

横浜市道路附属物自動車駐車場
令和3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した。

- ・ 3 駐車場（馬車道、伊勢佐木長者町、福富町西公園）にて料金変更を実施し、料金の適正化を図りました。
- ・ 市営駐車場という性格を理解し、多くの利用者が利用しやすい駐車場運営を目指しました。
- ・ 快適に駐車場をご利用いただくため、美観維持の実施、接客研修などの常駐員への研修を実施いたしました。
- ・ 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、マナー向上への啓蒙活動を行いました。（アイドリングストップ、飲酒運転の防止の声かけ等）

② 利便性の向上

- ・ 令和 2 年度に実施したサイン掲出に追加して、今年度、山下町地下駐車場の入口に、料金看板を追加致しました。より使い易い駐車環境を整えております。
- ・ 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、3 駐車場（馬車道、伊勢佐木長者町、福富町西公園）にて適切な料金へ変更を行いました。
- ・ 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中止となるが多かったため、未実施となっております。

③ 運営の効率化

- ・ 昨年度と同様、現行のサービスは維持しつつ、弊社運営前（貴市運営時）の委託額に比べ、大幅なコストの見直しを行いました。

④ 横浜市中心小企業振興条例等、貴市重要施策を踏まえた取り組み

- ・ 横浜市中心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費については、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

昨年に引き続き、現場業務と各種設備の維持管理業務（点検等）について、市内中小事業者への委託を実施致しました。

修繕についても、横浜市内の中小企業へ極力発注致しました。

II. 事業報告

1. 駐車場概要

馬車道地下駐車場、伊勢佐木長者町駐車場、福富町西公園駐車場にて、料金変更を実施致しました。

2. 利用者サービスの向上・利用促進策

以下の項目に取り組み、利用者サービスの向上・利用促進を実施いたしました。

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（見送り）	カーシェアリングの設置について、貴市にご相談させていただきましたが、「現状では地下駐車場でカーシェアリング事業を営むことに対して占有許可を行うことは難しい」との見解を頂きましたので、カーシェアリングの導入については見送りとなりました。
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すが、令和2年度に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っております。
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、 <ul style="list-style-type: none">・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 を行っております。
コインロッカーの設置	上記「カーシェアリング導入」の見送りと同様の理由で、設置については、見送りとなりました。
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。利用者のニーズに配慮した各種対策の材料となり、より効率的な運用施策のためにデータを生かしております。
弊社ホームページへの特設ページ掲載	当社ホームページのトップページに「横浜・みなとみらい特設ページ」を作成しました。ポートサイド・日本大通り・馬車道・山下町の駐車場情報を掲載し、駐車場の認知度向上を目指しました。
利用者からの意	令和4年2月1日～2月28日の1ヵ月間、利用者調査を実施し

見や要望の把握・反映方法	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。設備定期点検の実施企業は、品質・経済性を踏まえ、実施実績のある市内中小企業を選定しました。

② 清掃業務

下記の内容にて清掃業務を実施いたしました。毎日清掃により、常にきれいな状態を維持しております。

区分	項目	点検頻度
清掃業務	日常清掃	週5日～毎日
	定期清掃	1回／年
	車路清掃	1回／週
	通路清掃	3回／週
	地上出入口 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

- ・火災報知設備不良感知器交換 他 4 件

伊勢佐木長者町

- ・消防設備用補給水槽改修工事 他 5 件

日本大通り

- ・汚水槽満水警報発報 NO 1 ポンプ不具合 他 6 件

馬車道

- ・地下一階西階段感知器移設 他 4 件

福富町西公園

- ・雑排水槽ポンプ 1 台更新 他 8 件

山下町

- ・給気ファン 2 箇所マグネットリレー交換 他 5 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、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いたしました。特に、本件駐車場は公共財産であることを十分認識し、最大限の努力、誠意をもって対応しております。

【想定されるトラブルと対応策】

機器使用上のトラブル

紙幣、つり銭、駐車券等の機器使用上のトラブルについては、常駐員が状況を確認のうえ復旧作業を行い、常駐員にて復旧が出来ない場合は保守メンテナンス会社が現場に急行し、対応しております。

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。

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】

また、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を整えております。

【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・高齢者等避難開始」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

・ 年間研修結果

以下の内容にて各種研修を実施致しました。

	実施時期
接客訓練	1 月
防災訓練	1 月
災害用メール訓練	12 月
個人情報取扱研修	4～5 月
防潮板設置訓練	12 月～2 月
消防設備取扱研修	1 月～2 月
機械駐車場設備操作 研修	1 月～2 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）	1 月
事故発生時対応訓練	1 月

5. 年間実施スケジュール

料金変更	馬車道 令和 3 年 4 月 伊勢佐木長者町 令和 3 年 8 月 福富町西公園 令和 3 年 8 月
利用者調査	令和 4 年 2 月 1 日～2 月 28 日 アンケートを実施
広告宣伝活動	令和 3 年 4 月～令和 4 年 3 月

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、業務内容について業務日報を作成、報告致しました。

(3) 事故報告書の作成・報告

駐車場において事故等が発生した場合は、事故報告書を速やかに提出致しました。

(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、業務日報にて報告いたしました。

(5) 利用者調査

① 令和4年2月1日～2月28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。

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3年度 収支実績（総括）**

（単位：円）

（税別）

	令和3年度					
	予算		実績		差異	
福富町西公園 地下駐車場	収入	¥44,191,000	収入	¥41,014,818	収入	¥-3,176,182
	支出	¥63,699,000	支出	¥61,155,471	支出	¥-2,543,529
	差引	¥-19,508,000	差引	¥-20,140,653	差引	¥-632,653
ポートサイド 地下駐車場	収入	¥72,265,000	収入	¥59,879,909	収入	¥-12,385,091
	支出	¥64,117,000	支出	¥62,776,553	支出	¥-1,340,447
	差引	¥8,148,000	差引	¥-2,896,644	差引	¥-11,044,644
馬車道 地下駐車場	収入	¥95,674,000	収入	¥69,262,300	収入	¥-26,411,700
	支出	¥66,499,000	支出	¥62,204,349	支出	¥-4,294,651
	差引	¥29,175,000	差引	¥7,057,951	差引	¥-22,117,049
山下町 地下駐車場	収入	¥97,274,000	収入	¥81,444,227	収入	¥-15,829,773
	支出	¥69,890,000	支出	¥68,043,450	支出	¥-1,846,550
	差引	¥27,384,000	差引	¥13,400,777	差引	¥-13,983,223
日本大通り 地下駐車場	収入	¥81,329,000	収入	¥61,072,773	収入	¥-20,256,227
	支出	¥62,834,000	支出	¥60,692,241	支出	¥-2,141,759
	差引	¥18,495,000	差引	¥380,532	差引	¥-18,114,468
伊勢佐木長者町 地下駐車場	収入	¥42,843,000	収入	¥54,638,727	収入	¥11,795,727
	支出	¥63,163,000	支出	¥60,174,237	支出	¥-2,988,763
	差引	¥-20,320,000	差引	¥-5,535,510	差引	¥14,784,490
合計	収入	¥433,576,000	収入	¥367,312,754	収入	¥-66,263,246
	支出	¥390,202,000	支出	¥375,046,301	支出	¥-15,155,699
	差引	¥43,374,000	差引	¥-7,733,547	差引	¥-51,107,547

令和3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	433,576,000	367,312,754	-66,263,246
	合計	433,576,000	367,312,754	-66,263,246
支出額	減価償却費	8,892,000	8,602,880	-289,120
	運営管理費	261,908,000	266,230,594	4,322,594
	その他	96,090,000	95,938,010	-151,990
	諸経費	23,312,000	4,274,817	-19,037,183
	合計	390,202,000	375,046,301	-15,155,699

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4年2月1日～2月28日

調査対象・回答者数

	2022年	(2021年)
• ポートサイド地下駐車場	92名	(48名)
• 伊勢佐木長者町地下駐車場	281名	(189名)
• 日本大通り地下駐車場	177名	(175名)
• 馬車道地下駐車場	218名	(158名)
• 福富町西公園地下駐車場	95名	(92名)
• 山下町地下駐車場	297名	(107名)
	合計1,160名	(769名)

※一部無効回答があり、各設問の有効回答数が異なります。

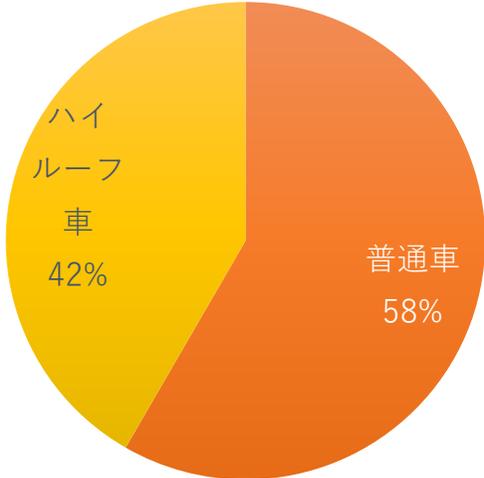
目次

1. 利用車両について	5, 6
2. 年齢について	7, 8
3. 利用頻度について	9, 10
4. 利用時間について	11, 12
5. 出発地について	13, 14
6. 利用目的について	15, 16
6-2. 「利用目的について」の「その他」の内容	17
7. 利用しやすさについて	18, 19
7-2. 利用しやすさについて（その理由）	20~25
8. 短時間料金設定について	26, 27
9. 最大料金設定について	28, 29
10. 身体障害者手帳等をお持ちの方の割引について	30

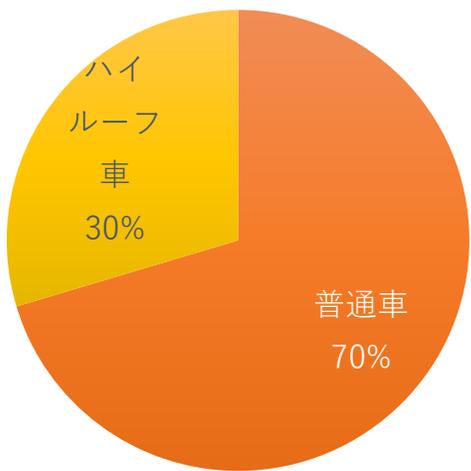
1 1.	スタッフの対応について	31, 32
1 1-2.	スタッフの対応について (その理由)	33, 34
1 2.	当駐車場を知った理由	35, 36
1 3.	現地までの案内について	37, 38
1 3-2.	現地までの案内について (その理由)	39, 40
1 4.	当駐車場がなかった場合、どのようにしていましたか?	41, 42
1 4-2.	「他の駐車場を利用していた」「その他」の内容	43
1 5.	日本パーキングを知っていますか?	44, 45
1 5-2.	どのような手段でNPCを知りましたか?	46, 47
改善要望等		48, 49
総括		50~52

1. 利用車両について

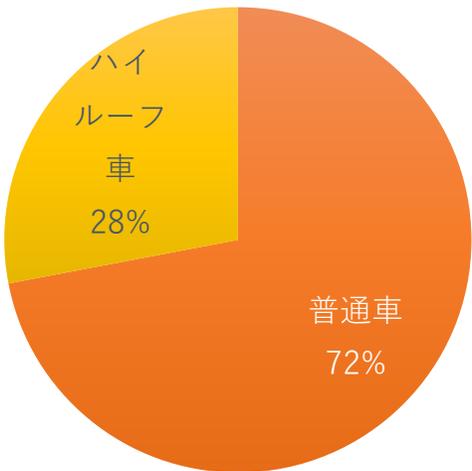
2021年度



ポートサイド

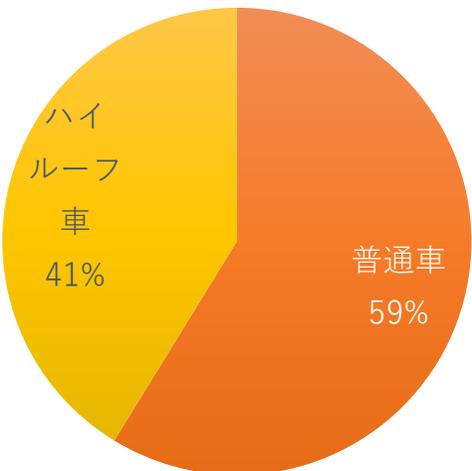
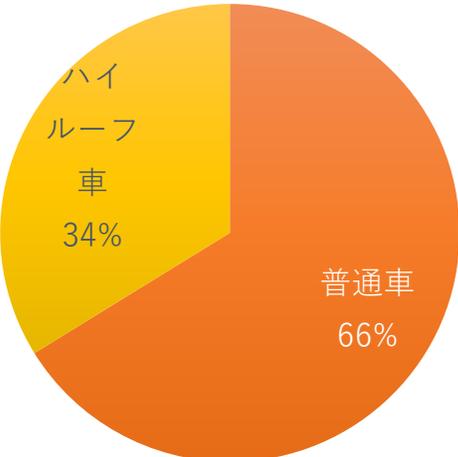
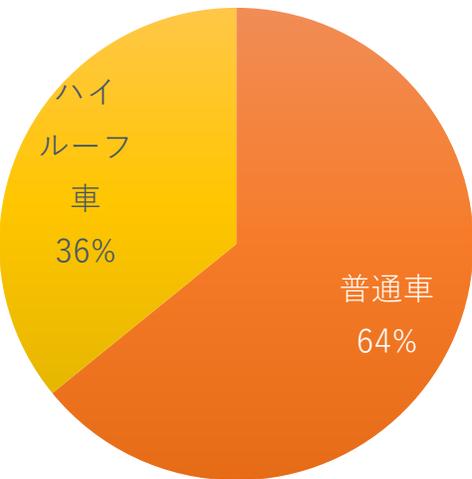


伊勢佐木長者町



日本大通り

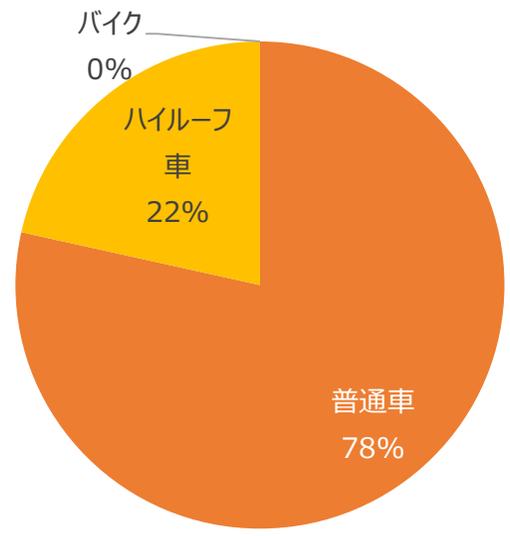
2022年度



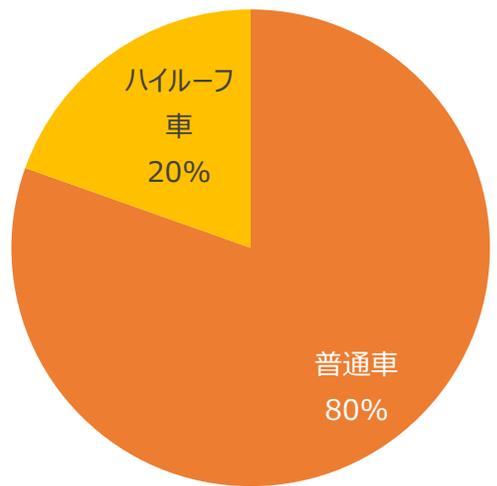
※普通車（セダンタイプ）、ハイルーフ車（機械式駐車場の規格により判別）

1. 利用車両について

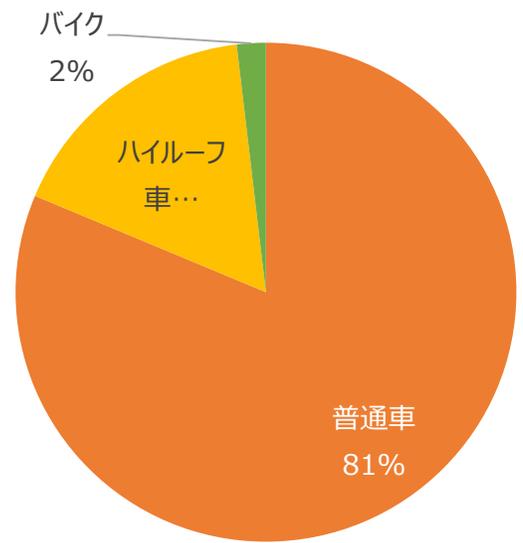
2021年度



馬車道

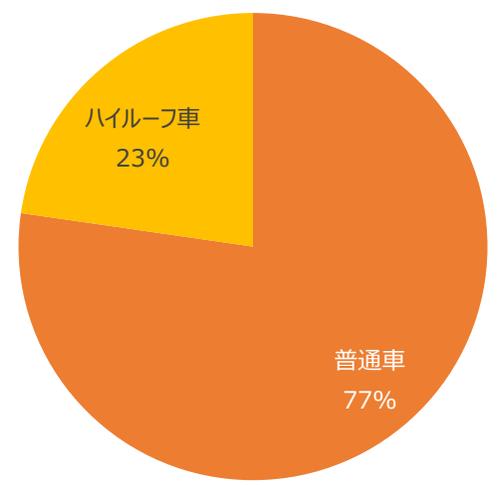
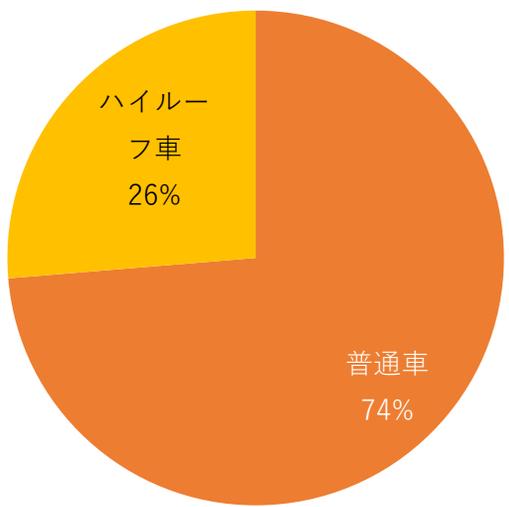
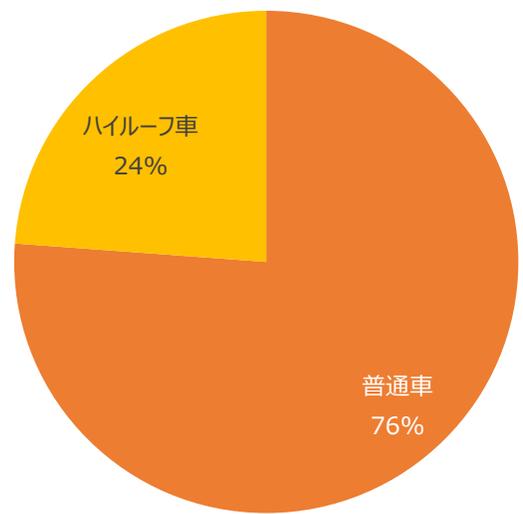


福富町西公園



山下町

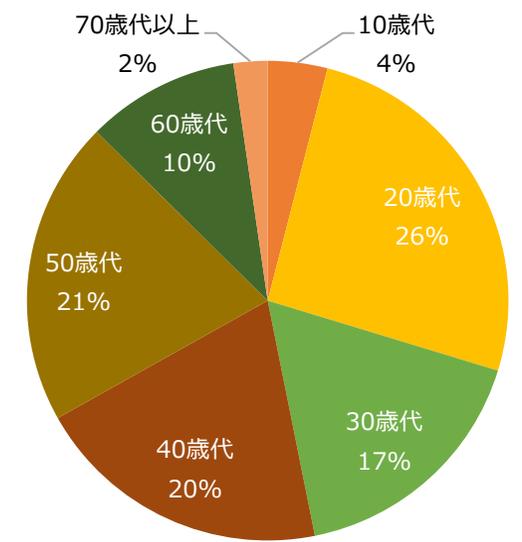
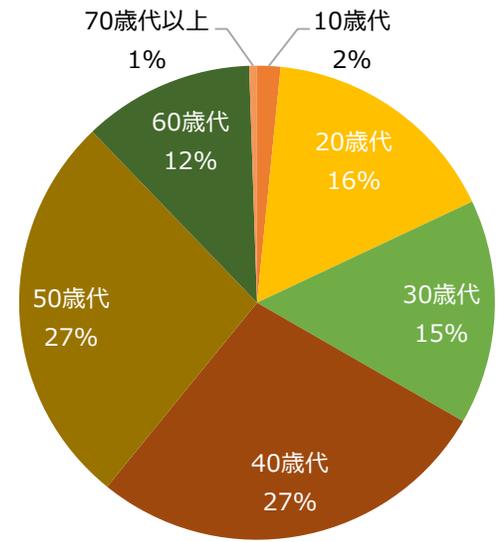
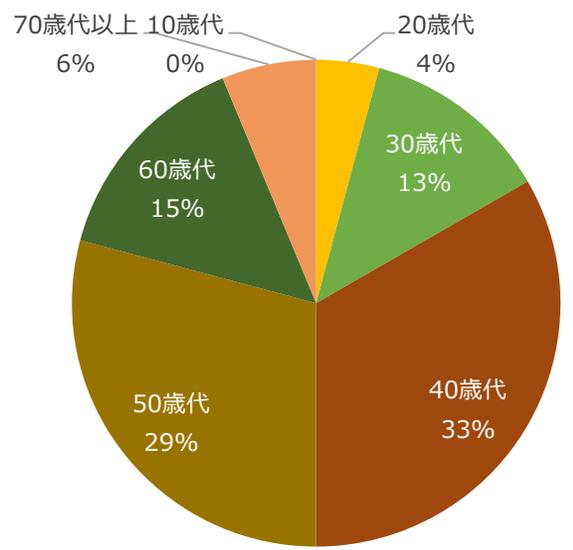
2022年度



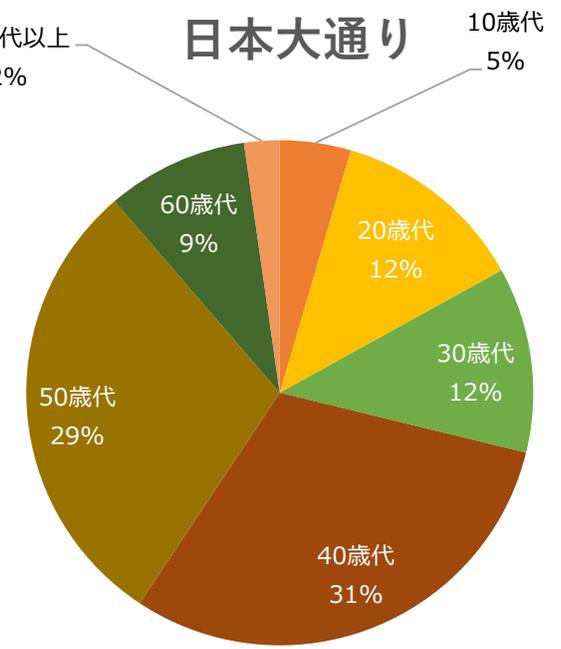
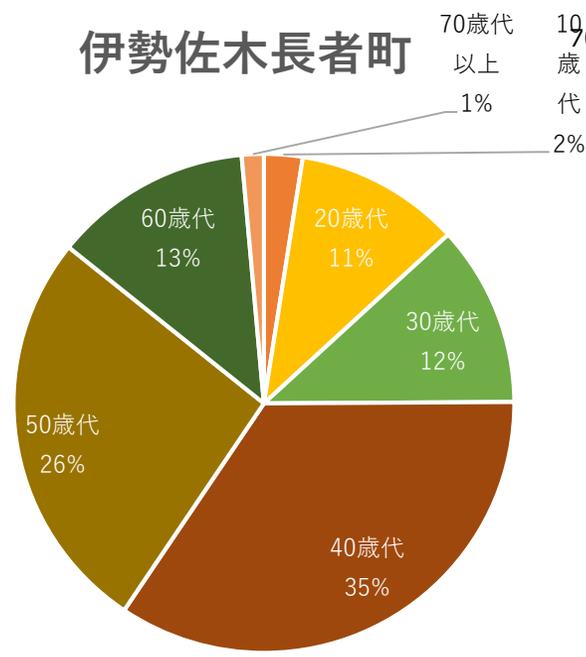
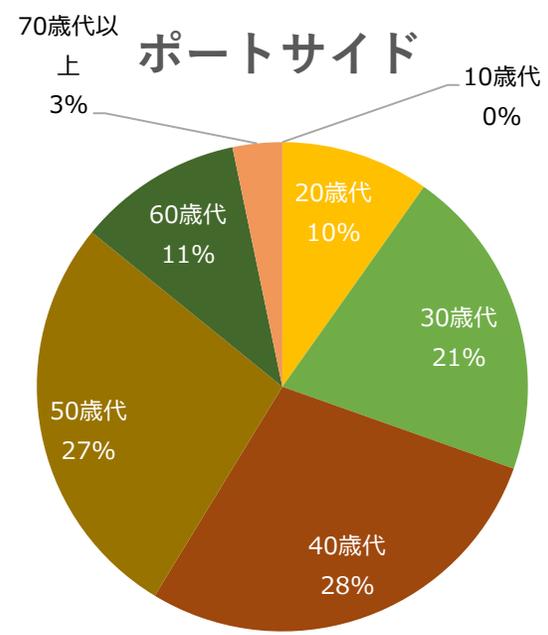
※普通車（セダンタイプ）、ハイルーフ車（機械式駐車場の規格により判別）

2. 年齢について

2021年度

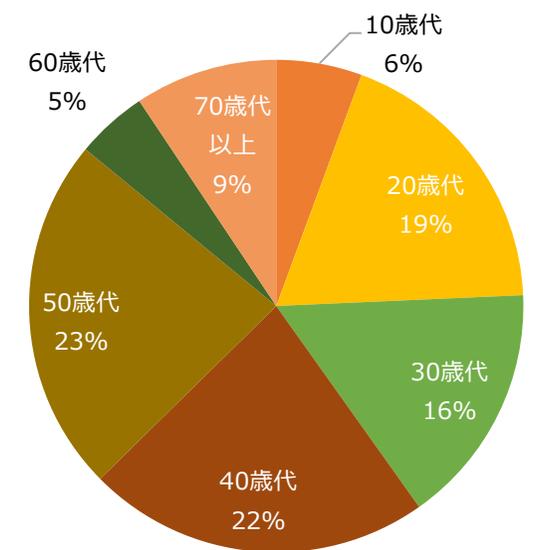
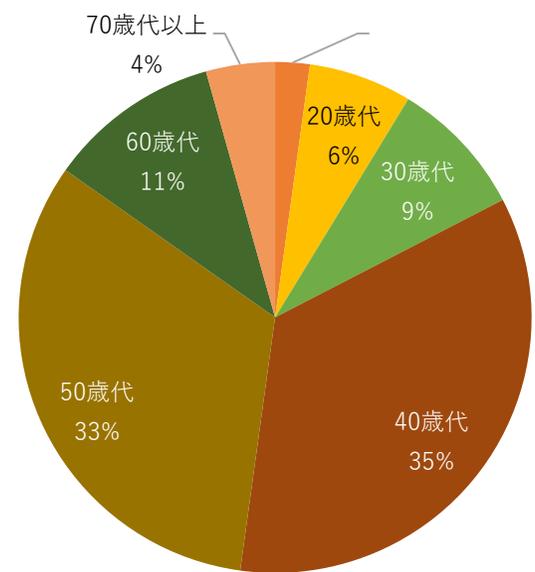
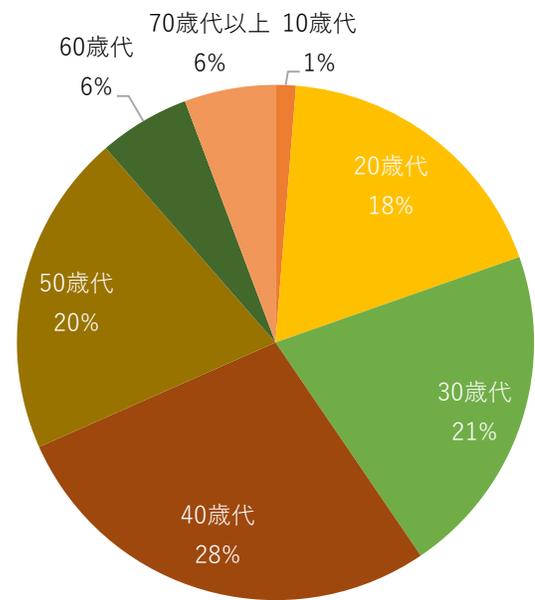


