

横浜市庁舎駐車場
令和5年度 年次報告書
(ブロックA)

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公共駐車場であることを第一義とし、来庁者用駐車スペースに不足のない様適切な運用を行いました。市区庁舎駐車場としての公共性を考慮し、開庁時間帯は当然ながら市区庁舎来訪者が利用し易く、閉庁時間帯は市区庁舎利用目的ではない一般利用者が、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した。
- ・ 快適に駐車場をご利用いただくため、定期清掃を基本的に週 5 日実施することによる美観維持、現地従業員の計画的な接遇研修を年 1 回実施し提供サービスの向上に努めております。
- ・ 定期点検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した。
- ・ 駐車場の適正利用を推進するため、統括責任者による常駐員の監督指導を実施しマナー向上への啓蒙活動を行いました。

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（誘導員の配置・提携駐車場への案内）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した。
- ・ 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取り組みました。
- ・ 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寄与しました。
- ・ 全国の当社運営駐車場及び当社ホームページに横浜市内の観光イベント情報を発信するなど、横浜市への来訪者増加に努めました。

③ 運営の効率化

- ・ 現行のサービス水準は維持し、駐車場專業運営会社として培った運営ノウハウにて、費用を抑えつつ、駐車場利用者へのサービス向上に努めました。
- ・ 全国の多様な駐車場運営実績に基づく当社ノウハウを活かしての、公共駐車場にふさわしい一元的な管理運営を実施しました。
- ・ 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対応しております。

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・法令を遵守しております。
- ・ 現場従事者を含め適切な労務管理を行っております。

⑤ 専門性

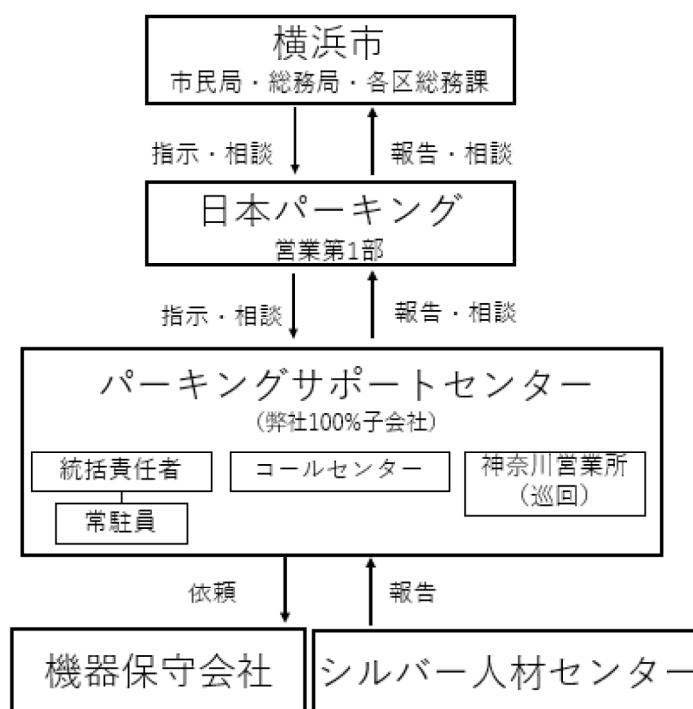
- ・ 当社は、創業以来都市における道路渋滞・交通事故の一因となる路上駐車という問題に対し、時間貸し駐車場の運営という形で問題解決に取り組んでおり、その中でも大型駐車場の分野においては業界随一の地位を確立しております。また、創業以来、時間貸し駐車場運営に特化しており、業界内でも高い専門性を有する会社であると自負しております。
- ・ 当社が多くの大型駐車場運営で培ったノウハウを活かし、効率的且つ安全な駐車場運営を貴市庁舎駐車場で実現できると考えており、貴市の掲げる本事業目的に貢献致します。

2. 運営体制

① 従業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した。
- ・ 常駐員については、年度協定書の通り人員配置を行う他、貴市要請及び必要に応じて当社判断で増員対応することにより、円滑な運営管理を行いました。
- ・ 横浜市役所駐車場について、毎月1回、貴市総務局およびビル管理会社様と定例会を実施致しました。
- ・ 横浜市役所駐車場について、場内で事故が起きた場合は、貴市総務局およびビル管理会社様へ事故報告書を速やかに提出致しました。
- ・ 専門性の高い本業務を遂行するために、下記体制で臨みました。

(運営体制・指揮系統図)



② 常駐員の配置計画

- ・令和5年度年度協定書の通り人員配置を行いました。3月・4月の繁忙期追加人員及び期日前投票所設置期間(3月24日～4月9日)についても同様に年度協定書通りに人員配置を行いました。また、市区庁舎の各担当部署からの要請を受けて、臨時増員配置にも柔軟に対応しております。
- ・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行いました。(事故・トラブル時の二次対応、保守会社の手配等)

③ 雇用の資質・雇用人数・雇用条件

(統括責任者)

- ・当社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名配置しました(ブロックB共通)。
- ・常駐員の採用・管理業務の監督・その他の管理を行いました。

(常駐担当者)

- ・パーキングサポートセンターにて正社員3名、契約社員5名、アルバイト33名を雇いました。(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。

(地域雇用創出)

- ・有人駐車場従業員については、近隣住民を優先して採用致しました。
- ・無人駐車場の清掃については、全て、横浜市シルバー人材センター様を活用させて頂いております。

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)

当社担当営業部の指示・責任のもと、現場管理業務にあたりました。

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した。

○駐車管制機器保守・点検

株式会社テクノパーク

当社時間貸し駐車場の大部分を委託している信頼と実績のある駐車場機器保守業者であり、24時間365日対応可能な体制にて現場保守管理を行いました。

○清掃(常駐員不在駐車場：南区、金沢区)

公益財団法人 横浜市シルバー人材センター

当社の管理監督のもと、現場の清掃を委託、実施しました。

○機械式駐車場保守・点検

鶴見区 I H I 運搬機械株式会社

神奈川区 I H I 運搬機械株式会社

当社の指示・責任のもと、現場管理しております。

点検報告書は各市区庁舎担当窓口へ提出し、修繕が必要なものに関しては相談を実施しております。

○エレベーター保守・点検

緑区 日本オーチス・エレベータ株式会社

南区 三菱電機ビルテクノサービス株式会社

保守会社からの報告をもとに当社の指示・責任において、現場管理しております。

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取り決めた料金を徴収致しました。

横浜市役所駐車場にて、近隣状況を鑑み貴市と協議の上、料金改定を実施致しました。

2023年11月より値上げを行うことで、コロナ禍からの回復も含め、2023年11月～2024年3月において、前年同月比160%の売上向上を達成致しました。

2. 啓発活動

全国の庁舎駐車場において、一般的な閉庁時間の駐車場に対する認識として「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います。閉庁時間帯も運営していることを周知する手段として、全国での運営経験を活かして、以下の効果的対策を実施しました。

① 当社費用負担での広告活動（令和2年度より実施し令和5年度も継続実施）

電柱広告、インターネット媒体（SEO、MEO対策）



(電柱広告による駐車場誘導例 金沢区総合庁舎)

- ② ホームページへの掲載 (令和2年度より実施し令和5年度も継続実施)
当社ホームページのトップページの特設バナースペースに対象駐車場の情報や周辺施設情報を適宜掲載し、認知度向上を図りました。

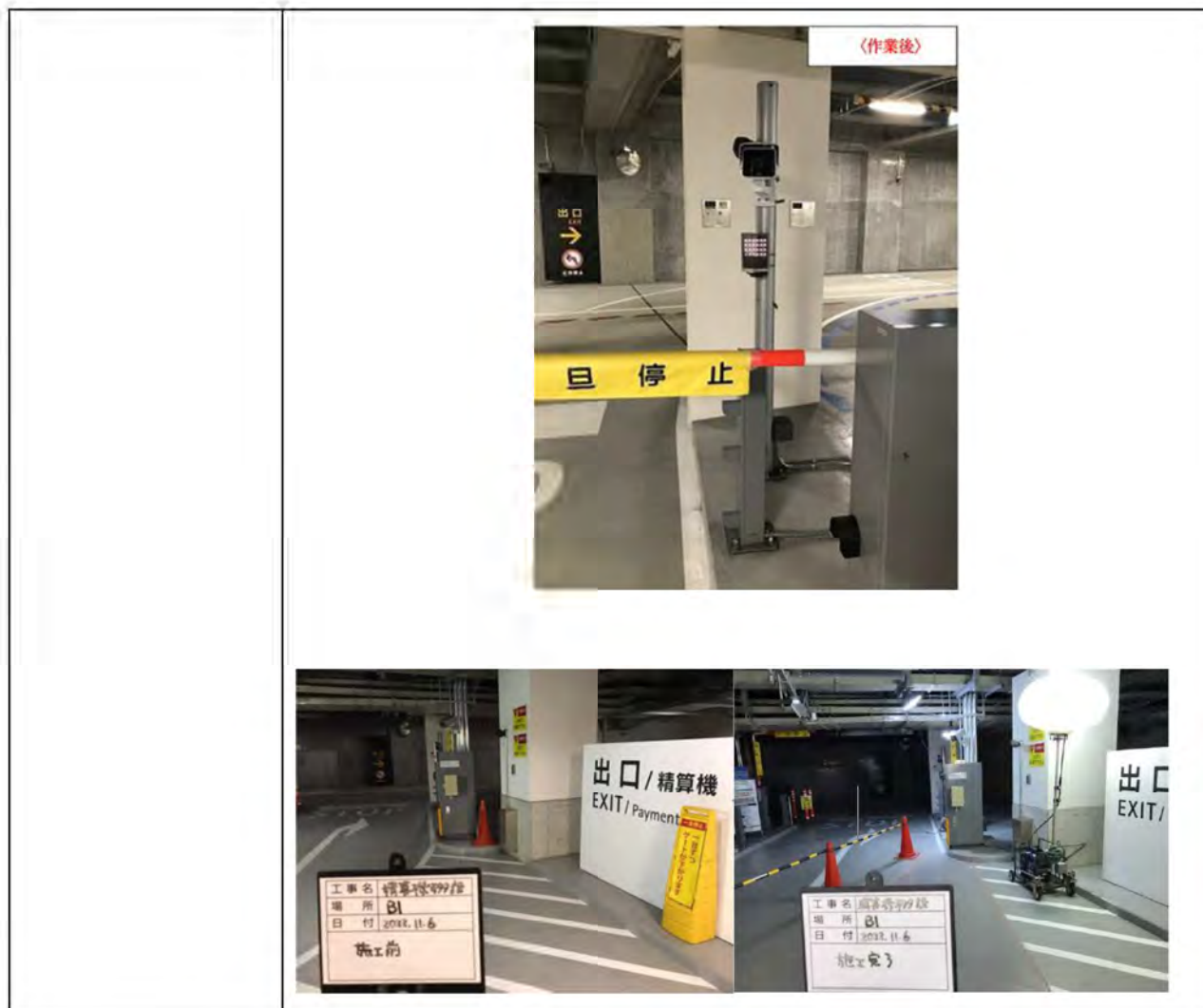


(特設バナー実施例)

