

# 芦屋市自転車駐車場 事業計画書

## 目次

(1) 法人等の概要説明調書	・・・1
(2) 駐車場管理運営に当たっての基本方針	
(1) 駐車場の管理運営に当たっての基本方針について	・・・2
(2) 団体の理念及び運営方針について	・・・4
(3) 団体の業務推進能力について	・・・4
(3) 管理体制	
(1) 駐車場の管理体制について	・・・5
(2) 緊急時の対応について	・・・12
(3) 管理の質・利用者サービスの向上の取組について	・・・14
(4) 駐車場の維持管理	
(1) 施設管理の基本事項について	・・・22
(2) 施設の安全対策について	・・・23
(5) 駐車場運営の取組	
(1) 不法行為等への取組について	・・・24
(2) 自主事業への取組について	・・・25
(6) 個人情報の保護について	・・・27
(7) 芦屋市自転車駐車場管理運営費 平成28年度	・・・29

(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	ミディ総合管理株式会社
(2) 代表者氏名	代表取締役社長 藤木 剛一
(3) 主たる事務所の所在地	大阪市阿倍野区阿倍野筋一丁目1番43号
(4) 役員数	9人
(5) 従業員数	316人

(2) 駐車場管理運営に当たっての基本方針

記載項目	記入欄												
<p>(1) 駐車場の管理運営に当たっての基本方針について</p>	<p>◆<b>基本方針「安全・安心・快適」</b></p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin: 10px 0;"> <p style="text-align: center;">貴市の「駐車場の運営方針」</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・市民の多様なニーズに応えるため、常に駐車場利用者の声を聴取し反映すること。</li> <li>・自転車等の安全利用を図るため、マナーの向上や交通ルールの厳守の啓発につとめること。</li> <li>・駐車場利用の向上と促進を図るため、運営面において、市民サービスの工夫と提供につとめること。</li> </ul> </div> <p>これを達成するには、安全対策はもちろんのこと、お客様が安心して利用できるように下記に示すサービス内容を充実させて快適な自転車駐車場にすることが重要と考えております。より良い芦屋市の街を創造していく手段の一つとして、自転車駐車場の役割を十分に果たしてまいります。</p> <p><b>a.お客様へのサービスの充実・利便性の向上</b></p> <p><b>b.自転車駐車場の利用率向上</b></p> <p><b>c.地域密着度を高め、利用しやすい環境</b></p> <p><b>具体的内容</b></p> <p><b>a.お客様へのサービスの充実・利便性の向上</b></p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 60%;">ソフト面</th> <th>効果</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>・接客教育の向上（充実した研修体制）</td> <td>快適（継続実施）</td> </tr> <tr> <td>・季節感のある装飾、花壇や緑のカーテン設置</td> <td>快適（継続実施）</td> </tr> <tr> <td>・鏡や時刻表の設置、傘の貸出し</td> <td>利便性向上（継続実施）</td> </tr> <tr> <td>・チェーン鍵貸出し、自転車整備、空気入れ</td> <td>利便性向上（継続実施）</td> </tr> <tr> <td>・親しみやすいスタイリッシュな制服に統一</td> <td>快適（継続実施）</td> </tr> </tbody> </table> <p><b>b.放置自転車撲滅運動（自転車駐車場の利用率向上へ）</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・特に放置自転車の多い地域では当社独自啓発隊によるパトロールやマナー指導を実施予定</li> <li>・利用促進のティッシュ、チラシの配布</li> <li>・職員による啓発活動（警告札の貼り付け、声掛け）</li> <li>・自転車駐車場ご利用案内の看板、のぼりの設置</li> </ul> <p><b>c.地域密着度を高め、利用しやすい環境へ</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・自転車駐車場周辺の清掃活動の強化を実施</li> <li>・地域イベントに参加し、自転車駐車場の利用促進や自転車マナーの周知活動</li> </ul>	ソフト面	効果	・接客教育の向上（充実した研修体制）	快適（継続実施）	・季節感のある装飾、花壇や緑のカーテン設置	快適（継続実施）	・鏡や時刻表の設置、傘の貸出し	利便性向上（継続実施）	・チェーン鍵貸出し、自転車整備、空気入れ	利便性向上（継続実施）	・親しみやすいスタイリッシュな制服に統一	快適（継続実施）
ソフト面	効果												
・接客教育の向上（充実した研修体制）	快適（継続実施）												
・季節感のある装飾、花壇や緑のカーテン設置	快適（継続実施）												
・鏡や時刻表の設置、傘の貸出し	利便性向上（継続実施）												
・チェーン鍵貸出し、自転車整備、空気入れ	利便性向上（継続実施）												
・親しみやすいスタイリッシュな制服に統一	快適（継続実施）												

#### ◆貴市の現指定管理者として

当社は、貴市自転車駐車場の指定管理者として安全・安心・快適をキーワードに管理運営をさせていただいております。管理運営期間には、貴市の自転車駐車場の基本方針であります「美観の維持」や「利用者や近隣住民の声を大切にする」や「利用の向上・促進」に基づいて、先に述べましたサービスや対策を行ってまいりました。

この管理運営期間中の経験をもとに、今後とも貴市自転車施策の更なる発展に貢献・ご協力させて頂きたいと考えております。

#### ◆環境に対する取組み

当社は、平成19年2月にISO14001の認証を取得しました。また、現在「エコ・ファースト制度」<sup>(注)</sup>の認証を取得するための活動に取り組んでおります。当施設においても、現在、管理運営する自転車駐車場と同様「節電・節水」の考えを基本とし、次に挙げる項目を継続して実施いたします。

(注)「エコ・ファースト制度」・・・環境省が実施している環境保全活動に取り組む企業を認定する制度。

その他にも、自転車駐車場を運営するにあたり、下記の内容で環境問題に向き合っております。

- a.ゴミの排出削減
- b.省資源対策
- c.LED照明の設置や照明間引き
- d.ガラスコーティング剤で赤外線・紫外線カット
- e.緑のカーテンの設置、緑化事業
- f.ペーパーレス化検討プロジェクトの取り組み
- g.エコマーク制服の導入

