

横浜市庁舎駐車場
令和3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した。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した。
- ・ 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した。
- ・ 定期点検回数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した。
- ・ 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組致しました。
- ・ 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した。
- ・ 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(新型コロナウイルス感染拡大の影響により、イベント等が中止となったため観光イベント情報の発信は未実施となりました)。

③ 運営の効率化

- ・ 現行のサービス水準は維持し、駐車場専門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した。
- ・ 駐車場営業時間外の問合せにも可能な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・法令を順守致しました。
- ・ 現場従事者を含め適切な労務管理を行いました。

⑤ 専門性

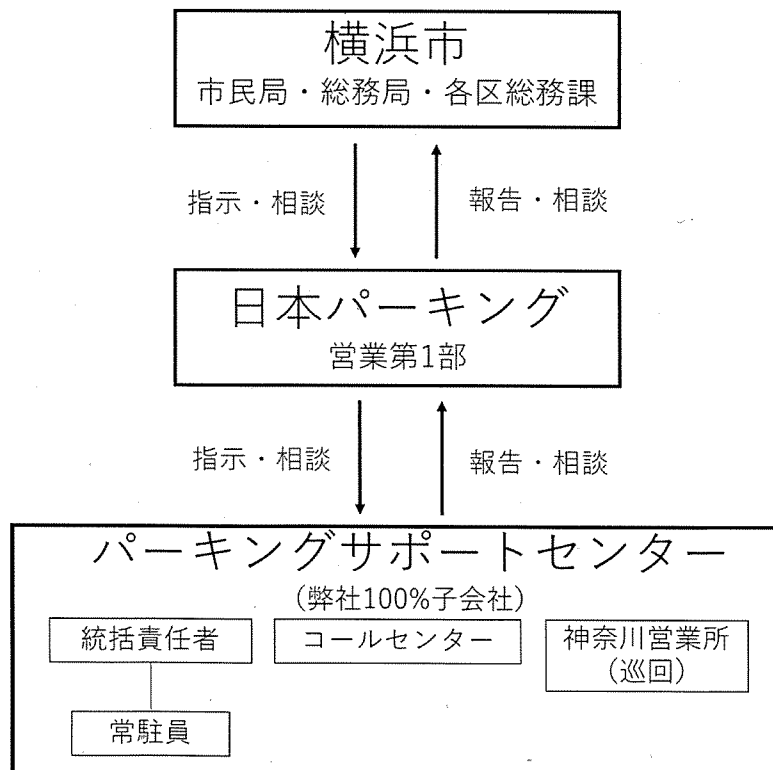
- ・ 当社は、創業以来四半世紀余り、都市における道路渋滞・交通事故の根源となる路上駐車の大
量発生という問題に対し、時間貸し駐車場の設置という形で環境改善に取り組んでおり、そ
の中でも大型駐車場の分野においては業界随一のポジションを確立しております。また、創
業以来、時間貸し駐車場運営に特化しており、駐車場運営に関する専門性は高いと自負して
おります。
- ・ 当社が多くの大型駐車場運営で培ったノウハウを生かし、効率的且つ安全な駐車場運営を貴
市庁舎駐車場で実現できると考えており、貴市の掲げる本事業目的に貢献致します。

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
運営を行いました。
- ・ 常駐員については、年度協定書の通り、人員配置を行いました。
- ・ 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いたしました。

(運営体制・指揮系統図)



② 常駐員の配置計画

- ・令和3年度年度協定書の通り人員配置いたしました。3月・4月の繁忙期追加人員及び期日前投票所設置期間（8月、10月）についても同様に年度協定書通りに人員配置いたしました。
- ・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。
- ・新型コロナウイルス感染症の影響により、駐車場稼働率が当初想定と比較し低調であった為、人員配置の見直しの検討し、横浜市役所駐車場にて効率的な配置ポストに変更致しました。

