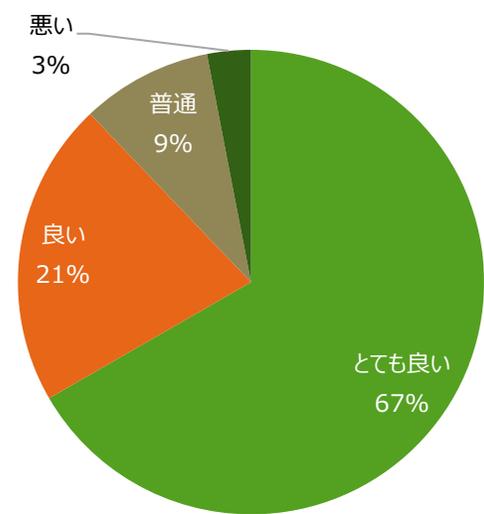
日本大通

R5年度

回答無

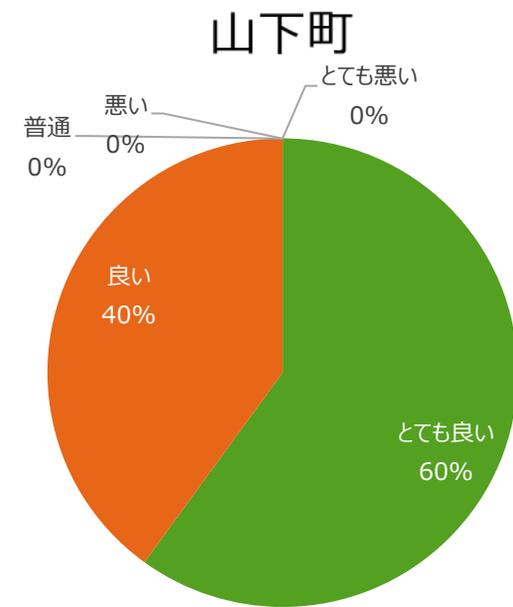
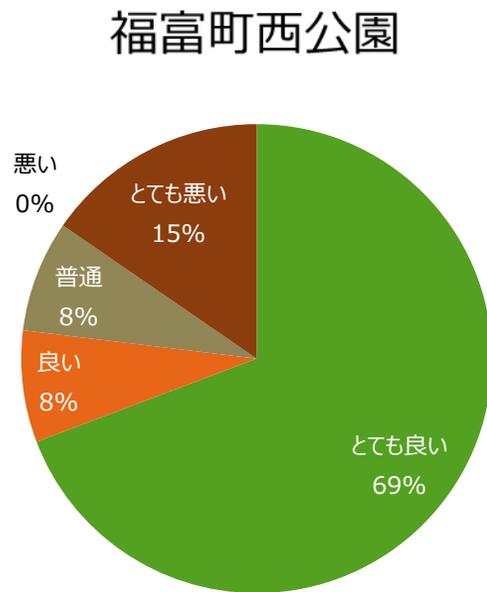
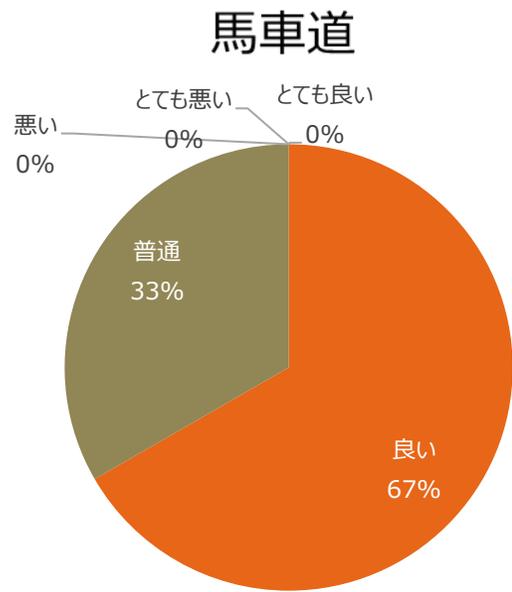


R4年度

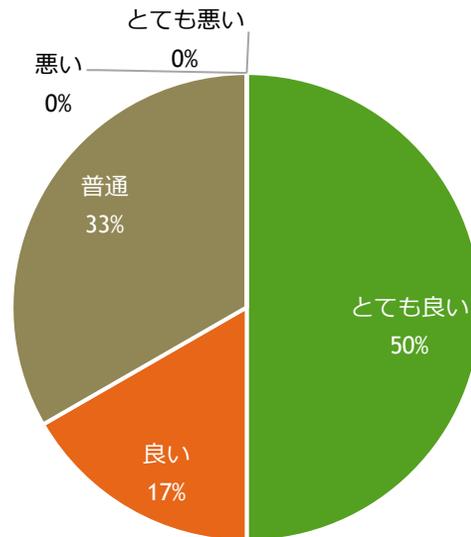
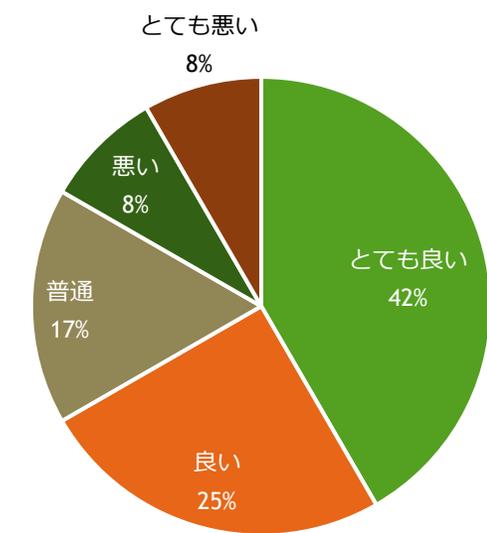
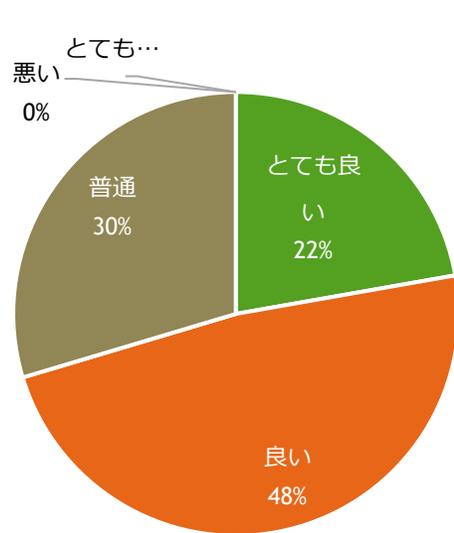


