

横浜市庁舎駐車場 ブロック A
令和8年度 事業計画書

タイムズ24株式会社連合体

1、運営体制について

運営体制

当グループは駐車場運営に特化した企業グループとして多くの運営ノウハウを蓄積してまいりました。本施設の管理においても運営、現場管理、コールセンター業務につきましてはグループ企業による連携体制を構築のうえで運営を行うことにより、安全で安心な駐車環境をご提供いたします。

| | |
|------------------------------------|-------------------------------|
| 【統括管理責任者】 タイムズ24株式会社 | 駐車場運営に係る業務全体を統括し、貴市との窓口となります。 |
| 【現場管理責任者】 タイムズサービス株式会社 | 定期保守や集金業務など、現地での管理業務を行います。 |
| 【コールセンター】（委託） タイムズコミュニケーション株式会社 | 年中無休・24時間営業のお客様コールセンターです。 |

●緊急時体制

現地管理を担当いたしますタイムズサービスは横浜市内に拠点を構えており、保守スタッフの携帯電話にはGPS機能が搭載されており、コールセンターではリアルタイムで保守スタッフの所在を把握しています。

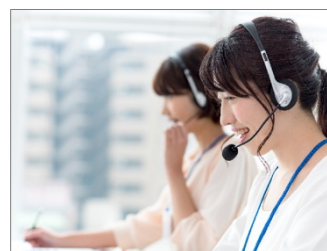
コールセンターではトラブル発生のお電話いただくと速やかに駐車場の至近にいる保守スタッフに急行を指示することで、スムーズな復旧対応を実現しています。

| 対応拠点 | 所在地 |
|----------------|--------------------|
| タイムズサービス 神奈川支店 | 横浜市神奈川区新子安 1-32-13 |

●コールセンターの体制

弊社グループでは自社専用のコンタクトセンターを保有しており、駐車場を快適にお使いいただけるよう、駐車場に関する電話対応を24時間365日体制で受け付けております。

専用ダイヤルをご用意したうえで、ご質問・ご相談などに専門スタッフが丁寧に対応し、利用者からの貴重なご意見をサービスの改善や新たなサービスの創造につなげています。



スタッフの研修について

●メンテナンススタッフ

実技設備を使用の上、集中的に技術研修を実施します。集金スタッフと同様に、基本操作をマスターした状態で配属させ、配属先では指導員に同行しながらOJT研修を行い、3ヶ月目以降は単独で業務を実施します。

社歴・役職に応じて必要なスキル習得のためのスキルアップ研修、および個人に必要なフォロー研修を適宜開催しています。



●集金スタッフ

本業務においては唯一現金に関わるという重要な業務を担っています。そのため、「安全第一で行動」「正しい手順」「不明点や不備は速やかに確認・報告」「厳正且つ正確」を基本ルールとし、慎重な取り扱いを厳守する教育を行います。精算機内のお金の流れ～メーカー・機種別の集金方法は当然とし、応用として駐車機器類マルチタスク研修を受講させています。

●現地誘導員

駐車場の管理運営は「サービス業」であるという観点のもと、各社員に対し、それぞれの役目に応じた研修・教育を実施しております。専門知識を蓄えた管理責任者が、現地スタッフに対して本施設の状況に応じた指導を行っているほか、定期的な接遇研修を実施し、日頃の管理業務に反映させています。

・OJTの実施による業務知識の定着

管理責任者によるOJT研修を実施することにより、業務知識の定着を図ります。また、業務知識の定着が進まない駐車場スタッフに対しては、指導担当のスタッフが改めて再教育を行います。

・セルフモニタリング

現地スタッフには接客マナーマニュアルを配布しているため、身だしなみを始めとして接客として相応しい案内を行っているかを細部にわたりチェックします。専門スタッフによるチェック及びフィードバックを実施することで、接遇の品質向上に努めています。

