

横浜市道路附属物自動車駐車場  
令和 2 年度事業計画書

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. 管理運営に関する基本方針

#### ① 市民ニーズへ効果的・効率的に対応し、公共駐車場としての安心・安全の提供いたします。

- ・ 市営駐車場という性格を理解し、多くの利用者が利用しやすい駐車場運営を目指します。
- ・ 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、接遇研修などの計画的な職員教育を実施します。
- ・ 市民ニーズへの対応として、現状契約頂いている定期券利用者については、原則引継ぎを致します。
- ・ 毎月の巡回点検回数の実施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り組み致します。
- ・ 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、来訪者の増加に貢献します。

#### ③ 運営の効率化

- ・ 現行のサービスは維持しつつ、常駐員の配置時間見直しをはじめとしたコストの見直しを行い、貴市への納付金の最大化を図ってまいります。
- ・ 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もとに、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。
- ・ 駐車場ごとに管理体制の質が異なることのないよう、一部業務の統一化を図ります。

④ 横浜市中心小企業振興条例等、貴市重要施策を踏まえた取り組み

- ・ 横浜市中心小企業振興条例に基づき、施設管理に関わる委託費については、市内中小企業を中心に活用し、市内企業の持続的な成長・発展に寄与致します。

⑤ 法規・法令の遵守

- ・ 本提案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。

## 2. 体制

○ 基本方針

執行体制の構築に当たっては、下記を基本方針と致します。

① 貴市（道路局施設課）との緊密な連携

施設の運営に当たっては、貴市（道路局施設課）と緊密に連携し、利用者の安全性・快適性・利便性を確保すると同時に、貴市の諸施策の実現に積極的に協力致します。

② 市内事業者との連携・協力

今回の提案に当たっては、市内中小事業者の活用を重視した内容になっております。具体的には、各駐車場の現場対応を、現受託事業者を受けている内の数社にご協力頂ける予定となっている他、各種設備の維持管理業務についても、現行委託先業者を中心に極力現行事業者に委託する方向で検討しております。ただし、委託先は当初計画より変更となる場合もございます。

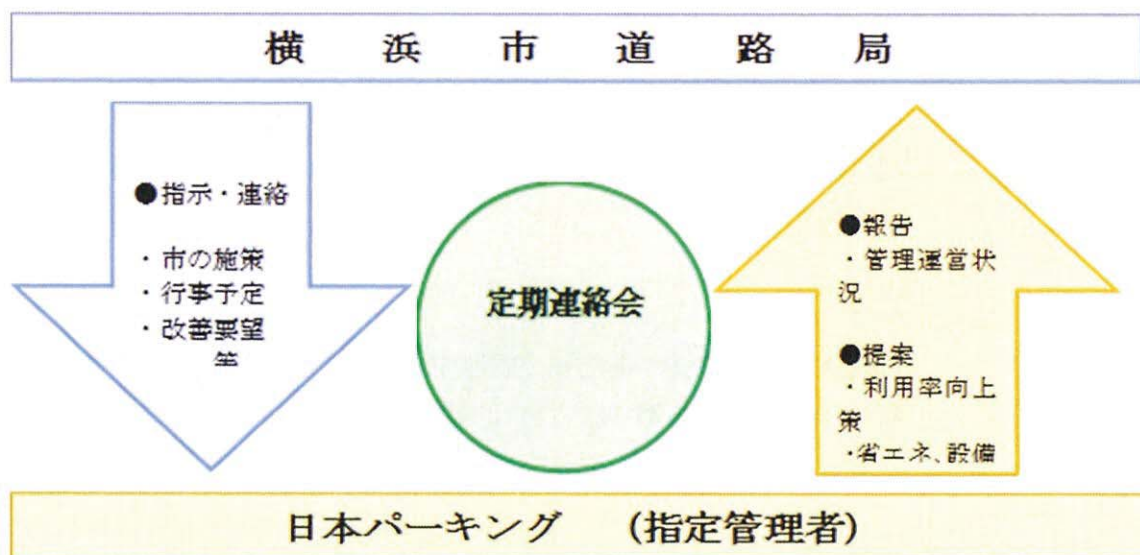
③ ビルメンテナンス会社との連携

施設や設備の維持管理に関しては、ビルメンテナンス会社に委託致します。駐車場会社では判断の難しい施設や設備部分の維持管理について、本業としている同社が専門的な目で管理をいたします。

○ 具体的内容

① 貴市との緊密な連携

貴市道路局とは、毎月の管理運営結果のご報告に併せて定期的に情報交換をさせて頂き、市の意向を施設運営に反映させると同時に、指定管理者側からも管理の改善や利用率の向上につながる施策を積極的に提案致します。



② 市内事業者との連携・協力

一部業務の委託に当たっては、品質と経済性を踏まえた上で、市内中小事業者への委託を予定しております。

③ グループ企業との連携

設備の維持管理業務を委託することにより、弊社が運營業務に特化することが可能となり、それぞれの会社が専門分野で十分に力を発揮することが可能となり、より高品質の管理運営が可能となります。

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地下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。

## II. 事業計画

### 1. 駐車場別概要

令和2年4月1日から4月15日まで、利用者の利便性向上に向けた駐車場機器改修工事等を行うまでの期間は、現行の利用料金を徴収致します。改修工事終了後から以下の料金を徴収と致します。

