

横浜市庁舎駐車場
令和5年度 年次報告書
(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て取り組みました。
- ・ 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も寄与しました。
- ・ 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、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・法令を遵守致しております。
- ・ 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

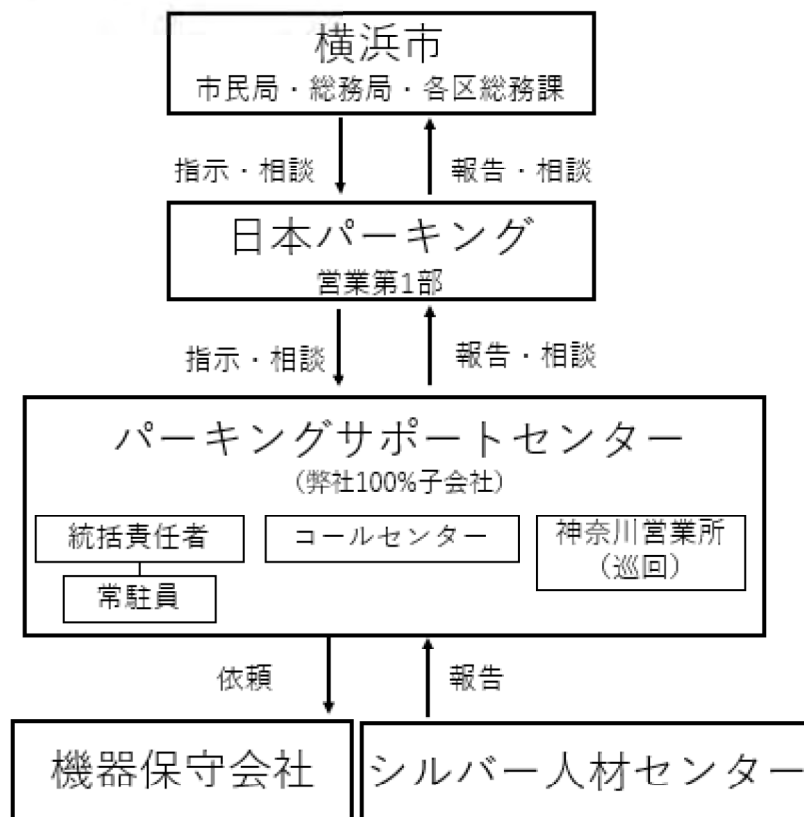
- ・ 当社は、創業以来都市における道路渋滞・交通事故の根源となる路上駐車という問題に対し、時間貸し駐車場の創設という形で問題解決に取り組んでおり、その中でも大型駐車場の分野においては業界随一のポジションを確立しております。また、創業以来、時間貸し駐車場運営に特化しており、業界内でも高い専門性を有る会社であると自負しております。
- ・ 当社が多くの大型駐車場運営で培ったノウハウを活かし、効率的且つ安全な駐車場運営を貴市庁舎駐車場で実現できると考えており、貴市の掲げる本事業目的に貢献致します。

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。
- ・ 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致しました。(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A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名を雇用しました。(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

当社が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：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

磯子区 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。

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。

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 港南区総合庁舎)

- 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）

当社ホームページに対象駐車場の情報を適宜掲載し、認知度向上を図りました。



(特集ページ例)

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す。

<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>	<ul style="list-style-type: none"> ・常駐スタッフは市内在住者を積極採用しました。 ・貴市主催イベント（横浜マラソン等）への協賛 ・当社当社運営の他の大型駐車場への貴市PRスペース設置を検討したものの、未実施となりました。 <div data-bbox="564 779 1340 1429" data-label="Image"> </div> <p style="text-align: center;">（PRポスター貼付例：パインクリエイトビルパーキング）</p>
<p>行政との連携</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・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。 <p>⇒栄区の区民祭り実施時、駐車場内を開放し協力いたしました。</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） <div data-bbox="587 1832 1315 2002" data-label="Image"> </div>

提携拡大	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）。
------	--

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、以下の施策を実行します。

- 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2年度より実施し令和5年度も継続実施）
 配置シフトについて、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。
 特に、都筑区総合庁舎周辺には庁舎へのアクセスのよい合計947台のNPC駐車場があり、庁舎駐車場の混雑緩和に寄与するものと考えます。中でもNPC24Hパインクリエイトビルパーキングは、平日24時間毎900円、コーナン港北センター南モールパーキングは、平日24時間毎900円の打ち切り料金設定をしており、長時間利用のお客様にとって、安心感のあるリーズナブルな価格設定により他駐車場への駐車を誘導する効果が期待できます。
 ⇒当社HP上満空表示により、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がい者や外国人にも利用しやすい環境を提供しております（磯子区、都筑区）。
- ⑥ エリア満空（総合満空）対策（令和2年度より実施し令和5年度も継続実施）
 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利用状況の把握が困難なため、総合満空機器を設置することで、来庁者に利用状況を分かりやすく周知しております。
 また、当社当社HP（旭区総合庁舎第1駐車場ページ内）にて、第1駐車場への迂回ルートや旭区総合庁舎第2駐車場へのルート案内を写真付きでご案内しております。



(旭区第1駐車場にて離れた位置にある第2駐車場の満空を表示)



(第1駐車場から第2駐車場へのルート案内抜粋)

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。



(当社当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致しました。

【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

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)

【保土ヶ谷区総合庁舎駐車場】

- ・本館駐車場と別館駐車場への車両振分け（令和2年度実施）

本館駐車場と別館駐車場への車両の振分が円滑に行われるよう、視認性の高いLED仕様の満空サインを設置しております。



(満空灯変更前)

⇒



(満空灯 LED 変更後)

- ・バイク駐車禁止シールの貼り付け（別館駐車場）（令和3年度実施）

別館駐車場の車路上にバイクを駐車してしまう事例が頻発していたため、車路上に「バイク駐車禁止シール」を掲出することにより、当該事例を減らすことに成功しました。



(設置写真)

- ・駐輪場増設

別館側駐車場デッドスペース有効活用を提案し、駐輪場を増設しております。（令和3年度実施）



(増設後写真)

【旭区総合庁舎駐車場】

- ・アスファルト舗装（令和2年度実施）

未舗装であった第2駐車場をアスファルト舗装し、砂埃や水たまり、雑草防止等に寄与しております。



(舗装前)

⇒



(舗装後)

- ・歩行者優先看板追加設置（令和2年度実施）

第1駐車場出庫時に歩道で停車し歩行者動線を妨げる車両に対し、歩道手前に「歩行者最優先 歩道停車禁止」看板を追加で設置することで道路交通法の順守と安全確認を促しております。



(設置写真)

- ・注水式コーンの設置（令和2年度実施）

満車時でも緊急車両の優先入庫による受け入れに対応ができるように、常駐員の誘導案内に追加して、発券機前のスペースを確保し、注水式コーンを新たに設置し円滑なご案内を実施しております。



（設置写真）

【磯子区総合庁舎駐車場】

- ・利用駐車場の振分けご案内（令和2年度より実施し令和5年度も継続実施）

平面駐車場の利用に偏ることがないように、駐車場地上入口にてお声がけし、利用用途や利用時間に応じて円滑に駐車場を御利用頂けるようご案内を行いました。

- ・常駐員の体調管理と業務環境改善のため、猛暑対策、粉じん対策として周辺への水撒きを区役所様にご協力いただき実施致しました。ファン付き空冷ベストや経口補水液の配布等を行っております。

（令和2年度より実施し令和5年度も継続実施）

- ・車止めがなく車両が植栽の杭に衝突する危険に対処するため、当社から区担当者様ご相談の上で、注意喚起パウチを掲出致しました。（令和3年度実施）

- ・右折入庫による事故発生の危険性を貴市にご報告、貴市にて交差点看板の更新を行って頂きました。

- ・シャッター開閉時間の順守（令和4年度実施）

常駐員のシャッター開閉時間の対応に誤りがあり、正しい運用を行うためシャッター開閉時間チェックシートを作成、毎日のシャッター開閉時間と対応者名記載により再発防止に努めております。

