

Ⅲ 事業運営に関する計画

1 施設運営の理念

（１）運営方針等

草津駅西口・第２・第３自転車駐車場の管理運営に係る基本的な考え方

- 「公の施設」としての有料駐車場管理を愛知県、岐阜県、三重県、東京都で約6万台の管理運営を行っております。
- 有料自転車駐車場は非常にきめ細やかな接遇が求められ、すでに多数の自転車駐車場を管理運営する実績は、**お客さま視点に立った接遇の実現**に繋がるものと考えております。
- 草津市立自転車駐車場の設置及び管理に関する条例に沿って、管理運営を進めてまいりたいと考えております。また『**健幸都市くさつ**』のもと**市民の方々が住みやすい都市環境**となるように、**安心安全で快適な生活環境を維持向上させること**を念頭に、当自転車駐車場の管理運営に努めてまいりたいと考えております。
- 私たちは、こうした「公の施設」を民間の知恵と知識、経験を活かして、より便利で、より快適にご利用いただけるサービスを目指し、以下の３つの基本方針に基づき、職務を進めたいと考えております。



基本方針１ 私たちは、「公の施設」を運営する民間事業者として、
希望する全ての人**が「公平・公正に利用できる環境」**を創ります。

- 自転車駐車場は、周辺住民やお年寄りの方、お子さま連れの方、障がいのある方、妊娠中の方など、様々な方が利用される可能性がある施設です。また、駅に併設する施設として、駅を使う全ての方や駅周辺施設や提携施設を利用する方が普段通りに駅や施設を利用でき、駐車を希望する全ての方が利用しやすい施設とすることが求められます。
- 私たちは「公の施設」を運営する民間事業者として、**使いやすい場内・場外案内、現場職員によるサポート、分かりやすい情報提供**などを通じ、駐車を希望される人、駅を利用する人々が安心して気軽に不自由なく利用できる**「公平・公正な利用環境」**を創出し、利便性の向上に繋げてまいります。

基本方針２ 私たちは、公の施設の維持管理を続けてきた民間事業者として
多数の実績を活かし**「安心して利用できる環境を適正コストで実現」**します。

- より快適で安心して利用できるサービスを、健全な経営環境の中で持続的に提供し続けることこそが、重要な視点と認識しております。
- 私たちは、これまで公の施設の維持管理を手掛けてきた実績を活かし、**蓄積したノウハウによる機器の点検や保守点検、人の手によるきめ細かなサポートの充実、施設の改善**などを通じて、**利便性を向上させた上で適正コストで安心して利用できる環境**を創ります。
- 24 時間 365 日対応のサポートセンターを常設しており、新たな負担なくサポート、トラブルの対応を行うことで、スタッフの不在時や深夜のトラブル等に解決窓口としての仕組みをとり、お客さまのトラブルを解決する体制を創ってまいります。

基本方針３ 私たちは、駅の地区交通課題を支える交通事業者として、
将来の**「まちづくりの担い手の一人」**として連携・協力します。

- 自転車駐車場は、駅前の駐車問題を解消する役割を担う施設であり、管理する私たちも**地域の一人として、その責務を全うすべく職務に当たる**ことが重要と考えております。
- 私たちは、管理業務として管理運営のみに注力するのではなく、関係各所との連携を通じて、地元の交通課題を共有し、まちの活性化をともに推し進める**「まちづくりの担い手の一人」**として連携・協力していきたいと考えております。

団体の経営方針

方針1 我々は歩む全ての人々に、求められる以上の安心と快適を提供し続けます

- 私たちは、お客さまを大切に、“信用第一” “誠心誠意” “熱意” “一生懸命” をモットーに管理してまいります。
- 社是である、「我々は歩む全ての人々に、求められる以上の安心と快適を提供し続ける」を念頭に、お客さまが安心、安全、快適にご利用いただけるよう、業務に努めてまいります。
- 私たちは、お客さまが多く忙しい時も、少ない時も、お客さまが丁寧な人でも、威張っている人でも、お子さまでもご高齢の方でも、この社是を常に忘れません。

方針2 駅周辺の安心・安全で快適な生活環境を実現する

- 自転車は、便利で手軽な乗り物であり、環境に対する負荷が少なく、健康にも貢献でき経済面でも優れた身近な交通手段です。
- しかしながら、自動車等の利用拡大は、同時に駐車禁止箇所への路上駐車や放置自転車の増加による通行障害の発生や緊急活動の妨げ、歩道上の交通事故発生など、様々な社会問題を引き起こします。
- 路上駐車や放置自転車を防止し、駅周辺の安心・安全で快適な生活環境を実現するための施設として、多くの市民の方に利用していただけるようにしてまいります。
- お客さまが安心して、迷うことなく駐車できるよう、分かりやすい情報提供や、使いやすい場内施設を整備し、駅周辺の安心・安全で快適な環境を実現してまいります。

方針3 地元雇用機会の創出・地域への貢献

- 高齢者への働く場の提供、積極的な地元採用を行うことで、相互の活性を図り、地元地域の方と良好な関係を構築してまいります。
- 弊社は中部地域を中心に 50 箇所を超える自動車駐車場、自転車駐車場を管理し、各施設合わせて地元雇用者を約 400 名創出し、事業に取り組んでおります。
- また、発注先については草津市の事業者を優先的に採用して地元企業に貢献いたします。



平等利用に関する取り組み

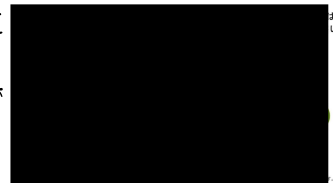
- 私たちは「公の駐車施設」としての平等な利用として、【駐車しようとする全ての人】に対して、【年齢や性差、運動能力などに関わらず、身体的、精神的な心労をかけることなく駐車できる環境】を、公平・公正に提供することにあると考えます。
- 「公の駐車施設」として、「駐車を希望された方を拒否しない」ことを原則とし、「平等利用確保の方針」に従って、誰もが安心して利用できる環境を提供してまいります。
- 本事業が公共サービスであるという意味を十分に理解するとともに、施設の設置目的を十分に認識し、公平かつ平等な施設運営を行ってまいります。

平等利用確保の方針

- 高齢者や障がい者の方、妊娠中の方や、お子さま連れの方などの来訪を想定し、使いやすい「おもいやりスペース」の確保や、筆談に対応した窓口など、受け皿としての機器や施設の見直しと再整備を行います。
- また、高齢者や女性の方にも、精神的に安心してご利用いただけるよう、ユニバーサルデザインの観点から施設を総点検するとともに、管理人の巡回や声かけ、駐車のお手伝いなどにも力を入れてまいります。

取組2 聴覚障がい者、高齢者の方との円滑な意思疎通の仕組み

- 声での意思疎通が難しい聴覚障がい者や、耳の遠い高齢者の方にも、安心してご利用いただけるよう、筆談による対応の用意や、ゆっくりとした話口調などの研修等を通じ、円滑な意思疎通ができるよう、対応を図ってまいります。



取組3 障がい者、高齢者、妊娠中の方等も使いやすい「おもいやりスペース」の確保

- 高齢者や妊娠中の方、お子さま連れの方などの来訪を想定し、施設全体の利用台数を調査した後、おもいやりスペースの実施箇所の検討を行います。
- おもいやりスペースは、お客さまに譲り合ってご利用頂けるよう、サインによる目印や、管理人による声かけなど、有効に機能する仕組みについても合わせて実施してまいります。
- また、弊社が管理を行っている他施設において、一部エリアに女性優先エリアを設け、お客さまから「安心して利用できる」とご好評をいただいております。
- 設置場所については出入口付近や照明の多い箇所等、安心感のある場所を検討してまいります。



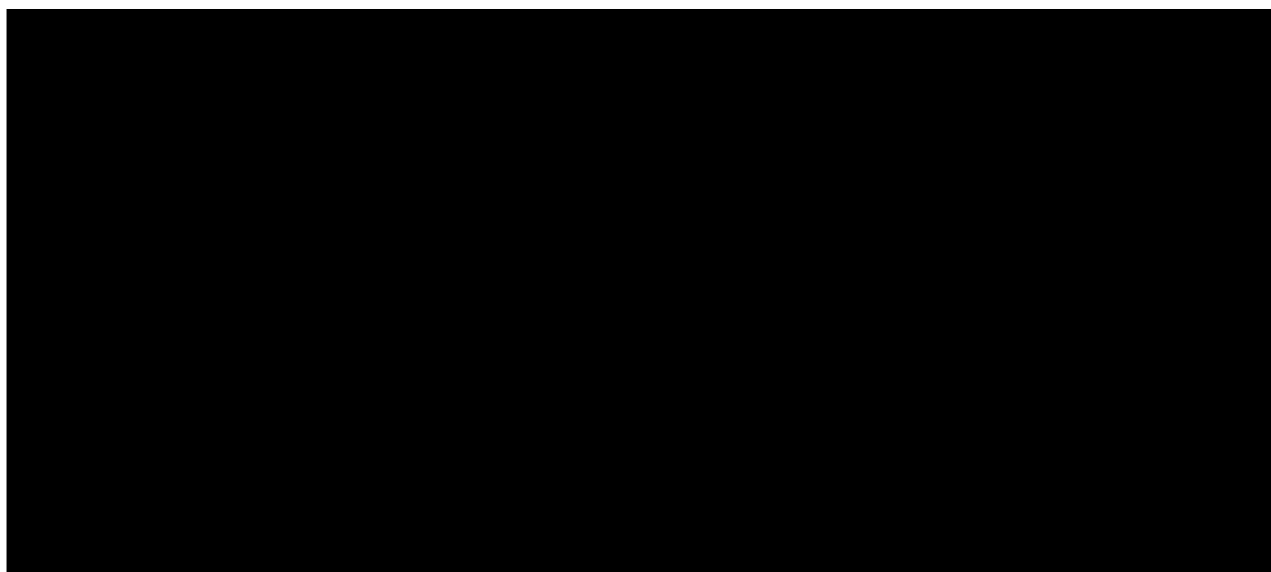
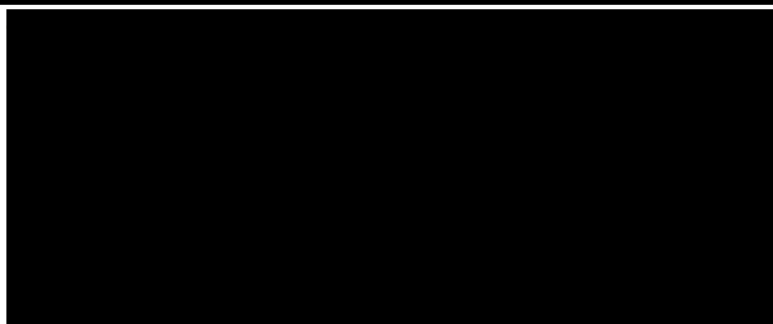
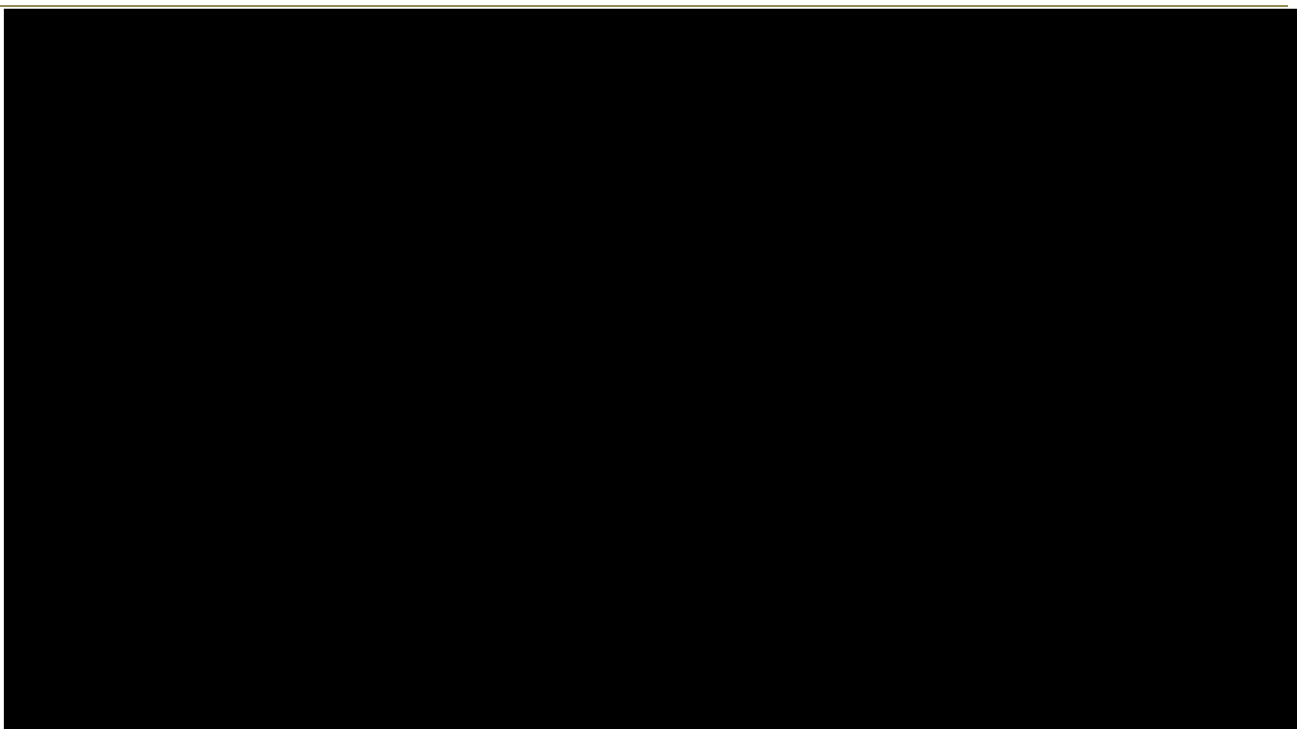
取組 4 外国人向けの言語表記の実施

- 近年外国人住民数は全国的にも増加しており草津市も滋賀県で6番目に多く 2015 年から年々増加傾向にあります。そのため、すべての人が平等に利用できるためには**多言語に対応**することが必須であると考えます。
- 特に使用する人口が多い中国語、韓国語、英語での表記を行い、利用しやすい施設を目指します。

