

(様式2)

芦屋市自転車駐車場 事業計画書

(1) 法人等の概要説明書

(1) 法人等名称	サイカパーキング株式会社
(2) 代表者氏名	代表取締役社長 片岡 勉
(3) 主たる事務所の所在地	本 社：東京都中央区日本橋小網町7-2 大阪支店：大阪市北区堂島浜2丁目1-8
(4) 役員数	5名
(5) 従業員数	2, 256名
(6) 担当者名	大阪支店 
(7) 電話番号	06-6344-4021
(8) Fax 番号	06-6344-4023
(9) e-mail	

(2) 駐輪場管理運営に当たっての基本方針

記入欄

(1) 駐輪場の管理運営を行うに当たっての基本方針について

■当社が掲げる管理運営の基本方針

当社では、『**綺麗・快適・機能的な駐輪場を提供しよう**』をモットーに、お客様にとって使い易い自転車駐輪場はもちろんの事、地域密着型の自転車駐輪場造りを目指してまいりました。常に前向きに、且つ斬新なアイデアを今までの経験と融合させながら、美しい街『芦屋市』に相応しい自転車駐輪場造りを計画してまいります。

● 景観への配慮

貴市では既に、「芦屋川特別景観地区」・「芦屋景観地区」を指定するなど、美観に配慮した取組みを実施しています。これを受けて、当社では美観を損ねる要因となりうる放置自転車に対して、**りんりんパトロール隊を配置**し状況改善に努めます。りんりんパト

ロール隊は、当社が独自に組織する放置自転車啓発部隊であり、他都市においても放置自転車減少の成果と実績を有しています。貴市においても積極的な啓発活動を実施し、美観維持に寄与したいと考えています。

● 管理経費の節減

駐輪場を利用されるお客様の、サービス低下にならないよう適材適所への人員配置を計画致します。当社では、**自社運営の教育センター**によるハイレベルな管理員教育を実施しており、スキルアップによる個々の能力を引き上げ**コンパクトな運営**を実行します。

● 駐輪場利用の向上と促進策

先に述べたりんりんパトロール隊による駐輪場への誘導による駐輪場利用の促進を図ります。ハード面においては、約100台分のコインポストを**機械精算式コインポストに変更**します。機械化により無料時間の設定が可能となり、短時間利用者の取込みが期待できます。さらに、**暗証番号の入力により防犯性が向上**する事から、安心・安全に駐輪場を利用できる点をアピールし、駐輪場利用の向上に努めます。

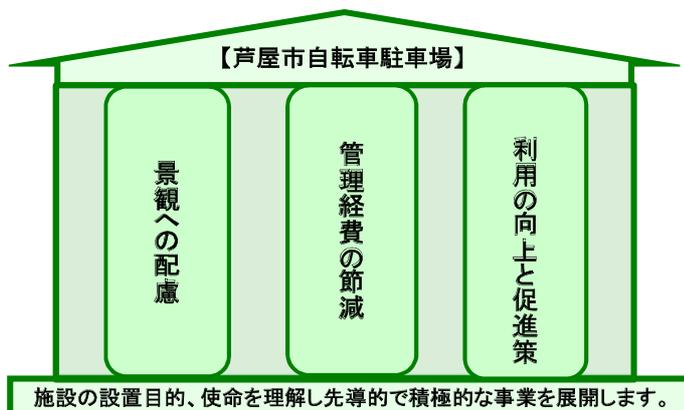


図1.りんりんパトロール隊活動風景



図2.スキルアップ研修風景



図3.機械精算式コインポスト

(2) 団体の理念及び運営方針について

■当社の基本理念

● コーポレートガバナンス

- ①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。
- ②独自性と柔軟な発想を持って戦略とし、常に挑戦し続け、必ず目標を達成します。

● 経営体制

- ①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。
- ②取締役会の承認を得て、執行役員制を置き、業務執行を委嘱しております。
- ③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ております。
- ④シンプルな組織（総務・経理部門、営業5部門：駐輪管理事業部、第一駐輪場事業部、第二駐輪場事業部、第三事業部、ブランディング推進室及び、支店網：大阪、名古屋、大竹（広島県）、岡山、倉敷、横須賀、さいたま、川口）で、人材をマルチに配置し効率化を図っています。

● 人材育成の取組について

①社員の能力向上、人材育成

＊CDP（CARRIER DEVELOPMENT PROGRAM）計画の実施

社員の能力向上、人材開発の観点から、毎年、オン・ザ・ジョブベースの業務・能力開発目標を決めその達成度、問題点と解決方法を指導し、人材育成に当たっています。

②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。

併せて、実務教育として、サービス業の基本（接客）、自転車駐輪場（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又、随意に実施しています。

● 施設の設置目的に対する理解（5つの基本理念）

①ビジョンに基づく管理運営方針

数字等の定量化目標設定

強い意欲・情熱に基づく将来展望と抱負

地域特性密着型の管理運営

②自転車駐輪場管理運営の専門会社の強みを発揮

③安全・安心な自転車駐輪場管理運営を提供

④利用者の満足度・施設利用効率向上≧効率運営を図ります。

⑤自転車駐輪場管理運営の実績・経験36年間のノウハウを活用

(3) 団体の業務推進能力について

■業界のトップランナーとして培ったノウハウを最大限発揮致します。

サイカパーキング（株）は、昭和52年に設立され、自転車駐車場の管理運営、企画、コンサルタント及び施設維持管理、駐車場業界の情報提供、啓発活動を行なっている自転車駐車場をトータルでプロデュースする専門会社です。今日に至るまで、有人管理を中心とした駐輪場管理運営を全国的に展開してまいりました。近年では有人管理+機械化の融合による「マン・マシンシステム」を確立し、様々なシーンでの管理実績を有しています。

平成25年9月現在で、地方公共団体等から約1,230箇所50万台の受託管理並びに指定管理を任されております。現在、当社大阪支店では近畿圏を中心に、大阪市、京都市、西宮市、姫路市、加古川市、岡山市、倉敷市、広島県大竹市に進出し管理運営（民間事業含む）を行っております。また首都圏においても、東京を中心に関東各市において管理運営を行っております。

自転車駐車場の管理運営（直営及び受託）を中心に、自転車対策総合事業としては、東京都江戸川区小岩駅及び篠崎駅における自転車駐車場の管理運営、放置自転車の街頭指導、放置自転車の撤去・保管返還の一括業務受託事業を実施しています。また、大竹市においては、大竹駅前「サイクルパーク大竹」自転車駐車場管理運営PFI事業（BOT方式）も実施しています。さらに当社大阪支店では、業界初の自社設置による「教育センター」を設けており、高水準でお客様に喜ばれる自転車駐車場の管理運営に努めます。

一方で、業界紙「パーキングプレス」の発行や、駐車場・駐輪場業界の啓蒙活動や広報活動を通じて、『業界のハブ機能』を果たすなどコーディネイター機能としての一端も担っていることから、業界のリーディングカンパニーとして常に最新のトレンドを活用し、業務に邁進することができます。