2022年度

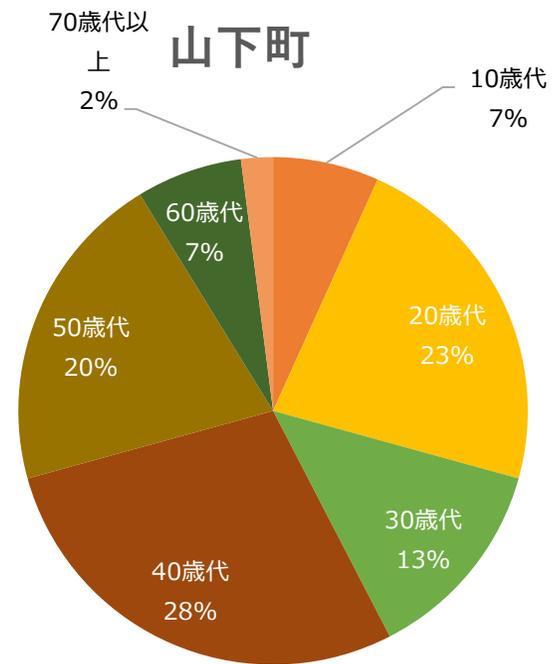
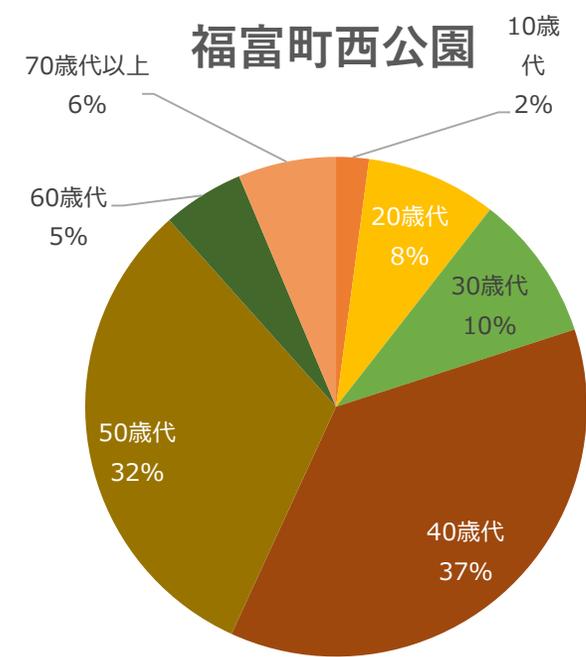
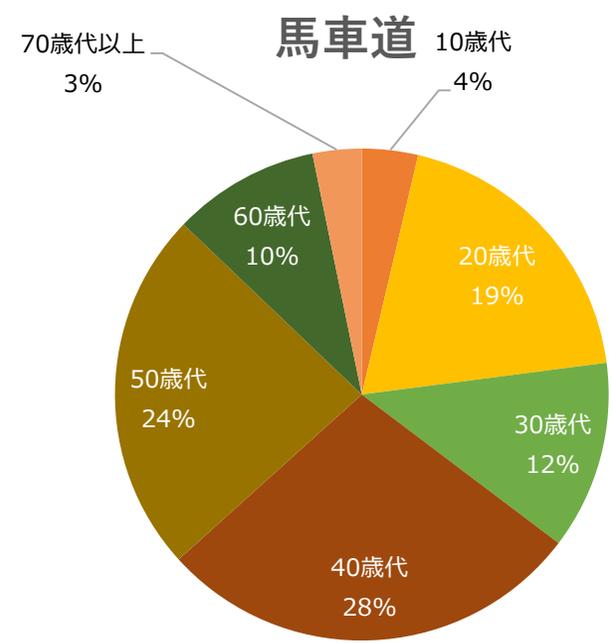


2. 年齢について

2021年度

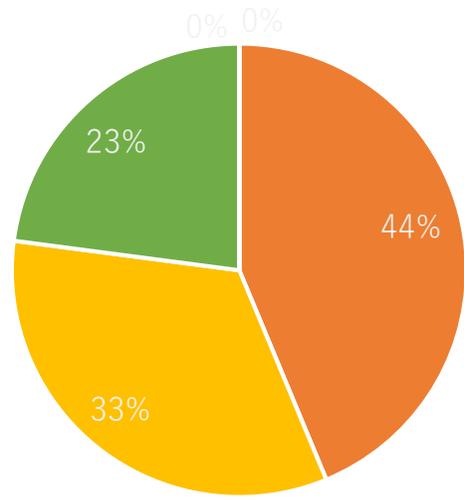


2022年度



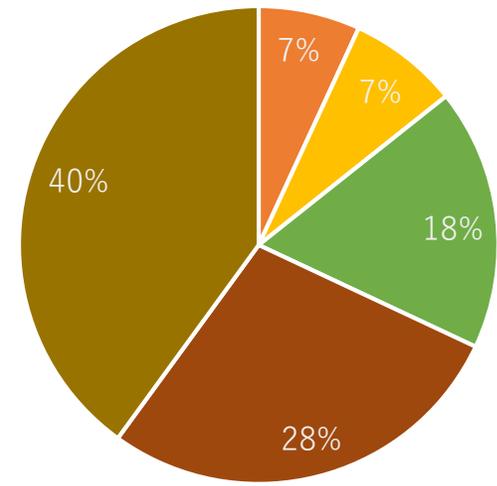
3. 利用頻度について

2021年度



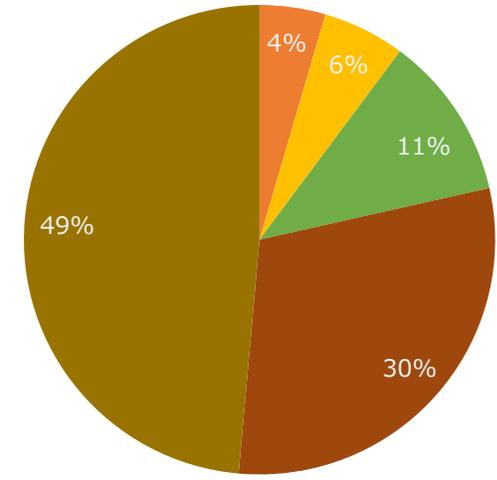
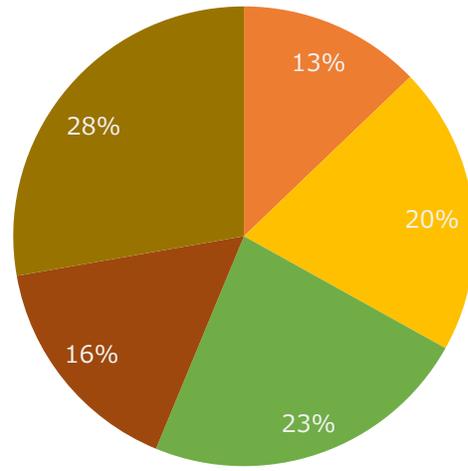
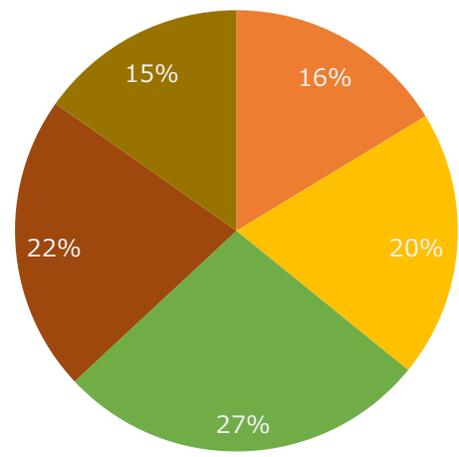
ポートサイド

伊勢佐木長者町



日本大通り

2022年度

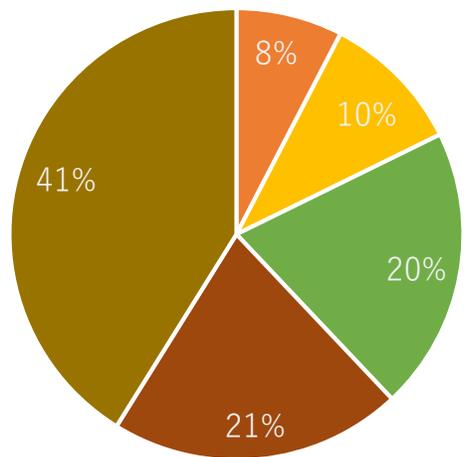


- ほぼ毎日
- 週に1~2回
- 月に数回
- 年に数回
- 初めて

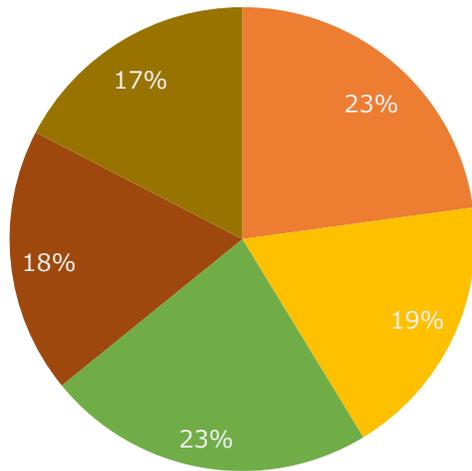
- ほぼ毎日
- 週に1~2回
- 月に数回
- 年に数回
- 初めて

3. 利用頻度について

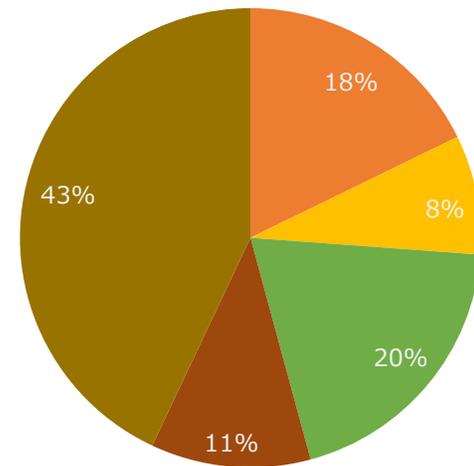
2021年度



馬車道

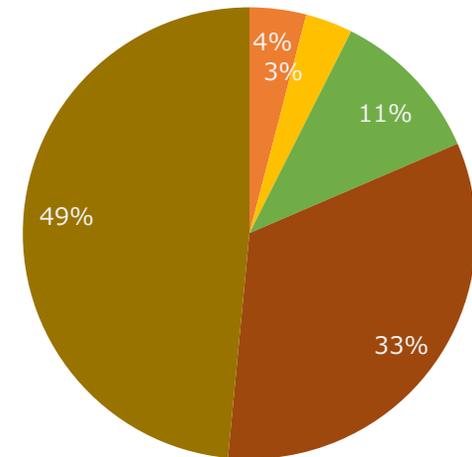
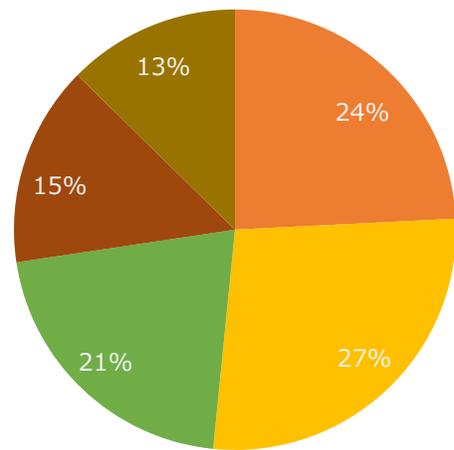
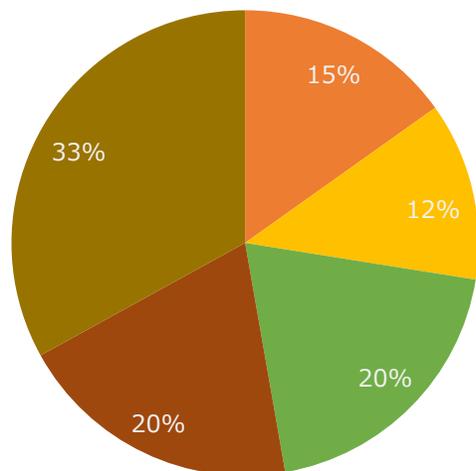


福富町西公園



山下町

2022年度

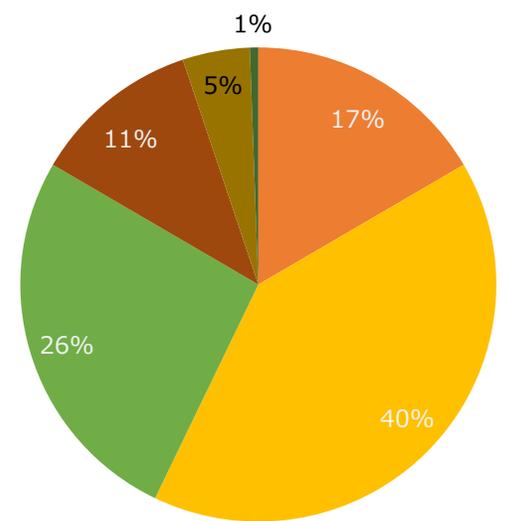
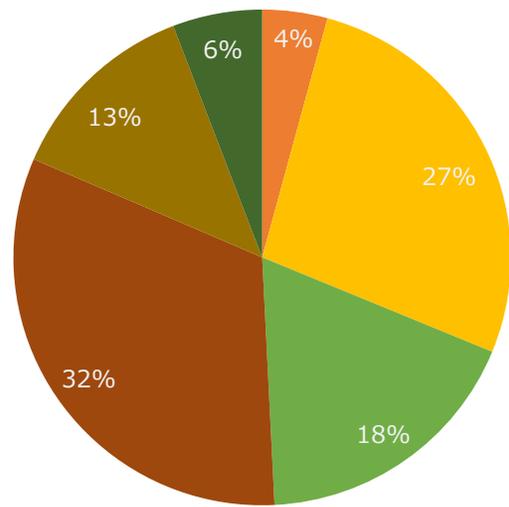
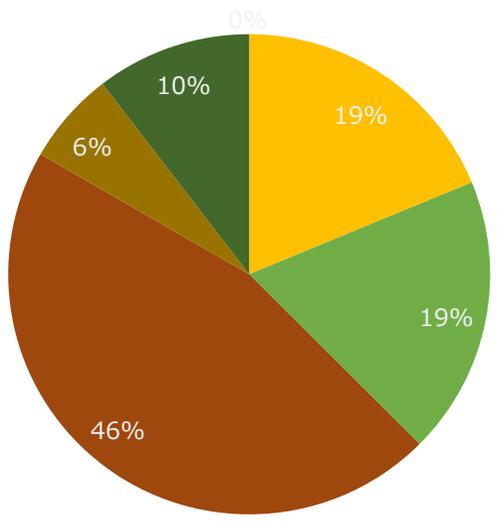


- ほぼ毎日
- 週に1~2回
- 月に数回
- 年に数回
- 初めて

- ほぼ毎日
- 週に1~2回
- 月に数回
- 年に数回
- 初めて

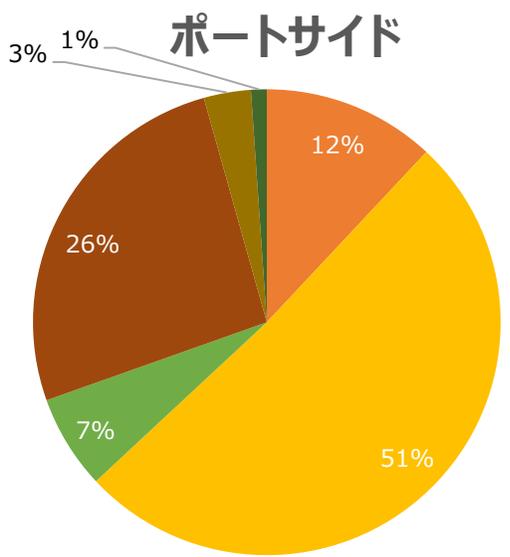
4. 利用時間について

2021年度

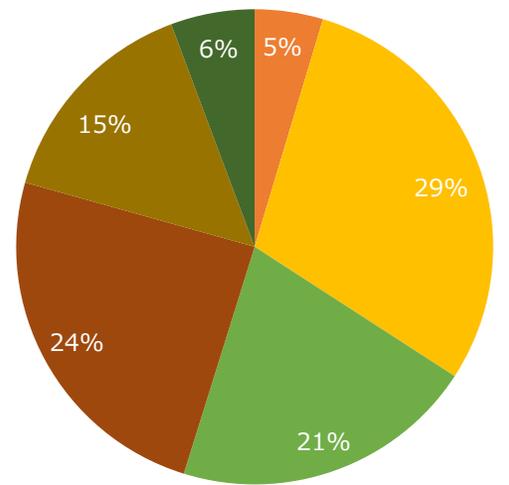


- 1時間以内
- 2~4時間以内
- 4~6時間以内
- 6~12時間以内
- 12~24時間以内
- 24時間以上

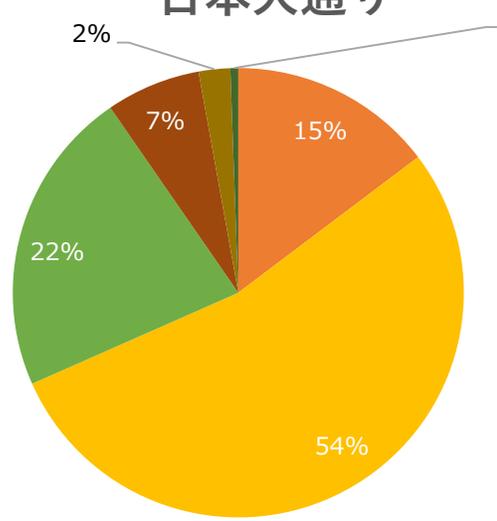
2022年度



伊勢佐木長者町



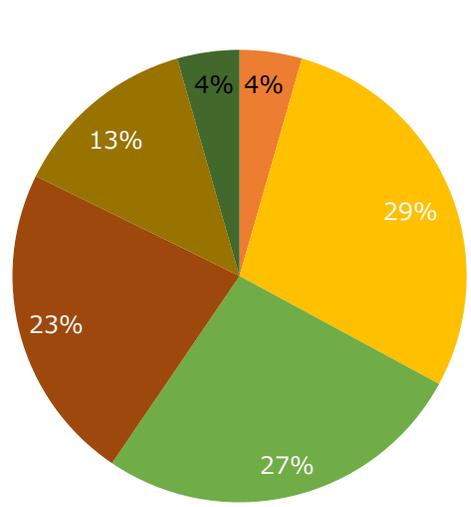
日本大通り



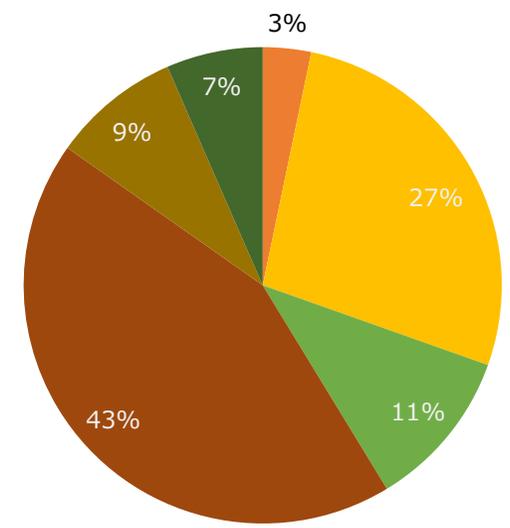
- 1時間以内
- 2~4時間以内
- 4~6時間以内
- 6~12時間以内
- 12~24時間以内
- 24時間以上

4. 利用時間について

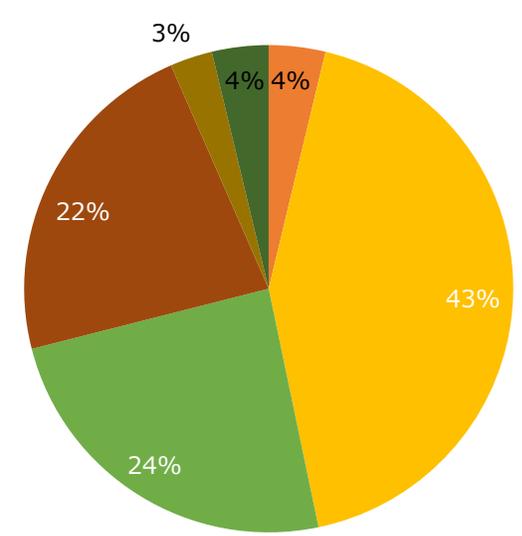
2021年度



馬車道



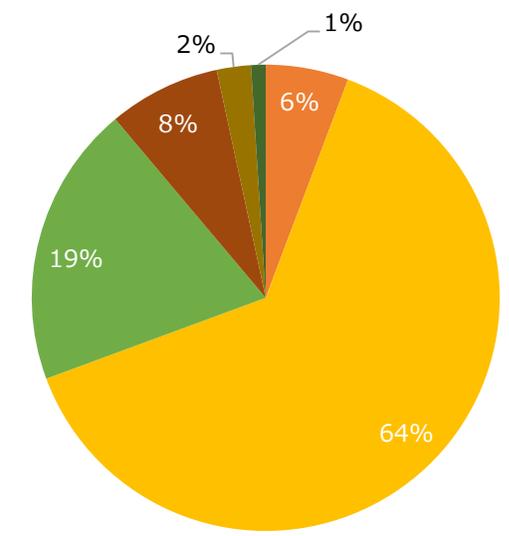
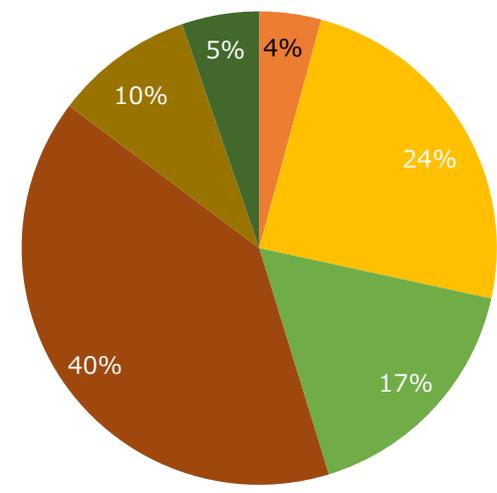
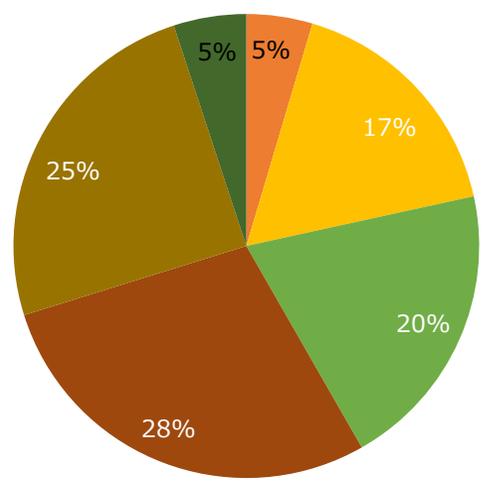
福富町西公園



山下町

- 1時間以内
- 2~4時間以内
- 4~6時間以内
- 6~12時間以内
- 12~24時間以内
- 24時間以上

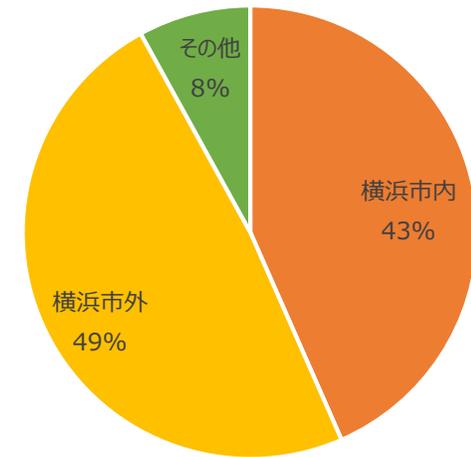
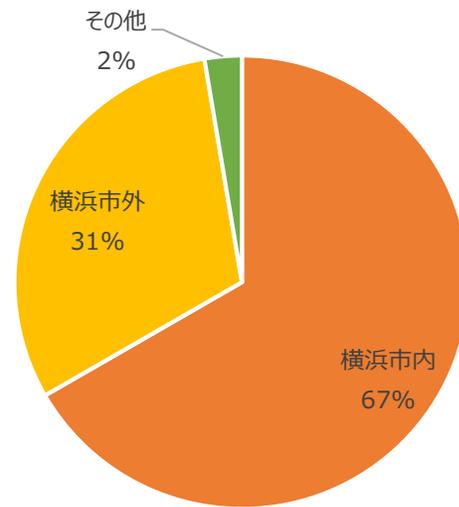
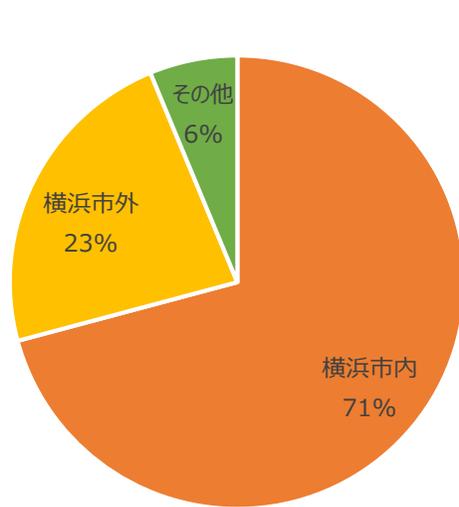
2022年度



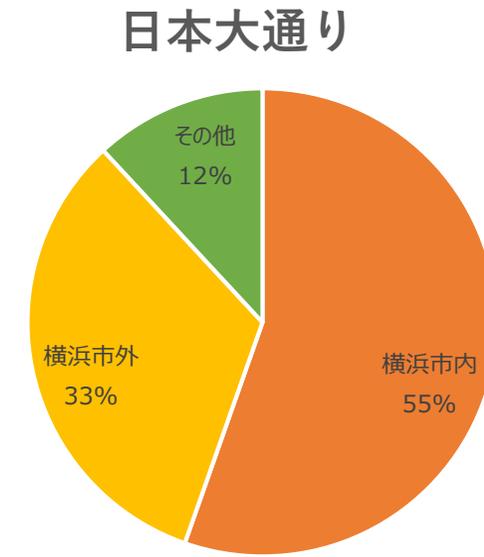
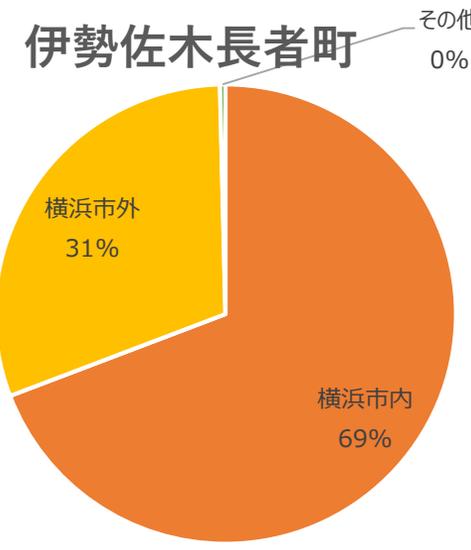
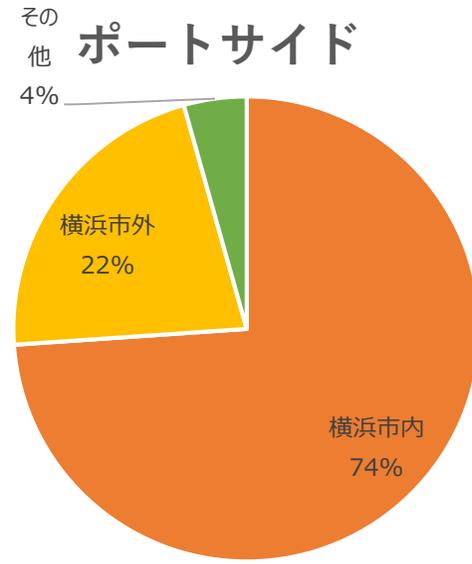
- 1時間以内
- 2~4時間以内
- 4~6時間以内
- 6~12時間以内
- 12~24時間以内
- 24時間以上

