

# 国分寺市有料自転車等駐車場指定管理に関する 事業計画及び企画提案書

西国分寺駅南口・西国分寺駅南口第2  
西国分寺駅北口・西国分寺駅北口第2

国分寺駅南口・国分寺駅南口原付・殿ヶ谷戸庭園西  
国分寺駅北口・国分寺駅北口地下

令和4年8月26日

団体名称 株式会社ソーリン



項目	ページ数
(1) 団体等の基本理念・姿勢について	6
1. はじめに、本業務を振り返って	6
2. 団体の基本理念	7
3. 企業姿勢	8
4. 公共性・平等利用についての考え方	9
(2) 団体の安定性について	10
1. 安定した経営指標	10
2. 分散した収益構造	11
3. 安定した取引先企業	11
(3) 団体の継続性について	12
1. 事業の紹介	12
2. 事業実績	13
(4) 団体等運営の透明性・公平性	17
1. 透明性について	17
2. 公平性について	18
(5) 団体等運営における法令等の遵守状況	19
1. 個人情報保護法の遵守	19
2. 労働基準法の遵守について	21
3. ワーク・ライフ・バランス推進への取り組み	22
(6) 運営実績	23
1. 屋外式自転車駐車場	23
2. 階層式自転車駐車場	24
3. 地下自転車駐車場	25
4. 路上自転車駐車場	26
(7) 効率・効果的運営への取組み状況	27
1. 西国分寺駅南口自転車駐車場	27
2. 西国分寺駅南口第2・西国分寺駅北口第2自転車駐車場	28
3. 西国分寺駅北口自転車駐車場	29
4. 国分寺駅南口自転車駐車場	31
5. 国分寺駅南口原動機付・殿ヶ谷戸庭園西自転車駐車場	32
6. 国分寺駅北口自転車駐車場	33
7. 国分寺駅北口地下自転車駐車場	34
8. 施設全体の共通提案	37

項目	ページ数
(8) 受託への熱意・意欲	38
1. 熱意	38
2. 意欲	38
(9) 事業運営への独創性	39
1. 定期利用クラウド管理システム(So-Manager「ソーマネージャー」)について	39
2. SOCP 本町四丁目(旧名称:国分寺市宮本町四丁目臨時自転車駐車場)の導入実績	41
(10) 施設管理の安全性への配慮	42
1. 公金の安全管理体制	42
2. 新型コロナウイルス感染症防止対策	43
3. 機器設備等の安全管理	44
4. 有資格者の常駐	46
(11) 利用者への対応状況(接遇・苦情対応)	47
1. 利用者対応マニュアル	47
2. 苦情防止対策	49
(12) 社員等の育成状況	51
1. 入社時(新入社員)研修の実施	51
2. 学習資料の配布と業務確認	51
3. 3か月ごとに場長研修を開催	51
4. 年1回の管理員全体研修の実施	51
5. 本社会議でノウハウを共有	51
(13) 個人情報保護対策状況(情報の管理体制)	52
1. 個人情報の管理体制	52
2. 本社における個人情報の適正管理	52
3. 駐車場における個人情報の適正管理	53
(14) 自主事業などの提案	54
1. 利用者ニーズに対応した自主事業	54
2. 新たな自主事業	55
(15) 障害者の雇用状況	56
1. 会社全体の雇用状況	56
2. 本業務の雇用状況	56
3. 採用方法	57

項目	ページ数
(16) 高齢者の雇用状況	58
1. 本業務の雇用状況	58
2. 採用方法	58
3. 高齢者の健康管理	59
(17) 管理運営に必要な提案金額	60
1. 提案金額	60
2. 経費算出にあたって気を付けた点	60
(18) 環境の配慮	61
1. 「エコアクション21承認・登録」を取得	61
2. グリーン商品の購入	61
3. コスト削減の取り組み	61
(19) 地域雇用の状況	62
1. 国分寺市内の雇用状況	62
(20) 災害時の対応	63
1. 災害等緊急事態に対する対応	63
2. 地震発生時の対応(震度5弱以上)	63

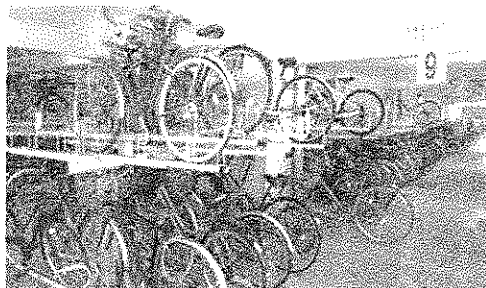
## (1)

**団体等の基本理念・姿勢について**

※ 施設の設置目的に対する理解や公共性・平等利用についての考え方

**1. はじめに、本業務を振り返って****人**による温かみのあるコミュニケーション

弊社は平成30年4月に、本件である国分寺市有料自転車等駐車場（国分寺駅北口地下自転車駐車場を除く）の指定管理者に選定されました。受託後は施設が抱える様々な課題に向き合いながら、利用者の誰もが「満足感・信頼感・安心感」を実感していただけるよう、人による温かみのあるコミュニケーションを大切に、本業務の遂行に取り組んでまいりました。

**民**間駐輪場の開設

令和元年11月には、本業務に含まれていた本町二丁目・三丁目・四丁目臨時自転車駐車場（一時利用専用）が、国分寺駅北口地下自転車駐車場への移行に伴い閉鎖となりました。但し、本町四丁目については地下駐車場への移行が定着するまでの間、利用者の混乱防止と駅周辺の放置自転車を防止するために、上記3か所の自転車駐車場の閉鎖後の翌日から弊社が民間駐輪場として開設し、一時利用の受け入れを開始しました。現在は定期専用となっております。

**真**心を込めた接客サービス

令和2年に入ると、新型コロナウイルス感染症の拡大により、弊社の強みとする“利用者とのコミュニケーション”が取りづらくなりましたが、コロナ禍にあっても“常に出来ることを考え”、小さな声でも身振り手振りで案内し、時にはマスクからはみ出すような満面の笑みでお応えし、ソーシャルディスタンスによって距離が離れてもお辞儀の姿勢で感謝の気持ちを伝えてきました。



私たちは、次の5年間においてもきめ細かい配慮を大切に、真心を込めた接客サービスをお届けしてまいります。

## 2. 団体の基本理念

### 運営理念

自転車等駐車場の安心・安全を重要視した管理体制と利用者満足度の高いサービスの提供により、駐車場の利用促進を図り、放置自転車の無い住み良い街づくりの実現を目指します。

### 基本方針

本業務の基本方針は、当社運営理念を業務運営の柱とし、次の5年間ににおいても、本業務仕様書に準拠すると共に国分寺市マスタープラン、国分寺市総合ビジョンに沿った業務運営を実施してまいります。

#### 1) 業務運営体制

- (ア) 業務実施体制：国分寺市の条例遵守および仕様書に準拠した適正な管理・運営を実行します。
- (イ) 公金管理体制：公金管理マニュアルを配備し、厳正な取扱いで着服・横領等を確実に防止します。
- (ウ) 個人情報管理体制：個人情報の適切な取扱いにより、漏えい・流出・紛失等を確実に防止します。
- (エ) 危機管理体制：危機管理マニュアルの配備と自衛消防訓練の実施により不測の事態に備えます。
- (オ) 緊急連絡体制：災害発生時の緊急連絡体制を確立し、国分寺市との迅速な連携を実現します。
- (カ) 人員配置体制：接客サービスと接客力の向上に重点を置いた管理員研修を実施します。

#### 2) 人権擁護

- (ア) 「すべての人を大切にするまち宣言(注1)」に基づき、利用者の平等利用の確保に努めます。
- (イ) 障害者差別解消法に準拠し、従事者の不当な差別を禁止し合理的配慮の提供を推進します。

#### 3) 市民（利用者）サービス

- (ア) 豊かなコミュニケーションを通じて、駐車場に温かな雰囲気のあるコミュニティ空間を創出し、付加価値の高い公共施設を実現します。
- (イ) 利用者の視点に立ったきめ細かいサービスを提供し、利用者満足度の向上を目指します。
- (ウ) 駐車場設備における利便性の向上を図り、快適で利用しやすい環境整備を推進します。
- (エ) 防犯対策の強化を図り、夜間利用における安心感と安全性の向上に寄与します。

#### 4) 利用者ニーズ

- (ア) 苦情・クレームは貴重な情報資産と受け止め業務改善に役立てます。
- (イ) 意見・要望およびアンケート調査結果を分析し、利用者の声を業務に反映します。
- (ウ) 駐車場の整理整頓と清掃により、衛生的な利用環境を整備します。
- (エ) 効果的な自主事業によって新たな利用者ニーズに応えます。

#### 5) 施設の長寿命化対策

- (ア) 機械設備等の修繕計画を策定し、安心・安全を重要視した施設管理を実現します。
- (イ) 機械設備等の適切なメンテナンスによって経年劣化による故障や不具合の早期発見に努めます。

(注1) 差別解消を目的とした国分寺市の施策

### 3. 企業姿勢

#### ① 本業務のテーマ

駐車場の多くは鉄骨作りやコンクリートで覆われ、場内は自転車と機械設備による無機質な空間が広がるため、冷ややかなイメージがあります。しかし、私たちには、人による温かみのあるコミュニケーションを得意とする弊社ならではの接客サービスがあります。



次の5年間においても、弊社の強みを最大限に活用し、お客様の気持ちに寄り添う接客スタイルを大切に、利用者の誰もが安心・安全を実感する“ハートフルな駐輪場”を目指してまいります。

#### ② SDGs(持続可能な開発目標)に対する取り組み・姿勢

本提案書の中で SDGs の取り組みに該当する項目については、対象となるアイコンを記載します。

##### 1) サービス介助士（ケアフィッター）による接客サービス

現在、弊社の統括責任者はサービス介助士(注 2)の有資格者として高齢者や障害者へのサポートや、管理員に対する適切な指導によって安全利用を推進しています。利用者の中には、身体を動かしにくい方や、聴覚機能の低下や言語障害による筆談など介助が必要な方がいます。そのためサービス介助士による心づかいによって、誰もが利用しやすい公共施設を目指し、SDGs が目指す、“誰一人取り残さないサステナブルな社会”の実現に寄与してまいります。



安心のサービス  
介助士マーク

##### 【サービス介助士による SDGs の達成項目】



(注 2) 高齢者や障害者など多様な人が暮らす社会で、年齢や障害の有無に関わらず誰もが社会参加できるよう、人やその場に応じてケア・フィットするための資格



## 2) サステナブルな社会への貢献

駐車場利用者は、日頃から自転車ユーザーとしてサステナブルな社会を推進する、極めて重要な役割を担っています。弊社が提供する様々なサービスは、自転車ユーザーに対する“利用しやすい環境提供”としてサステナブルを間接的に推進し、SDGsへ貢献できる一つの方法であると考えます。

弊社は自転車に特化したあらゆる取り組みに対して関わりを持ち、“お客様を一人も置き去りにしない駐車場運営”に取り組んでまいります。

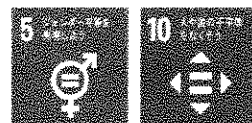
## 4. 公共性・平等利用についての考え方

### ① 公共性について

これまでの自転車ブームでは、健康志向やエコ意識によって自転車需要は年々増加する傾向にありました。しかし、コロナ禍によって自転車ライフの目的感は一変し、「感染防止」のために注目される存在となりました。その一方で、鉄道利用客がテレワークへ移行したことで駐輪場を「利用しない」選択肢が新たに生まれ、通勤・通学時の自転車利用は急速に減少しました。このように、コロナ禍によって自転車ライフは時代の転換点に直面しましたが、駐輪場に対する付加価値は需要の一途をたどっていると認識しています。その理由は、駐輪場は他の公共施設と比べると個人における利用頻度は高いため、一番身近な公共施設として地域に密着し、市民生活の支えとして寄り添う役割があるからです。弊社は、このような考え方から、駐輪場を公共性の高い施設であると位置づけ、より便利で快適なサービスの提供により、“誰もが利用しやすい公共施設”となるよう取り組んでまいります。

### ② 平等利用について

国分寺市は、昨年12月10日の「世界人権デー」に合わせて「すべての人を大切にすまちな宣言」を制定し、誰もが平等な存在であり、互いに尊重し、助け合うことの大切さを宣言されました。この他にも、男女平等社会の実現を目



指した国分寺市パートナーシップ制度を導入し、人権擁護施策に積極的な取り組みを行っています。

本業務においても、利用者にあった利用方法を提供し、“すべての人を大切に”安心して利用してもらえるよう、平等利用の確保に努めてまいります。

利用者	支援方法	誘導方法
肢体不自由	ヘルプマークや目視で確認し、施設利用に困惑および困難が生じていると判断した場合は、声を掛けて確認しをした上で介助します。	「おもいやりコーナー」へ誘導。 この専用スペースは、管理員の目が届きやすい管理室付近に設置します。
内部障害		
知的障害		
精神障害		
発達障害		
高齢者	手助けの必要がある場合は声を掛けて確認し、要望を受け補助します。	駐輪しやすい低ラックを案内。
子育て中		ラックのない大型車専用置場を案内。

## (2)

**団体の安定性について**

## ※ 団体等の経営状況の安定性

企業の経営状況の安定性を示すにあたっては、「経営指標、収益構造、取引先企業」について考察する必要があります。

**1. 安定した経営指標****① 安全性について**

	平成 31 年度	令和 2 年度	令和 3 年度
流動比率	130.2%	208.6%	142.3%
自己資本比率	50.7%	47.6%	47.3

※ 流動比率：短期的な支払い能力に問題がないかを知る指標

※ 自己資本比率：自己資本と融資のバランスから財務状態の安全性を知る指標

令和 2 年度はコロナ禍による影響があったため健全な経営を実施し、流動比率は 200% を超える結果となりました。また自己資本比率においても、50% に近い安定した数値を実現しており、十分な安全性があると言えます。

**② 収益性・成長性について**

	平成 31 年度	令和 2 年度	令和 3 年度
売上高経常利益率	8.0%	0.5%	5.9%
営業利益増加率	133.5%	▲157.6%	155.2%

※ 売上高経常利益率：本業以外の部分を含めた企業全体の収益力を知る指標

※ 売上利益増加率：利益の増減から企業の成長性を知る指標

収益性についてはコロナ禍の影響があったにもかかわらず、経常利益率はプラスを確保し、翌年度は改善しています。また成長性を判断する営業利益増加率も、令和 2 年度は大幅に落ち込みましたが、令和 3 年度は大幅に改善されました。

