

横浜市庁舎駐車場
令和2年度 年次報告書
(ブロックA)

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. 基本方針

① 公共駐車場としての安心・安全の提供

- ・ 開庁時は来庁者用の駐車場であることを第一義とし、来庁者用駐車スペースの不足のない様適切な運用を行いました。庁舎駐車場・公共駐車場としての性格を考慮し、開庁時間帯は当然ながら庁舎来訪者が利用し易く、閉庁時間帯は一般利用者が、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、接客研修などの計画的な職員教育を実施しました。
- ・ 定期点検回数増加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。

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した。
- ・ 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組致しました。
- ・ 地区によっては、夜間や土日祝の閉庁時間帯に庁舎駐車場を活用することにより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。
- ・ 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、来訪者を増加させます(新型コロナウイルス感染拡大の影響により、イベント等が中止となったため観光イベント情報の発信は未実施となりました)。

③ 運営の効率化

- ・ 現行のサービス水準は維持し、駐車場専門運営会社として培った運営ノウハウにて、費用を抑えつつ、駐車場利用者へのサービス向上に努めました。
- ・ 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元、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。

④ 法規・法令の遵守

- ・ 本事業を遂行するにあたり、関連する法規・法令を順守致しました。
- ・ 現場従事者を含め適切な労務管理を行いました。

⑤ 専門性

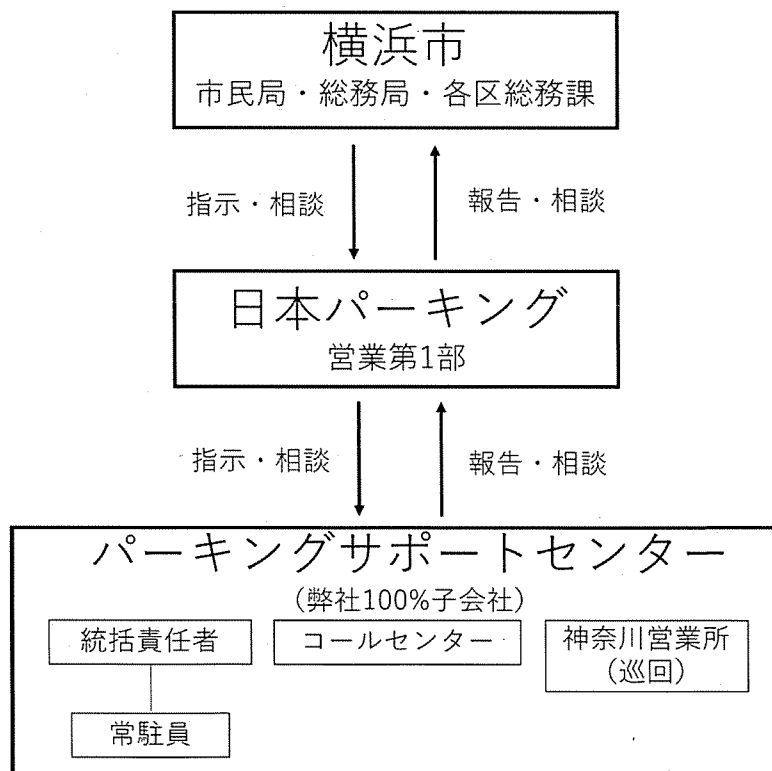
- ・ 当社は、創業以来四半世紀余り、都市における道路渋滞・交通事故の根源となる路上駐車的大量発生という問題に対し、時間貸し駐車場の設置という形で環境改善に取り組んでおり、中でも大型駐車場の分野においては業界随一のポジションを確立しております。また、創業以来、時間貸し駐車場運営に特化しており、駐車場運営に関する専門性は高いと自負しております。
- ・ 当社が多くの大型駐車場運営で培ったノウハウを生かし、効率的且つ安全な駐車場運営を貴市庁舎駐車場で実現できると考えており、貴市の掲げる本事業目的に貢献致します。

2. 運営体制

① 職員の組織図及び指揮系統

- ・ 来庁者用駐車場として、臨機応変な対応を行います。指揮命令系統が明確で現場に則した運営を行いました。
- ・ 常駐員については、年度協定書の通り、人員配置を行いました。
- ・ 本業務にあたり、専門性の高い業務を遂行するために、下記体制で臨みました。

(運営体制・指揮系統図)



② 常駐員の配置計画

- ・ 令和2年度年度協定書の通り人員配置いたしました。3月・4月の繁忙期追加人員についても同様に年度協定書通りに人員配置いたしました。

- ・その他必要に応じて、24時間365日対応のコールセンターが常駐員のフォローをいたします。
- ・新型コロナウイルス感染症の影響により、駐車場稼働率が当初想定と比較し低調であった為、人員配置の見直しの検討を致しました（次年度より人員配置の見直しを実施予定）。

