

管理運営にあたっての基本方針（A 4 用紙 4 ページ分まで）

庁舎駐車場への指定管理者制度導入の趣旨・目的を踏まえ、貴団体の駐車場管理業務の経験、ノウハウや特徴を活かし、どのように業務を執行していくか、また特に留意すべき事項等について、管理運営の基本方針を記載してください。

弊社グループの管理経験について

私どもは、平成 3 年に 24 時間営業の無人時間貸し駐車場を開設して以来、現在では 47 都道府県で約 19,800 カ所の有料駐車場を運営しております。平成 19 年からは指定管理者制度に基づく公共駐車場の管理運営を開始し、これまでに全国で多くのノウハウを蓄積してまいりました。自治体様とのお取引につきましては、国や都道府県、市町村に至るまで様々な自治体様と 917 件、91,928 台（うち指定管理者 185 件 36,913 台、令和 6 年 10 月末実績）の契約実績があり、トラブル時の緊急対応や収入の増加策といった基本的な施策に加えて、環境対策やモビリティサービスなど、新たな領域でのノウハウについても豊富に蓄積しているものと自負しております。

なお、昨年 4 月からは横浜市役所ならびに市内の 16 区庁舎駐車場の指定管理者として業務を開始し、これまで蓄積してきた経験を管理に活かしている所でございますが、これら既存の管理駐車場と同様に戸塚・瀬谷の区庁舎についても指定管理者として管理に携わらせていただき、同様のサービスを提供させていただきたいと考えております

本施設について

戸塚駅前には東海道の宿場町として古くから栄えてきた街であり、現在でも東海道線と市営地下鉄の乗り換え拠点となっている交通の結節点でもあります。トツカーナ、サクラスといったショッピングモールが近隣に立地するほか、多くの飲食店やホテルも立地するため、こうした施設を利用される方々にとっても大型の駐車場が整備されている状況は、街づくりにおいても非常に大きな意義があると考えられます。

一方で瀬谷区は緑豊かな市内の西郊に位置し、区役所についても繁華街に立地するわけではありませんが、隣接して二ツ橋公園が整備されるなど、自然豊かな瀬谷区のイメージを体現している施設であると考えており、駐車場の管理においてもこうしたイメージを損なわない配慮が求められます。

本施設の設置目的は他の庁舎駐車場と同様に『来庁者及び市民等の利便に資するよう駐車場法第 2 条第 2 号に規定する路外駐車場』とされており、施設の性格上、区役所に来庁される方の利用がメインになるという特徴がございます。このため弊社グループでは次ページの基本方針に則り業務を行ってまいります。

管理の基本方針

施設に付帯した駐車場の管理において効果的なのが各種のデジタル技術を活用した管理方法です。近年はDX（デジタルトランスフォーメーション）の各分野での進歩が著しく、人口知能AIの導入や各種料金のキャッシュレス決済など、あらゆる分野がデジタルな技術で埋め尽くされている時代といっても良いのではないのでしょうか。駐車場という分野においても、QRコード決済を含めたキャッシュレス化やカメラで車両ナンバーを捉える管理手法など、新しく便利な技術が目白押しであり、利用者がこうしたサービスを積極的に求めていることを強く実感しています。

一方で、現代の企業は社会への貢献も厳しく問われる時代でもあります。財務情報のみで企業が評価される時代は終わり、ESG（環境、社会、企業統治）という言葉に表せるように、環境対策や適切な労務環境、人的なリソースの充実具合など、非財務的情報も企業評価の指標として重視され始めています。

たとえば上記に記載したキャッシュレス決済の導入は利用者の利便性が高まることが最大の効果ではありますが、事業者側にとっても集金回数的大幅な低減により、集金スタッフの業務負担を大きく低減し、労働時間の削減や労働環境の改善につながるといった副次的な効果も期待できます。

横浜市という日本を代表する自治体における指定管理者としては、単なる駐車場管理という観点だけではなく、ESG（環境、社会、企業統治）などの新たな観点も重視し、責任ある企業市民としての責務を果たしてまいります。

DX技術を活用した利用者サービスの向上

上記のとおり、各種キャッシュレス決済の導入やナンバー認証システムの導入で、スムーズな入出庫を実現するほか、ナンバー情報を含めた各種データのご提供により、より効率的な駐車場管理を実現いたします。

環境への配慮

近年、深刻となっている環境問題の高まりを受け、貴市におかれましても環境への配慮という観点からの公共施設運営が求められているものと認識しております。公営駐車場の管理者として、環境への配慮を当然のこととして運営を行ってまいります。

貴市歳入への貢献

私どもは指定管理者制度の趣旨に則り、民間ノウハウを活用することで運営コストの削減や収入の向上を図り、その結果として貴市歳入の増加に資することが指定管理者としての責務であると認識しております。

駐車場別提案書（1駐車場につき、A4用紙8ページ分まで）

【戸塚区総合庁舎駐車場】

①利用料金の額 ※公募要項7ページ「利用料金、収入等」を御参照のうえ、記載してください。	平日・土曜開庁日	30分/300円(7:00~22:30)
	駐車時間3時間を超えた場合	設定なし
	土曜閉庁日・日曜日・祝日	30分/300円(7:00~22:30)
	夜間（適用時間）	60分/100円(22:30~7:00)
	最大料金額（適用時間）	土日祝日のみ最大1,500円（0:00~24:00）
	■ 料金設定の考え方 駐車場利用者への公平性・平等性の観点から、周辺の有料駐車場と同等レベルの料金設定となるように配慮します。料金にばらつきがある場合は、立地や形態を考慮し、適切な設定を行います。なお、周辺環境等の変化に応じ、随時見直しを検討します。 ＜周辺の駐車場料金相場＞ 1時間あたり400円から600円程度 ＜開庁時間帯＞ 現在の混雑状況を考慮し、一般利用者の利用を抑制するために条例の上限額である30分あたり300円をご提案いたします。 ＜閉庁時間帯＞ 上記の通り、開庁時間帯における基本料金を値上げする一方で、土日祝日については比較的長時間の利用が見込まれる区民文化センターや庁舎多目的スペースの利用者が安心して駐車できるよう最大料金の値下げを提案いたします。	
②入出場時間 ※公募要項5ページ「(3)供用時間等」を御参照のうえ、記載してください。	平日	24時間入出庫可
	土曜開庁日	24時間入出庫可
	土曜閉庁日・日曜日・祝日	24時間入出庫可
	■ 入出場時間設定の考え方 周辺の飲食店や居住者の利用のほか、隣接するビジネスホテルの宿泊需要を取り込むため、24時間営業に変更します。ただし、施設側のセキュリティ体制に問題がないかを協議・確認した上での実施とします。	

③駐車台数	自動車 98 台(車いす使用者用5台、有線駐車区画4台) 駐車区画の配置は安全性を考慮し、現状の配置を踏襲いたします。
④駐車場機器 ※設置機器、設置台数、設置箇所、指定期間終了時の扱い等について記載してください。	■ 設置機器 ゲート方式を採用 下記の機器に入れ替えを実施 ・発券機 FG-100×1台 ・精算機 EP-100×3台(事前機含む) ・カーゲート NT1540×2台 ・車番認証カメラ 1式 ゲート機器の設置箇所は現在と同様としますが、入出庫ゲートに車両のナンバープレートを識別するカメラを設置し、庁舎内で駐車券が認証された場合には、自動でゲートが開放するナンバー認証システムを導入いたします。 出場車両が連続する場合には出口渋滞を引き起こす原因となりますが、同システムを導入することにより、出口ゲートで駐車券を投入する必要がなくなり、スムーズな出庫に繋がります。また、公用車については、事前に管理システム上に車両ナンバーをご登録いただければ定期券を投入することなく、ゲートを通過することが可能です。 ナンバー認証で発券・精算 ■ 指定期間終了時の扱いについて 原状回復を前提としますが、詳細は貴市と協議のうえ決定します。
⑤利用動線計画 ※駐車場内の利用動線等について記載してください。	シンプルな区画レイアウトとなっていますが、庁舎の入口をより分かりやすくするため案内看板を追加で設置し、利用者の安全面に配慮いたします。 詳細な設置計画については、貴市と協議のうえで決定いたします。