【都筑区総合庁舎駐車場】

- ・駐車券紛失防止（令和3年度実施）

利用者の駐車券紛失に対処するため、紛失防止案内パウチを掲示し、駐車券紛失防止に努めることで、出口での紛失対応を防ぎスムーズな出庫が可能となるよう努めました。

【港北区総合庁舎駐車場】

- ・車両誘導業務コストの見直し（令和4年度実施）

駐車場出入口における車両誘導警備について、各警備業者へ相見積を依頼し、適正コストにて現警備会社に引き続き警備業務を依頼しております。

- ・区役所や公会堂混雑時、当社負担で前面道路に追加整理員を配置し、交通整理を実施致しました。
（令和3年度より実施し令和5年度も継続実施）

【栄区庁舎・公会堂スポーツセンター駐車場】

- ・公会堂天井改修工事期間（2022年4月1日～2023年2月28日）、工事に24車室をお貸出しし、安全かつ円滑に工事作業が行えるよう協力致しました。（令和3年度実施）

【泉区総合庁舎駐車場】

- ・サインの変更、追加（令和2年度実施）

駐車場で把握しにくい現在地と目的地・エレベーターの位置が直感的にわかるようにアルファベットや色分けによるサインへ変更・追加し、利用者様に分かりやすい表示案内をしております。



(サイン追加前)

(サイン追加後 エリア毎の色調に合わせたサイン)

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回程度）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。
- ③ 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、による接遇マナー向上を図りました。
- ④ 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 常駐員は日報（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
⇒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

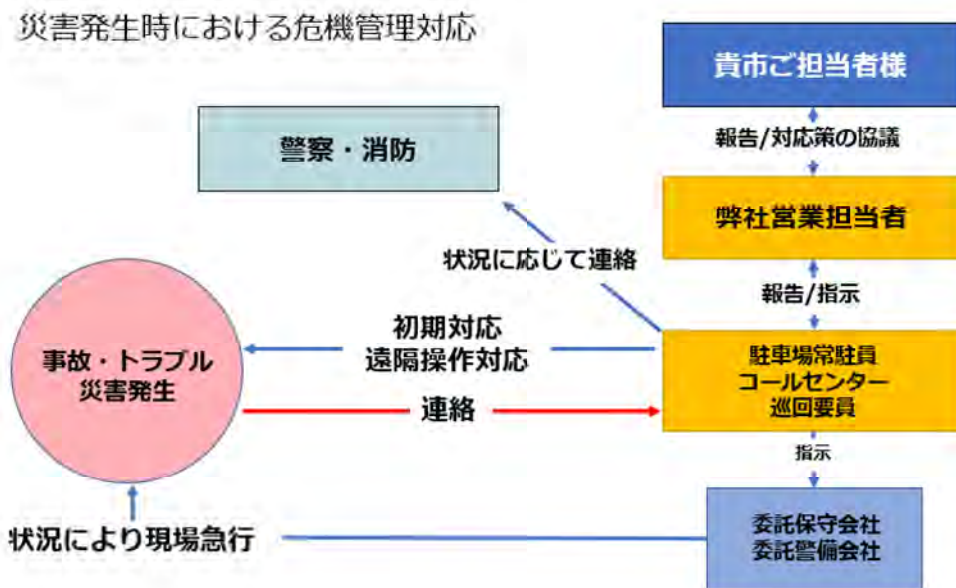
- ・ 駐車場管理業務経験者を優先して採用致しました。
- ・ 横浜市内在住者を優先して採用致しました。
- ・ 当社ホームページや求人媒体を活用致しました。
- ・ 無人駐車場の清掃については横浜市シルバー人材センターを活用致しました。

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、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います。
- ・ 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、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ないました。
- ・ 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

- ・ 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、従業員の防災スキル向上に努めました。

◆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、以下の対策を実施致しました。

- ・ 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。

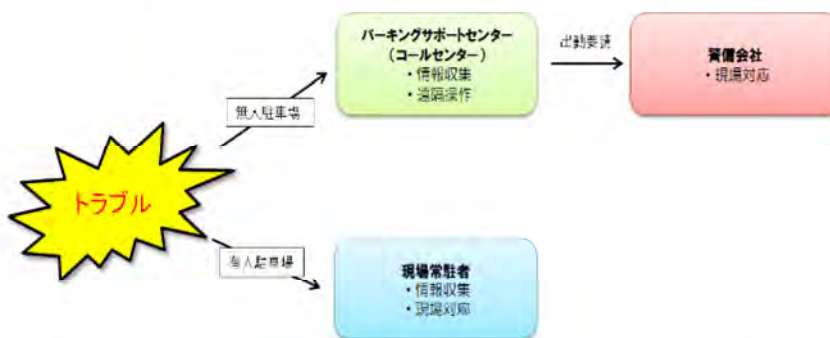
2023年5月に五類感染症に移行し、マスク着用等の感染症対策について貴市と協議のうえ柔軟に対応し、消毒液の継続配置や体調不良時の連絡フローの継続活用を行っています。

8. 利用者とのトラブル対策

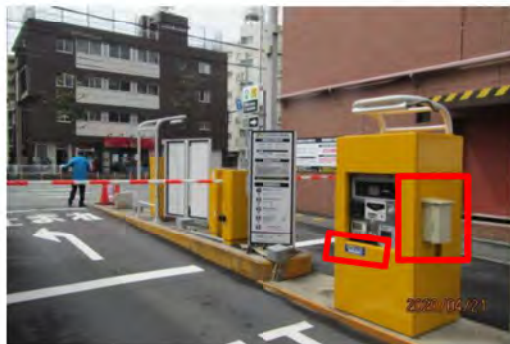
◆対応の体制

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いたしました。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々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送付済み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とします。

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」による従業員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。

【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 31,088,440 円（消費税込）
- ② 収入 年額 119,111,250 円（消費税込）
内訳：利用料金収入 118,760,450 円
認証割引・サービス券 350,800 円
- ③ 支出 年額 94,747,891 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	
港南区	収入		収入	5,895	収入	
	支出		支出	3,515	支出	
	差引		差引	2,380	差引	
保土ヶ谷区	収入		収入	11,564	収入	
	支出		支出	5,312	支出	
	差引		差引	6,252	差引	
旭区	収入		収入	12,191	収入	
	支出		支出	11,281	支出	
	差引		差引	910	差引	
磯子区	収入		収入	13,607	収入	
	支出		支出	43,744	支出	
	差引		差引	-30,137	差引	
港北区	収入		収入	15,445	収入	

	支出		支出	14,701	支出	
	差引		差引	744	差引	
都筑区	収入		収入	24,257	収入	
	支出		支出	6,339	支出	
	差引		差引	17,918	差引	
栄区	収入		収入	25,558	収入	
	支出		支出	5,904	支出	
	差引		差引	19,654	差引	
泉区	収入		収入	10,243	収入	
	支出		支出	3,955	支出	
	差引		差引	6,288	差引	
合 計	収入	151,028	収入	118,760	収入	-32,268
	支出	120,241	支出	94,751	支出	-25,490
	差引	30,787	差引	24,009	差引	-6,778
市への 最低保証額		30,787		31,088		301

ブロック B 合計 予算対比達成率

収入 : 78.6%

支出 : 78.8%

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。特に乖離が大きい栄区駐車場については、昨年度の天井回復工事による長期休業による一時的な利用者離れがありました。今後も収支改善に向けた施策に取り組んで参ります。

貴市への最低保証額については、港北区総合庁舎駐車場における追加収入があり、令和2年度及び3年度の収入実績が増加したことに伴い、貴市と協議の上、上記最低保証額に増額変更となりました。

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～3月に実施しました。有効回答42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B 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B

回答者 13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（その理由）	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？（その理由）	18