2、トラブル対応と防犯対策について

トラブル時の対応

①機器不具合・トラブル等の発生

場内看板に明記されているフリーダイヤルまたは精算機に備え付けのオートフォン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

指示を受けたスタッフが現場へ急行し、利用者対応および不具合を解消します。
（お客様の待ち時間は30分以内、復旧までに要する時間は3時間以内を平均とします）

④保守スタッフより情報共有

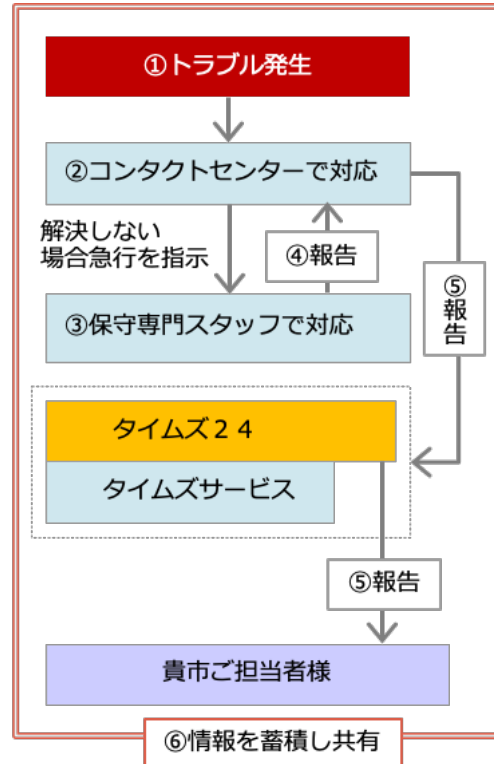
当該トラブルの内容及び利用者対応について、コンタクトセンター及びタイムズサービス担当者に報告します。

⑤グループ間の情報共有

コンタクトセンターより弊社及びタイムズサービスの担当者へ連絡を行い、必要な場合には貴市へ報告を行います。

⑥データベースへの蓄積

一連の情報がグループ企業間のデータベースに蓄積され、その後の維持管理・業務改善の材料となります。



ご意見・苦情の把握と対応体制

パーク24グループでは自社専用のコンタクトセンターを保有しており、駐車場を快適にお使いいただけるよう、専用ダイヤルをご用意しています。ご質問・ご相談などに専門スタッフが丁寧に対応することでスムーズなトラブル解消を図り、貴市にご迷惑をおかけしない体制を整備いたします。

●ご利用者対応のプロフェッショナル

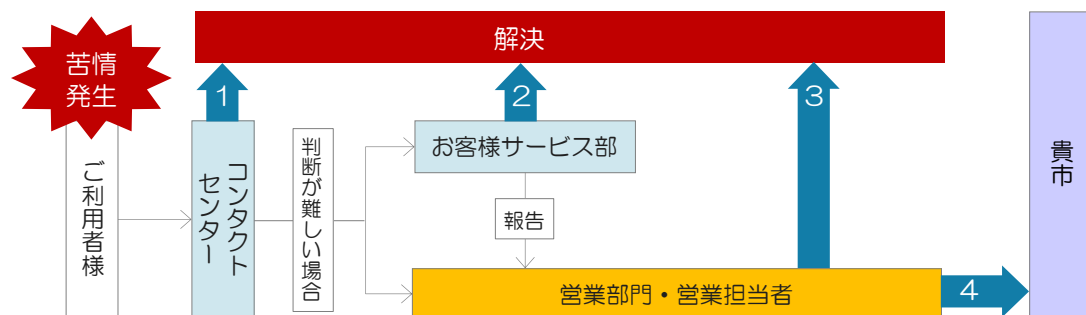
- ① 「仙台」「東京（2拠点）」「広島」に4拠点を設け、災害などのリスクが発生した際にも管理業務を中断せず、緊急事態に対処を致します。
- ② 1日5,500件以上の受電対応を実施し、高い応答率を維持しております。
- ③ 駐車場に関する電話対応を24時間365日で受け付けております。



