

Ⅲ 事業運営に関する計画

Ⅲ-1 施設運営の理念

1. 施設運営の理念

公の施設として市街地における自動車の駐車需要に応じ、もって道路環境の改善と交通の円滑化を図るとともに、草津市の掲げる都市景観の維持と併せて市民の利便に資することを目的とする。

(1) 運営方針等

草津駅前地下駐車場に於ける指定管理業の基本方針として、下記4点をあげさせていただきます。

- ① 安心して安全に利用できる駐車場
- ② サービス向上にて気軽に利用できる駐車場
- ③ 清潔な環境が整っている駐車場
- ④ 草津市の施策に基づいた運営

以上、4点を基本とした運営を行うために利用者の意見を多く取り入れ、計画・実行・評価及び検証・改善を繰り返し、サービスの確保と向上に努めます。

① 安心して安全に利用できる駐車場

施設運営において第一に考えなければならないことは、何よりも安心と安全であると考えます。草津駅に直結している駐車場ということで抜群の立地条件を持ち、天候にも左右されないという利便性を兼ね備えています。

その反面、地下であるということにより地上にある一般の駐車場と比較すると、少なからずリスクもあると考えます。人と車が存在する場所であるということから、災害が起こる可能性、事故や思わぬ非常事態も発生する可能性もあり、人命に関わる事態となりうることを常に念頭に置かなければなりません。このような観点から、現場を担う統括責任者とスタッフ、そして管理運営に関わるスタッフ全員が危機意識を持ち、運営等の業務に携わるべきであると考えています。そのためには施設内の構造をきちんと把握し、緊急時に作動・活用する機器・備品等の操作方法や使用方法を周知しておくことは必須です。

運営に関わる全てのスタッフが、防災に対する訓練・火事や事故などの緊急事態に備えた救急訓練を行い、施設内には避難経路を明示し、利用者様とスタッフ全員が迅速に避難できる態勢を整え、安全確保に努めます。

また、利用者の方のニーズを反映するためにも、アンケート実施を継続します。アンケート内容は運営に携わるスタッフにも周知し、苦情等に対してもきちんとした対応を行います。さらに、スタッフが車両の誘導を行う体制、精算トラブル等の対応を行う体制であることから、利用者様に対する挨拶や声かけ、言葉遣いと笑顔や愛想など対応時の基本的な教育を行い、安心して快く利用していただけるより良い環境づくりに努めます。

② サービス向上にて気軽に利用できる駐車場

草津市は、近畿圏の都市である京都・大阪への通勤圏内に位置しているベッドタウンということもあり、草津駅の乗降者数は県内トップであり、通勤されている方の駅までの交通手段としての自家用車の利用者数も多いのが現状です。

利用促進としては、施設内は東口・西口がそれぞれ分断されており、施設内でも一体とはなっていない構造となっていることから、西口利用の働きかけをもう一步進めていきたいと考えます。

設置目的である、「市街地における駐車需要に応じ、道路環境の改善と円滑化を図る」ことを念頭に、待ち状態が続いている定期利用の台数調整を行い、駅周辺の商店や各店舗へ回数券・利用券の周知活動を行い、更なる利用の促進に努めます。

※記載欄が不足する場合等については、別紙（様式任意）により記載してもよい。

Ⅲ 事業運営に関する計画

Ⅲ-1 施設運営の理念

③ 清潔な環境が整っている駐車場

地下駐車場も1996年開場から29年が経過し、その間幾たびの大規模修繕を執行され、更に次期の指定管理期間の間に大規模修繕を予定をされていることを考えると、新しくないということは一目瞭然です。毎年予算として取っていただいている修繕費の範囲で、出来るだけ安価に修繕が行えるように、今後も努めてまいります。

また、場内の清掃作業についても、地下という立地環境から風や雨による自然の力を活かした清掃条件が皆無の為、人や道具による清掃が必須となります。日常清掃は基より、指定されている定期清掃、各種機器・設備の点検業務や測定業務においても、当社の他部署の協力体制を備え、確実な業務遂行、そして不備や修繕等があれば草津市担当部署への報告・連絡・相談の上、施設の維持管理に