■主な管理運営実績（抜粋）

施設名	所在地	管理台数	運営管理期間	管理区分
大阪市立有料自転車駐車場 (63箇所)	大阪市	約72,000台	H24/4~H28/3	指定管理者
西宮市自転車駐車場 (69箇所)	西宮市	約24,000台	H22/4~H27/3	指定管理者
岡山駅東口自転車駐車場 他17箇所	岡山市	約9,000台	H21/4~H26/3	指定管理者
横須賀市自転車駐車場	横須賀市	約11,000台	H23/4~H27/3	指定管理者
倉敷市自転車駐車場	倉敷市	約5,500台	H25/4~H26/3	受託管理
サイクルパーク大竹	広島県 大竹市	1,117台	H17/4~H33/3	PFI事業
京都駅ビル東西駐輪場	京都市	1,425台	H18/6~H26/5	受託管理
小岩・篠崎集積所	東京都 江戸川区	約3,000台	H25/4~H26/3	撤去・保管・返 還業務

CYCA管理実績(都府県別)

1. 公共団体からの管理業務受託(自転車・自動二輪車を含む)

都府県	合計(箇所数)	第一	第二	第三	駐輪管理	横浜	横浜サイカ	大阪	名古屋	地方公共団体名
埼玉県	95	16	6	1	72					川越市・さいたま市・所沢市・狭山市
千葉県	3				3					越谷市・三郷市・八潮市・川口市・春日都市・都市開発公社 鎌ヶ谷市
東京都	155	9	28		120					江東区・練馬区・八王子市・武蔵野市・調布市・府中市 町田市・日野市・西東京市・清瀬市 多摩市・渋谷区・港区
神奈川県	118				3	1	114			川崎市・鎌倉市・厚木市・開成町 横浜市南区・港南区・金沢区・磯子区港北区 神奈川区・緑区・都筑区・青葉区
愛知県	1								1	岩倉市
広島県	2							2		大竹市
岡山県	1							1		倉敷市
合計	375	25	32	1	198	1	114	3	1	

2. 公共団体からの指定管理者業務受託

都府県	合計(箇所数)	第一	第二	第三	駐輪管理	横浜	横浜サイカ	大阪	名古屋	地方公共団体名
茨城県	2	2								龍ヶ崎市
埼玉県	12	10		2						蓮田市・白岡町・さいたま市・川口市・鴻巣市
千葉県	21	9		12						野田市・千葉市・市川市・八千代市・佐倉市
東京都	37	20		17						荒川区・東村山市・小平市・国分寺市・千代田区・ 品川区・豊島区・葛飾区・江戸川区
神奈川県	29	28		1						横須賀市(共同企業体)・三浦市
静岡県	2			2						焼津市・磐田市
大阪府	461							461		大阪市旭区・城東区・都島区・東成区・鶴見区・生野区・阿倍野区 天王寺区・住吉区・住之江区・西成区・東住吉区・平野区・中央区
兵庫県									74	西宮市
岡山県	17							17		岡山市
合計	659	69		34				552		

3. 個人・民間企業等からの管理業務受託

都府県	合計(箇所数)	第一	第二	第三	駐輪管理	横浜	横浜サイカ	大阪	名古屋	民間(個人)・企業等
群馬県	1			1						前橋市
埼玉県	16	13	3							さいたま市・蓮田市・川口市・越谷市・久喜市・南埼玉郡宮代町 三郷市・富士見市・所沢市・宮代町・上尾市
千葉県	18	16	2							船橋市・松戸市・習志野市・野田市・八千代市・市川市
東京都	24	4	20							大田区・葛飾区・立川市・府中市・町田市・昭島市・板橋区 世田谷区・江東区・瑞生市・新宿区・杉並区・中野区
神奈川県	7		2				5			横浜市緑区・港北区・中区・鎌倉市
愛知県	8							4		名古屋市長田区・西区・北区・中村区
									1	半田市
									2	津島市
									1	扶桑町
岐阜県	1								1	各務原市
京都府	2							2		京都市下京区
大阪府	93							93		大阪市淀川区・北区・天王寺区・中央区・阿倍野区・旭区 吹田市・枚方市・門真市・富田林市
兵庫県	6								1	姫路市
									1	神戸市兵庫区
									4	加古川市
合計	176	33	27	1			5	110		

5. 個人・民間企業等からの一括借上業務

都府県	合計(箇所数)	第一	第二	第三	駐輪管理	横浜	横浜サイカ	大阪	名古屋	民間(個人)・企業等
埼玉県	1			1						大宮市浦和美國
千葉県	0									
東京都	1			1						昭島市
神奈川県	2			2						茅ヶ崎市・藤沢市
合計	4			4						

4. 保管返還・撤去・街頭指導等

都府県	合計(箇所数)	第一	第二	第三	駐輪管理	横浜	横浜サイカ	大阪	名古屋	地方公共団体名
東京都	4	4								江戸川区
埼玉県	2	2								春日都市
神奈川県	14	3					11			横浜市南区・港南区・金沢区・磯子区・港北区 緑区・都筑区・青葉区・神奈川区・横須賀市
合計	20	9					11			
総合計	1230	136	59	40	198	1	130	665	1	

(3) 管理体制

記入欄

(1) 駐車場の管理体制について

■管理運営にあたる指揮命令系統と責任者体制について

当社は、下記の指揮命令系統および責任者体制により、駐輪場運営管理を遂行いたします。その際に、各責任者を中心に全員一丸となって、**お客様第一主義の精神**に基づき、**現場を最優先した対応**をいたします。