苦情処理について

コンタクトセンターで解決の図れない補償問題などが生じた場合、お客様サービス部の専任スタッフが対応いたします。

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。



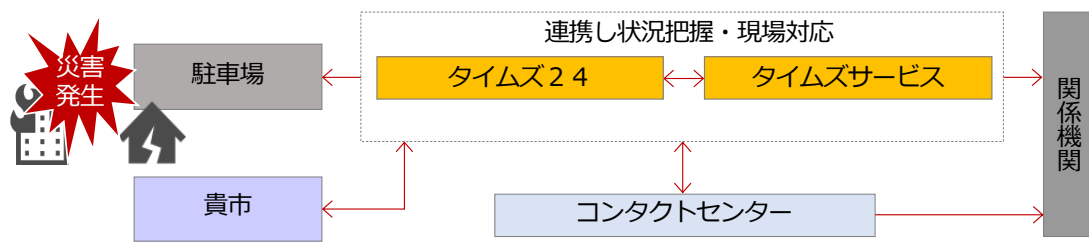
災害時の対応

災害発生時には、担当者より貴市へ速やかに報告し、負傷者や設備損傷の有無を確認のうえ、グループ内で取り決めております防災業務計画に沿って行動いたします。

●社内の対応（※震度5強以上/津波警報発令/噴火危険レベル5以上の場合）

- ① 弊社主導で担当拠点に災害対策本部を速やかに設置する。
- ② グループ各社は災害対策本部の指示のもと、連携して災害対応を実施する。
- ③ 関係者は駐車場の状況把握を行うとともに、対策本部に対して情報を逐一共有し、利用者を安全に誘導・出庫させることを最優先とする。

【小規模災害の場合】現地担当者により駐車場の被害状況を確認し、通常のトラブル対応時と同様のフローにて対応します。



●風水害（台風・ゲリラ豪雨・洪水等）発生時

- ① 風水害情報を随時確認し、正確な情報収集に努める。
- ② 災害内容を場内に周知するとともに利用者には退去を促し、避難誘導を行う。
- ③ 状況によっては出庫口は開放し、駐車車両は可能な限り出庫させる。
- ④ 緊急連絡表に従って関係先に連絡し、必要に応じて協力会社に協力要請を行う。

●停電時の対応策

あらかじめ計画的な停電が発生することを把握している場合は、事前に入庫・出口の開放措置を行い、在車車両の出庫を促します。突発的な停電の場合は、機器の取り扱いマニュアルに則り、手動でゲート開放対応を実施します。

保険の加入

場内の管理について細心の注意を払う事は当然ですが、施設の欠陥や業務遂行上の不注意・偶発的な事故によりご利用者や車両に損害を与えてしまう可能性はゼロではありません。このため弊社では大きな損害が発生した際にも十分な補償対応が可能となるよう、下記の施設賠償保険に加入しています。

<施設賠償保険>

| | |
|------|--------------|
| 身体賠償 | 1名1億円／1事故5億円 |
| 財物賠償 | 1事故5,000万円 |

ナンバー認証式管理による防犯効果

9ページでご提案しております車両ナンバー認証システムの導入により、入出場する車両のデータを管理しているため、何らかのトラブル事案が発生した際にも該当する車両の判別や追跡が可能な体制となっています。悪質な利用者についても不正利用などの抑止効果が見込まれますので、一層の防犯効果が期待されます。

放置（不正）車両対策

放置車両とは弊社が運営・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。グループ企業であるタイムズサービスでは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（下記）の放置車両規定に従い、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、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。

●管理者の明示

放置車両については、法律に基づいた対応が必要となるため、本駐車場の管理責任の主体がどこにあるのかを明示する必要があります。

各種案内看板には弊社が管理責任者である旨を記載し、駐車場の管理責任が貴市ではなく、あくまでも弊社にあることを明示させていただきます。これによって、その後の対応フローが弊社の責任によって円滑に実施されることとなります。