取組 5 アルコール消毒・飛沫防止シートの実施

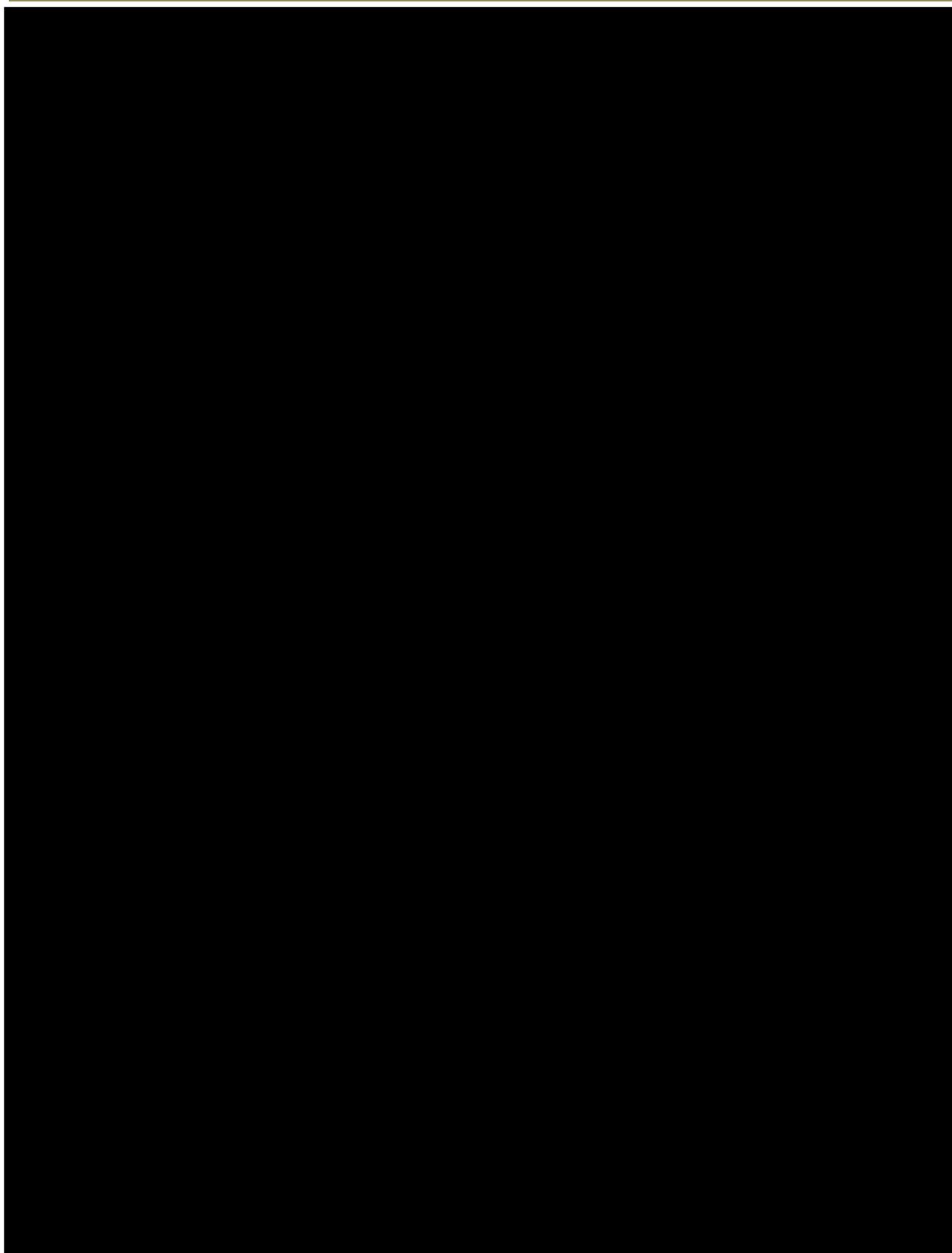
- 新型コロナウイルスへの対策として、ご利用様が利用される精算機、定期受付機等の機器につきましては、スタッフによる除菌シートでの拭き作業を随時行います。
- また、管理事務所へ飛沫防止シート及び消毒液の設置、事務所内の換気、スタッフの検温、手洗い・うがいの徹底を行います。これらの対策は「**安心・安全な場**」の**提供**に繋がると考えており、利用促進に影響するものと考えております。

(2) 地域住民との交流について

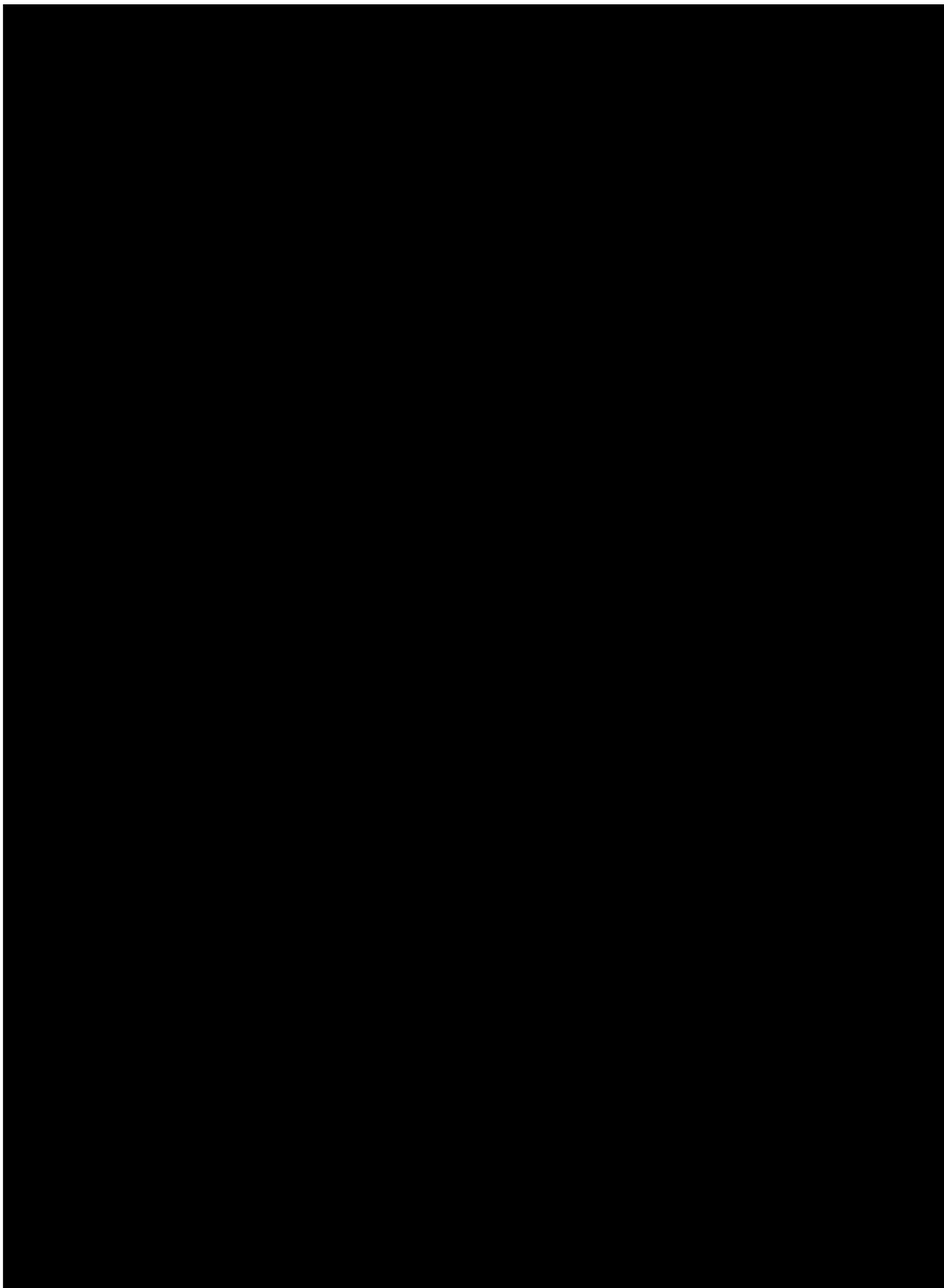


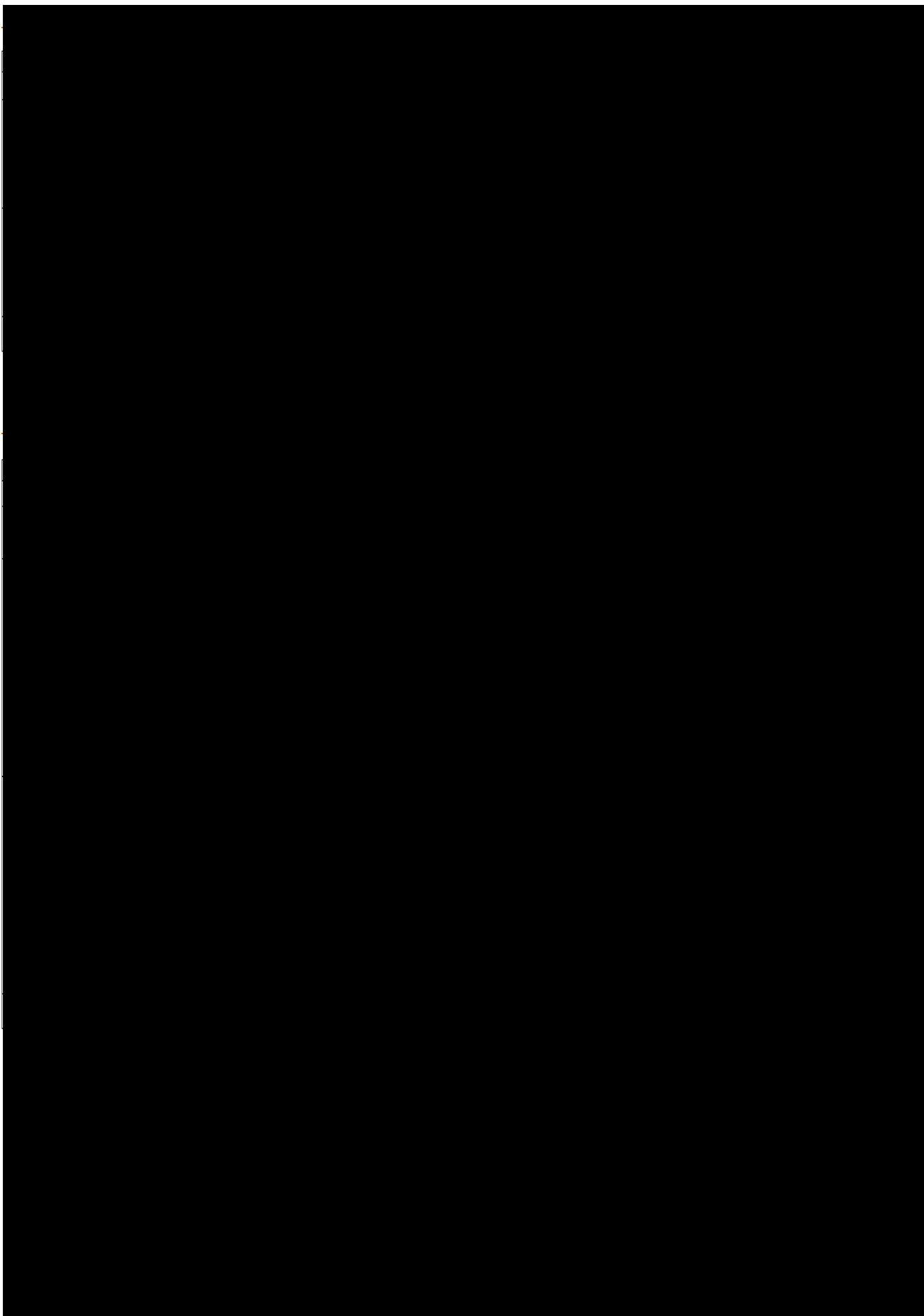
Ⅲ 事業運営に関する計画

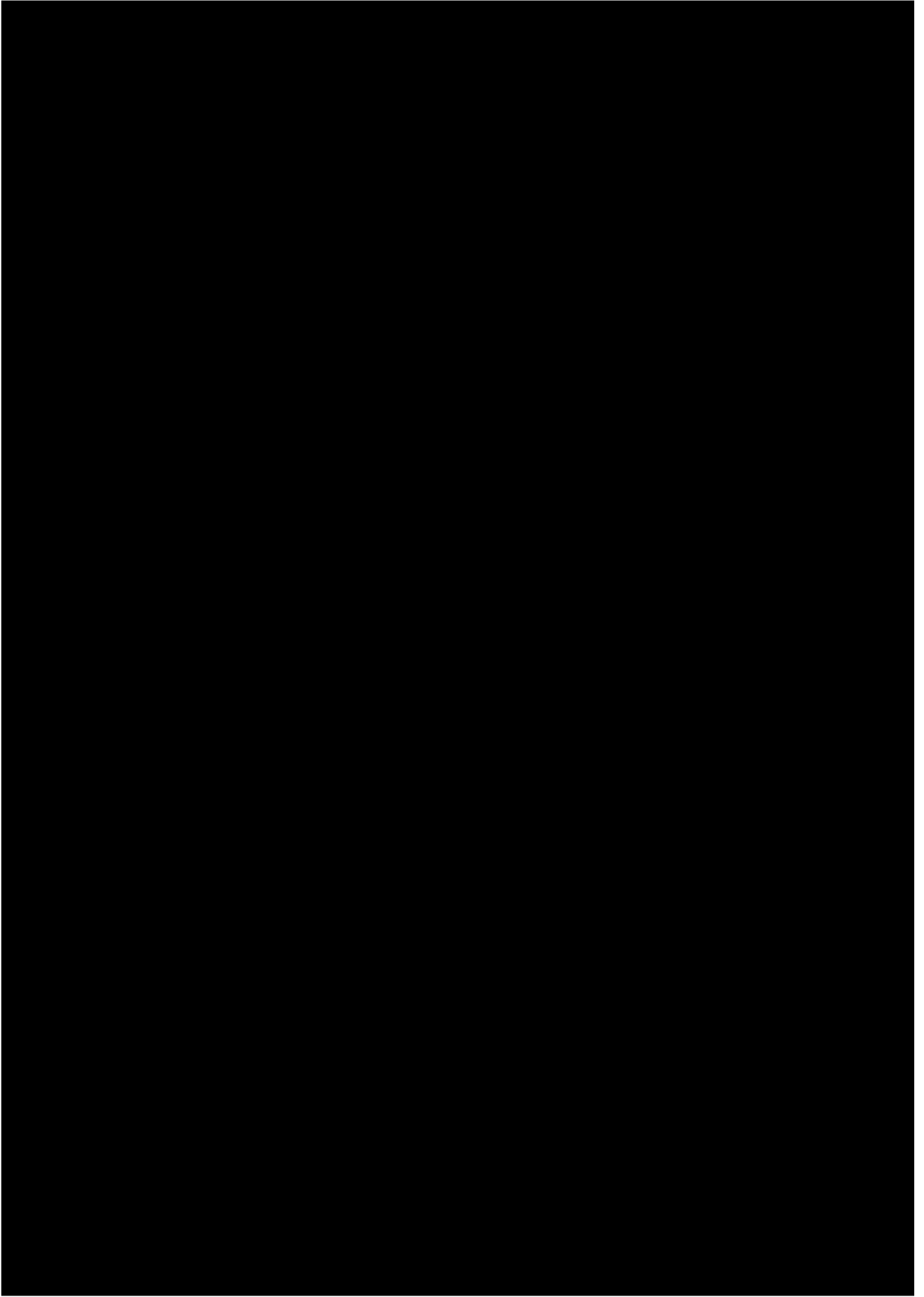
2 職員配置



職員の配置







施設の管理運営に伴う業者委託の体制

- 管理運営業務の中には、消防設備点検等の専門的な技術を必要とする業務、清掃業務等の特殊な技術を必要としない業務など多様なものが含まれます。
- 業務の一部を委託する業者の選定にあたっては、業務実績・体制などの評価軸で評価するとともに、地域への貢献を念頭に、同水準の業者である場合は、**市内業者を優先**して選定します。

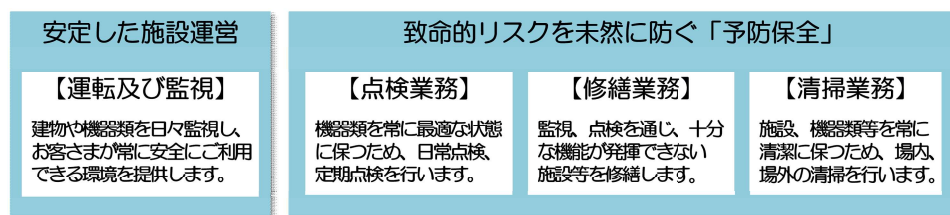
保安警備業務体制

- 公の施設を多数管理してきた弊社の経験上、警備業務は非常に重要であると認識しております。
- これまで委託実績のある警備会社と連携し、仕様書に則り機械警備を導入し、異常信号を受信した際には、警備員が直ちに現地へ直行し、原因究明や修復を行える体制を構築いたします。

警備会社との連携

施設の安全利用を確保する体制

- 仕様書で求められる事業について、管理人による毎日の点検・清掃を通じて**トラブルを未然に防ぐ「予防保全」**をベースに、お客さまの利便性と安全性の向上を図るよう努めてまいります。



施設の清掃業務

- お客さまにいつもきれいで「気持ちよく」お使いいただける施設とするため、チェックシートを用いて定期的な清掃とともに、毎日の管理業務の中での日常清掃を行います。

施設の点検業務

- 設備の点検は、弊社の管理責任者が全ての点検業務を管理する事で、遅延する事なく、また問題があった際には速やかに報告・連絡及び必要な修繕の段取りを行うものいたします。
- 法定点検となる消防用設備、またお客さまの利便性確保のための駐輪機器類や搬送機設備について、以下の考え方で定期的な点検を行います。

消防用設備：法定点検の基準に則り専門業者により実施

- 消防用設備の点検は法律で定められた基準に従い、所定の年2回（機器点検年2回、総合点検年1回）、専門業者への委託により点検し、遅滞なく関係消防署等に報告いたします。