5. 利用しやすさについて②

R5年度



R4年度



5-2. 利用しやすさについて（その理由①）

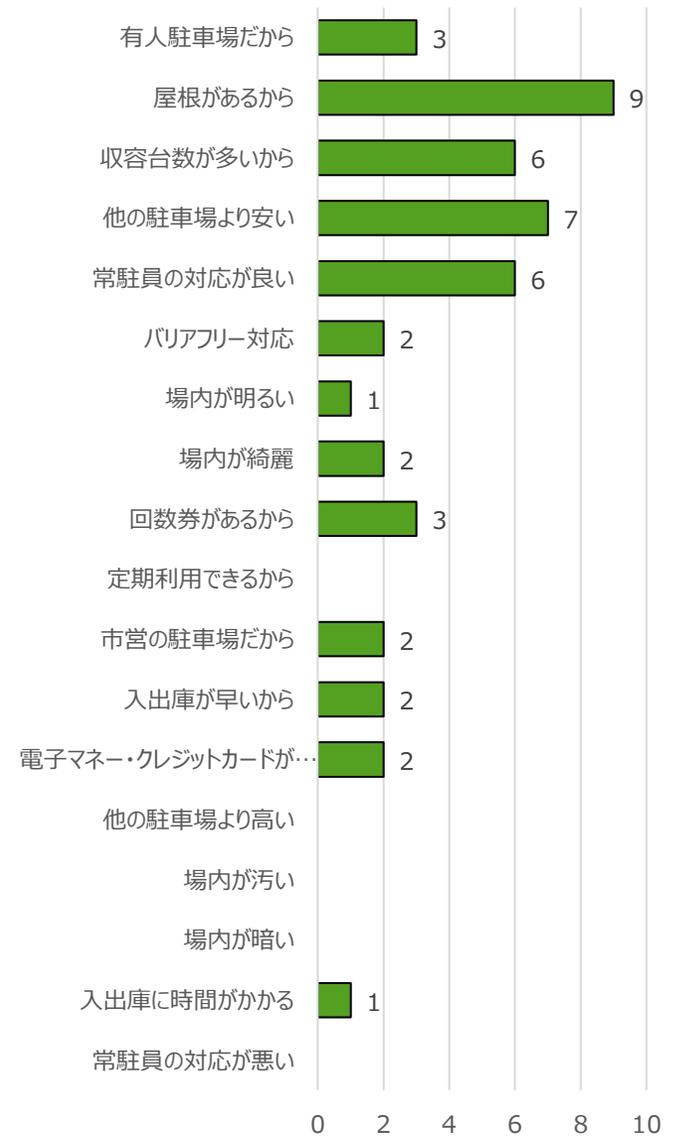
ポートサイド

伊勢佐木長者町

日本大通

R5年度

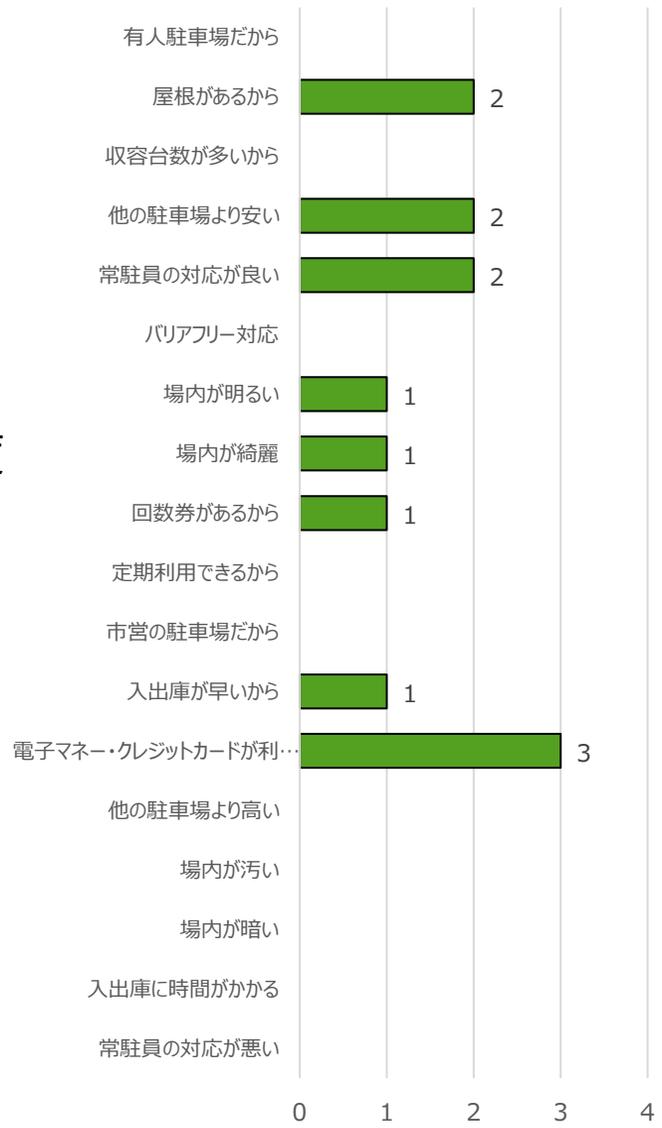
回答無



5-2. 利用しやすさについて（その理由②）

R5年度

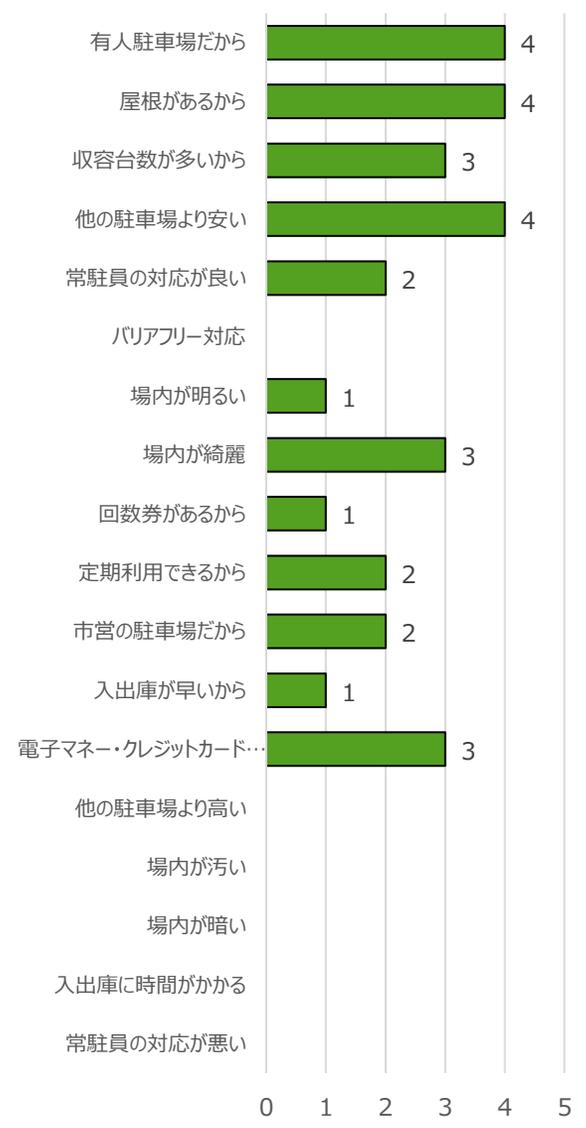
馬車道



福富町西公園



山下町



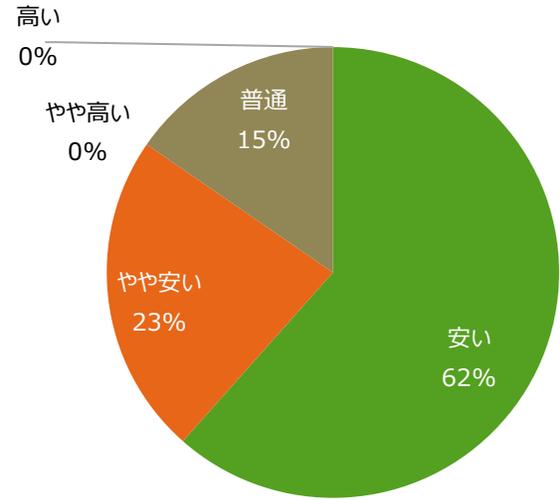
6. 短時間料金設定について①

R5年度

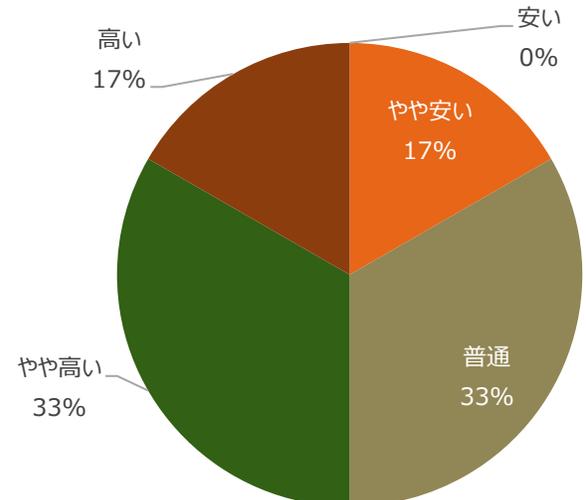
ポートサイド

回答無

伊勢佐木長者町

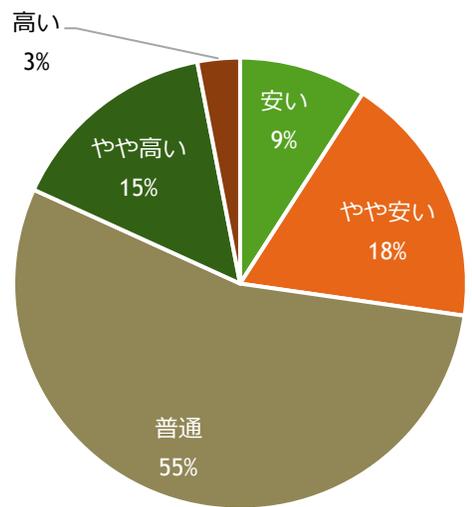


日本大通

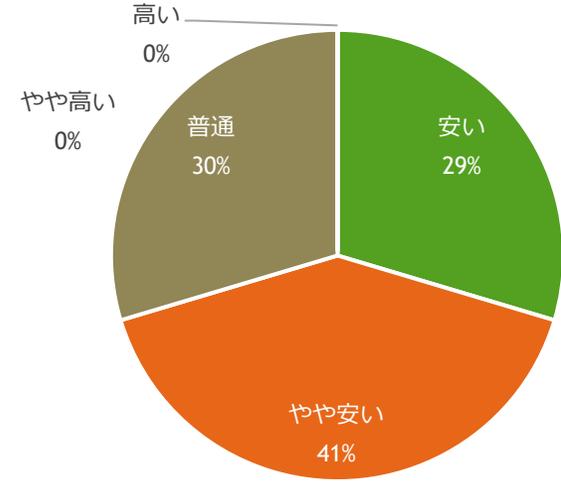


R4年度