⑥減免処理方法及び認証機貸与台数

■ 認証機設置数（予定）

メーカー名	設置台数	所有者
弊社グループオリジナル機器	29 台	弊社グループ

■ 設置箇所

設置場所は別途協議の上、検討します。

■ 認証方法

1.利用窓口にて駐車場ご利用の有無を確認します。

2.お客様から駐車券を受け取り、認証機にて減免処理を実施します。

※不正利用防止や適正利用促進のため、認証手続きについては職員様にご対応いただきます。

3.認証忘れのお客様は利用窓口に戻り、再度の認証処理をお願いします。

※不正利用を防ぐために必要な運用ルールとなります。

⑦駐車場機器（既設の機器を含む）の保守点検・維持修繕、施設内の清掃などの維持管理業務

※点検方法や頻度、不具合に対する処置の対応方法等を記載してください。

< 駐車場維持管理における定期業務（予定） >

以下の頻度にて維持管理業務を実施予定ですが、あくまでも現時点における予定であり、実際の頻度や実施日は現場状況に応じて臨機応変に対応します。

項目	実施頻度（予定）
保守点検	年 2～4 回
集金	週 1 回程度（繁忙状況により適宜対応）
清掃	週 1 回程度

■ 保守点検（定期メンテナンス）業務

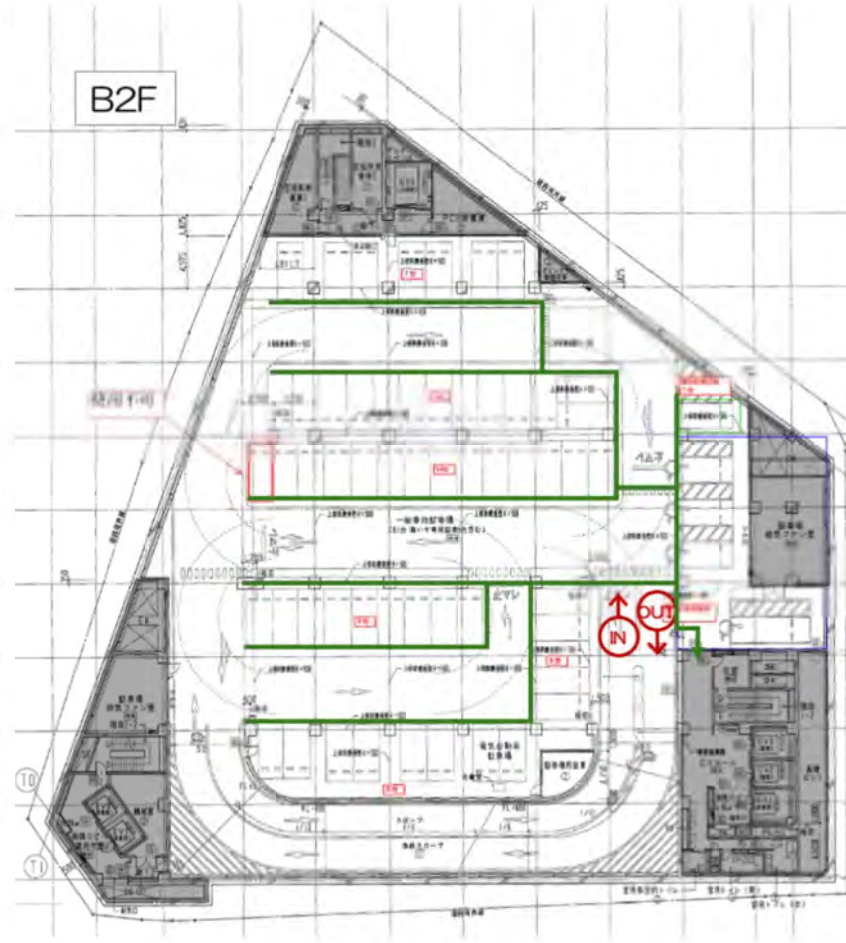
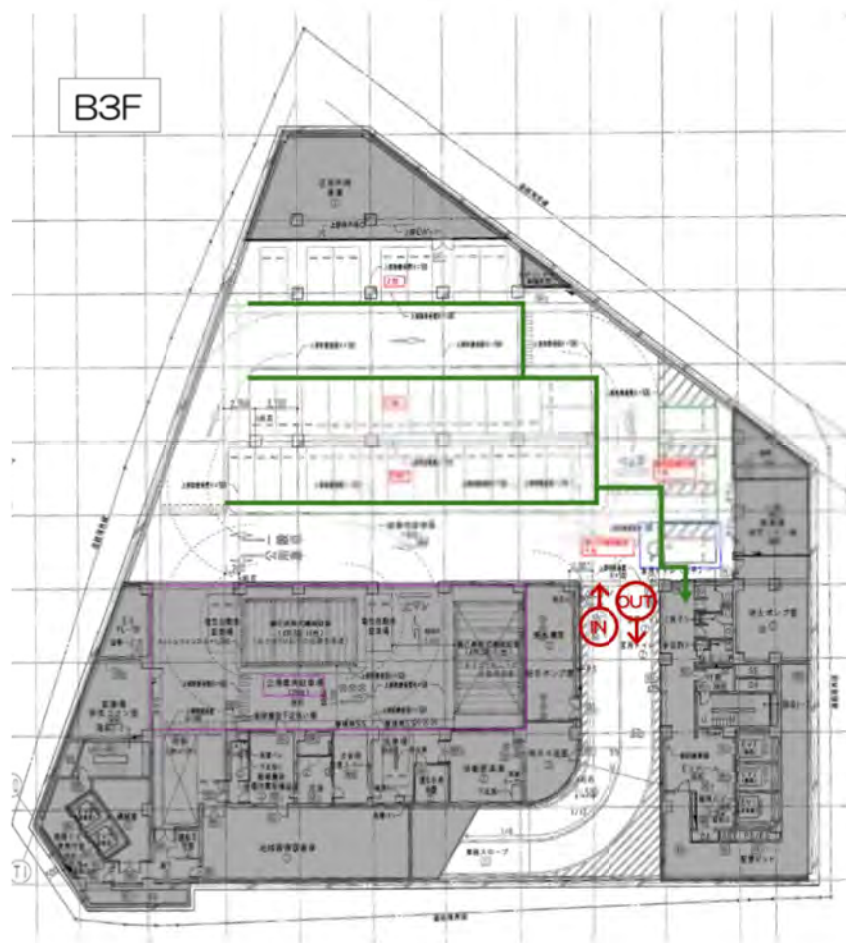
社内規格による点検項目に基づき、駐車場機器の定期メンテナンスを実施します。専門性が高いスタッフの定期的なメンテナンスにより、老朽箇所を早期に発見し、機器トラブルの発生を未然に防止します。

< 点検項目例 >

チェック箇所	内容
ビルバリ	外観点検及び紙幣識別部・紙幣金庫・搬送路清掃
コインメック	外観点検及び硬貨識別部・繰出し部分の清掃
カードリーダー	清掃、読取テスト
サーマルプリンター	清掃、印字テストで印字状態をチェック
紙幣・硬貨投入テスト	硬貨及び紙幣を投入し動作テスト

	■ 集金業務 頻度については週1回を目安に実施しますが、繁忙状況に応じて柔軟に対応するものとします。売上金の集金以外にも集計、駐車券やレシート等の消耗品補充を実施するほか、集金時に放置車両や場内に異常がないかのチェックも行います。 ■ 清掃業務 公共駐車場としての性格を十分に理解し、利用者の方に常にきれいな駐車場を提供するよう努めます。定期清掃だけでなく、メンテナンススタッフや集金スタッフについても現地状況を確認し、適宜清掃を行います。 清掃によって収集した各種のゴミ・廃棄物は場内に放置せず、弊社グループ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。		
⑧整理員、誘導員の配置時間、配置場所、配置人数等 ※公募要項6ページ「(4) 整理員等の配置について」8ページ「(5) 機械式駐車場の操作員」を御参照の上、「通常時」、「3月下旬から4月上旬の概ね2週間における繁忙期」、「その他」ごとに記載してください。	＜通常時＞		
	人員配置は実施しません。		
	＜3月下旬から4月上旬の概ね2週間における繁忙期＞		
	配置時間	8:30～17:30（開庁日のみ）	
	配置場所	料金精算機および駐車場内	
	配置人数 1人	常勤	
		非常勤	
		委託	1人
	（勤務シフトについて） 入庫ゲート付近の誘導や発券・精算補助を行います。		
	＜その他＞		
	期日前投票など特別な対応が必要な場合は、臨時の有人派遣を実施します。		
⑨保険加入 ※保険の種類、保険金額、免責の有無等の加入条件等について記載してください。	・施設賠償責任保険	身体 1名 100,000 千円 1 事故 500,000 千円 財物 1 事故 50,000 千円	
	・自動車管理者賠償責任保険	基本 71,700 千円 代車 13,000 千円	
	・動産総合保険（精算機内現金）	精算機 1 台 3,000 千円	
	・運送保険	輸送中 3,000 千円	