自転車搬送機設備：保守点検を専門業者により実施

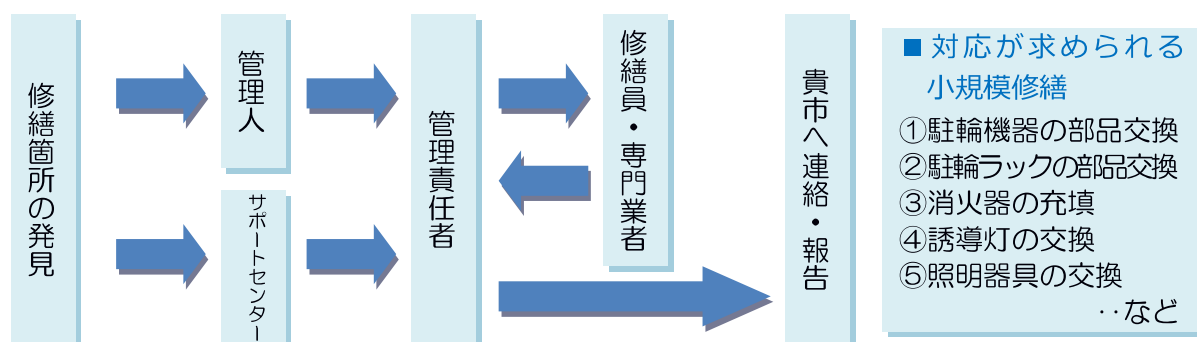
- 自転車搬送機設備の点検は年1回専門業者への委託により点検を実施いたします。日々の稼働の中で異常信号を受信した際には速やかに専門技術者を派遣し運行の復旧処置を講じます。

駐車場機器類：日々の目視点検と年4回の保守点検

- 駐車機器を常に良好な状態に保つため、スタッフの日常業務の工程に、駐車機器類の目視及び動作確認を基本とする軽微な点検を位置付け、実施いたします。
- 駐輪機器点検については、**所定の点検に加え**本社より機器検査員を派遣し、一定期間内に『**総点検**』を実施し、結果を分析し、必要に応じて改善すべき事項を市へ提示し、必要に応じて改善を実施いたします。

修繕の考え方

- 機器類の修繕は、基本的には仕様書に則り進めてまいります。年間の修繕費内の小規模修繕について、以下の考え方で取組みます。
- 修繕を要する施設が把握された時点で、管理人、管理責任者で情報を共有した上で、お客さまの安全・安心の維持のため、迅速に修繕作業を進めるものとしています。



Ⅲ 事業運営に関する計画

3 人材確保・育成

(1) 人材確保・採用計画の考え方

スタッフの手配

当該施設の管理に精通した人材の採用による効率的運営

- お客さまと対面するスタッフの人数とそれにかかる人件費は、お客さまへの質の良い対応や、点検、清掃による適切な施設維持を担保するために、過度なコスト縮減はすべきでないと考えます。
- 一方で、個々のスタッフが、**限られた雇用時間を最大限活用し効率的に点検、清掃、受付業務**などをこなすことができれば、同じ人件費でも、より高いサービスが提供できます。
- このような業務の効率化は、スタッフ各個の「**慣れ**」や「**経験**」により培われると考えます。
- 弊社では、同種の駐車施設の管理に精通した人材を中心に雇用することで、「**より良質なサービス**」を「**本来かかるコストより安いコスト**」で提供することを実現してまいります。

地域のことをよく知る「地元雇用者」を基本に採用

- 弊社は、地域のことをよく知る「**地元雇用者**」を基本に採用し**地元雇用の創出**につなげていきます。
- 弊社の運営経験では、お客さまから周辺のお店、施設の情報、行き方などを質問されるケースが多くある為、現在従事しているスタッフの多くは、当該施設の管理経験を有するとともに、お客さまとの面識を持つ人材であります。継続してお客さまにとって“**なじみ**”のある**施設としての環境**を残したいと考えます。

様々な媒体を利用した採用計画

- 新たに管理を開始する案件では、人材確保は急務となります。
- 弊社では、**ハローワークと連携し地元の高齢者を中心に採用を進めてきた実績**があります。また近年ではマイナビ等の Web を利用した掲載、地元広報誌への掲載等、様々な媒体を利用して人材確保に努めてまいります。

(2) 人材育成・研修体制の考え方

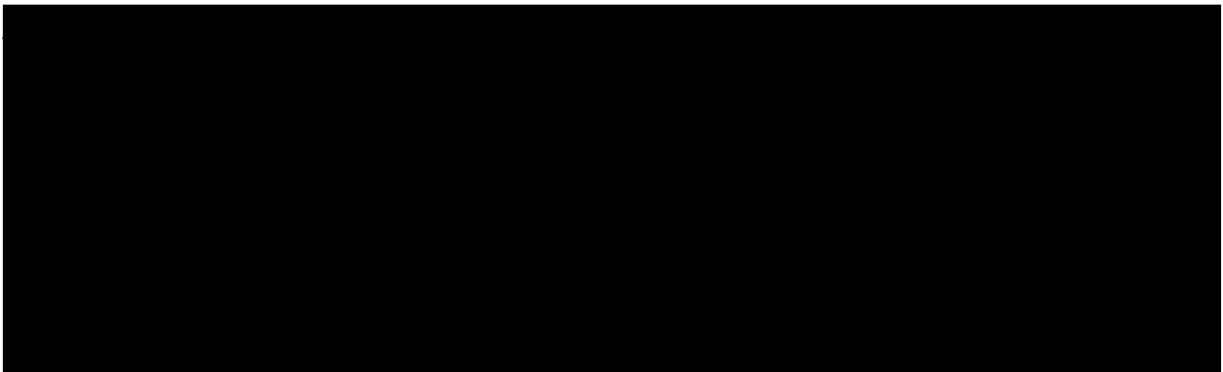
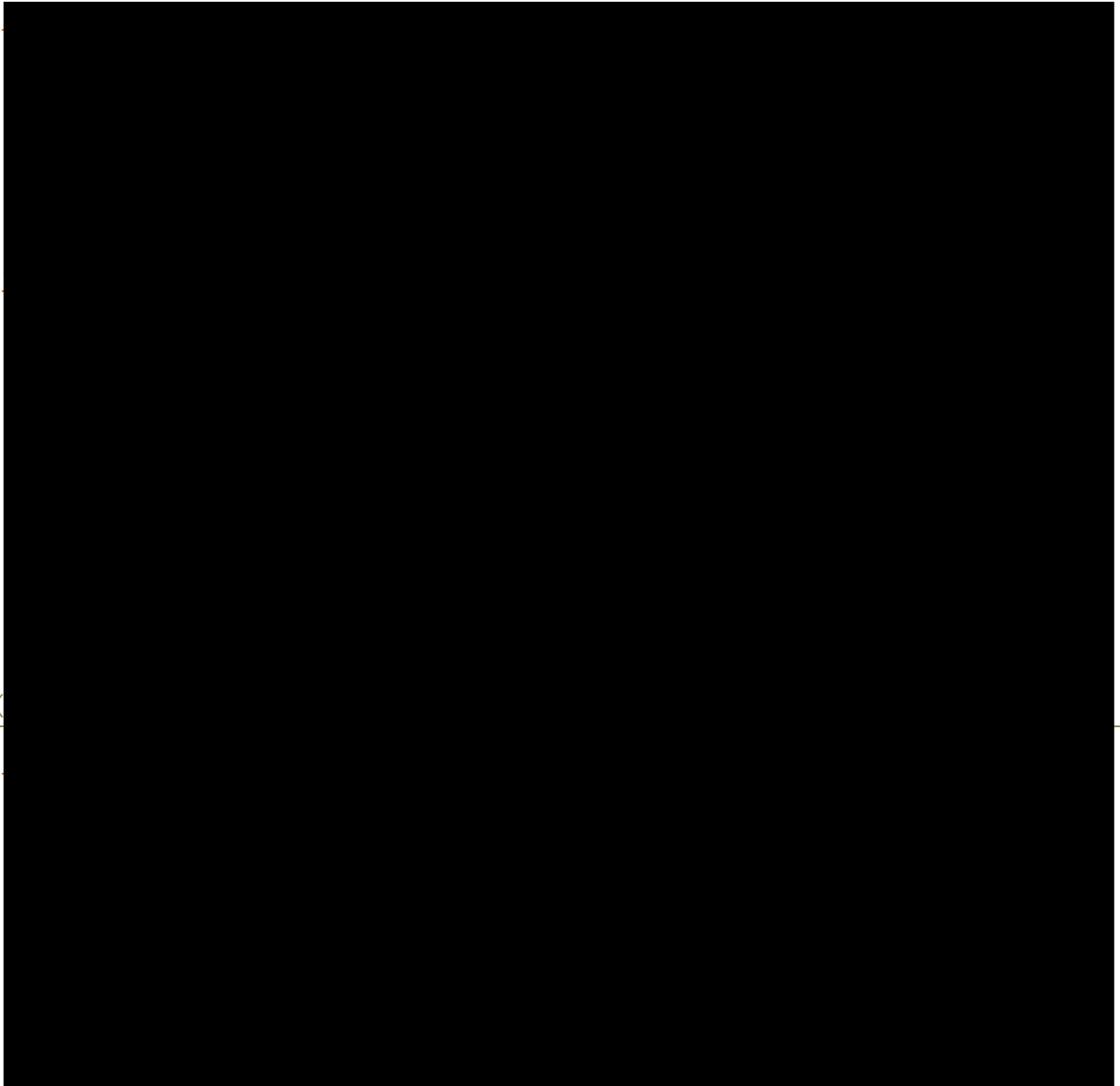
スタッフの研修計画

- 弊社は、駐車場を利用される方々を「利用者」ではなく、「お客さま」と表現します。「お客さま」と表現することにより、私たちの取り組むべき方向性を明確にし、スタッフ全員が、おもてなしの心を持って、業務を遂行いたします。
- 研修には、独自に作成した「お客さま接客マニュアル」に基づく徹底した接客研修を行い、全てのスタッフが「おもてなしの心」を持った対応を行うことができる体制をつくります。

「おもてなしの心」を持った管理運営のスペシャリストの育成

- 弊社が駐車場を運営・管理してきた経験では、お客さまとのトラブルは「駐車機器類の故障」と「スタッフの接客」によるものが多数を占めています。
- 今までの管理運営ノウハウを活かし「接客マニュアル」に基づき、徹底した接客研修を行うことで、より一層お客さまに安心してご利用いただける環境を構築いたします。





