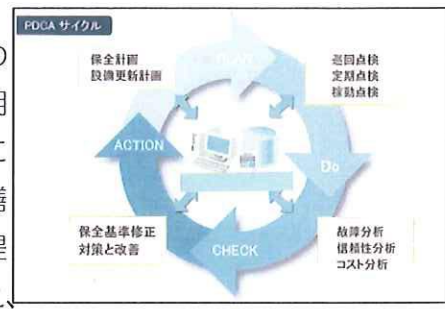


(4) 自転車駐車場の維持管理

記載項目	記入欄
<p>(1) 施設管理の基本事項について</p>	<p>当社の考える施設管理の基本事項</p> <p>貴市の考える公共施設等総合管理計画に基づき、当社の基本方針でもある「綺麗・快適・機能的な駐輪場創り」を実行して参ります。</p> <p>■ 専門職の優れた人員の配置</p> <p>当社では、設備管理の知識に優れた者を設備担当責任者として配置しております。</p> <p>点検業者とも専門的に打ち合わせができ、施設設備不具合の早期解消に加えて、潜在するリスクに備えた予防的な点検・保守・修繕（予防保全）を効率的に実施・提案し、必要のない修繕費用を抑え、コスト縮減を図ります。</p> <p>リスクとコストを比較し、コストを最大限に縮減しつつ、良好な施設性能水準を長期間維持できる施設マネジメント計画を構築することが出来ます。</p> <p>■ 設備管理台帳の活用</p> <p>設備担当責任者は、施設ごとに備品・設備台帳を作成します。台帳には、設備の形式及び規格・設置箇所・点検記録・不具合改善履歴（改善箇所の問題点および改善後の効果）などを記載していきます。</p> <p>これにより、不具合改善履歴などの情報を蓄積し、事前設備の不具合が発生することを予測することで危険を予知した設備の自主点検・簡易修繕を実施し、設備の停止などによるお客様へのサービス低下を未然に防ぐことを目的としております。</p> <p>■ 日常点検による維持管理業務</p> <p>施設の日常点検は、管理員の業務の中で重要な役割があり、小さな事象を見落としていると大きな事故に繋がってしまう恐れがあります。当社では、安全管理5項目を定めて、管理員にも点検業務の重要性を認識させて、安全な施設管理を実行します。</p> <p>【安全管理5項目】</p> <ol style="list-style-type: none"> ① 業務日誌に基づき、始業前・終業後、施設全体の安全点検を行う。 ② 施設等に損傷を発見した場合は、指揮命令系統に従い連絡し設備担当責任者は、補修・修繕等を迅速に行い被害の拡大を防ぐ。



施設維持管理 PDCA サイクル

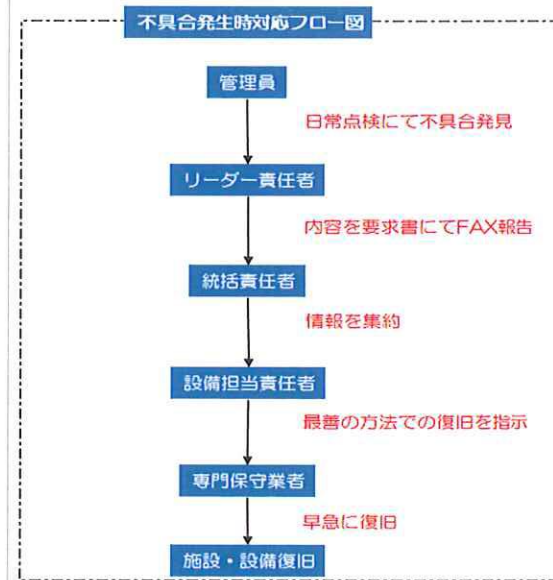
- ③ 施設及び利用者の状況を確認する為、施設巡視を適時行う。
- ④ 利用者様への注意指導を行い、安全な利用を促す。
- ⑤ どんな小さな事例でも全管理員に周知を図り、情報の共有を図る。
(業務日誌への記載)

■ 主な点検箇所及び点検内容

- ◎看板類…固定・劣化の確認
- ◎照明機器…蛍光灯の球切れ、固定確認
- ◎管理事務所…外壁塗装・錆、換気装置の劣化確認
- ◎2 段式駐輪ラック…錆等の機器劣化・動作確認
- ◎搬送コンベア…錆等の機械劣化・動作確認