③ 雇用の資質・雇用人数・雇用条件

(統括責任者)

- ・弊社100%子会社であるパーキングサポートセンターに在籍で、5年以上の駐車場管理業務経験者である正社員を1名配置しました（ブロックB共通）。
- ・常駐員の採用・管理業務の監督・その他の管理を行いました。

(常駐担当者)

- ・正社員3名、契約社員4名、アルバイト32名を雇用しました。（ブロックA・B全体）
- ・職務分担・内容として、誘導案内、巡回、記録、受付管理、場内掃き掃除等です。

④ 業務分担／委託先

○統括責任者・常駐員

株式会社パーキングサポートセンター（100%子会社）

当社営業第一部の指示・責任のもと、現場管理業務にあたりました。

事故・災害などの緊急対応や現場常駐員の人材管理・育成等、当社が責任を持って対応しました。

○駐車管制機器保守・点検

株式会社テクノパーク

当社が管理する時間貸し駐車場の9割を委託している駐車場機器保守業者で24時間365日対応可能です。

○清掃（常駐員不在駐車場：南区、金沢区）

公益財団法人 横浜市シルバー人材センター

当社の指示・責任のもと、現場の清掃を行いました。

○機械式駐車場保守・点検

鶴見区 IHI 運搬機械株式会社

神奈川区 IHI 運搬機械株式会社

当社の指示・責任のもと、現場管理しました。

機械式駐車設備の老朽化対策について、各区へ修繕の打診を行いました。

○エレベーター保守・点検

緑区 日本オーチス・エレベータ株式会社

南区 三菱電機ビルテクノサービス株式会社

当社の指示・責任のもと、現場管理しました。

II. 事業計画

1. 駐車場利用料金について

各駐車場年度協定書で定められた料金を徴収致しました。

2. 啓発活動

全国の庁舎駐車場における閉庁時間の認識として「庁舎駐車場は、土休日は利用できない」というイメージが先行しており、閉庁時間帯に駐車場が利用可能であることを認知頂くまでに、多くの時間と労力を要する事案が散見されます。弊社では全国での運営経験をもとに、以下の方法を実施することが効果的であると考え、実施しました。

① 神奈川県内のNPC 駐車場を始め、関東の主要拠点における告知活動を実施しました。

→ 駐車場利用者へのアピールには近隣地域の駐車場、または利用頻度の高い駐車場内での広告活動が有効となります。



(PR 事例 NPC 南大沢駅前駐車場内 EV ホールにて告知)

② 弊社費用負担での広告活動

電柱広告、ポスティング活動、インターネット媒体 (SEO、MEO 対策)



(電柱広告による駐車場誘導例 金沢区総合庁舎)

③ ホームページへの掲載

当社ホームページのトップページの特設バナースペースに対象駐車場の情報を適宜掲載し、認知度向上を図りました。



(特設バナー実施例)

3. 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。

駐車場満空情報の配信	弊社 HP にて各駐車場の満空情報がリアルタイムで見られるようにしました。
事前精算機の設置	場内の混雑緩和に寄与する事前精算機を導入しました。
地域経済との連携	・ 役務として常駐スタッフは市内在住者を採用しました。

	<ul style="list-style-type: none"> ・貴市主催イベント（横浜マラソン等）への協賛 ・弊社運営大型駐車場への貴市 PR スペースの提供 <p>⇒上記については新型コロナウイルス感染症の影響により、未実施となりました。</p>
行政との連携	<ul style="list-style-type: none"> ・毎月の定期報告については、報告期日を徹底しました。 ・横浜市が主催・支援するイベントに全面的に協力。 <p>⇒大規模なイベントは新型コロナウイルス感染症の影響により未実施でしたが日常業務協力（工事や検診等による台数調整等）を行いました。</p>
車番認証システムの導入 (新庁舎)	<ul style="list-style-type: none"> ・駐車場の出入口にカメラを設置し、入庫車両の車番（ナンバープレート）の情報を読み取るシステムを導入しました。 ・出口精算機の位置がコーナー部分に当たるため、カメラを増設して認識率の向上を図りました。 ・定期車両を事前登録することで、定期券を挿入せずに、入出庫可能となります。（当初実施しておりましたが貴市と協議の上、現在はナンバーによる自動開閉機能は実施しておりません） ・効果として、出口渋滞の緩和・紛失時の正規料金での徴収が可、犯罪性の高い車両の入庫抑止があります <div data-bbox="711 1099 1190 1458" data-label="Image"> </div> <p>(車番認識カメラによるスムーズな出庫)</p>
決済方法の多様化	<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寄与致しました。以下の方法での料金決済が可能としました。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・現金（1万円札・5千円札・2千円札の高額紙幣対応） ・クレジットカード ・交通系 IC カード（SUICA など） <div data-bbox="644 1749 1289 1935" data-label="Image"> </div>