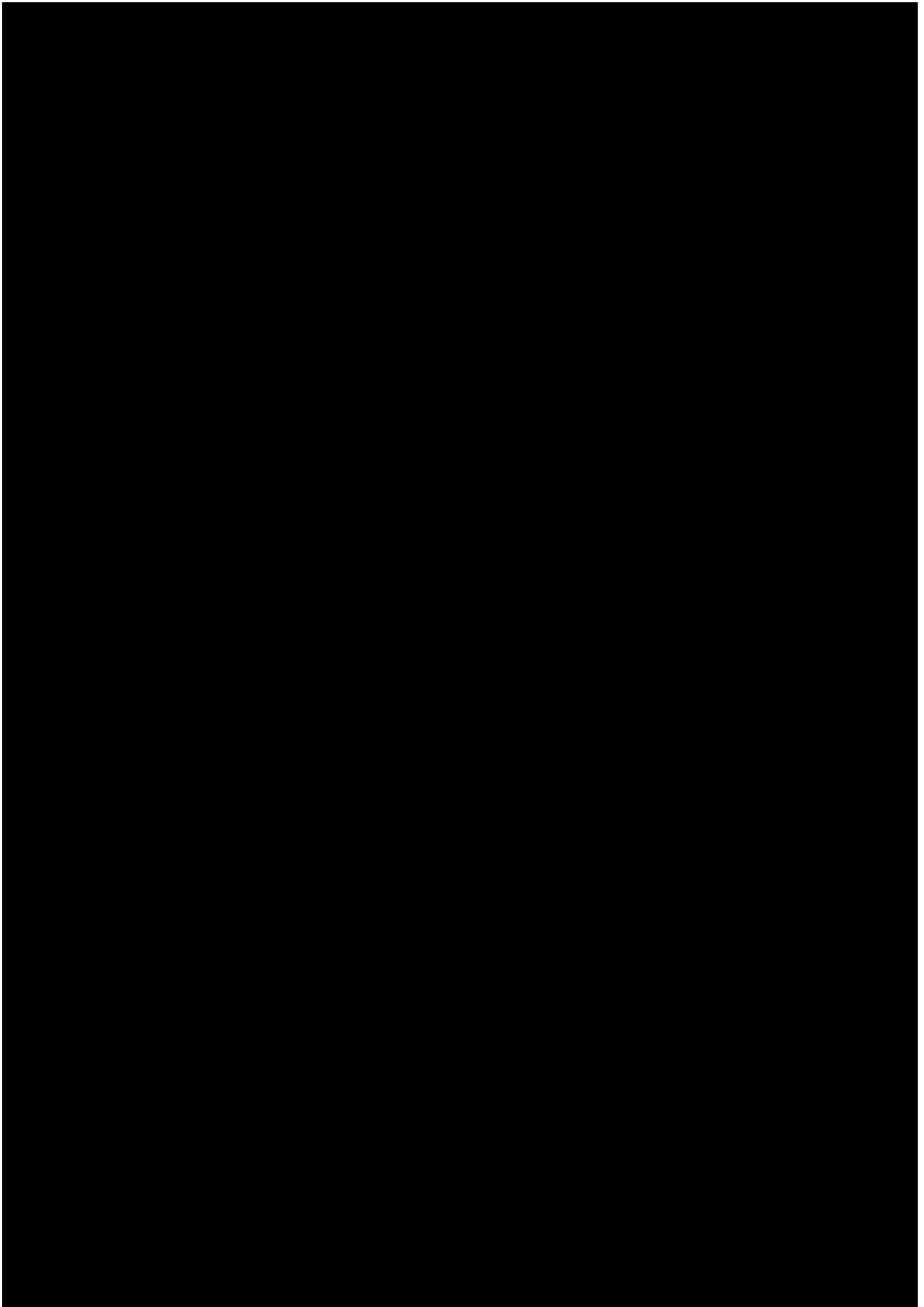
Ⅲ 事業運営に関する計画

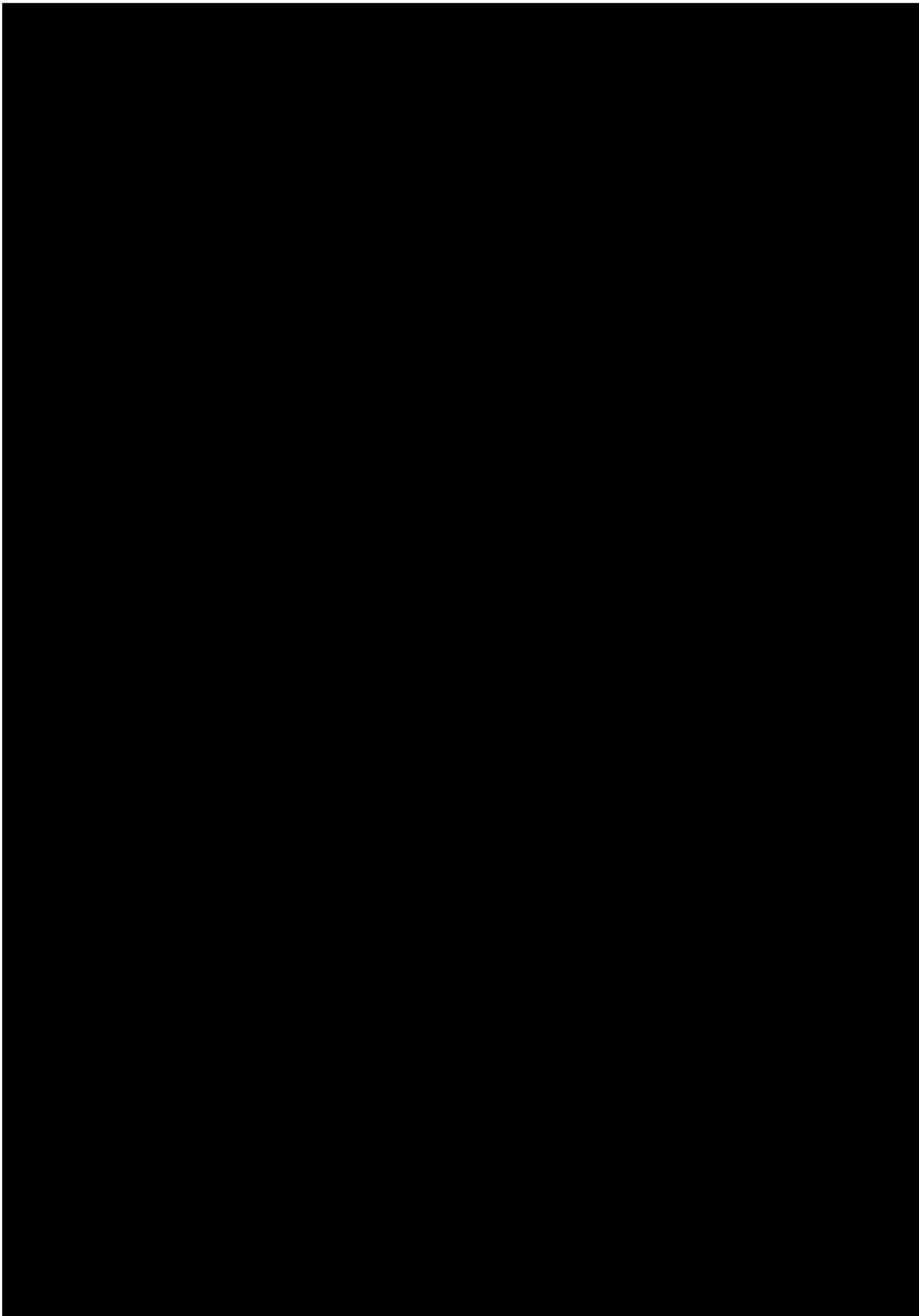
4 職員の労働条件

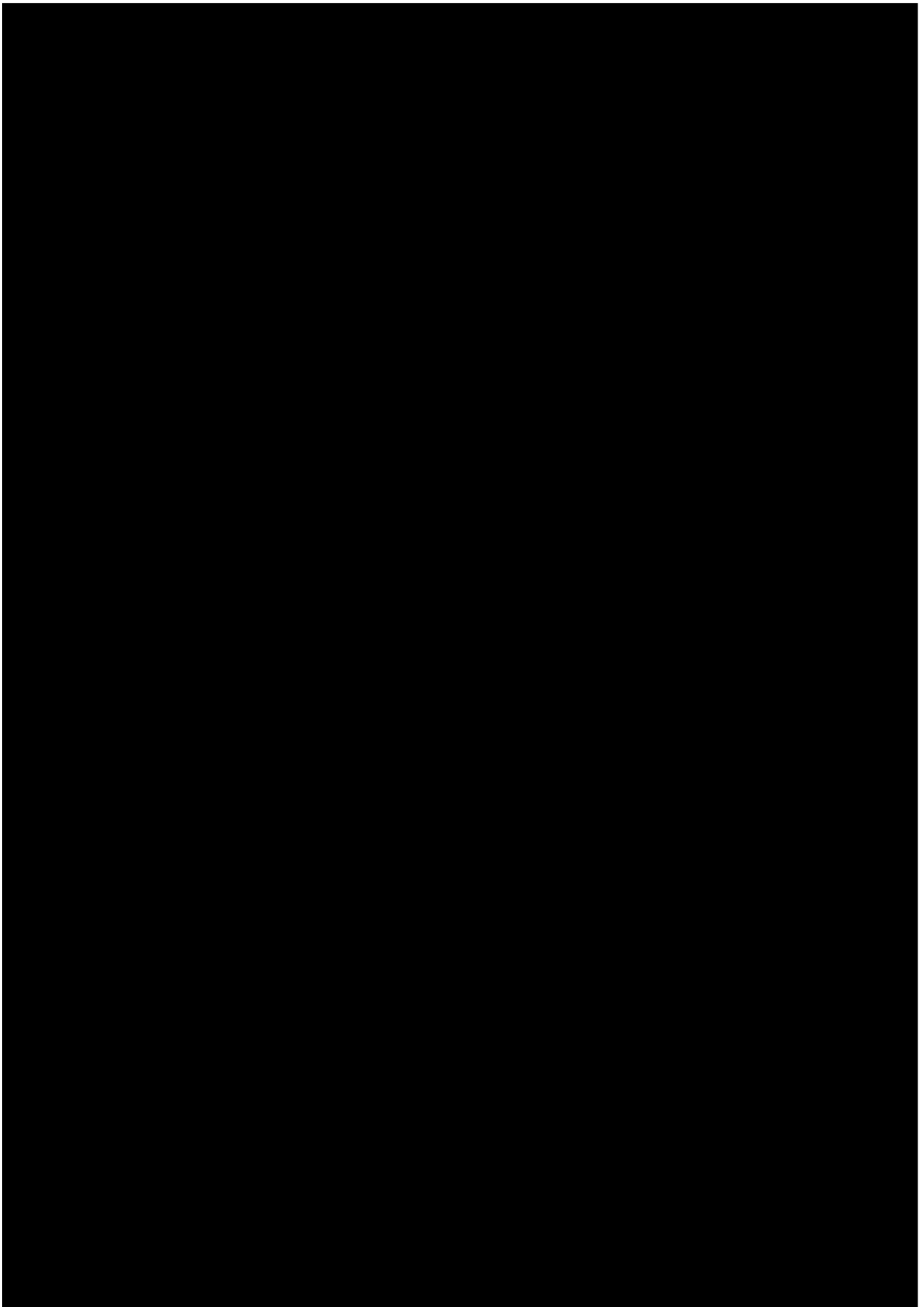
就業規則（案）

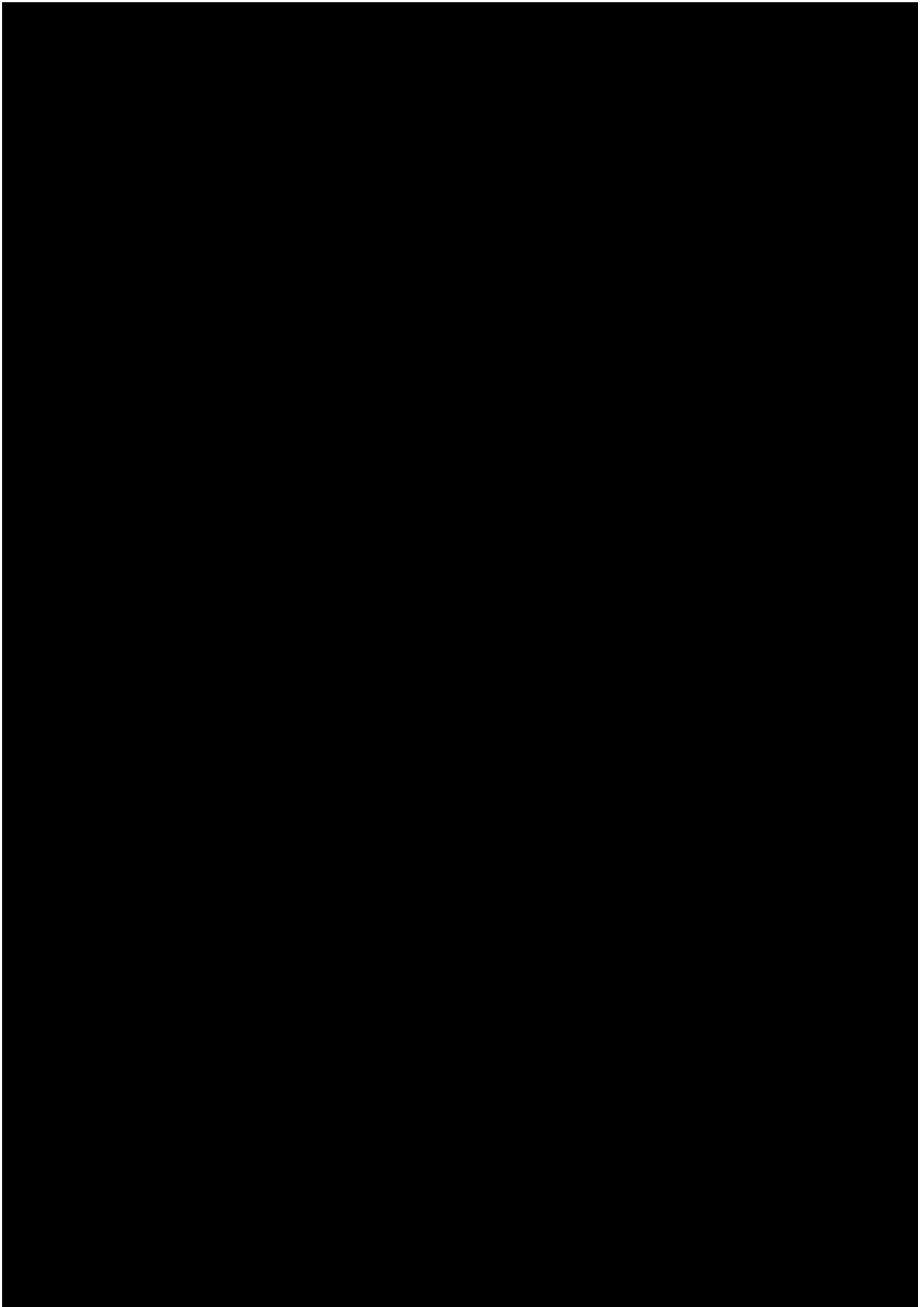
自転車駐車場パートタイマー就業規則

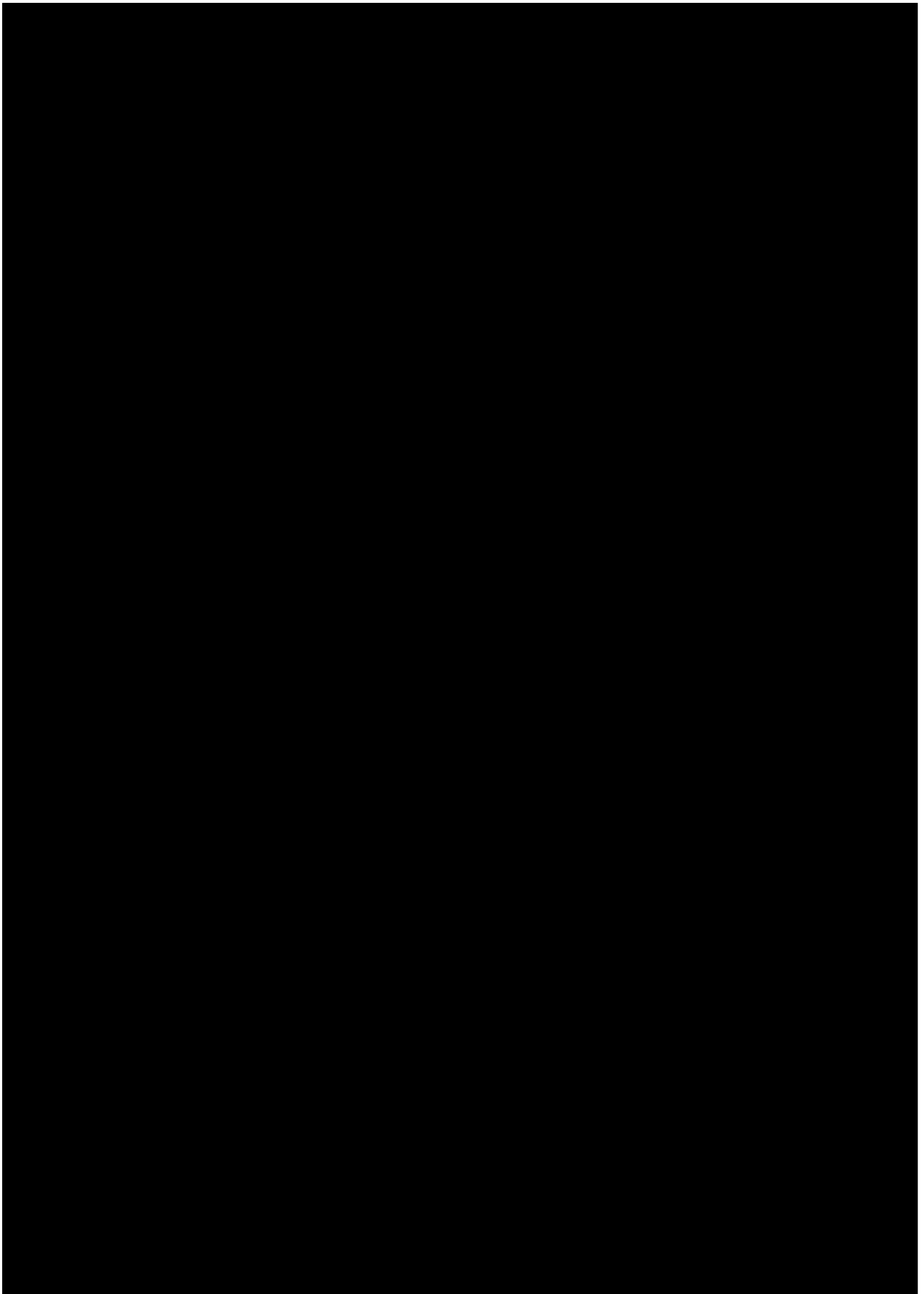
蔦井株式会社

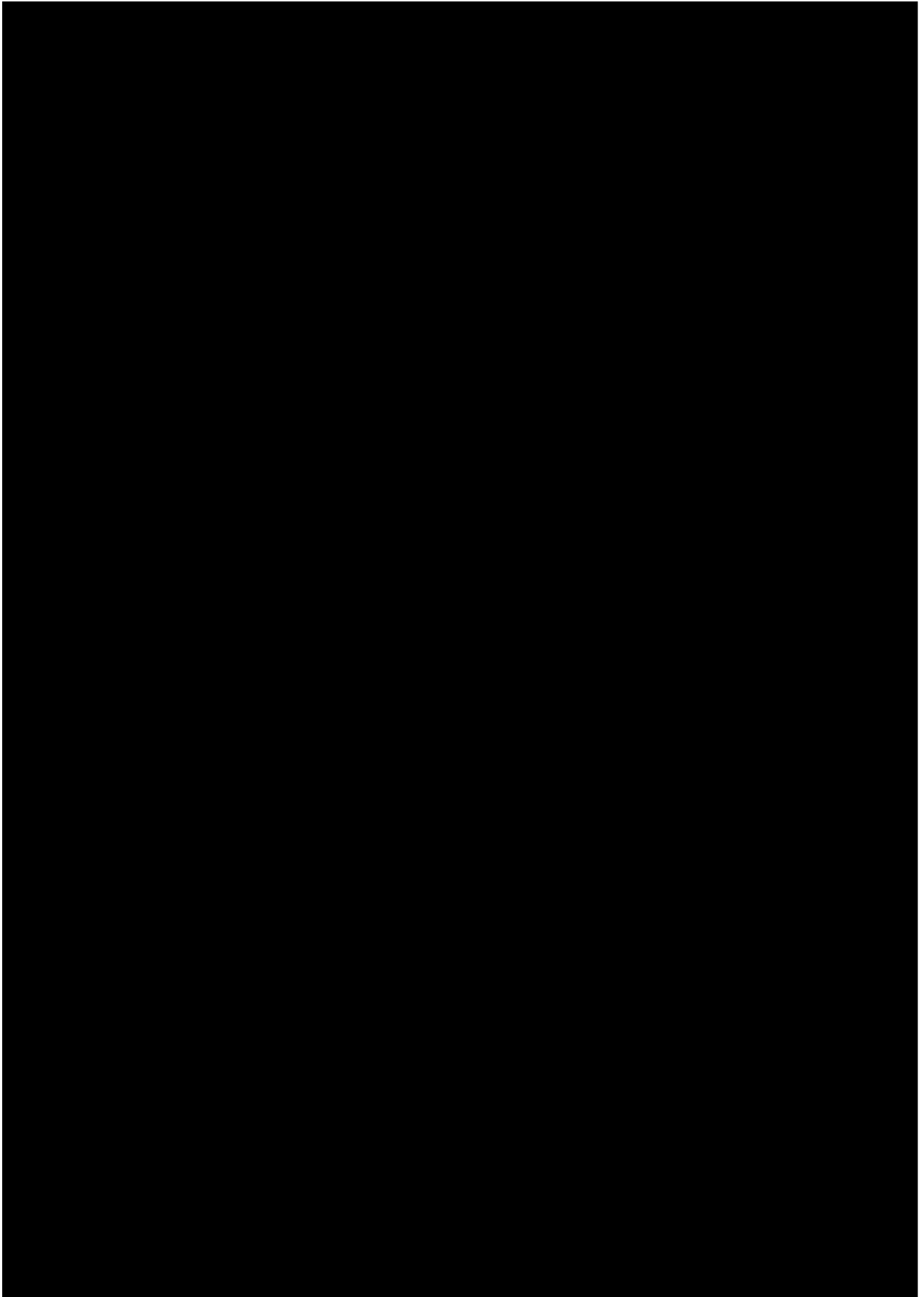


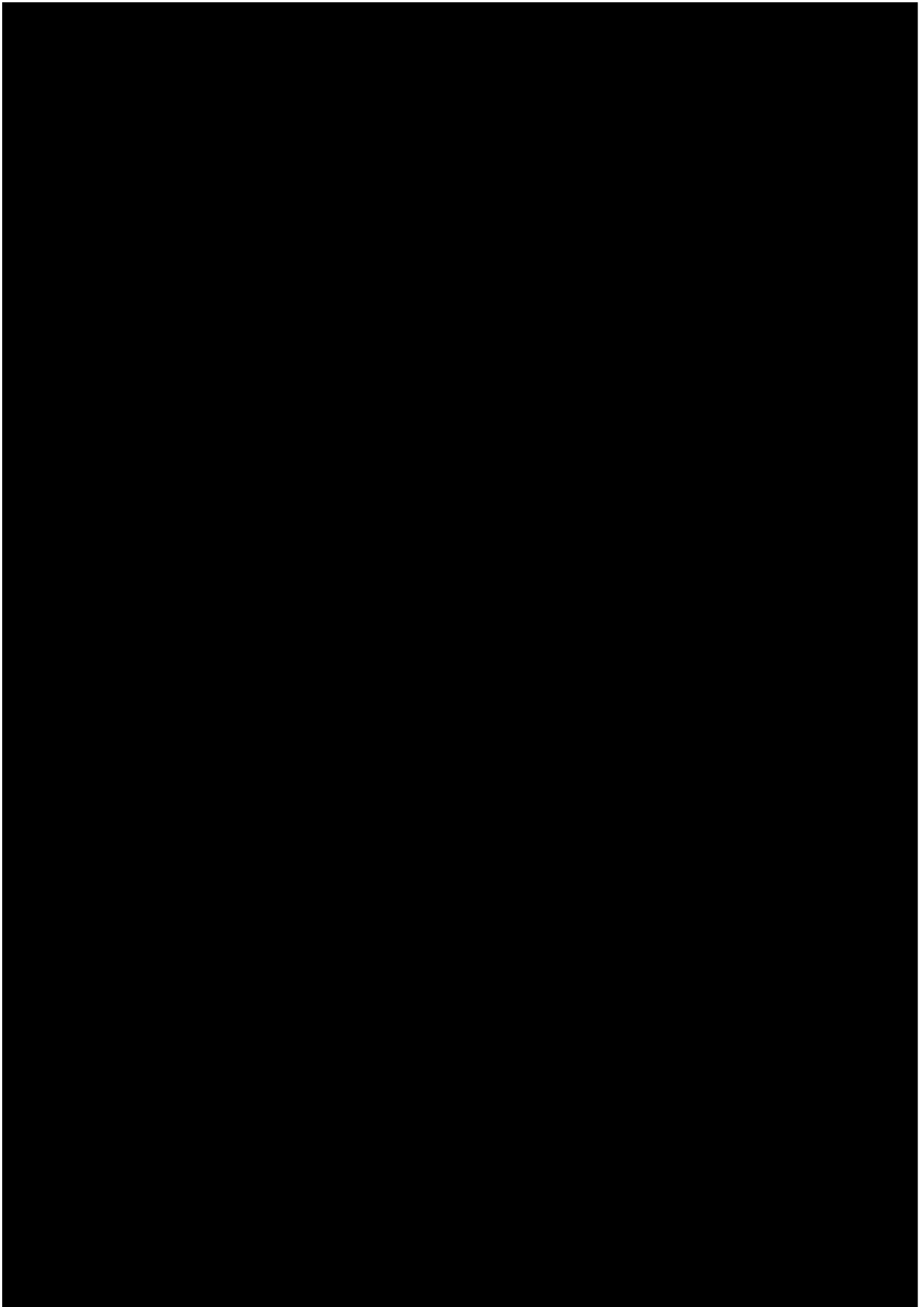


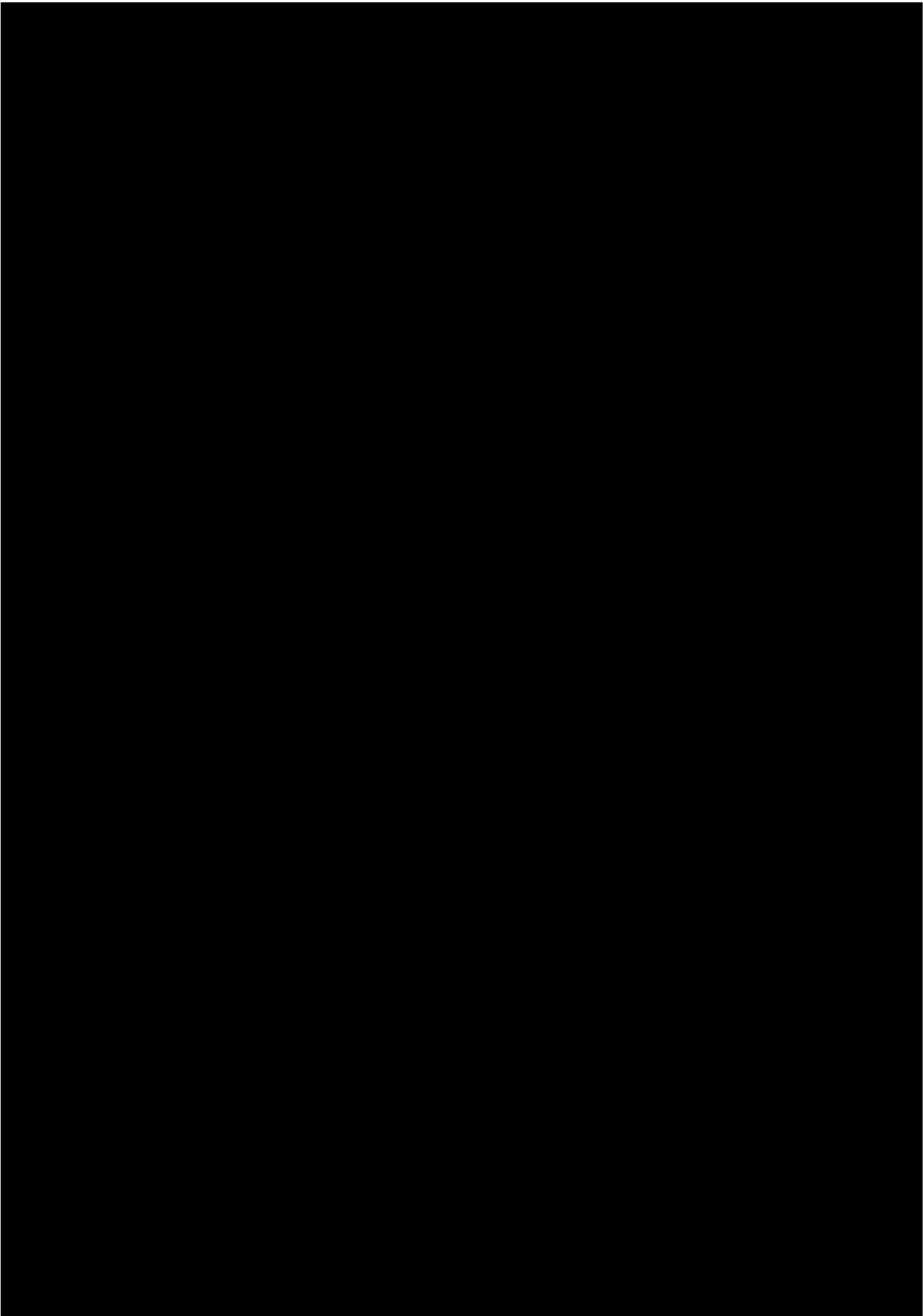


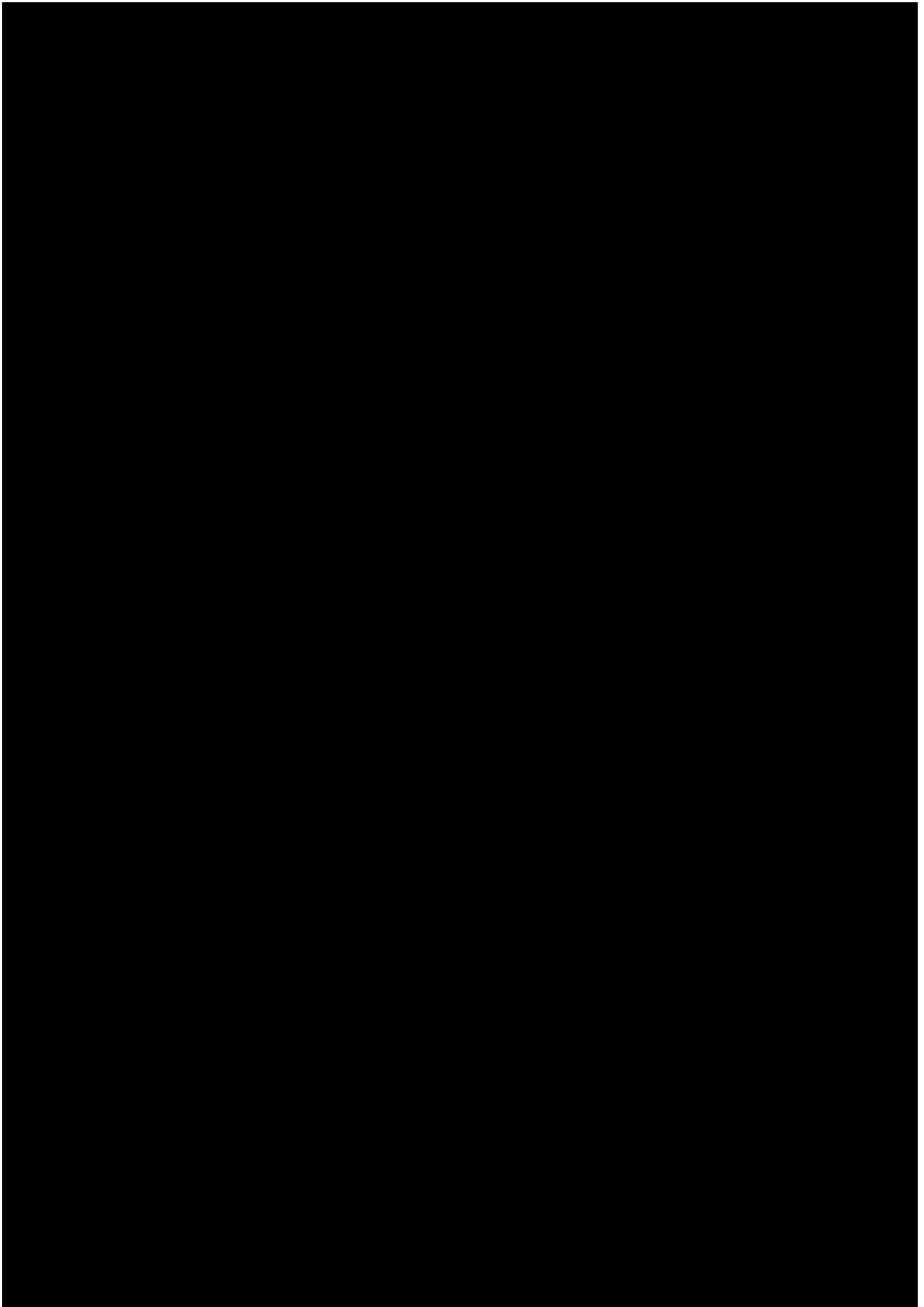


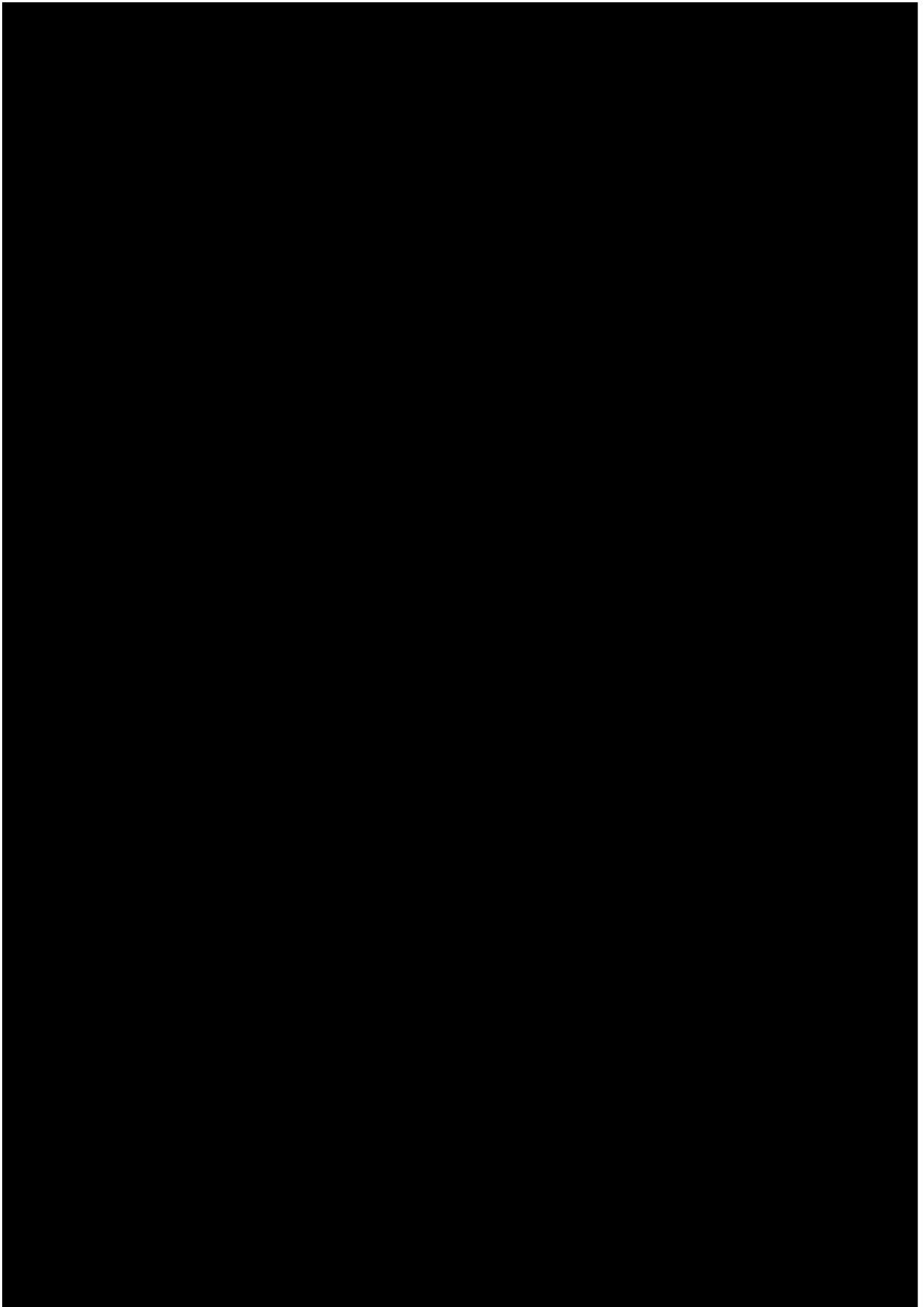


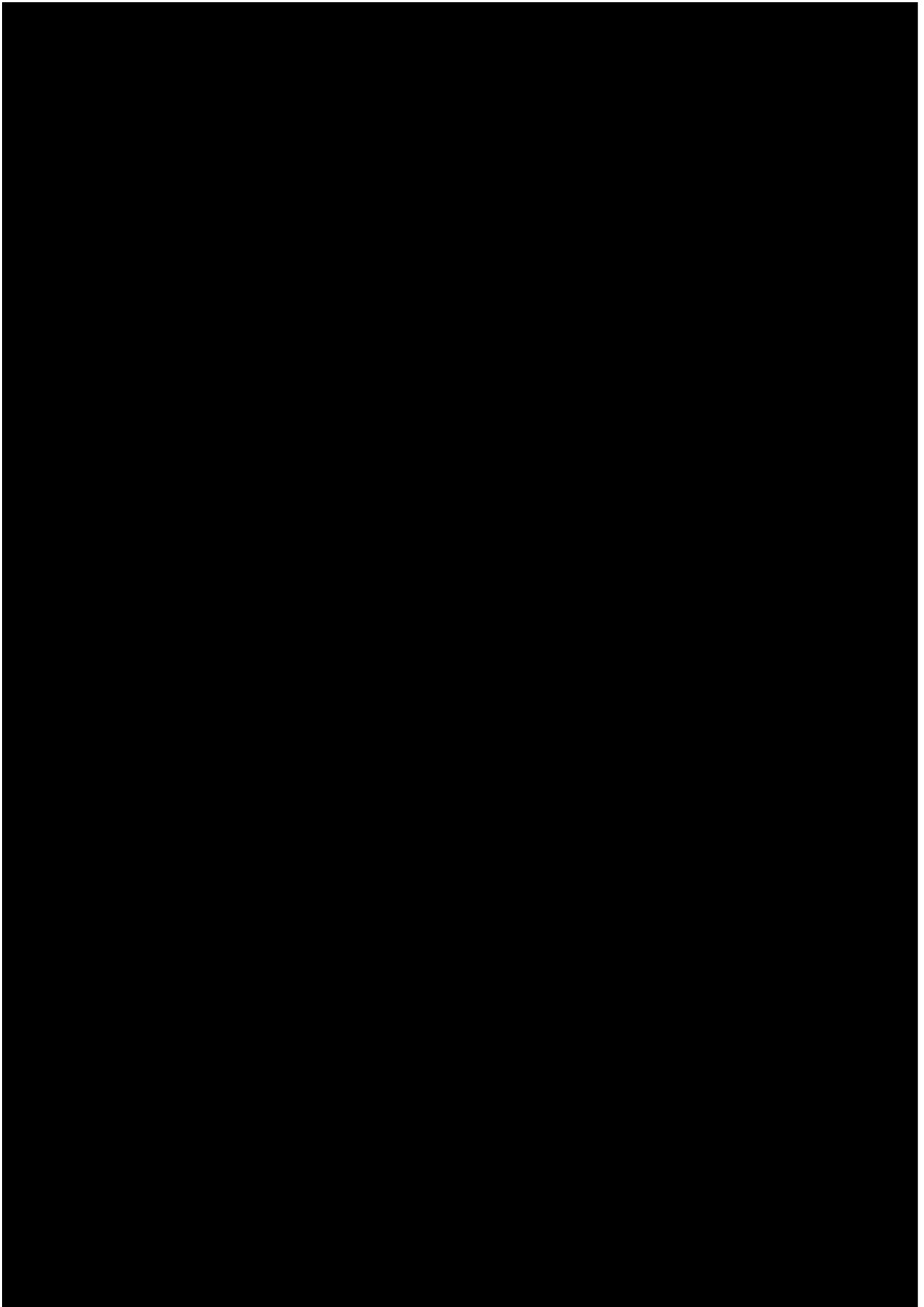


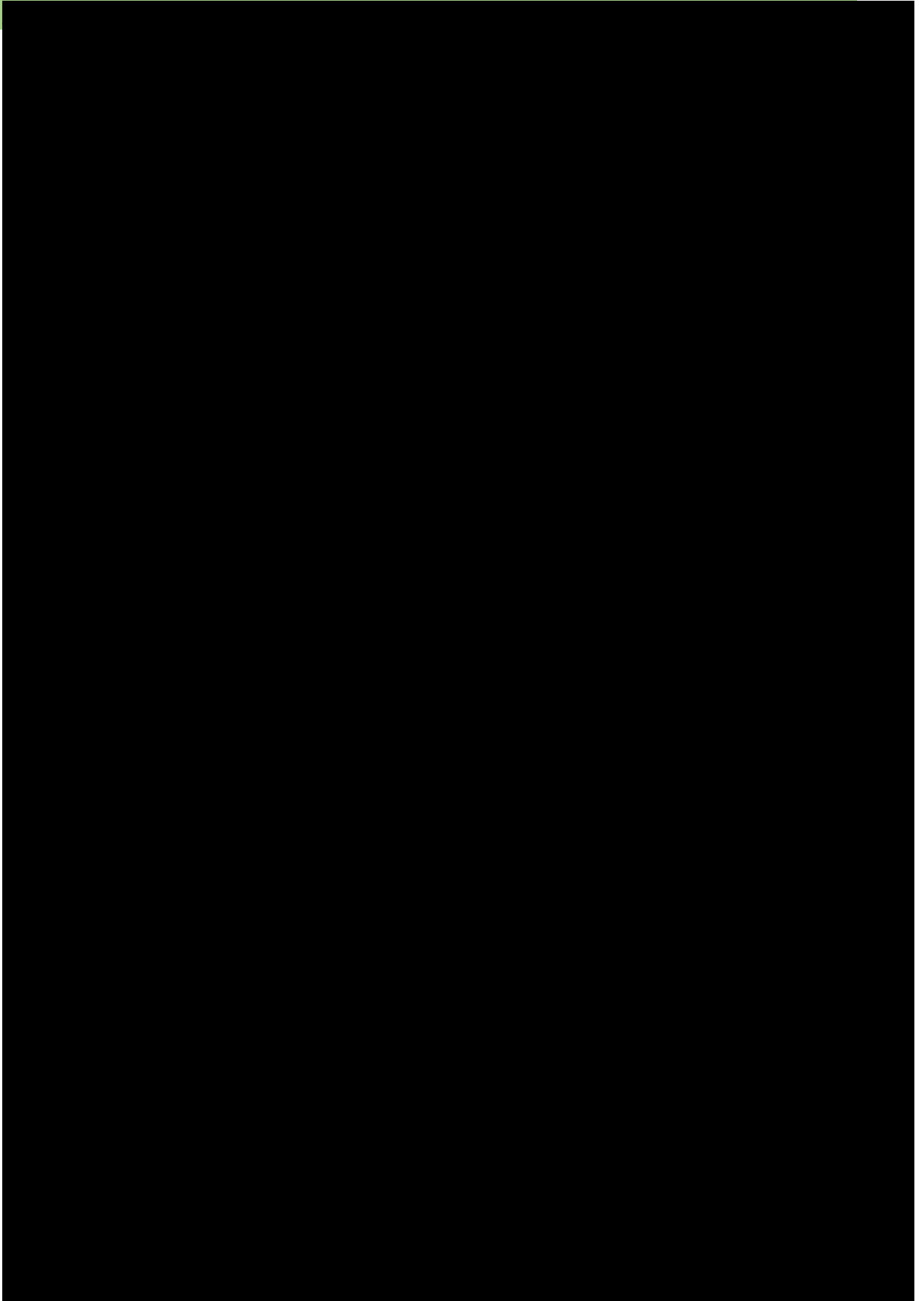












Ⅲ 事業運営に関する計画

5 サービスの質の確保・向上に関する考え方

- 本事業が公共サービスであるという意味を十分に留意しつつ、お客さまの利便性向上を実現する為に、サービスの質の確保及び向上について、施設そのものを改善するとともに、それを美しく維持していく取組みが必要であり、その上で施設にて提供するサービスを改善していくことが必要と考えます。
- また、お客さまが日々ご利用いただく中で感じている使いにくさや不安等の、生の声を聞くことがトラブルを未然に防ぎ、維持管理を効率的に行うために重要と考えております。
- そのため①お客さまの声を聞き取る、②声に応じて検証する、③改善・報告する、の3つのステップを経て、適切に対応するしくみを構築し、サービスの質の確保、向上に繋がります。