Ⅲ.その他

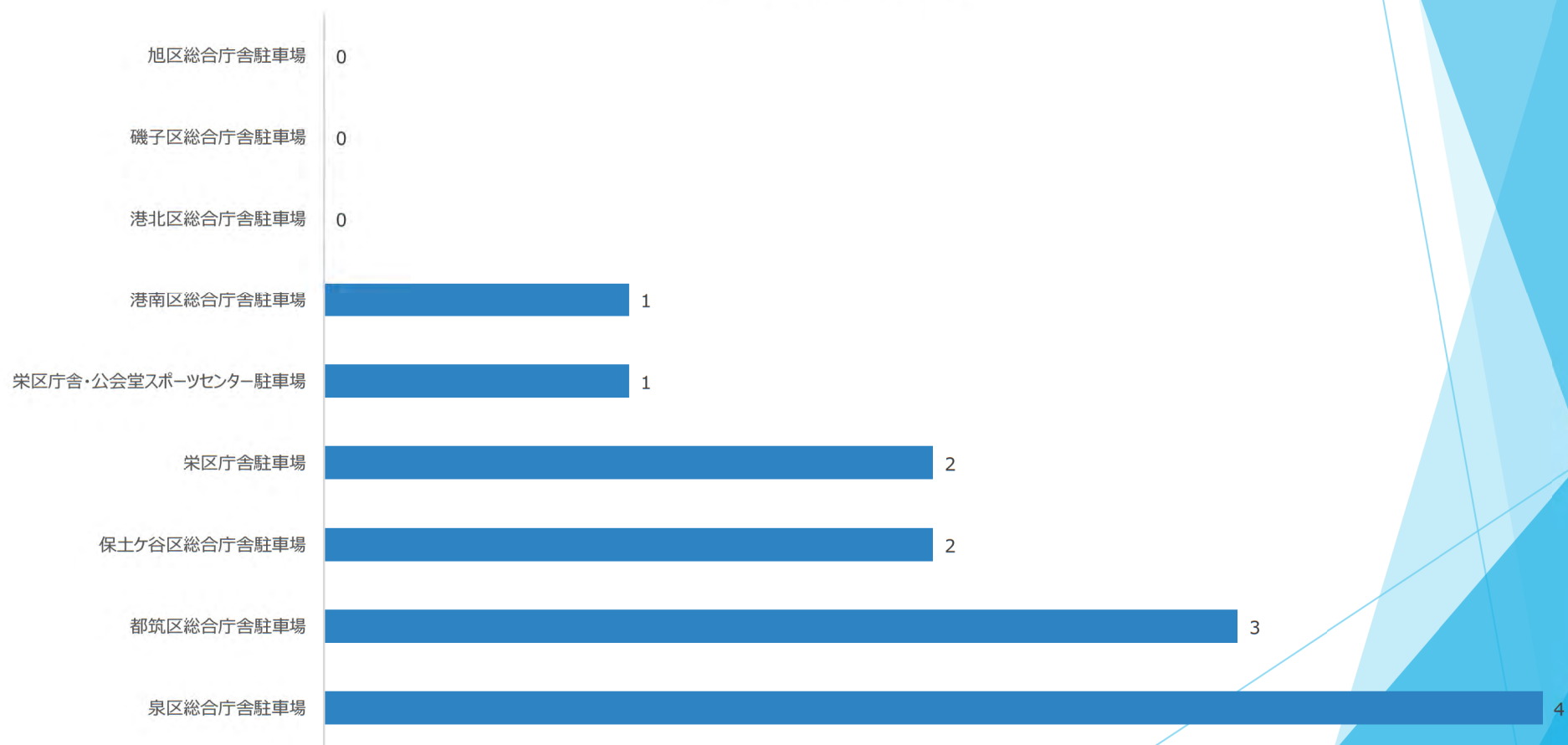
15.日本パーキングを知っていますか？	19
---------------------	----

