

横浜市庁舎駐車場
令和2年度 基本事業計画書
(ブロック B)

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. 基本方針

① 公共駐車場としての安心・安全の提供

- ・ 開庁時は来庁者用の駐車場であることを第一義とし、来庁者用駐車スペースの不足のない様適切な運用を行います。庁舎駐車場・公共駐車場としての性格を考慮し、開庁時間帯は当然ながら庁舎来訪者が利用し易く、閉庁時間帯は一般利用者が、より利用し易い料金体系等を導入し地域社会への貢献と路上駐車対策を図ります。
- ・ 快適に駐車場をご利用いただくため、美観維持の実施、接客研修などの計画的な職員教育を実施します。
- ・ 定期点検回数の増加など予防保全管理を前提とし、施設管理や危機管理の体制を構築します。
- ・ 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す。

② 利便性の向上

- ・ さまざまな利用者ニーズに対応する付加価値サービスの提供に努めるとともに混雑緩和策や、わかり易いサイン掲出により、より使い易い駐車環境の整備を行います。
- ・ 平等・公平な利用機会の確保の観点より市条例に定められた範囲内にて当社の保有するデータベースを活用し適切な料金設定にて取組致します。
- ・ 地区によっては、夜間や土日祝の閉庁時間帯に庁舎駐車場を活用することにより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す。
- ・ 全国の当社運営駐車場より横浜市内の観光イベント情報を発信し、来訪者を増加させます。

③ 運営の効率化

- ・ 現行のサービス水準は維持し、施設管理に関わる委託費については、地元の専門業者を中心に効率化を実施しながらも、駐車場利用者へのサービス向上に努めます。
- ・ 全国の多様な駐車場形態を経験した当社固有ノウハウの元、一元的な管理運営を実施します。
- ・ 駐車場営業時間外の間合せにも可能な 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を確立しています。

④ 法規・法令の遵守

- ・ 本事業を遂行するにあたり、関連する法規・法令を順守致します。
- ・ 現場従事者を含め適切な労務管理を行います。

⑤ 専門性

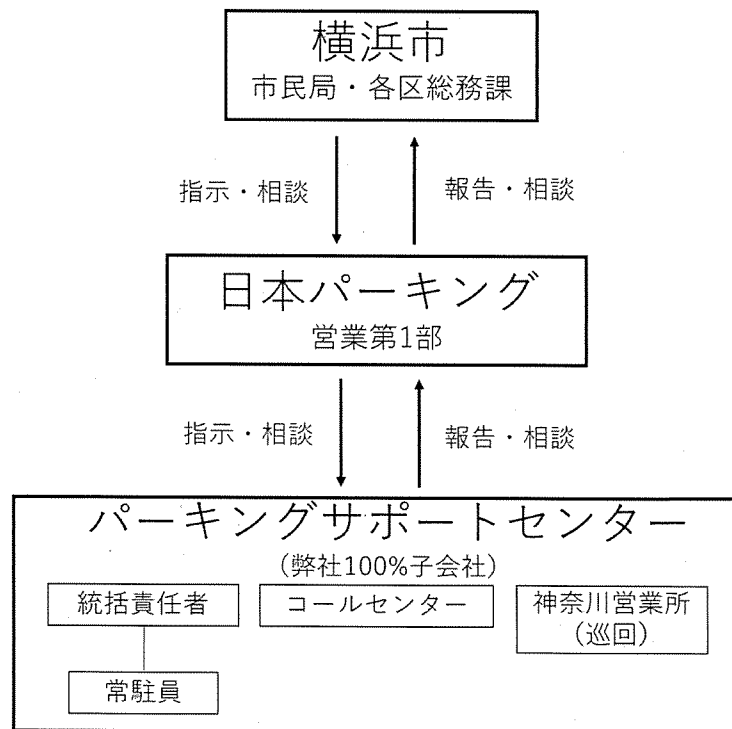
- ・ 当社は、創業以来四半世紀余り、都市における道路渋滞・交通事故の根源となる路上駐車
の大量発生という問題に対し、時間貸し駐車場の設置という形で環境改善に取り組んで
おり、その中でも大型駐車場の分野においては業界随一のポジションを確立しておりま
す。また、創業以来、時間貸し駐車場運営に特化しており、駐車場運営に関する専門性は
高いと自負しております。
- ・ 当社が多くの大型駐車場運営で培ったノウハウを生かし、効率的且つ安全な駐車場運営
を貴市庁舎駐車場で実現できると考えており、貴市の掲げる本事業目的に貢献致します。

2. 運営体制

① 職員の組織図及び指揮系統

- ・ 来庁者用駐車場として、臨機応変な対応を行います。指揮命令系統が明確で現場に則した運
営を行います。
- ・ 常駐員については、年度協定書の通り、人員配置を行います。
- ・ 本業務にあたり、専門性の高い業務を遂行するために、下記体制で臨みます。

(運営体制・指揮系統図)



