

## Ⅲ 事業運営に関する計画

## Ⅲ-5 サービスの質の確保・向上に関する考え方

## 1. サービスの質の確保と向上に向けたPDCAサイクル

利用者の目線に立ったP（計画）、D（実行）、C（評価）、A（改善）サイクルを確立、繰り返し継続していくことにより、サービスの質の確保と向上に向けた施策を打ち出します。

**(1) PLAN**

- ①安全で安全に利用出来る駐車場
- 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駐車場

**(2) Do**

- ▶**利用者の意見や評価**は、直接の会話・挨拶、アンケートの実施、CS調査により、一人でも多くの利用者の声を収集していきます。
- ▶利用者と接する施設従業員の声を吸い上げ、**従業員自らが利用者側の立場に立った視線**を持ち、自己評価を行うように致します。
- ▶施設美化に努めるため、清掃箇所（トイレ、エレベーター、階段等）の曜日及び時間を確立し、**常に利用者に喜ばれるような施設環境**を維持。
- ▶CO2削減に向けた施設内の環境保全及び草津市からの外部評価を参照し、**サービスの質と向上の課題**を明確化。

**(3) Check**

**利用者の要望や問題点を把握**し、直ぐに取り入れる事項は**即時対応**、更に検討の必要のある事項は、本社事務局との検討の上、要望の実現に向けて取り組みます。  
**継続的に実行**することにより、利用者のニーズに柔軟な対応、親しみの持てる施設として発展していくことが可能です。

**(4) ACTION**

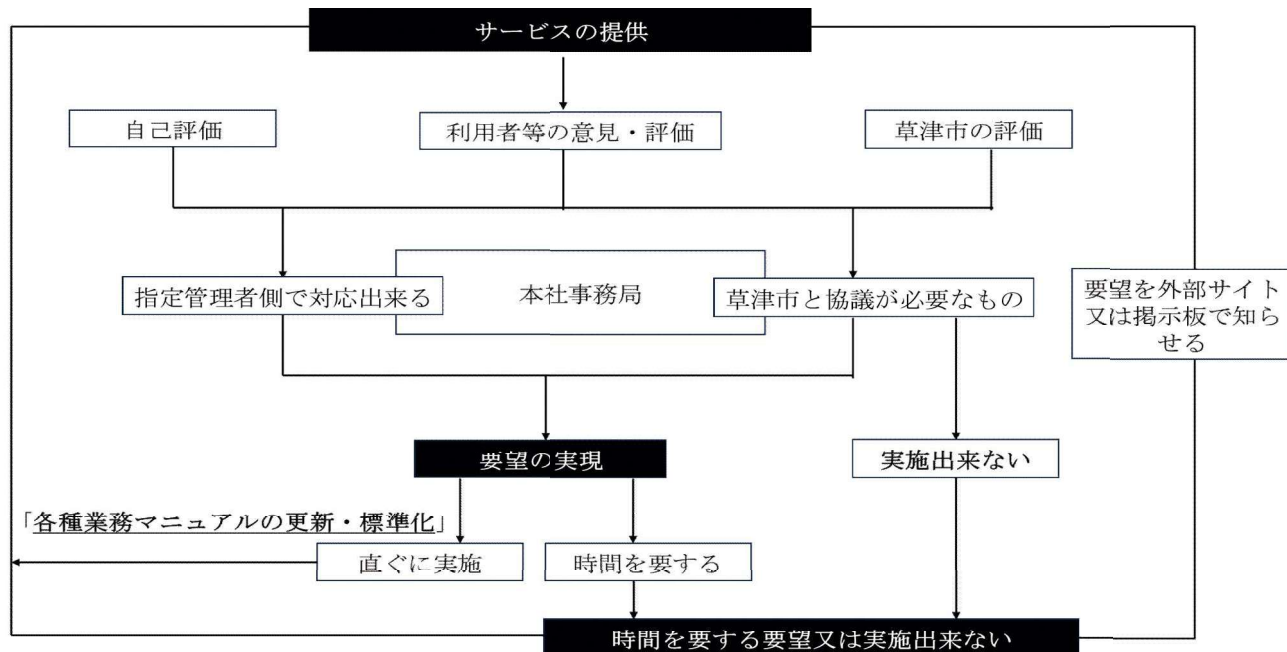
PDCAのサイクルを循環し、ベースとなる**管理業務マニュアル**については随時更新し、**草津市と協議が必要な項目**については、報告相談しながら対応していきます。  
又、多様なステークホルダー（得意先・個人客・取引業者・従業員・地域住民との関連性）の透明性も、公的な機関である地下駐車場においては必要な事象であり、潜在的な顧客との取引や公平、公正、適正な取引に関与するため、会社概要やHP等、一層の充実を図ります。

