資料１０

令和８年２月 28 日

芦屋市長　様

所在地　東京都中央区日本橋小網町７－２
名称　　サイカパーキング株式会社
代表者　代表取締役　　森井　清

令和８年度事業計画書の提出について

芦屋市自転車駐車場の管理運営にあたり、指定申請書に基づく令和８年度事業計画を実施したく、提出致します。

１．管理施設名　　芦屋市自転車駐車場
２．指定の期間　　令和６年４月１日から令和 11 年３月 31 日
３．事業の期間　　令和８年４月１日から令和９年３月 31 日

芦屋市自転車駐車場　事業計画書
令和８年度　目次

（１） 法人等の概要説明書

（２） 駐輪場管理運営に当たっての基本方針
　　（１） 管理運営を行うに当たっての基本方針について
　　（２） 団体の理念及び運営方針について

（３） 自転車駐車場の管理体制
　　（１） 管理体制について（従業員の配置・人材育成の方法）
　　（２） 緊急時の対応について
　　（３） 個人情報保護の措置について

（４） 自転車駐車場の維持管理
　　（１） 施設管理の基本事項
　　（２） 自転車駐車場の安全対策について

（５） 自転車駐車場運営の取組
　　（１） 管理の質及び利用者サービスの向上の取組について
　　（２） 利用促進の取組について
　　（３） 不法行為等への取組について（不正利用対策、マナー向上対策）
　　（４） 交通安全推進及び啓発の取組について
　　（５） 自主事業への取組について

（６） 芦屋市自転車駐車場管理運営費

（７） 芦屋市自転車駐車場別　年間目標利用台数

CYCA

芦屋市自転車駐車場　事業計画書

（１）　法人等の概要説明書

法人等名称	サイカパーキング株式会社
代表者氏名	代表取締役　森井　清
主たる事務所の所在地	〒103-0016　東京都中央区日本橋小網町 7-2
設立年月日	昭和５２年１月２４日
設立目的	・駐輪場・駐車場の管理運営業務 ・駐輪場・駐車場の設置に伴う調査、計画、立案、設計、指導並びに資金調達の斡旋指導 ・駐輪場及び駐車場の関連建物・設備機器等の斡旋、紹介、リース並びに販売業務
役員構成	取締役会長　　森井　博 代表取締役　　森井　清 取締役　　関根　正美 執行役員　　岡田　真毅 監査役　　丸森　一寛
会員又は構成団体等	①　自転車・駐車場関係団体　事務局運営等 ⅰ　一般社団法人　自転車駐車場工業会 ⅱ　一般社団法人　日本パーキングビジネス協会 ⅲ　一般社団法人　日本シェアサイクル協会 ②　自転車 ID 化普及促進会　正会員
従業員数	1,903 名
活動内容	・駐輪場・駐車場の管理運営業務 ・駐輪場・駐車場の設置に伴う調査、計画、立案、設計、指導並びに資金調達の斡旋指導 ・駐輪場及び駐車場の関連建物・設備機器等の斡旋、紹介、リース並びに販売業務 ・自転車の保守及び整備業務 ・駐輪場・駐車場の放置車両の撤去、保管並びに返還に係る受託作業 ・駐輪場・駐車場建物等の保守並びに清掃管理業 ・シェアサイクル（コミュニティサイクル、レンタサイクル等自転車を共同利用する交通システム）事業

	・書籍出版業及び広告代理業 ・セミナー、イベント等の企画、運営及び開催業務 ・警備業 ・損害保険代理業
担当者名	[redacted]
電話番号	０６－６３４４－４０２１
Fax 番号	０６－６３４４－４０２３
ｅ－ｍａｉｌ	[redacted]

（2）自転車駐車場管理運営に当たっての基本方針

記載項目	記入欄
凡例	自転車駐車場の表記は下記の通りとします。 阪神打出駅前自転車駐車場、阪神打出駅南自転車駐車場については打出とする。 阪急芦屋川駅北自転車駐車場、阪急芦屋川駅南松ノ内自転車駐車場については芦屋川北とする。 阪急芦屋川駅南月若自転車駐車場については月若とする。 阪神芦屋駅南自転車駐車場については阪神南とする、 阪神芦屋駅西自転車駐車場については阪神西とする。 JR 芦屋駅北自転車駐車場については JR 北とする。 JR 芦屋駅南自転車駐車場 1～11 については JR 南とする。
(1) 管理運営を行うに当たっての基本方針について	**芦屋市自転車駐車場を管理するにあたって** ■ **応募動機** この度、貴市自転車駐車場の指定管理者に応募する理由は、当社の実績とノウハウを貴市自転車駐車場で存分に発揮し、自転車駐車場管理運営を通じて安全安心な街づくりに貢献したいと考えているからです。 当社は昭和 52 年に創業以来 44 年間、自転車駐車場の運営管理専門会社として、自転車駐車場運営を行い実績を積んできました。 貴市自転車駐車場においても直近５年間で定期更新システム「**サイカスマートナビ**」を全箇所へ導入し、**阪神南、月若**の 2 箇所へ定期更新機を導入し利便性・効率性向上に寄与して参りました。 次期五年間で、一時利用の機械化を推進し、貴市自転車駐車場のレベルアップを図ります。 当社は、自転車に携わる企業として、ＣＳＲ活動にも力を入れております。自転車利用マナー啓発活動を、**自社所有の自転車シミュレーター等**を用いて積極的に活動しております。貴市においても自転車利用マナー啓発活動を実施し、貴市の**安全安心なまちづくりに貢献したい**と考えております。 当社は実績に基づく有益なノウハウを持ち合わせており、引き続き貴市自転車駐輪場を最新式にリニューアルし、安心安全なまちづくりに貢献するため、次の 5 年間も管理運営を行っていきたいと考えております。 **公平・平等に管理するための基本方針** 当社は貴市自転車駐車場において、次の基本方針に沿い管理運営を行います。 ■ 施設の設置目的を理解し、公平な利用促進に努める。 ■ 原価縮減を念頭に、効率的な運営を行う。 ■ 利用者の声を重視し、サービス向上に努める。

■ 美観の維持に努める。
■ 接遇を最重要視し、定期的な研修を実施する。
■ 地域社会との良好な関係作りに努める。
■ 個人情報の保護を徹底する。
■ 積極的に自主事業に取り組む。
■ 貴市との緊密な連携を取る。
■ 災害時、緊急時の危機管理を徹底する。

施設の設置目的を達成するため、公平・平等なサービス提供を最優先として管理運営を行います。

「公平・平等」なサービス提供を行う為に、**『不正利用』**には厳正に対処致します。また、当社のノウハウを生かした様々なサービス向上策を実施致します。

このように当社では、不正利用を防止し、接遇を向上し管理の質を向上させ、各種提案事項の実施に利用者サービス向上を図り、自転車駐車場の利用を促進し、貴市のまちづくりに貢献致します。

以下の「具体的な実施方針」に則り管理運営を行います。

具体的な実施方針

前述の基本方針に従い管理運営を行います。個別具体的な内容は後述致しますが、主な要点は下記の通りです。

■ **景観・美観への配慮**

① 放置自転車キャンペーンの実施

貴市が指定している、「芦屋川特別景観地区」・「芦屋景観地区」を、鑑み、景観・美観に配慮した取組みとして、「**放置自転車ゼロキャンペーン**」を独自に企画し実施致します。既に他都市の駐輪場では、継続的に実施することで減少効果が出ておりますので、貴市においても積極的に実施していく予定です。

② 民間駐輪場の管理運営

JR 南地区において駅前再開発に伴い、自転車駐車場の改廃が予定されており、収容台数不足が懸念されております。

当社では上宮川町にて、民間駐輪場サイカパーク芦屋を管理運営しており、放置自転車削減へ貢献しております。

■ **機械化によるサービス向上、原価縮減の取組**

当社では後述する定期更新システムの導入や、定期更新機の設置、一時利用の機械化を導入し、利用者サービスの向上に努めます。また、人員配置を効率化し、その他費用についても経験とノウハウを生かし、縮減に努めます。

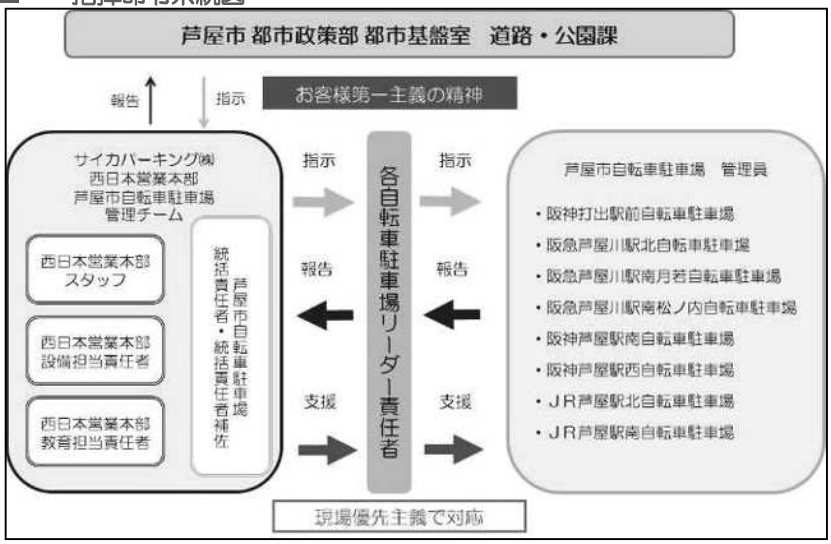
■ **利用者ニーズや声の反映**

当社は利用者に綺麗・快適・機能的な自転車駐車場づくりを実現するため、ご意見箱やアンケートで寄せられたお客様の「生の声」を管理運営に活かし、皆様に喜ばれる自転車駐車場を目指します。