上記のように、①安全性と②収益性・成長性の経営指標から判断すると、弊社はコロナ禍の状況でありながら、安定した経営を実現しております。

## 2. 分散した収益構造

弊社は 20 年以上にわたり「駐輪場管理・放置自転車対策の専門会社」として歩んでおり、令和 3 年度の収益構造は下記の通りです。

取引先	契約形態	区 分	売上比率
区市役所	指定管理者	利用料金	32.3%
		指定管理費	14.7%
	業務委託	業務委託費	32.1%
民間	業務契約	契約金	12.4%
自社・その他	売上、補助金等		8.5%
合計			100%

上表の通り、区・市役所との契約でも指定管理による収入と業務委託による収入があり、収益が偏っておらず分散しています。様々な営業的なリスクを分散させることにより安定的な経営を実現しています。

## 3. 安定した取引先企業

### ① 良好な金融機関との関係

弊社はメインバンクとして三井住友銀行、みずほ銀行があり、その他は常陽銀行や本社地元の信用金庫等と長年の取引関係があり、安定的に融資を受けることができます。

### ② 専門家企業との顧問契約

	名 称	体 制
顧問弁護士	森大輔法律事務所	担当者 2 名
顧問社会保険労務士	コンパッソ社会保険労務士法人	担当者 1 名
顧問公認会計士・税理士	コンパッソ税理士法人	担当者 2 名

※本社職員に中小企業診断士の有資格者を 1 名在籍しています。

様々な経営的なリスクに対処するため、上記企業と顧問契約を締結し、安定的な経営を行っております。

### ③ 上場企業との関係

弊社は自動車駐車場と自転車駐車場がある施設の場合、タイムズ 24 株式会社と JV を組み管理運営を行っており、長年にわたる良好なパートナーシップを継続しています。また MIT ホールディングス株式会社と協力をして定期利用クラウド管理システムを構築し運用しています。

(3)

# 団体の継続性について

※ 団体等の設立から何年経過しているか

## 1. 事業の紹介

### ① 会社設立

弊社は、平成 11 年 3 月 1 日に駐輪場・駐車場の管理運営に特化した会社を設立し、本年で創立から 23 年が経過しました。

設立の翌年には機械式駐車場・駐輪場の遠隔サービス業務を受注に伴い、本社内にヘルプデスクを設置して 24 時間対応のコールセンター業務を開始しました。更に同年 4 月には、足立区役所より区内の全自転車駐車場の業務委託を受託し、管理・運営業務を開始しました。



株式会社ソーリン本社（現在）



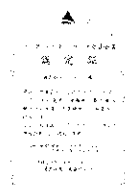
当社管理の時間貸駐輪場

### 1) 事業内容

- ①機械式駐車場・駐輪場の遠隔サービス業務
- ②駐車場・駐輪場の管理及び統括管理業務
- ③駐車場・駐輪場施設の維持、修繕業務
- ④放置自転車の撤去、運搬、管理及び保管業務
- ⑤コールセンターの運営及びコールセンターの代行業務
- ⑥指定管理者としての各種公共施設の管理運営業務
- ⑦各種公共施設の管理、運営の請負
- ⑧自転車のレンタル、シェアリング事業
- ⑨前各号に附帯する一切の業務

### 2) 主な取り組み

- ①プライバシーマーク取得 平成 19 年 1 月 30 日
- ②エコアクション 21 取得 平成 25 年 5 月 17 日
- ③足立区ワーク・ライフ・バランス推進企業に認定  
平成 29 年 4 月 1 日
- ④定期利用 WEB 管理システムを開発  
平成 30 年 12 月 20 日
- ⑤2019 駐輪場グランプリ優秀賞を受賞  
令和 3 年 5 月 19 日



## 2. 事業実績

### ① 機械式駐車場・駐輪場の遠隔サービス業務

#### 1) 主な業務内容

- 遠隔操作による電磁ロックの解錠・施錠（機械不調）、ゲートの開放（定期券忘れ・一時利用券紛失）
- 緊急対応（機械故障時の警備員または統括責任者出動要請、警察官からの防犯カメラ映像依頼）
- 意見、要望、苦情、所在地確認、空き状況確認、その他問い合わせ

#### 【機械式駐車場・駐輪場 管理実績】

2022年8月1日現在

最寄駅名	施設名	収容台数		
		自転車	バイク	自動車
東京 蒲田	シーバップ蒲田	262	5	-
東京 入谷	入谷駅南	126	22	-
東京 上野	不忍池	102	-	-
東京 用賀	世田谷ビジネススクエア	746	11	-
東京 代田橋	代田橋バイク	135	15	-
東京 荻窪	荻窪駅西口バイク	-	20	-
東京 護国寺	護国寺駅西	150	-	-
東京 北綾瀬	SOCP 北綾瀬	136	-	16
東京 舎人	舎人駅東第1	92	-	-
東京 舎人	舎人駅東第2	148	14	-
東京 舎人	舎人公園	276	-	-
東京 舎人	舎人公園東	100	-	-
東京 西新井大師西	西新井大師西駅第1	101	-	-
東京 西新井大師西	西新井大師西駅第2	70	-	-
東京 西新井大師西	西新井大師西駅第3	40	-	-
東京 西新井大師西	西新井大師西駅第4	130	-	-
東京 西新井大師西	高野駅西	153	5	-
東京 西新井大師西	宮城二丁目	64	-	-
東京 梅島	ベルモント公園	179	5	-
東京 北千住	北千住南	1,195	-	-
東京 竹の塚	竹の塚東	305	-	-
東京 竹の塚	竹の塚南	623	-	-
東京 竹の塚	竹の塚西	119	-	-
東京 竹の塚	竹ノ塚駅西口公共駐車場（駐輪場）	250	9	-
東京 竹の塚	竹ノ塚駅西口公共駐車場（自動車）	-	-	81
東京 竹の塚	竹の塚東口第1	337	-	-
東京 板橋	北谷端公園脇	160	-	-
東京 西巣鴨	滝野川三丁目	371	-	-
東京 赤羽	赤羽駅南口第三	51	-	-
東京 赤羽	赤羽駅西口	660	7	-
東京 東十条	SOCP 東十条駅前	97	-	-
東京 王子	王子駅南・原付	-	23	-
東京 王子	音無親水公園	123	-	-
東京 王子	王子駅明治通り	75	-	-

東京	西ヶ原	西ヶ原駅前	149	-	-
東京	亀有	亀有東	180	-	-
東京	亀有	亀有西	200	-	-
東京	亀有	亀有駅南口公園下	1,431	-	-
東京	亀有	亀有南（リリオ）	764	-	-
東京	亀有	SOCP 亀有駅前	65	-	-
東京	東京テレポート	東京テレポート駅	10	3	-
東京	東雲	東雲駅第二	48	5	-
東京	森下	森下駅	39	-	-
東京	森下	森下駅第二	26	10	-
東京	南砂町	新砂あゆみ公園	64	17	-
東京	調布	ココスクエア調布	146	24	-
千葉	北習志野	北習志野駅前ビル	289	-	-
千葉	北習志野	北習志野駅前西口	45	-	-
千葉	八柱	八柱駅前	140	-	-
茨城	牛久	SOCP 牛久駅西	73	-	3
大阪	河内花園	パザパ花園東・西	144	3	-
滋賀	草津	くさつ平和堂	327	40	-
合計		52 か所	11,516	238	100

## ② 自転車保管場所および自転車コールセンター業務

本社に設置するコールセンターでは、放置自転車の撤去情報、保管状況、返還手続きの案内、撤去依頼等の問合せに対し、24 時間 365 日対応しています。

### 【自転車保管場所 運営実績】

2022 年 8 月 1 日現在

件名(施設名)	業務内容等	業務期間
件名: ██████████ 業務委託 施設名: ██████████ 保管所、██████████ 保管所 ██████████ 保管所	コールセンター業務 (営業時間外の対応)	令和 2 年 4 月 1 日～現在
件名: ██████████ 業務委託 施設名: ██████████ 保管所、██████████ 保管所 ██████████ 保管所	コールセンター業務 (営業時間外の対応)	令和 2 年 4 月 1 日～現在
件名: ██████████ 業務委託 施設名: ██████████ 保管所、██████████ 保管所、██████████ 保管所 ██████████ 保管所	コールセンター業務 (24 時間対応)	令和元年 10 月 1 日～現在
件名: 足立区総合自転車対策業務委託(竹の塚・西新井地区) 施設名: 竹の塚移送所	移送所管理運営業務 コールセンター業務 (24 時間対応)	平成 25 年 4 月 1 日～現在
件名: ██████████ 業務委託 施設名: ██████████ 保管所	コールセンター業務 (営業時間外の対応)	平成 29 年 4 月 1 日～現在
件名: ██████████ 業務委託(██████████) 施設名: ██████████ 移送所	コールセンター業務 (営業時間外の対応)	平成 23 年 5 月 1 日～現在
件名: ██████████ 業務委託 施設名: ██████████ 移送所	コールセンター業務 (営業時間外の対応)	平成 23 年 7 月 1 日～現在

### ③ PFI 事業実績

平成 15 年度からは、駐輪場業界では日本で初めてとなる PFI 事業者を選定され、足立区宮竹の塚西自転車駐車場の管理・運営を開始し期間満了までの 10 年間に渡り業務を履行しました。その後、足立区での管理実績が評価され、新潟市、豊明市、東村山市、東久留米市から問合せを受け、自治体のサウンディング調査を通じて実施方法や PFI 手法について意見交換などの協力を行っています。

### ④ 指定管理者・業務委託契約の実績

指定管理者制度が制定されると、江東区・北区・荒川区・葛飾区・足立区の指定管理者として選定され、接客業務を始め、人員管理や公金管理、個人情報保護など駐車場管理・運営業務にとって必要不可欠な、数多くのノウハウを蓄積してまいりました。

平成 25 年度からは、足立区総合自転車対策業務委託（駐車場管理・放置自転車対策・移送所管理業務を一本化した業務）を受託し、放置自転車の撤去・搬送・返還業務が新たな実績として加わり、現在も継続して履行しています。

弊社はこれらの業務と本業務の 5 年間の実績を踏まえた上で、現指定管理者としての責務を自覚し、より一層の意欲を持って業務を遂行する所存です。

## 3. 事業の継続性について

### ① 事業の存続を可能とする計画勤務

昨今の自然災害や今般の新型コロナウイルス等の感染症が流行した場合に備え、弊社では不測の事態を想定した運営体制を構築し、継続性を確保した業務運営を行っています。

#### 1) 想定する不測の事態

	事 象
感染症の流行	新型コロナウイルス、インフルエンザ、その他のウイルス感染症の流行
自然災害の発生	ゲリラ豪雨、台風、大雪による出勤困難時
交通機関の停止	自然災害、人身事故等による公共交通機関の停止時
当日欠勤	病気・体調不良による突然の欠勤

#### 2) 本社の運営体制

本事業に関わる総務部、経理部、管理事業部については、業務の継続性を確保するために上記の想定する不測の事態が発生した際は、テレワークによる在宅勤務に移行します。

今般の新型コロナウイルス感染症に伴うテレワークの実績では、本社社員は在宅勤務に移行後は、リモートワークによって自宅から本社管理サーバーに接続し、出勤せずに自宅から業務を行いました。また、現在も濃厚接触者となった場合にはリモートワークに切り替えて作業を行っています。

### 3) 各駐車場の運営体制

管理員が新型コロナウイルス、インフルエンザなどに感染し出勤不能となった場合、当駐車場に所属する他の管理員が勤務シフトに入ります。その他、統括責任者、副統括責任者の2名も対応に当たり、業務運営を滞りなく継続します。

### 4) 人員減少による管理体制

- 地域雇用を積極的に推進し、交通機関の停止時など管理員減少時の不測の事態に備える。
- 勤務時間の短時間により、交代勤務に伴う負担を軽減する。

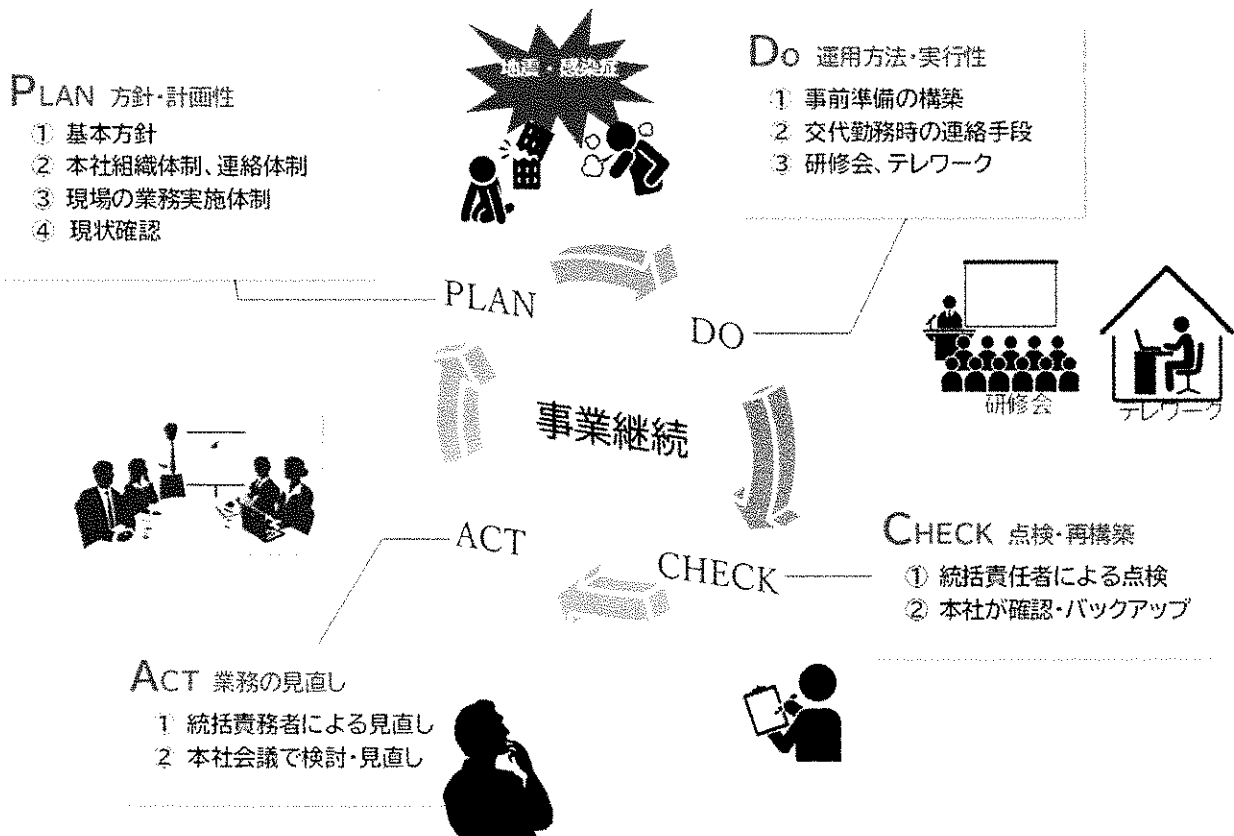
### 5) 自然災害による管理体制

- 強風時に駐車場内の清掃用具が飛散しないよう事前に倉庫や管理室に片付ける。
- 掲示物の補強や、機械設備のチェックなど、様々な状況を想定してリスクに備える。

## ② 駐車場における事業継続の考え方

緊急事態が発生した際は、弊社の危機管理マニュアルに沿って行動し、業務を素早く立て直して再生させることで、被害や損害の発生を最小限に抑えます。

### 【PDCA サイクルによる事業継続性の確保】





## (4)

## 団体等運営の透明性・公平性

※ 進んで団体等の情報等を公表しているか

## 1. 透明性について

## ① ホームページを活用した情報公開

弊社の運営理念・基本方針・設立の趣意・会社概要・沿革を公表しています。また、本業務の利用者が駐輪場情報を検索できるよう、駐車場名、住所、料金案内などを公表しています。