② 常駐員の配置計画

・令和2年度年度協定書の通り人員配置いたします。3月・4月の繁忙期追加人員についても同様とします。

・その他必要に応じて、24時間365日対応のコールセンターが常駐員のフォローをいたします。

③ 雇用の資質・雇用人数・雇用条件

(統括責任者)

・弊社100%子会社であるパーキングサポートセンターに在籍で、5年以上の駐車場管理業務経験者である正社員を1名配置します。

・常駐員の採用・管理業務の監督・その他の管理を行います。

(常駐担当者)

・正社員6名、非正社員を32名採用予定しています。(ブロックA・B全体)

・職務分担・内容として、誘導案内、巡回、記録、受付管理、場内掃き掃除等です。

④ 業務分担／委託先

○統括責任者・常駐員

株式会社パーキングサポートセンター(100%子会社)

当社営業第一部の指示・責任のもと、現場管理業務にあたります。

事故・災害などの緊急対応や現場常駐員の人材管理・育成等、当社が責任を持って対応します。

○駐車管制機器保守・点検

株式会社テクノパーク

当社が管理する時間貸し駐車場の9割を委託している駐車場機器保守業者で24時間365日対応可能です。

○清掃(常駐員不在駐車場：港南区、泉区、栄区、保土ヶ谷区、都筑区)

公益財団法人 横浜市シルバー人材センター

当社の指示・責任のもと、現場の清掃を行います。

○機械式駐車場保守・点検

磯子区 IHI 運搬機械株式会社

当社の指示・責任のもと、現場管理します。

II. 事業計画

1. 駐車場利用料金について

各駐車場年度協定書で定められた料金を徴収と致します。(ただし、令和2年4月1日から4月12日までの期間で、機器設置工事完了までは利用料金を徴収致しません。)

2. 啓発活動

全国の庁舎駐車場における閉庁時間の認識として「庁舎駐車場は、土休日は利用できない」というイメージが先行しており、閉庁時間帯に駐車場が利用可能であることを認知頂くまでに、多くの時間と労力を要する事案が散見されます。弊社では全国での運営経験をもとに、以下の方法を実施することが効果的であると考え、導入させて頂ければと考えます。

- ① 神奈川県内のNPC 駐車場を始め、全国の主要拠点における告知活動を実施
→駐車場利用者へのアピールには近隣地域の駐車場、または利用頻度の高い駐車場内での広告活動が有効となります。
- ② 弊社費用負担での広告活動
交通広告、屋外看板、ポスティング活動、
弊社ホームページなどインターネット媒体の活用
- ③ 閉庁時間帯に利用可能な駐車クーポンの配布
社会インフラとしての大型駐車場運営会社として、利用者に認知度の高い弊社ブランドを有効に利用して、広告活動を展開します。
- ④ ホームページへの掲載
当社ホームページのトップページの「特設バナー (赤枠内)」スペースに対象駐車場の情報を適宜掲載し、認知度向上を図ります。

(特設バナー例)

The image shows a screenshot of the NPC 24H website. At the top, there is a navigation bar with links for 'お問い合わせ' (Contact Us), '用語集・よくある質問' (Glossary / Frequently Asked Questions), and the '東京建物グループ' (Tokai Building Group) logo. Below the navigation bar, there are several menu items: '駐車場検索' (Parking Search), '駐車場をご利用の方へ' (For those who use the parking lot), '月額駐車場検索' (Monthly Parking Search), '駐車場経営をご検討の方へ' (For those considering parking lot management), and '企業情報' (Company Information). The main content area features a large banner for '自走式立体駐車場' (Self-driving 3D parking lot). The banner includes the NPC 24H logo and text: '独自の設計で、中柱を少なくした駐車しやすいスペースを実現した 自走式立体駐車場' (Achieved a parking-friendly space with fewer central pillars through unique design, self-driving 3D parking lot). Below the banner, there is a list of company acquisitions: '2016年12月1日 株式会社新総企・ユアーズパーク株式会社・株式会社YSパークが日本パーキングと統合いたしました。' (As of December 1, 2016, Shinsohgi Co., Ltd., URS Park Co., Ltd., and YS Park Co., Ltd. have merged with Japan Parking Co., Ltd.); '2016年10月1日 日本総合サービス株式会社(東京都新宿区)が日本パーキングのグループ会社となりました。' (As of October 1, 2016, Nippon Sogoh Service Co., Ltd. (Shinjuku City, Tokyo) has become a group company of Japan Parking Co., Ltd.); and '2016年4月1日 株式会社マオス・株式会社新総企 埼玉支店が日本パーキングと統合いたしました。' (As of April 1, 2016, Maos Co., Ltd. and Shinsohgi Co., Ltd. Saitama Branch have merged with Japan Parking Co., Ltd.). At the bottom of the page, there is a red-bordered banner for '2017年夏 花火大会に便利なNPC駐車場特集' (Special Collection of NPC Parking Lots Convenient for Summer Fireworks Festivals).

