

横浜市道路附属物自動車駐車場  
令和4年度事業報告書

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 市民ニーズに対して効果的・効率的に対応し、公共駐車場としての安心・安全を提供致しました。

- ・ 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、接客研修などの常駐員への研修を実施いたしました。
- ・ 毎月、設備の巡回点検を実施し、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（アイドリングストップ、飲酒運転の防止の声かけ等）。

② 利便性の向上

- ・ 車高制限が 1,550mm以下の車室に対し、車高制限以上の車両が入庫して、駐車できないトラブルが多発していた為、馬車道地下駐車場及び山下町駐車場において、利用者の目につきやすい位置に 1,550mmの車高制限に関するサインを場内に掲出しました。今後も駐車環境整備を行っていきます。
- ・ 平等・公平な利用機会の確保の観点より、当社の保有するデータベースを活用し、市条例に定められた範囲内にて適切な料金変更を適時検討しております。
- ・ 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した。

③ 運営の効率化

- ・ 弊社運営前（貴市運営時）の委託額に比べ、大幅なコストの見直しを行って以降、委託金額は維持して、以前と同レベルでのサービスを提供しております。
- ・ 全国の多様な駐車場形態を経験した当社固有のノウハウをもとに、一元的な管理運営を実施しました。
- ・ 駐車場営業時間外の間合せにも対応可能な 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にて管理を実施致しました。
- ・ 駐車場ごとに管理体制の質が異なることのないよう、巡回業務、コールセンター業務等の一部業務を子会社にて集約管理しております。

- ④ 横浜市中小企業振興条例等、貴市重要施策を踏まえた取り組み
  - ・ 横浜市中小企業振興条例に基づき、市内企業の持続的な成長・発展に寄与するため、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ました。また、施設の点検作業等はグループ会社である西新サービス株式会社を通して市内中小企業へ発注を行いました。また、設備の修繕等も市内中小企業を積極的に活用しております。
- 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。

## 2. 体制

### ① 貴市（道路局施設課）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ました。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提案致しました。

具体的施策：現場環境改善、研修内容 等

### ② 市内事業者との連携・協力

昨年に引き続き、現場業務と各種設備の維持管理業務（点検等）について、市内中小事業者への委託を実施致しました。

修繕についても、西新サービス株式会社から横浜市内の中小企業へ極力発注致しました。

### 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である西新サービス株式会社（当社と同じ東京建物グループ）に委託することにより、弊社が運営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力を発揮しました。

## II. 事業報告

### 1. 概要

令和3年度包括外部監査の報告書において指摘された事項に対して、令和4年度に改善に取り組みました。令和4年に3回に分けて開催された選定評価委員会による横浜市道路附属自動車駐車場指定管理業務評価報告書の評価において、ほとんどがB以上の一定の評価を頂きました。しかし、「管理運営方法及びサービス向上」に関する「業務従事者に対する教育や指導・研修計画等」の項目に限りCの低評価を受けたため、今年度下期以降に貴市道路局と協議相談しながら、

低評価項目に対する改善に注力致しました。

## 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・利用促進を実施いたしました。

ユニバーサルデザインの導入	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、 ・障がい者への介助の実施 ・精算機等、場内への多言語料金看板、利用看板の設置 を行っております。
データ分析及びマーケティング	駐車場稼働データを集計し、分析することにより、利用実態の見極めを行っております。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のためにデータを生かしております。
弊社ホームページへの特設ページ掲載	当社ホームページのトップページに「横浜・みなとみらい特設ページ」を作成しました。ポートサイド・日本大通り・馬車道・山下町の駐車場情報を掲載し、駐車場の認知度向上を目指しました。
利用者からの意見や要望の把握・反映方法	令和4年12月1日～令和5年2月28日の3ヵ月間、QRコードを利用しWEB回答による利用者アンケート調査を実施しました。 (アンケート結果については、別添資料参照)
広告宣伝	昨年度に引き続き、インターネットからの誘客増のために、MEO対策(グーグルマップ上での上位表示化)を全駐車場にて実施します。 上記対策により、インターネット(グーグル)にて目的地付近の駐車場を検索される際に、候補地として表示される回数が増え、利用者増につながると考えております。

## 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した。

### 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した。一部点検は有資格者により実施しております。

### ② 清掃業務

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

区分	項目	点検頻度
清掃業務	日常清掃	週5日～毎日
	定期清掃	1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

- ③ 警備業務
- ④ 長寿命化、故障リスク低減に関する提案
- ⑤ 今年度実施した修繕工事

【ポートサイド】

消防設備点検結果に伴う不良個所改修 他 12 件

【伊勢佐木長者町】

給水ポンプユニット操作盤故障緊急対応 他 8 件

【日本大通り】

A レーン入庫リフト位置決めギヤモーター交換 他 15 件

【馬車道】

消防設備点検結果に伴う不良個所改修 他 6 件

【福富町西公園】

油圧式乗用エレベーター故障修理 他 16 件

【山下町】

制御盤交換 他 18 件

#### 4. トラブル対策、危機管理

弊社では問題の「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ております。破損や故障の発見時には、関係各所に連絡・対応を実施する体制を確立しております。

**【研修、監査体制の強化】**

トラブル発生時には、常駐員が初期対応を行いました。常駐員は機器の一時対応にあたるよう、研修を実施しました。また、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い、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、場合に応じて所長や常駐員への指示を行い、早期解決を図りました。トラブル内容に関しては、所長がコールセンターおよび弊社へ報告をし、弊社及びコールセンターで事象を共有し、改善案を検討して現場に即時反映するよう対応いたしました。

### 【対応方針】

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、誠意をもって対応しております。

### 【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、つり銭、駐車券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、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、対応しております。

#### 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ております。

- ・ 機器の故障等のトラブルは、常駐員が復旧作業をしております。
- ・ 常駐員において復旧不能の場合は、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。

#### 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、即時に社内情報を共有し、対応にあたっております。

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」を行っております。

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、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っております。

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っております。

### 【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、弊社物件担当あるいは所長、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っております。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】

事故・トラブルに繋がらなかった事案でも、報告をあげ、常駐員間で共有しています。全国1,800箇所8万車室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、改善に努めております。

また、週1回貴市へトラブル内容の報告を行い、情報共有を行っております。

### 【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ております。

- ・ 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う体制を整えております。
- ・ 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地に駆けつけ、対応を行う予定です。

### 【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。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パーキングサポートセンター（コールセンター）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、台風の予報	→ 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しております。

- ・ 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. 年間研修結果

以下の内容にて各種研修を実施致しました。

	実施時期
接客訓練	2022年11月~12月
防災訓練	2022年9月



普通救命講習	2022年9月
災害用メール訓練	2022年12月
個人情報取扱研修	2022年5月～7月
防潮板設置訓練	2022年12月
消防設備取扱研修	2023年1月～2月
機械駐車場設備操作研修	点検時
聴覚障害者訓練（エレベーター閉じ込めを想定した訓練）	2023年1月
事故発生時対応訓練	2022年9月

#### 6. 年間実施スケジュール

利用者調査	2022年12月1日～2023年2月28日 アンケートを実施
広告宣伝活動	2022年4月～2023年3月
所長会	2022年10月、12月、2023年2月
現場監査	2022年6月、10月、12月、2023年2月
マナー研修、各種訓練	2022年5月～12月

#### 7. 実施した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。

- ・厚生労働省発表により、令和5年3月13日よりコロナ禍のマスク着用の有無は個人の判断に委ねられましたが、駐車場接客による感染拡大のリスク低減の観点から、当分の間は引き続き現場職員にマスク着用を要請し、当該期間のマスク支給を決定いたしました。
- ・駐車場管理室には手指消毒用のアルコールを設置しました。
- ・感染拡大防止のため、常駐員は勤務前に検温を行い、発熱時には弊社へ報告を行うよう、連絡体制を築きました。
- ・お客様の手が触れやすい、エレベーターボタン・精算機等は、定期的に消毒の実施、抗ウイルス性・抗菌性軟質フィルムを貼付いたしました。

### Ⅲ 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) 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) 日報の作成・報告

利用状況、業務内容について業務日報を作成、報告致しました。

#### (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せん。

#### (4) 障害者の減免に係る実績について

障害者の減免に係る台数や料金等についても、業務日報にて報告いたしました。

#### (5) 利用者調査

##### ① 2022 年 12 月 1 日 2023 年 2 月 28 日の期間実施いたしました。

##### 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

新型コロナウイルスの感染拡大に配慮し、紙とペンを用いたアンケート方法ではなく、QR コードを用いてお客様がお持ちのスマートフォン・携帯電話で WEB 回答可能な体制といたしました。

##### ④ アンケート結果については、別添資料参照

## 横浜市道路附属物自動車駐車場

### 令和4年度 収支実績（総括）

（単位：円）

（税別）

	令和4年度					
	予算		実績		差異	
福富町西公園 地下駐車場	収入	¥44,191,000	収入	¥38,287,182	収入	¥-5,903,818
	支出	¥63,699,000	支出	¥63,182,755	支出	¥-516,245
	差引	¥-19,508,000	差引	¥-24,895,573	差引	¥-5,387,573
ポートサイド 地下駐車場	収入	¥72,265,000	収入	¥58,122,909	収入	¥-14,142,091
	支出	¥64,117,000	支出	¥66,105,901	支出	¥1,988,901
	差引	¥8,148,000	差引	¥-7,982,992	差引	¥-16,130,992
馬車道 地下駐車場	収入	¥95,674,000	収入	¥77,389,027	収入	¥-18,284,973
	支出	¥66,499,000	支出	¥63,534,609	支出	¥-2,964,391
	差引	¥29,175,000	差引	¥13,854,418	差引	¥-15,320,582
山下町 地下駐車場	収入	¥97,274,000	収入	¥91,135,727	収入	¥-6,138,273
	支出	¥69,890,000	支出	¥73,527,921	支出	¥3,637,921
	差引	¥27,384,000	差引	¥17,607,806	差引	¥-9,776,194
日本大通り 地下駐車場	収入	¥81,329,000	収入	¥79,621,273	収入	¥-1,707,727
	支出	¥62,834,000	支出	¥63,751,094	支出	¥917,094
	差引	¥18,495,000	差引	¥15,870,179	差引	¥-2,624,821
伊勢佐木長者町 地下駐車場	収入	¥42,843,000	収入	¥57,044,136	収入	¥14,201,136
	支出	¥63,816,000	支出	¥61,663,087	支出	¥-2,152,913
	差引	¥-20,973,000	差引	¥-4,618,951	差引	¥16,354,049
合計	収入	¥433,576,000	収入	¥401,600,255	収入	¥-31,975,745
	支出	¥390,855,000	支出	¥391,765,367	支出	¥910,367
	差引	¥42,721,000	差引	¥9,834,888	差引	¥-32,886,112

## 令和4年度収支実績 6駐車場合計内訳

(単位：円)  
(税別)

		予算	実績	差
収入額	利用料収入	433,576,000	401,600,255	-31,975,745
	令和4年度	433,576,000	401,600,255	-31,975,745
支出額	減価償却費	8,892,000	7,120,623	-1,771,377
	運営管理費	262,561,000	288,534,849	25,973,849
	その他	96,090,000	89,952,175	-6,137,825
	諸経費	23,312,000	6,157,720	-17,154,280
	合計	390,855,000	391,765,367	910,367

# 横浜市道路局 地下駐車場 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4年12月1日～令和5年2月28日

## 調査対象・回答者数

	R4年度	(R3年度)
• ポートサイド地下駐車場	33名	(92名)
• 伊勢佐木長者町地下駐車場	27名	(281名)
• 日本大通り地下駐車場	7名	(177名)
• 馬車道地下駐車場	27名	(218名)
• 福富町西公園地下駐車場	12名	(95名)
• 山下町地下駐車場	6名	(297名)
	合計名112名	(1,160名)

※一部無効回答があり、各設問の有効回答数が異なります。

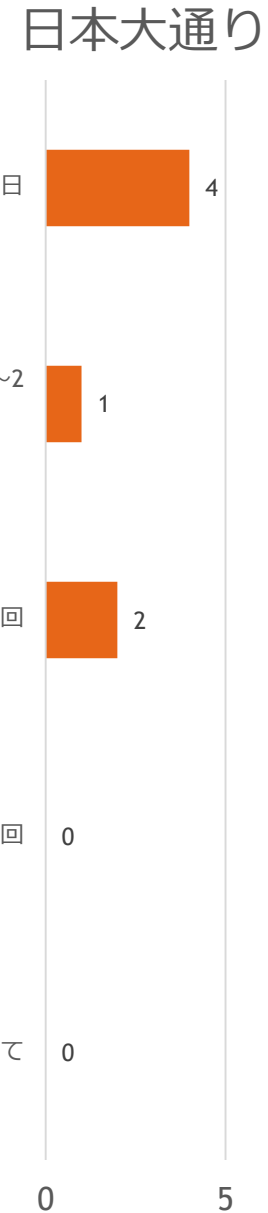
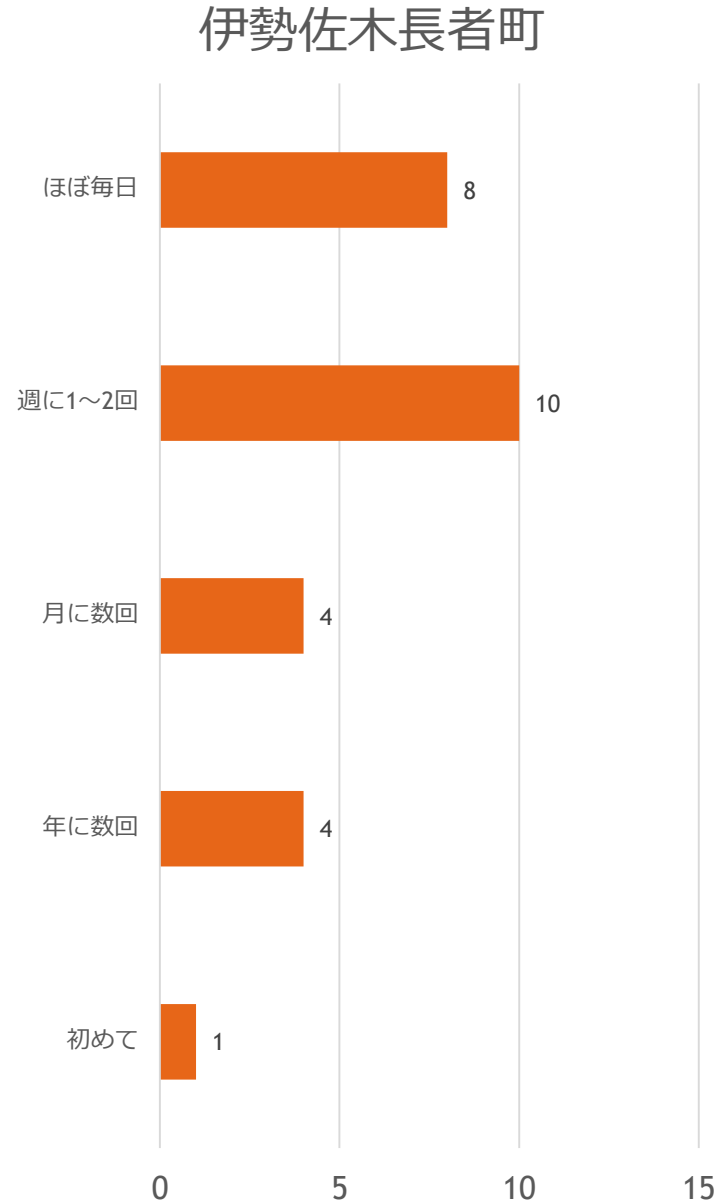
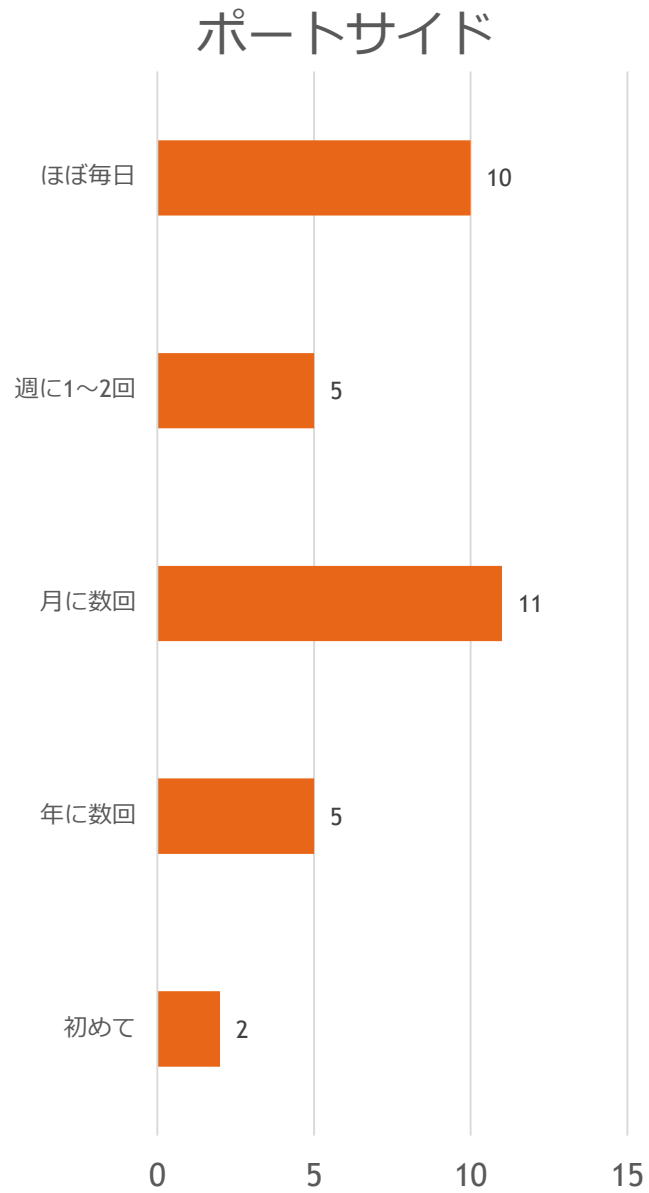
# 目次