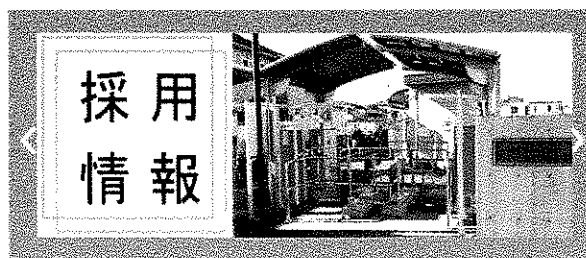
国分寺駅北口自転車駐車場の案内

その他、新着情報から駐輪場の新規オープンのお知らせや、定期利用の新規契約を希望する方に、手続きに関するお知らせを公表しています。

## ② 会社情報の公開

### 1) 採用情報の掲載

本業務の管理員を募集する際は、弊社ホームページからも求人サイトにアクセスできるよう、採用情報を掲載しています。



### 2) 財務状況の情報公開

帝国データバンクに会社情報を提供し、財務状況などの情報を公開しています。

### 3) 東京都電子入札システムへの情報公開

入札参加資格審査に申請する際、貴市を始めとする東京 23 区 25 市へ弊社の財務諸表を提出し、透明性のある収支報告を行っています。

## 2. 公平性について

### ① アンケート調査の結果を公表

現在、透明性と公平性が保てるよう、アンケート集計結果や、意見・要望等のコメント内容を掲示しています。アンケート調査は年に 2 回各駐車場で実施します。この他にも意見箱を設置し、公平性のある取り組みを行います。

### ② メールによる意見・要望・苦情等の受付

駐車場の管理員へ苦情や意見が言いにくい利用者に対しは、メールによる受付と回答を行います。

### ③ 個人情報保護方針を駐車場とホームページに掲載

弊社はプライバシーマークを取得し、適切な個人情報保護に取り組んでいます。利用者が安心して駐車場を利用できるよう、個人情報保護方針を各駐車場とホームページにて掲載しています。

#### 1) 駐車場への掲示

- 個人情報保護方針の掲示

内容が改定された時はその都度、最新版を掲示します。

#### 2) ホームページ上に掲載する個人情報に関する開示事項

- 個人情報保護管理者の氏名、連絡先、メールアドレス
- 利用者本人の個人情報確認方法（氏名・住所・定期利用番号・契約期間）
- 開示等の依頼の手続き、使用する様式（個人情報開示等依頼書のダウンロード）
- 個人情報の取扱いに関する苦情受け窓口（責任者氏名、連絡先、メールアドレス）

**(5)****団体運営における法令等の遵守状況**

※ 個人情報保護法、労働基準法等が遵守されているか

**1. 個人情報保護法の遵守****① 管理体制**

最高個人情報責任者	代表取締役
個人情報管理者	専務取締役
個人情報保護監査責任者	企画営業部 課長

**② 当社規定の個人情報保護方針** 制定日：2005年11月1日 改定日：2020年7月1日**1) 個人情報保護の目的**

弊社の主事業である自転車等駐車場管理事業を行っていく上で、「個人情報保護」は重要なテーマです。また、「個人情報」は、お客様にとっても、取り扱う当社にとっても重要な情報資産であり、確実に保護することは重要な責務であります。

したがって、弊社は「個人情報保護」のための全社的な取り組みを実施し、お客様への「安心」の提供及び社会的責任の責務を果たすことを確実にいたします。

**2) 個人情報の取得について**

- (ア) 利用目的の達成のために必要な範囲のみ取得します。
- (イ) 適法且つ公正な手段を用い行います。
- (ウ) 事前に利用目的を明らかにし、同意の上で行います。

**3) 個人情報の利用について**

- (ア) 弊社が取得した個人情報は、適切に管理し、その利用・提供は同意を得た範囲に限定し、それ以外の第三者への開示、提供は行いません。
- (イ) 特定された利用目的の達成に必要な範囲を超えた個人情報、特定個人情報等の目的外利用を行わないために、適切な管理措置を講じます。

**4) 当社管理個人情報の利用目的について**

- (ア) 駐輪場利用者：定期利用空き待ち管理・契約者管理、連絡、割引・減額・免除、解約、定期カード・シールの再発行、領収書発行、返金、ご本人確認、連絡、トラブル解決など
- (イ) 従業員：採用判断基準、社員管理、その他社会保険・給与関係
- (ウ) その他：シルバー人材センター派遣従業員管理、用地賃貸契約、地主管理、株主の管理・連絡

### 5) 個人情報の適正管理について

弊社は、個人情報の正確性及び安全性を確保するために、セキュリティ対策をはじめとする安全対策（注 3）を実施し、個人情報への不正アクセス、個人情報の紛失、破壊、改ざん、漏洩などを確実に予防します。また、市場のセキュリティ事故の実例、お客様からの御要望などにより改善が必要とされたときには、速やかにこれを是正し、予防に努めます。

### 6) 法令遵守について

弊社は、個人情報に関連する法令、国が定める指針及びその他の規範を遵守します。また、弊社の管理の仕組みに、これらの法令及びその他の規範を常に適合させます。

### 7) 継続的改善について

内部監査及びマネジメントレビューの機会を通じて、管理の仕組みを継続的に改善し、常に最良の状態を維持します。

### 8) 開示・要求・確認方法について

#### (ア) 開示対象となる個人情報

- 本社管理の個人情報：従業員の採用判断基準、社員管理、その他社会保険・給与関係
- 現場管理の個人情報：定期利用者情報（予約、解約、シールの再発行、連絡先、減額・免除額等）

#### (イ) 開示等の要求受け

- 本社管理の個人情報：窓口要求は、個人情報保護管理者宛てに電話・メールで受付
- 現場管理の個人情報：要求受けは各現場管理室、または個人情報保護管理者が対応

#### (ウ) 本人確認方法

- 本社管理の個人情報：従業員の氏名・生年月日で本人確認を行う
- 現場管理の個人情報：契約者の氏名・住所・定期利用番号・契約期間

### 9) 個人情報に関する問い合わせ窓口

弊社が取得した個人情報に関する苦情及び問い合わせについては、「個人情報受付窓口」を設置し、適切かつ迅速に対応・処理いたします。

（注 3）弊社本社には、ネットワークアタッチドストレージ（NAS）を設置し、データの適正な管理を行っています。ハードディスクに保管されたデータは、もう一台のハードディスクドライブに同じデータを記憶し、ミラーリングすることで冗長性を持たせて安全に運用しています。この外、USB データにおいてもバックアップをとっているため、ハードディスクが破損した場合でも、個人情報の消失を防止することができます。



## 2. 労働基準法の遵守について

### ① 就業規則について

労働条件の明確化と職場秩序の維持を目的とし、就業規則及びパートタイマー・アルバイト就業規則を定め、所轄の労働基準監督署に届け出をしています。

### ② 賃金について

国分寺市の公共調達条令に従い、市の定める最低賃金以上の賃金の支払いを守ります。

### ③ 労働契約

管理員を採用するときは、労働条件を明示した雇用契約書及びその他の労働条件が明らかとなる事項を記した書面を本人に交付し、契約の締結を行います。また、雇用契約後、管理員は労働者災害補償保険および雇用保険に加入（勤務時間が週 20 時間未満を除く）します。

### ④ 労働時間と休憩・休日

駐車場は高齢者が中心となって勤務するため、無理のない勤務日数と労働時間で働きやすい職場環境を構築します。休憩時間については、労働基準法第 34 条に基づき 6 時間以上勤務する場合は、少なくとも 45 分間の休憩時間を与えます。

勤務体系はローテーション制で、1 週間当たりの平均勤務日数は 4 日から 5 日とし、平均休日日数は 2 から 3 日とします。その他、年次有給休暇、育児休暇 介護休暇を付与しています。

### ⑤ 残業時間の支払いについて

駐車場で急なトラブル等が発生し、勤務時間で退勤できない場合が生じたときは、統括責任者は、業務の引き継ぎができるまで時間外労働を命じることがあります。その場合、残業時間に応じて給与を支払います。また、管理員が残業出来ないときは、強要する行為や無理な労働はさせません。

### ⑥ 労働条件

管理員の労働環境を健全な状態に維持することは統括責任者の責務です。管理員の雇用契約時に締結した、賃金、作業内容等の労働条件は、本人の同意なしに変更をすることはいたしません。また、勤務場所や作業内容を変更する際は、必ず本人の希望を聞き入れ、無承諾で変更することはいたしません。

### ⑦ 健康診断

労働基準法では定められていませんが、労働安全衛生法第 66 条では、労働者に対して、医師による健康診断を実施しなければならないとしているため、弊社では、管理員の健康管理のために年 1 回の健康診断（深夜勤務労働者は年 2 回）の義務付けを行っています。

### 3. ワーク・ライフ・バランス推進への取り組み

弊社は平成29年4月1日に、足立区よりワーク・ライフ・バランス推進企業に認定されました。今後の働き方改革の推進と更なる向上のために、TOKYO 働き方改革を宣言しました。

本業務においても、持続可能な労働環境を整備し、安定した雇用の実現に取り組んでまいります。

	内容
働き方改革宣言	従業員のライフワークバランスの推進を目指して、働き方改革に取り組む。
目標	時間外労働勤務、月10時間未満を実施する。
休み方の改善	年次有給休暇取得率50%以上を実施する。
取組内容	残業の事前申告制度を導入する。定期的な管理職による面談を実施し、必要に応じて業務分担の見直しを検討する。
休み方の改善	管理職が有給休暇取得状況を把握し、取得を促す。

#### ① 取組内容

##### 1) 働き方の改善

- 残業の事前申告制度を導入します。
- 定期的な管理職による面談を実施し、必要に応じて業務分担の見直しを検討します。

##### 2) 休み方の改善

- 管理職が有給休暇取得状況を把握し、取得を促します。

##### 3) サービス残業の改善

- サービス残業を無くし、有給休暇の積極的な取得を目指します。

#### ② 育児休暇制度の取得実績

弊社は、男性社員の育児休暇制度の取得実績があります。パパ育休は1度の出産に2回取得が可能なので、産前の育児休暇を取得しその後産後の育児休暇を取得しました。また、妊婦の急な体調不良のため、休暇を余儀なくされましたが、育児休暇制度を利用して妊婦のサポートをし、会社では他の社員が業務を分担したことで業務が滞りなく進行しました。



#### ③ 有給休暇取得率向上に向けた具体的な取り組み

1日の有給休暇の取得が難しい時期がある場合は、半日休暇を活用し有給休暇の消化を進めます。また毎月有給休暇の取得率の低い従業員をリストアップし、積極的に取得を促します。

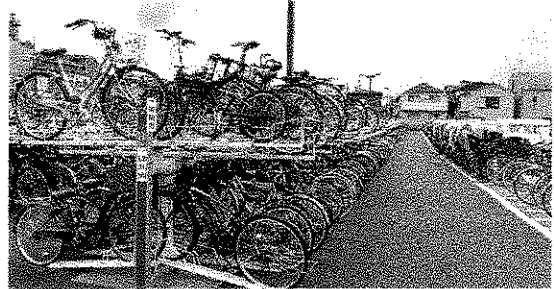
(6)

運営実績

※ 同様な施設での運営実績(契約書等の添付のこと)

1. 屋外式自転車駐車場

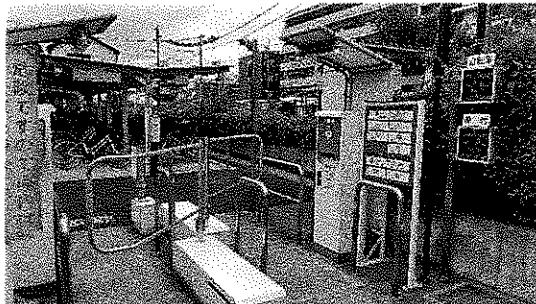
【本業務の施設】西国分寺駅北口自転車駐車場



【同様施設の管理実績】

足立区宮高野駅西自転車駐車場

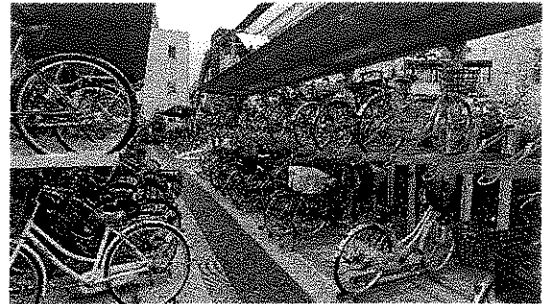
継続年数：平成 28 年 4 月～現在



当施設はゲート管理システムによって、定期利用と一時利用を管理しています。その他、コールセンターでは緊急時の遠隔操作によるゲート開放や機械警備対応を行っています。また、本業務には含まれない監視カメラによる24時間365日監視体制も履行しています。

