

横浜市道路附属物自動車駐車場
令和5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。
- ・ 毎月の巡回点検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にて、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のノウハウをもとに、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、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・発展に寄与出来るよう努力します。

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・法令を遵守致します。
- ・ 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。なお、令和3年度包括外部監査の報告書及び令和4年度指定管理者選定評価委員会の評価報告書の指摘事項に対し、貴市と相談協議のうえで一つ一つ改善に向けて継続的に取り組んで参ります。

② 市内事業者との連携・協力

昨年に引き続き、市内中小事業者の活用を重視致します。具体的には、各駐車場の現場対応を、横浜市内の中小企業へ委託します。また、各種設備の維持管理業務（点検等）についても、西新サービス株式会社（当社と同じ東京建物グループ）を通し、横浜市内の中小企業を中心に発注いたします。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するものと致します。

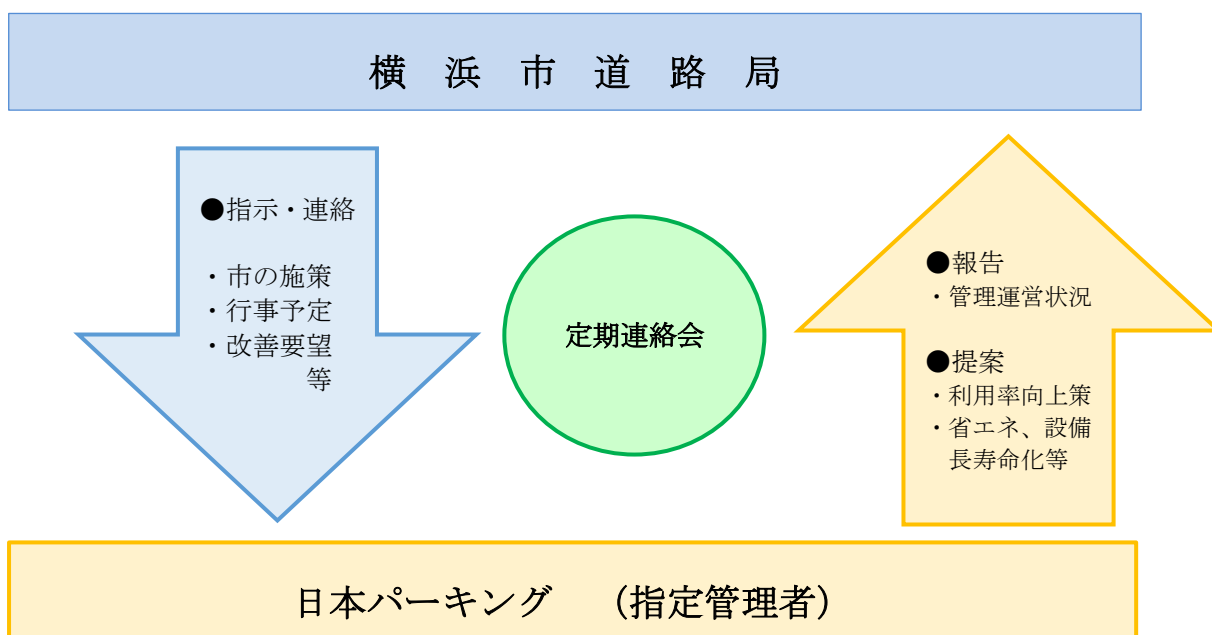
③ ビルメンテナンス会社との連携

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である西新サービス株式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致します。

○具体的内容

① 貴市との緊密な連携

貴市とは、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、市内中小事業者へ委託致します。具体的には下記の項目を委託又は再委託致します。

③ グループ企業との連携

設備の維持管理業務を同じ東京建物グループの西新サービスに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。同じグループ内の企業同士ということもあり、円滑な連絡体制を構築済みです。

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への貢献に努めます。

II. 事業計画

1. 駐車場別概要

【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 800 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 複数台契約者に限り、一部振込決済
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	<p>自動車</p> <p>8 時から 20 時 30 分毎 300 円 (消費税込)</p> <p>20 時から 8 時 60 分毎 100 円 (消費税込)</p> <p>平日 入庫から 24 時間毎最大料金 1,400 円 (消費税込)</p> <p>※繰返し適用</p> <p>土日祝日 入庫から 24 時間毎最大料金 1,300 円 (消費税込)</p> <p>【令和 5 年 4 月 17 日より以下料金変更致します。】</p> <p>全日 入庫から 24 時間毎最大料金 1,400 円 (消費税込)</p> <p>※繰返し適用</p> <p>二輪自動車</p> <p>30 分毎 50 円 (消費税込)</p> <p>入庫から当日 (24 時迄) 最大料金 800 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	33,000 円 (消費税込)
目的	<p>近隣事業所への通勤やパーク&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	<p>現地管理室での現金決済</p> <p>複数台契約者に限り、一部振込決済</p>
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>