3. 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・利用促進を目指します。

<p>駐車場満空情報の配信</p>	<p>弊社HPにて各駐車場の満空情報がリアルタイムで見られるようにいたします。</p>
<p>事前精算機の設置</p>	<p>事前精算機の設置により、場内の混雑緩和に寄与いたします。</p>
<p>地域経済との連携</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 役務の地元優先調達 ・ 貴市主催イベント（横浜マラソン等）への協賛 ・ 弊社運営大型駐車場への貴市PRスペースの提供 <div data-bbox="687 712 1182 1361" style="text-align: center;"> </div> <p style="text-align: center;">（奈良市冬の観光キャンペーンPRポスター貼付例）</p>
<p>行政との連携</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 毎月の定期報告については、報告期日を徹底します。 場合によっては、定例会を実施いたします。 ・ 横浜市が主催・支援するイベントに全面的に協力致します。
<p>決済方法の多様化</p>	<p>幅広い手段での決済を可能とし、利用者サービスの向上に寄与します。弊社にて選定した精算機では、以下の方法での料金決済が可能となります。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 現金（1万円札・5千円札・2千円札の高額紙幣対応） ・ クレジットカード ・ 交通系ICカード（SUICAなど） ICカードは、一つのリーダーライターにて各交通系ICの決済を可能とします。

駐車料金体系変更時の周知方法	<p>場内掲示、看板掲載、並びに当社ホームページに特別ページを作成のうえ、周知します。</p> <p>2020年4月以降に上記料金を変更する場合、場内掲示やチラシ配布、看板掲載等、3週間以上の十分な告知期間を設けたうえで変更します。</p>
提携拡大	土休日や平日夜間などの閉庁時間に駐車場を必要とする地元商店街などの近隣集客施設との提携を行ないます。
場内照明のLED化	<p>当社費用負担にて、場内照明のLED化工事を行います。</p> <p>(既設の駐車場においては、LEDによる管球交換を継続)</p> <p>メリットとして、省エネルギーであり、高輝度により、視認性もあがり、利用者へのサービス向上となります。</p> <p>また、照明自体への虫もつきにくく、死骸による器具の汚れもなくなるため、場内美化につながります。</p> <p>なお、駐車場運営終了時には、LED装置を残置する想定です。</p>
その他	<p>4. 混雑緩和対策と適正利用</p> <p>5. 駐車場内問題点の改善 　　　　　にて記載いたします。</p>

4. 混雑緩和対策と適正利用の促進

混雑緩和対策と適正利用について、以下の表に記載した施策を実行します。

混雑緩和・適正利用策 一覧	Bブロック対象駐車場							
	港南区	保土ヶ谷区	旭区	磯子区	都筑区	港北区	栄区	泉区
1 料金体系対策	○		○		○	○		○
2 常駐員対応			○	○		○		
3 公用車対応						○		
4 近隣駐車場誘導					○			
5 事前精算機利用促進対策					○	○		
6 エリア満空(総合満空)対策			○					○
7 送迎車両対応	○	○	○	○	○	○	○	○
8 駐車場満空情報の配信	○	○	○	○	○	○	○	○

① 料金体系対策

現在施行している料金体系が周辺駐車場と比較して安い場合、打ち切り料金を設けていなくても、車両が集中する可能性があります。条例の範囲内において周辺駐車場相場もしくは僅かに高い料金を設けることによって、来庁者の車両を円滑かつ安全に入庫させ

ることが可能であると考えます。

② 常駐員対応

駐車場内において適切な場所に常駐員を配置することによって、混雑時のトラブルに対して迅速に対応できるだけでなく、トラブルを未然に防ぐことで、来庁者が安全に来庁することが出来ると考えます。

③ 公用車対応

公用車においては、散らばった箇所に駐車している車両を一箇所にまとめることや、現状使用していない車室に移動させる等の対策を区役所担当者様と協議の上、検討致します。また、公用車専用のパスカードを提供することで、スムーズな入出庫が可能となり、混雑緩和に寄与できると考えます。

④ 近隣駐車場誘導

各庁舎の近隣にある NPC と連携することで来庁者だけでなく、来庁者以外の利用者に対して近隣 NPC を利用するよう相互送客を促すことや、庁舎がイベント開催によって駐車場の供給が不足した際に近隣 NPC と連携することで混雑緩和、適正利用に寄与できると考えます。

特に、都筑区総合庁舎周辺には合計 778 台の NPC があり、駐車場から庁舎へのアクセスも良く、庁舎駐車場の混雑緩和にも寄与できると考えます。中でも NPC24H コーナン港北センター南モールパーキングは 24 時間毎 700 円の打ち切りがあるため、長時間駐車が想定される車両を予め誘導することも可能です。

⑤ 事前精算機利用促進対策

駐車場が混雑する要因の一つとして出口精算機の利用があります。特にコアタイムに出口で精算をすることは場内の出庫待ちを引き起こすだけでなく、入庫車両にも影響を及ぼします。

事前精算機を設置することで、出口精算が減少し、混雑緩和に寄与できると考えます。またユニバーサルデザイン対応の事前精算機を設置することで障害の有無にとらわれない利用を提供いたします。