駐車料金体系変更時の周知方法	料金を変更する場合、場内掲示やチラシ配布、看板掲載等、3週間以上の十分な告知期間を設けたうえで変更しました（金沢区総合庁舎、青葉区総合庁舎第2、いずれも3/1料金変更実施）。
提携拡大	土休日や平日夜間などの閉庁時間に駐車場を必要とする地元商店街などの近隣集客施設との提携を引き続き行ないます（各区と協議の上実施とします）。 ⇒一部の区では近隣店舗提携について区へ打診しましたが協議の結果見送りとなりました。
その他	4. 混雑緩和対策と適正利用 5. 駐車場内問題点の改善 にて記載いたします。

4. 混雑緩和対策と適正利用の促進

混雑緩和対策と適正利用について、以下に記載した施策を実行しました。

① 料金体系対策

周辺相場の変動や利用状況を勘案し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した（金沢区総合庁舎、青葉区総合庁舎第2で料金の見直し実施）。

	変更前	変更後
金沢区総合庁舎	30分/200円（8時～20時） 60分/100円（20時～8時） 土日祝 当日最大1,500円 （24時切替） 全日夜間 500円（20時～8時）	30分/200円（8時～20時） 60分/100円（20時～8時） 土日祝 当日最大1,500円 （24時切替） 全日夜間 300円（20時～8時）
青葉区総合庁舎第2	30分/150円（8時～20時） 60分/100円（20時～8時） 土日祝 当日最大600円（24時切替） 全日夜間 500円（全日20時～8時）	30分/150円（8時～20時） 60分/100円（20時～8時） 月～金 当日最大1,200円（24時切替） 土日祝 当日最大600円（24時切替） 全日夜間 300円（全日18時～8時）

② 常駐員対応

駐車場内において適切なシフトにて常駐員を配置しました。

③ 公用車対応

公用車専用のパスカードを提供しました。また、神奈川区にて、離れた箇所にあった公用車スペースを、一箇所にまとめる対応を実施致しました。

④ 近隣駐車場誘導

各庁舎の近隣にある NPC 駐車場と連携することで来庁者だけでなく、来庁者以外の利用者に対して近隣 NPC を利用するよう相互送客を促すことや、庁舎がイベント開催によって駐車場の供給が不足した際に近隣 NPC と連携することで混雑緩和、適正利用に寄与できると考えます。

⇒イベント未実施のため混雑集中が無かったため近隣 NPC 駐車場連携はございませんでしたが HP 上での満空表示により、庁舎駐車場満車時にはご利用頂ける環境を整えております。

⑤ 事前精算機利用促進対策

混雑緩和に寄与する事前精算機を設置しました。

またユニバーサルデザイン対応の事前精算機を設置することで障害の有無にとらわれない利用環境を提供しております（新庁舎、鶴見区、神奈川区地下、西区、中区、南区、金沢区、青葉区第1）。

⑥ 駐車場満空情報の配信

駐車場利用者の混雑を緩和すべく、駐車場の満空状況をオンライン化することで、事前に混雑状況を把握できるシステムを実装済みです。



(弊社駐車場検索ページ)

5. 駐車場内問題点の改善

以下の通り、各駐車場で現状抱えている問題点を改善いたしました。

【新市庁舎駐車場】

・空き車室の把握し易い環境の提供

招き灯を設置し、利用者が容易に空き車室を把握できるよう設備投資を行いました。死角となる駐車ブロック手前にはブロック満空表示を行い、空き車室探しによるうろつき運転や脇見運転を抑止し、安全性向上にも寄与しております。



(招き灯設置)

- 公用車駐車場ゲートとの安全確保

B1F 出口ゲートは隣接する公用車駐車場ゲートとのセンサー連動制御により相互安全に通行できる環境を提供しております。

- 駐車場内の安全確保

エレベーターホール前に飛び出し抑止のためのサインを設置し場内の安全に配慮しました。
一部車室は駐車車両のドア開閉時に車路通行車両との接触が懸念された為、ソフトポールを設置し注意喚起を図りました。



(安全対策の実施)

【鶴見区総合庁舎駐車場】

- 公道での待機待ち車両対策

検定合格警備員（交通誘導警備業務に係る 1 級又は 2 級保有者）を配置し、国道 15 号から駐車場出入口の範囲にて、入庫状況の案内、路上駐車監視、車道からの進入時の誘導等の対応を行いました。

【神奈川区総合庁舎駐車場】

- 身体障がい者車室への駐車場機器設置

不正利用防止の観点より、身体障がい者車室にフラップレス機器を設置致しました。フラップレス機

器は、車室後方に設置するポールにて車両検知・ナンバー記録を行ないますので、機器を設置しても段差が発生せず、身体障がい者や高齢の方でも安心してご利用頂ける環境を整備しております。