【山下町地下駐車場】

営業時間	24 時間
利用料金	<p>自動車</p> <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> <p>二輪自動車</p> <p>30 分毎 50 円 (消費税込)</p> <p>入庫から当日 (24 時迄) 最大料金 800 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、ハイライフ車両の新規の契約を受け付けられないものとする。</p>
目的	<p>近隣事業所への通勤やパーク&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&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	<p>現地管理室での現金決済</p> <p>複数台契約者に限り、一部振込決済</p>
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 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	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。

適正な料金体系へ改定	適正な駐車料金を設定することで、利用者の利便性向上及び利用促進を図ります。
決済方法の多様化	<p>令和2年度に幅広い手段での決済を可能とし、現在は、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（高額紙幣対応）、クレジットカード、交通系 IC カード 交通系 IC カードは、一つのリーダーライターにて各交通系 IC の決済が可能となっております。 
ユニバーサルデザインの導入	<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、以下施策を実施しております。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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
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>昨年に引き続き、当社ホームページのトップページに「特設ページ」を公開し、駐車場の認知度向上を図ります。</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周辺他社駐車場への集中的な混雑を、各道路局駐車場へ受け入れることで分散することが可能になり、局地的な交通渋滞の緩和や事故の低減に寄与でき</p>

	<p>ると考えています。</p>
夜間利用の促進	<p>夜間帯は、周辺飲食店の従業員やお客様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>
利用者からの意見や要望の把握・反映方法	<p>年に1度、3ヵ月間程度の期間を設定し、利用者調査を実施します。</p> <p>調査項目は、昨年度と同様、【出発地、利用目的】【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】を予定しています。</p> <p>利用者アンケートの回答収集後は、利用者のニーズを的確に把握できるよう、集計結果を体系的に取り纏め致します。集計結果は適宜、貴市と共有致します。</p> <p>利用者からの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>
広告宣伝	<p>インターネットからの誘客増のために、MEO対策（Googleマップ上での上位表示化）を全駐車場にて実施しております。</p> <p>上記対策により、インターネット（Google）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。</p> <p>今後も、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

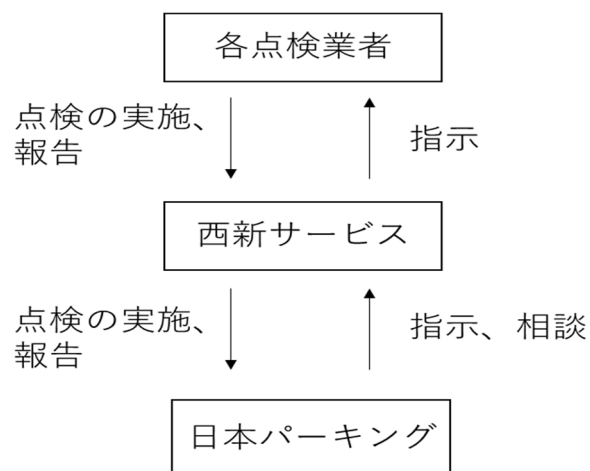
施設の維持管理・保守点検については以下の内容に基づき実施致します。

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
設備定期点検	消防設備	2回／年
	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		
設備巡回点検	換気装置	1回／月
	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

【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 1,800 か所 8 万車室の駐車場実績経験を活かした定期巡回スタッフの目視点検により、清掃員では気付か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致します。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	週5日～毎日	市内中小企業6社
	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	

- ・ 清掃報告書を使用し、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。

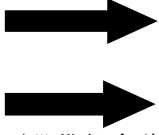

③ 警備業務

- ・ 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
令和2年度、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した。入れ替え後は、電球の交換の手間が大幅に減り、電気代も削減しております。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。）
昨年度、長期修繕計画を提出しております。引き続き、施設・設備