5. 出発地について

2021年度

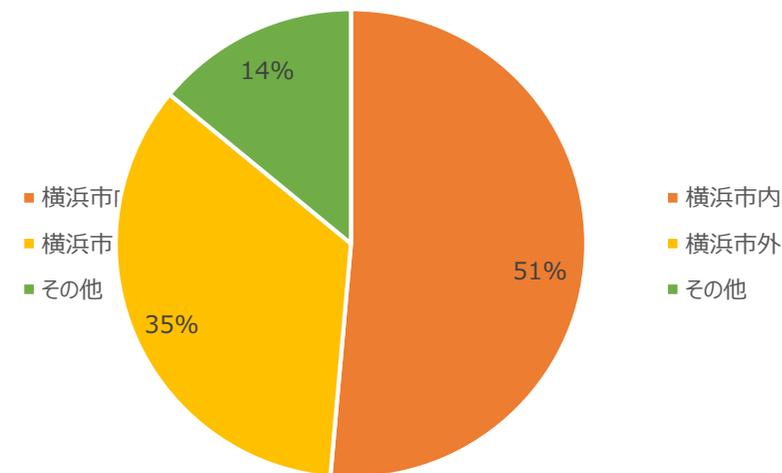
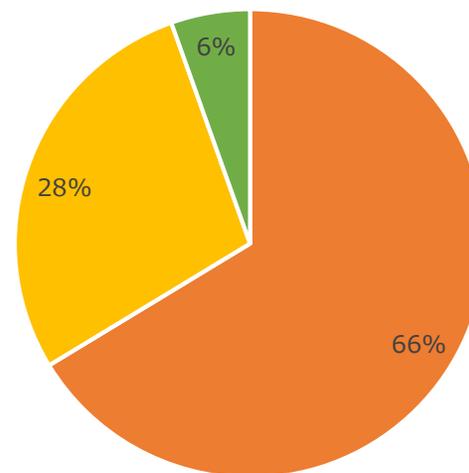
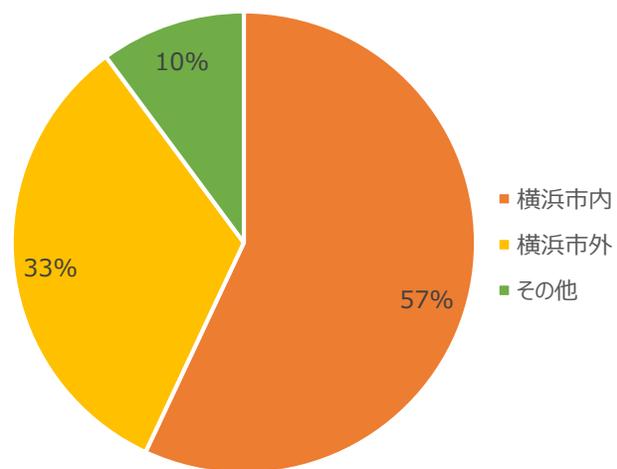


2022年度



5. 出発地について

2021年度

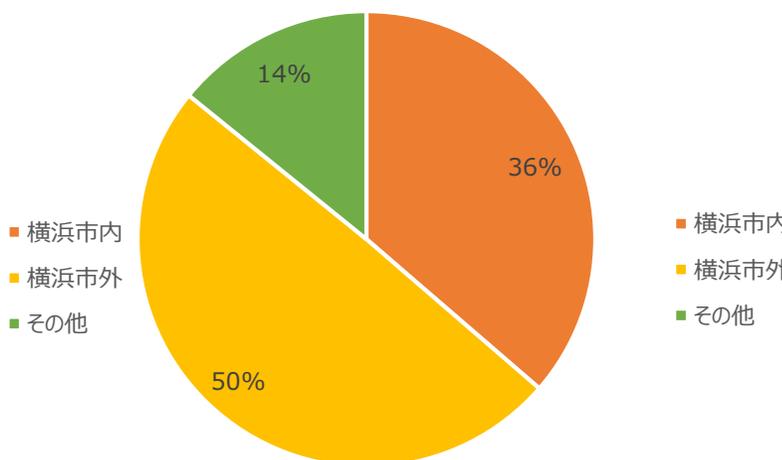
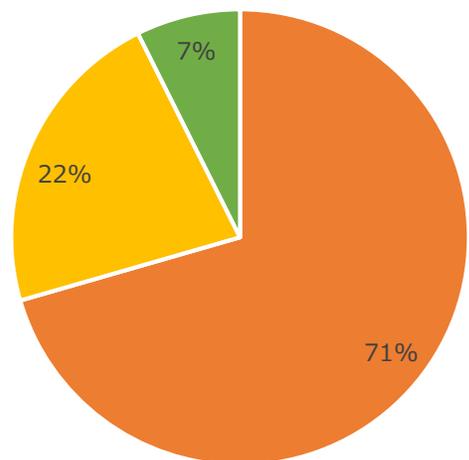
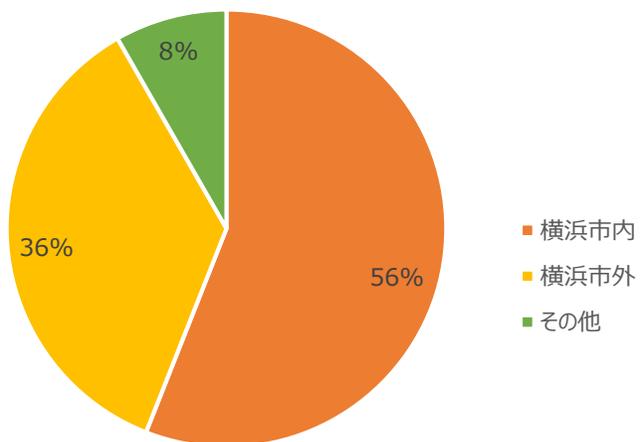


馬車道

福富町西公園

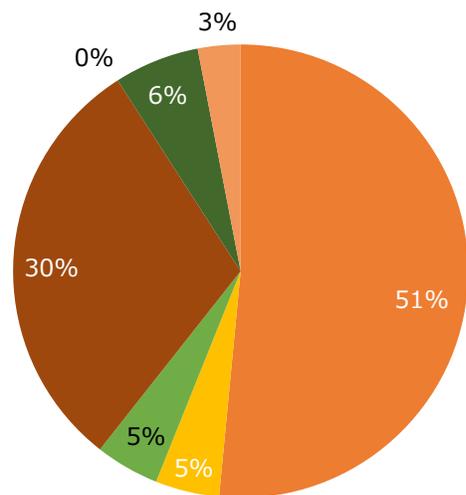
山下町

2022年度

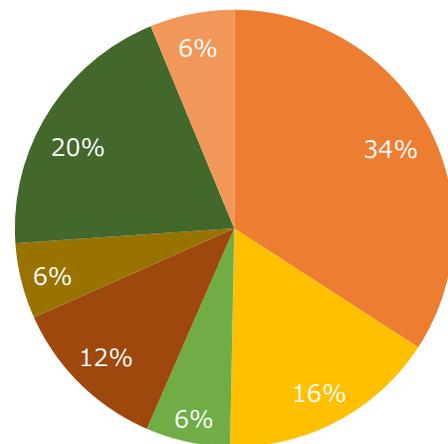


6. 利用目的について

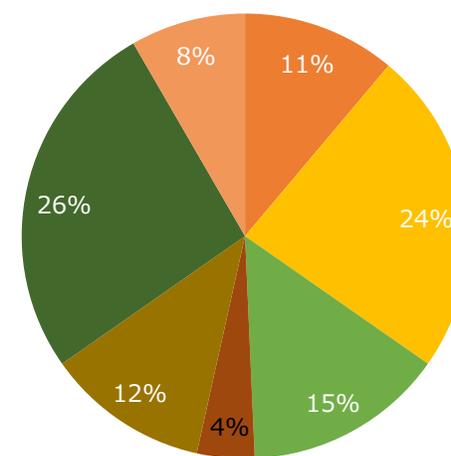
2021年度



ポートサイド

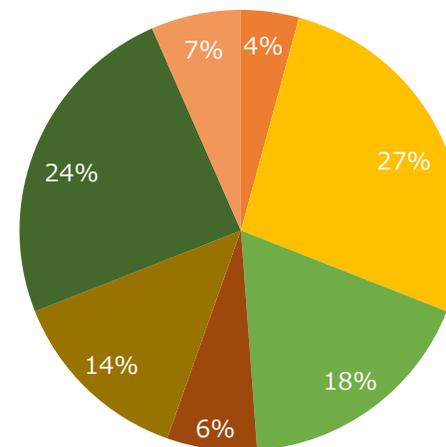
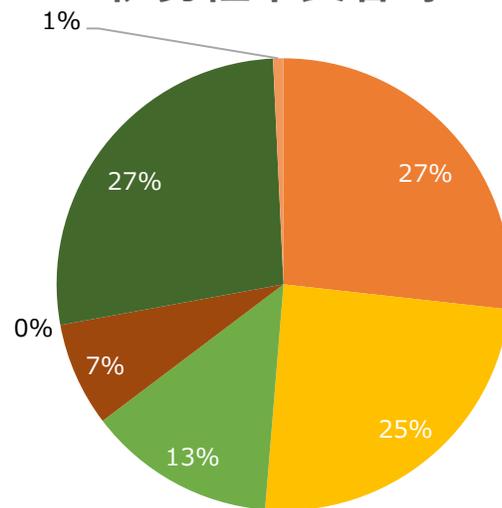
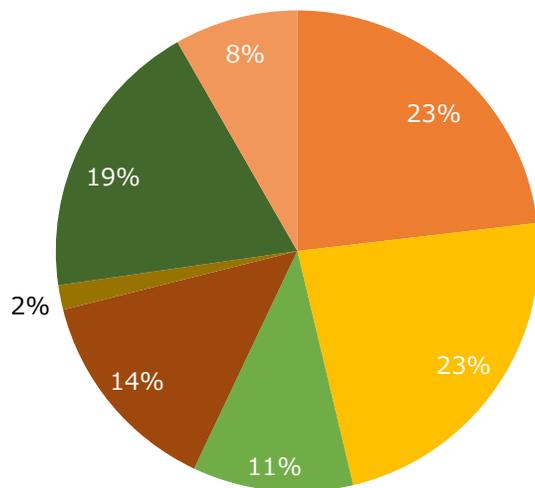


伊勢佐木長者町



日本大通り

2022年度

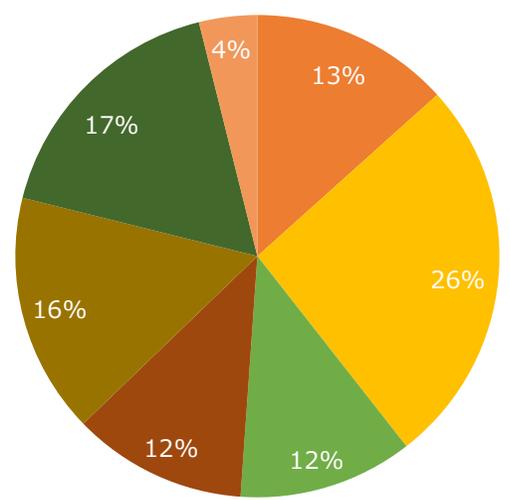


- 通勤
- 買い物
- 飲食
- ビジネス
- 観光
- 周辺施設利用
- その他

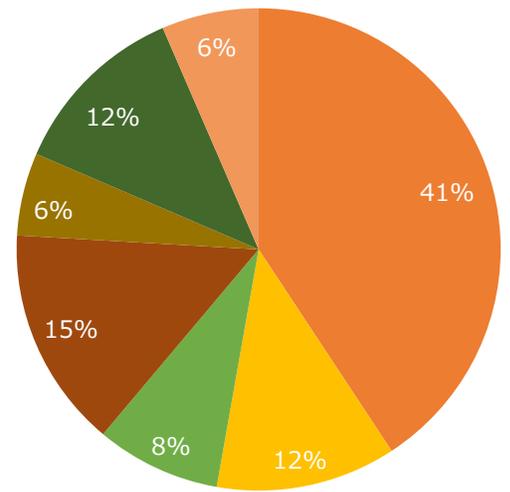
- 通勤
- 買い物
- 飲食
- ビジネス
- 観光
- 周辺施設利用
- その他

6. 利用目的について

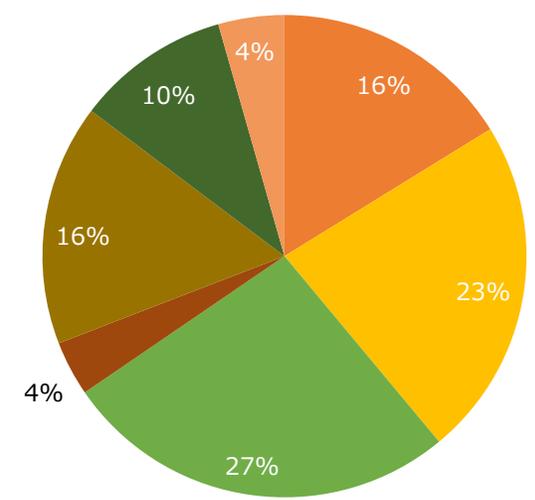
2021年度



馬車道

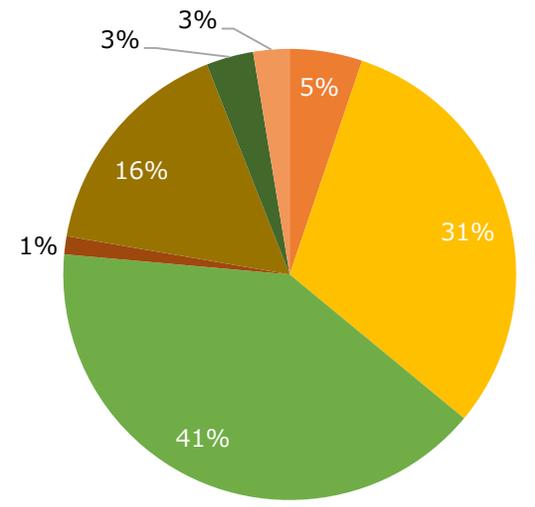
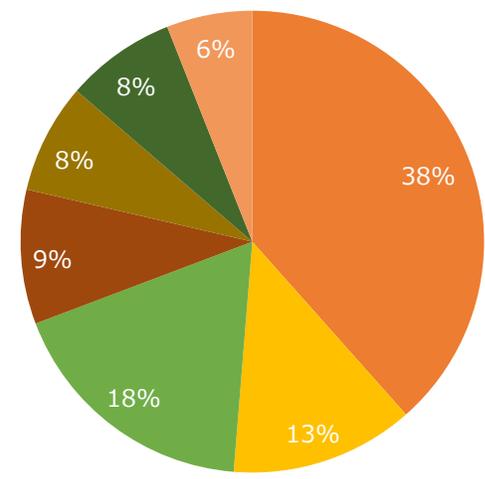
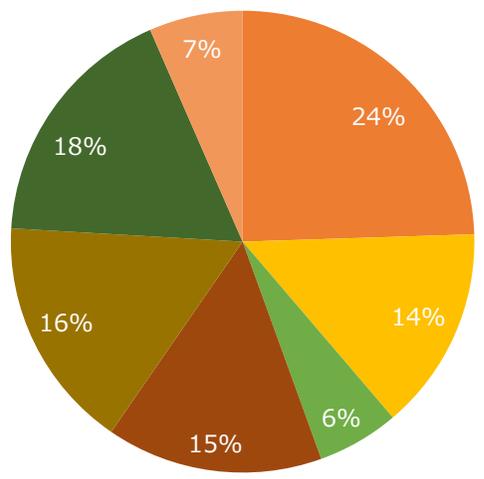


福富町西公園



山下町

2022年度



6-2. 「利用目的について」の「その他」の内容

ポートサイド

・習い事、資格取得	3
・散歩	1
・仕事	1

伊勢佐木長者町

・習い事	6
・病院、動物病院	4
・帰省、親族の世話	4
・友人の家	2
・出張（宿泊）	2
・美容院	1
・娯楽	1

日本大通り

・病院	5
・習い事	3
・転入届	1

馬車道

・病院	1
・習い事、ジム	3
・コンサート	1
・観光、宿泊	2
・結婚式	1
・引っ越し	1
・近いので	1

福富町西公園

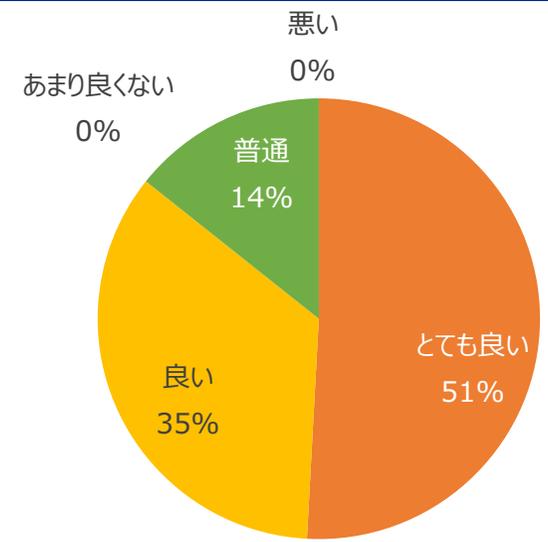
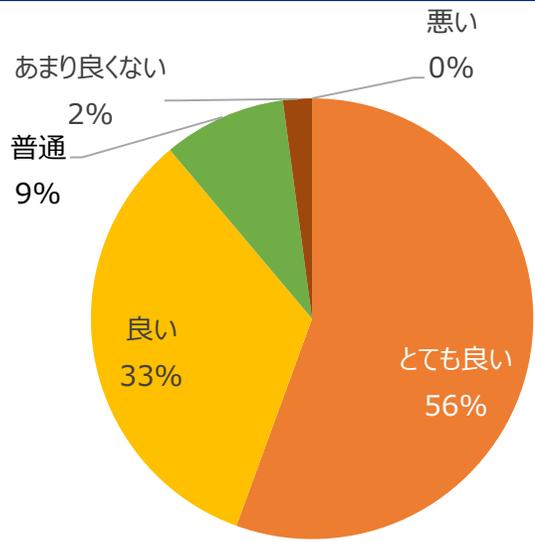
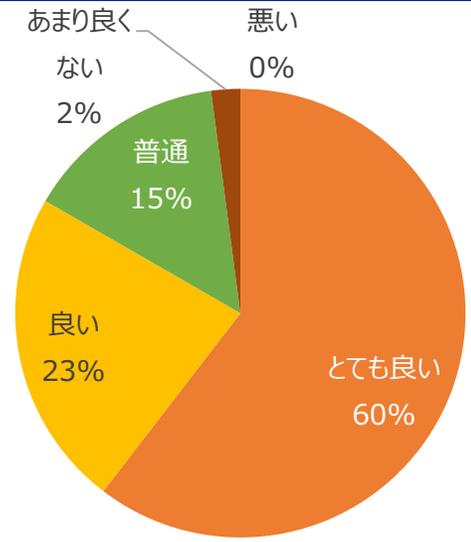
・病院	2
・習い事	1
・実家	1
・その他	1

山下町

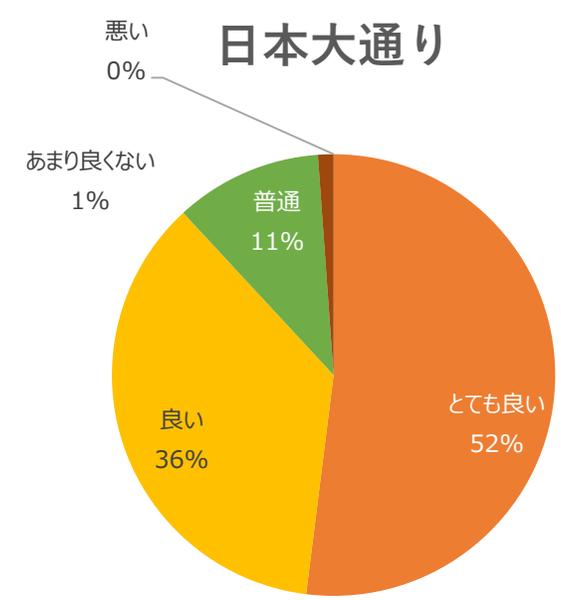
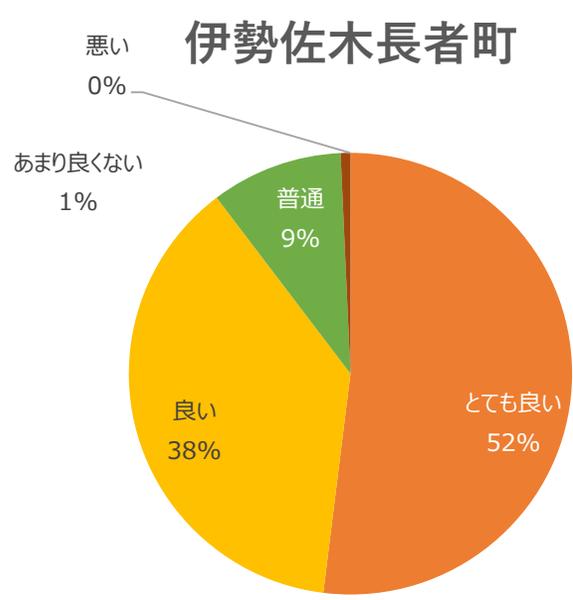
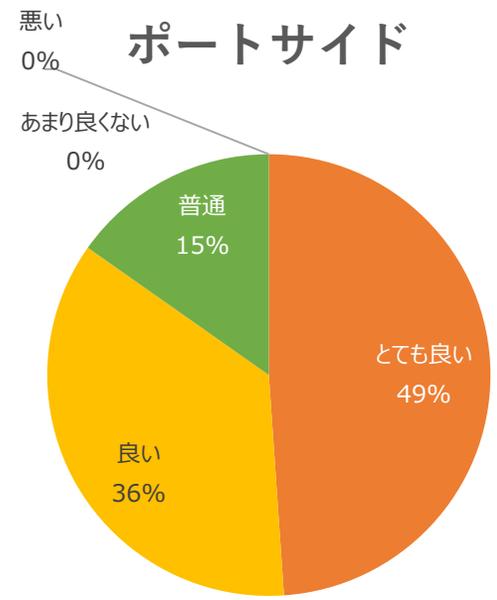
・ごはん、中華街	6
・病院	2
・親戚の家	2
・観光	1
・家族に会いに	2
・結婚式	1
・手帳割引が可能	1

7. 利用しやすさについて

2021年度

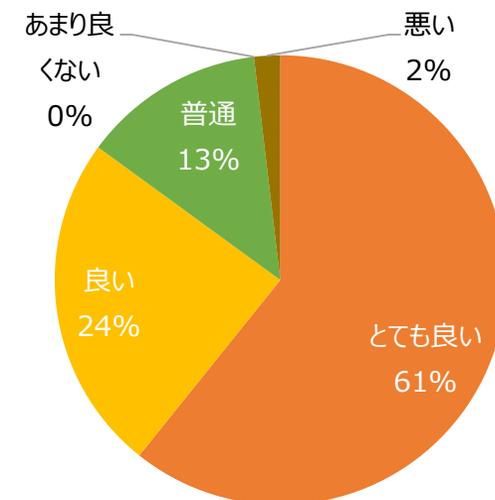
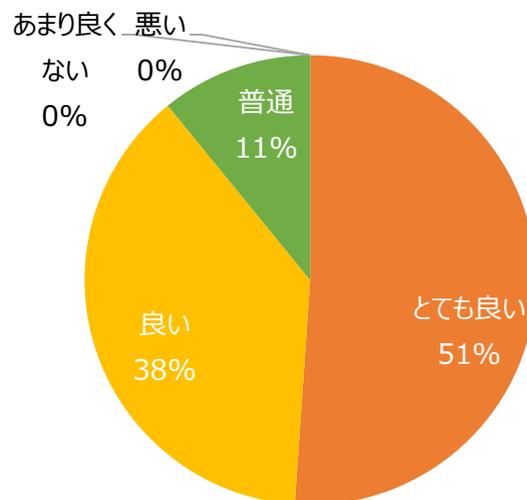
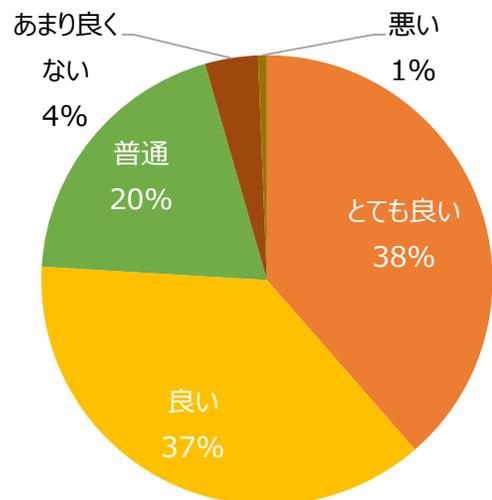


2022年度

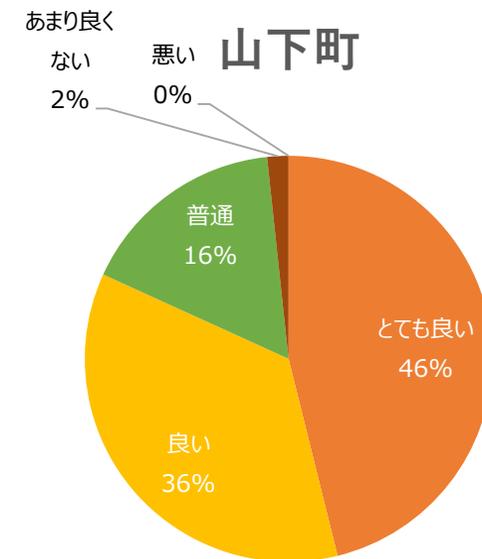
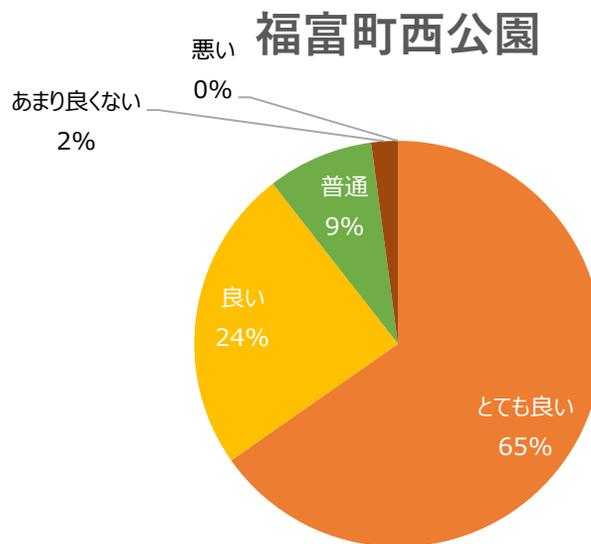
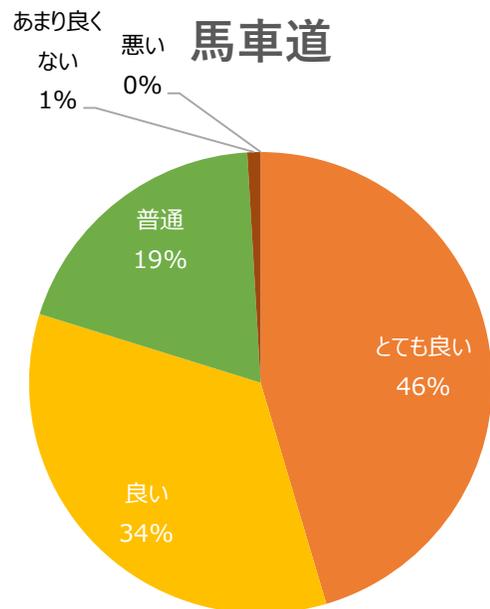


