

## 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

## 〔基本方針〕

公の施設の行政代行者として草津市立南草津駅自転車自動車駐車場条例、草津市自転車の安全で安心な利用の促進に関する条例、および仕様書に基づき、安全・安心・公平な運営および維持管理の業務を実施します。また「誰もが、気軽に、安心して利用できる」、「利用者の立場に立つ」、「怪我なし・事故なし・盗難なし」の3つの方針を掲げ市民に愛される管理を遂行します。

## 〔指定管理者として遵守すべき事項〕

〈個人情報の保護〉

〈情報公開への対応〉

〈関係法令の遵守〉

地方自治法、地方自治法施行令、草津市立自転車駐車場条例

草津市立自転車駐車場条例施行規則、その他関係法令

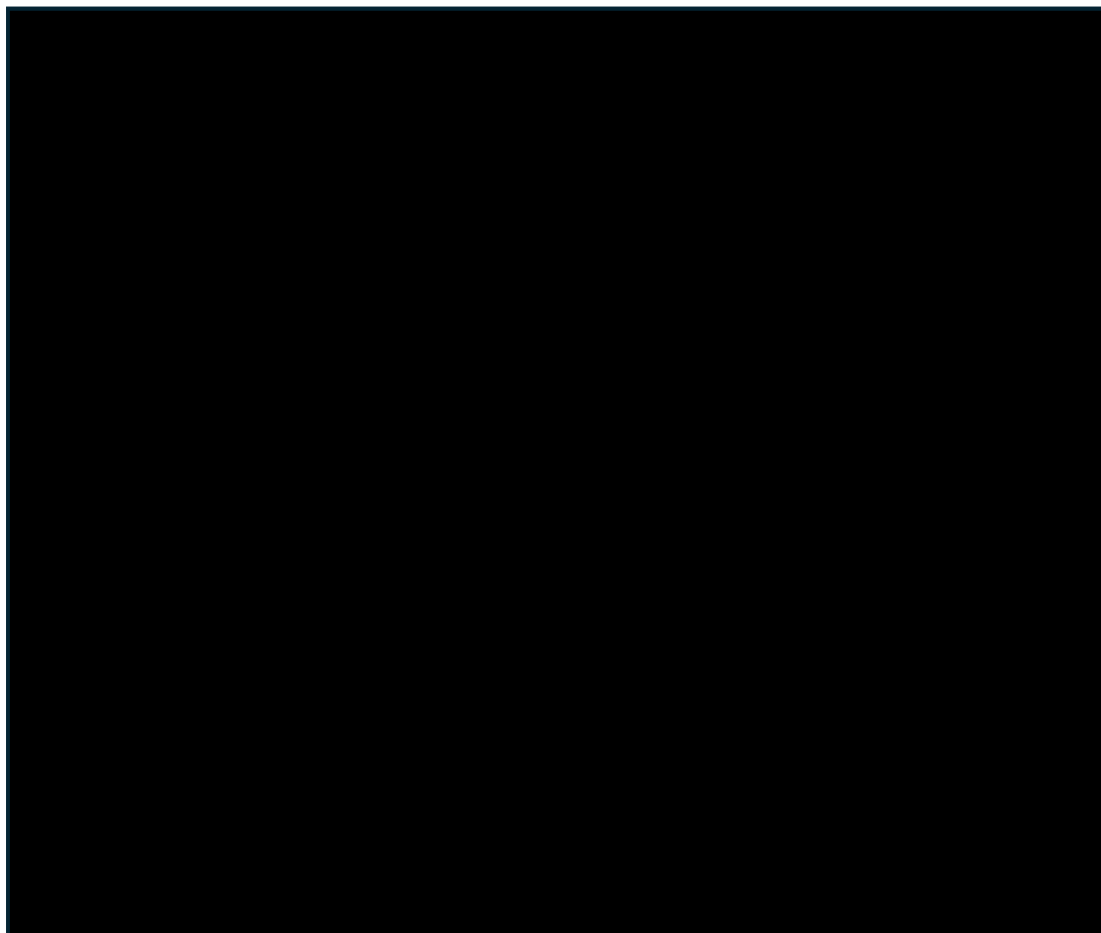
上記の基本方針の下、下記の七つの運営方針を定めて管理を行います。センターは、公の施設の行政代行者として、常に安全・安心で公平な運営を行い、併せて営利を追求しない、福祉の視点と利用者の目線をはずさないサービスの実現を目指します。

## 〔運営方針〕

- ① 市民から高い満足度が得られる管理運営を目指します
- ② 公平、公正で、かつ無駄のない効率的な管理を目指します
- ③ 施設内の事故・事件発生「0」を目指します
- ④ 地域・警察と連携し放置自転車の撲滅を目指します
- ⑤ 自転車の交通ルール・マナーの向上を目指します
- ⑥ 特殊電動自転車置場の拡充を目指します
- ⑦ 統括管理者を軸にした危機管理体制の強化を目指します