Ⅳ.改善要望等	20
---------	----

総括	21~23
----	-------

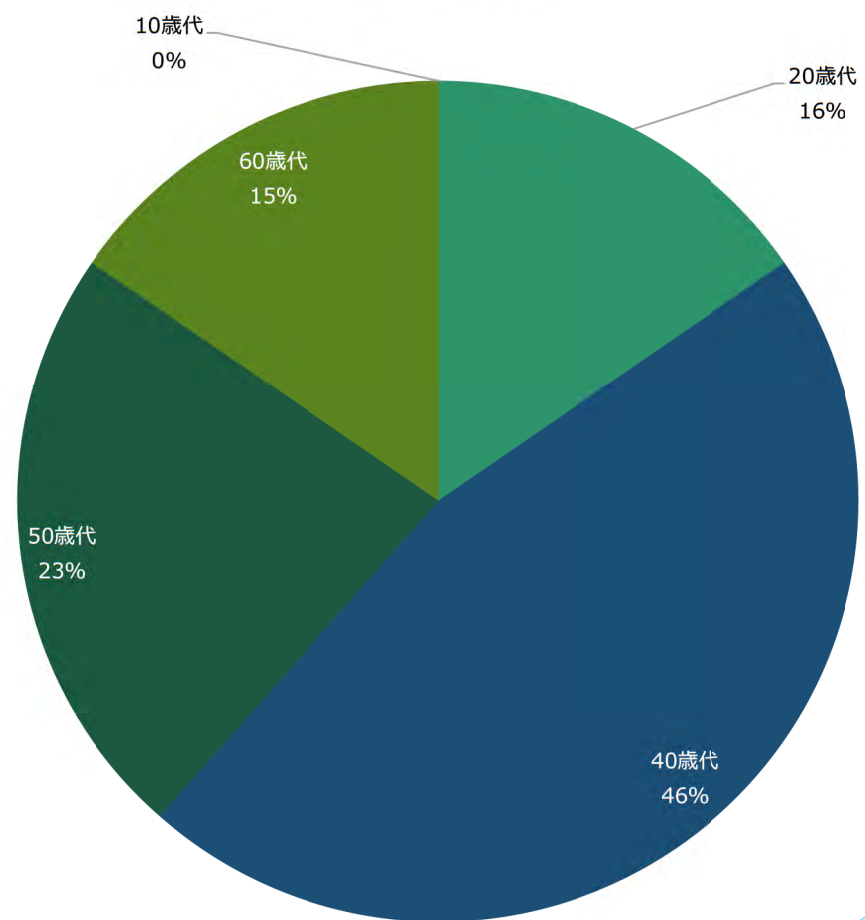
I.回答者について

1. 利用駐車場について



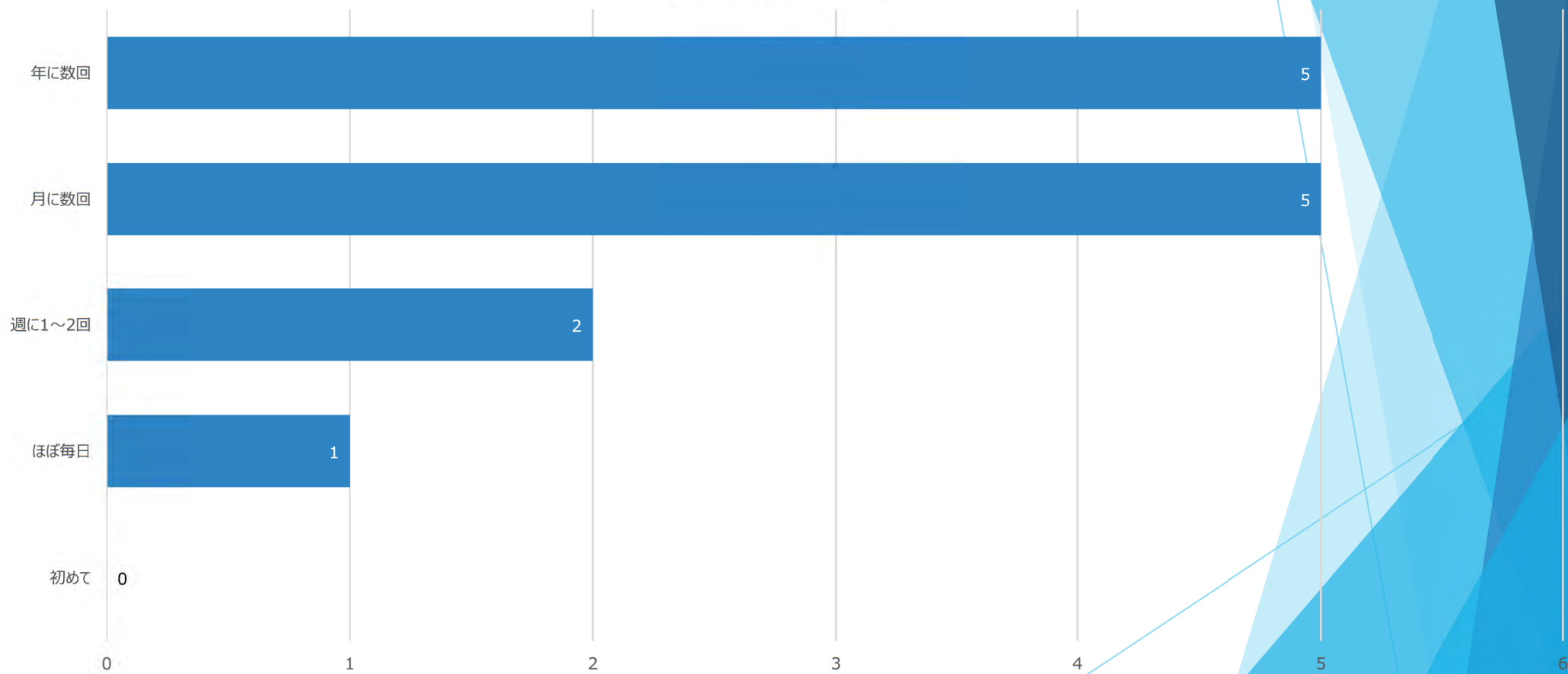
I.回答者について

2. 年齢について



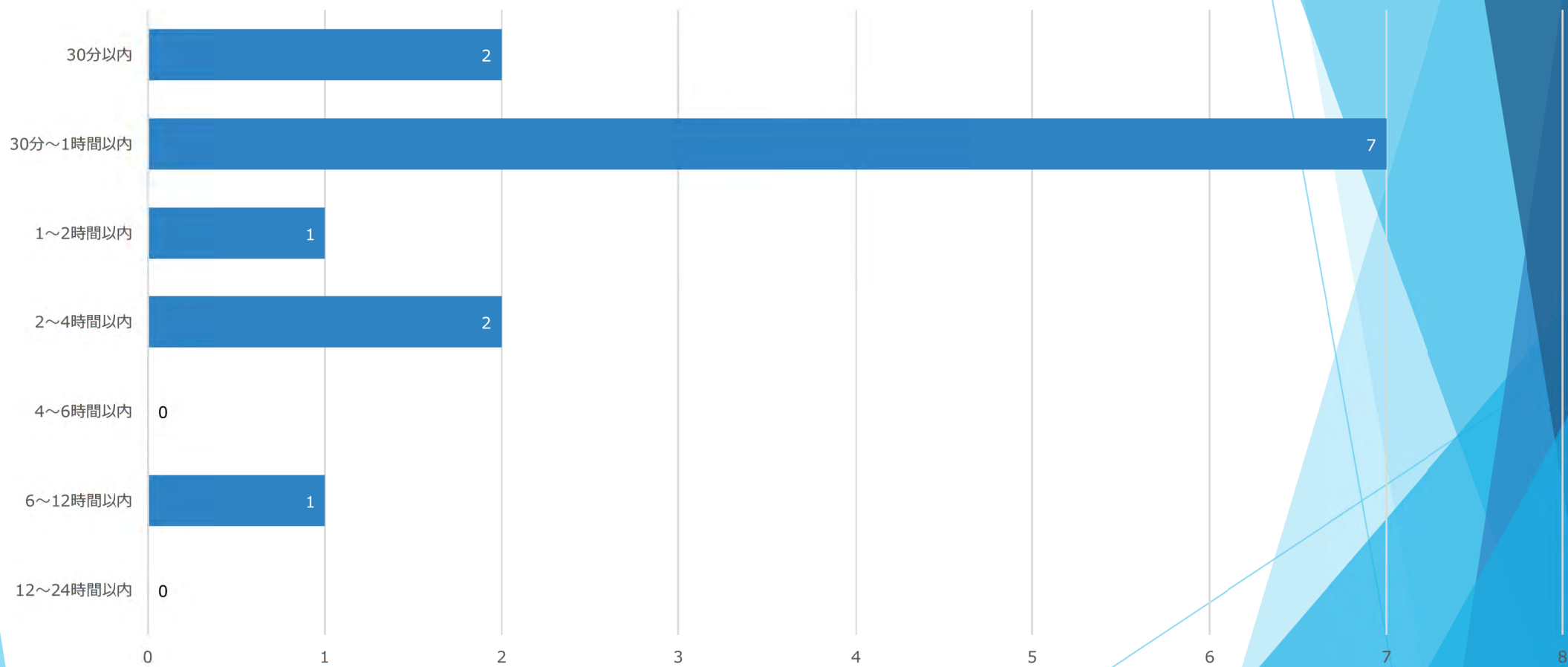
I. 回答者について

3. 利用頻度について



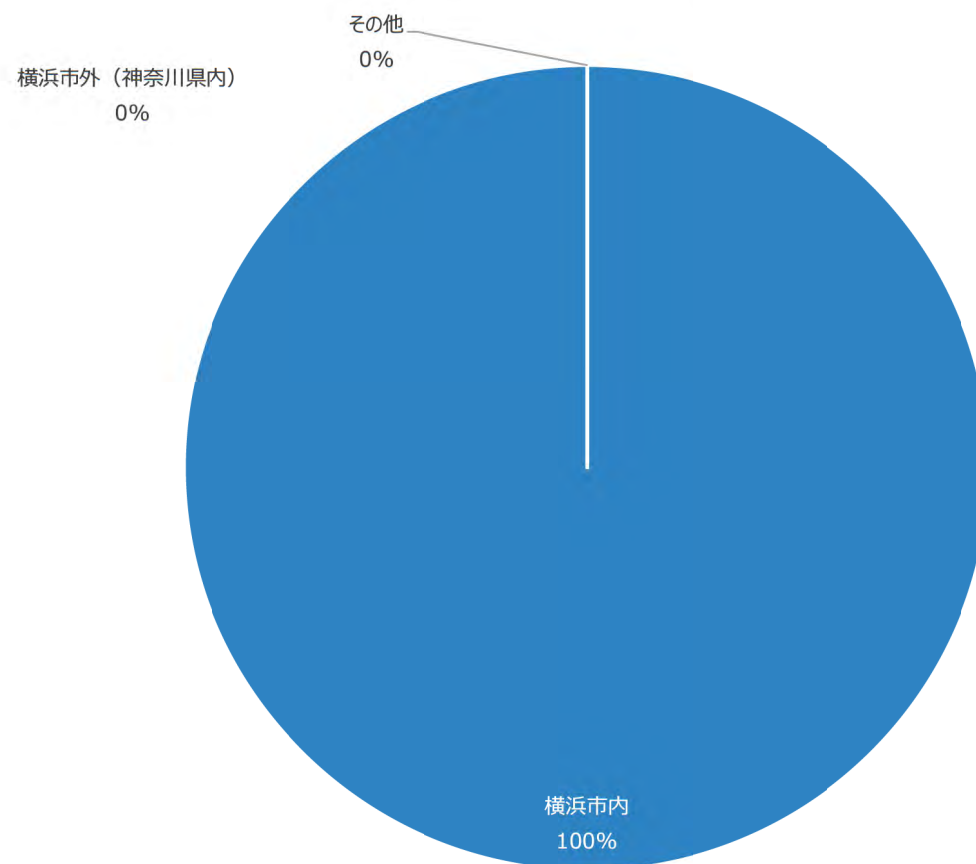
I. 回答者について

4. 今回の利用時間について



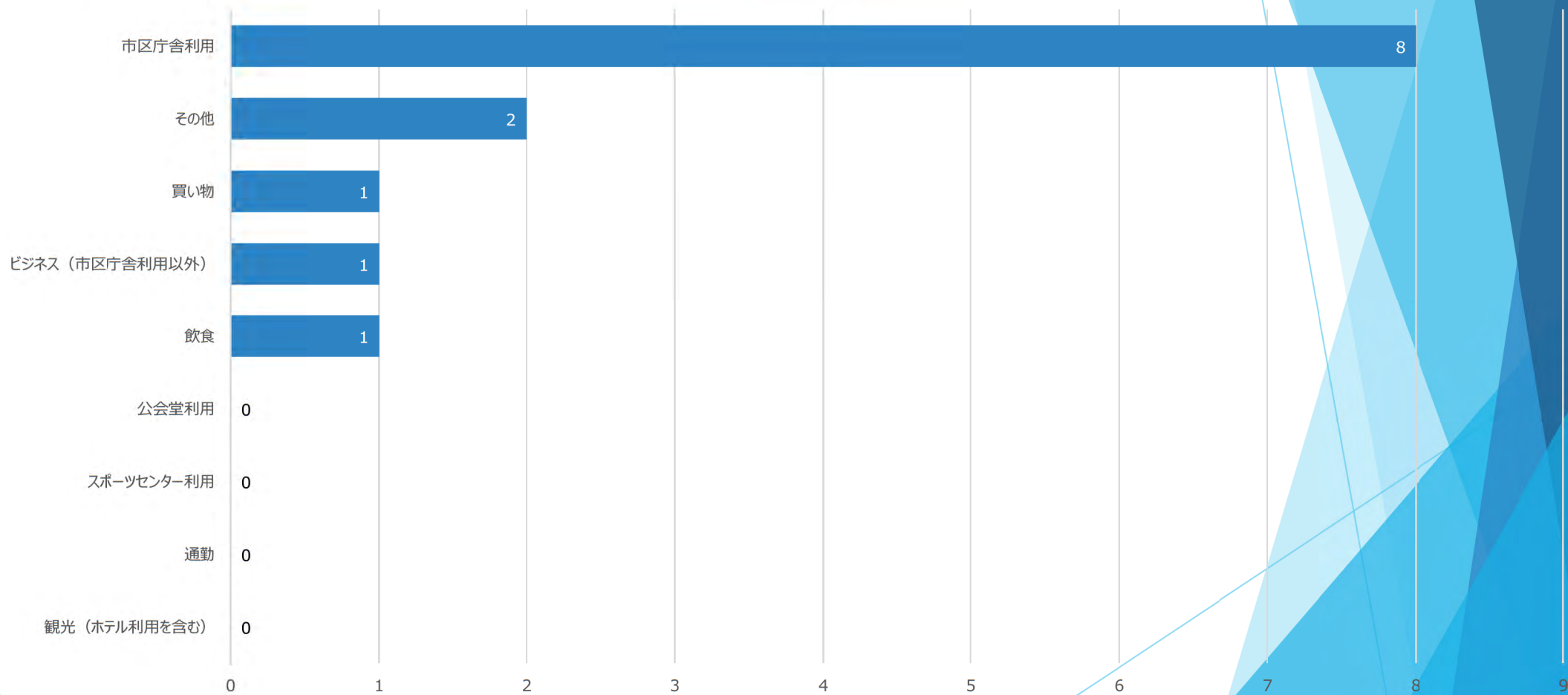