1. 利用頻度について	5、6
2. 利用時間について	7、8
3. 出発地について	9、10
4. 利用目的について	11、12
5. 利用しやすさについて	13、14
5-2. 利用しやすさについて（その理由）	15、16
6. 短時間料金設定について	17、18
7. 最大料金設定について	19、20
8. スタッフの対応について	21、22
9. 当駐車場を知った理由	23、24

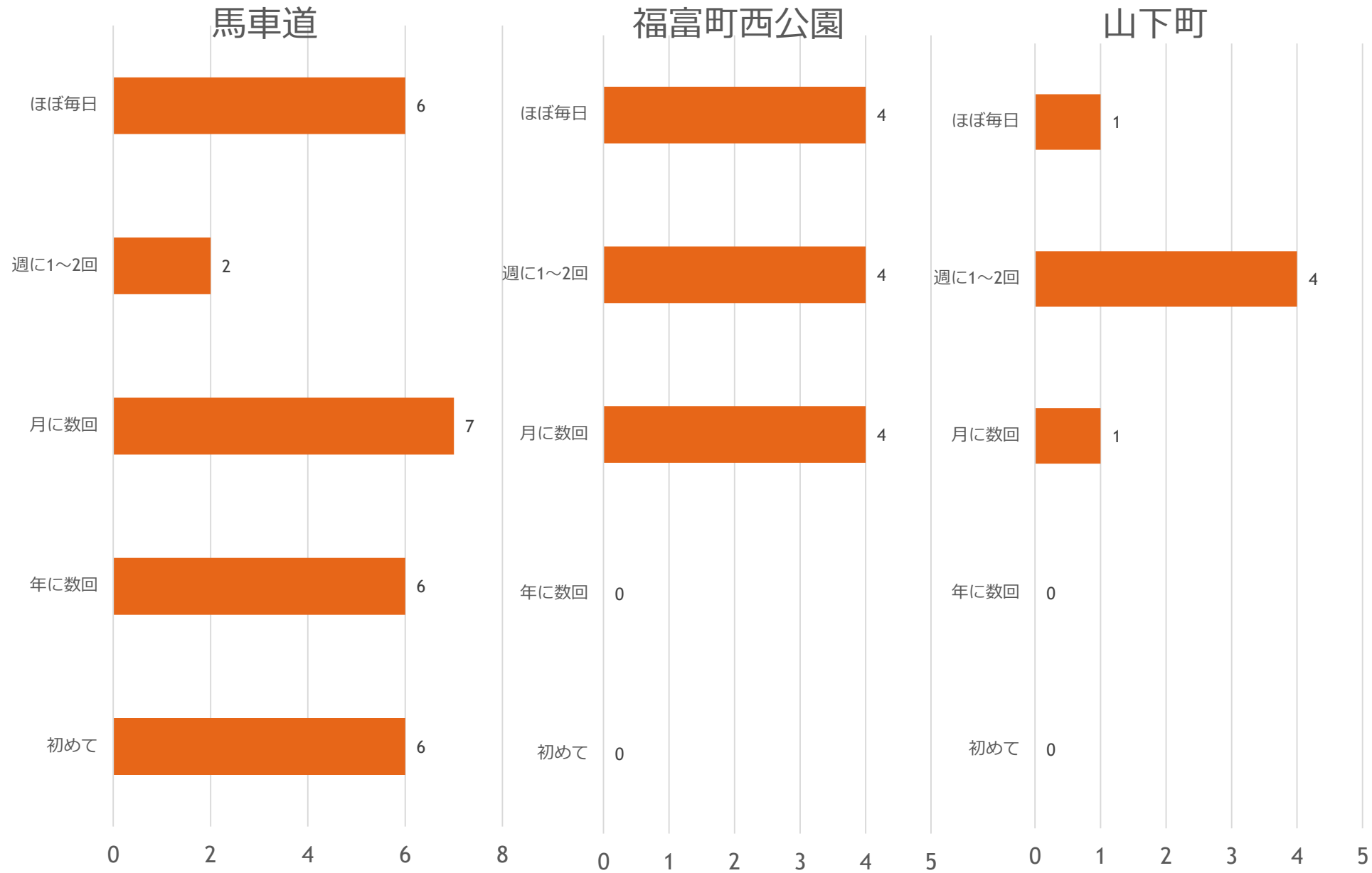




# 1. 利用頻度について①

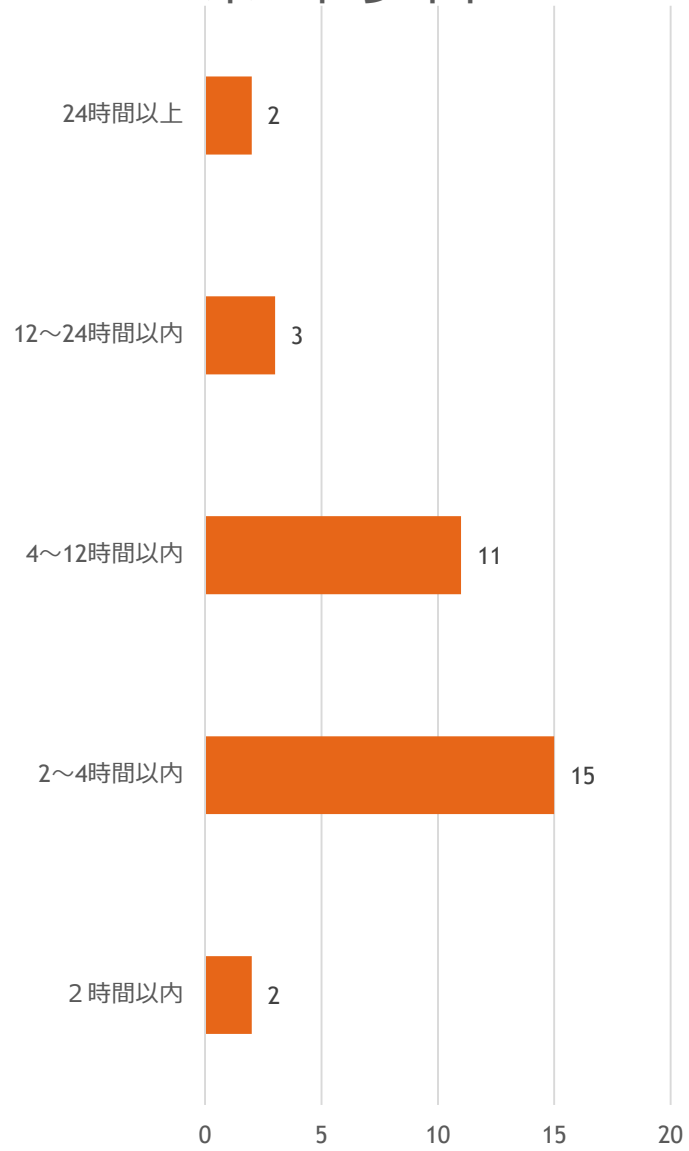


# 1. 利用頻度について②

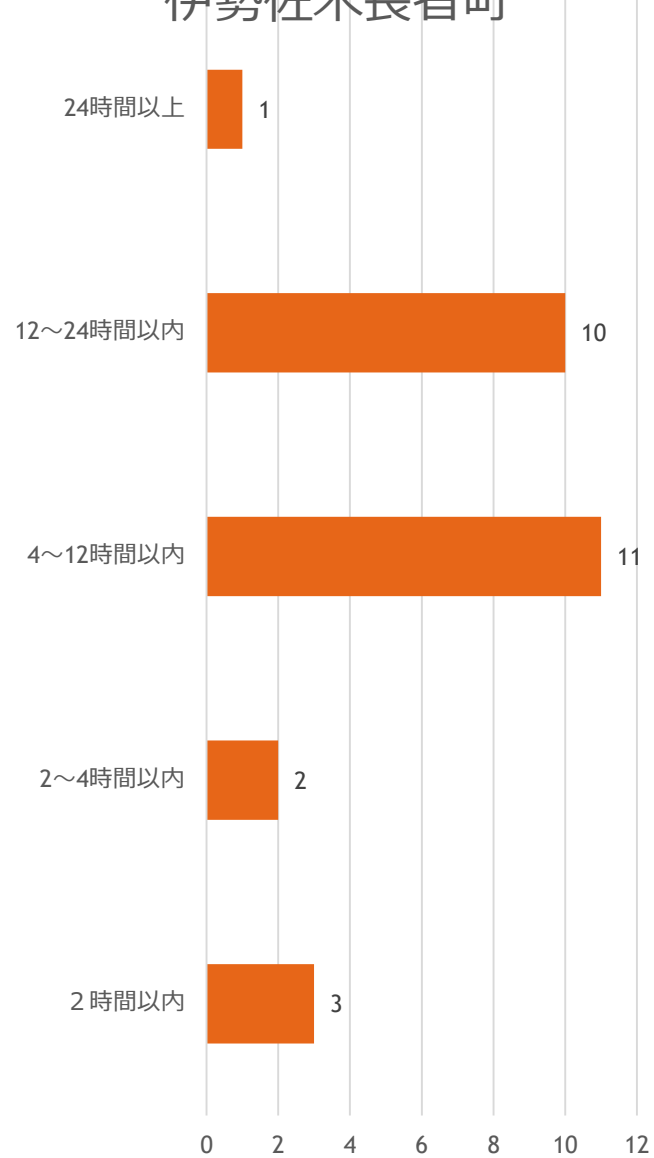


# 2. 利用時間について①

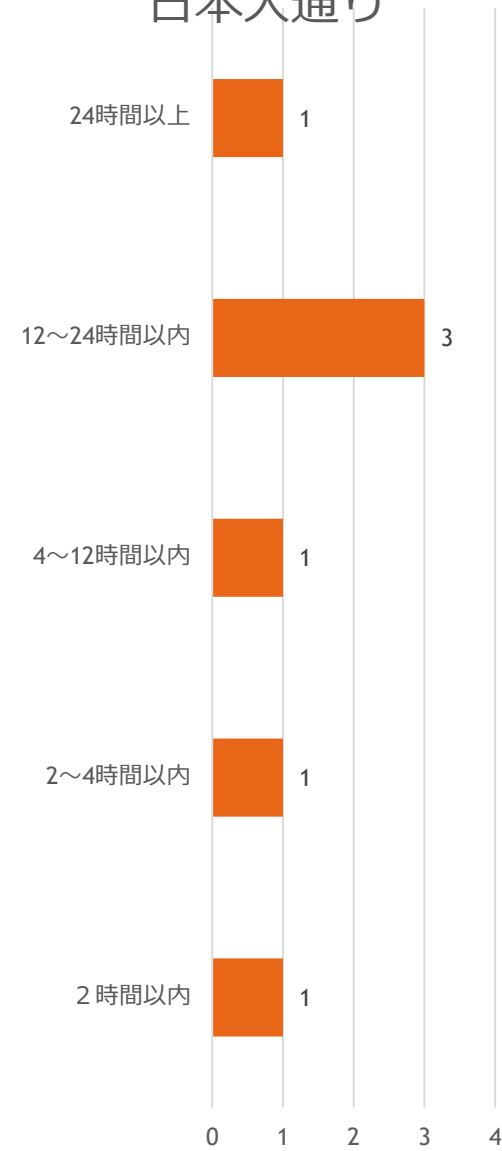
## ポートサイド



## 伊勢佐木長者町

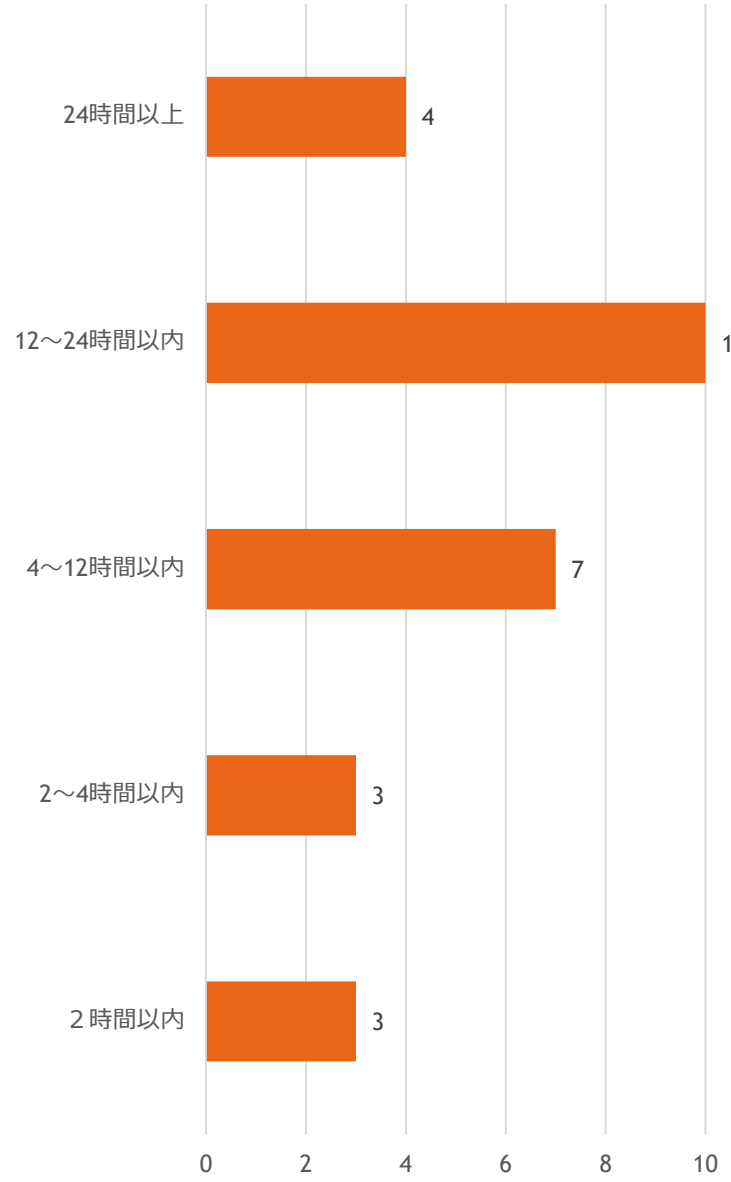


## 日本大通り

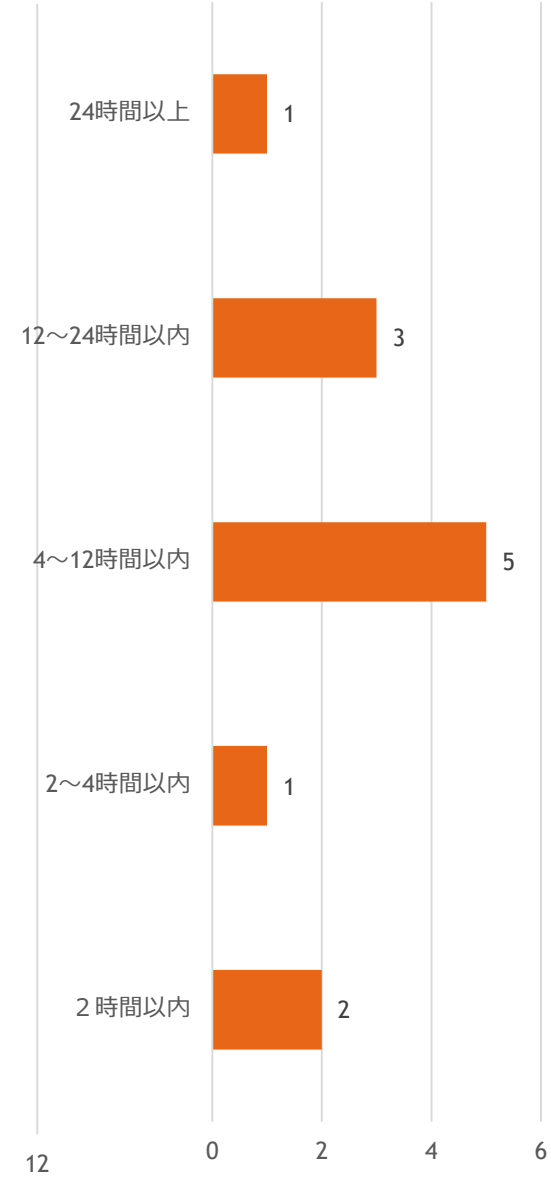


# 2. 利用時間について②

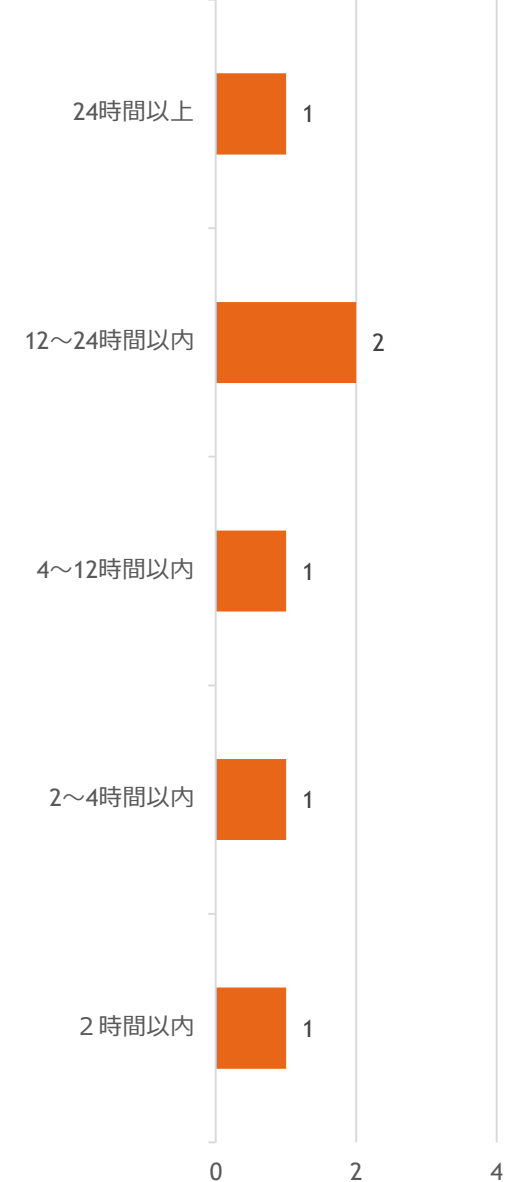