(2) 地域住民との交流について

安全・安心をベースに、地域住民の皆さまがストレスを感じることなく、気持ちよく共存していく関係性を作り上げていくことが重要と考えています



※記載欄が不足する場合等については、別紙（様式任意）により記載しても良い。

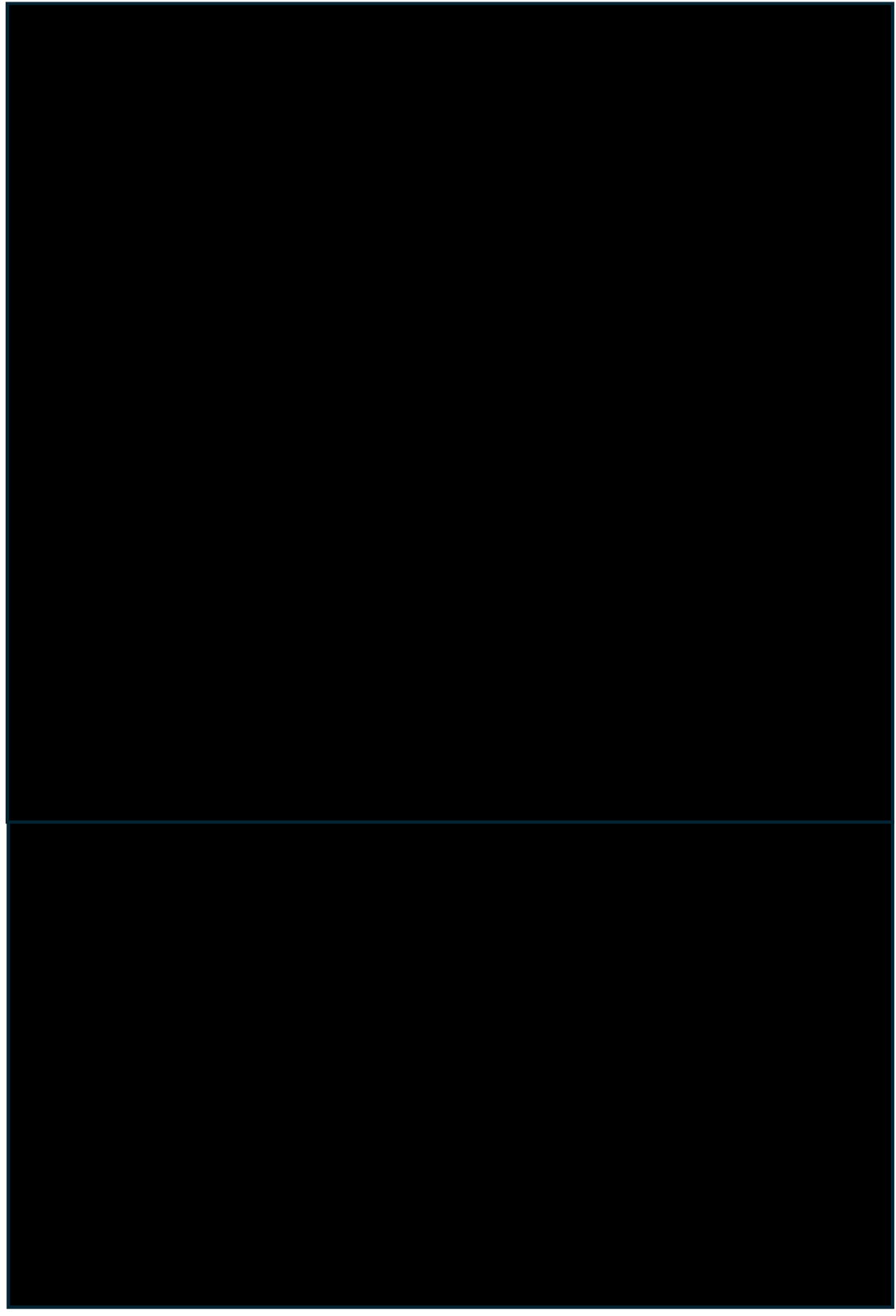
Ⅲ 事業運営に関する計画

2 職員の配置の考え方（自転車、バイク、管理事務所などそれぞれについて記載）



職員配置表（管理事務所と自転車、バイク誘導整理員、平日と休日ごとの職員の配置  
についての表を作成すること）

次ページ添付



※記載欄が不足する場合等については、別紙（様式任意）

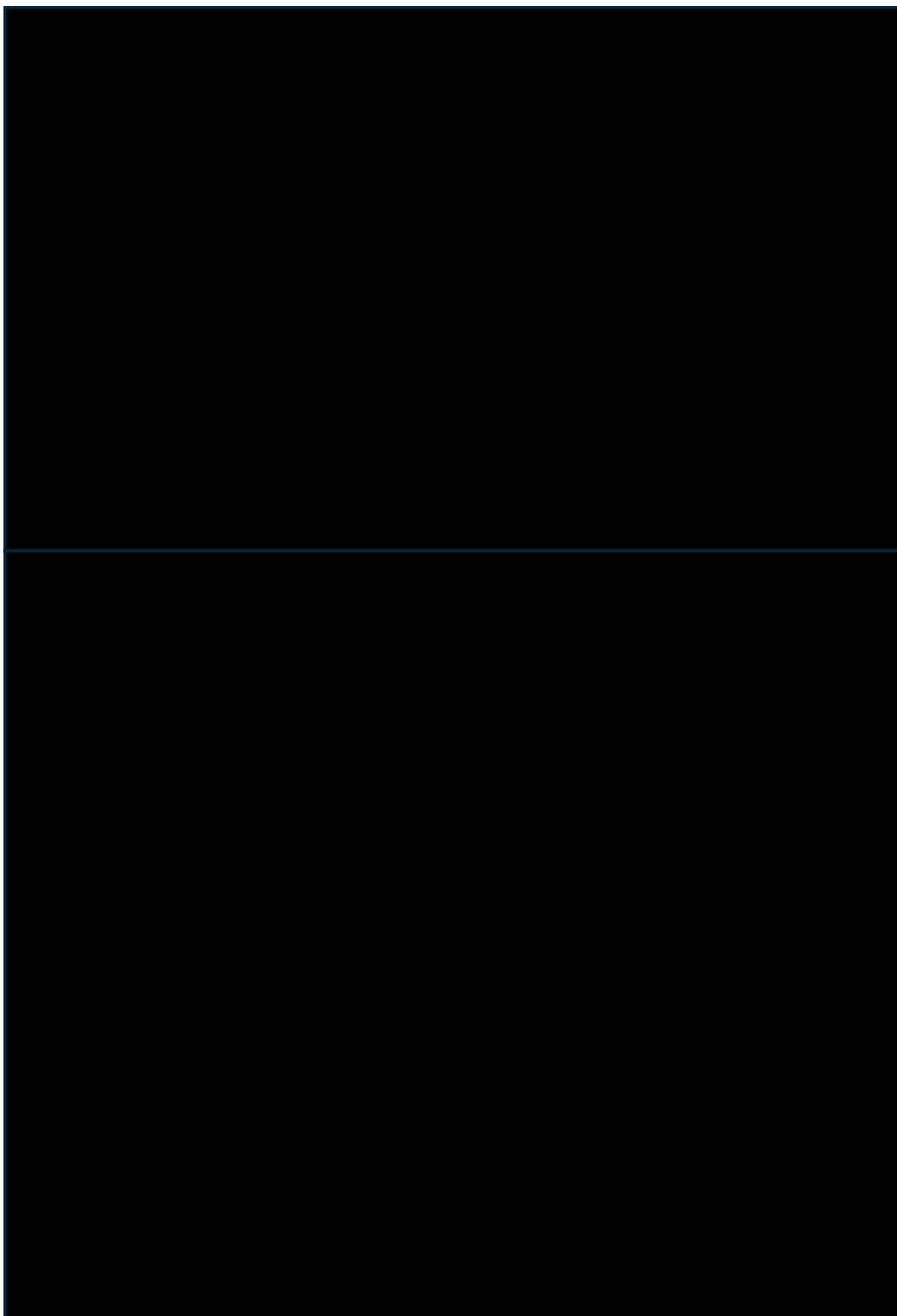
## Ⅲ 事業運営に関する計画

<p>3 人材確保・育成</p> <p>(1) 人材確保・採用計画の考え方</p>
<p>現場は即戦力を必要とするため、現行職員を継続雇用します。中途退職等による欠員が生じた場合は、ハローワークを通じて、意欲ある人材を補充し、ローテーションの一次的組み替えなどの方法によって、2ヵ月程度の見習い習熟期間を置く考えです。この期間に利用者接遇の習熟、併せて自動化システム(自転車・バイク・自動車)の各端末操作、各機器構成の理解、各ゲート及び精算機の対応などの習熟に努めます。急な欠員のため公募する暇がないなどの不測の事態については、従事経験者を雇用して急場をしのぐなど臨機応変に対応する方針です。</p> <p>現在、政府において最低賃金の更なる賃上げを計画しており、1,100円を超える時間給も視野に入ってきています。当駐輪場においてもこれに伴い、比較的若く、優秀な人材の雇用を目指します。</p>
<p>(2) 人材育成・研修計画の考え方</p>
<p>南駐車場が公の施設であること、管理経費は税で賄われることから、その運営は公平、公正で、かつ無駄のない効率的なものでなければなりません。したがって、コスト意識と高い倫理観、責任感の醸成に力点を置いて人材の育成に努めます。</p> <p>日常業務における接遇の向上、処理技能の向上、危機管理の確認、苦情対応等を目的とした研修を実施します。その実践方法は、職場におけるOJT教育を取り入れて活発な意見交換を行い、サービスの質の確保と向上に努めます。研修は年3回とし、統括管理者が業務の合間を縫いながら、現状に即したテーマで資料を作成させます。</p> <p>また優れた資質と熱意ある人材の雇用と、自己研修・自己啓発に意欲的に取り組める快適な職場環境の構築にも努めます。</p> <p>「お客様への接客マナーについて(5か条)」を事務所に掲示しています。</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. ご利用者はおお客様です。<b>親切、丁寧</b>な対応を心掛けましょう。</li> <li>2. お客様に対する<b>言葉使い</b>には気をつけましょう。言葉はハッキリと、常に<b>笑顔</b>で明るく感謝の気持ちで。</li> <li>3. <b>お客様の立場</b>に立って対応しましょう。</li> <li>4. 間違いやミスがあれば<b>素直に謝り</b>ましょう。</li> <li>5. お客様には<b>気持ち良く</b>利用してもらいましょう。</li> </ol>

※記載欄が不足する場合等については、別紙(様式任意)により記載しても良い。

(令和7年度5月14日改正)