足立区宮扇大橋駅東自転車駐車場

継続年数：平成 28 年 4 月～現在



当施設は2段式駐輪ラックを設置し、定期利用と一時利用をエリアで分けて管理する駐車場です。ラックはメンテナンスフリーのため、機器に動作不良が見られた時は、故障が発生する前に部品交換を行い、予防保全に努めています。

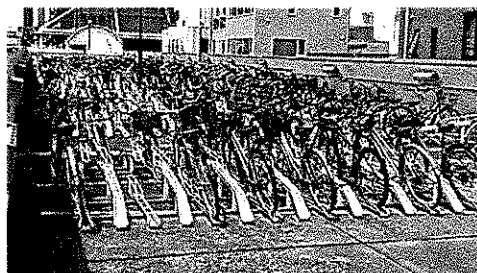
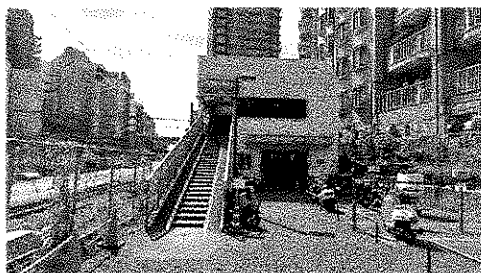
【主な付帯設備・利用形態】

ゲート管理システム	2段式駐輪ラック	原動機付自転車置場
24時間開放	24時間365日監視体制	機械警備対応

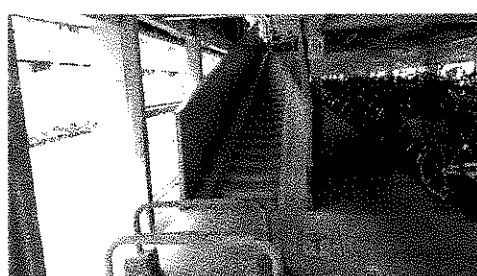
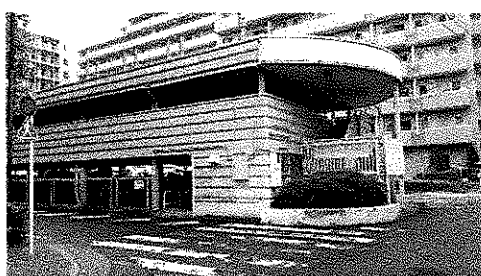


## 2. 階層式自転車駐車場

【本業務の施設】 国分寺駅北口自転車駐車場



【同様施設の管理実績】 足立区宮竹の塚東自転車駐車場 継続年数：平成 25 年 4 月～現在



当施設には、自走式スロープが設置されているため、利用者の中にはスロープを下る際に、自転車に乗車したまま走行することがあります。場内を歩行する利用者と衝突する危険性があるため、場内やスロープ付近には乗車を禁止する案内表示を設置しています。また、スロープを下った先のフロアには一時停止の表示とバリカー設置し、歩行者との接触を防止しています。

【同様施設の管理実績】 北区宮尾久駅前自転車駐車場 継続年数：令和 4 年 4 月～現在



当施設には、国分寺駅北口と同様に屋上駐車場が設置されており、夜間は人の出入りが少なくなるため悪戯や迷惑行為の抑止力として防犯カメラを設置しています。

【共通する主な付帯設備】

自走式スロープ

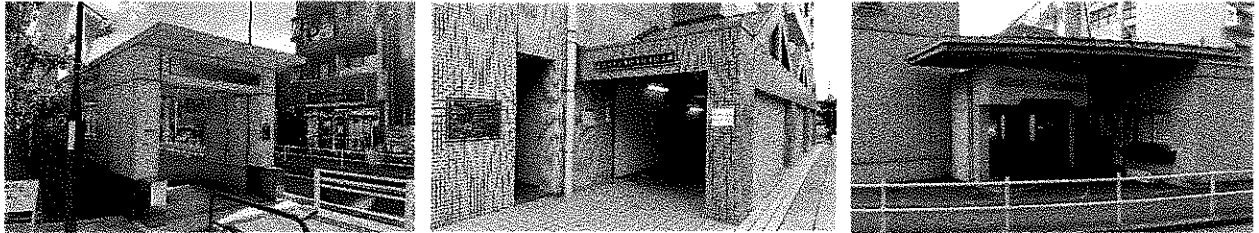
消火設備

防犯カメラ

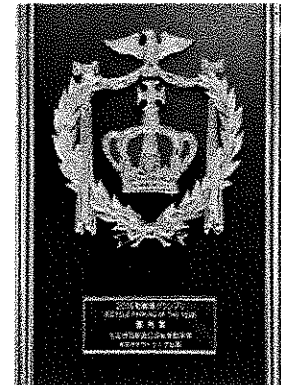


### 3. 地下自転車駐車場

【本業務の施設】 西国分寺駅南口・国分寺駅南口・国分寺駅北口地下自転車駐車場



【同様施設の管理実績】 北区営赤羽駅西口自転車駐車場 継続年数：平成 27 年 4 月～現在



北区営赤羽駅西口自転車駐車場は本業務と同様の地下自転車駐車場で、有人管理による“ハートフルな接客”が高く評価され、2019 年にライジング出版社が主催する「駐輪場グランプリ (BICYCLE PARKING OF THE YEAR)」にて優秀賞を受賞しました。

【受賞の評価点】

- 利用者の駐輪スペースまでの的確な案内・誘導（写真：利用者に駐車場奥を案内）
- 誘導先の駐車位置に管理員を配置し、確実な駐車場所の案内（写真：通路奥に配置する管理員）
- 混雑時の利用者の流れに合わせた管理員の効果的な配置と、利用者の動線の確保の熟知

【その他の駐車場】 葛飾区営営亀有南、葛飾区営高砂、江東区営清澄白河駅地下、江東区営森下駅地下、江東区営南砂町駅地下自転車駐車場

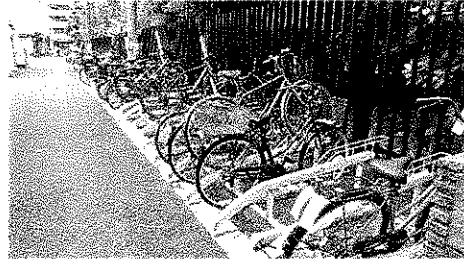
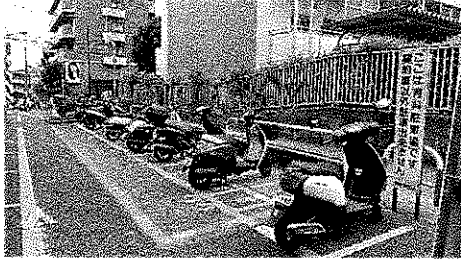
【共通する主な付帯設備】

機器設備等については、保守点検業務に基づく定期メンテナンスを実施しています。

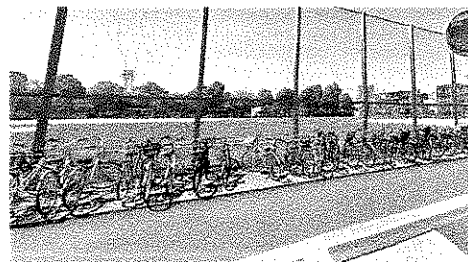
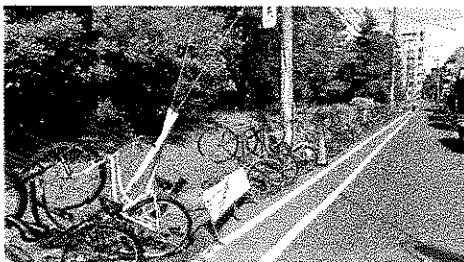
エレベーター	オートスロープ	シャッター
消防設備機器	空調設備機器	電気機械室

#### 4. 路上自転車駐車場

【本業務の施設】 国分寺駅南口原動機付・殿ヶ谷戸庭園西自転車駐車場



【同様施設の管理実績】 江東区営南砂町駅自転車駐車場 継続年数：平成 22 年 4 月～現在



路上駐車場は自転車に乗車したまま歩道に乗り上げることがあり、歩行者と接触する危険があるため、掲示物等で降車の呼び掛けを行い、事故を未然に防止しています。また、屋外の掲示物は紫外線によって劣化が進むと色褪せて文字が見えなくなるため、定期的な交換を行っています。

#### 5. 巡回式自転車駐車場

【本業務の施設】 西国分寺駅南口第 2・西国分寺駅北口第 2 自転車駐車場



【同様施設の管理実績】 足立区営江北駅西自転車駐車場 継続年数：平成 28 年 4 月～現在

当施設と同様に管理員が常駐しない駐車場のため、定期巡回によって契約者以外の不正利用がないか確認しています。定期シールを貼っていない自転車があった場合は注意札や警告札を取り付け定期契約を促し、一定期間の移動が無い場合は区の担当者と連携して撤去しています。



## (7)

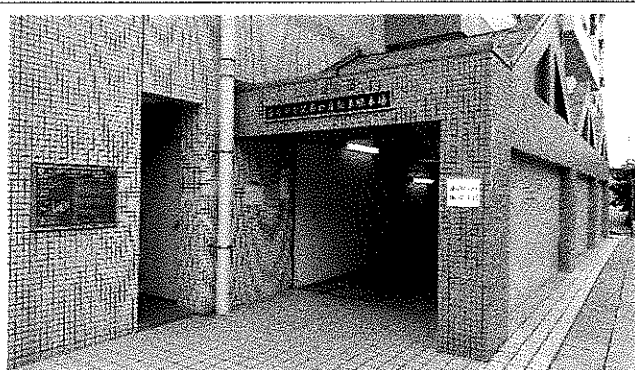
## 効率・効果的運営への取組み状況

※ 施設利用の促進方策・創意工夫

## 1. 西国分寺駅南口自転車駐車場

## ① 施設概要

施設構造	地下2階
駐輪設備	2段ラック・平置
管理方法	窓口業務・キャッシュレス決済 定期更新機
利用形態	定期利用：自転車 一時利用：自転車
利用時間	6:00～翌1:00



## ② 一時利用の混雑緩和

現在、キャッシュレス端末は1台のため、朝の繁忙時に電子マネー決済の利用者が続くと、受付前が混雑してしまいます。

混雑緩和の対策として、管理員を受付に2名配置して電子マネーと現金対応の2つの窓口を設けます。当駐車場では現金決済の需要もあるため、円滑でスムーズな対応によって混雑を緩和し、一時利用の促進につなげてまいります。



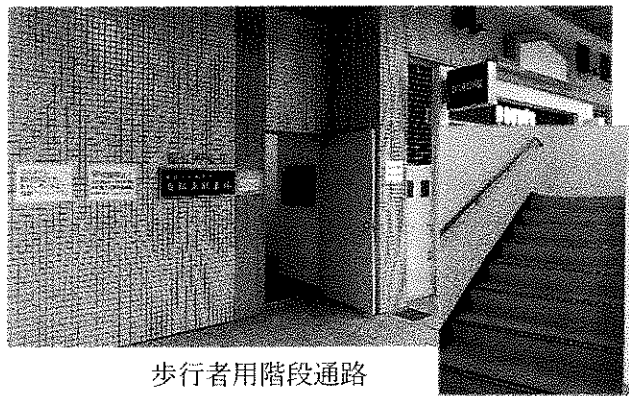
## ③ 階段通路の洗浄

駐車場には歩行者用の階段通路が設置されています。利用者はこの通路を使って駅に行き来するため掃き掃除はしていますが、利用者がより快適に利用できるよう、通路の床や壁の汚れを定期的に洗浄します。

実施回数：年2回（6月・12月）

使用機器：高温スチームクリーナー

清掃方法：排水溝がないため高温スチームで汚れ浮かせて拭き取ります。除菌効果もあります。




歩行者用階段通路

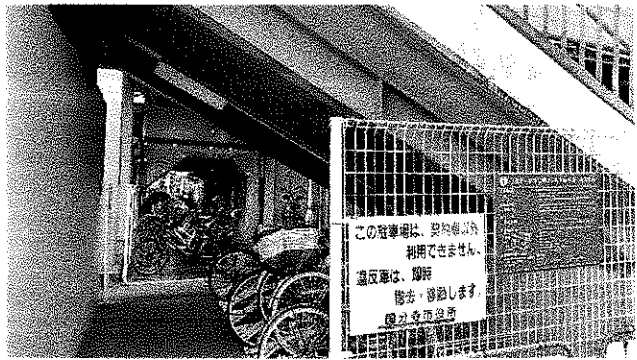
## 2. 西国分寺駅南口第2・西国分寺駅北口第2自転車駐車場

### ① 施設概要

#### 1) 西国分寺駅南口第2

施設構造	武蔵野線高架下	
駐輪設備	駐輪ラック	
管理方法	巡回管理	
利用形態	定期利用：自転車	
利用時間	終日利用可能	

#### 2) 西国分寺駅北口第2

施設構造	武蔵野線高架下	
駐輪設備	駐輪ラック	
管理方法	巡回管理	
利用形態	定期利用：自転車	
利用時間	終日利用可能	

### ② 不正利用に対する利用案内

巡回時に不正利用があった場合は、注意札を取り付けると共に利用案内を添付し、駐車場利用を促進します。利用案内は貴市の承認を得て弊社が作成します。

### ③ キャンセル待ち状況の掲示

現在のキャンセル待ち状況は下表の通りです。申請から利用開始まで1年以上待機しなければならないため、それぞれ有人管理の西国南と西国北を利用しながら空きが出るまで待機しています。

利用希望者から申請の問合せや、順番待ちの状況確認があった際には丁寧に対応し、利用開始連絡を行う時は、ミスのない円滑な業務手順によってスムーズに移動できるよう心掛けます。また、キャンセル待ち状況については最新情報が分かるよう、それぞれの管理室窓口に掲示します。

	待機人数	申請日	利用開始日	待機期間
西国分寺駅南口第2	15人	R3年3月8日	R4年8月20日	1年5か月
西国分寺駅北口第2	50人	R2年4月23日	R4年8月20日	2年4か月