3. 利用者サービスの向上・利用促進策（令和2年度より実施し令和5年度も継続実施）
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した。

<p>駐車場満空情報の配信</p>	<p>当社運営管理開始時より、当社HPにて各駐車場の満空情報がリアルタイムで確認可能となっております。</p>
<p>事前精算機の設置</p>	<p>場内の混雑緩和に寄与する事前精算機を導入しております。</p>
<p>地域経済との連携</p>	<p>・常駐スタッフは市内在住者を積極採用しました。 ・当社運営の他の大型駐車場への貴市PRスペースを設けました。 ⇒神奈川県内及び関東の主要拠点における告知活動を実施。</p>  <p>(PRポスター貼付例：パインクリエイティブビルパーキング)</p>
<p>行政との連携</p>	<p>・毎月の定期報告期日を遵守しました。 ・横浜市が主催・支援するイベントに全面的に協力しております。 ⇒横浜マラソン開催時に横浜市役所駐車場場内で案内やお客様対応を実施。</p>
<p>車番認証システムの導入 (横浜市役所)</p>	<p>・駐車場の出入口に車番認識カメラを設置し、入庫車両の車番（ナンバープレート）の情報を読み取り料金支払い有無を認証するシステムを導入しております。 ・効果として、出口渋滞の緩和・駐車券紛失時の正規料金徴収、過去の不正利用実績に基づく車両の入庫抑止があります。</p>

	 <p>(車番認識カメラによるスムーズな出庫)</p>
<p>E V車へ急速充電器サービスの提供 (横浜市役所)</p>	<p>貴市設置の急速充電器について、より多くの市民の方がご利用できるよう、2社のサービスに対応しております。</p> 
<p>決済方法の多様化</p>	<p>以下の幅広い決済方法での料金決済が可能となっております。</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（VISA、MC、AD、JCB、DCなど） ・交通系ICカード（SUICA、PASUMO、ICOCAなど） 
<p>提携拡大</p>	<p>閉庁時間でも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引き続き行います。(各区と協議の上実施とします)。 →横浜市役所内「横浜銀行 横浜支庁支店」との提携開始。</p>
<p>出口精算機への寄り付き改善について (横浜市役所)</p>	<p>お客様より、出口精算機設置位置の改善を求めのご意見を多数頂いたため、改善策（精算機の角度変更、車路導線の白線変更等）について、貴市へご提案し、2022年11月に改善策を実行致しました。</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、以下に記載した施策を実行しました。

- ① 料金体系対策（令和2年度より実施し令和5年度も継続実施）
 周辺相場や利用状況を勘案し適正な駐車料金を設定することで、利用者の利便性の向上及び利用促進を図りました。
- ② 常駐員対応（令和5年度実施）
 配置シフトを見直し、適正人数の常駐員を配置しました。
- ③ 公用車対応（令和2年度より実施し令和5年度も継続実施）
 公用車専用のパスカードを提供し、パスカード紛失にも再発行の対応を行いました。
- ④ 近隣駐車場誘導（令和2年度より実施し令和5年度も継続実施）
 各庁舎の近隣にあるNPC駐車場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駐車場と相互送客を進め、イベント開催によって庁舎駐車場の供給が不足した際にも近隣NPC駐車場と連携し混雑緩和、適正利用に寄与できると考えます。
 ⇒当社HP満空表示により、庁舎近隣駐車場の利用環境を整えております。

⑤ 事前精算機利用促進対策（令和2年度実施）

出庫時精算時の混雑緩和に寄与する事前精算機を場内に設置しております。

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者や外国人にも利用しやすい環境を提供しております（横浜市役所、鶴見区、神奈川区地下、西区、中区、南区、金沢区、青葉区第1）。

⑥ ルート案内（令和2年度より実施し令和5年度も継続実施）

当社HP（横浜市役所駐車場ページ内）にて、写真付きで駐車場までのルート进行を分かりやすくご案内しております。



⑦ 駐車場満空情報の配信（令和2年度より実施し令和5年度も継続実施）

駐車場の満空状況をオンライン表示することにより、混雑状況をリアルタイムで把握できるシステムを実装済みです。



（当社駐車場検索ページ）

5. 各駐車場が有する問題点の改善

下記の通り、各駐車場で現状抱えていた問題点を改善いたしました。

【全駐車場】

- ・料金精算機にプロテクターの設置（令和2年度実施）

屋外の料金精算機（横浜市役所駐車場を除く）に売上金盗難防止用プロテクターを設置しております。

- ・オートフォンの設置（令和2年度実施）

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可能となっております。



(プロテクター・オートフォン設置)

【横浜市役所駐車場】

- ・車室の満空状況を視覚で認識しやすい環境の整備（令和2年度実施）

招き灯を設置し、利用者が容易に空き車室の把握、スムーズな駐車を可能としました。死角となる駐車ブロック手前にはブロック満空表示を行い、空き車室探しによるうろつき運転や脇見運転を抑止し、安全性向上にも寄与しております。



(招き灯設置)

- ・ 公用車駐車場ゲート連動制御による安全確保（令和2年度実施）

B1F出口ゲートを隣接する公用車駐車場ゲートとセンサー連動制御することにより相互安全に通行できる環境を提供しております。

- ・ サインやソフトポール設置による安全確保（令和2年度実施）

エレベーターホール前に飛び出し抑止のためのサインを設置し、場内の安全に配慮しています。一部車室は駐車車両のドア開閉時に車路通行車両との接触が懸念された為、ソフトポールを設置し注意喚起を図っています。



(安全対策の実施)

- ・ 出口精算機への寄り付き改善検討（令和4年度実施）

駐車場の構造上、出口精算機へ寄り付けないお客様が多く、昨年度改善策（精算機設置場所の角度変更および白線の再施工）を提案させて頂きました。貴市と協議のうえ、2022年11月に改善策を実行致しました。

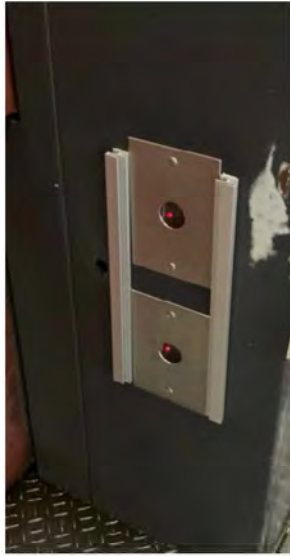




- ・長期駐輪自転車に関する貴市への報告（令和2年度より実施し令和5年度も継続実施）
長期間、駐輪場に駐輪されている自転車について、横浜市総務局に適宜報告のうえ対応を行いました。
- ・不正駐輪対応（令和2年度より実施し令和5年度も継続実施）
不正利用の駐輪場利用者に対し、注意喚起を行い正しい利用を促しました。
- ・混雑時の誘導対応（令和2年度より実施し令和5年度も継続実施）
駐車場混雑時に車両がスロープに並ぶことが出来ないため、常駐員にて交通整理を行いました。
- ・貴市工事（サイン塗り替え・思いやり車室改修）への協力（令和3年度および令和4年度実施）
貴市施工の工事について、利用者への周知や車室確保等、工事期間の駐車場運営協力を行いました。
- ・周辺稼働状況や近隣相場を鑑み、貴市と協議の上で駐車料金の改定を行い収益の最大化を図りました。
（令和5年度実施）
- ・周辺駐車場の閉鎖に伴い、当駐車場の出入口付近で入庫待ち渋滞が発生しましたが、適時交通誘導員を配置することで前面道路の入庫待ち解消と混雑緩和に努めました。（令和5年度実施）

【中区庁舎駐車場】

- ・身体障がい者車室にフラップレス機器を設置したことで、身体障がい者や高齢の方でも安心してご利用頂ける環境を提供しております。（令和2年度実施）
- ・駐車場の収容台数が少なく入庫待ち車列に対応するため、区役所提携外部駐車場について常駐員がチラシご案内を行うことにより、大きなトラブルなく現在運用を行っております。（令和2年度より実施し令和5年度も継続実施）
- ・2022年11月に常駐員の機械操作により車両とカーリフト扉の接触事故発生を受けて、再発防止のためセンサーの制御方法を変更致しました。再発防止対策以降、常駐員の操作ミスによる事故発生はございません。今後も事故防止と安全運営に全力で取り組んでまいります。（令和4年度実施）



(従来：マグネット式)



(変更後：スライド式)

【鶴見区総合庁舎駐車場】

- ・公道での待機待ち車両対策（令和2年度より実施し令和5年度も継続実施）
2号警備の検定合格警備員（交通誘導警備業務に係る1級又は2級保有者）を配置し、国道15号から駐車場出入り口の範囲にて、入庫状況の案内、路上駐車監視、車道からの進入時の誘導等の対応を行いました。
- ・運用を停止した機械式駐車場1基の改修工事に伴い、区役所様と協議の上追加誘導員の配置および現場オペレーションの変更を実施し、円滑な運用を実施いたしました。（令和5年度実施）
- ・ハマッコトイレ設置工事に伴い、貴市と協議の上で追加誘導員の配置および現場オペレーションの変更を実施し、円滑な運用を実施いたしました。（令和5年度実施）

【神奈川区総合庁舎駐車場】

- ・身体障がい者車室への駐車場機器設置（令和2年度実施）
身体障がい者車室にフラップレス機器を設置したことで、身体障がい者や高齢の方でも安心してご利用頂ける環境を提供しております。
- ・令和2年度、従前使用されていなかった15番車室を公用車スペースへ変更し、従前の公用車スペースを時間貸車室へ変更することで、時間貸し車室をひとつのエリアにまとめ、利便性が向上しました。（令和2年度実施）



(公用車スペースの移動、フラップレス式への転換)

- ・常駐員配置時間の延長（令和2年度より実施し令和5年度も継続実施）

区役所様の繁忙期3月下旬から4月上旬において、区役所様の要請に基づき、通常18時迄の配置を20時迄延長に協力させていただきました。

・機械式駐車場2基のうち1基が故障し復旧不能となった際、収容台数の減少に応じて入庫待機列への配慮をより徹底し、大きなトラブルなく現在運用を行っております。（令和2年度より実施し令和5年度も継続実施）

- ・注水式看板の設置

駐車台数の不足により慢性的に入庫待ちの車列が公道に伸びており、公用車の出入りに支障を来すところのご指摘を受けたため、下図の可動式注水式看板を適時設置しております。（令和2年度実施）



(入庫待機車両へ注意を促すサイン)

【西区庁舎駐車場】

- ・身体障がい者車室への駐車場機器設置（令和2年度実施）

身体障がい者車室にフラップレス機器を設置し、身体障がい者や高齢の方でも安心してご利用頂ける環境整備に取り組んでおります。

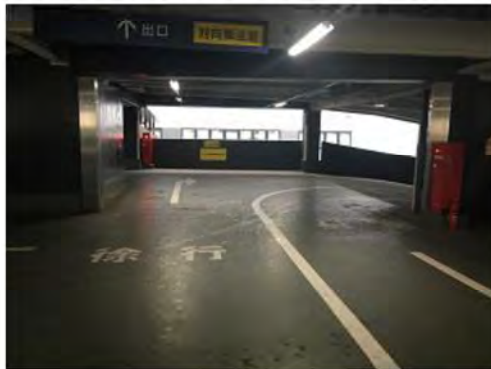


(フラップレス式による利用しやすい駐車場の整備例 西区庁舎駐車場)