※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-5 サービスの質の確保・向上に関する考え方

2. サービスの質の確保と向上に向けたフロー図



※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-6 サービスの提供内容について

## 1. サービスの提供内容

草津市が管理を行う公共施設であり、運営を代行しているということから、利用者が安全で安心そして気軽に利用できるように「管理業務マニュアル」を基に業務を行ないます。

## (1) 管理業務マニュアルによる業務

- 1) 快適に気持ちの良い利用が出来るように対話を大切にする
  - ① 心のこもった明るいあいさつをする事
  - ② 言葉遣いに気を付ける事
  - ③ 会社指定の制服を着用し、身だしなみを整える事
- 2) 案内と誘導
  - ① 施設の利用時間・方法の説明
  - ② 近隣施設の案内説明
  - ③ 利用者が駐車しやすいように迅速明瞭な誘導を行なう
  - ④ 事故や怪我がないように細心の注意と警戒をもった誘導を行なう
- 3) 定期の案内と受付
  - ① 利用方法・内容の説明
  - ② 定期券の発行・解約
  - ③ 連絡先など登録
- 4) 利用券・回数券の案内と受付
  - ① 利用方法・内容の説明
  - ② 利用券・回数券の発行
  - ③ 受け渡し
- 5) 各種機械の整備
  - ① 入庫機  
駐車券の補充、磁気カード搬送部の清掃
  - ② 精算機  
駐車券・利用券・回数券の回収、磁気カード搬送部の清掃  
紙づまり等異常のチェック・復旧、つり銭の補充
  - ③ タイムレジ  
磁気カード搬送部の清掃
- 6) 施設の巡回
  - ① 危険な運転者への注意
  - ② ライト・ハザードランプの消し忘れチェック、忘れ物チェック
  - ③ 不審者・不審物、死角になっている場所のチェック
  - ④ アイドリングストップの声かけチェック
  - ⑤ 不具合箇所の確認及び対応
  - ⑥ 不審車両の有無確認
- 7) 施設内の清掃
  - ① 仕様書に基づく日常清掃の遂行
  - ② 仕様書に基づく定期清掃の遂行
  - ③ 清掃遂行時に判明した設備の破損や異常、不審物や落とし物の報告
  - ④ 清掃箇所には清掃実施時間の明示と遂行担当者の確認印の押印
  - ⑤ 清掃遂行時に起こった事故等については統括責任者へ即報告し、指示を受ける

※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-6 サービスの提供内容について

- 8) 事故等の緊急時対応
  - ① 事件・事故・火災などいずれの場合においても人命を第一に考えて行動する
  - ② 避難誘導を行い、自身の身を守る行動を取る
  - ③ 警察・消防への連絡
  - ④ 機械装置やインフラ等の異常の場合は、責任者への連絡とともに各業者への連絡
  - ⑤ いずれの場合にも落ち着いて行動することを心掛けること
- 9) 業務日報・月報の作成
  - ① 日計表と金種票の出力
  - ② 業務日報（日々の業務内容、発生したトラブル、申し送り事項 など）
  - ③ 売上・利用台数・契約台数等の統計
- 10) その他
  - ① 除雪・凍結への対応（車両出入口・歩行者出入口・スロープなど）
  - ② 非常時の待機場所としての受け入れ

**2. 高齢者・幼児・妊婦・身障者への配慮**

- (1) 高齢者・幼児・妊婦・身障者の来場時に安全第一で特に気を掛ける
  - 1) 最後まで目を離さない
  - 2) いつでも声をお掛けできるようにする
  - 3) いつでも手をお貸しできるようにする
- (2) 東口・西口の各事務所前に筆談可能な旨の案内を掲示し、聴覚障害者に対して筆談を行なう
- (3) 出入りのし易い近い場所への案内
  - 1) エレベーターの点検時や何らかの理由で使用不可能の際、介添人を必要とされる場合には地下駐車場への出入り時にスロープ等で補助を行う
  - 2) その他、必要とされる場合には快く対応し、事故の無いように介添を行う

