

横浜市道路附屬物自動車駐車場
令和 6 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 公共駐車場として、市民ニーズに対して効果的・効率的に対応し、安心・安全にご利用いただけける駐車場の提供を意識し駐車場運営にあたりました。

- ・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、接遇研修などの常駐員への研修を実施致しました。
- ・毎日の基本清掃等を確実に実施し、きれいな駐車場を提供致しました。
- ・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掛け等）。
- ・指定管理会社引継ぎに際しては、次期指定管理会社の事前工事等に協力し、駐車場利用に影響が出る時間を最小限に抑える事で、お客様利便性が損なわれない様、最大限の配慮を致しました。

② 利便性の向上

- ・定期券の現地更新、回数券の現地販売を継続する事で、お客様の利便性継続に寄与した運用を致しました。
- ・貴市運用時からの現地常駐員を継続的に雇用することで、定期契約者様及び頻繁にご利用いただく述べる利用者様のお名前等を覚えるなど、きめの細かい運用を実践致しました。
- ・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。
- ・平等、公平な利用機会の確保の観点より、日本パーキング株式会社（以下、「当社」といいます。）の保有するデータベースを活用し、指定管理期間を通して、市条例範囲内で適切な料金変更検討を行っており、R5年度は、10月1日に伊勢佐木長者町駐車場の最大料金と定期駐車券を、R6年2月1日より馬車道地下駐車場の最大料金と定期駐車券料金及びポートサイドの定期駐車券の値上の料金変更を行っております。
- ・福富町西公園地下駐車場においては、お客様の声を元に、高さ制限がわかりやすい表示をすることで、より安全にご利用頂ける駐車場なりました。

③ 運営の効率化

- ・ 当社運営前（貴市運営時）の委託額に比べ、継続的なコストの見直しを行って以降、委託金額は維持しながら、以前と同水準のサービス提供を致しております。
- ・ 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致しました。
- ・ 駐車場営業時間外の問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。
- ・ 災害時 BCP の観点からコールセンターの拠点を東京と新潟の 2 拠点に設けており、バックアップ体制を敷いております。
- ・ 駐車場ごとに管理体制の質が異なることのないよう、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、施設管理に関す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。
- ・ 馬車道地下駐車場、山下町地下駐車場、福富町西公園地下駐車場においてパーキングパミット対応車室の設置及び運用に協力する等、貴市の運営方針に則った運営を行いました。
- ・ 横浜ベイスターズ優勝パレードに際しては、貴市要請に従い、日本大通り地下駐車場の閉鎖運用に協力する等、地域の活性化につながるイベントには積極的に参加すると共に、伊勢佐木地区駐車場連絡協議会へ参加するなど、地域の安全向上につながる運動も積極的に行いました。（啓蒙ポスター掲出など）

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・法令順守を徹底
- ・ 現場従事者を含め適切な労務管理実践。
- ・ P マーク取得、全社員を対象としたコンプライアンス研修等、個人情報保護対応には、会社を全体で取り組んでおります。

2. 体制

- ① 駐車場でのトラブル発生時報告遅れのご指摘を、報告フローを再構築し、貴市（道路局施設課）との緊密な連携を図りました。
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 貴市との連絡体制については、常に改善を行い、貴市への報告スピードの向上に努めました。
- ④ 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、当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。
西神サービスのきめ細かな対応は、貴市からも高評価を頂いております。

II. 事業報告

1. 概要

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6年度も継続して改善に取り組みました。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のうち「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」の評価について、指定管理期間を通じて、R6年度も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・利用促進を継続実施いたしました。

障碍者差別解消研修の実施	法改正により、障碍者への合理的配慮が事業者についても義務化されたことに伴い、各所長に研修を再実施致しました。各駐車場でも研修できるよう研修場従業者に共有し、周知を致しました。
--------------	---

	また、より理解が深まる様、所長会を通じて、各駐車場で発生した事例を共有いたしました。
有人機械式駐車場の視察	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活かしております。
当社ホームページへの特設ページ掲載	引き続き、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。
地域実施イベントへの協力	横浜ベイスターズ優勝パレード時には、イベントの安全運営を優先するため、日本大通り地下駐車場閉鎖運用を行い、駐車場収入より周辺イベント協力及び市民への安全配慮を優先した運用を行いました。 上記イベントにつきましては、当社担当者も現地で指示出しを行い、準備期間が大変短い状況ながら、安全にイベント対応を終えております。
広告宣伝	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致しました。 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、利用者増に繋がりました。