30分/300円 (8時~20時)
60分/100円 (20時~8時)

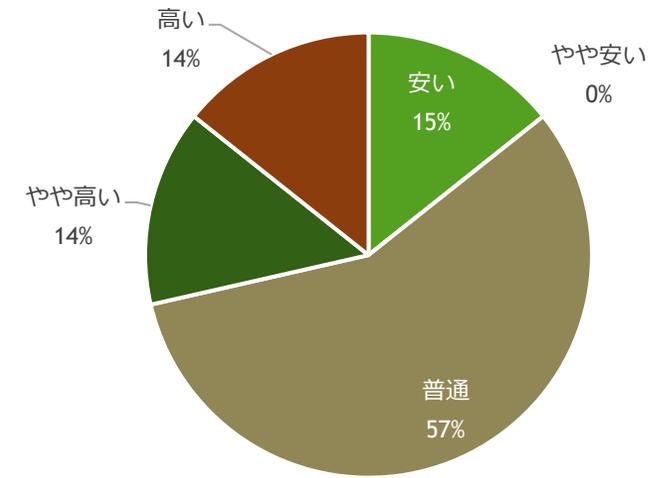


(30分/200円 (7時~19時)
60分/100円 (19時~7時)



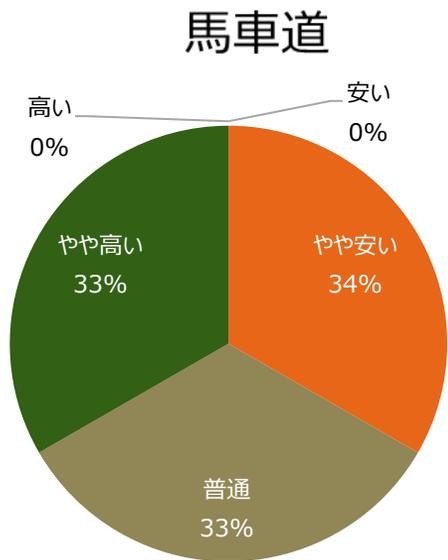
平日 (20分/200円 (8時~22時)
60分/100円 (22時~8時)

土日祝、特定日30分/400円 (8時~22時)

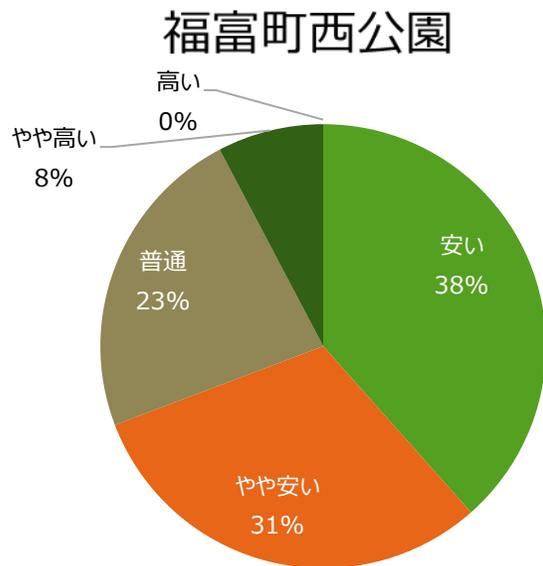


6. 短時間料金設定について②

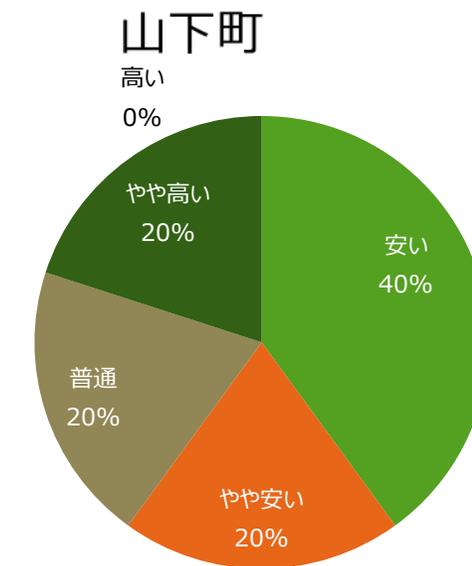
R5年度



(30分/300円 (8時~20時)
60分/100円 (20時~8時)
バイク30分/50円

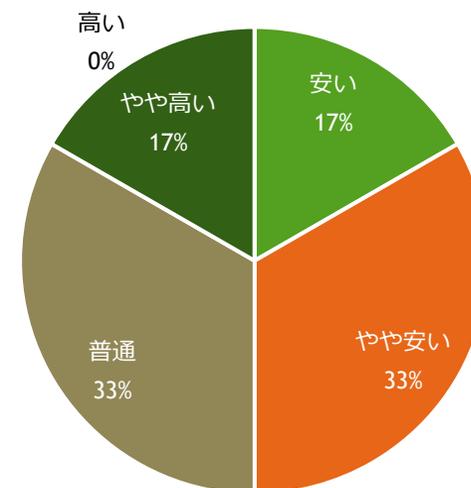
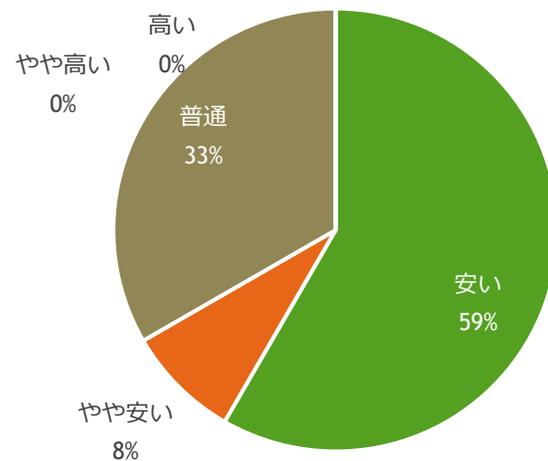
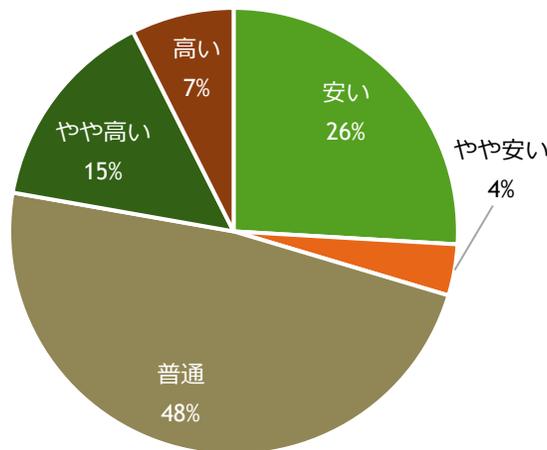