## ◎ 管理業務マニュアルについて

地下駐車場での仕事は維持管理業務といった大きなものであり、日々の細かな業務の積み重ねと、災害や事件、事故に備えるための日々の訓練を行うものなど多種多様な業務が存在します。

多種多様な事柄に対して手順を示し、シニア層の従業員に対してもわかりやすく、理解して遂行できるように備えたものでなければ活用できないと考えます。

日々、健康で笑顔で楽しく業務遂行できるように働く側に対して優しい、そして効率的に運用するために必要不可欠なアイテムであると考えます。

※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-7 危機・安全管理に関する考え方

## 1. 危機・安全管理に関する考え方

本施設は草津駅周辺における交通結節機能を担う公共の重要なインフラであり、多様な利用者が集う場であるため、防犯・防災・緊急対策を一体的に整備することが不可欠です。

当社は、以下の方針に基づき、日常の安全確保から非常時の対応までを包括的にいき、利用者が安心して本施設を利用できる環境を整えます。

## (1) 防災対策

- ① 既設の防犯カメラの適切な稼働管理と定期点検  
不具合時は即時復旧し、常時監視体制の確保する
- ② 不特定多数の人物が入り出可能な施設であることから駐車場内の巡回を定期的を実施  
不審者・不審物の早期発見に努め、必要に応じて警察・消防等関係機関への連絡を行う
- ③ 防犯灯や照明設備の照度確保による死角の排除
- ④ 利用者への注意喚起表示や、防犯啓発の実施

## (2) 防災対策

- ① AED、消火器、酸素濃度測定器等の安全機器の定期点検
- ② 災害発生時に的確な対応が出来るように定期的に防火・避難訓練を実施  
全従事者が 初動対応手順を習得し、災害時において被害を最小限に抑えられるようにする
- ③ 災害発生時には市の危機管理部門と連携し、避難誘導や二次災害防止措置を速やかに実施
- ④ 火災・地震・浸水等を想定した緊急対応マニュアルの整備

## (3) 緊急時対応体制

- ① 随時連絡可能な緊急対応責任者を配置し、事故・災害・設備故障時に即時対応
- ② 緊急時の指揮命令系統、通報手順、市および警察・消防との連絡体制をマニュアル化
- ③ 利用者負傷時の応急手当、救急搬送手配、現場安全確保を迅速に行う
- ④ 被害状況を正確に把握し記録を残す
- ⑤ 再発防止策を検討しマニュアルを更新する

## (4) 危機管理教育・訓練

- ① 全職員に毎年、防犯・防災・応急救護研修を実施
- ② 新規採用時には安全管理研修を実施

## (5) 安全管理の継続的改善

- ① 利用者アンケートや事故・ヒヤリハット事例の分析により、危機管理体制を毎年度見直し
- ② 定期的に効果を評価し、改善を繰り返していく「PDCAサイクル」を回す
- ③ 草津市からの是正・改善指導は迅速に反映し、施設の安全性を維持する