の修繕計画について協議させて頂く予定です。

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		

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。

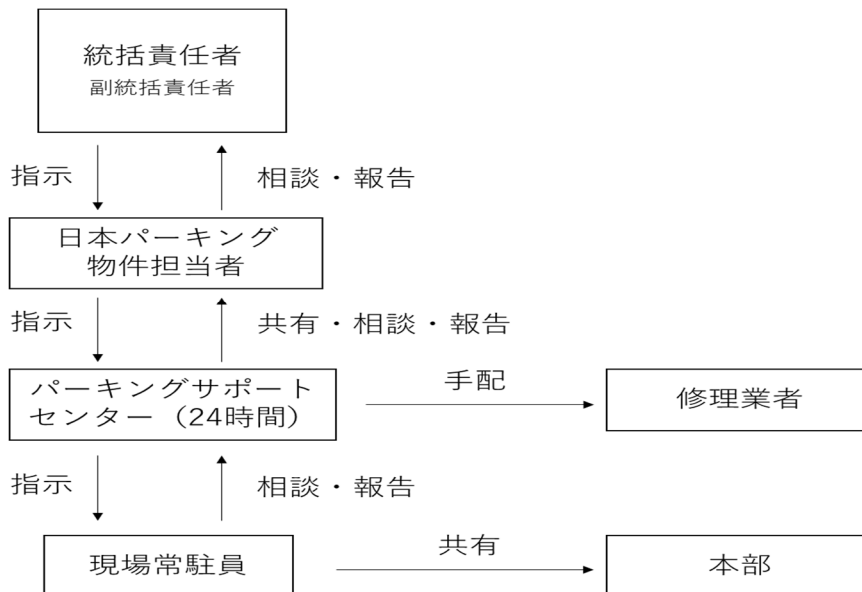
【対応の体制】

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、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、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。

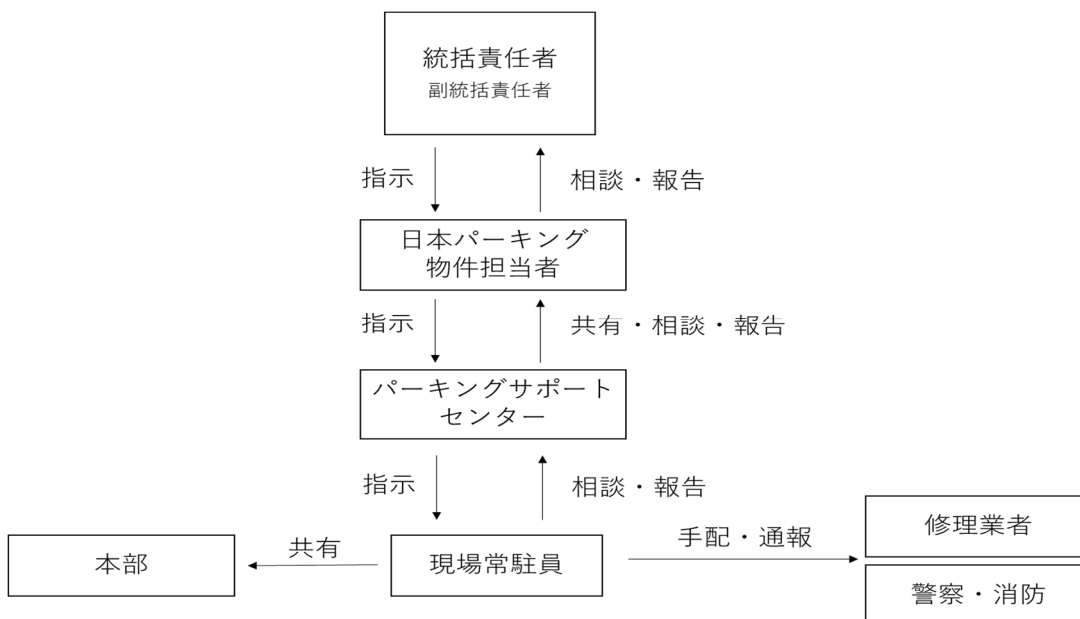
【基本体制図】



【緊急・トラブル時の体制図】

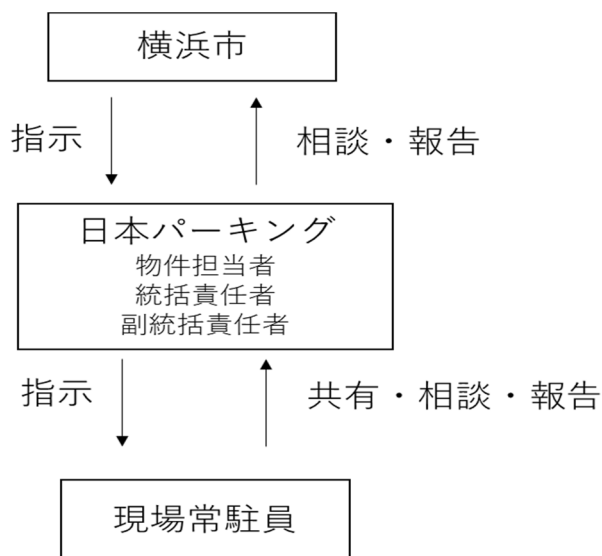
人命に係る場合や、緊急時には、現場常駐員が警察・消防、修理業者へ直接連絡及び現場対応を行います。現場常駐員は、対応後及び手配後に、速やかにNPCコールセンターへ報告を行います。