I.回答者について

5. 出発地について



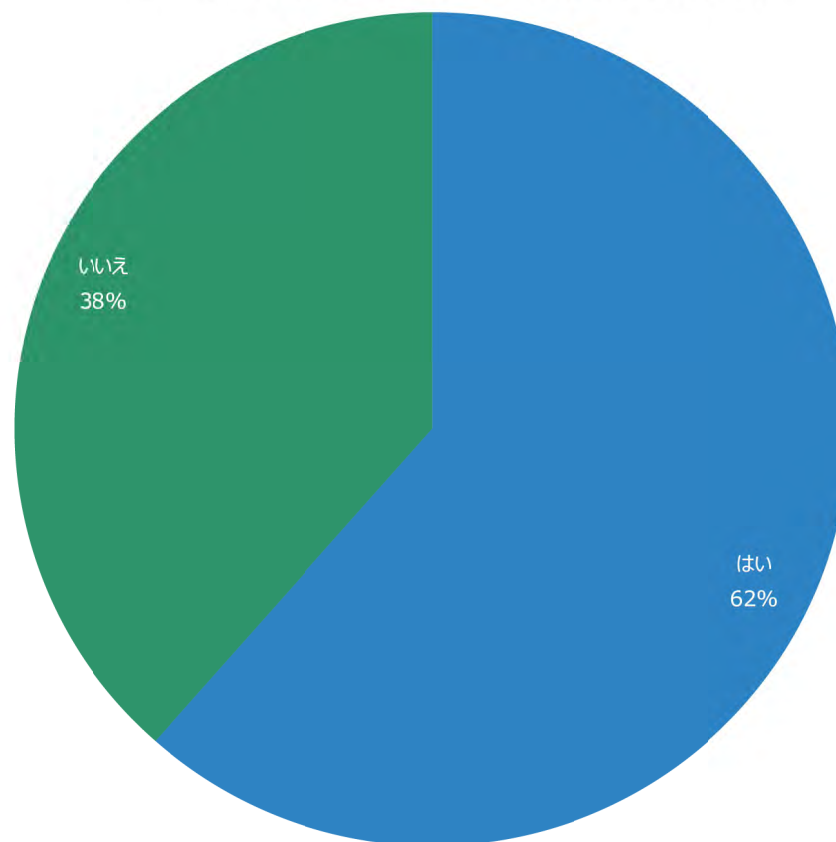
I. 回答者について

6. 利用目的について



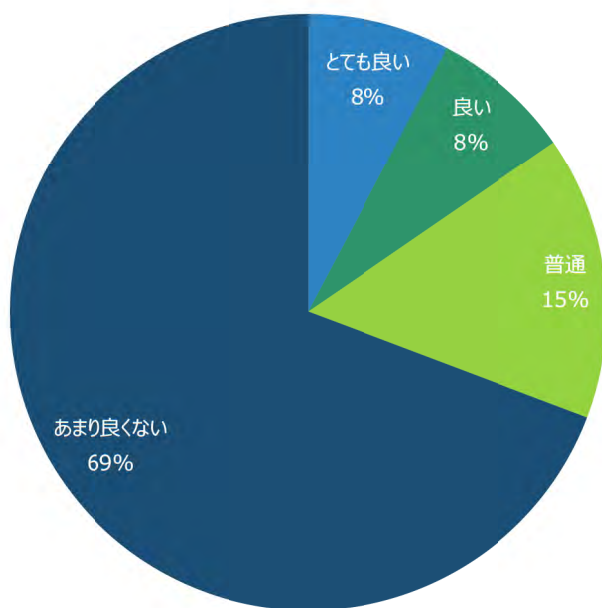
I.回答者について

7. 今回の利用は市区庁舎の減免対象でしたか？

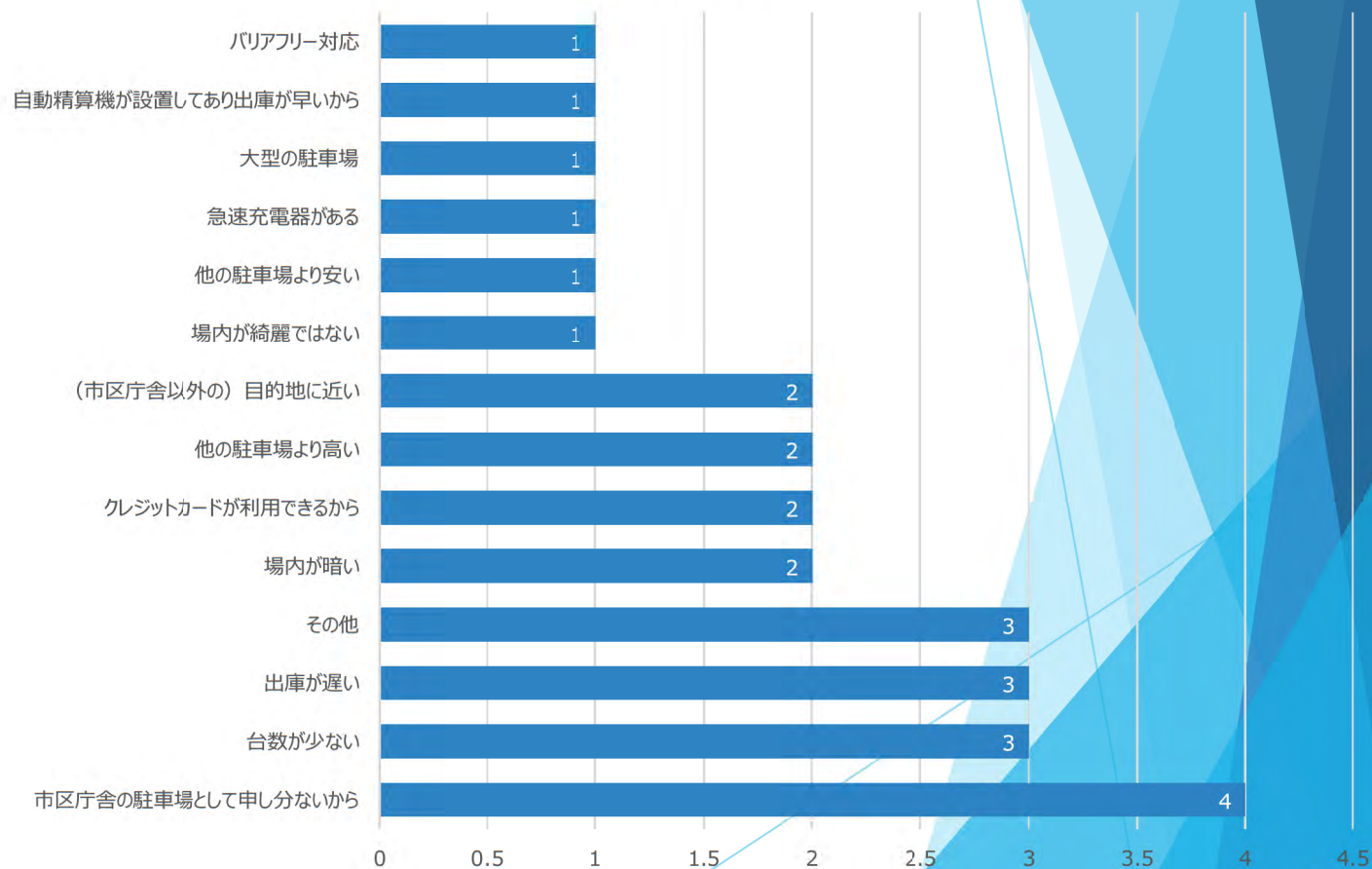


Ⅱ.利用条件について

8. 利用しやすさについて

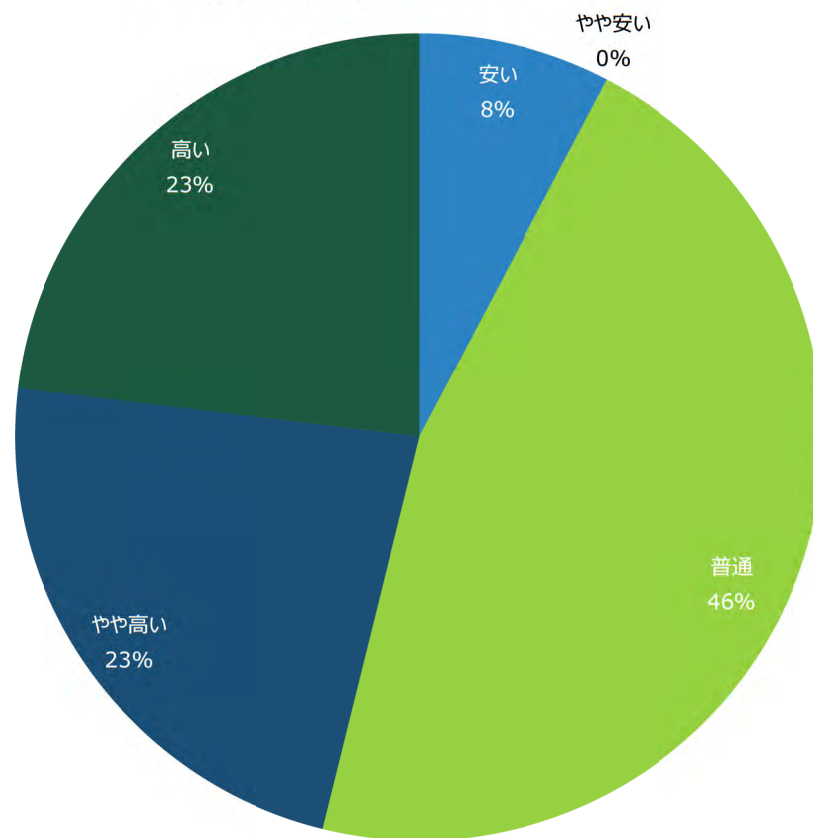


8-2. その理由



Ⅱ.利用条件について

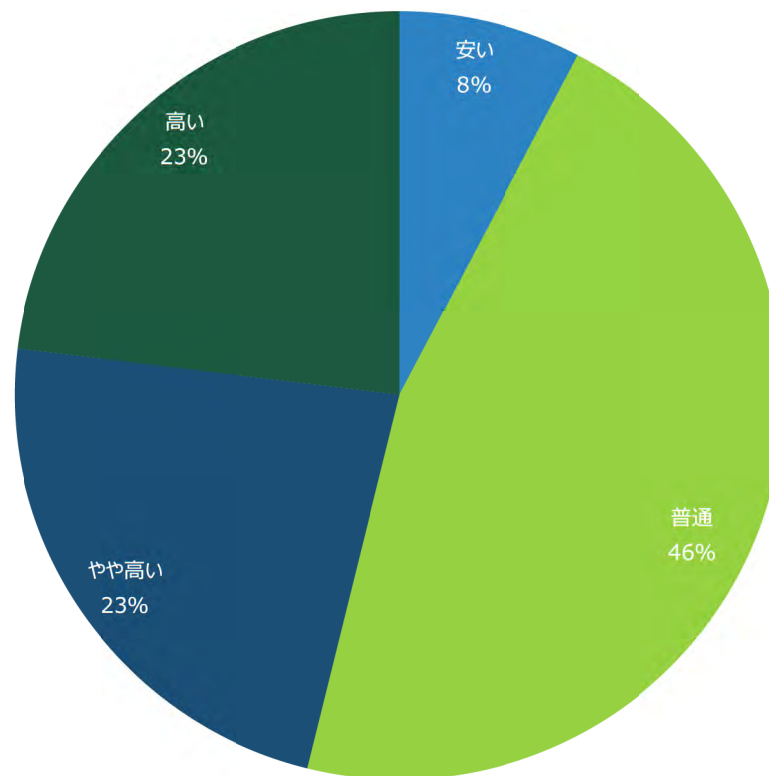