- ・従前使用されていなかった15番車室を公用車スペースへ変更しました。また、従前の公用車スペースを時間貸車室へ変更しました。



(公用車スペースの移動、フラップレス式への転換)

【西区庁舎駐車場】

- ・身体障がい者車室への駐車場機器設置

不正利用防止の観点より、身体障がい者車室にフラップレス機器を設置致しました。フラップレス機器は、車室後方に設置するポールにて車両検知・ナンバー記録を行ないますので、機器を設置しても段差が発生せず、身体障がい者や高齢の方でも安心してご利用頂けます。

【中区庁舎駐車場】

- ・身体障がい者車室への駐車場機器設置

不正利用防止の観点より、身体障がい者車室にフラップレス機器を設置致しました。フラップレス機器は、車室後方に設置するポールにて車両検知・ナンバー記録を行ないますので、機器を設置しても段差が発生せず、身体障がい者や高齢の方でも安心してご利用頂けます。



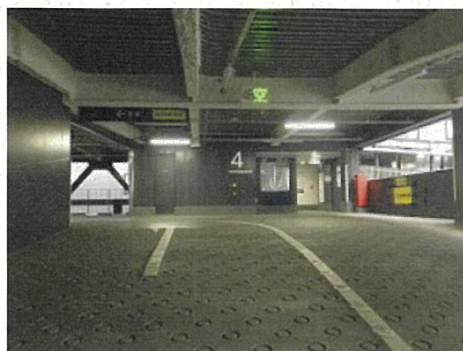
(フラップレス式による利用しやすい駐車場の整備例 西区庁舎駐車場)

【南区総合庁舎駐車場】

- ・カーブミラーの新設

各階の一部コーナーについて、駐車場の構造上、対向車が見つらい場所があり、事故の発生リスクが

高いため、弊社費用負担にて、カーブミラーの設置を行いました。



(施工前 対向車が見えづらい例)



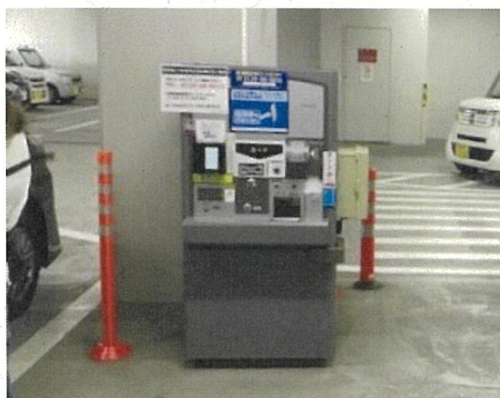
(施工後 カーブミラーにより死角の解消)

【金沢区総合庁舎駐車場】

・ユニバーサルデザイン事前精算機の新設

駐車場が混雑し、出庫に時間がかかる際の対応策として、事前精算機を設置しました。事前精算機で精算を行った車については、出口での精算も必要ありませんので、スムーズな出庫が可能です。

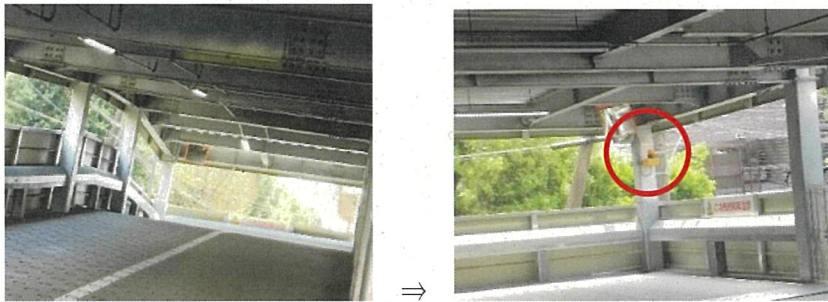
また、設置する事前精算機は、ユニバーサルデザイン精算機を選定し、身体障がい者の方やお年寄りの方でも精算がしやすい仕様となっております。



(ユニバーサルデザイン事前精算機)

【緑区総合庁舎駐車場】

- 立体駐車場は車路が狭く、対向車と接触する危険性が高いため、以下の対策を講じました。
 - ① 対向車の有無を利用者に知らせるため地上から立体駐車場のスロープ部分に出庫回転灯を設置しました。
 - ② 角を曲がる際、対向車に気づかず事故へ発展する可能性があるため、「対向車注意」や「出庫車優先」等のサイン看板を掲出しました。



(コーナー部分への回転灯新設による注意喚起の実施)

- 保育園に対しての安全確保
平面駐車場については、出口の隣に保育園があり、出庫に危険が伴うため通常時は使用しないものとなりました。
- 立体自走式の歩行者動線
立体自走式のスロープ部分を歩行者が歩行することは危険なため、エレベーター口へと誘導するサイン看板を掲出しました。



(エレベーター・駐車券案内サインの新設)