## (6) 苦情対応やトラブルへの未然防止及び対処策

- ① 苦情・クレームの受付
- ② 事実の確認と原因の究明
- ③ 従業員間の情報共有
- ④ 再発防止の対策

※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-8 個人情報保護の対策

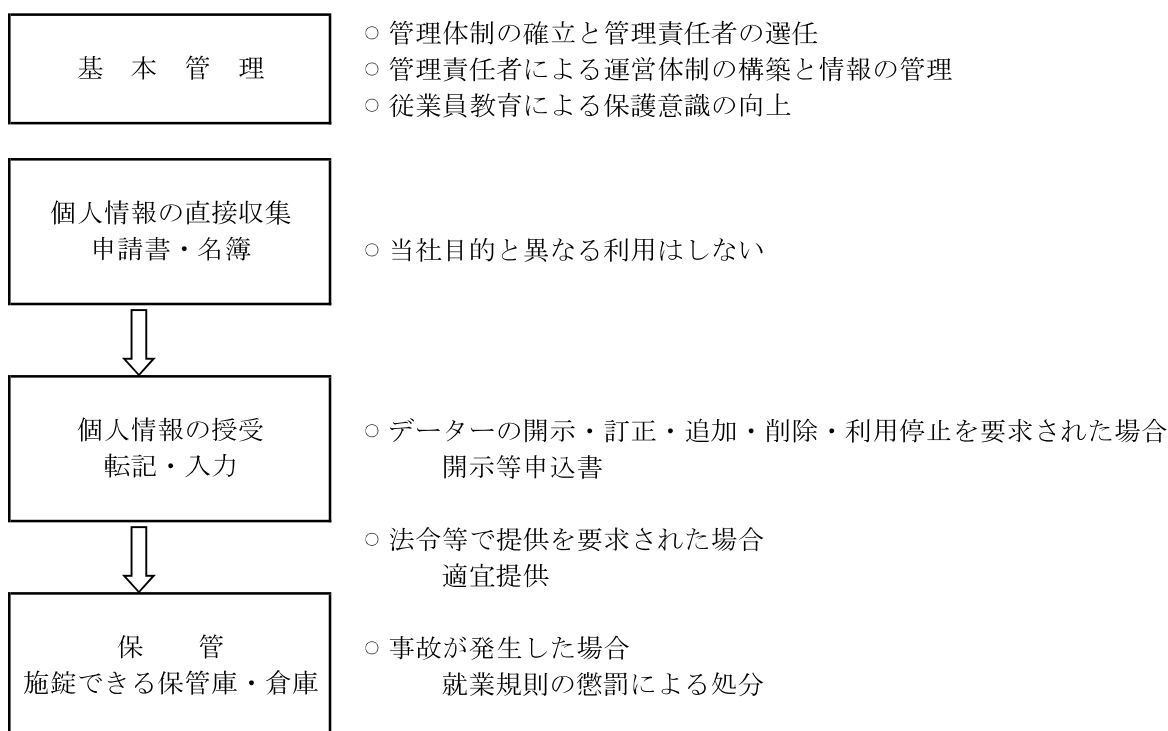
1. 個人情報の保護対策

個人情報においては、2003年に個人情報保護法が成立し、企業は顧客や取引先からお預かりした情報を厳格に管理することが求められています。

急速な情報社会の進展にともなって、個人情報の利用がいちじるしく拡大している事を背景に、個人情報の適切な取り扱いに関して流出等の事故が起こらないよう、業務に関わる者すべてが自覚をもって遂行しなければなりません。

当施設においても、運営体制を構築し、個人情報・営業秘密・職務上知り得た情報等の保護と漏洩防止の対策を図り、厳格に進めていきます。

○管理と運用体制



《基本的留意事項》

- 顧客の情報を・・・
- ① 業務以外に使用・流用しない
  - ② 紛失しない
  - ③ 改ざんしない

《収集の心得》

- 1) 直接収集を原則とし、第三者からの入手は行なわない
- 2) 利用目的を明示し、不必要な情報は収集しない
- 3) 基本的人権を侵害する危険性のある情報収集の禁止
  - ① 思想・信条および宗教に関する事項
  - ② 人種・民族・門地、身体・精神障害、犯罪歴、その他社会的差別の原因となる事項
  - ③ 勤労者の団結権・団体交渉権、その他団体行動の行為に関する事項
  - ④ 集団示威行為への参加、請願権の行使、その他政治的権利の行使に関する事項
  - ⑤ 保健医療および性生活

※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-8 個人情報保護の対策

## 《利用の心得》

- 1) 業務遂行上必要な範囲・目的以外の検索・閲覧・利用を禁止する
- 2) 不必要なコピーやデータのプリントアウトを禁止する
- 3) 第三者への情報提供はしない

## 《取り扱いと保管の心得》

- 1) 事務所の入退室の管理を徹底する
- 2) 机の上、カウンターに書類等を放置しない
- 3) 帰宅時や長時間席を離れる時は、保管庫等で保管する
- 4) 事務所外への勝手な持ち出しを禁止する
- 5) 原則複写は禁止とし、必要時は管理責任者の許可を得る
- 6) パソコン使用の留意点
  - ① 個人パソコン等の持ち込みと事務所パソコンの持ち出しは禁止する
  - ② 事務所パソコンの個人的使用はしない（ウェブサイトの閲覧、電子メール）
  - ③ IDとパスワードによるアクセス制限の実施
  - ④ ファイルの暗号化
  - ⑤ 最小限のメール使用の徹底
  - ⑥ フリーソフトへの注意
  - ⑦ ファイルの履歴保存
- 7) 文書等の紙媒体・磁気媒体は施錠して保管する
- 8) 監視カメラによる撮影画像は外部記録媒体に保存し、施錠して保管する
- 9) 保管庫等の鍵は管理責任者を定める

