

平成27年4月30日

芦屋市自転車駐車場の管理業務に関する事業報告書

(事業年度 平成26年4月1日～平成27年3月31日)

芦屋市長 山中 健 様

名 称 ミディ総合管理株式会社  
報告者 所在地 大阪市阿倍野区阿倍野筋一丁目1番43号  
代表者氏名 取締役社長 藤木 剛一

管理業務の実施状況

1. 接客サービスの向上(詳細は別紙)
2. 利用者サービスの向上(詳細は別紙)
3. 施設の環境整備(詳細は別紙)
4. 管理体制の充実(詳細は別紙)
5. イメージの改善(詳細は別紙)
6. 自主事業の実施(詳細は別紙)

## 管理業務の実施状況

## 1. 接客サービスの向上

- (1) 「お客様第一主義」の更なる徹底を図る為、接客対応の能力・技術を項目毎に細かく教育した。
  - ①朝礼や引継ぎ時間を活用し「接客の基本用語」「接遇実践項目」の唱和及び「電話の応対用語の唱和」を毎日実施した他、服装チェックを係員相互で行いました。
  - ②本社教育担当者が各駐車場を巡回し、「出前教育」を実施。
  - ③係員に「駐車・駐輪場従業者必須マニュアル」を携行させ、日常訓練に使用しました。
  - ④新規採用管理員の集合教育を実施しました。(採用は地元優先)
- (2) 警備員有資格者のベテラン社員（統括班長）1名と各駐車場毎に1名の班長を配置し、苦情・トラブル等には当社警備、危機管理等のマニュアルで対応しました。
- (3) 平成26年度も前年に引続き近畿の自治体および東京都内主要駅周辺を調査・研究した。これは来年度も継続する計画であり、今後の貴市駐車場サービスの質向上に活かしていく予定です。

## 2. 利用者サービスの向上

- (1) 自転車メンテナンスの工具類を増設するとともに、軽微な応急修理は管理員が実施し好評を得ています。
- (2) JR芦屋駅北・阪神芦屋駅南自転車駐輪場に設置している空気入れ用コンプレッサーを更新するとともに管理員の空気入れサービスも実施しました。
- (3) 駐車場の管理事務所に「ご意見箱」常時設置し、毎月確認しお客様の声を活動に活かしている。またJR芦屋北等では使用に問題のあるラックについて、調査と修理を実施し利便性向上に役立てました。
- (4) 雨天サービス用ミディ傘を追加発注し、30本を芦屋市駐輪場に補充しました。
- (5) ミディホームページを活用し、各駐輪場の定期空き情報を公開し、お客様の利便性向上に努めました。
- (6) お客様アンケートを実施し、お客様の情報把握に努めました。また結果については市と共有しながら今後のサービス改善に役立ててまいります。

### 3. 施設的环境整備

- (1) 法定点検をはじめ、自転車搬送コンベア・駐輪ラック等についても専門業者に委託し定期的に点検を実施、また保守管理の責任者として、指導員が窓口となり必要ならば本社の設備関連部門からいつでも派遣できる体制を整えております。
- (2) POP・看板の古く汚れたものを適宜更新してきたが、JR 芦屋北では、乗車乗入防止の為の看板を増設するとともに、コーンで規制を実施し安全対策を行った。また阪神芦屋西では塗装工事に合わせ、看板の更新を行いました。
- (3) 雨天時のサービスとして JR 芦屋南に着替え用ミニテントを設置し、状況を検証しています。
- (4) 駐輪ラックについては、定期的に破損状況を確認し、年度内に修理を実施しました。
- (5) 阪神芦屋西駐車場の古くなったバイクラックを撤去し、駐車スペースの効率化を図りました。
- (6) 現在の駐車定数の把握と使用状況を勘案し、定数の見直しを行いました。
- (7) 最近の自転車の大型化等を踏まえ特殊自転車の設置場所を作りました。
- (8) JR 芦屋南 3 では、駐車用自転車ラックの緩衝材を交換し騒音対策を施しました。

#### 4. 管理体制の充実

- (1) 事業計画書記載のとおり統括班長・班長を配置、今年度からの指定管理の継続をうけて提案書どおり勤務シフトの変更を行った。JR 芦屋地区を中心に業務の見直しを行い、ポストを削減し効率的な運用を行った。
- (2) 危機管理の一環で、全社的に「安否確認システム」を稼働させ、常に連絡できるよう指導を行った。(年3回程度テストを実施)また今年度は全駐輪場を対象に新しいシステムの試験運用を行った。
- (3) 本社の防災教育担当者による防災指導を実施することで災害の備えとしている。
- (4) AED についての集合訓練を実施するとともに、バッテリーチェックを毎日実施し、万が一に備えている
- (5) 本社管理部による監査を実施し、金銭面のみならず、個人情報についても指導を実施した。