④ 草津市の施策に基づいた運営

指定管理を受託する事業者としましては、市の施策に沿った運営を遂行することが重要であると考えます。

駐車場施設では自動車本体もハイブリッドから電気へと仕様が変更されてきており、また、車体もスタイリッシュな形が主体で大型化されてきており、様々なニーズに合わせた駐車場条件が必要とされてきています。このような多種多様なニーズに沿った駐車場運営の為、前項のアンケート実施を行いながら報告を行いつつ提案、そして改善に繋げていきたいと考えます。

また、厳しい雇用情勢を考えると少子高齢化が進む中、定年の引き上げが少しずつ定着してきています。平均寿命も延び、少子高齢化も合わせると60歳代は確実に現役、70歳代も準現役とみなせるほどシニア層も大活躍な社会状況となつてきています。この観点から市の施策である「健幸都市くさつの推進のための取り組み」としまして、駐車場スタッフは市内での雇用を推進し、社会参加の仕組みづくりや生きがいを持ち健幸寿命を伸ばすためのコミュニケーションの場を提供しながら、さらに社会貢献を目指す体制で、今後も運営を行ってまいります。

(2) 地域住民との交流について

草津駅の地下という場所により、基本的には地域住民の方には周知されていると認識しています。単に駐車場としての認識については100%と考えます。

※記載欄が不足する場合等については、別紙（様式任意）により記載してもよい。

Ⅲ 事業運営に関する計画

Ⅲ-2 職員配置

1. 職員配置の考え方（東口事務所について記載）

利用者・市民の満足を得られる充実した管理運営体制とするため、組織の目標達成、生産性向上、従業員のモチベーション向上、個々の職員の能力、経験、そしてキャリアの志向を考慮し作業の量や求められるスキルに対して、職員の知識、技能、態度、体力、性格、健康状態などを考慮し、適した職員を配置します。

当社は、本社事務局に所属する従業員（サポートスタッフ）と草津駅周辺施設（ ）従業員で支援・協力体制を整え、質の高い管理運営を行なっていくきます。

また、色々な課題に取り組むことによって、地域に根付いた施設作りに努めると同時に、従業員の知識・技能・資質の向上を図り、サービスの質を向上させ、利用者の確保に努めます。

職員の健康状態やライフステージも考慮し、過度な負担がかからないように業務量を調整したり、柔軟な働き方を認めることで長期的なパフォーマンス維持と定着につながります。

毎年実施されているアンケートからの意見や、日々の業務から得られる情報を基に地域に根付いた施設作りに努めると同時に、従業員の知識・技能・資質の向上を図り、サービスの質を向上させ、利用者ニーズに沿ったサービスの確保に努めます。

(1) 職員構成（職員数・経験年数）と役割

労働基準法を遵守し業務を効率的・効果的に遂行するため、従業員の役割と責任を明確化していきます。

1) 総括責任者を（ ）配置します。（施設管理・運営全体の責任）

- ① 施設管理運営を10年以上経験
- ② 他企業にて管理職を5年以上経験
- ③ 甲種防火管理者
- ④ 普通救命講習の講習修了者

役割：各業務の責任、各種施設設備の日常点検、草津市担当部署との対応、施設運営会議の開催、利用者や地域との窓口、事故等の緊急処置と関係機関への報告、利用料金の収受・納付、清掃、巡回 等

2) 責任者補佐を（ ）配置します。（施設管理・運営全体の補佐）

- ① 施設管理運営を3年以上経験
- ② 普通救命Ⅱ講習の講習修了者
- ③ 防災士

役割：施設責任者不在時の代行、利用料金の収受業務、事故等発生時の利用者救護、各種施設設備の日常点検、定期申請受付、利用・使用案内、清掃、巡回 等

3) 適正な人数（ ）名の管理員を配置します。（施設管理・運営）

- ① 当社の教育・研修修了者
- ② 普通救命講習の講習修了者

役割：利用者との対応、利用料金の収受、定期申請受付、利用・使用案内、清掃、巡回 等

※記載欄が不足する場合等については、別紙（様式任意）により記載してもよい。

Ⅲ 事業運営に関する計画

Ⅲ-2 職員配置

[Redacted]

[Redacted]


[Redacted]