### 3. 西国分寺駅北口自転車駐車場

#### ① 施設概要

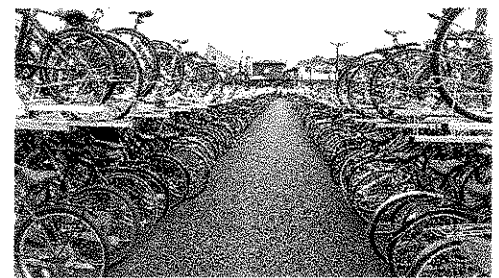
施設構造	平面 屋根なし
駐輪設備	2段ラック・平置
管理方法	ゲートシステム
利用形態	定期利用：自転車・原付 一時利用：自転車・原付
利用時間	終日利用可能



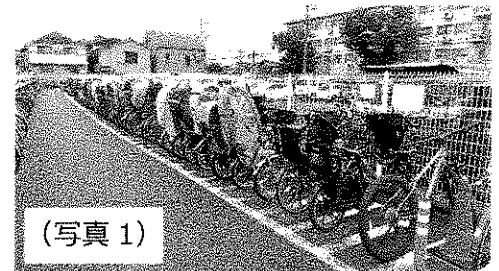
#### ② 子供乗せ自転車の利用促進

##### 1) 現状について

本駐車場は、定期・一時利用エリアによって区画整理された駐車場で、普通自転車が利用する2段式駐輪ラック、子供乗せ自転車置場、原付バイク置場が設置されています。この内、子供乗せ自転車置場については、平日の利用台数は120台ほどあり、年々増加傾向にあります。子供乗せ自転車は車高が高く、2段式駐輪ラックには収容することができないため、置場が満車（写真1）になると場内南側（図表1）にあるフェンスと駐輪ラックの間の僅かなスペースに縦列駐車（写真3）をしています。このスペースは非常に狭く不便なことから置場の改善を次ページにご提案致します。

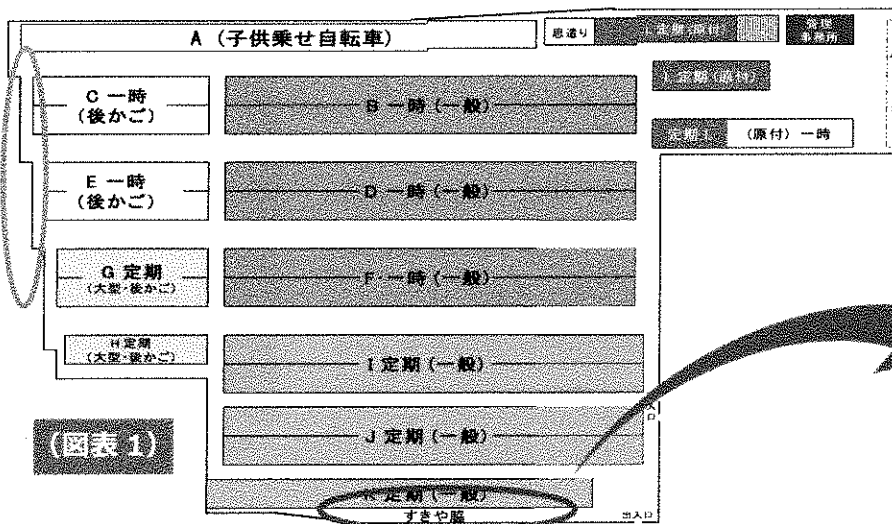


2段式駐輪ラック



(写真1)

子供乗せ自転車置場



(図表1)



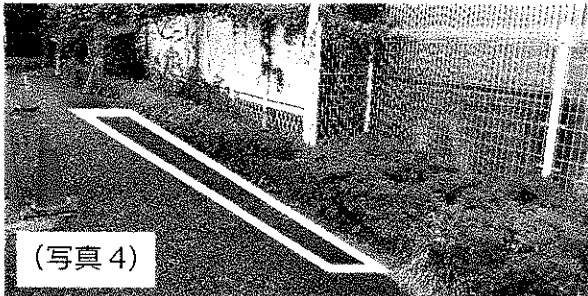
(写真3)

満車時の移動先



## 2) 改善提案

(図表 1) の駐車場奥に位置する青色で囲ったエリア (写真 4) には 10 台分の子供乗せ自転車を設置できるスペースがありますので、ここを新たな子供乗せ自転車エリアとして設置します。また、今後の需要によって専用置場が不足する場合は、利用が少ないエリア (写真 5) の 2 段式駐輪ラックを撤去して収容台数を確保します。但し、本駐車場は、施設全体の長寿命化を図るため大規模な修繕工事を予定しているため、弊社の提案内容と重複する場合は貴市の計画に従って推進してまいります。



## ③ 利用者ニーズへの対応と短時間利用の促進

現在、一定数の市民の方から駅周辺で買い物をする際に無料時間があると嬉しいとの声がありました。本駐車場では無料時間の設定は無く、24 時間毎に 100 円の料金がかかります。そのため、貴市の取り組みにおいて駐車場入口に、1 時間無料で利用できる民間駐輪場の案内看板を出して周知をしています。



民間駐輪場の案内

このような要望があることから本駐車場においても無料時間を導入し、利用者ニーズに応えると共に、短時間利用の促進を図ることで放置自転車の防止に繋げる提案をします。



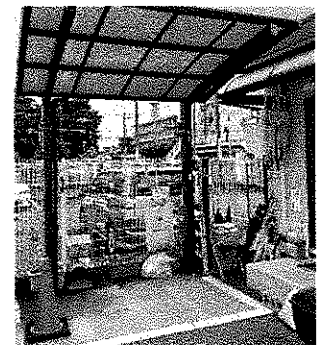
駅周辺の放置自転車

導入と無料時間については貴市と協議の上、推進します。

## ④ 雨天時の雨具装着スペースの確保

本駐車場には雨除けの屋根が設置されていないため、雨天時に利用者は雨に濡れながら雨合羽を着替える現状があります。

屋根の設置については検討しましたが、屋根本体の価格と設置工事費などの導入コストが非常に高く、工事期間中の臨時置場もないことから、設置は見送りました。このような現状のため、少しでも不快な思いを解消したいとの考えから、管理室付近に設置する屋根付きの空きスペースを雨具装着用のスペースとして確保し、荷物を置けるテーブルや合羽の水滴を拭き取るタオルを設置します。



現在の空きスペース

## 4. 国分寺駅南口自転車駐輪場

### ① 施設概要

施設構造	地下2階
駐輪設備	駐輪ラック・平置
管理方法	ゲートシステム
利用形態	定期利用：自転車 一時利用：自転車
利用時間	4：00～翌1：00
管理時間	5：30～翌1：00



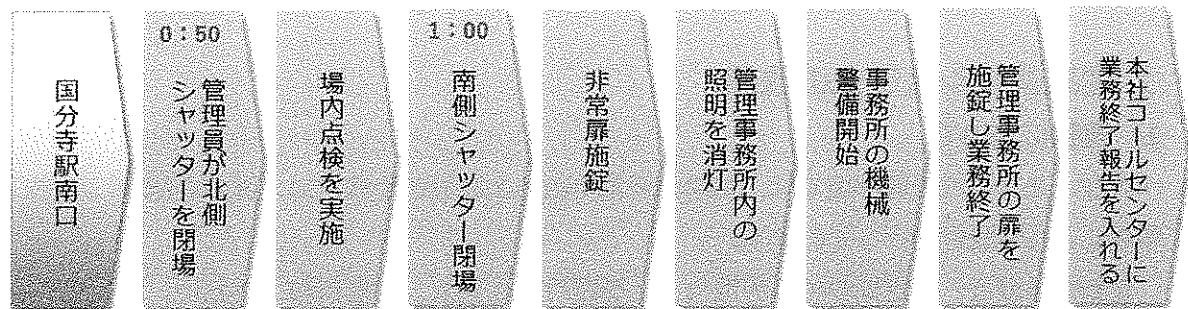
### ② シャッター開場の効率化でコストを削減

有人管理時間は午前5時30分から開始していますが、シャッター開場については始発電車に乗車する利用者ニーズに合わせて午前4時に開場（上記写真）しています。

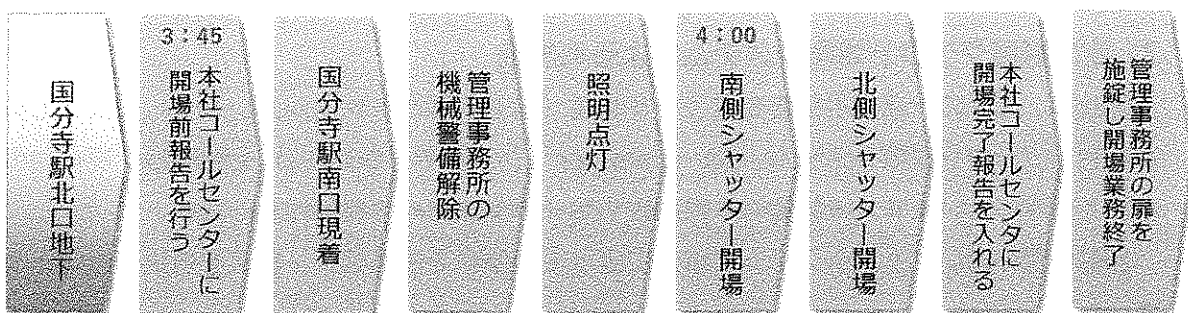
シャッター開場については、現在警備会社に委託をしているため、開場作業の委託費が発生しています。そのため、この委託費を削減する方策として、国分寺駅北口地下の宿直勤務の管理員がシャッター開け（P33参照）を行うことで委託費の削減を行います。

管理員によるシャッター開けは令和5年4月1日より実施する予定です。

#### 1) 閉場時の実施手順




#### 2) 開場時の実施手順




## 5. 国分寺駅南口原動機付・殿ヶ谷戸庭園西自転車駐車場

### ① 施設概要

#### 1) 国分寺駅南口原動機付

施設構造	平面	
駐輪設備	平置	
管理方法	国分寺駅南口で受付	
利用形態	定期利用：原動機付自転車	
利用時間	終日利用可能	

#### 2) 殿ヶ谷戸庭園西

施設構造	平面	
駐輪設備	駐輪ラック	
管理方法	国分寺駅南口で受付	
利用形態	定期利用：自転車	
利用時間	終日利用可能	

### ② 定期管理システムの改善

#### 1) 現状について

現在、それぞれの駐車場では、定期の新規申請および更新手続きは、国分寺駅南口の窓口と定期更新機によって受付を行っています。

更新時手順は、1.定期券の読み取り、2.更新月数の選択、3.使用料の支払い、4.定期シールの発行までが一連の手続きとなります。利用者は更新月のたびに、それぞれの駐車場から離れた国分寺駅南口まで行き、上記手続きを行う必要があるため不便な思いをしています。

#### 2) 定期利用クラウド管理システムによる利便性

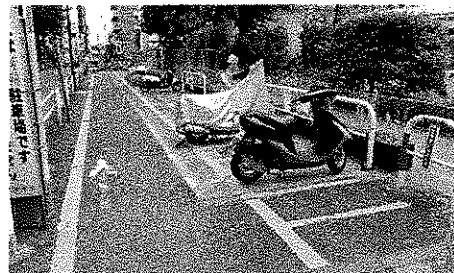
弊社は、上記の一連の手続きをクラウド管理（電子申請とキャッシュレス化）によって実現できる、定期利用クラウド管理システム（So-Manager「ソーマネージャー」）を開発し、現在他の自治体において運用しています。※詳細は本提案書 P38「事業運営への独創性」に記載

当駐車場においても本システムの導入によって、便利で快適なサービスを提供したいと考えています。



### 3) 運用方法について

- 手続きはパソコンおよびスマートフォンから専用サイトにアクセスします。※所持していないまたは、操作ができない方にも対応しています。
- マイページを作成して新規申請、更新手続きを行います。
- 使用料の支払いは、クレジットカード決済やコンビニ決済など複数の選択が可能です。
- 決済完了後はシール発行機にて定期シールを発行します。
- シール発行機は国分寺駅南口原動機付自転車駐車場の空きスペースに設置します



原動機付駐車場の空きスペース

## 6. 国分寺駅北口自転車駐車場

### ① 施設概要

施設構造	3階層
駐輪設備	2段ラック・駐輪ラック・平置
管理方法	ゲートシステム(1階のみ)
利用形態	定期利用：自転車・原付 一時利用：原付
利用時間	6:00～翌1:00



### ② 国分寺駅北口の定期利用・一時利用の管理について

#### 1) 現状について

現在、ゲートシステムによる定期利用者の管理方法は、2階・3階へ続くスロープ階段がゲートの外側にあるため、1階の定期利用者のみ管理対象としています。また、屋外には原付置場が設置されており、管理室窓口で定期と一時利用の受付を行っています。当駐車場はゲートシステムを導入していますが、施設の立地条件から一元管理ができない状況にあります。

ゲートシステムは製造から9年が経過し、メーカーが推奨する対応年数は10年のため、新規入替えが迫っています。弊社では、上記の一元管理ができないことから、経年劣化による新規入替えは効果的ではないと考えております。