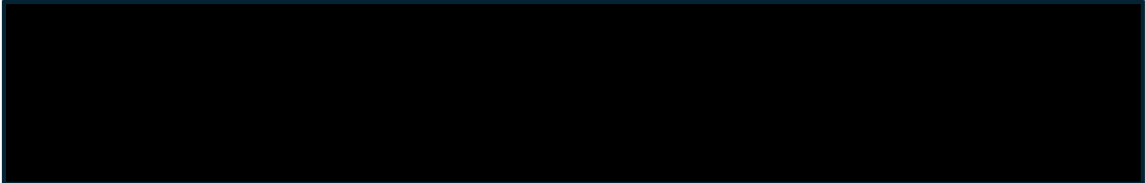
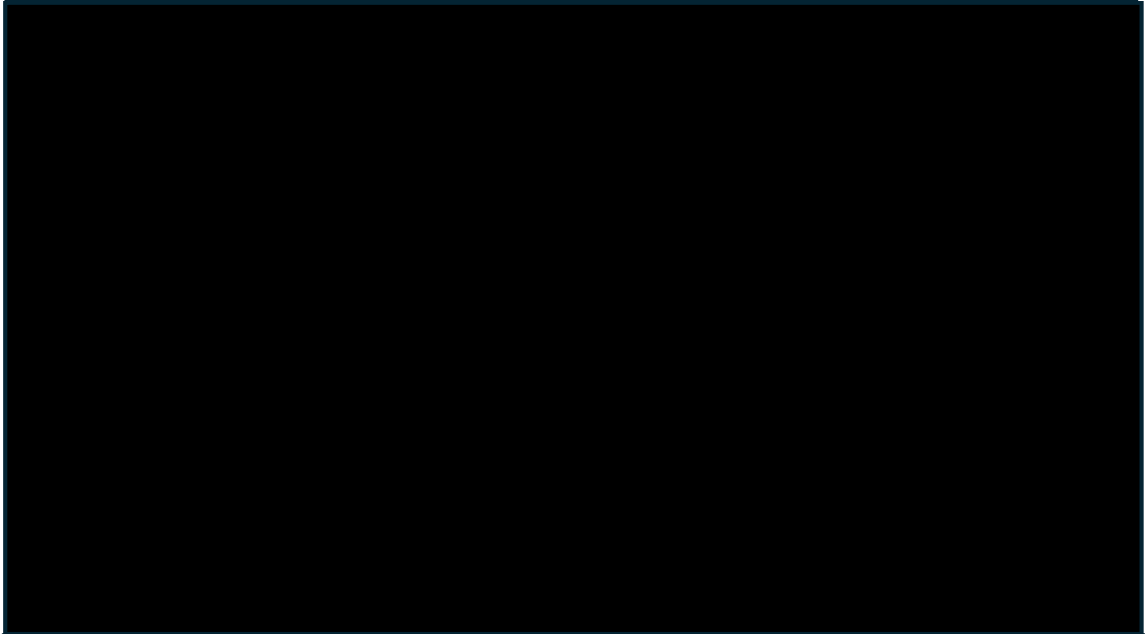
## 草津市立南草津駅自転車自動車・就業規則

