

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

1 利用者ニーズの把握とサービス向上

■ 方針

利用者からのご意見を募るだけでなく、職員が利用者から積極的にニーズを得られるような環境を整えてまいります。ハード・ソフト両方の面から様々な方法で利用者から得られたご意見を管理運営に反映し、サービスの質の確保・向上を図ってまいります。

■ 手段

1. ご意見箱の設置

ご意見箱を常設し、利用者の生の声を吸い上げることができる環境を構築いたします。お客様から頂いたご意見・ご要望は本社より真摯にご回答させていただきます。



2. アンケートの実施

より多くの貴重なご意見を頂戴するため、毎年アンケートを実施して幅広いご意見の収集に取り組んでまいります。昨今、対面での対応が懸念される傾向となっております。WEB上でのアンケートを実施して幅広いご意見の収集に取り組んでまいります。

3. 職員を信頼して頂ける環境作り

常日頃から職員が笑顔・丁寧な接客で業務に取り組めるよう、指導・支援いたします。施設を利用される利用者の中には、ご不満やご意見があってもアンケートやご意見としてお伝えにならない方もいらっしゃると思いますが、そのような利用者にも職員を信頼して頂き、ご意見を頂ける環境を整えてまいります。

4. WEBページやSNSの活用

WEBページを開設し、お問合せフォームにてお客様からのご意見・ご質問等を承っております。施設内に当社WEBページのURLを記載した掲示物を設置してまいります。

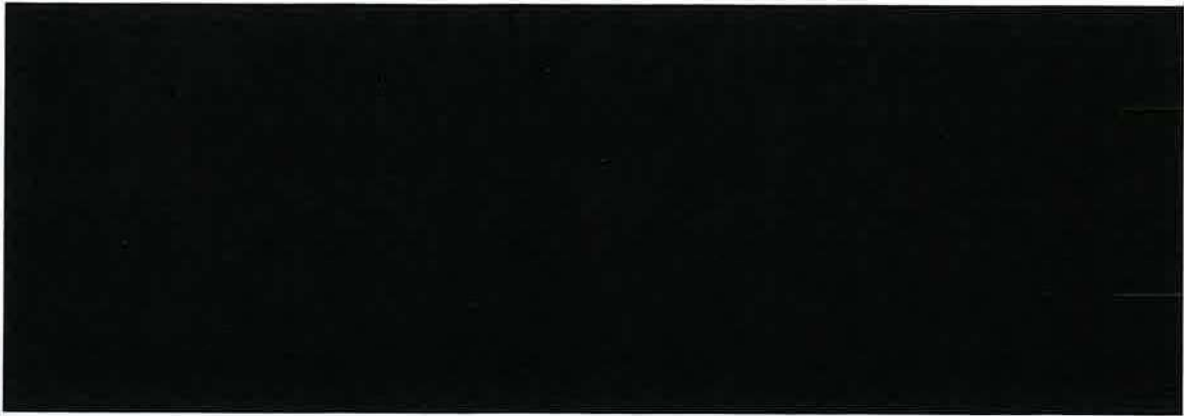
5. ご意見の反映について

ご利用者様から頂いた貴重なご意見や監査やモニタリングで頂いたご指摘等、自転車駐車場運営に反映させていただきます

5-1. 実現基準

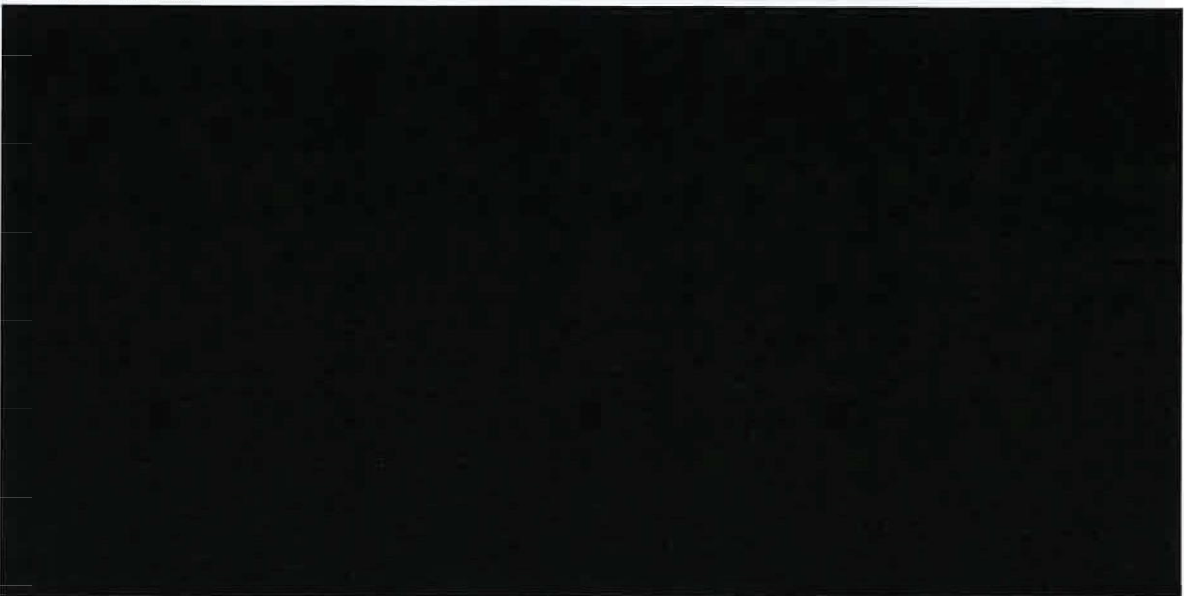
- 1 早急に反映致します。反映内容等に関しては、貴市に速やかにご報告致します
- 2 当施設の状況を速やかに確認・応急対応後、貴市にご相談させていただきます
- 3 貴市と実施時期等十分協議し、反映致します
- 4 当社にて対応・反映致します。



