

横浜市道路附属物自動車駐車場
令和2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 市民ニーズへ効果的・効率的に対応し、公共駐車場としての安心・安全の提供いたします。

- ・ 令和2年4月13日から4月15日の期間、より利用し易い料金体系等を導入するため、料金変更を実施し、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、接客研修などの常駐員への研修を実施いたしました。
- ・ 市民ニーズへの対応として、現状契約頂いている定期券利用者については、引継ぎを行いました。
- ・ 毎月、設備の巡回点検回数の実施し、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、マナー向上への啓発活動を行いました。(アイドリングストップ、飲酒運転の防止の声かけ等)

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するため取組みを行いました。
- ・ 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。
- ・ 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する予定でしたが、今年度はコロナ禍でイベントが軒並み中止となったため、未実施となっております。

③ 運営の効率化

- ・ 従前のサービスは維持しつつ、常駐員の配置時間見直しをはじめとしたコストの見直しを行いました。

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、施設管理に関わる委託については、市内中小企業を中心に活用しました。

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・法令を順守しております。
- ・ 現場従事者を含め適切な労務管理を行っております。

2. 体制

① 貴市（道路局施設課）との緊密な連携

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積極的に提案致しました。

② 市内事業者との連携・協力

現場業務について、品質と経済性を踏まえた上で、市内中小事業者へ委託を実施いたしました。

II. 事業報告

1. 駐車場概要

令和2年4月1日から4月15日まで、利用者の利便性向上に向けた駐車場機器改修工事等を行うまでの期間は、従前の利用料金を徴収致しました。また、料金変更に伴う改修工事を実施し、実施後は当初事業計画で予定していた料金徴収を実施いたしました。

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・利用促進を実施いたしました。

適正な料金体系へ改定	近隣マーケットと乖離している駐車料金については、適正な駐車料金を設定するために料金変更を実施し、利用者の利便性の向上及び利用促進を図りました。
カーシェアの導入	カーシェアリングを1台以上配備することを計画しておりましたが、ポートサイド駐車場で導入を行おうと電波確認をしたところ、電波が届かなく、カーシェアリング車両を配置出来ないことが判明したため、設置について見送っております。 他に設置が出来る駐車場があるか、来年度カーシェアリング事業者と再協議致します。
決済方法の多様化	以前は現金のみの支払いとなっておりましたが、機器の改造工事を実施し、クレジットカード、交通系ICカードでも駐車料金の決済が可能となりました。
ユニバーサルデザインの導入	障がいの有無、年齢、性別、国籍等にかかわらず誰でも快適に利用できる駐車場づくりのため、 ・障がい者への介助の実施 ・精算機等、場内への多言語料金看板、利用看板の設置を行いました。
コインロッカーの設置	観光客向けにコインロッカーの設置を予定しておりましたが、新型コロナウイルス感染拡大防止による、外出自粛の影響より、今年度の設置検討は見合わせました。
場内照明のLED化	当社費用負担にて、場内照明のLED化工事を6駐車場にて実施いたしました。

定期券について	<p>①現状ご契約中の定期券利用者に関しては、以下の観点より、引継ぎを行いました。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・地域に不可欠な駐車場として利用している定期利用者が多いこと ・募集枠に対し適度な契約数であること <p>②山下町地下駐車場のハイルーフ車の定期新規募集の停止</p> <p>山下町地下駐車場については、以前ハイルーフ車の契約が多く、時間貸し利用客が自走式駐車場をあまり使えていない現状となっておりましたので、対応策として現状の契約待ちの利用者のみ、解約が出た際に契約を受け付け、新規で契約待ちを受け付けないものとししました。解約が出た場合は時間貸しへ振分けを行っております。</p>
飲料自動販売機設置	既に貴市設置の飲料自動販売機が設置されているため、設置につきましては一旦見合わせとしております。
データ分析及びマーケティング	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。
近隣施設との提携拡大	周辺店舗との提携拡大により来街者が利用できる駐車場を増やすことで、「より足を運びやすい市街地」を目指し、そのインフラとしての駐車場整備に努めるべく、駐車場の近隣ホテルを中心に営業活動を行いました。
夜間利用の促進	夜間帯は、周辺飲食店の従業員や利用者、ホテル宿泊者などがご利用いただけるよう、昼間よりも安価に設定いたしました。
当社運営大型駐車場への貴市PRスペースの提供	今年度は新型コロナウイルスの影響でイベントが軒並み中止だったため、未実施。
利用者からの意見や要望の把握・反映方法	令和2年2月10日～3月9日の1ヵ月間、利用者調査を実施しました。

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、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。点検データは、修繕計画にフィードバックし、修正を加え、更に日常点検項目等に反映させております。的確な修繕計画を作成することにより、厳格な予算管理が可能となります。

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ます。

区分	項目	点検頻度
清掃業務	日常清掃	週5回～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 窓ガラス	2回／年
	貯水槽・汚水槽 清掃	1回／年
	地上緑地清掃	1回／年

- ・ 清掃報告書を使用し、作業内容の報告をすることにより、日々の清掃状況の確認を行いました。
- ・ 簡易清掃の範囲から逸脱したごみ（危険物や汚物、粗大ごみ等）の処理については、一次対応の上、都度処理を行いました。
- ・ 日常清掃以外の清掃が必要となった場合は、臨時清掃を実施致しました。

③ 警備業務

④ 長寿命化、故障リスク低減に関する提案

⑤ 今年度実施した修繕工事

ポートサイド

- ・自動ドア修繕

伊勢佐木長者町

- ・入庫口鉄柱アーチ塗装 他 3 件

日本大通り

- ・漏水対策工事助勢作業
- ・A レーン漏水箇所修繕

馬車道

- ・EV 機械室空調機交換工事 他 7 件

福富町西公園

- ・雑排水槽排水移送作業 他 2 件

山下町

- ・機械式駐車場パレット受け装置修繕 他 4 件

4. トラブル対策、危機管理

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。

【対応の体制】

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るよう、適宜研修を実施しました。

どの物件のトラブルにおいても迅速に対応できる環境を整え、貴市のご負担を最小限に抑えた対応を努めました。

【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ております。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。

【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、駐車券が読まれない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っております。なお、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、

対応しております。

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、即時に社内で情報を共有し、対応にあたっております。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。

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、所有者割り出しのうえ催告を行っております。

【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、所長による状況確認後、保守会社へ依頼し、原則即日復旧にあたっております。

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っております。

【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、弊社物件担当あるいは所長、コールセンター責任者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っております。

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。

【トラブル・事故の共有とフィードバック】

週1回貴市へトラブル内容の報告を行い、情報共有を行っております。

【自然災害及び火災発生時における連絡体制】

- ・ 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・消防等の関係各所に連絡を行う体制としております。

【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。
- ・ 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。

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、台風の前報	→ 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	テレビ、ラジオ、PC、携帯電話等の情報機器
	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	FAX、Eメールによる防災情報受信端末、土のう等
	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	FAX、Eメールによる防災情報受信端末、避難経路図

【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
- ・ 土のう等の浸水防止設備

年間実施研修

以下の内容にて各種研修を実施致しました。

	実施月
接客訓練	2～3月
防災訓練	2～3月
普通救命講習	3月
災害用メール訓練	2～3月
個人情報取扱研修	11～12月
防潮板設置訓練	4～3月
消防設備取扱研修	4～3月
機械駐車場設備操作研修	4～3月
聴覚障害者訓練（エレベーター閉じ込めを想定した訓練）	随時実施
事故発生時対応訓練	適宜

5. 年間実施スケジュール

駐車場機器更新工事	令和2年4月13日～4月15日
駐車場看板掛け替え工事	令和2年4月12日～4月16日
LED化工事	令和2年4月16日～4月22日、 令和2年6月8日～6月10日
広告宣伝活動	令和2年4月～3月
イベント協賛	未実施
利用者調査	令和3年2月10日～3月9日 アンケートを実施

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) 利用料金収入の月次内訳
- (ウ) 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) 日報の作成・報告

利用状況、業務内容について日報を作成し、貴市へ報告いたしました。

(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した。

(4) 障害者の減免に係る実績について

障害者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。

(5) 利用者調査

① 令和 3 年 2 月 10 日～3 月 9 日の期間実施いたしました。

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

新型コロナウイルスの感染拡大に配慮し、紙とペンを用いたアンケート方法ではなく、お客様がお持ちのスマートフォン・携帯電話で回答可能な体制といたしました。

④ アンケート結果については、別添資料参照

**横浜市道路附属物自動車駐車場
令和2年度 収支実績（総括）**

（単位：円）

（税別）

	令和2年度					
	予算		実績		差異	
福富町西公園 地下駐車場	収入	¥41,794,000	収入	¥30,957,355	収入	¥-10,836,645
	支出	¥59,912,000	支出	¥52,549,469	支出	¥-7,362,531
	差引	¥-18,118,000	差引	¥-21,592,114	差引	¥-3,474,114
ポートサイド 地下駐車場	収入	¥70,609,000	収入	¥60,180,045	収入	¥-10,428,955
	支出	¥60,330,000	支出	¥57,165,299	支出	¥-3,164,701
	差引	¥10,279,000	差引	¥3,014,746	差引	¥-7,264,254
馬車道 地下駐車場	収入	¥90,586,000	収入	¥63,061,323	収入	¥-27,524,677
	支出	¥62,712,000	支出	¥58,063,690	支出	¥-4,648,310
	差引	¥27,874,000	差引	¥4,997,633	差引	¥-22,876,367
山下町 地下駐車場	収入	¥89,117,000	収入	¥66,170,105	収入	¥-22,946,895
	支出	¥66,103,000	支出	¥60,439,753	支出	¥-5,663,247
	差引	¥23,014,000	差引	¥5,730,352	差引	¥-17,283,648
日本大通り 地下駐車場	収入	¥77,108,000	収入	¥54,191,909	収入	¥-22,916,091
	支出	¥59,047,000	支出	¥54,718,003	支出	¥-4,328,997
	差引	¥18,061,000	差引	¥-526,094	差引	¥-18,587,094
伊勢佐木長者町 地下駐車場	収入	¥41,635,000	収入	¥44,001,464	収入	¥2,366,464
	支出	¥59,376,000	支出	¥54,053,551	支出	¥-5,322,449
	差引	¥-17,741,000	差引	¥-10,052,087	差引	¥7,688,913
合計	収入	¥410,849,000	収入	¥318,562,201	収入	¥-92,286,799
	支出	¥367,480,000	支出	¥336,989,765	支出	¥-30,490,235
	差引	¥43,369,000	差引	¥-18,427,564	差引	¥-61,796,564

令和2年度収支実績 6駐車場合計内訳

(単位：円)
(税別)

		予算	実績	差
収入額	利用料収入	410,849,000	318,562,201	-92,286,799
	合計	410,849,000	318,562,201	-92,286,799
支出額	減価償却費	8,892,000	7,686,615	-1,205,385
	運営管理費	258,074,000	255,936,046	-2,137,954
	その他	77,202,000	69,932,990	-7,269,010
	諸経費	23,312,000	3,434,114	-19,877,886
	合計	367,480,000	336,989,765	-30,490,235

横浜市道路局 地下駐車場 アンケート調査結果

日本パーキング株式会社

アンケート調査日：令和3年2月10日～3月9日

調査対象・回答者数

・ポートサイド地下駐車場	48名
・伊勢佐木長者町地下駐車場	189名
・日本大通り地下駐車場	175名
・馬車道地下駐車場	158名
・福富町西公園地下駐車場	92名
・山下町地下駐車場	107名

調査方法

新型コロナウイルスの感染拡大に配慮し、紙とペンを用いたアンケート方法ではなく、駐車場内にQRコードを掲示し、お客様がお持ちのスマートフォン・携帯電話で回答できるようWeb上で実施。

※一部無効回答があり、各設問の有効回答数が異なります。

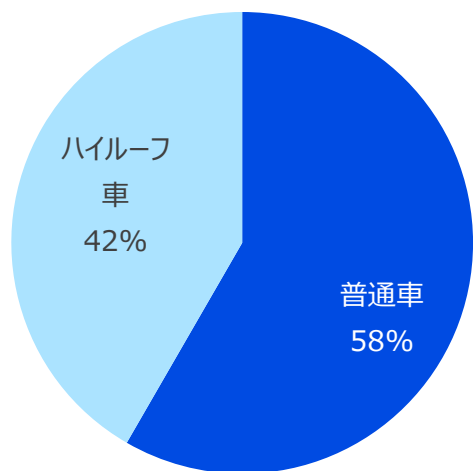
目次

1. 利用車両について	5
2. 年齢について	6
3. 利用頻度について	7
4. 利用時間について	8
5. 出発地について	9
6. 利用目的について	10
6-2 「利用目的について」の「その他」の内容	11
7. 利用しやすさについて	12
7-2. 利用しやすさについて（その理由）	13
8. 短時間料金設定について	15
9. 最大料金設定について	17
10. 身体障害者手帳等をお持ちの方の割引について	19

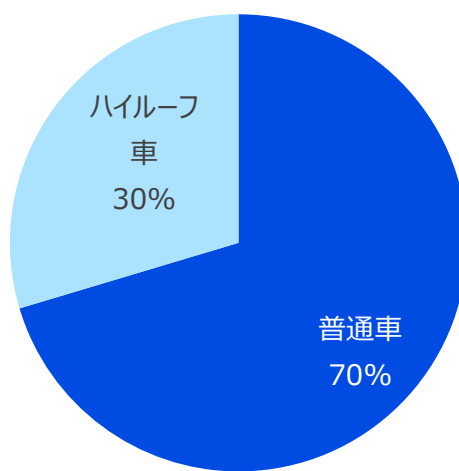
1 1. スタッフの対応について	21
1 1-2. スタッフの対応について（その理由）	22
1 2. 当駐車場を知った理由	24
1 3. 現地までの案内について	25
1 3-2. 現地までの案内について（その理由）	26
1 4. 当駐車場がなかった場合、どのようにしていましたか？	28
1 4-2. 「他の駐車場を利用していた」「その他」の内容	29
1 5. 日本パーキングを知っていますか？	30
1 5-2. どのような手段でNPCを知りましたか？	31
改善要望等	32
総括	35