●約款

約款とは駐車場利用に関する細則を掲示する内容で、弊社が管理する全ての駐車場に看板の設置を義務付けております。各駐車場には必ず約款の抜粋版を記載した看板を設置し、不正車両についての取扱いや調査に関する内容を掲示しております。

放置・不正車両の対応フロー

利用約款や社内規定に基づいた適正な対応を行うため、下記フローにて対応を実施しております。

●放置車両



●不正車両



3、施設及び設備の維持管理等について

機器の保守・メンテナンス

あらかじめ定められた点検項目に基づき機器の定期メンテナンスを実施します。専門性が高いスタッフによる定期的なメンテナンスにより、老朽箇所を早期に発見し、機器トラブルの発生を未然に防止します。

なお、機器以外の点検は3ヶ月に1回程度の目視によるチェックを実施し、破損箇所を発見した場合には保守スタッフによる即時補修を行います。

区によって経年劣化等の進行状況は異なりますが、修繕すべき箇所等が発見した場合には速やかに貴市と協議の上で修繕等を行ってまいります。

利用料金の回収

集金スタッフは直接現金に触れるという重要な業務を担っているため、「安全第一で行動」「正しい手順」「不明点や不備は速やか確認・報告」「厳正且つ正確」を基本ルールとし、慎重に現金を取扱うことを厳守させています。

<回収フロー>

- ① 精算機内の売上金庫から売上金を回収し釣札装填金を入替ます。(落下金がないか等確認。)
- ② 集金アプリによりジャーナルデータを入力のうえ送信します。(集金完了の報告を伴います。)
- ③ 帰社後は回収した現金の計数を行います。集金責任者と
ともに計数機、ジャーナル、精算機データとのトリプルチェックを実施します。
- ④ 現金を早急に拠点内の金庫へ移動させます。金庫は執務室とは別れており、入室できる社員は限定されているほか、監視カメラが24時間作動しているため、常に録画・監視している状況となります。
- ⑤ 複数の社員が立ち会ったうえで警備会社に現金を受け渡し、銀行に入金されます。



清掃

集金・保守点検時を含め、定期的に場内の清掃を実施いたします。駐車場路面だけでなく、機器周りや看板など利用者の目につきやすい部分の美観維持にも配慮いたします。

現場清掃によって収集した各種のごみ等廃棄物は駐車場内に放置せず、弊社にて回収させていただき、責任を持って廃棄処分を行います。



4、施設の運営について

ゲートバー入れ替え

ゲートバー接触によるトラブルを防止するため、空気を活用した製品であるエアバーを設置します。高速道路等にも導入されている製品で、衝突しても車両を傷つけることなく、本体も折れずに復元するという特徴がございます。グラスファイバー製と比べて径が太いため、視認性も高く、接触事故の抑止につながります。なお、屋内型の駐車場は天井の高さの制約があるため、対象は青葉区と緑区とします。



(令和7年度に設置完了)

利便性向上の取り組み(ナンバー認証システム)

ゲートシステム一式の入れ替えに伴い、入庫時に入口のカメラで車両ナンバーを読み取り、車両を個別に認識するナンバー認証システムを導入しております。

区役所内で駐車券を減免処理した場合や駐車場内の事前精算機で料金を支払った場合には、出口ゲートが自動で開放するため、出庫がスムーズになるとともに料金支払い時の事故防止にも非常に効果が高いシステムです。

なお、本システム導入の対象は市庁舎、南区、緑区、青葉区、金沢区の駐車場です。

(令和7年度に設置完了)



●来庁者への減免方法

弊社が開発したタブレット認証機を導入することにより、利用者の減免状況をクラウド管理し、事前精算機を使用しない場合でも遠隔管理システムにより出口ゲートが開放する仕組みとなっています。