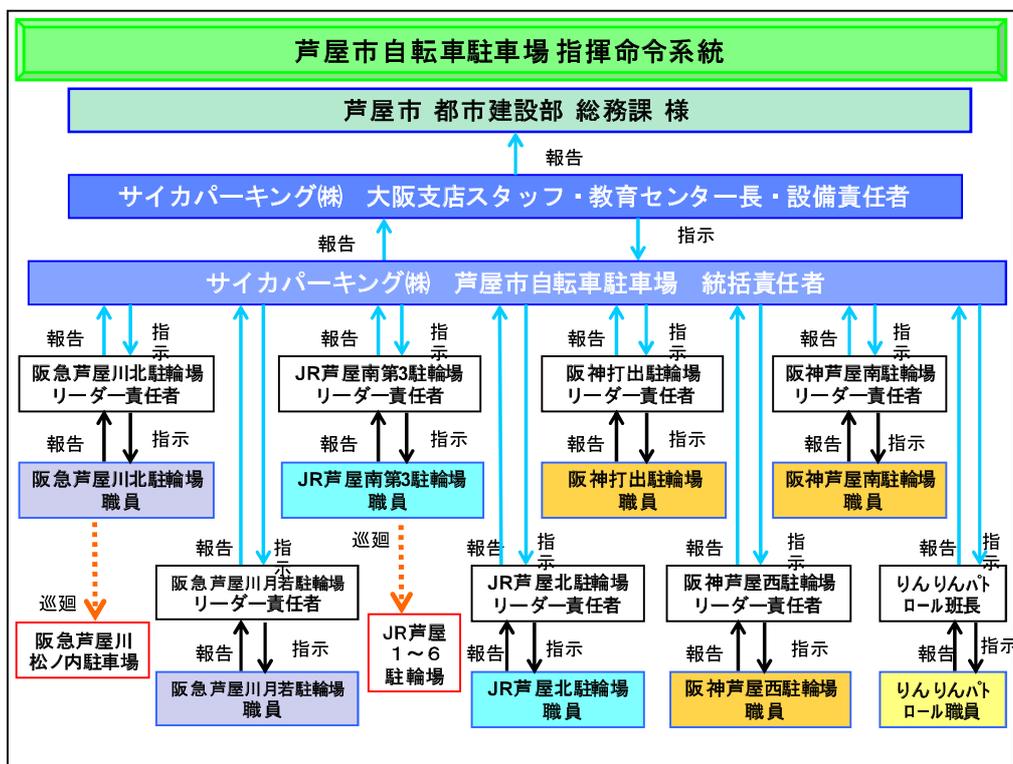


図1. 指揮命令系統

責任者名称	人数	各責任者の役割分担
大阪支店支店長	1人	大阪支店総合責任者
大阪支店スタッフ	9人	貴市総合窓口業務、総務・経理業務等
顧問弁護士	1人	契約、係争関係についての助言・指導
顧問社労士	1人	労務関係についての助言・指導
教育センター責任者	1人	人材育成・研修担当
設備担当責任者	2人	施設・設備の維持管理担当
統括責任者	1人	駐輪場統括管理、報告書作成、人事管理、クレーム処理等
リーダー責任者	10人	売上管理、シフト作成、現場責任者業務

表1. 責任者体制

■ 芦屋市自転車駐車場における人員配置

■ 共通人員

職種(業務)	人員	共通人員																								担当時間		実働時間	勤務日	休日	備考	
		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	17:00	7:00	平日のみ	土日祝	
りんりんパトロール	1																										8:00	12:00	4:00	月水金	火木土日	
"	2																									14:00	18:00	4:00				
"	3																									8:00	12:00	4:00				
"	4																									14:00	18:00	4:00				

当社は芦屋市自転車駐車場の共通人員として、統括責任者を JR 芦屋駅北駐輪場管理事務所を拠点として配置し、自転車駐車場運営管理に関する統括業務を実施いたします。

そして、統括責任者の指揮のもと、りんりんパトロール職員を配置し、駅前の放置自転車啓発活動に加え、地域的美観保持のための活動を実施いたします。

■ 阪神打出駅前自転車駐車場

職種(業務)	人員	業務時間 6時30分から22時00分まで																								担当時間		実働時間	勤務日	休日	備考	
		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(料金徴収)	1																										6:30	11:50	5:20	361日 (H27年度は 362日)	2勤2休 制	12月31日 ~1月3日 休業
"	2																									11:20	16:40	5:20				
"	3																									16:40	22:00	5:20				
準管理員(整理・誘導)	4																										7:00	11:00	4:00			

阪神打出駅駐輪場には、業務時間内に常時 1 名に加え、午前の時間帯に一時利用対応サポートおよび巡回作業要員を配置いたします。

■ 阪神芦屋駅南自転車駐車場

職種(業務)	人員	業務時間 6時30分から22時00分まで																								担当時間		実働時間	勤務日	休日	備考		
		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(料金徴収)	1																										6:30	11:50	5:20	364日 (H27年度は 365日)	2勤2休 制	休業日は 1月1日の み 点線は平日(24日 もしくは 250日)の み	
"	2																										11:20	16:40	5:20				
"	3																										16:40	22:00	5:20				
"	4																										6:30	11:50	5:20				
"	5																										11:20	16:40	5:20				
"	6																										16:40	22:00	5:20				
"	7																										6:30	11:50	5:20				
"	8																										11:20	16:40	5:20				
"	9																										16:40	22:00	5:20				
準管理員(整理・誘導)	10																										7:00	11:00	4:00				

阪神芦屋駅西駐輪場には、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、午前の時間帯に一時利用対応サポートおよび巡回作業要員を配置いたします。

■ 阪神芦屋駅西自転車駐車場

職種(業務)	人員	業務時間 6時30分から22時00分まで																								担当時間		実働時間	勤務日	休日	備考		
		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(料金徴収)	1																										6:30	11:50	5:20	361日 (H27年度は 362日)	2勤2休 制	12月31日 ~1月3日 休業	
"	2																										11:20	16:40	5:20				
"	3																										16:40	22:00	5:20				

阪神芦屋駅西駐輪場には、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・場内巡回業務を実施いたします。

■ 阪急芦屋川駅北自転車駐車場

職種(業務)	人員	業務時間 6時30分から22時00分まで																								担当時間		実働時間	勤務日	休日	備考		
		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(料金徴収)	1																											6:30	11:50	5:20	364日 (H27年度は 365日)	2勤2休 制	休業日は 1月1日の み
"	2																										11:20	16:40	5:20				
"	3																										16:40	22:00	5:20				
"	4																										6:30	11:50	5:20				

阪急芦屋川駅南松ノ内自転車駐車場の巡回含む

阪急芦屋川駅北駐輪場には、業務時間内常時 1 名に加え、午前の時間帯に一時利用対応サポートおよび巡回作業要員を配置いたします。

■ 阪急芦屋川駅南月若自転車駐車場

職種(業務)	人員	業務時間 6時00分から24時00分まで																								担当時間		実働時間	勤務日	休日	備考		
		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(料金徴収)	1																											6:00	11:20	5:20	361日 (H27年度は 362日)	2勤2休 制	12月31日 ~1月3日 休業
"	2																										10:50	16:10	5:20				
"	3																										16:10	21:30	5:20				
夜間職員	4																										21:30	0:00	2:30				

阪急芦屋川駅南若月駐輪場には、業務時間内常時 1 名の職員を配置し、一時利用対応・定期利用対応・場内および地下通路の巡回業務を実施いたします。

■ JR 芦屋駅北自転車駐車場

職種(業務)	人員	業務時間 6時00分から24時00分まで																								担当時間		実働時間	勤務日	休日	備考		
		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(料金徴収)	1																											6:00	11:20	5:20	364日 (H27年度は 365日)	2勤2休 制	休業日は 1月1日の み 点線は平日(249日 もしくは 250日)の み
"	2																											10:50	16:10	5:20			
"	3																											16:10	21:30	5:20			
"	4																											6:00	11:20	5:20			
"	5																											10:50	16:10	5:20			
"	6																											16:10	21:30	5:20			
"	10																											6:00	11:20	5:20			
"	11																											10:50	16:10	5:20			
"	12																											16:10	21:30	5:20			
夜間職員	13																											21:30	0:00	2:30			
"	14																											21:30	0:00	2:30			
準管理員(整理・誘導)	15																											6:40	10:40	4:00			
"	16																											16:00	20:00	4:00			

