

# 横浜市道路附属物自動車駐車場 事業計画書 (令和 7 年度)

令和 7 年 3 月

タイムズ 24 株式会社共同事業体

# 運営にあたっての取り組み方

## 執行体制

駐車場運営企業である当共同事業体が連携し、各々の強み・専門知識を活かした安定的な駐車場運営を行います。

当共同事業体が属するパーク24グループは、駐車場の開発及び経営・運營業務、維持管理業務、ご利用者様専用コンタクトセンター業務等の駐車場の管理運営上必要な業務に特化且つ内製化したグループ企業です。グループ内各社の主業務を活用することにより、グループ企業による一体の運営管理を行い、高レベルの駐車場サービスを提供し、包括的に管理運営いたします。

### ・代表企業・タイムズ24：法人営業本部・横浜支店

本業務全体を包括し、貴市との窓口になります。

駐車場の運営に係る企画立案・実施を行い、本件駐車場の適正運営の維持向上を担います。

### ・構成企業・タイムズサービス：神奈川支店

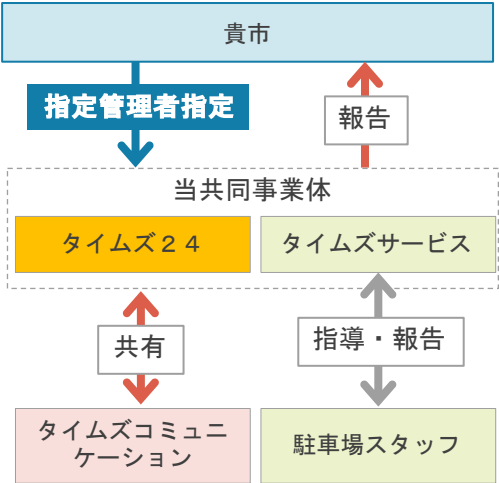
駐車場の現場管理における責任者です。代表企業と連携し、現場の維持管理、駐車機器（発券機・精算機）の保守点検を行います。

### ・委託・タイムズコミュニケーション（コンタクトセンター）

全国展開している当共同事業体が管理運営する時間貸駐車場に特化した24時間365日対応のご利用者様コンタクトセンターとなります。

### ・委託・駐車場スタッフ及び設備保守

現指定管理業者が委託している企業（下記）に継続して委託をいたします。



	ポートサイド 地下	伊勢佐木長者 町地下	日本大通り地 下	馬車道地下	福富町西公園 地下	山下町地下
駐車場 スタッフ	神奈川清和	三光ビルサ ービス社	ジャパント ー タルサービ ス	ビー・エム ・ ヨコハマ	セイフティ ー ガードシス テム	かもめビル サ ービス
設備保守	エレテック コ ーポレーショ ン	エレテック コ ーポレーショ ン	エレテック コ ーポレーショ ン	エレテック コ ーポレーショ ン	エレテック コ ーポレーショ ン	エレテック コ ーポレーショ ン

・

## 配置計画

各駐車場に責任者を配置した上で、責任者が休みの際には責任者同等の業務が可能なスタッフに責任者代理として従事します。

### ・ポートサイド地下駐車場

		勤務時間	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	1	2	3	4
全日	A	責任者 5:45～14:45 (8時間)																								
	B	一般 5:45～14:45 (8時間)																								
	C	一般 8:00～17:00 (8時間)																								
	D	一般 11:00～20:00 (8時間)																								
	E	一般 15:05～24:05 (8時間)																								
	F	一般 15:05～24:05 (8時間)																								
	G	一般 7:30～11:30 (4時間)																								

・伊勢佐木長者町地下駐車場：月曜日は繁忙日のため1人増員します。

		勤務時間	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	1	2	3	4
全日	A	責任者 7:00～16:00 (8時間)																								
	B	一般 7:00～20:30 (11.5時間)																								
	C	一般 7:00～翌7:00 (19時間)																								
	D	一般 20:30～翌7:00 (9.5時間)																								
月曜	E	一般 11:30～20:30 (8時間) ※																								

### ・日本大通り地下駐車場

		勤務時間	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	1	2	3	4
全日	A	責任者 7:30～16:30 (8時間)																								
	B	一般 7:30～16:30 (8時間)																								
	C	一般 9:30～18:30 (8時間)																								
	D	一般 11:30～20:30 (8時間)																								
	E	一般 20:30～7:30 (9時間)																								
	F	一般 18:30～7:30 (11時間)																								

### ・馬車道地下駐車場

		勤務時間	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	1	2	3	4
全日	A	責任者 8:00～17:00 (8時間)																								
	B	一般 7:00～16:00 (8時間)																								
	C	一般 10:00～21:00 (9時間)																								
	D	一般 13:00～22:00 (8時間)																								
	E	一般 21:00～翌7:00 (8時間)																								
	F	一般 22:00～翌8:00 (8時間)																								