1. 利用車両について

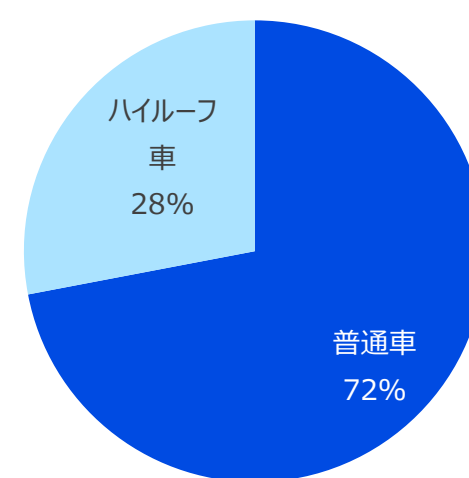
ポートサイド



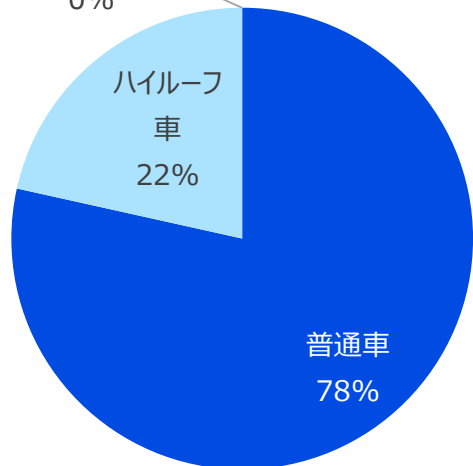
伊勢佐木長者町



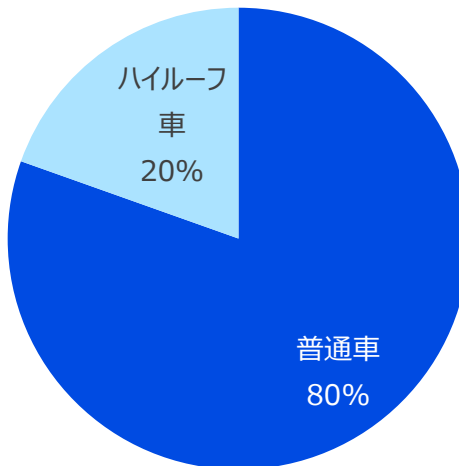
日本大通り



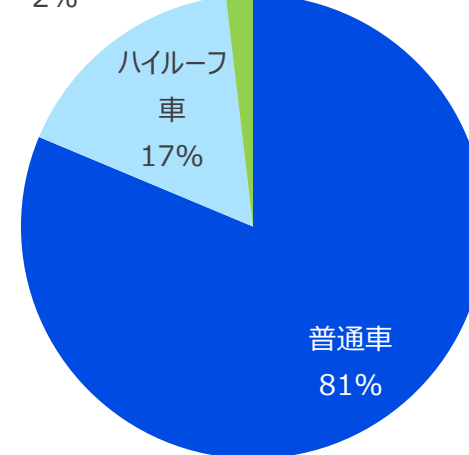
馬車道
バイク 0%



福富町西公園



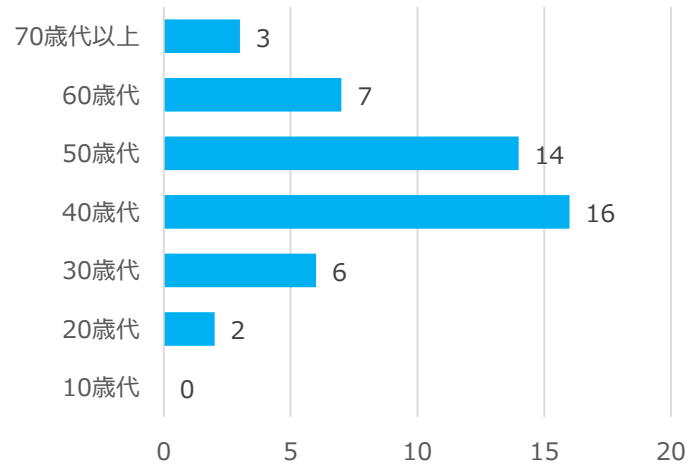
山下町
バイク 2%



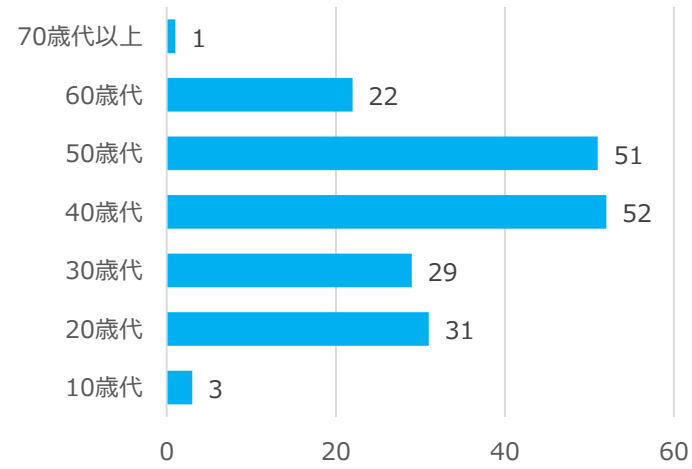
※普通車（セダンタイプ）、ハイルーフ車（サイズの大きい車はこちらを選択）

2. 年齢について

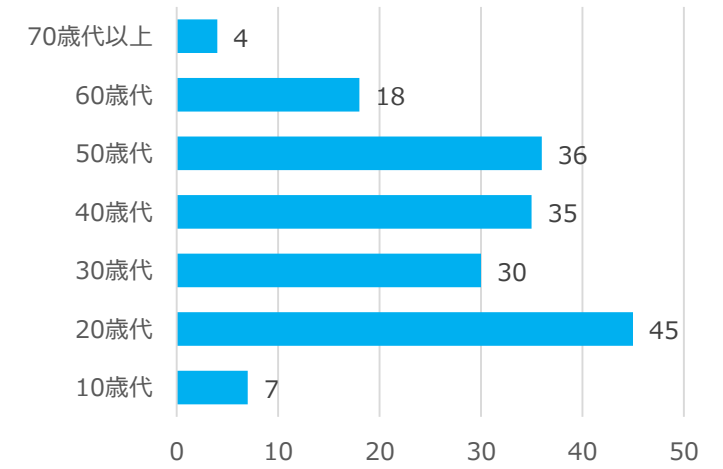
ポートサイド



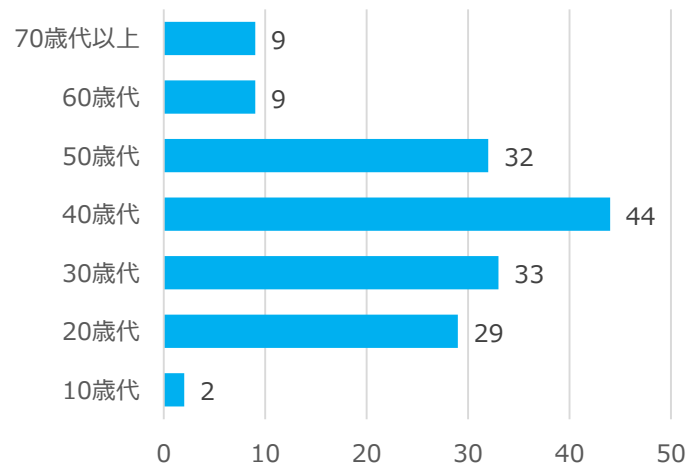
伊勢佐木長者町



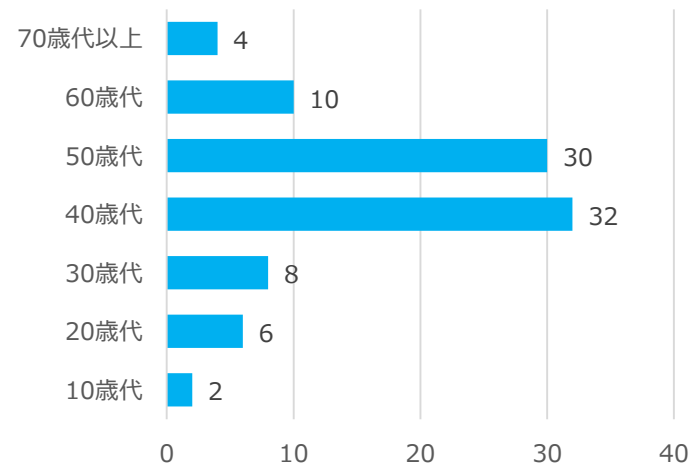
日本大通り



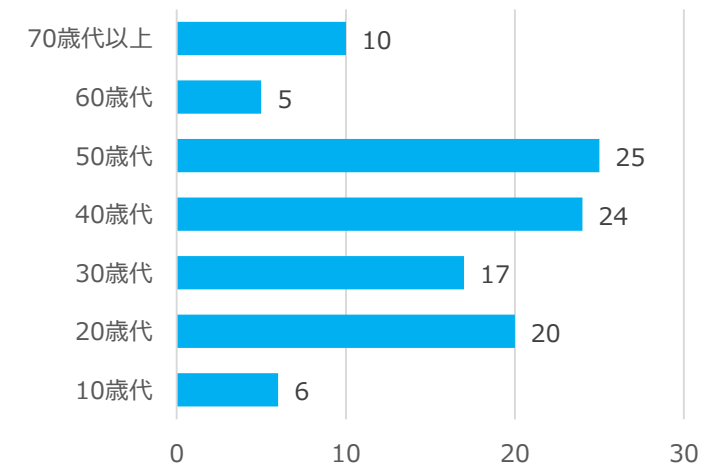
馬車道



福富町西公園

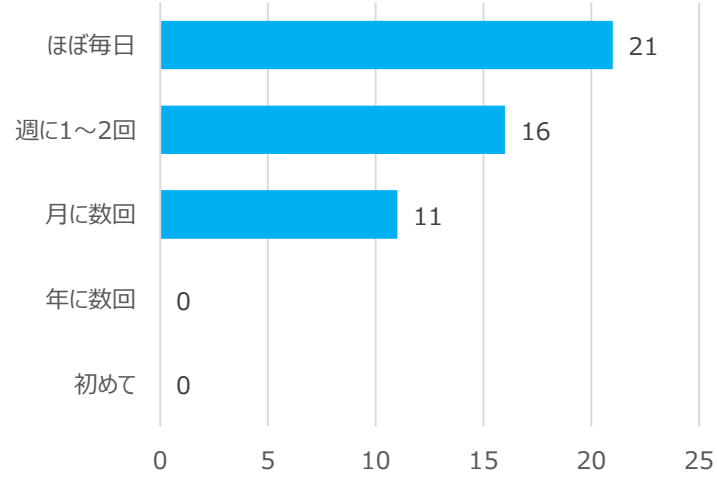


山下町

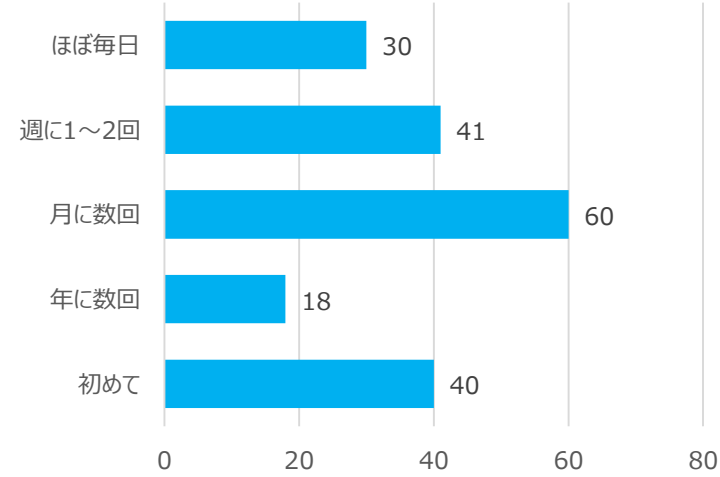


3. 利用頻度について

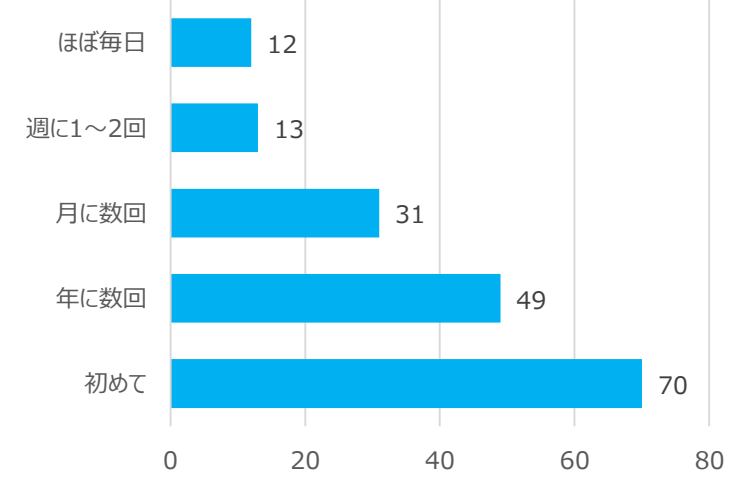
ポートサイド



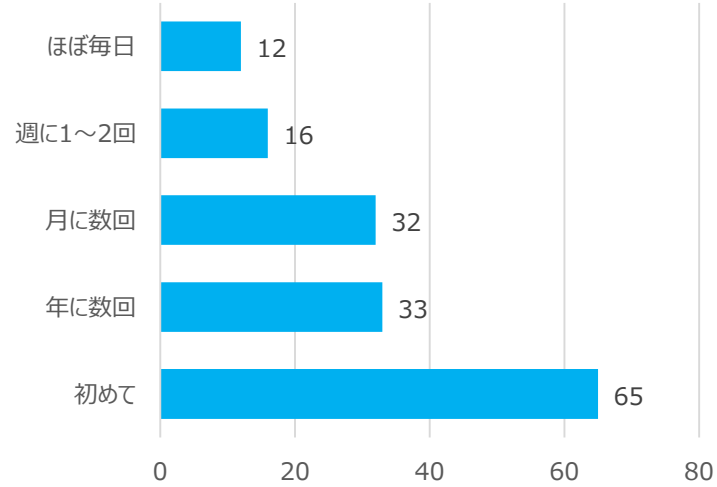
伊勢佐木長者町



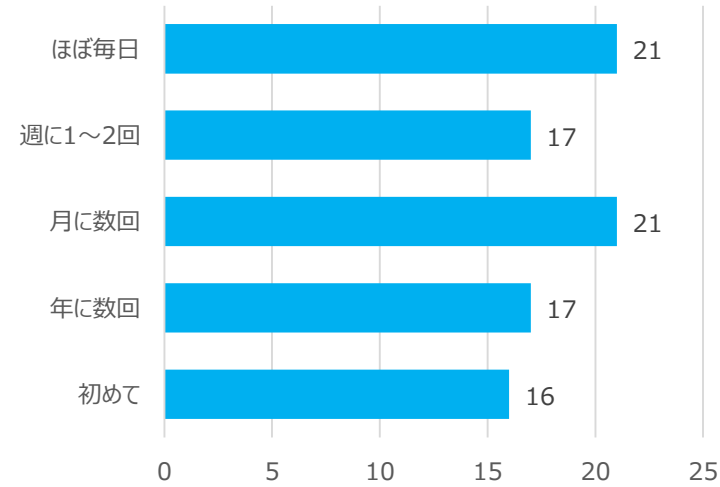
日本大通り



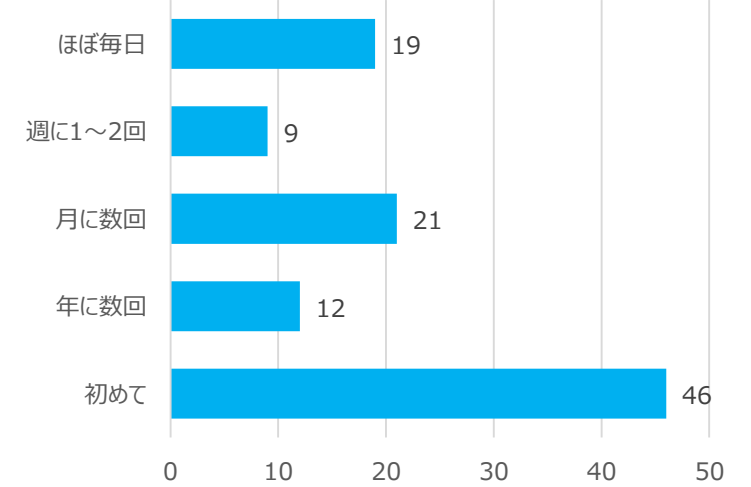
馬車道



福富町西公園

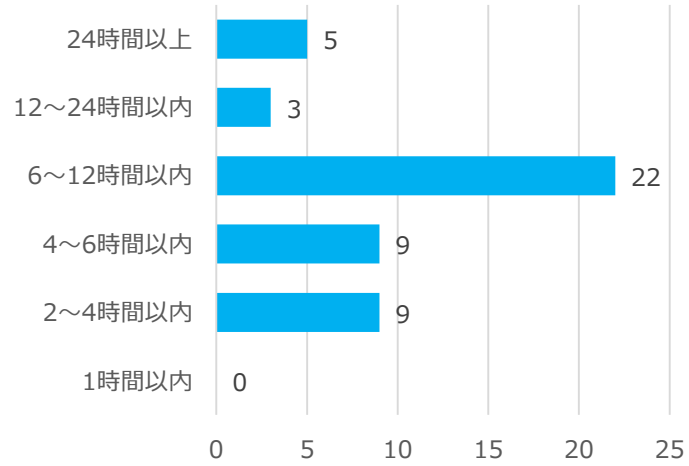