#### 【福富町西公園地下駐車場】

営業時間	24 時間
利用料金	0 時から 24 時 30 分毎 200 円（消費税込） 平日 入庫から 24 時間毎最大料金 700 円（消費税込） ※繰返し適用 土日祝日 入庫から 24 時間毎最大料金 900 円（消費税込） ※繰返し適用
目的	基本料金：利用者負担額の適正化 最大料金：時間貸し長時間利用者の発掘 ：周辺飲食店への利用者・従業員への駐車場提供 ：定期希望者への配慮
1 か月定期券	全日 29,200 円（消費税込） 平日のみ 24,000 円（消費税込）
目的	近隣事業所への通勤やパーク&ライド、 近隣住民の車両置場として駐車場提供
支払方法	現地管理室での現金決済
回数券 （サービス券）	2,000 円（2,200 円分）消費税込 5,000 円（5,500 円分）消費税込 10,000 円（11,500 円分）消費税込 20,000 円（24,000 円分）消費税込 50,000 円（62,500 円分）消費税込 割増分の金額については割増券の配布とする

【ポートサイド地下駐車場】

営業時間	6：00～24：00
利用料金	8時から20時 30分毎 300円（消費税込） 20時から8時 60分毎 100円（消費税込） 平日 入庫から12時間毎最大料金 1,500円（消費税込） ※繰返し適用 土日祝日 入庫から12時間毎最大料金 2,000円（消費税込） ※繰返し適用
目的	基本料金：利用者負担額の適正化 最大料金：時間貸し長時間利用者の発掘 ：周辺飲食店への利用者・従業員への駐車場提供 ：定期希望者への配慮
1か月定期券	26,100円（消費税込）
目的	近隣事業所への通勤やパーク&ライド、 近隣住民の車両置場として駐車場提供
支払方法	現地管理室での現金決済
回数券 （サービス券）	3,000円（3,300円分）消費税込 6,000円（6,600円分）消費税込 10,000円（11,500円分）消費税込 20,000円（24,000円分）消費税込 50,000円（62,500円分）消費税込 割増分の金額については割増券の配布とする

【馬車道地下駐車場】

営業時間	24 時間
利用料金	8時から20時 30分毎300円（消費税込） 20時から8時 60分毎100円（消費税込） 平日 入庫から24時間毎最大料金2,000円（消費税込） ※繰返し適用 土日祝日 入庫から24時間毎最大料金1,300円（消費税込） ※繰返し適用
目的	基本料金：利用者負担額の適正化 最大料金：時間貸し長時間利用者の発掘 ：周辺飲食店への利用者・従業員への駐車場提供 ：定期希望者への配慮
1か月定期券	31,300円（消費税込）
目的	近隣事業所への通勤やパーク&ライド、 近隣住民の車両置場として駐車場提供
支払方法	現地管理室での現金決済
回数券 （サービス券）	2,000円（2,200円分）消費税込 5,000円（5,500円分）消費税込 10,000円（11,500円分）消費税込 20,000円（24,000円分）消費税込 50,000円（62,500円分）消費税込 割増分の金額については割増券の配布とする

【山下町地下駐車場】

営業時間	24 時間
利用料金	<p>平日 0 時から 24 時 20 分毎 200 円 (消費税込)</p> <p>土日祝日 0 時から 24 時 30 分毎 400 円 (消費税込)</p> <p>全日 入庫から 24 時間毎最大料金 2,000 円 (消費税込)</p> <p>※繰返し適用</p> <p>B3 階機械式を利用し、常駐員による認証処理を受けた場合は、</p> <p>平日 入庫から 24 時間毎最大料金 1,000 円 (消費税込)</p>
目的	<p>基本料金：利用者負担額の適正化</p> <p>最大料金：時間貸し長時間利用者の発掘</p> <p>：周辺飲食店への利用者・従業員への駐車場提供</p> <p>：定期希望者への配慮</p>
1 か月定期券	<p>34,500 円 (消費税込)</p> <p>ただし、ハイルーフ車両の新規の契約を受け付けないものとする。</p>
目的	<p>近隣事業所への通勤やパーク&amp;ライド、</p> <p>近隣住民の車両置場として駐車場提供</p>
支払方法	現地管理室での現金決済
回数券 (サービス券)	<p>2,000 円 (2,200 円分) 消費税込</p> <p>5,000 円 (5,500 円分) 消費税込</p> <p>10,000 円 (11,500 円分) 消費税込</p> <p>20,000 円 (24,000 円分) 消費税込</p> <p>50,000 円 (62,500 円分) 消費税込</p> <p>割増分の金額については割増券の配布とする</p>