### ・福富町西公園地下駐車場

		勤務時間	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	1	2	3	4
平日	A	責任者 9:00～18:00 (8時間)																								
	B	一般 7:00～16:00 (8時間)																								
	C	一般 8:00～19:00 (9時間)																								
	D	一般 13:00～22:00 (8時間)																								
	E	一般 13:00～21:00 (7時間)																								
	F	一般 16:00～22:00 (6時間)																								
	G	一般 21:00～翌7:00 (8時間)																								
	H	一般 22:00～翌8:00 (8時間)																								
休日	A	一般 7:00～13:00 (6時間)																								
	B	一般 8:00～19:00 (9時間)																								
	C	一般 13:00～22:00 (8時間)																								
	D	一般 13:00～22:00 (8時間)																								
	E	一般 13:00～21:00 (7時間)																								
	F	一般 21:00～翌7:00 (8時間)																								
	G	一般 22:00～翌8:00 (8時間)																								

・山下町地下駐車場：休日は混雑するため増員します。

		勤務時間	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	1	2	3	4
平日	A	責任者 9:00～18:00 (8時間)																								
	B	一般 9:00～18:00 (8時間)																								
	C	一般 9:00～18:00 (8時間)																								
	D	一般 18:00～翌9:00 (10時間)																								
	E	一般 18:00～翌9:00 (10時間)																								
休日	A	責任者 9:00～18:00 (8時間)																								
	B	一般 9:00～18:00 (8時間)																								
	C	一般 9:00～18:00 (8時間)																								
	D	一般 9:00～18:00 (8時間)																								
	E	一般 9:00～18:00 (8時間)																								
	F	一般 9:00～18:00 (8時間)																								
	G	一般 9:00～18:00 (8時間)																								
	H	一般 18:00～翌9:00 (10時間)																								
	I	一般 18:00～翌9:00 (10時間)																								

## 年間研修計画

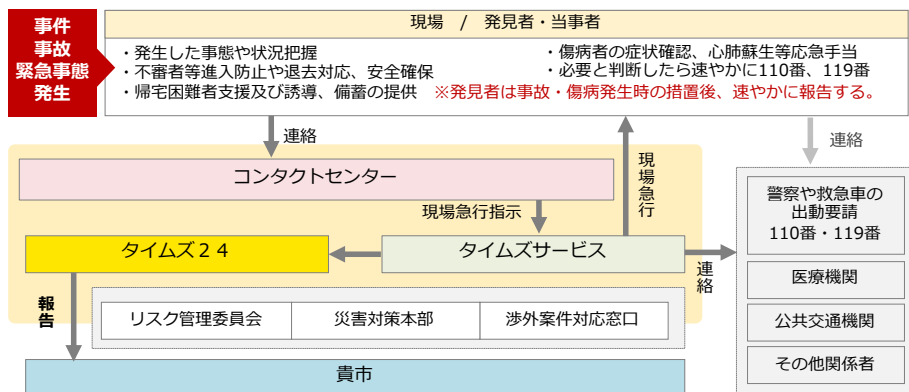
下記の通り研修を計画いたします。

訓練名	実施時期												内容
	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	
接客研修				●				●					接客サービス向上のため、場面に応じた対応や言葉使いについて年2回の研修を実施。
防災訓練				●				●					地震、津波、豪雨、火災などの発生時に備え、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								●					普通救命講習を受講。
災害用メール訓練								●					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		●											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								●					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)				●				●					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、取扱い及び応対方法の訓練を実施。
事故発生時対応研修								●					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。

## 事故防止体制・緊急時(防犯)の対応

### 緊急事態発生時の連絡体制

大規模災害や事故発生に備えて各関係機関と連携を図り、万が一の際の緊密な連絡体制を実現します。駐車場内での緊急事態や自然災害および停電など、それぞれの事象ごとに想定事項を細かいフローチャートで作成し、各担当者への周知徹底を行います。



### 緊急事態発生時の対応

#### ・機器不具合

① 機器不具合・トラブル等の発生	基本的には駐車場スタッフにて対応を実施しますが、対応ができない場合またはスタッフが見当たらない場合など場内看板に明記されているフリーダイヤルにてコンタクトセンター（24時間365日対応）へ連絡を入れていただきます。
② コンタクトセンターによる対応	グループ間で共有している本件駐車場の詳細情報を参照しながら、状況を的確に把握したうえで対応します。解決しない場合には保守スタッフに対し現場への急行を指示します。
③ 現場急行・対応	指示を受けた保守スタッフが現場へ急行し、ご利用お客様の対応および不具合を解消します（状況に応じて各部署へ応援要請します）。
④ 保守スタッフより情報共有	当該トラブルの内容及びご利用お客様の対応について、コンタクトセンター及びタイムズサービス担当者に報告します。
⑤ グループ間の情報共有	コンタクトセンターより当共同事業体担当者へ連絡を行い、必要な場合には貴市へ報告します。