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）

- ・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。

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：南区、金沢区）

公益財団法人 横浜市シルバー人材センター

当社の指示・責任のもと、現場の清掃を行いました。

○機械式駐車場保守・点検

鶴見区 IHI運搬機械株式会社

神奈川区 IHI運搬機械株式会社

当社の指示・責任のもと、現場管理しました。

○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

当社の指示・責任のもと、現場管理しました。

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致しました。

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、実施しました。

① 弊社費用負担での広告活動

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

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

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>弊社運営管理開始時より、弊社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"> ・役務として常駐スタッフは市内在住者を採用しました。 ・貴市主催イベント（横浜マラソン等）への協賛 ・弊社運営大型駐車場への貴市PRスペースの提供 <p>⇒上記については新型コロナウイルス感染症の影響により、未実施となりました。</p> <div data-bbox="727 1373 1145 1895" data-label="Image"> </div> <p>(奈良市観光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した。 ・横浜市が主催・支援するイベントに全面的に協力。 <p>⇒大規模なイベントは新型コロナウイルス感染症の影響により未実施でしたが、日常業務協力（工事や検診等による台数調整等）を行いました。</p>
<p>車番認証システムの導入 (横浜市役所)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・駐車場の出入口にカメラを設置し、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・紛失時の正規料金での徴収可、犯罪性の高い車両の入庫抑止があります。 <div data-bbox="603 607 1297 1126" data-label="Image"> </div> <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> <div data-bbox="485 1285 1114 1451" data-label="Image"> </div>
<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、以下の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 ・交通系ICカード（SUICAなど） <div data-bbox="512 1688 1201 1850" data-label="Image"> </div>
<p>提携拡大</p>	<p>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引き続き行ないます（各区と協議の上実施としま</p>

	す)。 ⇒一部の区では近隣店舗提携について区へ打診しましたが協議の結果見送りとなりました。
出口精算機への寄り付き改善について (横浜市役所)	お客様より、出口精算機への寄り付きがしにくいというご意見を多数頂いたため、改善策(精算機の角度変更、白線変更等)について、貴市へご提案致しました。
その他	4. 混雑緩和対策と適正利用 5. 駐車場内問題点の改善 にて記載いたします。

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、以下に記載した施策を実行しました。

① 料金体系対策

周辺相場の変動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

駐車場内において適切なシフトにて常駐員を配置しました。

③ 公用車対応

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

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。

⇒イベント未実施のため混雑集中が無かったため近隣NPC駐車場連携はございませんでしたがHP上での満空表示により、庁舎駐車場満車時にはご利用頂ける環境を整えております。

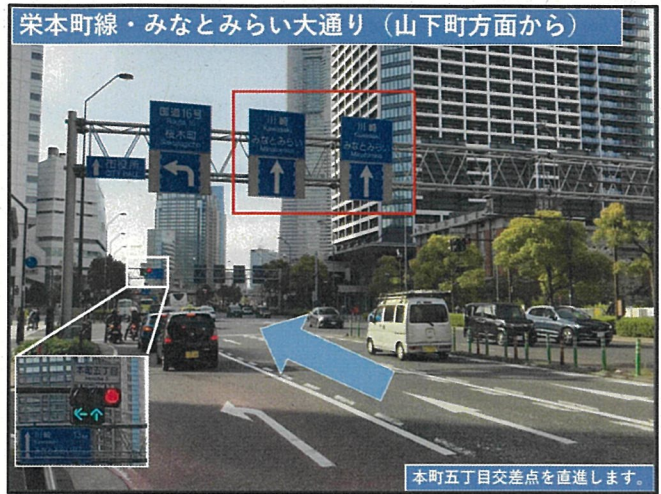
⑤ 事前精算機利用促進対策

混雑緩和に寄与する事前精算機を設置しております。

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の有無にとらわれない利用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

弊社HP(横浜市役所駐車場ページ内)にて、駐車場までのルート案内を写真付きでご案内しております。



⑦ 駐車場満空情報の配信

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実装済みです。



(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した。

【横浜市役所駐車場】

- ・ 空き車室の把握し易い環境の提供

招き灯を設置し、利用者が容易に空き車室の把握が可能となっています。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との安全確保