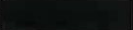
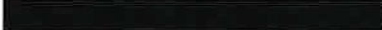


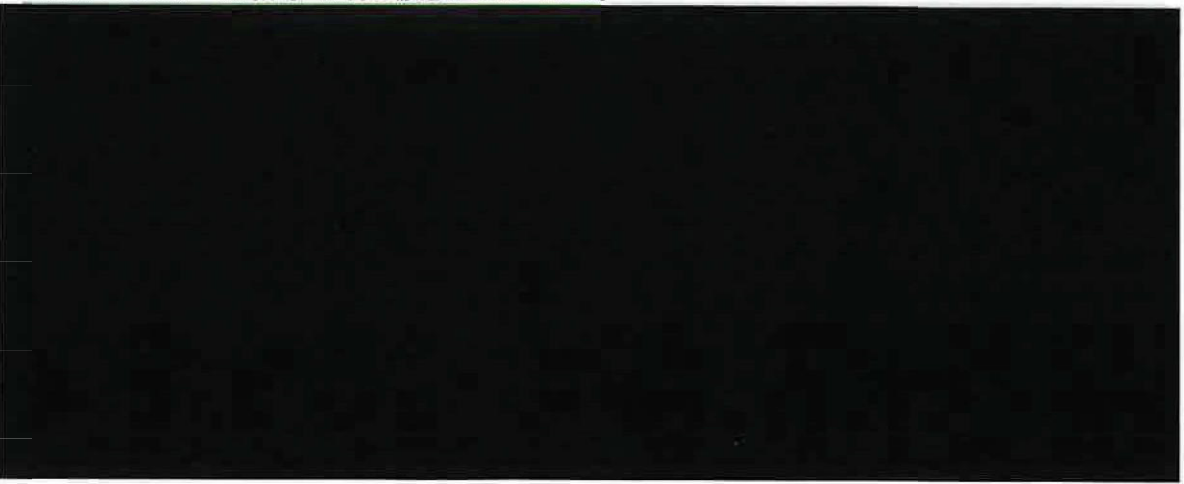
### 5-2. 利用者ニーズの反映フロー

利用者からのいただいたご意見は下記の反映フローに沿って適切に対応し、よりよいサービスの提供に努めています。



## 6. 苦情ゼロの管理運営

苦情ゼロの管理運営を目指します。百貨店の総合ビル管理業務で培った接客ノウハウを駆使し、特に職員への接客研修に力を入れております。万が一、苦情やトラブルが発生した場合は当社   に則り、迅速に対応が取れる体制を整えております。職員の接客態度についてお客様からのお叱りの言葉があった場合には、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ためにも、指導・教育を徹底してまいります。



## 7. マニュアルの整備

当社が管理運営を行う施設の職員は [REDACTED] を携帯しております。利用者への呼びかけ方や電話対応などの接客面から設備の点検方法などに至るまで、マニュアル化された管理運営方法が記載されており、職員が高いレベルでのサービス提供を効率よく維持できるように図っております。

## 8. サービス向上を実現するための会議

当社は施設管理の改善のために [REDACTED] を実施することで、現場からの意見を吸い上げ、更なるサービス向上を目指します。

## 9. 表彰制度による職員のモチベーションアップ

お客様から称賛の声を頂いた場合や、事案に対する素早い対応により「安全・安心・快適」に大いに貢献した職員は **優秀職員として表彰**しております。職員が自転車駐車場運営にやりがいを持って働き、更なる接遇のレベル向上が出来るような制度を整えております。