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



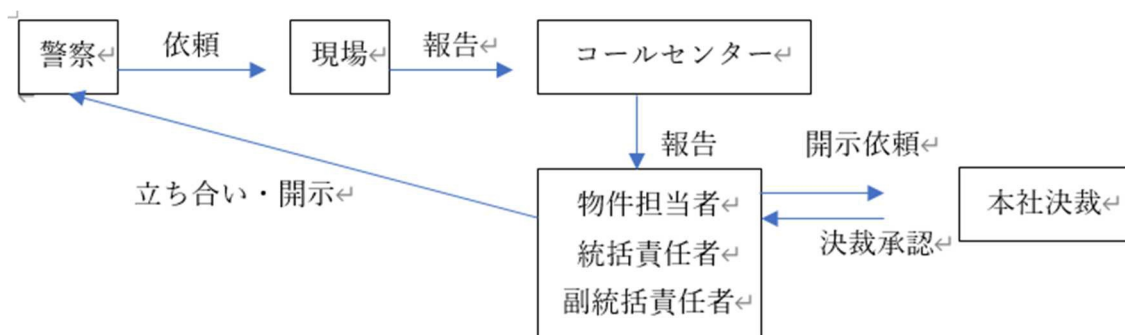
【特殊時体制図 1】

- ・横浜市に係る業務には、以下の体制とします。



【特殊時体制図 2】

- ・警察から防犯カメラの開示請求があった場合には、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致します。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、誠意をもって対応致します。

【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、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、対応致します。

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、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。

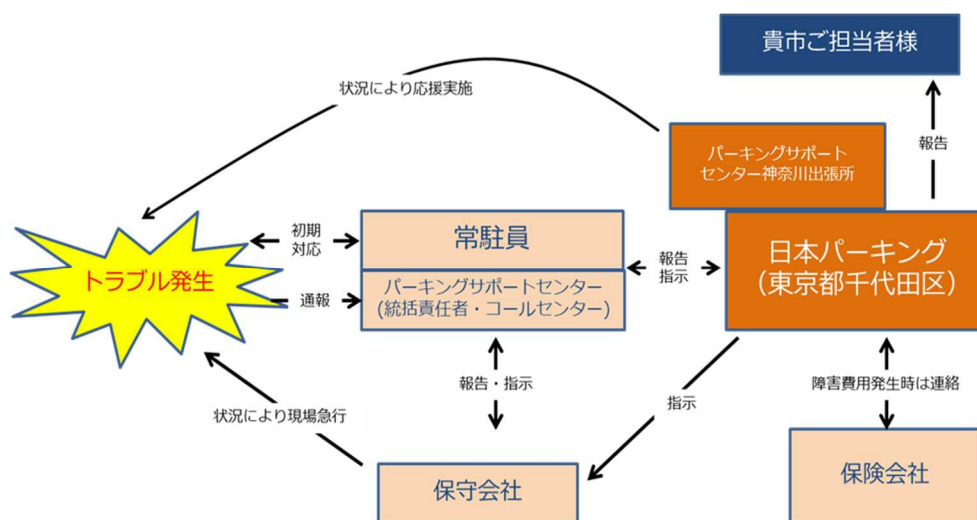
【トラブル・事故の共有とフィードバック】

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1,800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地に駆けつけ、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、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や諸事情に伴い、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	7月、11月 (年2回)	案内サービス向上に向け、場面に応じた応対や案内、言葉使いについて研修を実施。お客様に提供すべきサービスや心得を共有し、現場で発生する具体的なクレームやトラブルを例に、対応策を情報共有し、全体レベルでのサービス向上を目指します。
防災訓練	7月、11月 (年2回)	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。大型地震発生時の対応を例として訓練実施予定。
普通救命講習	9～12月頃	普通救命講習を受講。
災害用メール訓練	10～12月頃	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	4～7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	10～12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	随時	警報盤の取扱いについて、経験が浅い者に指導。
機械駐車場設備操作研修	随時	機械駐車場設備の操作・取扱いについて、経験が浅い者に指導。
聴覚障害者訓練（エレベーター閉じ込めを想定した訓練）	7月、11月 (年2回)	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	10～12月頃	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。

Ⅲ. 管理業務に係る収支内訳

① 令和5年度の貴市への最低保証額は
年額 85,535 千円（消費税別途）と致します。

② 令和5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	433,576 千円
支 出	千円	千円	千円	千円	千円	千円	304,672 千円
差 引	千円	千円	千円	千円	千円	千円	128,904 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、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。