JR 芦屋駅北駐輪場には、午後 9 時 30 分まで平日 3 名・土日祝は 2 名を、午後 9 時 30 分以降は平日土日祝とも 2 名の職員を配置し、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、午前と夕方のピーク時間帯に一時利用対応サポートおよび巡回作業要員を配置いたします。

■ JR 芦屋駅南第 3 自転車駐車場

職種(業務)	人員	業務時間 6時30分から22時00分まで																								担当時間		実働時間	勤務日	休日	備考		
		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(料金徴収)	1																											6:30	11:50	5:20	361日 (H27年度は 362日)	2勤2休 制	12月31日 ~1月3日 休業
"	2																											11:20	16:40	5:20			
"	3																											16:40	22:00	5:20			
"	4																											6:30	11:50	5:20			
"	5																											16:40	22:00	5:20			

JR 芦屋駅南第 1~第 6 自転車駐車場の巡回含む

JR 芦屋川駅南第 3 駐輪場には、業務時間内常時 1 名に加え、午前・午後のピーク時間帯に一時利用対応サポートおよび第 1~第 6 駐輪場の巡回作業要員を配置いたします。

(2) 緊急時の対応について

■緊急連絡網を整備し速やかな対応を実現致します。

● 緊急連絡網の整備

組織内の役割を明確にし、緊急時には当社大阪支店に「**緊急災害対策本部**」を設置して必要な職員を確保し、「緊急連絡体制」により迅速に対応します。

また日頃より**緊急連絡網**を配付して全員に緊急時の各連絡先（統括責任者、機械担当責任者、設備担当責任者、警察、病院、消防署、当社大阪支店等）を周知徹底しておきます。

地震・台風・その他の災害が発生した場合は当社は速やかに貴市に協力し貴市のバックアップ及び指示に従い行動いたします。

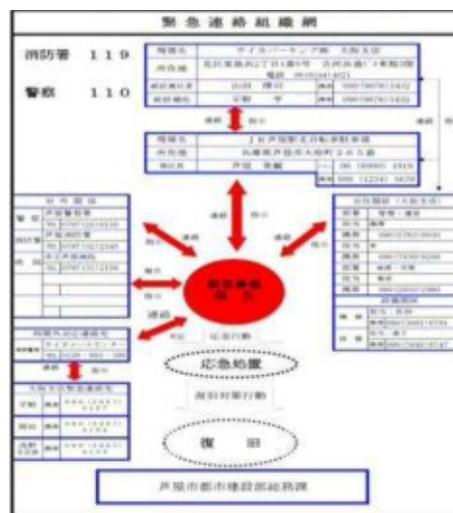


図1. 緊急連絡網

● 大規模災害対策

当社では大規模災害等発生時には市民の方々の避難場所として**駐輪場を開放**致します。

①火災対策

お客様、管理員も含め、人命安全を第一とすべきであり、常日頃から、火災避難訓練を実施し、対応できる体制を整えます。

②大型地震対策

人命安全を第一に考え、避難、防火作業に支障の出ないように対処します。

③水害対策

台風被害やゲリラ豪雨等の水害が社会問題となっておりますが、当社では水害に対する備えとして、防潮堤の設置訓練を実施しております。日頃から、緊急時の対応を意識し、特に地下施設では運用に支障が無いよう努めます。



図2. 防潮堤設置訓練風景

こども110番の設置

地域の子どもたちが安心して暮らせる環境を確保するために、貴市の承認を得た駅に、**こども110番の家**を設置したいと考えます。子どもたちが、トラブルに巻き込まれそうになったときに駆け込み、助けを求めることにより子どもたちを犯罪から守り、保護します。当社では、このような取り組みを通じて安心、安全かつ地域に根ざした駐輪場としての立ち位置を確立します。



図3. こども110番の家イメージ

(3) 管理の質・利用者サービスの向上の取組について

■管理の質を向上させ利用者サービスの向上を図るため、自社「教育センター」にて研修を実施します

当社は**自転車駐車場の管理運営業務は「サービス業」**であると認識しております。当社ではサービス品質の向上をめざし、実務面・接客面における教育・研修の充実を図っております。そして、お客様満足度を向上することにより、利用者に対するサービスの向上につながるものと考えております。



このように、お客様が常日頃快適にご利用頂ける環境作りをするために、教育・研修に力を入れてまいります。

図1.当社大阪支店研修センター

具体的には、**業界初となる当社独自の「大阪支店教育センター」**を設けており、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、管理人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、クレームの無い自転車駐車場の管理運営を目指してまいります。

■お客様満足度を向上するための、サービス業としての接客マナー研修

当社管理マニュアルの規程に従い、接客の基本5原則（さわやかな挨拶、節度ある態度、機敏な動作、失礼のない、清潔な服装）を徹底することで、利用者本位の駐輪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当社『**管理運営基本研修資料**』および『**駐輪場管理職員のための対応マニュアル**』による接客マナー研修（「接客の基本5原則」「駐輪場でのあいさつの実例」など）
- ②より具体的なイメージをつかむ『**接客の基本**』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職務状況に応じた、現場責任者（統括・リダー）による現地でのOJT教育
- ⑤クレーム事象に応じた、スタッフまたは統括責任者による、職員再研修

■職員のスキルアップを図る、駐輪場管理業務に関する実務研修

職員一人ひとりが駐輪場運営管理の実務を熟知する事で、はじめて利用者本位の駐輪場運営と効率的駐輪場の管理を両立させることができる為、当社は職員のスキルアップを図る駐輪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き**』などによる実務研修

- ①管理業務（毎日・週間・月間業務、巡回、清掃、点検、異常発見、設備機器の取扱い、トラブル処理、緊急対策）についての実務教育
- ②一時利用・回数券販売、定期契約業務についての実務教育
- ③自転車駐車場の設置目的と施設内の管理運営実務教育



図2.管理業務の手引き

- ④自転車駐輪場条例などの関係法令についての実務教育
- ⑤金銭の管理方法の実務教育（引継明細作成、日報・月報作成など）

- **新入社員研修**

未経験者でも安心して実務につくことが出来る様、約3週間の基本研修と実務・実地研修を実施いたします。

- ①入社時基本研修

入社時オリエンテーション **半日** 大阪支店にて接客の基本、勤務規律、金銭管理・駐輪場管理・個人情報保護・人権保護など、当社の基本方針についての説明。



図 3.入社時基本研修風景

- ②入社時実務研修

2日間 大阪支店または拠点駐輪場（JR 芦屋駅北駐輪場）にて金券の種類の説明、一時利用・回数券・定期券販売についてのシュミレーション体験、引継明細書の作成練習、日報・月報の作成練習等。