【南区総合庁舎駐車場】

- ・カーブミラーの設置 (令和2年度実施)

駐車場の構造上、対向車が見づらい事故発生リスクが高い場所には、当社費用負担でカーブミラーを設置し、視認性を向上することで安全確保に取り組んでおります。



(施工前 対向車が見えづらい例)



(施工後 カーブミラーにより死角の解消)

- ・看板の表記変更 (令和3年度実施)

事前精算機付近に設置している看板を、交通系IC精算が可能な表記内容に以下のとおり変更いたしました。



(変更前)



(変更後)

【金沢区総合庁舎駐車場】

- ・ユニバーサルデザイン事前精算機の設置（令和2年度実施）

事前精算機の設置により、駐車場の混雑緩和に寄与致しました。本事前精算機は、ユニバーサルデザイン精算機を選定し、身体障がい者の方や高齢者、外国人の方でも精算しやすい仕様となっております。



(ユニバーサルデザイン事前精算機)

【緑区総合庁舎駐車場】

- ・立体駐車場は車路が狭く、対向車と接触する危険性が高いため、以下の対策を講じております。
 - ① 対向車の有無を利用者に知らせるため地上から立体駐車場のスロープ部分に出庫回転灯を設置しております。（令和2年度実施）
 - ② 対向車との衝突防止のため、「対向車注意」や「出庫車優先」等のサイン看板や回転灯を掲出して視認性を高めております。（令和2年度実施）



(コーナー部分への回転灯設置による注意喚起の実施)

・保育園に対する安全確保（令和4年度実施）

平面駐車場については、2022年4月より開庁時間に限り、運用しております。令和4年度においては、緑区様にて警備員を配置し安全確保を図っておりました。令和5年度より、当社にて（費用は貴市負担）常駐員を1名増員のうえ安全確保を図り、トラブルや事故なく運営できております。また、駐車場入口に立体駐車場とは別に平面駐車場の満空灯を追加で設置致しました。



(満空灯看板)

・立体自走式の歩行者動線（令和2年度実施）

立体自走式のスロープ部分を歩行者が歩行することは危険なため、エレベーター口へと誘導するサイン看板を掲出してあります。



(エレベーター・駐車券案内サインを掲示)

【青葉区総合庁舎駐車場】

- ・ユニバーサルデザイン事前精算機の設置（令和2年度実施）

事前精算機の設置により、駐車場の混雑緩和に寄与致しました。本事前精算機は、ユニバーサルデザイン精算機を選定し、身体障がい者の方や高齢者、外国人の方でも精算しやすい仕様となっております。



(ユニバーサルデザイン事前精算機)

- ・白線の再施工（令和2年度実施）

経年劣化していた白線の再施工を実施したことで、視認性・安全性を向上しております。



(施工前)



(白線再施工後)

・追加看板の設置・看板の入れ替え（令和2年度実施）

第1駐車場及び第2駐車場共に、入庫トラブルの原因となる右折入庫を禁止する看板を設置しております。また、料金看板等、色褪せていた看板を視認性の高い看板に更新を行っております。



（更新前 色褪せた看板（前運営者看板））

⇒



（看板の更新）

・第1駐車場から第2駐車場への誘導への強化（令和2年度実施）

第1駐車場の混雑緩和を目的とし第1駐車場に、第2駐車場までの案内看板を設置しております。また、第2駐車場は県道12号からは区庁舎駐車場と認識しづらいため、庁舎駐車場と認識し易いように、「青葉区総合庁舎駐車場」看板を追加で設置しております。



（第2駐車場への案内看板の設置）

・青葉公会堂青葉スポーツセンターの特定天井改修工事に伴い、工事に必要な4車室分の車室貸出を2022年4月1日～2023年3月11日に渡り実施し、円滑な運営に協力致しました。（令和4年度実施）

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

◆指導・研修体制

- ① 統括責任者による常駐員の監督指導（2週間に1回）を実施。
- ② 当社営業担当者による常駐員のオペレーションや接遇等の実施状況確認を行い、統括責任者と連携して必要に応じて改善指導を行いました。利用者アンケート結果を統括責任者より常駐員へフィードバックし、接遇マナー向上を図りました。
- ③ 有人駐車場における覆面調査（年1回）を行いました。

結果は統括責任者からフィードバックを行い、現場の対応力向上を図っております。

<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 常駐者は日報（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した。

<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
⇒清掃実施状況を毎日報告し、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 常駐員による月次報告を実施。
- ③ 統括責任者は毎月当社担当に報告及び共有を実施。各現場で発生した事例を当社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おります。



(接遇研修)

(問題解決力育成研修)

◆地元の人材確保、人材活用

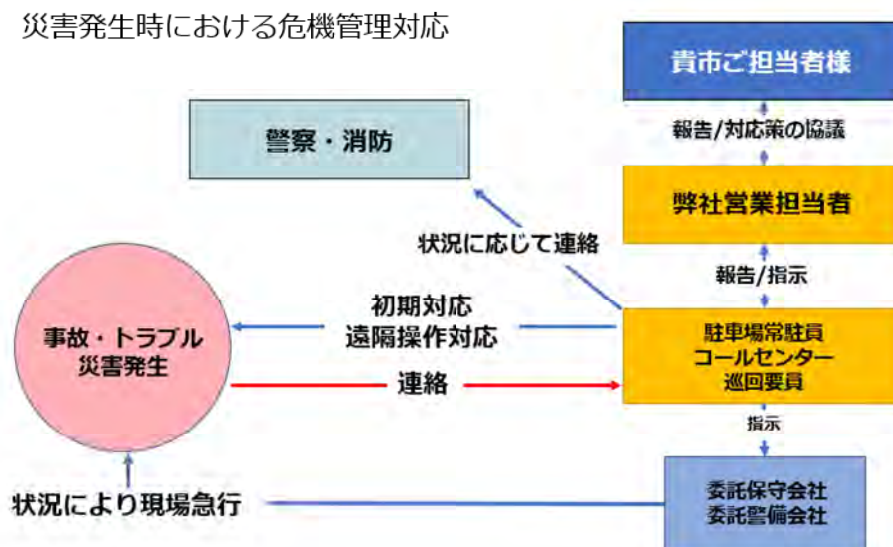
- ・ 駐車場管理業務経験者を優先して採用いたしました。
- ・ 横浜市内在住者を優先して採用致しました。
- ・ 当社ホームページや求人媒体を活用致しました。
- ・ 無人駐車場の清掃については横浜市シルバー人材センターを活用致しました。

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

自然災害発生時に備え、以下の表のとおり連絡体制で取り組みました。

(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する体制を整えております。
- ・ 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する体制を整えております。
- ・ 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。
- ・ 以下の駐車場では、車両を拘束しないフラップレス機器を採用しているため、災害時でもすぐに車を出庫できる体制を整備しております。

対応駐車場：神奈川区、中区、西区

- ・ 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向かえる際は、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、保安を行いました。

また、防犯や防災の観点で、日々の点検を行いました。

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、年1回の接遇研修と同時に災害発生を想定した訓練を行いました。
- 年2回、災害発生時を想定した安否確認訓練を行いました。
- 設備の点検により、性能の維持に努めました。

◆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済み。
- ・ 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ております。
- ・ 関係各所と緊急連絡先を共有済みです。
- ・ 管理施設・設備に対する安全性の確保を行いました。
- ・ 従業員の食料、飲料水、トイレパック等を準備済みです。

◆計画：従業員の知識・技術向上

- ・ 横浜市役所駐車場において、防災訓練へ参加しました。
（令和3年～令和5年参加）

◆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以下の資材を完備しております。

- ・ 防災ラジオ常備
- ・ ヘルメット常備（従業員分）
- ・ 非常食備蓄（従業員分）
- ・ 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）

◆新型コロナウイルス対策

新型コロナウイルスの感染拡大防止に伴い、以下の対策を実施いたしました。

- ・ 常駐員については、マスクを常時着用するよう、徹底致しました。
- ・ 有人対応駐車場においては定期的にアルコール消毒を実施しました。また誘導案内時は手袋を使用致しました。
- ・ 感染拡大防止のため、常駐員は勤務前に検温を行い、発熱時には報告を行うよう、連絡体制を築きました。
- ・ 常駐員が発熱した場合および濃厚接触者となった場合は、速やかに貴市へ情報共有し、消毒を行いました。
- ・ お客様の手が触れやすい精算機等は、定期的に消毒を行いました。

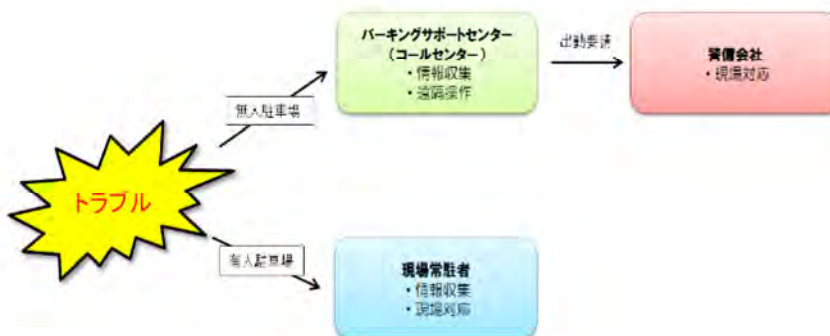
2023年5月に五類感染症に移行し、マスク着用等の感染症対策について貴市と協議のうえ柔軟に対応し、消毒液の継続配置や体調不良時の連絡フローの継続活用を行っています。

8. 利用者とのトラブル対策

◆対応の体制

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っており、どの物件のトラブルにおいても365日24時間いつで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っております。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した。



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を設置済みです。



(フリーダイヤル案内、オートフォンの設置)

◆対応方針

当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、誠意をもって対応致しました。

◆トラブルと対応策

機器使用上のトラブル

紙幣、つり銭、駐車券に関する詰まりや読み取り不良等の機器使用上のトラブルについては、有人駐車場では常駐員が対応致しました。無人駐車場では、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に出動依頼し対応致しました。

より迅速な対応が必要な場合、コールセンターにて機器遠隔操作のうえ、利用者は出庫頂く体制としました。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を行いました。

機器の故障

駐車券発行機・精算機等の設置機器は、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した。

- ・ 機器の故障等のトラブルは、協力警備会社と連携し、緊急対応を致しました。
(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時間受付体制の当社専属メンテナンス会社の緊急出動により、早期復旧に努めております。

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」を構築しております。

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、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した。復旧にあたる保守・修繕工事等の業者は、当社専属の協力会社をそろえており、24時間365日対応可能な体制としました。

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した。

◆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、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した。

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

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した。全国1,900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(週1回程度実施)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、改善し続けております。

◆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ました。

- ・ 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
- ・ 当社専属のメンテナンス会社による多頻度(年4回)の定期点検の実施(認証機含む)

