

■ 阪急芦屋川駅北・南松ノ内自転車駐車場

職種(業務)	人工	業務時間 午前6時30分～午後10時00分																								担当時間		実働時間	勤務日	休日	備考		
		5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	0	開始	終了										
管理員(7h)	1																											6:30	14:15	7:00	361日 (H31年度 は362日)	2勤2休制	休業日は 12月31日～ 1月3日
〃	2																											14:15	22:00	7:00			
〃	3																											6:30	14:15	7:00			

阪急芦屋川駅北自転車駐車場には、業務時間内に常時 1 名を配置し、一時利用対応・定期利用対応を実施致します。また、松ノ内エリアを含めた巡回範囲は、線路を挟んでおり広範囲にわたることから、午前に管理員を 1 名配置し、自転車の整理・不正使用駐車への警告・啓発活動のための巡回を実施致します。

■ 阪急芦屋川駅南月若自転車駐車場

職種(業務)	人工	業務時間 午前6時00分～午前0時00分																								担当時間		実働時間	勤務日	休日	備考		
		5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	0	開始	終了										
管理員(6h)	1																											6:00	12:00	6:00	364日 (H31年度 は365日)	2勤2休制	休業日は 1月1日のみ
〃	2																											12:00	18:00	6:00			
〃	3																											18:00	24:00	6:00			

阪急芦屋川駅南若月自転車駐車場は、業務時間が午前 0 時までとなっているため 3 交代での人員配置をいたします。一時利用台数が少なく出入口が 1 か所のため、業務時間内に常時 1 名の職員配置での対応が可能だと判断致しました。一時利用対応・定期利用対応・場内のトイレ清掃業務を実施致します。

■ 阪神芦屋駅南自転車駐車場

阪神芦屋駅南自転車駐車場

職種(業務)	人工	業務時間 午前6時30分～午後10時00分																								担当時間		実働時間	勤務日	休日	備考		
		5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	0	開始	終了										
管理員(7h)	1																											6:00	13:45	7:00	364日 (H31年度 は365日)	2勤2休制	休業日は 1月1日のみ
〃	2																											13:45	21:30	7:00			
〃	3																											6:00	13:45	7:00			
〃	4																											13:45	21:30	7:00			
準管理員(4h)	5																											6:30	10:30	4:00			
管理員(7h)	6																											6:30	14:15	7:00			
〃	7																											14:15	22:00	7:00			

阪神芦屋駅南自転車駐車場には、業務時間内に平日常時 3 名・土日祝は常時 2 名を配置し、一時利用対応・定期利用対応・場内巡回業務を実施いたします。加えて、利用者の多い午前の時間帯に準管理員を 1 名配置し、自転車の整理・不正使用駐車への警告・啓発活動のための巡回を実施致します。

■ 阪神芦屋駅西自転車駐車場

職種(業務)	人工	業務時間 午前6時30分～午後10時00分																								担当時間		実働時間	勤務日	休日	備考		
		5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	0	開始	終了										
管理員(7h)	1																											6:30	14:15	7:00	361日 (H31年度 は362日)	2勤2休制	休業日は 12月31日～ 1月3日
〃	2																											14:15	22:00	7:00			

阪神芦屋駅西自転車駐車場は、出入口が 2 か所ありますが、一時利用エリアはコインポスト式が多く金銭授受が少ないことから業務時間内に常時 1 名の職員配置での対応が可能だと判断致しました。一時利用対応・定期利用対応・場内巡回業務を実施致します。

■ JR 芦屋駅北自転車駐車場

JR 芦屋駅北自転車駐車場		業務時間 午前6時00分～午前8時00分																								担当時間		出勤時間	勤務日	休日	備考		
職種(業務)	入工	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	0	開始	終了	開始	終了								
管理員 (6h)	1																											5:00	12:00	6:00	364日 (H31年度は365日)	2勤2休制	休業日は 1月1日のみ
"	2																										12:00	19:00	6:00				
"	3																										17:15	0:15	6:00				
"	4																										5:00	12:00	6:00				
"	5																										12:00	19:00	6:00				
"	6																										17:15	0:15	6:00				
"	7																										6:00	13:00	6:00				
"	8																										13:00	19:00	6:00				
"	9																										6:00	13:00	6:00				
"	10																										13:00	19:00	6:00				
定期職員	11																										13:00	18:00	5:00	平日のみ	土・祝のみ		