図 4.入社時実務研修風景

- ③入社時実地研修

概ね2週間 配属先駐輪場にて

お客様対応（誘導案内など）の実地研修。一時利用・回数券・定期券販売の実地研修。定期エリアの巡回の実地研修。日報・月報作成の実地研修。

- **統括責任者研修**

各地区の統括責任者等の情報交換を通じ、よりよい駐輪場管理をめざす管理責任者研修を行います。

クレーム対策、個人情報管理、施設の有効利用等を議題とした管理責任者研修を定期的実施しています。その中で、各地区での問題点や放置自転車対策等について話し合い、よりよい駐輪場管理を目指す現場の**トップリーダーの育成**を図ります。

- **リーダー責任者研修**

リーダー同士の交流を通じて、責任者としての意識の向上と指導力の向上を図ります。

各現場のリーダー責任者を対象に、接客マナー言葉遣い、服装、備品・利用券等の取り扱いなどの指導方法について研修を行い、駐輪場責任者としての意識と指導力の向上を図ります。



図 5.リーダー責任者研修風景

■サービス向上の取組み

● 置場改革による一時利用ニーズへの対応

阪急神戸線の芦屋川駅を挟んで南北から形成される阪急芦屋川駅自転車駐車場では、駅直近では北側にしか一時利用エリアが無く、南側から一時利用を希望する方は北側に回るか、少し離れた月若自転車駐車場へ向かう2つの選択肢しかない為、南側での一時利用のニーズに対する対策が急務であると考えました。

そこで当社では、駅直近であるものの現在定期利用者専用となっている「松ノ内自転車駐車場」の空きスペースに目を付け、**置場改革による一時利用スペースの設置**を提案いたします。一時利用スペースには、**機械精算式ラックを20台設置**し現行の管理体制で運用可能な方式とします。これにより、一時利用者希望者は無駄に北側へ向かうことなく駅へのスムーズな動線が確保されるとともに、施設の有効利用に繋がります。なお、この機器は、バッテリーによる稼働である為、大掛かりな**電源工事が不要**であり、**短期間に施工が可能**です。

● 付加サービスの提供

電動空気入れや AED（自動体外式除細動器）等の利用者ニーズの高いサービスを継続します。また、屋外施設では雨天時のサドル拭きサービスや雨合羽の貸出しなど、**利用者視点に立ったサービスの向上**を図ります。

● 芦屋庭園都市宣言に同調し、芦屋オープンガーデンに参加

当社は、貴市が平成16年度に採択された**芦屋庭園都市宣言**に感銘を受け、その歩みに同調すべく毎年貴市が主催しておられる**芦屋オープンガーデン**に参加予定です。プランターを中心に駐輪場内を季節の花で埋め尽くしたいと考えており、各駐輪場に展開いたします。実際に当社でも駐輪場としてもっと地域に根ざすために出来る事はないかと日々研鑽する中で「Heart Warm」な駐輪場としてガーデニングを施した駐輪場の運営経験もございます。



図 1. 設置予定箇所



図 2. 機械精算式ラック（バッテリー式）



図 3.プランター設置事例



図 4.当社施工事例

(4) 駐車場施設の維持管理

記入欄

(1) 施設管理の基本事項について

■ **利用者が快適かつ安心して施設を利用できるよう日常保守、維持管理の実施体制を構築します。**

当社は企業ポリシーとして『綺麗・快適・機能的な駐車場を提供しよう』というスローガンを掲げています。自転車駐車場をご利用のお客様に快適な施設環境を提供する為に、芦屋市有料自転車駐車場に於ける施設管理の基本的維持管理計画を下記にご提案します。

● **施設管理の基本的考え方**

長期にわたり安定した業務品質を確保するために、**LCM (ライフサイクルマネジメント) の考え方を導入し、PDCAマネジメントサイクル**により、本施設にあった最適な維持管理業務を構築します。

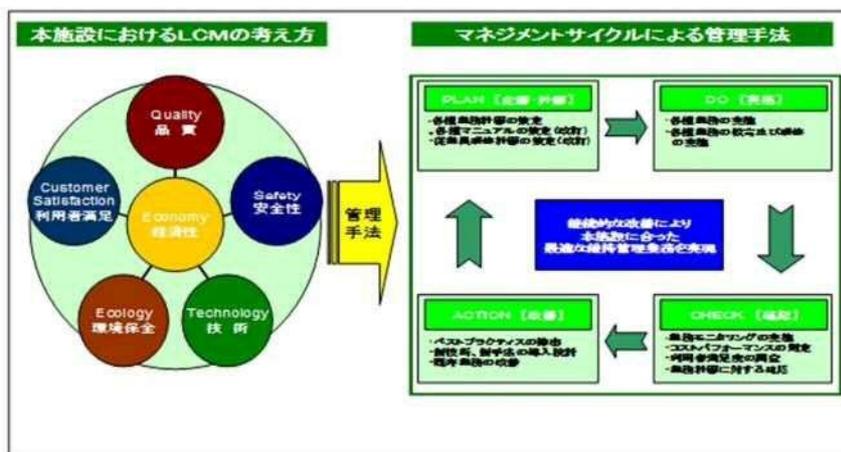


図 1. PDCA サイクル

● **日常施設点検**

当社は管理員の日常業務において点検や簡易修繕を十分に行い故障等の発生を未然に防止し施設・設備の長寿命化を図ります。

管理員による交換・簡易修繕以外に規模の大きい修理や改修が発見された場合又、お客様の申告により発見された施設・設備の不具合は、速やかに現状確認の上、貴市にご報告し、修繕・改修の指示を仰ぐことと致します。

施設・設備の元々の仕様により即座に対応が出来ない場合は、お客様に対して状況を親切に説明し理解を得ます。

また、当社「**管理確認日報**」にて毎日チェックし、お客様にとって清潔で、安心・安全な管理運営を構築しております。

管理確認日報

管理項目	確認日時	確認内容	確認結果	担当者
自転車駐車場の清掃状況				
自転車駐車場の設備点検				
自転車駐車場の照明点検				
自転車駐車場の排水点検				
自転車駐車場の防犯カメラ点検				
自転車駐車場の防犯照明点検				
自転車駐車場の防犯柵点検				
自転車駐車場の防犯扉点検				
自転車駐車場の防犯窓点検				
自転車駐車場の防犯壁点検				
自転車駐車場の防犯床点検				
自転車駐車場の防犯柱点検				
自転車駐車場の防犯門点検				
自転車駐車場の防犯扉点検				
自転車駐車場の防犯窓点検				
自転車駐車場の防犯壁点検				
自転車駐車場の防犯床点検				
自転車駐車場の防犯柱点検				
自転車駐車場の防犯門点検				