◆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

年度末の1月～2月に約2か月間の利用者アンケート期間を設定し、利用者調査を実施しました。

※アンケート結果は別添提出資料ご参照ください。

利用者アンケート回答収集後は、利用者のニーズを的確に把握できるよう、集計結果を取り纏め致しました。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把握、改善抽出に努め、業務品質を持続的に改善する体制を構築しました。

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実施致しました。

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 (当社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. 個人情報の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

当社は、東証プライム上場企業の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. 当社の事業・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」を当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. 個人情報の取り扱いや各種コンプライアンス（ダイバーシティ等）について適時必要な項目を設定し、年に数回にわけて「Eラーニング」による従業者に対するコンプライアンスに対する意識啓発を実施いたしました。
4. 通年定期的にコンプライアンスに関わる東証プライム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、東証プライム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、全従業者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。

【駐車場常駐者及び駐車場管理事務所での対応】

1. 駐車場常駐者にも、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、当社全社員と同等に、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. 駐車場管理事務所等については、当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. 当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

【従業員への管理方法】

当社の事業・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当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、当社として情報管理・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
- ・特定個人情報取扱規程
- ・特定個人情報等保護方針
- ・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5年度の実績は以下の通りです。

- 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 41,960,245 円（消費税込）
- ② 収入 年額 197,505,557 円（消費税込）
内訳：利用料金収入 194,586,430 円
急速充電器売上 102,747 円
認証割引・サービス券 2,816,380 円
- ③ 支出 年額 137,969,357 円（消費税込）
- ④ 収支実績（総括）

（単位：千円 消費税込）

	令和5年度				
	予算		実績		差異
新市庁舎 (横浜市役所)	収入		収入	92,089	収入
	支出		支出	36,465	支出
	差引		差引	55,624	差引
鶴見区	収入		収入	1,115	収入
	支出		支出	23,605	支出
	差引		差引	-22,490	差引
神奈川区	収入		収入	1,733	収入
	支出		支出	22,964	支出
	差引		差引	-21,231	差引
西区	収入		収入	2,230	収入
	支出		支出	5,832	支出
	差引		差引	-3,602	差引
中区	収入		収入	635	収入
	支出		支出	6,477	支出
	差引		差引	-5,842	差引

南区	収入		収入	28,141	収入	
	支出		支出	7,180	支出	
	差引		差引	20,961	差引	
金沢区	収入		収入	19,167	収入	
	支出		支出	4,739	支出	
	差引		差引	14,428	差引	
緑区	収入		収入	8,432	収入	
	支出		支出	16,403	支出	
	差引		差引	-7,971	差引	
青葉区	収入		収入	41,047	収入	
	支出		支出	14,306	支出	
	差引		差引	26,741	差引	
合 計	収入	237,930	収入	194,589	収入	-43,341
	支出	186,392	支出	137,971	支出	-48,421
	差引	51,538	差引	56,618	差引	5,080
市への 最低保証額		51,538		41,960		-9,578

ブロックA合計 予算対比達成率

収入：81.7%

支出：74.0%

新型コロナウイルス感染症感染拡大に伴う各種自粛等も徐々に収まり、売上回復がされてきておりますが、想定されていた売上までは回復しきれず、収入実績は未達となりました。特に乖離が大きい横浜市役所駐車場については、稼働上昇に伴い2023年11月に料金値上げ改定を実施、大幅な売上改善がみられ、今後も収支改善が見込まれます。

貴市への最低保証額については、主に横浜市役所の一般駐車場を公用車駐車場への転用、緑区の整理員1名追加に伴い、貴市と協議の結果、上記最低保証額に減額変更頂いております。

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) 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) 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した。

(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した。

(4) 利用者調査

① 貴市と協議のうえ、2024年1月～2月に実施しました。有効回答17件。

② 調査項目

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

③ 調査方法

現地常駐員や場内掲示物にて、利用者へアンケートの協力をお願いしました。

新型コロナウイルス感染症対策のため、対面や紙とペンによるアンケートを避け、お客様がお持ちのスマートフォン・携帯電話によるQRコード読み取りによりインターネット上でのアンケート回答としました。

④ アンケート結果については別添資料をご参照ください。

横浜市庁舎駐車場 ブロックA アンケート調査結果

日本パーキング株式会社

アンケート調査日：令和6年1月9日～3月11日

調査対象：横浜市庁舎駐車場ブロックA

回答者 17人

※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

I .回答者について

1 .利用駐車場について	4
2 .年齢について	5
3 .利用頻度について	6
4 .今回の利用時間について	7
5 .出発地について	8
6 .利用目的について	9
7 .今回の利用は市区庁舎の減免対象でしたか?	10

目次

Ⅱ.利用条件について

8.利用しやすさについて	11
9.短時間料金設定について	12
10.最大料金設定について	13
11.スタッフの対応について	14
11-2.スタッフの対応について(その理由)	15
12.当駐車場を知った理由	16
13.現地までの案内について	17
14.当駐車場がなかったらどのようにしていましたか?	18

Ⅲ.その他

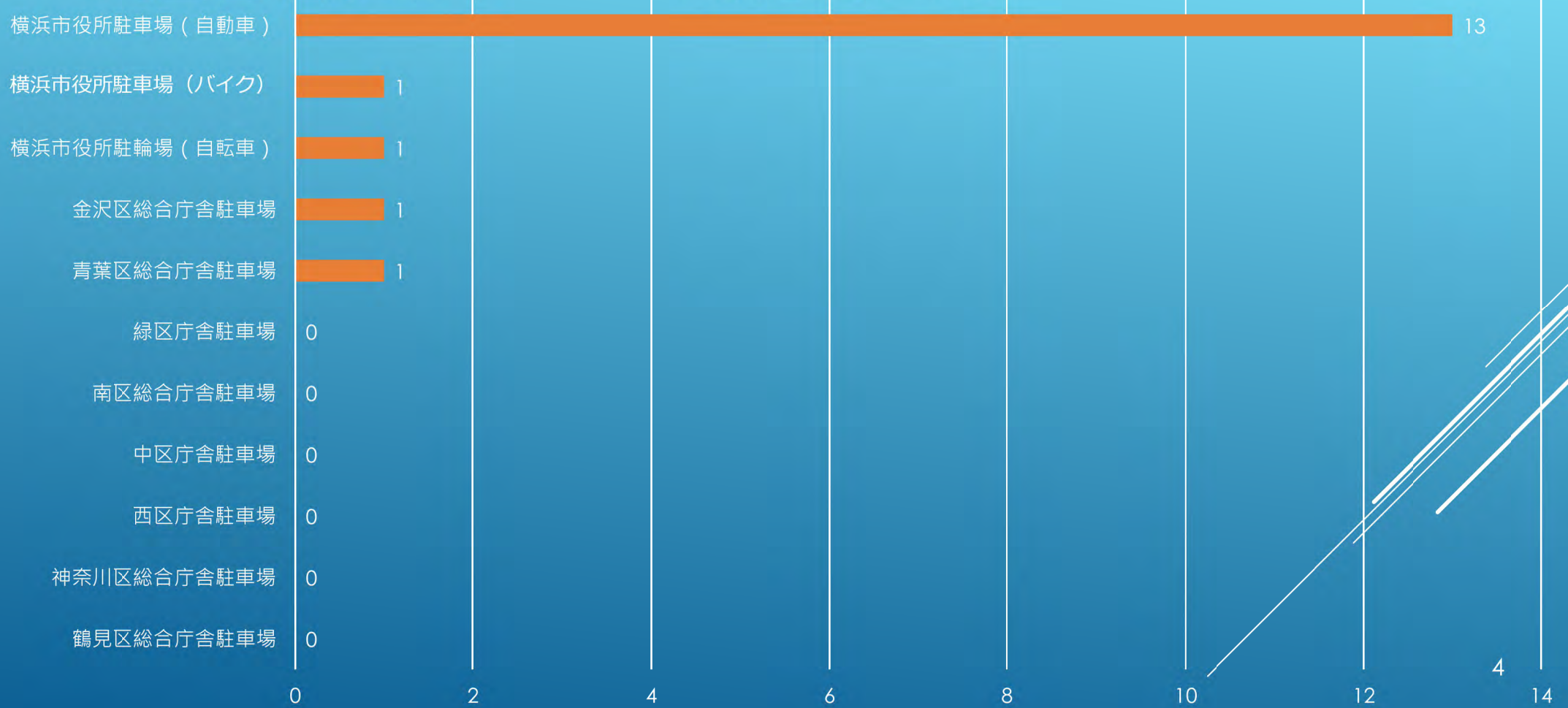
15.日本パーキングを知っていますか?	19
---------------------	----