JR 芦屋駅北自転車駐車場は、業務時間が午前 0 時までとなっていたため 3 交代での人員配置を致します。早出対応として平日 5 時から 2 名、午後 7 時までは平日常時 4 名・土日祝は常時 3 名、午後 7 時以降は平日・土日祝ともに常時 2 名を配置し、一時利用対応・定期利用対応・場内巡回業務を実施します。加えて、毎月の定期更新時期には夕方の帰宅時間帯に 1 名を配置し、定期更新の対応のサポート等を可能としております。

■ JR 芦屋駅南第 3 自転車駐車場 (平成 31 年度のみ)

JR 芦屋駅南第 3 自転車駐車場		業務時間 午前6時00分～午後10時00分																								担当時間		出勤時間	勤務日	休日	備考	
職種(業務)	入工	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	0	開始	終了	開始	終了							
管理員 (7h)	1																										6:00	14:00	7:00	361日 (H31年度は362日)	2勤2休制	休業日は12 月31日～1 月3日
"	2																									14:00	22:00	7:00				
"	3																									6:00	14:00	7:00				
"	4																									14:00	22:00	7:00				

JR 芦屋駅南第 1～第 9 自転車駐車場の巡回含む

JR 芦屋駅南エリアは巡回範囲が広く、一時利用対応もあることから、JR 芦屋駅南第 3 自転車駐車場に業務時間内に常時 2 名を配置し、場内の業務である一時利用対応・定期利用対応に加えて、自転車の整理・不正使用駐車への警告・啓発活動のための巡回を実施致します。

芦屋市自転車駐車場の管理体制 (3) 人材の確保

■ 当社の雇用の考え方

自転車駐車場を運営する上で、現場で働いていただく管理員の人材の確保が課題となっております。その中で当社は、管理員の方々に**安心してより長く働いていただくために**、定年年齢を **75 歳**とし、有給休暇の付与や年末年始手当等の各種手当の支給を行うなどの**福利厚生**の充実を図ります。

また、社会保険制度に関しても完備しており、週 20 時間以上勤務の管理員は雇用保険へ加入し、週 30 時間以上の統括責任者は社会保険に加入いたします。加えて、契約期間についても**必要以上に短い契約期間を繰り返すのではなく**、最低 1 年間は契約期間を結んでおります。そのように現場の管理員に安心して働いていただくことで充実度を図ることができ、**より良い接客サービス**につながると考えております。

■ 当社のノウハウを活かした自転車駐車場に適した人材確保

職員の採用においては、**地元高齢者雇用を最優先**としています。その上で、サイカパーキング西日本営業本部スタッフおよび統括

責任者により面接を実施し、自転車駐車場職員としての技能・マナー等を修得しうるかについて、「向き・不向き」を厳正に審査しております。

たとえば、適正な金銭管理が出来るかどうかを、自社にて実際に使用している「引継ぎ明細書」を作成させて、基本的な計算ができるかどうかをチェックいたします。

また、お客様対応が苦痛と感じないかどうかは、自転車駐車場の職員として「長く続けられるかどうか」のポイントとなるため、短時間で実施できるアンケート方式の性格テストや短文作成による**潜在意識チェックテストを実施**しております。

最後に、高年齢者の雇用確保に努める中、長く働いていただくため、基礎体力のチェック等も個々の振る舞いの中からチェックいたします。

■ 現管理員の積極採用

当社はスムーズな移行を図るため、現従事者の再雇用を前提とした雇用面での協力を仰ぎたいと考えています。駐輪場管理は業務が多岐にわたる為、**経験者は積極的に採用**いたします。

■ 多彩な採用手段を用いた職員採用計画

サイカパーキング(株)は、全社（グループ企業含む）において2,391名、ひとつの適用事業所である西日本営業本部においては1,063名（平成30年4月末日現在）の自転車駐車場職員を擁しており、上記の職員雇用の基本方針に基づき、採用目的に応じた採用手段を選択し、**確実な人員確保を達成**いたします。

具体的には、①指定管理者変更時の**現施設従事者の継続雇用**を最優先した上で、②不足人員・新規職種の採用募集においては、採用者数・採用職種に応じて新聞広告・ハローワーク・地域の就職支援事業・現在雇用している職員の紹介・現在雇用している職員の配置転換・応援（ex.西宮市自転車駐車場職員）など、多彩な採用手段を選択して、採用計画を実施してまいります。