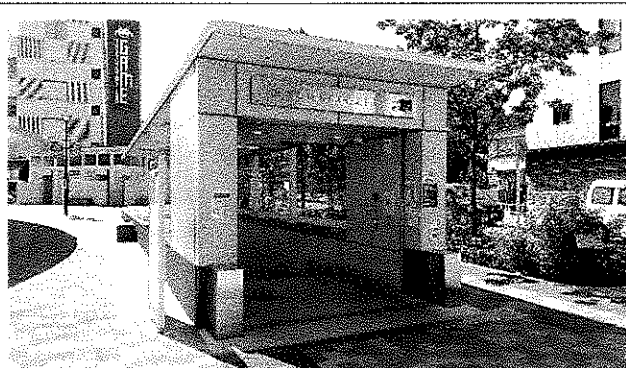
#### 2) ゲートシステムの老朽化対策

弊社はこれらの理由から、ゲートシステムの老朽化対策として「定期利用クラウド管理システム」による定期利用の一元管理をご提案いたします。

## 7. 国分寺駅北口地下自転車駐車場

### ① 施設概要

施設構造	地下1階
駐輪設備	垂直
管理方法	ゲートシステム
利用形態	一時利用
利用時間	4:00～翌1:00
管理時間	5:30～翌1:00

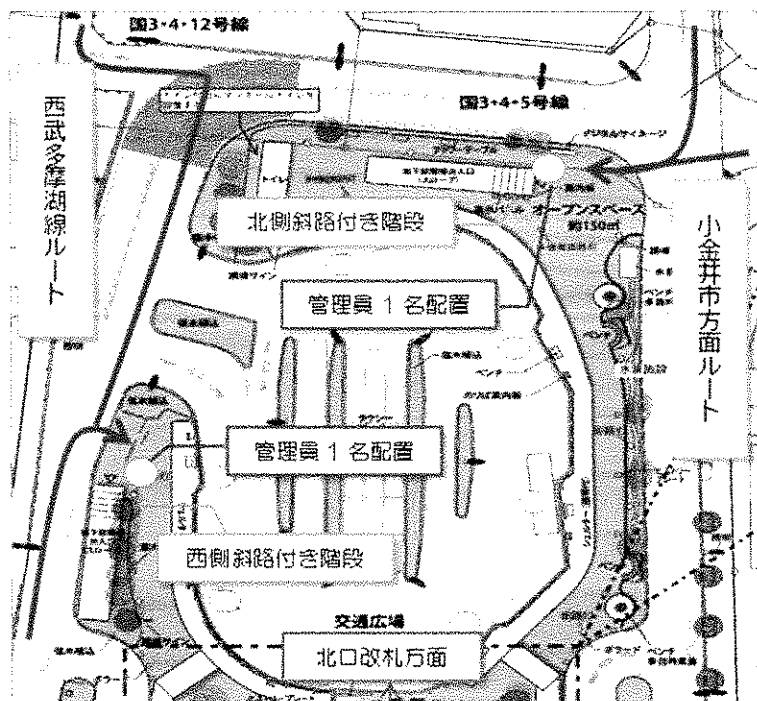


### ① 市民の安全確保と利用者の適切な誘導

#### 1) 現状について

利用者が駐車場を目指す主なルートは、西武多摩湖線を南下するルートと、小金井市方面から西側を目指して国分寺市に入るルートがあります。

平日朝8時のピーク時は、このルールを通して800台ほど（カウント時）の自転車が駐車場に入っていきます。その後、午前9時を境に通勤・通学利用者の流れは落ち着き、大型車（子供乗せ自転車等）は午前10時頃には満車状態となります。駐車場の出入口には、北側と西側に斜路付き階段が1か所ずつ設置されています。この斜路付き階段は交通広場の中にあるため、スピードを落とさず広場に乘入れる利用者もいるため大変危険です。



#### 2) ピーク時の安全誘導と人員配置

朝のピーク時にはこのような現状がみられるため、午前10時まではそれぞれの斜路付き階段に管理員を1名ずつ配置し、自転車（利用者）への安全走行の呼びかけと、適切な誘導によって市民の安全確保に万全を尽くします。

## ② 効果的な人員配置とスムーズな誘導

### 1) 管理員の配置計画（定点配置・巡回配置）

(ア) 定点配置 管理員 A・B A B

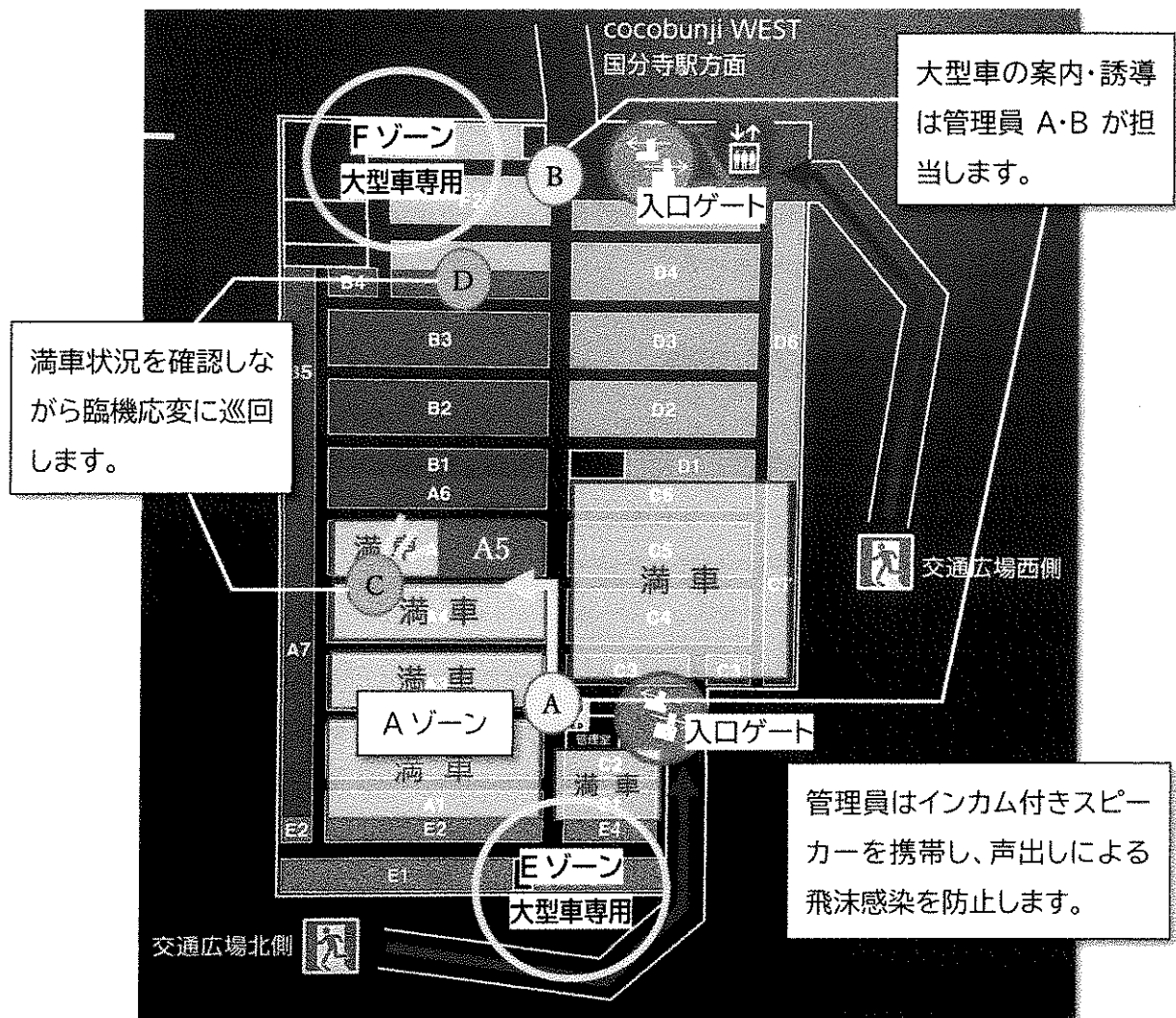
- 利用者が入場ゲートを通過した先に、それぞれ管理員 A・B を常時 1 名ずつ配置します。
- 管理員 A は A・C・Eゾーンを担当し、管理員 B は B・D・Fゾーンを担当します。

(イ) 巡回配置 管理員 C・D C D

- 管理員 C・D は利用者が通過する動線上に効果的に配置します。

### 2) 管理員のスムーズな誘導

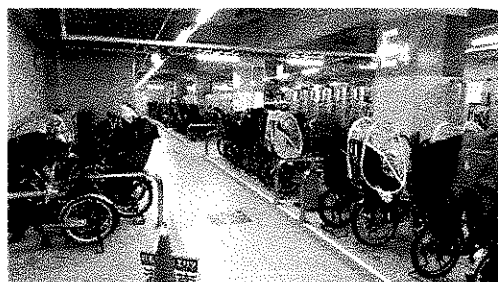
- 場内が広いので、利用者がスムーズに駐輪できるよう管理員 A は利用者が入場ゲートを通過した後、自転車置き場までの経路を的確に分かり易く案内します。
  - 管理員 C は管理員 A が利用者を誘導した先に配置し、自転車置き場を的確に案内します。
- 例えば Aゾーンが途中まで満車の場合、管理員 A は「A5 が空いています」と誘導し、利用者が誘導先に来た際に、管理員 C が空きスペースを的確に案内します。※管理員 B・D も同様です



### ③ 満車時の大型車の誘導方法について

#### 1) 現状について

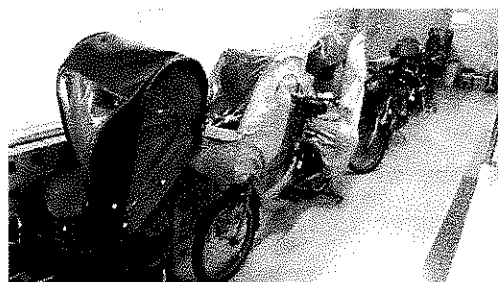
大型車については、時間帯によっては専用置場が満車になることがあり、その場合は通路のスペースを活用して縦列駐輪をしています。しかし、昨今の大型車の需要は増加傾向にあり、当初想定していた駐輪スペースだけでは収容しきれない現状となっています。



専用置場の満車状況

#### 2) 満車時の対応について

大型車が満車になった場合は、近隣の民間駐輪場を案内していますが、当駐車場を希望されるお客様に対しては、まずは市営駐車場をご案内することが指定管理者としての責務であると考えております。



通路への駐車状況

#### 3) 大型車の受け入れについて

大型車が満車になり、写真1のように満車表示を出す場合には、国分寺駅北口において一時利用の受付を行います。

その際、「混雑・空き情報の実況サービス（P54 参照）」によって、大型車の混雑状況を事前確認できるサービスを提供します。

国分寺駅北口では、今後も原付の一時利用を行うため、大型車についても問題なく受け入れることが可能です。

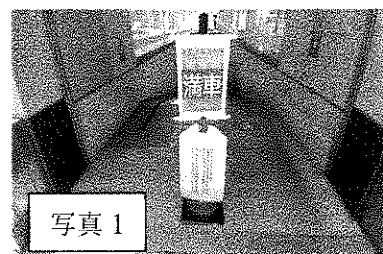


写真1

地上の満車表示

### ④ 宿直勤務体制によるリスク回避

#### 1) 現状について

シャッターについては国分寺駅南口と同様に、午前1時に閉場して午前4時に開場しています。このシャッター開閉時の一番のリスクは、早朝勤務の管理員がウイルス感染症や体調不良などにより出勤不能となってシャッターを開場できなかった時です。

#### 2) リスク回避策

利用者が来場した際に、シャッターが閉まっていた場合は混乱を招くばかりか、信頼を大きく損なう結果となります。そのため、リスク回避策として宿直勤務の管理員を2名配置することで不測の事態を回避します。また、国分寺駅南口のシャッター開場についても P29 で前述した様に同様のリスクがあるため、当駐車場の管理員が現地に出動し、開場業務を行います。

宿直時の施設内の異常や業務上に関する連絡報告については弊社 24 時間コールセンターと連携を取り対応に当たります。また、宿直勤務中の業務については、場内清掃、帳票書類等の整理、翌日の開業準備を行い、他の駐車場において異常があった際は緊急出動を行います。この宿直勤務体制については、弊社が指定管理者として受託する葛飾区、北区の駐車場で実施しています。

## 8. 施設全体の共通提案

### ① 夜間機械警備の導入

#### 1) 導入目的

駐車場管理室では定期利用者の個人情報を取り扱っています。定期契約者情報は管理室の管理パソコンにてローカル管理をしています。この情報は市民を始め市民外の利用者も多く含まれているため、情報漏洩防止の観点から管理室に夜間機械警備を導入し、市民のプライバシーを保護することで今まで以上に安心・安全な業務管理を実現することができます。

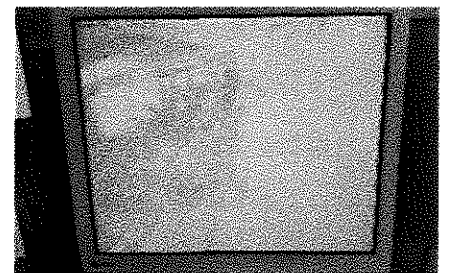
#### 2) 対象施設

西国分寺駅南口、国分寺駅北口

### ② 防犯カメラの新規入替・新規導入 ※防犯カメラ取扱責任者を 1 名配置します

#### 1) 導入目的

本業務では防犯カメラが設置されていない駐車場があります。また、設置してあってもカメラの老朽化が進み、映像が不明瞭になっている駐車場もあります。特に西国分寺駅北口は 24 時間 365 日開放し、利用者以外の部外者も歩行者通路から出入りできるため、防犯カメラの新規導入は迷惑行為（悪戯、ゴミ捨て）や犯罪行為（ストーカー行為、自転車盗難など）に対する抑止力になります。



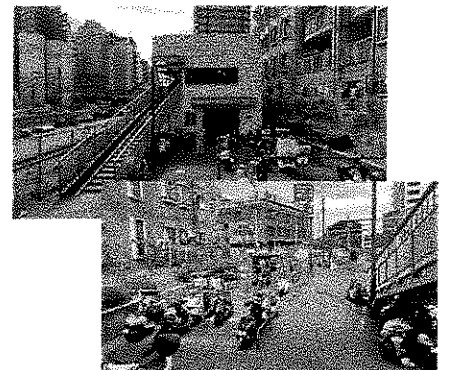
国分寺駅北口の映像が不明瞭の状態

#### 2) 新規入替対象施設

- 西国分寺駅南口、国分寺駅南口、国分寺駅北口

※国分寺駅北口は場外カメラの設置もご提案いたします。

※映像不明瞭の原因はレンズの汚れや結露が原因の場合があるため、入替える前にメンテナンスを推奨します。



国分寺駅北口場外の映像(仮定)

#### 3) 新規導入対象施設

- 西国分寺駅北口、西国分寺駅北口第 2、西国分寺駅南口第 2

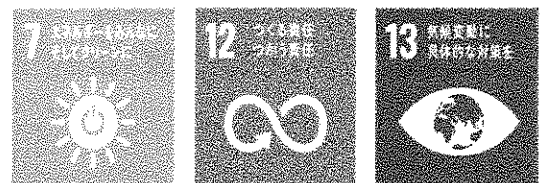
### ③ LED 照明の新規入替

#### 1) 導入目的

LED 照明の入替えにより CO2 削減効果が実現します。  
より安心感を実感できる施設へと改善できます。

#### 2) 対象施設

西国分寺駅南口、国分寺駅北口、国分寺駅南口



LED 照明による SDGs の達成項目

## (8) 受託への熱意・意欲

### 1. 熱意

私たちは、本日まで国分寺市の指定管理者として、貴市の担当者と同じ意識に立ち、同じ熱意を持って本施設が抱える様々な課題に向き合い、その全てに対して真剣に取り組んでまいりました。