Ⅳ.改善要望等

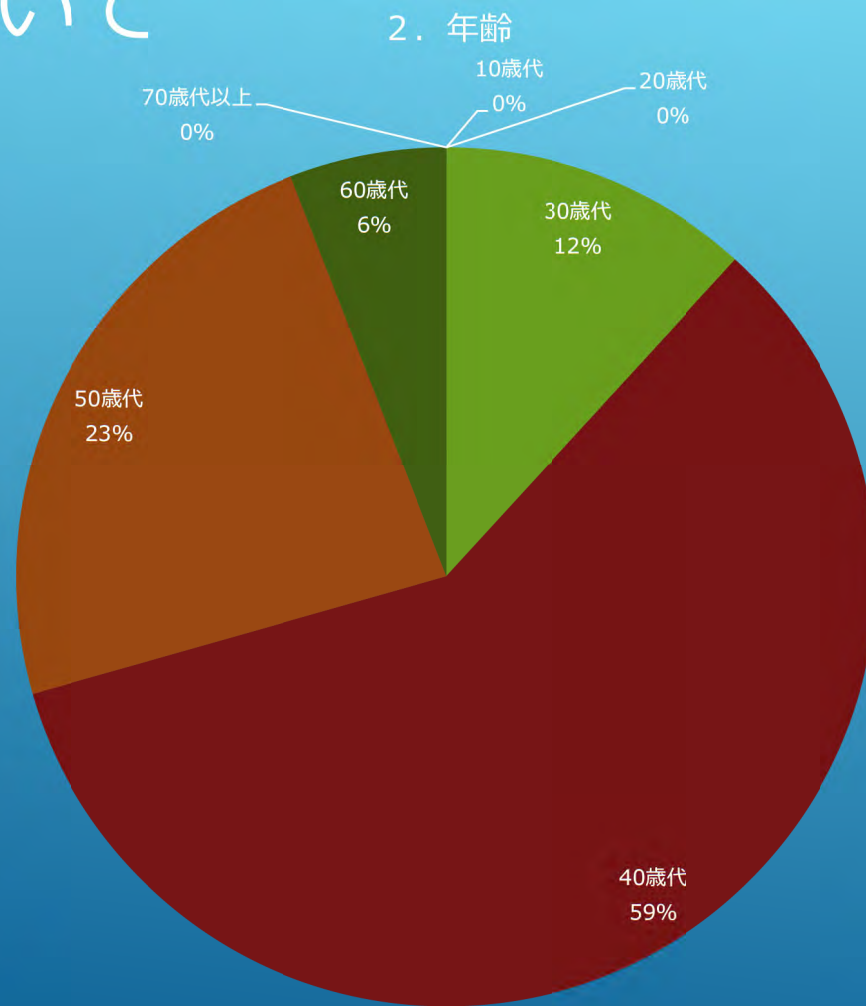
総括	22~24
----	-------

I. 回答者について

1. 利用駐車場について

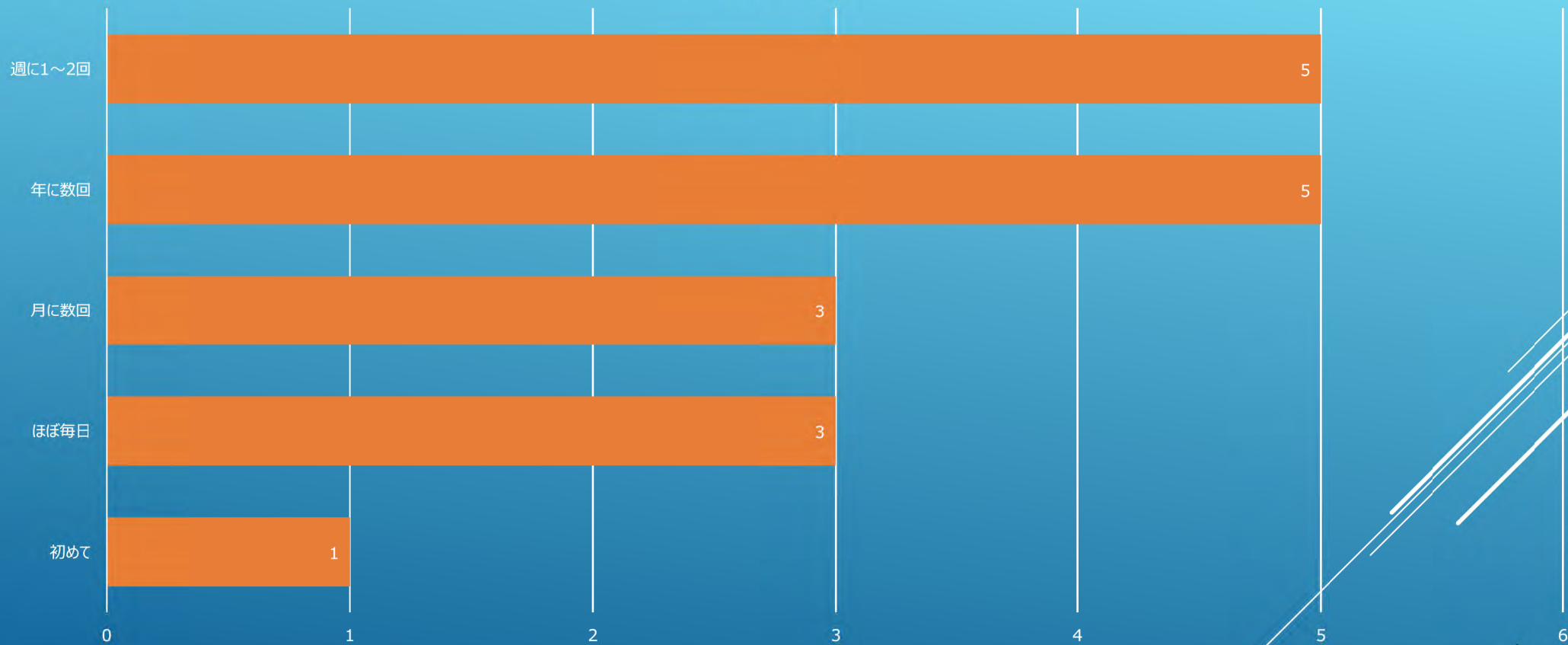


I.回答者について



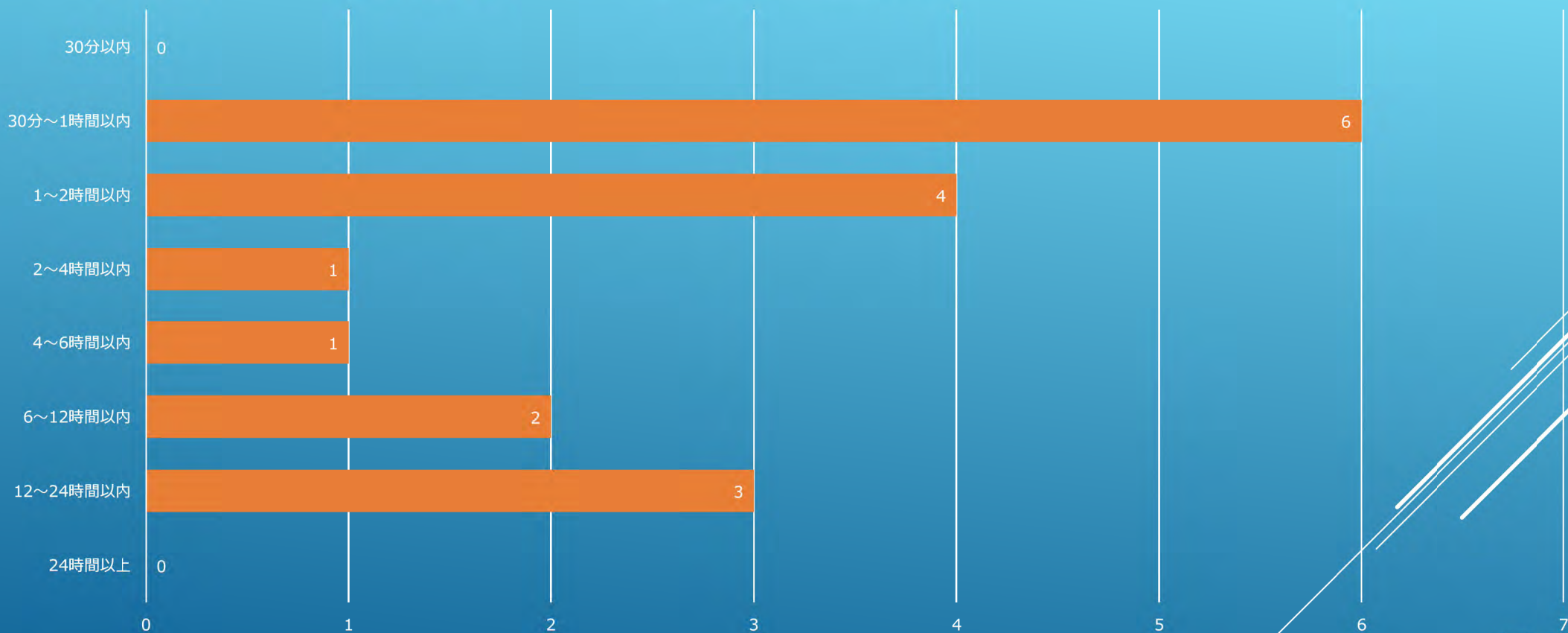
I. 回答者について

3. 利用頻度



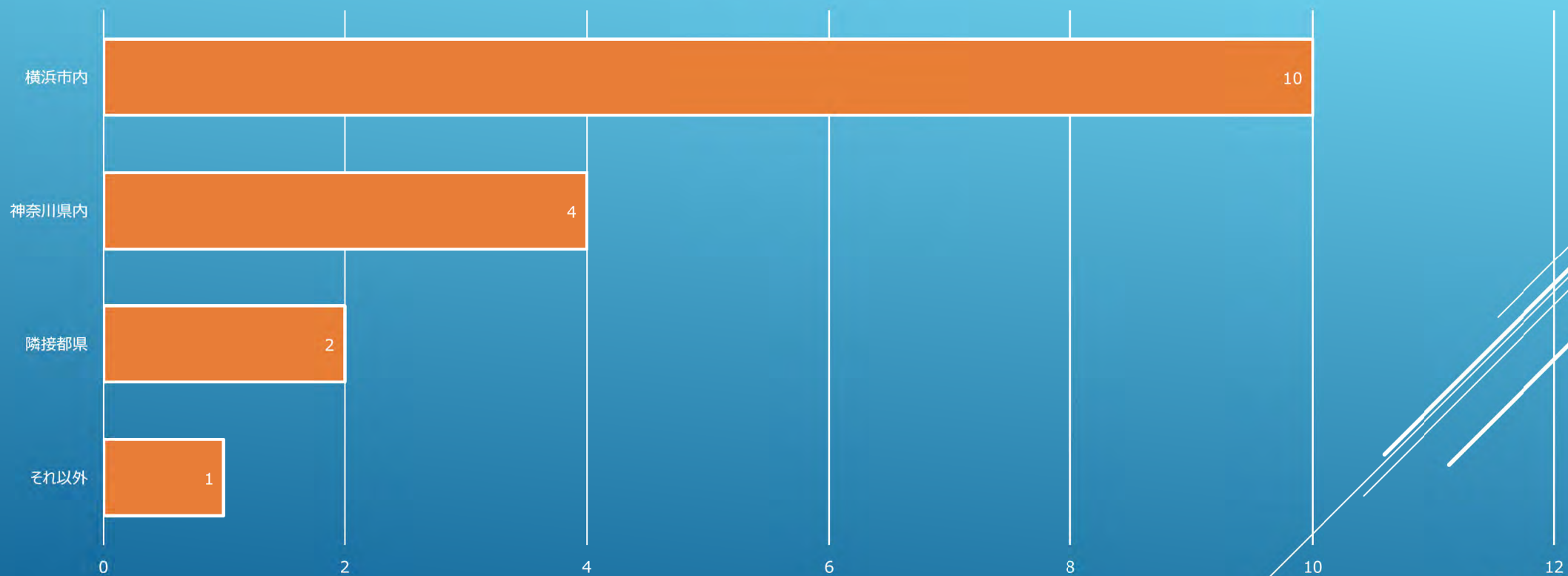
I. 回答者について

4. 今回の利用時間について



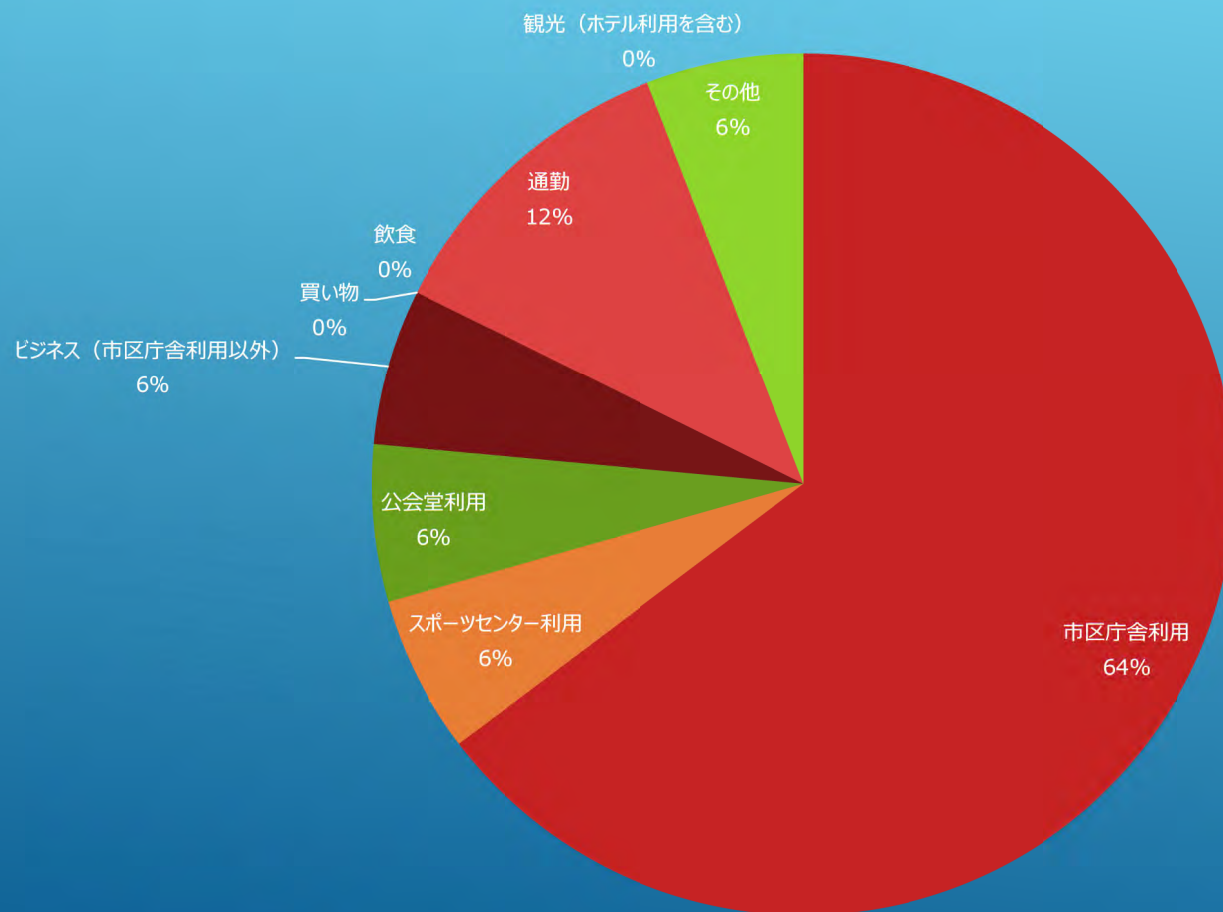
I.回答者について

5. 出発地について



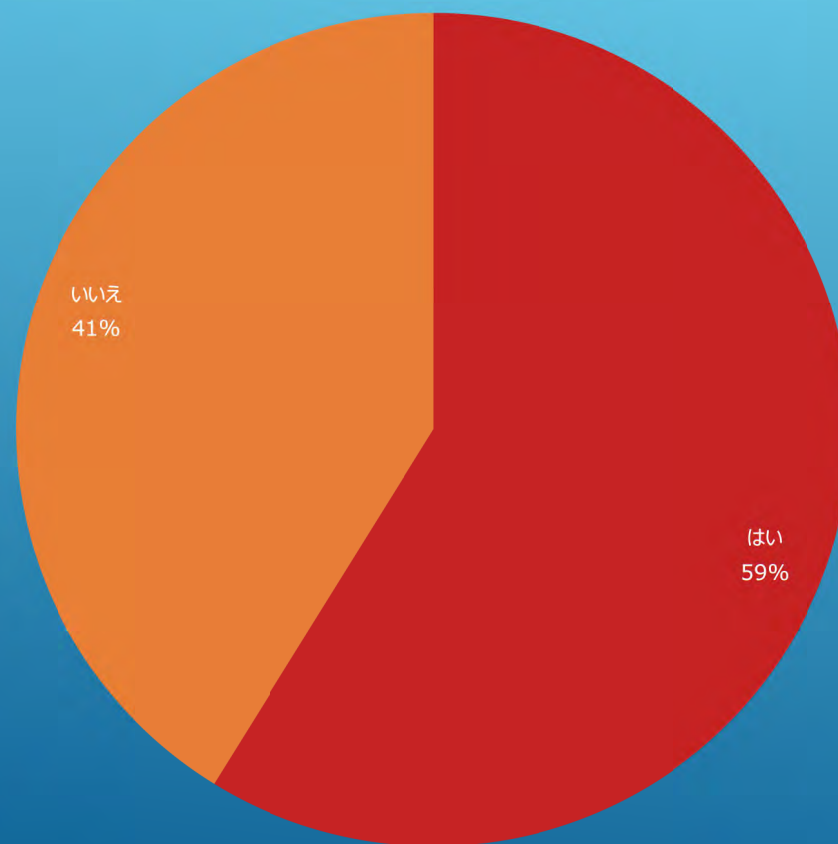
I.回答者について

6. 利用目的について