※記載欄が不足する場合等については、別紙（様式任意）により記載してもよい。

Ⅲ 事業運営に関する計画

Ⅲ-2 職員配置

2. 職員配置の考え方（西口事務所について記載）

1) 適正な人数（）の管理員を配置します。（施設管理・運営）

- ① 当社の教育・研修修了者
- ② 普通救命講習の講習修了者

役割：利用者との対応、利用料金の収受、定期申請受付、利用・使用案内、清掃、巡回 等





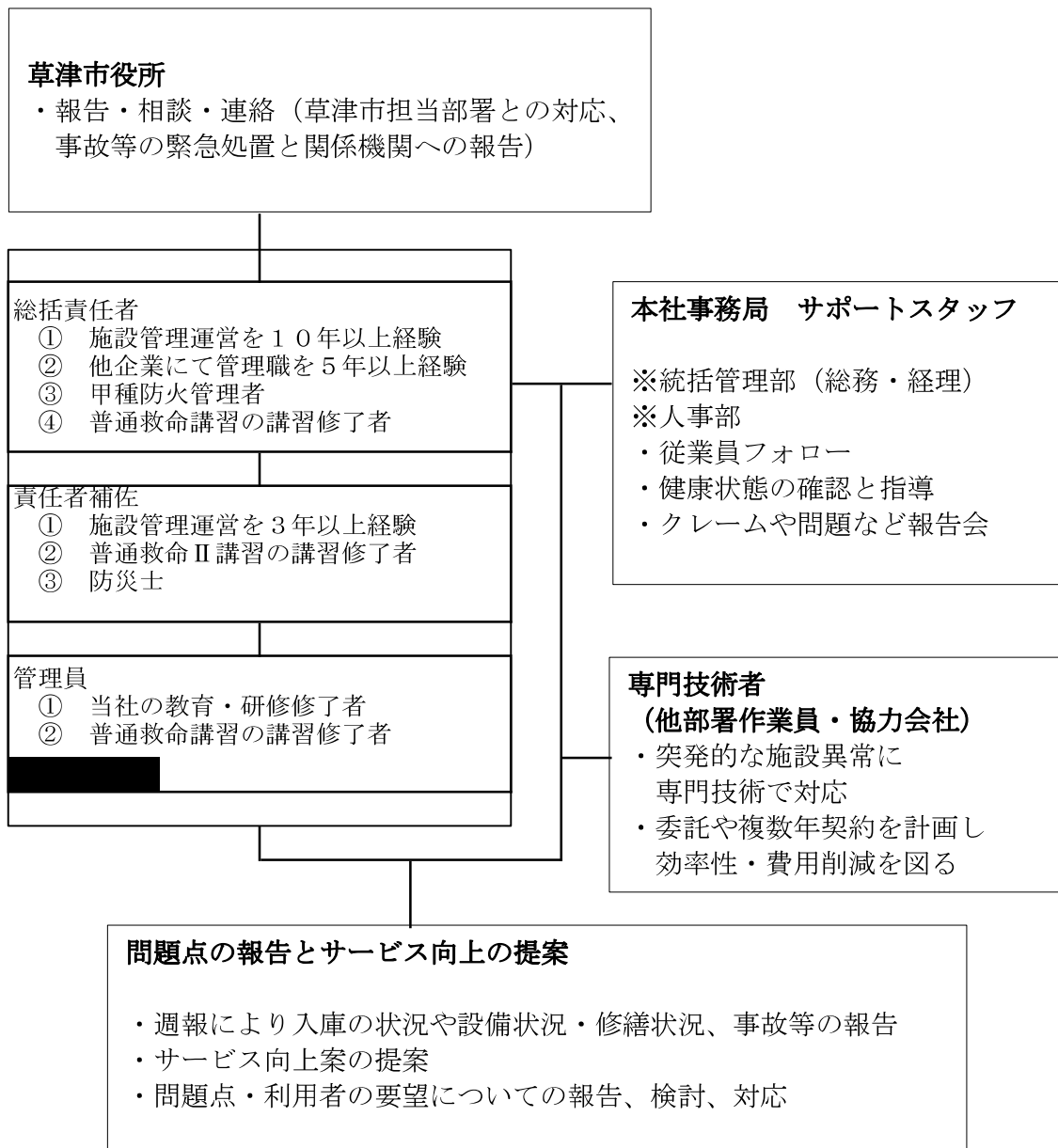
※記載欄が不足する場合等については、別紙（様式任意）により記載してもよい。

Ⅲ 事業運営に関する計画

Ⅲ-2 職員配置

2. 全体的な職員配置の考え方

運営体制



※記載欄が不足する場合等については、別紙（様式任意）により記載してもよい。

Ⅲ 事業運営に関する計画

Ⅲ-3 人材確保・育成

1. 人材確保・採用計画の考え方

当社では、「規律正しい・明るく楽しい職場づくり」を合言葉に、すべての社員が働きやすく、長く働き続けたい職場環境作りを行っています。

採用活動の質の向上、社員のキャリア支援、職場環境の整備などの人事施策を推進しています。

また、社内規定の整備や福利厚生の実施を旨とするとともに、高齢者をはじめとした多様な人材が、培ってきた経験やスキルを活かして活躍できる働き方も積極的に支援しています。

