

横浜市庁舎駐車場指定管理業務
評価報告書

令和6年7月

横浜市庁舎駐車場指定管理者選定評価委員会

目 次

1	趣旨	1
2	対象施設及び指定管理者	1
3	指定期間（第3期）	1
4	選定評価委員会（50音順）	2
5	選定評価委員会開催日程及び主な議題	2
6	評価の方法	2
	（1） 評価項目	2
	（2） 評価基準	2
7	評価結果及び講評	3
	（1） 評価結果	3
	（2） 講評	4
8	総評	6

1 趣旨

横浜市では、市庁舎及び区庁舎駐車場において、「入庫待ち車両の発生」、「長時間利用」、「年間約1.9億円の維持管理費負担」などの課題があり、そうした課題を解決するため、平成21年3月に横浜市庁舎駐車場条例を制定し、誰でも利用できる公共駐車場と位置づけ、駐車料金をご負担いただくこととしました。

駐車料金有料化の手法として、民間の運営ノウハウを活用し、サービス向上と経費節減を図るため、指定管理者制度を導入し、平成22年2月から指定管理者による管理運営を始めています。

現在は第3期目の指定期間となり、指定管理者が行っている施設運営について、客観的かつ多角的な点検評価を実施することにより、指定管理者自らが施設運営の改善を行うことを目的とし、横浜市庁舎駐車場条例に基づき、横浜市庁舎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 対象施設及び指定管理者

ブロック	施設名称	指定管理者
ブロックA	横浜市庁舎駐車場	日本パーキング株式会社
	鶴見区総合庁舎駐車場	
	神奈川区総合庁舎駐車場	
	西区総合庁舎駐車場	
	中区庁舎駐車場	
	南区総合庁舎駐車場	
	金沢区総合庁舎駐車場	
	緑区総合庁舎駐車場	
	青葉区総合庁舎駐車場	
ブロックB	港南区総合庁舎駐車場	日本パーキング株式会社
	保土ヶ谷区総合庁舎駐車場	
	旭区総合庁舎駐車場	
	磯子区総合庁舎駐車場	
	都筑区総合庁舎駐車場	
	港北区総合庁舎駐車場	
	栄区総合庁舎駐車場	
	泉区総合庁舎駐車場	

3 指定期間（第3期）

令和2年4月1日から令和7年3月31日（5年間）

4 選定評価委員会 (50音順)

- 委員長 中村 文彦 (東京大学 特任教授)
委員 池田 陽子 (弁護士)
委員 檜垣 萌美 (横浜市社会福祉協議会福祉ボランティア・市民活動部会副部長)
委員 伏見 達 (公認会計士)
委員 吉岡 耀子 (交通・環境ジャーナリスト)

5 選定評価委員会開催日程及び主な議題

	日 程	主な議題
第1回委員会	令和6年5月24日	・評価作業の進め方 ・評価項目及び評価基準の決定
第2回委員会	令和6年6月17日	・現地調査(市庁舎駐車場)及び指定管理者へのヒアリング ・評価シートの作成
第3回委員会	令和6年7月4日	・評価報告書の作成

6 評価の方法

指定管理者の事業計画書を基に、各施設の特性を考慮し、書類審査、指定管理者へのヒアリング及び現地調査により実施しました。

(1) 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に基づき、「1. 庁舎駐車場の管理運営体制・方法」、「2. 収支計画と最低保証額・分配額」の2区分(11項目)について、評価を行いました。

(2) 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段階で評価しました。

【評価基準】

- A評価：** 指定管理者からの発案により、当初計画以上にサービスレベルが向上している。
- B評価：** 当初計画どおりに実施されている。又は、当初計画どおりに実施されていないものがあるが、適切なサービス提供や事業運営の観点から特段の問題はない。
- C評価：** 当初計画どおりに実施されていないものがあり、適切なサービス提供や事業運営の観点から問題がある。