(2) 団体の理念及び運営方針について	**基本理念及び方針（企業概要）** ■ **基本理念** 当社は「私たちは、まちとくらしの安心を足もとから支え、新たな豊かさを創造します。」を企業理念とし、**「綺麗、快適、機能的な駐輪場・駐車場づくり**をお届けします。」を企業ビジョンとしております。 当社は「綺麗」「快適」「機能的」な駐輪場・駐車場づくりをお届けする活動を通じ常に利用者やまちづくりのお役に立ちたいと考えております。当社は企業理念を達成する為、下記を基本理念とし、業務を実行致します。 ① 駐輪場・駐車場に関する事業を通して、社会に貢献する。 ② 基本事業、その延長線上あるいは関連性のある分野を中心に、グループ企業との連携を深め、適正な利潤を確保しながら持続的な成長を目指す。 ③ 専門家集団である少数精鋭の社員の自己実現を図りつつ、事業の変革と、業務の変革を推進し、NO.1 企業を目指します。 ■ **経営方針** **コーポレートガバナンス** ・社会に役立つ喜びと誇りを持って働くことを旨とします。 ・独自性と柔軟な発想で戦略を立案し、常に挑戦し続けます。 **経営体制** ・取締役会は、重要な経営事項を決定すると共に、取締役及び執行役員が行う業務執行を監督します。 ・取締役会の承認を得て、執行役員制を置き、業務執行を委嘱します。 ・監査役には社外の人材をあて、経営の透明性の確保、経営の健全性の維持し、取締役及び執行役員の職務執行を監査します。 ・シンプルな組織（業務本部、営業本部、運営管理本部、西日本営業本部）で、人材をマルチに配置し効率化を図っています。 **コンプライアンス** ①経営トップ直轄型のコンプライアンス ・コーポレートガバナンスに基づく行動指針等を通じ、法令遵守を明確にしています。 ②コンプライアンス体制による経営 ・役職員一人一人に至るまでコンプライアンスマインドを浸透させ、コンプライアンス上で疑義のある行為は行わないことを徹底しております。 ・代表取締役社長を頂点とし、取締役会（コンプライアンス委員会も兼ねる）、経営会議、営業会議により、コンプライアンス優先、速やかな報告・連絡・相談を励行しています。

	教育・研修の取組について ・教育、研修体制 職員（社員・管理員）の日常の教育研修体制を整え、コンプライアンス、個人情報保護法、指定管理者制度、PFI等の教育を実施しています。更にサービス業の基本（接遇）、自転車駐車場（含む放置自転車の街頭指導、集積所の管理運営（放置自転車の撤去・保管返還との係わり方等の知識）の管理運営・維持管理（安心安全の管理と保守）に関する専門知識の教育研修を定期的に実施しています。 ■ プライバシーマークの取得 当社は平成25年にプライバシーマークを認証取得致しました。『社内規定集』及び『個人情報保護マニュアル』を刷新し本部および現場における運用チェックおよび個人情報保護の社内教育を実施しております。 ■ クールチョイス賛同証明書の取得 当社は環境省主導のクールチョイス賛同証明書を取得しました。取得理由は「太陽光パネルの現場利用推進など」における省エネ活動の実績が認められたためです。

（３）自転車駐車場の管理体制

記載項目	記入欄
(1)管理体制について （従業員の配置（常駐者、非常駐者）人材育成の方法）	**管理体制（１）指揮命令系統と組織体制** 当社は、下記の**指揮命令系統**および**組織体制**により、自転車駐車場運営管理を遂行致します。**お客様第一主義の精神**に基づき、各責任者及び本部スタッフを始め、現場管理員が全員一丸となり、**現場を最優先した対応**を致します。 ■　**指揮命令系統図**  ■　**職員別人員数** **職種・名称** / **人数** / **職種・名称** / **人数** 西日本営業本部 スタッフ（非常駐者） / 13名 / 統括責任者 防犯カメラ管理責任者（兼務・常駐者） / １名 設備担当責任者（非常駐者） / ２名 / 統括責任者補佐（非常勤者） / １名 教育担当責任者（非常駐者） / １名 / 各駐車場管理員（常駐者） / 70名 ・サイカパーキング株式会社西日本営業本部スタッフは、**お客様の声を大切**にし、貴市及び統括責任者と密に連携を取り貴市自転車駐車場の管理運営の方針や運営施策を決定します。 ・**統括責任者**は、芦屋市自転車駐車場の総責任者としてＪＲ北の近隣に設置しております**サイカパーキング芦屋事務所**を拠点として常駐し、管理員の教育・指導および貴市との窓口対応を担います。統括責任者は、貴市の『防犯カメラの設置及び管理に関する要綱』第３条に準じた管理責任者も兼務致します。統括責任者補佐は統括責任者を補佐し、現場と本部の連携を補助致します。

・**設備担当責任者**は当社西日本営業本部に在籍し、統括責任者と連携し、現地での維持管理の指導や、要修繕箇所の把握と修繕対応を実行します。
・**教育担当責任者（教育センター長）**は西日本営業本部に在籍し、統括責任者と連携し、現場で活かせる実践的な管理員の教育・研修・**モニタリング**を実施致します。
※詳細は後述「様式 2-3（1）（4）人材育成の方法」をご参照願います。

芦屋市自転車駐車場の管理体制（2）従業員の配置

■ 職員配置の基本的考え方

当社は一時利用の機械化及び定期更新機の増設により、貴市自転車駐車場のＩＯＴ化を促進します。機械化及び定期更新機の増設は初年度の令和 6 年度に実施を目指しておりましたが、諸事情により延期し、令和 7 年度に**阪神西**にて実施致しました。**芦屋川北**も計画を進めており、令和 8 年度中に実施予定です。機械化後は人員配置の見直しを実施致します。

人員配置を見直す自転車駐車場の配置表は機械化前と機械化後の 2 パターンで提示致します。**※シフト表は後述及び、添付集②参照**

月若と**JR 北**を除く 5 現場では配置時間は 22 時までとなっておりましたが、利用状況を考慮し、**21 時まで**と変更致しました。**JR 北**は 24 時までの配置となっておりますが、こちらも利用状況を考慮し、22 時までと変更致しました。夜間の終業を早める事で管理員の**働きやすさを向上**し、**採用難に対応**する狙いもあります。

尚、当社では前期に引き続き、教育制度による**管理員のレベルアップ**を確実に実行し、管理員の質の向上を図り、利用者への接遇を改善し、**クレームの低減**に努めて参ります。

また、不法駐輪への対応により公平なサービスを実施し、ラックや2段ラックへの入出庫補助などを積極的に行います。

■ 統括責任者及び統括責任者補佐の配置

職種（業務）	人工	拠点：サイカパーキング芦屋事務所																					担当時間		実働時間	勤務日
		5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	0		開始	終了		
統括責任者	1																						9:00	17:30	7:30	平日のみ
統括責任者補佐	2																						10:00	17:00	6:00	平日 週3日程度

芦屋市自転車駐車場の統括責任者及び統括責任者補佐の 2 名は、**JR 北**に近い場所へ構えた**サイカパーキング芦屋事務所**に配置し、管理員への指導や労務管理、利用者へのクレーム対応、貴市との窓口業務など、自転車駐車場運営管理に関する中心的な役割を担います。

■ 阪神打出駅前自転車駐車場

職種（業務）	人工	業務時間																					担当時間		実働時間	勤務日
		5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	0		開始	終了		
管理員（7h）	1																						6:30	14:15	7:00	361日 （R10年度は362日）
管理員（6h）	2																						14:15	21:00	6:00	
準管理員（4h）	3																						6:30	10:30	4:00	平日のみ

打出には、業務時間内に常時１名を配置いたします。また、当駐車場は利用エリアが東西に広く、定期利用、一時利用共に不足気味であるため、一時利用対応のため、平日の午前に準管理員を１名配置し、自転車の整理・啓発活動のための巡回を実施致します。