## 馬車道



## 福富町西公園

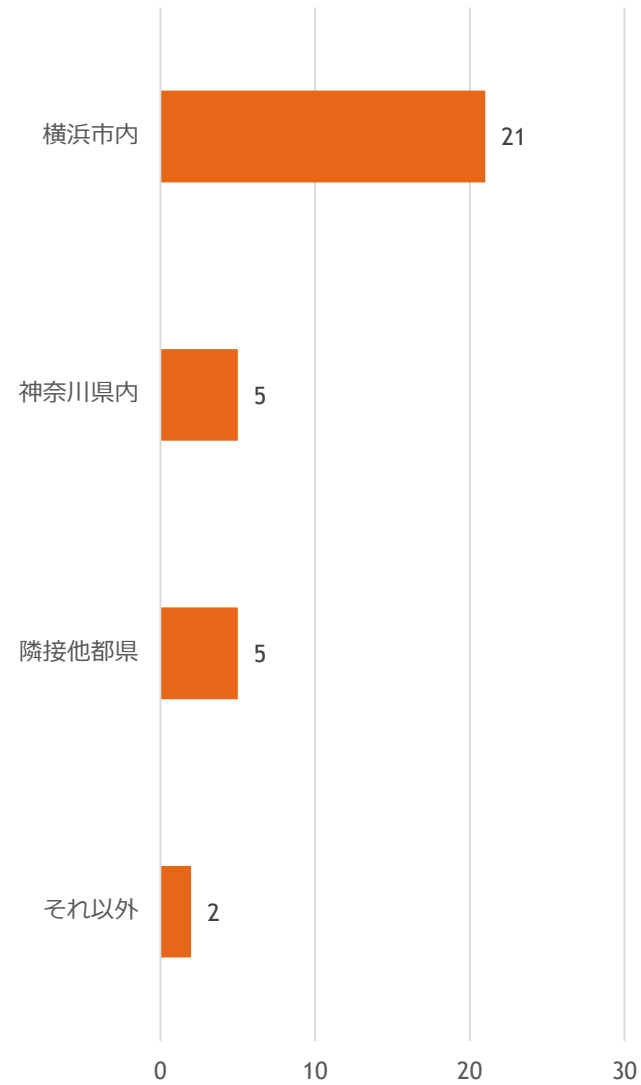


## 山下町

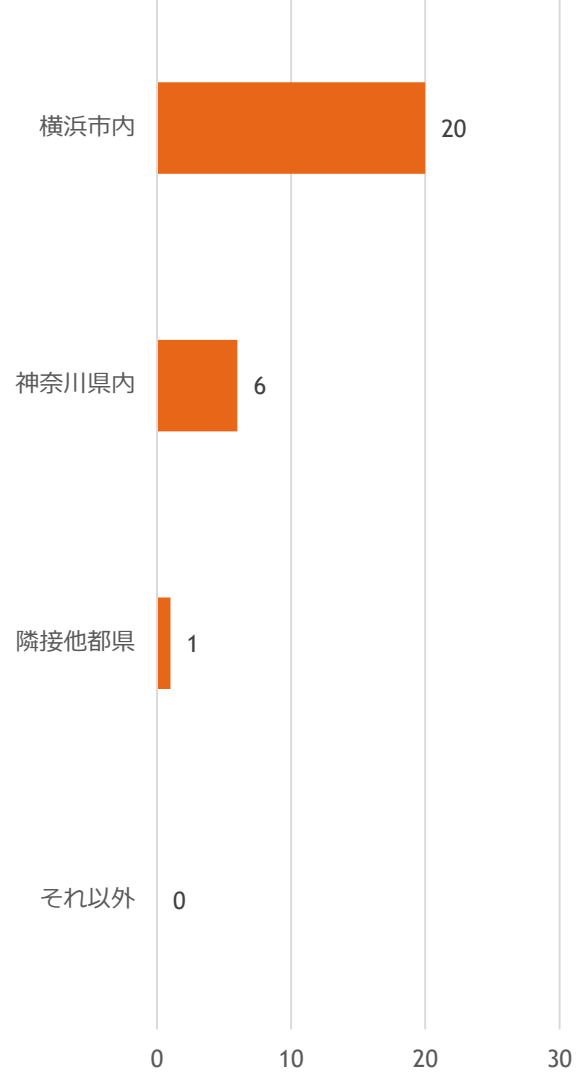


# 3. 出発地について①

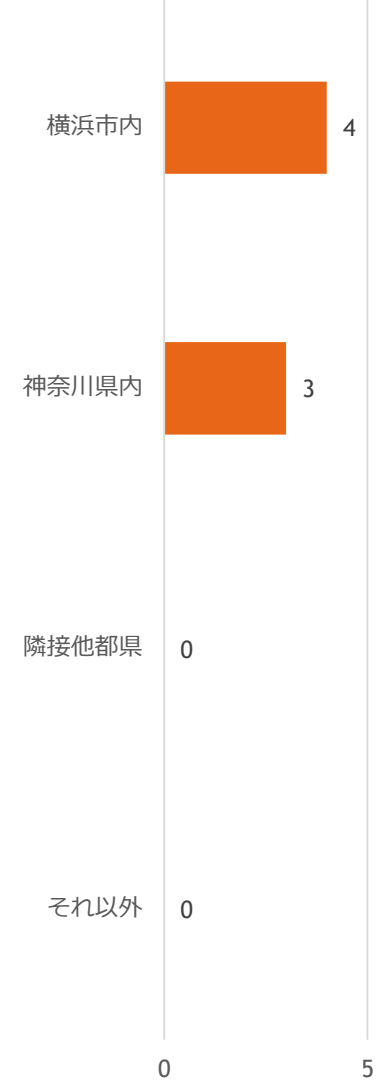
## ポートサイド



## 伊勢佐木長者町

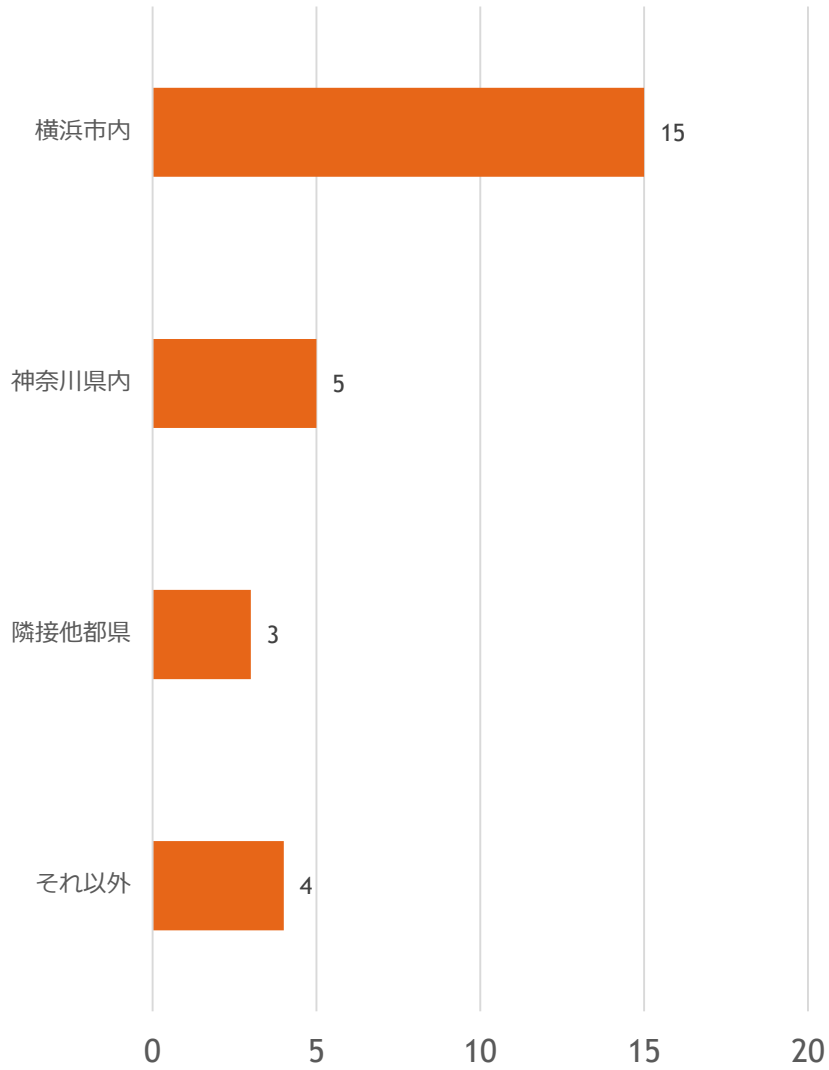


## 日本大通り

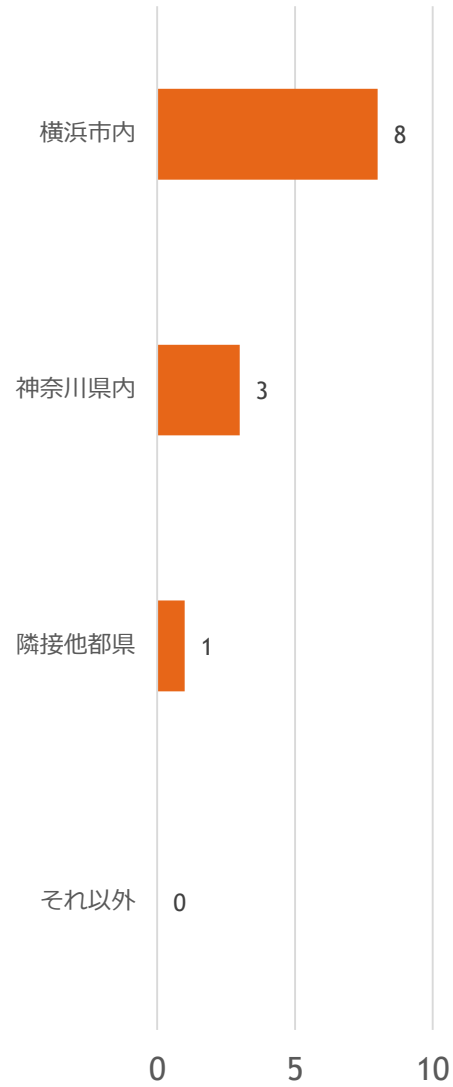


# 3. 出発地について②

## 馬車道



## 福富町西公園

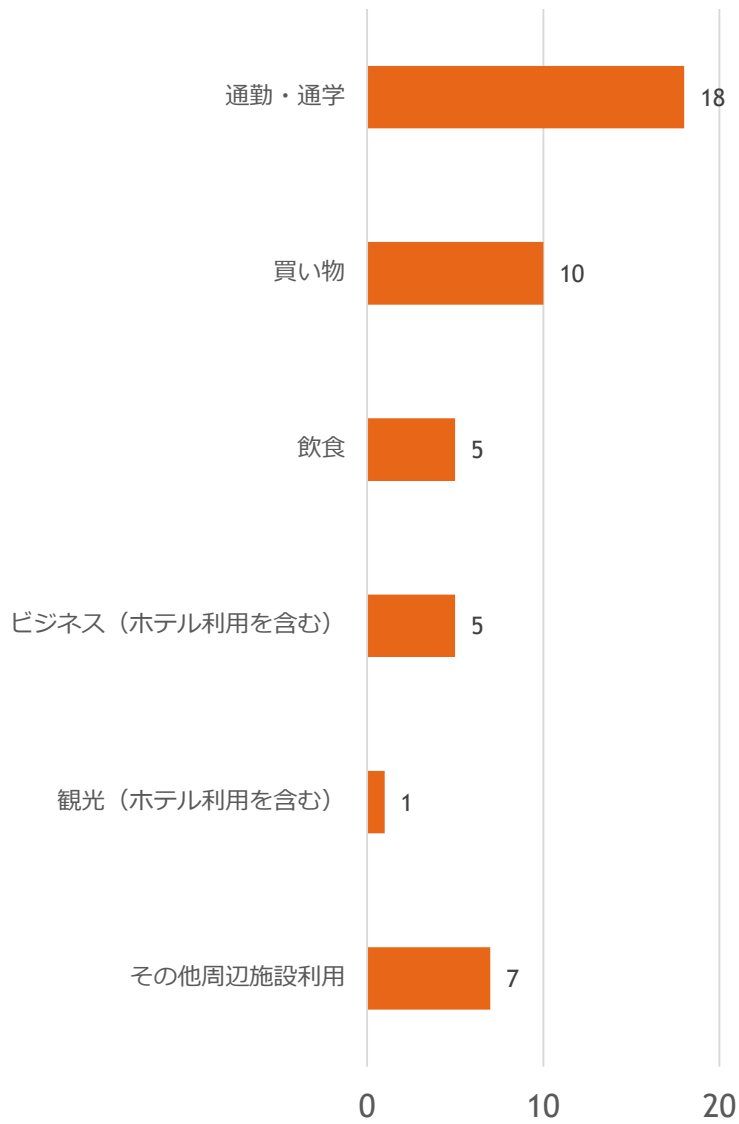


## 山下町

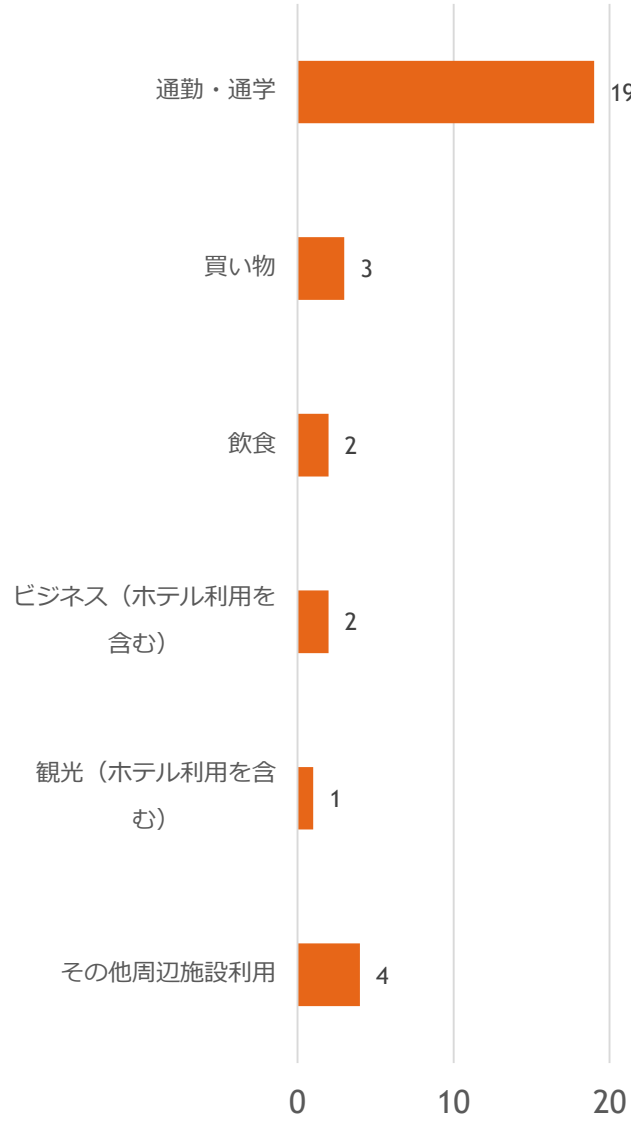


# 4. 利用目的について①

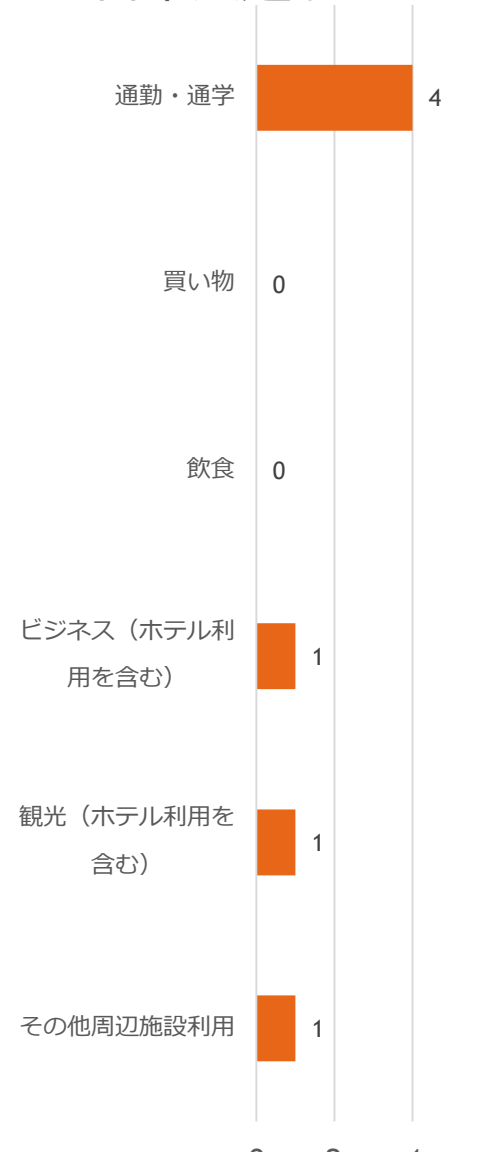
## ポートサイド



## 伊勢佐木長者町



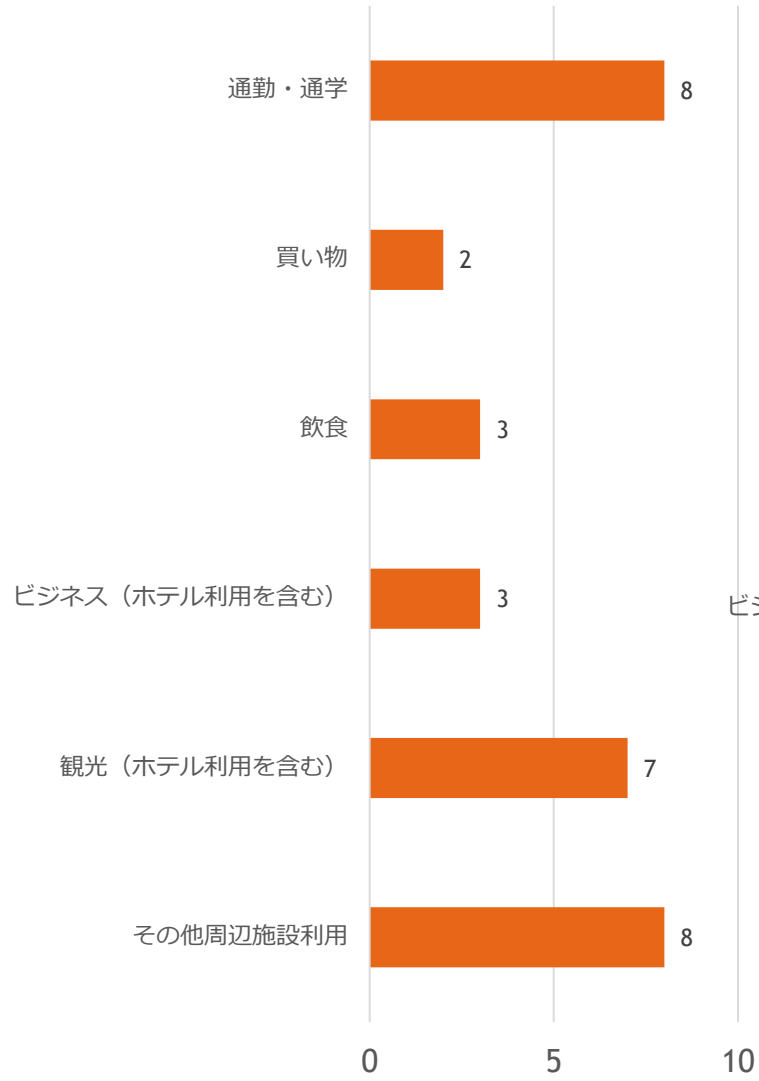
## 日本大通り



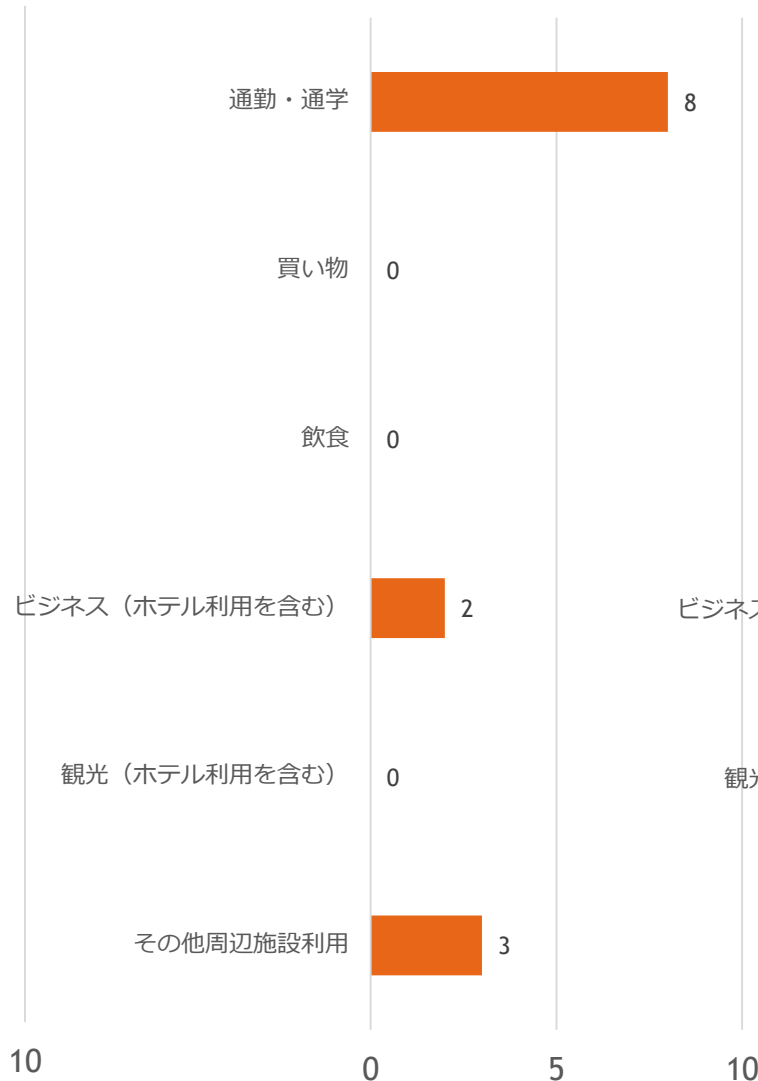