(30分/200円 (0時~24時))



平日20分/200円 (8時~20時)
60分/100円 (20時~8時)
土日祝400円/30分 (0時~24時)

R4年度



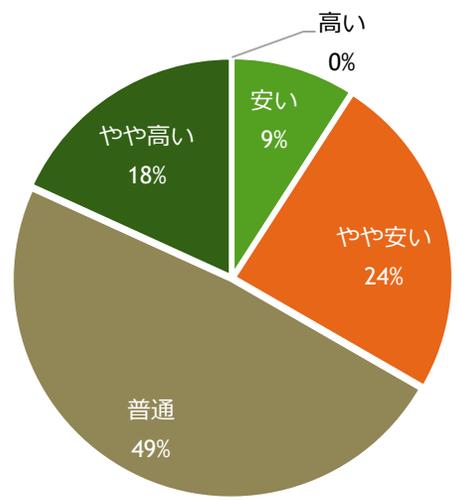
7. 最大料金設定について①

ポートサイド

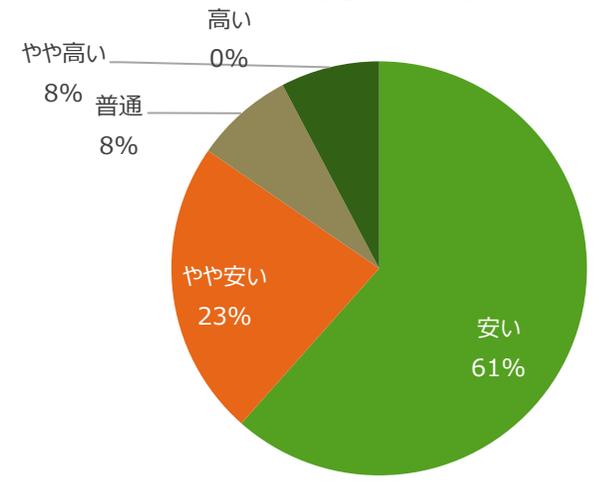
回答無

R5年度

【平日】12時間最大1500円
【土日祝】12時間最大2000円

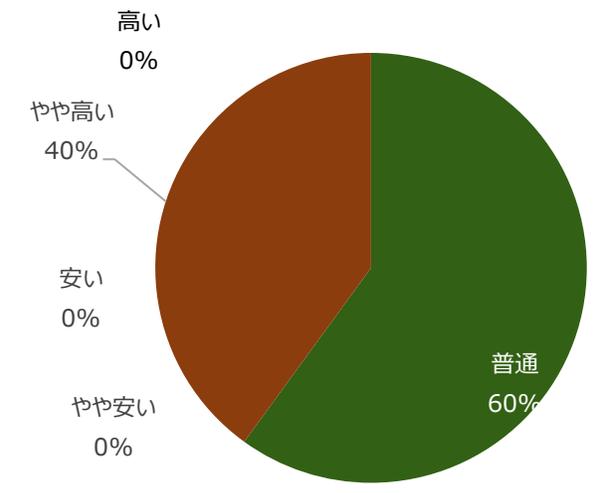


伊勢佐木長者町

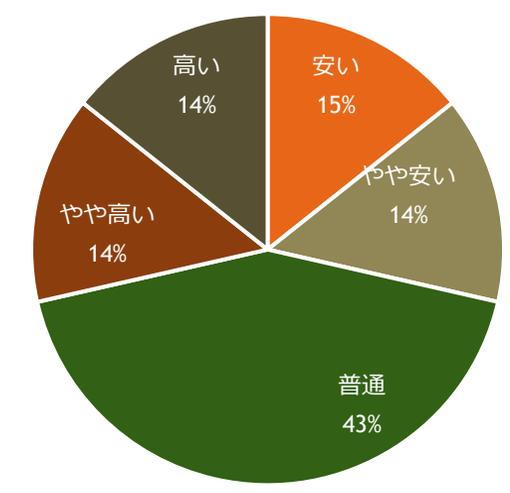
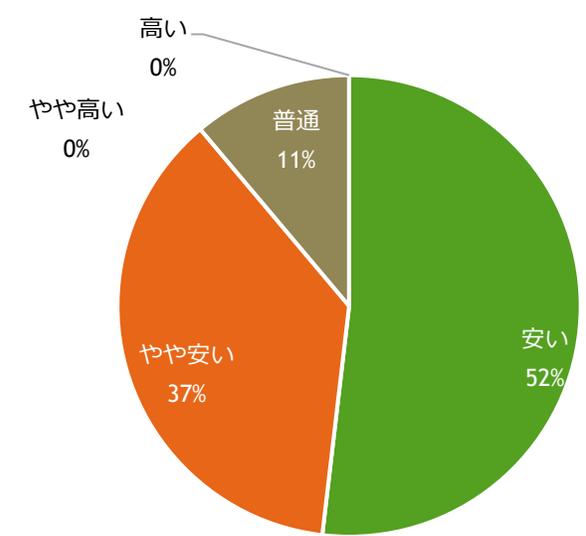