【青葉区総合庁舎駐車場】

- ユニバーサルデザイン事前精算機の設置
駐車場が混雑し、出庫に時間がかかる際の対応策として、事前精算機の設置致しました。事前精算機で精算を行った車については、出口での精算が必要ありませんので、スムーズな出庫が可能です。
また、設置する事前精算機は、ユニバーサルデザイン精算機を選定し、身体障がい者の方やお年寄りの方でも精算がしやすい仕様となっております。



(ユニバーサルデザイン事前精算機)

- ・白線の再施工

経年劣化していた白線の再施工を実施し視認性・安全性を向上しました。



(施工前)



(白線再施工後)

- ・追加看板の設置・看板の入れ替え

第1駐車場及び第2駐車場共に、入庫トラブルの原因となる右折入庫を禁止する看板を設置しました。料金看板等、色褪せていた看板の更新を行いました。



(更新前 色褪せた看板)



(看板の更新)

・ 第1駐車場から第2駐車場への誘導への強化

第1駐車場の混雑緩和を目的とし第1駐車場に、第2駐車場までの案内看板を設置しました。また、第2駐車場は県道12号からみると区庁舎の駐車場だとわかりづらい状況であるため、利用者に庁舎駐車場だと認識していただけるよう、現地に「青葉区総合庁舎駐車場」看板を追加で設置しました。



(第2駐車場への案内看板の設置)

【全駐車場】

・ 料金精算機にプロテクターの設置

屋外の料金精算機（新庁舎を除く）に機内の売上金盗難防止のためのプロテクターを設置致しました。

・ オートフォンの設置

精算機近くには24時間対応のコールセンターにつながるオートフォンを設置し、トラブル発生時の連絡にリアルタイムで対応可能となっております。



(プロテクター・オートフォン設置)

6. 駐車場誘導員に対する教育や指導、従事者に対する研修計画等

◆運営前 指導・研修体制

全現場責任者及び常駐員を対象に「おもてなし力」を高めるための、専門講師による接客研修を行いました。

◆運営後 指導・研修体制

- ① 統括責任者による現場責任者及び常駐員の監督指導（2週間に1回）を実施。
- ② 日本パーキング担当者による現場責任者及び常駐員のオペレーションや接客等の状況確認を行いました。気づいた点があれば統括責任者と連携して指導を行いました。
- ③ 利用者アンケートによる接客マナー向上を図りました。
- ④ 日本パーキング社員による有人対応現場における覆面調査（年1回）を行いました。結果は統括責任者から現場責任者にフィードバックを行い、現場の対応力向上を図っております。

<覆面調査時の主なチェック項目>

- ・ 入庫時のご案内
⇒場内誘導について、同乗者への降車案内、ドアミラー・アンテナ格納の確認
パーキングブレーキの確認、トランクの開閉確認 など
- ・ 常駐員の接客対応
⇒挨拶の有無、担当者の印象（表情や姿勢）、車両誘導（丁寧さ声の大きさ）、身だしなみ（清潔感があるか）、問合せに関する返答（料金に関する質問）など

◆業務報告体制

- ① 現場責任者は日報（勤務報告書）を統括責任者に毎日提出（スマートフォン上の当社規定のアプリケーションにて作成及び提出）し、お客様対応及び駐車場機器等で異常がないか

をタイムラグなく報告しました。

<日報への記載事項>

- ・ お客様対応内容、詳細

例： 駐車券紛失の対応

料金体系及びサービスについてのご案内（お客様のご要望の吸い上げ）

- ・ 駐車場機器異常対応内容、詳細

例： ゲートバー破損のため交換対応

発券機の駐車券詰まり復旧対応

- ・ 場内清掃状況

⇒毎日の報告により駐車場の美観を保ちます。

- ・ 駐車場報告備考（引継）

例： 駐車台数の報告

② 現場責任者による月次報告を実施。

③ 統括責任者は毎月日本パーキング担当者に報告及び共有を実施。各現場で発生した事例を日本パーキング担当者まで定期的に共有する仕組みを整え、より良い運営体制の構築を図っております。

(接遇研修)



(問題解決力育成研修)



◆人材確保の方法

- ・ 駐車場管理業務経験者を優先して採用いたしました。
- ・ 横浜市内在住者を優先して採用致しました（雇用全スタッフが横浜市内在住）。
- ・ 弊社ホームページや求人媒体を活用致しました。