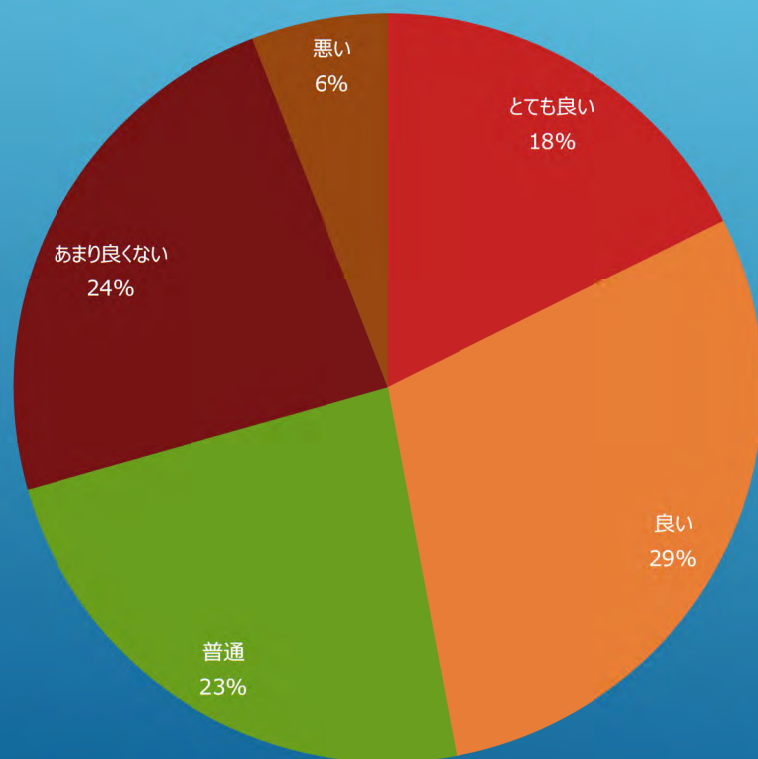
I.回答者について

7. 今回の利用は市区庁舎の減免対象でしたか？

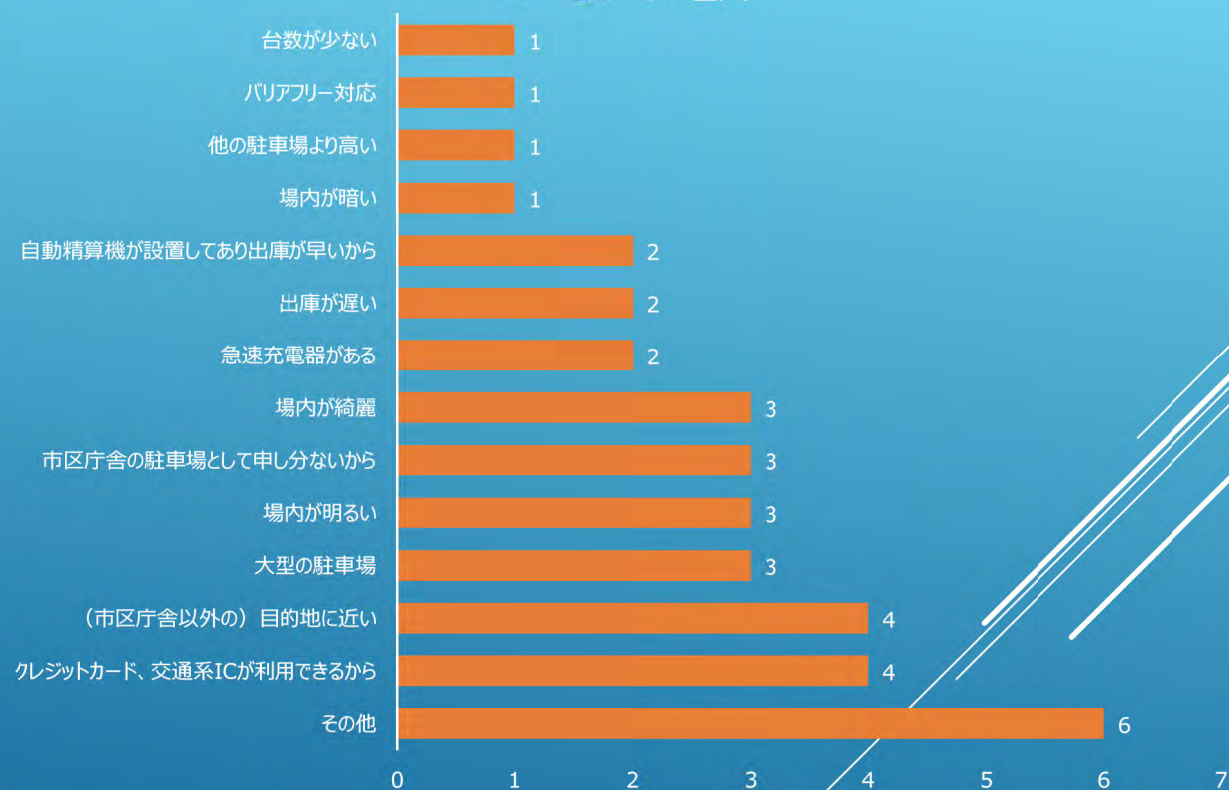


Ⅱ.利用条件について

8.当駐車場の利用のしやすさについて

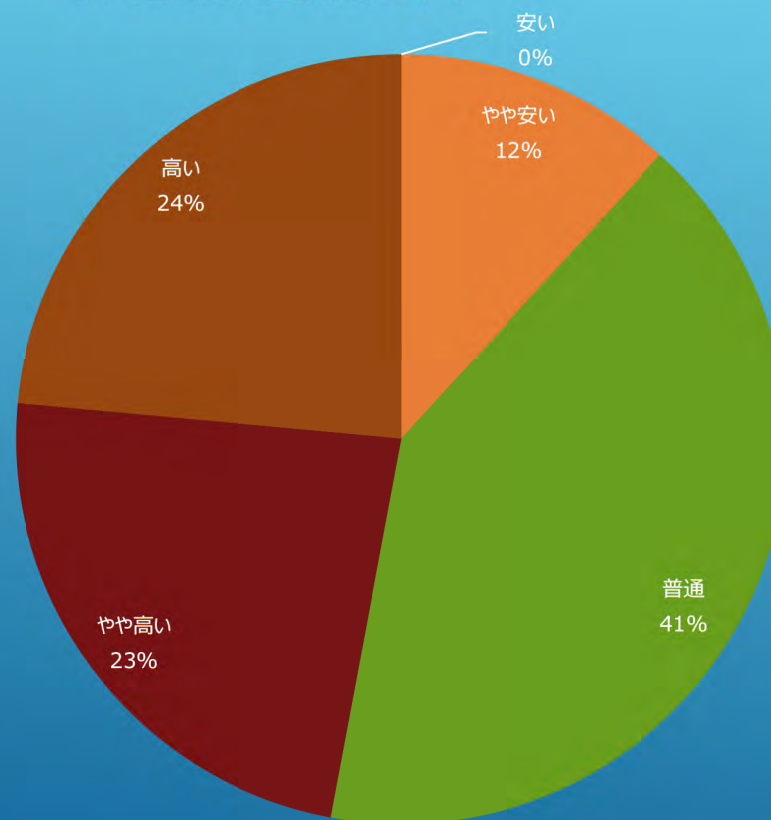


8-2. その理由



Ⅱ.利用条件について

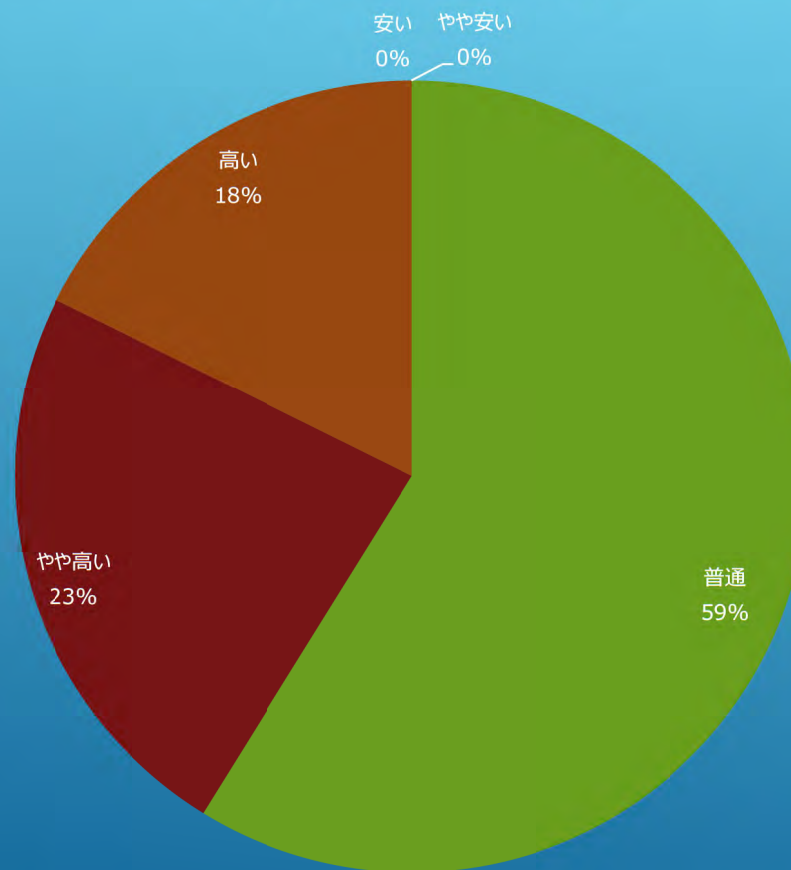
9. 短時間料金設定について



※各駐車場により料金設定は異なります。

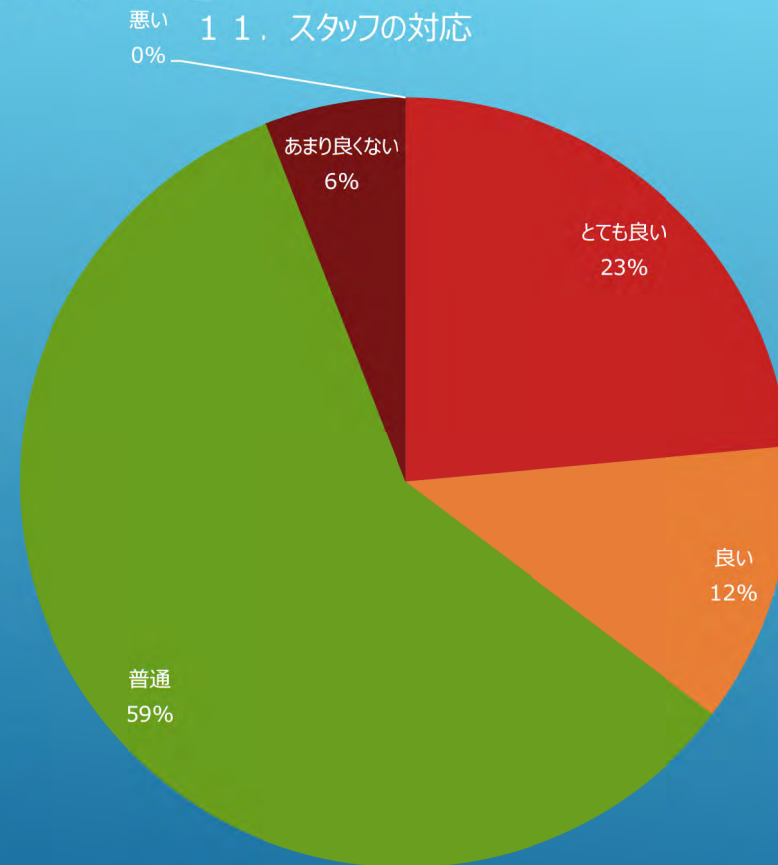
Ⅱ.利用条件について

10. 最大料金設定について



※各駐車場により料金設定は異なります。

Ⅱ.利用条件について



Ⅱ.利用条件について