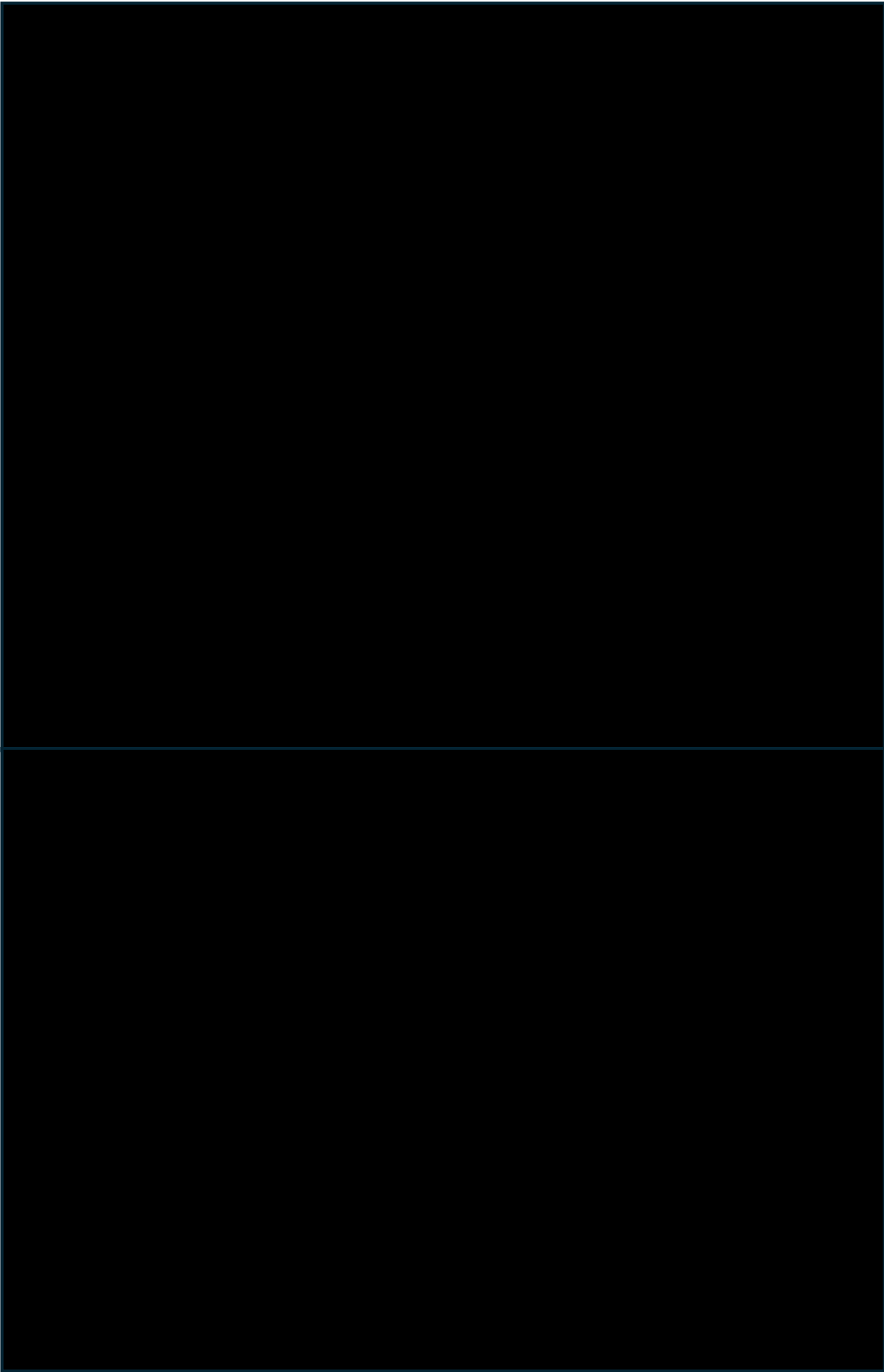


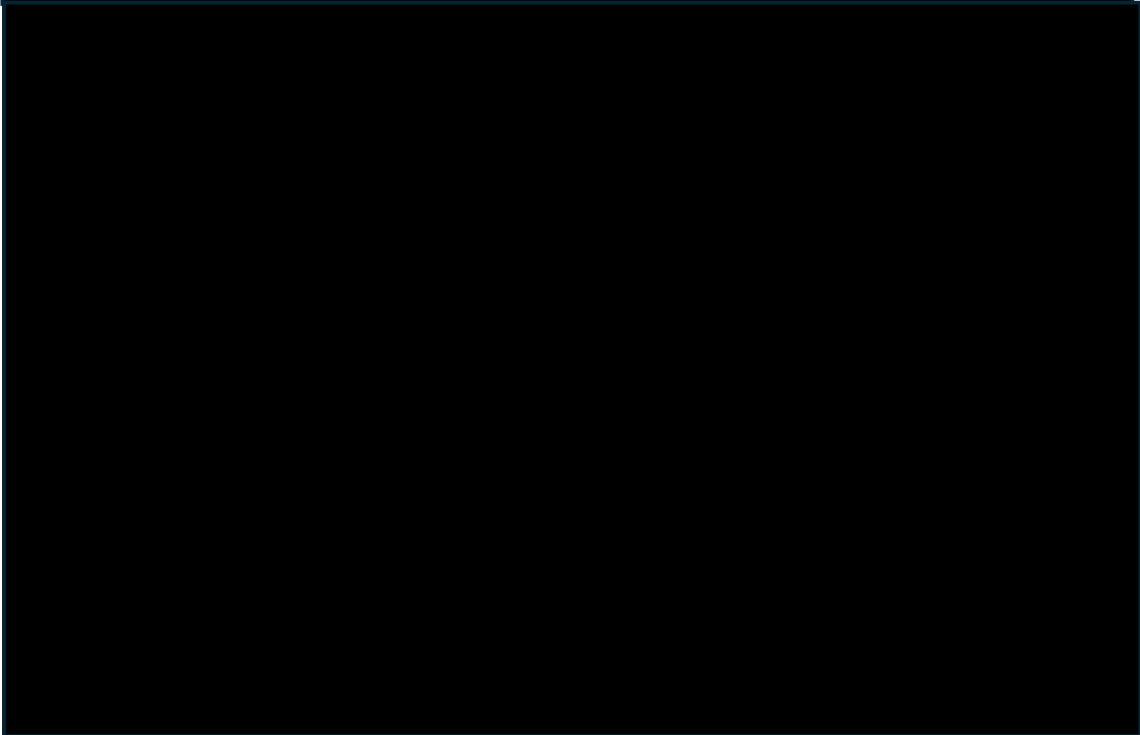
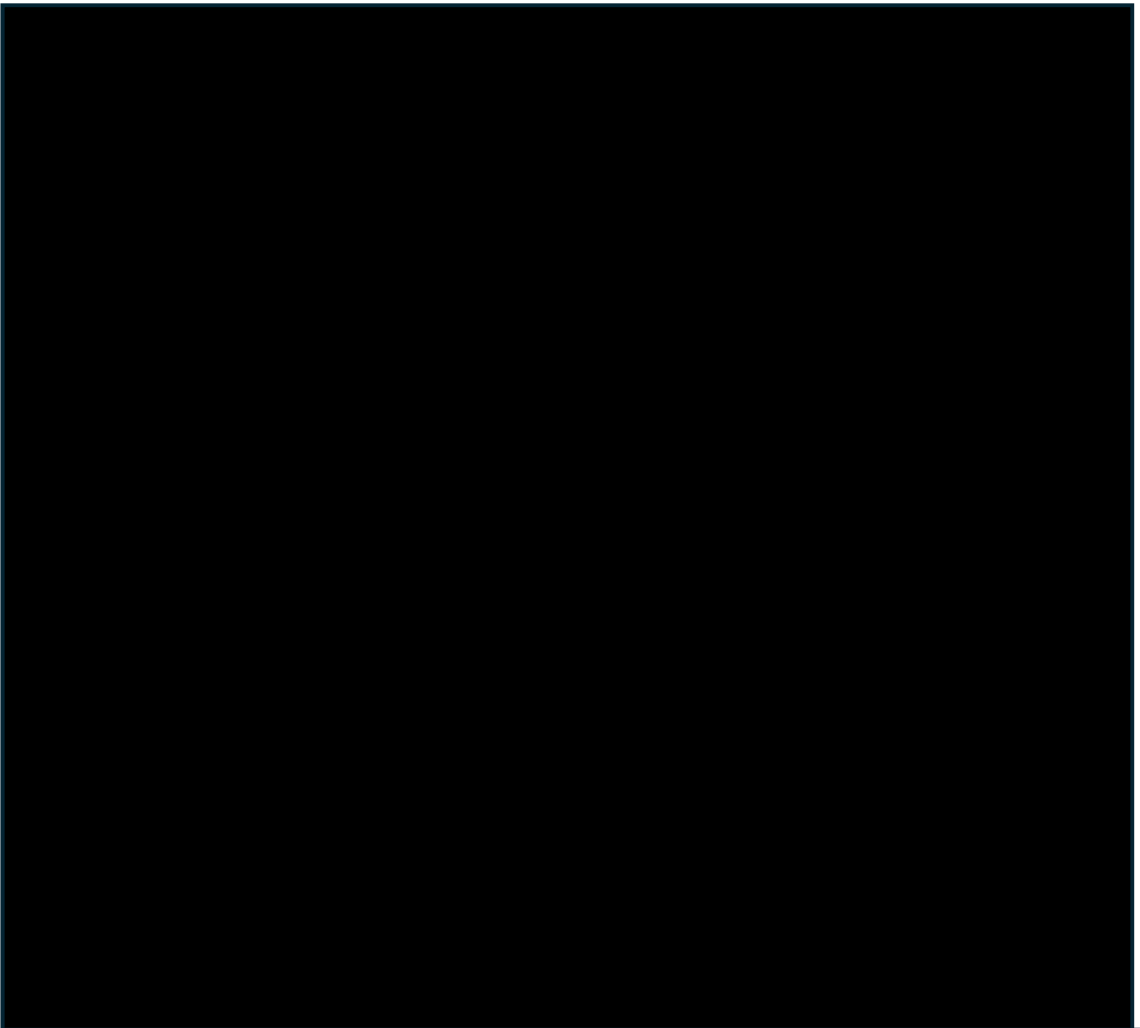
[REDACTED]