⑥ エリア満空（総合満空）対策

庁舎の中には本館・別館や機械式駐車場、公会堂等、施設毎に駐車場が分散している箇所が見受けられますが、総合満空機器を設置することで来庁者へ利用状況が周知でき、混雑緩和に寄与すると考えます。

(画像はイメージです。)



⑦ 送迎車両対策

庁舎によっては送迎車両の対策も駐車場の混雑緩和の観点から鑑み、非常に重要な検討事項であると考えます。

単純な無料時間の設定ではかえって区役所周辺の商業施設等の来客や物流関係車両の無料駐車の利用に繋がり、平日の開庁時間帯の混雑を助長する危険性を高めますが、常駐員の設置によって入庫車両を制限すること等の対策を講じることで周辺道路の混雑緩和に寄与すると考えます。

実施の際には、各区役所担当者様と協議の上、送迎車両対策を検討させて頂ければと考えます。

⑧ 駐車場満空情報の配信

弊社では駐車場利用者の混雑を緩和すべく、駐車場の満空状況をオンライン化することで、事前に混雑状況を把握できるシステムを構築しています。

このシステムにより、庁舎での入庫待ちが改善されるだけでなく、周辺で空いている駐車場も同時に把握ができるため、駐車場を探す手間が省け、利用者のストレス軽減や事故防止に繋がるだけでなく、周辺をうろつくことがなくなるため、CO2 排出の削減に繋がると考えます



(弊社駐車場検索ページ)

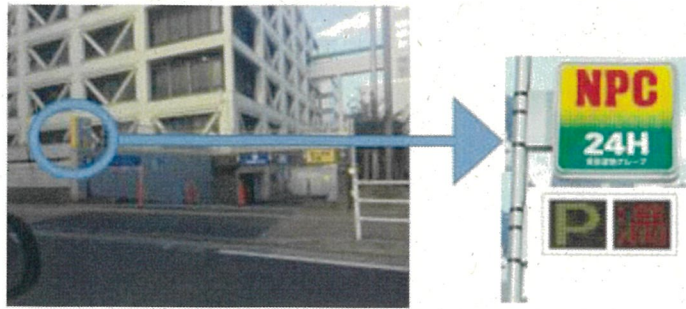
5. 駐車場内問題点の改善

以下の通り、各駐車場で現状抱えている問題点を改善いたします。

【保土ヶ谷区総合庁舎駐車場】

・各駐車場への車両振分け

各駐車場への車両の振分が円滑に行われるよう、わかりやすい満空サインを設置致します。現状の満空表示灯は薄暗く目立ちにくい表示となっておりますので、LED で満空表示を行い、視認性の高い仕様と致します。両駐車場の入口部にそれぞれの満空表示を2つずつ取り付ける案も検討できますが、両駐車場の距離が近く、一見すると本館と別館のどちらの満空表示なのかが分かりづらく、かえって混乱する恐れがあるため、あえて1つの駐車場に1つの満空表示のご提案とさせて頂きます。



【旭区総合庁舎駐車場】

- ・アスファルト舗装

第2駐車場について貴市、貴区との協議の上、アスファルト舗装を施工致します。指定期間終了時の扱いについては、舗装の残置を前提としておりますが、貴市と協議の上、原状回復とすることも可能です。

【磯子区総合庁舎駐車場】

- ・利用時間に則した車両の振分け

利用者が平面駐車場に偏ることがないように、駐車場地上入口にて利用者に声がけし、駐車場利用用途を伺い、かかる時間毎に振り分けを行います。

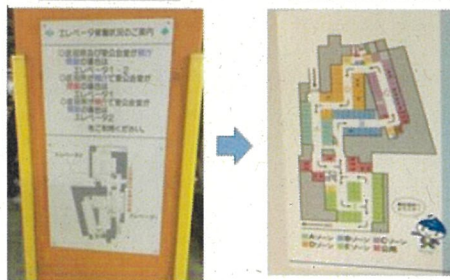
【泉区総合庁舎駐車場】

- ・サインの変更、追加

利用者目線に立ち、現在地と目的地・エレベーターの位置が直感的にわかるようなサインへの変更・追加を行います。現在A～Eゾーンのどこにいるのかがわかるような色分け看板や色分けゾーン毎にA～Dのアルファベット記載の看板を追加致します。

変更前イメージ

変更後イメージ



追加もしくは
変更イメージ ⇒



追加看板
イメージ ⇒



- ・ハト対策

ハト侵入防止の為、防鳥ネットの設置を貴市・貴区と協議の上決定致します。



- ・初期無料時間の設定について

駐車場奥の E ゾーンが満車であることに気が付かず侵入してしまった車両の逆走を防ぐため、一定の初期無料時間を設定し、これを適所に看板にてお知らせいたします。これにより、逆走せずに無料時間内に一旦出場した後に、再入場して頂く様に誘導いたします。