※複数回答可 ※観光はホテル利用含む

# 4. 利用目的について②

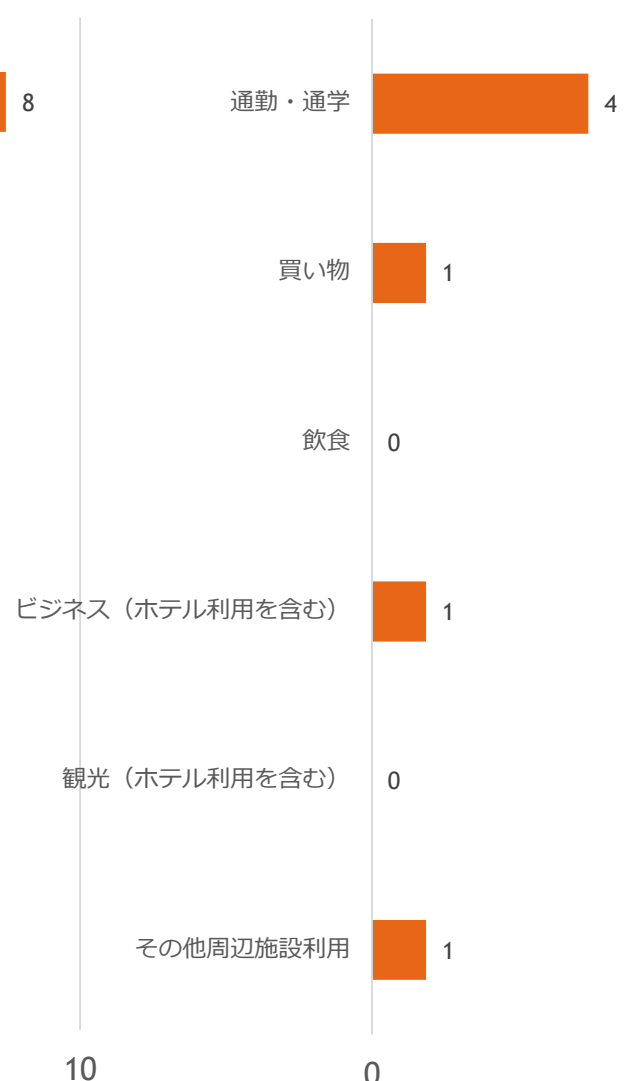
## 馬車道



## 福富町西公園



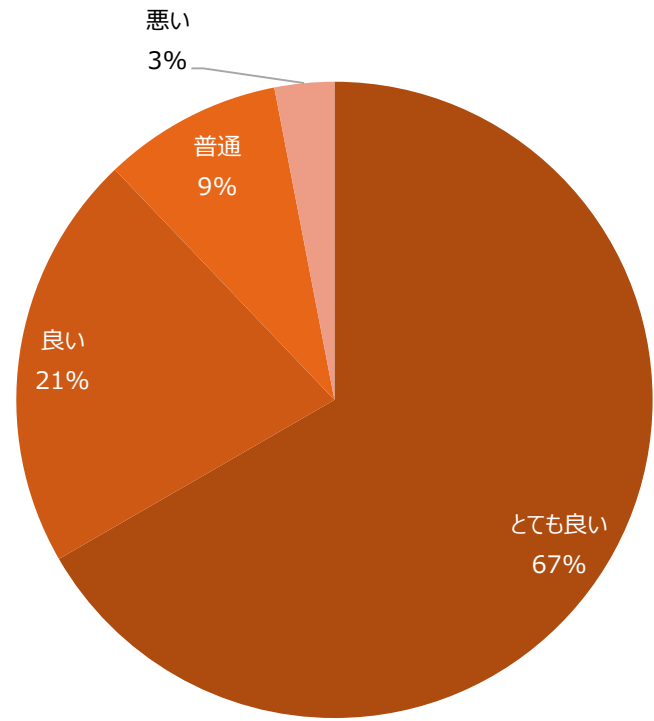
## 山下町



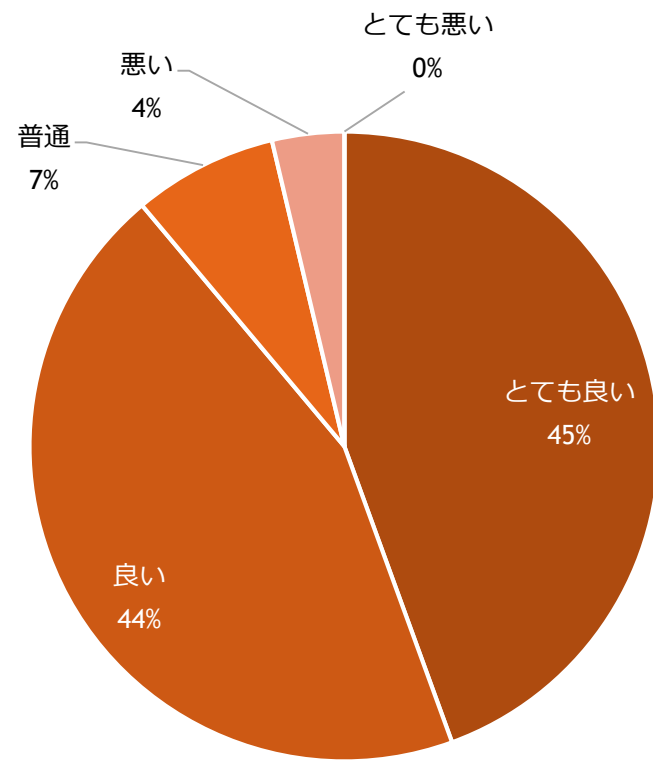


# 5. 利用しやすさについて①

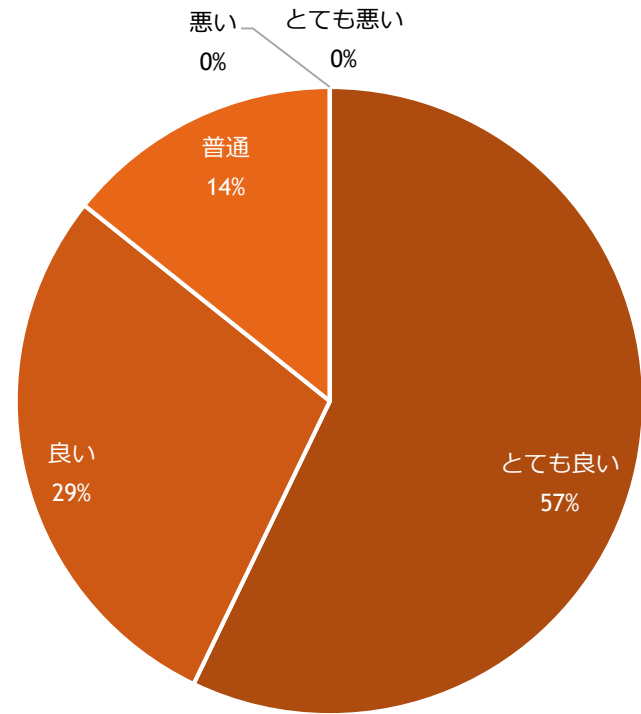
ポートサイド



伊勢佐木長者町

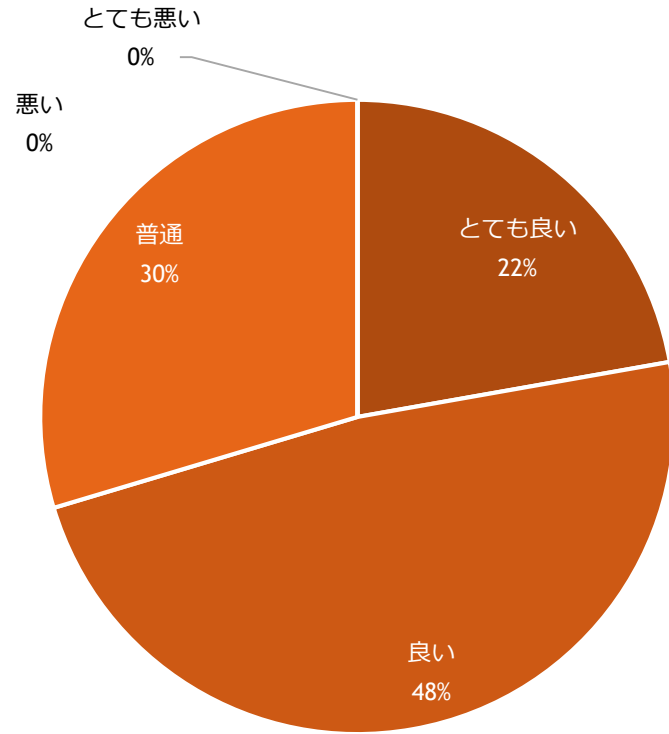


日本大通り

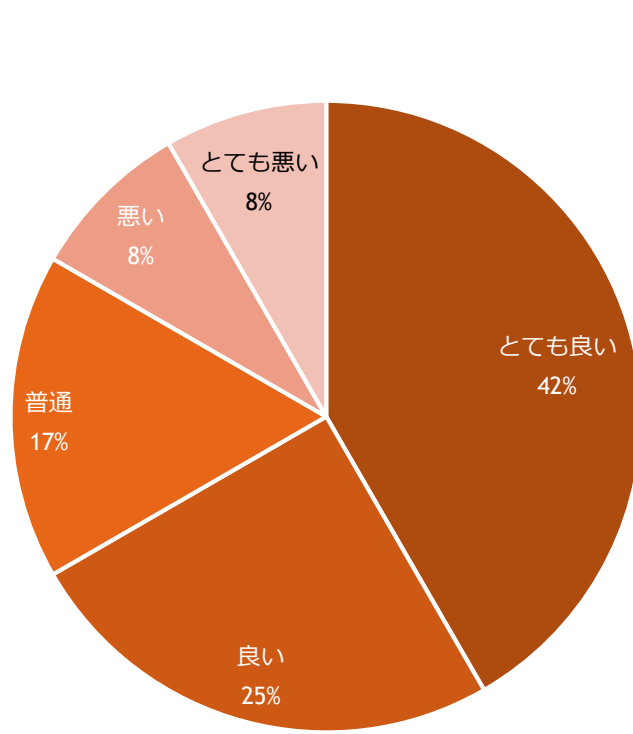


# 5. 利用しやすさについて②

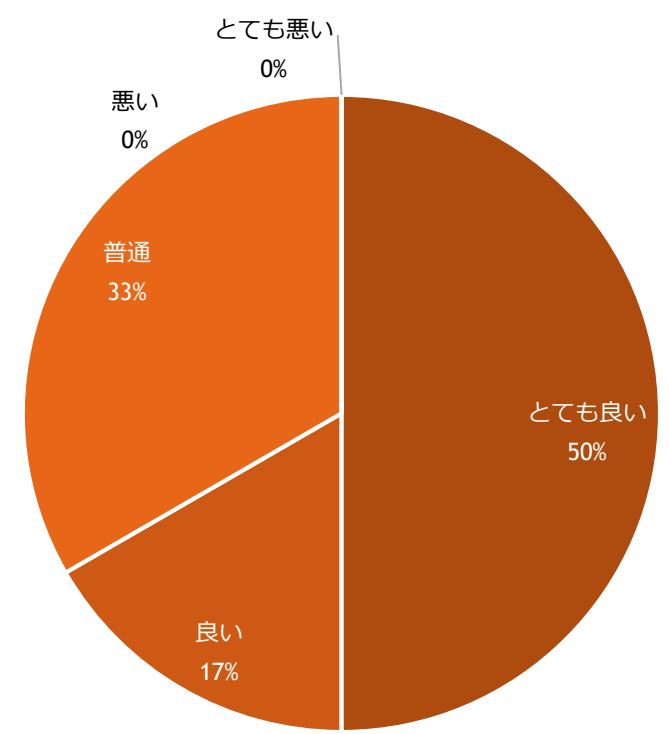
### 馬車道



### 福富町西公園

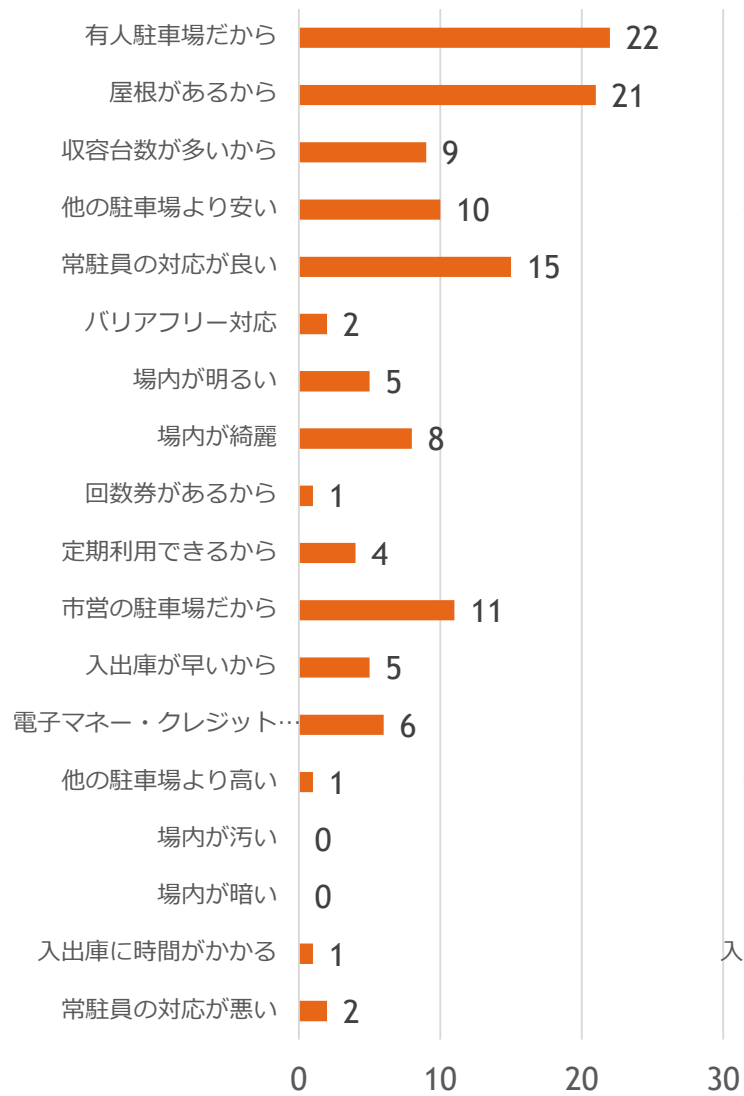


### 山下町

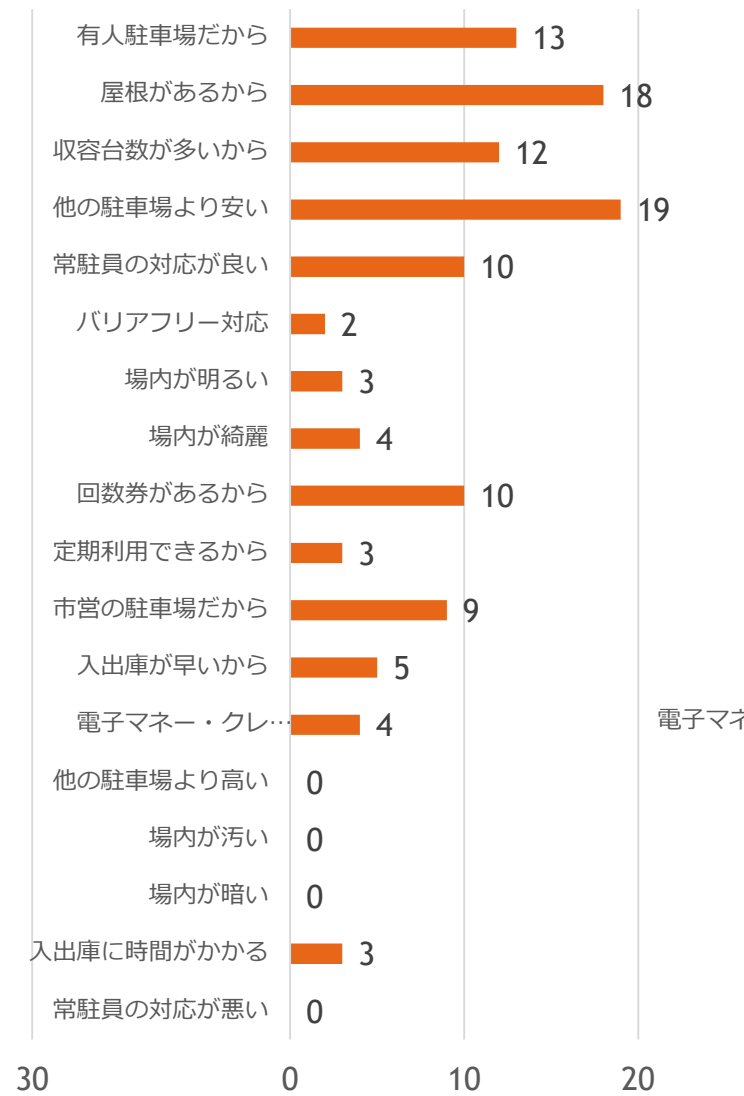


# 5-2. 利用しやすさについて（その理由①）

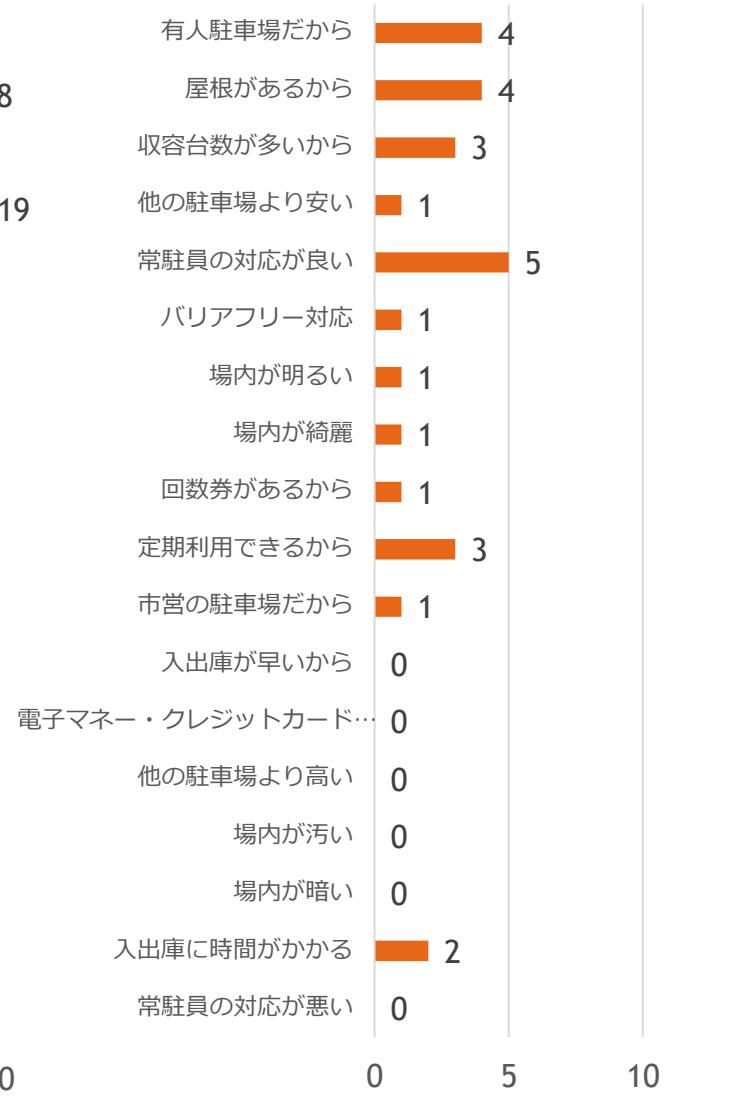