当現場にて一時利用の機械化の検討致しましたが、台数不足が加速するため、当自転車駐車場では一時利用の機械化は見送りました。

■　阪急芦屋川駅北・南松ノ内自転車駐車場

令和８年度上期まで

職種（業務）	人工	業務時間 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 21 22 23 0	担当時間 開始	担当時間 終了	実働時間	勤務日
管理員（7h）	1		6:30	14:15	7:00	361日（R10年度は362日）
管理員（6h）	2		14:15	21:00	6:00	
管理員（5.5h）	3		6:30	12:00	5:30	

芦屋川北には、業務時間内に常時１名を配置し、一時利用対応・定期利用対応を実施致します。また、松ノ内エリアを含めた巡回範囲は、線路を挟んでおり広範囲にわたることから、午前に管理員を１名配置し、自転車の整理・不正使用駐車への警告・啓発活動のための巡回を実施致します。

令和８年度下期以降（機械化後）

職種（業務）	人工	業務時間 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 21 22 23 0	担当時間 開始	担当時間 終了	実働時間	勤務日
管理員（5.5h）	1		6:30	12:00	5:30	定期更新時期20日～翌5日
管理員（5.5h）	2		15:30	21:00	5:30	

当駐輪場では令和 8 年度に**一時利用の機械化及び定期更新機の設置**を実施予定です。機械化後の人員配置は、定期更新時期の毎月 20 日から翌５日までの午前と午後と変更し、**定期受付及び更新の補助**に努めます。毎月 6 日から 19 日は月若より巡回を行い、場内整理及び不正利用対策等を実施致します。

■　阪急芦屋川駅南月若自転車駐車場

令和８年度上期まで

職種（業務）	人工	業務時間 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 21 22 23 0	担当時間 開始	担当時間 終了	実働時間	勤務日
管理員（6h）	1		6:00	12:00	6:00	364日（R10年度は365日）
〃	2		12:00	18:00	6:00	
管理員（6h）	3		18:00	24:00	6:00	

令和８年度下期以降

職種（業務）	人工	業務時間 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 21 22 23 0	担当時間 開始	担当時間 終了	実働時間	勤務日
管理員（6h）	1		6:00	12:00	6:00	364日（R10年度は365日）
管理員（6h）	2		18:00	24:00	6:00	
管理員（4h）	3		13:00	17:00	4:00	6日～19日

月若は、３交代での人員配置をいたします。当自転車駐車場では、朝ピーク時以降の一時利用の利用台数は限られておりますので、１名の配置とし、令和８年度下期以降は、昼の時間帯の配置を削減し、機械化を完了した芦屋川北の巡回を兼務致します。

別途委託業務の「**芦屋川隧道地下歩道警備業務**」を実施致します。

当現場にて一時利用の機械化の検討を致しましたが、２段ラックとスライド

ラックが既に設置されており、一時利用の機械化を行う事で却って台数減となり収容台数不足を加速する恐れが有るため、一時利用の機械化は見送ります。

■　阪神芦屋駅南自転車駐車場

職種（業務）	人工	業務時間 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 21 22 23 0	担当時間 開始	終了	実働時間	勤務日
管理員（6.5h）	1		6:00	13:30	6:30	364日（R10年度は365日）
管理員（6.5h）	2		13:30	21:00	6:30	
管理員（6.5h）	3		6:00	13:30	6:30	
管理員（6.5h）	4		13:30	21:00	6:30	
管理員（3h）	5		7:00	10:00	3:00	
管理員（6.5h）	6		6:00	13:30	6:30	平日のみ
管理員（6.5h）	7		13:30	21:00	6:30	

阪神南には、業務時間内に平日常時３名・土日祝は常時２名を配置し、一時利用対応・定期利用対応・場内巡回業務を実施いたします。

加えて、利用者の多い午前の時間帯に管理員を１名配置し、自転車の整理・不正使用駐車への警告を実施します。

機械化済みの阪神西の巡回管理も行います。

また、当現場では来庁者の受付と返金対応に人手が多くかかっております。**来庁者用の機械化（一時利用）**を実施し、来庁者は**無料時間内サービス対応**とし、効率化、従業員の負担軽減に努めて参ります。

一方、来庁者以外の一般利用の一時利用の機械化につきましては、既に台数不足顕著となっている現状を考慮し、当自転車駐車場では一時利用の機械化は見送りました。

■　阪神芦屋駅西自転車駐車場

令和８年度上期まで

職種（業務）	人工	業務時間 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 21 22 23 0	担当時間 開始	終了	実働時間	勤務日
管理員（7h）	1		6:30	14:15	7:00	361日（R10年度は362日）
管理員（6h）	2		14:15	21:00	6:00	

令和８年度下期以降

職種（業務）	人工	業務時間 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 21 22 23 0	担当時間 開始	終了	実働時間	勤務日
管理員（5.5h）	1		6:30	12:00	5:30	定期更新時期20日～翌5日
管理員（5.5h）	2		15:30	21:00	5:30	
管理員（5.5h）	3		12:00	16:00	4:00	6日～19日

阪神西では令和 7 年度に一時利用の機械化及び定期更新機の設置を行いました。令和８年度下期以降は定期更新時期の毎月 20 日から翌５日までの午前と午後に人員配置を行い、**定期受付及び更新の補助**に努めます。毎月６日から 19 日は阪神南より巡回を行い、場内整理及び不正利用対策等を実施致します。

■　JR芦屋駅北自転車駐車場

職種（業務）	人工	業務時間 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 21 22 23 0	担当時間 開始	担当時間 終了	実働時間	勤務日
管理員（5.5h）	1		6:00	12:30	5:30	364日（R10年度は365日）
管理員（5.5h）	2		12:00	18:30	5:30	
管理員（3h）	3		19:00	22:00	3:00	
管理員（5.5h）	4		6:00	12:30	5:30	
管理員（5.5h）	5		12:00	18:30	5:30	
管理員（3h）	6		19:00	22:00	3:00	
管理員（5.5h）	7		6:30	13:00	5:30	
管理員（5.5h）	8		13:00	19:30	5:30	
管理員（5.5h）	9		13:00	19:30	5:30	平日のみ

JR北は、午前３名、午後４名（土日祝は３名）・夜間は２名を配置し、一時利用対応・定期利用対応・場内巡回を実施します。

一時利用の機械化につきましては、既に台数不足顕著となっている現状を考慮し、当現場では一時利用の機械化は見送りました。

■　JR芦屋駅南自転車駐車場（サイカパーク芦屋）

職種（業務）	人工	業務時間 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 21 22 23 0	担当時間 開始	担当時間 終了	実働時間	勤務日
管理員（7h）	1		6:00	14:00	7:00	361日（R10年度は362日）
管理員（6h）	2		14:00	21:00	6:00	
管理員（7h）	3		6:00	14:00	7:00	
管理員（6h）	4		14:00	21:00	6:00	

JR南は巡回範囲が広いため、業務時間内常時２名を配置し、場内の業務である一時利用対応・定期利用対応に加えて、自転車の整理・不正使用駐車への警告・啓発活動のための巡回を実施致します。

●JR芦屋駅南再開発事業に伴う工事対応について

JR南地区では再開発事業の進捗に伴い、JR南３、JR南第１が閉鎖となりました。JR南管理業務の拠点は上宮川町のサイカパーク芦屋と致します。

芦屋市自転車駐車場の管理体制（３）人材の確保

自転車駐車場を運営する上で、人材の確保が課題となっております。当社は、**安心してより長く働いていただくため**に、定年年齢を**75歳**（更に延長を検討中）とし、**福利厚生の充実**を図っております。

また、終業時間を早め、機械化を促進することで管理員の**労働環境を向上**させ、**クレームの低減、接遇向上**に繋げて参ります。

■　**現管理員の継続雇用**

当社は職員の採用においては、**地元高齢者雇用を最優先**としており、現管理員は原則継続雇用を実施致します。新規採用に当たっては、管理品質維持・向上を図るため、次の通り厳正に審査しております。

スタッフ、統括責任者により面接を実施し、管理員としての技能・マナーを習得しうるか**適正を審査**致します。加えて、短時間で実施できるアンケート方式の性格テストや短文作成による**潜在意識チェックテスト等**も活用し適性を審査致します。

■ 多彩な採用手段を用いた職員採用計画

当社は、全社（グループ企業含む）において 1,890 名、ひとつの適用事業所である西日本営業本部においては 697 名（令和５年３月末日現在）の従業員を擁しており、上記の職員雇用の基本方針に基づき、採用目的に応じた採用手段を選択し、**確実な人員確保を達成**いたします。

不足人員・新規職種の採用募集においては、採用者数・採用職種に応じ、Web 求人媒体の活用、新聞広告・ハローワーク・地域の就職支援事業等を活用し、採用計画を実施致します。

芦屋市自転車駐車場の管理体制（４）人材育成の方法

当社**は自転車駐車場の管理運営業務は「接客業」**であると認識しております。当社では接客サービス品質の向上をめざし、教育・研修の充実を図り、接遇を向上させ、**利用者サービスの向上**に繋げて参ります。

