

横浜市道路附属物自動車駐車場指定管理業務
評価報告書

令和4年11月

横浜市道路附属物自動車駐車場指定管理者選定評価委員会

1 趣旨

横浜市道路附属物自動車駐車場（以下、「駐車場」という。）は、都心部の無秩序な路上駐車による交通渋滞や交通事故防止を目的に、道路法第2条第2項第7号に規定する自動車駐車場として設置されたものです。

その管理・運営について、令和2年度から指定管理者制度を導入し、指定管理者が管理、運営を行っており、本年度は、5年間の指定管理期間の中間の年にあたります。

そこで、指定管理業務の状況について、客観的かつ多角的な視点から評価することにより、指定管理者自らが業務改善を行い、施設運営の改善につなげることを目的とし、横浜市道路附属物自動車駐車場条例に基づき、横浜市道路附属物自動車駐車場指定管理者選定評価委員会（以下、「選定評価委員会」という。）による評価を行いました。本報告書は、その経過及び結果について報告するものです。

2 横浜市道路附属物自動車駐車場指定管理者選定評価委員会

駐車場は専門性や施設の特性を考慮して、横浜市道路附属物自動車駐車場条例に基づき、外部有識者で構成される選定評価委員会において、評価を行うこととされています。

(1) 選定評価委員会委員（敬称略）

氏名	所属・職名
小早川 悟(委員長)	日本大学理工学部交通システム工学科教授
小池 恭一	公益財団法人横浜観光コンベンションビューロー専務理事
白石 美奈子	弁護士
丸山 邦彦	公認会計士
吉岡 耀子	交通・環境ジャーナリスト

(2) 選定評価委員会の開催経過

第1回 選定評価委員会	
開催日・会場	令和4年6月20日(月) 横浜市役所21階 共用会議室21-N04
公開・非公開の別	一部公開
審議内容	1 委員長の選出について 2 会議の公開について 3 指定管理者の業務評価に関する事項について
第2回 選定評価委員会	
開催日・会場	令和4年8月8日(月) 横浜市役所18階 共用会議室みなと5
公開・非公開の別	非公開
審議内容	1 指定管理者自己評価説明、質疑応答 2 現地調査(横浜市馬車道地下駐車場) 3 指定管理者質疑応答 4 意見交換
第3回 選定評価委員会	
開催日・会場	令和4年9月9日(金) 横浜市役所18階 共用会議室みなと5
公開・非公開の別	非公開
審議内容	1 評価報告書について

3 対象施設の概要

(1) 横浜市ポートサイド地下駐車場

所在地：神奈川区栄町92番地の1地先

収容台数：200台

階数：地下2階

延床面積：8,319.13㎡

駐車形式：機械式／平面往復式

開業日：平成10年6月25日

営業時間：6時～24時(年中無休)

(2) 横浜市伊勢佐木長者町地下駐車場

所在地：中区長者町5丁目50番地先

収容台数：200台

階数：地下3階

延床面積：7,606.11㎡

駐車形式：機械式／平面往復式

開業日：平成15年4月22日

- 営業時間：24時間（年中無休）
- (3) 横浜市日本大通り地下駐車場
所在地：中区日本大通9番地先
収容台数：200台
階数：地下3階
延床面積：7,576.68m²
駐車形式：機械式／平面往復式
開業日：平成14年4月17日
営業時間：24時間（年中無休）
- (4) 横浜市馬車道地下駐車場
所在地：中区本町6丁目51番地先
収容台数：200台、自動二輪25台
階数：地下2階
延床面積：10,078.74m²
駐車形式：自走・機械式／昇降横行式
開業日：平成11年4月26日
営業時間：24時間（年中無休）
- (5) 横浜市福富町西公園地下駐車場
所在地：中区福富町西通2番地先
収容台数：184台
階数：地下4階
延床面積：7,631.17m²
駐車形式：自走・機械式／昇降横行式
開業日：平成9年4月1日
営業時間：24時間（年中無休）
- (6) 横浜市山下町地下駐車場
所在地：中区山下町60番地
収容台数：193台、自動二輪26台
階数：地下3階
延床面積：10,580.41m²
駐車形式：自走・機械式／昇降横行式
開業日：平成13年4月20日
営業時間：24時間（年中無休）

4 指定管理者

- (1) 指定管理者
日本パーキング株式会社
- (2) 指定管理期間
令和2年4月1日～令和7年3月31日

5 評価方法

- (1) 評価の方法
指定管理業務の実施水準やサービスの状況などについて、指定管理者から提出された自己評価シート、指定管理者に対するヒアリング、現地調査をもとに評価を行いました。
- (2) 評価項目
指定管理者選定時における選定基準及び評価項目を基本とし、「1 管理運営にあたっての基本事項」、「2 管理運営方法及びサービス向上」、「3 横浜市中企業振興基本条例を踏まえた取組」、「4 収支状況及び納付状況」の4区分（12項目）について、評価を行いました。
- (3) 評価基準
評価項目ごとに具体的な達成状況を確認し、A・B・Cの3段階での評価を実施しました。