庁内における職員様の認証フローについては、ご利用者がお持ちになる駐車券をタブレット認証機に読み込ませるだけとなりますので、従来の運用フローと変更はございません。なお、認証機については現在と同様の台数を弊社負担にて貸与させていただきます。



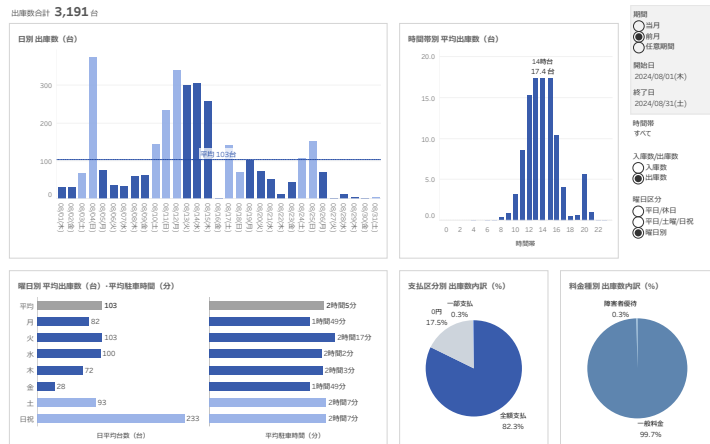
5、その他の提案事項について

WEB データ配信サービス

貴市専用のIDを付与することにより、WEB上で前日までの駐車場の入出庫台数、駐車時間、稼働率などのデータを閲覧することが可能です。

日常的な稼働状況の把握はもちろん、突発的な情報収集などにもお役立ていただけます。

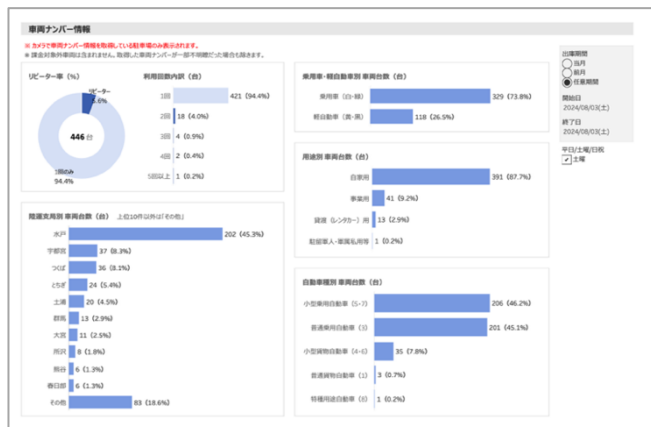
(令和7年度に全駐車場で導入完了)



ナンバー認証を活用した情報の活用

WEBデータ配信ではナンバー認証システムで読み取った各種の情報を閲覧することも可能です。

陸運支局ごと(横浜、川崎など)の利用台数や何回目の利用かといった情報を一覧で確認することが可能ですので、本駐車場の稼働分析だけでなく、市政運営上の参考情報としてもご利用いただくことが可能です。



満空情報の配信

弊社のホームページでは駐車場の位置情報や利用料金に加えて、リアルタイムでの満空情報も配信しておりますので、お手元のスマートフォンなどで外出先からでも混雑状況をご覧いただくことが可能です。

また、料金シミュレーション、位置情報確認、ルート検索なども可能ですので、新規利用の創出にも繋がります。



決済手段の多様化

キャッシュレス決済の中で利用率の高い以下の交通系及び流通系マネーのほか、paypay などの QR コード決済も行えるよう開発しており、令和8年度中に QR コード決済を実装する予定です。

| | |
|-------|--|
| 電子マネー | Suica、PASMO、iD、QUICPay、WAON、NANACO、edy |
| クレジット | VISA・Master・JCB・Diners・AMEX |
| 現金 | 硬貨及び紙幣（5千円・1万円札他、新紙幣も対応可能） |