そして、毎年健康診断の受診や、草津市が取り組んでいる健幸都市くさつの推進のための活動として、当社が掲げた「生活習慣病対策やメンタルヘルス対策を充実させ、従業員が元気に働ける職場づくり」を行います。

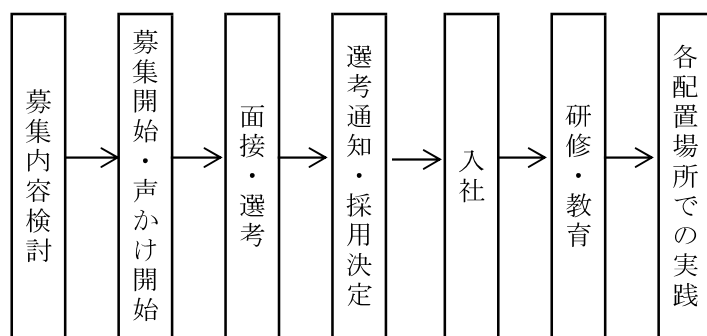
年齢にとらわれない柔軟な雇用のあり方を模索し、誰もが安心して働ける環境づくりに努めています。今後も、すべての世代にとって魅力ある職場づくりを進め、優秀な人材の確保と定着を図ります。

(1) 人材確保・採用の手順と方法

業務開始日の開設スケジュールを基にミーティングを開いて、求める人材・必要な従業員数

- ・開始日に合わせた入社時期を含む各項目を検討し運営に向けた課題を明確化していきます。

併せて、研修・教育など入社後の育成についても検討し、施設運営に適した人材の確保・スキルアップに努めます。



1) 人材確保の方法

①在職中の従業員の勤務地異動

- 勤務地異動の検討
- 総括責任者・責任者補佐への異動の検討

②多種多様な求人募集

- グループ内企業の従業員の異動
- 在職従業員及びグループ内企業の従業員による紹介
- 得意先OBへの声かけ
- 協力企業への声かけ
- 職業安定所、インターネット及び求人誌等にて求人の掲載
- 障害者職業センター等への相談

2) 採用の方法

①面接に関して

- 意欲や能力、人間性を重視します
- 自己中心的でなく協調性のある人間性も選考基準としています
- 当社の姿勢や労働条件等を明確にし、誤解のない面接としています

②合否決定

- 年齢差別、男女差別、身体的差別、人権的差別のない検討をしています
- 職場の現状、組織の状況と本人の能力等を勘案し決定します
- 合否決定期間内に通知を行いません

※記載欄が不足する場合等については、別紙（様式任意）により記載してもよい。

Ⅲ 事業運営に関する計画

Ⅲ-3 人材確保・育成

(2) 当社の在職従業員の状況

_____」

高齢者雇用状況

2. 人材育成・研修計画（人権研修を含む）の考え方

人材の育成は、一方的に講習を行うだけの強制的な教育ではなく、共に考え・学ぶ教育を目指しています。また、従業員のやる気を引き出すような研修・教育が大切だと考え、新人研修をはじめ業務に就いてからの現任教育など、学ぶ機会を豊富に提供しています。

このような研修・教育を通して「責任と誇りを持って働く人財」の育成を目指します。

また、従業員とのコミュニケーションを大切にし、日々の何気ない会話から従業員の体調や心の変化に気づき、気軽に話せる風通しのよい環境作りを行ないます。これを実践・継続することにより潤いのある企業を目指しています。