9. 短時間料金設定について



※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

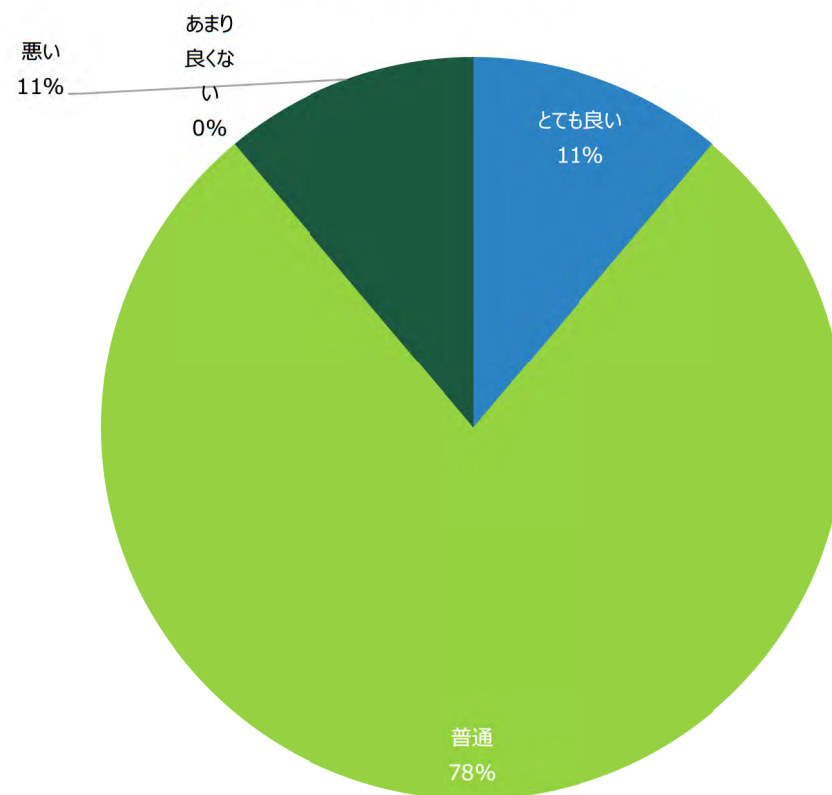
10. 最大料金設定について



※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

1 1. スタッフの対応について



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） 悪い

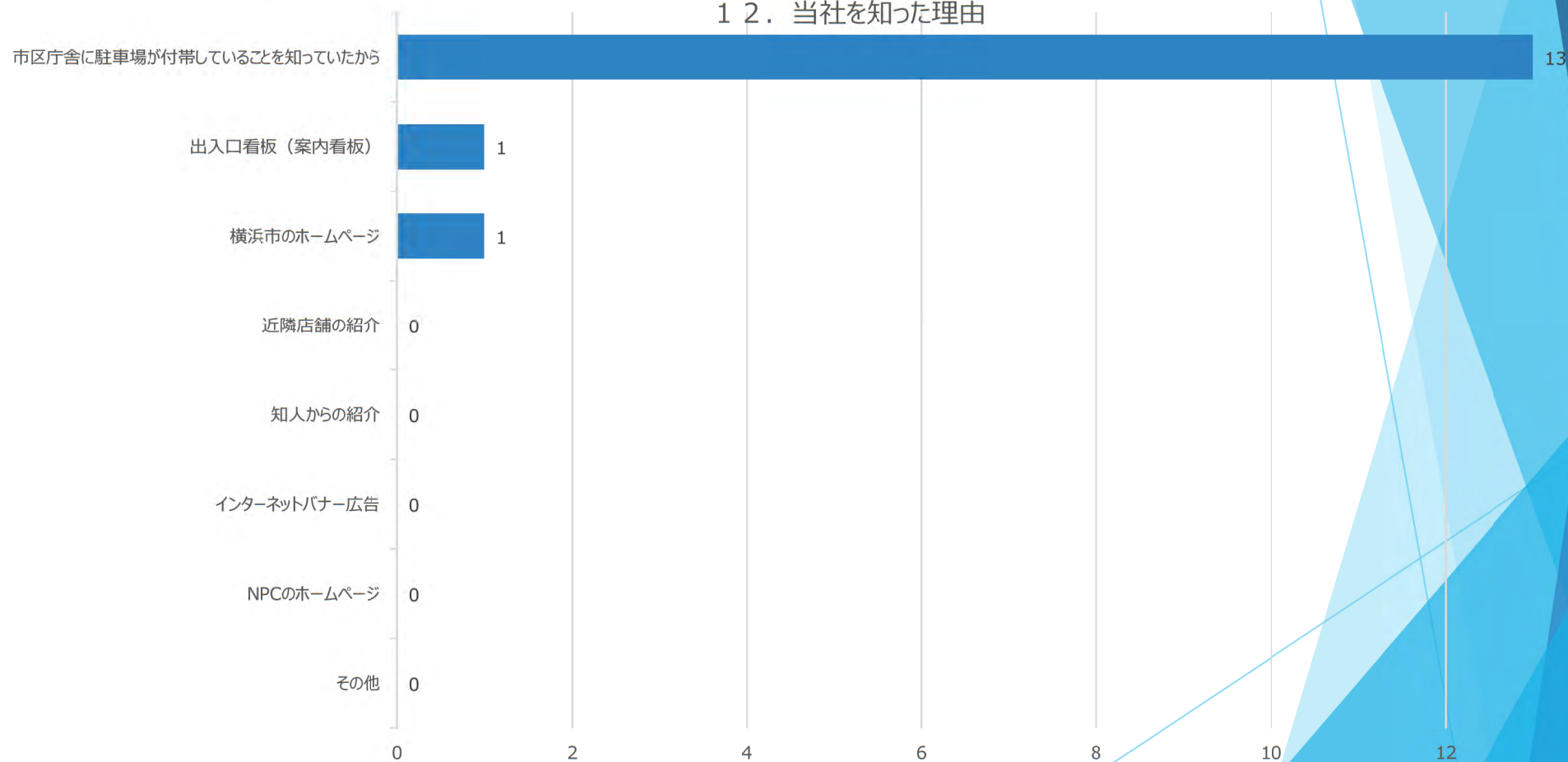
駐車場名	その理由
保土ヶ谷区	常駐員がいない

普通

駐車場名	その理由
保土ヶ谷区総合庁舎駐車場	駐車場が狭い。