EVカーシェアリング

第1回「脱炭素先行地域」に、「みなとみらい21地区」が選定されました。2030年度までに「民生部門の電力消費に伴うCO2排出の実質ゼロ」に向けて、駐車場にEVカーシェアの導入をご提案いたします。EVカーシェアは、災害時には蓄電池としても活用可能であり、可搬型EVパワーコンディショナーを用意することで、災害発生時にカーシェア車両の電力を強制的にカーシェアとしての利用を停止し、災害対策用として使用できます。EVカーシェアの需要・導入による庁舎利用への影響、駐車場の混雑状況等を基に導入想定区を検討し、導入に向けた調整を行います。

| | | |
|-------|---------------------|-------------|
| <導入例> | 麻布十番公共駐車場（東京都港区） | ※EV1台、普通車2台 |
| | 竹ノ塚駅西口公共駐車場（東京都足立区） | ※EV1台、普通車3台 |
| | 目黒区総合庁舎駐車場（東京都目黒区） | ※EV2台 |

会員制ポイントサービス

弊社グループが展開する会員制サービスに登録いただくと、駐車場利用料金ごとにポイントが貯まり、様々な賞品と交換できるともお得な会員サービスです。お得感を創出し、市民サービスの一環としてご提供をさせていただいております。

障害者割引（ミライロ）の導入

デジタル障害者手帳「ミライロID」を駐車場の精算機にかざすだけで、駐車料金の障害者優待が適用される優待システムが導入可能です。窓口などの手続きは不要で「ミライロID」を操作するだけで優待となるため、聴覚に障害のある方にもお気軽にご利用いただけるものと考えております。



なお、市庁舎駐車場での取扱いとして、「ミライロIDとマイナポータルを連携している場合に利用時間無料」となっていますが、駐車場の精算機ではマイナポータルと連携済みかどうかを判別できないため、現時点での導入は見送っています。

パーク&ライド割引の導入

交通系ICカードを用いた駐車料金優待サービスを閉庁日での限定導入をご提案します。駐車場に車を停めていただき、お近くの駅から鉄道に乗車していただければ、お帰りの際には出口精算機がICカードの乗降履歴を読み取り、料金を優待するお得なサービスです。

駐車場の係員に切符や定期券を提示することなく、鉄道の利用履歴を機械的に判定いたしますので、厳格な基準で駐車料金を優待することが出来るシームレスな優待サービスです令和4年4月には、国道1号線の慢性的な渋滞を回避することを目的に、横浜市交通局様とPASMOを利用した、交通ICパーク&ライドサービスを開始しました。(市営地下鉄/湘南台駅)



パーク&ライドの需要・導入による庁舎利用への影響、駐車場の混雑状況等を基に導入想定区を検討し、導入に向けた調整を行います。

特設サイトの開設

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し、駐車場の情報だけでなく周辺観光地や貴市のおすすめイベントなど、当連合体のスタッフが独自で取材を行った記事を作成し紹介ページを公開しています。

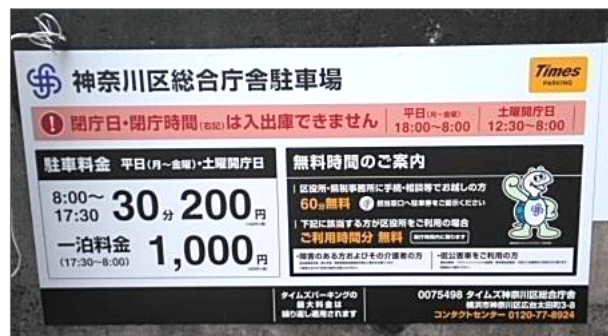
ご利用者の目線に立ち、新たな視点での横浜市の魅力を全国のドライバーにPR致します。本サイトにつきましては当連合体独自のサービスにつき、別途料金などは発生しません。