■ 不具合発生時の迅速な対応

日常点検で見発見された不具合は、どんな小さな事象でも、必ず報告するように管理員に指導徹底し、下記のフロー図に基づき、**施設の長寿命化**を図ります。



不具合発生時対応フロー図

■ 設備担当責任者の経過観察対応

不具合を修繕した施設・設備は再発防止のため、担当責任者が、現場巡回を行い、経過報告を週単位で管理スタッフに報告し情報共有します。担当責任者は、各駐輪場へ不具合の内容を報告し、危険箇所を明記したハザードマップを作成します。ハザードマップは不具合発生毎に更新し最新の情報を共有します。

■ 法定点検の考え方

当社は、貴市の考える公共施設等総合管理計画の基本方針でもある「**今ある施設を大切に長く使う**」、「**効率のかつ効果的な施設運営**」に基づき、設備担当責任者と専門業者が連携して安全で安心な自転車駐車場の保全に努めます。

また、貴市と連携をとり、貴市で行う設備の定期点検等の際、日頃からの設備の状況や、機器等の状態をご報告すると共に、お客様等か

ら受けた、改善点等を分析し、貴市にご提案をしたいと考えております。設備担当スタッフは日頃から、各駅、各施設に定期的にモニタリングを行い、施設の不具合、劣化等を専門的な知識から、判断し、常に安全性を保つ自転車駐車を構築致します。

■ 点検スケジュール

当社では下記のスケジュールで施設の点検を行い**施設の長寿命化**を図ります。

点検スケジュール

点検項目	点検駐輪場	点検回数	1年目		2年目		3年目		4年目		5年目	
			H31年度		H32年度		H33年度		H34年度		H35年度	
			5月	9月	1月	5月	9月	1月	5月	9月	1月	5月
点検	搬送コンバア	阪神芦屋駅西 JR芦屋駅北	年3回		0	0	0	0	0	0	0	0
	消防設備	阪急芦屋川駅南月岩	年2回		0	0	0	0	0	0	0	0

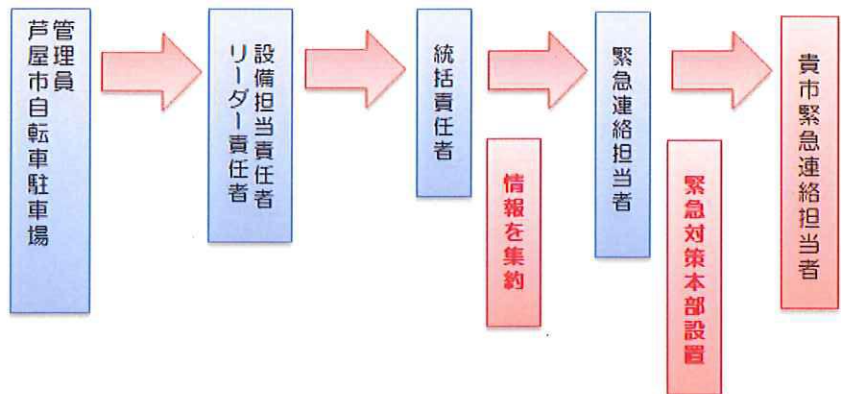
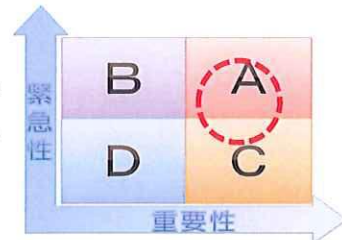
※ 搬送コンバアの点検頻度に関しては、他都市での実施実績と現状の利用頻度を勘案し、3回に設定致しました。

■ 緊急修繕発生時の迅速な対応

施設の緊急修繕については、他の修繕対応よりも優先順位を高めて対処する必要があります。当社では、緊急修繕を優先度順に大・中・小に分類し、統括責任者へ情報を集約させ、当社担当責任者より貴市担当者へ報告し対処します。