図 2. 管理確認日報

● **独自メンテナンスマニュアル活用**

管理員事態による駐輪機器の日常保守を実現する為に当社**独自メンテナンスマニュアル**を作成しています。

精算機内の清掃方法や、トラブル発生時の対処方法等を機器や各状況に応じて実際の写真付きで詳細に記載しています。こちらを活用する事で不具合等を未然に防ぐ事ができ、長期的な運用はもちろん、利用者様にいつでも気分よくご利用いただける環境を保ち続けます。



図 3. 独自メンテナンスマニュアル

● **定期機器点検**

長期保全スケジュールに基づき、適切に駐輪機器を点検いたします。

保守スケジュール

点検項目	1年目 H26年度			2年目 H27年度			3年目 H28年度			4年目 H29年度			5年目 H30年度		
	4月	8月	12月												
	搬送コンベア	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
消防設備	○	○		○	○		○	○		○	○		○	○	

図 4. 長期保全スケジュール

● **緊急時施設対応**

緊急時には、現場優先主義で即座に対応いたします。

①自転車等駐車場のトラブルは、人身事故・車輜事故、怪我人・病人の発生、機器の故障、火災や落雷・地震等が起因し発生します。そこで、事態に適切に対応していく為に、緊急連絡網、**緊急対応フロー図**を作成し迅速かつ適切に対応します。

②貴市、警察、消防、保守業者、機器設備業者及びライフラインへの緊急連絡網を作成し連絡体制を構築します。

③現場優先主義とした巡回監視の徹底、発生内容の正確な把握、適時迅速判断・連絡出動等の対応を整えます。

④定期的に、関係機関及び警察、消防、電力水道当局との防犯のあり方、改善実施、アドバイスを受けつつ緊急時のライフライン確保等につき迅速対応出来るマニュアル作成、模擬訓練等を実施します。

⑤管理員により事態内容を的確に把握した上で通報、速報、初動対応等の明確な指示出しを行います。

⑥お客様の安全第一主義で人身事故、怪我、病人発生に迅速対応します。

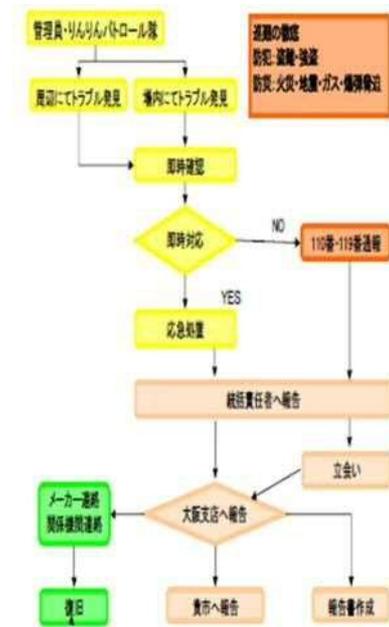


図 5. 緊急対応フロー図

- **施設の外部検査**

当社は、施設および附属施設の維持管理を実施するにあたり、大阪支店に**施設管理業務責任者**を配置します。施設管理業務責任者は、統括責任者と連携してPCDAマネジメントサイクルに基づく施設の維持管理を実施し、自ら定期的に施設の巡回点検を行いながら統括責任者をはじめとした職員に日常保守点検の方法など日常的モニタリングのポイントを指導いたします。施設での各機器の運転に際しては、省エネルギーを心掛けます。

- **施設管理の業務記録**

施設管理業務責任者は、施設および附属施設にある全ての設備を網羅した**施設・設備管理台帳**を作成し、設備の形式及び規格・設置箇所・点検記録・改善履歴（改善箇所の問題点および改善後の効果）などを記載していきます。これにより、改善履歴などの情報を蓄積し、事前に設備の不具合が発生することを予測することで危険を予知した設備の自主点検・簡易修繕を実施し、設備の停止などによるお客様へのサービス低下を未然に防ぐことを目的としております。

さらに、不具合が発生した場合においても、現場からの当社独自の「要求書」を使用し、その内容を具体的かつ正確に設備担当責任者に報告し、迅速な貴市との協議と修繕手配を可能にいたします。

図 6. 施設・設備管理台帳

- **貴市、自転車駐車場施設の具体的改善ポイント**

①阪急芦屋川北自転車駐車場定期エリアにおける地面の除草作業

現在定期エリアとして使用している地面に草が生い茂っている場所が散見されます。

清掃活動とともに除草作業をおこない、景観に配慮した駐輪場としてのあるべき姿を取り戻します。



図 7. 除草作業必要箇所

②JR 芦屋駅北自転車駐車場原付置場のエンジンオイル汚れ除去作業

JR 芦屋駅北自転車駐車場の原付置場にてエンジンオイル汚れが多数見受けられます。当社のノウハウを活かして汚れ除去作業をおこない、清潔感のある駐輪場に取り戻します。

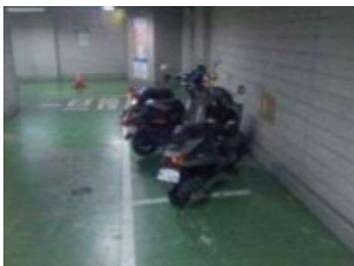


図 8. エンジンオイル汚れ除去作業

これら具体的ポイントを改善し、今後も適宜実行し続ける事で、高品質な維持管理を実現していきます。

(2) 施設の安全対策について

■安全管理 5 項目に基づいた管理員による日常的な安全点検はもとより、ハザードマップを作成し危険個所の周知を図ります。

● 日常管理対策

駐輪場を日常管理するうえで、施設の安全管理は最も重要なことであり、管理員による日常点検時より安全確認を怠らず、緊急時には速やかに連絡が取れる体制を構築致します。

○日常的な危険予知活動

- ・ 日常的な危険予知活動の実施。
- ・ 日常的な施設の巡視

- ご利用者様への利用方法の周知、指導、安心、安全、公平な施設利用を促す為、**ハザードマップ**を作成しご利用上の注意を周知徹底し、危険行為の防止、目的外利用に対するの注意、指導を行う。

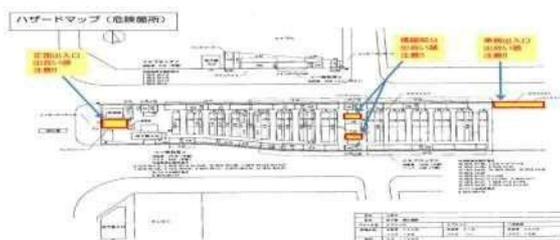


図 1.ハザードマップ イメージ

○アンケートなどによる情報収集

- ・ 目安箱の設置やアンケートの収集など利用者目線による施設管理の不備などを指摘できる環境を作り、施設の安全管理に反映させます。

● 安全管理 5 項目

- ①業務日誌に基づいた施設全体の安全点検を行う。(始業前、終業後)
- ②施設や備品などの損傷を発見した場合、設備担当責任者に連絡し、補修・修繕等を迅速な対応を行い被害の拡大を防ぐ。
- 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職員に周知を図り、共通認識を図る。(業務日誌への記載)