<p>(2) 団体の理念及び運営方針について</p>	<p>当社は、お客様に満足していただける「安全・安心・快適」な総合ビル管理サービスをご提供することを企業コンセプトとし、これを実現するために「ミディ総合管理株式会社企業行動指針」を掲げ、総合ビル管理業に関する法令、社内規則、社会規範、企業倫理等を遵守し、公正な業務を行います。</p>
<p>(3) 団体の業務推進能力について</p>	<p><b>◆総合ビルメンテナンス会社としてのメリット</b></p> <p>百貨店を含む複合商業施設等の管理で培った設備・警備・清掃の技術と経験を最大限に活かしプロとしての質の高いサービスを提供いたします。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li> <p>• <b>設備部門</b></p> <p>自転車駐車場の看板・照明の修繕や、有資格者による設備点検等を実施しております。当社設備部門が担当することにより、急な修繕にも対応いたします。</p> </li> <li> <p>• <b>警備部門</b></p> <p>当社には様々な警備・防犯系の有資格者が在籍しており、警備・防犯に関する知識を活かして貴市自転車駐車場の危険箇所等を予測し対策を立ててまいります。</p> </li> <li> <p>• <b>清掃、環境部門</b></p> <p>当社にはビルクリーニング技能士、1級造園施工管理士が在籍しております。自転車駐車場の美化の指導をするとともに、緑化・植栽計画からその維持管理までをトータルに提案いたします。</p> </li> </ul>

### (3) 管理体制

記載事項	記入欄
<p>(1) 駐車場の管理体制について</p>	<p>◆<b>組織図</b></p> <p>芦屋市自転車駐車場は当社駐車場グループが統括し、当社社員1名が総括責任者として常駐し、指導監督を行います。故障発生時の応急修繕や点検は建設工事グループが対応いたします。規律・接遇に関する教育・指導は教育グループが担当し、各研修等を実施しております。</p> <p><b>組織図</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>役員             <ul style="list-style-type: none"> <li>第一事業部                     <ul style="list-style-type: none"> <li>業務統括グループ</li> <li>建設工事グループ (各駐車場・駐輪場の修繕・消防設備設備保守点検業務)</li> <li>あべのハルカス事業所 (駐車場・駐輪場管備に関する指導・監督、施設維持管理業務に関する指導、清掃業務に関する指導・監督)</li> <li>四日市事業所</li> </ul> </li> <li>第二事業部                     <ul style="list-style-type: none"> <li>営業開発グループ (貴市に対する営業窓口及び契約等事務作業全般)</li> <li>燃料販売グループ</li> <li>商事グループ</li> <li>駐車場グループ (貴市駐車場・駐輪場運営業務の指導・監督)</li> <li>兵庫事業所 (緊急時の増員・サポート)</li> <li>新橋プロジェクトグループ</li> </ul> </li> <li>管理部                     <ul style="list-style-type: none"> <li>総務グループ</li> <li>経理グループ</li> <li>教育グループ (規律・接遇に関する教育・指導)</li> <li>監査グループ</li> </ul> </li> </ul> </li> </ul> <p>芦屋市自転車駐車場</p> <p><b>芦屋市自転車駐車場 管理体制</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><b>総括責任者 (当社社員1名)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>現場責任者としての管理統括</li> <li>貴市との連絡対応</li> <li>本社からの指示連絡事項の伝達</li> <li>収納金、資金の管理</li> <li>巡回指導</li> </ul> </li> <li><b>責任者 (班長)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>総括責任者の補佐</li> <li>各施設の巡回指導</li> <li>収納金、資金の管理</li> <li>※職員の中から選任</li> </ul> </li> <li><b>職員</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>案内等</li> <li>駐車料金徴収</li> <li>整理、場内巡回点検</li> <li>日常点検</li> <li>収納金、資金の管理</li> </ul> </li> </ul>

◆雇用形態

年齢制限は設けておりませんが、採用面接を厳正に実施してふさわしい人材を継続雇用いたします。

・職員

アルバイトとして採用いたします。

当初はアルバイト雇用ですが、勤務態度や能力が優秀であれば、社員への登用を行っております。社員登用後も、能力次第で昇進できる制度を整えております。

雇用形態	アルバイト
勤務時間	当社勤務シフトによる
休日	原則週休2日制、年次有給休暇
待遇	交通費全額支給、社会保険あり(勤務時間による)、制服貸与 深夜勤務手当あり

◆指導員（総括責任者）、職員の従事者数

a. 「指導員（総括責任者）」・・・1名

経験豊富な指導員1名が、常駐いたします。

指導員は、3～4年以上の勤務経験者を配置し、貴市や当社との業務連絡の他、各施設を巡回して職員の指導育成を行ってまいります。職員についても経験豊富な人材を配置いたします。

業務内容：自転車駐車場での指導、連絡、巡回警備および点検指導、金銭管理指導

b. 「職員」・・・61名（うち班長8名）

職員を61名雇用し、1ヶ月毎に作成した勤務シフトで自転車駐車場に適正に配置いたします。また利用時間帯及び利用台数を考慮するとともに、繁忙時、閑散時に合わせて適正な人数を配置いたします。

業務内容：班長・・・・・・・・・・総括責任者の補佐  
（職員の中から選任） 収納金・資金の管理

：職員・・・・・・・・・・受付、案内、駐車料金徴収、  
自転車整備、場巡回点検、  
日常清掃

◆職員は地元雇用を優先し、地域に密着した管理運営を行います

地域の地理や情報の入手は、より良いサービスの提供に必要不可欠です。地元精通の方を雇用し、やりがいや自信を持って運営に携わっていただける雇用環境を提供いたします。また、シルバー人材センターからご紹介いただいた方の雇用も考えております。

◆職員配置

職員は適切な人数を配置いたします。また、定期受付期間のうち毎月25日～月末までは増員いたします。

阪神芦屋駅南自転車駐車場は職員配置開始時間よりも早い時間にシャッターが解放します。早朝にご利用されるお客様にもスムーズにご利用していただけるために、現在はシャッター解放時間に合わせて職員を配置しております。今後もお客様の利便性を保つために継続してまいります。  
(勤務シフト詳細は別紙1の通り)