① 優先度【大】の場合

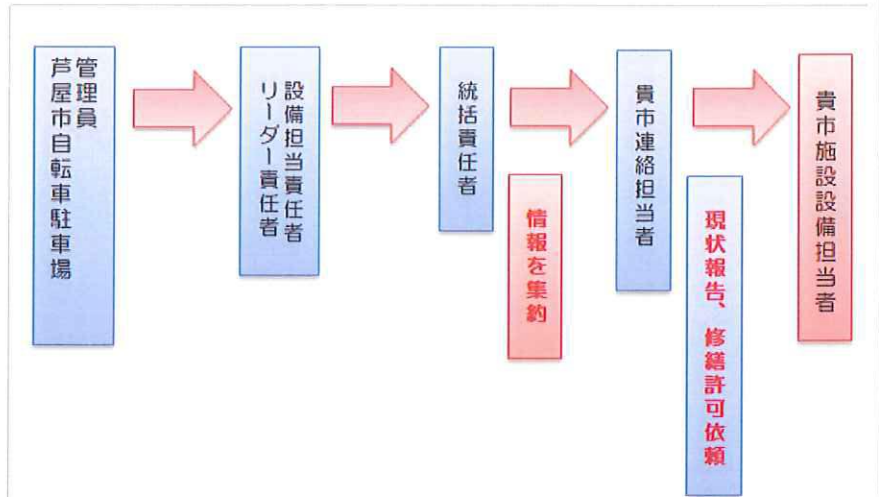
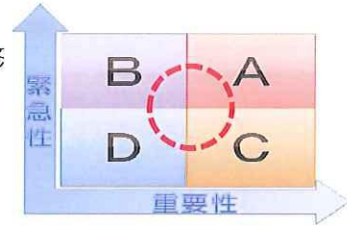
(災害発生時、設備等に故障が発生し、施設の使用が困難な場合)



※緊急連絡網に基づき「即時報告、即時対応」、現場最優先で対応し現状の変化は、当社緊急連絡担当者を通じて貴市緊急連絡担当者へ随時連絡し情報共有を行います。

② 優先度【中】の場合

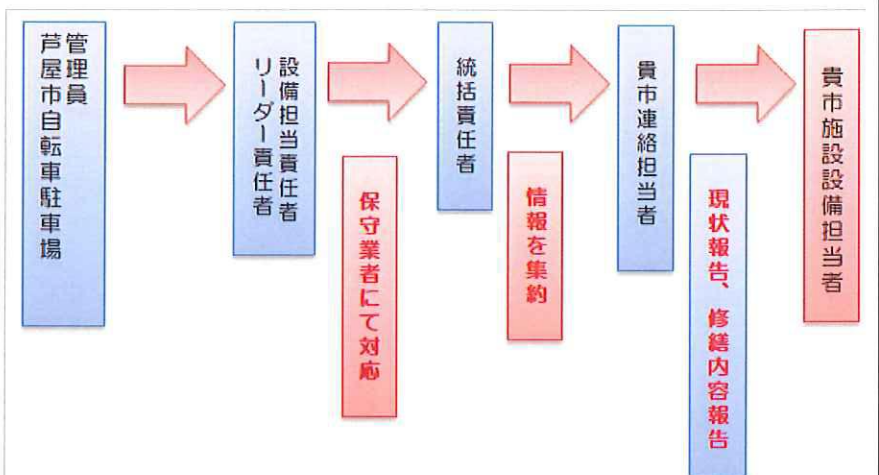
(設備等の故障により、多額な修繕費用が発生する場合)



※設備担当責任者が直ちに現状を確認致します。当社連絡担当者より修繕内容をご説明後、修繕の許可を頂いた段階で保守業者にて修繕を行い作業完了後、貴市担当者へ修繕完了を報告します。

③ 優先度【小】の場合

(設備等が故障しているが、修繕費用が少額な場合)



※設備担当責任者が直ちに現状を確認致します。貴市担当者より修繕内容をご説明と同時に保守業者にて修繕を行います。貴市担当者より作業完了後、貴市担当者へ修繕終了を報告します。

(2) 自転車駐車場の安全対策について
(具体的な対策の明示)