● 日常点検体制

日常点検体制をマニュアル化する事によって、確認者によって違いが出る事なく、一定の基準に基づいた各種点検が可能となります。

点検個所	頻度	点検内容	チェック		対応方法
看板類	毎日	固定、劣化の確認	○	×	固定・交換
照明機器	毎日	蛍光灯等の球切れ、固定確認	○	×	固定・交換
管理事務所	毎日	外装塗装、錆、換気設備劣化確認	○	×	修理・交換
精算機	毎日	錆等の機械劣化確認、動作確認	○	×	修理・交換
機械精算ラック	毎日	錆等の機械劣化確認、動作確認	○	×	修理・交換

● 設備担当責任者・機械担当責任者の配置

当社では、駐輪施設の不具合については**設備担当責任者**を、今回設置する駐輪機器の不具合には**機械担当責任者**を配置しております。**緊急連絡網**を作成し不具合発生時には現場から各担当者等に早急に連絡できる体制を構築致しております。 これらの体制で、万全の安全対策をとっています。

● 消防訓練等の実施

当社作成の「避難確保計画」に基づき、管理員等に避難・消防・防火訓練を定期的の実施し、管理員が危機・安全管理意識を常に持つことで、災害時にもお客様保護を優先して迅速に対処できるよう、訓練・指導していきます。

(5) 駐車場運営の取組

記入欄

(1) 不法行為等への取組について

■不正利用を削減し公正な利用を確保します

● 平等・公正なサービスの確保

いつでも誰でも利用できるのが、公共自転車駐車場の定義であると考えます。平等性を確保する為に性別、年齢、職業、学生等に関係なく、平等にサービスを提供してまいります。“公正な利用”を確保する為には、『許可無く長期の駐車をさせない』『独占させない』『不正駐車をさせない』ことが大切であると考えます。料金未払いで不正に駐車されていると料金を支払って駐車されているお客様が不満に思われます。サービスの質を確保する為にこの対策として当社では、“常に監視されている”という意識を持たせるため、定期的巡廻による場内見回りを強化し、自転車駐車場の平等性、公正性が守られているかを常時チェックしながら管理運営を実施してまいります。

● 不正利用自転車取締りの徹底

自転車駐車場に料金未払いによる不正利用で、実際に利用されているお客様が困っている状況があります。特に利用の多い JR 芦屋駅北自転車駐車場地上部分や阪神芦屋駅南自転車駐車場で不正利用が多いと正規のお客様が大変迷惑が掛かります。当社では巡回を強化して不正利用自転車のチェックを徹底致します。



図 1.不正利用自転車チェック風景

不正利用自転車の取締り方法については貴市との協議事項としますが、当社では下記の方法で実施したいと考えております。

<不正利用自転車取締り方法>

- ①不正利用自転車を発見したら、下記の不正利用注意札をその自転車に巻きつける。
- ②3 回程度注意札を巻かれた自転車は常習者として捉えて、自転車駐車場内の指定場所に移動させて、管理員の常駐時間内はチェーン等で固定する。

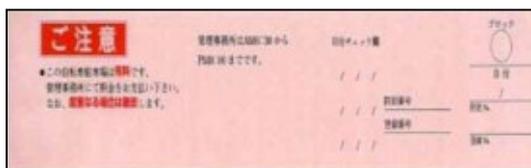


図 2.不正利用注意札(イメージ)



図 3.不正利用警告板(イメージ)

(2) 自主事業への取組について

■ 駅周辺の放置自転車啓発で駐輪場へ誘導します

● りんりんパトロール隊による放置自転車啓発活動

当社が独自に組織する放置自転車啓発部隊の「りんりんパトロール隊」により、駅周辺の放置自転車に対して啓発活動を実施して駐輪場利用を促します。駅周辺に商店がある地域には放置自転車が多い特徴があり、特に阪神打出駅には近くに商店街がある事から放置自転車が見受けられます。直接のお声掛けや啓発ツールを活用し、地道に継続して放置自転車削減に寄与してまいります。また、放置自転車キャンペーン等を実施して更なる啓発の強化も積極的に取り組んでまいります。



図1. 啓発活動風景



図2. 阪神打出駅付近の放置状況

■ 地域に密着した自転車駐車をめざします

● 地域活動に積極的に参加

当社では地域の皆様にも愛される自転車駐車をめざして、積極的に地域のキャンペーンやイベントに参加します。他自治体でも地域のキャンペーンや清掃活動に参加しております。まずは「芦屋わがまちクリーン作戦」の清掃活動に積極的に参加し、地域の皆様と一緒に美しい芦屋を目指してまいります。また、地域のイベント等のPR用ちらし等を自転車駐車で配布する等、地域の皆様から信頼を得られるように尽力してまいります。



図3. 清掃活動風景

■ 災害等の緊急時に飲料を無償提供します

● 緊急時飲料提供自動販売機の設置

当社では**災害等の緊急時に停電しても飲料を無償提供**できる自動販売機を芦屋市内で特に利用の多いJR芦屋駅北自転車駐車場と阪神芦屋駅南自転車駐車場に設置します。収入だけではなく市民の皆様の安心、安全も配慮致します。



図4. 緊急时无償提供自動販売機(イメージ)

(7) 個人情報の保護について

記入欄

(1) 個人情報保護の措置について

■個人情報の適正管理を実行し、プライバシーマークを取得しました。

● 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、駐輪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、駐輪場利用者の権利利益を侵害しない“安心・安全”な駐輪場であるべく、「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。

● Pマーク取得について

当社は、平成23年10月の経営会議において、**全社的にプライバシーマークを取得する方針**について決定しました。同年に外部コンサルタントと契約、その後平成25年8月に**外部機関（JIPTECS）のよる認証を取得**いたしました。



図1. 当社個人情報保護方針



図2. プライバシーマーク登録証

● 研修センターでの個人情報保護指導

当社大阪支店においては、**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。そして各駐輪場職員に対し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してまいります。