◆人員配置の見直し

効率的な配置をすることによってJR芦屋駅北自転車駐車場、阪神芦屋駅南自転車駐車場の職員(人件費)の削減を図ってまいります。繁忙期・閑散期ともにスムーズな運営に配慮し職員を配置いたします。ご利用の方はご不便をおかけいたしません。

◆資格保有者の配置計画

当社は特に応急手当普及員(お客様の応急手当)・施設警備検定(事案対応や巡回実施)・消防設備士乙種第6類(消火器等の取扱い)の資格が重要と考え、指導員等の現場責任者にはこれらの資格保有者を優先的に配置しております。

当社には、次のとおり資格保有者が在籍しております。

自転車整備	自転車メンテナンスマイスター (社内資格)	21名
設備管理	第2種電気工事士	79名
	消防設備士甲種第4類	26名
	消防設備士乙種第6類	92名
警備防災管理	警備員指導教育責任者1号	21名
	施設警備検定2級	61名
	交通誘導検定2級	46名
	雑踏警備検定2級	68名
	応急手当普及員	24名
清掃管理	清掃作業監督者	4名
環境管理	1級造園施工管理士	1名

勤務シフト

阪神打出駅前自転車駐車場

		5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	勤務時間計
平日土	職員1																		8.0h
	職員2																		8.0h
	職員3																		4.0h
日祝	職員1																		8.0h
	職員2																		8.0h

阪神芦屋駅南自転車駐車場

		5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	勤務時間計
平日	職員1																		7.0h
	職員2																		6.5h
	職員3																		7.0h
	職員4																		3.0h
	職員5																		8.0h
	職員6																		8.0h
	職員7																		5.0h
土	職員1																		7.45h
	職員2																		7.5h
	職員3																		3.0h
	職員4																		8.0h
	職員5																		8.0h
日祝	職員1																		7.0h
	職員2																		7.5h
	職員3																		8.0h
	職員4																		8.0h
定期受付	職員1																	4.0h	

阪神芦屋駅西自転車駐車場

		5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	勤務時間計
全日	職員1																		8.0h
	職員2																		8.0h

阪急芦屋川駅北・松ノ内自転車駐車場

		5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	勤務時間計
全日	職員1																		7.5h
	職員2																		7.5h
	職員3																		8.0h

JR芦屋川駅南自転車駐車場3 1、2、4、6、7、8、9の巡回含む

		5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	勤務時間計
全日	職員1																		8.0h
	職員2																		8.0h
	職員3																		8.0h
	職員4																		8.0h

JR芦屋駅北自転車駐車場

		0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	勤務時間計		
平日	職員1																										5.0h	
	職員2																											5.0h
	職員3																											6.0h
	職員4																											6.0h
	職員5																											5.0h
	職員6																											5.0h
	職員7																											6.0h
	職員8																											6.0h
	職員9																											5.0h
	職員10																											5.0h
	職員11																											6.5h
	職員12																											6.5h
土日祝	職員1																										5.0h	
	職員2																										5.0h	
	職員3																										6.0h	
	職員4																										5.0h	
	職員5																										7.5h	
	職員6																										6.0h	
	職員7																										5.0h	
	職員8																										6.15h	
	職員9																										6.15h	
定期受付	職員1																									4.0h		

阪急芦屋川駅南月若自転車駐車場

		0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	勤務時間計	
全日	職員1																										6.5h
	職員2																										6.5h
	職員3																										6.0h

#### ◆苦情・トラブルの対応について

当社は苦情のない管理運営を心掛けておりますが、万一、苦情やトラブルが発生した場合は体制を整えております。

##### a.苦情の把握

お客様からの苦情は、当社ホームページやご意見箱、さらには電話にて本社・駐車場グループが承ります。

##### b.対応、処理

お客様と丁寧な協議を行い、内容を詳しくお聞きし、事実確認を行い責任を持って対応いたします。

お客様より苦情をお寄せ頂いた場合は、当社「苦情処理規程」に基づき、責任を持って対応解決し貴市にはご迷惑をお掛けいたしません。詳細については貴市に適宜ご報告いたします。

##### c.苦情撲滅の為の取り組み

苦情の内容については、事案報告書を作成し社内で情報を共有するとともに、駐車場グループ会議にて再発防止策を検討いたします。

また、苦情の原因が職員であった場合は当該職員を模範自転車駐車場に認定された施設にて再研修し、各自転車駐車場のレベルアップを図ってまいります。

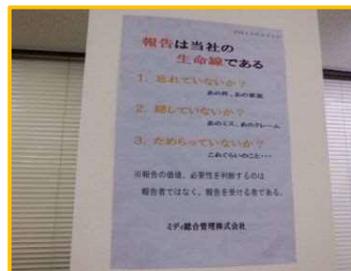
##### d.トラブルに対しての解決方法や体制

場内で発生したお客様同士の接触事故等については当事者同士での解決を原則としておりますが、人命と安全を第一に考えて対応いたします。

自転車等の盗難に備えて管理者として防犯登録を啓発し、場内では鍵の施錠を心掛けていただくよう、注意喚起ポスターを掲示いたします。盗難の被害に遭われたお客様には、被害届を速やかに提出していただくよう促します。また、場内巡回時には職員による声掛けを行い、不審者の早期発見に努めてまいります。

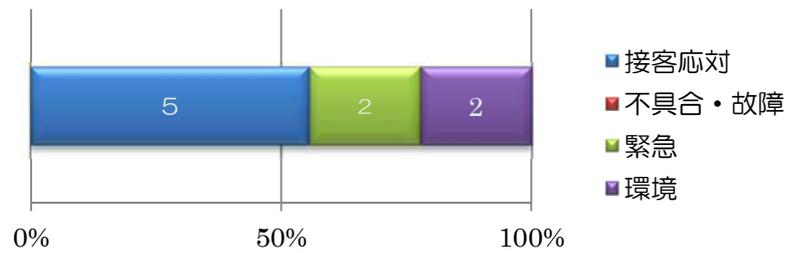
当社は、情報が役員までスピーディーに伝わるシステムを確立しております。「報告は当社の生命線である」ポスターを本社及び各自転車駐車場に掲示し報告の大切さを掲げております。