7. 利用しやすさについて

2021年度

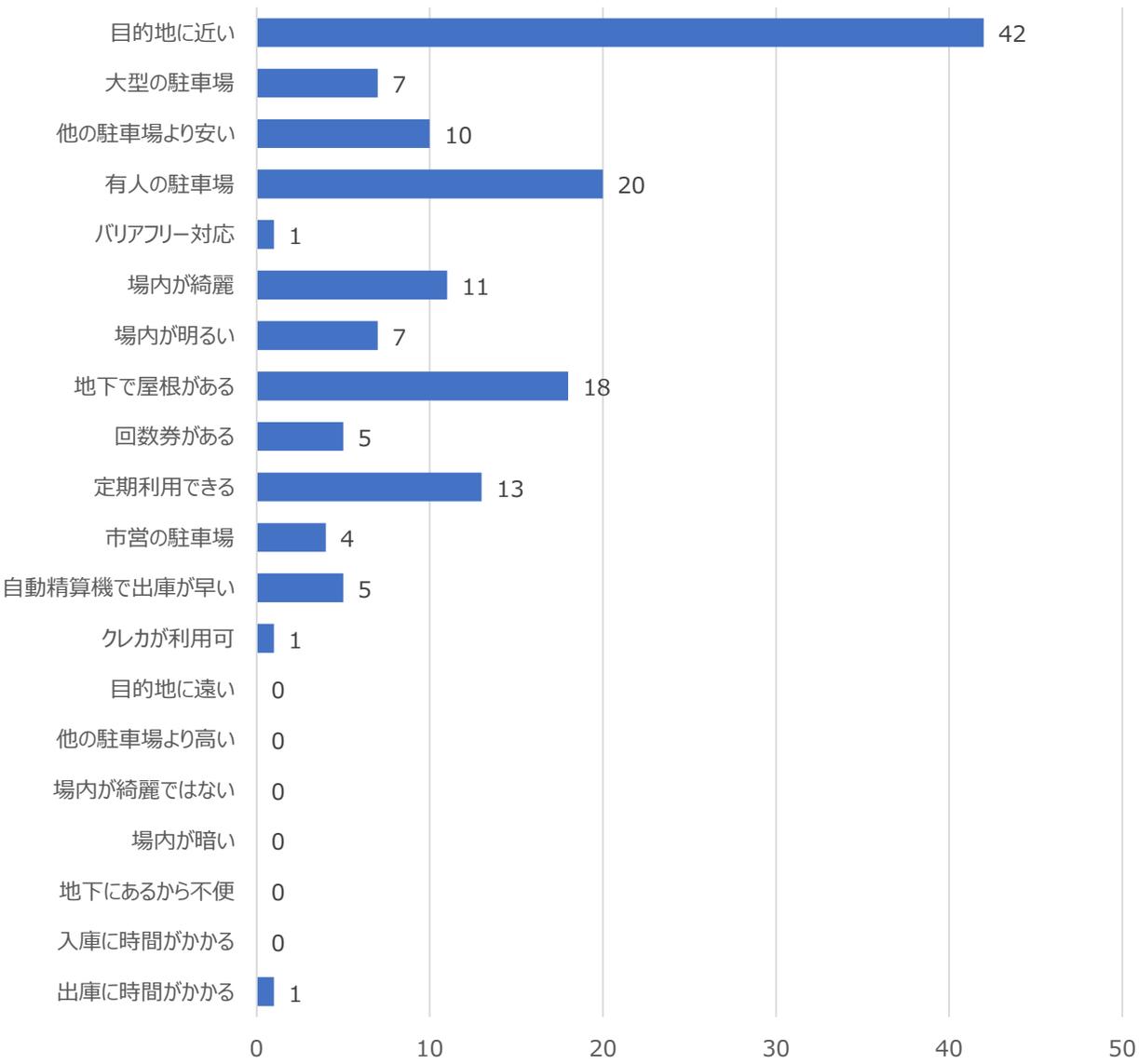


2022年度

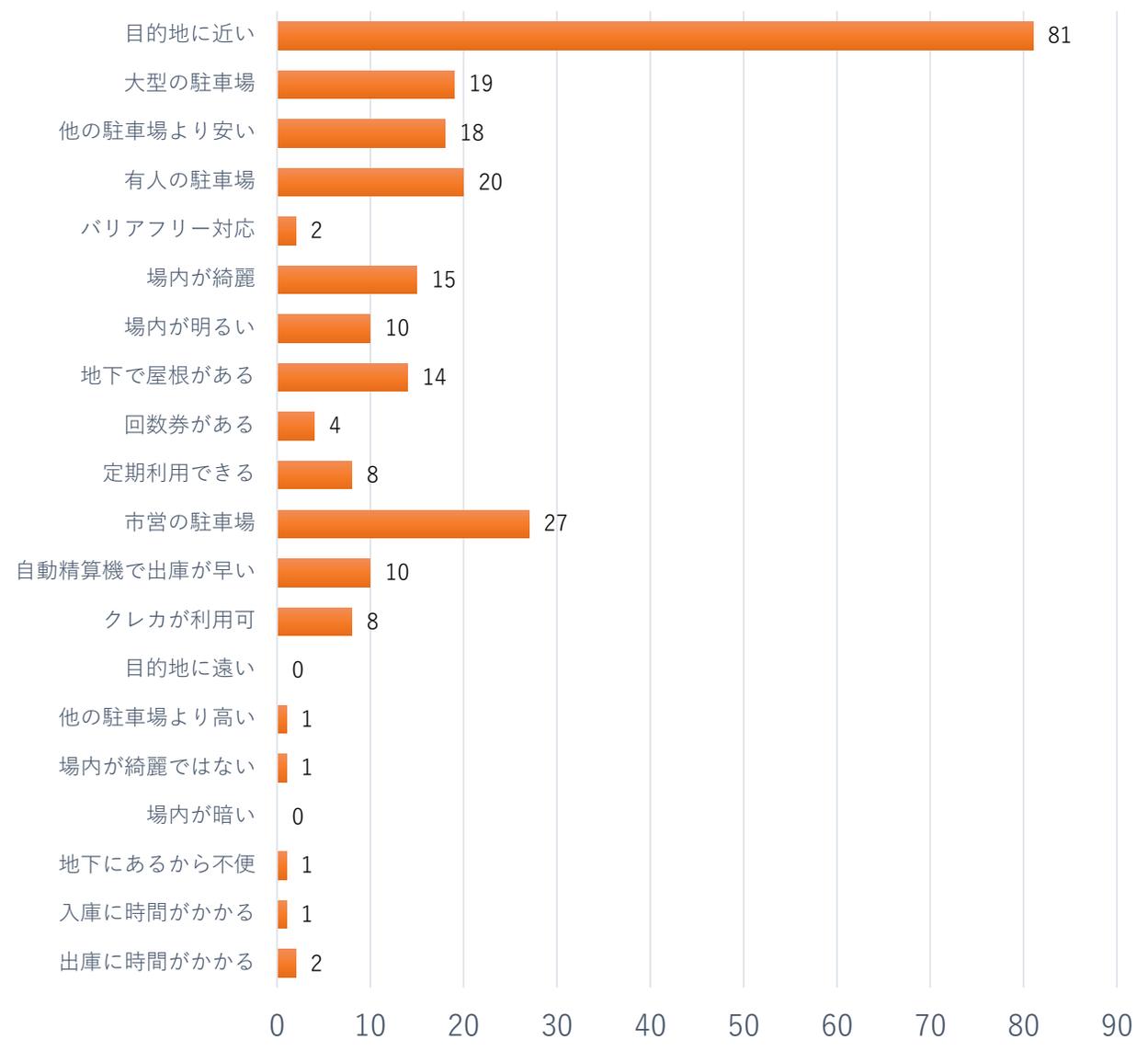


7-2. 利用しやすさについて（その理由①）

ポートサイド 2021年度

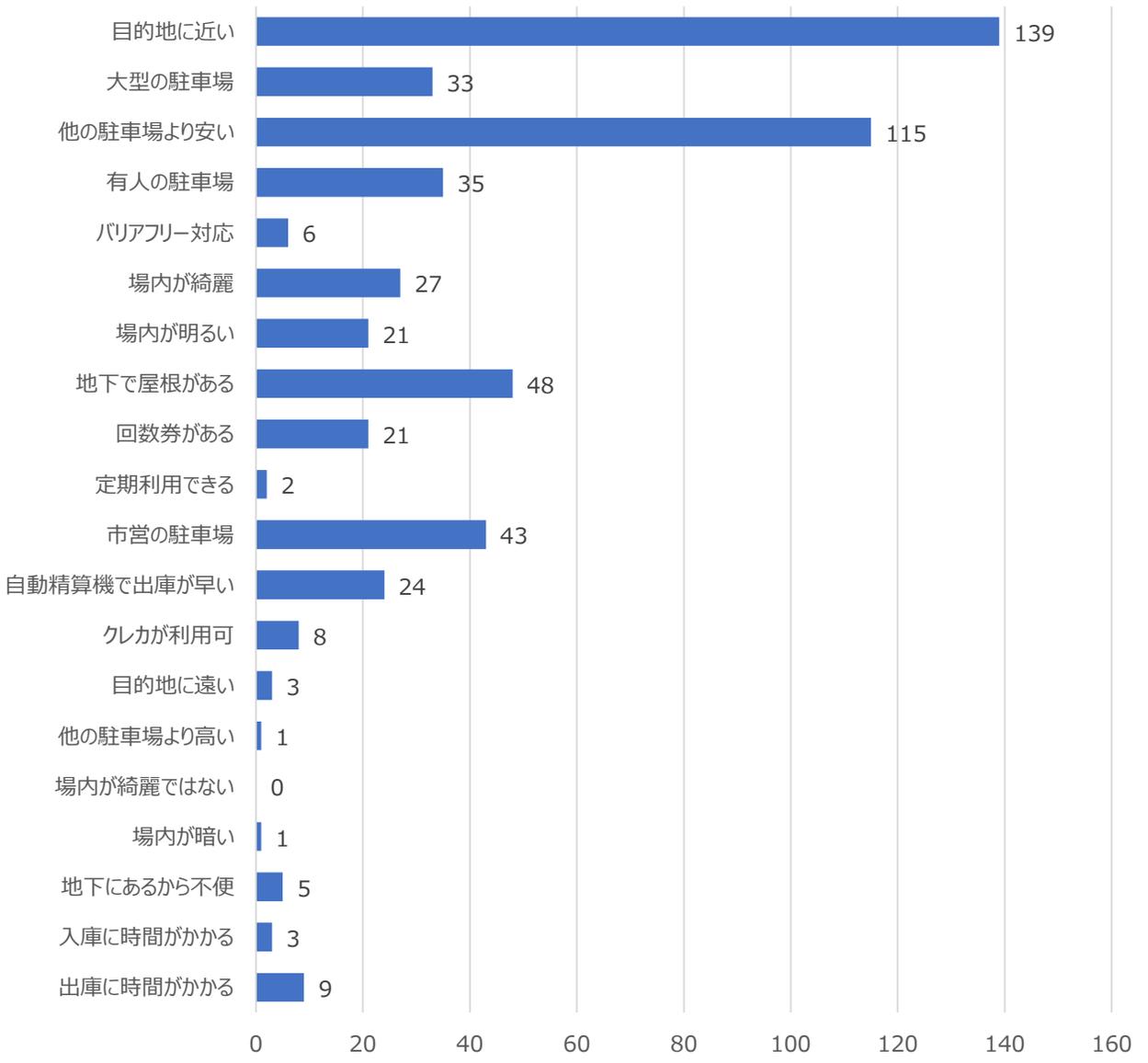


ポートサイド 2022年度

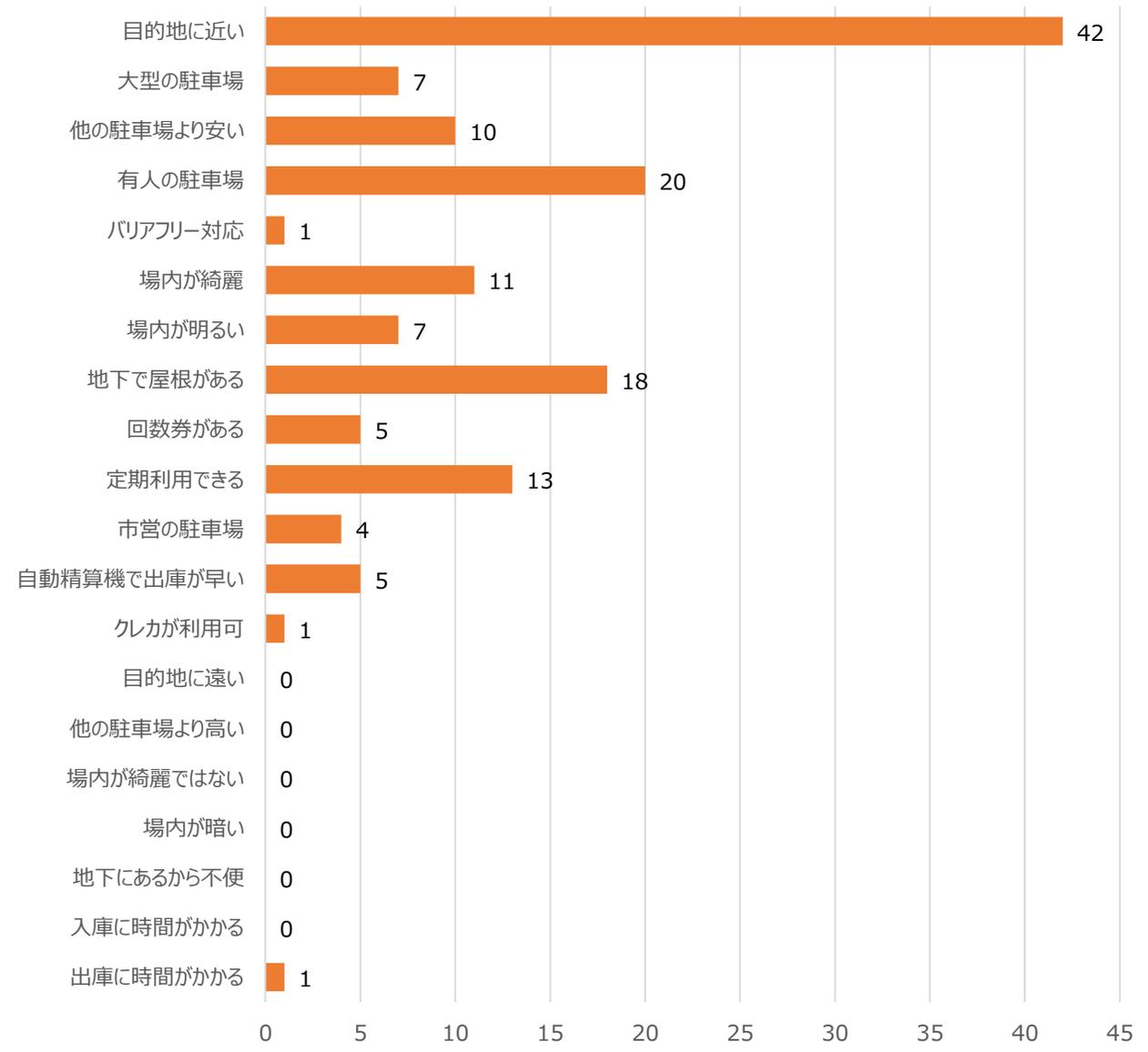


7-2. 利用しやすさについて（その理由①）

伊勢佐木長者町 2021年度

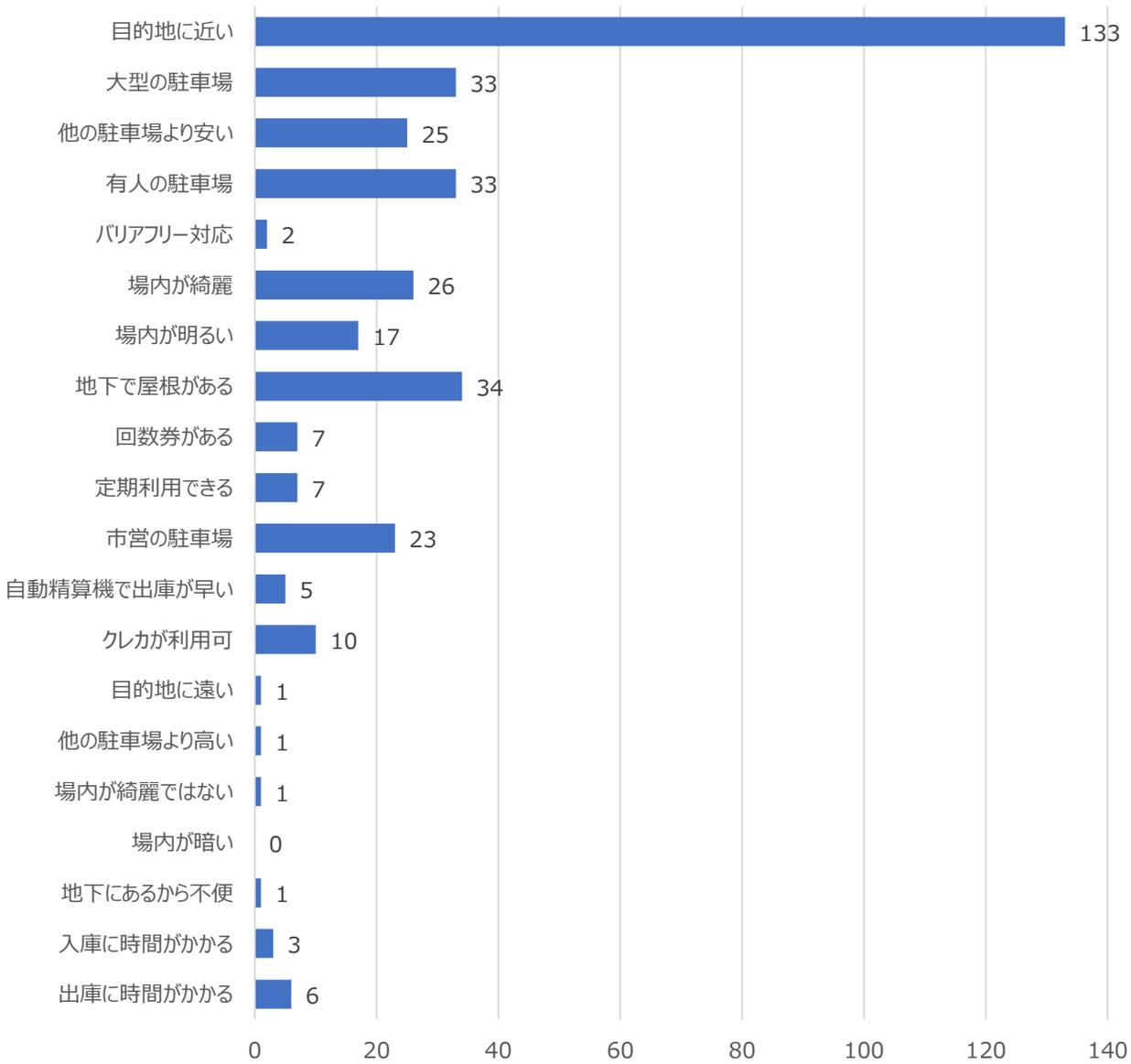


伊勢佐木長者町 2022年度

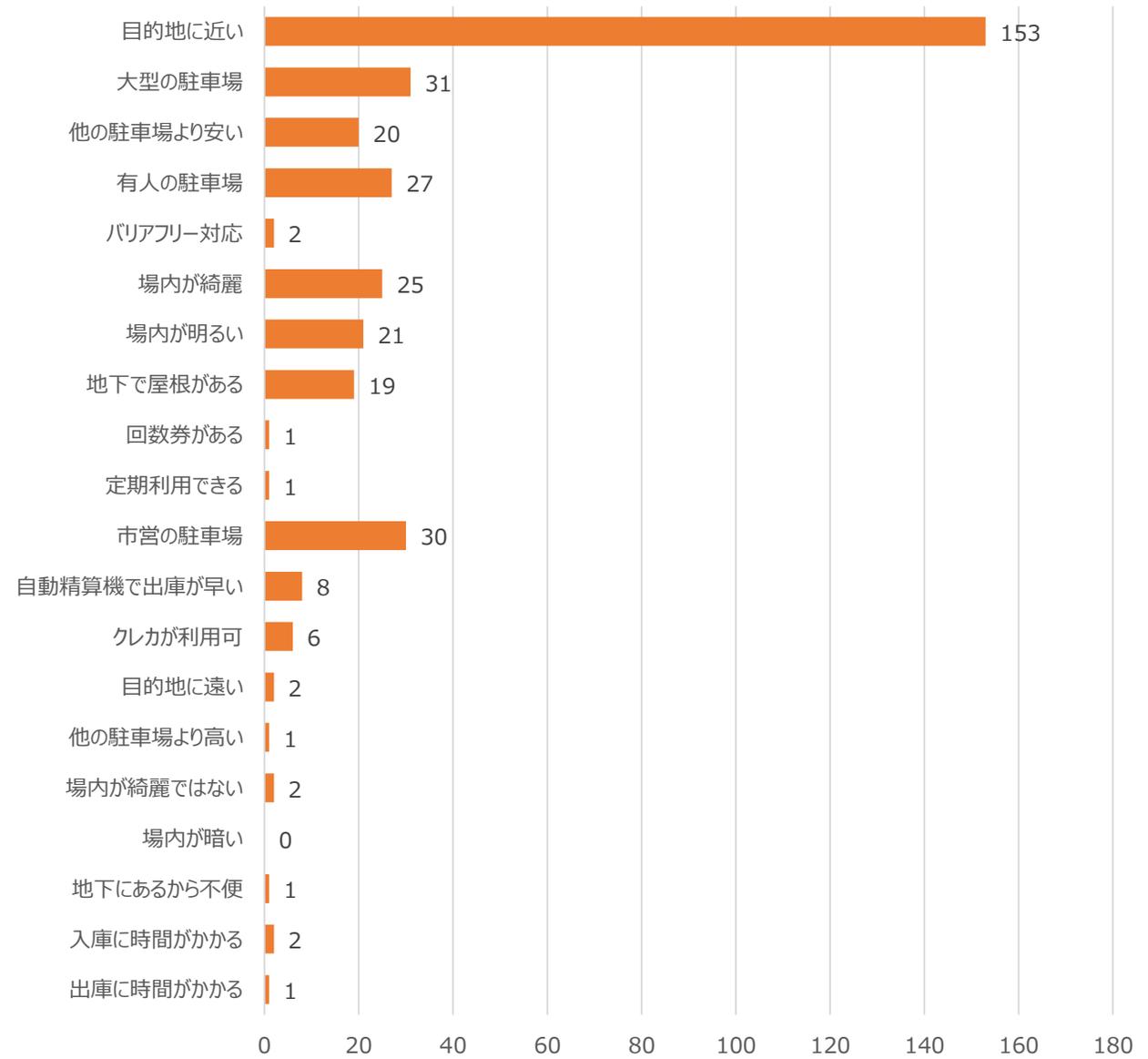


7-2. 利用しやすさについて（その理由①）

日本大通り 2021年度

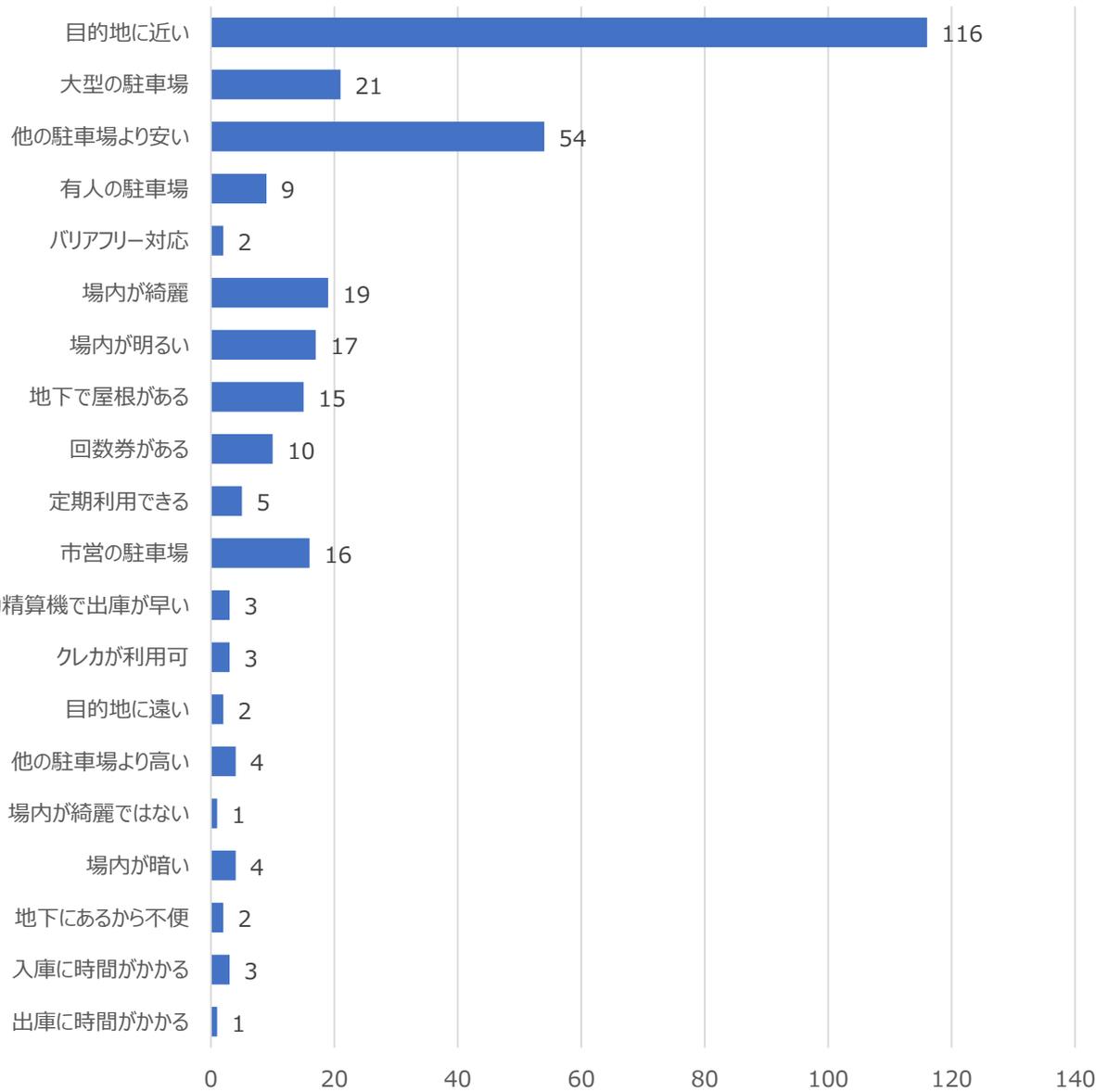


日本大通り 2022年度

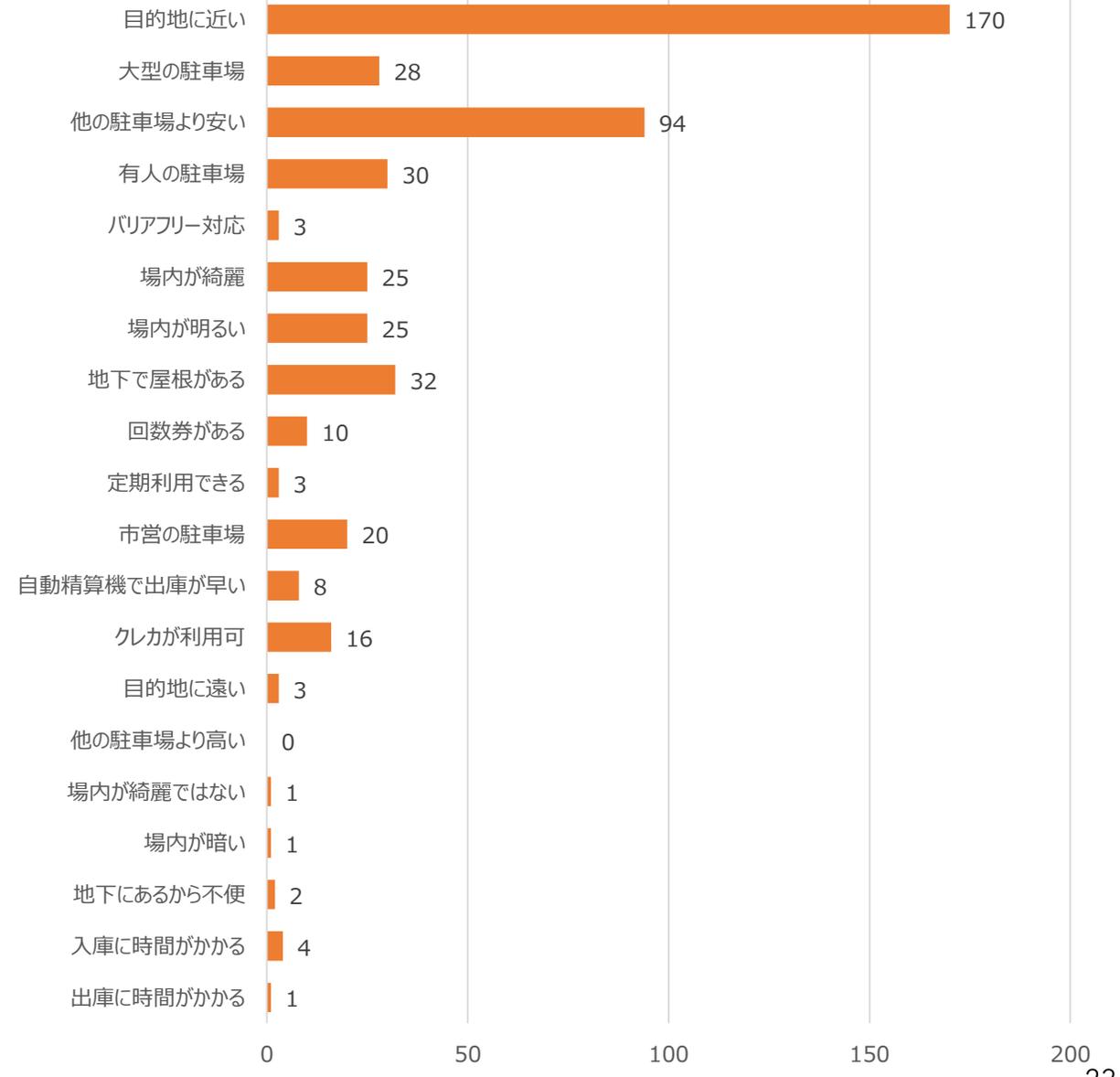


7-2. 利用しやすさについて（その理由②）

馬車道 2021年度

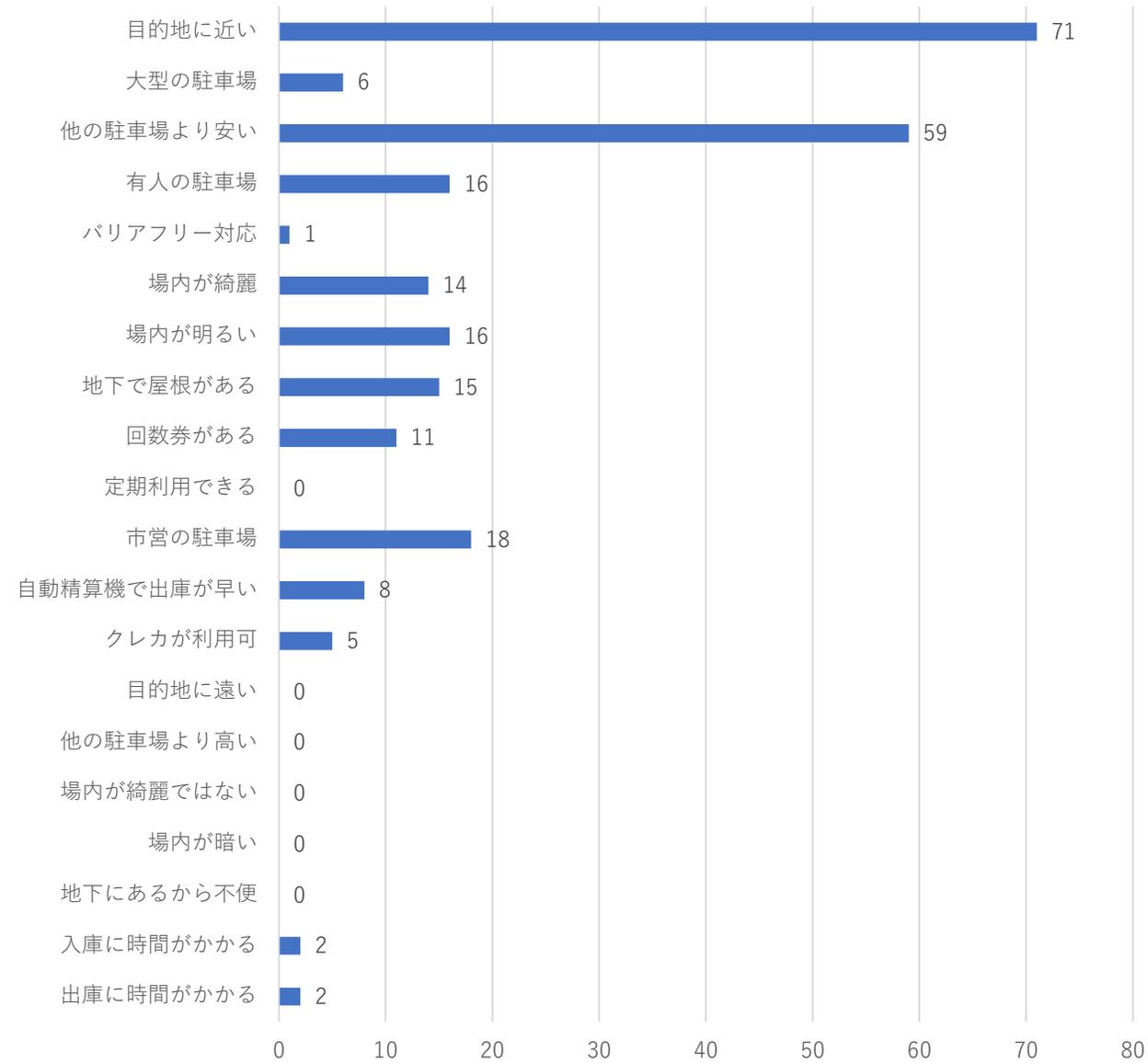


馬車道 2022年度

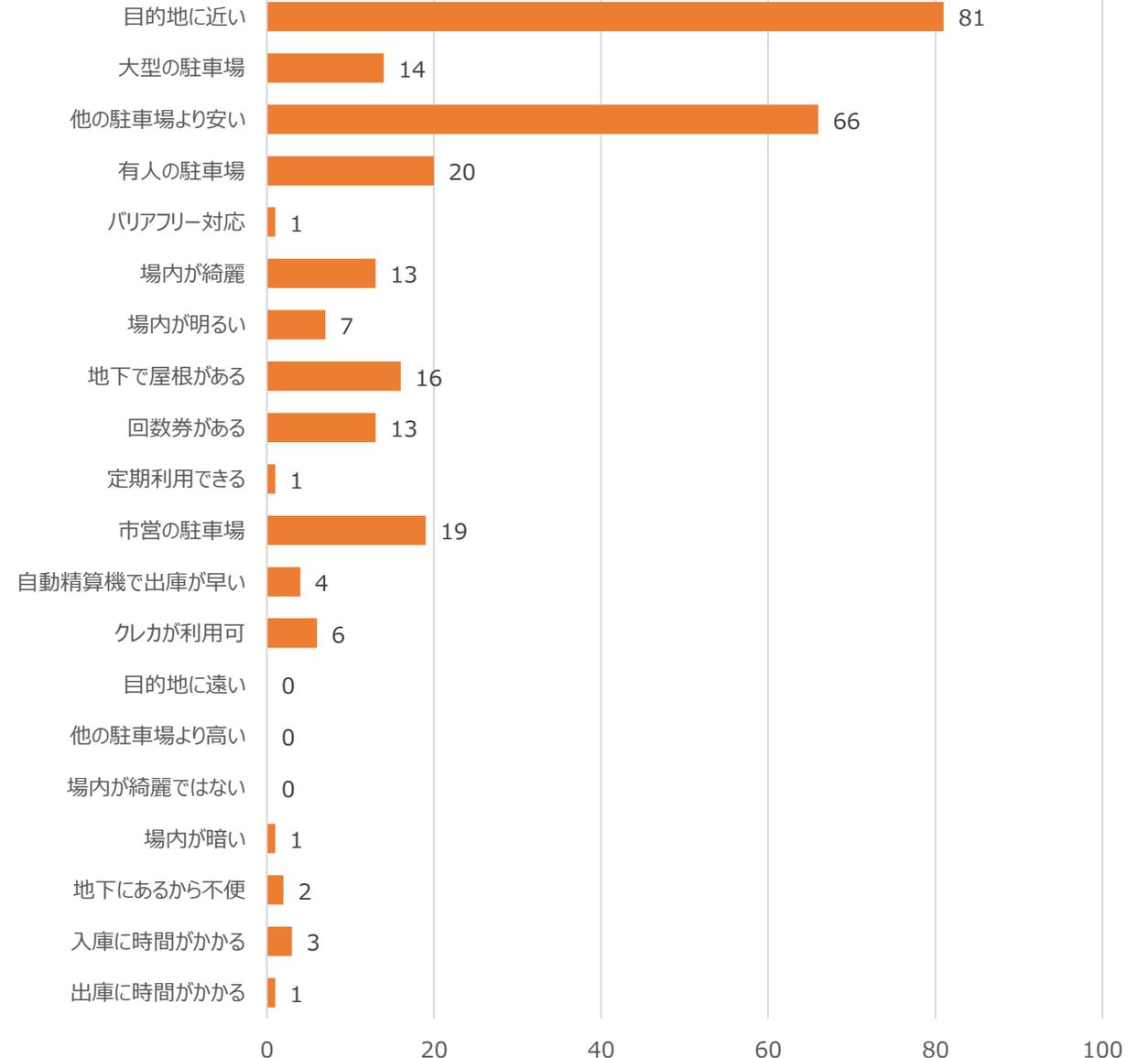


7-2. 利用しやすさについて（その理由②）

福富町西公園 2021年度

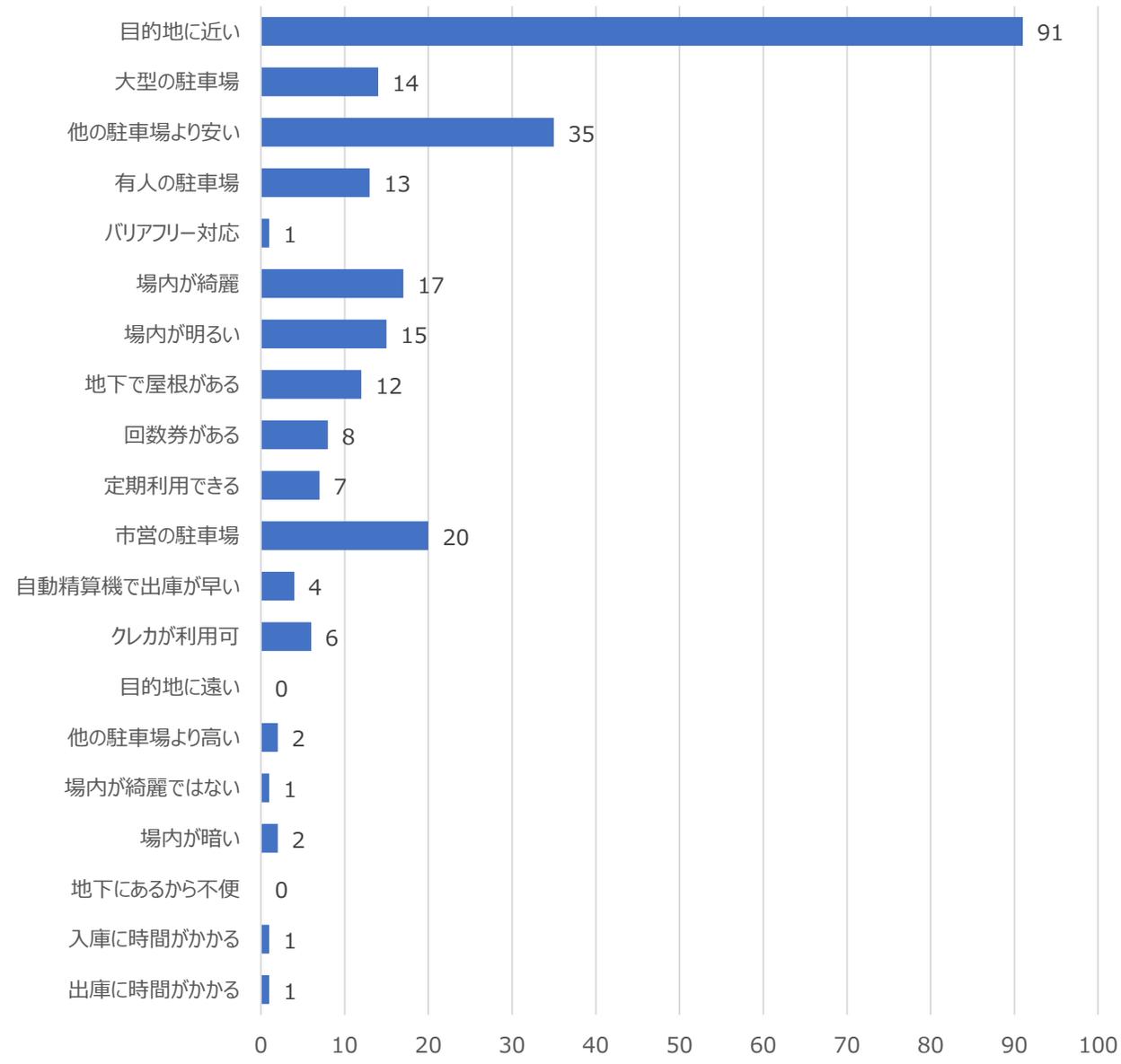


福富町西公園 2022年度

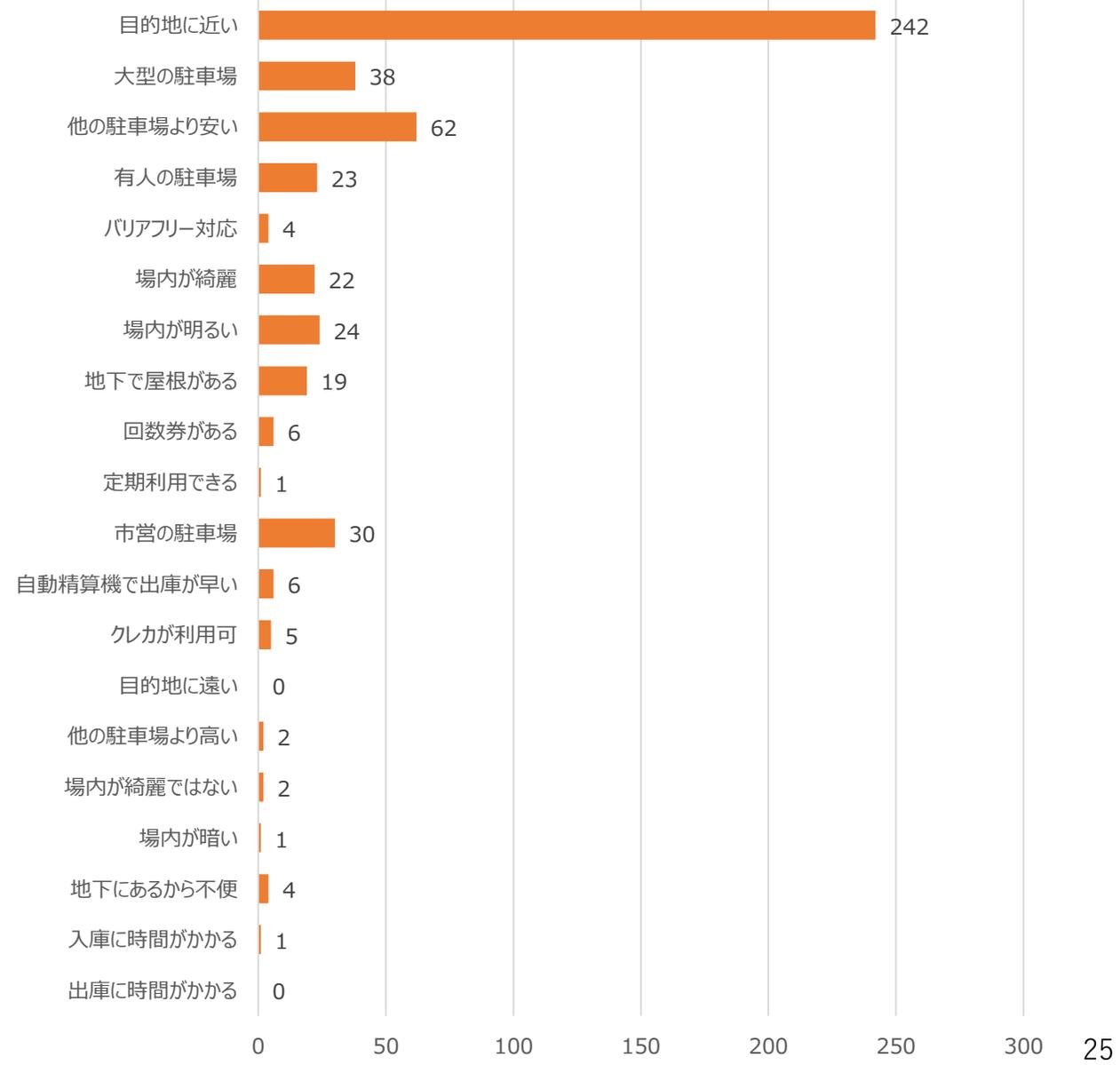


7-2. 利用しやすさについて（その理由②）

山下町 2021年度

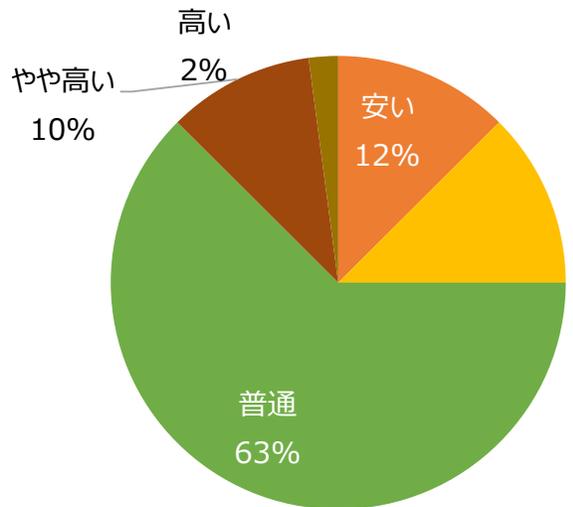


山下町 2022年度