栄区庁舎駐車場	スタッフはいませんでした。

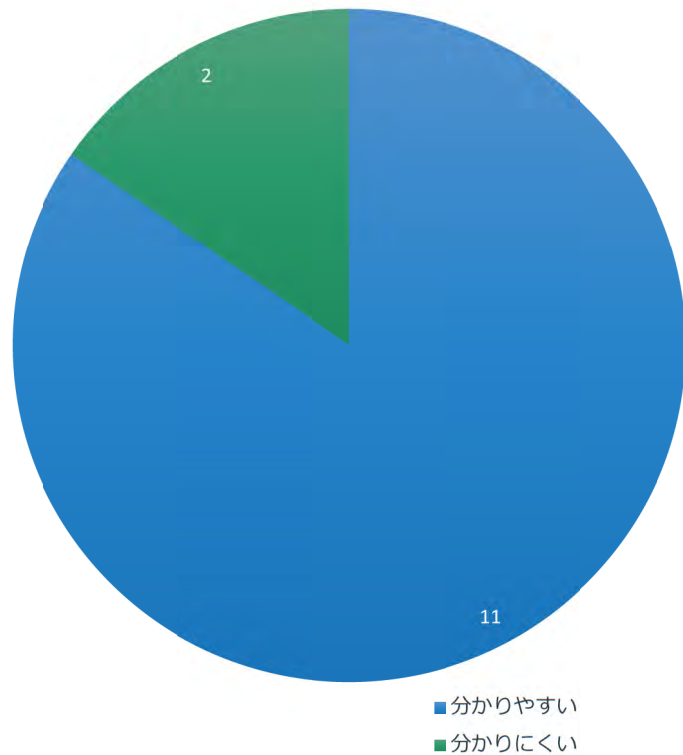
Ⅱ.利用条件について

1 2. 当社を知った理由



Ⅱ.利用条件について

13. 現地までの案内について

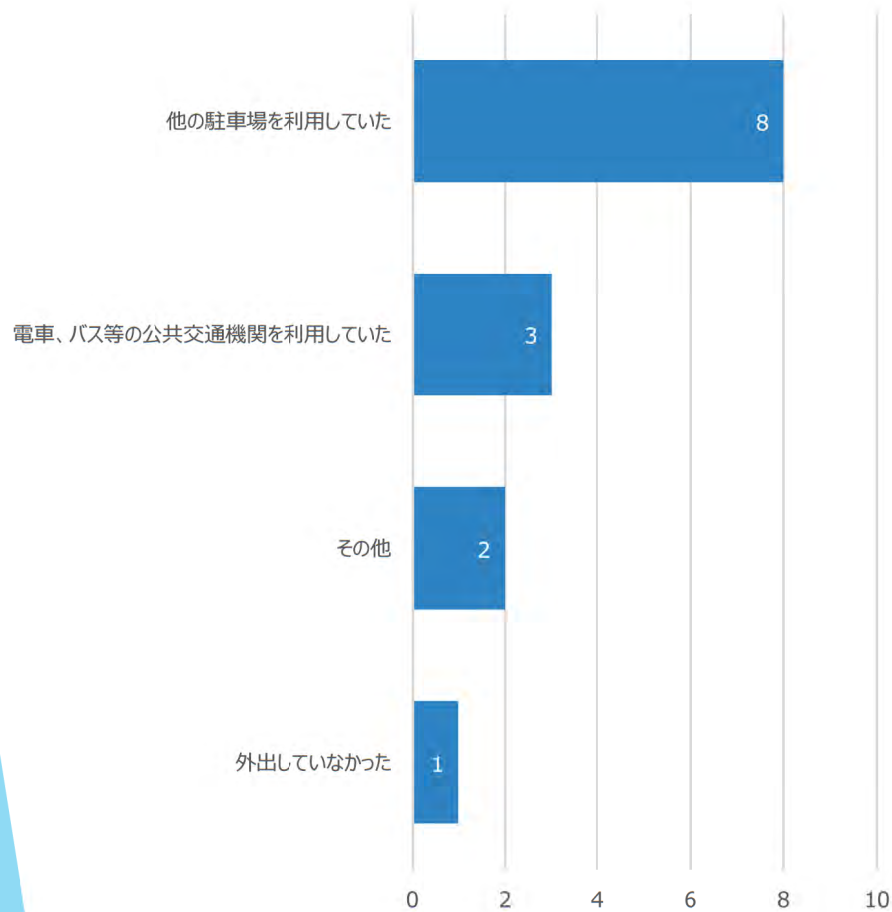


13-2. その理由

駐車場名	13-2 分かりにくい理由
磯子区総合庁舎駐車場	昔から利用しているから、あまり感じない。
都筑区総合庁舎駐車場	<ul style="list-style-type: none">・ 入り口が一つしかなく、左折入庫のみ、かつ入庫口が一車線の道路なので、渋滞が起これると大変である。・ 案内を見た事がない。・ すぐ裏にあるから。