芦屋市自転車駐車場の管理体制（4）人材育成の方法

■ 研修に関する基本方針

当社は**自転車駐車場の管理運営業務は「接客業」**であると認識しております。当社では接客サービス品質の向上をめざし、実務面・接客面における教育・研修の充実を図っております。そして、**お客様満足度を向上**することにより、**利用者に対するサービスの向上**につながるものと考えます。

このように、お客様が常日頃快適にご利用いただける環境作りをするために、教育・研修に力を入れております。具体的には、

当社独自の「教育センター」を設け、専任の「教育センター責任者」による指導を行っております。その結果、管理員の実務能力および接客対応に対する意識向上を図り、質が高く、クレームの無い管理運営を目指しております。



教育センターでの研修風景

■ 接客マナー研修

当社管理マニュアルの規程に従い、**接客の基本5ヶ条**（あいさつ、言葉遣い、接客態度、適切な対応、利用環境整備）を徹底することで、利用者本位の駐輪場運営を図りお客様満足度をアップさせる接客マナー教育を実施いたします。

- ①当社『**管理運営基本研修資料**』および『**駐輪場管理職員のための応対マニュアル**』による接客マナー研修（「接客の基本5ヶ条」「駐輪場でのあいさつの実例」など）
- ②より具体的イメージをつかむ当社制作のDVD『**目指そう！プロの管理員**』によるDVD研修
- ③『**クレーム対応マニュアル**』による苦情処理方法の研修
- ④クレーム事象に応じた、教育責任者・統括責任者による、職員再研修

■ 実務研修

職員一人ひとりが駐輪場運営管理の実務を熟知することで、はじめて利用者本位の駐輪場運営と効率的駐輪場の管理を両立させることができます。そのため、当社は職員のスキルアップを図る駐輪場運営管理業務に関する**実務研修**を実施いたします。

【当社『**管理運営業務の手引書**』などによる実務研修】

- ⑤管理業務（巡回、清掃、点検、設備機器の取扱い、トラブル処理、安全・緊急対策）についての実務教育
- ⑥自転車駐車場の設置目的と施設内の管理運営実務教育
- ⑦自転車駐車場条例などの関係法令についての実務教育
- ⑧金銭の管理方法の実務教育（売上集計から銀行入金まで）

【自社研修予定表】

研修名	場所	対象者	時期	内容
新入社員研修	研修センター	新入社員	入社時	① ② ③
職員再研修	研修センター	該当社員	随時	④
実務研修	現地	該当社員	入社時 異動時	⑤ ⑥ ⑦ ⑧

■ 外部の研修について

当社は、人権啓発・公正採用推進員を選任しており、随時労働局等による人権研修や公正採用推進員研修などの外部研修を受講しております。

その中で学んだ内容については、社内の月例会議などで周知して、他の職員にも周知するようにしております。

研修名	場所	対象者	時期	回数
人権研修	外部	担当スタッフ	随時	年3回
公正採用研修	外部	担当スタッフ	随時	年1回

■ 接遇向上につながるモチベーションアップのための表彰制度等の実施

当社は、お客様から賞賛の声があった場合やお客様アンケートで改善があった場合など、接遇向上が見られた駐輪場職員に対し四半期毎に表彰する制度を設けており、管理員のモチベーションアップにつながっております。

また、現地管理員の中から“ベストスマイルリーダー”を専任し、ベストスマイルバッジを付与することで、現地駐輪場における笑顔の接客対応を増やすよう、取り組んでおります。



表彰風景



ベストスマイルバッジ

芦屋市自転車駐車場の管理体制（5）苦情・トラブル対応

■ 苦情・トラブル発生時の対応

トラブル発生時には管理員が即座に対応します。管理員でも対応困難な場合は、**統括責任者**に連絡し指示を仰ぎ早急に対応致します。発生した苦情・トラブルの内容は、**業務日誌**に記載し再発防止に努めます。

設備・機器の事に関しては、保守業者に連絡し、対応記録を全て報告書として当社に提出します。当社ではこれらの情報を基に、他現場での駐輪場管理や施設管理のノウハウ、当現場での状況を加味した上で素早く正確に対応します。また、データ管理の一元化を行い、再発防止に努めます。機械の故障が頻発に起こっている場合には、即座に保守・修繕作業を行い、利用者が快適に使える駐輪場を常に提供致します。

また、当社は貴市に近接している西宮市の自転車駐車場の指定管理事業者として管理運営を行っておりますので、万が一想定外の緊急事態が発生した場合には、**相互に連携を図った緊急の人的対応も可能**です。