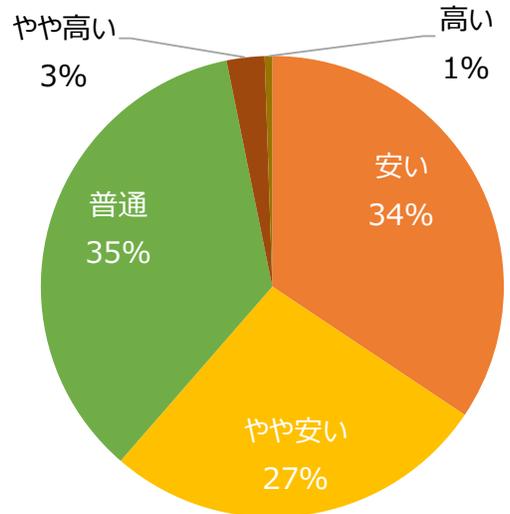


8. 短時間料金設定について①

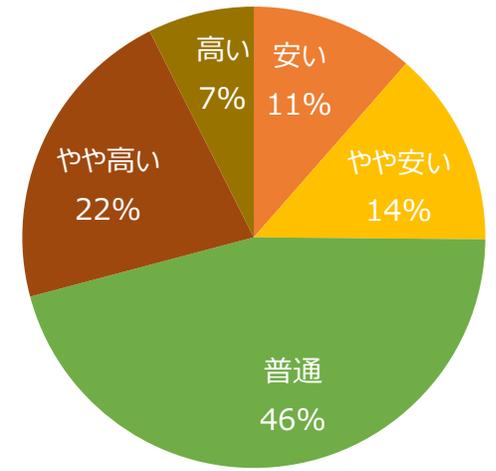
2021年度



ポートサイド

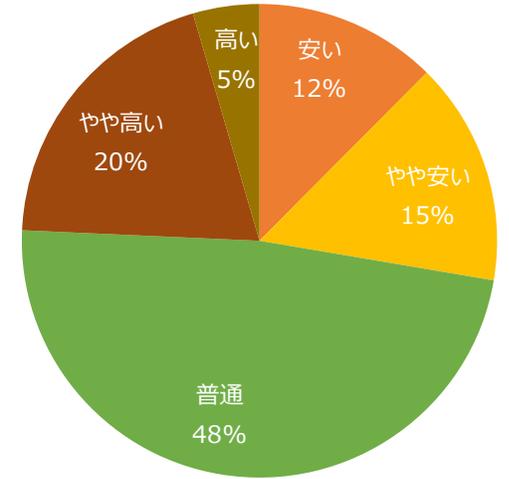
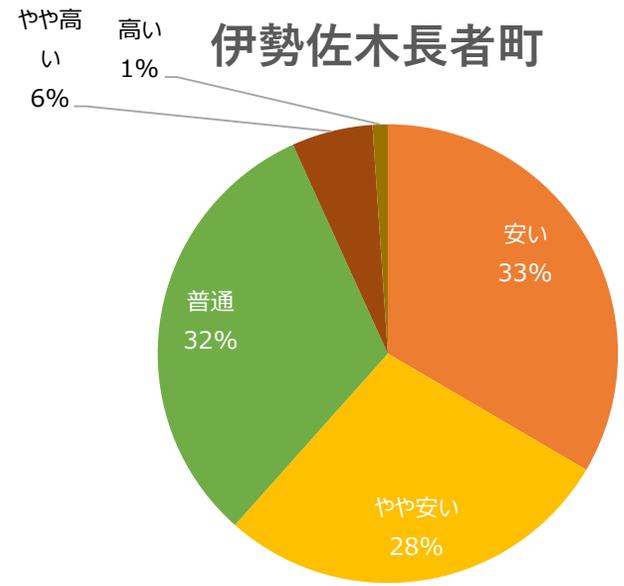
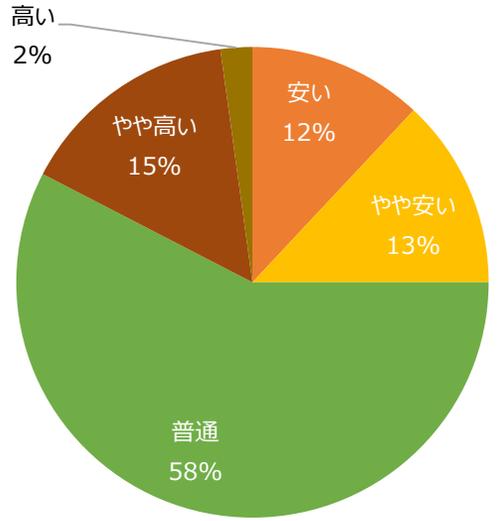


伊勢佐木長者町



日本大通り

2022年度



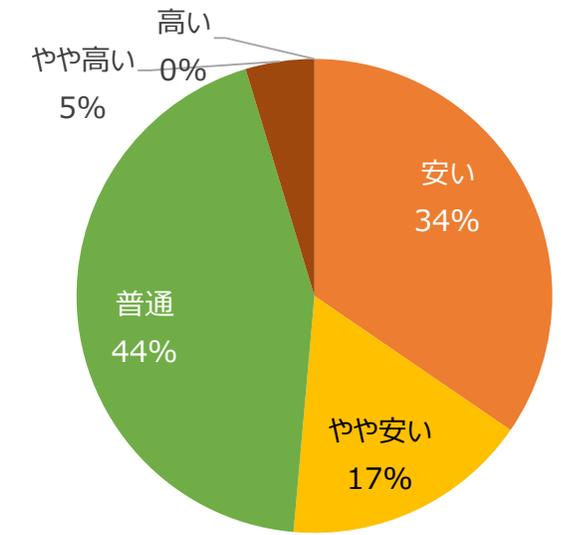
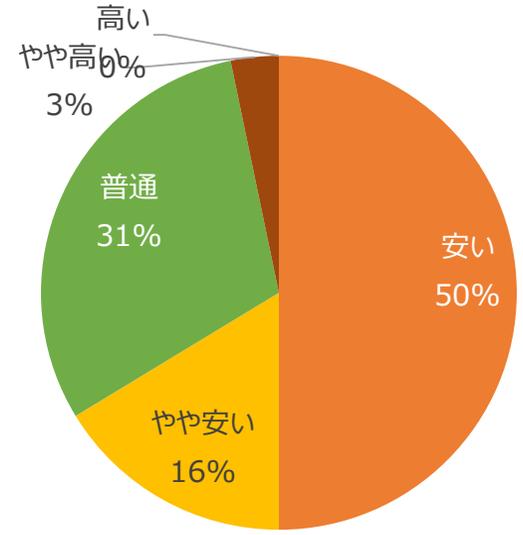
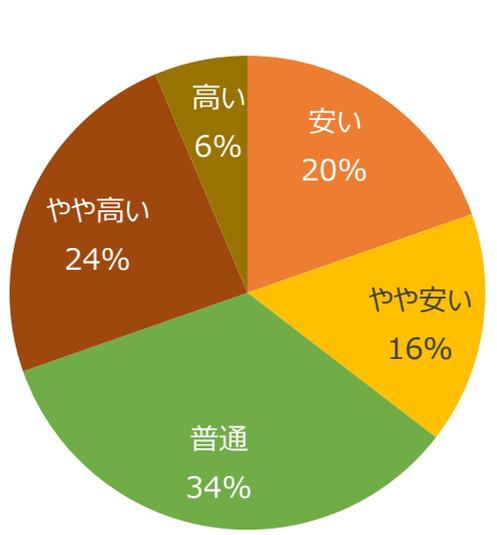
30分/300円 (8時~20時)
60分/100円 (20時~8時)

30分/200円 (7時~19時)
60分/100円 (19時~7時)

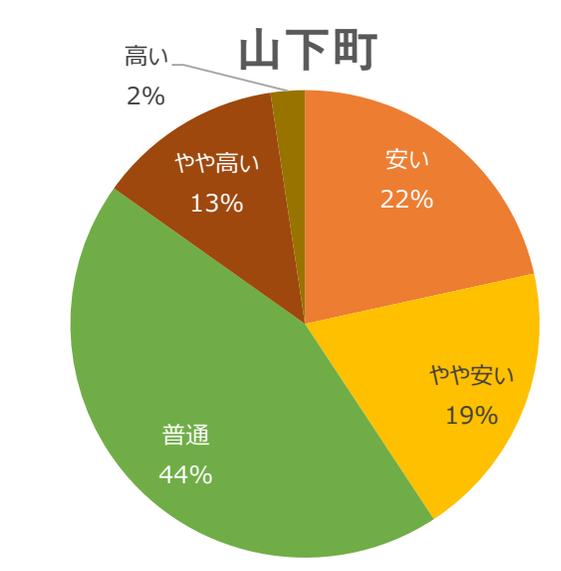
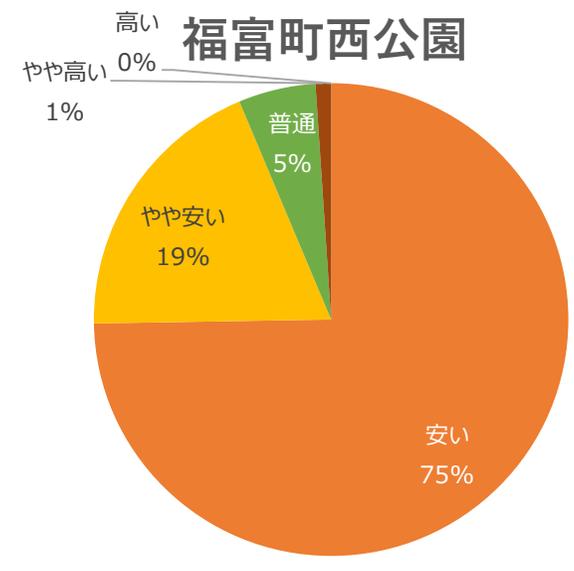
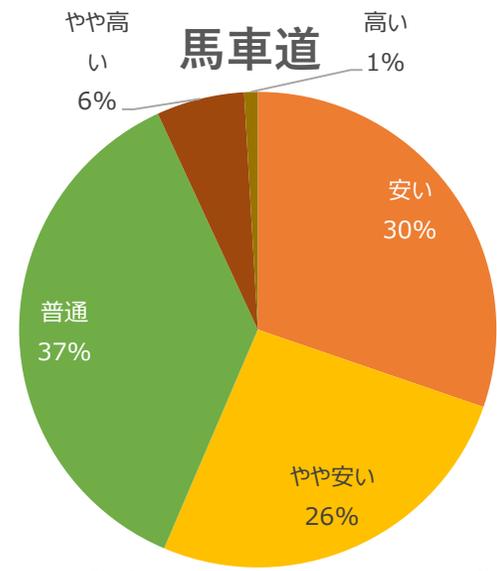
【平日】 20分/200円 (8時~22時)
【土日祝・特定日】 30分/400円 (8時~22時)
【全日】 60分/100円 (22時~8時)

8. 短時間料金設定について②

2021年度



2022年度



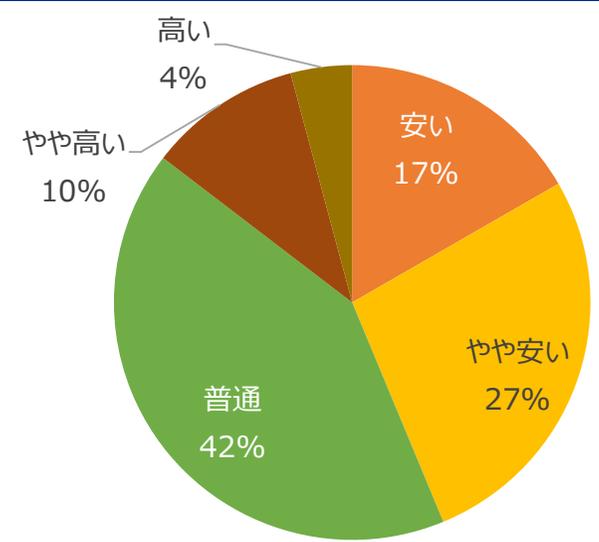
自動車：30分/300円（8時～20時）
 60分/100円（20時～8時）
 バイク：30分/ 50円

30分/200円

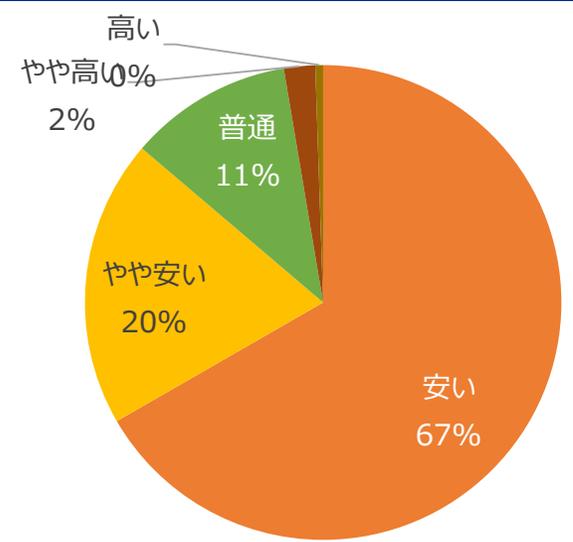
自動車：【平日】 20分/200円
 【土日祝】30分/400円
 バイク： 30分/ 50円