Step① お客さまの声を「聞き取る」ための方策

いつでも意見を伝えられる「ご意見ポスト」の設置

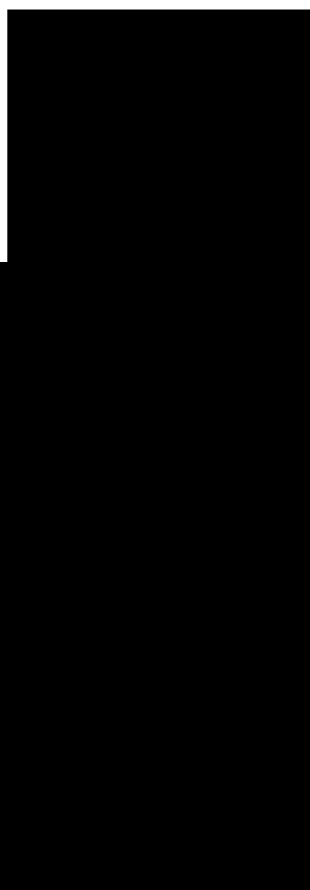
- お客さまが施設の使いやすさや接遇等に対する意見・要望を投稿できる「ご意見ポスト」を駐車場内に設置します。
- また新たにインターネットからも気軽に投稿できる「ご意見ポスト WEB版」も用意し、いつでも、どこか



らでも投稿できる仕組みと併用することで、気軽に意見を伝えられる仕組みといたします。

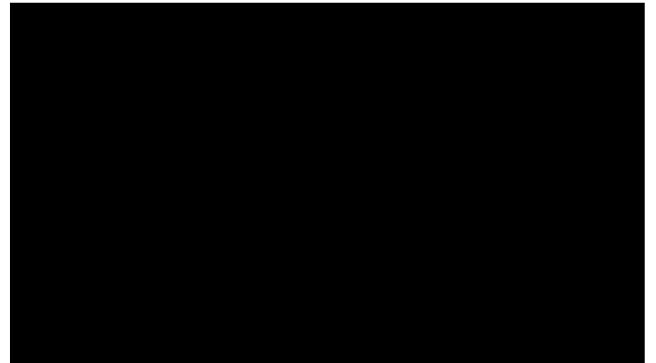
QRコードを活用した定期的な「お客さまアンケート」の実施と活用

- 専用 QRコードを読み取っていただく掲示物を貼付し、スマホ等で手軽に実施いただけるようにすることで、回答者数の増加を図ります。
- QRコードで集計することで、データを電子化することが可能となり容易にグラフ化が可能となります。



Step② 声に応じて「検証する」方策

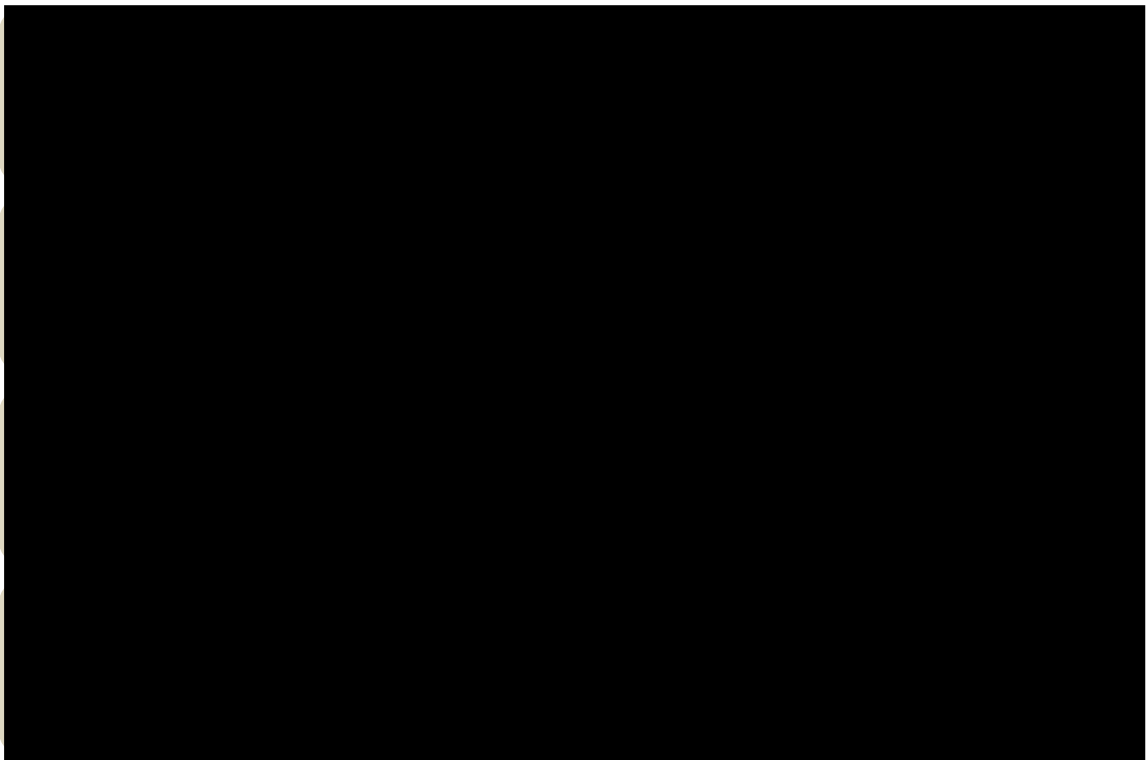
- 頂いた意見に対しては、些細なことでも検討課題として整理し、毎月開催する「定例会議」の議題として検討していくことで、最適な対策を提案し実施いたします。
- 他の施設管理実績に基づく具体対策の提案として、弊社が管理する他駐車場等の苦情等は具体的な対応内容とともに資料化している為、このノウハウを活かし検証を行います。
- なお、具体対策を検討する際は、弊社が管理する他駐車場等の実績を踏まえ、実現性、実効性のある対策を検討いたします。



- 定例会議での検証結果をもとに現地での実証や検証を行い、随時改善できる体制を整えます。

Step③ ご意見等への「改善・報告する」仕組み

- お客さまからの要望については、スタッフ、サポートセンター担当者などへのヒアリングや、管理責任者による現場での確認をもとに「定例会議」等による入念な検証を経て、具体的な対応を迅速に行い、改善とフィードバックする体制を構築いたします。