【日本大通り地下駐車場】

営業時間	24 時間
利用料金	<p>平日 8 時から 22 時 20 分毎 200 円 (消費税込)</p> <p>土日祝日・特定日 8 時から 22 時 30 分毎 400 円 (消費税込)</p> <p>全日 22 時から 8 時 60 分毎 100 円 (消費税込)</p> <p>※「特定日」は弊社が当該日の 7 日前迄に定めるものとし、弊社 HP 及び現地看板にて利用者に告知を行うものとする。</p> <p>平日 入庫から当日 (24 時迄) 最大料金 1,600 円 (消費税込)</p> <p>※繰返し適用</p> <p>土日祝日・特定日 入庫から当日 (24 時迄) 最大料金 2,200 円 (消費税込)</p>
目的	<p>基本料金：利用者負担額の適正化</p> <p>最大料金：時間貸し長時間利用者の発掘</p> <p>：周辺飲食店への利用者・従業員への駐車場提供</p> <p>：定期希望者への配慮</p>
1 か月定期券	34,500 円 (消費税込)
目的	<p>近隣事業所への通勤やパーク&amp;ライド、</p> <p>近隣住民の車両置場として駐車場提供</p>
支払方法	現地管理室での現金決済
回数券 (サービス券)	<p>2,000 円 (2,200 円分) 消費税込</p> <p>5,000 円 (5,500 円分) 消費税込</p> <p>10,000 円 (11,500 円分) 消費税込</p> <p>20,000 円 (24,000 円分) 消費税込</p> <p>50,000 円 (62,500 円分) 消費税込</p> <p>割増分の金額については割増券の配布とする</p>


【伊勢佐木長者町地下駐車場】


営業時間	24 時間
利用料金	7 時から 19 時 30 分毎 200 円（消費税込） 19 時から 7 時 60 分毎 100 円（消費税込） 全日 入庫から 24 時間毎最大料金 800 円（消費税込） ※繰返し適用
目的	基本料金：利用者負担額の適正化 最大料金：時間貸し長時間利用者の発掘 ：周辺飲食店への利用者・従業員への駐車場提供 ：定期希望者への配慮
1 か月定期券	26,100 円（消費税込）
目的	近隣事業所への通勤やパーク＆ライド、 近隣住民の車両置場として駐車場提供
支払方法	現地管理室での現金決済
回数券 (サービス券)	2,000 円 (2,200 円分) 消費税込 5,000 円 (5,500 円分) 消費税込 10,000 円 (11,500 円分) 消費税込 20,000 円 (24,000 円分) 消費税込 50,000 円 (62,500 円分) 消費税込 割増分の金額については割増券の配布とする

## 2. 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>適正な料金体系へ改定</p>	<p>6箇所の地下駐車場の中には、駐車料金が近隣マーケットと乖離している駐車場が見受けられます。</p> <p>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す。</p>
<p>視認性の高い誘導看板の設置、利便性に配慮したサインの追加設置</p>	<p>現状、地下駐車場へアクセスするための看板が見つらく、ドライバーの目につきにくい看板となっております。この看板を改修することによって、駐車場の外構部分には、駐車場案内用の看板を追加で導入することで、多くの方の目に触れ、来場者数の増加を図ります。</p> <p>駐車場の利用状況や動線計画、導入設備を踏まえ、駐車場ごとの特性に応じた駐車場サインを新たに設置し、利便性の向上を図ります。</p> <p>サインの追加設置は令和2年4月12日～16日の施工を予定しております。</p>
<p>カーシェアの導入</p>	<p>業者選定に際しては、公平にかつ最大収益化を実現できるように選定致します。</p> <p>地下駐車場6箇所において、1台以上配備することを計画しております。カーシェアリングとは、自家用車を所有しないで、「必要なときだけ乗る、乗った分だけ料金を負担する」という、多数の人で一台の車を共同で利用する仕組みです。都市部の渋滞緩和効果もあり、環境にやさしいシステムとして、日々拡大しています。得られる効果としましては、自動車を所有していない市民の方でも気軽に自動車が利用できるようになり、法人も社有車を保有することなく、自動車が利用できるようになります。</p> <p>なお、カーシェアリングの設置には、ネット環境が必要となりますので、機械式格納位置に電波が届くことが前提となります。実施に際しましては、貴市と協議の上、実施したいと考えております。</p>
<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対応致します。現状は現金のみの支払いとなっておりますが、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"> <li>・現金（高額紙幣対応）、クレジットカード、交通系ICカード</li> <li>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</li> </ul>

	<p>済を可能とします。</p> <p>また、弊社では決済方法の多様化について積極的に開発を行っており、今後はQRコードによる決済化もできる様、開発投資を行っております。決済方法を多様化することによって、外国人旅行者等の利用促進に繋がると考えます。</p> 
ユニバーサルデザイン導入	<p>障がいの有無、年齢、性別、国籍等にかかわらず誰でも快適に利用できる駐車場づくりのため、以下を提案します。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・障がい者への介助の実施</li> <li>・精算機等、場内への多言語料金看板、利用看板の設置</li> </ul>
コインロッカーの設置	<p>観光地や人の集まるエリアである立地を生かし、観光客向けにコインロッカーをエレベータホール内に設置します。当企画は、当駐車場の利用者以外にもサービスの提供を行うものです。導入に関する費用はロッカーの費用となっており、集金は常駐員が行いますので追加のランニングコストは基本不要と考えております。貴市と協議のうえ、設置を決定したいと考えております。</p>
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。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。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。なお、指定管理期間終了時には、LED装置を残置する想定です。</p>
定期券について	<p>①現状ご契約中の定期券利用者に関しては、以下の観点より、引継ぎを行います。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・地域に不可欠な月極駐車場として利用している利用者が多いこと</li> <li>・月極として高稼働であること</li> <li>・機器の設置や、車室・車路の当社既定サイズ確保による車室の減少</li> </ul> <p>②山下町地下駐車場のハイルーフ車の定期新規募集の停止</p> <p>山下町地下駐車場については、現状ハイルーフ車の契約が多く、時間貸し利用客が自走式駐車場をあまり使えていない現状</p>