【全駐車場】

- ・料金精算機にプロテクターの設置

屋外の料金精算機に機内の売上金盗難防止のためのプロテクターを設置致します。

- ・オートフォンの設置

精算機近くには 24 時間対応のコールセンターにつながるオートフォンを設置し、トラブル発生時の連絡にリアルタイムで対応します。

6. 駐車場誘導員に対する教育や指導、従事者に対する研修計画等

◆運営前 指導・研修体制

- ① 全現場責任者及び常駐員を対象に「おもてなし力」を高めるための、専門講師による接客研修を行います。(運営開始後も定期的に研修を行います)
- ② 弊社で管理運営している GINZA KABUKIZA パーキング、東京スクエアガーデンパーキング、センター南パーキングなど上質なサービスを求められる駐車場にてOJTを一定期間行います。

◆運営後 指導・研修体制

- ① 統括責任者による現場責任者及び常駐員の監督指導(1週間～2週間に1回)を行います。
- ② 日本パーキング担当者による現場責任者及び常駐員のオペレーションや接客等の状況確認を行います。気づいた点があれば統括責任者と連携して指導を行います。
- ③ 利用者アンケートによる接客マナー向上を図ります。
- ④ 日本パーキング社員による有人対応現場における覆面調査(年1回)を行います。結果は統括責任者から現場責任者にフィードバックを行い、現場の対応力向上を図っていきます。

<覆面調査時の主なチェック項目>

- ・ 入庫時のご案内
⇒場内誘導について、同乗者への降車案内、ドアミラー・アンテナ格納の確認
パーキングブレーキの確認、トランクの開閉確認 など
- ・ 常駐員の接客対応
⇒挨拶の有無、担当者の印象(表情や姿勢)、車両誘導(丁寧さ声の大きさ)、
身だしなみ(清潔感があるか)、問合せに関する返答(料金に関する質問) など

◆業務報告体制

- ① 現場責任者は日報(勤務報告書)を統括責任者に毎日提出(スマートフォン上の当社規定のアプリケーションにて作成及び提出)し、お客様対応及び駐車場機器等で異常がないかをタイムラグなく報告します。

<日報への記載事項>

- ・ お客様対応内容、詳細
例： 駐車券紛失の対応
料金体系及びサービスについてのご案内(お客様のご要望の吸い上げ)
- ・ 駐車場機器異常対応内容、詳細
例： ゲートバー破損のため交換対応

発券機の駐車券詰まり復旧対応

- ・ 場内清掃状況
⇒毎日の報告により駐車場の美観を保ちます。

- ・ 駐車場報告備考（引継）

例： 駐車台数の報告

- ② 現場責任者は月次報告を行います。
- ③ 統括責任者は毎月日本パーキング担当者に報告及び共有を行います。各現場で発生した事例を日本パーキング担当者まで定期的に共有する仕組みを整え、より良い運営体制の構築を図っていきます。

(接遇研修)



(問題解決力育成研修)



◆人材確保の方法

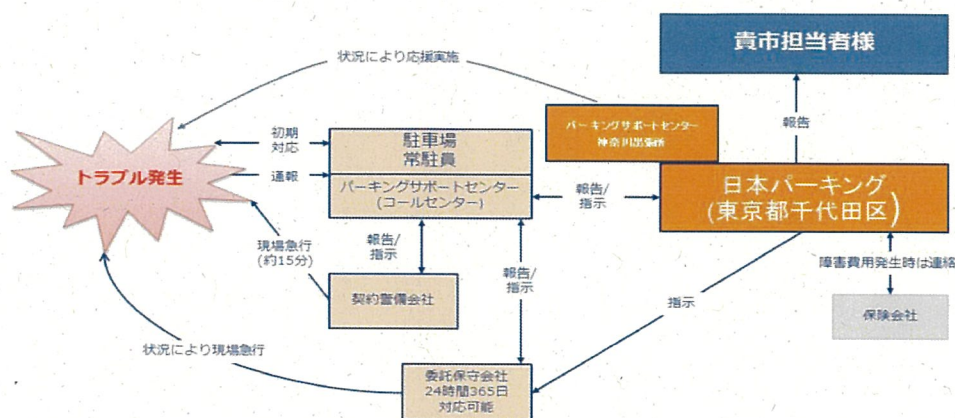
- ・ 駐車場管理業務経験者を優先して採用いたします。
- ・ 横浜市内在住者を優先して採用いたします。
- ・ 現地ハローワークや新聞折り込みチラシ等を通じての募集を致します。無人駐車場の清掃については横浜市シルバー人材センターを中心に雇用を優先したいと考えております。

7. 自然災害発生時における危機管理

◆自然災害発生時における連絡体制

自然災害発生時には、以下の表のとおり連絡体制を整えます。

(自然災害発生時管理対応体制図)



- ・ 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ないます。
- ・ 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、現場へ駆けつけ、駐車場の対応を行ないます。