- お客さまからのご意見を受けて実施する改善策は、貴市への報告を社内規定で義務付けることで、自浄作用の働く仕組みを構築していきます。
- 要望の中で、施設の構造的な問題や、駐車事業のあり方に関する要望など、貴市との調整が必要な案件については、貴市への報告及び協議の上で対応を進めることといたします。



Ⅲ 事業運営に関する計画

6 サービスの提供内容について

提案① 自動券売機の新規導入

- 現状西口第2自転車駐車場では一時利用の発券処理は、管理事務所で準備された札を針金ワイヤーで自転車に止める方法がとられています。
- この方法は、貼付けと取り外しにお客様の手間が増えるのみで無く、針金ワイヤーで指をケガしたりする可能性もあります。
- この問題を解消するため、**シール付きの一時利用券を発券する新型の券売機を導入**いたします。券売機の導入により、現在は管理人が不在となる時間は無料開放としている状況ですが、管理人が不在の場合でも自動発券が可能となり、**一時利用のスマートな処理を行う事で利便性の向上及び公平性**を図ってまいります。導入や設置位置、運用方法に関しては貴市と協議のうえ決めてまいります。



▲現在の一時利用券の処理



▲新型の券売機導入後の一時利用券



提案② サインのリニューアル

- 現在の掲示物などのサインは消えかかっていたり、破損していたり情報が分かりづらく きれいな状況とは言えません。
- 掲示物をラミネート物ではなく全て看板に張替えを行い、**見た目からイメージアップを行い駐車場の雰囲気**を良くし、**お客さまが利用しやすくきれいな施設**を目指します。



提案③ HP による情報周知

- 利用サービスの基本は、**まず「知ってもらうこと」**にあると考えます。
- 私たちは、弊社が管理運営する駐車場のホームページを有しております。これを活かし、当該施設においても弊社ホームページでの一元管理を前提として、**いつでも、どこからでも情報が得られる環境**を創ってまいります。
- 利用料金や利用可能時間、利用方法についてもわかりやすく表示いたします。