B1F出口ゲートは隣接する公用車駐車場ゲートとのセンサー連動制御により相互安全に通行できる環境を提供しております。

- 駐車場内の安全確保

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

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、改善策（精算機設置場所の角度変更および白線の再施工）について提案させていただきました。今年度は実施には至りませんでした。引き続き、協議をさせて頂く予定です。

- 放置自転車の撤去作業

長期間、駐輪場に放置されている自転車がありましたが、適切な段階を踏まえ、最終的に処分を行いました。

- ・不正駐輪への対応

駐輪場において、不正な駐輪場の使い方をしての方に対し、注意喚起を行い、正しい駐輪場利用を促しました。

- ・混雑時の誘導対応

本駐車場は、構造上、スロープに並ぶことが出来ないため、駐車場混雑時に、常駐員にて適切な交通整理を行いました。

- ・貴市施工工事（サイン塗り替え・思いやり車室改修）についての協力実施

貴市施工の工事について、利用者への周知や車室の確保等、協力を行いました。

【中区庁舎駐車場】

- ・駐車台数が少ない事で常に数台の入庫待ちを車列ができておりますが、区役所様で外部駐車場と提携された事を、常駐員がチラシを用いてご案内を行った事で、大きなトラブルなく現在運用を行っております。

【鶴見区総合庁舎駐車場】

- ・公道での待機待ち車両対策

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。

- ・電気自動車の充電器が故障しており総務課様への相談の結果、横浜市環境創造局と区の新企画で充電器を管理する民間事業者を募集する事業に情報提供、工事時の対応といった協力をさせていただきました。

- ・機械式駐車場について、メーカーより経年劣化による部品の消耗が激しく、月次定期点検のたびに利用停止勧告を受けていたため、総務課様へ現状のご報告と大規模改修のご提案を致しました。

- ・上記機械式駐車場大規模改修のご提案の後、メーカーより2基のうち1基が特に故障箇所が多く、継続使用は危険と判断されたため、区役所様との協議の結果、使用停止となりました。収容台数の大幅な減少となりましたが、弊社オペレーターにて入庫待ち車両へのご説明の徹底と、区役所様で外部駐車場と提携された事を、チラシを用いてご案内を行った事で、大きなトラブルなく現在運用を行っております。

【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

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。



(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

区役所様の繁忙期にあたる3月下旬から4月上旬において、区役所様より常駐員の配置時間延長の要望を承り、通常18時迄の配置を20時迄に延長する事にて協力させていただきました。

- ・注水式看板の用意

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、弊社にて、下図の注水式看板を用意しました。



(入庫待機車両へ注意を促すサイン)

- ・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。

【西区庁舎駐車場】

- ・身体障がい者車室への駐車場機器設置

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。



(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)

【中区庁舎駐車場】

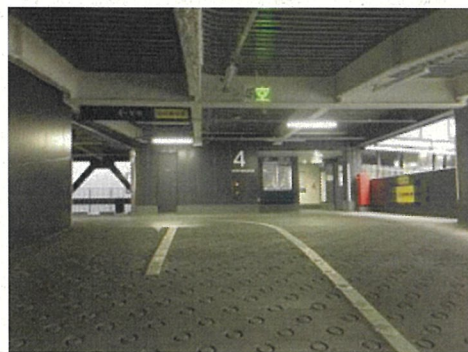
- ・身体障がい者車室への駐車場機器設置

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。

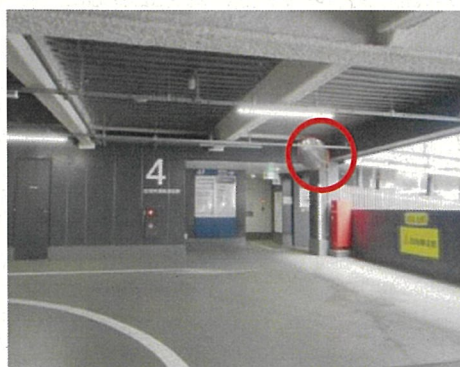
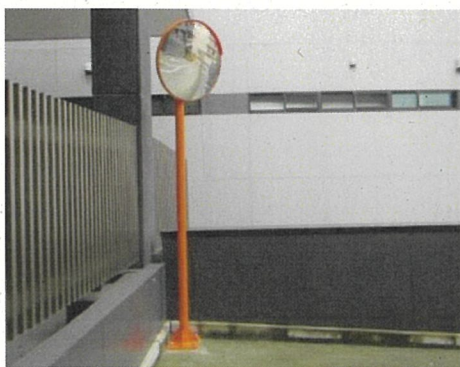
【南区総合庁舎駐車場】