	<p>となっております。対応策として現状の契約待ちの利用者のみ、解約が出た際に契約を受け付け、新規で契約待ちを受け付けないものとします。解約が出た場合は時間貸しへ振分けます。</p>
飲料自動販売機設置	<p>設置目的は、駐車場利用者や周辺施設利用者等の利便性向上のためです。対象者は、駐車場利用者や近隣住民を想定しております。設置場所については、現在飲料自動販売機を設置している場所を想定しております。業者選定に際し、競争入札方式にて公平にかつ最大収益化を実現できるように選定致します。</p>
データ分析及びマーケティング	<p>駐車場稼働データを集計し、分析することにより、利用実態の見極めが可能となります。さらに利用者のニーズに配慮した各種対策の材料となり、より効率的な運用施策が可能となります。</p>
弊社ホームページへの特設ページ掲載	<p>当社ホームページのトップページに「特設ページ（下記例の花火大会おすすめ特集スペース）」を作成し、駐車場の認知度向上を図ります。（特設ページ例：大船駅前P）</p> 
近隣施設との提携拡大	<p>周辺店舗との提携拡大により来街者が利用できる駐車場を増やすことで、「より足を運びやすい市街地」を目指し、そのインフラとしての駐車場整備に努めます。</p> <p>また、提携拡大により中心市街地における特定駐車場の集中的な混雑を分散し、局地的な交通渋滞の緩和や事故の低減に寄与します。</p>
夜間利用の促進	<p>夜間帯は、周辺飲食店の従業員や客などが利用いただけるよう、昼間よりも安価に設定することで来街者増加による市街地振興に寄与します。</p>

<p>当社運営大型駐車場への貴市PRスペースの提供</p>	<p>関東の主要都市にて当社が運営する大型駐車場への貴市PRスペースの提供を行います。例えば貴市提供のPRポスター（横浜マラソン等）を駐車場の待合室などの多くの駐車場利用者が目に付く場所に無償で貼付致します。これにより、横浜市のイベントを知って頂き、訪問機会の獲得につなげることができます。</p>
<p>利用者からの意見や要望の把握・反映方法</p>	<p>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】【職員対応状況】【サービス全般等】【その他事項】です。</p> <p>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。</p> <p>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。</p>
<p>広告宣伝</p>	<p>初年度で集中的な告知活動を実施のうえ、その後の4年間は効果的な媒体を選定し、継続的な駐車場情報の配信に努めます。</p>

### 3. 維持管理・保守点検

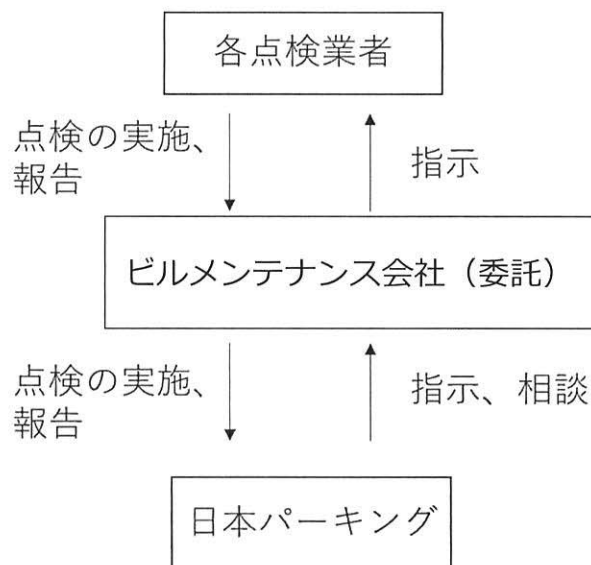
施設の維持管理・保守点検については以下の内容に基づき実施いたします。

#### ① 保守点検業務

法令の定めに従い、下記の内容にて保守点検業務を実施致します。一部点検は有資格者により実施致します。点検データは、修繕計画にフィードバックし、修正を加え、更に日常点検項目等に反映させます。的確な修繕計画を作成することにより、厳格な予算管理が可能となります。

区分	項目	点検頻度	実施企業
設備定期 点検	消防設備	2回/年	市内中小企業
	自家用発電機	1回/半年	
		1回/年	
	直流電源装置	2回/年	
	受変電設備	1回/月 1回/年	
	自動ドア	4回/年	各メーカー
設備巡回 点検	換気装置	1回/月	ビルメンテナ ンス会社
	警報装置		
	管理用シャッター		
	空調設備		
	防犯カメラ		
駐車場設 備点検	駐車場管制装置	2回/年	各メーカー

【設備系トラブル時の体制図】



上記の定期点検以外に、以下の内容で対応致します。

- ・ 常駐員、清掃員が毎日場内の巡回も併せて実施し、異常の確認を行います。
- ・ また、全国 1,700 か所の駐車場実績経験を生かした定期巡回スタッフの目視点検により、清掃員では気付けなかった故障等を未然に察知し、措置を講じることで、安心・安全の確保に努めます。(週 1 回程度を予定)
- ・ 駐車場設備機器のトラブルは、一時対応として常駐員が対応致します。常駐員において復旧不能な場合は、保守会社の出動を行い、早期復旧に努めます。
- ・ 消火設備については、管理室内に設置の自動火災報知機の異常信号受信後、速やかに常駐員が対応致します。
- ・ 清掃、巡回時に設備の破損・故障箇所がないか徹底チェックを行います。破損・故障の修繕に際しては、本駐車場が公共の財産であることを認識し、丁寧かつ迅速な対応を行います。