山下町

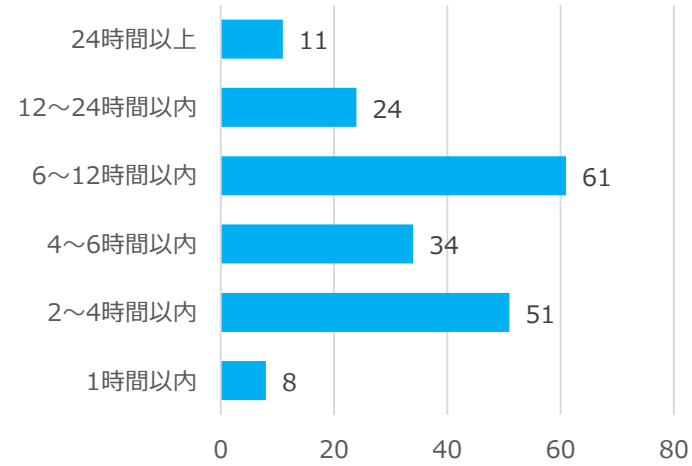


4. 利用時間について

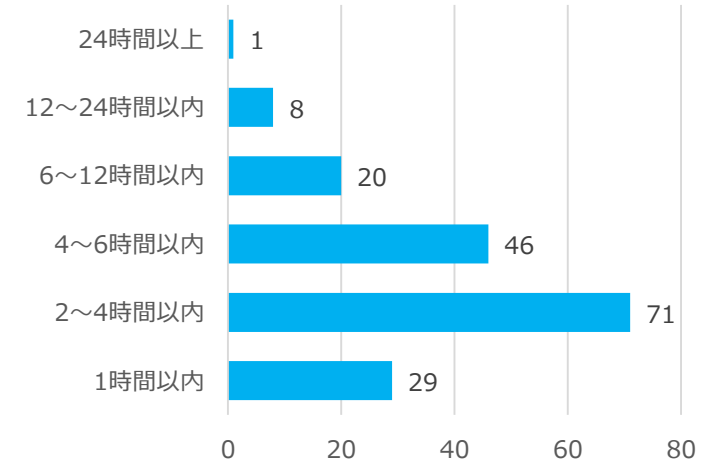
ポートサイド



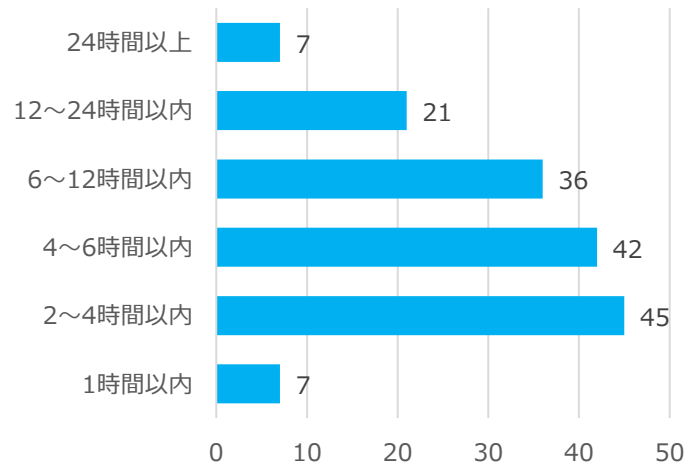
伊勢佐木長者町



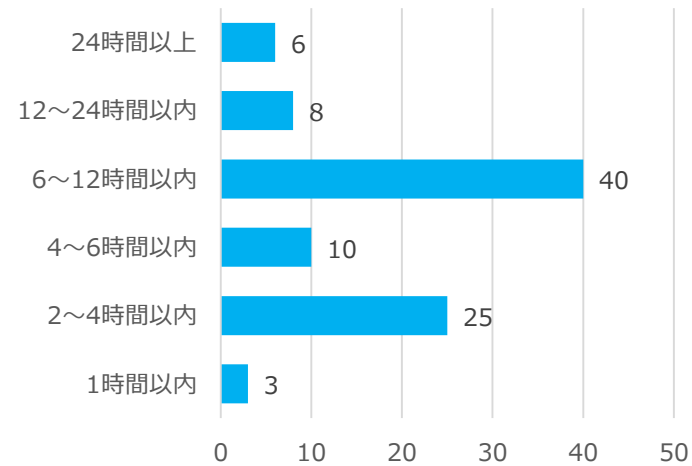
日本大通り



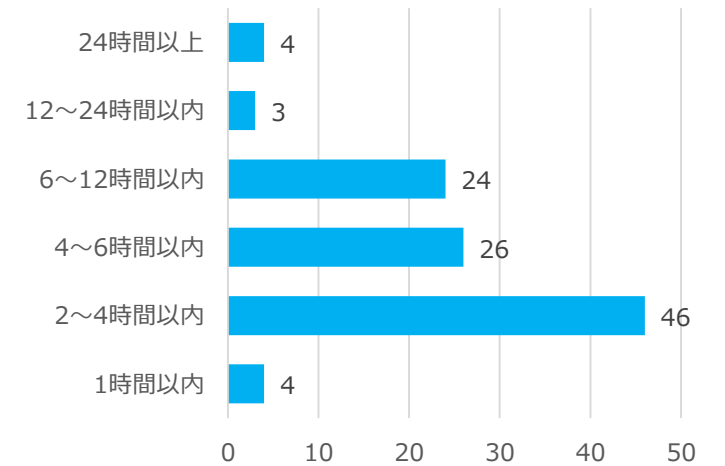
馬車道



福富町西公園

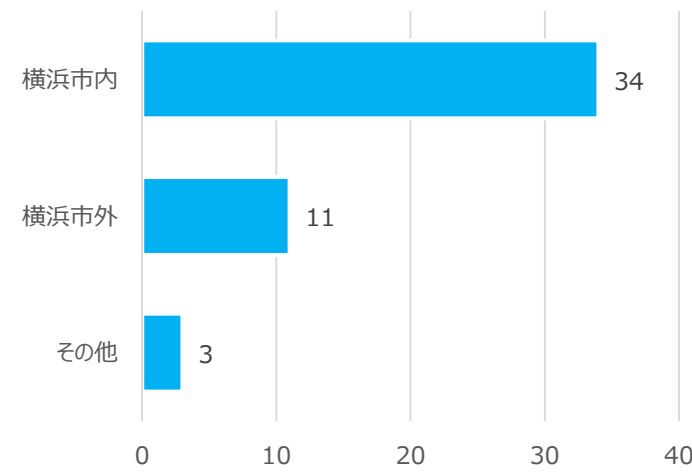


山下町

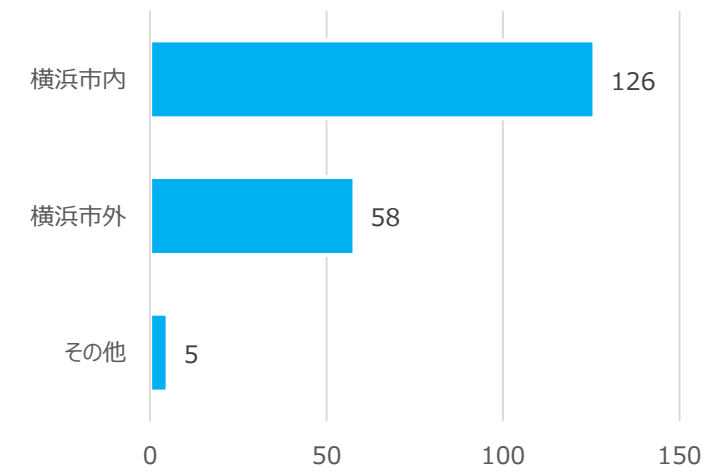


5. 出発地について

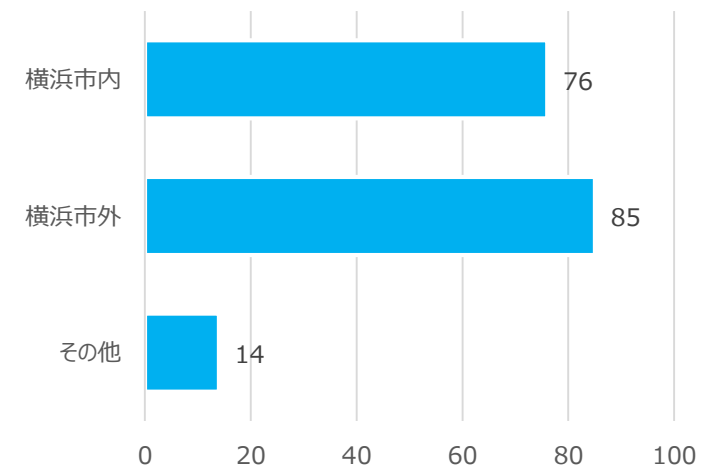
ポートサイド



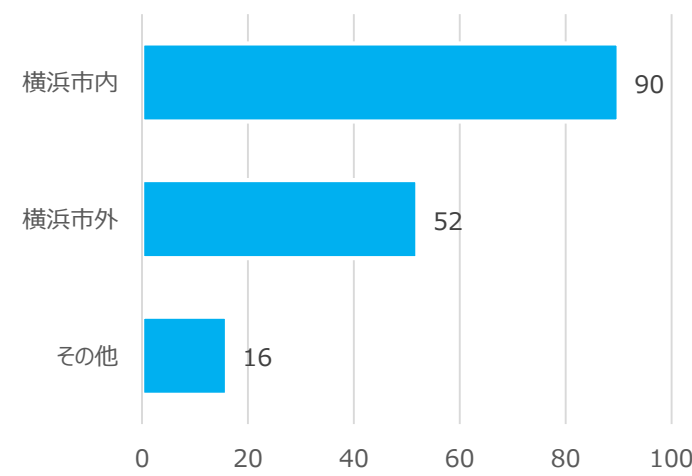
伊勢佐木長者町



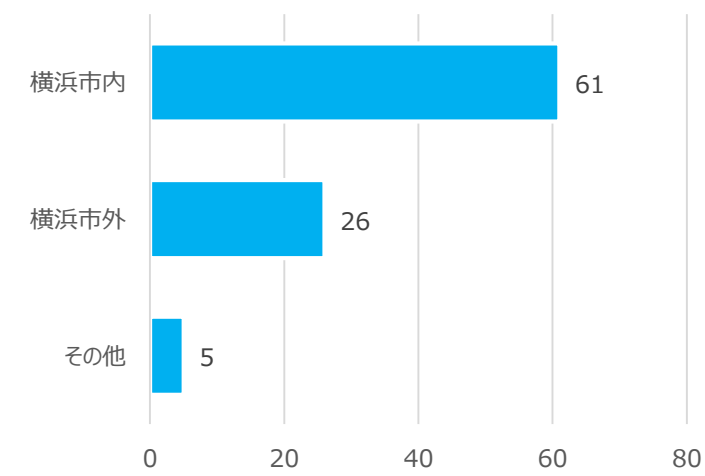
日本大通り



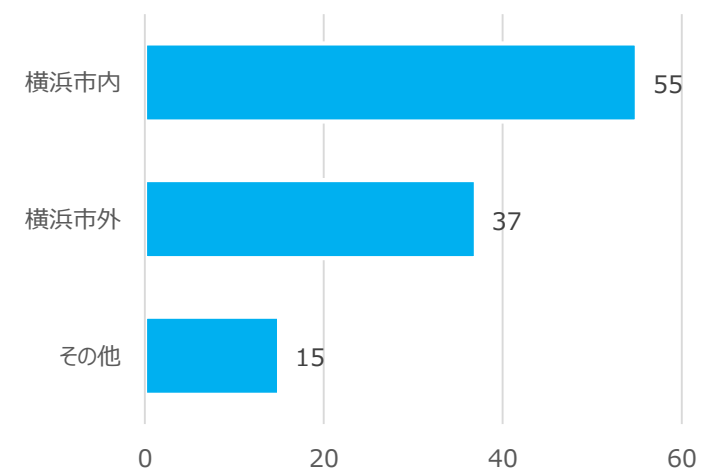
馬車道



福富町西公園

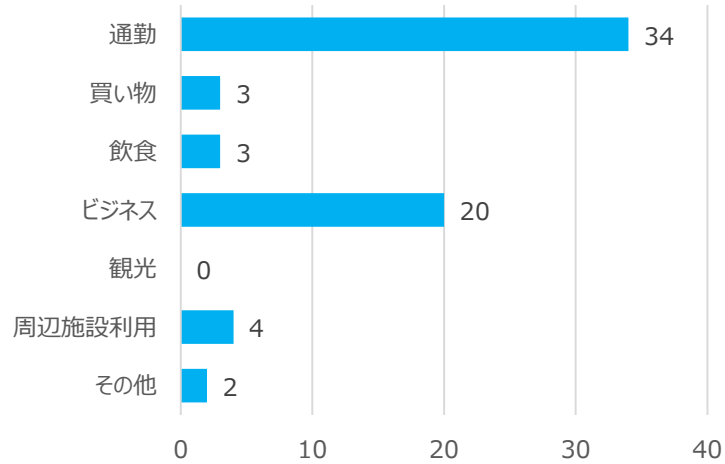


山下町

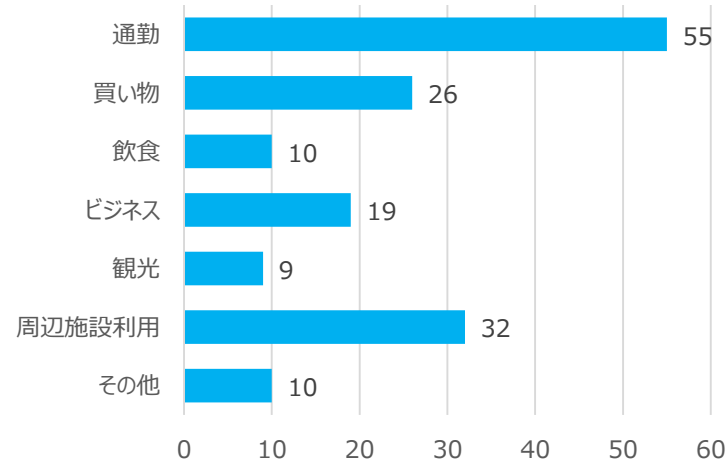


6. 利用目的について

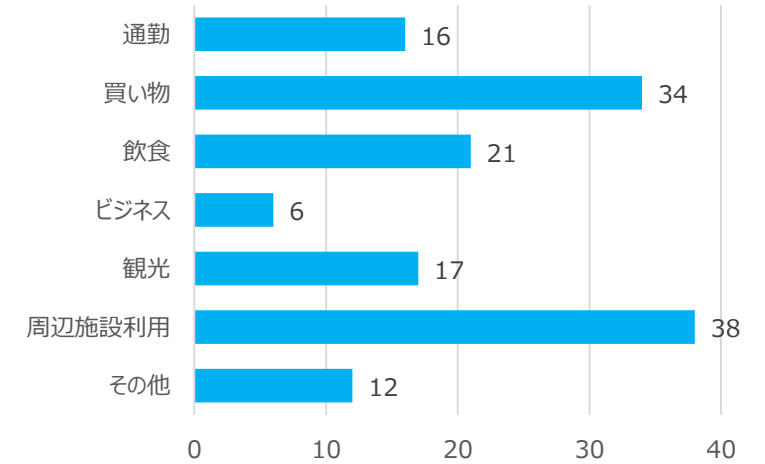
ポートサイド



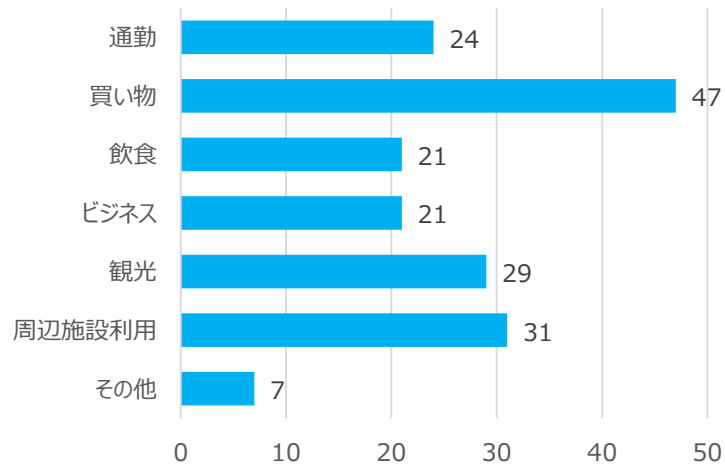
伊勢佐木長者町



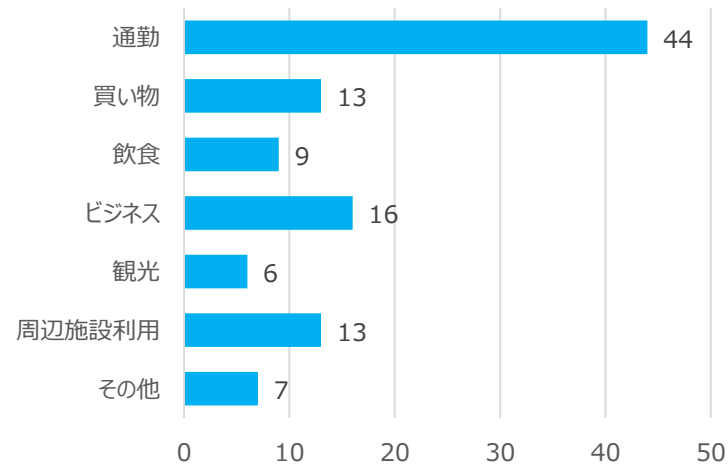
日本大通り



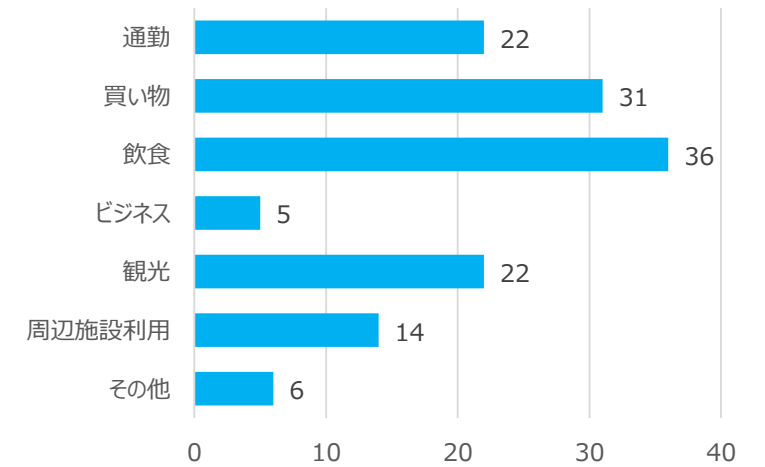
馬車道



福富町西公園



山下町



6-2. 「利用目的について」の「その他」の内容