- ・カーブミラーの設置

駐車場の構造上、対向車が見づらい場所については、事故の発生リスクが高いため、弊社費用負担にて、カーブミラーの設置を行い、問題を改善しております。



(施工前 対向車が見えづらい例)



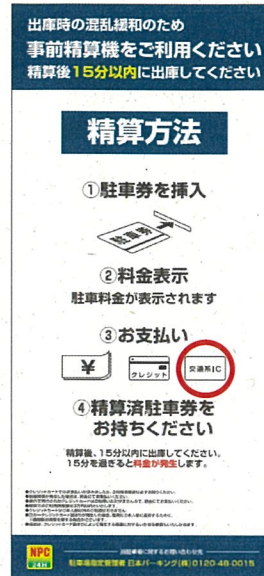
(施工後 カーブミラーにより死角の解消)

・看板の表記変更

事前精算機付近に設置している精算方法看板において、交通系 IC 精算が可能な為、表記内容を変更いたしました。



(変更前)

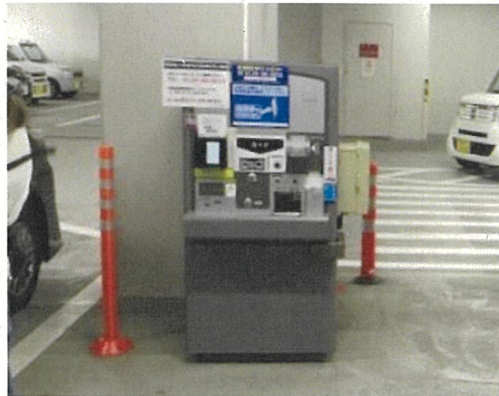


(変更後)

【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

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お年寄りの方でも精算が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)

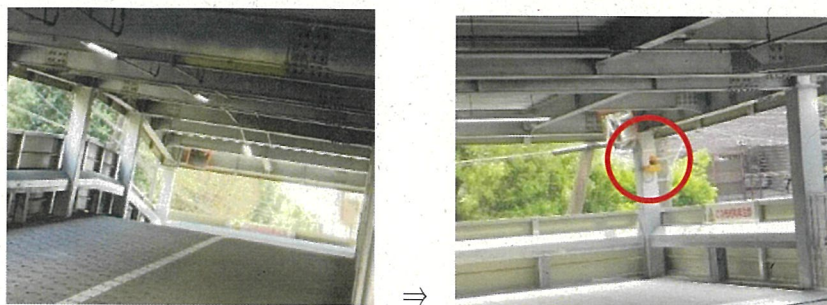
【緑区総合庁舎駐車場】

・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。

- ② 角を曲がる際、対向車に気づかず事故へ発展する可能性があるため、「対向車注意」や「出庫車優先」等のサイン看板を掲出しております。



(コーナー部分への回転灯設置による注意喚起の実施)

- ・臨時対応

横浜市長選挙期日前投票日に追加警備員配置対応を実施し、円滑な現場対応に協力いたしました。

- ・出口精算機のテント取外しの協力

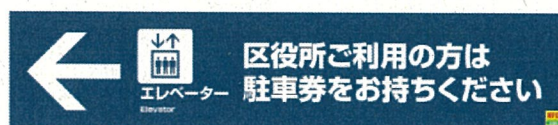
2022年3月、緑区役所内の工事に伴い、大型車両の入出庫が必要となった際、出口精算機付近のテントの取り外しを行うことで、大型車の入出庫を可能としました。