## ポートサイド



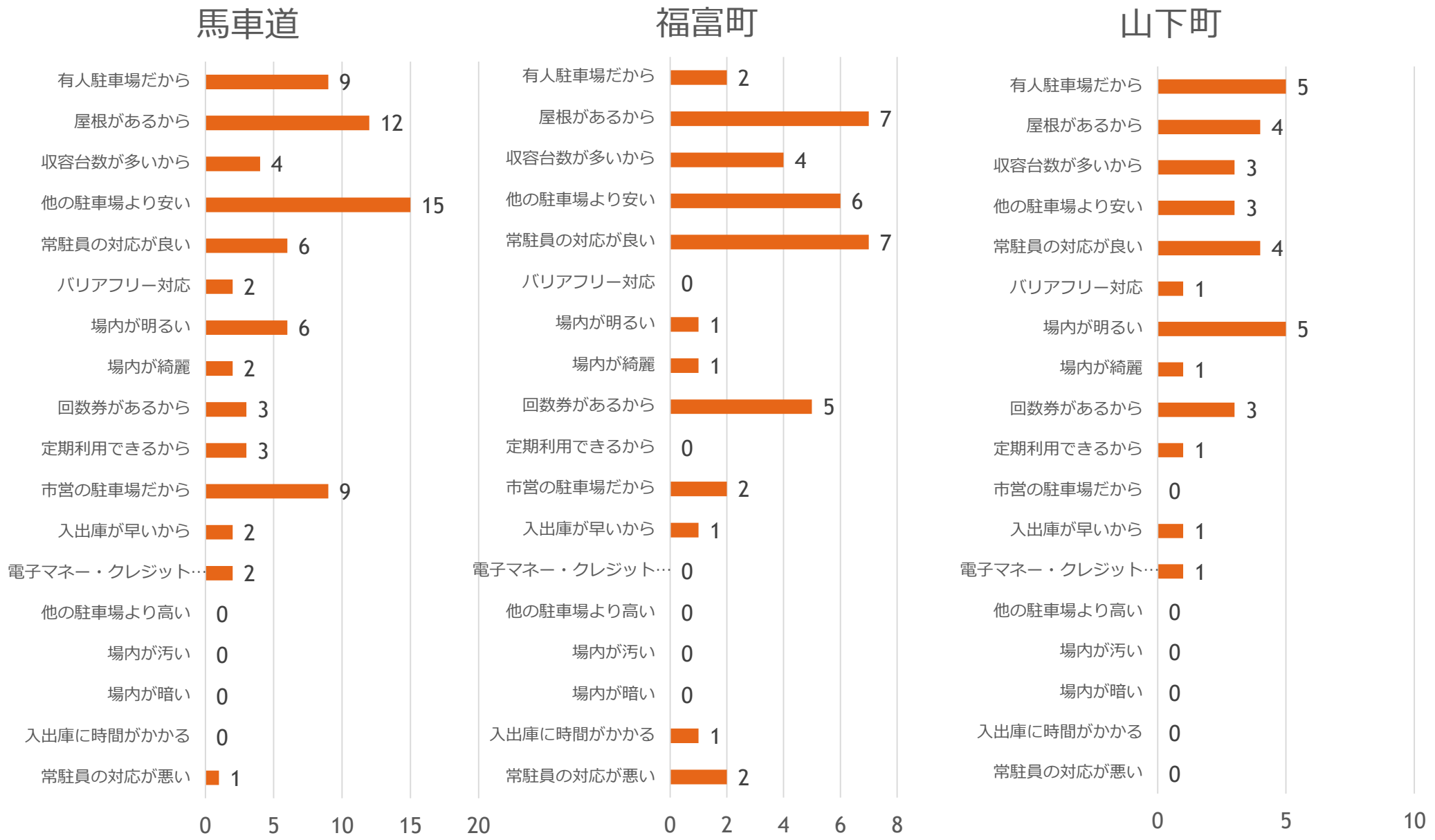
## 伊勢佐木長者町



## 日本大通り

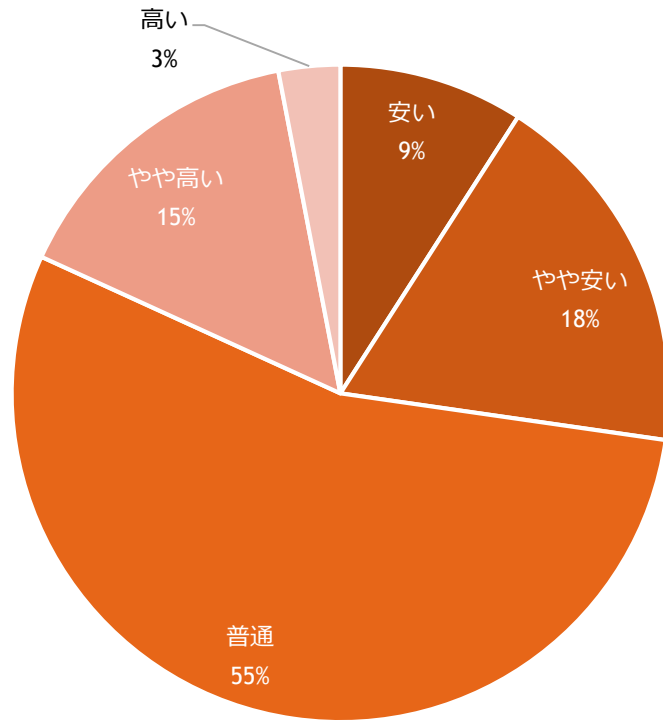


# 5-2. 利用しやすさについて（その理由②）



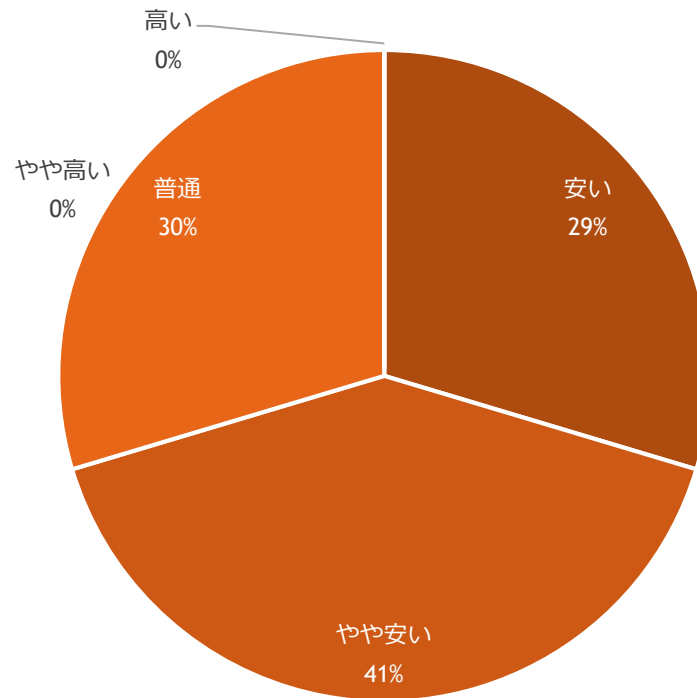
# 6. 短時間料金設定について①

## ポートサイド



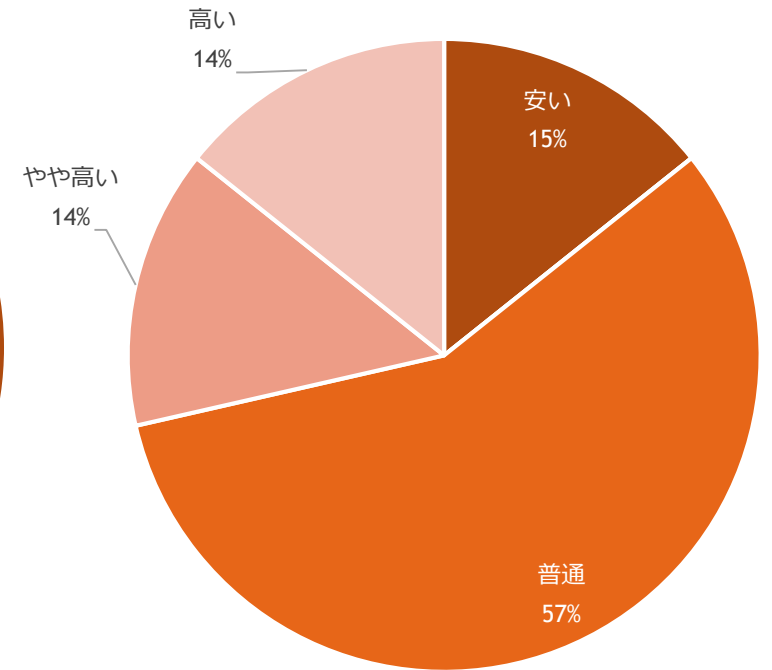
30分／300円 (8時～20時)  
60分／100円 (20時～8時)

## 伊勢佐木長者町



30分／200円 (7時～19時)  
60分／100円 (19時～7時)

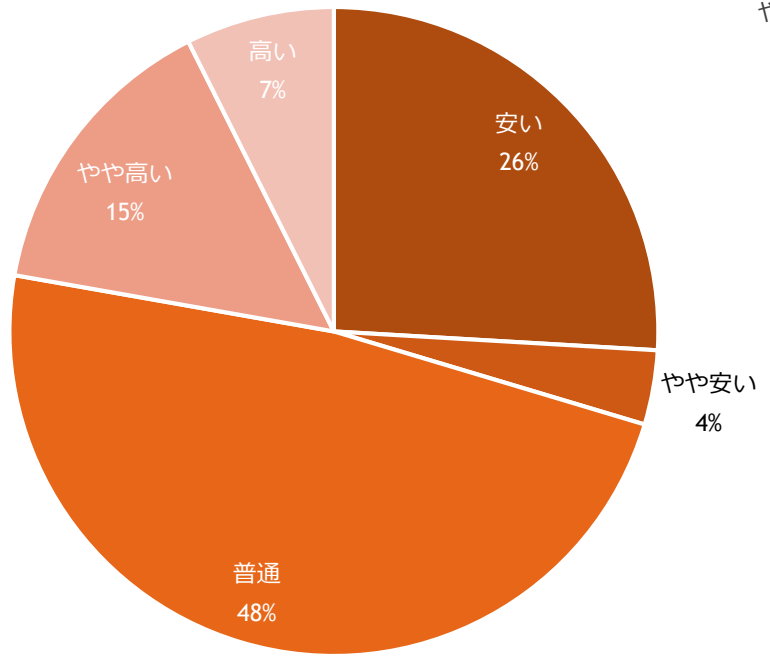
## 日本大通り



平日20分／200円 (8時～22時)  
土日祝30分／400円 (8時～22時)  
全日 60分／100円 (22時～8時)

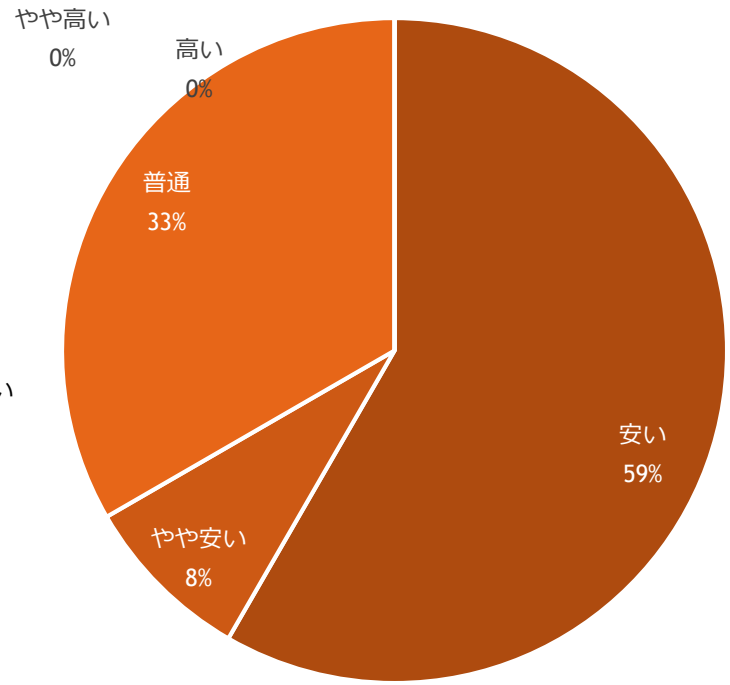
# 6. 短時間料金設定について②

馬車道



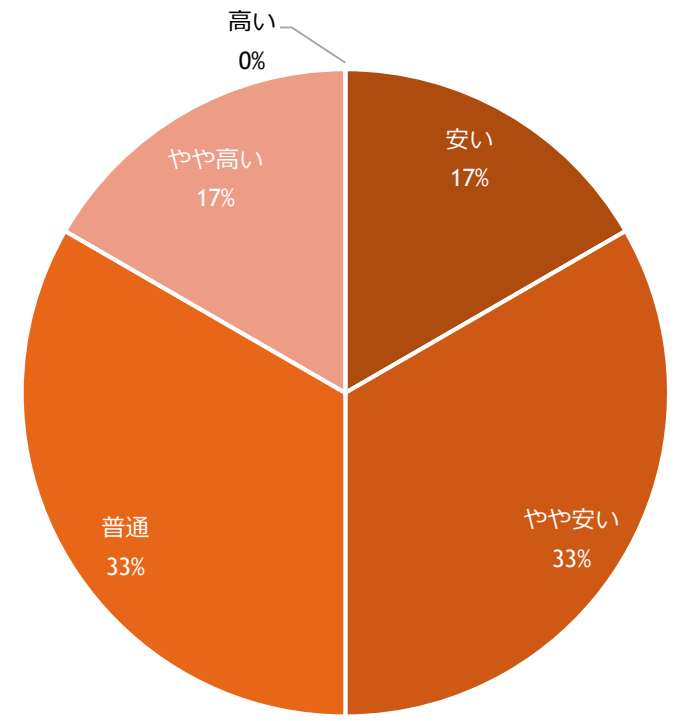
自動車：30分/300円（8時～20時）  