ご当地キャラクターの活用

場内に設置する看板には一部の区ではマスコットキャラクターを採用したサインを設置しています。幅広い層に愛されるキャラクター達をキャラクターマーケティングとして、各種サインのデザインとして活用させていただき、親しみやすい駐車場としてのイメージアップ効果が期待できます。

コラボ戦略は一般的に、その話題性やポジティブなイメージにより新たな顧客獲得や認知度を上げ、足を運んでもらう・興味を持ってもらうといったキッカケ作りの有効な手段となっており、当連合体でも本件はじめ多くの自治体様とのキャラクターコラボのサインを設置し、非常に喜ばれている企画です。



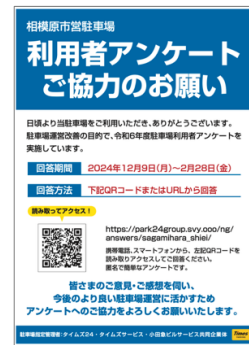
区庁舎ごとの実施事項

管制機器の設置や適切な整理員配置により、各駐車場の安定的な運営に注力してまいります。なお、令和8年度中に各区で個別に実施した施策については事業報告書で内容を報告させていただきます。

利用者満足度の把握について

利用者アンケートにつきましてはWEBシステムを使った駐車場の満足度調査を実施したいと考えております。

現地に専用のQRコードを掲示し、読み取ると弊社のアンケートサイトに遷移しますので、どなたでもお気軽にご意見をお寄せいただくことが可能なほか、回答期限も自由に設定することができるため、多様なご意見に触れることができるものと考えております。併せて過去の駐車場利用者にメルマガにてWebアンケートを配信し、より多くの利用者からのご意見を聴取します。



事業報告について

各駐車場の利用状況については下記の内容にて月次・年次で事業報告書を作成し、ご報告いたします。

1、月次報告

| | |
|--------------------|-----------|
| 駐車場ごとの収入状況 | 翌月末まで |
| 駐車場ごとの支出状況 | 翌月末まで |
| 駐車場ごとの利用実績（減免実績含む） | 翌月末まで |
| 設備点検報告書 | 翌月末まで |
| トラブル報告書 | 翌月15営業日まで |
| 事故報告書等 | 発生後速やかに提出 |

2、年次報告書 翌年度5月末まで

| |
|--------------|
| 駐車場ごとの収入状況 |
| 駐車場ごとの支出状況 |
| 利用台数、減免台数 |
| 概況報告・業務の実施状況 |

6、収支計画について

令和8年度の駐車場ごとの収入と支出は下記の通り計画しており、収支における差額の16,625千円を貴市に対する最低保証額といたします。また、収入計画額である年額205,659千円を実収入が上回った場合の貴市への分配率は80%とさせていただきます。

(単位：千円、税込)