当社の考える安全対策への取組

■ スロープ自転車乗り入れ防止対策

スロープ自転車乗り入れする利用者に向けて、危険性の周知案内POP等を場内に貼り付け、その行為の抑止に努めます。

■ 夜暗い場所をソーラーライトで明るくします。

阪急芦屋川駅南松ノ内自転車駐車場では外灯はありますが、夜になると場内が暗く利用者からも安全面の不安の声が上がっております。当社では、**ソーラーライト**を場内に設置することで場内を明るくして利用者の安全面の不安を取り除きます。なお、近隣の住宅や景観には十分配慮して設置致します。

当社で設置を考えているソーラーライトは

- ①電気代ゼロ、②暗くなったら自動点灯、③配線不要
- ④明るさ持続7時間 ⑤設置・取り外しも簡単にできます。



19:00の駐輪場風景



■ 搬送コンベア非常停止ボタンの取り替え

阪神芦屋駅西自転車駐車場の搬送コンベアの非常停止ボタンが老朽化によって色褪せてしまい、わかりにくくなっています。当社では、新しいものに入れ替えることで利用者に分かり易く表示致します。



現状の非常停止ボタン




■ 雨の日場内滑り止め対策

雨の日はスロープや場内が濡れてしまい大変滑りやすくなっています。管理員がスロープや場内をモップで拭き取ることによって利用者のスリップ事故を未然に防ぎます。

■ 事故再発防止対策の実施

- ①場内におけるお客様の安全を考慮し、危険箇所では注意喚起を行い、事故の未然防止を図ります。
- ②当社のこれまでの運営実績や各駐車場の状況により、危険性を伴う場所（特に出入口、高架柱の死角等）を記載した**ハザードマップ**を作成し、事故等の未然防止に努めます。

(5) 自転車駐車場運営の取組

記載項目	記入欄
<p>(1) 管理の質及び利用者サービスの向上の取組について (接客対応等)</p>	<p>クレームゼロを目指した接客への取り組み</p> <p>■ 個人カルテによる接客対応レベルアップの推進</p> <p>当社では管理員個々人の接客マナー向上の為、「管理員の接客マナー向上改善状況フォローシート（通称：個人カルテ）」を作成して、利用者からのクレームゼロに取り組んでおります。管理員は個人別にテーマを自ら選択した上で改善状況を自己評価し、上司の評価を経て、改善があったかを検証しております。これらをPDCAサイクルにより継続していくことで、管理員一人一人のレベルアップに寄与し、接客対応の向上に繋がります。</p> <p>お客様の多様なニーズに応えます</p> <p>■ ふれあいゾーンの設置</p> <p>当社は、他の自転車駐車場において高齢者・身障者優先エリア「ふれあいゾーン」を設置しております。その際、単にエリアを設置するだけでなく、乗り降りしやすいようアシッドサービスの徹底を図っております。本件においても利用状況に応じてふれあいゾーンを設置し、サービス向上及び利用促進に繋げて参ります。実際に当社が指定管理者として管理している他の現場にも導入しており、ご利用者様からは大変好評いただいております。</p>  <p>ふれあいゾーン設置例</p> <p>■ 特殊自転車エリアの設置</p> <p>近年の健康ブームで自転車利用者数は増加傾向にあり、また様々なタイプの自転車が登場してきました。その時代背景もふまえ、当社は今日まで様々なシチュエーションでの駐輪場の管理運営を実施、実績を積み上げてきました。過去の事例から想定される事案を検討し、利用者が気持ち良く、利用いただける環境づくりに努めて参ります。特に入出庫が困難と懸念される対象車両は、「カゴ付き自転車」、「幅広タイヤ」、「大人3輪車」、「電動アシスト付き自転車」などが考えられます。</p>   <p>各種優先ゾーン設置例</p> <p>上記の現状を踏まえ、当社では「特殊自転車エリア」を設けます。特殊自転車エリアでは上記で記した入出庫が困難であると思われる車輛について通常より広くスペースを確保し入出庫で利用者 に不便を掛ける事を防ぐとともに、利便性の向上が図れます。</p>

■ 電動空気入れの継続

各管理事務所に電動空気入れを設置し、ご利用者のサービス向上に努めます。当社管理現場で採用している電動空気入れの配置を予定しております。配置予定は阪神芦屋南自転車駐車場、JR芦屋北自転車駐車場、阪急芦屋川北自転車駐車場の3か所です。操作方法は簡易なものです。仮に利用方法が分からない利用者がおられた場合は、現場の管理員が懇切丁寧にお教えします。