戸塚区総合庁舎



駐車場別提案書（1 駐車場につき、A 4 用紙 8 ページ分まで）

【瀬谷区総合庁舎駐車場】

①利用料金の額 ※公募要項 7 ページ「利用料金、収入等」を御参照のうえ、記載してください。	平日・土曜開庁日	30 分 / 200 円 (8:00~22:30)
	駐車時間 3 時間を超えた場合	設定なし
	土曜閉庁日・日曜日・祝日	30 分 / 200 円 (8:00~22:30)
	夜間（適用時間）	60 分 / 100 円 (22:30~8:00)
	最大料金額（適用時間）	土日祝日のみ最大 800 円 (0:00~24:00)
	・料金設定の考え方 駐車場利用者への公平性・平等性の観点から、周辺の有料駐車場の料金と同等レベルの料金設定となるように配慮します。料金相場にばらつきがある場合は立地や形態を考慮し、適切な設定を行います。 <周辺の駐車場料金相場> 1 時間あたり 300 円から 600 円程度 <開庁時間帯> 屋内型である点など、周辺駐車場と比較した場合の優位性も考慮し 30 分 200 円の設定とします。 <閉庁時間帯> 周辺相場料金を注視しながら、収入の最大化を目指します。	
②入出場時間 ※公募要項 5 ページ「(3) 供用時間等」を御参照のうえ、記載してください。	平日	8:00~22:30
	土曜開庁日	8:00~22:30
	土曜閉庁日・日曜日・祝日	8:00~22:30
	■ 入出場時間設定の考え方 現状の入出場時間を踏襲いたします。開閉場のシャッター操作は引き続き弊社にて実施します。	
③駐車台数	自動車 106 台 (車いす使用者用 3 台、有線駐車区画 1 台) 安全性の確保の観点から、現状の区画配置を踏襲いたします。	

④ 駐車場機器

※設置機器、設置台数、設置箇所、指定期間終了時の扱い等について記載してください。

■ 設置機器 ゲート方式を採用 下記の機器に入れ替えを実施

- ・発券機 FG-100×1台
- ・精算機 EP-100×2台（事前機含む）
- ・カーゲート NT1540×2台
- ・車番認証カメラ 1式



ゲート機器の設置箇所は現在と同様としますが、入出庫ゲートに車両のナンバープレートを識別するカメラを設置し、庁舎内で駐車券が認証された場合には、自動でゲートが開放するナンバー認証システムを導入いたします。

出場車両が連続する場合には出口渋滞を引き起こす原因となりますが、同システムを導入することにより、出口ゲートで駐車券を投入する必要がなくなり、スムーズな出庫に繋がります。また、公用車については、事前に管理システム上に車両ナンバーをご登録いただければ定期券を投入することなく、ゲートを通過することが可能です。



ナンバー認証で発券・精算

■ 指定期間終了時の扱いについて

原状回復を前提としますが、詳細は貴市と協議のうえ決定します。

⑤ 利用動線計画

※駐車場内の利用動線等について記載してください
↓ 参考

シンプルな区画レイアウトとなっていますが、出入り口付近の歩行者横断箇所は事故が発生しやすい構造のため、音声案内の活用などで利用者の安全面に配慮いたします。

⑥減免処理方法及び認証機貸与台数

■ 認証機設置数（予定）

メーカー名	設置台数	所有者
弊社グループオリジナル機器	27 台	弊社グループ

■ 設置箇所

設置場所は別途協議の上、検討します。

■ 認証方法

1. 利用窓口にてお客様に駐車場ご利用の有無を確認します。

2. お客様から駐車券を受け取り、認証機にて減免処理を実施します。

※不正利用防止や適正利用促進のため、認証手続きについては職員様にご対応いただきます。

3. 認証忘れのお客様は利用窓口に戻り、再度の認証処理をお願いします。

※不正利用を防ぐために必要な運用ルールとなります。

⑦駐車場機器（既設の機器を含む）の保守点検・維持修繕、施設内の清掃などの維持管理業務

※点検方法や頻度、不具合に対する処置の対応方法等を記載してください。

<駐車場維持管理における定期業務（予定）>

以下の頻度にて維持管理業務を実施予定ですが、実際の頻度や実施日は現場状況に応じて臨機応変に対応します。

項目	実施頻度（予定）
保守点検	年 2～4 回
集金	週 1 回程度（繁忙状況により適宜対応）
清掃	週 1 回程度

■ 保守点検（定期メンテナンス）業務

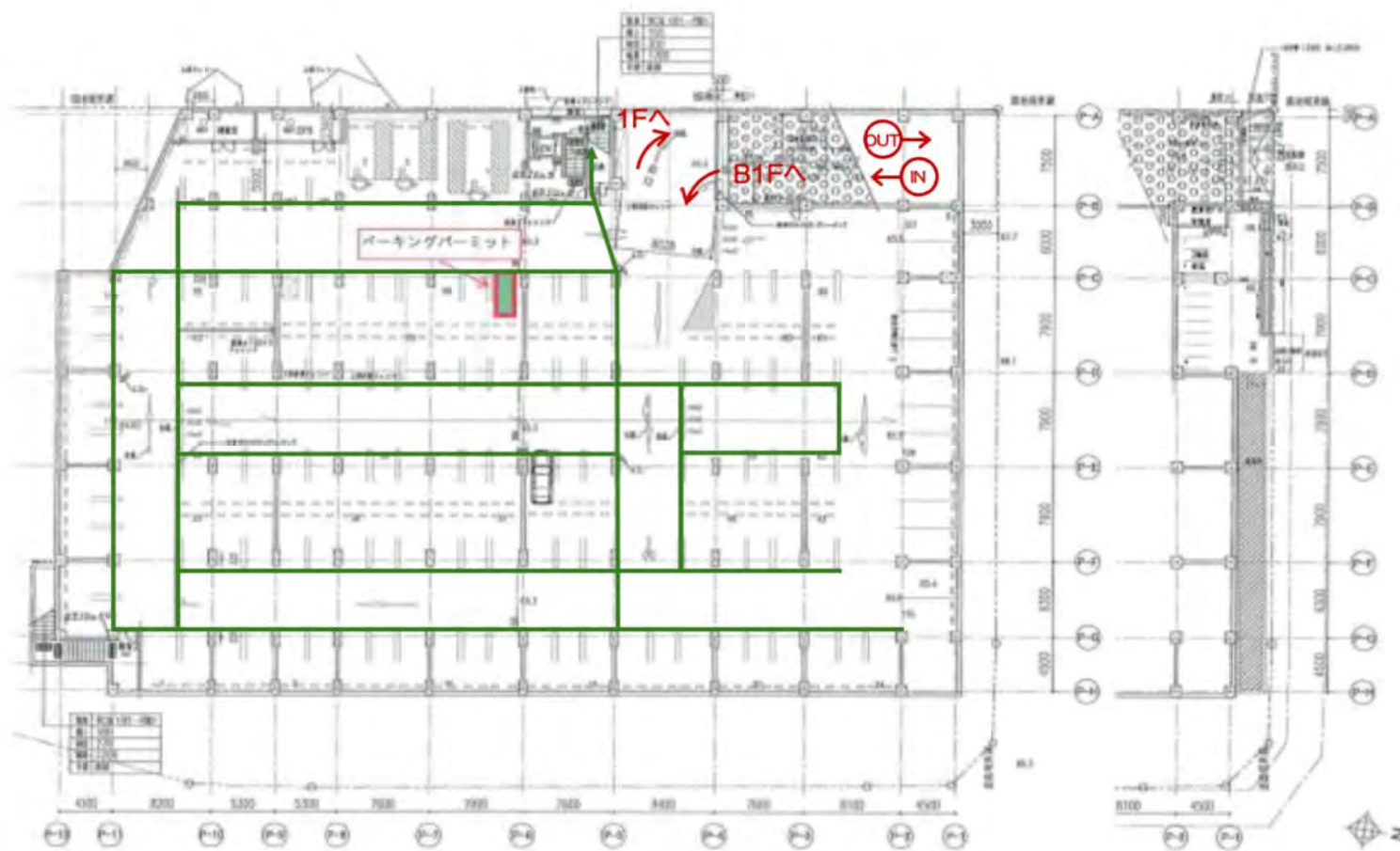
社内規格による点検項目に基づき、駐車場機器の定期メンテナンスを実施します。専門性が高いスタッフの定期的なメンテナンスにより、老朽箇所を早期に発見し、機器トラブルの発生を未然に防止します。