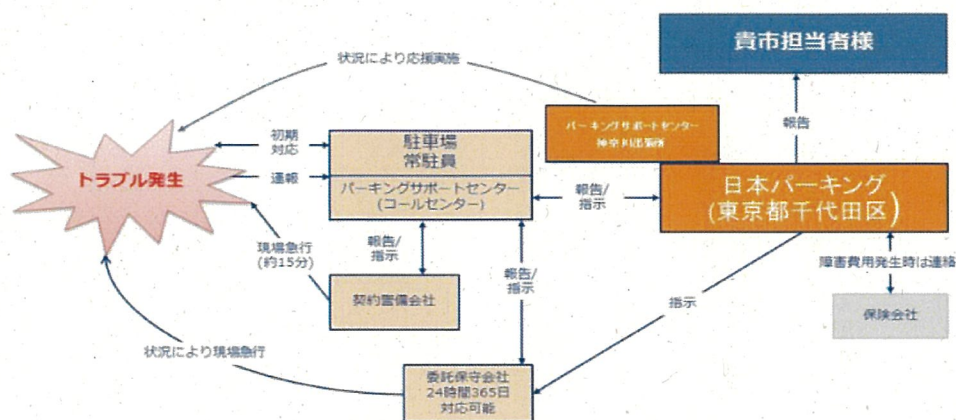
- ・無人駐車場の清掃については横浜市シルバー人材センターを活用致しました。

7. 自然災害発生時における危機管理

◆自然災害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備済みです。

(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ないます。
- ・ 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、現場へ駆けつけ、駐車場の対応を行ないます。

◆対応方法

- ・ 自然災害が発生し、貴市より要望があった際は、庁舎駐車場の市民利用を中止し、市庁舎、区庁舎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。
- ・ 地下駐車場においては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者を上階へ誘導します。
- ・ 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、駐車場のロック装置解除や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様速やかに対応を行います。
- ・ 以下の駐車場では、車両を拘束しないフラップレス機器を採用しているため、災害時でもすぐに車を出庫できる体制を整備済み。
対応駐車場：神奈川区、中区、西区
- ・ 常駐員配置時間外において災害が発生した場合は、駐車場の最寄りに居住しているス

従業員や駐車場利用者の安全を配慮し以下の資材を完備しております。

- ・ 防災ラジオ常備
- ・ ヘルメット常備（従業員分）
- ・ 非常食備蓄（従業員分）
- ・ 災害用グッズ常備（保温シートや簡易トイレ、救急セットを従業員分）



◆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。

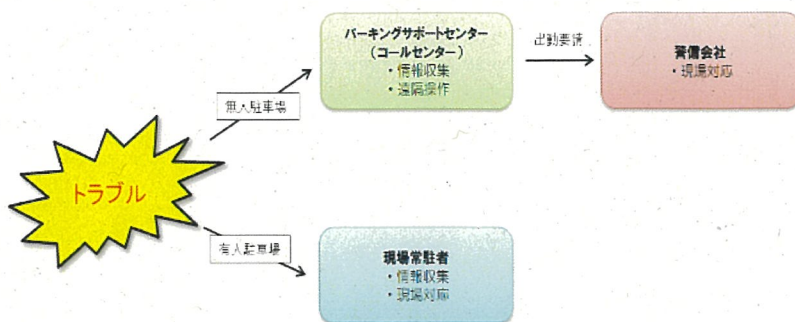
- ・ 常駐員については、マスクを常時着用するよう、徹底いたしました。
- ・ 有人対応駐車場においては定期的にアルコール消毒を実施しました。また誘導案内時は手袋を使用致しました。
- ・ 感染拡大防止のため、常駐員は勤務前に検温を行い、発熱時には報告を行うよう、連絡体制を築きました。
- ・ お客様の手が触れやすい精算機等は、定期的に消毒を行いました。

8. 利用者とのトラブル対策

◆対応の体制

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、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。

無人駐車場についてはコールセンターが一時対応にあたり、機器の遠隔操作や必要に応じて当社が委託した警備会社が原則15分以内に現場へ駆け付けける体制をとっております。有人駐車場においては現場常駐スタッフが即時対応を行います。



また全駐車場に、どの来庁者様にもわかりやすいように、駐車場案内看板や精算機にコールセンターの電話番号（フリーダイヤル）を記載し、加えて駐車券発券機や精算機付近に受話器を取るだけでコールセンターに連絡ができるオートフォンを設置済みです。



（フリーダイヤル案内、オートフォンの設置）

◆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、誠意をもって対応いたしました。

◆想定されるトラブルと対応策

機器使用上のトラブル

紙幣が読みとられない、つり銭が出ない、駐車券が読めない等の機器使用上のトラブルについては、コールセンターにて状況を確認のうえ、必要に応じて協力警備会社が出動しました。対応に時間を要することが予測される場合には、コールセンターにて機器遠隔操作のうえ、利用者は出庫頂くことができます。なお、機器遠隔操作にあたっては、遠隔監視カメラにより十

分安全を確認のうえ操作を行いました。

機器の故障

駐車券発行機・精算機等の異常は、コールセンターにて遠隔監視システムにより常時監視しており、異常信号受信時はコールセンターを中心に対応致しました。

- ・ 機器の故障等のトラブルは、協力警備会社と連携し、緊急対応を致しました。

(原則 15 分以内で現場到着)