9. 最大料金設定について①

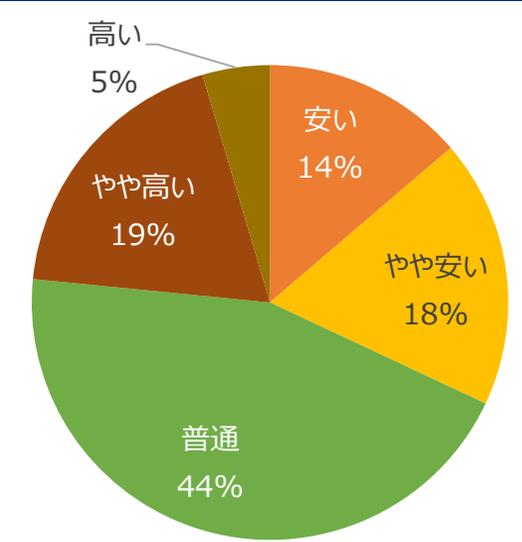
2021年度



ポートサイド

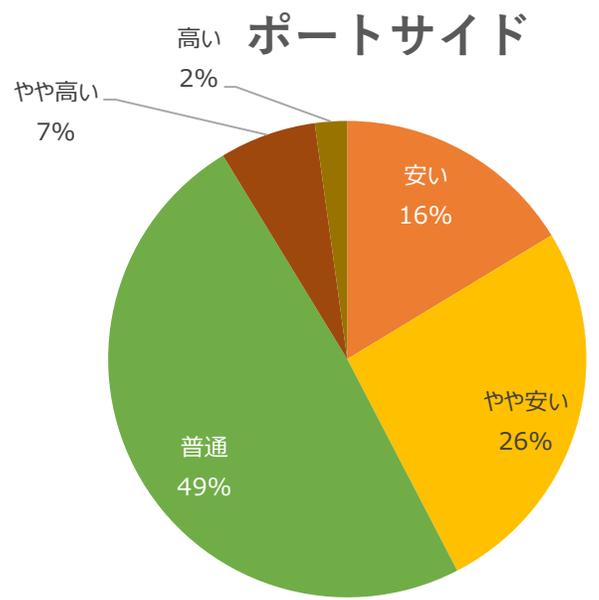


伊勢佐本長者町

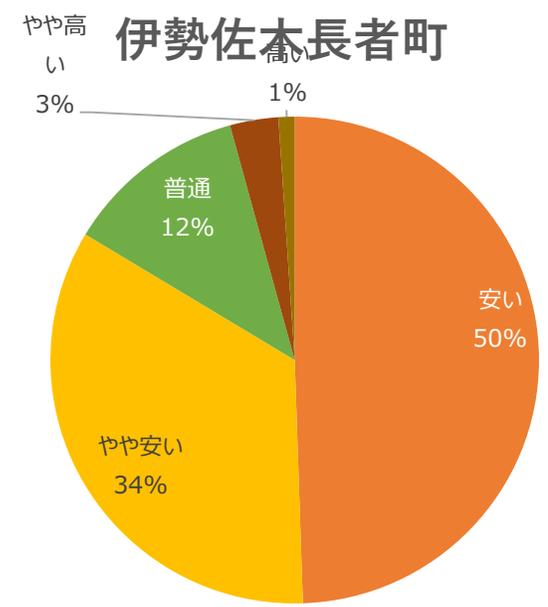


日本大通り

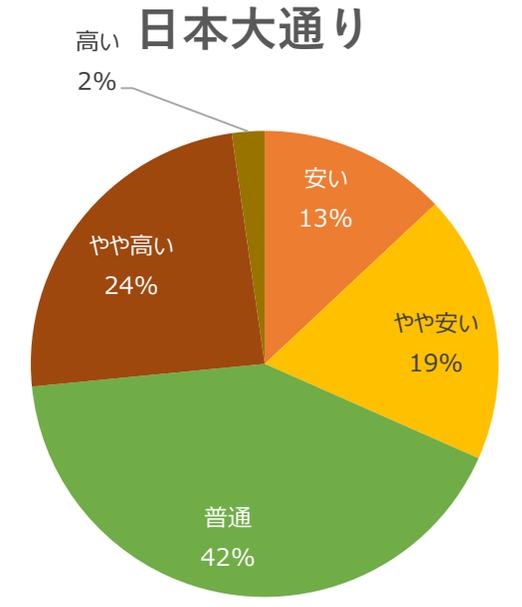
2022年度



【平日】 12時間最大1500円
【土日祝】12時間最大2000円



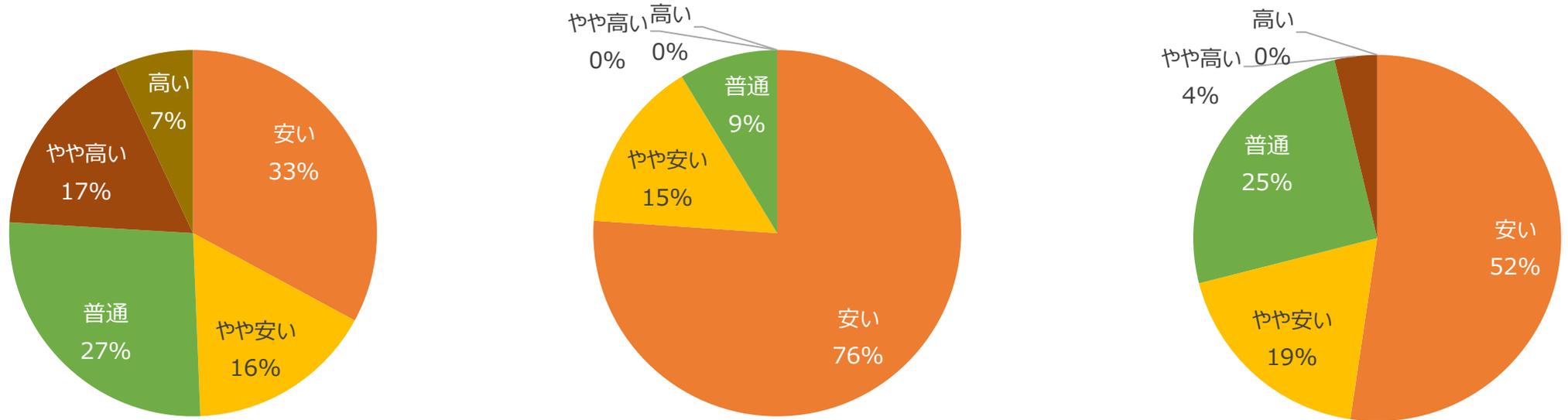
24時間毎900円



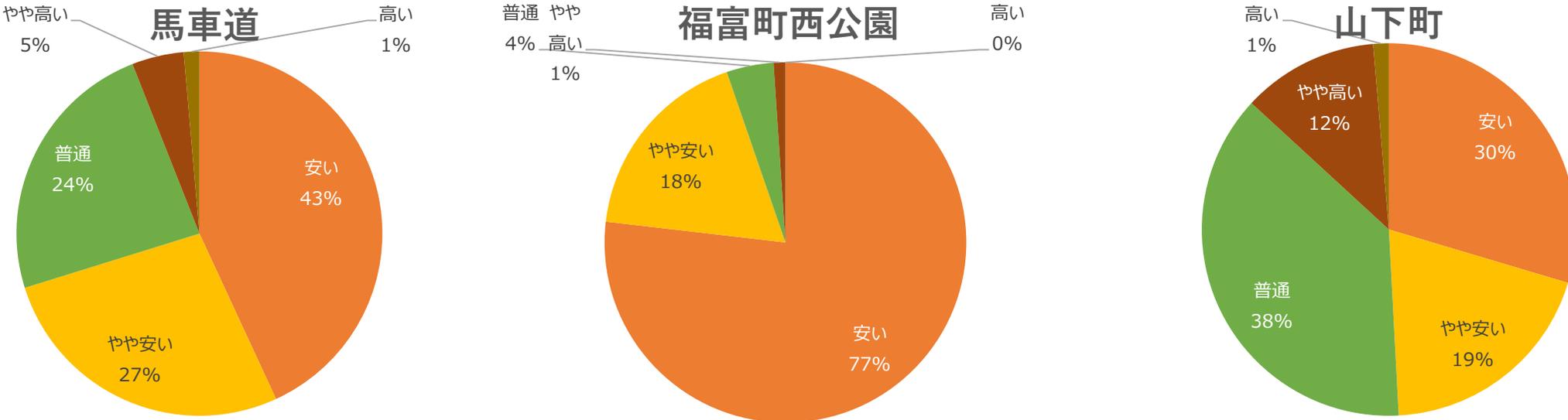
【平日】 当日最大1600円
【土日祝・特定日】当日最大2200円

9. 最大料金設定について②

2021年度



2022年度



自動車：【平日】 24時間最大1400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800円
 【土日祝】24時間毎900円

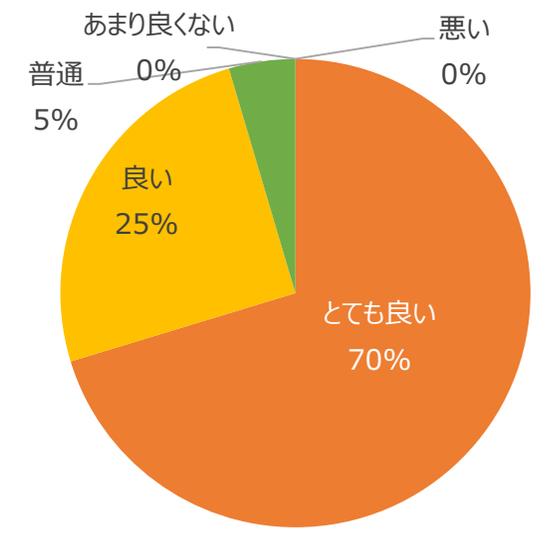
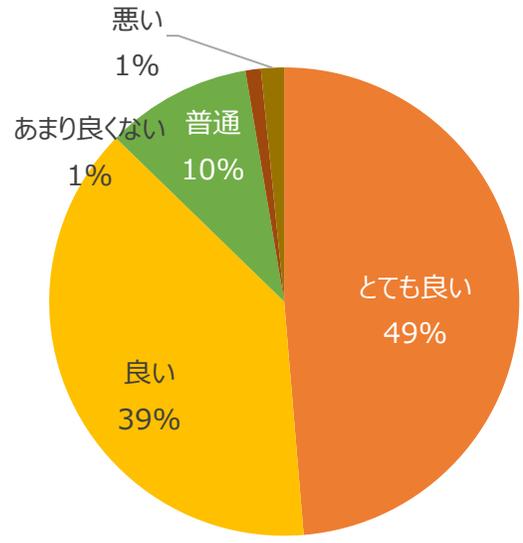
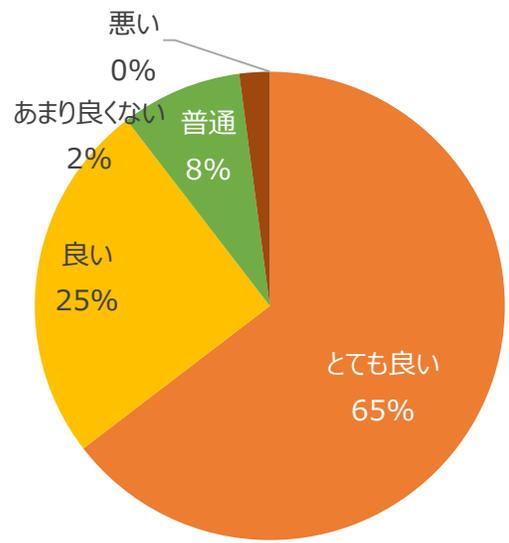
自動車：24時間最大2000円
 ※平日のみ地下3階機械式に限り24時間毎1000円
 バイク：当日最大800円

10. 身体障害者手帳等をお持ちの方の割引について

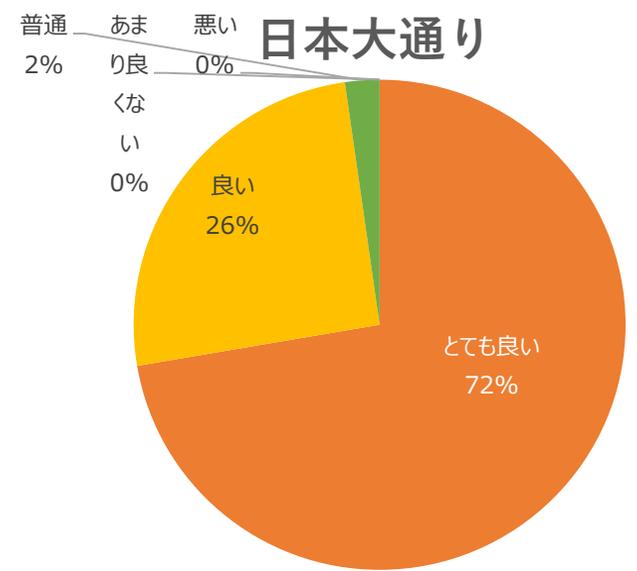
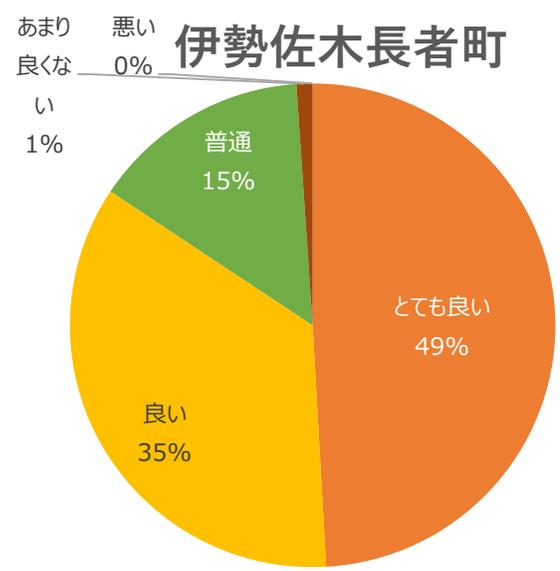
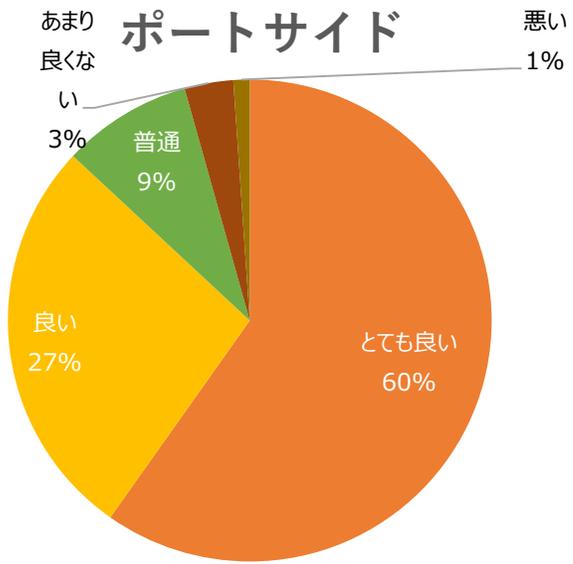
ポートサイド	<ul style="list-style-type: none">・良いと思う。9件・有難い、助かっている。11件・これからも継続してほしい。他3件・優しい・当然だ・最大料金から割引するよう至急改善すべき。
伊勢佐木長者町	<ul style="list-style-type: none">・良いと思う。有難い。61件・妥当だと思う。特にない。2件・サービスのし過ぎ。特に必要性は感じない。2件・知らなかった。2件
日本大通り	<ul style="list-style-type: none">・良いと思う。35件・継続してほしい。2件・優遇されすぎ
馬車道	<ul style="list-style-type: none">・良いと思う。有難い。27件・手帳保有者を優遇するのは当然のことと思います。・ファミリー割引が欲しいです
福富町西公園	<ul style="list-style-type: none">・良いと思う。9件・助かる、有難い。5件・知らなかった・はっきり言って不公平、疑問 2件
山下町	<ul style="list-style-type: none">・良いと思う。32件・有難い。助かる。5件・必須。・3時間以上も無料で止めれると良い。

11. スタッフの対応について

2021年度

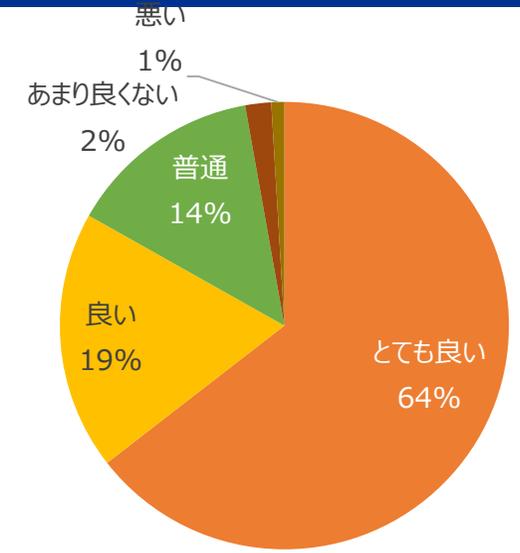
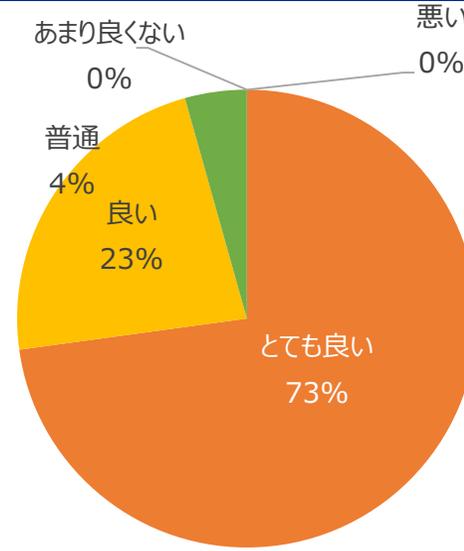
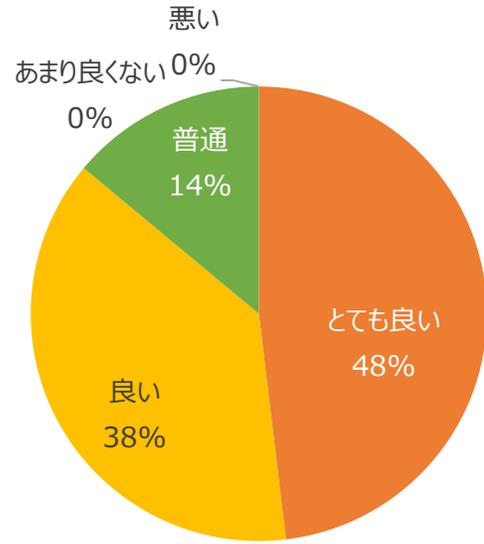


2022年度

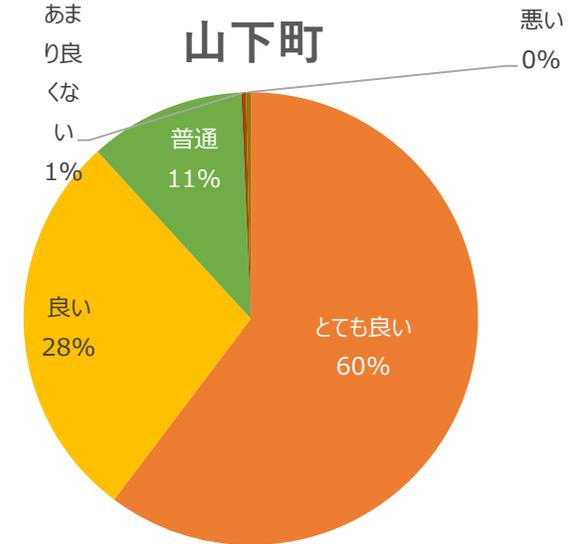
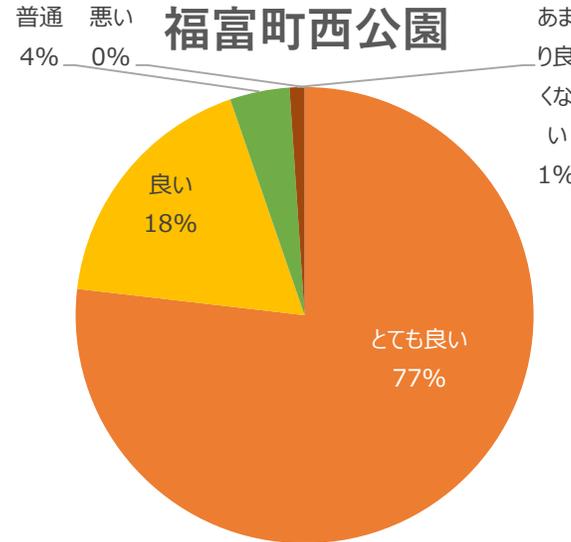
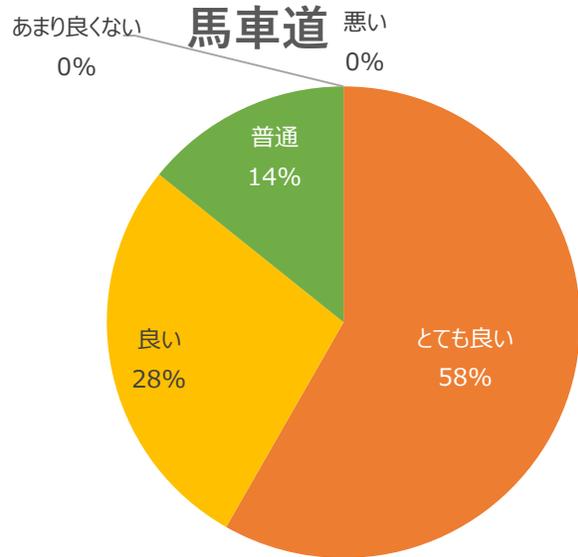


11. スタッフの対応について

2021年度



2022年度



11-2. スタッフの対応について（その理由①）

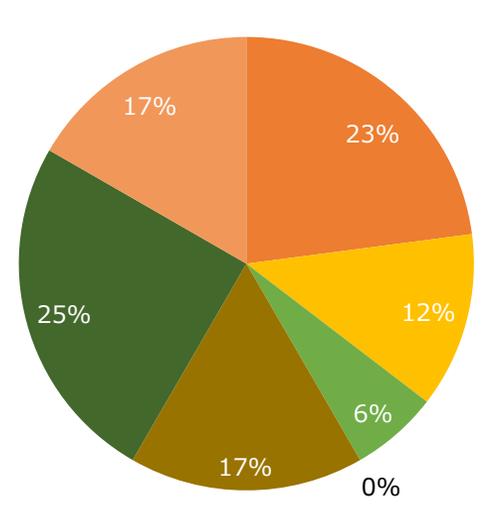
ポートサイド	とても良い 良い 普通	<ul style="list-style-type: none"> ・いつも明るい挨拶や対応で気持ち良く利用できる。13件 ・きちんとした対応、親身、安心感がある、等。13件 ・人のよさそうな方が多い、優しく接してくれる。3件
	あまり良くない 悪い	<ul style="list-style-type: none"> ・人数が多すぎ、もっと安く出来ると思う。 ・鼻マスク、あごマスクの職員が一人いる。 ・定期利用の順番待ちが不透明、申し込んでも追い抜かれる。 ・キッチンとトイレ掃除していない ・一部職員の馴れ合い私語 ・携帯でゲーム
伊勢佐木長者町	とても良い 良い 普通	<ul style="list-style-type: none"> ・親切で対応が丁寧。46件 ・挨拶が良い。声掛けが良い。9件 ・特に副所長さんの対応が印象が良かった。 ・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。
	あまり良くない 悪い	<ul style="list-style-type: none"> ・いつも不愛想、元気がない。2件 ・人によって愛相良くない。良い人と悪い人がいる。3件 ・可もなく不可もなく普通。 ・所長副所長は良いがそれ以外は対応できないことが多くて困る。
日本大通り	とても良い 良い 普通	<ul style="list-style-type: none"> ・親切、丁寧。34件 ・気さくで感じが良い。明るい挨拶。7件
	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②）

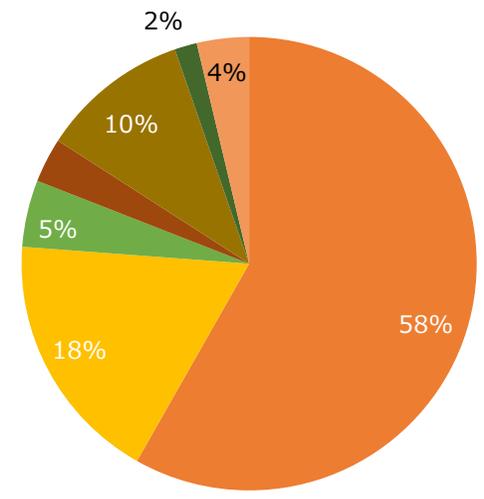
馬車道	とても良い 良い 普通	<ul style="list-style-type: none"> ・親切、丁寧。15件 ・駐車の誘導をしてくれた。4件 ・良い距離感で見守っていただける。2件 ・明るい挨拶、安心できる。6件 ・接したことが無い。
	あまり良くない 悪い	<ul style="list-style-type: none"> ・トラックでは無い車両をしつこくトラックと言われた。
福富町西公園	とても良い 良い 普通	<ul style="list-style-type: none"> ・親切、丁寧。21件 ・挨拶が明るく気持ちよい 5件
	あまり良くない 悪い	回答無し
山下町	とても良い 良い 普通	<ul style="list-style-type: none"> ・親切、丁寧。29件 ・笑顔が良い。 ・誘導が素早い、適切。2件 ・可もなく不可もなく。
	あまり良くない 悪い	<ul style="list-style-type: none"> ・以前に比べて言葉使いが乱暴。

12. 当駐車場を知った理由

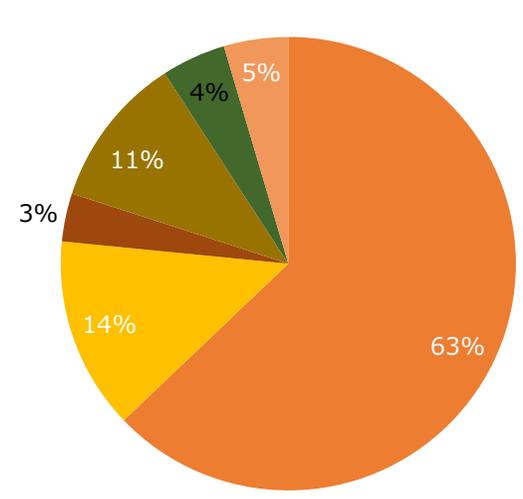
2021年度



ポートサイド



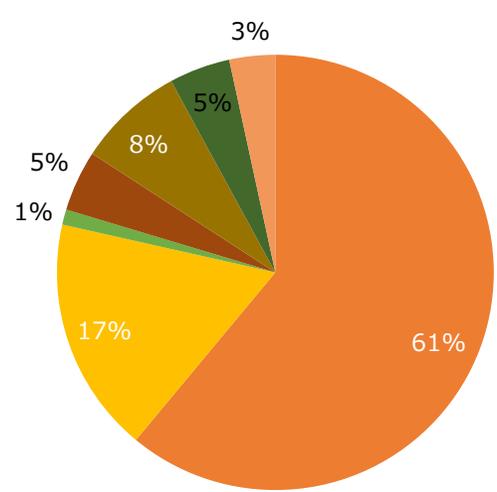
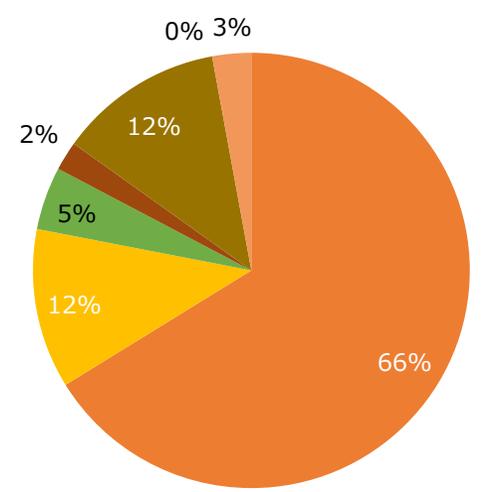
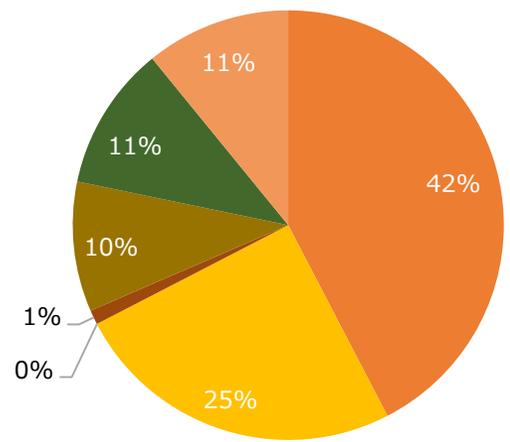
伊勢佐木長者町



日本大通り

- 出入口看板（案内看板）
- 横浜市のホームページ
- NPCのホームページ
- インターネットバナー広告
- 知人からの紹介
- 提携駐車場だったから
- その他