#### ・機械式駐車場不具合

① 機器不具合・トラブル等の発生	駐車場スタッフで解消が困難な場合は機械式メーカーへ連絡し、状況報告の上復旧操作指示を仰ぎます。メーカーによる即時対応が困難で出庫出来ない場合はその場でご利用お客様にその旨お伝えし、コンタクトセンターへ連絡します。
② コンタクトセンターによる対応	基本的に公共交通機関を利用いただくよう促し、返金先の口座などを聞き取ります。
③ 現場急行・対応	機器メーカーにより不具合を解消します。駐車場スタッフにより、経過報告～復旧までを逐一当共同事業体の担当者に報告します。
④ グループ間の情報共有	コンタクトセンターより当共同事業体担当者へ連絡を行い、必要な場合には貴市へ報告します。

### 安全管理への配慮

安全管理を考える上で、緊急時には応急対応することは当然ですが、事故等を起こさない安全で快適な施設を作るためには、施設内外における事故・トラブルに対する過去の経験から見た予測が必要となります。当

共同事業体では、本件駐車場における利用状況に応じた安全対策を計画実行していく方針です。

#### ・事故防止策

安全に関する意識の徹底は、安心して使用できる駐車場提供のためには確保しなければならない必須条件のため、各段階（採用、配属、定期）教育時の、安全作業徹底の教育研修を行なうと共に、巡回警備時、現場責任者による巡回時におきましても、ご利用者様・勤務者双方にとりましての危険箇所の存在チェックを実施し、該当箇所の立ち入り禁止処置対応の上、修繕対応を実施し、事故の未然予防に努めてまいります。

確実に現地責任者を通じ、駐車場スタッフまで情報を提供し、安全性の向上に努めます。安全面における教育内容としては、下記の項目を重点的に実施します。

- ✓ 現場の危険箇所の早期発見、事故の未然防止
- ✓ 安全ルールの確保及び保護具の重要性の理解
- ✓ 5 S（整理、整頓、清掃、清潔、躰）及び健康管理の徹底による、怪我受傷の防止

#### ・犯罪抑制対策

場内に侵入者や不法投棄等の犯罪を抑制する看板を掲げ注意を促し、「この駐車場は徹底管理されている」という印象を持たせ、且つ、駐車場スタッフによる場内巡回を行うことで、犯罪を未然に防ぎます。さらに現場責任者は、安全管理、防災訓練等の教育を修了しており、ご利用者様の安心感と犯罪抑止効果を高め、緊急時の即時対応を可能とします。なお、当共同事業体の駐車場管理運営における基本方針やシステム等に精通させる必要があるため、駐車場スタッフは長期固定化に努めます。

#### ・わかりやすいサイン、案内、誘導サイン

未然に事故やトラブルを防ぐため、「わかりやすい・利用しやすい駐車場」であることを前提に、識別しやすい統一性のあるサイン整備を行い、ご利用者様が安全に本件駐車場を利用できるよう誘導します。

#### ・清掃／定期巡回の徹底

場内清掃等の環境整備の徹底は、ご利用者様の快適性の向上だけでなく、防犯対策としても有効であると言えるため、公共駐車場としての公共性を充分理解し、美観を損なうことなく、ご利用者様の方に気持ち良く使っていただくことを目的として清掃業務を実施します。これにより、ご利用者様にとって気持ちの良い「清潔な駐車場」の維持に努めます。また、常に清潔な駐車場であることは、第三者にとって「管理が徹底されている駐車場」に見え、防犯対策に繋がるとも考えます。

また、駐車場スタッフにて日々定期巡回を行い、事件・事故等の発生となる原因の早期発見に努め、燃えやすいゴミの放置や、また管理用備品などを屋外に置かないようチェックし火災を未然に防ぎます。

#### ・全国の当共同事業体における経験則に基づいた防止策

当共同事業体が管理運営をする全国の駐車場で起きた事象等をもとに、こういった場合に事故等が発生したか、また、どのような対応が未然防止に有効か等の情報を蓄積・共有しております。これらの経験則をもとに、本件駐車場の特性に合わせた事故等防止策を適宜取ってまいります。

### ・緊急時対応（24 時間対応）

タイムズサービスの緊急時対応マニュアルに則り、教育・訓練を実施し、不足の事態に備えます。万が一、緊急の事態が発生した場合は、24 時間体制のコンタクトセンタースタッフまたは、駐車場スタッフが通報・連絡により即時に一次対応を行い、保守スタッフも 24 時間対応にて現場に急行する体制を整備します。