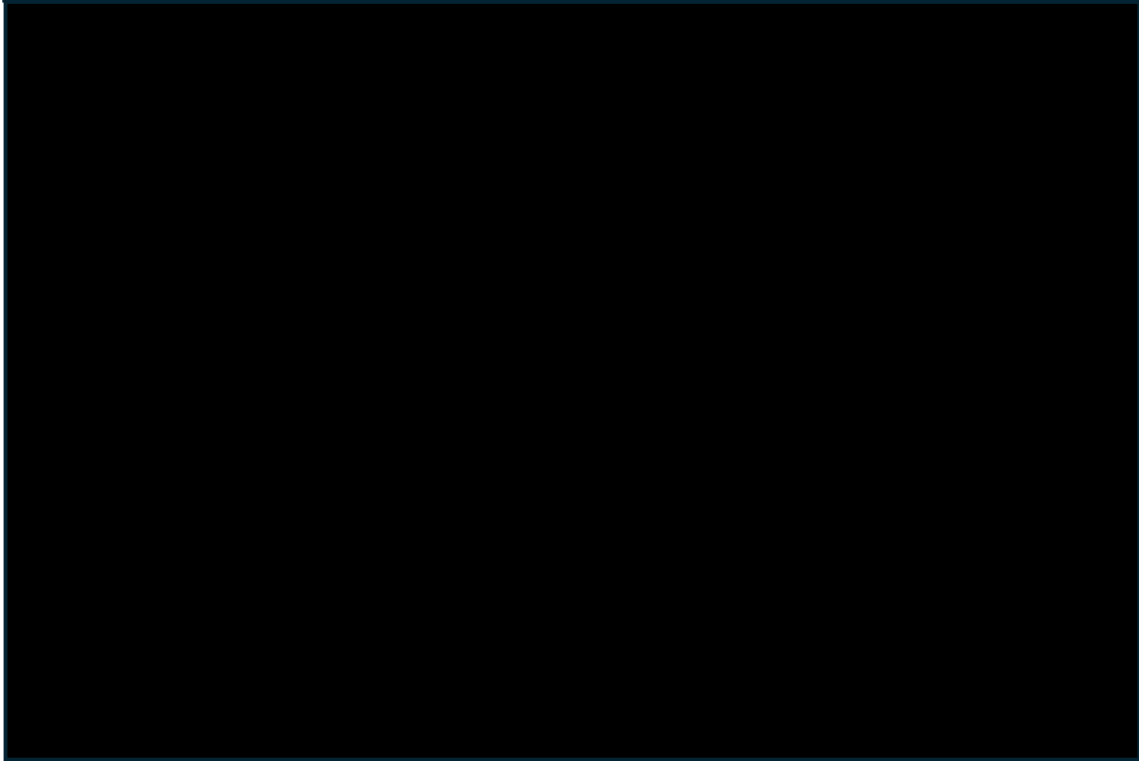
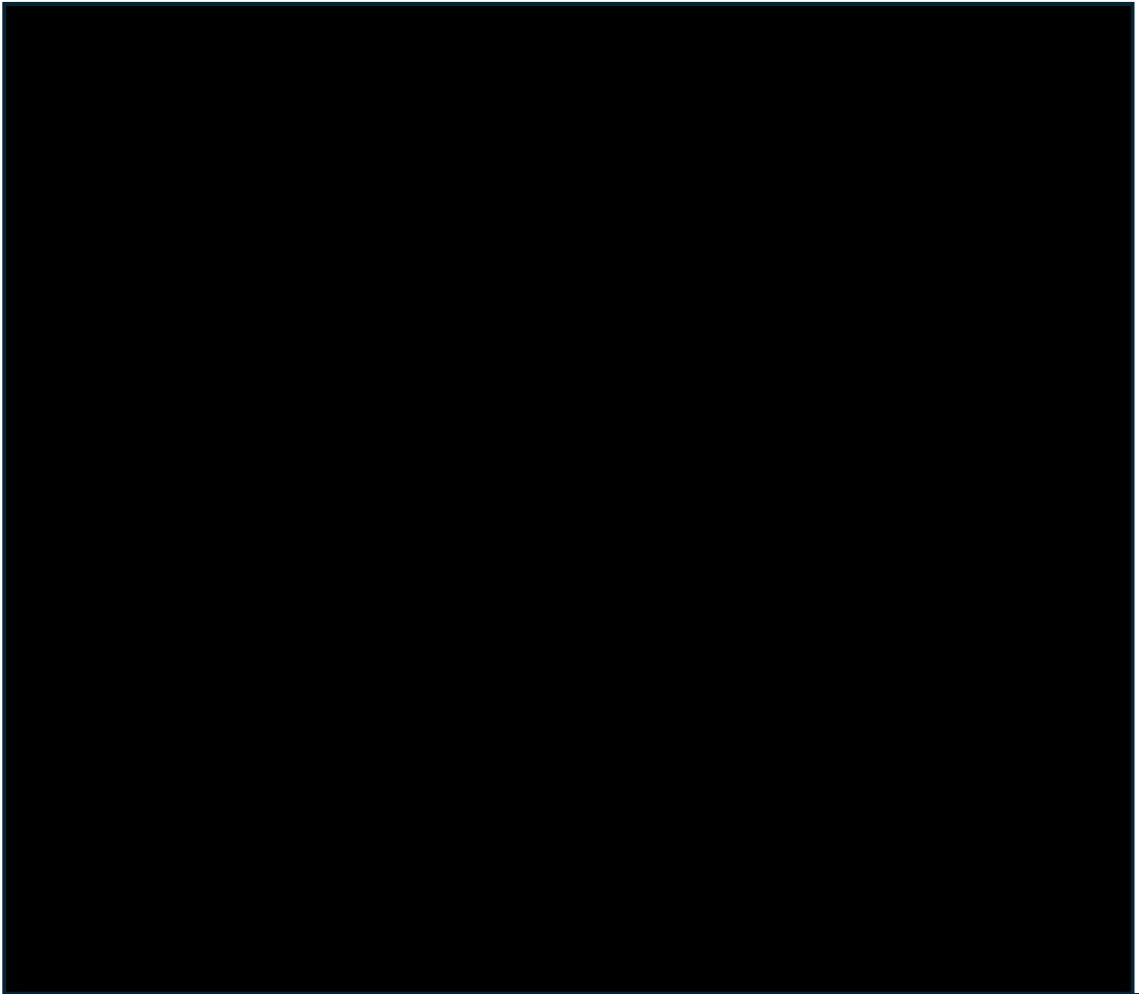
[REDACTED]

[REDACTED]