② 清掃業務

下記の内容にて清掃業務を実施いたします。毎日清掃により、常にきれいな状態を維持します。



区分	項目	点検頻度	実施企業
清掃業務	日常清掃	毎日	市内中小企業
	定期清掃	1-2 回／年	
	車路清掃	1 回／週	
	通路清掃	3 回／週	
	地上出入口 窓ガラス	2 回／年	
	貯水槽・汚水槽 清掃	1 回／年	
	地上緑地清掃	1 回／年	

- ・ 清掃日誌を使用し、作業内容の報告をすることにより、日々の清掃状況の確認を行います。
- ・ 簡易清掃の範囲から逸脱したごみ（危険物や汚物、粗大ごみ等）の処理については、一次対応の上、都度処理を行います。
- ・ 日常清掃以外の清掃が必要となった場合は、臨時清掃を実施致します。

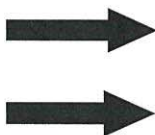

### ③ 警備業務

- ・ ポートサイド・馬車道・福富町西公園については、継続して機械警備契約を行います。
- ・ ポートサイドについては、夜間営業していない時間帯に機械警備の発報及び通報があった場合は、警備員が現場に急行致します。
- ・ 長期滞在車両や投棄車両が発生した場合には、速やかに所有者と連絡を取り、顧問弁護士の指導の下に作成されたマニュアルに従い、催告します。

### ④ 長寿命化、故障リスク低減に関する提案

- ・ 駐車場内の照明の LED 化  
 駐車場内の照明を LED に入れ替えることで、照明器具の長寿命化と、電力削減による環境保全を図ります。入れ替え後は、電球の交換の手間が大幅に減り、電気代も削減することが出来ます。  
 なお、指定管理終了後は無償で貴市へ譲渡することも可能です。
- ・ 長期修繕計画の策定・提案（貴市の費用負担となるためオプション提案となります。）  
 単に施設・設備の長寿命化や故障の低減ではなく、設備総合診断の

実施により、設備のリプレイス費用や稼働させるためのエネルギーコスト等も含めたライフサイクルコストを勘案した長期修繕計画を貴市の希望で策定・提案致します。こちらの実施は、貴市の費用負担となりますので、貴市の希望の上、実施を検討致します。さらに設備更新のための費用のファイナンスについてもご提案致します。具体的には下記のスケジュールを想定しております。

項目	初年度	2年目	3年目	4年目	5年目
現状の把握	エネルギーコストの把握 修繕費発生状況の把握	 (設備総合診断)			
計画の策定			現状把握結果に基づいた修繕計画の策定		
計画の実施				計画の実施 	
予算措置	(設備総合診断)費用の予算化		計画実施費用の予算化		

現時点では具体的な費用や効果を予想するのは困難ですが、やみくもに長寿命化を図るよりも、リプレイスする場合との比較で光熱水費や修繕費用も含めたトータルコストに基づいた長期修繕計画により、より合理的な計画を策定します。また費用についても、一時払いだけでなくリース方式等の導入により、各年度ごとの負担を平準化することも含めて検討致します。

#### 4. トラブル対策、危機管理

当社では問題の「早期発見」「即時対応」が利用者の利便性向上とトラブル極小化に重要と考え、所長や定期巡回者が設備破損・故障の有無を徹底チェックします。破損や故障の発見時には、関係各所に連絡・対応を実施します。