【全日】24時間最大1000円

日本大通



【平日】当日最大1600円
【土日祝、特定日】当日最大2200円

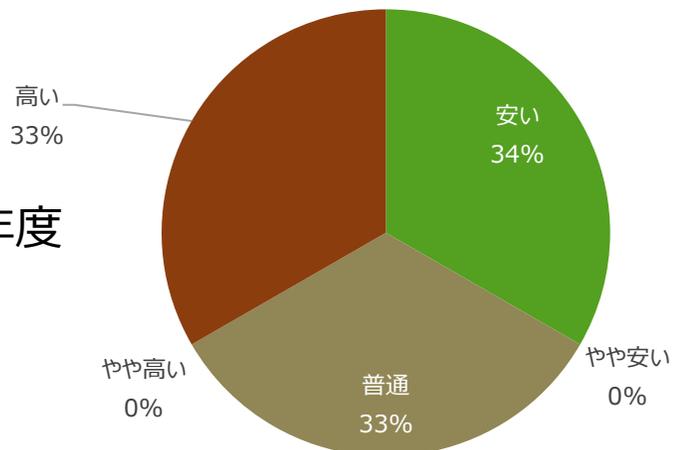


R4年度

7. 最大料金設定について②

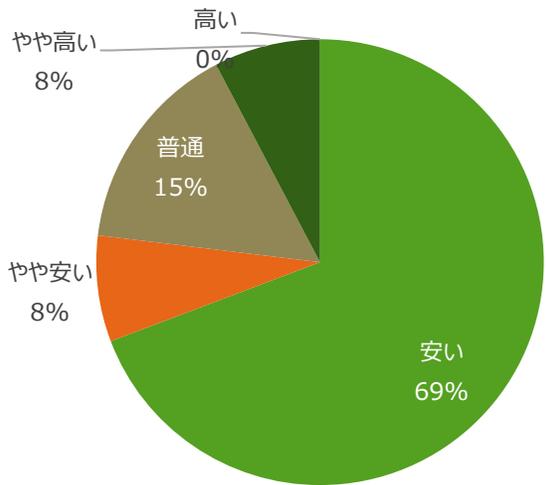
R5年度

馬車道



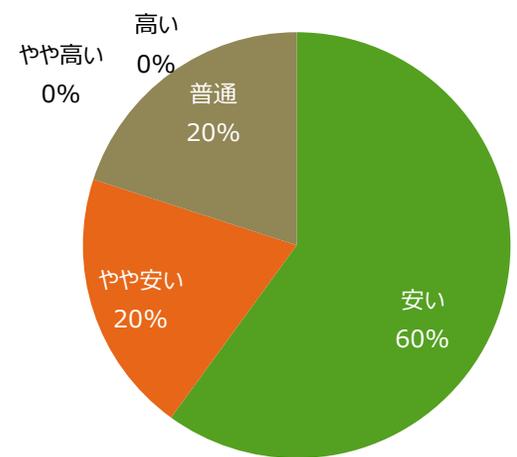
【全日】24時間最大1700円
バイク24時間最大800円

福富町西公園



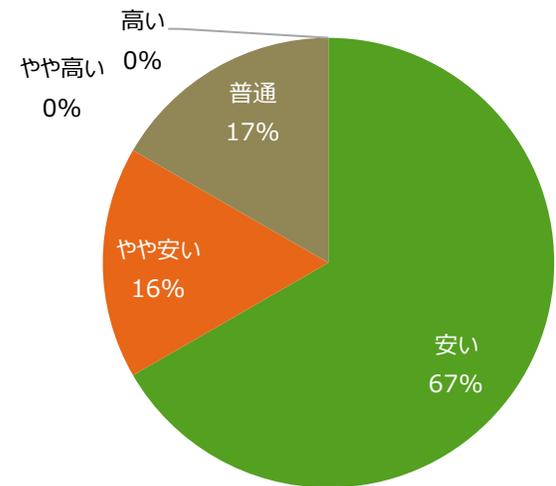
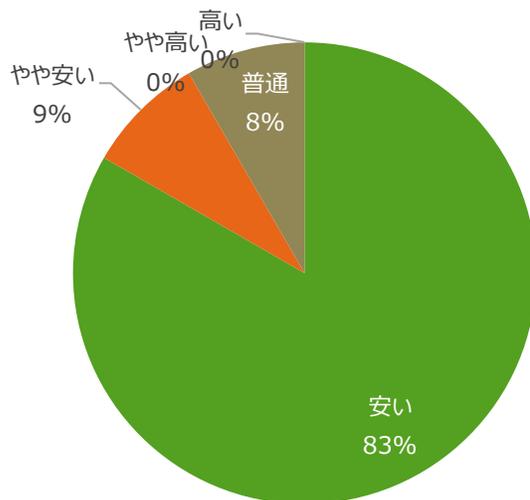
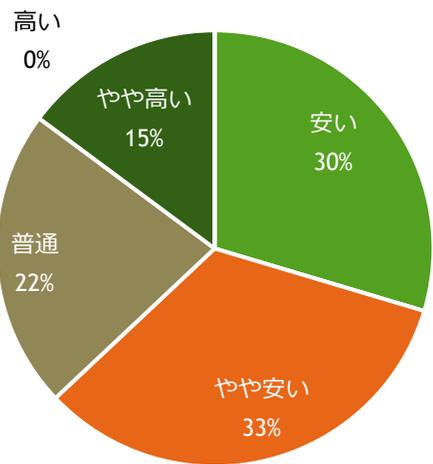
【平日】24時間最大800円
【土日祝】24時間最大900円

山下町



【全日】24時間最大2000円
【平日】地下3F24時間最大1000円

R4年度



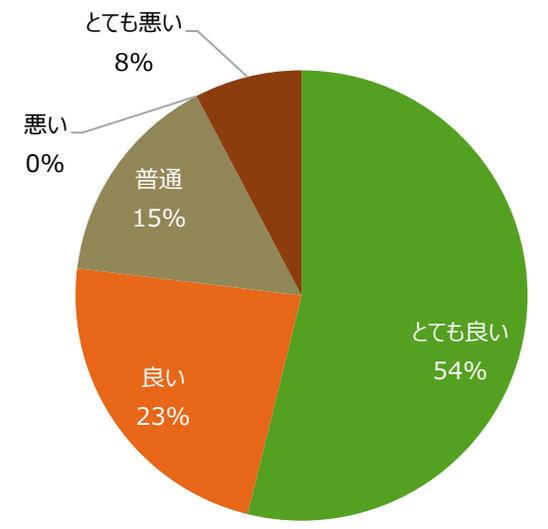
8. スタッフの対応について①

R5年度

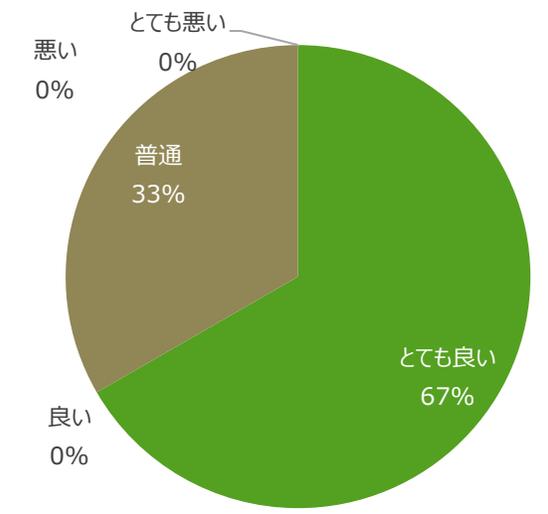
ポートサイド

回答無

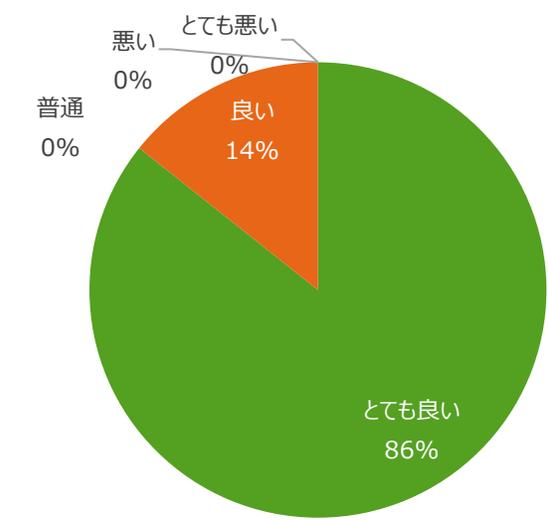
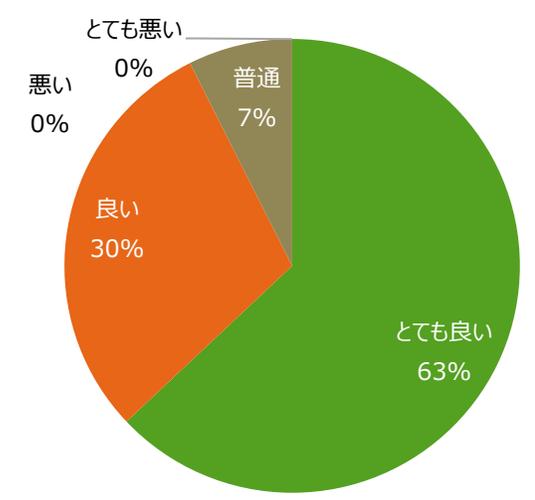
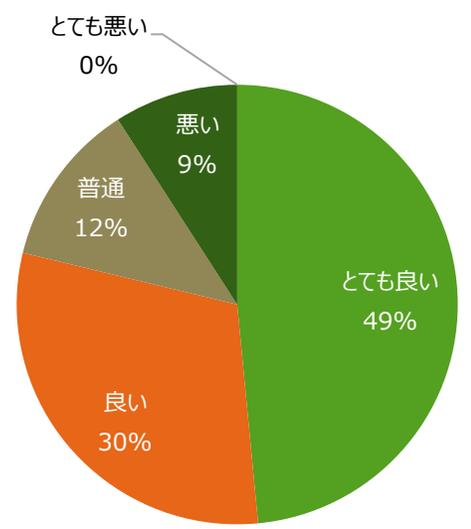
伊勢佐木長者町