提案④ 西口自転車駐車場のオープンチラシの作成

- 令和7年4月1日に建設中の西口自転車駐車場がオープン予定であり、**利用料金や定期的受付方法などを記載したチラシを作成し、駅前にて配布**することで**利用促進を促し、新規の顧客獲得に努めて**まいります。



▲弊社作成例

提案⑤ 二次元コードによるコンパクトな情報提供

- 現在は必要な情報を印刷し直接掲示をしております。時刻表については、お急ぎの方など、写真撮影をしていく方も見受けられます。
- 必要な情報を二次元コードとして掲載をし、お手持ちのスマートフォンからも確認できるようにいたします



提案⑥ 気持ちよく利用してもらうための『清掃活動』の徹底

- 自転車駐車場施設は、日々の生活において初めて公共空間に接するスタート地点でもあり、場内の整理・清掃状態はお客さまの心象に大きな影響を与えるため、お客さまが毎日気持ちよく通勤・通学できるように清潔感のある施設を提供することが必要です。
- このため、日々の整理・清掃の徹底、施設周辺の清掃も徹底いたします。
- 特にクモの巣が目立つ蛍光灯付近など、現状清掃が行き届いていない箇所については徹底して清掃を実施し、清潔感のある施設の維持に努めます。



提案⑦ お客さまの立場に立った「傘・タオル」などの貸出サービス

- 自転車は通勤・通学に毎日利用されるため、時にはタイヤのパンクや空気漏れが発生するほか、突然の降雨により衣服や鞆が濡れることもあります。
- こうしたお客さまに対応するため、自転車駐車場では空気入れの設置、濡れた衣服や鞆ふき用のタオルの貸出、雨天時徒歩で帰宅される方への傘の貸出などを行います。



提案⑧ 定期利用空き情報の提供

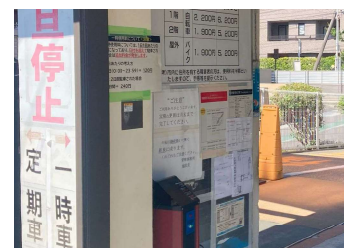
- 現在、定期利用の空き状況は、駐車場等に直接問い合わせるしかありません。このため、“すでに満車だろう”と思っている方、“電話が面倒”だと感じている方は当自転車等駐車場の利用を躊躇する可能性があります。
- 事務所壁面や駐車場のフェンス、提案③に記載の HP 等で「定期利用空き状況」に関する情報を発信します。これにより利用率の向上に繋がります。

名称	区分	表示	状況	台数	名称	区分	表示	状況	台数
第1	自転車	1A	満・空	台	第1	自転車	1O	満・空	台
第1	自転車	1B	満・空	台	第1	自転車	1D	満・空	台
第1	自転車	1C	満・空	台	第1	自転車	1R	満・空	台
第1	自転車	1G	満・空	台	第1	自転車	1S	満・空	台
第1	自転車	1H	満・空	台	第1	自転車	1T	満・空	台
第1	原付	1J	満・空	台	第1	自転車	1U	満・空	台
第1	自転車	1K	満・空	台					
第1	自転車	1N	満・空	台					

※この情報はあくまで目安とし、随時変更される場合があります。

提案⑨ 新たに掲示板の取付け

- 西口第2自転車駐車場では、掲示物を壁面に直接掲示してあり情報が散乱して見えにくい状況となっております。
- 壁面の汚れやはがれを抑制し、案内がまとまり、見やすくなるよう新たに掲示板を設置いたします。
- また、重要な情報は掲示板に集約することで、より分かりやすい周知を目指してまいります。



Ⅲ 事業運営に関する計画

7 危機・安全管理に関する考え方

防犯対策

防犯カメラの増設設置及び場内カメラ監視の表示

- 現在草津駅西口第2自転車駐車場1階に設置されている防犯カメラが数台あるものの2階はカメラが無く監視が不十分のように感じられます。
- 弊社では、場内での犯罪や事故が発生した際にも確実に記録、確認ができるよう2階に防犯カメラ(計4台)を増設し、施設の防犯機能の向上を図ります。
- また、場内には『防犯カメラ作動中』等の表示を設置し、防犯対策の効果を高めます。



専用制服着用とスタッフのお客さまへの声かけ、コミュニケーションによる犯罪防止

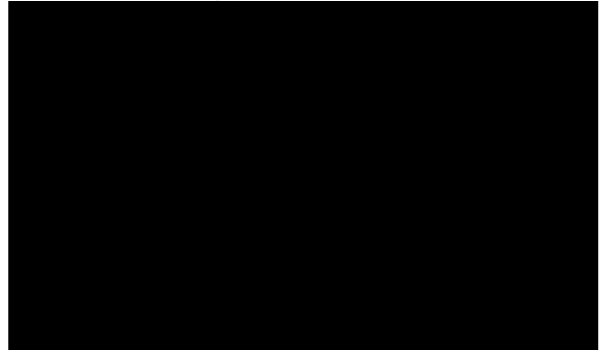
- スタッフが現場に入る際には、お客さまが一目でスタッフと分かっていただけるように、制服と名札の着用を義務付けています。
- 定期利用の多い当該施設では、施設専属のスタッフが場内を見回することで、普段見掛けない人や、挙動の不審な人の見分けが付くケースもあります。できる限り巡回を行い、お客さまへの声掛けも行います。

防災対策

- 事故や災害の発生時に即座に適切な対応を行う為に、平時より緊急時を想定し、施設、人材、情報等の**万全な体制づくり**を行います。

事故や緊急時における連絡体制

- 事故や災害等の発生による緊急時において迅速な対応を図るため、右記に示す体制を構築いたします。
- この体制は、全ての管理人に対して周知徹底を行い、有事の際にも**迅速かつ確実な対応**を行えるようにいたします。
- この連絡体制は、緊急時にすぐに対応できるよう、事務所内の**目に届きやすい場所に掲示**します。



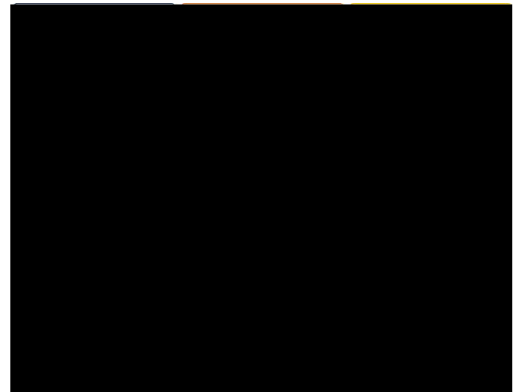
災害等発生時における各職員の役割

- 災害発生時等に備え、各職員の役割を明確化することで万が一の場合に備えています。



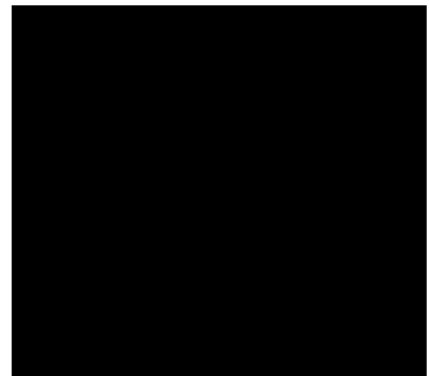
緊急時対応マニュアルの作成

- 弊社では、災害発生時等に備え、万全な緊急連絡体制と行動を規定した**危機管理マニュアルを作成**し、万が一の場合に備えています。
- このマニュアルをもとに、駐車場の事故や災害発生時の**緊急時対応マニュアルを策定し、管理連絡体制を確立**します。
- 内容につきましては実際に管理運営を行う中で見直しを行います。



緊急連絡先の明示と、24 時間 365 日体制での対応

- 緊急連絡先（警察・消防署、24 時間 365 日対応サポートセンター連絡先）を掲示し、誰もが**早期対応できる環境づくり**を行います。
- サポートセンターでは、24 時間 365 日体制でトラブル・災害・犯罪・事故発生時等に対応します。
- 状況を判断し、現場対応が必要であれば提携の警備会社に出動要請を行い、迅速にトラブルを処置する体制を構築いたします。

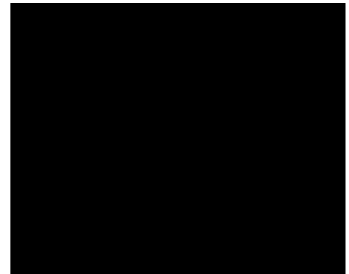


危険防止対策

- 事前に予測できる事態に対し、あらかじめ対策を行うことが重要と考え、より安全にご利用いただける環境を構築します。

場内での移動ルールの周知と声掛けの実施

- お客さま同士の接触などの危険が発生しないように、**場内移動ルール**を徹底する必要があります。
- 場内の目立つ場所に「**場内移動ルール**」を掲出するとともに、お客さまへの管理人からの声かけ等、場内での移動ルールの励行に努めます。



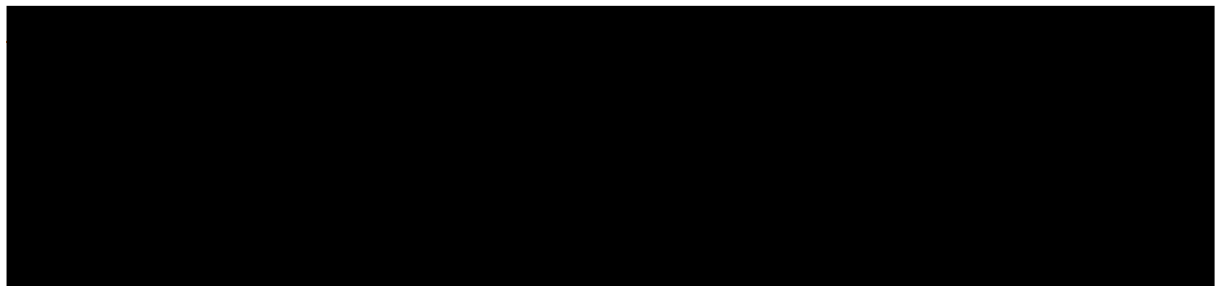
混雑時間帯での積極的な駐車サポートの実施

- 朝夕の混雑時間帯については、管理人により、**駐車サポート**やスムーズな入出庫のための誘導、適切な空きスペースへの誘導、シールの貼り付け対応等を行ってまいります。



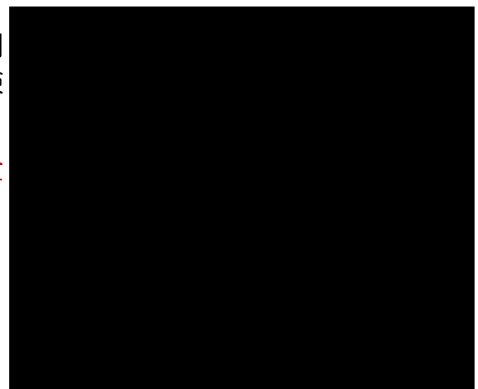
衛生管理者による巡回の実施

- 弊社には、複数人の衛生管理者資格保有者がいます。**衛生管理者による巡回**で、**職場の安全を保つ**ことにより、現場のスタッフに安全の意識が芽生え、より現場の安全を確保できると考えております。
- また、毎月衛生委員会を行っており、職場巡視の結果の共有と、産業医による衛生に関するテーマ決め等を行い、**職場の衛生をより良好に保つ**為の対策を会社全体で行っております。



転倒防止柵の設置

- 現在、自転車の転倒を防ぐ為に設置されている柵が倒れやすい簡易的なもので対策しており、転倒する危険性があります。
- 常設の**転倒防止柵**を設置して、転倒を防ぎ**場内の安全性**を高めます。



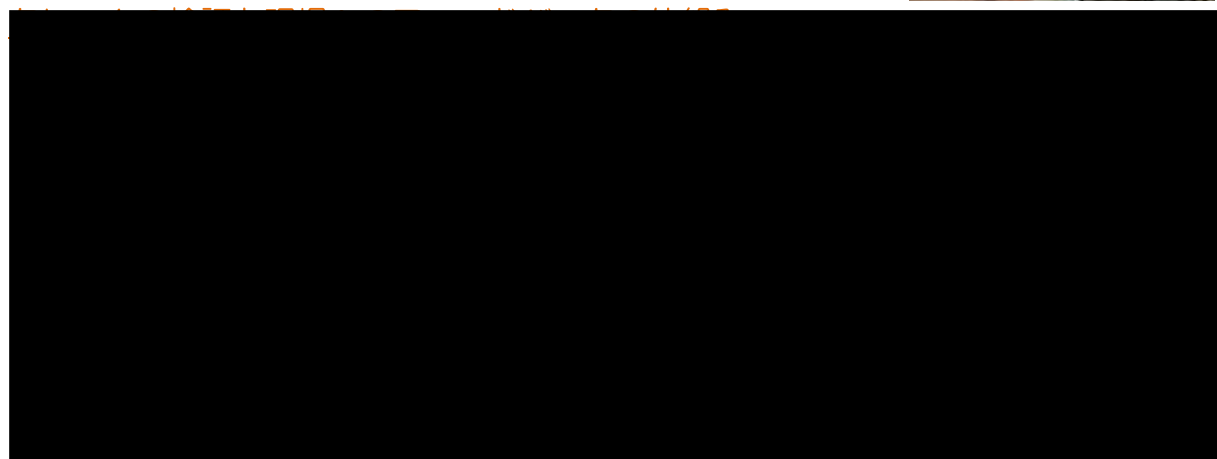
利用者とのトラブルの未然防止と対処方法

- 「公の施設」を運営することを意識し、トラブルや問題への対応を先送りせず「**その場で即時に対応**」いたします。即時対応が難しい内容については、状況をきちんと整理し、貴市に報告のうえ、適切に対応してまいります。
- 「公の施設」を運営することを意識し、民間事業者としての対応でなく、「公共施設を運営する事業者」として問題の無い対応を心がけます。

トラブルの未然防止

有料施設に不慣れなお客さまへの対応

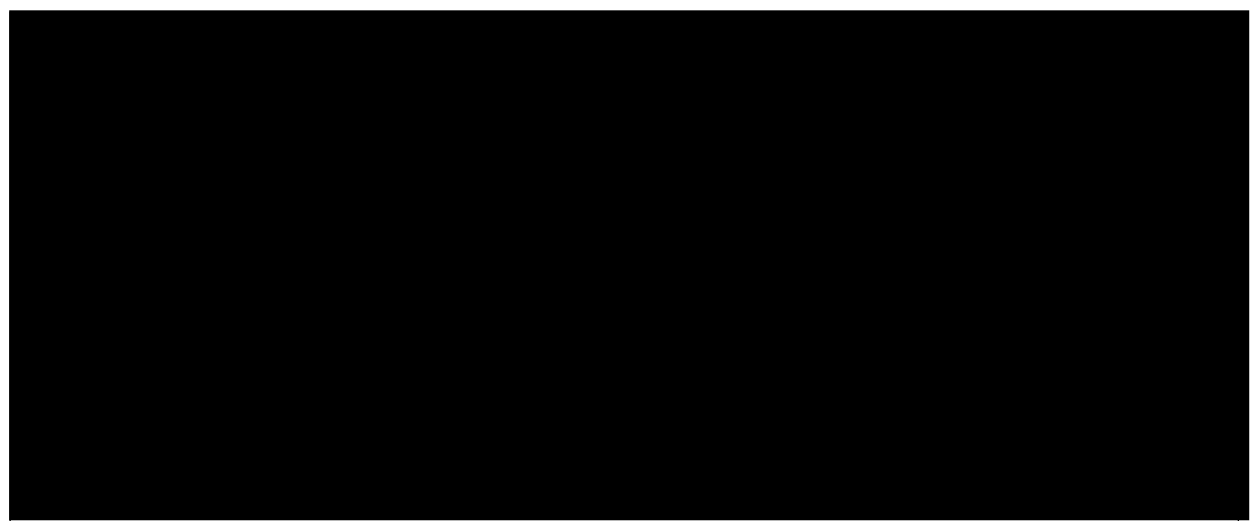
- 当該施設では、年度で利用者の多くが入れ替わります。このため、基本的に**全てのお客さまが有料の駐車施設を初めて利用される方**と想定し、丁寧な説明が必要であると認識しています。
- そのため、駐車機器の安全な使い方、定期契約の更新方法を分かりやすく管理人より丁寧に説明し、**継続して利用したい**と思える空間づくりに努めてまいります。