#### 【対応の体制】

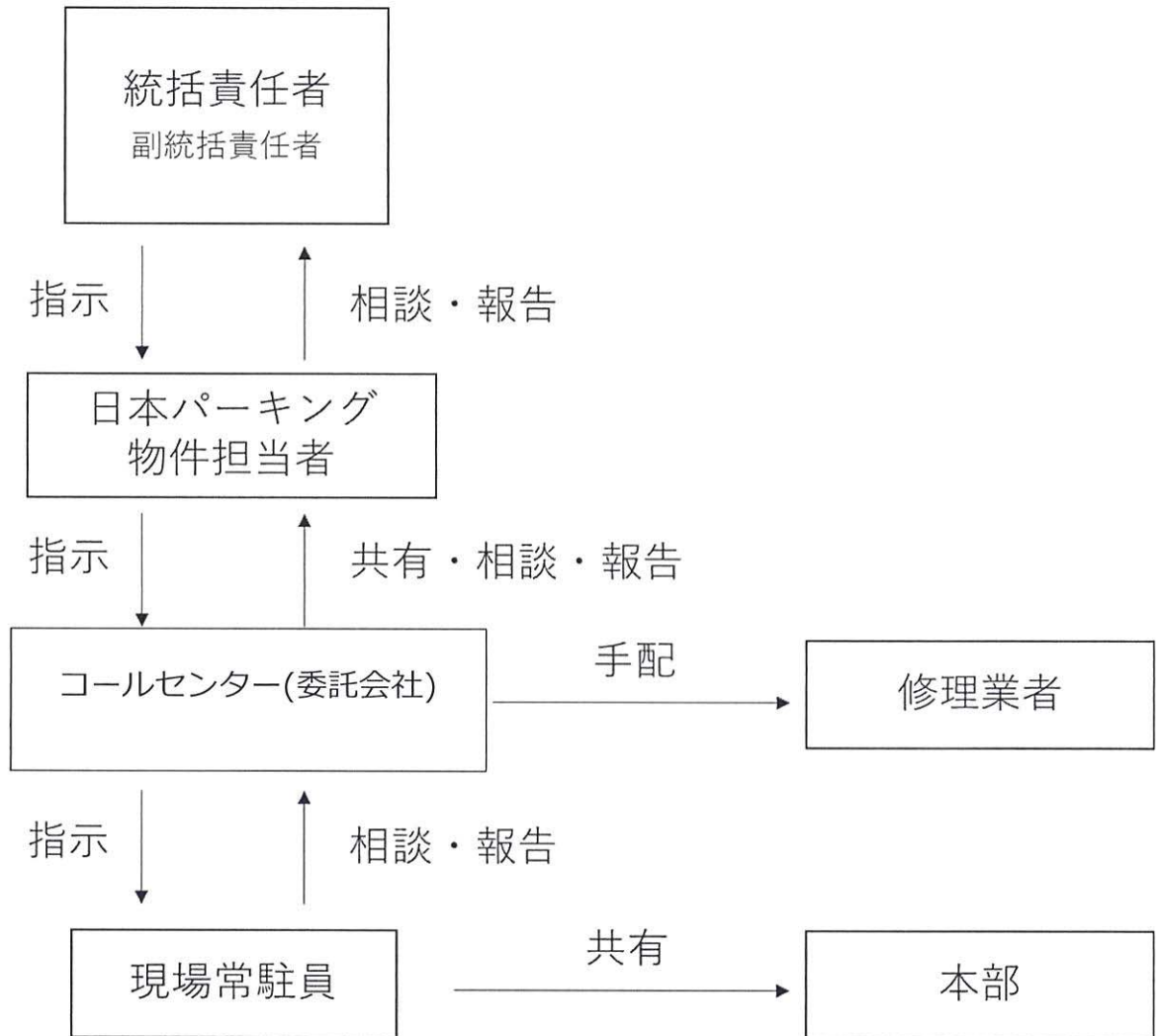
トラブル発生時には、常駐員が初期対応を行います。常駐員は機器の一時対応にあたるよう、研修を実施します。

また、コールセンターがコールセンター業務を行うことで、所長や常駐員への指示等も行うことができます。

現場では対応できない大きなトラブルは、弊社やコールセンターと相談、協議の上、早期解決を図ります。トラブルの内容に関しては弊社が所長から報告を受け、弊社及びコールセンターで共有し、改善案を検討して現場に即時反映します。