<点検項目例>

チェック箇所	内容
ビルバリ	外観点検及び紙幣識別部・紙幣金庫・搬送路清掃
コインメック	外観点検及び硬貨識別部・繰出し部分の清掃
カードリーダー	清掃、読取テスト
サーマルプリンター	清掃、印字テストで印字状態をチェック
紙幣・硬貨投入テスト	硬貨及び紙幣を投入し動作テスト

	■ 集金業務 頻度については週1回を目安に実施しますが、繁忙状況に応じて柔軟に対応するものとします。売上金の集金以外にも集計、駐車券やレシート等の消耗品補充等を実施するほか、集金時に放置車両や場内に異常がないかのチェックも行います。 ■ 清掃業務 公共駐車場としての性格を十分に理解し、利用者の方に常にきれいな駐車場を提供するよう努めます。定期清掃だけでなく、メンテナンススタッフや集金スタッフについても現地状況を確認し、適宜清掃を行います。 清掃によって収集した各種のゴミ・廃棄物は場内に放置せず、当連合体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。																																																																																												
⑧整理員、誘導員の配置時間、配置場所、配置人数等 ※公募要項6ページ「(4) 整理員等の配置について」8ページ「(5) 機械式駐車場の操作員」を御参照の上、「通常時」、「3月下旬から4月上旬の概ね2週間における繁忙期」、「その他」ごとに記載してください。	<通常期> <table><tr><td colspan="2">配置時間</td><td colspan="2">7：30～22：45（開庁日のみ）</td></tr><tr><td colspan="2">配置場所</td><td colspan="2">料金精算機および駐車場内</td></tr><tr><td>配置人数</td><td>常勤</td><td colspan="2"></td></tr><tr><td>1人</td><td>委託</td><td colspan="2">1人</td></tr></table> (勤務シフトについて) 入庫ゲート付近の誘導や車両の高さ制限確認などを行います。 <table><tr><td></td><td></td><td>7</td><td>8</td><td>9</td><td>10</td><td>11</td><td>12</td><td>13</td><td>14</td><td>15</td><td>16</td><td>17</td><td>18</td><td>19</td><td>20</td><td>21</td><td>22</td><td>23</td></tr><tr><td>①</td><td>7:30 ～ 17:00</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td>②</td><td>13:00 ～ 18:00</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td>③</td><td>18:00 ～ 22:45</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr></table> ■ ……休憩	配置時間		7：30～22：45（開庁日のみ）		配置場所		料金精算機および駐車場内		配置人数	常勤			1人	委託	1人				7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	①	7:30 ～ 17:00																		②	13:00 ～ 18:00																		③	18:00 ～ 22:45																	
	配置時間		7：30～22：45（開庁日のみ）																																																																																										
	配置場所		料金精算機および駐車場内																																																																																										
	配置人数	常勤																																																																																											
	1人	委託	1人																																																																																										
			7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23																																																																										
	①	7:30 ～ 17:00																																																																																											
	②	13:00 ～ 18:00																																																																																											
	③	18:00 ～ 22:45																																																																																											
	<3月下旬から4月上旬の概ね2週間における繁忙期>																																																																																												
通常期と同様に1名体制で対応いたします。																																																																																													
<その他>																																																																																													
期日前投票など特別な対応が必要な場合は、臨時の有人派遣を検討します。																																																																																													
⑨保険加入 ※保険の種類、保険金額、免責の有無等の加入条件等について記載してください。	<table><tr><td>・施設賠償責任保険</td><td>身体</td><td>1名</td><td>100,000千円</td></tr><tr><td></td><td></td><td>1事故</td><td>500,000千円</td></tr><tr><td></td><td>財物</td><td>1事故</td><td>50,000千円</td></tr><tr><td>・自動車管理者賠償責任保険</td><td>基本</td><td></td><td>71,700千円</td></tr><tr><td></td><td>代車</td><td></td><td>13,000千円</td></tr><tr><td>・動産総合保険（精算機内現金）</td><td>精算機1台</td><td></td><td>3,000千円</td></tr><tr><td>・運送保険</td><td>輸送中</td><td></td><td>3,000千円</td></tr></table>	・施設賠償責任保険	身体	1名	100,000千円			1事故	500,000千円		財物	1事故	50,000千円	・自動車管理者賠償責任保険	基本		71,700千円		代車		13,000千円	・動産総合保険（精算機内現金）	精算機1台		3,000千円	・運送保険	輸送中		3,000千円																																																																
・施設賠償責任保険	身体	1名	100,000千円																																																																																										
		1事故	500,000千円																																																																																										
	財物	1事故	50,000千円																																																																																										
・自動車管理者賠償責任保険	基本		71,700千円																																																																																										
	代車		13,000千円																																																																																										
・動産総合保険（精算機内現金）	精算機1台		3,000千円																																																																																										
・運送保険	輸送中		3,000千円																																																																																										

瀬谷区総合庁舎



安全対策及び防犯対策（A 4 用紙 4 ページ分まで）

駐車場内外における安全対策（整理員、誘導員の配置の考え方等）及び侵入者・不法投棄対策等の防犯対策についての考え方や計画を記載してください。

市、関係機関との連携、防災に係るマニュアル整備、避難訓練について

本駐車場は公共性の高い駐車場のため、機器故障や事故が発生した際には迅速かつ確な対応が必須となります。火災、事故等の想定されるリスクについて、それぞれの駐車場に応じた対応マニュアルを作成し、災害時の基本方針、関係各所に対する連絡体制、運営業務を継続するための対策等を定め、適宜更新します。

また、近年各地で頻発している豪雨による災害に備えて、貴市でも災害対策体制を整備されているかと思いますが、昨年に四日市市で発生した豪雨災害以降は地下駐車場場における防災対策に非常に注目が集まっているところでございます。両駐車場ともに地下形態の駐車場であり、止水板も設置されていますが、『どのようなレベルの雨になれば設置・閉鎖をするのか』という基準については明確な定めがない状況かと思われます。

弊社グループは多くの公共駐車場を管理させていただいており、各自治体様とは防災対策の基準づくりの協議を進めさせていただいている状況でございますので、ほかの自治体様の事例もご紹介しながら対策基準の取り決めを早急に進めさせていただきたいと考えております。

なお、駐車場単独での防災訓練や避難訓練は実施されていないかと思われますが、各区役所との連携が必要となる場合が想定されますので、区役所での避難訓練には職員を参加させるなど、災害時のスムーズな連携体制を整備したいと考えております。

整理員による巡回業務

瀬谷区役所では整理員の配備が求められており、主に車両の案内業務に従事しますが、ほかにも不審者が出入りしていないか、事故が無いかなど異常の有無をチェックさせます。場内巡回において施設や車両等の損傷を確認した場合は、速やかに安全処置を行い管理責任者へ報告します。また、巡回中に紙屑・タバコの吸い殻・空き缶等があれば回収処分し、場内の美観維持にも配慮をさせます。