具体的には、**当社独自の「教育センター」**を設け、**専任の「教育センター責任者」**による指導を行っております。その結果、管理員の実務能力および接客対応に対する意識向上を図り、質が高く、クレームの無い管理運営を目指しております。

■ 接客マナー研修（新入社員研修、職員再研修）

当社管理マニュアルの規程に従い、**接客の基本５ヶ条**（あいさつ、言葉遣い、接客態度、適切な対応、利用環境整備）を徹底することで、利用者本位の自転車駐車場運営を図りお客様満足度をアップさせる接客マナー教育を実施いたします。

①**『基本研修資料』**および**『応対マニュアル』**による接客マナー研修
②当社制作のＤＶＤ**『目指そう！プロの管理員』**によるＤＶＤ研修
③**『クレーム対応マニュアル』**による苦情処理方法の研修
④ クレーム事象に応じた、教育責任者・統括責任者による、指導

■ 実務研修

職員一人ひとりが自転車駐車場運営管理の実務を熟知することで、はじめて利用者本位の自転車駐車場運営と効率的自転車駐車場の管理を両立させることができます。そのため、当社は職員のスキルアップを図る自転車駐車場運営管理業務に関する**実務研修**を実施いたします。

【当社『管理運営業務の手引書』などによる実務研修】

⑤管理業務（巡回、清掃、点検、設備機器の取扱い、トラブル処理、安全・緊急対策）についての実務教育
⑥自転車駐車場の設置目的と施設内の管理運営実務教育
⑦自転車駐車場条例などの関係法令についての実務教育
⑧金銭の管理方法の実務教育（売上集計から銀行入金まで）

■ 全体集合研修の実施

当社では、年に一回程度、芦屋市自転車駐車場の全管理員を対象とし、全体集合研修を実施致します。研修内容は、上述の接客マナー研修、実務研修等の

内容と重複する部分もありますが、初心に帰り、利用者サービス向上について再認識する場として実施致します。

【自社研修予定表】

研修名	場所	対象者	時期	内容
新入社員研修	研修センター	新入社員	入社時	① ② ③
職員再研修	研修センター	該当社員	随時	④
実務研修	現地	該当社員	入社時異動時	⑤～⑧
全体集合研修	芦屋市内会議室	全職員	年1回	①～⑥

■ 外部の研修について

当社は、人権啓発・公正採用推進員を選任しており、随時労働局等による人権研修や公正採用推進員研修などの外部研修を受講しております。

その中で学んだ内容については、社内の月例会議などで周知して、他の職員にも周知するようにしております。

【外部研修予定表】

研修名	場所	対象者	時期	回数
人権研修	外部	担当スタッフ	随時	年３回
公正採用研修	外部	担当スタッフ	随時	年１回

■ 接遇向上につながるモチベーションアップのための表彰制度等の実施

当社は、お客様から賞賛の声があった場合やお客様アンケートで改善があった場合など、接遇向上が見られた自転車駐車場職員に対し四半期毎に表彰する制度を設けており、管理員のモチベーションアップに繋げております。

また、現地管理員の中から“ベストスマイルリーダー”を専任し、ベストスマイルバッチを付与することで、現場における笑顔の接客対応を増やすよう、取り組んでおります。



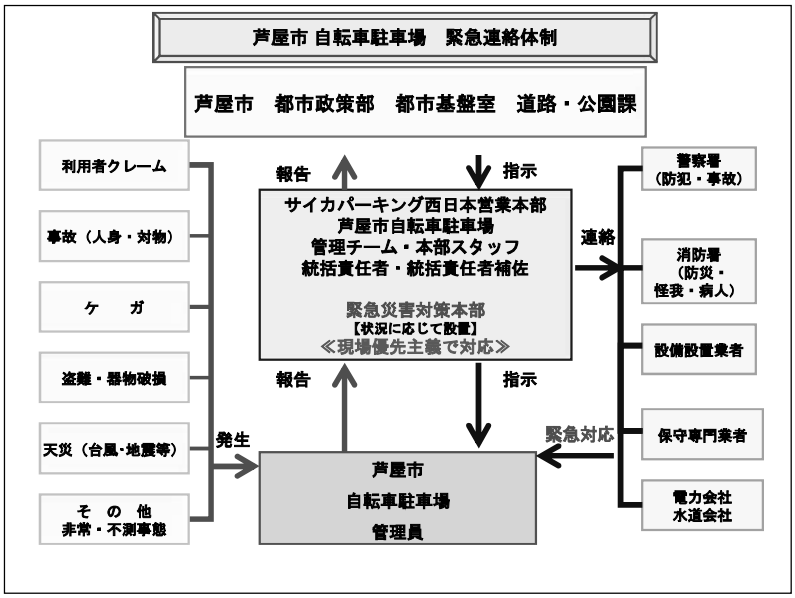
ベストスマイルバッチ

■ 「アンケート」の実施とご意見箱の設置

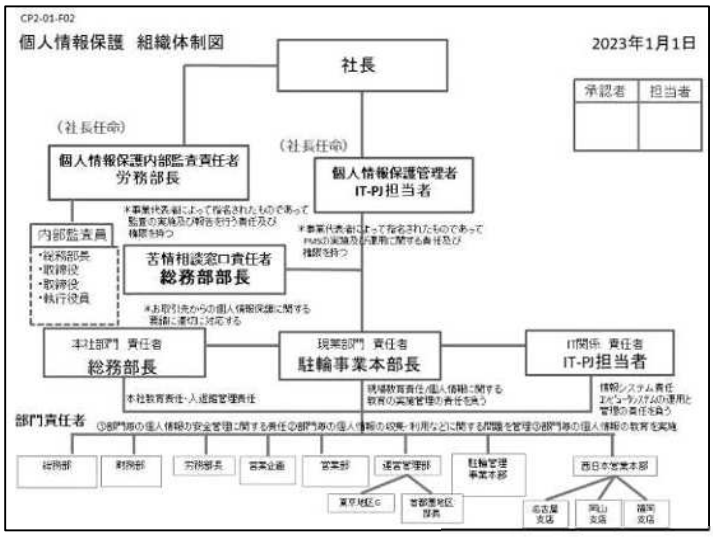
利用者や近隣住民の方々の声を大切にするため、アンケート調査を継続して実施し、管理運営のサービス向上・施設の維持・安全管理の改善に役立たせます。また各自転車駐車場に「ご意見箱」を設置し、お客様の要望・苦情等を常時吸い上げて、随時利用者へのニーズに合った施策を貴市と協議の上、実施致します。



ご意見箱

(2) 緊急時の対応について （事故・災害発生時、緊急時の体制、対策の概要）	**緊急時に備えた体制を整備し迅速な対応を図ります。** ■ 緊急対応体制の構築 当社は運営事業者として緊急時には**利用者の安全を第一として、身体・生命を守る事が最優先**であると考えております。 不測の事態が発生した際に現場から本部へ連動した**緊急連絡体制**を構築しており、現場に即した**防災マニュアル**を作成し、迅速に対応に努めております。 さらに、当社は神戸支店を含め貴市に近接している神戸市、西宮市の自転車駐車場の指定管理者として管理運営を行っておりますので、万が一想定外の緊急事態が発生した場合には、**相互に連携を図った緊急の人的対応も可能**です。  緊急連絡体制 ■ 想定される災害・事故への対策概要 当社では災害等発生時には市民の方々の避難場所として自転車駐車場を開放致します。災害時において、**避難者のライフライン確保**に寄与します。 ① 火災対策 利用者、管理員も含め人命を最優先とすべきであると考え、火災発生の初期段階で対処できる体制を整えます。 AED についても設置を継続し、万一の場合に備え、消防署で開催される AED 講習に定期的に参加致します。  消防訓練実施風景

	②　地震対策 人命を最優先に考え、避難作業に支障の出ないよう対処します。また負傷者を発見した場合は速やかに安全な場所に搬送するよう努めます。 ③　台風・水害対策 台風等の接近が予測される場合、風による飛散が起こらないよう現場のチェックを行い、必要に応じて撤去を行い、被害発生を防ぎます。 浸水などの可能性がある場合は、注意喚起の警告を行い、速やかに退場を誘導し被害者が出ないように努めます。 ④　場内の事故対策 自転車駐車場内の死角や段差などの事故が起こりうる可能性がある箇所には、場内掲示物により注意喚起を行い、事故発生を未然に防ぎます。 また上記以外にも考えられる事故発生の可能性がある場合には適宜対応して参ります。