60分/100円（20時～8時）  
バイク：30分/50円（0時～24時）

福富町西公園



30分/200円

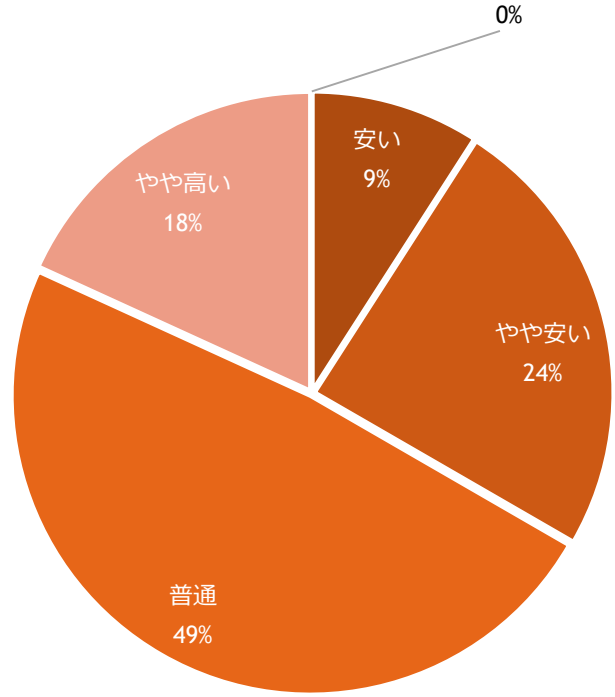
山下町



自動車：【平日】20分/200円  
【土日祝】30分/400円  
バイク：30分/50円（0時～24時）

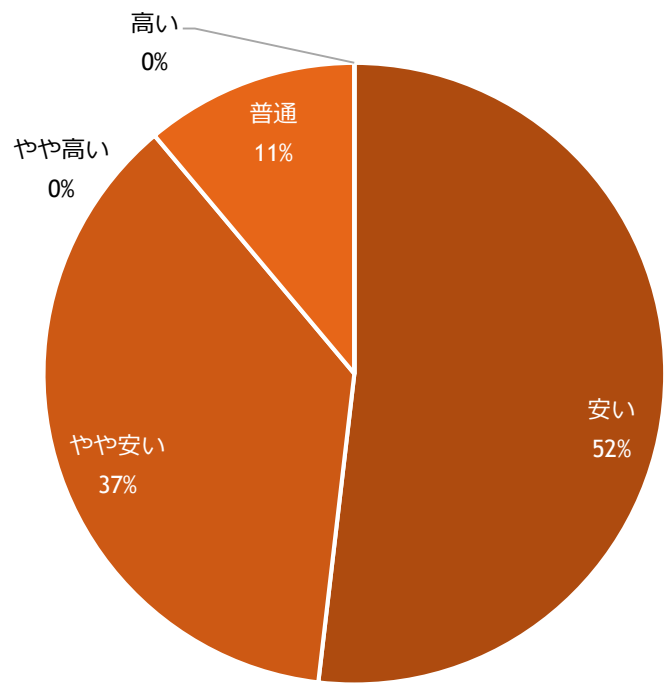
# 7. 最大料金設定について①

### ポートサイド



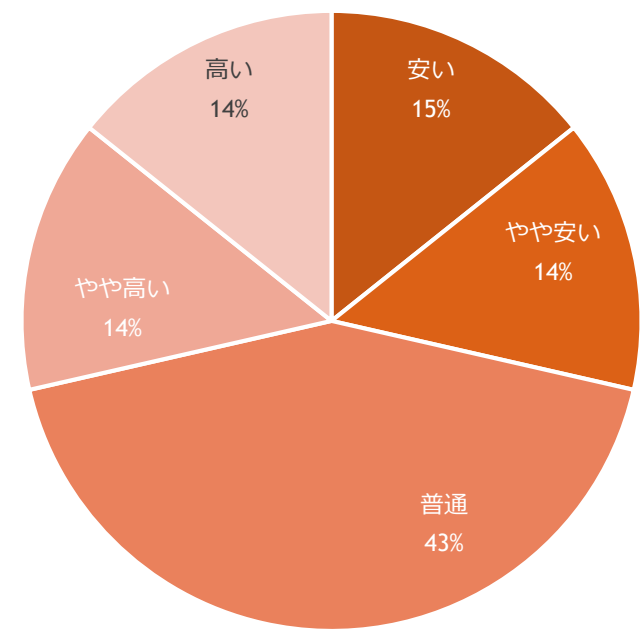
【平日】12時間最大1500円  
【土日祝】12時間最大2000円

### 伊勢佐木長者町



【全日】24時間毎900円

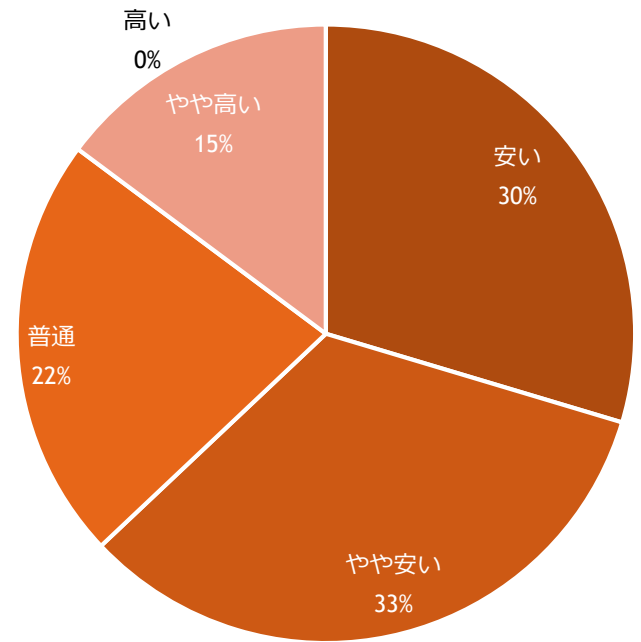
### 日本大通り



【平日】当日最大1600円  
【土日祝・特定日】当日最大2200円

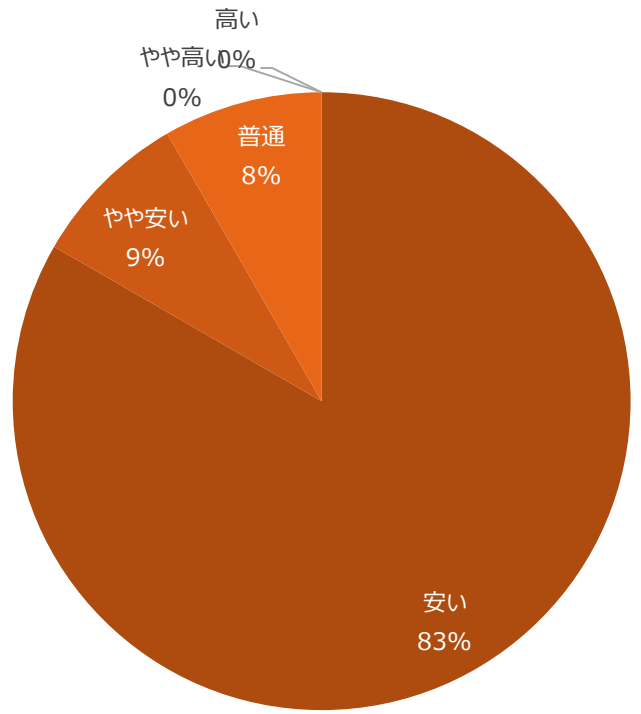
# 7. 最大料金設定について②

### 馬車道



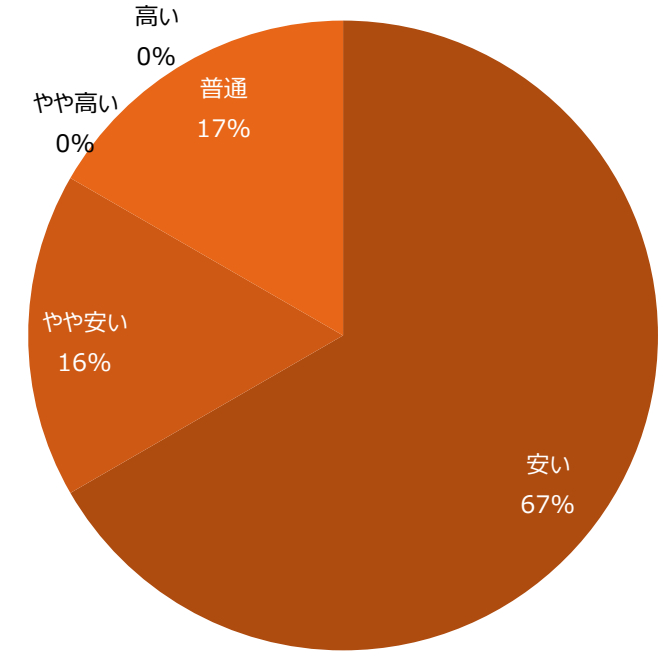
自動車：【平日】24時間毎1400円  
【土日祝】24時間最大1300円  
バイク：当日最大800円