■ クレーム報告書によるクレームのデータ化とクレーム会議による原因追究と改善の実施

当社は、クレームが発生した場合に**クレーム報告書**を作成してデータ化することで、社内での共通認識をもち、クレームを分析することで業務改善活動へのフィードバックを行っております。

そして毎月1回**クレーム対策会議**を実施し、実際に起きたクレームをその背景まで掘下げて改善策を策定しております。そして改善活動を実施した結果についても共通認識を持つことで、その内容を横展開するように努めております。

■ クレームの実例に学んだ、自社作成マニュアルの整備

当社は、クレーム報告書またはクレーム会議の検討結果を基に、「**駐輪場管理職員のための対応マニュアル**」「**クレーム対応マニュアル**」等の自社マニュアルを整備し、**接客の5か条・接客見直しシート**を定め、管理員に配布しております。このようにより具体的な改善策を随時実施し、職員による人材育成を推し進めております。



自社作成マニュアル

■ 「アンケート」の実施とご意見箱の設置

利用者や近隣住民の方々の声を大切に
 するため、アンケート調査を継続して実施し、管理運営のサービス向上・施設の維持・安全管理の改善に役立たせます。また各駐輪場に「ご意見箱」を設置し、お客様の要望・苦情等を常時吸い上げて、随時利用者へのニーズに合った施策を貴市と協議の上、実施致します。



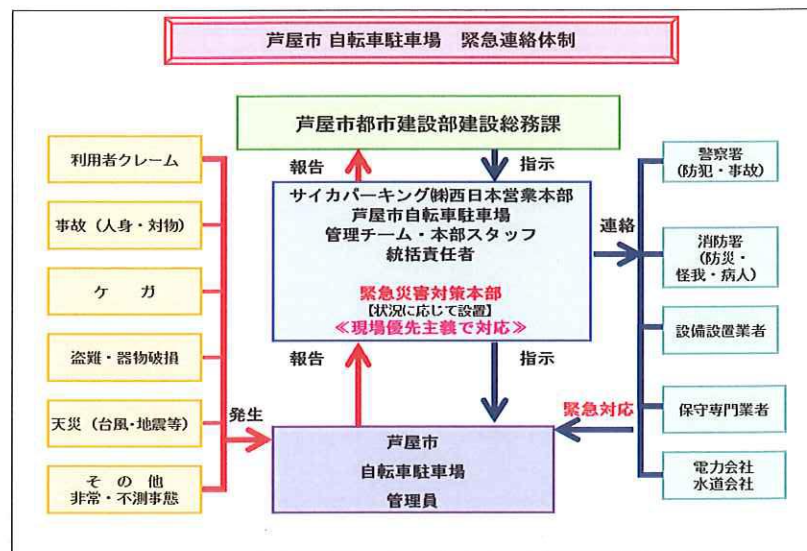
ご意見箱

(2) 緊急時の対応について
 (事故・災害発生時、緊急時の体制、対策の概要)

緊急時に備えた体制を整備し迅速な対応を図ります。

■ 24時間安心して利用できる緊急対応体制の構築

当社は運営事業者として緊急時には**利用者の安全を第一として、身体・生命を守る事が最優先**であると考えています。そのためには、常に利用者の安全や施設の保全に気を配り、管理運営する事が重要な事であると認識しております。不測の事態が発生した際に現場から本部へ連動した**緊急連絡体制**を構築しています。現場に即した**災害マニュアル**を作成し、迅速に対応できるような全てのスタッフにコンセンサスを図ります。さらに、当社は神戸支店を含め貴市に近接している神戸市、西宮市の自転車駐車場の指定管理事業者として管理運営を行っておりますので、万が一想定外の緊急事態が発生した場合には、**相互に連携を図った緊急の人的対応も可能**です。



緊急連絡体制

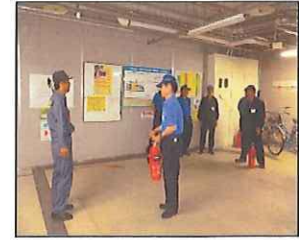
■ 想定される災害・事故への対策概要

当社では災害等発生時には市民の方々の避難場所として駐車を開放致します。災害時において、**避難者のライフライン確保**に寄与します。駐輪場内にハザードマップを掲示し災害時の避難先、避