◆対応方法

- ・ 自然災害が発生し、貴市より要望があった際は、庁舎駐車場の市民利用を中止し、市庁舎、区庁舎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。
- ・ 地下駐車場においては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者を上階へ誘導します。
- ・ 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、駐車場のロック装置解除や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様速やかに対応を行います。
- ・ 常駐員配置時間外において災害が発生した場合は、駐車場の最寄りに居住しているスタッフ及び契約警備会社警備員（以下、「警備員」という。）が駆けつけ初動対応を行います。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迎える際は、早急に現場へ駆けつけます。

- ・ 勤務時間外に、災害が発生した場合は、常駐員及び警備員は、自発的に、早期に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。
- ・ 各庁舎駐車場間での情報を統括責任者が取りまとめ、被害状況によっては常駐員の応援を行います。

① 保安の徹底

統括責任者を中心に、保安を行います。

また、防犯や防災の観点で、日々の点検を行います。

② 事前・応急・事後の対策

- ・ 事前対策 マニュアルの整備と危機の予測・予防を基本とする。
- ・ 応急対策 迅速かつ適切な対応を行う。
- ・ 事後対策 被災者のフォローを行う。
対策の評価を行い、再発防止につなげる。

- ③ 予防対策 不測の事態に備え、災害時の対応について、随時訓練を行います。
設備の点検により、性能の維持に努めます。

◆計画：事前準備

- ・ 庁舎ごとのマニュアルの作成(半年ごとに内容確認し必要に応じ対応内容の更新)常駐員の配置有無や勤務時間内・時間外に応じたマニュアルの策定により迅速な初動対応が可能な体制を構築します。
- ・ 常駐員は日ごろから防災意識をもって、地震災害発生時は自発的に各庁舎へ集まるよう心がけます。
- ・ 貴市(所管区局)と事前協議にて協力体制の明確化します。
- ・ 緊急連絡先の共有(随時更新)をします。
- ・ 管理施設・設備に対する安全性の確保を行ないます。
- ・ 従業員の食料、飲料水、トイレパック等を準備します。
- ・ 救出救助等のための資材類の整備をします。
- ・ 各沿岸区域・浸水が予測されている区域だけでなく、浸水予測区域周辺の海拔10メートル以下の区域にも海拔表示を設置する等、市民の防災意識について啓蒙活動を行います。

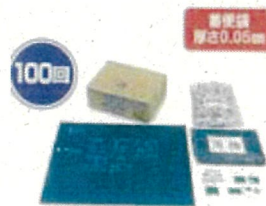
◆計画：職員の知識・技術向上

- ・ 防災訓練への参加のほか救命講習、自衛消防技術試験の受講など、職員の防災スキル向上に努めます。

◆計画：非常食等防災グッズの完備

従業員や駐車場利用者の安全を配慮した万全の準備で対応致します。

- ・ 防災ラジオ常備
- ・ ヘルメット常備（従業員分準備します。）
- ・ 非常食備蓄（従業員分準備します。）
- ・ 災害用グッズ常備（保温シートや簡易トイレ、救急セットを従業員分準備します。）



◆防災井戸の整備

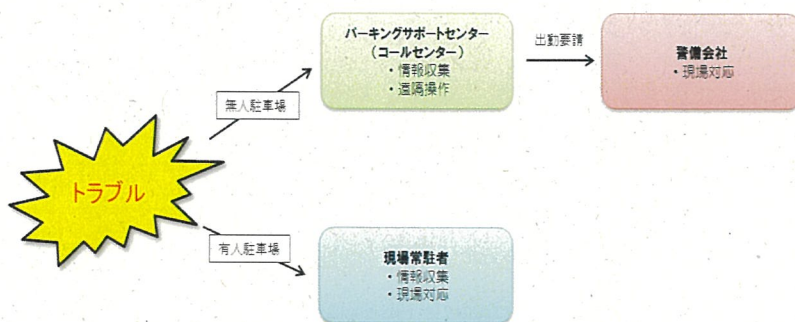
Bブロック内に1基、屋外駐車場の空きスペースに防災井戸の整備を予定しております。復旧まで時間を要すると言われる生活用水について駐車場として支援できる様計画しております。（貴市との協議により実施を予定しております。）

8. 利用者とのトラブル対策

◆対応の体制

弊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っており、どの物件のトラブルにおいても迅速に対応できる環境が整っているため、貴市のご負担を最小限に抑えた対応が可能です。

無人駐車場についてはコールセンターが一時対応にあたり、機器の遠隔操作や必要に応じて当社が委託した警備会社が原則 15 分以内に現場へ駆け付ける体制をとります。有人駐車場においては現場常駐スタッフが即時対応を行います。



また全駐車場に、どの来庁者様にもわかりやすいように、駐車場案内看板や精算機にコールセンターの電話番号（フリーダイヤル）を記載し、加えて駐車券発券機や精算機付近に受話器を取るだけでコールセンターに連絡ができるオートフォンの設置をいたします。



◆対応方針

弊社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いたします。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、誠意をもって対応いたします。