#### 5. イメージの改善

- (1) 前年度に引続き、JR 芦屋駅北・JR 芦屋駅南自転車駐輪場において、花を主に季節感ある装飾を実施し、駐車場のイメージアップを図りました。
- (2) 当社ホームページ一新に引き続いて、駐輪場・駐車場情報掲載の充実につとめ、その内容については、適宜更新を続けています。

#### 6. 自主事業の実施

- (1) 管理事務所で自転車小物等の販売を実施しているが在庫を新しいものに入れ替えるとともに広告ビラを貼付し販促に結びました。
- (2) レンタサイクルに関しては、平成 23 年から新規導入し運用しているが、26 年度も継続実施しました。また利用も徐々に増え好評を得ている。
- (3) 「ライブラ輪」の名前で本の無料貸出しサービスを、阪神芦屋南と月若駐輪場で開始し、運用状況は好評であります。



平成28年4月15日

芦屋市自転車駐車場の管理業務に関する事業報告書

(事業年度 平成27年4月1日～平成28年3月31日)

芦屋市長 山中 健 様

名 称 ミディ総合管理株式会社  
報告者 所在地 大阪市阿倍野区阿倍野筋一丁目1番43号  
代表者氏名 取締役社長 藤木 剛一

管理業務の実施状況

- 1 管理運営基本方針
- 2 管理体制
- 3 管理の質・利用者サービスの向上の取組
- 4 施設の維持管理について
- 5 不法行為等への取組について
- 6 自主事業への取組について

## 管理業務の実施状況

### 1 管理運営基本方針

安全・安心・快適

- ① お客様サービスの充実・利便性の向上
- ② 放置自転車撲滅運動
- ③ 地域密着度を高め、利用しやすい環境

### 2 管理体制

#### (1) 指導員、管理員の従事者数

指導員 1 名

JR 芦屋駅北自転車駐車場 17 名

JR 芦屋駅南自転車駐車場 8 名 (JR 芦屋駅南自転車駐車場 5 は、平成 27 年 11 月末をもって閉鎖。)

阪神打出駅前自転車駐車場 5 名

阪急芦屋川北自転車駐車場 11 名

阪神芦屋駅南自転車駐車場 12 名

阪神芦屋駅西自転車駐車場 5 名

芦屋市内在住の管理員の割合 39.7%

駐車場管理員の採用については、地元採用を基本としておりますが、募集広告やハローワーク等、芦屋市内在住者の応募は低調です。

#### (2) 職員の配置見直し

平成 27 年 6 月 21 日 打出駅前自転車駐車場のサービス向上を目的に 1 名配置転換

#### (3) 資格保有者の配置計画

自転車修理講習受講者を各駐車場に配置し、応急修理することでお客様サービスの向上に努めております。

《講習受講者配置自転車駐車場》

JR 芦屋駅北自転車駐車場 4 名

JR 芦屋駅南自転車駐車場 2 名

阪急芦屋駅北自転車駐車場 2 名

阪神芦屋駅南自転車駐車場 2 名

阪神芦屋駅西自転車駐車場 1 名

自転車修理キットは、打出駅前自転車駐車場を除き設置済

#### (4) 苦情・トラブルの対応について

警備員有資格者のベテラン社員 (統括班長) 1 名と各駐車場毎に 1 名の班長を配置し、苦情等に対応した。

### (5) 緊急時の対応について

- ① 駐車場に適合するよう危機管理マニュアルの見直しを行った。

#### 《主な変更点》

・従来の台風・洪水等の災害のみならず、地震・火災・停電・爆破予告等の対応マニュアルを、「本部用」「現場用」とそれぞれ別々に作成するとともに、汎用性のあるものから、自転車駐車場専用のものに見直しを実施した。

- ② 危機管理の一環で、全社的に「安否確認システム」を稼働させ、常に連絡できるよう指導を行いました。

## 3 管理の質・利用者サービスの向上の取組

### (1) ご意見箱とアンケートの実施

駐車場の管理事務所に「ご意見箱」常時設置し、毎月確認しお客様の声を活動に活かしている。また、お客様アンケートを実施し、お客様の情報把握に努めました。また結果については市と共有しながら今後のサービス改善に役立ててまいります。

平成27年度については「ご意見箱」のお客様利用はありませんでした。これについては、当社ホームページでの「ご意見メール」にシフトしているものと推察され、頂いたご意見は、直ちに各駐車場にフィードバックし対応しております。また市との調整が必要な案件については、速やかに市担当部署へ報告し対応しております。

### (2) ホームページの活用

ミディホームページを活用し、引き続き各駐輪場の定期空き情報を公開し、お客様の利便性向上に努めました。

### (3) サービス向上委員会の設置

毎月第二金曜日に、近畿一円の当社管理駐車場の統括責任者が集合し「駐車場グループ会議」を開催しております。会議では、指示事項や通達のみならず、各自自治体駐輪場で発生した事案等の共有と問題箇所の抽出や対策を討議し、今後の予防活動に努めております。