### ・ご利用者様に親しまれる駐車場運営

当共同事業体は本業務を通じてご利用者様及び地域の皆様に親しまれるサービスの提供を実践してまいります。また、サービス向上のための方策を実施することで、平等な利用の確保を実現するとともに、本業務がご利用者様へ向けた接客業としての高い意識をもって業務にあたるよう、日々心掛けてまいります。現地での業務においてもこの姿勢を変えることなく、真摯にサービスの提供に努めてまいります。市内でも有数の観光地の至近距離に位置し、インバウンド受け入れや全国から観光客が増加しています。多くの観光客は丁寧な接遇を受けると満足度が高まり、また来街したいと考えます。適切な教育を実施し、接客という観点でも各スタッフにはご利用者様に喜んでいただける丁寧な駐車場作りを意識し、期待以上のおもてなし対応を実施することで選ばれる駐車場として運営してまいります。

### ・長期・不正車両への対策

長期車両とは運営・管理する駐車場において、精算がされない状態で 7 日以上が経過しており、かつ車両移動の形跡がない車両と定義しています。放置車両を専門に調査する部署を保有しており、利用約款（場内に掲示）の長期車両規定に従い、所有者調査、引き取り交渉、廃棄手続きを行います。また不正駐車とは、駐車料金を不正に免れようとする車両と定義しています。タイムズサービスの専門部署では、弊社担当者と連携し不正車両の調査、警告、交渉を行います。悪意のある不正利用者の場合は、警察への通報を行います。

＜対応フロー＞

#### ●放置車両



#### ●不正車両



### ・キャッシュレス決済の推進

クレジットカード（VISA・Master・JCB・Diners・AMEX）決済及び交通系 IC カード、各種電子マネー（iD、QUICPay、WAON、NANACO、楽天 edy）を可能とするため、多額の現金紛失や盗難リスクが軽減されます。

※なお、全ての精算機を当共同事業体負担により新紙幣・新硬貨対応の改造をいたします。



## 最小限の現金設置の実現による現金管理リスクの排除

### ・定期券・回数券のWEB販売

対面販売を行っていた定期券・回数券につきましては、現状の煩雑な業務削減のためWebのみによる販売とし、駐車場スタッフの業務効率化に繋がります。

webサイトによる受付に集約させることで、現状の現地受付による契約を廃止します。コロナ禍以降、よりデリケートになっている対人での接触リスク、及び現地金庫での金券管理や高額な金銭保管による盗難のリスクを回避します。駐車場に行き残数や金額を確認する必要はなく、デバイスがあればどこからでも購入が可能になるため、ご利用者の利便性も向上します。



また、回数券は6駐車場全てで使用可能な「共通券」とするため、都度利用目的に合わせた駐車場を選択いただけで利便性が向上するとともに、リピーター獲得の他より駐車場に関するご意見を受け、駐車場運営をさらに良いものへ改善していくことができると存じます。※場内にはWebサイトのURLを記載したサインを掲示します。

上記施策により、6駐車場あわせて年間170百万の現金のやりとりが解消されます。

### ・バイク駐車場の手書き駐車券の廃止

駐車場に関しても、右図の機器を導入し、現状の手書きの駐車券を廃止します。  
(入場時にスタッフが入場時刻・入場番号を印字した入場券を配布し、出場の際はシステムにより駐車料金の自動計算を行うためログが残ります。) ヒューマンエラーを少しでも減らすため、機械による金額精算を実施します。





## 自然災害発生等に対する危機管理

### 有事の対応

・火災 ※予め事業所自衛消防隊を編成し各人の任務を全うさせます。

- ① 駐車場スタッフで初期消火を実施、該当区域の使用を禁止しご利用様を誘導します。現地対応不可の場合、社内関係者に応援を要請し消火応援・防火区画を確保します。
- ② 大規模火災時の場合、駐車場スタッフから消防署へ現場急行を依頼し、駐車場スタッフはご利用様や関係者意外を全員退避させたのち、消防署へ対応を引き継ぎます。

・地震

- ① 駐車場スタッフは誘導棒により照明を確保し安全な場所へ誘導します。適宜救急車を要請します。
- ② 勤務者全員状況を把握し、館内放送で現状を配信します。ご利用様に寄り添うことに努め、緊急連絡網のフロー通りに報告します。破損箇所が発見された際は、写真により記録します。

・事故

駐車場スタッフは事故現場の状況を確認・把握し、適宜救急車の要請及び貴市へ連絡します。現地で対応ができない際は急行要請します。警察への届け出が必要な場合、承諾を得て連絡します。事故当事者は冷静でないことが多いため、丁寧・迅速な対応を心がけるよう日頃より指導をします。