(1) 人材育成の目標能力

会社が求める人材の能力を具現化し、全従業員に周知することにより、従業員が「目標」を立てやすい環境をつくります。それにより、個人力の向上を図っていきます。

- | | |
|----------------|-------------------------------|
| 1) 倫理観 | : 会社の規範や法令を遵守する姿勢 |
| 2) 責任感 | : 誠意・気概を持って、最後までやり抜く意欲・態度 |
| 3) 協調性 | : 職場の人や顧客と協力しようという姿勢 |
| 4) コミュニケーション能力 | : 他の意見を理解し、自分の意見を伝え合意を得る能力 |
| 5) 業務遂行能力 | : 業務を正確に期間内にやり遂げる力 |
| 6) 改善・改革意識 | : 問題意識を持って改善・改革しようとする姿勢 |
| 7) チャレンジ精神 | : 新しい事に対し、積極的に取り組む姿勢 |
| 8) 企画力 | : 柔軟な発想から提案できる力 |
| 9) 行動力 | : 目標を達成するため、自らが迅速に導く事ができる力 |
| 10) 判断力 | : 最適な結論を考え出す力 |
| 11) 専門性 | : 専門的知識・技能 |
| 12) 指導力 | : 自分の経験を活かし、後輩などを具体的に指導・指示する力 |

※記載欄が不足する場合等については、別紙（様式任意）により記載してもよい。

Ⅲ 事業運営に関する計画

Ⅲ-3 人材確保・育成

(2) 教育（研修）の進め方（教育を4段階に分けて行なう）

共に学び・考え・行動できる職場作りを行ない、仕事への意欲を継続させていきます。

第1段階：指導の受け入れ体制作り

- 1) 必要以上に緊張しないような穏やかな雰囲気をつくる
- 2) 研修の目的やゴールを伝える
- 3) 既知の業務知識を確認する

第2段階：業務内容の具体的説明

- 1) 一度に全てを教えず、項目ごとに区切って指導する
- 2) 重点の所在を明らかにし、その点を強調する
- 3) より記憶に残るよう視聴覚にも訴えて指導する
- 4) 一人一人の理解度合を考慮し教える

第3段階：業務の実践

- 1) 実際の業務を行ってもらい、注意点や重要なポイントを再度伝える
- 2) 再度業務の実践を行い、理解度を確認する

第4段階：研修後の習熟度の確認

- 1) 業務の実施状況を調べ、適正を欠く業務のやり方や間違いを発見した場合は再度指導する
- 2) 質疑応答を繰り返し、疑問点をクリアにしていく

(3) 教育の内容

教育を基本教育と業務別教育に分け、個人の能力・経験年数等に応じた内容の教育を計画的かつ段階的に継続的に実施していきます。

基本教育の中には、健康で働きつづけられるよう健康管理にも目を向け衛生管理者による健康指導も行なっていきます。

業務別教育では、当社の有資格者による教育をすることによって専門的な技術や能力を見につけることにより、他の類似施設に負けない、施設づくりに努めます。

1) 基本教育

- | | |
|-------------------------|---------------------|
| ① 基本的人権について | (社内でのパンフレットを活用した教育) |
| ② 心のバリアフリーについて | (" ") |
| ③ 接遇・接客の方法について | (接客マニュアルによる教育) |
| ④ 苦情・クレーム及び
トラブルについて | (" ") |
| ⑤ 顧客満足について | (アンケートを元に実施) |
| ⑥ 個人情報取扱いについて | (個人情報取扱いについての教育) |
| ⑦ 危機・安全について | (緊急対応マニュアルによる教育) |
| ⑧ 健康管理について | (衛生管理者による指導) |

※記載欄が不足する場合等については、別紙（様式任意）により記載してもよい。

Ⅲ 事業運営に関する計画

Ⅲ-3 人材確保・育成

2) 業務別教育

① 施設管理の教育

- 業務マニュアルによる教育及び実地教育
- 接客・接客の重要性
- 付帯設備の点検方法 等
- 安全に利用できる環境作り

② 警備の教育

- 緊急対応マニュアルによる教育（施設警備・交通警備）
- 基本原則
- 巡回方法 等

③ 清掃方法

- 清掃点検表を用いた業務の実施

◆ これらを、OJT及びOFF-JTを合わせて教育しています。

◆ 内部教育だけでなく、外部での教育にも参加しています。

◆ 「やる気」を引き出し自らが進んで学んでいく雰囲気の醸成を図っています。

※記載欄が不足する場合等については、別紙（様式任意）により記載してもよい。

Ⅲ 事業運営に関する計画

Ⅲ-4 職員の労働条件

1. 職員の労働条件

[Redacted text]

[Redacted text]

2. 雇用契約書 (案)

[Redacted text]

[Redacted text]

※記載欄が不足する場合等については、別紙 (様式任意) により記載してもよい。