ポートサイド

- ・ 保育園送迎 1
- ・ 講習 1

伊勢佐木長者町

- ・ 病院 3
- ・ 野球観戦 1
- ・ ライブハウス 1
- ・ 子どもの習い事 1
- ・ 帰省時 1
- ・ 友人の家 1

日本大通り

- ・ 病院 3
- ・ 野球観戦 3
- ・ 区役所 3
- ・ 習い事 2
- ・ 子どもの塾 1

馬車道

- ・ 病院 1
- ・ 市役所 1
- ・ コンサート 2
- ・ 子どもの習い事 2
- ・ 近隣に居住 1

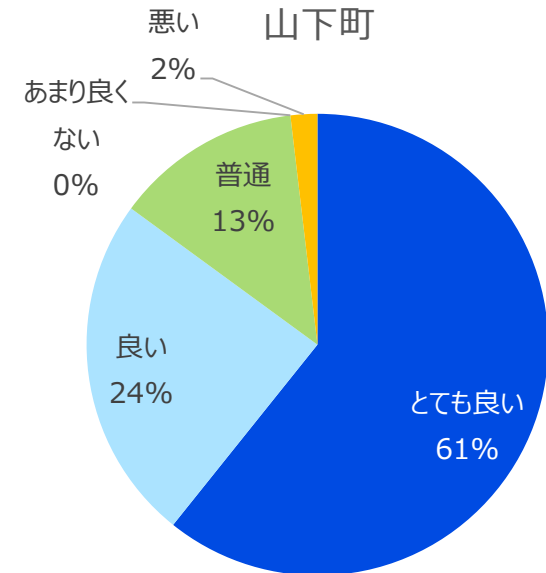
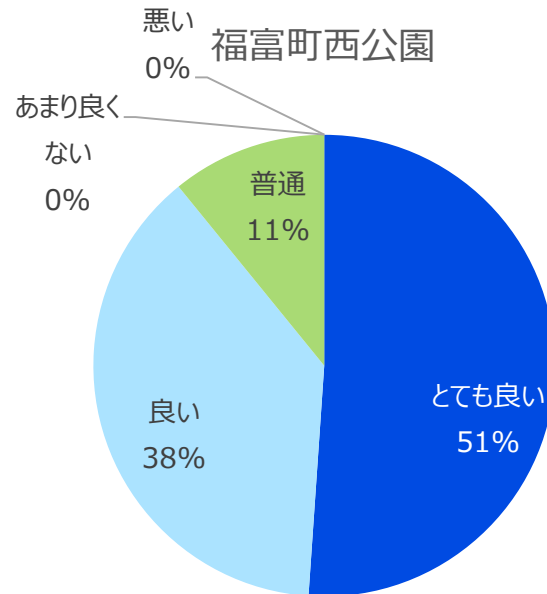
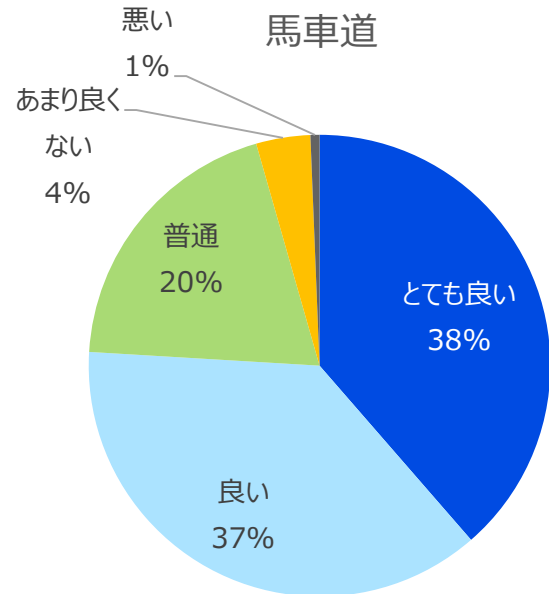
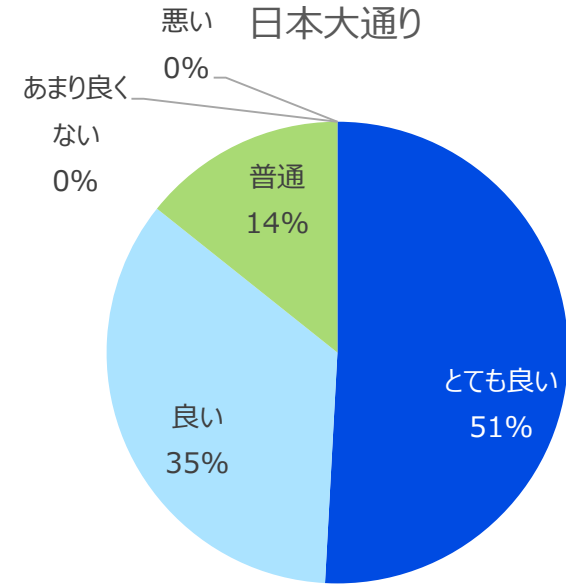
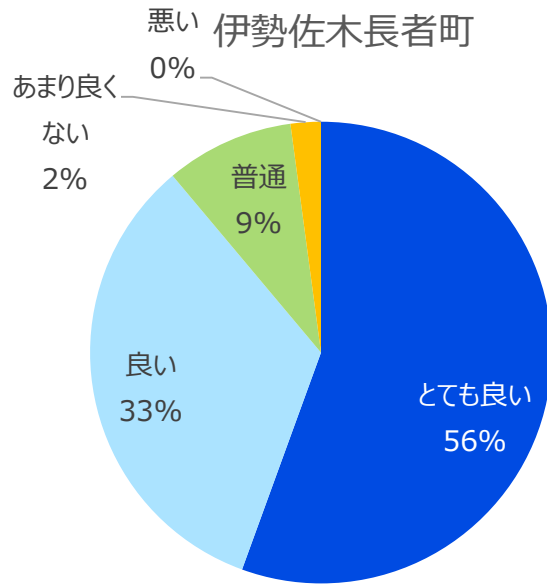
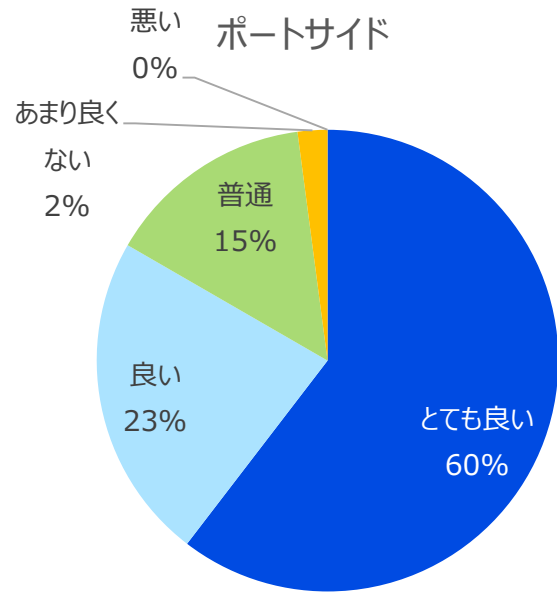
福富町西公園

- ・ 動物病院 1
- ・ 引っ越し時に利用 1
- ・ 帰宅中の寄り道 1
- ・ 駐車場修繕中のため 1

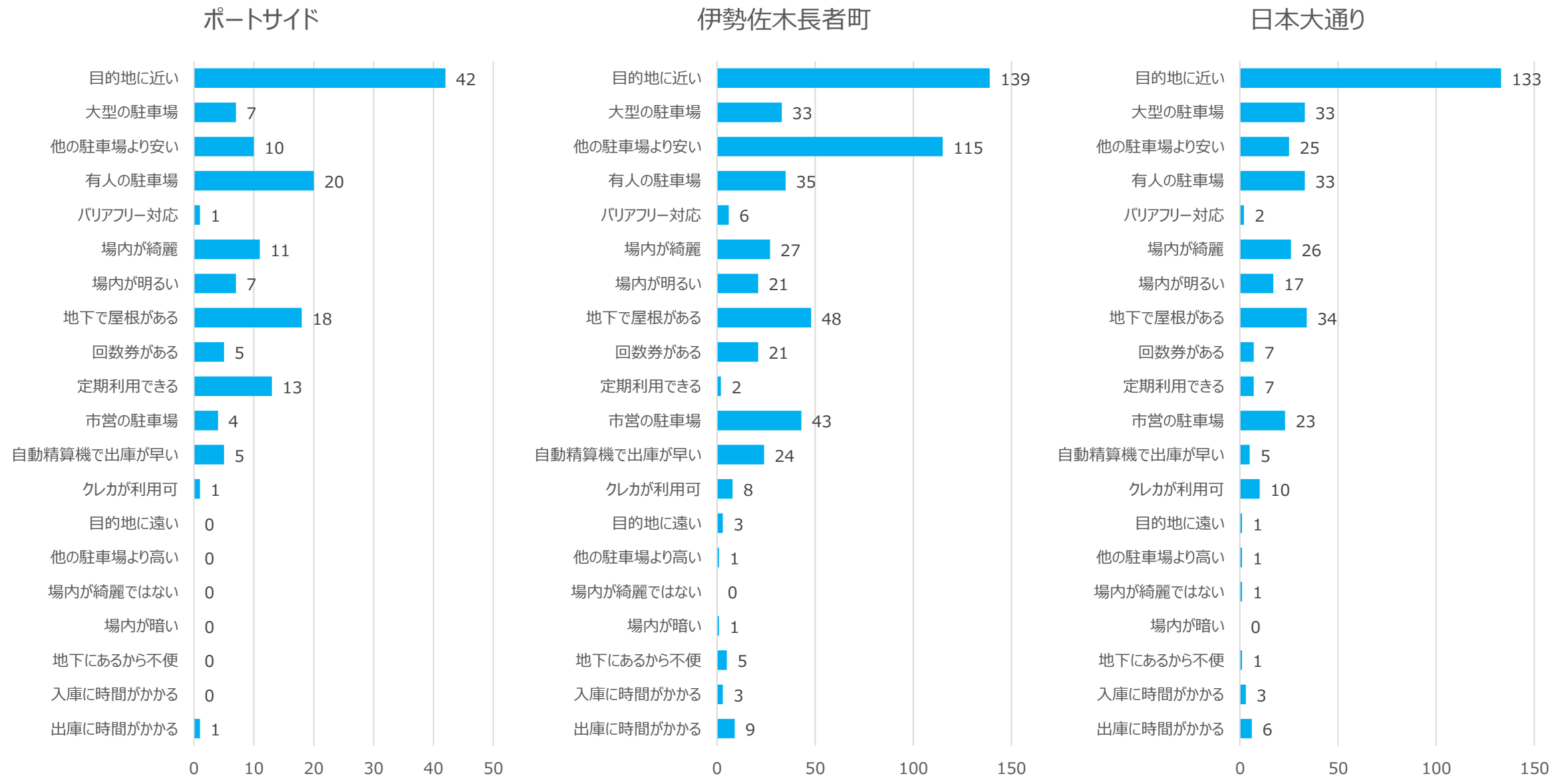
山下町

- ・ 病院 2
- ・ 親戚の家 2
- ・ 定期利用中のため 2
- ・ 家族に会いに 1
- ・ まつ毛パーマ 1

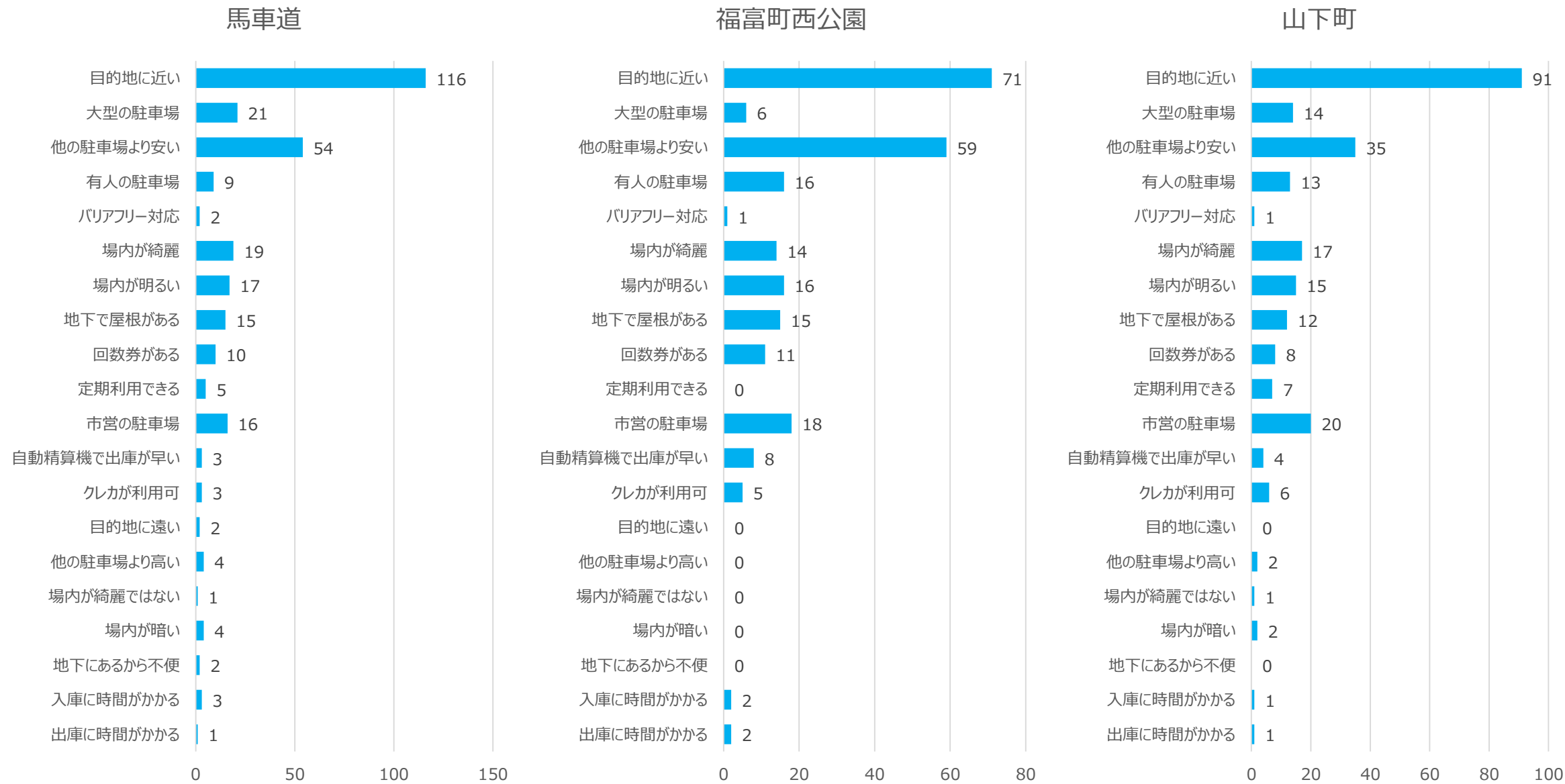
7. 利用しやすさについて



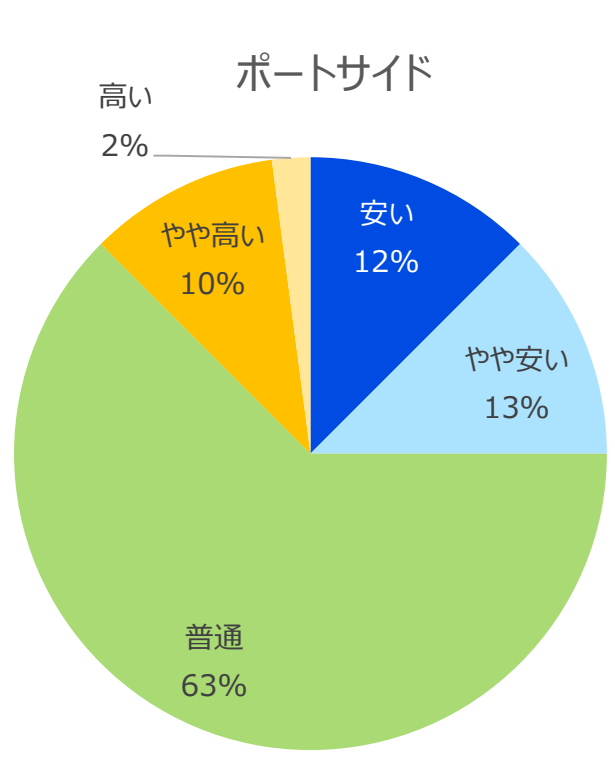
7-2. 利用しやすさについて（その理由①）



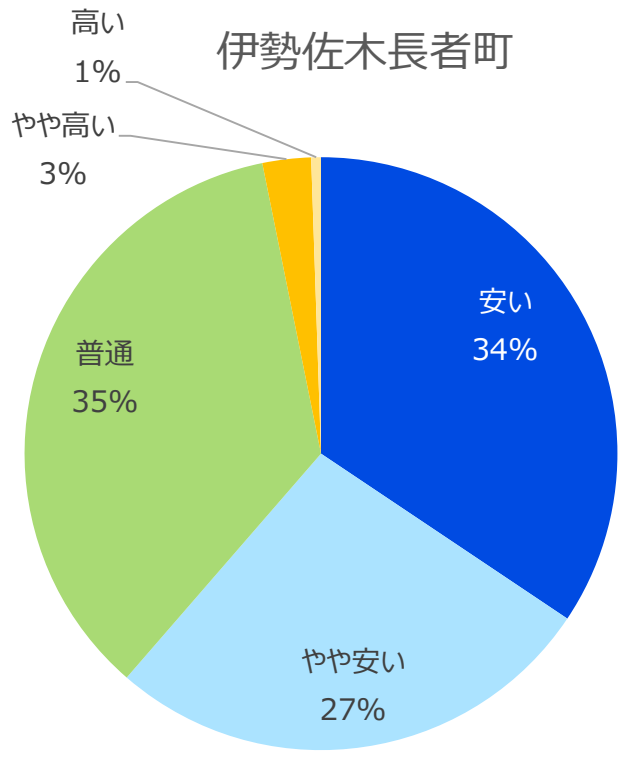
7-2. 利用しやすさについて（その理由②）



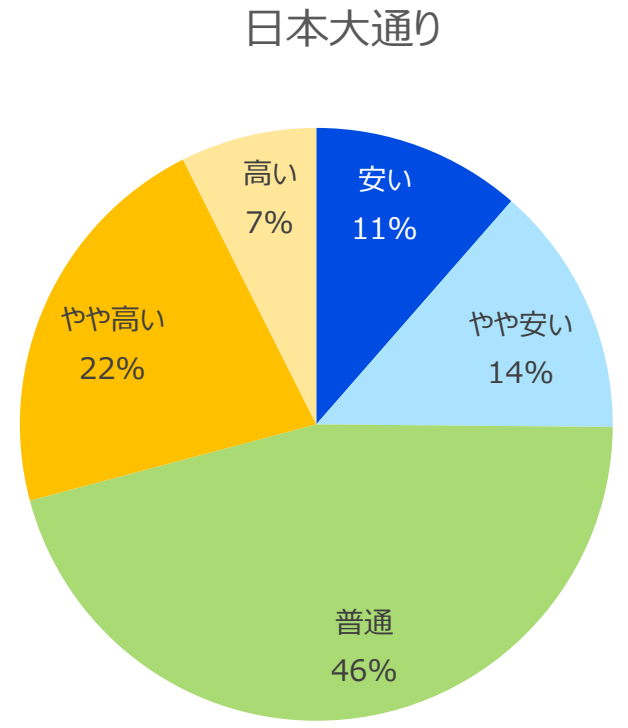
8. 短時間料金設定について①



30分/300円 (8時~20時)
60分/100円 (20時~8時)