### 水害対策の強化

本件駐車場は地下に設置されていることから冠水リスクが高く人命・資産を守る観点から水害対策は最重要と考え、災害対策には最も力を入れたいと考えております。（特に昨今の温暖化による夏場の水害（集中豪雨・台風）対策は重要です。）本件駐車場においても培った経験・ノウハウを基に年に1回災害訓練を実施し災害に対する意識向上を行い、災害時により迅速・的確に対応できる体制を構築したいと考えます。

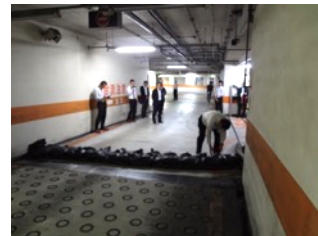
自動止水板設置訓練



防水板設置



土のう設置訓練



また、内水浸水エリアに該当するため、地下に於いて地上の状況を知らせる方法を検討・導入いたします。現状の排水溝の流れに関して最も注意すべき点であり、災害発生時には甚大な被害にもつながることとなるため、「地上側溝満水検知装置設置」を設置します。特定の冠水状況を把握するとアラートが鳴り、早急に現地で水害対策を行う、委託先へ対応を依頼するなど初動をスムーズに対処することが出来ます。

### 災害用自販機の設置

・災害ベンダー

災害や緊急事態の発生により停電になった際、簡単な操作で機内の商品を取り出せる機能を持った自動販売機に一部入れ替えます。台数は現状の近隣店舗や自動販売機設置数、利用想定数を鑑みています。

ポートサイド地下駐車場	1 台
伊勢佐木長者町地下駐車場	1 台

日本大通り地下駐車場	2 台
馬車道地下駐車場	1 台

通常時は一般的な自販機ですが、有事の際には操作をすることで庫内の商品を取り出すことが可能です。

ライフラインの復旧や支援物資が届くまでの期間、災害救援自販機は、飲料を提供するインフラとしての役割を担うことができるため、駐車場ご利用者様をはじめ近隣住人の方に無償で提供します。

災害時に電気が止まっても、非常用電源から電力を供給し 48 時間に限り本体に残っている商品が取り出せる「バッテリー式」を採用します。無料提供を可能にするには専用キーでの簡単操作で切り替わります。（キーは現地管理室で保管します。）



#### ・避難場所の掲示

貴市ホームページ防災・災害避難所項目に基づき、広域避難場所、風水害の際の避難場所を掲示します。

本件駐車場は全て地下のため、防災意識を高めるとともに万が一の際に被害を最小に抑えるよう、迅速に対応できる災害に強い駐車場づくりを目指します。

#### AED の設置

全ての駐車場の管理室内に AED（自動体外式除細動器）を設置します。駐車場スタッフには使用方法についての講習を受講させ、緊急時に備えます。



#### 備蓄品の保管

災害時必要と想定される備蓄品（毛布・使い捨てカイロ・食料品等）を市内の業者から発注し、各駐車場に保管します。

#### 待機スペースの確保

万が一災害があった際には、帰宅難民の方やボランティアの方の待機スペースとして、駐車場を開放いたします。（※水害時は除く）又、水害時にはゲートバーを開放し、出庫を最優先します。

#### コンタクトセンターによる BCP 対策

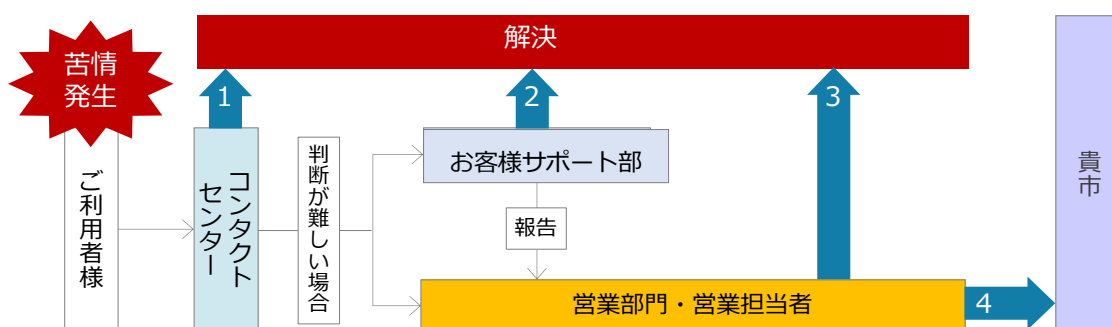
有事の際にはご利用者様や駐車場スタッフからの入電で回線が逼迫し、繋がらない・コンタクトセンタースタッフが対応に追われ人員不足に陥る事態になりかねません。当共同事業体では、24 時間 365 日対応のコンタクトセンター展開地域の分散（東京都 2 ヶ所・仙台市 1 ヶ所・広島市 1 ヶ所の計 4 拠点）及びスタッフの確保を図り、ご利用者様をお待たせしない体制を確立しています。