- ・保育園に対する安全確保

平面駐車場については、出口の隣に保育園があり、出庫に危険が伴うため通常時は使用しないものとなりました。

- ・立体自走式の歩行者動線

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おります。



(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

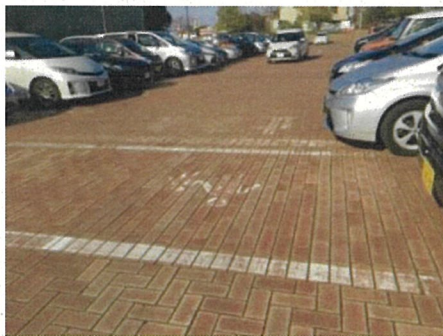
事前精算機の設置により、駐車場の混雑緩和に寄与致しました。本事前精算機は、ユニバーサルデザイン精算機を選定し、身体障がい者の方やお年寄りの方でも精算がしやすい仕様となっております。



(ユニバーサルデザイン事前精算機)

・白線の再施工

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

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、色褪せていた看板の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

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号からみると区庁舎の駐車場だとわかりづらい状況であるため、利用者に庁舎駐車場だと認識していただけるよう、現地に「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にてコロナワクチン集団接種に伴い、医師の利用を想定した10車室分の車室貸出を2021年6月1日～11月18日の約半年弱に渡り実施し、円滑な運営に協力いたしました。

【全駐車場】

・料金精算機にプロテクターの設置

屋外の料金精算機（横浜市役所駐車場を除く）に機内の売上金盗難防止のための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)

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 統括責任者による現場責任者及び常駐員の監督指導（2週間に1回）を実施。
- 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した。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した。
- ③ 利用者アンケートによる接客マナー向上を図りました。
- ④ 有人対応現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 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
⇒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 現場責任者による月次報告を実施。
- 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実施。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おります。



（接客研修）



（問題解決力育成研修）

◆人材確保の方法

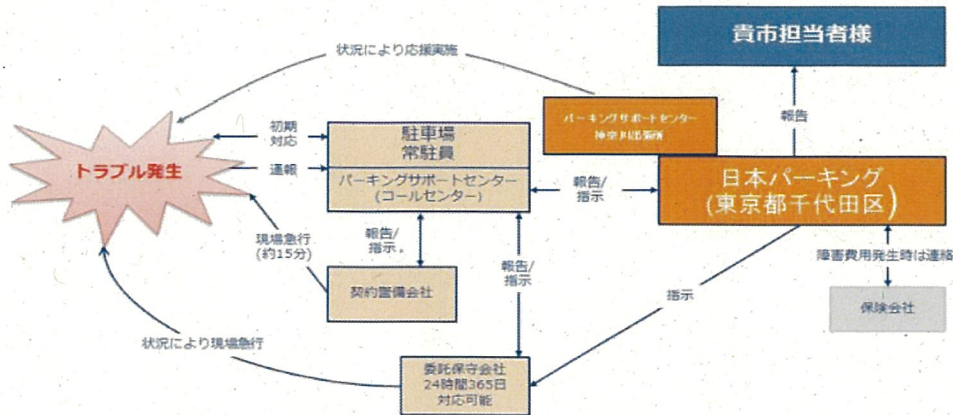
- ・ 駐車場管理業務経験者を優先して採用いたしました。
- ・ 横浜市内在住者を優先して採用致しました（雇用全スタッフが横浜市内在住）。
- ・ 弊社ホームページや求人媒体を活用致しました。
- ・ 無人駐車場の清掃については横浜市シルバー人材センターを活用致しました。

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

自然災害発生時には、以下の表のとおり連絡体制を整備済みです。

(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。
- ・ 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済みです。
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、随時訓練を行いました。
 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：職員の知識・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。

◆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、徹底いたしました。
- ・ 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