◆想定されるトラブルと対応策

機器使用上のトラブル

紙幣が読みとられない、つり銭が出ない、駐車券が読まれない等の機器使用上のトラブルについては、コールセンターにて状況を確認のうえ、必要に応じて協力警備会社が出動します。

対応に時間を要することが予測される場合には、コールセンターにて機器遠隔操作のうえ、利用者は出庫頂くことができます。なお、機器遠隔操作にあたっては、遠隔監視カメラにより十分安全を確認のうえ操作します。

機器の故障

駐車券発行機・精算機等の異常は、コールセンターにて遠隔監視システムにより常時監視しており、異常信号受信時はコールセンターを中心に対応致します。

- ・ 機器の故障等のトラブルは、協力警備会社と連携し、緊急対応致します。
(原則 15 分以内で現場到着)
- ・ 協力警備会社において修理不能の場合は、24 時間受付体制の弊社専属メンテナンス会社の緊急出動により、早期復旧に努めます。

長期滞在車両や投棄車両

巡回の徹底、遠隔カメラによる監視、或いは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」を行います。

万一、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、移動・保管・最終廃棄を行います。

◆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、現地責任者による状況確認後、保守会社へ依頼し、原則即日復旧にあたります。復旧にあたる保守・修繕工事等の業者は、弊社専属の協力会社をそろえておりますので、24 時間 365 日対応可能です。

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います。

◆苦情等の対応

弊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、コールセンター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います。

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。

◆事故・トラブルの共有とフィードバック

人間がかかわっている限り、トラブルは必ず起こると考えます。結果、事故・トラブルに繋がらなかった事案でも、報告をあげ、スタッフ間で共有します。全国1,700箇所以上の駐車場のトラブル発生事案など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、改善し続けていきます。

◆防止策

当社の運営する駐車場において、以下の方法でトラブルの未然の防止に努めております。

- ・ 常駐者、定期巡回者の日々の点検による「早期発見・即時対応」
- ・ 常駐者、コールセンター、当社ホームページ、専属保守会社などに集められた情報を定例会議にて共有、即時に現場に反映
- ・ 弊社専属のメンテナンス会社による多頻度の定期点検の実施

◆利用者からの意見や要望の把握・反映方法

利用者アンケートの実施

年に1度、1週間程度の期間を設定し、利用者調査を実施します。

現在想定している調査項目は、

【年齢、性別、出発地、利用動機】

【施設の管理状況】【利用条件】

【(有人駐車場のみ) 職員対応状況】

【サービス全般等】【その他事項】です。

内容については、貴市と協議のうえ実施したいと考えております。

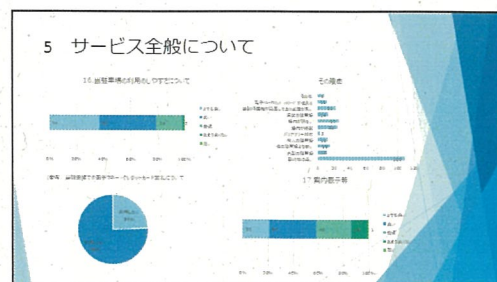
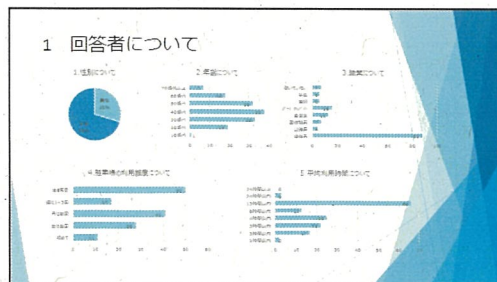
調査結果をもとに今後の当駐車場運営に反映致します。

利用者アンケートイメージ

利用者アンケート回答を収集後は、利用者のニーズを的確に把握できるよう、集計結果を体系的に取り纏め致します。集計結果は適宜、貴市と共有させて頂き、ニーズを反映した改善策の立案・実行について、十分な検証および協議を踏まえ、実施致します。



アンケート集計結果イメージ



3段階のセルフモニタリング

利用者アンケートの実施に加えて、3段階のセルフモニタリングを実施し、継続的に利用者ニーズの画悪、海内抽出に努め、業務品質を持続的に改善する体制を導入いたします。モニタリングの段階毎に実施主体を変更することにより、より客観的な分析が可能となるよう配慮致します。

セルフモニタリング概要

実施項目	実施者	実施内容
日常	・ 契約清掃人 (シルバー人材センター) ・ パーキングサポートセンター (弊社 100%子会社)	・ 清掃時に併せて設備状況についてチェックリストを用いた品質チェックの実施 ・ 業務日誌によるスタッフ間チェックの実施 ・ 当社の管理する他物件等における最新事例の共有 (毎日)
定期巡回	・ パーキングサポートセンター 巡回要員	・ 定期巡回時に業務内容、管理内容、品質状況のチェックを実施 (週 1 回以上)
随時	・ 日本パーキング	・ 業務全般のモニタリングの実施 (年 4 回以上、必要に応じ随時実施)