なお、巡回時に、不審者に気付いたときは、施設管理権（駐車場施設を包括的に管理する権利権限）を行使して注意を行います。威圧的な言動や行動によりトラブルになることを避けるため丁寧に対応するよう指導しています。

戸塚区では整理員の配備はございませんが、集金や保守スタッフが来場した際には同様に異常の有無を確認し、不審な点があれば中央監視室との連携を取らせていただきます。

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

放置・不正駐車対策

放置車両については、盗難車など犯罪性がある場合も多いため、長期に放置された場合には駐車場自体の安全性にも影響を及ぼす可能性がございます。そのため弊社グループでは放置車両を取り扱う専門の部署を設置し、法律に基づいた対応フローを整備しています。

●約款看板の掲示

約款看板は、「駐車場利用にあたっての利用者との約束事」を明確にするためのものです。約款看板を掲示することで、利用者に「放置車両」の定義やその後の対応を認識いただくことができます。

約款には放置車両と認定された場合に移動や処分を行う可能性がある旨を記載し、車両放置の抑止を図っていますが、弊社グループでは約款に記載のとおり、精算を行わないまま7日間が経過している車両を【放置車両】と認定し、貴市にご報告・相談のうえで対応いたします。

●長期放置車両の対応手順

長期放置車両の対応につきましては、国土交通省の処分フローに基づいた適切な対応をするため、独自に「長期放置車両処分規定」を制定しています。本駐車場でも以下の手順にもとづき対応を実施します。

- ① 放置車両取扱約款の掲示
- ② 放置車両発見・車体調査
- ③ 所有者・使用者調査
- ④ 通知文書作成・郵送
- ⑤ 催告書通知
- ⑥ 車両保管
- ⑦ 車両処分予告通知
- ⑧ 第三者立会いによる査定
- ⑨ 処分予告通知
- ⑩ 処分

上記のフローにより、②の放置車両発見から⑥の車両保管（駐車場からの移動）までに要する期間は通常は約40日以内を目標としています。

利用料金の管理体制

利用料金の回収・管理については、適正な教育を受けた集金専門スタッフにより、週1回の頻度で実施します。作業フローについては下記のとおりです。

●集金フロー

- 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れ替えます。その際に落下金が無いか周囲をよく確認し、集計ジャーナルを排出します。
- ② 集金アプリにより、ジャーナルデータを入力のうえ会社にデータ送信します。
- ③ カーセキュリティが搭載され、車載金庫が設置された車両にて現金を輸送し、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、集計ジャーナル、精算機データのトリプルチェックを実施します。
- ④ チェック後は、現金を支店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ます。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。) 契約先の警備会社が現金を回収に訪れるため、複数社員の立ち会いのもとで受け渡した後、銀行に入金されます。



支店内の計数機

●金銭不正防止策

精算機の鍵取扱いについて

精算機本体の鍵と現金格納庫の鍵は異なるため、機器トラブル用に駐車場スタッフが使用する鍵と、集金時に現金格納庫を開ける鍵は分別して管理を行なっています（現地スタッフによる金庫開閉は出来ません）。

専門的に教育を受けている集金スタッフのみが現金を扱うことになるため、盗難や紛失のリスクを低減させることが可能になると同時に、駐車場スタッフの業務軽減にも繋がります。

ナンバー認証式管理による防犯効果

24 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では、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。

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（A4用紙4ページ分まで）

駐車場誘導員に対するマナー向上の取り組みや、貴団体における研修（マナー向上研修やその他CS向上のための研修等）についての考え方や計画を記載してください。

スタッフの研修について

●現地誘導員

駐車場の管理運営は「サービス業」と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。

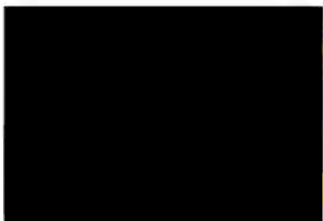
セルフモニタリング

現地スタッフには委託先企業と連携のうえ、現地に則した接客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。また、不定期的に管理責任者による応対品質のチェック及びフィードバックを現地スタッフに実施することで、接遇の品質向上に努めています。

●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、および個々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。

●コールセンター（業務委託会社）

弊社グループでは自社専用のコール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。



有人・無人管理を問わず、駐車場においてコールセンターのスタッフは、利用者との接触が非常に多い業務であり、駐車場運営に係る多岐に渡る知識と高いコミュニケーション能力が要求されます。

新入オペレーターの研修では「導入研修マニュアル」をもとに、およそ2週間をかけて教育しますが、この研修は基礎知識の習得を目指した座学と、実務を想定したロールプレイング研修によって構成されています。

入社後の研修では対応品質について学び、スローガンである「ご利用者様の身になって！」という姿勢を習得します。その後は基礎知識、応用知識を約140頁からなるテキスト教材により習得していきます。研修担当による厳しいお客様対応訓練を重ね、一定基準の試験に合格します。

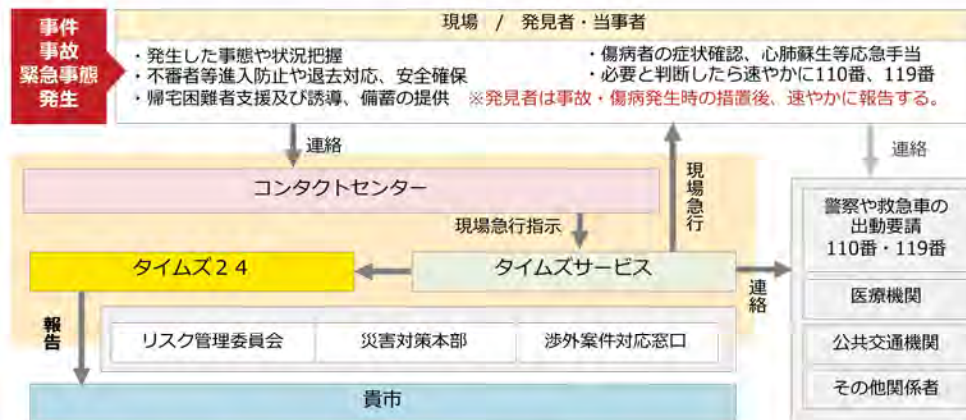
自然災害発生時における危機管理（A4用紙4ページ分まで）

指定管理者災害対応の手引きを参照のうえ、自然災害発生時（大地震やゲリラ豪雨、津波等の自然災害）における連絡体制や対応方法等の考え方や計画を記載してください。

緊急時の対応について

●事件・事故

緊急時・災害発生時には、まずは担当者より貴市へ速やかに報告し、負傷者の有無を確認のうえグループ内で取り決めております対応フローに沿って行動いたします。対応者は利用者の安全確保を最優先としながら、冷静に各所と連携することで速やかな事態収拾を図ります。なお、事件・事故を想定した危機管理マニュアルを制定するほか、区役所で実施される消防・水害を想定した防災訓練でも連携を図らせていただきたいと思いますと考えています。



●風水害（台風・ゲリラ豪雨・洪水等）発生時の対応フロー

- 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 出庫口は緊急性が高い場合にはゲートを開放し、車両を速やかに出庫させる。
- 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。

●火災発生時の対応フロー

- ① 場内放送等により、状況を駐車場内に周知する。
- ② 防火区画への侵入防止、避難誘導及び初期消火を速やかに行う。
- ③ 駐車場内の状況を把握し、消防等の関係機関に連絡する。
- ④ 必要な内容を消防、警察官等へ引継ぎ、緊急連絡体制表に従い、関係先に連絡する。

●地震発生時の対応フロー

- ① 災害内容を駐車場内に周知し、利用者にはむやみに場外へ出ないように指示する。
- ② 安全が確認できた場合はただちに利用者を退去させ、必要に応じ避難場所へ誘導する。
- ③ 入庫口をただちに閉鎖するとともに可能な限り車両を出庫させる。
- ④ 場内の巡回・確認を行ったうえで、社内の災害対策本部に指示を仰ぐ。

水害対策の強化

近年、豪雨による水害リスクが高まってきている事を踏まえると、地下駐車場は冠水リスクが高く、人命・資産を守る観点から水害対策は非常に重要であると考えます。現在、弊社グループでは国や自治体様の公共駐車場において、独自に冠水判断基準値の設定や水害マニュアルの策定を開始しており、貴市とも同様の基準策定をさせていただくとともに、区役所における防災訓練とも連携をさせていただきたいと考えております。