## 《破棄処分的心得》

- 1) 書面等の紙媒体は細断（シュレッダー等）により確実に処理、又は廃棄業者（機密保持契約締結業者）へ処理を依頼する
- 2) 電子媒体は粉碎破壊により確実に処理する
- 3) パソコンやサーバーは廃棄時、データを消去用ソフト又は上書き等により再生できないよう確実に処理する
- 4) パソコンやサーバーはリース満了返却時、データを消去用ソフト又は上書き等により再生できないよう確実に処理する
- 5) 上記 3) 4)の引渡し・返却を実施する場合、管理責任者の立会いのもと業者にマニフェスト（廃棄証明書、フォーマット済証明書 等）を受ける
- 6) 撮影画像については、保存期間が経過したものはすみやかに消去する

## 《個人情報取扱い等秘密保持に関する誓約》

個人情報の適切な管理のために、正社員・準社員・パート社員と取扱いに関する誓約書を取り交わします



※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-8 個人情報保護の対策

## 《開示等への対応・手続の心得》

## 開示を求められた場合

- 1) 本人からの申し出はこれに応ずる
  - ① 申込書の提出
  - ② 本人確認ができる書類の写しを提出  
(運転免許証・健康保険証・年金手帳・住民票・パスポート)
  - ③ 原則、5日以内に回答する
- 2) 代理人からの申し込みの受付は行うが、回答・報告先は本人のみに限る
- 3) 以下の事項に該当すると考えられる際には、必ずしも開示とは限らない
  - ① 本人又は第三者の生命・身体・その他を害する恐れがある場合
  - ② 当社の適正な業務遂行に著しい支障を及ぼす恐れがある場合
  - ③ 他の法令に違反する場合

## 訂正・追加・削除・利用の停止・利用の拒否を求められた場合

- 1) 本人からの申し出はこれに応ずる
  - ① 申込書の提出
  - ② 訂正等の内容が事実と合致することを証明する資料の提出
  - ③ 原則、5日以内に確実に実行したことを本人に通知する
  - ④ 訂正・利用停止等を行わない場合も原則5日以内にその旨と理由を通知する

## 《事故または違反への対処》

- 1) 事実関係・再発防止策の公表
- 2) 事実の調査
  - ① 内部者に起因するものか
  - ② 外部者の不正アクセスによるものか
  - ③ その他
- 3) 影響範囲の特定
  - ① 漏洩の可能性があるかどうか
  - ② 漏洩の可能性がある個人情報範囲
  - ③ 漏洩の経路
  - ④ 漏洩した個人情報の流布範囲
- 4) 影響を受ける本人及び主務大臣への報告
  - ① 本人に通知できる場合、できない場合
  - ② 事故が発生した場合は主務大臣へ報告
  - ③ 犯罪の可能性がある場合は捜査当局へ報告
- 5) 原因の究明
- 6) 再発防止策の検討・実施

※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。

# 誓約書

この度、貴社に採用され社員として勤務するにあたり、以下の事項を遵守すること、万一これに相違や違反行為があった場合には、いかなる処分に対しても異存のないことを誓約いたします。

## 第1条（就業規則の遵守）

[Redacted]

## 第2条（入社を取り消し）

[Redacted]

## 第3条（異動）

[Redacted]

## 第4条（相殺）

[Redacted]

## 第5条（機密保持の誓約）

[Redacted]

## 第6条（機密の帰属）

[Redacted]

## 第7条（個人情報の取扱・管理）

[Redacted]

## 第8条（退職後の機密保持の誓約）

[Redacted]

## 第9条（損害賠償）

[Redacted]

令和 年 月 日

住 所

氏 名

印

[Redacted]

[Redacted]

様

Ⅲ 事業運営に関する計画

Ⅲ-9 その他の取り組み

[Redacted content]

<令和6年度 草津駅地下駐車場アンケートから抜粋>

	用途	件数	割合
1位			
2位			
3位			
4位			
5位			

	用途	件数	割合
1位			
2位			
3位			

	用途	件数	割合
1位			
2位			
3位			

	用途	件数	割合
1位			
2位			
3位			

草津駅前地下駐車場	精算機	決済方法		
	改造	カード決済	コード決済	電子マネー
東口				
西口				
カード決済				
コード決済				
電子マネー				

※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-9 その他の取り組み

[Redacted text block]



[Redacted text block]



[Redacted text block]

※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-9 その他の取り組み

※BCP（事業継続計画）とは、自然災害や感染症の流行、テロ、サイバー攻撃などの緊急事態が起きた際に、被害を最小限に抑え、速やかに事業の回復を図るための計画をいう



4. その他

※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。