## 11. 利用者への平等な情報提供

当施設が公の施設であるということを大前提に、**市民および利用者への平等な情報提供**に努め、情報格差による不利益を生み出さないようにいたします。重要な情報については場内にも掲示いたしますが、遠方にお住まいの利用者も平等に情報を得られるよう、当社WEBサイトにも所在地や料金等の施設の基本的な情報を掲載いたします。

平等な情報提供に関わる主な項目	概要
1. 施設の基本的な情報	所在地・営業時間・料金等の基本情報は、現地施設だけでなく <b>WEB サイトにも掲載</b> しております。
2. 一時利用・定期利用に関する情報	一時利用の <b>満空情報</b> については、現地にて職員による掲示を行います。定期利用については <b>遠方にお住まいの方も事前に情報を入手できる</b> よう、車種・料金等をWEBサイトに掲載いたします。
3. 減免利用に関する情報	貴市条例に基づいた <b>減免利用等の基準</b> をWEBサイトおよび現地で掲示いたします。
4. その他施設に関する情報	工事の実施等で施設利用方法が通常と変更になる際は、 <b>利用者に告知</b> いたします。
5. 指定管理者に関する情報	必要な掲示物には当社が <b>指定管理者である旨を明記</b> するほか、WEB サイトに会社概要を掲載いたします。

## 12. 情報公開請求(貴市を通した第三者からの請求)

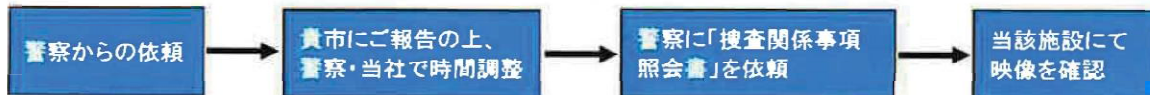
貴市では情報公開制度が設けられています。貴市を通した情報公開請求については**貴市方針に則って**公開いたしますが、以下に該当する可能性がある情報については、貴市とご相談の上で対応いたします。

- |  |                              |
|--|------------------------------|
| 1. 特定の個人を識別できる情報で通常他人に知られたくないもの                            | 2. 法人等の正当な利益を害する情報           |
| 3. 公開しないことを条件として任意に提供された情報                                 | 4. 公共の安全秩序の維持に支障を及ぼす情報       |
| 5. 審議・検討等に関する情報で、意思決定の中立性等を不当に害する、不当に市民の間に混乱を生じさせるおそれがある情報 | 6. 実施機関の事務・事業の適正な遂行に支障を及ぼす情報 |
| 7. 法令や条例により公開しないこととされている情報                                 |                              |

## 13. 利用者情報の開示

**警察による要請がない限りは原則、外部へは公開しておりません。**ただし、ご本人様確認をさせて頂いた上で利用者本人であることが明らかである場合は、必要に応じて貴市にご報告の上、ご登録情報を開示いたします。例えば、定期利用者ご本人様が引っ越し等で住所変更を希望される場合、本人確認を行った上で情報の開示を行います。

また、防犯カメラの映像等は、**警察による要請がない限りは原則、外部へは公開しておりません。**警察からの要請があった場合は貴市にご報告の上で、以下の通り対応いたします。



※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

## 6 サービスの提供内容について

## 1 サービス提供内容について

駐車場事業をサービス業と位置付けるとともに、ハード・ソフトの両方の観点からお客様に「使いたい」と思っただけのサービスのご提供に力を入れて取り組みます。

## 1. 使用受付・料金徴収方法

## ■一時利用



## ・手売りの場合

- ①一時利用券の準備
- ②料金徴収
- ③料金徴収後、一時利用券を車体に巻き付ける
- ④一時利用場所をご案内する

## ■定期利用(駐輪場)



## ・手売りの場合(初回)

- ①契約希望場所の確定
- ②希望場所の空き状況の説明を行う
- ③料金を含む利用する上での注意点等の説明を行う
- ④定期利用申請書を記入していただく
- ⑤定期料金の支払いをしていただく
- ⑥定期シールの発行および定期駐車券をお渡りする
- ⑦指定場所をご案内する

## -定期に空きがない場合-

- ①現在空きがないことをご説明し、定期の予約申請用紙に記入いただくか、WEB上での定期使用順番待ちシステムをご案内し、順番がき次第ご連絡する旨を伝える

## ・継続利用の場合(更新)

- ①定期を継続して利用される方は、21日～月末の間に管理事務所にて定期駐車券を提示し、更新する旨をお伝えいただく
- ②定期料金の支払いをしていただく
- ③定期シールの発行および定期駐車券をお渡りする