駐車場グループ会議にて総括責任者へ水平展開し、各自転車駐車場の職員にも伝え周知徹底しております。



「報告は当社の生命線ポスター」

【平成27年度に芦屋市にて発生した事案種別の割合】



事案種別	内容
接客対応についてのトラブル	<ul style="list-style-type: none"> <li>・職員の接客態度</li> <li>・口調について</li> </ul>
不具合・故障についてのトラブル	<ul style="list-style-type: none"> <li>・バイコレーターの途中停止等</li> </ul>
警察・救急車要請	<ul style="list-style-type: none"> <li>・場内にてお客様の転倒事案</li> <li>・少年の不法侵入によるガラス張りの屋根から落下事案</li> </ul>
環境に対するトラブル	<ul style="list-style-type: none"> <li>・案内ポスターの掲示の仕方が悪く、わかりにくいというご意見</li> </ul>

お客様からのお叱りの言葉があった場合等には、早急に当該職員に事実確認を行い類似案件の再発防止の為に、指導・教育を徹底してまいります。

(2) 緊急時の  
対応について

◆防災対応

お客様の安全を第一に考え、「危機管理マニュアル」「台風警戒計画書」に基づき対応いたします。初動対応で解決が可能な場合は現場や駐車場グループで対応し、被害が広範囲に及び場合は全社で対応し、関係部署と連携して二次災害等の防止に努めるとともに、当社在籍の消防OBスタッフが的確なアドバイスをを行います。また、職員には消火器取扱い講習や消防訓練を実施しており、万一、火災が発生した場合に迅速に対応できるよう備えております。

◆防犯対応

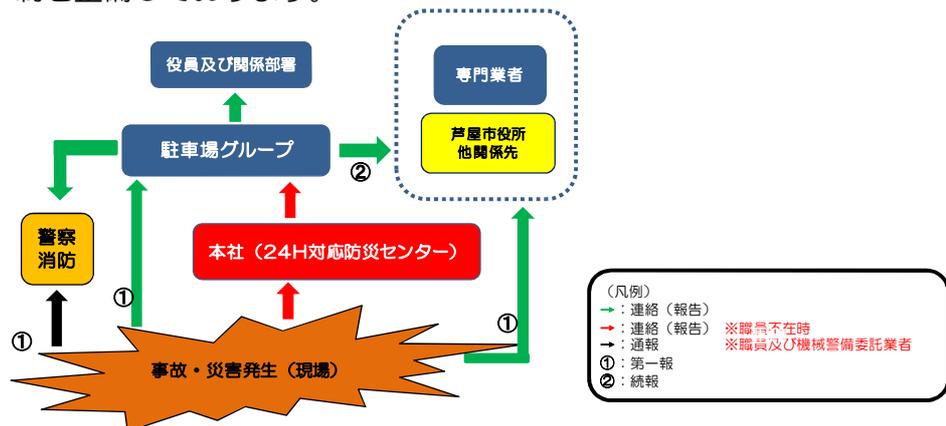
お客様の安全と安心を守るため、場内での盗難等の犯罪防止策として、注意喚起の看板設置、職員の場内巡回、お客様への挨拶や声掛けを実施しております。

万一、事案が発生した場合には「警備業務マニュアル」に基づき対応いたします。下記の緊急連絡体制をもとに迅速に関係先へ連絡を行うとともに、当社在籍の警察OBスタッフが的確なアドバイスをを行います。

当社が責任を持って対応いたしますので、貴市にはご迷惑はお掛けいたしません。

a.緊急連絡体制

24時間対応可能で、役員・関係部署までスムーズに連絡が伝わる体制を整備しております。



b.緊急を要する場合について

現場総括責任者が的確な指示を行い対応にあたります。

その他、本社及び兵庫事業所（三宮）からの応援体制も整備しております。

- ・場内で発生した事故等については、当事者同士での解決を原則としておりますが、人命と安全を第一に考えて対応いたします。
- ・職員には、指導員より応急手当、AEDの取り扱いについて指導教育を行っております。万一、場内にて事故等により傷病者が出た場合には、必要に応じて救急要請し迅速に対応いたします。
- ・万一、事故等が発生した場合は、貴市にご報告すると共に、社内にて発生状況から措置方法まで詳細を記載した「事案(事故)報告書」を作成し、全役員・関係部署に電子メールで配信し、情報の共有化及び同類案件の発生防止に努めております。

また、職員には消火器取扱い講習や消防訓練を実施しており、万一、火災が発生した場合に迅速に対応できるよう備えてまいります。

◆**ウルトラマンも守ってくれる子ども110番への取組み**

当社は、「子どもたちが安全に安心して暮らせる」環境づくりの一環で貴市が推進されている「ウルトラマンも守ってくれる子ども110番」に取り組んでおり子ども達が犯罪にまきこまれそうになった時は、緊急避難や一時保護・110番通報等対応いたします。当社が管理運営している自転車駐車場の管理事務所には、「ウルトラマンプレート」も設置しています。



(3) 管理の  
質・利用者サー  
ビスの向上の取  
組について

#### ◆親しみやすいスタイリッシュな制服の導入

当社は、職員の対応が自転車駐車場のイメージを決めると認識し、接遇マナー教育に力を入れております。職員一人ひとりのレベルの底上げを図り、より利用しやすい自転車駐車場を目指し渾身の努力をしております。

また、職員の清潔感や見た目の印象も自転車駐車場のイメージを大きく左右いたします。当社は明るく清潔感のある制服を採用し、総括責任者や教育グループ担当者による身だしなみチェックをしております。清潔感のある職員を配置し、親しみやすい自転車駐車場にしております。



当社職員の制服

#### ◆サービスの向上はニーズの把握から

当社は、駐車場事業をサービス業と認識し、お客様の「安全・安心・快適」を第一に考えております。大前提として自転車駐車場を安全にご利用して頂くことが重要です。

また、当施設を利用して「笑顔が生まれる・気持ちが良い」と感じてもらえる自転車駐車場運営に取り組んでおります。

職員の接客対応が自転車駐車場のイメージに繋がると考え、接客マナー研修の機会を設けて接客レベルの向上・改革を実施しております。

##### a.ご意見箱の常設とアンケートの実施

当社では、各自転車駐車場にご意見箱を常設し、お客様の生の声を現場の職員を含め社内で共有できる環境を整えております。お客様から頂いたご意見・ご要望は当社駐車場グループより真摯にご回答させていただきます。