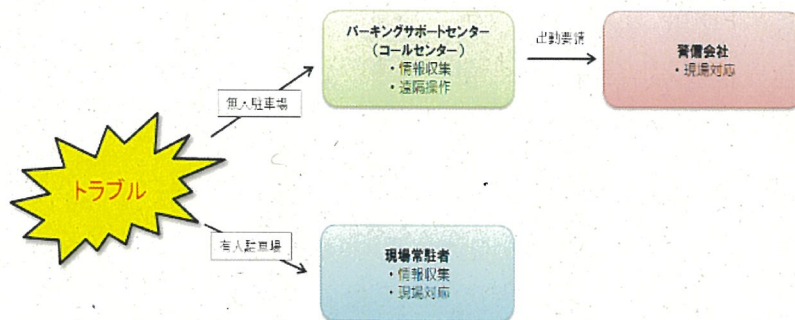
- 手袋を使用致しました。
- ・感染拡大防止のため、常駐員は勤務前に検温を行い、発熱時には報告を行うよう、連絡体制を築きました。
- ・常駐員が発熱した場合および濃厚接触者となった場合は、速やかに貴市へ情報共有し、消毒を行いました。
- ・お客様の手が触れやすい精算機等は、定期的に消毒を行いました。

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

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、誠意をもって対応いたしました。

◆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、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が出動し、対応致しました。

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、弊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

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1,850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
- ・ 弊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3月に約1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	<ul style="list-style-type: none"> 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) 	<ul style="list-style-type: none"> 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	<ul style="list-style-type: none"> パーキングサポートセンター 巡回要員 	<ul style="list-style-type: none"> 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	<ul style="list-style-type: none"> 日本パーキング 	<ul style="list-style-type: none"> 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

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. 駐車場管理事務所等については、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3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 39,424,634 円（消費税込）
- ② 収入 年額 138,529,847 円（消費税込）
内訳：利用料金収入 138,466,480 円
急速充電器売上 63,367 円
- ③ 支出 年額 145,195,747 円（消費税込）
- ④ 収支実績（総括）

（単位：千円 消費税込）

	令和3年度					
	予算		実績		差異	
新市庁舎 (横浜市役所)	収入		収入	56,011	収入	
	支出		支出	43,862	支出	
	差引		差引	12,149	差引	
鶴見区	収入		収入	1,399	収入	
	支出		支出	22,636	支出	
	差引		差引	-21,237	差引	
神奈川区	収入		収入	1,731	収入	
	支出		支出	23,805	支出	
	差引		差引	-22,074	差引	
西区	収入		収入	2,059	収入	
	支出		支出	5,979	支出	
	差引		差引	-3,920	差引	
中区	収入		収入	582	収入	
	支出		支出	6,806	支出	
	差引		差引	-6,224	差引	

南区	収入		収入	23,528	収入	
	支出		支出	6,830	支出	
	差引		差引	16,698	差引	
金沢区	収入		収入	18,263	収入	
	支出		支出	4,847	支出	
	差引		差引	13,416	差引	
緑区	収入		収入	8,220	収入	
	支出		支出	14,175	支出	
	差引		差引	-5,955	差引	
青葉区	収入		収入	26,737	収入	
	支出		支出	16,256	支出	
	差引		差引	10,481	差引	
合 計	収入	237,930	収入	138,530	収入	-99,400
	支出	186,392	支出	145,196	支出	-41,196
	差引	51,538	差引	-6,666	差引	-58,204
市への 最低保証額		51,538		39,425		-12,113

ブロック A 合計 予算対比達成率

収入 : 58.2%

支出 : 77.9%

新型コロナウイルス感染症感染拡大に伴う外出自粛、公会堂やスポーツセンター等でのイベントの中止や休館、横浜スタジアムでの無観客試合等の影響により収入実績が大幅な未達となりました。

貴市への最低保証額については、新型コロナウイルスの感染拡大に伴い、指定管理開始日直前から日本政府からの不要不急の外出や旅行など都道府県をまたいで人が移動することの自粛や在宅勤務体制への移行願い、さらに、日本政府が特別措置法第32条第1項に基づく緊急事態宣言を、神奈川県を始めとした都府県に複数回発出した影響等により、当駐車場の売上が大幅

減少という状況に直面しておりましたため、貴市と協議の上、上記最低保証額に変更となりました。

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、2022年3月に実施しました。有効回答30件。

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

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・携帯電話によるインターネット上でのアンケートと致しました。

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。