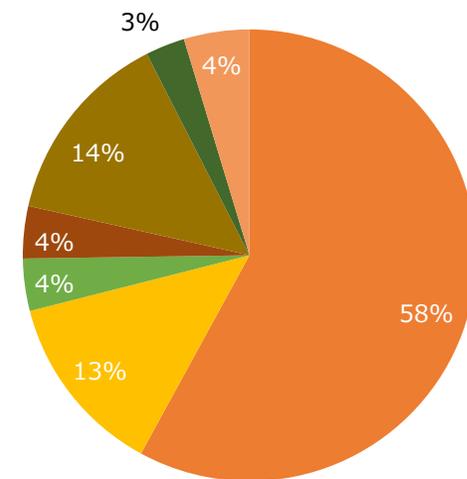
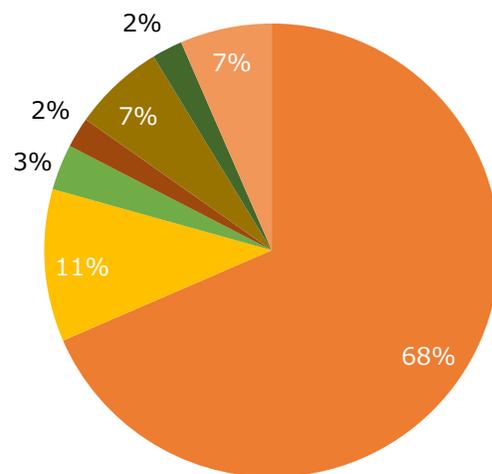
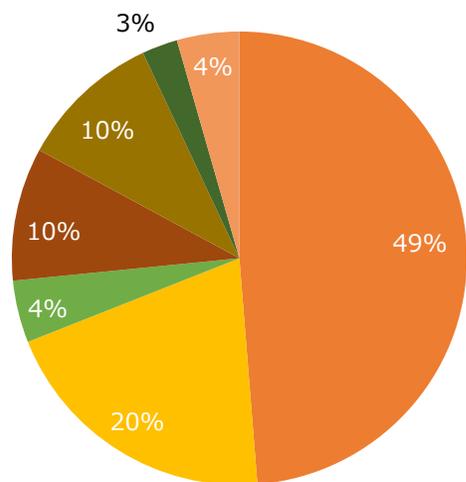
2022年度



- 出入口看板（案内看板）
- 横浜市のホームページ
- NPCのホームページ
- インターネットバナー広告
- 知人からの紹介
- 提携駐車場だったから
- その他

12. 当駐車場を知った理由

2021年度



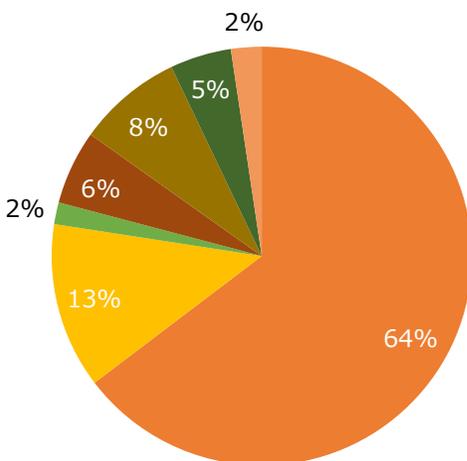
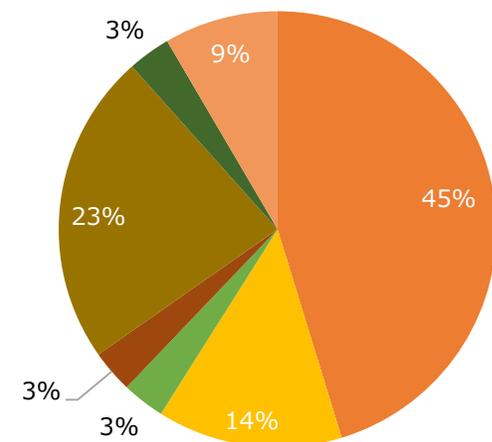
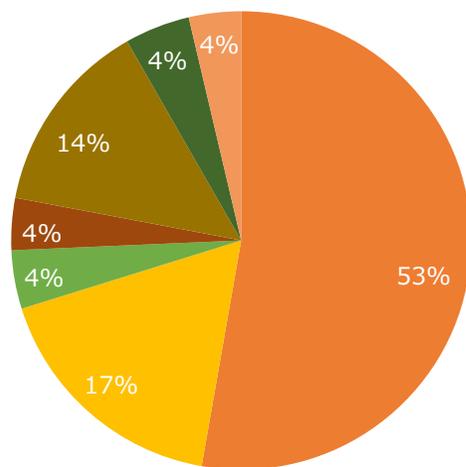
- 出入口看板 (案内看板)
- 横浜市のホームページ
- NPCのホームページ
- インターネットバナー広告
- 知人からの紹介
- 提携駐車場だったから
- その他

馬車道

福富町西公園

山下町

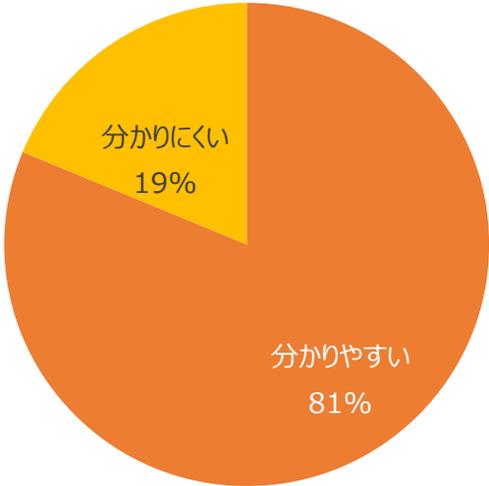
2022年度



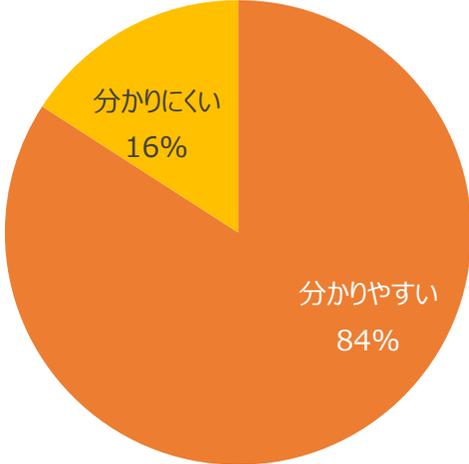
- 出入口看板 (案内看板)
- 横浜市のホームページ
- NPCのホームページ
- インターネットバナー広告
- 知人からの紹介
- 提携駐車場だったから
- その他

13. 現地までの案内について

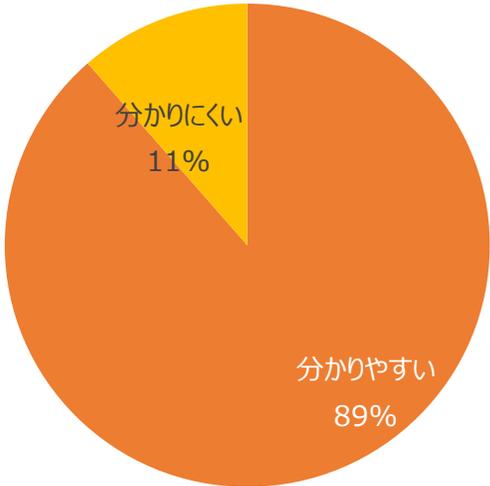
2021年度



ポートサイド

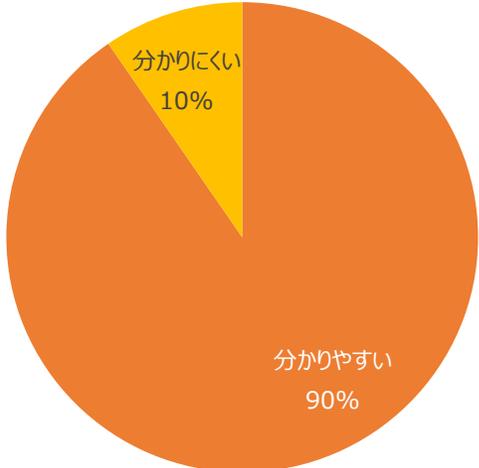
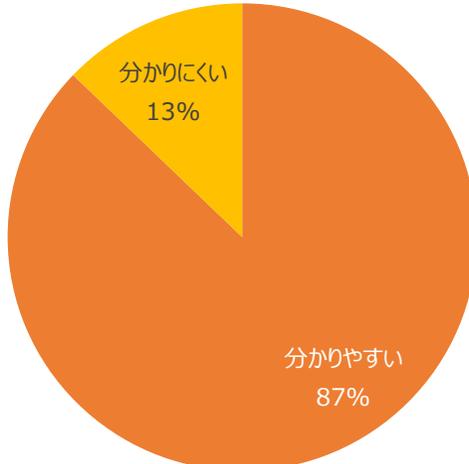
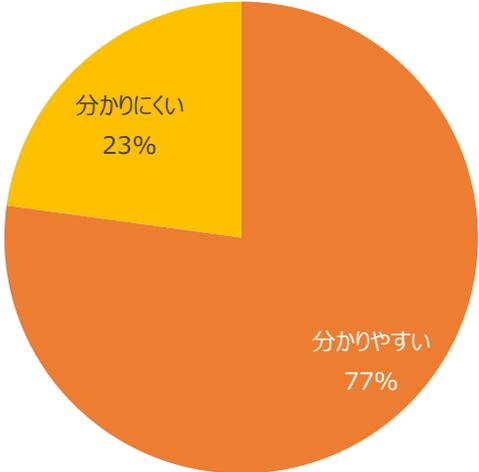


伊勢佐木長者町



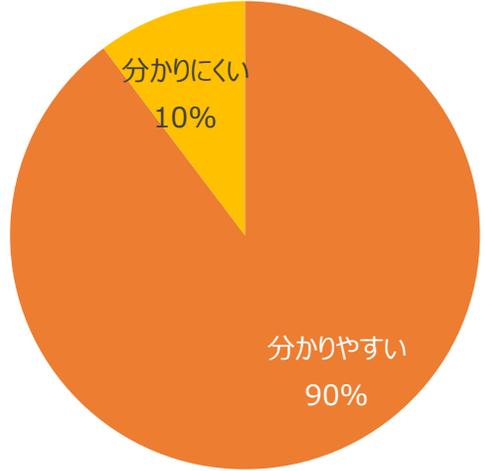
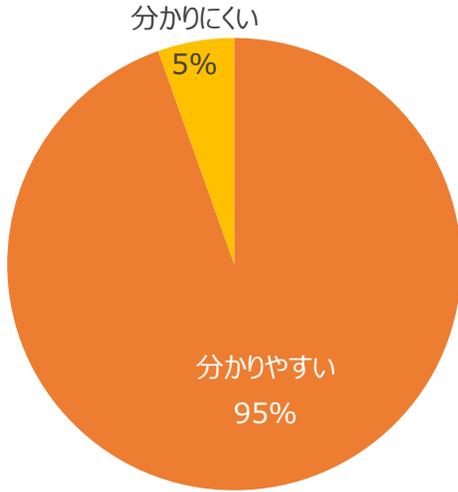
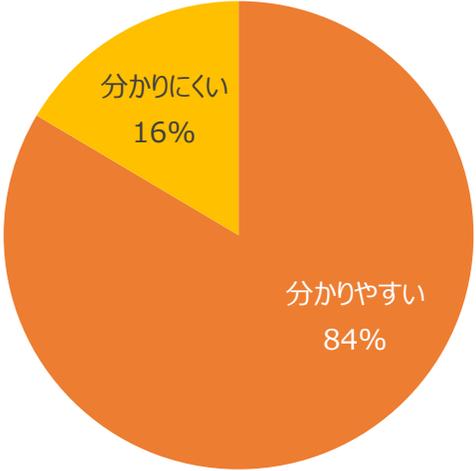
日本大通り

2022年度

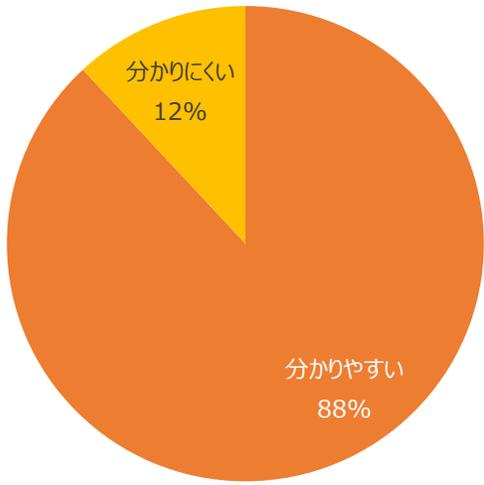


13. 現地までの案内について

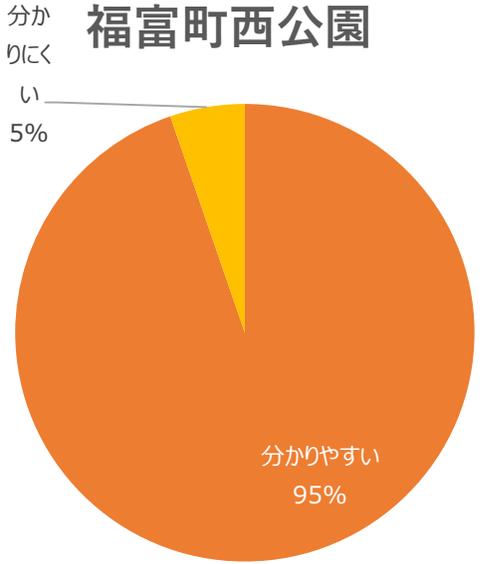
2021年度



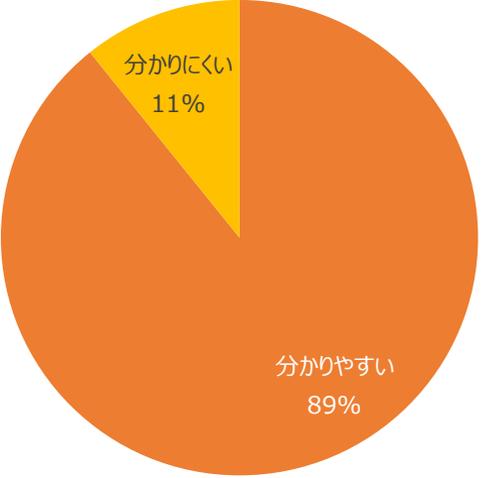
馬車道



福富町西公園



山下町



2022年度

13-2. 現地までの案内について（その理由①）

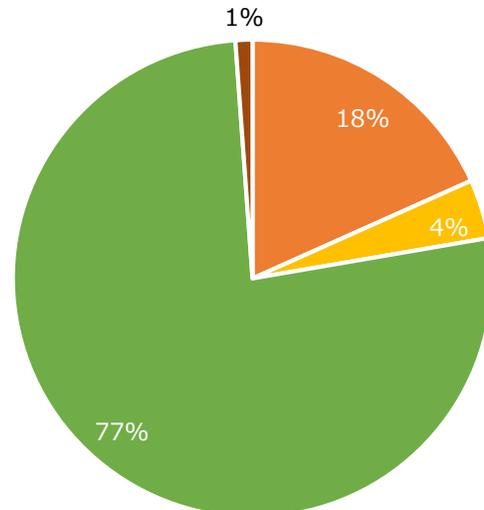
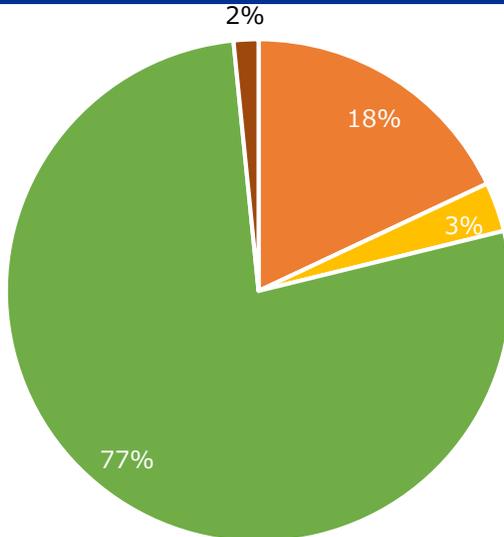
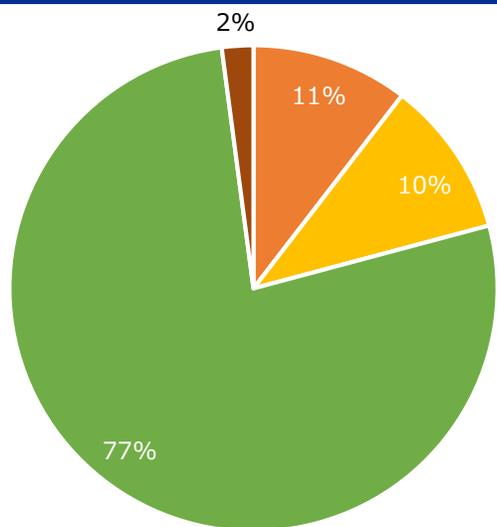
ポートサイド	分かりやすい	<ul style="list-style-type: none"> ・もともと地域の地理を良く知っておりHPを見てすぐわかる ・そんなに入り組んでいないから ・写真付きの看板があるから 2件
	分かりにくい	<ul style="list-style-type: none"> ・出入口が目立たない、奥まわっていてわかりづらい 2件 ・初めての人には出入口が分かりにくいかも ・国道からわかりづらい 2件
伊勢佐木長者町	分かりやすい	<ul style="list-style-type: none"> ・看板が出ている、見やすいから。6件 ・地図がある、ナビに正確に表示されるから。 ・高速を降りてすぐで入りやすい場所にあるから。 ・近所だから。
	分かりにくい	<ul style="list-style-type: none"> ・設置されて案内看板が無い、少ない。2件 ・せまい裏道なので。 ・一方通行だから
日本大通り	分かりやすい	<ul style="list-style-type: none"> ・信号手前に案内があって分かりやすい。 ・もともと塵を理解している。
	分かりにくい	<ul style="list-style-type: none"> ・看板はあるけど初めての人には難しいと思う。 ・入り口がわかりにくかった。2件 ・表示がわかりづらい。

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">・看板があり分かり易い。2件・入口が明確。
	分かりにくい	<ul style="list-style-type: none">・知って無いと少しわかりにくい。
福富町西公園	分かりやすい	<ul style="list-style-type: none">・会社の近所なので・看板が大きく立地も良い
	分かりにくい	<ul style="list-style-type: none">・案内看板が見つげにくい・看板が小さい
山下町	分かりやすい	<ul style="list-style-type: none">・看板が分かりやすい。2件・ナビに誘導された。
	分かりにくい	<ul style="list-style-type: none">・一方通行・大通りから分かりにくい。・表示が小さく見つけにくい。・入口の案内掲示板に「利用規制中」のような表示があり、初めは入れな いかと迷った。・いつも迷子になります。・ディーラーの駐車場に見えた。

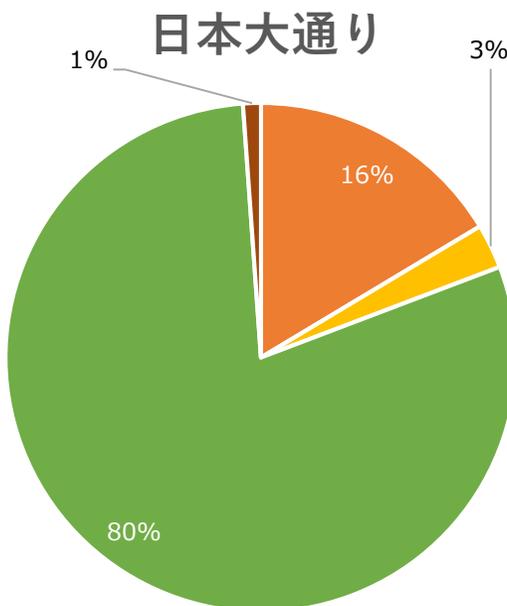
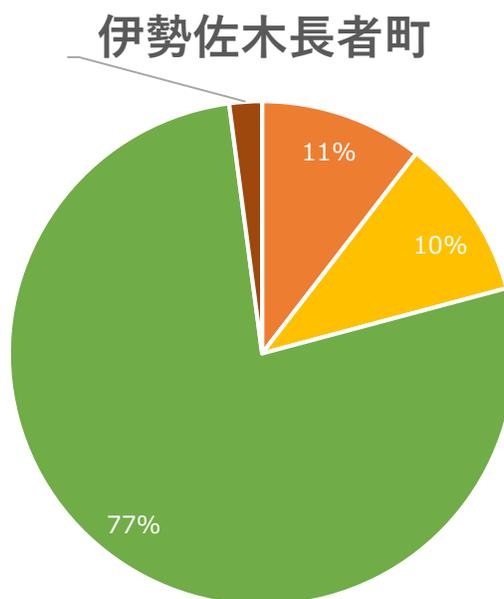
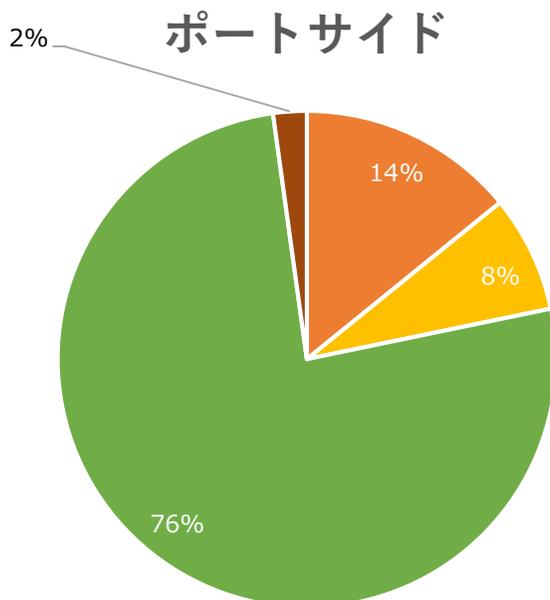
14. 当駐車場がなかった場合、どのようにしていましたか？

2021年度



- 電車、バス等の公共交通機関を利用していた
- 外出していなかった
- 他の駐車場を利用していた
- その他

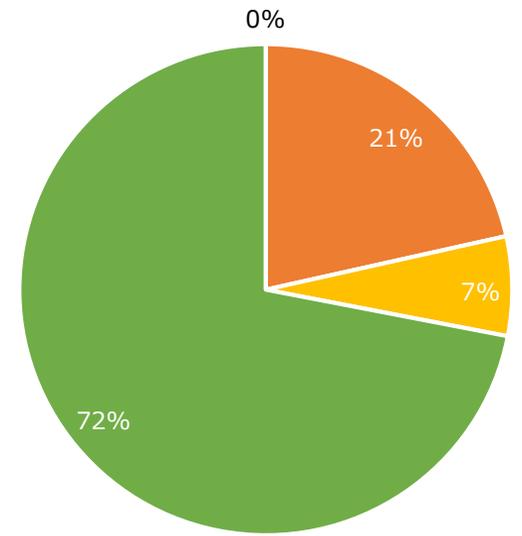
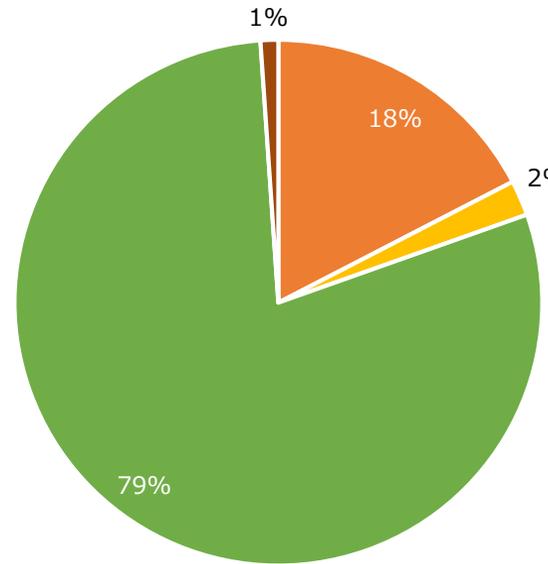
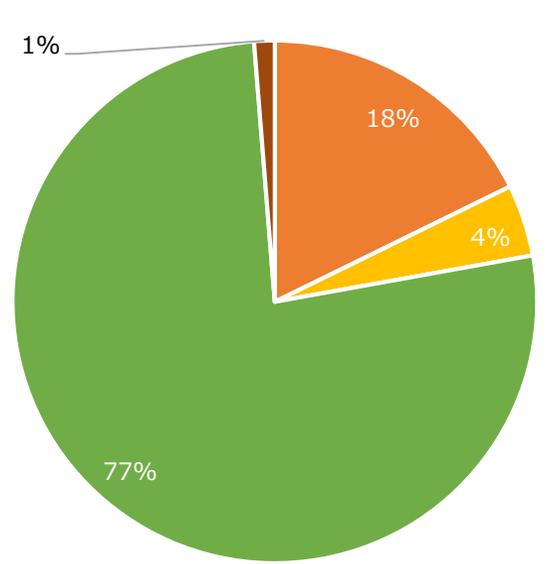
2022年度



- 電車、バス等の公共交通機関を利用していた
- 外出していなかった
- 他の駐車場を利用していた
- その他

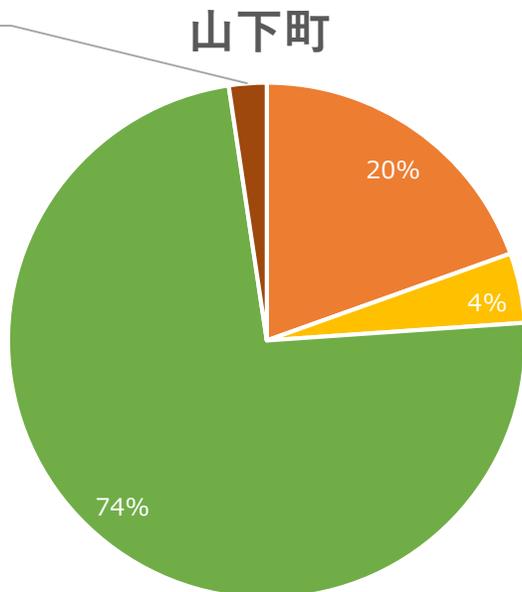
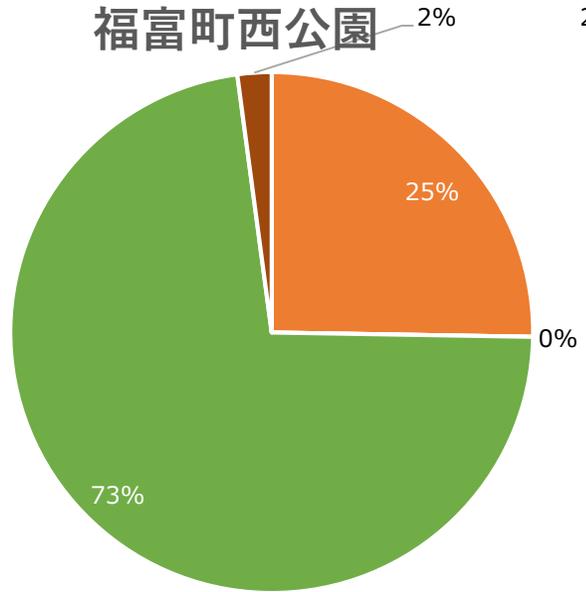
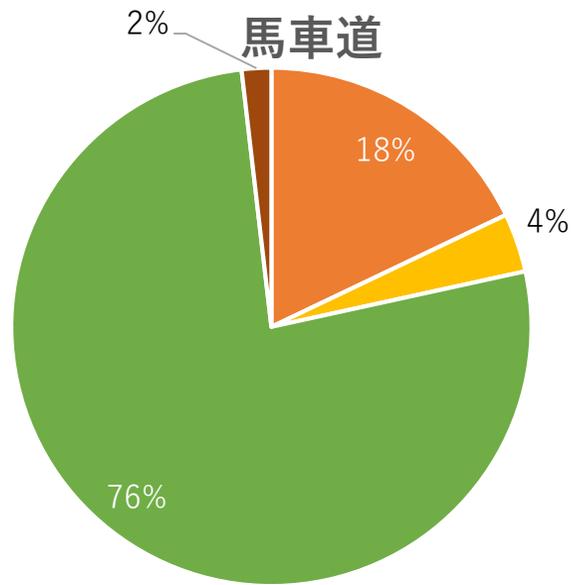
14. 当駐車場がなかった場合、どのようにしていましたか？

2021年度



- 電車、バス等の公共交通機関を利用していた
- 外出していなかった
- 他の駐車場を利用していた
- その他

2022年度



- 電車、バス等の公共交通機関を利用していた
- 外出していなかった
- 他の駐車場を利用していた
- その他

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

・最寄りのコインパーキング	10
・会社指定の駐車場	3
・ベイクォーターの駐車場	2
・そごうの駐車場	2
・ベイコートの駐車場	1
・コンカード横浜ビル地下	1
・三井のリパーク	1
・その他	2