難経路を示します。

① 火災対策

お客様、管理員も含め人命を最優先とすべきであると考え、当社の消防署隊員 OB による定期的に火災避難訓練を実施し、火災発生の初期段階で対処できる体制を整えます。また場内に消火器を設置することで被害が最小限に留めるよう努めます。



消防訓練実施風景

② 地震対策

人命を最優先に考え、避難作業に支障の出ないよう対処します。また負傷者を発見した場合は速やかに安全な場所に搬送するよう努めます。

③ 水害対策

洪水などの可能性がある場合は、全駐輪場内に注意喚起の警告を行い被害者が出ないように努めます。

④ 場内の事故対策

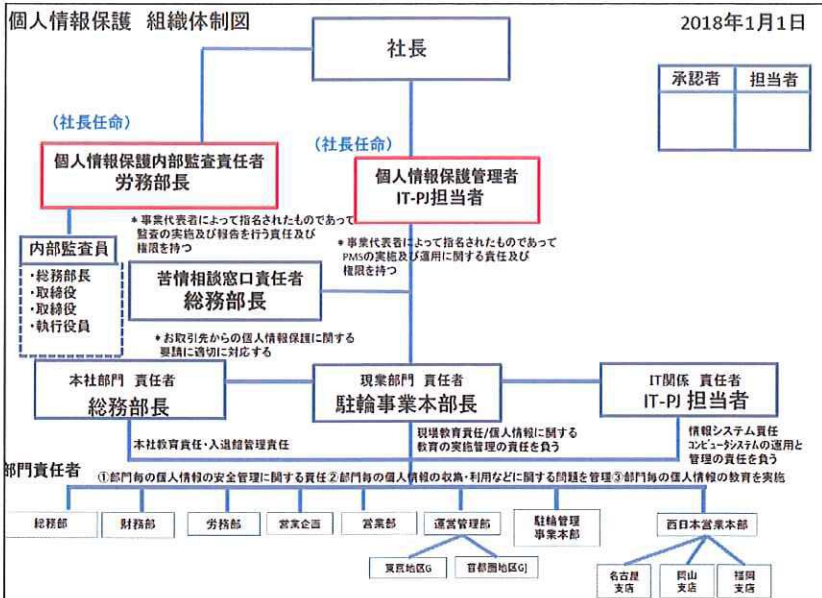
駐輪場内の死角や段差などの事故が起こりうる可能性があるエリアを図示し場内に掲示することで事故発生を未然に防ぎます。また上記以外にも考えられる事故発生の可能性がある場合には適宜対応して参ります。

(3) 個人情報保護の措置について
(具体的な対策の明示)

個人情報保護の措置 (1) プライバシーマークの取得

■ 個人情報の保護に対する基本方針

当社は、個人情報保護の重要性に鑑み、駐輪場運営管理を行う上でお客様からお預かりした情報の取扱いに厳正を期し、“安心・安全”な駐輪場であるべく、「個人情報の保護に関する法律」および貴市「個人情報保護条例」の遵守に努めてまいります。



個人情報保護 組織体制図

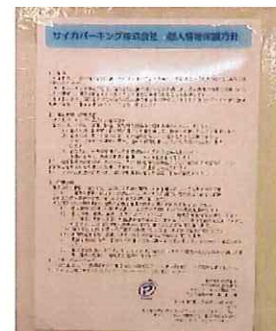
■ Pマーク取得と、第2回Pマーク更新手続き完了について

当社は、平成 25 年 8 月に外部機関 (JIPDEC) の審査により適正に個人情報の管理を行っている事業者として、Pマーク認証を取得いたしました。その折に、JIS Q15001 要求事項に則った新たな社内規定集を作成しました。あわせて『個人情報保護マニュアル』も刷新し、それらの運用ルールに基づき本部および現場における運用チェックおよびPマーク社内教育を定期的実施しております。

その結果、平成 27 年 3 月に JIPDEC による更新審査の申請を行い平成 27 年 8 月に認証更新し、昨年も 5 月に再度の更新審査の申請を行い、平成 29 年 8 月 23 日付で第 2 回の認証更新の手続きを完了しました。今後とも、個人情報の適正な管理を行ってまいります。



Pマーク登録証



駐輪場での掲示例

個人情報保護の措置（２）具体的な管理方法

■ 取得・保管方法について

定期申請書・待機登録・解約申請書などのお客様からお預かりする個人情報に関しては、申請いただく際に申請書類に個人情報保護法に従う旨を明記して、**お客様にご了解いただいたうえで**、情報を取得いたします。個人情報書類の保管に関しては、業務終了時に**鍵のかかる書庫・ロッカー・金庫に必ず保管**いたします。