現在、本業務を受託してから4年4か月が経過し、貴市の所管課の担当者の皆様を始め、前回の公募時に評価をいただきました選定委員会の皆様、業務に携わる委託会社、本業務の離職者、現在の56名の全従業員に対する感謝の思いが込み上げてまいります。

時にはお客様から厳しい言葉で叱られることもありましたが、管理員への労いの言葉をかけてもらい、温かい気持ちで励まされたときには、本業務を受託して本当に良かったと、大変嬉しく思うことがいくつもありました。

お客様を支える立場にある私たちですが、今日まで歩んで来れたことは、お客様あつてのことだと実感しております。

私たちはこれからも、“管理しているのではなく”、“管理させていただいている”との謙虚な姿勢を持ち、“お客様を一人も置き去りにしない”との、当社ならではのサービス精神をもって本業務を実施してまいります。

### 2. 意欲

まずは、令和5年3月31日までの指定管理期間を一切無事故で完遂いたします。そして、次の5年間の指定管理期間においても一切無事故で完遂することをここに誓います。

その上で、これからの展望として以下の3つの項目に重点を置き、全てのお客様に対して感謝の真心を込め、利用者の誰もが安心・安全を実感する“ハートフルな駐輪場”を目指してまいります。

#### ●お客様対応

接遇力を発揮した接客サービスを提供し、苦情を真摯に受け止めサービス向上に変換する。

#### ●施設管理の安全性への配慮

常に危機管理意識を強く持ち、公金、個人情報、機器設備の適切な管理で事故を未然に防止する。

#### ●適切な人員配置

本業務に求められる全ての業務に対する役割を明確にし、効果的な人員配置で業務を遂行する。

## (9)

## 事業運営への独創性

※ 団体等でしかできない事業

## 1. 定期利用クラウド管理システム(So-Manager「ソーマネージャー」)について

## ① 本システムの特徴

## 1) 利用者サービスの向上

## (ア) WEB 申請によるクラウド管理

- WEB 上の専用サイトにて 24 時間（更新期間中に限り）、新規登録、更新手続きができます。
- インターネットが無い環境でも、ヘルプデスクによる対応で登録・更新をすることができます。

## (イ) 決済方法の多様化

- 定期利用料金の決済方法は、クレジットカード若しくはコンビニ払いのどちらかを選択することができます。
- 料金決済についても WEB 申請同様、利用者の生活スタイルに合わせて 24 時間いつでも料金決済を完了することができます。

## 2) リスクマネジメント

## (ア) 個人情報 管理 のリスクを回避

- 現在、定期契約者の個人情報は、現地管理室に設置する管理パソコンにデータ保管されています。本システムではクラウドサーバーにおいて適正に管理・保管されるため、個人情報のデジタル化により、駐車場における 漏えい・紛失・毀損等のリスクを回避します。

## (イ) 現金管理 のリスクを回避

- 定期利用料の徴収方法についてはキャッシュレス化が実現するため、駐車場での現金管理がなくなります。
- 売上金の集計業務、公金管理、釣り銭管理、入金業務等の業務がなくなるため、業務効率が大幅に改善します。また、売上金の着服や盗難などの防犯上の安全対策としても有効的です。安全性の高い公金管理で、駐車場における現金管理のリスクを回避します。

利用可能な決済方法		
Visa	Master	ファミリーマート
ローソン	セブンイレブン	デイリーヤマザキ
ATM	ジャパンネット銀行	ネットバンキング
楽天銀行	じぶん銀行	住信 SBI ネット銀行



## ② So-Manager 導入実績

### 1) 他の自治体での導入実績

現在、国分寺市以外に、都内4か所の自治体において、合計20か所の区営駐車場で運用しています。更に、今年度中に新たに7か所の区営駐車場への導入が決定しています。

### 2) So-Manager 導入か所一覧

	自治体	駐輪場名	導入日		
1	足立区	竹ノ塚駅西口	2018年	12月20日	
2	足立区	西新井南	2020年	3月20日	
3	葛飾区	亀有駅南口公園下			
4	葛飾区	高砂			
5	国分寺市	SOCP本町4丁目			
6	江東区	東雲駅			
7	江東区	東雲駅第二			
8	江東区	東京テレポート駅			
9	北区	赤羽駅西口			2021年
10	江東区	辰巳駅西口	7月20日		
11	江東区	辰巳駅東口	8月20日		
12	葛飾区	亀有西	9月20日		
13	足立区	足立小台駅	2月20日		
14	葛飾区	亀有東	2022年	4月20日	
15	北区	田端駅前			
16	北区	新田端大橋北			
17	北区	新田端大橋中央			
18	北区	新田端大橋南			
19	北区	尾久駅前	2022年	7月20日	
20	足立区	竹の塚西			
21	北区	十条駅西口		9月20日(予定)	
22	足立区	西新井		10月20日(予定)	
23	足立区	西新井東	2022年	11月20日(予定)	
24	足立区	西新井西		12月20日(予定)	
25	足立区	大師前		2023年	1月20日(予定)
26	足立区	舎人駅東			2月20日(予定)
27	足立区	舎人公園駅下	3月20日(予定)		



## 2. SOCP 本町四丁目(旧名称:国分寺市営本町四丁目臨時自転車駐車場)の導入実績

令和元年12月に国分駅北口地下が開業しましたが、新しい利用先が従来の地上から地下へと変わるため、市民生活に馴染むまでに一定期間の時間が必要であると考えていました。その後、開業から半年が経過した令和2年5月末に、北口地下の利用状況が徐々に定着してきたことを受け、当駐輪場での一時利用の受付を終了するに至りました。その後は、定期利用者の需要を鑑みて契約形態を定期専用駐輪場へと変更し、令和2年6月20日よりリニューアルオープン致しました。

現指定管理者として民間駐輪場を開業し、貴市に貢献できたことは弊社にとってこれ以上の喜びはありません。

現在、SOCP 本町四丁目の定期利用者は、7月末時点で325名おります。

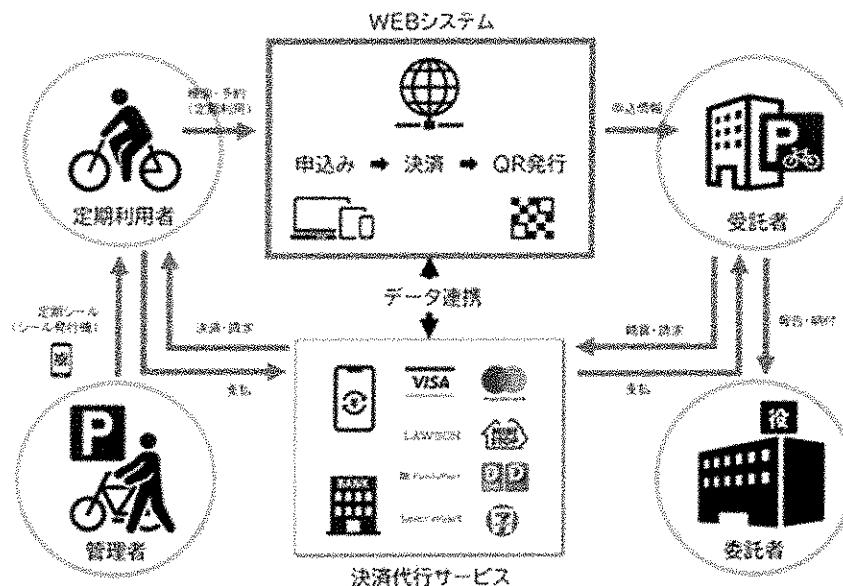
この度の So-Manager のご提案では、国分寺駅北口を含め3か所の駐輪場に導入計画を立てましたが、当駐輪場を始め他の自治体においても導入実績があるため、本システムが採択された場合には、既存のシステムから So-Manager へと円滑に移行することができます。

### ① 導入までの審査について

本システムは、足立区、葛飾区、江東区の個人情報審議会において議会承認を得て導入しており、従来の定期更新機システムやゲートシステムと比較すると導入コストと維持管理コストを大きく削減することができます。

本システムの導入にあたっては貴市と協議を行い、個人情報に関する審議会等における承認を得て、本システムのご提案が採択された場合には、弊社の So-Manager による定期管理を行います。但し、承認期間中や承認されなかった場合は、現在のゲートシステムによって定期管理を実施致します。その場合、国分寺駅北口のゲートシステムは経年劣化のため新規入替をご提案します。

### ② 決済システムの仕組み



**(10)****施設管理の安全性への配慮**

※ 有資格者の常駐・施設管理の専門性のある団体等

**1. 公金の安全管理体制** ※金銭取扱い保管責任者を 1 名配置します**① 公金の取り扱いについて**

公金の管理及び取り扱いは仕様書に準拠し、取り扱い方法をルール化し、徹底した管理で無事故の管理・運営を実施します。

**1) 公金の管理体制**

弊社では売上金の締め処理と公金の取り扱いは、必ず複数人によるチェック体制で行っています。

以下の 4 点を重視して業務を実施します。

(ア) 利用者から利用料を徴収した後は、鍵のかかるレジスターへ一時保管する。

(イ) 交代勤務の際には、交代するそれぞれの管理員が立会い締め処理を行い、施錠したレジスターを鍵の掛かるキャビネットへ鍵を掛けて保管する。

(ウ) 業務終了時には、施錠したレジスターをキャビネットからダイヤル式金庫に移動して厳重に保管する。

(エ) 翌日の締め処理時は必ず 2 人体制で集計作業を行ない、管理員 1 人だけの作業や特定の管理員のみが取り扱うことは禁止とする。

**2) 金庫の管理**

レジスター、キャビネット、金庫の鍵は各場長と統括責任者が管理し、利用者から目に付く場所を避け、施錠可能な机の引き出しに入れて管理します。

**② 公金の入金業務について****1) 入金する前の確認**

前日の売上金は、翌日の早番の管理員が 2 人勤務する午前中に行います。金融機関に入金する際は、2 人の管理員が公金と売上集計表が間違っていないか確認し、入金後は必ず統括責任者へ完了報告を行い、1 日の入金業務を終えます。

**2) リスク回避**

金融機関で公金を入金するときは、ひったくり防止のために必ずショルダーバックを使用します。また、万一に備えて動産総合保険に加入してリスク回避を図ります。

**③ 公金管理研修・教育について**

月 1 回、学習資料を配布して公金の取り扱いについて危機管理意識の強化を図ります。

年 1 回、管理員研修の中でコンプライアンス研修を行い、公金管理の重要性について学習します。

## 2. 新型コロナウイルス感染症防止対策

### ① 指定管理者としての心構え

本駐車場は国分寺市の公共施設であるため、統括責任者および管理員は常に危機意識を持って業務を実施します。管理員に感染者が出た場合は速やかに貴市と連携を取り、迅速な対応で感染防止対策に努めます。

### ② 連絡報告体制

#### 1) 発熱や濃厚接触者となった場合の連絡方法

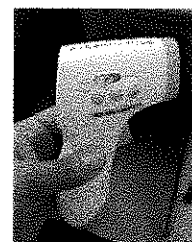
平日	9:00~18:00	土曜日を除く平日	国分寺駅周辺駐車場：統括責任者
			西国分寺駅周辺駐車場：副統括責任者
	18:00~翌9:00		本社コールセンターへ連絡
休日	24時間		

#### 2) 体調不良時のルール

- 発熱時の出勤は厳禁とする。
- 37.5度以上の場合は統括責任者に報告し欠勤する。
- 37.0度~37.4度の場合は自己判断で出勤せず統括責任者の判断を仰ぐ。
- 平熱でも咳・のどの違和感・怠さ・頭痛・風邪症状等のある時は統括責任者へ連絡する。

#### 3) 勤務時のルール

- 全従事者は必ず検温をしてから出勤する。
- 駐車場では出勤時に体調チェックシートに体温と体調を記入する。
- 勤務の途中で体調が悪くなった時は、統括責任者に報告をして早退する。



### ③ 各駐車場に配備する備品

備品は不足する前に適宜補充します。

物品	数量	用途
手指消毒用アルコール	12本	管理室受付に設置
サージカルマスク	1箱	破損時に使用
非接触式温度計	1台	業務開始前の検温時に使用（出勤前にも検温する）
ペーパータオル	適量	施設消毒用
ウェットティッシュ	適量	断水時に使用、除菌
使い捨て手袋	1箱	清掃用
飛沫感染防止シート	1枚	管理室受付窓口に設置

### 3. 機器設備等の安全管理

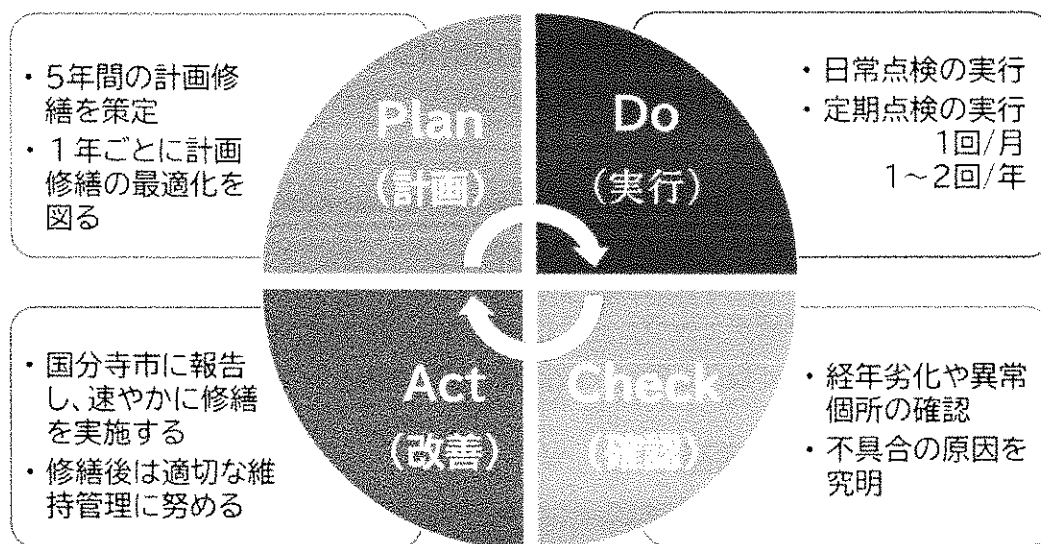
#### ① 基本構想に沿った計画修繕

国分寺市では、老朽化が進む公共施設や建築物について、大規模改修や更新には多額の費用が予測されるため、計画的な修繕・更新を実施することで時期の分散を図ることが明記（注 4）されています。また、長寿命化の推進についても、老朽化対策や少子高齢社会への対応等を踏まえた公共施設等の総合的な検討を進める方針（注 5）があります。