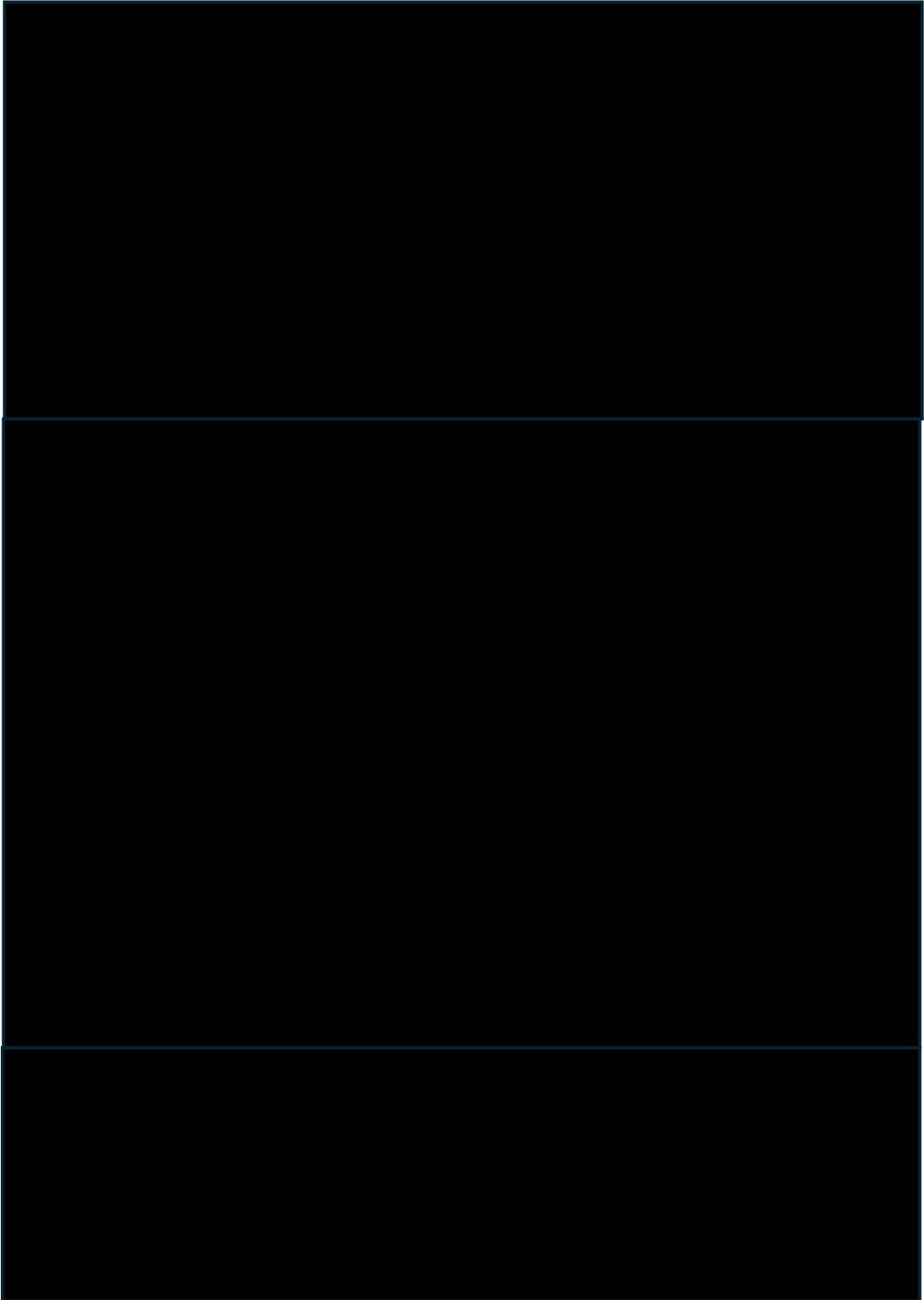








労働条件通知書（兼）採用通知書



## 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

**サービスの質の確保・向上を図るため、四つの「心掛け」を実行します。**

- ① 市民から高い満足度が得られる管理運営を心掛けます。
- ② 自動化に伴い、利用方法の戸惑いが発生した際は、常に利用者の目線に立った説明を心掛けます。
- ③ 施設及び設備機器の老朽化に伴い、保守・点検などの重要性が高まっているため、より慎重に、適正かつ適切に維持管理を心掛けます。
- ④ 施設内の美化環境は、利用者の安心感や安全利用にも繋がると考え、美化の維持を心掛けます。

## ○挨拶と声かけの励行

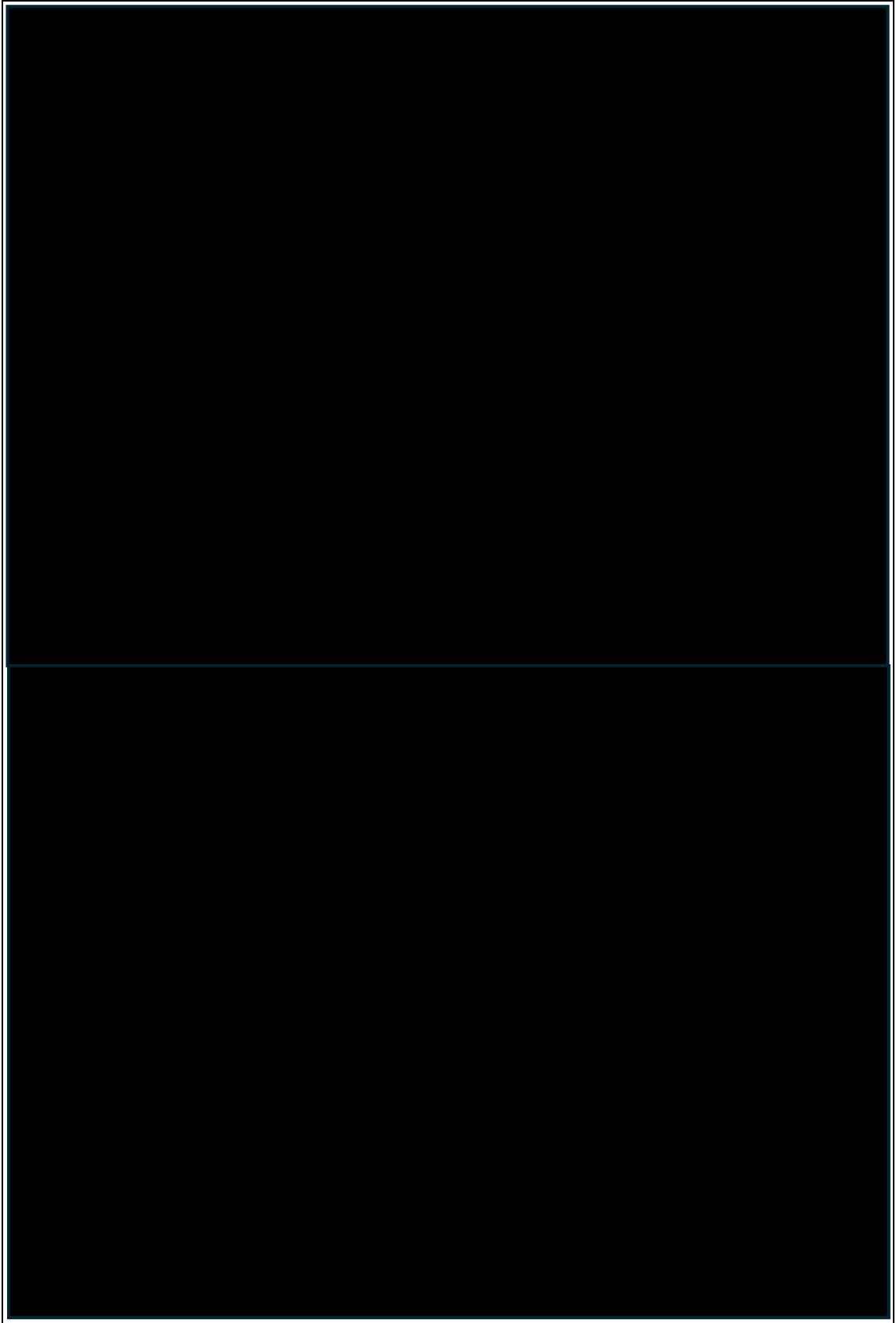
利用者からは「一日の元気をもらった」、「安心した」と評価されるようにします。

## ○評価・チェック

利用者本位の駐車場にするためには、外からのチェックはもちろん、内からの厳しい評価が必要と考えています。利用者アンケートを実施しての意見や提案があれば改善に努めます。また当センター役員および運営委員会メンバーが適宜利用しながら内部点検や評価を行うことで、改善につなげます。

## ○苦情解決はサービス向上

利用者と正面から向き合い誠実に接することで、苦情の発生を未然に防止するよう努めます。管理人での対応に無理が生じた場合は、統括管理者に対応させて、早期の解決を目指します。苦情の解決は利用者処遇の向上に役立つため、苦情の真の原因を突き止め、職員サービスの改善につなげます。また、利用者の声で改善できたことについてはデジタルサイネージでお知らせします。



## 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

**(受付)**

- 1階管理事務所には常時1～2名の管理人が常駐し、新規利用、定期更新、一時利用やお問合せなど各種、お申出に対応します。

**(場内誘導)**

- 管理人1～2名が場内を巡回し、乱暴な止め方の自転車があれば入れ直し、止め方が分からない・力が無くて止められない・お子様がおられて止められないお客様があれば補助して差し上げます。

**○社会的弱者への対応**

障がい者、高齢者、妊婦、お子様連れの方への対応は、声をかけ同意を得た後に必要な範囲で支援します。

**○一時再利用セットの利用**

中学生・高校生の体育大会参加者、その他の行事参加者の対応に利用しています。また一時利用者の方で、年に数回のみの方にも使用しています。一時利用セットは経費(ICタグ・磁気カード代)の削減も兼ねます。

**○自転車修理仲介サービス**

パンクなどの修繕は、地域の自転車店に無償で取次いで即日修理が可能となっています。駐車場に留め置きする定期利用者からは好評です。

**○自動空気入れの設置**

利用人数が多いため男女問わず、学生からお年寄りまで便利と好評です。

**○自転車用むしゴムの交換**

空気漏れは、虫ゴム劣化による原因が多いため、無料交換サービスは好評です。

**○雨合羽の提供**

突然の雨、雨具などお持ちでない利用者からの要望があれば雨合羽を提供します。

**○鍵の抜き忘れ対応 (自転車・バイク)**

鍵を抜き忘れたとの連絡があった際は、鍵を探し、保管します。

**○挨拶・声かけの励行**

利用してありがとう。感謝を込めた挨拶と声かけの励行に努めます。

**○日常清掃 (一日3回)**

駐車場内・周辺の清掃及びトイレ清掃(トイレットペーパーの補充)を実施し、清潔感あふれる施設の維持に努めます。その他、巡回時も確認します。

**○救急箱を設置**

軽症の場合の応急処置用として常備します。

## 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・防災対策〕

## ○巡回の強化

日々の巡回は、常に施設や敷地内の秩序を維持し、盗難、破壊等の犯罪や火災などの災害の発生を警戒・防止する警備活動です。また不審者の排除や禁止行為の抑止にも繋がるため強化を図るため、一日6回の巡回を行ないます。