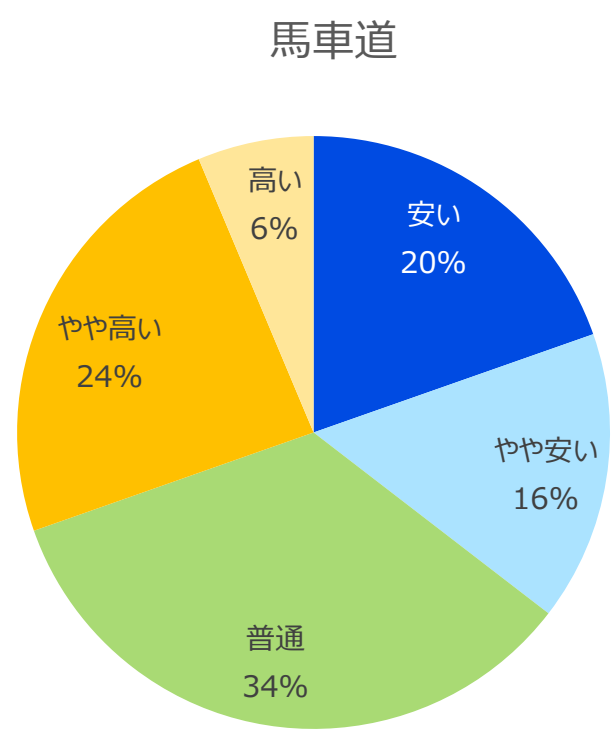


30分/200円 (7時~19時)
60分/100円 (19時~7時)

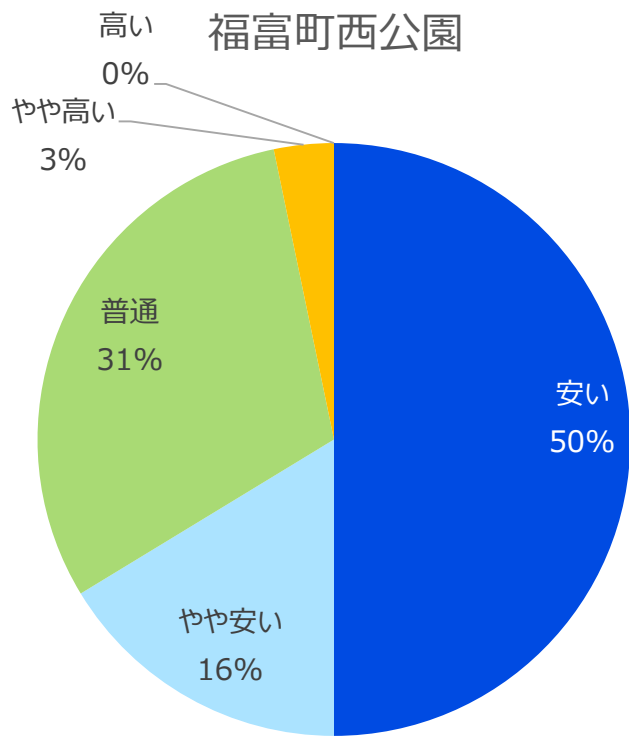


【平日】20分/200円 (8時~22時)
【土日祝・特定日】30分/400円 (8時~22時)
【全日】60分/100円 (22時~8時)

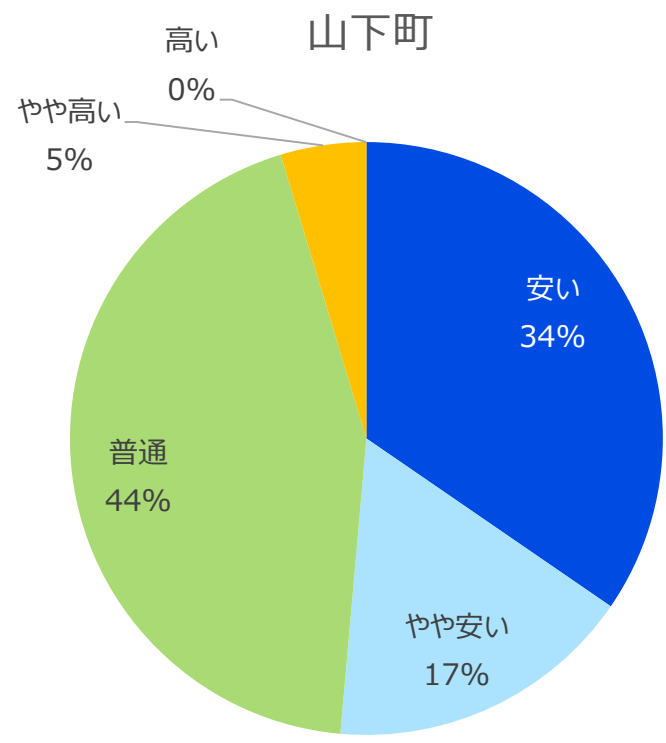
8. 短時間料金設定について②



自動車：30分/300円（8時～20時）
60分/100円（20時～8時）
バイク：30分/50円

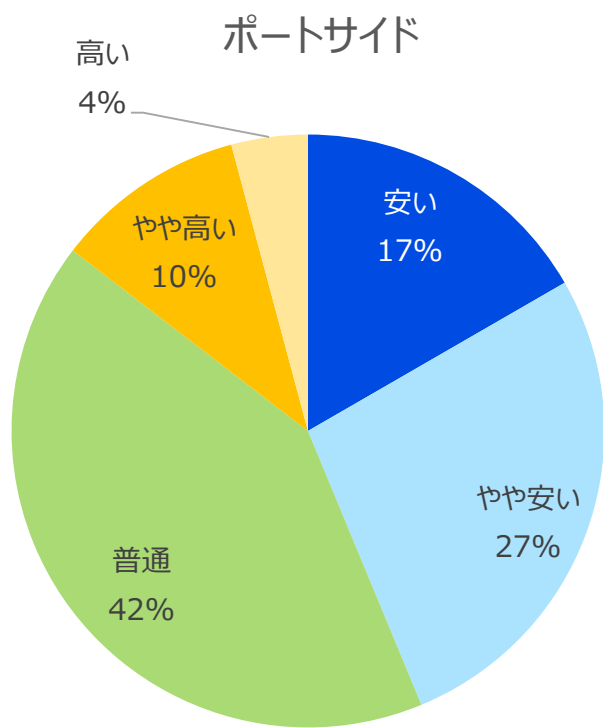


30分/200円

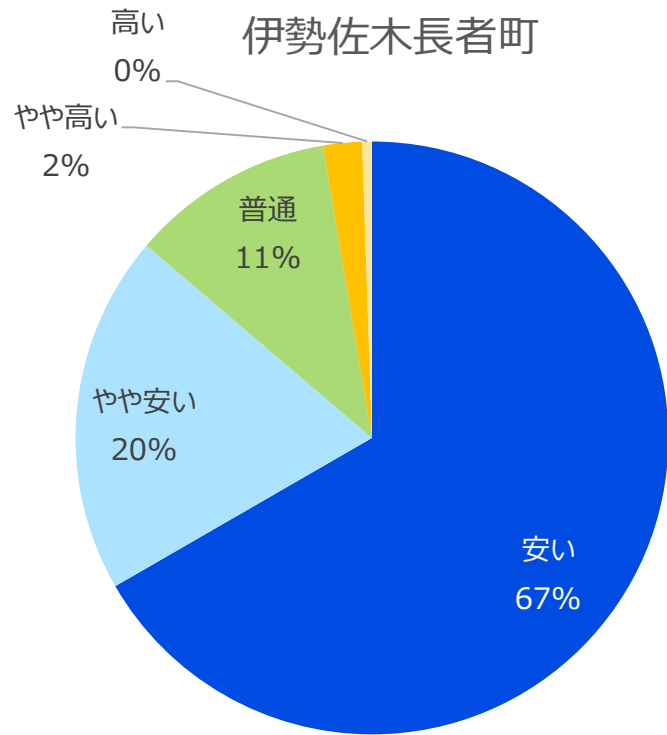


自動車：【平日】20分/200円
【土日祝】30分/400円
バイク：30分/50円

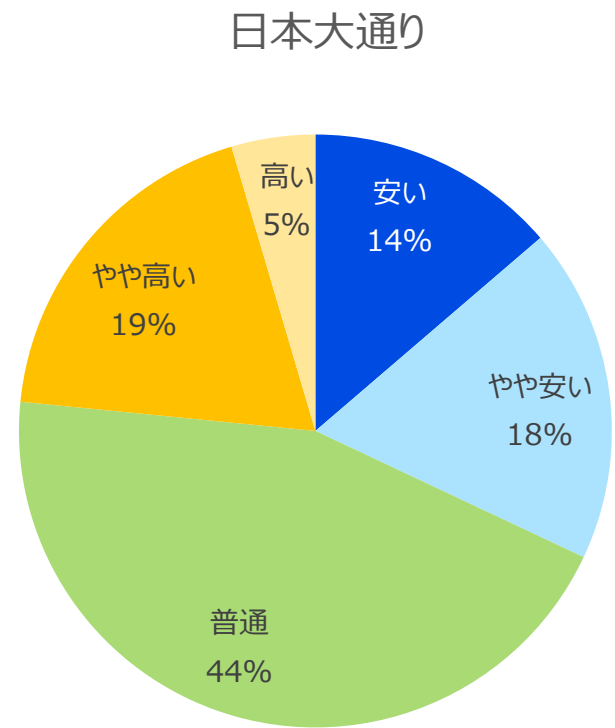
9. 最大料金設定について①



【平日】12時間最大1500円
【土日祝】12時間最大2000円

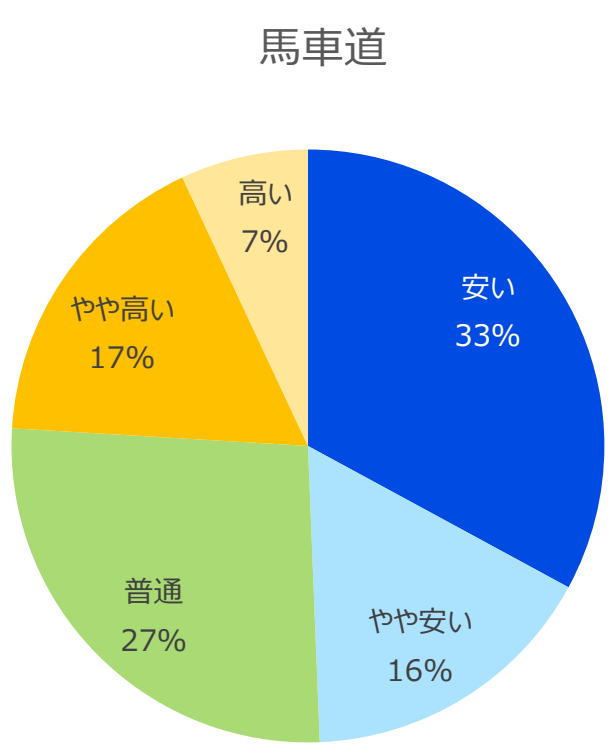


24時間毎800円

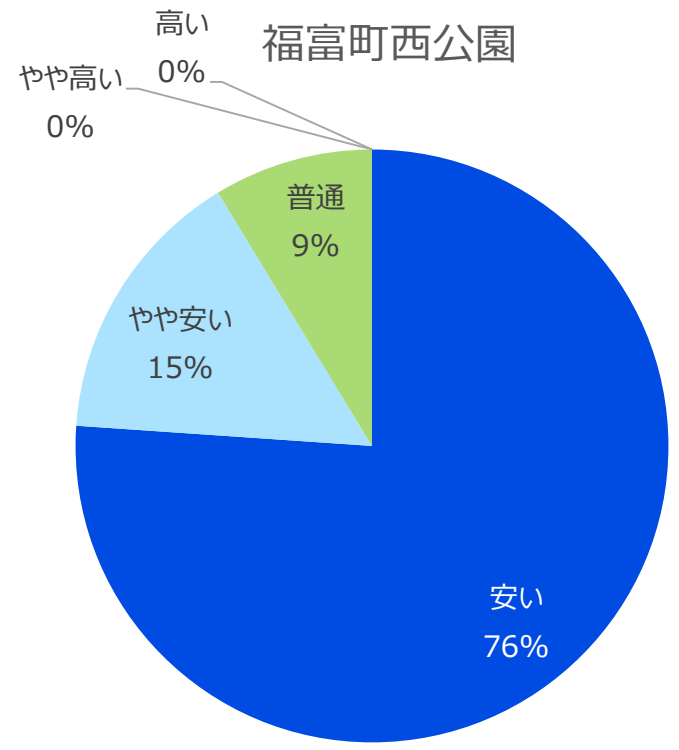


【平日】当日最大1600円
【土日祝・特定日】当日最大2200円

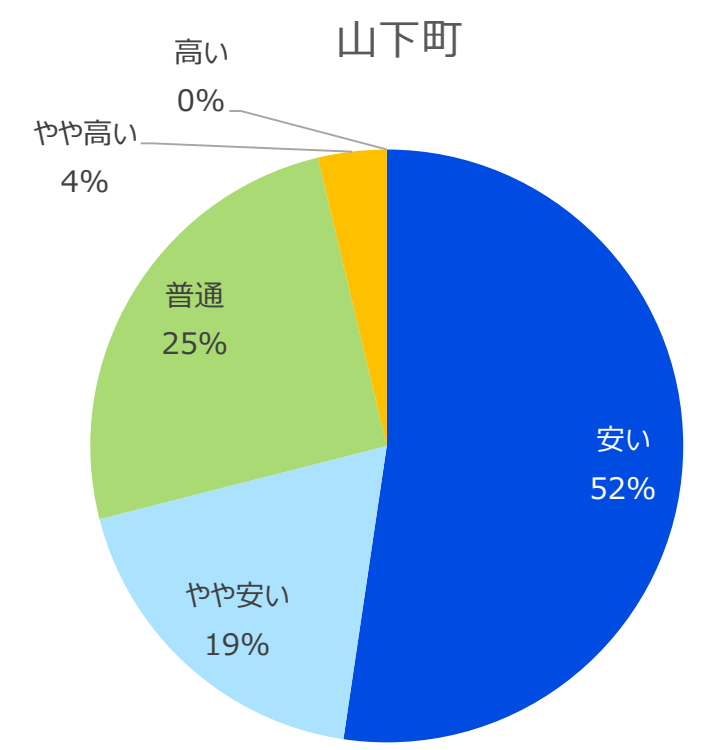
9. 最大料金設定について②



自動車：【平日】24時間最大2000円
【土日祝】24時間最大1300円
バイク：当日最大800円)