2-2 取り組み

所長会の開催	現場との問題意識や課題の共有にむけて2ヶ月に一度定例会として所長会を継続して開催するように致しました。 所長会では、定期報告や現場問題点等の発表の他、重大なクレーム事案を情報共有する事で、再発防止策の情報共有、無償認証処理に関するルールの明文化と対応に関する周知徹底等を行っております。 また、特に配慮が求められる、身障者対応につきましては、各駐車場での発生事例をもとに、研修を致しました。
消防訓練	昨年の実務の研修の再確認を徹底いたしました。

救命技術講習	本案件当社担当が、普通救命講習を受講し、救命技術認定を受けました。 各駐車場の AED 設置位置再確認等を徹底いたしました。
マナー研修、人権研修の実施	引き続き、現地マナー研修と人権研修を行いました。
防潮版の設置訓練	本年度も各駐車場で訓練を実施し、防潮板を実際に設置する事でより理解を深めるとともに、溝部分の清掃なども同時にを行いました。
定期監査・ヒアリングの実施	2ヶ月に1度6駐車場を定期訪問し、回数券や定期券、収入印紙等の金券類の在庫と報告書の差異が無いことを確認、現金保管状況の確認、個人情報管理状況、PCやデータのパスワード管理状況、長期駐車車両の確認、現場トラブルや修繕工事の実施状況確認等、現場監査を実施しております。 現場従業者や所長の要望や意見を吸い上げてサービス改善にむけた対策検討を行っております 指定管理期終了時におきまして、回数券や収入印紙の差異はなく、適正に管理がされておりました。
現場環境の改善	配置しております、ポケトーク・聴覚障碍者への応対のため筆談用ホワイトボード等を活用致しました。 【馬車道、山下町】 IP トランシーバーの活用 既存無線機では地上と管理室や地下間の通信電波が受信できず、混雑時の入庫制限の情報交換が困難であったため、携帯周波数帯を利用した IP 無線機導入により、クリアな音声通信を確保することで、困難だった入出庫誘導対応を可能としました。 また、指定管理期間終了時には、次期指定管理者のトランシーバー準備が遅れた為、現場の安全確保を優先し、準備ができるまでの期間、次期指定管理会社に無償貸与を致しました。 【福富町西公園】 機械式駐車場エリアの高さ制限がわかりにくいとの声を反映し、わかりやすい看板表記及びトラテープでの高さ表記等の安全対策を行いました。

	<p>【日本大通り】</p> <p>利用者が車内にいる状態で、機械式駐車場に入庫させてしまう事例が発生させてしまったことを踏まえ、現地スタッフとともに、安全対策の再確認を行うとともに、場内掲示物を増やす、常駐員の配置位置を再検証するなど、安全対策の再検証をおこないました。</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。

- ※1. 設備定期点検の実施企業は、品質・経済性を踏まえ、実施実績のある市内中小企業を選定しました。
- ※2. 西新サービス株式会社は各項の作業計画・進捗管理を行い、必要に応じて修繕手配を行いました。

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	2回／年	
	窓ガラス		
	貯水槽・污水槽清掃	1回／年	
	地上緑地清掃	1回／年	

③ 警備業務

場内の安全管理に努めました。

④ 今年度実施した修繕工事

【ポートサイド】

西新サービス_控室シック水栓バッフル交換 他 7 件

【伊勢佐木長者町】

ハニカムマーケティングジャパン(株) 防犯カメラ修繕 他 5 件

【日本大通り】

西新サービス_汚水槽フロアハッチ 2 枚補修及び交換 他 6 件

【馬車道】

西新サービス_壁面バッフル張替及び納品 他 5 件

【福富町西公園】

西新サービス_控室照明器具交換 他 6 件

【山下町】

西新サービス_地下 2 階 48 番車室天井漏水養生 他 9 件

⑤ 年間研修・訓練実施状況

	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、対応策を情報共有いたしました。 ・8 月に実施研修実施 ・2 か月に 1 回の所長会議を通じて実施
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 ・6 月 27 日 山下町 P にて実施 中央監視装置機器操作及び消火栓放水訓練放水訓練実施