(3) 個人情報保護の措置について （具体的な対策の明示）	**個人情報保護の措置（1）プライバシーマークの取得** ■ 個人情報の保護に対する基本方針 当社は、個人情報保護の重要性に鑑み、自転車駐車場運営管理を行う上でお客様からお預かりした情報の取扱いに厳正を期し、“安心・安全”な自転車駐車場であるべく、「個人情報の保護に関する法律」および貴市「個人情報保護条例」の遵守に努めてまいります。  個人情報保護　組織体制図 ■ プライバシーマーク取得について 当社は、平成 25 年８月より個人情報の管理を適正に行っている事業者として、プライバシーマーク認証（以下Ｐマーク）を取得し継続して更新登録を行っております。 Ｐマーク認証取得時に、JIS Q15001 要求事項に則った『社内規定集』を作成し、『個人情報保護マニュアル』を更新し、それらを用いて個人情報の運用チェックおよび社内教育を実施しており、今後とも、個人情報の適正な管理を行ってまいります。

個人情報保護の措置（２）具体的な管理方法

■ 個人情報の取得について

定期利用申請書等、利用者からお預かりする個人情報書類は、申請いただく際に申請書類に個人情報保護法に従う旨を明記し、利用方法等について利用者の了承を得た上で、個人情報を取得することを徹底しております。

■ 個人情報の保管、処分について

個人情報書類の保管は、業務終了時に**鍵のかかる書庫・ロッカー・金庫へ施錠保管**致します。

利用者の個人情報は、「取得時に了承を得た、業務に必要な範囲でのみ使用する」、「守秘義務」、「持ち出し禁止」等について、**全職員の入社時に誓約書を交わし**、個人情報の流出等事故発生がないよう留意しております。

更に、個人情報を保管している管理事務所内は、利用者であっても**立ち入り禁止**とし、外出時に管理事務所が無人になる場合は必ず扉に施錠致します。

自転車駐車場にて保管する個人情報書類は必要最小限とし、使用しない個人情報書類は社内文書管理規定に基づき当社西日本営業本部へ移動し、書庫にて施錠の上保管します。なお保管期限経過後は**証明書付融解処分サービスにより完全に破壊**します。

■ 研修センターでの個人情報保護指導

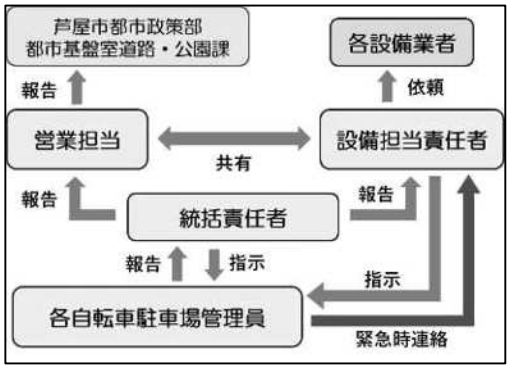
当社西日本営業本部においては、専属の教育責任者が**「個人情報保護士」**の資格を有し、**「個人情報保護指導者」**の認定を受けております。そして各自転車駐車場職員に対し、入社時や研修時に具体的にわかりやすく個人情報保護の実務について研修教育致します。

また、３か月毎に全ての自転車駐車場に対し、**『個人情報保護運用チェックリスト』**を用いた内部監査も実施しており、本部スタッフと現場管理員が一丸となって個人情報保護に努めております。



個人情報保護運用チェックリスト

（４）自転車駐車場の維持管理

記載項目	記入欄
(1)施設管理の基本事項について	**コスト削減への取り組みと利用者の快適性の確保を両立** 当社は「綺麗・快適・機能的な自転車駐車場創り」を実行する為、日々の施設管理には注力して参ります。全国的な課題として、貴市の**「公共施設等総合管理計画」**にもあるように、施設の老朽化が進む一方で、人口減少が見込まれる為、容易に公共施設に財政を投資できなくなります。 そこで、当社は施設管理を通じて、既存施設を資源と捉えた**予防保全**への注力、施設としてサービスの質を落とさない**品質維持**、それらによる**ライフサイクルコストの削減**を方針として管理に取り組んでいきます。  **施設管理の方針** **■プロパティマネジメントの指示系統** 各自転車駐車場の管理員から貴市の担当課まで、不具合の発生から修繕までの報告を右記の指示系統の通りに行います。設備に関して精通している**設備担当責任者**を配置し、迅速かつ的確に対応できる系統を構築します。  **管理指示系統** **■予防保全と品質維持の為の取り組み** 潜在するリスクに備えた予防的な点検・保守・修繕を効率的に実施し、施設設備の**予防保全**に取り組みます。そして保全することで**品質維持**が実現し、設備の**長寿命化**、それらによる**コスト削減**につなげて参ります。併せて**環境への配慮**も心掛けて参ります。 **■日常点検** 管理員の目視による設備の日常点検を実施します。当社では、**安全管理５項目**を定めて、安全な施設管理を実行します。

【安全管理５項目】

①始業前・終業時、施設全体の安全点検を行う。

②施設等に損傷を発見した場合は、指示系統に従い報告する。設備担当責任者は、補修・修繕等を迅速に行い、被害を防ぐ。

③施設及び利用者の状況を確認する為、施設巡視を適時行う。

④利用者様への注意指導を行い、安全な利用を促す。

⑤どんな小さな事例でも全管理員及び統括責任者等関係者に周知を図り、情報の共有を図る。（業務日誌への記載）

■主な点検箇所及び点検内容

◎看板類…固定・劣化の確認

◎照明機器…蛍光灯の球切れ、固定確認

◎管理事務所…外壁塗装・錆、換気装置の劣化確認

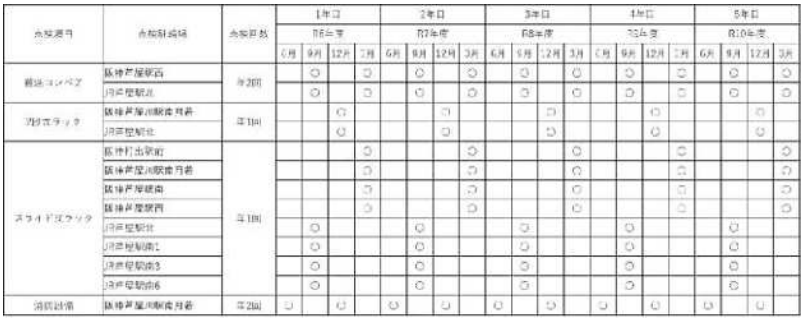
◎2 段式ラック…錆等の機器劣化・動作確認

◎搬送コンベア…錆等の機械劣化・動作確認

■法定点検と定期点検

消防法に則り、消防用設備等に対して、半年に１回の機器点検と３年に１回の総合点検結果の報告を消防署に提出します。

搬送コンベアの機器、スライド式ラック及び２段式ラックは下記のスケジュールで点検を実施します。



点検スケジュール

■設備管理台帳の活用

自転車駐車場ごとに備品管理台帳・補修修繕実施記録を作成します。台帳には、設備の形式などの詳細・修繕及び**不具合改善履歴**などを記載します。



備品管理台帳

情報を蓄積し、設備の不具合発生を予測し、予防・点検・簡易修繕・清掃などを実施致します。早期発見による修繕コスト削減や設備の停止などによる利用者へのサービス低下を防止します。

(2)自転車駐車場の安全対策について （具体的な対策の明示）	**安心して利用できる自転車駐車場へ** 自転車は子どもから高齢者まで幅広く利用される非常に身近な移動手段であることから、自転車駐車場については、誰もが使いやすく安全に利用されるような施設で有る必要が有ります。当社は安全な自転車駐車場を目指し、下記の対策を講じます。 **■乗車走行対策　※貴市との協議により中止** 場内の乗車走行は上述のスロープ以外の平坦な場所であっても禁止ですが、一部ルールを守らない利用者が居ます。特に原付・自動二輪の乗車走行は非常に危険です。呼びかけや掲示物による注意喚起は常に行っておりますが、効果は限定的です。 JR北ではスロープの幅が広いため、乗車したままスロープを降りてくる利用者が見受けられます。これは非常に危険な行為です。 そこで当社では、**ウレタン製の遮蔽物をスロープ壁面に設置**し、乗車したままスロープを下ることを防止するための安全対策を講じます。これは接触をしないためには押し歩きをしなければならないため、非常に効果が高い対策です。（大阪府守口市、大日地下駐輪場で実証済み） 遮蔽物は接触しても怪我をしないような作りになっております。  **乗り入れ防止設置実例** スロープ以外の場所においても、カラーコーンなどの配置により、**物理的に乗車走行をしにくい環境**を作り、乗車走行を防止し、安全な自転車駐車場を目指します。 **■場内曲がり角や出入口での安全対策** 阪神西、JR北のスロープや、各自転車駐車場出入り口付近や曲がり角では、衝突や雨天時スリップ事故などが想定されます。 **注意喚起のカラーコーン**の設置や、一時停止を促す**注意看板の掲示**、**雨天時のモップ掛け**などを実施し、事故を未然に防ぐために対策を講じます。令和６年度にはJR北の入り口へカーブミラーの設置致しました。  **視認性が悪い箇所（JR北）**

■AED の設置

場内での万が一の事故、または自転車駐車場付近での事故に対応出来るようにAED を全現場に設置しております。定期的に芦屋消防署にて AED 講習を受講し、万一の事態に備えられるようにします。また誰もが使える場所、分かりやすい場所に設置及び案内掲示をします。