### 福富町西公園



【平日】24時間毎800円  
【土日祝】24時間毎900円

### 山下町

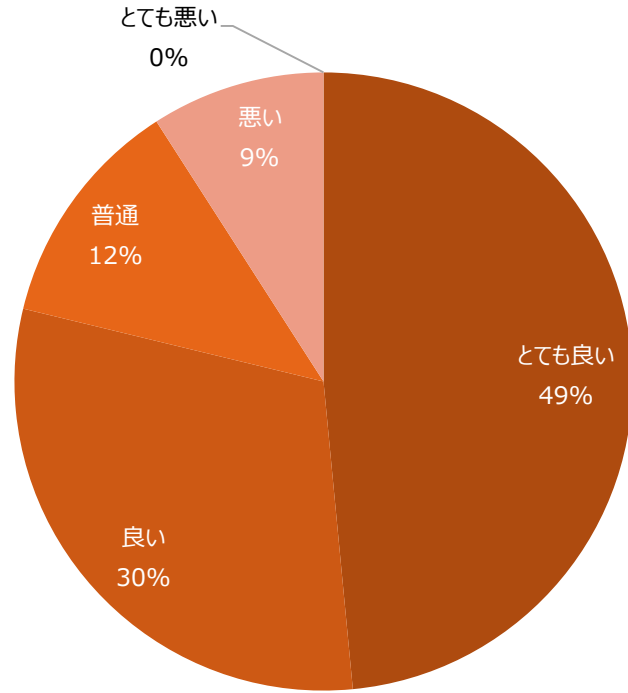


自動車：24時間最大2000円  
※平日のみ地下3階機械式に限り24時間  
毎1000円  
バイク：当日最大800円

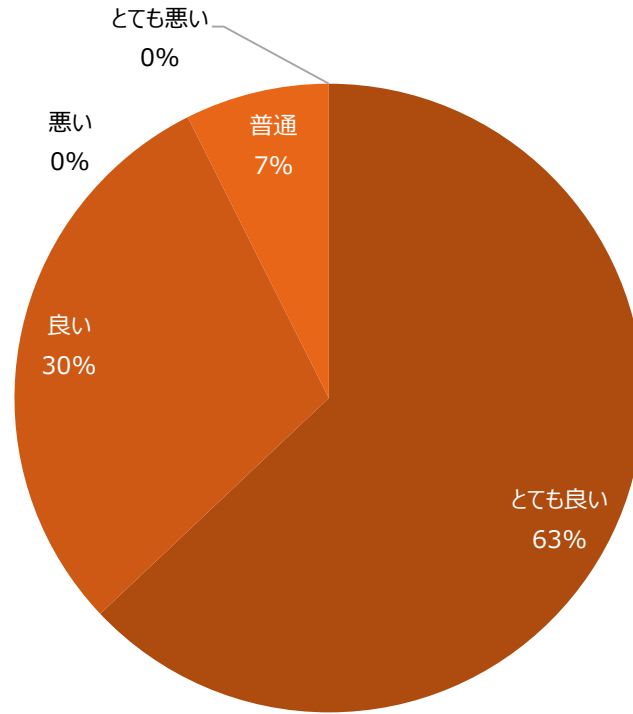


# 8. スタッフの対応について①

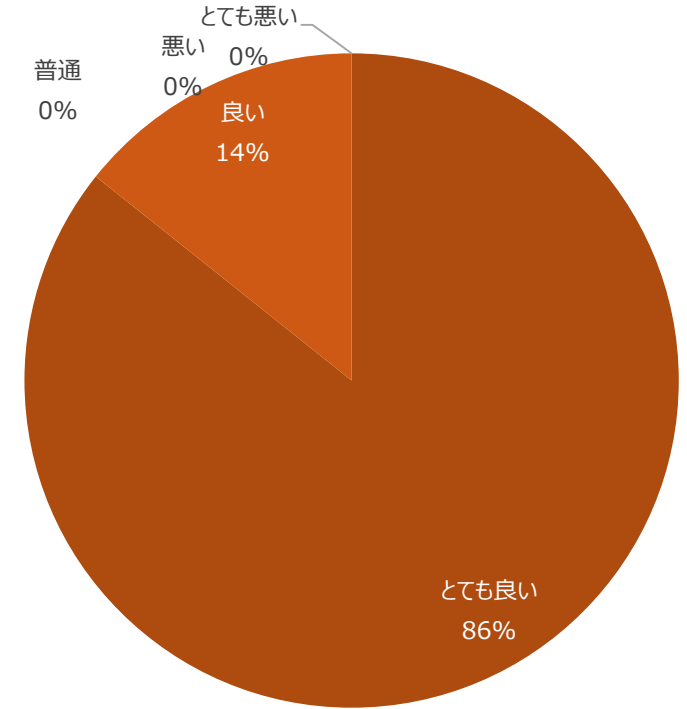
ポートサイド



伊勢佐木長者町

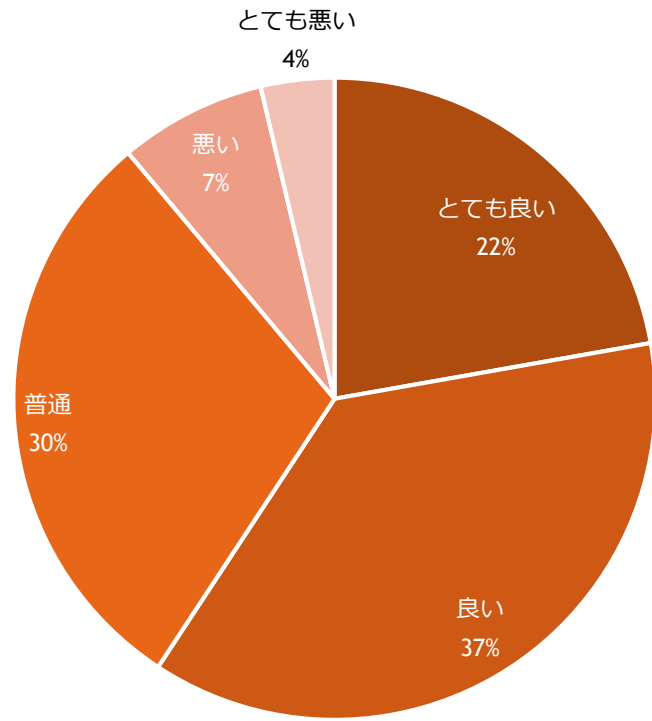


日本大通り

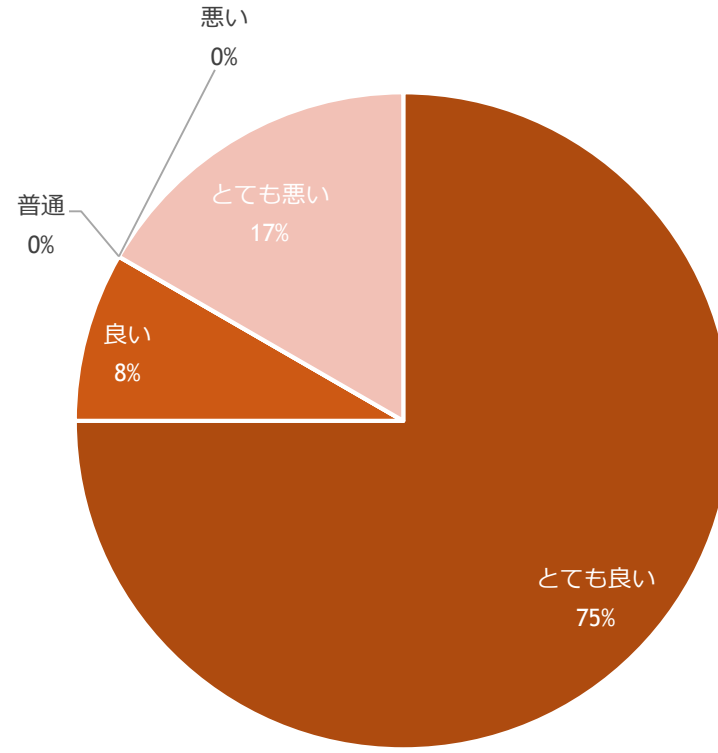


# 8. スタッフの対応について②

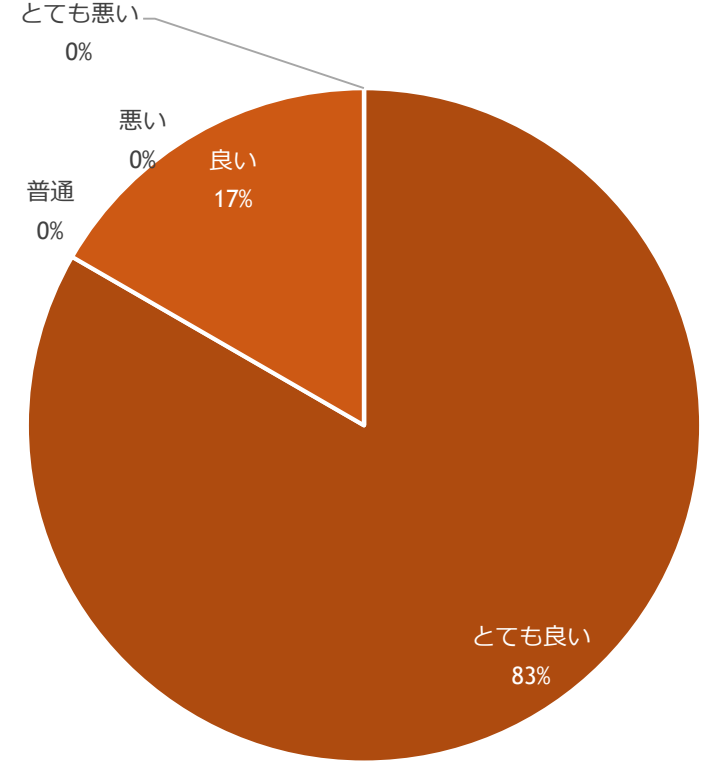
### 馬車道



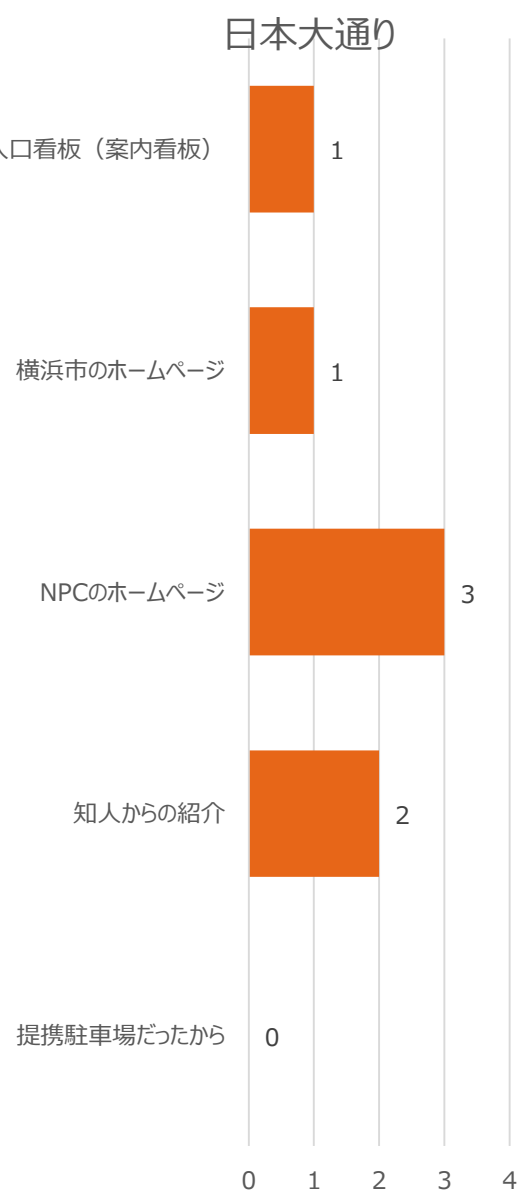
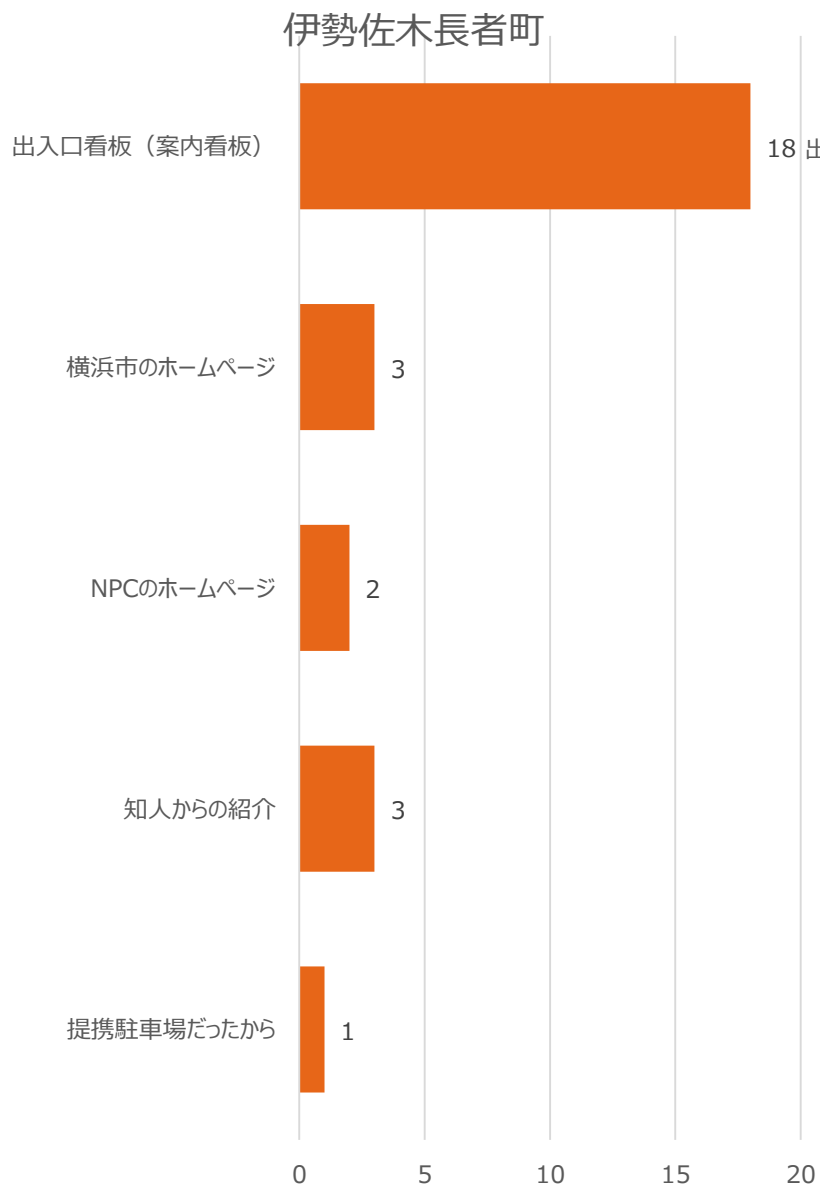
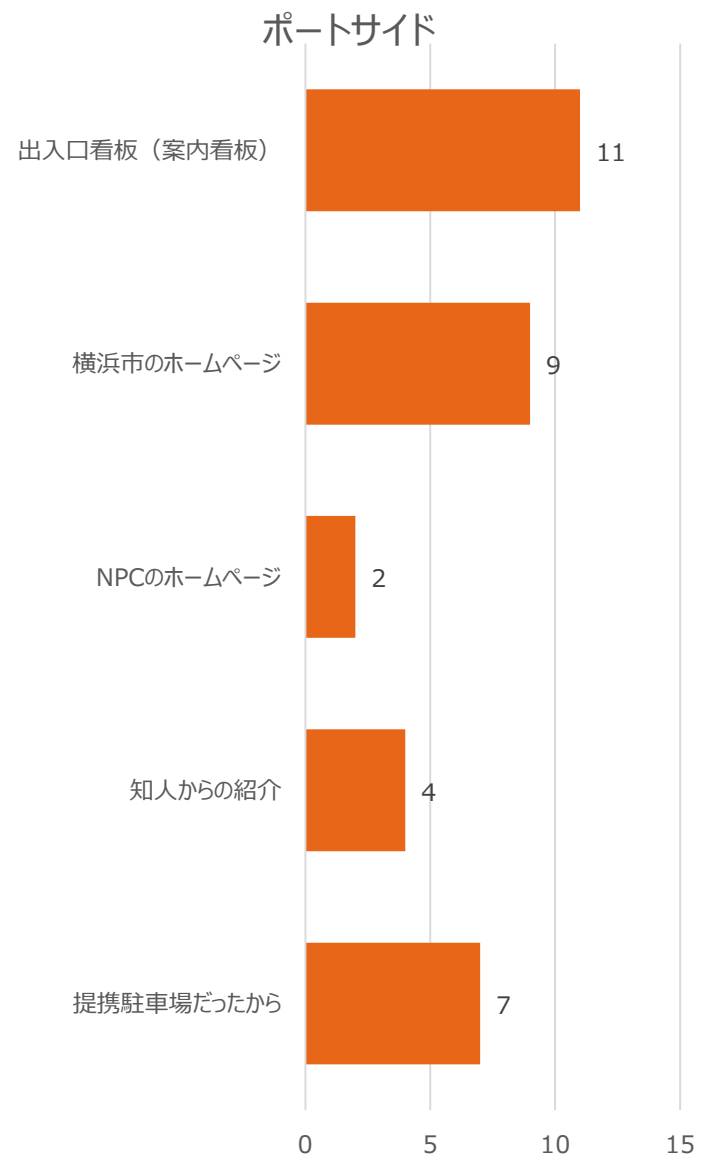
### 福富町西公園