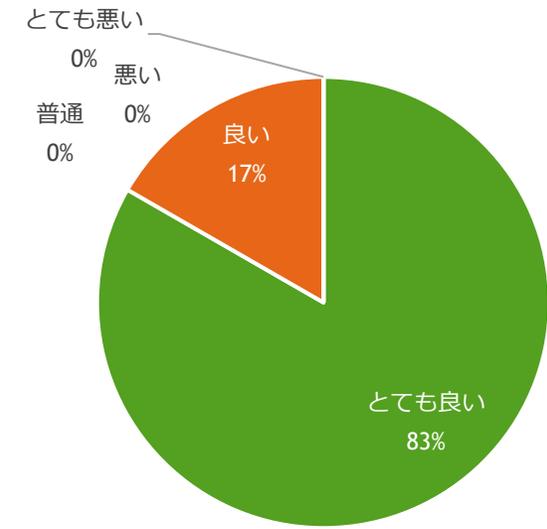
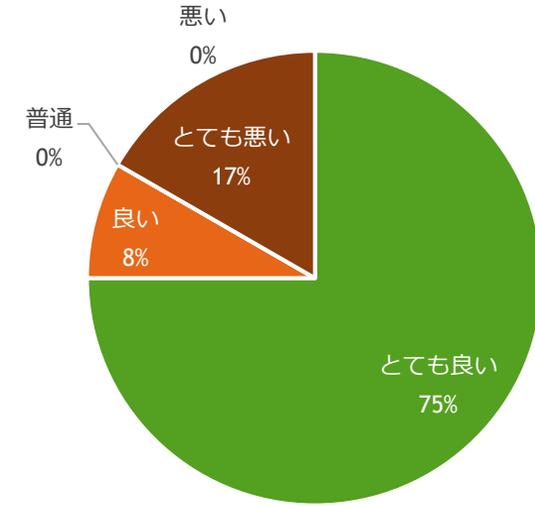
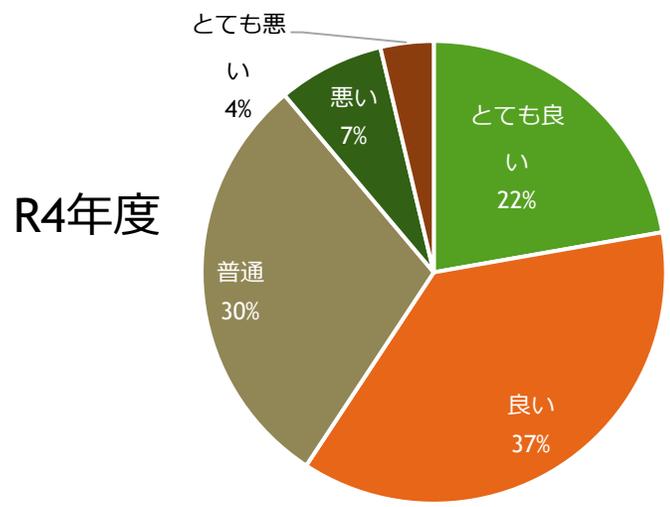
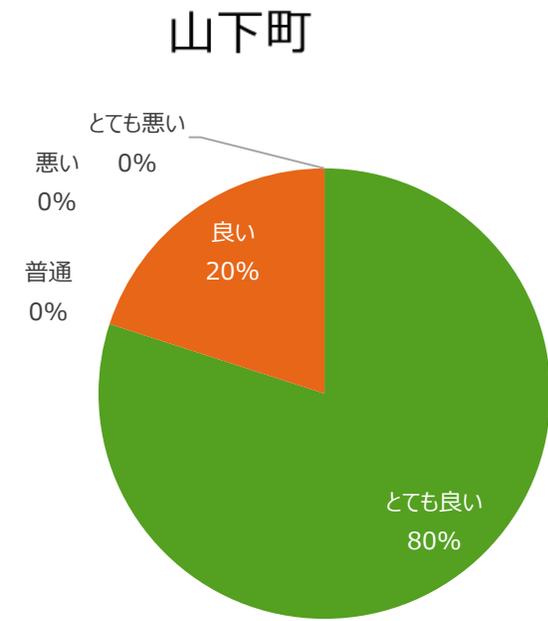
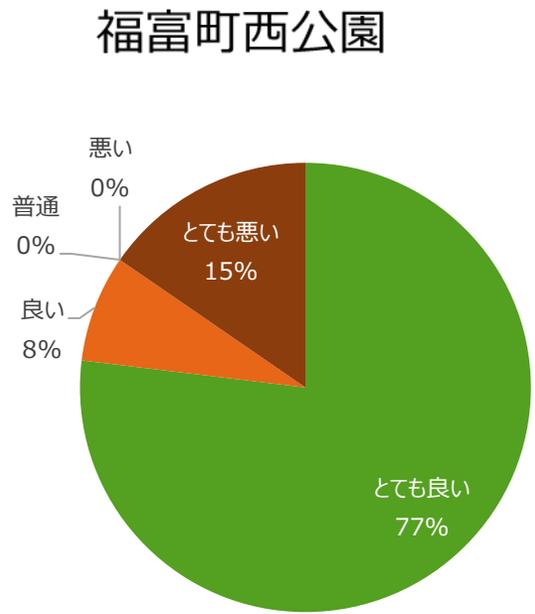
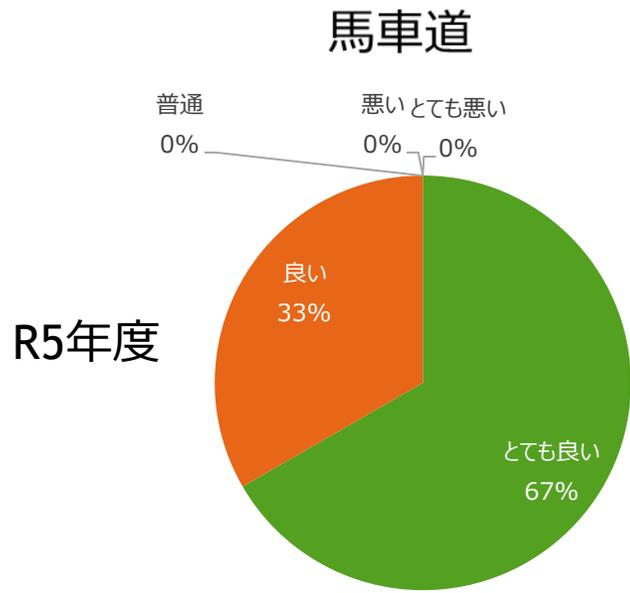
日本大通