【評価基準】

- A評価：当初計画以上にサービスレベルが向上している。
- B評価：当初計画通りに業務が実施されている。
- C評価：当初計画通りに業務が実施されていないものがある。

6 評価結果及び講評

(1) 評価結果

評価項目		自己 評価	イ 委員	ロ 委員	ハ 委員	ニ 委員	ホ 委員	委員会 評価
1 管理運営にあたっての基本事項								
	1-1 管理運営にあたっての業務執行及び業務体制	B	A	B	B	B	B	B
2 管理運営方法及びサービス向上								
	2-1 利用料金、供用時間	B	B	B	B	B	A	B
	2-2 維持管理・保守点検	B	A	A	B	B	B	A
	2-3 事故防止等安全対策	B	B	B	B	B	B	B
	2-4 トラブル対策	B	B	B	B	B	A	B
	2-5 自然災害発生等に対する危機管理	B	C	B	B	B	B	B
	2-6 業務従事者に対する教育や指導・研修計画等	B	B	C	B	B	C	C
	2-7 利用者サービスの向上・利用促進策	B	A	B	B	B	C	B
	2-8 本市重要施策を踏まえた取組	B	B	B	B	B	B	B
3 横浜市中小企業振興基本条例を踏まえた取組								
	3-1 横浜市中小企業振興基本条例を踏まえた取組	B	A	B	B	B	A	A
4 収支状況及び納付状況								
	4-1 収支状況	B	B	B	B	B	B	B
	4-2 最低保証額の納付状況	B	A	A	B	B	B	B

※委員の並びは、2（1）の順序とは異なります。

(2) 講評

評価項目	講評
1 管理運営にあたっての基本事項	
1-1 管理運営にあたっての業務執行及び業務体制	<ul style="list-style-type: none"> ・長年の大規模駐車場で培った運営実績のもと、経験及びノウハウを活かして業務を遂行していた。 ・現場調査において、本社と現場とのコミュニケーション不足が散見されたため、本社と現場との連携を円滑に取れるよう改善してほしい。
2 管理運営方法及びサービス向上	
2-1 利用料金、供用時間	<ul style="list-style-type: none"> ・周辺相場及び利用状況に応じて柔軟に料金を改定するなど、利用率向上に向けて努力している。
2-2 維持管理・保守点検	<ul style="list-style-type: none"> ・雑排水層ポンプ交換やトイレ設備改修、消防設備改修など、多数の修繕工事を実施するとともに、設備総合診断を実施し、ライフサイクルコストを勘案した長期修繕計画を提案している。 ・計画的かつ効率的な維持管理が図られるよう、指定管理者と横浜市が協力し、長期修繕計画の検討を進めてほしい。 ・保守点検、清掃は適度な頻度で行われているが、現地調査においてトイレ内が暗く感じられた。トイレ内を明るくするなど、利用者目線に立って、更なる改善を進めてほしい。
2-3 事故防止等安全対策	<ul style="list-style-type: none"> ・事故防止対策及び防犯対策として、整理員の配置、サインの設置、老朽化設備の修繕、防犯カメラによる監視等を実施するとともに、情報共有を行っていた。 ・対策マニュアル等は整備されているが、現場調査において、緊急対応セットの取扱や、急病人への対応などについて、マニュアルの周知が不十分な点が散見された。研修や訓練により、委託業者を含む現場従事者の対応力や、意識を高めることが重要である。 ・個人情報の取扱いについては、研修を実施し、適切に保管・整理されていた。
2-4 トラブル対策	<ul style="list-style-type: none"> ・大規模駐車場を運営する事業者としての強みを活かし、24時間365日対応のコールセンターでトラブル対応を行うとともに、全国1,850か所の駐車場のトラブル事例を共有して事故防止を図っている。 ・現状で特に大きなトラブルは生じていないが、引き続き、本社と現場との間でしっかりと連携をとるよう努めてほしい。
2-5 自然災害発生等に対する危機管理	<ul style="list-style-type: none"> ・近年、自然災害が増加している現状を踏まえ、事前の対応として、すべての駐車場において防災管理者を選任するとともに、情報機器等の資機材を常設している。また、様々なケー