【月～金】24時間毎700円
【土日祝】24時間毎900円)



自動車：24時間最大2000円
※平日のみ地下3階機械式に限り24時間毎1000円
バイク：当日最大800円)

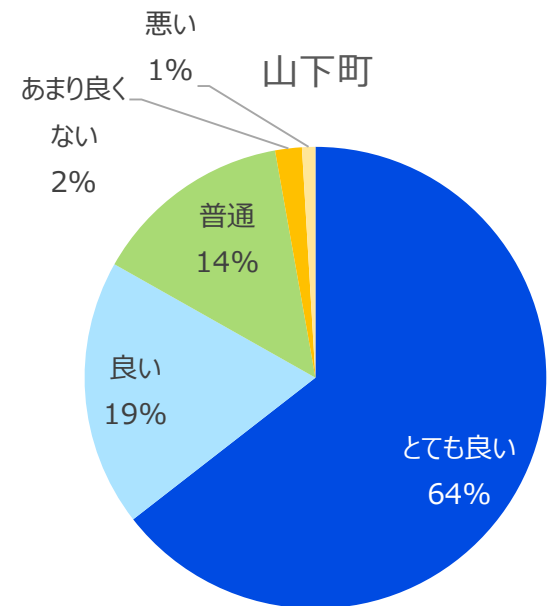
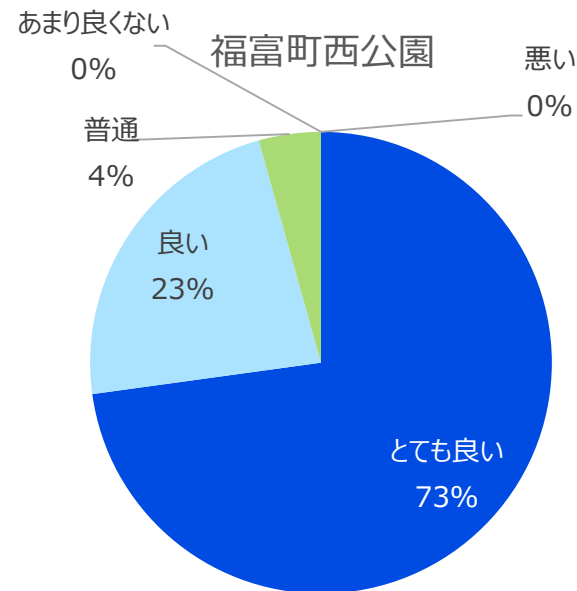
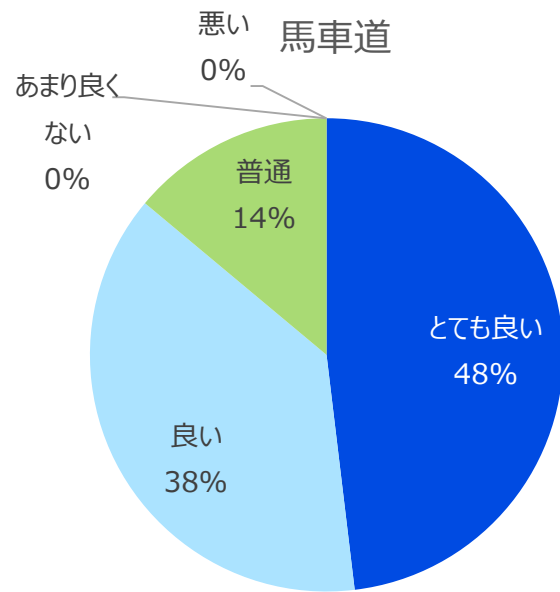
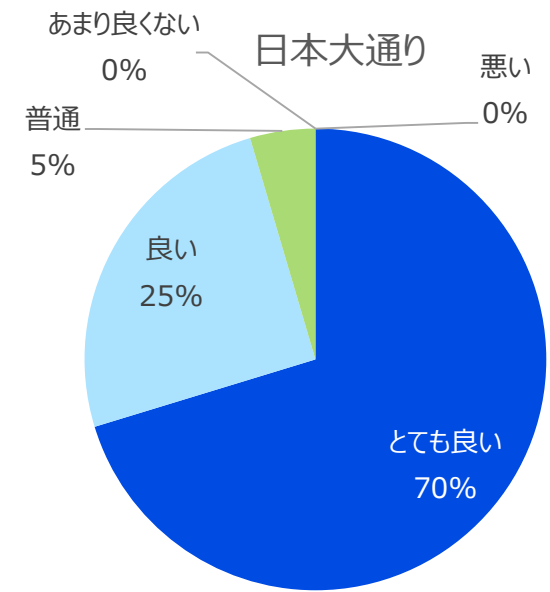
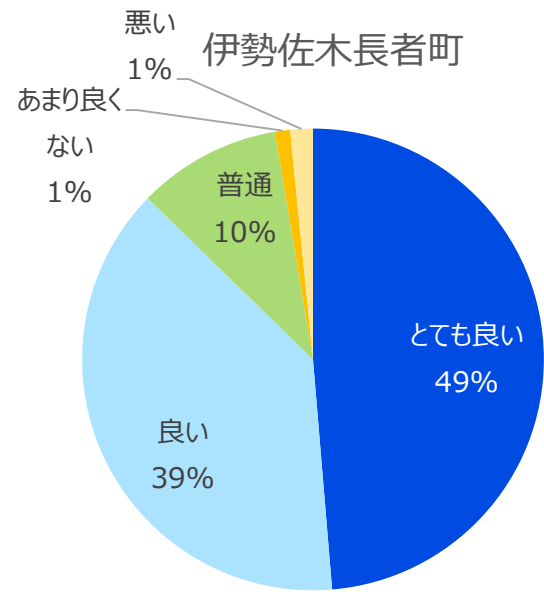
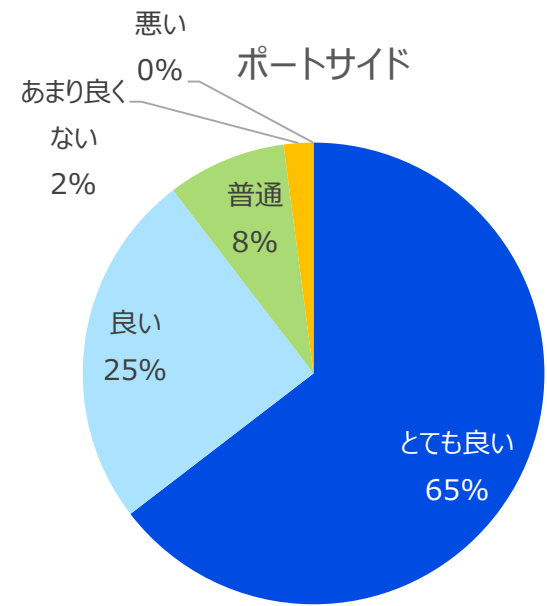
10. 身体障害者手帳等をお持ちの方の割引について①

ポートサイド	<ul style="list-style-type: none">・良いと思う。10件・有難い、これからも継続してほしい。・とても有意義だと思う。・有難いが、定期券が購入できないのが 残念。
伊勢佐木長者町	<ul style="list-style-type: none">・良いと思う。34件・大変助かる。8件・妥当だと思う。2件・継続して行ってほしい。他1件・社会的弱者の方が外に出て活動してもらうためにも必要だと思う。・料金も安いし、広くて利用しやすいと思う。・良いと思うがバリアフリーではない。・特に必要性は感じない。2件・知らなかった。2件・すでに安いのでどちらでもよい
日本大通り	<ul style="list-style-type: none">・良いと思う。25件・有難い、助かる。6件・電車での移動が辛いので助かる。・親族に身障者がいるので送り迎えに利用しやすい。・区役所の駐車場がいつも混んでいて停めにくいため助かる。・この制度があることで障害者の方も外出しようと思える。・妥当だと思う。・馬車道や山下公園など他の市営駐車場は無料なのに、こちらは半額なのはなぜか？・不合理だと思う、しっかり管理された制度にしてほしい。・あまり興味ない

10. 身体障害者手帳等をお持ちの方の割引について②

馬車道	<ul style="list-style-type: none">・良いと思う。15件・助かる、有難い。3件・必要だと思う。・割引される時間が短すぎると思う。・当たり前だと思う。
福富町西公園	<ul style="list-style-type: none">・良いと思う。13件・助かる、有難い。3件
山下町	<ul style="list-style-type: none">・良いと思う。9件・助かる、有難い。5件・ぜひ継続してほしい。・良いと思うが無料でもいいと思う。・無料分を超えた分が半額になるのも有難い。・とくに何も思わない。

11. スタッフの対応について



11-2. スタッフの対応について（その理由①）

ポートサイド	とても良い 良い 普通	<ul style="list-style-type: none"> ・いつも明るい挨拶や対応で気持ち良く利用できる。 ・きちんとした対応、親身、安心感がある、等。5件 ・感じが良いし、スムーズ。 ・人のよさそうな方が多い。 ・挨拶が良い。2件
	あまり良くない 悪い	回答無し
伊勢佐木長者町	とても良い 良い 普通	<ul style="list-style-type: none"> ・親切で対応が丁寧。20件 ・挨拶が良い。4件 ・臨機応変に誘導してくれる。 ・携帯を忘れた際も対応してもらえた。 ・詳しく説明してもらえた。 ・障害の割引を受ける際も嫌な顔をすることなく手際よく対応してくれる。 ・人によって差はあるがおおむね丁寧。 ・たまに挨拶をしない人がいる。 ・まれに管理人室の方に気づいてもらいにくいことがある。
	あまり良くない 悪い	<ul style="list-style-type: none"> ・みんな仏頂面で挨拶もない。 ・愛想が良い人と悪い人がいる。 ・小柄な年配方が一昔前の役人のような命令口調で不愉快。

11-2. スタッフの対応について（その理由②）

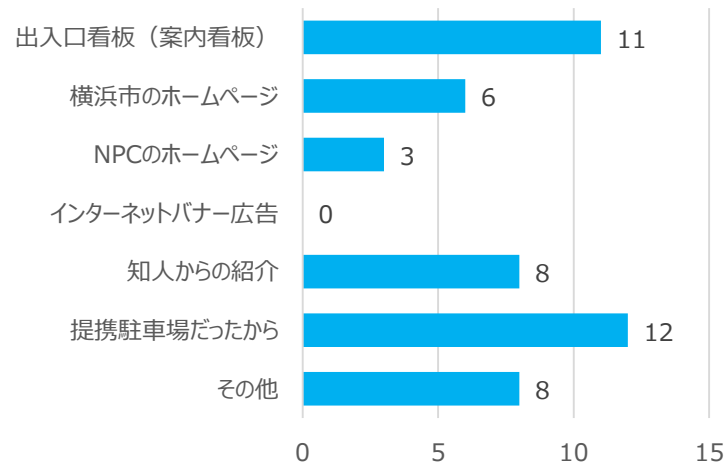
日本大通り	とても良い 良い 普通	<ul style="list-style-type: none"> ・親切、丁寧。28件 ・気さくで感じが良い。9件 ・説明が丁寧で分かりやすい。3件 ・子どもたちに親切。 ・地図をくれた。2件 ・行先の出口案内やアンケート案内等、丁寧に説明してくれた。 ・人による。
	あまり良くない 悪い	回答無し
馬車道	とても良い 良い 普通	<ul style="list-style-type: none"> ・親切、丁寧。6件 ・駐車誘導をしてくれた。4件 ・駐車の時指示をしすぎないのが良い。 ・挨拶もちゃんとしていて安心できる。 ・気さくな方が多く礼儀正しい。 ・朝早いと会わない。 ・会ったことがない。
	あまり良くない 悪い	回答無し

11-2. スタッフの対応について（その理由③）

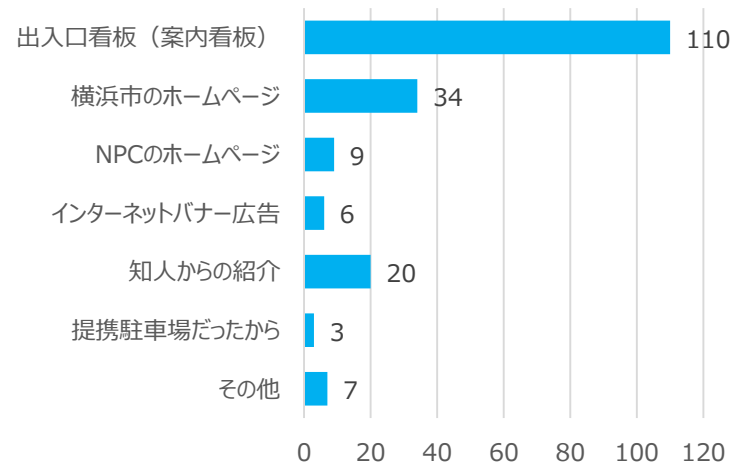
福富町西公園	とても良い 良い 普通	<ul style="list-style-type: none"> ・親切、丁寧。14件 ・誘導が的確で上手。2件 ・声が大きくて聞こえやすい、礼儀正しい。 ・いつも感じが良い。 ・まあまあ。
	あまり良くない 悪い	回答無し
山下町	とても良い 良い 普通	<ul style="list-style-type: none"> ・親切、丁寧。12件 ・明るくて接しやすい。3件 ・悪くはない。 ・マスクをしていなかった。 ・昔、他の市営駐車場を使っていたが、そのスタッフさんは、こちらのスタッフより皆フレンドリーだった。 ・良くも悪くもない。
	あまり良くない 悪い	<ul style="list-style-type: none"> ・無人でよい。