1 1 - 2.スタッフの対応について（その理由）

とても良い・普通

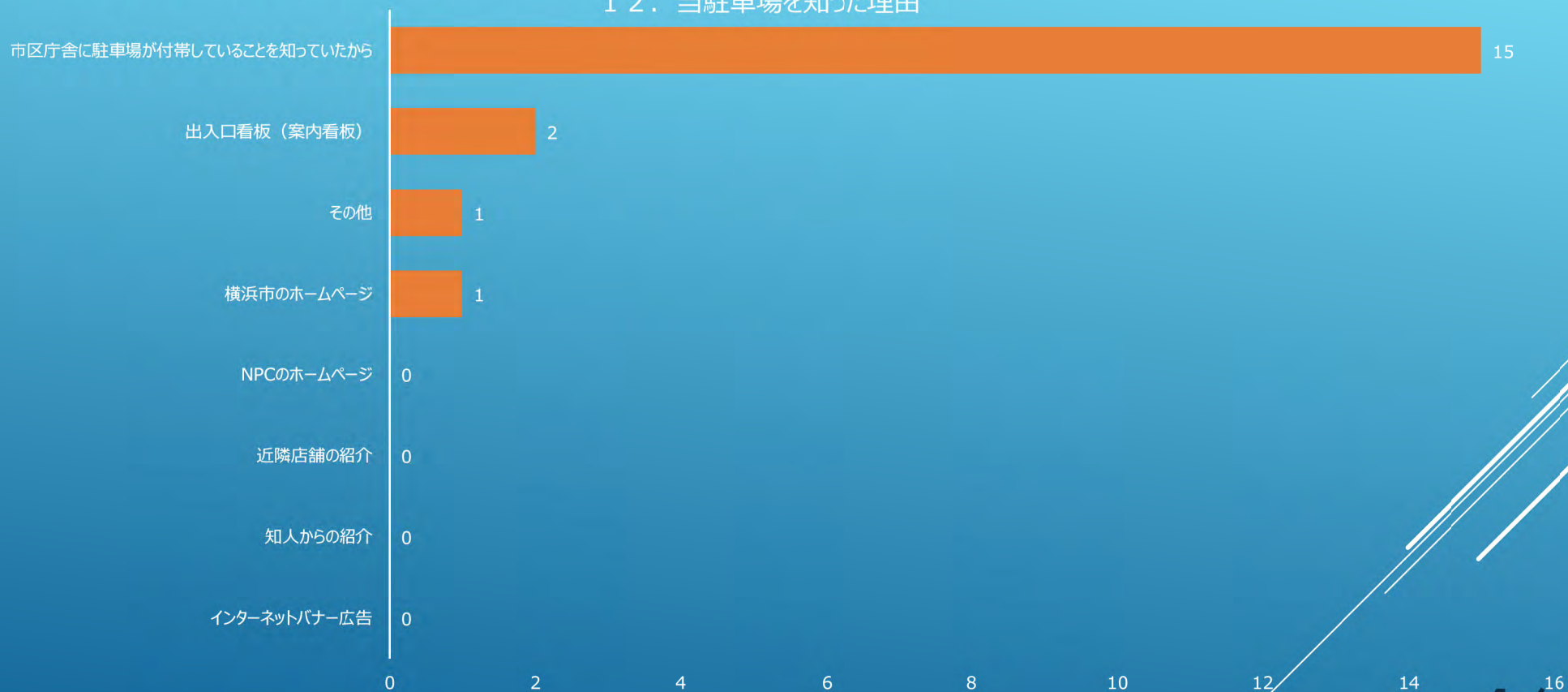
駐車場名	その理由
横浜市役所駐車場（自動車）	出口ゲートに代わりに駐車券を入れてくれるから。
	精算機付近にいるが、何もしていない。いなくてもいいのではないかな？
	有人の時に利用していないので、わかりません。
横浜市役所駐車場（バイク）	スタッフは見たことがない。
青葉区総合庁舎駐車場	接していないので評価できない。
金沢区総合庁舎駐車場	区役所利用で1時間以内に収まる事がほとんどないため、1時間の減免だけでは足りない。せめて2時間減免にしてほしい。

あまり良くない

駐車場名	その理由
横浜市役所駐輪場（自転車）	以前お客様の減免処理を3Fでした時、これはあなたの減免処理ですか？と聞かれることがあり、不愉快な気持ちになったため。それ以外の方は問題ありません。