## ○事故又は病人の対応

事故又は怪我人や病人が発生した場合は、利用者の安全を第一に考え、応急措置を講じて直ちに警察・救急車に通報します。併せて、施設管理課へ連絡すると共に、必要に応じて家族への連絡も行ないます。状況によっては増員します。尚、病状によってはAEDを使用します。

## ○地震・異常気象等への対応

地震や豪雨、出水、その他の天災に対しては、地震速報・天気予報などに注意を払い、常に被害を最小限に食い止めるため職員を増員します。併せて、施設管理課と情報交換を行い二次被害の予防に努めます。

浸時緊急避難施設に指定されているため、河川課とも情報交換を行います。

## ○積雪・凍結の対応

積雪・凍結に対しては天気予報などに注意を払い、職員を増員し事故の予防に努めます。施設周辺の道路なども含め積雪や凍結の除去に努めます。状況によっては、屋上(自動車)の駐車を禁止します。屋上駐車禁止の場合は施設管理課へ報告します。

## ○停電時の対応

停電の際は、まず職員を増員し混乱の予防に努めます。電話が不通の場合は管理事務所に駆けつける体制です。自転車、自動車、バイクのゲートは手動で開放させ通路を確保します(マニュアルに沿って行動する)。エレベータは停電発生と共に最寄りの階に停止してドアが開放されます。職員は施設内及び周辺を巡回して安全を確認します。停電復旧の際には電力会社に復旧時刻を確認した後、保守点検業者に連絡し安全確認を依頼します。連絡が可能であれば施設所管課に連絡し情報交換を行います。

## ○火災訓練の対応

総合訓練 (自衛消防隊役割分担に基く)

- ・管理人 複合火災受信機の受信盤で発光区域を確認。
- ・管理人 携行ライト・送話機を持って現場へ急行。
- ・管理人・シルバー職員 火災確認、管理員へ通報、直ちに初期消火及び避難誘導にあ

たさせます。

- ・管理人 非常放送ボタン起動(場内火災発生放送)。
- ・管理人 119番通報(通報例に沿って)。
- ・緊急連絡網に沿って連絡した後、避難誘導にあたります。

まず火災の確認、初期消火、119番通報・緊急連絡網で連絡、避難誘導など一連の流れを訓練します。尚、二人勤務を想定した訓練を定期的実施し、初動及び119番通報の戸惑いなどの解消に努めます。

#### ○賠償責任保険への加入

自動車管理者賠償責任保険、施設管理者賠償責任保険、昇降機賠償責任保険、動産保険に加入します。

#### [ 緊急時の体制 ]

統括管理者を軸にした迅速で的確な対応が取れる緊急連絡網を編成し、常に機能するよう実施訓練に取り組みます。また、草津市防災計画書を参考に、災害対応マニュアルを作成する中で必要な見直しを加えます。

#### [ 苦情対応・トラブルへの未然防止および対処策 ]

利用者と正面から向き合い誠実に接することで、苦情の発生を未然に防止するよう努めます。苦情が発生した場合は、統括管理者を軸にして冷静に対応し早期の解決を目指します。

苦情の解決は利用者処遇の向上に役立つため、職員への周知徹底を図り、苦情の撲滅に努めます。

- |            |   |
|------------|---|
| ・苦情・相談窓口   | 全ての職員   |
| ・苦情解決責任者   | 統括管理者   |
| ・施設管理課への報告 | 統括管理者は苦情内容と結果について報告します。                           |
| ・苦情内容の回覧   | 苦情内容を回覧し、管理員・シルバー委託職員に確認をさせ周知徹底を図り利用者処遇の向上に役立てます。 |

※記載欄が不足する場合等については、別紙(様式任意)により記載しても良い。

## Ⅲ 事業運営に関する計画

## 8 個人情報保護の対策

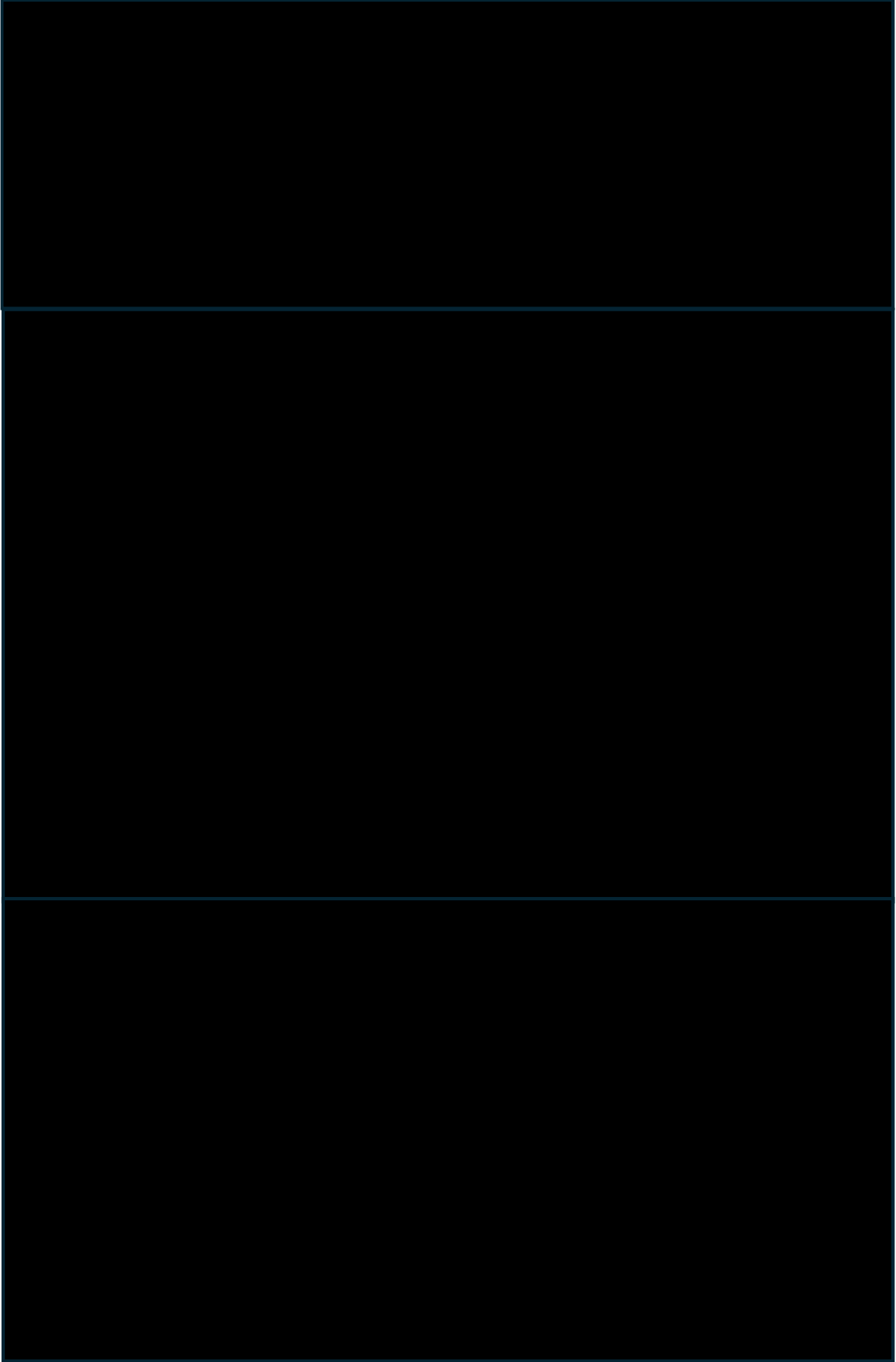
草津市個人情報保護法施行条例及び厚労省ガイドラインを遵守します。統括管理責任者である理事長を筆頭に、センター事務局職員ならびに従事者全員が情報管理委員に就任して情報管理の徹底を図ります。利用者の個人情報についてはプライバシー保護を徹底し、個人情報が記載された各書類は管理責任者の管理の下、施錠保管庫で管理するなど厳重な取り扱いを行います。