9. 個人情報管理や貴市の重要施策を踏まえた取組

◆コンプライアンスの取組

弊社は、一部上場企業の100%子会社として、「法令順守」「お客様第1主義」「社会貢献」「働きやすい職場環境」の観点から、親会社と同じコンプライアンス理念のもと、「グループ共通のコンプライアンス憲章」を策定し、グループ各社で協調してコンプライアンスの実践に取り組んでおります。

【全社的取り組み】

1. 弊社の事業・サービスを実施する上で、個人情報を適正に管理、保護することが重大な責務であると認識し、この責務を果たすために、以下の個人情報保護方針のもとで個人情報を取り扱うことを定めて、これを遵守しております。
2. 「グループコンプライアンスマニュアル」を弊社全社員に配布しており、当駐車場に新たに関わるスタッフにも配布し、徹底致します。マニュアルには、16項目の遵守すべき基本原則の中にプライバシーの保護、情報漏洩の防止、情報システムの管理、反社会的勢力との関係遮断、地域社会との共存などを定めております。
3. 毎年定期的に「Eラーニング」による従業員に対するコンプライアンスに対する意識啓発を実施しております。

4. 通年定期的にコンプライアンスに関わる一部上場企業のグループとしての目標およびグループ会社各社の目標を設定し、メール（定期的なコンプライアンス便り配信等）やポスター、掲示板等のツールを利用して、ハラスメント防止やヒヤリハット削減その他様々な観点から定期的にコンプライアンスの重要性に関する啓蒙活動を実施しております。
5. 毎年、全社員対象の「コンプライアンスアンケート」を実施し、コンプライアンス違反が無いかの検証を行っております。
6. 「コンプライアンス通報社内窓口」を設置するだけでなく、一部上場企業のグループの通報窓口・顧問弁護士への通報窓口を設置しており、全従業員が利用可能出来るよう連絡先等を全社員に周知徹底しております。
7. コンプライアンス違反を通報した社員が不利益とならないよう、匿名通報や通報内容の秘密厳守、プライバシーの配慮など、必要な処置及びサポートを実践しております。

【当駐車場従業員及び駐車場管理事務所での対応】

1. 当駐車場従業員にも、グループコンプライアンスマニュアルの配布・毎年の定期的なEラーニングによる意識啓発等を行い、弊社全社員と同等に、高いコンプライアンス意識を持つよう指導を徹底いたします。
2. 当駐車場管理事務所については、弊社各支店と同様の扱いとし、コンプライアンスに関わるポスター・掲示物等を掲出し、コンプライアンスの重要性に関する啓蒙活動を実施いたします。
3. 弊社社員と同様にコンプライアンス通報窓口を利用可能にするとともに、連絡先・連絡方法を周知徹底いたします。



◆個人情報の保護に対する考え方及び方策

【職員への管理方法】

弊社の事業・サービスを実施する上で、個人情報を適正に管理、保護することが重大な責務であると認識し、この責務を果たすために、以下の個人情報保護方針のもとで個人情報を取り扱うことを定めて、これを遵守しております。

グループコンプライアンスマニュアルを弊社全社員に配布しており、当駐車場に新たに関わるスタッフにも配布し、徹底致します。マニュアルには、16項目の遵守すべき基本原則

の中にプライバシーの保護、情報漏洩の防止、情報システムの管理を定めております。
その他、弊社として情報管理・保護等に関し別途以下の規程、マニュアル等を定めております。

- ・個人情報保護方針
- ・情報開示に関する基本方針
- ・個人情報取扱規程
- ・個人情報の取り扱いマニュアル
- ・情報管理規程

III. 収支について

令和2年度の計画値は以下の通りです。

- ① 貴市への最低保証額（収入見込額から駐車場の管理運営に要する費用を差し引いた額）
年額 29,501 千円（消費税込）
- ② 収入 年額 149,599 千円（消費税込）
- ③ 支出 年額 120,098 千円（消費税込）
- ④ 収支予算書 ※当初目標数値を事業計画値として記載しておりますが、新型コロナウイルスの影響により、利用台数・売上減少は避けられないと想定されます。

（単位：千円 消費税込）

	令和2年度
港南区	
保土ヶ谷区	
旭区	
磯子区	
港北区	
都筑区	
栄区	

泉区		
合 計	収入	149,599
	支出	120,098
	差引	29,501

IV. 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、貴市に報告します。

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す。

- (ア) 管理業務の実施状況及び利用状況
- (イ) 駐車料金等の収入の実績
- (ウ) 管理に係る経費の収支状況
- (エ) 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す。

- (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) 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す。

(3) 来庁者等の減免に係る実績について

来庁者等の減免に係る台数や料金等についても、日報、月次報告、年次報告ができるよう管理致します。

(4) 利用者調査

① 貴市と協議のうえ、実施します。

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

年に1度、現地常駐員にてアンケートを実施し、調査します。

④ 調査結果については、調査後速やかにその対応状況とともに貴市へ報告します。