その際には、当社は全駐輪場において、書庫等の鍵をキーボックスにて別途保管して、個人情報の流出がないよう対応しております。

また、お客様の個人情報は業務に必要な範囲でのみ使用することと、守秘義務がある旨について、**全職員の入社時に誓約書を取り**、個人情報の悪用することがないように留意しております。書類は、原則として持ち出し不可とし、個人情報の紛失に備えております。

さらに、駐輪場管理事務所内は、**お客様であっても立ち入り禁止**とし、一人現場が事務所外でお客様対応する場合には、必ず管理事務所にて鍵をかけて対応する様に指導しております。そして、駐輪場にて保管する個人情報書類は必要最小限とし、使用しない個人情報書類は社内文書管理規定に基づき大阪支店に移動し、鍵のかかる書庫にて保管します。なお保管期限後の書類は、**大阪支店から証明書付融解処分サービスにより破棄**します。

■ 研修センターでの個人情報保護指導

当社西日本営業本部（大阪支店）においては、専属の教育責任者が「**個人情報保護士**」の資格を有し、「**個人情報保護指導者**」の認定を受けております。そして各駐輪場職員に対し、入社時や研修時に具体的にわかりやすく個人情報保護の実務について研修してまいります。

また、3か月毎に全ての駐輪場に対し、『**個人情報保護運用チェックリスト**』を用いた内部監査も実施しており、本部スタッフと現場が一丸となって個人情報保護に努めております。

個人情報保護運用チェックリスト (駐輪場用)		確認状況
No.	チェック項目	確認状況
1	個人情報保護法(以下「個人情報保護法」)の趣旨を十分に理解しているか?	<input checked="" type="checkbox"/>
2	個人情報保護法(以下「個人情報保護法」)の趣旨を十分に理解しているか?	<input checked="" type="checkbox"/>
3	個人情報保護法(以下「個人情報保護法」)の趣旨を十分に理解しているか?	<input checked="" type="checkbox"/>
4	個人情報保護法(以下「個人情報保護法」)の趣旨を十分に理解しているか?	<input checked="" type="checkbox"/>
5	個人情報保護法(以下「個人情報保護法」)の趣旨を十分に理解しているか?	<input checked="" type="checkbox"/>
6	個人情報保護法(以下「個人情報保護法」)の趣旨を十分に理解しているか?	<input checked="" type="checkbox"/>
7	個人情報保護法(以下「個人情報保護法」)の趣旨を十分に理解しているか?	<input checked="" type="checkbox"/>
8	個人情報保護法(以下「個人情報保護法」)の趣旨を十分に理解しているか?	<input checked="" type="checkbox"/>
9	個人情報保護法(以下「個人情報保護法」)の趣旨を十分に理解しているか?	<input checked="" type="checkbox"/>
10	個人情報保護法(以下「個人情報保護法」)の趣旨を十分に理解しているか?	<input checked="" type="checkbox"/>
11	個人情報保護法(以下「個人情報保護法」)の趣旨を十分に理解しているか?	<input checked="" type="checkbox"/>
12	個人情報保護法(以下「個人情報保護法」)の趣旨を十分に理解しているか?	<input checked="" type="checkbox"/>
13	個人情報保護法(以下「個人情報保護法」)の趣旨を十分に理解しているか?	<input checked="" type="checkbox"/>
14	個人情報保護法(以下「個人情報保護法」)の趣旨を十分に理解しているか?	<input checked="" type="checkbox"/>
15	個人情報保護法(以下「個人情報保護法」)の趣旨を十分に理解しているか?	<input checked="" type="checkbox"/>
16	個人情報保護法(以下「個人情報保護法」)の趣旨を十分に理解しているか?	<input checked="" type="checkbox"/>
17	個人情報保護法(以下「個人情報保護法」)の趣旨を十分に理解しているか?	<input checked="" type="checkbox"/>
18	個人情報保護法(以下「個人情報保護法」)の趣旨を十分に理解しているか?	<input checked="" type="checkbox"/>
19	個人情報保護法(以下「個人情報保護法」)の趣旨を十分に理解しているか?	<input checked="" type="checkbox"/>
20	個人情報保護法(以下「個人情報保護法」)の趣旨を十分に理解しているか?	<input checked="" type="checkbox"/>

個人情報保護運用チェックリスト