## 利用者のニーズ・要望・苦情への対応

### 苦情処理

一次対応は駐車場スタッフにて実施し迅速な解決を目指します。駐車場スタッフ以外では、24 時間 365 日通話可能な総合応対窓口コンタクトセンターにて対応いたします。コンタクトセンターで解決の図れない補償問題や重度な苦情についてはお客様サポート部にて苦情・保証対応に特化した研修を受けた社員がご利用者様 1 人に対して選任担当が選定され対応を実施することにより高いサービス品質にて苦情解決に努めて参ります。トラブルは時間が掛かればかかるほど問題が大きくなる傾向があるため、グループ企業間で連携を行い、素早く対処する体制を整えています。

#### ・対応フロー



#### ・コンタクトセンターによる対応

駐車場で事故やトラブルが発生した際、ドライバーは不安に駆られたり、感情が昂ってしてしまうのが一般的ですが、コンタクトセンターのスタッフは社内での専門的な研修により、口調や言い回しに配慮しつつ、適切かつ冷静な対話を心がけるように訓練されています。また、外国人のご利用者様よりお問い合わせが入った際には、多言語にて柔軟な対応（委託会社による 3 者通話）が可能な体制を整備しています。なるべくコンタクトセンターの段階で問題を解決することで、貴市への苦情を防止し、施設のイメージ向上につなげるよう、心がけてまいります。

### アンケートの実施

毎年度末近くに、貴市の承認を受けたうえでご利用者様のサービス向上を目的とした場内アンケートを実施し、アンケート結果は年度報告書と共に貴市に報告を行います。当共同事業体は、各駐車場 20 名ずつ、120 名のアンケート取得を目指します。

#### ・「利用者アンケート」のシステム化

利用者アンケート手法を、より使いやすく手軽にできる工夫を行います。これまで事業報告書が必要な駐車場においては、紙への記載を求めていたアンケートを行っていましたが、コロナ禍以降は直接接点を忌避されデジタル化が進んでいる時代背景に合わせて、アンケート専用 QR を常時掲示（図は相模原市の例）することにより年度末付近に動員してアンケート調査を行う必要がなく、ご利用者様が気づいた時にすぐ web 上で意見を送れる方式への変更を進めております。ご利用者様によっては時間がなく、お渡ししても戻らないケースも多いため、空き時間で気兼ねなく入力いただける Web を活用し、紙出力を減らすことで省資源化にもつながるものと考えております。


相模原市営駐車場  
利用者アンケート  
ご協力をお願い

日頃より当駐車場をご利用いただき、ありがとうございます。  
駐車場運営改善の目的で、令和5年度駐車場利用者アンケートを実施しています。

回答期間 2023年12月1日(金)～2月29日(木)

回答方法 下記QRコードまたはURLから回答

読み取ってアクセス！

 <https://questant.jp/q/9TRZPOLV>

携帯電話、スマートフォンから、左記QRコードを  
読み取ってアクセスしてご回答ください。  
画面で簡単なお返事です。

皆さまのご意見・ご感想を伺い、  
今後のより良い駐車場運営に活かすため  
アンケートへのご協力をよろしくお願いいたします。

相模原市営駐車場 タイムゾーン・タイムサービス・その他にもサービス内容は異なります

## 横浜市中心企業振興基本条例を踏まえた市内中小企業の活用

貴市の「横浜市中心企業振興基本条例」にもあるように、貴市中心企業の振興に関する施策を当共同事業体でも推進し、横浜市内経済の発展及び市民生活の向上に寄与する取り組みを実施します。

### ・有人業務、場内設備保守業務等委託先（発注金額：年間約 293,300 千円※税別）

市内中小企業様を積極的に採用いたします。

有人業務及び場内設備の保守業務は、本件駐車場を熟知している現事業者様（全て市内業者）を継続して発注いたします。

	ポートサイド地下	伊勢佐木長者町地下	日本大通り地下	馬車道地下	福富町西公園地下	山下町地下
有人業務	神奈川清和 (横浜市鶴見区)	三光ビルサービス社 (横浜市中区)	ジャパントータルサービス (横浜市神奈川区)	ビー・エム・ヨコハマ (横浜市中区)	セイフティガーガードシステム (横浜市旭区)	かもめビルサービス (横浜市中区)
受水槽・汚水槽						
電気設備	エレテックコーポレーション (横浜市中区)					
防災設備						
自動扉						