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や駐車場スタッフからの入電で電話回線が逼迫したり、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。弊社グループでは24時間365日対応のコンタクトセンターについて地域を分散して設置し、緊急時にもご利用者をお待たせしない体制を確立しています（東京都品川区・仙台市・広島市の計3拠点に設置）。

災害時の協力体制：対応事例ご紹介

●静岡県熱海市：災害支援車両の駐車スペースの提供（令和3年7月）

熱海市で発生した土砂災害では、熱海市からの要請により、各地から支援に訪れている緊急車両用（自衛隊、警察、消防）の駐車スペースとして、指定管理者として管理する熱海市営東駐車場を提供いたしました。また、熱海市営東駐車場及び熱海市営中央町駐車場に設置しているカーシェア車両を熱海市に無償貸与いたしました。



災害協定の締結

●神奈川県藤沢市：災害協定締結

令和3年3月、藤沢市と藤沢市朝日町駐車場を対象に「災害時におけるカーシェアリング用電気自動車からの電力供給等に関する協定」を締結いたしました。有事の際には避難施設の電源確保などのために活用します。

本施設でもEVカーシェア（25ページご参照）を設置の上、貴市と災害協定を締結させていただき、災害（地震、風水害など）の影響により大規模停電が発生した場合において、EVカーシェアを避難施設の電源確保などのために提供致します。（災害協定は藤沢市のほか、東京都狛江市とも締結しております。）



利用者とのトラブル対策（A4用紙4ページ分まで）

利用者とのトラブルや苦情に対する対応体制（コールセンター等）、対応方針、処理方法（トラブル時の現場対応に要する時間や設備機器故障時の復旧に要する時間等）、防止策等について記載してください。

苦情・要望等への対応について

公共駐車場は利用者数が一般の駐車場より多くなるほか、利用者から求められる管理レベルが高くなるため、様々な苦情が発生する可能性があります。弊社では苦情や要望に迅速・丁寧な対応を心掛けるだけでなく「苦情は駐車場の品質向上に繋げるための有益な情報である」という考え方を念頭に、下記の体制で対応を行っています。

●コンタクトセンターについて

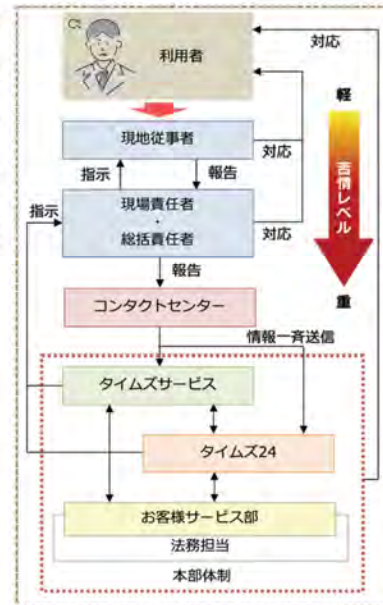
コンタクトセンターは弊社グループのタイムズコミュニケーション（委託予定）が運営する年中無休・24時間体制のお客様専用コールセンターです。

東京・仙台・広島の3拠点で駐車場に特化した教育を受けた専門スタッフが対応し、的確な情報を共有しながら、お客様にストレスを感じさせない対応を心がけています。

●お客様サービスセンター

コンタクトセンターにて解決の図れない補償問題などが生じた場合、グループ内に保有するお客様サービスセンターの専任スタッフが対応しています。特に利用者とのトラブルは時間が掛かればかかる程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。

また、同センターでは難しい対応を専門に取り扱うため、警察OBも所属しており、万が一の事態に備えています。



保守スタッフの対応

トラブル時の一次対応については現地の管理スタッフが対応することになりますが、機器に関する専門的な知見が必要な場合には、保守専門スタッフが現地に急行して対応することになります。スタッフの携帯電話にはGPS機能があり、コールセンターではリアルタイムでスタッフの所在を把握できるため、駐車場至近にいるメンテナンススタッフに急行を指示することで、速やかに機器を復旧し、利用収入の毀損を最小限にするように努めます。

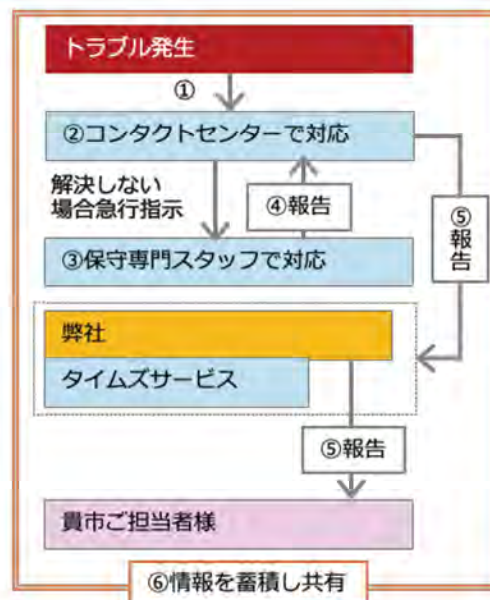
トラブル時の対応フロー

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（ゲートの遠隔操作は下記参照）。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。

（状況により各部署へ応援要請）

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の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。

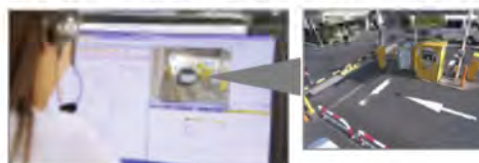
⑥データベースへの蓄積

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。

コンタクトセンターによる一次対応

●遠隔操作による対応

精算機やゲート機器のトラブルは、出庫車両による場内渋滞の原因となり、多くのお客様のご不満につながるため、迅速に解決する必要があります。弊社のコンタクトセンターでは独自の遠隔操作システムによりゲートバーを開放することが可能なため、ご利用者を長時間お待たせすることはありません。コールセンターのスタッフは駐車場情報とリアルタイムの現地映像を確認しながら、パソコン端末を操作し、ゲートバーを開閉します。



利用者サービスの向上（A4用紙6ページ分まで）

利用者からの意見や要望の把握・反映方法、利用者サービスの向上策について記載してください。

ヘルプデスク（コールセンター）

ヘルプデスクとしてグループ企業であるタイムズコミュニケーション社にコールセンター業務を委託いたします。タイムズコミュニケーションは、年中無休・24時間体制のお客様専用コールセンターであり、駐車場に特化した教育を受けた専門スタッフが、駐車場の状況を的確に把握することで利用者のストレスを最小限に抑えた対応を行なっています。



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ことが一般的ですが、コール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。

なるべくコール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。

●現地スタッフによる即時対応

現場での苦情については、まずは現地の管理スタッフに対して寄せられる可能性が高いと考えられます。お客さまに対しては言葉遣いに注意しながら内容を適切に把握し、過失がある場合には速やかに謝罪のうえ、即時対応が可能な事象については現地レベルでの解決を図ります。

苦情処理体制

解決済みか未解決かを問わず、貴市への苦情に発展しかねない事案については、あらかじめ発生経緯やお客様との交渉経過をご報告させていただき、情報を共有させていただきます。なお、対応が終了した苦情についてもデータとして蓄積し、再発防止に役立てています。

一般的な苦情については前述したフローに従い処理されますが、利用者から貴市に対して直接の苦情・改善要求がなされる場合も想定されます。そうした場合には速やかに弊社グループの営業担当者までご連絡ください。要望に対しては他の多くの事例を参考にしながら効果的と考えられる対策をご提案・実行してまいります。

なお、現地スタッフやコールセンターで解決の図れない補償問題などが生じた場合、タイムズサービスに設置しているお客様サービス室の専任スタッフが対応いたします。複雑な対応を専門に取り扱うため、管理責任者を定め、たうえで問題の解決に努めます。