このように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。

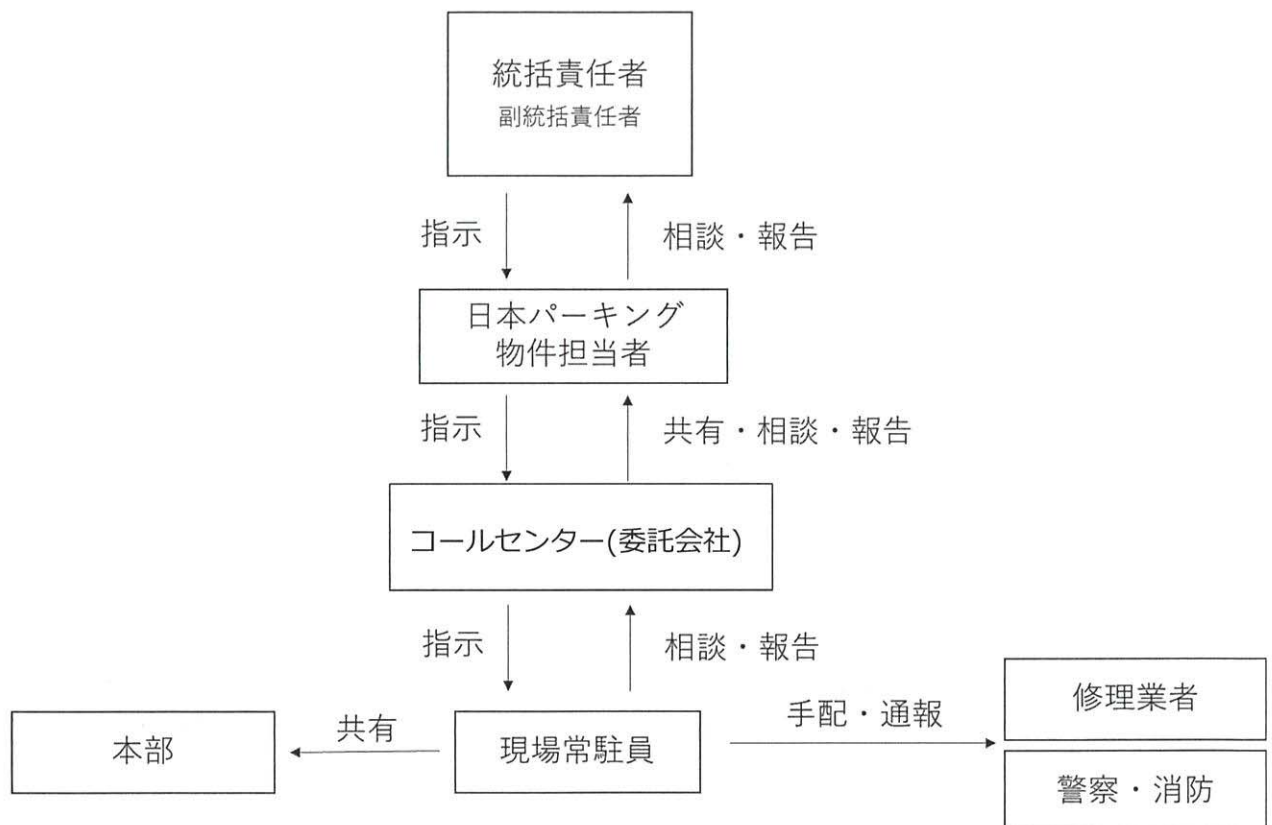
【基本体制図】



【緊急・トラブル時の体制図】

人命に係る場合や、緊急時には、現場常駐員が警察・消防、修理業者へ直接連絡及び現場対応を行います。現場常駐員は、対応後及び手配後に、速やかにコールセンター（委託会社）へ報告を行います。

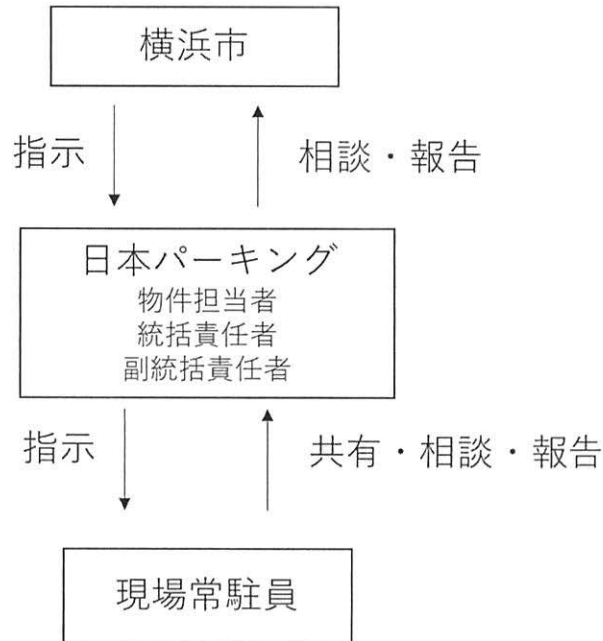
緊急時の例：AED 使用時、救急車手配時、機械式駐車設備故障時の手配、トイレの水漏れの手配等



【特殊時体制図】

- ・警察から防犯カメラの開示請求があった場合
- ・横浜市に係る業務

には、以下の体制とします。



【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、常駐員が状況を確認のうえ復旧作業を行います。なお、常駐員にて復旧が出来ない場合は保守メンテナンス会社が現場に急行し、対応いたします。

機器の故障

異常信号受信時は常駐員、コールセンターを中心に対応します。

- ・ 機器の故障等のトラブルは、常駐員が復旧作業をします。

- ・ 常駐員において復旧不能の場合は、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。

#### 事故や災害に対する緊急対応

事故や災害などの際には、当社経営陣を含めた緊急連絡体制を整えており、曜日、時間を問わず、即時に社内で情報を共有し、対応にあたります。

本社に緊急対策本部を設置することをはじめとした緊急対応マニュアルを策定しており、迅速な情報収集、復旧対応を実施できる体制となっております。

#### 長期滞在車両や投棄車両

巡回の徹底、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、所有者割り出しのうえ催告を行います。

#### 【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、所長による状況確認後、保守会社へ依頼し、原則即日復旧にあたります。

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、所長またはコールセンター責任者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。

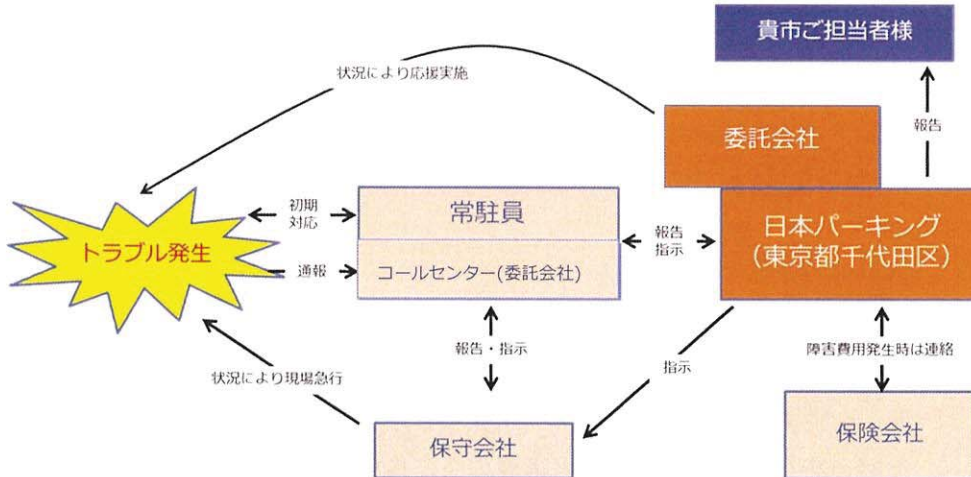
#### 【トラブル・事故の共有とフィードバック】

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。

【自然災害及び火災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、及びコールセンター（委託会社）に連絡を行います。
- ・ 応援が必要な場合は、委託会社のスタッフが現地に駆けつけ、対応を行います。