Ⅱ.利用条件について

1 4 . 当社駐車場が無かったら、どのようにしていましたか？

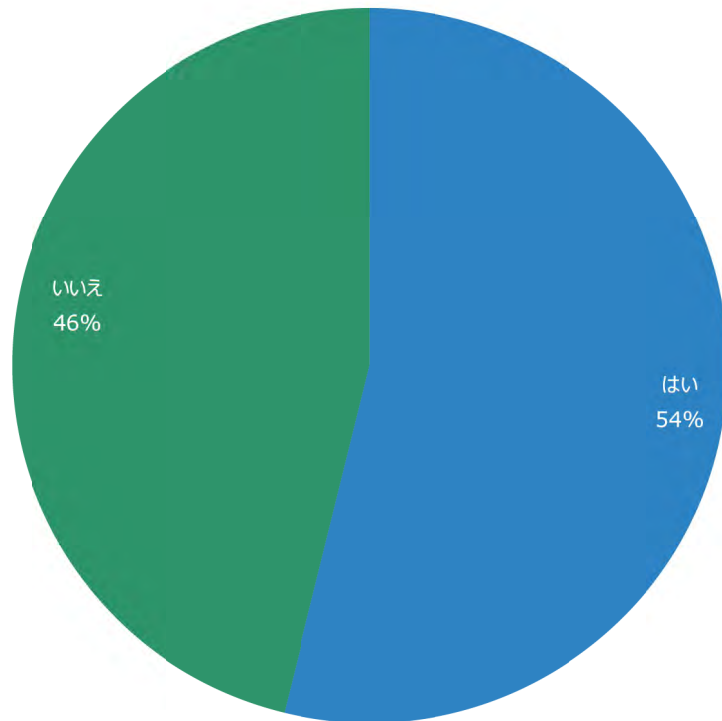


1 4 - 2 . 「他の駐車場を利用していた」「その他」の内容

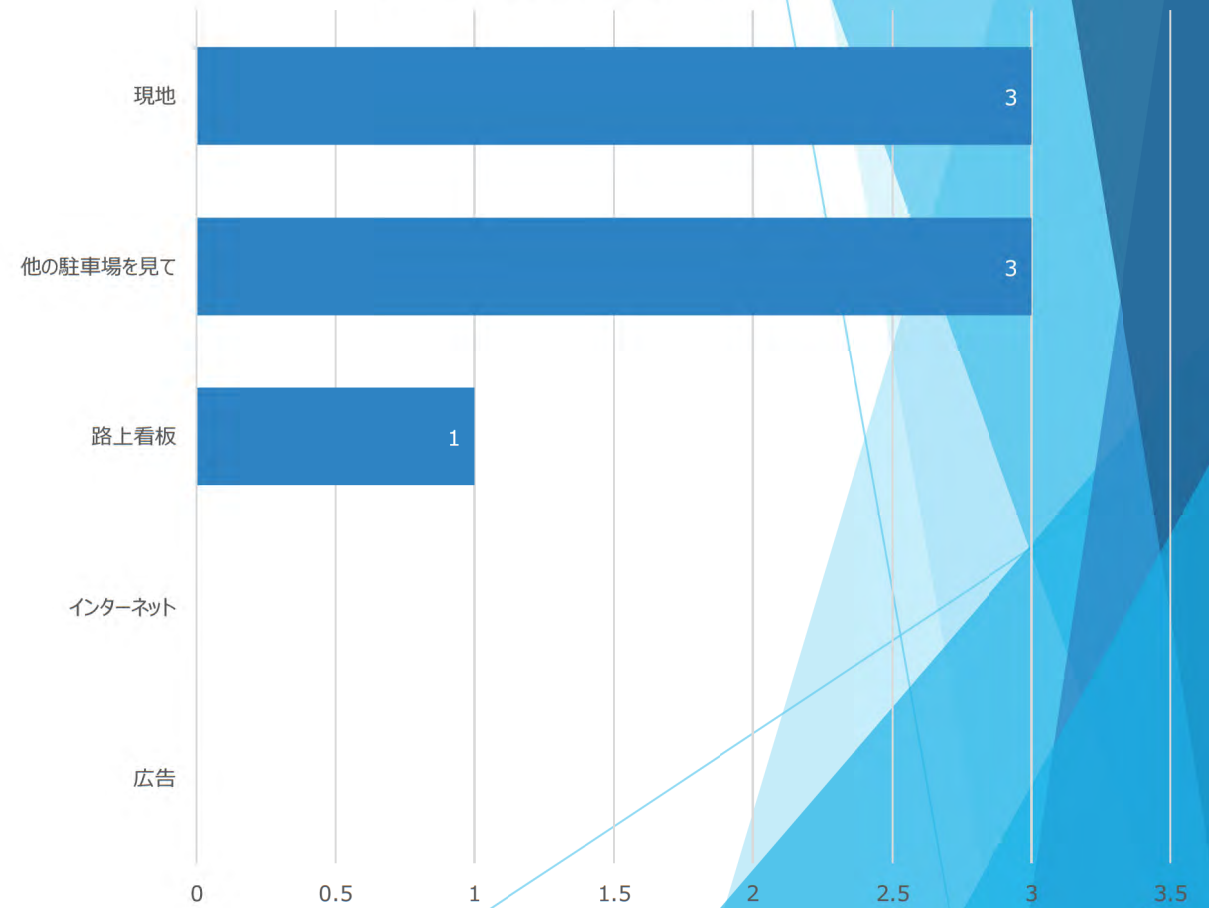
都筑区総合庁舎駐車場	・東急デパート、パチンコともえ ・他の図書館のある駐車場
港南区総合庁舎駐車場	近くのスーパー店舗駐車場。

Ⅲ.その他

1 5 . NPC
を知っていますか



1 5 - 2 . どのような手段でNPCを知りましたか？



IV.改善要望等

泉区総合庁舎駐車場	<ul style="list-style-type: none">・空きランプの表示を設置して欲しい。・無料時間の1時間では役所の手続きが完了しないことが多いので、無料時間を延ばしてほしい。2件・区役所の中のお蕎麦屋さんを時々利用。食事の人も30分だけなら無料にして欲しい。
都筑区総合庁舎駐車場	<ul style="list-style-type: none">・都筑区役所に言いたい！1時間では用事が終わらないとき（区役所都合で）こちらが追加料金を支払わなくてはならない。なんとかして欲しい。・図書館利用で無料サービスが30分は短すぎる。返却のみの場合は30分、貸し出しがあれば60分が妥当では無いでしょうか。・入出庫の際に茶色の電気設備で歩行者の有無がとても見づらい。・右折の入出庫ができない。
港南区総合庁舎駐車場	<ul style="list-style-type: none">・出場する精算機までカーブからの距離が近過ぎる。もっと利用者の立場を考えて欲しい。設計者や設置者の都合でその場所になっている様を感じる。

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コードを読み取って頂き、利用者アンケート画面から回答してもらいました。アンケートの回答件数は13件でした。

I.回答者について

市区庁舎利用が60%以上と大多数を占めており、公会堂やスポーツセンター利用、観光目的の回答はありませんでした。株価の高騰、金利政策の見直し等、景気回復の足音が聞こえてくる中で、インバウンド需要による外国人観光客も増加傾向にあり、今後は市区庁舎及び公会堂利用以外の利用目的についても、駐車場の利用が増加していくことを期待しております。

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」の回答が約31%の一方で、「あまり良くない」という意見が7割近くを占めておりました。その理由として、場内が暗い、出庫が遅い、収容台数が少ない、他の駐車場より料金が高等のコメントが見受けられました。収容台数の問題については、料金を下げると更に利用率が上がり満車により利用が困難となる可能性もあるため、駐車場の利用状況を見ながら適切な料金設定の見直しを進めて参ります。また、否定的回答の減少に向けて、頂いた意見をもとに可能な限りサービス改善に努めて参ります。

料金設定については、短時間料金、最大料金ともに「安い、普通」の回答が54%「やや高い、高い」の回答が46%と拮抗した数値となっており、概ね妥当な料金設定と考えております。

スタッフの対応については、9割近くが「普通」以上の概ね良い評価を頂いており、今後もサービスの改善向上に努めて参ります。

V.総括

Ⅲ.その他

N P Cの認知度は54%と半数程度であり、現地看板や他の駐車場を見たという意見が多い一方で、インターネットや広告による認識率が0%の回答であることから、今後さらにS E O・M E O対策を強化してインターネットでの上位表示化も強化して参ります。

改善要望等については、役所利用や図書館利用で手続き等に時間がかかるため、更なる料金割引や料金免除を求める声が多くありました。駐車場の機械の設置位置や満空状況を分かりやすくするランプの設置などを求める声もありました。費用対効果と利便性を勘案しつつ、出来ることから対応して、今後もより良い駐車場運営に努めて参ります。