12. 当駐車場を知った理由

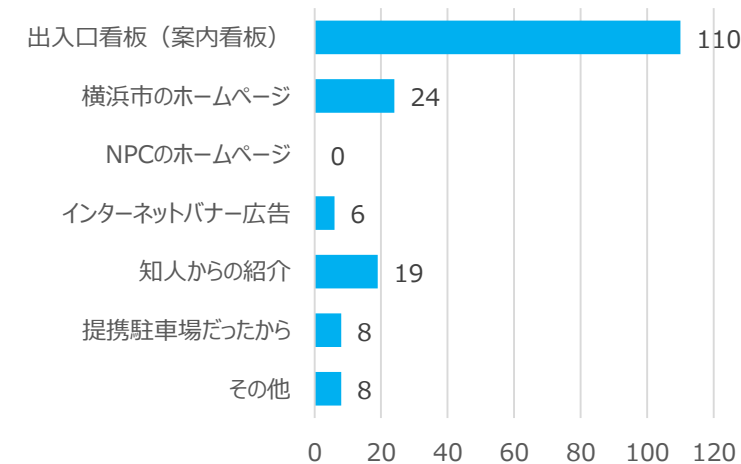
ポートサイド



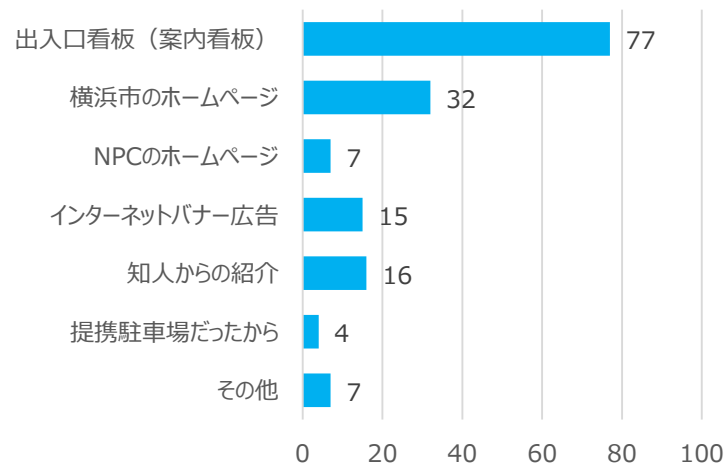
伊勢佐木長者町



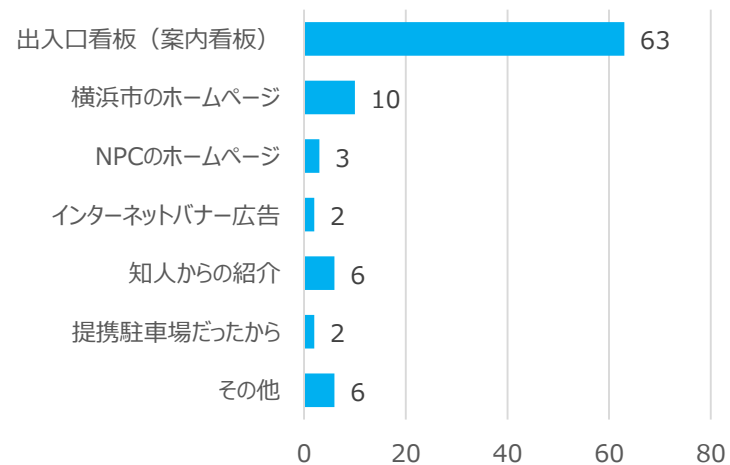
日本大通り



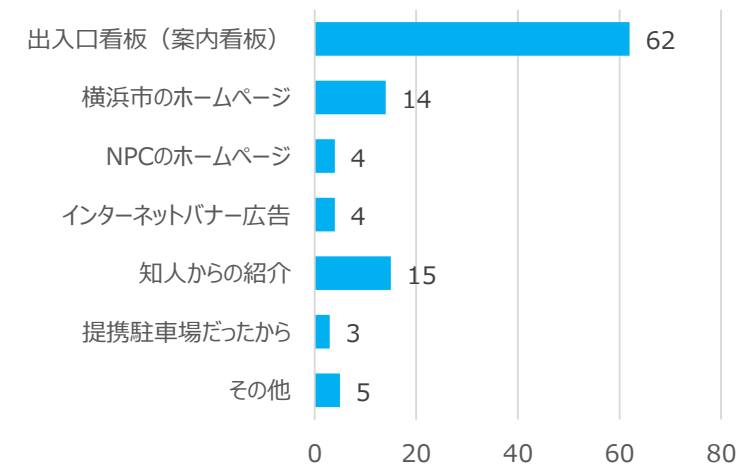
馬車道



福富町西公園

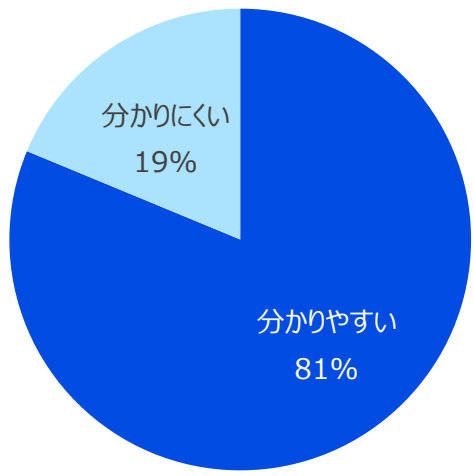


山下町

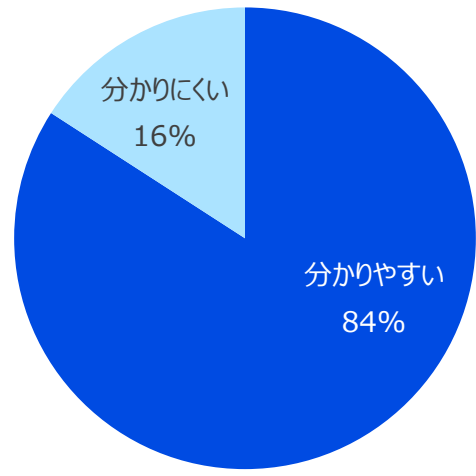


13. 現地までの案内について

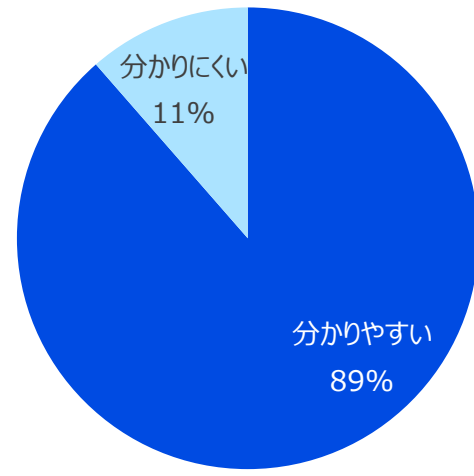
ポートサイド



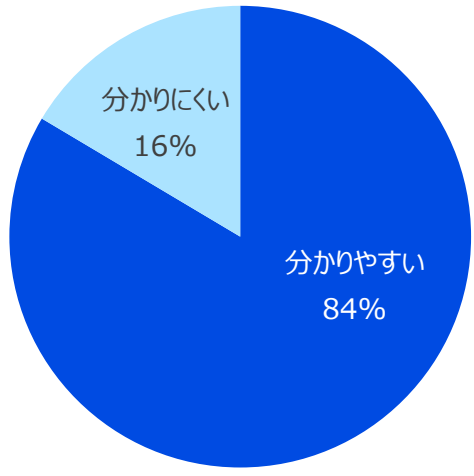
伊勢佐木長者町



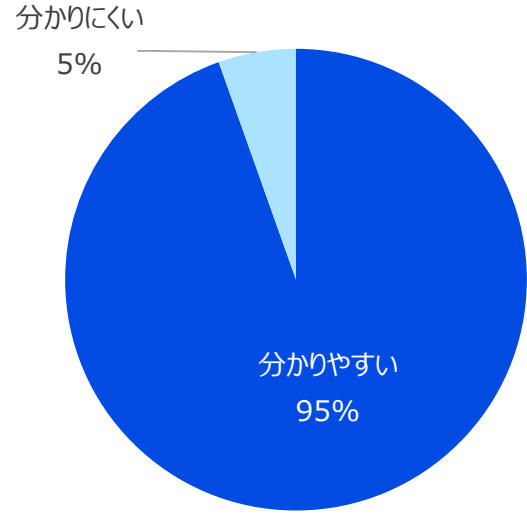
日本大通り



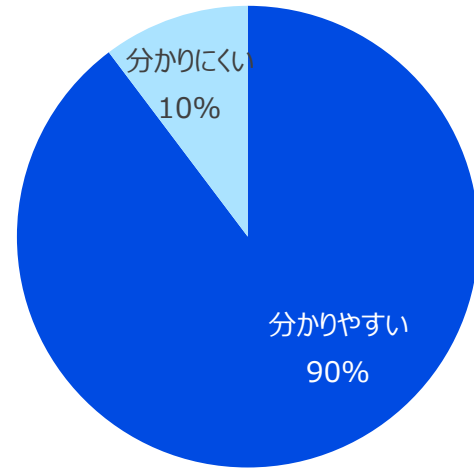
馬車道



福富町西公園



山下町



13-2. 現地までの案内について（その理由①）

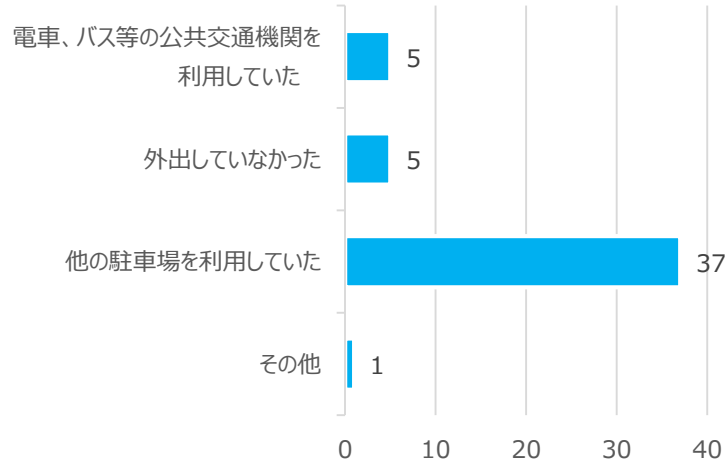
ポートサイド	分かりやすい	<ul style="list-style-type: none"> ・そんなに入り組んでいないから ・看板があるから ・いろいろ工夫が見られる ・目的地から非常に近いため
	分かりにくい	<ul style="list-style-type: none"> ・出入口が目立たない ・出入口が裏にあるから ・初めての人には出入口が分かりにくいかも
伊勢佐木長者町	分かりやすい	<ul style="list-style-type: none"> ・看板が出ている、見やすいから。 ・地図がある、ナビに正確に表示されるから。 ・高速を降りてすぐで入りやすい場所にあるから。 ・複数の入り口があるから分かりやすい。 ・いつも通るから。
	分かりにくい	<ul style="list-style-type: none"> ・大通りに設置されている看板が目立たない。 ・入り口を見逃しやすい、分からなくなる。 ・裏道なので。 ・一方通行だから ・周辺の道路が複雑なのでやむを得ないかと思う。 ・木が看板にかかっていた。
日本大通り	分かりやすい	<ul style="list-style-type: none"> ・看板、案内等があちこちにあり分かりやすい。 ・入り口が目立つ、分かりやすい。 ・高速降りてすぐなので。 ・いつも行く場所なので。
	分かりにくい	<ul style="list-style-type: none"> ・入り口が片側からしかなく入りにくい。 ・入り口が見つけにくかった。

13-2. 現地までの案内について（その理由②）

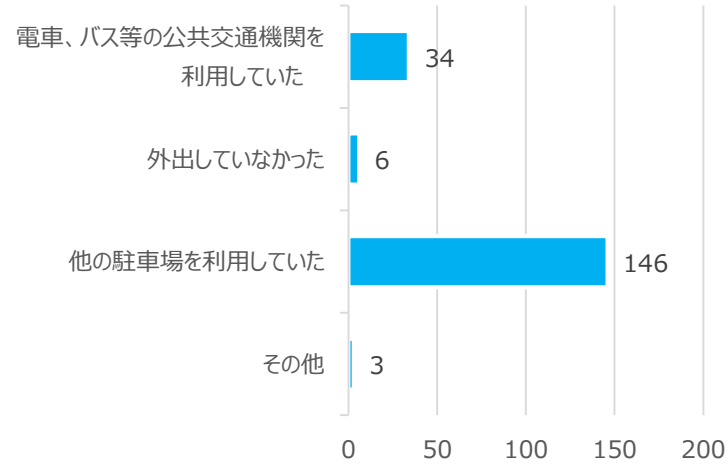
馬車道	分かりやすい	<ul style="list-style-type: none">・道が複雑ではないため・入り口が見やすかった。・地図が置いてある。・市役所の駐車場と間違えた。
	分かりにくい	<ul style="list-style-type: none">・入りにくい。
福富町西公園	分かりやすい	<ul style="list-style-type: none">・道路沿いなので。・よく通る道のため。・昔近くに住んでいたため。
山下町	分かりやすい	<ul style="list-style-type: none">・看板が複数あるため。・看板が分かりやすい。・元町と中華街の間だったため。
	分かりにくい	<ul style="list-style-type: none">・車からだとは分かりにくい。

14. 当駐車場がなかった場合、どのようにしていましたか？

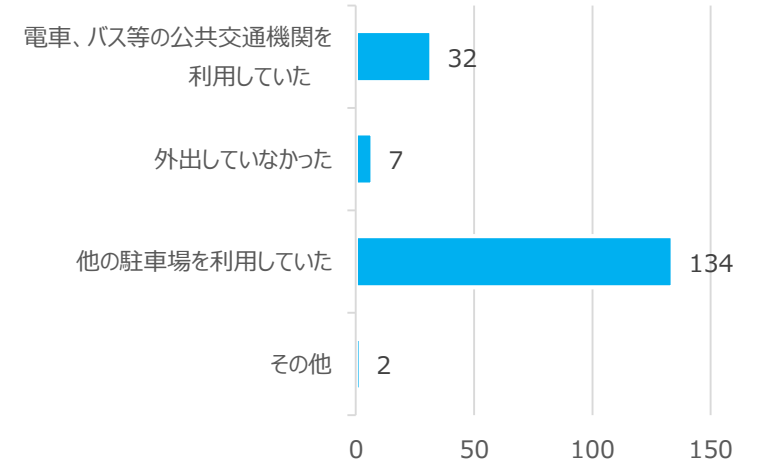
ポートサイド



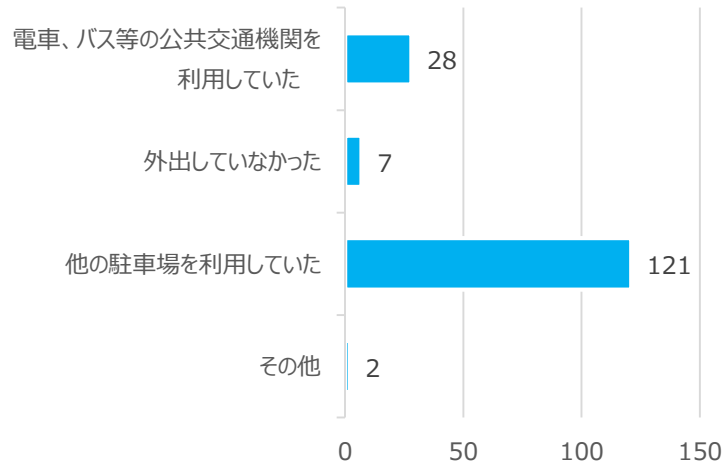
伊勢佐木長者町



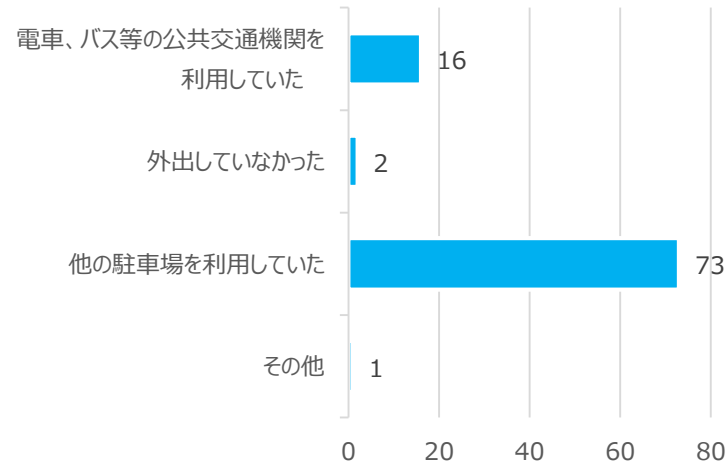
日本大通り



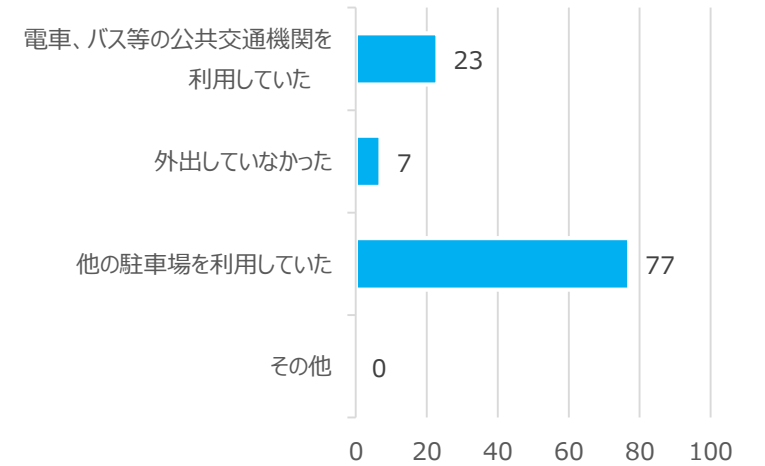
馬車道



福富町西公園



山下町



14-2. 「他の駐車場を利用していた」「その他」の内容

※具体的な他の駐車場や、その他の内容について

ポートサイド

・ベイクォーターの駐車場	3
・そごうの駐車場	2
・コインパーキング	2
・ベイコート	1
・青木橋JRホテルの駐車場	1
・コンカード横浜ビル地下	1
・三井のリパーク	1
・会社の駐車場	1

伊勢佐木長者町

・近くのTimes	16
・近場のコインパーキング	6
・羽衣町駐車場	2
・日本大通り駐車場	1
・福富町西公園駐車場	1
・吉浜町の駐車場	1
・日の出駅近くの駐車場	1
・職場近くの駐車場	1

日本大通り

・近場のコインパーキング	8
・大棧橋駐車場	2
・中華街に近い駐車場	6
・近くのTimes	2
・伊勢佐木長者町駐車場	1
・伊勢佐木羽衣駐車場	1
・近場のホテルなど	1

馬車道

・市役所の駐車場	5
・他の安い駐車場	2
・伊勢佐木町の駐車場	1
・ワールドポーターズの駐車場	1
・Timesみなとみらい第二	1
・関内ホール前の駐車場	1

福富町西公園

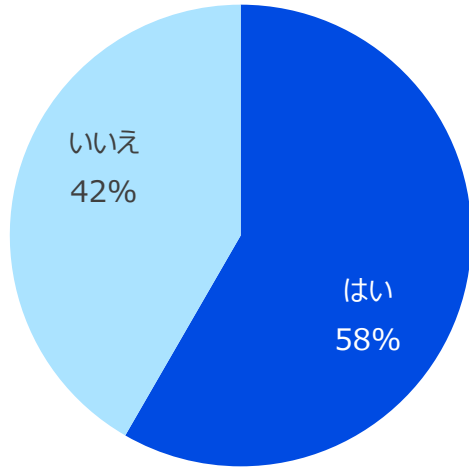
・近場のコインパーキング	3
・桜木町駅前の駐車場	1
・最大料金が安いところ	1

山下町

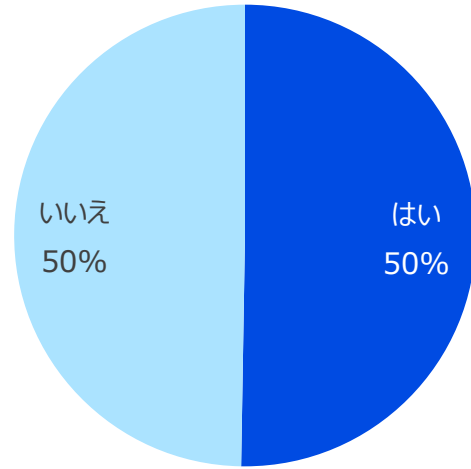
・近くのTimes	3
・近場のコインパーキング	1
・ワークピアの駐車場	1
・桜木町駅近くの駐車場	1
・三井のリパーク	1