| | R7年度 | | R8年度 | | R9年度 | | R10年度 | | R11年度 | |
|--------------------|--------|---------|--------|---------|--------|---------|--------|---------|--------|---------|
| | 収入 | 支出 | 収入 | 支出 | 収入 | 支出 | 収入 | 支出 | 収入 | 支出 |
| 市庁舎 | 収入 | 92,089 | 収入 | 92,089 | 収入 | 92,089 | 収入 | 92,089 | 収入 | 92,089 |
| | 支出 | 58,579 | 支出 | 58,579 | 支出 | 58,579 | 支出 | 58,579 | 支出 | 58,579 |
| | 差引 | 33,509 | 差引 | 33,509 | 差引 | 33,509 | 差引 | 33,509 | 差引 | 33,509 |
| 鶴見区 | 収入 | 1,483 | 収入 | 1,483 | 収入 | 1,483 | 収入 | 1,483 | 収入 | 1,483 |
| | 支出 | 26,864 | 支出 | 26,864 | 支出 | 26,864 | 支出 | 26,864 | 支出 | 26,864 |
| | 差引 | -25,380 | 差引 | -25,380 | 差引 | -25,380 | 差引 | -25,380 | 差引 | -25,380 |
| 神奈川区 | 収入 | 2,298 | 収入 | 2,298 | 収入 | 2,298 | 収入 | 2,298 | 収入 | 2,298 |
| | 支出 | 29,376 | 支出 | 29,376 | 支出 | 29,376 | 支出 | 29,376 | 支出 | 29,376 |
| | 差引 | -27,078 | 差引 | -27,078 | 差引 | -27,078 | 差引 | -27,078 | 差引 | -27,078 |
| 西区 | 収入 | 2,780 | 収入 | 2,780 | 収入 | 2,780 | 収入 | 2,780 | 収入 | 2,780 |
| | 支出 | 5,216 | 支出 | 5,216 | 支出 | 5,216 | 支出 | 5,216 | 支出 | 5,216 |
| | 差引 | -2,436 | 差引 | -2,436 | 差引 | -2,436 | 差引 | -2,436 | 差引 | -2,436 |
| 中区 | 収入 | 761 | 収入 | 761 | 収入 | 761 | 収入 | 761 | 収入 | 761 |
| | 支出 | 14,188 | 支出 | 14,188 | 支出 | 14,188 | 支出 | 14,188 | 支出 | 14,188 |
| | 差引 | -13,426 | 差引 | -13,426 | 差引 | -13,426 | 差引 | -13,426 | 差引 | -13,426 |
| 南区 | 収入 | 34,811 | 収入 | 34,811 | 収入 | 34,811 | 収入 | 34,811 | 収入 | 34,811 |
| | 支出 | 10,607 | 支出 | 10,607 | 支出 | 10,607 | 支出 | 10,607 | 支出 | 10,607 |
| | 差引 | 24,203 | 差引 | 24,203 | 差引 | 24,203 | 差引 | 24,203 | 差引 | 24,203 |
| 金沢区 | 収入 | 19,167 | 収入 | 19,167 | 収入 | 19,167 | 収入 | 19,167 | 収入 | 19,167 |
| | 支出 | 9,786 | 支出 | 9,786 | 支出 | 9,786 | 支出 | 9,786 | 支出 | 9,786 |
| | 差引 | 9,381 | 差引 | 9,381 | 差引 | 9,381 | 差引 | 9,381 | 差引 | 9,381 |
| 緑区 | 収入 | 8,432 | 収入 | 8,432 | 収入 | 8,432 | 収入 | 8,432 | 収入 | 8,432 |
| | 支出 | 20,819 | 支出 | 20,819 | 支出 | 20,819 | 支出 | 20,819 | 支出 | 20,819 |
| | 差引 | -12,387 | 差引 | -12,387 | 差引 | -12,387 | 差引 | -12,387 | 差引 | -12,387 |
| 青葉区 | 収入 | 43,838 | 収入 | 43,838 | 収入 | 43,838 | 収入 | 43,838 | 収入 | 43,838 |
| | 支出 | 13,600 | 支出 | 13,600 | 支出 | 13,600 | 支出 | 13,600 | 支出 | 13,600 |
| | 差引 | 30,238 | 差引 | 30,238 | 差引 | 30,238 | 差引 | 30,238 | 差引 | 30,238 |
| 合 計 | 収入 | 205,659 | 収入 | 205,659 | 収入 | 205,659 | 収入 | 205,659 | 収入 | 205,659 |
| | 支出 | 189,034 | 支出 | 189,034 | 支出 | 189,034 | 支出 | 189,034 | 支出 | 189,034 |
| | 差引 | 16,625 | 差引 | 16,625 | 差引 | 16,625 | 差引 | 16,625 | 差引 | 16,625 |
| 市への最低保証額 | 16,625 | | 16,625 | | 16,625 | | 16,625 | | 16,625 | |
| 収入見込額を上回る収入の市への分配率 | 80% | | 80% | | 80% | | 80% | | 80% | |