【対応の方法】

- ・ 自然災害が発生し、貴市より要望があった際は、市営駐車場の市民利用を中止し、貴市及び関係各所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。
- ・ ゲリラ豪雨による浸水、津波の恐れがある場合は、速やかに利用を中止、利用者を出場させる対応を行います。
- ・ 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、駐車場の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よう速やかに対応を行います。
- ・ 【ポートサイド駐車場】  
常駐員配置時間外において災害が発生した場合は、委託警備会社が駆け付けます。また、安全確認が取れた他の5現場からも常駐員が駆けつけ応援を行います。委託会社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、常駐員及び警備員は自発的に、早期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。
- ・ 各駐車場間での情報をコールセンター（委託会社）で取りまとめ、被害状況によっては常駐員の応援を行います。

### 災害発生時の対応

時間経過	気象、道路冠水、河川水位の状況		入手する防災情報	施設の体制	必要な資機材
↓	大雨、台風の前報	→ テレビ・ラジオ・インターネット等により情報入手	気象庁から「大雨注意報、洪水注意報」発表等	・危険（浸水の可能性）の認識 ・継続して災害情報に注意	テレビ、ラジオ、PC、携帯電話等の情報機器
	危険性の高まり	→ 横浜市からの一斉送信FAX、防災情報Eメール等	市区町村長から「避難準備・高齢者等避難開始」発令等	・施設利用者への呼びかけ（伝言、館内放送等） ・高齢者等への早期退避の促し（伝言、館内放送等） ・土のう等浸水防止用設備の準備	FAX、Eメールによる防災情報受信端末、土のう等
	危険	→ 横浜市からの一斉送信FAX、防災情報Eメール等	市区町村長から「避難勧告または緊急避難指示」発令等	・避難呼びかけ（伝言、館内放送等） ・全員一斉避難（伝言、館内放送等） ・浸水防止設備設置	FAX、Eメールによる防災情報受信端末、避難経路図

### 【災害に備えた常設資機材】

災害への備えとして、以下の資機材を常設いたします。

- ・ 情報機器（ラジオ、インターネット接続のあるPC、携帯電話）
- ・ 横浜市一斉FAX受信機器
- ・ 防災情報Eメールへの登録
- ・ 土のう等の浸水防止設備

### 5. 年間研修計画（予定）

以下の内容にて各種研修を実施致します。ただし、新型コロナウイルスの感染拡大防止に伴い、実施時期等が変更となる可能性があります。

	実施時期	内容
接客訓練	6月頃	案内サービス向上に向け、場面に応じた対応や案内、言葉使いについて研修を実施。
防災訓練	7月頃	地震、津波、豪雨、火災等の発生時における対応、消火・避難・誘導・通報を想定した対応訓練を実施。
普通救命講習	7月頃	普通救命講習を受講。
災害用メール訓練	6月、12月	災害時のメール連絡を想定した訓練を実施。
個人情報取扱研修	8月頃	貴市の定める個人情報取扱規定に基づき、適正な取扱いや罰則等の責任について研修を実施。

防潮板設置訓練	5月頃	防潮板の取扱いについて、保管場所及び保管方法の確認のほか、設置訓練を実施。
消防設備取扱研修	9月頃	警報盤の取扱いについて、点検メーカー技術者を講師として実施。
機械駐車場設備操作研修	11月頃	機械駐車場設備の操作・取扱いについて、メーカー技術者を講師として実施。
聴覚障害者訓練（エレベーター閉じ込めを想定した訓練）	随時実施	各駐車場に配備している「聴覚障害者用携帯電話」を使用した、取扱い及び対応方法の訓練を実施。
事故発生時対応訓練	適宜	駐車場内において事故が発生した際の連絡方法・対応について、研修を実施。

#### 6. 年間スケジュール（予定）

駐車場機器更新工事	2020年4月13日～4月15日
駐車場看板掛け替え工事	2020年4月12日～4月16日
LED化工事	2020年4月16日～4月25日
広告宣伝活動	2020年4月～10月頃
イベント協賛	貴市主催イベントに応じ、協賛予定
利用者調査	毎年2月頃 常駐員にてアンケートを実施予定

### Ⅲ. 管理業務に係る収支内訳

① 令和2年度の貴市への最低保証額は  
年額 74,562 千円（消費税別途）  
といたします。

② 令和2年度収支予算書（以下全て消費税別途）

	福富町 西公園	ポート サイド	馬車道	山下町	日本大 通り	伊勢佐 木長者 町	合計
収入	■ 千円	■ 千円	■ 千円	■ 千円	■ 千円	■ 千円	410,849 千円
支出	■ 千円	■ 千円	■ 千円	■ 千円	■ 千円	■ 千円	292,918 千円
差引	■ 千円	■ 千円	■ 千円	■ 千円	■ 千円	■ 千円	117,931 千円

#### 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) 利用料金収入の月次内訳

(ウ) 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) 日報の作成・報告

利用状況、業務内容について日報を作成致します。

貴市が必要と認めるときに確認する場合に提出できる体制を整えます。

##### (3) 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。

##### (4) 障害者の減免に係る実績について

障害者の減免の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。

##### (5) 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。