電動空気入れ写真

設置場所の理由としては下記の通りです。阪神・JR・阪急の各駅の旗艦となる自転車駐車場に設置することが、効果が高いと思われるからです。効果が高いと思われる理由として、定期更新機は上記のいずれかの自転車駐車場へ利用者が訪問する必要があり、他の自転車駐輪場と比べて人が集まる場所となりうるからです。

■ AED の設置

貴市と協議のうえ駐輪場内に AED を設置し、緊急時に対応できるように致します。設置箇所は管理事務所のある駐輪場**6か所**の予定です。(JR芦屋南3自転車駐車場は閉鎖予定のため対象外です)

■ 駐輪場を気持ちよく利用できるよう努めます

前述のサービスのほかにも雨天時のサドル拭きやラックへの入庫補助等を行い、駐輪場を利用された方が気持ちよく出庫できるような様々なサービスを提供し**地域に愛される駐輪場づくり**に努めて参ります。

ご意見等を実際に運営に反映させて参ります

当社は定期的にアンケートを実施し、市民の声を汲み取ることでサービスの品質向上に積極的に取り組んで参ります。また各管理事務所に**ご意見箱**を設置するとともに、**当社HP内でも意見を募り**お客様のニーズに応えられるよう努めて参ります。アンケートやご意見箱で吸い上げたお客様の生の声や各モニタリングで得られた指摘事項等を実際に運営に反映させる事で、有効に活用して参ります。



ご意見箱

回収したアンケートや統括責任者の意見をもとにした**社内表彰制度**を実施しており**顧客満足度・従業員満足度**の両方を高めて参ります。

また、リーダー会議や全管理員職員研修会議を当社の研修センターにて定期的に実施し、緊急時については緊急職場会議を各現場にて実施し、**評価に対する目線合わせと現場レベルへの反映を確実に実行**します。

■ モニタリング等で得られた結果の反映基準

当社では、ご意見箱やモニタリング等で得られた評価を有効に活用する為に、評価の反映基準を設けて**緊急性が高いものは即座に現場に反映し**、素早い情報共有を実現致します。

A：緊急性・重要性が共に高い場合

- ・即座に現場見反映し、貴市担当者様には結果を報告致します。また、他現場等にも横展開を徹底致します。

B：緊急性が高い場合

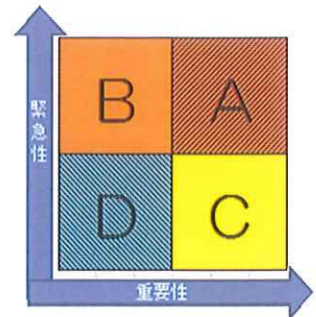
- ・当社にて現場対応後、貴市担当者様に報告し指示を仰ぎます。他現場にも展開を図るように致します。

C：重要性が高い場合

- ・貴市担当者様と十分協議した上で、現場に反映致します。また、研修の機会等で他現場とも目線合わせを致します。

D：緊急性・重要性が共に軽微な場合

- ・当社にて対応し、貴市担当者様にも報告を致します。



反映基準

(2) 利用促進の取組について
(具体的な方法の明示)

利用促進（サービスの向上）の取組について

■ 定期更新機の設置

現在、各駐輪場で窓口対応が基本となっている定期更新ですが、当社では**定期更新機の設置**を提案します。尚、更新機の設置場所について、利用客数・利用率などを勘案し、阪神芦屋駅南自転車駐車場とJR芦屋駅北自転車駐車場の予定しております。



定期更新機の写真

更新機設置のメリットや設置事例については下記の通りです。

【メリット】

定期更新機導入は利用者・管理員**それぞれにメリット**があります。

○利用者目線

- ① **いつでも**定期更新が**可能**になります。
(窓口対応による更新可能時間の制限がありません)
- ② 更新の際の**書類記入が不要**になります。

○現場の管理員目線

- ① 利用者・管理員間の現金の直接授受の機会が減少します。
- ② 現場管理員の負担が減ります※=**接客対応の向上**など利用促進をさらに重視することができます。