また統括責任者の能力向上のため「失敗に学ぶミーティング」を利用し、個人の業務上の失敗をあえて公表し、討議を行っております。

### (4) 内部監査によるサービス向上の取り組み

- ① 本社管理部による監査を実施し、金銭面や鍵の管理等、指導を実施しました。また個人情報についても本年度は集合教育を実施し周知を図りました。

### (5) 施設の改善

- ① POP・看板の古く汚れたものを適宜更新してきたが、JR 芦屋駅北では、乗車乗入防止の為の看板を増設するとともに、コーンで規制を実施し安全対策を行いました。
- ② 阪神芦屋駅西では照度アップと美装化のため、照明の器具交換を含むLED化工事を実施しました。(64台)

③ JR 芦屋北等では前年度から引き続き、使用に問題のあるラックについて、調査と修理を実施し利便性向上に役立てました。

(6) 利便性の向上

- ① 自転車メンテナンスの工具類を増設するとともに、軽微な応急修理は管理員が実施し好評を得ています。
- ② 阪神芦屋駅南自転車駐車場に設置している空気入れ用コンプレッサーを新規購入し更新するとともに管理員の空気入れサービスも実施しました。
- ③ 現在の駐車定数の把握と使用状況を勘案し、定数の見直しを行いました。(平成 27 年 4 月)

(7) 快適な環境づくり

- ① 前年度に引続き、JR 芦屋駅北・阪神芦屋駅南および月若、阪神芦屋西自転車駐車場において、花を主に季節感ある装飾を実施し、駐車場のイメージアップを図りました。

(8) 地域貢献への取り組み

職業体験学習(トライやるウィーク)に協力し、市内各中学校からの業務実習生を受け入れました。

《実施状況》

・山手中学校	1名	平成27年5月25日(月)～29日(金)
・潮見中学校	2名	平成27年6月1日(月)～5日(金)
・精道中学校	2名	平成27年6月8日(月)～12日(金)

交通安全教室及び自転車マナー啓発への参加を行いました。

《実施状況》

・交通安全教室	11回参加
・自転車マナー啓発	6回参加

(9) 職員の研修

- ① 「お客様第一主義」の更なる徹底を図る為、接客対応の能力・技術を項目毎に細かく教育した
- ② 朝礼や引継ぎ時間を活用し「接客の基本用語」「接遇実践項目」の唱和及び「電話の対応用語の唱和」を毎日実施した他、服装チェックを係員相互で行いました。
- ③ 本社教育担当者が各駐車場を巡回し、「出前教育」を実施。
- ④ 係員に「駐車・駐輪場従業者必須マニュアル」を携行させ、日常訓練に使用しました。
- ⑤ 新規採用管理員の集合教育を実施しました。(採用は地元優先)
- ⑥ 本社の指導教育担当者による現場指導を実施することでクレームの撲滅に取り組みました。
- ⑦ AEDについての集合訓練を実施するとともに、バッテリーチェックを毎日実施し、万が一に備えております。

#### 4 施設の維持管理について

##### (1) 清掃

自転車駐車場の清掃については、毎日営業前に実施するとともに、巡回時を利用し粗ゴミ拾いを実施しております。また月若自転車駐車場では、公園、住宅地が隣接していることから、特に管理区分外であっても巡回を強化し環境に配慮いたしました。

##### (2) 設備

法定点検をはじめ、自転車搬送コンベア・駐輪ラック等についても専門業者に委託し定期的に点検を実施、また保守管理の責任者として、指導員が窓口となり必要ならば本社の設備関連部門からいつでも派遣できる体制を整えております。

##### (3) 警備

特に夜間の不審者に対する対応等、警察 OB が駐車場に出向き、毎月指導を行い、警備指導実施簿として法令に基づく指導を行っております。

#### 5 不法行為等への取組について

定期、一時利用の不正使用については、警告ビラ複数を使用し、段階的に厳しく対応しております。また不正に留置された放置自転車等については、一定期間を経て、市と連携をとり撤去しております。平成27年度は、自転車25台、バイク1台が対象となりました。

#### 6 自主事業への取組について

- (1) 管理事務所で自転車小物等の販売を実施しているが在庫を新しいものに入れ替えるとともに広告ビラを貼付し販促に繋げましたが、本年度、販売実績に結びついておりません。
- (2) レンタサイクルに関しては、平成23年から新規導入し運用しているが、27年度も継続実施しました。また利用も徐々に増え好評を得ている。
- (3) 「ライブラ輪」の名前で本の無料貸出しサービスを、阪神芦屋南と月若駐車場で開始し、運用状況は好評であります。