■ 照明の改善

自転車駐車場の施設の性質上、早朝深夜の時間帯でも利用される方がおられます。防犯の為、管理員がいない時間帯にも、安全で明るい自転車駐車場を目指し、照明の確認・改善や死角等の注意喚起を実施し、安全を確保致します。

■ 事故の把握と改善

万が一事故が発生した場合には、再発防止の取り組みとして、対策会議を開き、発生した事故の原因はもとより、未然に防止できた小さな事例についても、「**事故発生報告書**」を作成しデータ蓄積を行い予防策の検討、実施、施設の改善・更新を行います。



事故発生報告書

■ その他掲示物の貼付

利用者が安全かつ快適に利用できる自転車駐車場環境を整えるため、場内での**押し歩きの徹底、ごみの放置禁止、禁煙、禁酒**、などを呼びかけ、必要な場所には掲示します。災害が発生した際に誘導できる場所となる為、近隣のハザードマップを管理事務所に掲示します。



芦屋市ハザードマップ（web 版）

	■　ヘルメット着用の呼びかけ 　道路交通法の一部改正により、令和５年４月１日からすべての自転車利用者に乗車用ヘルメットの着用の努力義務が課されましたが、まだまだ浸透されていません。貴市と連携し、ヘルメット着用の呼びかけや、啓発チラシの配布を行い、ヘルメット着用率向上を図り、自転車の安全利用を呼びかけます。 ■　自転車保険の案内 　当社は自転車駐車場の管理事務所や様々なイベントで**自転車保険の案内**を実施します。自転車保険の案内を通じて、交通安全意識を高め、交通安全推進及び啓発に繋げて参ります。 　**詳細は後述「様式２−５（４）交通安全推進及び啓発の取組について」参照**

（５）自転車駐車場運営の取組

<table>
<tr><th>記載項目</th><th>記入欄</th></tr>
<tr><td>(1) 管理の質及び利用者サービスの向上の取組について
（接遇対応等）</td><td>
当社では管理の質及び利用者サービスの向上を図るため、下記取り組みを行います。
管理の質向上に向けた取り組み
当社は自転車駐車場の管理運営業務を「接客業」であると捉え、接遇・実務能力、コンプライアンス、個人情報保護等の教育・研修を実施し、管理員の資質向上・接遇の向上を図り、管理の質向上及に努めて参ります。
■ 個人カルテ作成による接遇対応レベルアップの推進
当社では接遇マナー向上の為、「管理員の接客マナー向上改善状況フォローシート（通称：個人カルテ）」を作成しております。各自自己評価及び上司評価を実施し、接遇向上・クレーム低減に努めて参ります。
■ 研修計画
先述の通り、年１回の集合研修をはじめ、各種研修を計画実施し、接遇向上、管理の質向上に努めております。
※研修については前述「様式 2-3（1）管理体制について」参照願います。
<table>
<tr><th>研修名</th><th>場所</th><th>対象者</th><th>時期</th></tr>
<tr><td>新入社員研修</td><td>研修センター</td><td>新入社員</td><td>入社時</td></tr>
<tr><td>職員再研修</td><td>研修センター</td><td>該当社員</td><td>随時</td></tr>
<tr><td>実務研修</td><td>現地</td><td>該当社員</td><td>入社時異動時</td></tr>
<tr><td>全体集合研修</td><td>芦屋市内会議室</td><td>全職員</td><td>年1回</td></tr>
<tr><td>人権研修</td><td>外部</td><td>担当スタッフ</td><td>随時</td></tr>
<tr><td>公正採用研修</td><td>外部</td><td>担当スタッフ</td><td>随時</td></tr>
</table>
研修計画
■ 表彰制度の実施
当社では管理員のモチベーションを向上させ接遇向上を図るため、表彰制度を設けております。
改善活動など善行功労を表彰対象とし、表彰結果を社内で情報共有致します。

表彰風景
このように表彰制度により接遇向上、業務改善を図り、管理の品向上に繋げます。
</td></tr>
</table>

■ 自社作成マニュアルの整備（※添付集３参照）

当社は「応対マニュアル」、「防災マニュアル」、「個人情報取り扱いマニュアル」等の自社マニュアルを整備しており、研修教育等に活用しており、各現場にも配布し、管理の質向上及び利用者サービスの向上に努めております。



応対マニュアル

応対マニュアルには、接客の基本からクレームの事例に応じた対処例などを掲載し、実践的な内容を取り入れております。防災マニュアルにより、緊急時等の対応を適切に行えるよう掲載しております。個人情報取り扱いマニュアルには、プライバシーマークの規定に準拠した個人情報の取り扱いについて記載しております。

※プライバシーマークについては様式 2-3（3）個人情報保護の措置について、様式 2-2（2）団体の理念及び運営方針についてを参照願います。

■ セルフモニタリング

当社では、統括責任者及び統括責任者補佐により日常巡回時に各現場の実地検査を行います。改善が必要な場合はその場で指導を行い、再教育研修等も計画し、管理の質維持・向上を図ります。

苦情低減についての取り組み

当社では上記取り組みにより、管理の質及び利用者サービスの向上により、苦情発生の防止に努めて参ります。

万一苦情が発生した場合は、統括責任者が中心となり、対応を行い苦情の早期解決を図ります。解決後は再発防止策を講じ、苦情発生の低減に努めて参ります。

■ クレーム報告書を活用したクレーム対策会議の実施

当社は、苦情が発生した場合にクレーム報告書を作成してデータ化の上、社内で共有し、クレームを分析することで業務改善活動へのフィードバックを行っております。

西日本営業本部にて毎月の定例会議において、クレーム対策会議を実施し、実際に起きたクレーム取り上げ、改善の検討、防止策の策定を行います。事後に改善活動を実施した結果についても社内で共有し、苦情発生防止に努めております。

利用者サービス向上の取り組み

■　一時利用の機械化（新規）

当社ではサービス向上を図るため、**一時利用に機械化**を実施致します。導入台数、現場は下表の通りです。機械化に当たっては現在の利用状況を踏まえ、３か所選定しました。**阪神南**は貴市との協議により機械化を中止としましたが、**阪神西**は令和７年度実施済みです。**芦屋川北**は令和８年度実施に向け協議中です。また、令和７年度に増設された JR 南 10 でも一時利用の機械化を実施致しました。

一方、**打出、JR 北**では、一時利用を機械化すると、収容台数不足などを加速し、利用者の利便を損なう恐れがあると判断し、機械化を見送りました。

■一時利用機械化　計画台数　※巻末の提案図面参照

現場	自転車	原付	自動二輪	備考
芦屋川北	100	15	0	
阪神西	140	10	3	コインポスト撤去 定期利用と一時利用の置き場変更
阪神南	25	8	0	来庁用

■一時利用を機械化とするメリット

- 料金後払いとなり、**朝のラッシュ時の混雑解消**
- **キャッシュレス**対応（交通系 IC 決済、QR コード決済）
- 不正利用車（料金未払い等）対策強化、**公平利用の確保**
- 一部チェーン式ロック機を設置し、バイク及び**大型自転車等に対応可**
- 来庁者対応の緩和（**阪神南**）※貴市も来庁者負担軽減
- **幅広・低位用ラックの配置**により、**チャイルドシート付き電動自転車**等の利用しやすさに配慮可能
- 接遇対応、整理・清掃等に注力できサービス向上





設置機器イメージ　個別ロック機（幅広・低位用）、チェーン式ロック機





キャッシュレス決済対応

■阪神南の来庁者対応について　※貴市協議により中止

阪神南では来庁者の受付と返金対応に人手が多くかかっております。**来庁者用の機械化（一時利用）**を実施し、来庁者は**無料時間内サービス対応**とし、効率化、従業員の負担軽減に努めて参ります。

一方、来庁者以外の一般の一時利用は台数不足気味である現状を考慮し、阪神南では一般の一時利用の機械化は見送りました。（公用車エリア、議員専用エリアも変更無し）

■　定期更新システムの導入（継続）

当社では、既に**全７現場**へ定期更新システム「サイカスマートナビ」（以下本システム）を導入しており、全ての定期契約を本システムにて管理しております。次期５年間も本システムの運用継続を行います。

本システムによるメリットは下記の通りです。

■いつでもどこでも Web 上で「登録・更新・決済」可能

→従来の定期更新作業における**時間場所の制約を解消**

■クレジットカード決済、交通系 IC 決済対応（現金も可）

■　定期更新の際の**書類記入が不要**

■　非対面非接触の為、**感染症対策**としても有効

■　YouTube **動画**による操作方法説明を配信

本システムは後述の**「定期更新機」と連携**し利用者サービス向上に寄与しております。後述しますが次期５年間は定期更新機の増設により更なるサービス向上に努めます。