		・その他 防潮板設置訓練実施
普通救命講習	9～12月頃	普通救命講習を受講 ・7月21日実施
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。 ・4月19日実施 ・7月19日実施
個人情報取扱研修	4～5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。 ・4月30日～5月6日にて現地実施 ・9月25日～10月2日にて営業担当実施
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。 ・10月10日防潮板設置訓練を実施致しました。
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。 ・随時実施
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。 ・随時実施
聴覚障害者訓練（エレベーター閉じ込めを想定した訓練）	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、取扱い及び応対方法の訓練を実施。 ・9月に実施
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。 ・2か月に1回の所長会にて随時実施

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。重要トラブル発生時には、現場担当者携帯への連絡を継続指導いたしました。

駐車場担当者も24時間携帯電話を携帯し、対応いたしました。

【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

応にあたれるよう、研修を実施しました。また、当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、当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当社へ報告をし、当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致しました。

【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う体制としております。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っております。(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)

【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致しました。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。

当社は全ての従業員に対して、毎年コンプライアンス研修を実施致しました。

【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いたしました。

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、同時に社内で情報を共有し、対応にあたっております

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。致しました。

◎指定管理期間中に発生した、長在車両につきましては、移動対応を含め、全てして管理期間中に終了いたしました。

- ・ 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る体制を構築いたしました

【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
	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・高齢者等退避開始」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
	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

【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
- ・土嚢等の浸水防止設備

4. アンケート調査等

本年度につきましては、アンケート調査未実施

所長会等を実施し、各駐車場でのご利用者様のご意見を共有いたしました。

5. 実施した感染症対策

現場感染症対策として以下の対策を実施いたしました。

- ・引き続き、駐車場管理室には手指消毒用のアルコールを設置いたしました。
- ・マスク着用については、個人の判断とさせて頂きました。

III. 管理業務に係る収支内訳

令和6年度の貴市への納付金として、年額89,094,600円（消費税等を含む）を納付致しました。

【内訳】

上半期納付金：44,798,600円（消費税等を含む）

下半期納付金：44,296,000円（消費税等を含む）

※貴市発行回数券分を差し引いた金額となります。

横浜市道路附属物自動車駐車場

令和6年度 収支実績（総括）

（単位：円）

		令和6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	41,703,700	収入	-2,487,300
	支出	50,124,000	支出	44,028,538	支出	-6,095,462
	差引	-5,933,000	差引	-2,324,838	差引	3,608,162
ポートサイド 地下駐車場	収入	72,265,000	収入	64,741,100	収入	-7,523,900
	支出	50,542,000	支出	49,469,973	支出	-1,072,027
	差引	21,723,000	差引	15,271,127	差引	-6,451,873
馬車道 地下駐車場	収入	95,674,000	収入	103,469,150	収入	7,795,150
	支出	52,924,000	支出	46,931,613	支出	-5,992,387
	差引	42,750,000	差引	56,537,537	差引	13,787,537

山下町 地下駐車場	収入	97, 274, 000	収入	97, 297, 600	収入	23, 600
	支出	56, 315, 000	支出	55, 555, 619	支出	-759, 381
	差引	40, 959, 000	差引	41, 741, 981	差引	782, 981
日本大通り 地下駐車場	収入	81, 329, 000	収入	94, 738, 100	収入	13, 409, 100
	支出	49, 259, 000	支出	45, 228, 193	支出	-4, 030, 807
	差引	32, 070, 000	差引	49, 509, 907	差引	17, 439, 907
伊勢佐木長者町 地下駐車場	収入	42, 843, 000	収入	74, 694, 900	収入	31, 851, 900
	支出	49, 588, 000	支出	44, 532, 318	支出	-5, 055, 682
	差引	-6, 745, 000	差引	30, 162, 582	差引	36, 907, 582
合計	収入	433, 576, 000	収入	476, 644, 550	収入	43, 068, 550
	支出	308, 752, 000	支出	285, 746, 254	支出	-23, 005, 746
	差引	124, 824, 000	差引	190, 898, 296	差引	66, 074, 296

※支出に、横浜市への納付金は含みません

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。

- ① 管理業務の実施状況及び利用状況
- ② 利用料金収入の月次内訳

- ③ その他協定書で定める事項
- ② 年次報告書
 - ① 管理業務及び事業の実施状況
 - ② 施設の利用状況
 - ③ 管理経費の収支状況
 - ④ 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、業務日報にて報告いたしました。