トラブルの対処法

適切な初期対応の徹底

- お客さまからの苦情等は、初期の対応が最も大切であることを認識し、初期対応として、管理人及びサポートセンター員が責任を持って行い、次のポイントに心がけて対応いたします。

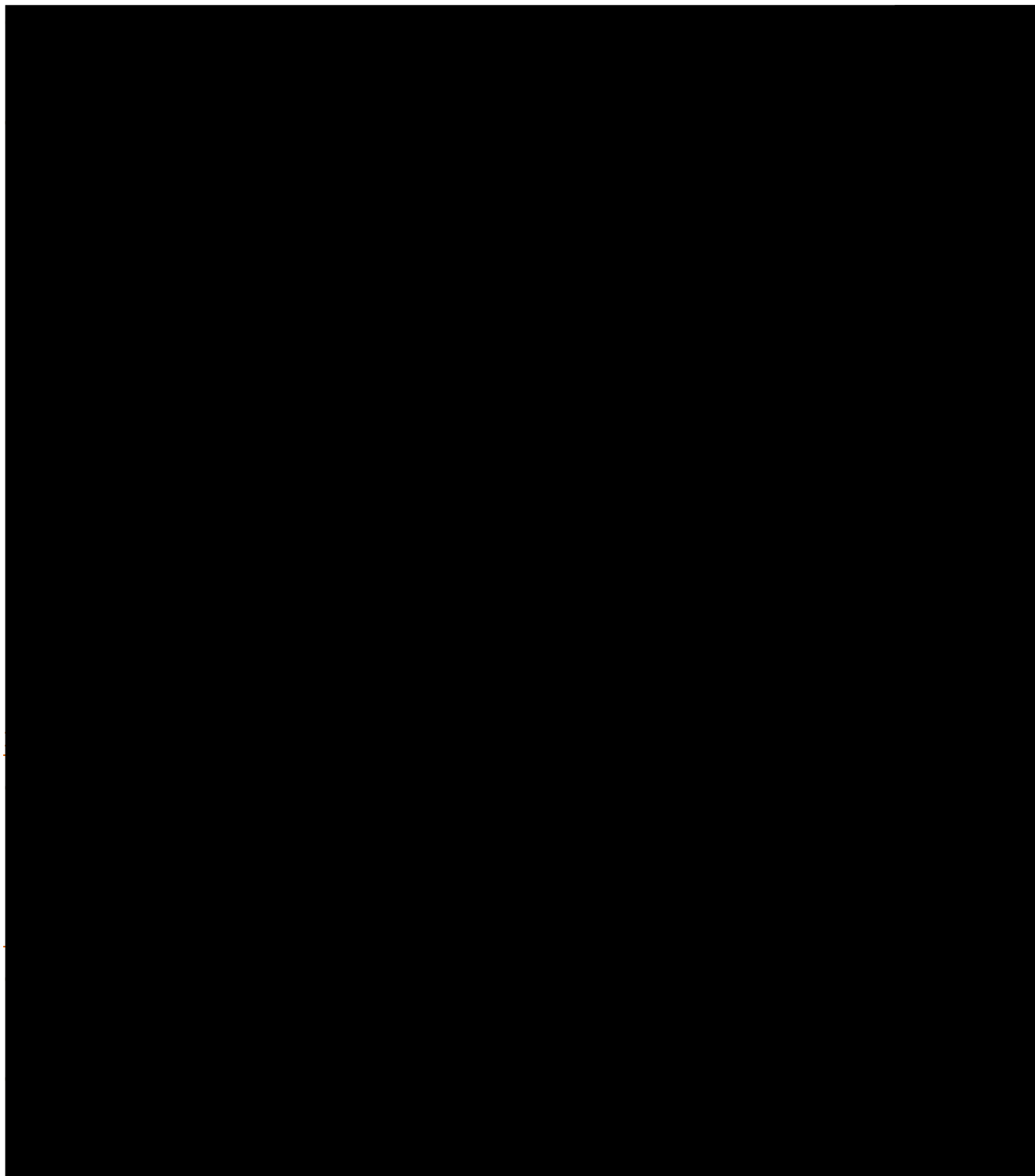


- 基本的に現地で発生したトラブルについては、**管理責任者を中心に解決し、貴市にご迷惑が掛からないように努めてまいります。**

Ⅲ 事業運営に関する計画

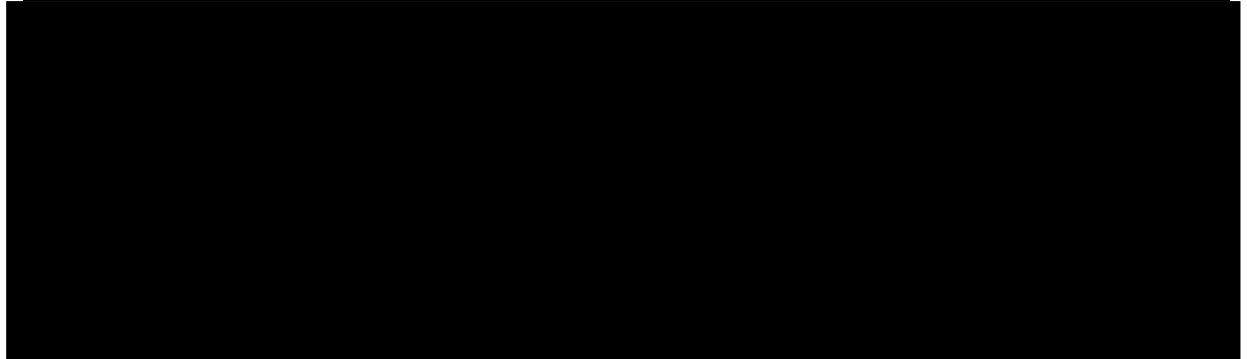
８ 個人情報保護の対策

基本的な考え方と体制



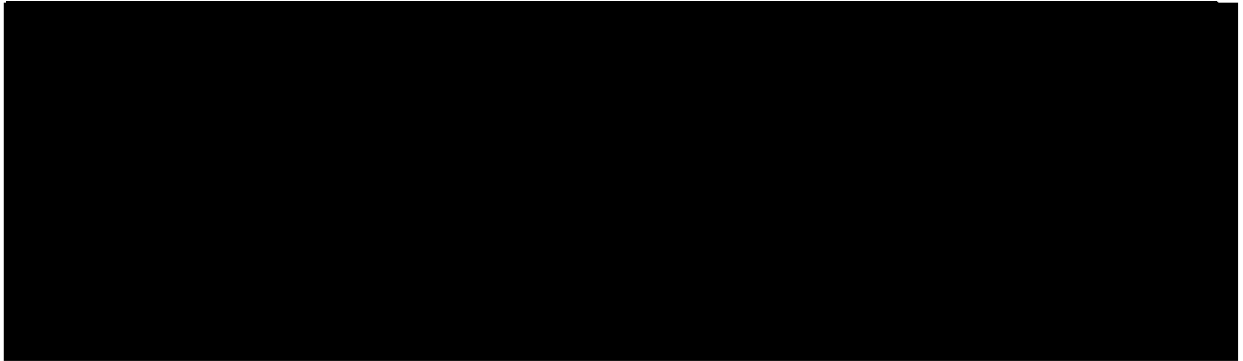
4つの心構え

- 本事業に関わる全スタッフは、次の「4つの心構え」を管理事務所へ掲示し、常に意識する事を心がけます。

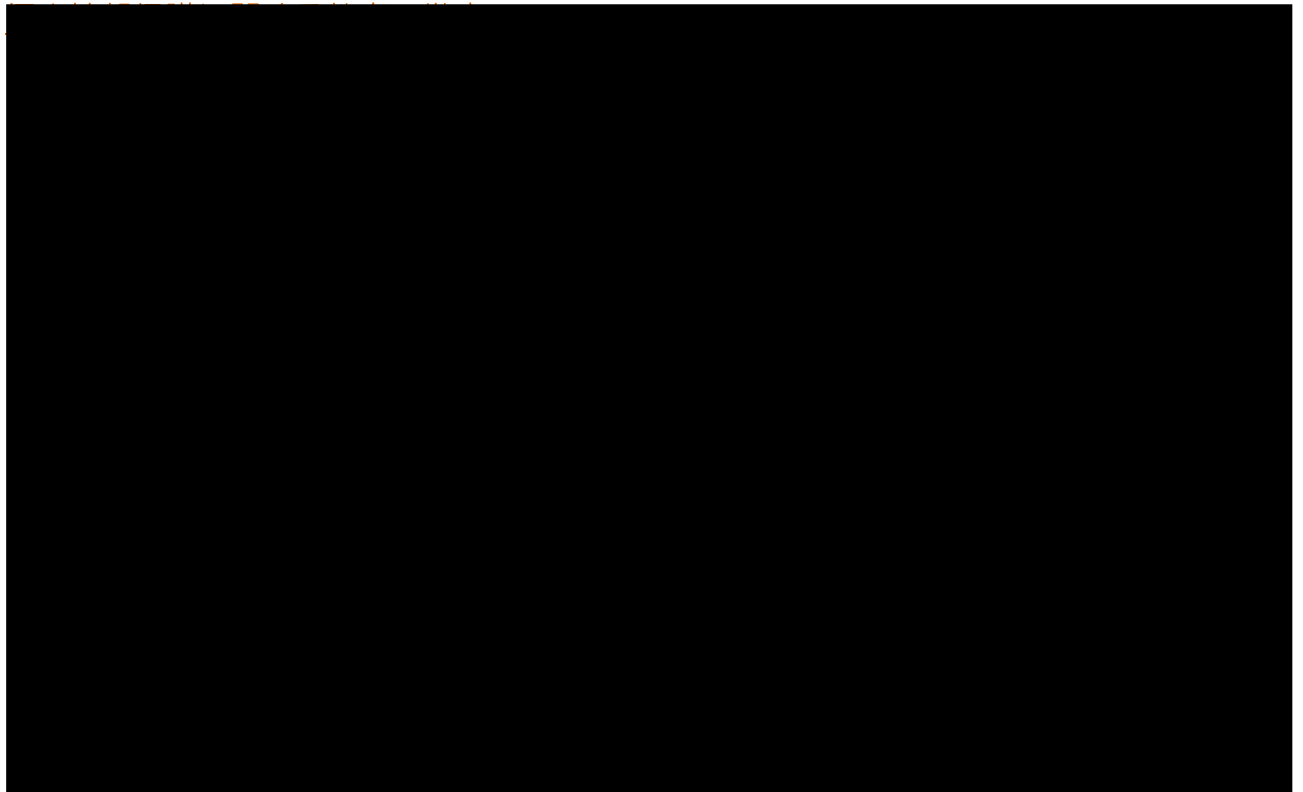


書類の取り扱いについて

- 書類の取り扱いについては下記のルールに従って取り扱うよう徹底をいたします。



※上記内容については貴市と協議の上、実施致します。



Ⅲ 事業運営に関する計画

9 その他の取組み

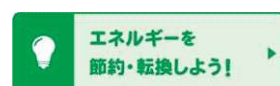
環境負荷の低減に向けた取組み

- 草津市のゼロカーボンシティ宣言に賛同し、『くさつゼロカーボンアクション』を参考にさせていただきながら、自転車駐車場として出来る取組みを考え、実行していきたいと考えております。



取組① 徹底した節電の実施

- スタッフの制服はクールビズ・ウォームビズを取り入れます。
- 管理事務所の空調機は、夏の冷房時は 28℃に冬の暖房時は 20℃に設定し、電気代の節約に取組みます。また、空調機のフィルター清掃をこまめに実施し、消費電力の削減を行います。
- このほか、不在時の管理事務所の照明の消灯の徹底、場内照明の季節と天候に応じた点灯・消灯・間引きなどをお客さまの安全な利用に支障のない範囲で実施し、節電に努めます。



取組② LED 照明器具への転換

- 照明器具は経年劣化や漏水により蛍光灯を変えても点灯せずに灯具その物の取り換えが必要になる事が多々あります。
- 灯具その物を入れ替えるタイミングで、交換が可能な場合は LED 照明に交換するようにします。



取組④ 書類の電子データ化による紙資源の節約

- 貴市と協議の上、報告書等で電子データ等へ変更が可能なものについては、積極的に変更し、紙資源の減量に努めます。
- これにより、日報をもとにした月例・事業報告書に反映すべき諸数値の自動集計を可能にし、転記ミスなどのケアレスミスの軽減にも努めます。



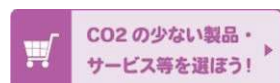
取組③ リユース品、リサイクル品の採用

- 新たに購入する機器や故障等の修理部品は可能な限り、オーバーホールを行ったリユース品、リサイクル品を採用いたします。
- リサイクルおよび再利用（リユース）により廃棄物の排出量を大幅に削減することに努めてまいります。



取組⑤ グリーン購入法商品の採用

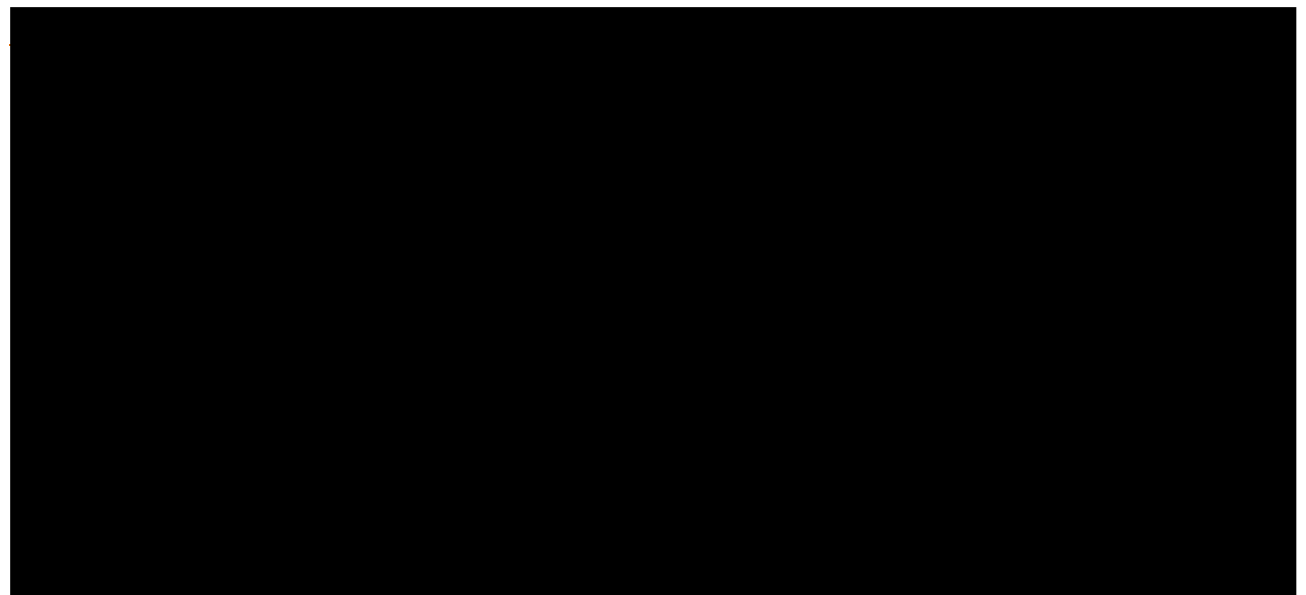
- 業務中、購入が必要な物品については、必要性を検討した上で環境への負担ができるだけ少ないものを選んで購入することを徹底いたします。特に事務用品等についてはグリーン購入補適合商品のリスト表に基づいた購入管理を行います。



新規提案

自動販売機の設置

- 自動販売機を設置することで、自転車駐車場を利用されるお客さまが水分補給ができ、電車の待ち時間等に一息つくことができます。特に夏場では、**熱中症対策としても有効**です。
- 弊社が管理している他施設でも設置実績があり、お客さまからも好評をいただいております。当駐車場においても導入を検討してまいります。



帰宅困難者用自転車貸出サービスの実施

- 自転車の急な故障やパンク等により、自転車での帰宅が難しいお客さまに対して、一時的に貸出を行う自転車を配備いたします。
- この取り組みは他都市でも実績があり、実際にお困りのお客さまに貸出を行い、大変感謝された取り組みであり、本施設においても実施を計画しております。