⇒金沢区においては、当初選定した協力警備会社の現地到着までに若干時間を要した事例があった為、協力警備会社の再選定を行い到着時間の短縮を図りました。

- ・ 協力警備会社において修理不能の場合は、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。

長期滞在車両や投棄車両

巡回の徹底、遠隔カメラによる監視、或いは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」を構築しております。

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、移動・保管・最終廃棄を行います。

◆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、現地責任者による状況確認後、保守会社へ依頼し、原則即日復旧にあたります。復旧にあたる保守・修繕工事等の業者は、弊社専属の協力会社をそろえておりますので、24 時間 365 日対応可能です。

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した。

◆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、コールセンター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した。

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。

◆事故・トラブル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、改善し続けております。

◆防止策

当社の運営する駐車場において、以下の方法でトラブルの未然の防止に努めました。

- ・ 常駐者、定期巡回者の日々の点検による「早期発見・即時対応」
- ・ 常駐者、コールセンター、当社ホームページ、専属保守会社などに集められた情報を定例会議にて共有、即時に現場に反映
- ・ 弊社専属のメンテナンス会社による多頻度の定期点検の実施

◆利用者からの意見や要望の把握・反映方法

- ・ 利用者アンケートの実施

年度末の3月に約1か月間の利用者アンケート期間を設定し、利用者調査を実施しました。

※アンケート結果は別添資料ご参照ください。

利用者アンケート回答収集後は、利用者のニーズを的確に把握できるよう、集計結果を取り纏め致しました。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。



(アンケート集計結果イメージ)

3段階のセルフモニタリング

利用者アンケートの実施に加えて、3段階のセルフモニタリングを実施し、継続的に利用者ニーズの把握、改善抽出に努め、業務品質を持続的に改善する体制を構築。

モニタリングの段階毎に実施主体を変更することにより、より客観的な分析が可能となるよう実施致しました。

セルフモニタリング概要

実施項目	実施者	実施内容
日常	・契約清掃人 (シルバー人材センター) ・パーキングサポートセンター (弊社 100%子会社)	・清掃時に併せて設備状況についてチェックリストを用いた品質チェックの実施 ・業務日誌によるスタッフ間チェックの実施 ・当社の管理する他物件等における最新事例の共有 (毎日)
定期巡回	・パーキングサポートセンター 巡回要員	・定期巡回時に業務内容、管理内容、品質状況のチェックを実施 (週 1 回以上)
随時	・日本パーキング	・業務全般のモニタリングの実施 (年 4 回以上、必要に応じ随時実施)

9. 個人情報の管理や貴市の重要施策を踏まえた取組

◆コンプライアンスの取組

弊社は、一部上場企業の100%子会社として、「法令順守」「お客様第1主義」「社会貢献」「働きやすい職場環境」の観点から、親会社と同じコンプライアンス理念のもと、「グループ共通のコンプライアンス憲章」を策定し、グループ各社で協調してコンプライアンスの実践に取り組んでおります。

【全社的取り組み】

1. 弊社の事業・サービスを実施する上で、個人情報を適正に管理、保護することが重大な責務であると認識し、この責務を果たすために、以下の個人情報保護方針のもとで個人情報を取り扱うことを定めて、これを遵守しております。
2. 「グループコンプライアンスマニュアル」を弊社全社員に配布しており、当駐車場に新たに関わるスタッフにも配布し、徹底致します。マニュアルには、16項目の遵守すべき基本原則の中にプライバシーの保護、情報漏洩の防止、情報システムの管理、反社会的勢力との関係遮断、地域社会との共存などを定めております。

3. 毎年定期的に「Eラーニング」による従業員に対するコンプライアンスに対する意識啓発を実施しております。
4. 通年定期的にコンプライアンスに関わる一部上場企業のグループとしての目標およびグループ会社各社の目標を設定し、メール（定期的なコンプライアンス便り配信等）やポスター、掲示板等のツールを利用して、ハラスメント防止やヒヤリハット削減その他様々な観点から定期的にコンプライアンスの重要性に関する啓蒙活動を実施しております。
5. 毎年、全社員対象の「コンプライアンスアンケート」を実施し、コンプライアンス違反が無いかの検証を行っております。
6. 「コンプライアンス通報社内窓口」を設置するだけでなく、一部上場企業のグループの通報窓口・顧問弁護士への通報窓口を設置しており、全従業員が利用可能出来るよう連絡先等を全社員に周知徹底しております。
7. コンプライアンス違反を通報した社員が不利益とならないよう、匿名通報や通報内容の秘密厳守、プライバシーの配慮など、必要な処置及びサポートを実践しております。