【自治体様】

都道府県	市区町村	管理台数
東京都	江東区	380
	渋谷区	80
	港区	60
	豊島区	940
	立川市	1,500
千葉県	柏市	3,300
埼玉県	さいたま市	1,100
	所沢市	1,150
大阪府	守口市	4,200
兵庫県	芦屋市	4,000
自治体　計		**16,710**

【民間企業、個人オーナー様】

都道府県	業種	管理台数
東京都	鉄道会社	180
	駐輪場管理会社	110
千葉県	駐輪場管理会社	110
埼玉県	個人オーナー	180
滋賀県	鉄道会社	540
大阪府	鉄道会社	560
	不動産会社	320
兵庫県	鉄道会社	770
	鉄道関連会社	340
民間企業、個人オーナー様計		**3,110**

サイカスマートナビ導入実績

本システムは 2017 年の運用開始以来、着実に導入現場を増やしており、貴市をはじめとして多くの自治体や民間等で引き合いを多数頂き 2023 年５月段階で**管理台数は 19,000 台以上**となっております。

本システムについての詳細は添付集４「サイカスマートナビのご紹介」を参照願います。

■ 定期更新機の設置（継続、増設）

当社は定期更新機を月若・阪神南・阪神西・JR 南（サイカパーク芦屋）の４箇所へ設置しております。今後は芦屋川北へ増設の予定です。

打出は設置場所確保が難しい為、定期更新機の設置を見送ります。



定期更新機

■ 電動空気入れの設置（継続、増設）

当社では電動空気入れを全７現場へ配置しており、継続して設置致します。

置き型：

打出、芦屋川北、月若、JR 北、JR 南（サイカパーク芦屋）

携帯型：

阪神南、阪神西



電動空気入れ（置き型）

■ AED の設置（継続）

自転車駐車場内に AED を設置し、緊急時に対応できるように致します。設置箇所は管理事務所のある６か所の自転車駐車場です。（JR 南は閉鎖予定のため対象外）

■ その他利用者サービスの取り組み（継続）

先述のサービスの他、雨天時のサドル拭きやラックへの入庫補助等、様々な利用者サービスを臨機応変に実施し、利用者サービスに努めて参ります。

利用者サービスを提供し地域に愛される自転車駐車場づくりに努めて参ります。

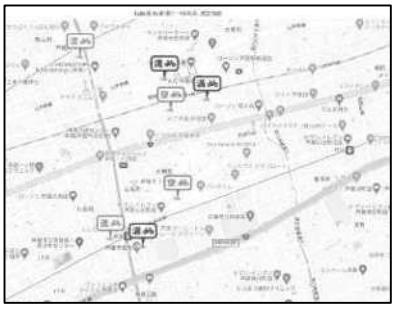
利用者の声を重視

当社は年 1 回以上アンケートを実施し、管理運営に反映することで利用者サービスの質向上に努めます。

また各管理事務所にご意見箱を設置し意見聴取に努めます。また、当社Web サイト、でも意見を聴取し、利用者のニーズを把握し、応えられるよう努めて参ります。



ご意見箱

(2) 利用促進の取組について （具体的な方法の明示）	当社では「広報活動、収容台数増・置き場変更、マナー向上」による利用促進を図るべく下記取組を行います。 **広報活動による利用促進** **■ 自転車駐車場検索サイトへの掲載** 当社は Web 上での周知、広報のため、**自転車駐車場に特化した検索サイト**「Charinavi72」を運営しており当サイトに、**貴市全自転車駐車場**及び上宮川町のサイカパーク芦屋を掲載し利用促進を図ります。 **■ Web 満空情報提供サービスの導入** 当社では前述の一時利用の機械化に伴い、自転車駐車場の利用促進のため、Web 満空情報提供サービスを**全現場**に導入致します。これにより、一時利用の満空情報をリアルタイムで確認でき、自転車駐車場の位置や情報も閲覧可能となります。 全現場に加えて上宮川町のサイカパーク芦屋にも導入連携し、自転車駐車場の利用促進に努めます。 機械化を行う**芦屋川北、阪神西、JR 南 1O** では精算機より自動で情報を収集します。一時利用の機械化を行わないその他の自転車駐車場でも**手動更新**にて同サービスを提供致します。 【Web マップ例】赤が満車、緑が混雑、青が空車  **収容台数増・置き場変更による利用促進** **■ 専用置場の設定** 当社は、**高齢者・身障者優先エリア**を設定し案内、入出庫補助の徹底を図っております。 その他にも、「チャイルドシート付き電動自転車」、「小型自転車」や「スポーツタイプ自転車」等、**自転車の多様化**に対応するため、各種専用置場を設定し、利用しやすいよう配慮致します。  **専用置場設置例（小型自転車）**

	一時利用において**収容台数を超える需要**がある**打出、阪神南、JR 北、JR 南**などでは専用置場を設定する事で**受入れ台数を増加**させ、**『満車お断り』**をなるべく避けるべく、柔軟に対応しております。 ■ **置き場変更** 当社では各現場の状況に応じ、定期利用と一時利用の区分や、車種区分の設定を変更し、置き場変更を実施しております。**利用者のニーズ**に沿った置き場変更を行い、利用促進を図ります。尚、変更に際しては貴市への申請後に実施致します。 **マナー向上による利用促進** 上記の他、放置自転車啓発キャンペーンの実施時や日常巡回時に、放置自転車が発生する場面には**自転車駐車場の利用を呼びかけ**、自転車駐車場の利用促進を図ります。 また、交通安全推進及び啓発において、啓発品などを配布し、自転車駐車場**利用を促進**します。 **後述「様式 2-5（4）交通安全推進及び啓発の取組について」参照願います。**

（５）自転車駐車場運営の取組

(3) 不法行為等への取組について
（不正利用対策，マナー向上対策）

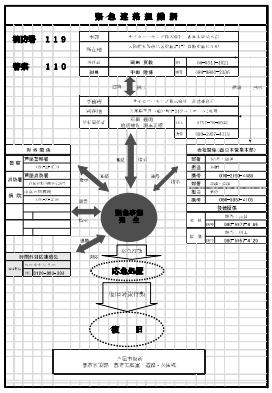
不正利用対策を徹底し公正な利用を確保します

■　不正行為や不正利用等への対策方針

当社は、自転車駐車場の**公平な利用を確保**するため、不正利用等のルールを守らない行為に関して**厳正に対応**致します。

不正利用等への対応については、正規手順を踏む事を徹底し、不正利用対策に伴う**苦情・トラブル発生を防ぎ**ます。

場内で危険行為等の不法行為等を発見した場合は、発見後は即座に管理員より中止の呼びかけを行い、応じない場合は**緊急連絡網**に従い、関係各所へ通報の上、他の利用者の安全に配慮致します。



緊急連絡網

■　不正利用対策の手順

当社では次の手順に則り、**適正利用を呼びかけ**ます。

① 注意札の貼り付け、不正利用台帳への記録
② 警告札の貼り付け
③ 不正利用車の移動・保管
④ 長期留め置き車置き場にて保管期限まで保管した後、貴市へ報告の上、保管所へ移送を依頼

不正利用の形態としては、定期利用エリアでは「未契約、未更新、一時利用」によるもの、一時利用エリアでは「料金未払い」によるものが主となりますが、段階を踏み適正に利用して頂けるよう対応して参ります。また、投棄自転車等についても、上記手順に則り、適正に処理致します。

マナー啓発

当社では、後述の自転車シミュレーターを用いた交通安全啓発活動（CSR 活動）の実施や、貴市と連携した交通安全啓発活動に際して、啓発品の配布や、自転車駐車場利用に関するクイズなどの出題を通じ、自転車駐車場利用マナー向上を図り、**不正利用の削減**に努め、**放置自転車の抑制**に努めます。

■ 職場体験の受入れ

当社では毎年、貴市の「トライやるウィーク」活動に賛同し、地元中学生の職場体験の受入れを行っております。

自転車駐車場業務を体験し、自転車駐車場を身近に感じてもらう事で、自転車駐車場利用**マナーの向上**の機運向上に繋がると考えております。

■ ラック使用方法動画配信

当社は YouTube 番組「エリア別ラックの使用方法」の配信開始しております。定期使用エリアのスライドラックや２段ラックの使用方法を案内しております。当動画は大阪府守口市の大日駐輪場にて作成致しましたが、貴市においてもスライドラックや２段ラックが多い為、同様の動画を作成し利用方法を案内することで、利用者の不安を払拭し**利用促進、適正利用**に繋げて参ります。



エリア別　ラックの仕様方法（動画）

■ JR 芦屋駅南の一部閉鎖の対応ついて

JR 南エリアの再開発事業に伴い自転車駐車場の閉鎖が予定されており、当エリアの**収容台数不足**が予測されます。当社では当地区の上宮川町において**サイカパーク芦屋**を運営しており、本件閉鎖の受け皿として活用致します。また、**残存・代替自転車駐車場**の案内周知に努めます。