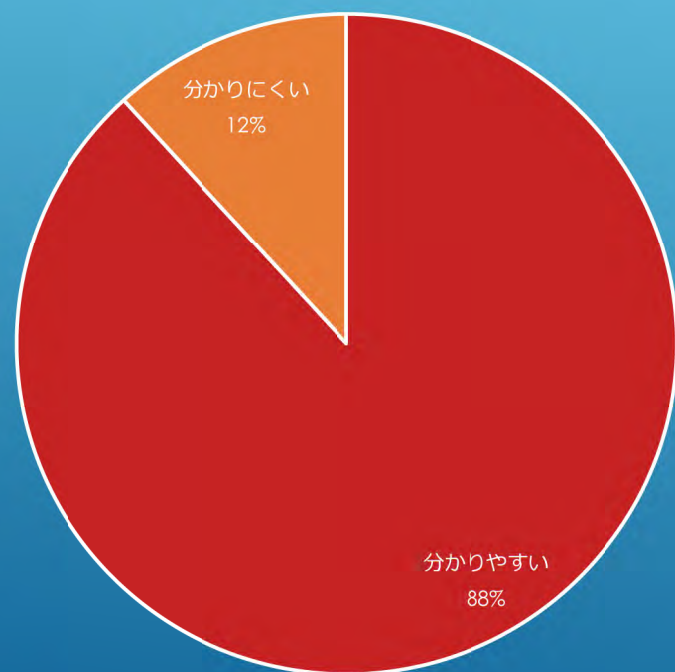
Ⅱ.利用条件について

1 2. 当駐車場を知った理由



Ⅱ.利用条件について

1 3. 現地までの案内について



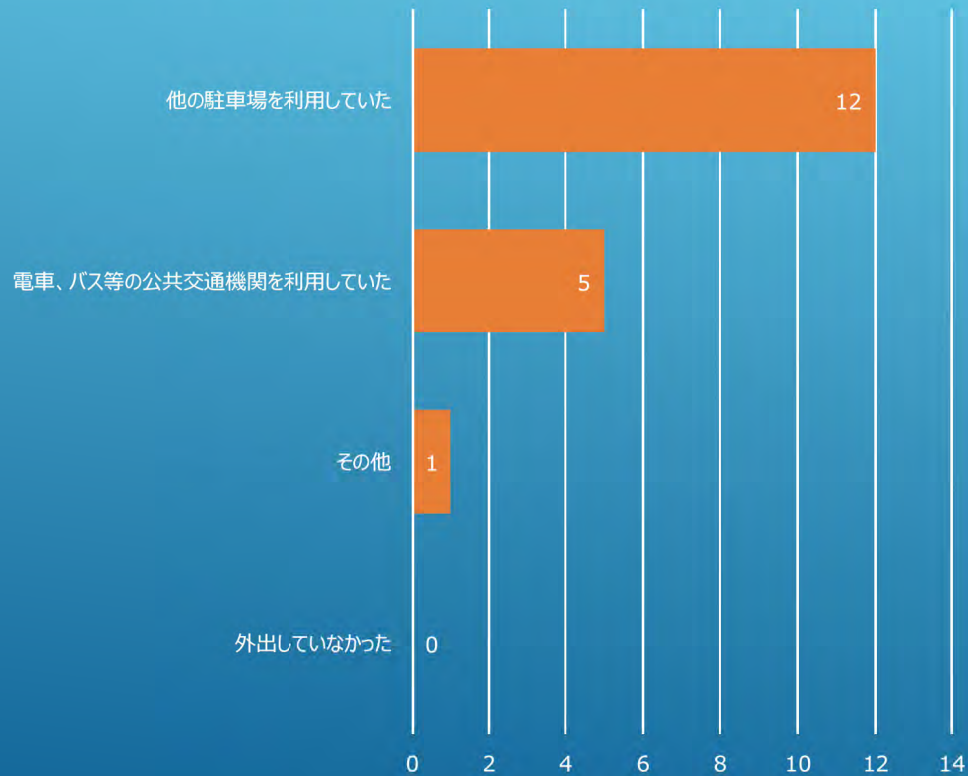
■ 分かりやすい ■ 分かりにくい

1 3 - 2. その理由

駐車場名	分かりにくい理由
横浜市役所駐車場（バイク）	手前に別の駐車場がある
横浜市役所駐輪場（自転車）	弁天橋側に駐輪場の案内が見当たらないから

Ⅱ.利用条件について

14-1. 当駐車場が無かったら、どのようにしていましたか

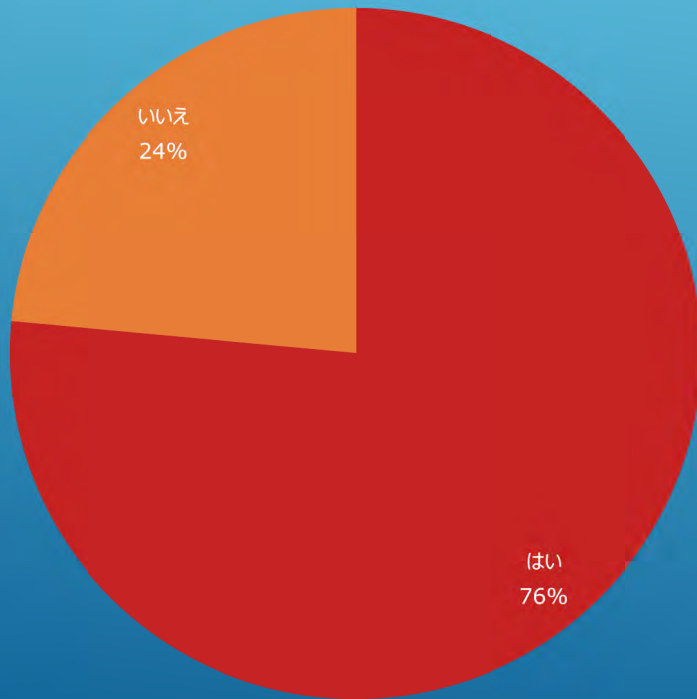


14-2. 「他の駐車場を利用していた」「その他」の内容

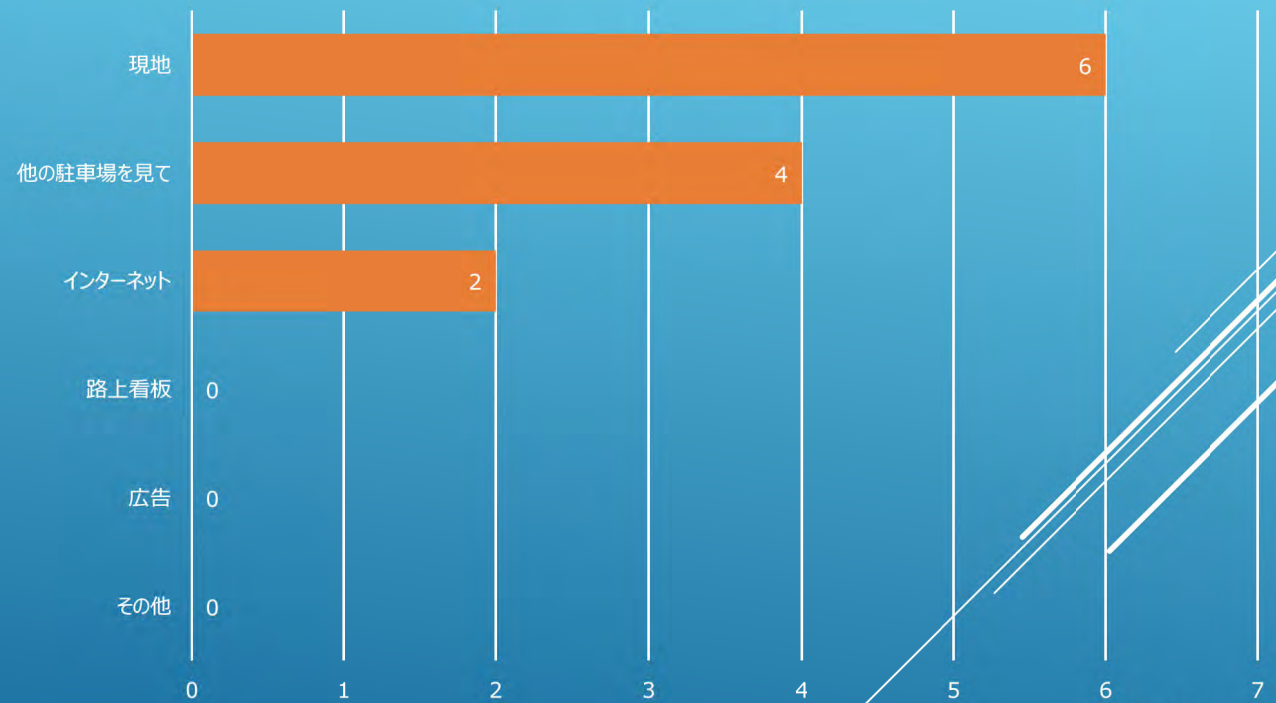
駐車場名	他の駐車場を利用、その他の内容
横浜市役所駐輪場（自転車）	桜木町駅の高架下駐輪場を利用した
横浜市役所駐車場（バイク）	特定の候補はないが近隣の駐車場を利用する
横浜市役所駐車場（自動車）	路上駐車
横浜市役所駐車場（自動車）	横浜市馬車道地下駐車場 2件
青葉区総合庁舎駐車場	周辺のコインパーキングを利用したと思う。

Ⅲ.その他

15. 日本パーキングを知っていますか？



15-2. どのように知りましたか



IV.改善要望等（その1）

横浜市役所駐車場 (自動車・バイク)	<ul style="list-style-type: none">・出庫時の料金精算機の位置が使いにくい（ナンバー自動認識率が悪い）。 4件・減免時間を増やしてほしい。1時間では足りない 2件・最大料金を設定してほしい。 2件・エレベーター横に階段無く、上がるのにとっても不便。・高さ制限を2.4mにして欲しい。・入庫時刻がわかるアプリが欲しい。・値段が高い・出口の窓口を増やしてほしい。
金沢区総合庁舎駐車場	<ul style="list-style-type: none">・減免時間を増やしてほしい。
青葉区総合庁舎駐車場	<ul style="list-style-type: none">・施設(区役所、公会堂、スポーツセンター)を利用した際には、30分でも割引があって欲しい。

V.総括

【アンケートの実施方法】

来場者にスマートフォンでQRコードを読み取り、利用者アンケート画面から回答頂きました。横浜市区庁舎Aブロックに関するアンケートの回答件数は17件でした。

I.回答者について

市区庁舎利用が64%、通勤利用が12%、ビジネス利用が6%となったほか、公会堂・スポーツセンター利用目的も各6%となりました。

市外からの回答者が昨年と比較し増加しており、弊社にて実施したSEO対策の効果が表れたものと思われます。

現在、回答者数が伸び悩んでおり、アンケートの実施方法について貴市と協議の上で検討して参ります。

V.総括

II.利用条件について

利用しやすさについて、「とても良い」「良い」「普通」との回答が約7割を占める一方で、混雑時出庫に時間を要する、場内が暗い等の施設に関するマイナス評価も3割を占めております。利便性とサービス面について、駐車場施設の改善に向け、貴市と協議を進め改善に取り組んでまいります。

料金設定については、主に横浜市役所の短時間料金、最大料金について、高い、やや高い、との回答が4割を超える結果になりました。周辺他社駐車場の閉鎖やコロナ禍明けの観光需要回復により最大料金の調整を実施しております。市況の動向を注視し、今後も適切な料金設定に努めていきます。

スタッフの対応について、「普通」の68%を含めると、「とても良い」「良い」の回答が90%と概ね高評価になりました。更に良い評価を得られるように、今後も継続して改善に努めてまいります。

V.総括

Ⅲ.その他

N P Cの認知度は約7割となっており、利用者間にある程度認知されていると考えられます。現地看板や他の駐車場を見たという意見が多いなかで、インターネット対策も重要と考えております。引き続きS E O・M E O対策を行い、インターネットにおける上位表示にむけて対策を強化して参ります。

改善要望等については、金沢区にて場内が暗い、横浜市役所にてエレベーターの動作速度に関する改善要望がありました。また、役所窓口対応の待ち時間が長く、無償時間を超えて有償となることについての改善要望がありました。様々な意見について、対応可能なものは対応していき、今後もより良い駐車場運営に努めてまいります。