伊勢佐木長者町

・近くのコインパーキング	17
・近くのTimes	8
・最大料金設定のある駐車場	3
・羽衣町駐車場	1
・日本大通り駐車場	1
・パラカ	1
・技能文化会館	1

日本大通り

・近くのコインパーキング	10
・中華街に近い駐車場	4
・近くのTimes	3
・馬車道駐車場	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

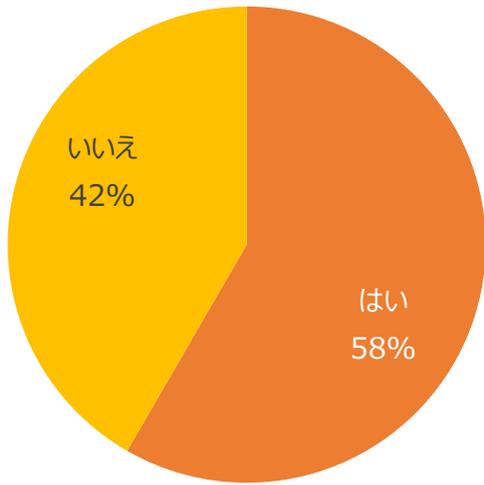
・近くのコインパーキング	7
・安い、金額の近い駐車場	4
・近くのタイムズ	2
・馬車道	1
・伊勢佐木長者町	1
・仕事、会社の都合	2

山下町

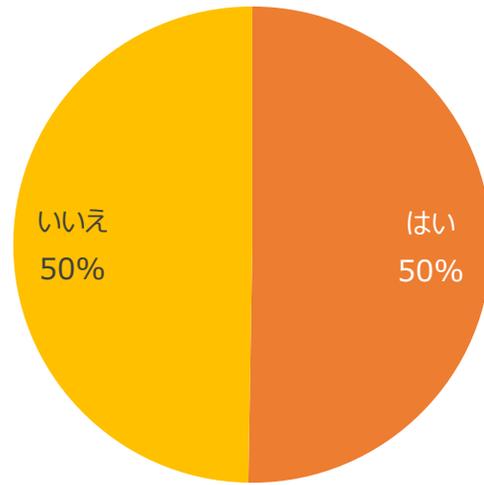
・近くのTimes	3
・近くのコインパーキング	5
・山下公園駐車場	3
・元町駐車場	3
・港の見える丘	1
・バーニーズニューヨーク	1

15. 日本パーキング（NPC）を知っていますか？

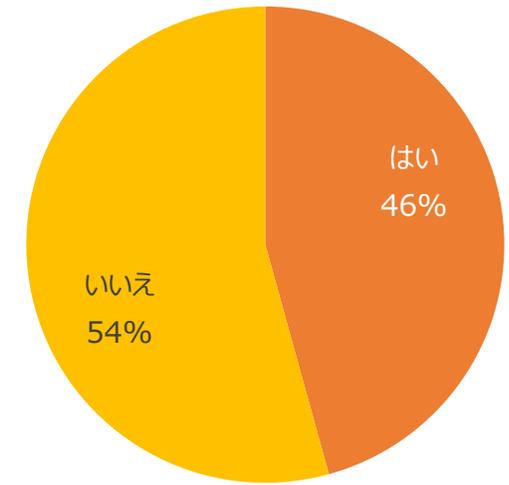
2021年度



ポートサイド

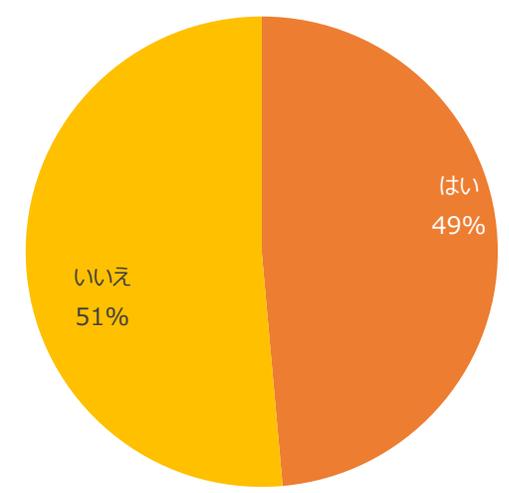
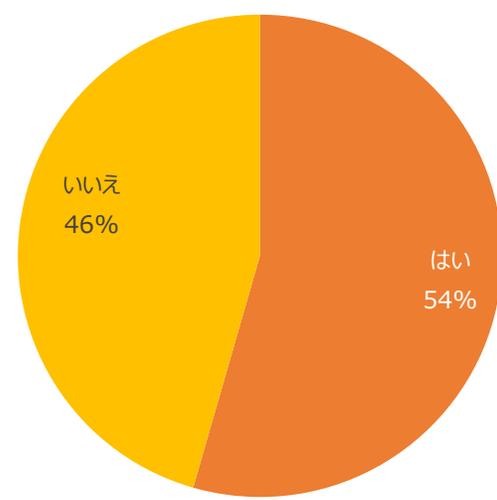
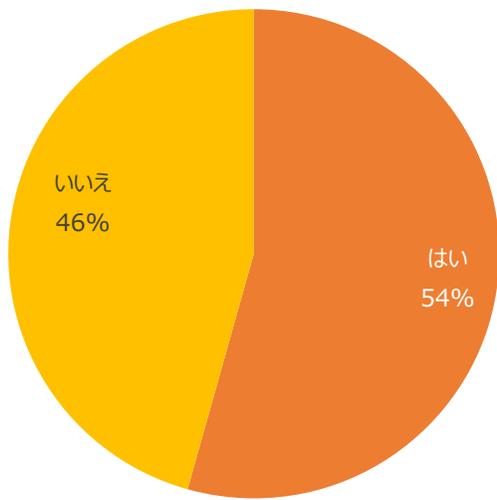


伊勢佐木長者町



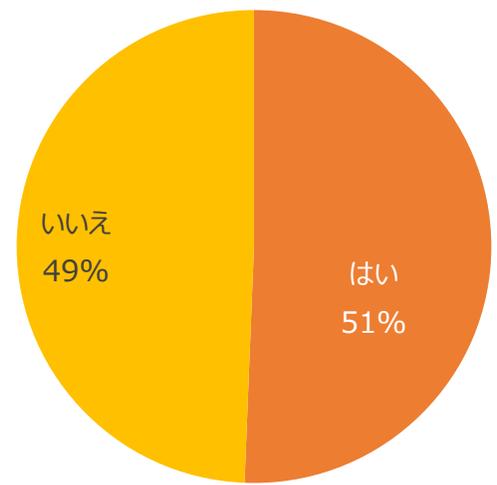
日本大通り

2022年度

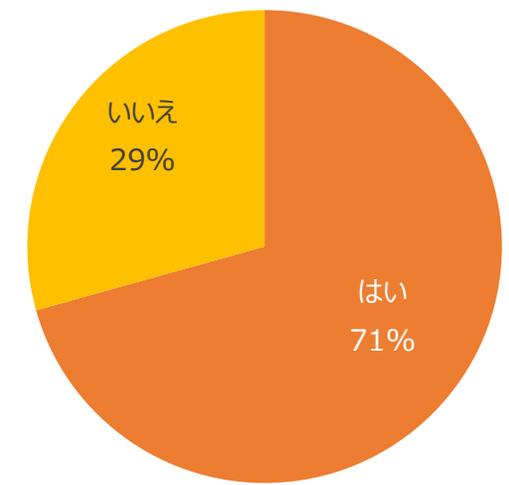


15. 日本パーキング（NPC）を知っていますか？

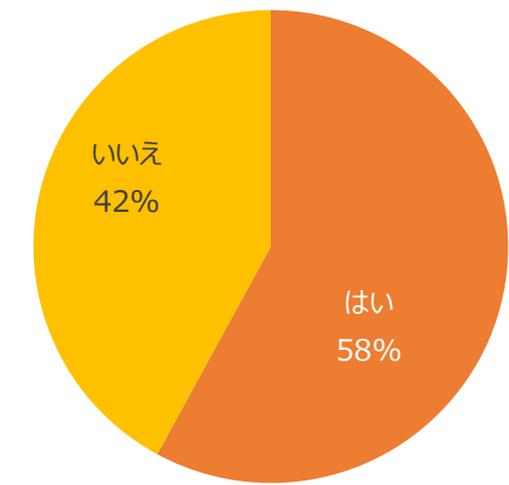
2021年度



馬車道

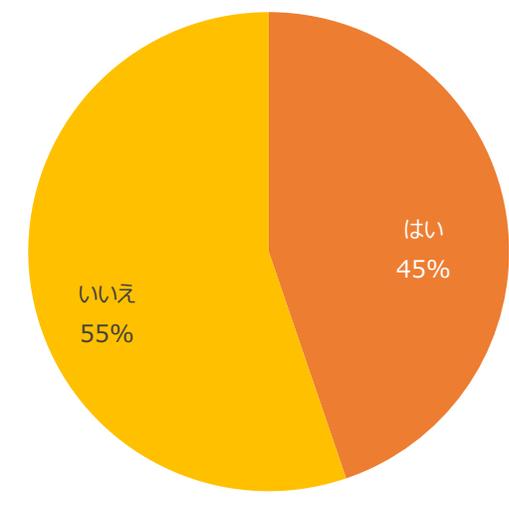
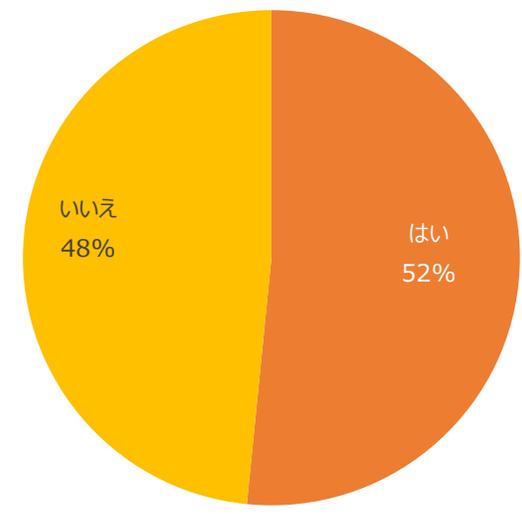
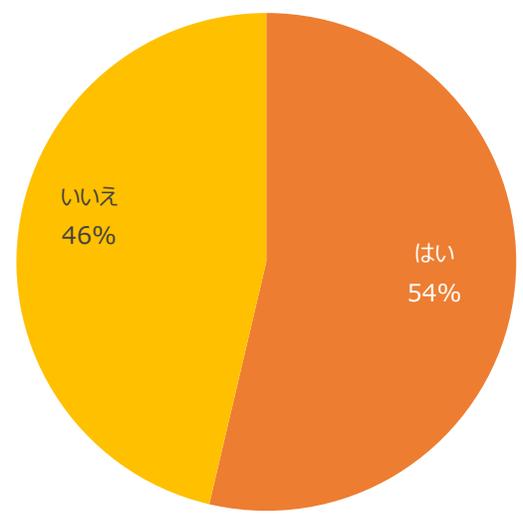


福富町西公園



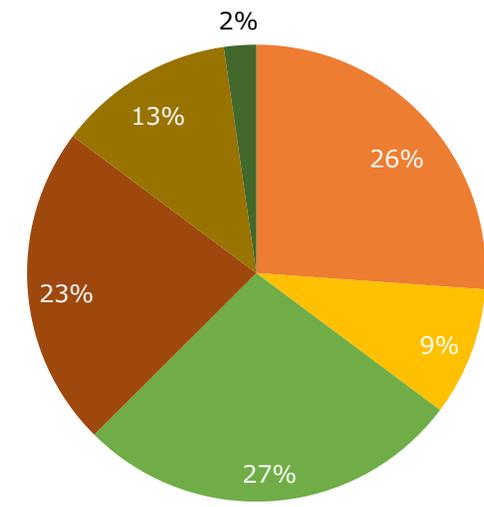
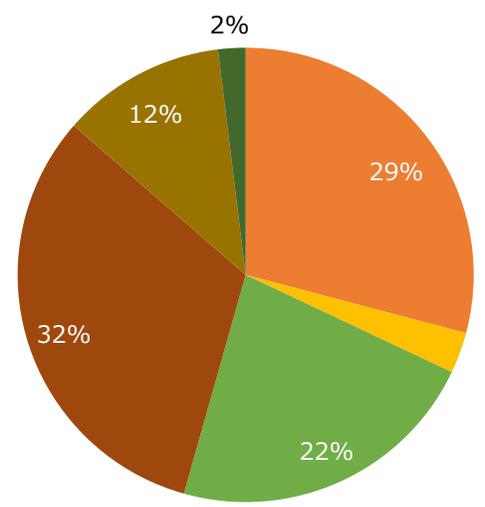
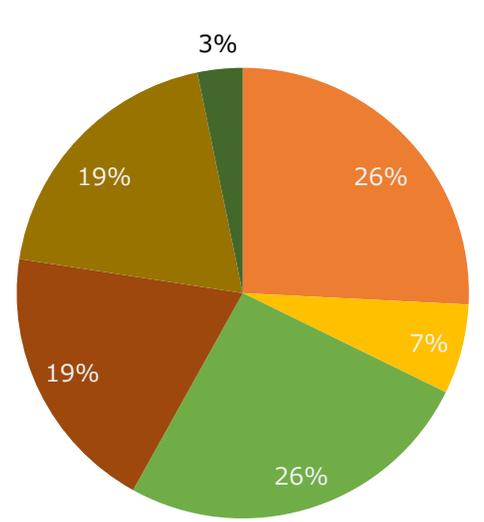
山下町

2022年度



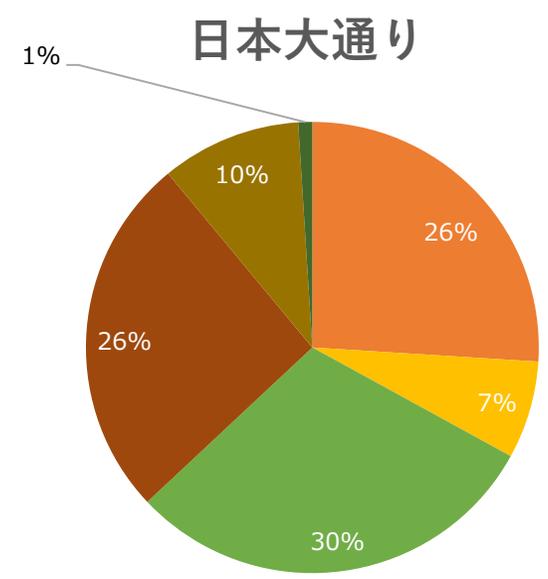
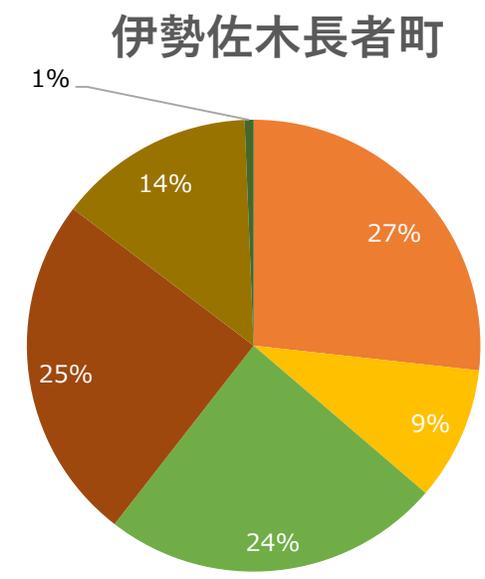
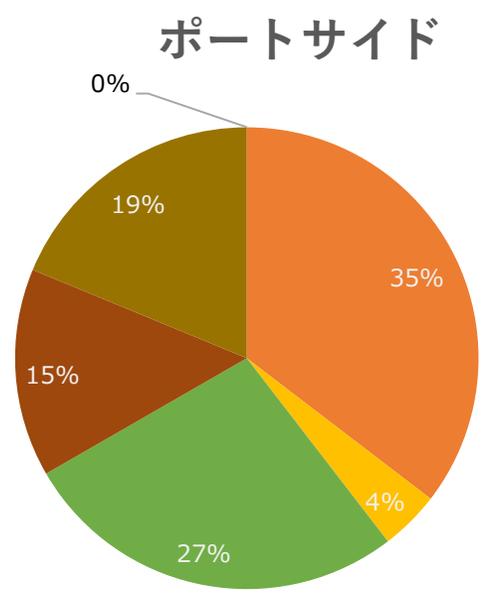
15-2. どのような手段でNPCを知りましたか？

2021年度



- インターネット
- 広告
- 現地
- 路上看板
- 他の駐車場を見て
- その他

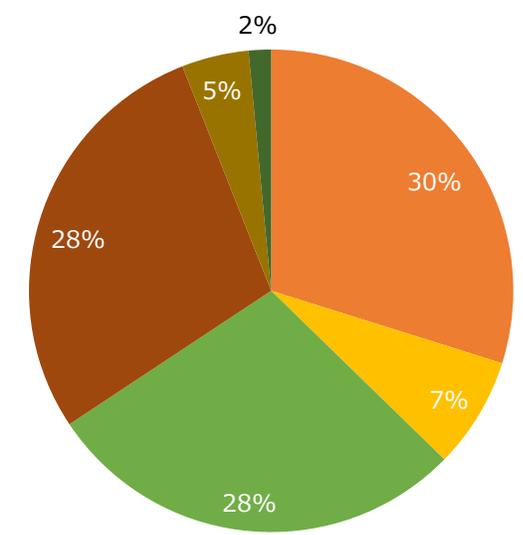
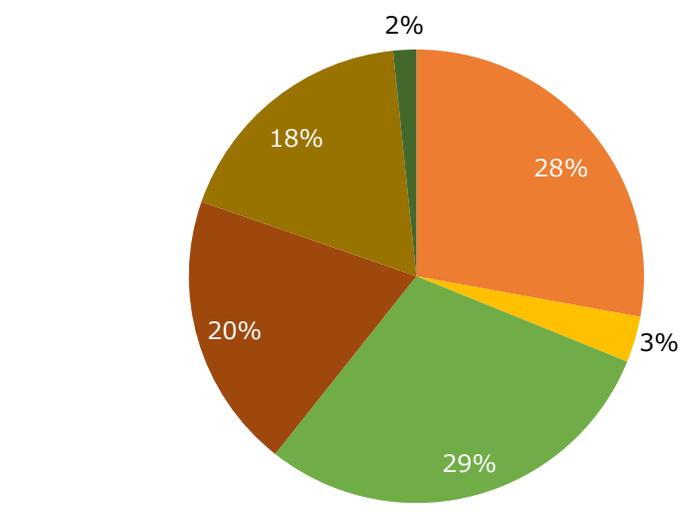
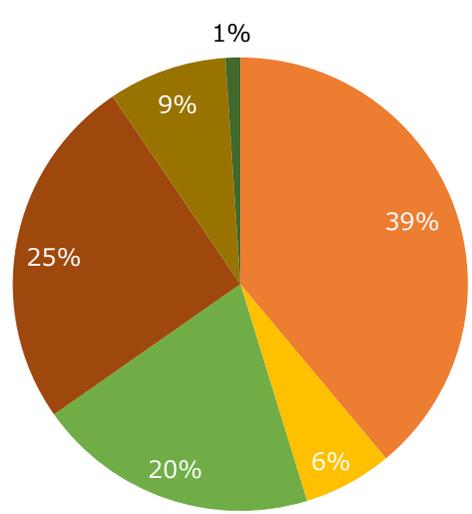
2022年度



- インターネット
- 広告
- 現地
- 路上看板
- 他の駐車場を見て
- その他

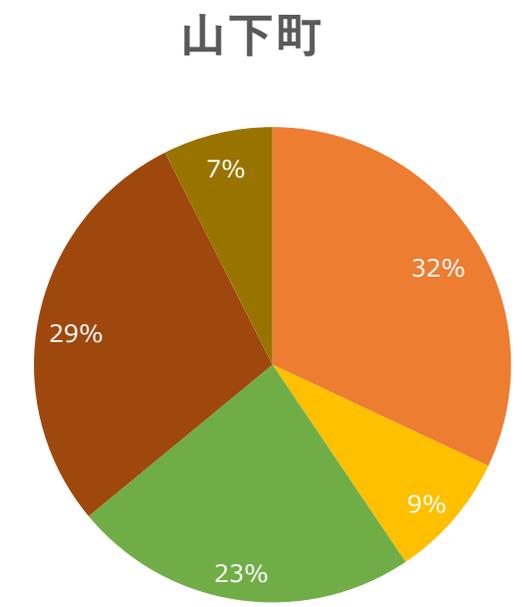
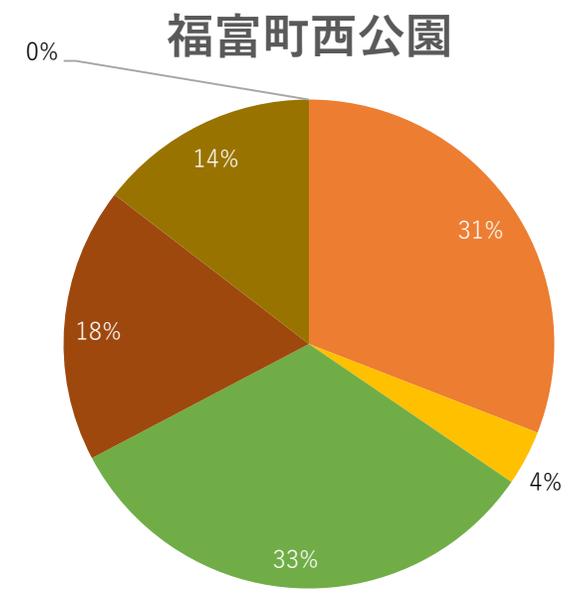
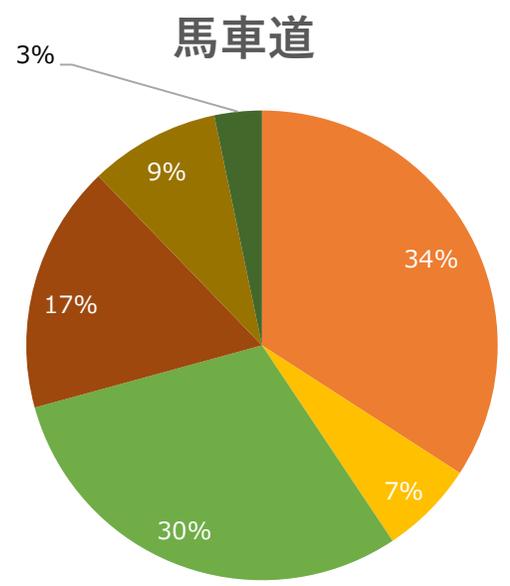
15-2. どのような手段でNPCを知りましたか？

2021年度



- インターネット
- 広告
- 現地
- 路上看板
- 他の駐車場を見て
- その他

2022年度



- インターネット
- 広告
- 現地
- 路上看板
- 他の駐車場を見て
- その他

主な改善要望等

ポートサイド	<ol style="list-style-type: none">1. 特にありません。いつも利用させてもらってありがとうございます。他2件2. 点検休止日を少なくしてほしい。利用不可日が多い。他4件3. 定期更新をせめて3ヶ月単位にしてほしい。希望は一年単位です。又はクレジット決済で自動更新。4. 告知以外での朝突然の閉鎖は、駐車場探しに困るためなんとかしていただきたい。5. 24時間営業だと大変助かります6. メンテナンスの予定をもう少し大きく掲示(通知)してはどうか。以前知らずに困ったことがあった。他2件7. 提携店を拡大して欲しい。8. 引き続き、現状の品質を維持して下さい。他2件9. 土日も最大1,500円で出来れば。10.回数券を購入しようとした際に、回数券を販売できる人が居ないと言われ、購入できないことがありました。11.短時間利用を安くしてほしい。12.定期契約が出来なくて困っています。キャンセル待ちをしてもう5年になります。他1件13.障害者割引が、長時間停めていると、最大金額に達してしまう。最大金額から割引するよう至急改善希望。
伊勢佐木長者町	<ol style="list-style-type: none">1. 今のままの料金で継続してほしい。6件2. ハイルフ車両の車室を増やしてほしい。5件3. 値下げしてほしい。値上げしないでほしい。5件4. 接客業として係員の対応を指導してほしい。2件5. 出入口が判りづらい。6. Aバース、Bバースに均等に止めるよう誘導すべき。7. 定期代金の支払いをまとめて振込にしてほしい。コロナ禍接触したくない。8. 地下道が静かなのでBGMを流してはどうか。9. 使用金額によってポイントがたまるサービスが欲しい。10. 回数券ではなくプリペイドカードにして欲しい。

主な改善要望等

日本大通り	<ol style="list-style-type: none">1. 特にない。このままで良い。4件2. トイレが汚い。改装してほしい。2件3. 値下げしてほしい。特定料金が高すぎる。2件4. 口座引き落としにして欲しい。
馬車道	<ol style="list-style-type: none">1. ハイルフ（キャリー付き）に対応してほしい。2件2. 特にない。2件3. 料金をもう少し安くしてほしい。他1件4. 定期料金が少し高い。5. もう少し広いと駐車しやすい（機械式が車幅ギリギリ）2階が止めにくい。4件6. パスモ等の決済方法の他、IDやメルペイ等の支払い方法の追加をお願いしたい。7. 子供向けサービスがあると良い。
福富町西公園	<ol style="list-style-type: none">1. 特にない、このままで満足 4件2. 車室が空いているのに満車表示になっていることがある。3. カーブしていて駐車券が取りにくい。4. 職員2名を変えて欲しい。態度、言葉使い、敬語等接客業に向いていないと思う
山下町	<ol style="list-style-type: none">1. このままで良い、特になし。6件2. もう少し安価に、割引特典付きなど。3件3. トイレ地下3階にもあればと思う。4. エレベーターがB1までしかなく、階段がきつい。

総括

・アンケート調査方法 駐車場利用者にスマートフォンでQRコードからアンケート画面にアクセスし、ご回答頂きました。

1.利用者属性関連

「利用頻度」や「利用時間」について、それぞれの駐車場の立地条件と周辺施設環境が大きく影響した結果となりました。

【通勤利用目的】

➔リピーターが多く利用頻度も高い。

長時間（最大料金適用）の利用が多い

（ポートサイド、伊勢佐木長者町、馬車道、福富町西公園）

【飲食や買い物等、周辺施設利用目的】

➔比較的短時間利用者が多く、駐車場の回転率は高い。初回利用の割合が高い。

（日本大通り、馬車道、山下町）

長時間利用と短時間利用の傾向を見極めて、利用特性を踏まえて適切な料金設定を行い、更なる利便性の向上と高稼働を目指した運営を行ってまいります。

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」という評価が全体の75%～90%を占める結果となり、去年に引き続き高評価となっております。また、「目的地に近い」という地理的条件を除くと、「他の駐車場より安い」「市営の駐車場」等の理由を挙げる利用者が多く、指定管理者として信頼頂けるように努め、その他の様々なサービスについても評価頂けるように、今後も努力してまいります。

3. 利用条件

料金設定の「短時間料金設定」について、伊勢佐木長者町、馬車道、福富町西公園は長時間利用のリピーターが多く「安い」「やや安い」との評価が50%～90%を超えた一方で、山下町、ポートサイド、日本大通り等の短時間利用で初めての利用者が多い駐車場においては、およそ40%～60%の利用者が料金を「普通」と回答しています。

短時間利用で回転率の良い駐車場は、周辺相場同等の料金設定との評価でした。

「最大料金設定」については、「安い」「やや安い」の評価が伊勢佐木長者町と福富町西公園において84%～95%と突出している一方で、山下町、ポートサイド、日本大通りでは「普通」の評価が38%～49%と多く、短時間利用者は適正価格と判断しているものと思われます。特に、日本大通りについては「高い」「やや高い」という評価が約25%と他の駐車場と比較すると比率が高く、近隣スタジアム利用に併せたイベントや祝祭日の割増料金の設定の結果、イベントに無関係の利用者から割高と評価されたものと思われます。

4.身体障害者手帳等をお持ちの方の割引

「良いと思う」「助かっている」との高評価が多数を占める一方で、「サービスのし過ぎ」「不公平」等の不満の声も一部ありました。

5.スタッフ対応

「とても良い」「良い」との評価が80%を超えており概ね高評価でした。しかし、ごく少数ではありますが、「あまり良くない」、「悪い」との評価については、特定職員に対する評価とみられ、全職員が高いレベルでサービス提供出来るよう努めてまいります。

6.その他

当駐車場を知った理由は、出入口の案内看板を上げる利用者が圧倒的であり、現地における看板や入口の視認性が非常に重要であることが分かります。一方で当社の認知度は、およそ5割に留まっており、インターネットや路上看板で当社を知ったという回答が多く、インターネットの活用により更なる認知度向上に努めて参ります。

その他改善要望について、ハイルーフ等より車高や広さを車室に求める声が多く、車高が低く狭い機械式駐車場の使い勝手の悪さに対する不満が見られました。

使いやすい料金設定や清潔さ、その他常駐員の対応等サービス向上について、更に使いやすい駐車場運営にむけて、対応可能な範囲で改善努力して参ります。