7 評価結果及び講評

(1) 評価結果

評価項目	イ 委員	ロ 委員	ハ 委員	ニ 委員	ホ 委員
1. 庁舎駐車場の管理運営体制・方法					
1-1. 利用料金、供用時間の設定	B	B	B	B	B
1-2. 駐車場機器の設置、利用動線計画	A	A	A	A	A
1-3. 維持管理・保守点検	B	A	B	B	B
1-4. 安全対策及び防犯対策	A	A	B	B	A
1-5. 駐車場誘導員に対する教育や指導、従業員に対する研修計画等	A	B	B	B	B
1-6. 自然災害発生時における危機管理	B	B	B	B	B
1-7. 利用者とのトラブル対策	A	A	A	B	B
1-8. 利用者サービスの向上・利用促進策	A	A	A	B	A
1-9. 個人情報保護管理	B	B	B	B	B
1-10. 本市の重要施策を踏まえた取組	B	A	B	B	B
2. 収支計画と最低保証額・分配額					
2-1. 収支計画、最低保証額・分配金の設定	B	A	A	B	B

(2) 講評

評価項目	講評
1. 庁舎駐車場の管理運営体制・方法	
1-1. 利用料金、供用時間の設定	<ul style="list-style-type: none">・利用料金及び供用時間の設定が計画どおり実施され、利用状況に応じた柔軟な料金設定が行われています。・一方で、料金の値上げ及び値下げが多いことは、利用者が戸惑う可能性にもつながります。・駐車場混雑による周辺道路への影響、公共交通や自転車による来庁促進と駐車場経営とのバランスをとるのは難しい面がありますが、結果的に適切に調整されていると評価できます。
1-2. 駐車場機器の設置、利用動線計画	<ul style="list-style-type: none">・各駐車場の事情に合わせて、満空表示、案内サイン、看板等、臨機応変にきめ細かい改善が実施され、案内が分かりやすくなっている点は評価できます。・各出口精算機にオートフォンが設置されていますが、コールセンターへのつながりにくさについては、さらなる改善を期待します。・減免制度については、来庁者の公共交通や自転車・徒歩でのアクセス促進の観点から、乳幼児を抱えている等の移動困難な状況でない限りは、むやみに時間を拡大する必要はないと考えます。・減免制度については、市と十分な協議の上、より効果的な周知・広報の方法を検討することが必要と考えます。
1-3. 維持管理・保守点検	<ul style="list-style-type: none">・緑区庁舎駐車場における祝日料金設定をしていなかったことによる誤請求については、機器で異常を管理できないのであれば、設定の確認を現地と管理部門の双方で行うなど、再発防止に向けたさらなる工夫が望まれます。・南区庁舎駐車場における清掃不備の指摘はあるものの、全体的には様々な工夫を行いつつ、おおむね計画どおりに実施されています。
1-4. 安全対策及び防犯対策	<ul style="list-style-type: none">・市庁舎駐車場への招き灯設置など事故を未然防止する対策や、放置車両対策などの駐車場事業者ならではの運営ノウハウを活かした取り組みが計画通り実施されています。・駐車場待ちによる道路混雑への影響は常に最小とすべきであり、今後は、どのような影響が出ているかを把握し、利用者の利便性に配慮しつつ、料金改定等により、利用台数を調整する等の工夫を継続的に行っていく必要があります。
1-5. 駐車場誘導員に対する教育や指導、従業者に対する研修計画等	<ul style="list-style-type: none">・誘導員への接遇研修などを行うとともに、各区の状況に応じて必要な資格を持った誘導員が配置されており、安全な駐車場運営が行われています。