15. 日本パーキング（NPC）を知っていますか？

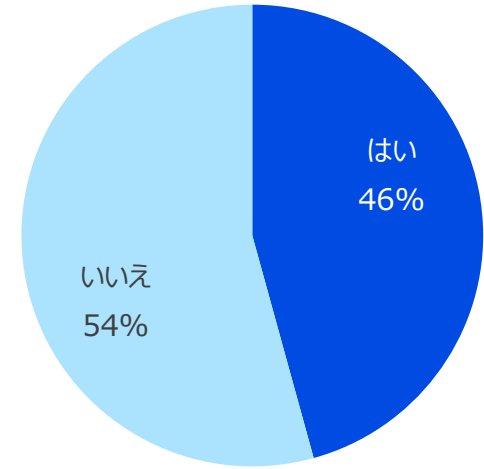
ポートサイド



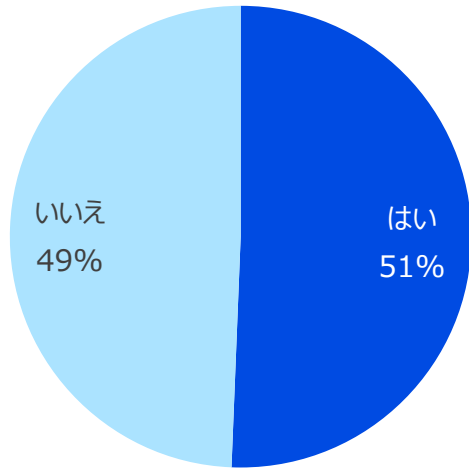
伊勢佐木長者町



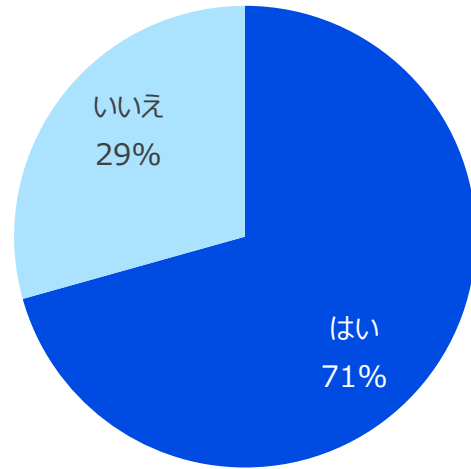
日本大通り



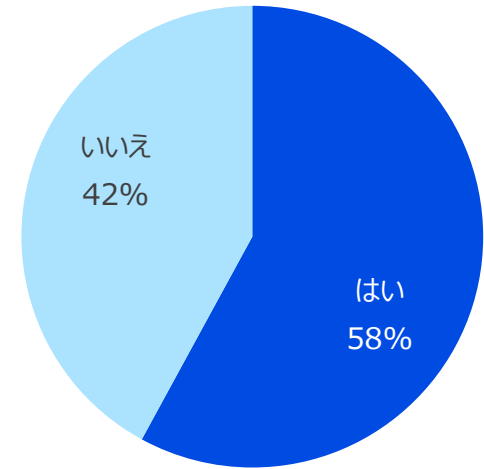
馬車道



福富町西公園

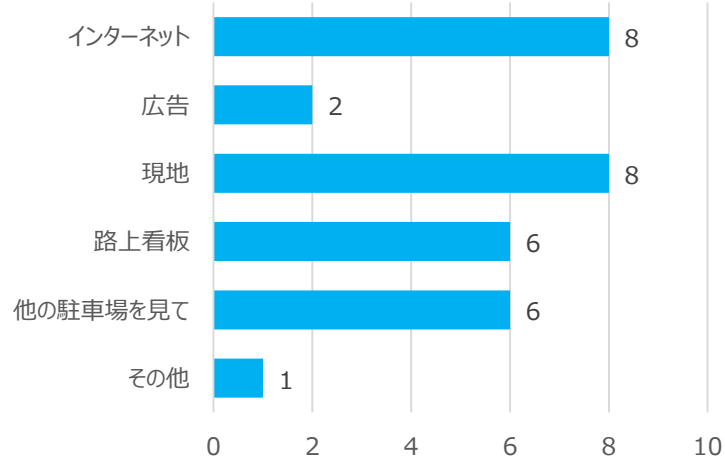


山下町

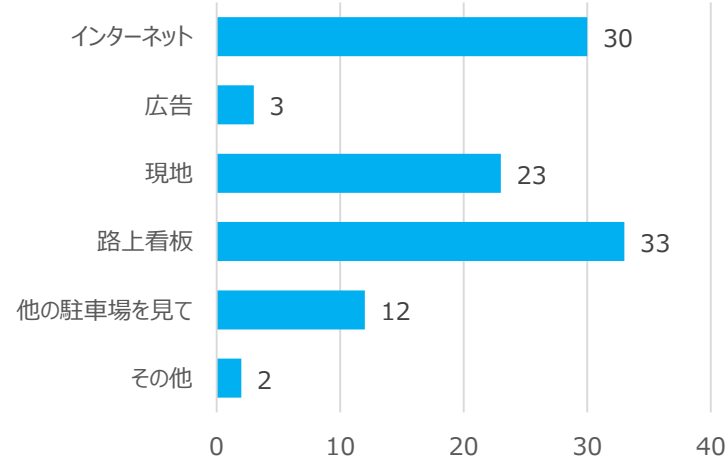


15-2. どのような手段でNPCを知りましたか？

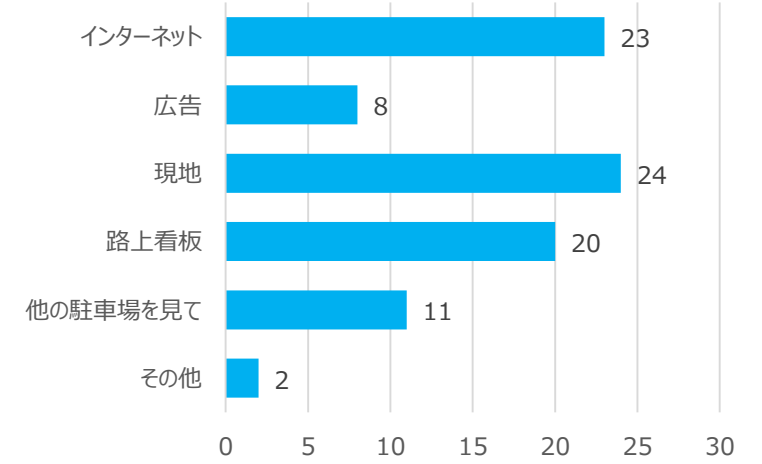
ポートサイド



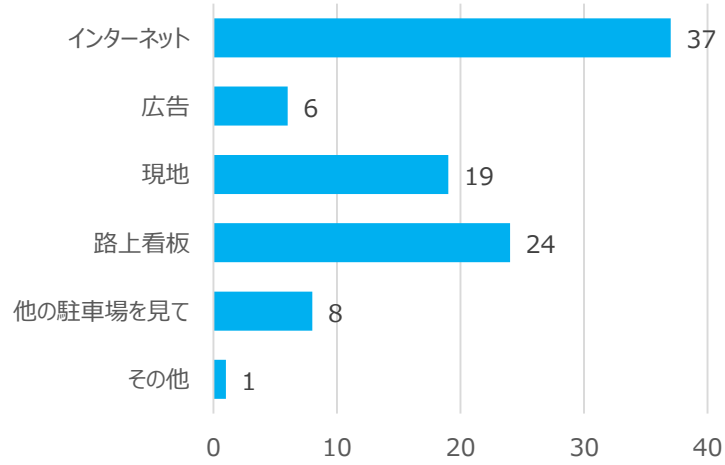
伊勢佐木長者町



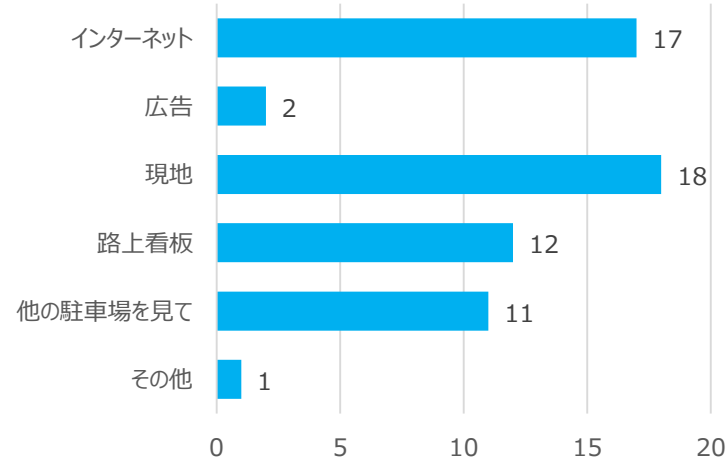
日本大通り



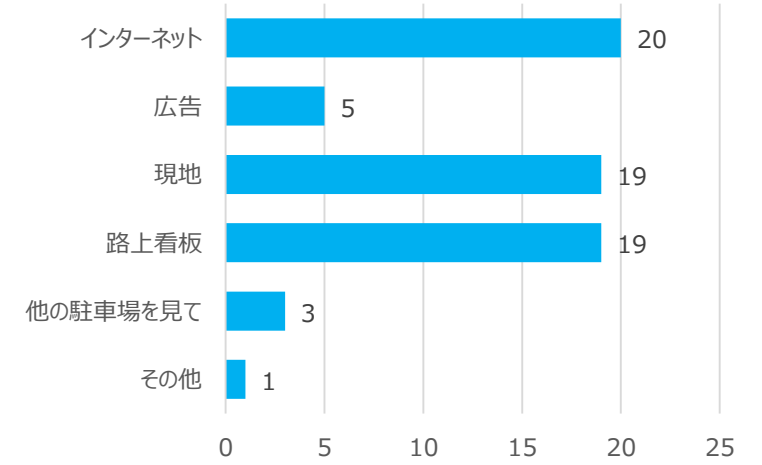
馬車道



福富町西公園



山下町



<p>ポートサイド</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 料金をもう少し安くしてほしい。 2. 料金の値上げをしないでほしい。他1件 3. 定期券を購入できるようにしてほしい。 4. 障害者手帳での無料時間を5時間にしてほしい。 5. サービス券が発行される提携店を増やしてほしい。 6. 点検による閉鎖日を少なくしてほしい。 7. 点検時に入庫不可になるのが不便、交代で点検できないのか？ 8. 挨拶をしてくれる方と不愛想な方の差が激しい。
<p>伊勢佐木長者町</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 今のままの料金で継続してほしい。他2件 2. 統一料金だと分かりやすい。 3. スマホ決済が使えると便利。 4. クレジットカードで回数券を購入できるようにしてほしい。他1件 5. 回数券の購入が分かりにくい、分かりやすく掲示してほしい。 6. ポイントカードを発行してほしい。 7. 障害者割引をこのまま継続してほしい。 8. トイレを綺麗に直してほしい、反対側通路にもあると便利。 9. 駐車場からエレベーターまで距離があるため駐車時間が延びてしまうことがある、できれば精算機を増やしてほしい。 10. 満空表示をスマホで確認できると有難い。 11. 満車の際近隣の空き駐車場の案内があるといい。 12. 入り口の満空表示がハイルーフ車からだとも木の枝で確認しづらい。 13. 伊勢佐木町駅へ向かう時、エレベーターやエスカレーターがないので不便。他1件 14. 一度、普通車なのにハイルーフ車で認識され、ハイフル者が満車で出庫せざるを得ないことがあった。次はないようにしてほしい。 15. 高さ155以下の車両ですがセンサーに引っ掛かり手間をかけてしまうことがある。 16. 出庫場所が寒い、暖房があるとよい。 17. 荒天時の対応がわからないので知りたい。 18. 入り口が分からなくなっていつもウロウロしてしまう。

<p>日本大通り</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 月極の料金をもう少し安くしてほしい。 2. 愛の手帳(B1)での割引制度での要望です。3時間無料時間経過後の半額割引に最大料金を適用してほしい。 3. 土日の料金は仕方ないが、野球の特定日は無い方がいいです。 4. 利用頻度が多いので、ある程度まとまった額の回数券を購入した場合は、もう少し割引率を高くしてほしい。 5. ここの駐車場を利用すると他の市営駐車場が不便に感じる。機械式が止めやすいです。 6. 許容範囲ないのトラックを止めさせてほしい。 7. 素早く出庫できるようになるとよい。 8. いつも居眠りをする管理人がいる。
<p>馬車道</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 料金をもう少し安くしてほしい。他1件 2. 1日最大料金が高い、安くしてほしい。他1件 3. 定期料金を安くしてほしい。31,300円は横浜市の駐車場としては高すぎる。横浜市民に対しては、値引き等の検討をしてほしい。 4. 休日に入庫したが出庫時が平日だと平日料金を取るのはやめてほしい。他1件 5. 駐車場の出入り口、通路が狭い、縁戚に擦りそうなところが多い。 6. ハイルーフ車定期券または定期契約を復活させてほしい。 7. 平置きに軽が止めてるとイラッとする、もっと効率よく運営してほしい。 8. ピーッと音が鳴るのが怖い。 9. いつも優しいので感心しています。
<p>福富町西公園</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 回数券をまた販売してほしい。 2. 他のNPCみたいに楽天ポイントやdポイントが付くようにしてほしい。もしくはスマホで使えるNPCオリジナルポイントカード等を作ってほしい。 3. 平置き駐車場が満車のことが多い、もっと増やしてほしい。 4. 空車があるのに満車表示になっていることがある。 5. 満車で入れないことがよくある。ネットでの満車情報は助かる。 6. スタッフが素晴らしい、今のままでいいです。

山下町	<ol style="list-style-type: none">1. 定期利用を手帳がなくても安くしてほしい。2. 15分単位での精算にしてほしい。3. 平日最大1000円をぜひ継続してほしい。4. 快適に利用できています。
-----	---

総括

1.利用者属性関連

「利用頻度」や「利用時間」について、それぞれの駐車場立地が大きく影響した結果となりました。

- ・ 周辺オフィス等への通勤利用が多い。
（ポートサイド、伊勢佐木長者町、福富町西公園）
→利用頻度が高く、長時間利用者が多い。
- ・ 周辺施設利用や買い物・飲食が多い。
（日本大通り、馬車道、山下町）
→利用頻度が低く、短時間利用者が多い。

上記2種類の利用者属性の更なる獲得には、適切な料金設定が重要だと考えられるため、今後も稼働状況や周辺状況を注視し、運営を行っていきます。

総括

2. サービス全般

「利用しやすさ」について、6 駐車場すべて「とても良い」「良い」という回答が約 7 割を超える結果となり、「あまり良くない」「悪い」という回答は数%程度となりました。

理由としては、「目的地に近い」がどの駐車場もトップであるが、「他の駐車場より安い」という項目も多いため、今後もお客様から選ばれる料金設定を維持しつつ、その他の項目でも評価をいただけるよう努めていきます。

3. 利用条件

短時間料金について、福富町以外は「普通」という回答が最も多い結果となりました。そのため、短時間料金は、現在の設定のままが良いと考えています。

最大料金設定については、周辺相場から安めに設定している駐車場（伊勢佐木長者町、福富町等）で狙い通り「安い」という回答が多い結果となりました。その他の駐車場は「普通」が多い結果となりました。しかし、「高い」「やや高い」という割合が他駐車場と比較して若干多かった馬車道においては、今後、平日の最大料金の値下げを実施致します。

総括

4.身体障害者手帳等の割引

どの駐車場においても「良いと思う」という意見が多く、それ以外の反対する意見は見受けられませんでした。

5.スタッフ対応

6 駐車場すべて「とても良い」「良い」という回答が8割を超える結果となり、「あまり良くない」「悪い」という回答はほとんど見られない結果となりました。ただ、少ない意見ではあるが「人によって差がある」という意見もあるため、全ての常駐員で差が生まれえないような対応を徹底していきます。

総括

6.その他

駐車場を知った理由については、ほとんどの方が「出入口看板」となっており、案内についても「分かりやすい」という回答が大半となりました。

しかし、「分かりにくい」という意見も少なからずあるため、看板だけでなく、インターネット上での案内も含めて、今後も充実していきたいと考えています。

当駐車場がなかった場合という質問に対しては、「他の駐車場を利用した」という回答が大半であり、他公共交通機関を利用するという回答は少数でした。

NPCの認知度については、どの駐車場も約5割程度との結果となりました。認知度向上については、一朝一夕にはいかないため、今後も会社全体として取り組んでいきたいと考えています。

その他改善要望等については、改善できるところは改善していき、今後のより良い駐車場運営に向けて、参考にしていきます。