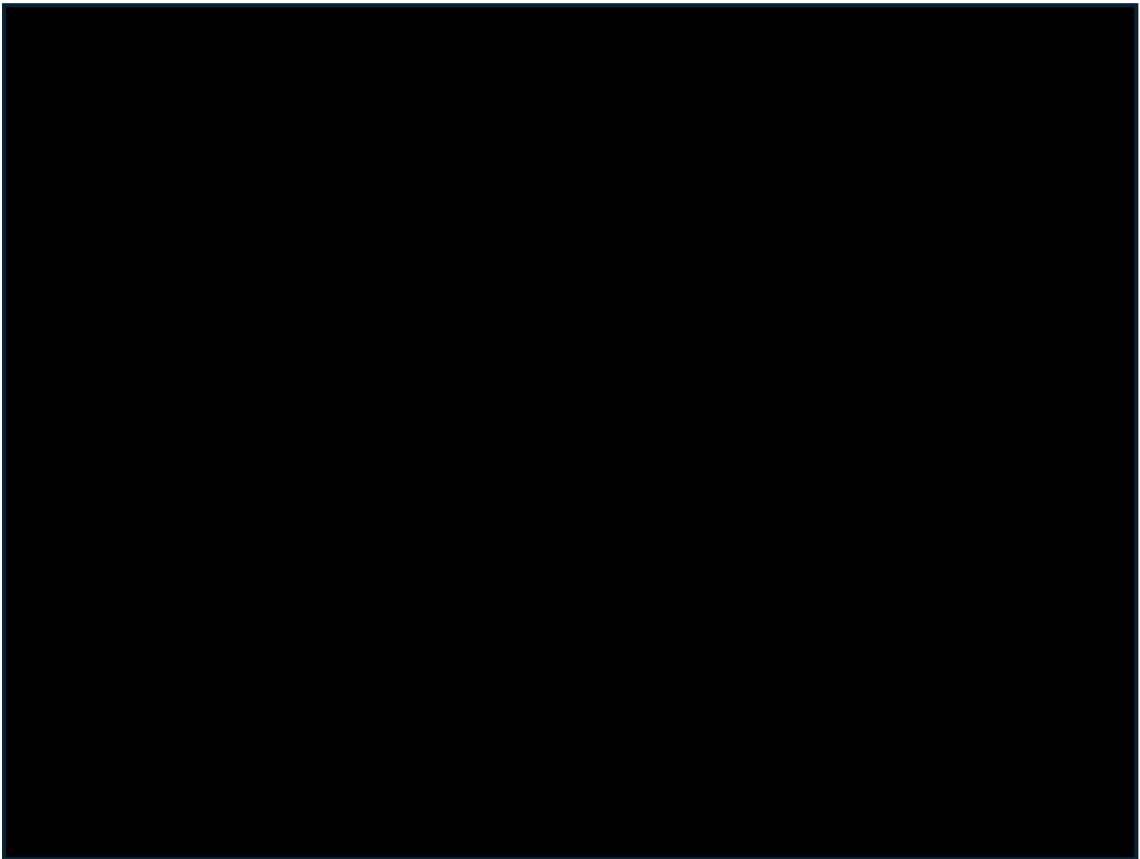
次ページ資料添付

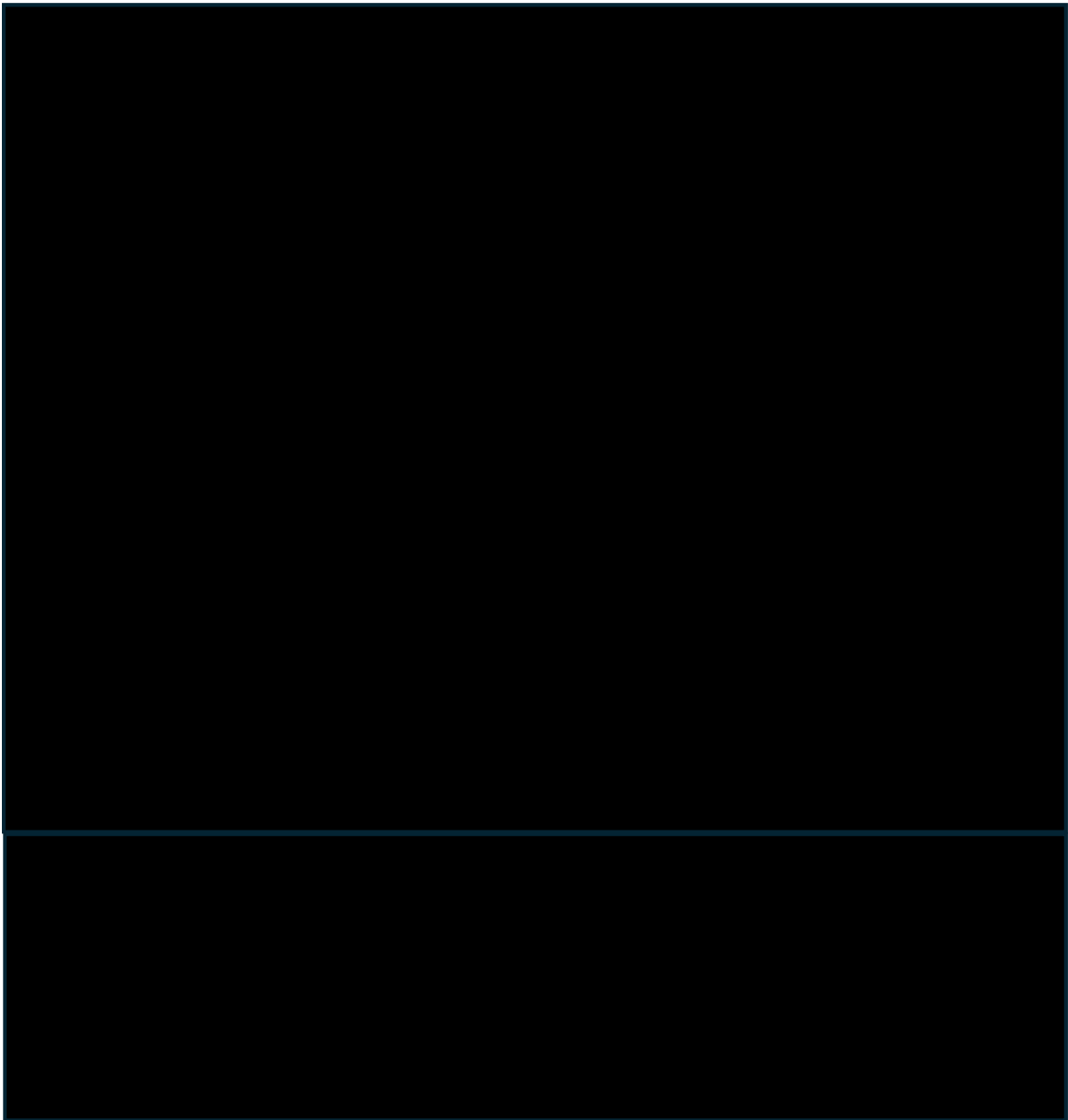
## 個人情報保護に関する基本方針



※記載欄が不足する場合等については、別紙（様式任意）により記載しても良い。







Ⅲ 事業運営に関する計画

9 その他取り組み
<b>提 案 事 項</b>