評価項目	講評
1. 庁舎駐車場の管理運営体制・方法	
1-6. 自然災害発生時における危機管理	<ul style="list-style-type: none"> ・災害発生時の連絡体制の整備など計画通りに行われています。 ・災害用ハマッコトイレを利用するために駐車区画を空けるなどの対応がマニュアル化されています。今後も、定期的なマニュアル更新など各駐車場における災害時の備えに取り組む必要があります。また、提案があった防災井戸の整備等の防災対策については、近年の大規模な自然災害を踏まえ、引き続き取り組んでいくことが期待されます。
1-7. 利用者とのトラブル対策	<ul style="list-style-type: none"> ・近隣への対応やイベント時において、誘導員の増員、交通整理など、有意義な対策が追加されている点は評価できます。 ・スマートフォンでも対応しているコールセンターは、つながりにくいとのクレームが複数回発生しており、抜本的な解決が必要です。どのようにつながりにくいのか、どのような迷惑をかけているのか、指定管理者側で実態を把握し、その改善について、市と情報共有する仕組みが必要であると考えます。
1-8. 利用者サービスの向上・利用促進策	<ul style="list-style-type: none"> ・フラップレス駐車場機器やユニバーサルデザインの事前精算機の導入など、駐車場の立地や構造に応じたきめ細かい工夫がされ利便性が向上している点は評価できます。 ・入庫待ちによる渋滞など、駐車場周辺への悪影響をなくすことや、徒歩・自転車・公共交通機関の利用を推奨する等の政策と、駐車場経営における収益確保とのバランスが必要であり、市と十分に連携し、調整していくことが求められます。 ・庁舎駐車場の管理運営においては、単に駐車場利用者が多ければ良いという視点だけではないことを、市と指定管理者双方が確認する必要があります。
1-9. 個人情報保護管理	<ul style="list-style-type: none"> ・プライバシーマークの取得は評価できます。 ・現在まで個人情報の漏えいは発生しておらず、計画通りに個人情報保護が行われていると考えられます。
1-10. 本市の重要施策を踏まえた取組	<ul style="list-style-type: none"> ・環境に配慮した運営や、市内中小企業との連携などに取り組んでいます。 ・横浜市在住者を重点的に採用している点は評価できます。
2. 収支計画と最低保証額・分配額	
2-1. 収支計画、最低保証額・分配金の設定	<ul style="list-style-type: none"> ・収入実績については、コロナ禍による利用者減の影響から計画を大きく下回る実績となったものの、不可抗力の発生として市との協議により減額した最低保証額を納付しており、事業の継続性を確保し、サービス水準を維持している点は評価できます。 ・令和5年度は提案時の収支計画に戻りつつあり、今後も、サービス水準を維持しながら、支出の削減等、経営の工夫に取り組んでいくことが望まれます。

8 総評

今回の横浜市庁舎及び区庁舎駐車場の指定管理業務に対する評価は、今後の指定管理業務の改善を図ることを目的としており、指定管理者選定の際の評価項目に基づき、指定管理の実施状況を確認しました。なお、令和2年6月から新たに供用が開始された市庁舎駐車場において現地確認を行いました。

全般的には、新型コロナウイルス感染症による影響がありましたが、駐車場事業者ならではの運営ノウハウを活用した様々な工夫を行っており、おおむね計画どおりに業務が実施されていることを確認しました。

具体的には、駐車場利用者の利便性向上のため、各駐車場の状況に合わせた看板や案内サイン等の設置、ユニバーサルデザインの事前精算機の導入等を実施しています。また、駐車場内における事故を未然に防ぐため、動線上の死角となる場所へのカーブミラーの設置や市庁舎駐車場に招き灯を設置するなど、利用者目線に立った安全対策を実施しています。さらに、コロナ禍という特別な環境の中、計画を大きく下回る実績となったものの、市との協議により減額した最低保証額を納付し、事業の継続性を確保し、サービス水準を維持しています。

一方で、コールセンターにつながりにくい状況や駐車料金の誤請求があるなど、利用者サービスに課題を抱えている部分もあります。特に、コールセンターにつながりにくい状況については、指定管理者が実態を把握する必要があると考えます。また、誤請求の原因となった機器の設定誤りについては、点検・確認方法を見直すなど、再発防止に向けたさらなる工夫が望まれます。そのために、市と十分に協議をし、課題を共有して改善する仕組みが必要であると考えます。

また、主に来庁者の利用を想定している庁舎駐車場の管理運営においては、周辺交通への悪影響を防止することはもとより、公共交通機関等の利用を推奨する政策と駐車場経営における収益確保とのバランスが重要であり、市と十分にコミュニケーションを図り、単に駐車場利用者が多ければ良いという視点だけに陥らないことを認識する必要があります。

今回の選定評価委員会においては、多くの市民が利用する庁舎駐車場として、おおむね適切なサービス提供が行われていることを評価します。一方で、トラブル発生時のコールセンター対応等について課題も確認できたことから、これらについては、市と協力して、継続的なサービス向上及び利用者目線に立った業務改善に向けて、より良い施設運営を行っていくことを期待します。