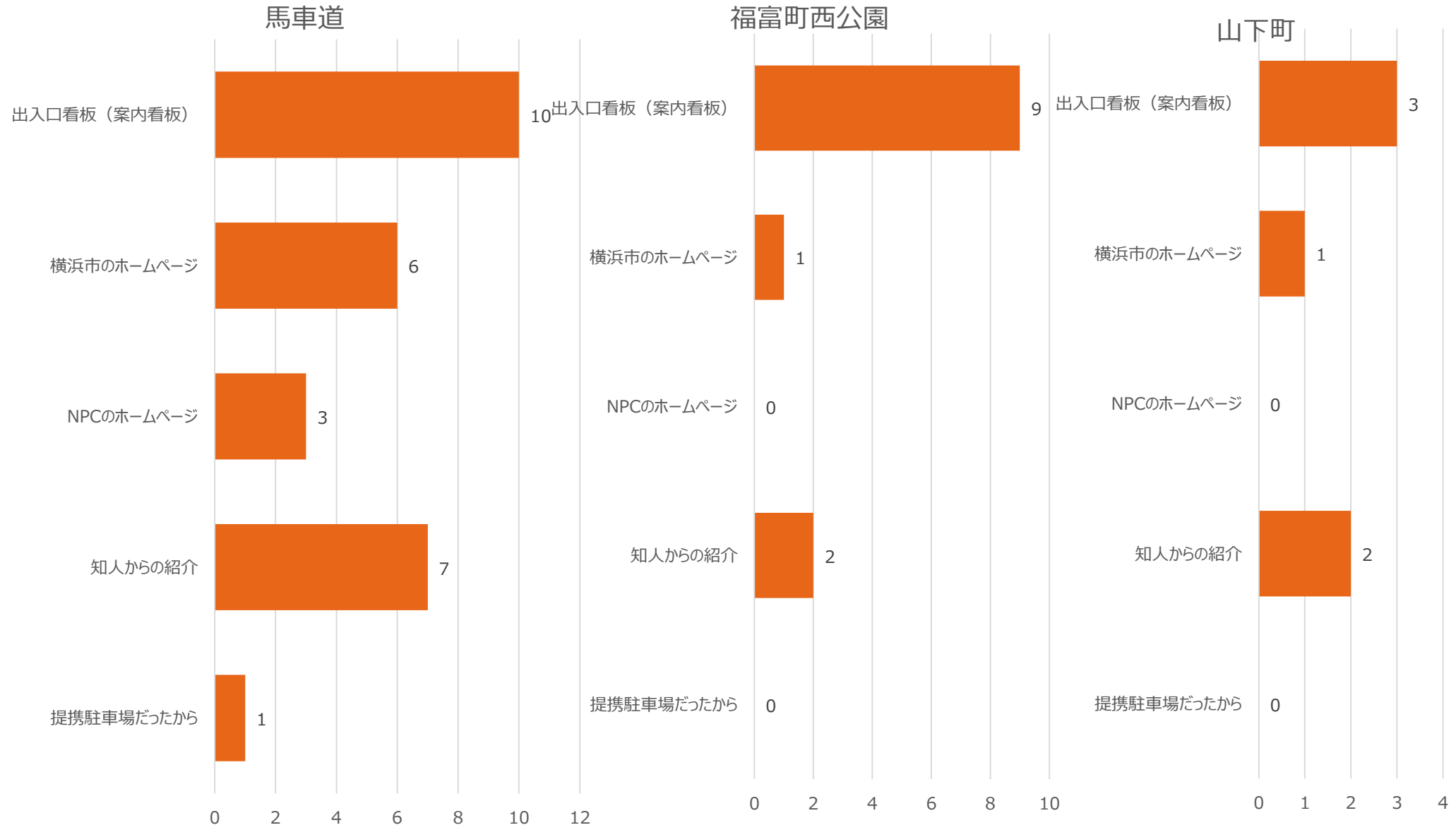
### 山下町



# 9. 当駐車場を知った理由①



# 9. 当駐車場を知った理由②



# 10. 改善要望等

ポートサイド	<ul style="list-style-type: none"><li>・平日に来なきゃ売れないと言われました。券売機で土日でも購入できるようにして欲しいです。</li><li>・定期利用で大変助かっています。出入庫が1台ずつで左右に十分なスペースが有り非常に使い易いです。</li><li>・出入庫も早くて快適です。夜間(深夜)出入庫できませんが、その分他の駐車場より安いと思いますので、現状維持でお願いしたいです。</li><li>・出口まで色矢印があったり、分かり易いです</li><li>・土日も平日と同じ料金だと有難いなと思いつつ使わせてもらっています。</li><li>・点検日は入庫できない日が月3~4回は多い。3バースをうまく振り分けられないものか。2件</li><li>・月~土まで、最大1.500円にして頂きたい。コロナで土曜日出勤も増えたので。</li><li>・障害者利用ですが、とても利用しやすい立地と丁寧なスタッフの対応に大変感謝しております。</li><li>・障害者割引があるので助かります。</li><li>・障害者手帳B2も含めて利用料金を無料にしてください。</li><li>・とても便利な駐車場です。</li></ul>
伊勢佐木長者町	<ul style="list-style-type: none"><li>・ハイルーフがいつも満車になる。台数が増えると尚良い。2件</li><li>・Bバースばかりに車を誘導することはやめて欲しい。帰りに集中するから。</li><li>・スタッフの皆さんが気さくで親切、困った時もちゃんと対応してくださるので助かります。</li><li>・定期代の支払いについて、基本対面をやめて頂きたい。振込もしくは、どうしても対面であれば、まとめて3ヶ月や半年等支払えるようにして頂きたいです。</li><li>・唯一無二です。いつも有難うございます 2件</li><li>・精算機と出庫機械が離れていて使いづらい。</li><li>・この駐車場はお手頃価格と車上荒らしや盗難の心配もないので本当に助かってます。</li><li>・この料金を続けて下さい 4件</li><li>・障害者だと伝えたところ、快く対応して下さいました！有難うございます！</li><li>・精算のキャッシュレス手段を増やして欲しい。交通系以外の支払い方法も欲しい。</li></ul>

日本大通	<ul style="list-style-type: none"> <li>・定期券の料金の支払いにつき、クレジットカード払いや口座引き落としを可能にしてほしい。</li> <li>・トイレにウォシュレットをつけて欲しい。</li> <li>・遅い時間に入庫しても笑顔で迎え入れて下さり有難うございます。</li> <li>・通勤利用、回数券利用。割高感は感じますが、市営で屋内、諸々助かっています。</li> <li>・スタッフさんいつも丁寧でありがたいです。</li> <li>・電気自動車（EV）なので「ブルー・スイッチ」カード等での優待や、何らかの充電設備があると嬉しいです。</li> <li>・出庫待合いは自販機が充実すると嬉しいです。</li> <li>・車庫証明をとれるようにして欲しい。月極めを市民割して欲しい</li> </ul>
山下町	<ul style="list-style-type: none"> <li>・常駐スタッフの方のご対応がとても良く、いつも大変お世話になっております。ただ時々サラリーマン風の方が場内で駐車場の動きを管理されているのか、車の写真を撮っていたり薄気味悪いです。定期で借りている場合、毎度空いていれば同じ位置に停めることは勿論ありますし、車を使用しない時期も数日あったりするのはこちらの都合なので、こういう管理のされ方はあまり良い気はしません。</li> <li>・バイクの定期駐輪が出来ると是非使いたい。</li> </ul>

福富町

- ・機械式の車室が狭く停めにくい。
- ・ほぼ毎日利用してるので、今後一切値上げしないで欲しい。
- ・楽天ポイント、Ponta、T等、何かポイントがつくと嬉しい。
- ・大変安価で便利で助かっています。
- ・軽自動車や5ナンバーの車を機械式で入庫していただけると車体の大きい車も入れ助かる方も増えると思いました。また平置きの方を増やして頂けると嬉しいです。
- ・平置きの駐車可否に関する説明がわかりづらい。案内の男性に車の中で仕事の電話をすると伝えたら駐車場は休憩場所じゃないと言われた。
- ・スタッフの皆様の接客がとても模範的です。いつも気持ちよく利用させていただいています。2件
- ・空きスペースがあるのに満車のサインが出ていることがある。入庫しようとして入るとゲートで断られる。2件
- ・満車が多い。
- ・私の顔と車を覚えて頂いていて、エレベーターで降りている間に在庫して下さいます。こんな駐車場、他にはありません。

馬車道

- ・ 平日の料金がもう少し安いと助かります。
- ・ 電気の法令点検があり、希望時間に出庫出来ずとても不便な思いをした。当日出庫できない時間帯があることを入り口に表示するなど、告知方法を工夫された方が良い。
- ・ パレットがピーピーうるさい。
- ・ トイレの改装をしてもらいたい。特に地下2階。
- ・ 1日単位の最大料金が安過ぎるので定期のメリットがほとんど無い。定期券の値段も安くして欲しいです。
- ・ 回数券の使い勝手が悪い。最大料金の利用者に向けて、例えば20回分の料金の21回利用できるなど、ヘビーユーザー向けのサービスを作ってほしい。
- ・ 車高が1,550mmを超えていても定期利用出来れば、更に利用したい。
- ・ 安くて良く利用させてもらってます！このままで宜しくお願いします。
- ・ 以前接客が非常に悪い駐在員が居て入れてやってる感が強かった。最近は挨拶もあり、しっかり管理されている。
- ・ 障害者手帳の減免措置があり大変助かっています。
- ・ 地下2Fの中央から手前側は上段空車で青ランプが点灯しているが、実際は下段が満車です。空きパレットを探すのに意味がないので、下段満車時赤ランプが付くようにすべきです。
- ・ 高圧的な指導職員の態度が悪い。
- ・ 係員の方が優しかった。
- ・ バイクもロック式やゲート式など、自動管理にすると更に使いやすくなると思います。
- ・ 定期券の更新は3ヶ月、半年を設けて欲しい。
- ・ B1のハイルーフの所には背の低い車を停めない様に常に誘導して欲しい。3件



# 総括

## I. 回答率

例年アンケート協力の謝礼として配布していた回数券の配布を取り止めたことから、回答数が大幅に減少し、アンケート回答の母数は、昨年度の1,160件から約9割減少し112件となっております。例年の傾向分析の観点からアンケート回答件数を増やす工夫と努力が必要と思われます。

### 【通勤利用目的】

➡リピーターが多く利用頻度も高い。  
長時間（最大料金適用）の利用が多い  
（伊勢佐木長者町、馬車道、福富町西公園）

### 【飲食や買い物等、周辺施設利用目的】

➡比較的短時間利用者が多く、駐車場の回転率は高い。初めての利用者の割合が高い傾向がある。  
（ポートサイド、日本大通、馬車道、山下町）

長時間利用と短時間利用の傾向を見極めて、利用特性を踏まえて適切な料金設定を行い、更なる利便性の向上と高稼働を目指した運営を行って参ります。

## 2. サービス全般

「利用しやすさ」について、6 駐車場すべて「とても良い」「良い」という評価が全体の75%～90%を占める結果となり、「悪い」「あまり良くない」という評価は、福富町が16%と高いもののその他駐車場は4%未満にとどまっております。「目的地に近い」という地理的条件の他に「他の駐車場より安い」「市営の駐車場」を理由に挙げる利用者が多く、使いやすい料金設定や公営による安心感を維持しつつ、その他にも様々なサービスを評価して頂けるように、今後も努力してまいります。

## 3. 利用条件

料金設定の「短時間料金設定」について、伊勢佐木長者町、福富町西公園、山下町は長時間利用のリピーターが多く「安い」「やや安い」との評価が50%～70を超えた一方で、ポートサイド、日本大通り等の短時間利用で初めての利用者が多い駐車場においては、およそ55%～57%の利用者が料金を「普通」と回答しています。

短時間利用により回転率の良い駐車場は、周辺相場と同等の料金設定と評価されていると思われます。「最大料金設定」については、「安い」「やや安い」の評価が伊勢佐木長者町と福富町西公園において67%～70%と突出している一方で、馬車道、ポートサイド、日本大通りでは「普通」の評価が48%～57%と多く、短時間利用者が多い駐車場は、最大料金設定の割安さを享受できていない評価となっております。特に、日本大通りについては「高い」「やや高い」という評価が約28%と高く、イベントや祝祭日の割増料金設定による近隣スタジアム利用に併せた料金設定を割高であると評価したものと思われます。

## 4.スタッフ対応

「とても良い」「良い」との評価が馬車道の59%を最低に概ね80%を超える高評価でした。しかし、馬車道の11%等限られた駐車場において「あまり良くない」、「悪い」との評価がありました。お客さまに駐車場運営に必要なルールを順守頂けるようご案内することにより、お客様と望まぬ形で揉めてしまう場合もあり、必ずしも低評価が対応の悪さを表す数値ではないと考えておりますが、今後も全職員が高いレベルサービス提供出来るよう努めてまいります。

## 5.その他

当駐車場を知った理由は、出入口の案内看板を上げる利用者が圧倒的多数であり、現地における看板や入口の視認性が非常に重要であることが分かります。一方で入り口が分かりづらいとの声もあり、案内看板の追加設置の必要性を検討して参ります。

その他改善要望について、ハイルーフ車室の需用に対し供給が不足しており、既存の車室に対する車高や広さを求める声が多く、車高が低く狭い機械式駐車場の使い勝手の悪さに対する不満が見られました。

常駐員の対応に御礼や感謝の声も多く、今後も使いやすい料金設定や清潔さ、その他常駐員の対応等サービス向上について、更に使いやすい駐車場運営にむけて、対応可能な範囲で改善努力して参ります。