利便性向上の取り組み（ナンバー認証システム）

ゲートシステムの入替えに伴い、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いたします。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、本システムは既に指定管理者として管理をさせていただいている貴市の本庁舎、南区、緑区、旭区、青葉区、金沢区、都筑区、保土ヶ谷区、泉区、栄区、港北区、港南区の各区でも採用しているため、区役所ごとの管理水準を同等に保つためにも本システムの導入が非常に重要であると考えております。



●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出口ゲートが自動で開放する非常に利便性の高い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、現在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。



決済手段の多様化

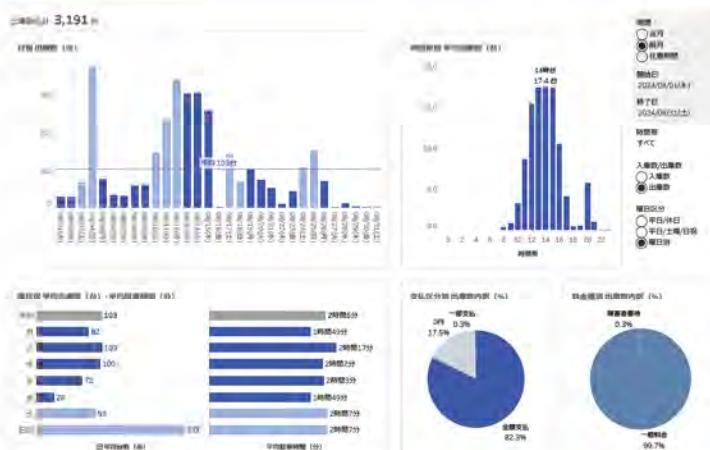
キャッシュレス決済の中で利用率の高い交通系及び流通系電子マネーのほか、PayPay などのQR決済にも対応し、急速に普及しているキャッシュレス需要に積極的に応えてまいります。

電子マネー	Suica、PASMO、iD、QUICPay、WAON、NANACO、edy
QR	PayPay・d払い・au PAY・楽天ペイ・メルペイ
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）

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、議会对応など突発的な情報収集などにもお役立ていただけます。



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。



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カーシェアは環境に優しい車というだけでなく、災害時には非常用電源としての利用が可能であり、可搬型EVパワーコンディショナーを接続することで、避難所での電源供給などに活用することができます。

- <導入例> 麻布十番公共駐車場（東京都港区）
竹ノ塚駅西口公共駐車場（東京都足立区）
目黒区総合庁舎駐車場（東京都目黒区）



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、駐車場の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て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きます。



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。

1. 精算機画面上にある「障がい者優待」ボタンをタッチ

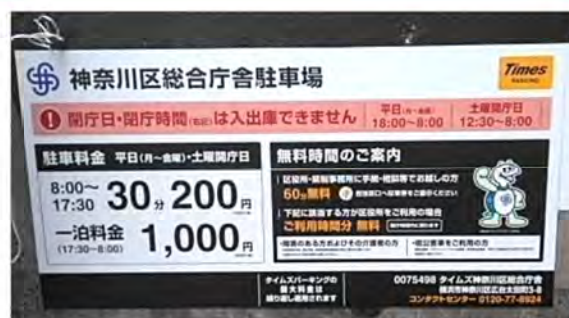
2. ミライロIDでQRコードを表示し、精算機の読み取り部分にかざす



なお、本割引サービスは区役所への来庁目的以外の方へも適用となるため、条例や規則との調整が必要となる点をあらかじめご了承ください。

ご当地キャラクターの活用

場内に設置する看板には区のマスコットキャラクターを採用したサインを設置します。幅広い層に愛されるキャラクター達を各種サインのデザインとして活用させていただくことで、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足を運んでもらうキッカケ作りの有効な手段となっており、弊社グループでは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、非常に喜ばれております。

混雑緩和対策と適正利用の促進（A 4 用紙 6 ページ分まで）

庁舎駐車場においては、曜日や時間帯によっては、駐車場利用が非常に集中し、入庫待ち車両が発生し、一部には無用な長時間利用や目的外の利用も見受けられます。

また、車寄せの無い庁舎が多い中で、区庁舎や併設施設利用への送迎車両による、周辺道路への路上駐車も見受けられます。これらの課題に対する対応策を記載してください。

戸塚区役所

戸塚区役所には1階部分に送迎用のスペースが設置されているため、送迎に伴う渋滞は予防できる状況ですが、開庁日については満車となることも多く、混雑緩和が求められている状況です。このため3ページに記載しているとおり、基本料金については30分220円から30分300円へ値上げをし、一般の駐車利用を周辺に分散させることで場内の混雑緩和を図りたいと考えております。

一方で土日については稼働に余裕がある状況ですので、最大料金を1,500円に値下げし、適正利用の促進と収入の向上を両立させたいと考えております。

戸塚区	現在	変更後
7:00-22:30	30分220円	30分300円
22:30-7:00	60分100円	60分100円
最大料金（土日祝）	1,800円	1,500円

瀬谷区役所

瀬谷区も戸塚区と同様に開庁日には混雑が見られる状況でございますので、基本料金については30分150円から30分200円へと変更をさせていただきたいと考えております。

瀬谷区	現在	変更後
8:00-22:30	30分150円	30分200円
22:30-8:00	60分100円	60分100円
最大料金（土日祝）	800円	800円

ナンバー認証システムの導入

24 ページに記載させていただいたナンバー認証システムは、事前の認証処理が済んでいる場合には車両が出庫ゲートに近づくと自動でゲートが開きます。出庫ゲートでの精算時間の短縮や事故も軽減されるため出庫渋滞を緩和する効果が見込めます。

出口精算機で精算する場合の出庫時間は平均 30 秒/台ですが、ナンバー認証を導入した場合には平均 6 秒/台まで短縮させることが可能になりますので、出庫渋滞の改善に非常に有効なシステムであると考えています。

適正利用の促進策（A4用紙4ページ分まで）

閉庁時において、駐車場の利用を促進する新たな方策（啓発活動、他施設との連携等）があれば、その内容、効果等について記載してください。

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の導入を閉庁日に限り検討します。駐車場に車を停めていただき、お近くの駅から鉄道に乗りいただければ、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&ライドサービスを市営地下鉄の湘南台駅で開始しました。

駐車場の利用促進だけでなく、公共交通の利用を促す環境施策としても優れた仕組みです。



特設サイトの開設

現在、指定管理者として管理をさせていただいている本庁舎や区役所駐車場をご案内する特設サイトを作成しており、駐車場の情報だけでなく区役所内のグルメ情報など、弊社グループのスタッフが独自取材を行った情報ページを公開しています。

また、駐車場の位置マップの他にも動画で入口までの経路をご案内するページもご用意し、

初めての方でもスムーズにご利用いただける配慮を行っております。こちらの特設サイトに戸塚区と瀬谷区の情報も掲載することで利用者の利便性向上と各区のPRに努めてまいります。



近隣施設との提携について

戸塚区役所については駅前の商業地域に立地するため、周辺には多数の飲食店等がございますが、平日の昼間時間帯は稼働状況が高いため提携サービスの実施は難しいと考えております。このため、駐車場の稼働が低い時間帯の利用がメインとなる近隣ビジネスホテルの宿泊者向けに告知を実施することにより、不稼働時間帯の有効活用を図ります。

個人情報の管理や本市の重要施策を踏まえた取組（A4用紙4ページ分まで）

貴団体における個人情報保護に対する取扱指針及び庁舎駐車場管理における個人情報保護に対する考え方、環境への配慮、市内中小企業との連携などについて記載してください。

個人情報の取組

お客様からお預かりする個人情報保護の重要性を第一と考え、「個人情報保護方針」を制定のうえで、グループを挙げて個人情報の適正な保護に努めています。

また、個人情報の漏洩、流出によるトラブル等の重大さを認識し、個人情報保護とそのため
のリスク対策を企業活動の重要な課題と位置づけております。弊社が属するパーク24グループはそれぞれ、(財)日本情報経済社会推進協会(JIPDEC)よりプライバシーマーク取得企業として認定されています。なお、現地で個人情報の取り扱いは基本的にはございません。