R4年度



8. スタッフの対応について②



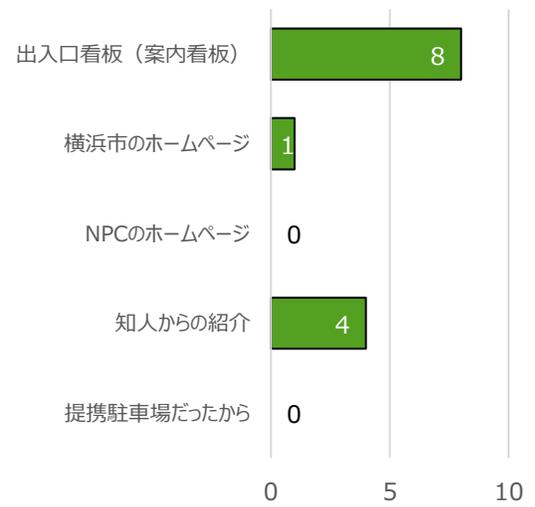
9. 当駐車場を知った理由①

ポートサイド

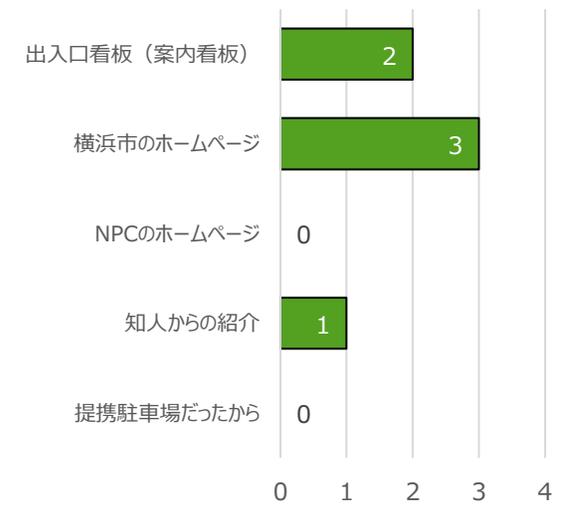
回答無

R5年度

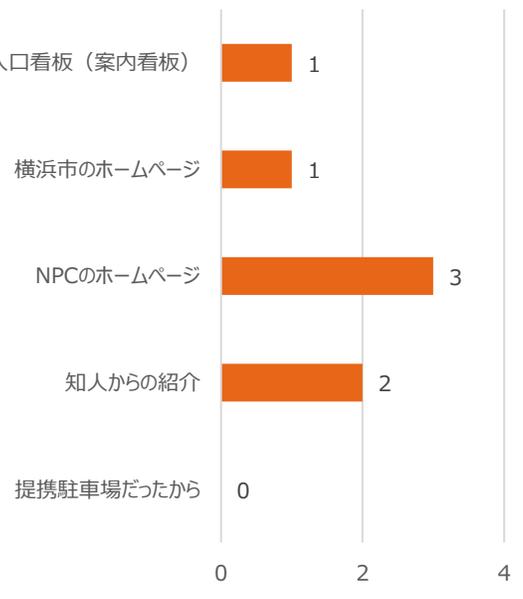
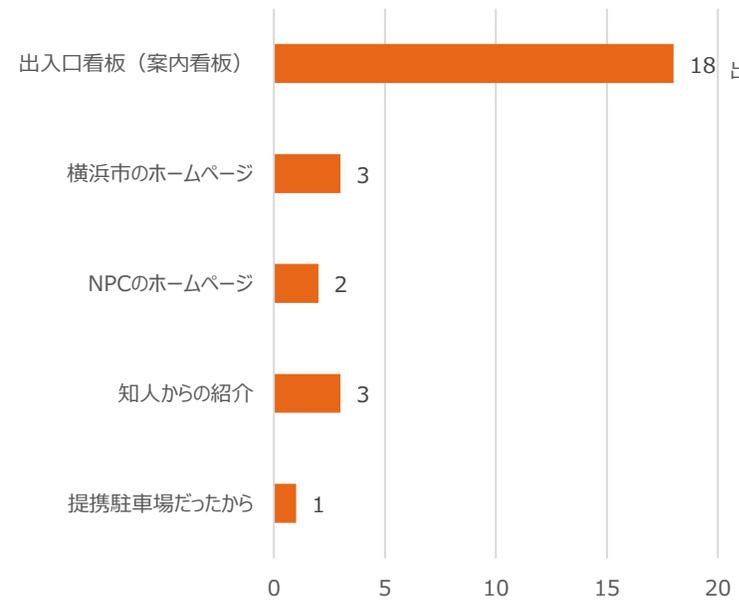
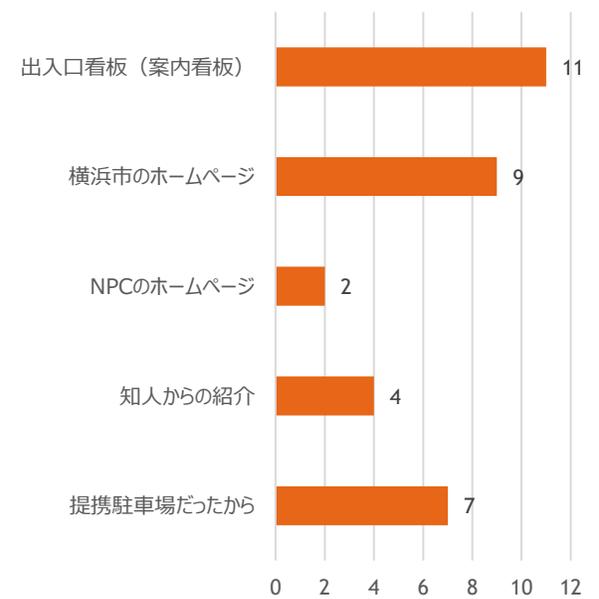
伊勢佐木長者町