再開発事業担当課の貴市都市整備課様や JR 西日本様とも連携し、閉鎖する自転車駐車場の**代替地検討**（配置検討、車種設定等）に**全面的に協力し、放置自転車の削減**に努めます。

(4) 交通安全推進及び啓発の取組について （交通安全推進，啓発の具体的な内容）	当社では交通安全推進及び啓発活動に加関し当社独自取組に加え、貴市とも連携し下記取組を行って参ります。 **当社独自取組について** 当社では自転車に携わる企業として**交通安全推進及び啓発**を図るため、CSR 活動を展開しております。 下記の３アイテムを駆使し様々な機会・場所で活動を行っております。コロナ禍においてはイベント自体の自粛が多く、出展も少なかったですが、今期は貴市においても積極的に展開して参ります。 ① 自転車シミュレーター 街中での**自転車の運転を模擬的に体験**します。インストラクターによる解説を聞きながら、危険な場面を安全に体験し、ルールに沿った自転車の安全な乗り方を学ぶことができます。 ② 交通安全クイズ「タッチくん」 タッチパネル式の○×クイズなどの出題を通じて交通ルールについて楽しく学習できます。クイズ終了後に**写真入りの自転車免許証**が発行できます。 ③ 自転車安全運転 VR スケアード-ストレート（scared straight）の手法を用い、リアルに自転車事故を体感することで、交通ルールの大切さを伝えます。 収録ないようは大阪府警に監修頂き、「信号無視」や「一時不停止」など、自転車の交通違反に伴う事故を４場面収録しております。  CSR 活動例  自転車シミュレーター  交通安全クイズ「タッチくん」  自転車安全運転 VR ■ 独自キャンペーンの実施 当社では**ヘルメット着用**促進や、盗難防止**２重施錠**呼びかけ、**場内押し歩きキャンペーン**など、場内掲示や呼びかけ等により、交通安全推進及び啓発の活動を実施致します。

貴市と連携した取組について

■　交通安全教室参加

当社は貴市・警察署の交通安全教室に毎年参加しております。今後も貴市と連携し交通安全推進及びマナーの向上を図って参ります。

■　独自キャンペーンの実施

他市においてですが、当社は地域や警察等と協働し、街頭啓発キャンペーン等に積極的に参加しております。貴市においても積極的に啓発活動に参加して参ります。また、貴市と連携し当社独自のキャンペーンの企画・立案もして行きたいと考えております。

このような活動を通じて放置自転車の減少、自転車マナーの向上を呼び掛け交通安全の意識を高めて参ります。



独自キャンペーン活動例

■　自転車保険の案内

全国で自転車保険への加入義務化が進んでおりますが、自転車保険加入率は全国で６割強、貴市で８割弱とのデータがあり、まだまだ保険加入率が低いのが現状です。

当社では賠償責任保険にロードサービスを付加した自転車保険「**自転車安心パスポート**」の取次店として管理事務所や様々なイベントでご案内致します。自転車保険の案内を通じて交通安全意識を高め、交通安全推進及び啓発に繋げて参ります。



自転車安心パスポートパンフレット

(5) 自主事業への取組について （施設を有効的に活用するために，市が指定する業務以外の独自の提案による業務の実施を希望，提案する場合は，その内容・費用等を具体的に記載してください。自転車を取り巻く社会のニーズ（レンタサイクル等）に対しての対応についても提案がある場合は具体的に記載してください。）	**自主事業への取組について** **■ 自主事業の基本方針** 自主事業の基本方針は下記の通りです。 ① 施設を有効的に活用できる自主事業を実施します。 ② 自転車を取り巻く社会ニーズに呼応した自主事業を実施します。 当社は上記を踏まえ、**利用者サービスの向上**を図ることができる自主事業を実施致します。 **自主事業の内容** **■ 自転車駐車場検索サイトへの掲載（継続）** 当社は Web 上での周知、広報のため、**自転車駐車場に特化した検索サイト**「Charinavi72」を運営しております。当サイトにて、自転車駐車場の住所や料金、収容台数などの基本情報や地図上の位置情報も掲載しております。 **貴市全自転車駐車場**及び上宮川町のサイカパーク芦屋を掲載しており、自転車駐車場の周知、広報により、利用促進、**利用者サービス向上**を図ります。（下例は**阪神南**）  **自転車駐車場検索サイト Charinavi72　サイト** **■ 災害時提供機能付き自動販売機の設置（継続・更新）** 当社は現在**阪神南**へ災害時提供機能付き自動販売機を設置しておりますが、こちらを、**大阪・関西万博支援自販機**へ変更致しました。 売上の一部を万博支援金として設定し、**万博成功への機運醸成**を図ります。 各種キャッシュレス決済に対応し、**災害時提供機能**も備えた機種を設置致します。  **万博支援自販機イメージ** 設置費用・維持管理費：設置業者負担 行政財産使用料：10,000 円/年

■　Web 満空情報提供サービスの導入（新規）

当社では前述の一時利用の機械化に伴い、自転車駐車場の利用促進のため、Web 満空情報提供サービスも導入致します。これにより、一時利用の満空情報をリアルタイムで確認でき、駐輪場の位置や情報も閲覧可能となります。

当サービスは、全現場に導入致します。加えて上宮川町のサイカパーク芦屋にも導入連携し、利用促進に努めます。

機械化を行う芦屋川北、阪神西では精算機より自動で情報を収集します。一時利用の機械化を行わないその他の自転車駐車場でも手動更新にて同様のサービスを提供致します。

■　シェアサイクルの実施・電動化（継続・更新）**※下記シェアサイクル提供事業者との提携実施の為、中止**

当社は芦屋川北、阪神南、JR 北の３箇所にて９台のシェアサイクルサービスを実行しており、今期も継続致します。

また、シェアサイクル用自転車を**電動自転車へ変更**致します。訪問者の利便性、回遊性向上を図ります。

電動自転車購入費：990,000 円（110,000 円×9 台）

消耗品費：初年度 330,000 円、次年度以降 110,000 円

維持管理費：55,000 円/年

■　シェアサイクルサービス提供事業者との提携検討（更新）

当社は貴市のシェアサイクルについて、**シェアサイクル事業者との提携**を検討致します。シェアサイクル事業者と提携するメリットは下記の通りです。

① スマートフォンで利用手続き可
② 24 時間対応可
（※開場時間の制限有）
③ クレジットカード決済対応
④ 現地管理員の負担軽減



シェアサイクル設置例

当社は神戸市のシェアサイクル「コベリン」や岡山市の「ももちゃり」の運営実績があり、シェアサイクル大手の**ドコモバイクシェア**と、**ハローサイクリング**とも提携実績があります。実施に向けて貴市との協議の上、前向きに検討致します。

令和６年度に芦屋川北、阪神西へシェアサイクルポートを設置致しました。

自主事業の収益還元について

当社は自主事業で得た収益は、機械化の促進や設備改善等、貴市自転車駐車場に**還元・再投資**致します。

（７）自転車駐車場の管理運営費（消費税及び地方消費税相当額を含む。）

（令和８年度）全体もしくは施設名（全体）

（金額：千円）

記載項目	金額	積算根拠等
（収　入）		
利用料金収入	94,955	
自主事業の収入	460	
前受金	6,807	
（令和7年度からの繰入）		
指定管理料	19,368	
計（A）	121,590	
（支　出）		
人件費	70,562	
光熱水費	5,280	
設備等保守	1,658	
清掃・点検・警備等	3,696	
修繕費	3,102	
事務局費	19,642	
自主事業等経費	686	
公課費（消費税・事業所税）	10,157	
修繕積立金	0	
前受金（令和9年度への繰入）	6,807	
計（B）	121,590	
（A）－（B）	0	

消費税は１０％で計上してください。

（7）令和8年度　芦屋市自転車駐車場別　年間目標利用台数

区分	車種	利用形態	目標利用台数	備考
阪神打出駅前 （打出南含む）	自転車	定期	1,409	
		一時	44,409	
	原付	定期	167	
		一時	590	
	自動二輪	一時	238	
阪急芦屋川駅北	自転車	定期	2,641	
		一時	36,175	
	原付	定期	432	
		一時	4,636	
	自動二輪	一時	291	
阪急芦屋川駅南　月若	自転車	定期	1,658	
		一時	13,510	
阪急芦屋川駅南　松ノ内	自転車	定期	0	松ノ内は芦屋川北 に集約
			0	
阪神芦屋駅南	自転車	定期	4,874	
		一時	192,038	
	原付	定期	735	
		一時	10,164	
阪神芦屋駅西	自転車	定期	2,023	
		一時	53,148	
	原付	定期	219	
		一時	2,766	
	自動二輪	一時	762	
JR芦屋駅北	自転車	定期	2,615	
		一時	198,514	
	原付	定期	2,337	
		一時	16,821	
	自動二輪	一時	504	
JR芦屋駅南9	自転車	定期	192	
JR芦屋駅南10	自転車	一時	22,176	
	原付	一時	7,560	