■個人情報の管理体制について

当社は、以下の体制にて、個人情報保護に関する PMS 構築ならびに運用を行います。

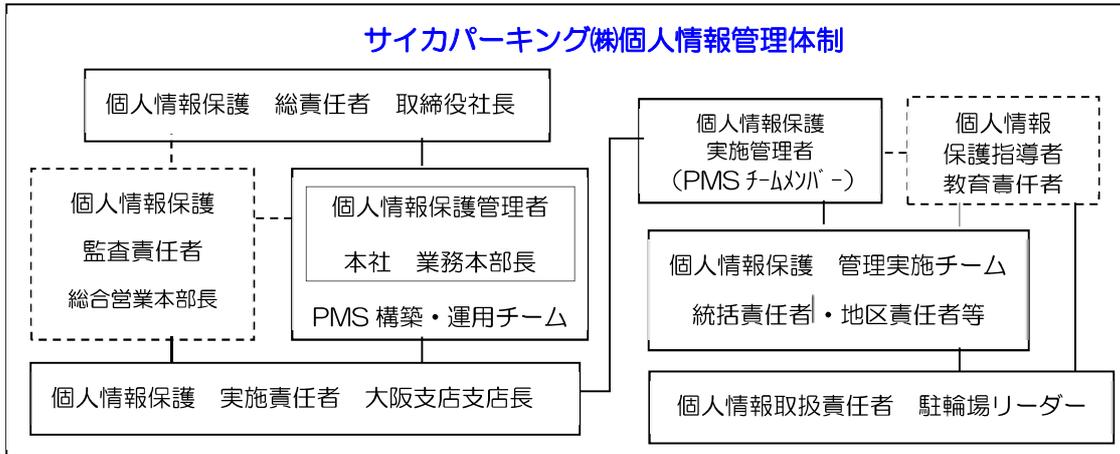


図3. 個人情報管理体制

■個人情報の具体的な管理方法

● 取得・保管方法について

定期申請書・待機登録・解約申請書などのお客様からお預かりする個人情報に関しては、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**して、お客様にご了解いただいたうえで、情報を取得いたします。個人情報書類の保管に関しては、業務終了時に**鍵のかかる書庫・ロッカー・金庫に必ず保管**いたします。

その際には、当社は全駐輪場において、書庫等の鍵をキーボックスにて別途保管して、個人情報の流出がないよう対応しております。

また、お客様の個人情報は業務に必要な範囲でのみ使用することと、**守秘義務**がある旨について、全職員の入社時に**誓約書**をとって、個人情報の悪用することがないように留意しております。書類は、原則として持ち出し不可とし、個人情報の紛失に備えております。

さらに、駐輪場管理事務所内は、お客様であっても**立ち入り禁止**とし、一人現場が事務所外でお客様対応する場合には、必ず管理事務所鍵をかけて対応する様に指導しております。そして、駐輪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大阪支店に移動し、鍵のかかる書庫にて保管します。なお保管期限後の書類は、大阪支店から**証明書付融解処分サービスにより破棄**します。

● 利用者からの情報の訂正・抹消・削除依頼について

お客様からお預かりした個人情報に誤りがあった場合や変更が生じた場合、また不要な情報があった場合、お客様からの申し出があれば、遅滞なく訂正・抹消・削除いたします。

● 情報の開示について

情報開示の要請があった場合、ご自身の情報については遅滞なく対応いたします。一方、他人の情報が含まれる場合は、**法令に基づく場合を除き、個人情報の保護を優先**いたします。

芦屋市自転車駐車場指定管理者候補者選定 審査採点表

審査項目及び審査基準	配点	基準点	A社					小計		B社					小計		サイカパーキング株式会社					小計		C社					小計	
			A	B	C	D	E	小計	基準点 チェック	A	B	C	D	E	小計	基準点 チェック	A	B	C	D	E	小計	基準点 チェック	A	B	C	D	E	小計	基準点 チェック
1 自転車駐車場管理運営に当たっての基本方針	30点	75点	24点	24点	25点	23点	23点	119点	○	24点	24点	22点	22点	21点	113点	○	24点	24点	25点	24点	20点	117点	○	24点	24点	23点	21点	21点	113点	○
(1)管理運営に当たっての基本方針について	(10)点		8	8	8	8	8			8	8	8	8	7		8	8	8	9	6			8	8	8	7	7			
(2)団体の理念及び運営方針について	(10)点		8	8	8	7	7			8	8	7	7	7		8	8	8	7	7			8	8	8	7	7			
(3)団体の業務推進能力について	(10)点		8	8	9	8	8			8	8	7	7	7		8	8	9	8	7			8	8	7	7	7			
2 自転車駐車場の管理体制	30点	75点	21	23	25	25	22	116点	○	19	24	21	26	20	110点	○	21	24	25	25	22	117点	○	20	23	26	22	21	112点	○
(1)管理体制について	(10)点		7	8	9	9	7			5	8	6	9	6		7	8	9	9	8			6	8	9	8	6			
(2)緊急時の対応について	(10)点		7	8	8	8	8			7	8	7	8	7		7	8	8	8	7			7	8	9	7	8			
(3)個人情報保護の措置について	(10)点		7	7	8	8	7			7	8	8	9	7		7	8	8	8	7			7	7	8	7	7			
3 自転車駐車場の維持管理	20点	50点	15	16	16	16	15	78点	○	14	15	14	15	14	72点	○	14	16	15	18	14	77点	○	14	16	16	16	14	76点	○
(1)施設管理の基本事項について	(10)点		8	8	8	8	7			7	8	6	8	7		7	8	7	9	7			7	8	8	8	7			
(2)自転車駐車場の安全対策について	(10)点		7	8	8	8	8			7	7	8	7	7		7	8	8	9	7			7	8	8	8	7			
4 自転車駐車場運営の取組	60点	150点	45	50	48	50	45	238点	○	39	46	47	46	41	219点	○	41	47	50	50	42	230点	○	41	48	51	47	41	228点	○
(1)管理の質及び利用者サービスの向上の取組について	(20)点		16	18	16	18	16			12	14	16	16	14		14	16	16	16	14			14	16	16	16	14			
(2)利用促進の取組について	(10)点		7	8	8	7	8			6	7	7	7	6		6	8	8	8	7			6	8	9	7	6			
(3)不法行為等への取組について	(10)点		7	7	8	8	7			7	7	8	7	7		7	7	9	8	7			7	8	9	8	7			
(4)交通安全推進及び啓発の取組について	(10)点		7	8	8	8	7			7	9	8	8	7		7	8	8	9	7			7	7	8	7	7			
(5)自主事業への取組について	(10)点		8	9	8	9	7			7	9	8	8	7		7	8	9	9	7			7	9	9	9	7			
5 自転車駐車場の管理運営費	60点	150点	48	48	49	49	44	238点	○	39	44	41	43	38	205点	○	47	52	52	53	47	251点	○	43	48	46	49	43	229点	○
(1)管理運営費の提案に工夫が見られるか	(10)点		8	8	8	8	7			7	8	7	8	7		7	8	8	8	7			7	8	7	8	7			
(2)管理運営費の積算の根拠が明確になっているか	(10)点		8	8	8	9	7			6	8	6	8	5		6	8	7	9	6			6	8	6	9	7			
(3)適正な人件費になっているか	(10)点		8	8	8	8	7			7	8	8	8	7		7	8	9	9	7			7	8	9	7	6			
(4)適正な損害保険加入になっているか	(10)点		8	8	9	8	7			7	8	8	7	7		7	8	8	7	7			7	8	8	9	7			
(5)収支を踏まえた大規模修繕積立金の積算となっているか	(20)点		16	16	16	16	16			12	12	12	12	12		20	20	20	20	20			16	16	16	16	16			
合計点数	200点	700点	153	161	163	163	149	789点	○	135	153	145	152	134	719点	○	147	163	167	170	145	792点	○	142	159	162	155	140	758点	○
総合計点数	1000点	700点	789							719							792							758						