## 2. 施設案内

### 2-1. WEBサイト、SNSによる情報発信

当社WEBサイトにて、全ての自転車・自動車駐車場の位置図や外観写真、利用料金などの情報を提供しております。また、Facebookでも新たなサービス開始時等にはお知らせを行い、**利用者への情報発信**に努めております。当施設においても、様々なSNSを活用して自転車駐車場の新着情報を発信し、利用促進に貢献いたします。



### 2-2. のぼりの設置

施設の様子が分かりやすいよう、目につきやすい掲示物や**のぼり**を設置し施設の認知度向上に努めます。のぼりには接客時におけるスローガンを記載しております。



## 4. 電動自転車充電器の設置

貴市自転車駐車場では電動自転車の利用がとて多くいらっしゃいます。**充電器を管理事務所に設置**し、電動自転車ユーザーの利便性の向上を図ってまいります。充電サービス時間(1時間程度)を設け、多くのユーザー様にご利用いただけるように配慮いたします。



## 5. エチケットサービスコーナーの設置

ウェットティッシュ、エチケットブラシ、シューズブラシ等お客様の身だしなみを整えられるコーナーを管理事務所前に設置してまいります。



「エチケットサービスコーナー」設置例

## 6. 「ライブラ輪」の設置

当施設を利用される方が通勤や通学で快適にお過ごしいただけるよう、本の無料貸出しコーナーとして「ライブラ輪」を設置してまいります。また設置だけでなく、定期的に入れ替えることで利用者が飽きないような工夫をいたします。



「ライブラ輪」の設置例

## 7. ユニバーサルデザイン等に配慮した掲示物の設置

ユニバーサルデザインに配慮したピクトグラムや英語表記等を併用した掲示物を設置いたします。



## 8. ベビーカーの無料貸出

貴市自転車駐車場ではチャイルドシート付電動自転車が多く駐車されていることを踏まえ、ベビーカーの無料貸出しを実施いたします。当社が管理している他市施設において、大変ご好評をいただいております。



「ベビーカー」貸出例

## 9. その他の利用者サービス向上策

### ■貸出サービス

サービス	内容
サドル拭き用タオル	駐輪している車両が雨に濡れた際にご利用いただけるタオルを貸出しいたします。当社が管理している施設において「急な雨の時に非常に助かります」との声を頂戴しています。
チェーン錠	盗難防止に係る二重施錠の推奨を目的として、ご希望の方に貸出を行います。当社が管理している施設において鍵が壊れてしまった利用者から「貸出があって良かった」との声もいただいています。
老眼鏡	アンケート記入時や、定期利用申込時に自由に利用いただけるよう、管理事務所に設置いたします。

### ■利便性を向上するサービス

サービス	内容
空気入れ 電動空気入れ	<ul style="list-style-type: none"> <li>・タイヤの空気が抜けてお困りの利用者向けに空気入れを設置いたします。</li> <li>・利用者の多い当施設については、電動空気入れを設置いたします。電動に不慣れな利用者については、職員がお手伝いをさせていただきます。</li> </ul>
荷物置き	管理事務所前に荷物を置ける台を設置し、手続きの際等に重い荷物を置いていただけるようにいたします。

## ■情報提供サービス

サービス	内容
時刻表や周辺駐車場マップの掲示	周辺の鉄道の時刻表や周辺駐車場マップを管理事務所周辺に設置いたします。
定期申込のQRコード付き掲示物の設置	QRコード付きの掲示物を用意し、定期の申込みをスムーズにできるようにします。



【電動空気入れ】



【QRコード付き掲示物】

## ■平等利用の確保に向けたサービス

サービス	内容
筆談具の設置	様々な利用者が快適に施設を利用できるよう、有人管理施設に筆談具を設置いたします。
優先スペース「思いやりスペース」の設置	施設の満空状況等を確認した上での実施とはなりますが、必要に応じて障がい者・妊婦・ケガをされている方等が快適に利用できるスペースを設置いたします。
イラストを活用した掲示	ひと目でわかるよう、イラストを活用した掲示を行います。
外国語掲示物の設置	様々な方が施設を利用することを念頭に、外国語掲示物を設置いたします。



【筆談具の設置】



【「思いやりスペース」掲示物例】



【外国語掲示物】

以下のサービス提供も実施いたします。

AEDの設置/救急箱の設置/総合防災マップの設置/防犯カメラの設置/注意喚起掲示物の設置/花壇やプランターを設置/鏡や時計の設置/自転車の安全利用に関するポスターの設置/ご意見箱の設置

※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。