また毎年アンケートを実施し、アンケート結果と改善内容について貴市へご報告するとともに、場内にも改善内容を掲示しサービスの質の向上を目指しております。職員の接客対応に力を入れて取り組んでおりますが、お客様からお寄せ頂いたご意見の中には「対応の良い方もそうでない方もいる」というご指摘をいただいております。更なる教育の強化および配置転換等を行い、お客様が気持ちよくご利用いただけるよう努めてまいります。



ご意見箱の設置



アンケート用紙

## b.ホームページの活用

当社では、ホームページを開設し、事業内容のご紹介やお客様からのご意見・ご質問等を承っており、即日、現場責任者よりご回答させて頂いております。

また、場内に下記のような当社ホームページのURLを記載した掲示物を設置いたします。



当社HPトップ



掲示物例

## c.サービス向上委員会の設置

当社は、改善の追求の為にサービス向上委員会を設けております。その活動内容として「駐車場グループ会議」や「失敗に学ぶミーティング」を開き、より良いサービス向上を目指しております。

### ・「駐車場グループ会議」

毎月1回の「駐車場グループ会議」には本部責任者と各自転車駐車場や駐車場の総括責任者が出席し、お客様からのご意見・事案の情報の共有を図り、さらなるサービス向上に取り組んでおります。



サービス向上委員会（駐車場グループ会議）

### ・「失敗に学ぶミーティング」

毎月2回、社内全体の各部署で実施している「失敗に学ぶミーティング」は失敗事案を1つ取り上げ、失敗要因を部署ごとで話し合い共有しております。

こうした会議やミーティング議事録は当社役員やアドバイザーにも電子メールで報告しております。

失敗内容の周知と原因究明、対処方法等を話し合うことにより、同じ失敗を繰り返さないことに繋がっていきます。

◆内部監査による更なるサービスの向上の取り組み

当社社員やアドバイザーが管理施設を巡回し、場内の看板劣化や利用率調査、接客対応、個人情報管理の実態調査をしております。定期的に巡回し、調査シート（下記参照）にて細かくチェックを行い随時駐車場グループへ報告いたします。改善点がある場合には速やかに対処し、サービス向上に努めてまいります。

- ・施設環境調査（駐車場グループ担当）
- ・接客対応調査（教育グループ担当）
- ・服装身だしなみ調査（教育グループ・駐車場グループ担当）
- ・個人情報管理調査（教育グループ・監査グループ担当）
- ・金銭管理調査（経理グループ担当）

自転車駐車場係員行動観察評価シート					
【場 所】 ○○駐輪場					
【実地日】 平成 年 月 日 ( ) 時 分～時 分					
				【被評価者】	
				【評価者】	
チェック箇所	チェック重点ポイント	評価			
		A	B	C	D
		良い	やや良い	やや悪い	悪い
服装身だしなみ	① 名札は胸の定位置に正しくついているか	4	3	②	1
	② 帽子はあみだ被りや、横向きに着帽していないか	4	3	②	1
	③ 上着のボタンやジッパーは、だらしなく開けたままになっていないか	4	③	2	1
	④ 汚れてしまって、真黒になった手袋で接客していないか	4	3	②	1
	⑤ 靴の踵を踏んで勤務していないか	4	③	2	1
	⑥ 身だしなみは清潔感があるか	4	③	2	1
挨拶	① 笑顔で、明るく、ハッキリと挨拶が出来るか	4	3	2	①
	② 怒鳴ったり、乱暴な挨拶になっていないか	4	3	②	1
	③ 頭を下げるだけではなく、キチッと挨拶が出来るか	4	3	2	①
接客態度	① 腕組みをしたり、ポケットに手を入れて、接客をしていないか	④	3	2	1
	② 私語や雑談で、お客様に不愉快な気持ちを与えていないか	4	3	2	1
	③ お客様へは、ハッキリした口調で納得のいくように説明しているか	4	③	2	1
	④ 感情的になって、応対していないか	4	③	2	1
	⑤ お客様に声を掛けられたら、向かい合って応対しているか	4	③	2	1
	⑥ 笑顔で心がこもった応対をしているか	4	3	②	1
	⑦ 聞こえる声でハキハキと応対しているか	4	③	2	1
	⑧ 先に来られたお客様を優先して、応対しているか	4	3	2	1
言葉遣い	① 兄ちゃん、姉ちゃん、おばちゃん等の、ため口で接していないか	4	3	②	1
	② ご利用者の年齢に関係なく、丁寧な言葉と物腰で、接しているか	4	3	②	1
駐輪場の環境整備	① 場内にゴミや空き缶、チラシや煙草の吸い殻が落ちていないか	4	3	2	①
	② 場内の自転車はキッチリと整理整頓されているか	4	③	2	1
	③ 場内には溜み、水溜り、フェンスの破損や落書きなどが見受けられないか	4	3	②	1
金銭の取り扱い	① 代金を頂いた時は、「○○円丁度頂きます」「料金は○○円で○○円お預かりします」と必ず声に出して復唱しているか	4	3	②	1
	② 「○○円お預かりしましたので、○○円のお返しです」と必ず声に出してお客様の前で復唱しているか	4	③	2	1
	③ 自転車駐車場券の領収書を発行し、必ず渡しているか	4	③	2	1
計		4	30	18	3
合 計 (①)					55
計 (換算数値: 合計①×2.5÷2.3)					60
【コメント欄】	質問文書	定期利用はできないのですか			
	応対文書	う～ん、今は一杯でできないわ。Dブロックでは利用していただけます。			
	質問文書	○○高校にはどういったらいいのですか			
	応対文書	う～ん、○○高校までは自転車で5分程かなあ。			
		・駐輪場管理事務所内で受付していた女性の対応でした。 ・質問に対して、はきはきと答えてくれて、道順についても指で方向を示しながら丁寧に答えていた。 ・服装身だしなみで帽子・手袋はありませんでした。 ・挨拶はありませんでした。	評価点	60	評価基準
			評価	C	A:100~80 B:79~60 C:59~40 D:39~0