日本大通



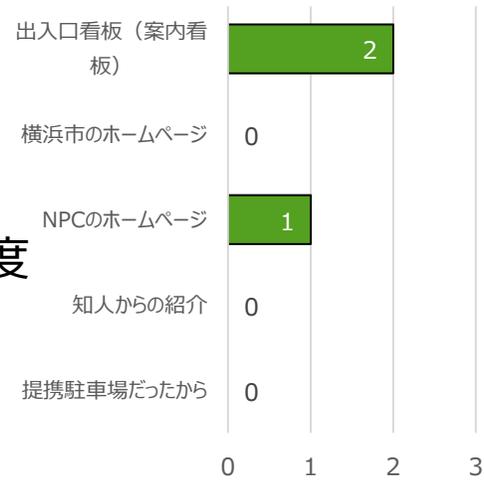
R4年度



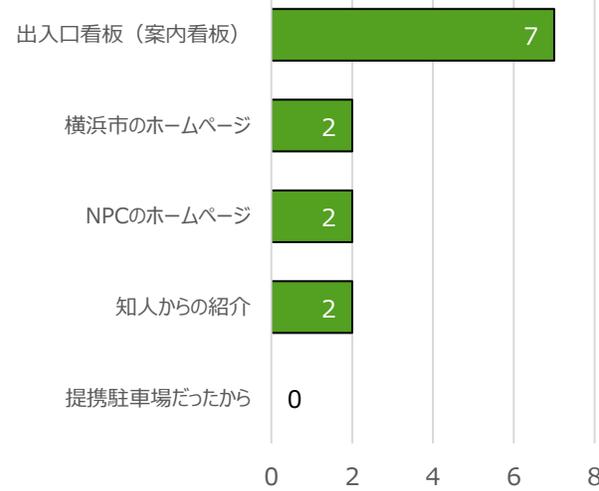
9. 当駐車場を知った理由②

R5年度

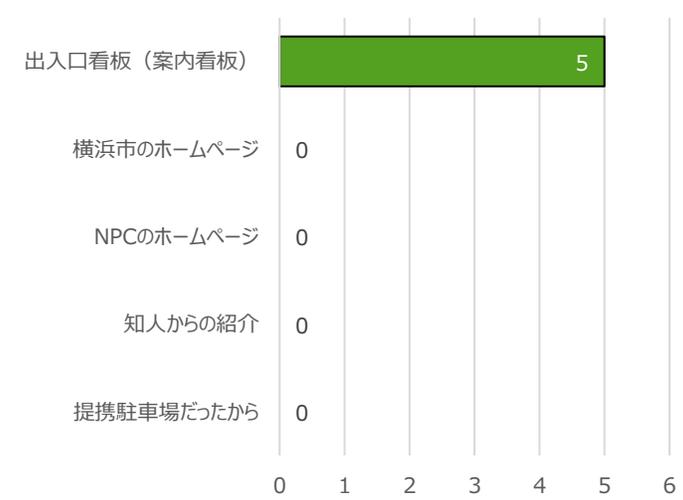
馬車道



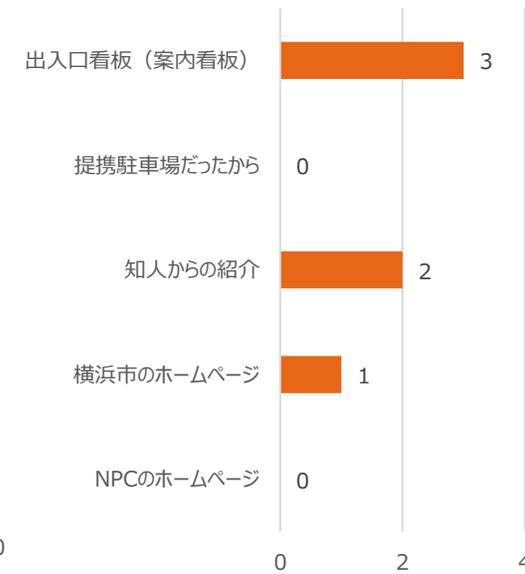
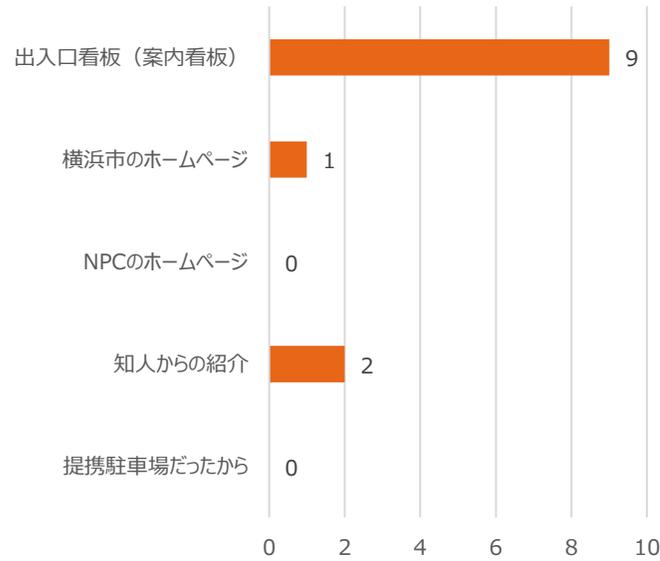
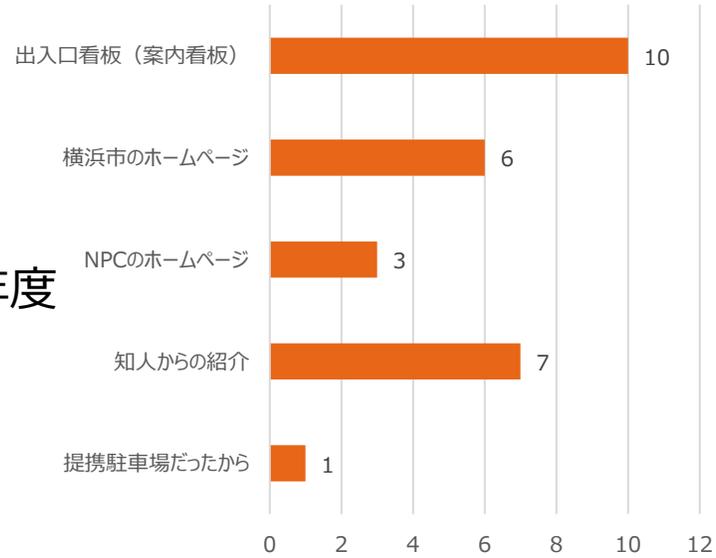
福富町西公園



山下町



R4年度



10. 改善要望等

ポートサイド	回答無
伊勢佐木長者町	<ul style="list-style-type: none">・ 楽をしてBバースにばかり入れるから、夕方の出庫に時間がかかりすぎる。・ 横浜武道館で稽古をする時に利用。とても安くて助かっています。このまま、長く続けてください・ ある日管理事務所にて回数券を購入した際、何度もチャイムを押しやがってとかなり態度が悪いです、名前を聞いても答えません。最後はほぼシカトされました。嚴重注意を求めます。
日本大通	<ul style="list-style-type: none">・ 定期利用料金の支払いをクレジットカード、電子マネー払い可にしてほしい。2件
馬車道	<ul style="list-style-type: none">・ 軽自動車などの小さい車が地下一階の、ハイルーフ用に停めています。なるべく小さい車は地下二階にお願いしたいところです。B1FをB2Fに停められない車専用にして駐車場全体の効率化を図るべきでは。
山下町	<ul style="list-style-type: none">・ 休日はB2階が空いていても封鎖してある時があるので開放してほしいです。・ 定期利用をさせて頂いているが、祝日週末利用する際に一般利用の車が多く渋滞になる。こちらは定期利用しているので、優先して入庫出来る様に何とか工夫して欲しい。通勤利用している為、入庫するためだけに無駄な時間を過ごしてしまいますので、宜しくお願い致します
福富町	<ul style="list-style-type: none">・ 大型車室が常に満車で使えない。朝早くに来てても満車、何か良い方法があれば教えて欲しい・ スタッフがとても丁寧な対応で接客が素晴らしい。今後も利用したい。6件・ 物価高の昨今、できれば駐車料金をあまり上げないで欲しい！・ ある若いスタッフが態度がでかくタメ口になって非常に腹立たしく、やめてもらいたい。・ 係の方がいつも丁寧で接客態度は素晴らしく止められなくても文句なしです。・ 管理がまったくなくなっていない5台以上も空いているのに毎日のように満車になっている。市営駐車場なんだからしっかりと利用できるようにしてください

総括

I.回答率

ポートサイドのアンケート回答が無かったため、残りの5駐車場に対するアンケート回答40件の集計結果となります。本来、利用者の傾向分析や駐車場サービス向上の観点から、アンケートの回答は6駐車場の多くの利用者様の意見集約が望ましい為、今後より多くの利用者様からのアンケート回答結果を集計できるように、回答件数増加策を検討して参ります。

【通勤・通学利用目的】

➡馬車道以外は長時間（最大料金適用）リピート利用が多く料金が安いとの評価が多い。
（伊勢佐木長者町、馬車道、福富町西公園、山下町）

【周辺施設利用目的】

➡比較的短時間利用者が多く、駐車場の回転率は高い。福富町、日本大通は、初めての利用者の割合が高い傾向がある。
（伊勢佐木長者町、日本大通、福富町、山下町）

伊勢佐木長者町、山下町、福富町の6割以上が短時間料金が安い、伊勢佐木長者町、福富町、山下町の8割近くが最大料金が安い、やや安いとの評価となっており、短時間と長時間の利用特性にあわせた価格設定の適時見直しを行うことにより、今後も利便性の向上とともに稼働率の高い効率的な駐車場運営を目指して参ります。

2. サービス全般

利用頻度については、初めての利用はほとんどなく、神奈川県下のリピーターが多いことがわかります。利用目的については、通勤・通学目的での利用が多数を占めております。利用しやすさについて福富町の15%が「とても悪い」と批判的ではありますが、具体的な理由についての回答は確認できませんでした。その他の4駐車場は概ね高評価でした。低価格以外の利用しやすさとして、有人駐車場であること、屋根があること、市営の駐車場であること、といった安心感を求める理由を回答する傾向が見られたほか、現金以外の電子マネークレジットカード等の多様な決済手段に対して評価する回答が見られました。今後も満足いただける様に多様なサービスの提供に努力して参ります。

3. 利用条件

価格設定について安い、やや安い、普通との回答が多くを占める中で、日本大通、馬車道の料金設定は、短時間料金、最大料金ともにやや高い、高いとの回答が一定数ありましたが、「他の駐車場より高い」との理由を挙げる回答は見られませんでした。周辺エリア全体の駐車場料金相場がそもそも高い、との認識によるものと思われる。

4.スタッフ対応

「とても良い」「良い」との評価が馬車道や山下町で100%と高評価であった一方で、伊勢佐木長者町の8%、福富町の15%が「とても悪い」とマイナス評価でした。特定の従業員の勤務態度に対する評価と思われれます。駐車場運営に必要なルールを順守頂けるようお願いした結果、思わぬトラブルに発展してしまう事案もあり、マイナス評価の全てが、現場従業員の不適切な対応によるとは限らないと考えておりますが、今後もお客様に御理解、ご満足いただけるように、高いレベルでのサービスを提供できるようにこれからも努めて参ります。

5.その他

当駐車場を現地の出入口看板で知った利用者が圧倒的であり、現地看板の視認性が駐車場を認知するうえで非常に重要であることが分かります。案内看板の追加設置の必要性を検討して参ります。ハイルーフ需用に対応できる規格の車室が絶対的に不足しているため、満車で停められないとの不満の声がある一方で、普通車室は空いている傾向にある為、ハイルーフ車室の入出庫の回転率を上げるための料金設定見直し等の施策検討を行って参ります。スタッフの対応については、特に福富町の従業員の接客態度を評価するお声をたくさん頂きました。他駐車場においても同様の高評価が頂けるよう取り組むとともに、今後も使いやすい料金設定や清潔さ、その他常駐員の対応等サービス向上について、更に使いやすい駐車場運営にむけて、対応可能な範囲で改善努力して参ります。