### ・備品調達先（発注金額：年間約 3,000 千円※税別）

災害時の各種備蓄品（毛布、使い捨てカイロ、食料品等）は市内の業者へ発注いたします。市内業者様との関係性を構築することで有事の際でも連携が可能となり、結果的には駐車場ご利用者様の災害時対策もスムーズに実施することが出来ます。

### ・自販機ベンダー機発注先（発注金額：年間約 3,000 千円※税別）

災害対策として設置予定の災害用自販機ベンダー機は、市内業者である「三本珈琲株式会社」に発注いたします。

## 利用者サービスの向上・利用促進策

### 駐車場利便性

各駐車場で機器の改造、山下町地下駐車場はアmano製機器への入れ替えを行います。全駐車場の機器メーカーを統一させ、ご利用者様へのサービス向上及び管理体制の効率化を図ります。

駐車場	精算機		決済方法			
	改造	入替	電子マネー	クレジット	現金(高額)	その他※
ポートサイド地下駐車場	○		○	○	○	○
伊勢佐木地下駐車場	○		○	○	○	○
日本大通り地下駐車場	○		○	○	○	○
馬車道地下駐車場	○		○	○	○	○
福富町地下駐車場	○		○	○	○	○
山下町地下駐車場		○	○	○	○	○

### ・キャッシュレス決済

現状利用可能な電子マネーは交通系 IC カードのみとなっていますが、以下決済が可能になります。

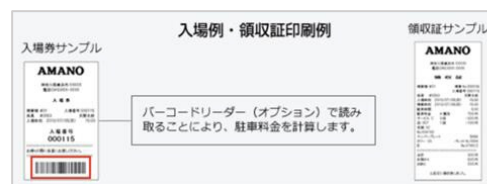
電子マネー	Suica、PASMO、 <a href="#">iD</a> 、 <a href="#">QUICPay</a> 、 <a href="#">WAON</a> 、 <a href="#">NANACO</a> 、 <a href="#">楽天 edy</a>
クレジットカード	VISA・Master・JCB・Diners・AMEX ※E M V 対応
現金	硬貨及び紙幣 (5 千円・1 万円札他、新紙幣、新硬貨も対応可能です。)
その他	法人カード、回数券、優待券

### ・バイクご利用者様の料金徴収（山下町地下駐車場／馬車道地下）

管理室にレジを導入し、発券及び精算を管理室で行います。

＜入庫時＞駐車場スタッフが入場時刻・入場番号を印字した  
駐車券を配布します。

＜出庫時＞駐車券情報からシステムが駐車料金の自動計算を行います。



### ・法人カード

当共同事業体の運営駐車場の駐車料金をキャッシュレスで精算いただける法人専用の駐車料金決済カードです。金銭を投入する手間が無くなるため時間短縮にも繋がり、請求書には詳細が記載され、利用状況を把握することが出来ます。駐車場をご利用いただく法人ユーザー様の煩雑さを解消し、快適で安心なクルマ利用をお手伝いいたします。本件駐車場周辺にある法人をターゲットに勧誘活動を行います。

### ・自社オンラインネットワークシステム

精算機に伝送器を設置し、全国の駐車場と情報センターを無線ネットワークで結ぶことで、運営・管理の効率化やご利用者様へのサービス充実による集客力の向上を可能にした独自のシステムインフラです。

当システムから吸い上げたデータを精査し、貴市へ提出する売上報告書を作成いたします。



## ・定期券・回数券販売

これまで対面販売を行っていた定期券・回数券は、現状の煩雑な業務削減及のため Web のみによる販売とし、駐車場スタッフの業務効率化に繋がります。web サイトによる受付に集約させることで、現状の現地受付による契約を廃止します。コロナ禍以降、よりデリケートになっている対人での接触リスク、及び現地金庫での金券管理や高額な金銭保管による盗難のリスクを回避します。

駐車場に行き残数や金額を確認する必要はなく、デバイスがあればどこからでも購入が可能になるため、ご利用者の利便性も向上します。

※場内には Web サイトの URL を記載したサインを掲示します。



## 観光振興

### ・ポイント会員カード

精算時、駐車料金ごとにポイントが貯まる個人向け会員ポイントカードです。駐車場に停めるだけで、ポイントが貯まり、様々な賞品と交換できるともお得な会員カードになります。全国随一の駐車場会員規模を有する会員向けに、メールマガジン配信で駐車場周辺におけるイベント・キャンペーン情報や本件駐車場情報を PR することができます。

### ・ポイント会員サイトによる本件エリアへの送客

ポイント会員サイトでは、当共同事業体の駐車場と提携している全国のお店・お宿・おでかけスポット等の施設を掲載しております。会員様は本サイト上に掲載された施設を利用する際につかえるお得なクーポン、割引サービスがあるほか、特別なプレゼントをもらうことができます。