◆**利便性の向上**

お客様の利便性の向上を図るため下記のサービス内容を実施いたします。  
継続して実施するサービス

サービス項目	内容
周辺地図や時刻表の掲示	初めてご利用されるお客様にもわかりやすいよう、周辺地図や最寄り駅の時刻表を掲示
コンプレッサーの設置	高齢者や女性等に使いやすい電動空気入れの設置(無料)
代用自転車の貸出し	盗難や故障時に自転車の一時的な貸出し(無料)
自転車の入出庫補助	高齢者や女性等を対象に自転車の出し入れがしやすいように入出庫補助
ブロックごとの看板の設置	お客様にわかりやすい統一されたデザインの看板作成、料金表・ブロック地図
外国語表示の看板 掲示物の設置	外国の方にもわかりやすいよう中国語・韓国語・英語等の看板を設置
一時・定期利用の配分見直し	実態調査を実施し、利用状況に合った駐車台数変更の実施
ホームページの活用	インターネット上で簡単に当施設の情報が検索できるようにし、当社ホームページ上に施設の料金表やブロック案内図、定期利用の満空状況を掲載
見やすい看板の設置	劣化したものや、統一されていないデザインの看板はシンプルでわかりやすいものに一新
サドル拭きタオルの貸出し	突然の雨に備え、サドル拭きタオルの貸出し
ハートフルアンブレラの貸出し	突然の雨に備え、当社オリジナルロゴ入りの傘の貸出し
チェーン鍵の貸出し	二重施錠の推奨を目的としたチェーン鍵の貸出し
定期利用の空き台数のご案内	定期利用の空き状況を表示しお客様に一目でわかるような環境づくり
自転車メンテナンスマイスター講習終了資格者(社内資格)の配置	職員が自転車整備士による講習を受講し、自転車の油さし・虫ゴムの交換はもちろんのこと、様々な故障に対応できるよう確かな技術を習得

平成28年度実施予定のサービス

サービス項目	内容
「ネコの目システム」の導入 ※1	一時利用の満空情報がネットで一目でわかるネコの目システムを導入(※1)「ネコの目システム」…自転車駐車場の混雑状況をリアルタイムで携帯電話等より確認できるシステム

◆快適な環境づくり

お客様にとって快適な環境や場内の明るい雰囲気作りのため、下記のサービスを継続して提供いたします。

継続して実施するサービス

サービス項目	内容
鏡や時計の設置	身だしなみ用の鏡や時計を見やすいところに設置
花壇やプランター 季節感のある飾り付け	植物で、自転車駐車場の殺風景なイメージを緩和
ハートフルコーナーの設置	落としよりや妊娠されている方にも安心してご利用いただけるよう、入り口や管理事務所に近いエリアに設置



植栽の管理



季節感のある装飾

(JR芦屋駅南自転車駐車場3)

◆地域貢献への取り組み

地域密着度を高め地域貢献を図るため、下記のサービスを実施いたします。

サービス項目	内容
周辺施設の案内	自転車駐車場内に周辺公共施設や商業施設での催しのご案内を掲示し、お客様が近隣施設へ足を運びやすい環境づくり
トライアルウィークにご協力	自転車駐車場近隣中学校が実施されているトライアルウィーク(職場体験)にご協力
一日啓発活動体験	近隣の小学校や幼稚園の子ども達を招き、社会見学の一環として、街頭にて実施する不法駐輪の啓発活動体験を通じて自転車マナーを知ってもらう企画
交通安全教室へのご協力	貴市が実施されている「交通安全教室」へ可能な限りご協力させていただきます。

#### ◆職員の研修について

当社は、職員の接客対応が自転車駐車場のイメージに繋がると考え、職員に対する研修を徹底いたします。身だしなみや言葉遣いをはじめ、挨拶の姿勢などを基本からわかりやすく指導いたします。接遇に個人差があってはいけないと考えており、模範自転車駐車場にて実務研修を実施し、個別指導を行うことで高水準の自転車駐車場にレベル統一を図ってまいります。

また、当社グループの研修会社による接遇マナー特別講習も実施しており、接客のプロを育成いたします。

そのほか、実際に起こったクレーム内容を盛り込んだロールプレイング形式による研修内容を考案し、接客によるクレーム撲滅に努めてまいります。また職員全員に携帯を義務づけている「駐車・駐輪場従業者必携マニュアル」を説明し、一人ひとりが理解できる環境をつくり教育に取り組んでまいります。

人権教育では、貴市生涯学習課より人権啓発ビデオをお借りし研修時に視聴いたします。人としてはもちろんのこと、職員としてお客様と接するにふさわしい人物に教育いたします。

当社は教育研修を3種類に分け実施いたします。さらに、昨年度は9月4日に経済産業省主催の「企業の社会的責任と人権」セミナーに参加いたしました。さらなる質の向上に努めてまいります。

## ■研修スケジュール

教育内容	対象者	回数・時期
<b>◇入社時教育</b>	総括責任者 (当社社員)  職員	入社時
日常業務研修		
接客研修 人権研修・情報公開・守秘義務		
個人情報の取扱		
<b>◇OJT</b>	職員	朝礼時、引継時
業務内容		
服務規程		
接客対応 業務の心構え		
<b>◇集合教育</b>	総括責任者 (当社社員)  職員	入社後半年毎
人権研修・情報公開		2日/年
守秘義務		2日/年
個人情報の取扱		2日/年
接客技術の向上		2日/年
応急手当訓練		1日/年
防犯、防災研修		2日/年
AED取扱訓練		1日/年
消火器取扱訓練		随時
電話対応研修		随時
修理技能訓練		随時



職員の集合教育



電話対応スキルアップ研修

### a.マニュアルの充実・アドバイザーによる実務指導

お客様に安心して気持ち良く自転車駐車場をご利用して頂くために、当社は入社時より接客教育に力を注いでまいります。当社では身だしなみ、挨拶、接客態度、環境整備、報告等について業務の標準化を図るため「駐車・駐輪場従業員必携マニュアル」を作成し、職員に携帯させ日常業務に活用させてまいります。