【当駐車場従業員及び駐車場管理事務所での対応】

1. 当駐車場従業員にも、グループコンプライアンスマニュアルの配布・毎年の定期的なEラーニングによる意識啓発等を行い、弊社全社員と同等に、高いコンプライアンス意識を持つよう指導を徹底いたします。
2. 駐車場管理事務所等については、弊社各支店と同様の扱いとし、コンプライアンスに関わるポスター・掲示物等を掲出し、コンプライアンスの重要性に関する啓蒙活動を実施いたします。
3. 弊社社員と同様にコンプライアンス通報窓口を利用可能にするとともに、連絡先・連絡方法を周知徹底いたします。



◆個人情報の保護に対する考え方及び方策

【職員への管理方法】

弊社の事業・サービスを実施する上で、個人情報を適正に管理、保護することが重大な責務であると認識し、この責務を果たすために、以下の個人情報保護方針のもとで個人情報を取り扱うことを定めて、これを遵守しております。

グループコンプライアンスマニュアルを弊社全社員に配布しており、当駐車場に新たに関わる

スタッフにも配布し、徹底致します。マニュアルには、16 項目の遵守すべき基本原則の中にプライバシーの保護、情報漏洩の防止、情報システムの管理を定めております。

その他、弊社として情報管理・保護等に関し別途以下の規程、マニュアル等を定めております。

- ・個人情報保護方針
- ・情報開示に関する基本方針
- ・個人情報取扱規程
- ・個人情報の取り扱いマニュアル
- ・情報管理規程

III. 収支について

令和2年度の実績は以下の通りです。

- ① 貴市への最低保証額（収入見込額から駐車場の管理運営に要する費用を差し引いた額）
年額 18,204 千円（消費税込）
- ② 収入 年額 116,637 千円（消費税込）
- ③ 支出 年額 162,708 千円（消費税込）
- ④ 収支実績（総括）

（単位：千円 消費税込）

	令和2年度					
	予算		実績		差異	
現市庁舎	収入		収入	4,906	収入	
	支出		支出	7,836	支出	
	差引		差引	-2,930	差引	
新市庁舎	収入		収入	38,577	収入	
	支出		支出	45,613	支出	
	差引		差引	-7,037	差引	
鶴見区	収入		収入	1,780	収入	
	支出		支出	24,216	支出	
	差引		差引	-22,436	差引	
神奈川区	収入		収入	1,946	収入	
	支出		支出	25,550	支出	
	差引		差引	-23,604	差引	
西区	収入		収入	1,870	収入	
	支出		支出	6,354	支出	
	差引		差引	-4,484	差引	
中区	収入		収入	657	収入	
	支出		支出	7,334	支出	
	差引		差引	-6,677	差引	

南区	収入		収入	15,811	収入	
	支出		支出	7,440	支出	
	差引		差引	8,371	差引	
金沢区	収入		収入	16,665	収入	
	支出		支出	5,689	支出	
	差引		差引	10,976	差引	
緑区	収入		収入	6,458	収入	
	支出		支出	15,711	支出	
	差引		差引	-9,253	差引	
青葉区	収入		収入	27,967	収入	
	支出		支出	16,966	支出	
	差引		差引	11,002	差引	
合 計	収入	212,955	収入	116,637	収入	-96,318
	支出	183,653	支出	162,708	支出	-20,945
	差引	29,302	差引	-46,071	差引	-75,373
市への 最低保証額		29,302		18,204		-11,098

ブロック A 合計 予算対比達成率

収入 : 54.8%

支出 : 88.6%

新型コロナウイルス感染症感染拡大に伴う外出自粛、公会堂やスポーツセンター等でのイベントの中止や休館、横浜スタジアムでの無観客試合等の影響により収入実績が大幅な未達となりました。

貴市への最低保証額については、新型コロナウイルスの感染拡大に伴い、指定管理開始日直前から日本政府からの不要不急の外出や旅行など都道府県をまたいで人が移動することの自粛や在宅勤務体制への移行願、さらに、日本政府が特別措置法第32条第1項に基づく緊急事態

宣言を、神奈川県を始めとした都府県に複数回発出した影響等により、当駐車場の売上が大幅減少という状況に直面しておりましたため、貴市と協議の上、上記最低保証額に変更となりました。

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。

- (ア) 管理業務の実施状況及び利用状況
- (イ) 駐車料金等の収入の実績
- (ウ) 管理に係る経費の収支状況
- (エ) 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) 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した。

(3) 来庁者等の減免に係る実績について

来庁者等の減免に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した。

(4) 利用者調査

① 貴市と協議のうえ、2021年3月に実施しました。有効回答105件。

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

現地常駐員や場内掲示物にて、利用者へアンケートの協力をお願いしました。

新型コロナウイルス感染症対策のため、対面や紙とペンによるアンケートを避け、お客様がお持ちのスマートフォン・携帯電話によるインターネット上でのアンケートと致しました。

④ アンケート結果については別添資料をご参照ください。