		<p>スへの対応方法を想定し、連絡体制の整備等を行っている。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・一方で、簡易トイレなどの防災用資機材の配備状況について、現状の把握が不十分な点が見受けられた。 ・現場での訓練・研修の頻度を上げるとともに、現場スタッフの意識を高め、的確に危機管理対応できるように教育を徹底すべきである。
	2-6 業務従事者に対する教育や指導・研修計画等	<ul style="list-style-type: none"> ・誘導員、機械操作者、現場責任者等に対し、それぞれの職務に応じた研修等を実施している。 ・一方で、普通救命講習については、2年間実施されていなかった。新型コロナウイルス感染症の影響があったとのことだが、人命に関わる対応の研修を長期間実施していないことは問題である。 ・防災や事故への対応などを含め、現場レベルでの研修の頻度を上げていくべきであると考えます。
	2-7 利用者サービスの向上・利用促進策	<ul style="list-style-type: none"> ・利用料金の精算方法として、クレジットカードや交通系ICカードによる決済を導入したことは、利用者の利便性が大きく向上しており、高く評価できる。 ・駐車場内の照明のLED化や案内看板の更新等により、以前より駐車場が明るくなり表示も見やすくなるなど、改善が図られていた。 ・利用者アンケートを実施し、利用者のニーズや意見等を的確に把握し、管理運営に反映させていることは評価できる。 ・現地調査において、ハイルーフ車対応の区画のみが満車で、その他の区画には空きがあるにもかかわらず、駐車場入口に「満車」の表示にしている状況が確認された。サービス、経営にも影響するので即改善が必要である。
	2-8 本市重要施策を踏まえた取組	<ul style="list-style-type: none"> ・事前精算機の使用方法について、英語での表示を実施していたが、事前精算機以外の箇所についても多言語表示を充実させた方がよい。特に駐車場入口における「満車」「空車」の表示については、英語表示の追加することが望ましい。 ・コロナ後の観光振興を図るため、横浜市のイベント等とも連携し、観光客の増加に向けて取り組んでほしい。
3 横浜市中小企業振興基本条例を踏まえた取組		
	3-1 横浜市中小企業振興基本条例を踏まえた取組	<ul style="list-style-type: none"> ・市内中小企業への発注は十分になされており、雇用を確保・創出している。
4 収支状況及び納付状況		
	4-1 収支状況	<ul style="list-style-type: none"> ・駐車需要の大きい馬車道、山下町、日本大通りの各地下駐車場の稼働率向上を主軸に収入増加や常駐員の配置見直しなどによる経費削減を図っており、コロナ禍という未曾有の事態の中で、令和2、3年度とも予算は未達だったものの、収

	<p>入及び利益を一定程度維持できたことは評価できる。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・コロナ禍の影響により利用者が減少し、厳しい状況であるが、引き続き、収支状況の改善に向けて取り組んでほしい。
4-2 最低保証額の納付状況	<ul style="list-style-type: none"> ・コロナ禍であって、経費等のバランスを見てもかなり苦しい状況でも、会社の努力により、令和2年度は当初最低保証額を下回ったものの、令和3年度は最低保証額どおりの納付金を納めた点は評価できる。 ・利益に減価償却費を足した資金残高を考慮すると、令和2年度は資金残高以上に横浜市へ納付していることは評価できる。

(3) 総評

今回の横浜市道路附属物自動車駐車場の指定管理業務に対する評価は、5年間の指定管理期間の中間の年における指定管理の実施状況について確認し、今後の指定管理業務の更なる改善を図ることを目的としており、この観点から、指定管理業務の実施状況について確認しました。

全般的には、新型コロナウイルス感染症の影響がある中、大規模駐車場を運営する事業者としてのノウハウを活用した管理が実施されていると評価します。

具体的には、①周辺相場及び利用状況に応じて柔軟に料金設定を行うとともに、現金以外の決済方法を取り入れるなど、利用者の視点に立ったサービス向上の取組が実施されていること、②市内中小企業への発注が十分になされており、雇用を確保、創出していること、③多数の設備修繕を行うとともに、施設の維持管理の効率化に向けて、ライフサイクルコストを勘案した長期修繕計画を提案していることなど、指定管理者の導入目的である民間の能力を活用しつつ、市民サービスの向上と経費の節減等が着実に図られていることを確認しました。

一方で、新型コロナウイルス感染症の影響がありましたが、利用者の安全に関わる研修が行われていないものがあり、計画的に研修を行うことが望まれます。また、指定管理者本社と駐車場の現場スタッフとの間で、意識に差があるため、緊密に連携した業務運営を行うことが望まれます。

今回の指定管理者による自己評価では、全ての項目で当初計画どおりに業務が実施されているとの評価でしたが、外部の客観的な視点である当委員会との評価との違いについて分析し、この評価を「気づき」として受け止め、業務改善を図ることが望まれます。今後も、現状に満足せず、駐車場事業のノウハウを活かして、更なるサービスの創出に努めるとともに、安全で、安心して利用できる施設運営を行うことを期待します。