また、言葉遣いや接客態度については本社教育担当アドバイザーや総括責任者による巡回指導を徹底してまいります。



総括責任者による指導



携帯に適したサイズのマニュアル

### b.AEDの設置、救命講習の実施

現在JR芦屋駅北自転車駐車場、阪急芦屋川駅北自転車駐車場にAEDを設置しております。お客様が安心してご利用頂ける環境づくりを今後もしてまいります。

また、当社の研修にAEDの操作を盛り込み、救命を要する事態に備えております。



当社の防災担当者によるAED講習

### c.模範自転車駐車場の認定によるモチベーションアップ

管理運営中の自転車駐車場を対象に当社アドバイザーによる調査を実施し、接客・清潔感・季節感のある場内装飾等の総合評価を行い、表彰制度の導入により優秀な施設を模範自転車駐車場に認定してまいります。また、前回よりも接客向上がみられたり、お客様から賞賛の声があった場合も評価の対象にしてモチベーションアップに努め研修を体験しレベルの統一化に取り組んでまいります。



(4) 駐車場施設の維持管理

記載項目	記入欄
<p>(1) 施設管理の基本事項について</p>	<p>当社は、百貨店を含む複合商業施設等の管理で培った清掃・設備・警備の技術と経験を最大限に活かしてプロとしての質の高いサービスを提供しております。</p> <p>◆<b>清掃</b></p> <p>当社にはビルクリーニング技能士、1級造園施工管理士が在籍しております。自転車駐車場の美化の指導をするとともに、緑化・植栽計画からその維持管理までをトータルに提案してまいります。</p> <p><b>a.日常清掃</b></p> <p>職員による床掃き、粗ゴミ拾い等を基本として毎日1回実施し、実施後チェックシートによる確認を行い、清潔さを維持しております。</p> <p><b>b.定期清掃</b></p> <p>職員の日常清掃で対応不可能な箇所は、清掃業務の指導・監督を行う当社清掃担当部門が随時対応しております。</p> <p>◆<b>設備</b></p> <p>当社の経験豊富な有資格者が適切かつ確実な点検業務を実施いたします。業務実施に際しては、関係諸法規に準拠した点検を行うとともに「安全な業務の遂行」をモットーとして事故・災害防止に十分な注意を払って作業しております。</p> <p><b>a.日常保守点検</b></p> <p>日常保守点検として、職員により場内の各設備・建築物について外観点検、異音・異臭・水漏れ等の巡回点検を毎日チェックリストに基づき実施し報告いたします。</p> <p>当社はこの予防保全を進めることにより、将来見込まれる貴市の修繕費を削減いたします。</p> <p><b>b.定期保守点検</b></p> <p>消防設備保守点検やベルトコンベア保守点検等は、適切な周期で実施し、お客様に安全・安心・快適な環境をご提供いたします。</p> <p>また、これら点検業務については、当社が直営で実施することによる管理コストの削減も併せて検討してまいります。</p>

(2) 施設の安全対策について

◆警備

当社は、警備業のプロとして商業施設の管理業務を多数受託しており、平成19年11月には警備業務の更なる品質の向上と統一的な運営を目指し「ISO9001」を取得いたしております。当社は、当施設の保安警備業務について、お客様に安心してご利用いただくため、次に掲げる体制で取り組んでまいります。

a.場内巡回

職員が場内巡回を毎日実施し、不審物、不審者の早期発見に努めてまいります。

・不審物発見時の対応

即座に警察等の関係部署への連絡やお客様の安全確保をいたします。また、場内にはお客様の不審物発見時に職員へすぐに声をかけていただく等の注意喚起掲示物を設置いたします。

・不審者発見時の対応

お客様の安全を最優先した迅速な対応を行うとともに、誤った対応による新たなトラブル発生とならないよう、慎重に声かけ等を行ってまいります。

b.警察OBによるアドバイス

当社の教育担当部門には警備員への指導を行う警察OBが在籍しております。発生した事案への的確な対処方法を熟知しており、自転車駐車場管理運営における防犯体制づくりの援助を行ってまいります。

c.自転車の防犯登録の推進

自転車盗難に備えて、施設管理者として防犯登録及びお客様の防犯意識の向上を推進してまいります。

◆安全と安心のために

万一、事案が発生した場合には「警備業務マニュアル」に基づき対応いたします。緊急連絡体制をもとに迅速に関係先へ連絡を行うとともに、当社在籍の警察OBスタッフが的確なアドバイスを行ってまいります。

当社が責任を持って対応いたしますので、貴市にはご迷惑はお掛けいたしません。

(5) 駐車場運営の取組

記載事項	記入欄
<p>(1) 不法行為等への取組について</p>	<p>◆<b>場内の放置自転車対策</b></p> <p>場内にて一時利用として放置された自転車は、区別をするために未収札を貼り付けいたします。また、一時利用で放置されたままの状態や定期利用の自転車で定期更新がされない状態で1ヶ月を経過した放置車両は、市へ引き取り依頼の連絡を行い、本来の駐輪スペースを確保いたします。</p> <p>◆<b>場内のモラル向上に対する取り組み</b></p> <p>盗難防止策として、二重施錠の推奨とチェーン鍵の貸出しをいたします。また、場内に二重施錠啓発ポスターの掲示、職員による挨拶や声掛けを実施し、盗難の未然防止に努めてまいります。その他にも、禁煙等の注意喚起看板を設置しております。</p> <div data-bbox="646 788 1072 1220" data-label="Image"></div> <p>注意喚起看板の設置例（JR芦屋駅南自転車駐車場3）</p>

(2) 自主事業への取組について

◆本の無料貸出しコーナー「ライブラ<sup>りん</sup>輪」の設置・パズル等の配布

お客様が通学・通勤等の時間を快適に過ごしていただけるよう阪急芦屋川駅南月若自転車駐車場及び阪神芦屋駅南自転車駐車場の管理事務所前に本の無料貸出しコーナーを設けておりますが、今後も継続して実施いたします。



貸出す本は当社社員や職員、自転車駐車場をご利用のお客様から善意により集めたものを使用いたします。その他にも、持ち運べるサイズ of 用紙にクロスワードや子供向けパズルを印刷し常備する等、お客様に満足していただける環境を提供いたします。