＜行ってみようたのしい街サイトによる宣伝＞

当共同事業体のスタッフが実際に現地の観光スポットを取材し、体験レポートを掲載しております。ドライバーにとって有益なドライブ情報が多く掲載されているため、情報誌感覚で観光地を探すことができます。



＜横浜エリア特設サイト＞（今年度中に開設予定）

本件駐車場エリアを中心とした特設サイトを新たに作成いたします。横浜中華街・関内エリアでは既に特設サイトを設け、駐車場情報だけでなく、おすすめスポットの紹介もしております。また、特設サイト内から満空情報サイト「Parking-information」※にリンクしています。（当共同事業体運営の他駐車場の満空情報も同時掲載される場合があります）駐車場からのモデルルートもご提案し、来街者が「行きたくなる」観光地のご紹介、「どう行けばよいかすぐ分かる」わかりやすいご案内、更に「駐車場情報も獲得できる」満車時を避けることが出来る駐車場利用といった、横浜市の魅力を駐車場から発信できる情報サイトとして展開します。



#### ※満空情報サイト「Parking-information」

当共同事業体独自の満空情報配信サイトです。PC、スマホでリアルタイムの満空情報が確認できます。



### 看板リニューアル

看板の経年劣化が目立つため、各駐車場の看板をリニューアルいたします。当共同事業体には看板デザインを担当する専門部署があり、地区の景観条例等に配慮し、全体的に統一感のあるデザインにした看板を作成いたします。

### トイレリニューアル（今年度実施予定）

馬車道地下駐車場の和式トイレに関しては、当共同企業体にて洋式に交換をいたします。和式トイレは、使いにくく、また、清潔感を保つことが難しく、外国人のご利用者様にも快適にご利用いただき辛い状況です。

もはや移動の出入口であるトイレの美観を保つことは駐車場の印象や利便性を向上させ、トイレを通じたおもてなしを行うことで、老若男女のリピーターの獲得に大きく影響するくらい重要であると考え、当共同事業体の負担によりリニューアルを実施します。馬車道は観光需要の高いみなとみらい線沿線に位置するため、国内外の観光客も多く先述通り最も魅力度を向上させるべきであると考えます。



## 収支計画及び最低保証額

### 市への最低保証額

当共同事業体をご提示する令和7年度の貴市への納付金最低保証額は以下の通りです。なお、支出に横浜市への納付金は含まれません。

単位：千円（税別）

	ポートサイド 地下駐車場	伊勢佐木長者町 地下駐車場	日本大通り 地下駐車場	馬車道 地下駐車場	福富町西公園 地下駐車場	山下町 地下駐車場	合計	市への 最低保証額
収入	74,350	83,434	96,165	127,022	44,870	108,687	534,529	114,500
支出	64,480	64,438	63,173	73,903	82,839	65,957	414,791	
差引	9,869	18,997	32,992	53,119	-37,969	42,730	119,738	

### 収入計画

本件駐車場の周辺駐車場動向や当共同事業体が運営している駐車場動向から令和7年度の収入計画は以下の通りです。

単位：千円（税別）

	ポートサイド 地下駐車場	伊勢佐木長者町 地下駐車場	日本大通り 地下駐車場	馬車道 地下駐車場	福富町西公園 地下駐車場	山下町 地下駐車場	合計
利用料収入	73,981	82,941	95,444	126,818	44,870	108,217	532,271
時間貸	47,797	62,878	59,862	103,136	34,712	60,419	368,804
回数券・定期券	26,184	20,063	35,582	23,682	10,158	47,798	163,467
自販機手数料収入	369	493	721	204	0	470	2,257
合計	74,350	83,434	96,165	127,022	44,870	108,687	534,529

### エリアマネジメント

当共同事業体が管理運営する大型駐車場も多く存在している為、大型駐車場と連携します。（当共同事業体駐車場や施設付帯型等）駐車場に入る手前に「総合満空看板」を設置することも検討し、下記の表の通り、貴市、来街者、施設に対しそれぞれメリットを発揮させます。

メリット	
貴市	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 市街地の交通渋滞緩和（渋滞に起因する事故防止）</li> <li>✓ CO2 排出削減</li> <li>✓ 市街地活性化（経済効果）</li> </ul>
ご利用者様	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ スムーズな駐車場誘導</li> <li>✓ 入庫待ちストレスの解消・緩和</li> <li>✓ 時間の有効活用</li> </ul>
施設	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 来店機会増加</li> <li>✓ 駐車場誘導員の削減（コスト削減）</li> <li>✓ 看板広告効果</li> </ul>