パーク24	タイムズ24	タイムズサービス	タイムズコミュニケーション
			

個人情報保護方針の策定

- ① 取得した個人情報保護の重要性を第一と考え、JIS規格(JISQ15001)に準拠した個人情報の保護に関する方針とマネジメントシステムを策定しております。
- ② 取得、利用、提供、及び外部委託の各場面における個人情報の適切な取扱方法を定めた社内規定、マニュアルを作成し社内への周知・徹底を図っています。
- ③ 個人情報は適正な手段で取得し、正確かつ最新の内容を保ち、且つ同意を得た利用目的の範囲を超えての利用及び提供は致しません。またそのために、社内教育や監査を定期的
に実施しております。
- ④ 国や自治体が定める指針及び情報セキュリティに関する規範を遵守致します。
- ⑤ 保有する個人情報について、不正アクセス、漏えい、滅失又は毀損等のリスクを深く認識し適切な予防処置並びに是正処置を講じます。
- ⑥ 万が一、情報の流出事故が起きた場合には、個人情報保護管理責任者の指示の下、事故原因と被害の徹底調査、二次被害の防止、再発防止策の構築・実施、お客様・取引先等に対する謝罪・報告等に最善を尽くします。
- ⑦ 各種請求や苦情については、窓口と手続きを定め、迅速かつ誠実に対応致します。
- ⑧ 個人情報保護方針は継続的に見直しを行い、技術的、社会的な環境の変化が生じる都度、修正を加え、効果的に実施されるように改善してまいります。

環境への配慮

弊社グループでは、気候変動問題をはじめとする環境課題への対応が企業の重要な社会的責任のひとつであり、環境保全と事業活動の調和を追求することは企業の持続的な成長につながるものと認識しています。交通インフラサービス企業として、「持続可能な地球環境への貢献」を重要な経営方針のひとつとして掲げ、こうした方針のもとで事業活動を推進することで、CO2排出量の削減および環境負荷低減に取り組んでいます。

貴市の『ヨコハマプラ5.3（ごみ）計画』にも定められているように、現地で排出されるゴミを抑制することはもちろんのこと、ゴミ箱を適切に配置し、リサイクルできる備品等は積極的に使用します。また、使用する備品は環境にやさしい製品をメインに調達します。

横浜市中小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「横浜市中小企業振興基本条例」にも定められていますように、中小企業の振興に関する施策を弊社グループでも推進します。

臨時で誘導員の増員が必要になった場合などには、市内の中小企業を積極的に活用するなど、横浜市内の企業振興に貢献してまいりたいと考えております。

2027年国際園芸博覧会（GREEN EXPO 2027）

令和9年3月から開幕する『2027国際園芸博覧会』において、弊社グループは国際博覧会協会様に対して駐車場予約システムや駐車料金決済に関する業務提供を行うことが決定しており、自家用車5500台、大型バス800台の駐車場を対象として同業務を実施させていただく予定です。昨年開催された大阪万博においても同様の業務を実施させていただいており、そこで培われたノウハウを通じて国際園芸博覧会でも来園者の送客に貢献をして参りたいと考えております。



なお、瀬谷区役所の最寄り駅である相模鉄道の三ツ境駅には、会場へのシャトルバス発着場が設置される予定のため、お車を区役所駐車場にお停めいただき、三ツ境駅からはシャトルバスで会場に向かうという利用ルートも検討いただけると考えております。

国や貴市が重要施策として取り組まれている同博覧会の成功に向けて、交通政策面から貢献できるよう努めてまいります。

収入計画の考え方（A4用紙4ページ分まで）

収支予算書に記載した収入見込額について、基本的な考え方、特徴、独自性、実現性等について記載してください。

戸塚区

コロナ禍の令和3年度以降、収入額は前年比で5%程度ずつ向上してきております。令和7年度の収入額についても、弊社が管理する周辺の駐車場の実績推移から予想すると、年額で27,050千円程度まで向上することが見込まれます（下表参照。令和7年度は見込み）

令和3年度以降の収入実績

（税込）

戸塚区	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度
	22,395千円	23,211千円	24,472千円	25,753千円	27,050千円

指定期間となる令和9年度以降の収入については、27ページに記載したとおり基本料金の値上げを行う一方で、休日の最大料金は値下げ（1,800円→1,500円）を実施したいと考えておりますが、周辺駐車場の料金と比較すると、これまでよりも割安な価格となるため、土日祝日の大幅な収入増加が見込まれます（3,600千円/年の増収見込み）。また、土日限定サービスとして28ページ記載のパーク＆ライド割引サービスも導入しますので、環境に配慮しながら新たな需要を取り込むことが可能です。

また、弊社では法人専用のキャッシュレス支払い専用のカードを発行しており、本駐車場でも利用を可能とする予定ですが、戸塚駅周辺では夕方を中心に月額で数十万円の支払い実績があるため、本駐車場でも新たな支払い需要が見込まれます（2,640千円/年の増収見込み）。

なお、24時間営業となる夜間については新たな需要を取り込む必要がありますが、近隣にはビジネスホテルが営業しているため、宿泊者による停め置き需要が見込まれます。弊社グループが指定管理者として運営している神奈川県内の公営駐車場でも、近隣のホテル開業後に収入が大幅に増加した事例がございますので、宣伝強化により宿泊需要を取り込むことが可能です。

以上から、戸塚区の令和9年度以降の収入額は年額**36,274千円**と予想いたしました。

瀬谷区

令和3年度以降の収入実績

（税込）

瀬谷区	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度
	6,259千円	3,473千円	7,066千円	7,742千円	8,350千円

戸塚区と同様に順調に収入は回復しており、弊社が近隣で管理する駐車場の実績推移から令和7年度は8,350千円程度の収入額になると予想しています。指定期間には基本料金の値上げを実施し、年額で1,500千円程度の増収が見込めるため、令和9年度以降の収入額は年額**9,848千円**と見込みました。

支出計画の考え方（A 4 用紙 4 ページ分まで）

収支予算書に記載した支出見込額について、基本的な考え方、特徴、独自性、実現性等について、経費削減の観点も踏まえ具体的に記載してください。

支出見込みについて

●減価償却費について

24 ページに記載したナンバー認証システムを導入するため、既存の駐車管制機器を入れ替えます。このため新たな機器費用のほか、これらの機器を設置するための費用が発生しますので、減価償却費用として下記の金額を計上します。工事費用については既設の配管を使用するなどして、高額となりがちな工事費用の低減に努めます。

戸塚区	年 額	瀬谷区	年額
管制機器		管制機器	
設置費		設置費	
合計		合計	

●人件費について

6、11 ページに記載した人員配置を前提とした金額です。昨今の人件費値上がりを考慮していますが、安定的な雇用を継続し、適切な労務環境を維持するための金額としています。

戸塚区	年 額	瀬谷区	年額
通常時		通常時	
繁忙時		繁忙時	
合計		合計	

●保守管理費（駐車場管制設備機器、エレベーター保守点検費）について

駐車管制設備については専門企業グループのスケールメリットを活かして費用の低減に努めます。エレベーターについては、個別の点検項目が値上がりする可能性がございます。

戸塚区	年 額	瀬谷区	年額
管制機器		管制機器	
エレベータ		エレベータ	
合計		合計	

●光熱水費について

開示されている実績額から計上しております。

戸塚区	年 額	瀬谷区	年額
電気料		電気料	

●消耗品費について

駐車券以外にも定期保守や機器故障時に発生する各種部品の取り替え費用を見込んでいますが、駐車場管理の専門企業としてスケールメリットを活かした調達を行います。

戸塚区	年 額	瀬谷区	年額
駐車券		駐車券	
各種部品		各種部品	
合計		合計	

●保険料について

14 ページに記載しました施設賠償保険料です。グループが管理する駐車場を全体的に包括した契約としているため、スケールメリットを活かした金額になっています。

戸塚区	年 額	瀬谷区	年額
保険料		保険料	

●その他の費用

24 ページに記載しましたナンバー認証システムやキャッシュレス対応を実施するためのカメラや各種端末のレンタル費用のほか、画像処理用の管理サーバー利用料を計上しています。

戸塚区	年 額	瀬谷区	年額
制御カメラ		制御カメラ	
各種端末		各種端末	
サーバー利用		サーバー利用	
合計		合計	

●諸経費について

営業人件費や事務所経費を計上しているほか、弊社グループの利益見込額も含んでおります。