本棚設置イメージ

◆コミュニティサイクルの導入

現在は、阪急芦屋川駅北自転車駐車場にてレンタサイクルを実施しており芦屋市にお住まいの方だけでなく、東京や横浜等遠方からお越しの方々にもニーズがございます。



現在、阪急芦屋川駅北自転車駐車場にて実施中

今後はさらに多くのお客様にご利用していただけるように、貴市の各自転車駐車場をサイクルポートにし、乗り捨て可能なコミュニティサイクルとして運営したいと考えており、JR西日本、阪急電鉄、阪神電車間の駅乗り継ぎや芦屋市のサイクリング等にお役立ちできると考えております。

また、24時間コミュニティサイクルとして自宅泊可能にすることで、あらゆる生活スタイルにお応えできると考えております。

さらに、子供向け自転車もご用意し自転車が初めてのお子様の練習用としてや、親子でのサイクリング等の機会をサポートいたします。(利用料金は1回100円をご提案いたします。)

◆自転車点検「お困リンHELPサービス」の実施

今後、当社自転車メンテナンスマイスターの指導の下、職員に整備技術を身に付け自転車の簡単な整備点検(お困リンHELPサービス)をお客様に提供してまいります。お客様がご希望であればブレーキ点検、油さし、虫ゴム交換、空気圧点検等を実施し安全に自転車を利用できる環境にいたします。

◆放置自転車対策

当社独自の放置自転車防止啓発部隊「チャージャーパトロール」が定期的に周辺を巡回し、放置自転車防止の声掛け等を実施してまいります。

放置自転車防止を図るとともに正しい



自転車駐車場の利用を促進する「おすすめ札」を巡回中に貼付し、啓発活動を継続的に実施し、放置自転車の撲滅に努めます。

巡回時以外にも、放置自転車が「通路を塞いでいる」「重なり倒れている」「点字ブロックを隠している」等々のケースには、自ら率先して自転車を整頓し、市民を危険な状態から守ります。

**a.自転車駐車場の利用促進策**

- 利用促進宣伝ティッシュ、チラシの配布
- 自転車駐車場ご利用案内の看板、のぼりの設置

**b.放置自転車対策のサービス項目**

サービス項目	内容
ティッシュ、チラシの配布	利用促進のためのティッシュ等の配布を実施
職員による啓発活動	警告札の貼付け・声掛け
ご利用案内の看板	自転車駐車場の利用案内看板の設置
カラーコーン プリンターの設置	事前にカラーコーン等を設置し、自転車を停めにくい環境づくり
当社独自啓発隊の結成	独自啓発隊「チャーリーパトロール」による周辺での啓発活動

## (6) 個人情報の保護について

記載事項	記入欄
<p>(1) 個人情報保護の措置について</p>	<p>◆<b>個人情報保護の徹底</b></p> <p>当社は、「個人情報保護管理規程」を設け、お客様の個人情報の重要性を深く認識し、お客様からご提供いただいた個人情報を次のように適正に取り扱い、その保護に努めるよう周知徹底してまいります。</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin: 10px 0;"> <ul style="list-style-type: none"> <li>・従業員（職員）に守秘義務を課して厳守しております。</li> <li>・お客様の個人情報保護について現場管理を徹底しております。</li> <li>・個人情報の保護への取り組みについて継続的に改善しております。</li> </ul> </div> <p><b>a.現場での個人情報の取り扱いについて</b></p> <p>お客様の名簿（個人情報）は必ず鍵のかかるロッカー、保管庫へ保管し施錠するように徹底してまいります。また、名簿保管場所は関係者以外立ち入り禁止にいたします。</p> <p>万一、情報漏えいが発生した場合には直ちに役員に報告し、原因究明調査を行って対応し、貴市や関係先に届出するとともにご報告いたします。</p> <p><b>b.注意喚起ポスターの掲示やマニュアルの活用</b></p> <p>当社で作成した「個人情報保護5ヶ条」ポスター（別紙2）をA3サイズで管理事務所内に掲示し、職員に注意喚起してまいります。</p> <p>また、職員には、個人情報保護の重要性について入社時教育、集合教育内で指導する他、現場で携帯する「駐車・駐輪場従業員者必携マニュアル」に盛り込み、徹底してまいります。</p> <div style="display: flex; justify-content: space-around; margin: 10px 0;"> <div style="text-align: center;">  <p>「個人情報保護5ヶ条」 管理事務所内に掲示</p> </div> <div style="text-align: center;">  <p>鍵のかかるロッカーを使用</p> </div> </div> <p><b>c.電子データの管理について</b></p> <p>個人情報の電子データの取り扱いは、パソコンにロックをかけ閲覧制限をかけております。</p>

## 個人情報保護5ヶ条

お客様の大切な個人情報を守るために、下記の取扱いを実践してください。

- ★ お客様名簿等は、施設外に持ち出さない！
- ★ お客様名簿等は、施錠可能なキャビネット等で厳重に保管
- ★ 不要になったお客様名簿等は必ず裁断し破棄！
- ★ 個人情報を取得する際は、必ずお客様の同意を得、同意を得た範囲内で利用！
- ★ 個人情報の紛失、盗難等は必ず責任者に報告・相談！

「お客様名簿」とは、定期申込書・遺失物届け・名前、電話番号などを記入した連絡メモ等、お客様情報の記入された全てのものをいいます。

個人情報5ヶ条ポスター

## (7) 平成28年度 芦屋市自転車駐車場管理運営費 (消費税含む。)

(金額：千円)

項目	金額	積算根拠等
(収入)		
利用料金収入1 (前受金)	6,650	
利用料金収入2	105,460	JR 芦屋駅南5の閉鎖による影響含む
その他収入	7,610	ラポルテ利用料金収入
自主事業の収入	180	コミュニティサイクル事業
計 (A)	119,900	
(支出)		
人件費	71,096	指導員1名、管理人53名、その他手当等
光熱水費	3,588	電気代、上下水道代
設備等保守	1,650	コンベア保守点検等
清掃・植栽・警備等	200	機械警備業務
修繕費	2,000	
事務局費	8,490	印刷製本費、通信運搬費、一般管理費等
その他 (保険料、公課費等)	8,560	施設整備費、事業所税等
大規模修繕積立金	13,340	
自主事業等経費	155	自転車及び小物購入費用等
前受金 (翌年度収入分)	6,690	
計 (B)	115,769	
提示額 (A) - (B)	4,131	