本施設においても国分寺市の基本構想に沿った計画修繕を策定し、施設全体の状況を把握すると共に機器設備等の経年劣化による予期せぬ故障や不具合を未然に防止してまいります。※各駐車場の計画修繕については別紙資料を参照

#### ② PDCA サイクルによる計画修繕

施設管理を行う上で、安全性に配慮した計画修繕を策定し、機器設備等の劣化が進行する前に計画的に補修補強等を行います。



#### ③ 施設管理の安全管理

##### 1) 施設管理の専門性

弊社は、施設点検時の保守点検作業に於いて、設備点検業者任せにするのではなく、必ず統括責任者および現場責任者が現場に立会います。

（注 4）国分寺市総合ビジョン 7 ページ 公共施設マネジメントと行財政改革の推進より

（注 5）国分寺市マスタープラン 62 ページ III 分野別構想より

設備点検のプロと共に行動し点検作業に携わることで、機器・設備等の異変や老朽化を事前に察知する能力を高め、日常点検に役立てる対策を行ってまいります。

#### 【施設設備の点検箇所】

点検か所	状態確認	対象施設
シャッター	変形、振動、異音など	西国分寺駅南口、国分寺駅南口、国分寺駅北口地下
空調設備機器	異音、異臭	西国分寺駅南口、国分寺駅南口、国分寺駅北口地下
電気工作物	異音、温度上昇、異臭	国分寺駅南口、国分寺駅北口地下
自家用発電設備	異音、温度上昇、異臭	国分寺駅南口
サイクルコンベア	異音、動作不良	西国分寺駅南口、国分寺駅南口、国分寺駅北口地下
エレベーター	異音、動作不良	国分寺駅北口地下
ゲートシステム	異音、開閉異常、 センサー不良	西国分寺駅北口、国分寺駅南口、国分寺駅北口、 国分寺駅北口地下

## 2) 管理員による点検業務

駐車場の利用者が安全で安心して利用できるよう、施設の維持管理を推進します。以下の4つの項目を基本とし、国分寺市の資産を預かっているとの意識と責任をもって大切に取り扱い、適正管理に努めます。

### (ア) 日常点検・清掃の慣習化

- 日常点検回数は1日に4回実施します。(始業時点検 午前の点検、午後の点検、閉場前点検)
- 管理員が日常点検・清掃を実施することで、汚れによる故障や些細な劣化をいち早く発見し、常に良好状態の維持に努め、重大な事故につながる原因を未然に防ぎます。

### (イ) 始業時点検

- 始業時に「点検表」をもとに目視による点検を実施し、担当する管理員の名前を記入します。

### (ウ) 午前・午後の点検

- 場内の清掃、点検後「点検表」に記入します。

## 3) 閉場前点検

閉場時は利用者の有無、シャッターの施錠、場内消灯などを指差呼称にて確認し「閉場前点検表」に記入します。

## 4) 異常時の対応

設備・機器の損傷や不具合、その他、緊急性を要する修繕に関しては、管理員は統括責任者に報告し、貴市に緊急連絡を行うと共に至急メンテナンス会社に連絡します。

## 5) 定期点検の実施

メンテナンス会社による定期点検を行い、細かい部分の点検や管理員では分からない劣化・損傷を発見し適切な保守管理を実施します。

法定点検は建築設備や防火設備等について、それぞれ定められた年度に点検資格者による実施が義務付けられています。指摘事項があった際は、適切に対処し施設の維持保全に努めます。また、修繕箇所を発見した場合は、国分寺市へ速やかに報告し、劣化・損傷が進行しないよう、迅速で適切な対策を講じます。

## 4. 有資格者の常駐

現在、本業務には下記の有資格を保有する管理員が在籍しています。施設の機器・設備または利用者および従事者の安全管理を実施する上で技術や知識を役立てることができます。

場内の電気設備のトラブルや異常があった場合、電気工事士が配線修理等の応急処置ができます。また、サービス接遇実務資格者は、接客・接遇の知識や応用力を活用し、他の管理員の模範となることができます。この他の有資格者についても技術やノウハウを本業務に活用してまいります。

駐車場名	氏名	資格名称	業務担当	有資格による効果
国分寺駅 南口	管理員①	刈払機取扱作業者	植栽剪定	刈払機の安全運転
		サービス接遇実務3級	接客・接遇	接遇力向上・率先垂範
	管理員②	防火管理者	防災	防火管理・予防・消防活動
国分寺駅 北口	管理員③	防火管理者	防災	防火管理・予防・消防活動
	管理員④	安全衛生推進者養成	施設安全管理	感染症・労災の防止知識
西国分寺駅 南口	管理員⑤	電気工事士 第1種・2種	電気機器修理	電気設備機器等の修理
	管理員⑥	救急救命士	救護	人命救助・応急手当
		作業主任者技能	施設安全管理	感染症・労災の防止知識
	管理員⑦	防火管理者	防災	防火管理・予防・消防活動
管理員⑧	1級電気施工管理技士	電気機器修理	施設の電気設備修理	
西国分寺駅 北口	管理員⑨	防火管理者	防災	防火管理・予防・消防活動
	管理員⑩	電気工事士 第1種	電気機器修理	電気設備機器等の修理

**(11)****利用者への対応状況(接遇・苦情対応)**

※ 利用者への対応マニュアル・社員教育独自マニュアルの整備(利用者へ平等利用は確保できているか)

**1. 利用者対応マニュアル****① 接遇について**

当社規定の接客マニュアル(※別紙にて添付)には、接客の基本方針として以下の5つの基本方針を定めています。その他、電話対応の姿勢や、苦情対応について明記しています。統括責任者および管理員は、利用者に満足感を実感していただけるよう接遇の基本を身につけ、業務を遂行いたします。

**1) 接客の基本方針****(ア) 身だしなみ**

- 利用者への対応は接客業であると捉え、制服の汚れや身だしなみには特に気を配り、第一印象で利用者には不快感を与えないよう清潔な身なりを維持する。

**(イ) あいさつ**

- 管理員のあいさつは国分寺市のイメージにつながるため、明るく爽やかなあいさつを心掛ける
- 利用者を見送る際は、「風が強いのでお気をつけください」、「足元が滑りやすいのでご注意ください」など、一言そえる配慮を大切にする。

**(ウ) 言葉づかい**

- 言葉の語尾には必ず「です・ます」を付けて丁寧な口調で分かりやすい説明を心掛ける。
- お待たせする時・・・「少しお待ちください」 お待たせした時・・・「お待たせしました」  
駆けつける時・・・「ただいまお伺いいたします」

**(エ) 節度ある態度**

- 威圧的で横柄な態度をとらないよう十分に気を付けます。
- 利用者の自転車に手や肘をつくことや、勤務中に壁などに寄りかかる行為、ポケットに手を入れたまま勤務する行為は厳禁とする。

**(オ) 機敏な動作**

- 利用者優先を意識し、忙しいからと言って対応を後回しにしない。
- 利用者から呼ばれたときは、だらだらと歩かず、キビキビとした姿勢で対応する。

## 2) 電話対応について

### (ア) 架電時の注意点

- 電話を掛けるときは、所属する駐車場名、氏名を名乗り要件を伝える。
- 要件や報告を伝える際は、①結論 ②原因 ③経過の順にまとめて簡潔に伝える。

### (イ) 入電時の対応

- 電話対応は相手先が見えないため、言葉づかいは特に気を付け対応する。
- 電話に出るときは、「もしもし」ではなく、「はい」と言った後に「〇〇駐車場の△△です」と名前を名乗る。
- 入電時は、必ずメモを取り、5W1H（いつ、どこで、だれが、なにを、なぜ、どのように）に沿って連絡ノートや報告書に入電内容を記録、対応した管理員の氏名を必ず記入する。

## ② 苦情対応について

苦情対応では、困っていることを抱えているという点を理解し、通常の接遇より細やかな配慮が求められます。その上で、苦情を申し立てる利用者は大抵の場合、怒りの感情を持っていることがあるため、円満に解決するためには相手の話を良く聞き、終始冷静に対処することが重要になります。

苦情対応に当たっては、管理員の立場で一方的に話をしたり、曖昧な返事をしたりすると二次クレームに発展することがあります。また、不用意な一言が重なると相手を更にヒートアップさせてしまい解決が困難になるケースもあるため、苦情対応には細心の注意を払い、真摯な姿勢で誠実に対応してまいります。

### 1) 不用意な一言

代表的な言葉は、「ですから」、「だって」、「でも」の3つです。弊社は「ダ行」で始まる言葉を「D言葉」と名づけています。苦情対応の場面では適切ではないため使用しないよう指導します。

### 2) 初期対応での「6つの禁句言葉」

- 「ですから」……〈そんなこともわからないの?〉という「上から目線」
- 「だって」………〈そんなことを言われても困る〉という「逃げ腰」
- 「でも」………〈それは違うんじゃないの?〉という「反抗的な態度」

D言葉のほかにも、相手の怒りを再燃させる下記の6つの禁句言葉があります。この言葉はこちらの都合を一方的に押しつけているように解釈されることがあります。また、使い方によっては「上から目線」の印象を与えかねません。初期対応では、こうした言葉を使用しないよう十分注意します。

1 会社の規定で 2 会社の方針で 3 事務処理上 4 普通は 5 一般的には 6 基本的には

### 3) 苦情対応中の姿勢

- 苦情には必ず理由があるため、その理由を聞き出し些細なことでも誠実に対応する。



- 対応の際には、「顔がニヤけている」「お辞儀の角度が悪い」「名刺の出し方が無礼だ」などと叱られることがないように注意する。
- こちらに不備があった場合は、「申し訳ございませんでした」と丁寧にお詫びをし、早急に解決を目指した努力をする。
- 利用者との感情的なぶつかり合いは解決が困難になるため確実に避ける。

#### 4) 相手の言い分をよく聞く

- 話を最後までよく聞き、利用者の感情を刺激しないよう注意する。
- 分からない質問には自己判断で回答せず、話の内容を聴き「責任者に報告し、折り返しご連絡します」と回答し、統括責任者に報告する。
- 責任者を求められた場合は連絡先・都合を伺い責任者から連絡させる旨を伝える。

#### 5) 苦情対応後の業務

- 苦情は必ず苦情報告書に記録して再発防止対策を立てる。

### ③ 本社コールセンターでの苦情対応について

コールセンターでは現在に至るまで様々な苦情に対処してきました。この対応力は全てノウハウとして蓄積しております。本業務においても、この経験豊富な実務経験と培ってきたノウハウを最大限に活用し、苦情・トラブルの防止を図ると共に、入電時には「国分寺市のコールセンター職員」としての意識を持ち、責任を持って当社の結束力で解決できるよう取り組んでまいります。

利用者から問合せがあった際は、統括責任者および管理員と緊密な連携を取り全社的な取り組みで対応に当たります。

## 2. 苦情防止対策

### 1) 苦情防止の3指針

苦情の多くは不適切な人的対応によって発生しているため、潜在的な不満が苦情となって顕在化しないよう、下記の「苦情防止の3指針」を基に苦情・トラブルの対応をします。

#### (ア) 苦情は未然に防ぐ

説明不足は苦情の原因となります。引取者等が十分な理解を得られるよう分かりやすく説明し、納得がいくまで根気よく対応します。また、引取者等からの些細な意見や要望に対しても、必ず統括責任者へ正確に報告し、対応の不備による苦情を未然に防ぎます。

#### (イ) 苦情は初期対応が重要

落ち着いた丁寧な言葉づかいで真摯に受け止めます。初期対応の誤りは解決を遅らせ、苦情を大きくする原因になります。初期対応に十分注意を払い、迅速な対応で早期解決をします。

#### (ウ) 苦情は貴重な財産

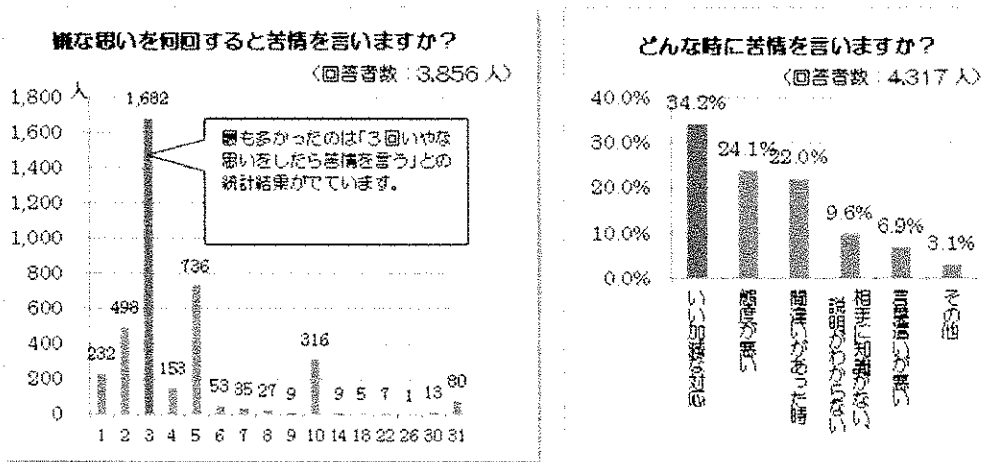
苦情は成長と発展のための貴重な財産です。理不尽な苦情もありあますが、苦情の中には今後の業務改善に活かせる事案もあり、苦情を真摯に受け止め対応します。

### 2) 統計結果から苦情の原因を推測

苦情を防止するために最も重要なことは利用者には不快感を与えないことです。

日本苦情白書のアンケート調査によると、「嫌な思いを何回すると苦情を言いますか?」との質問には、「3回嫌な思いをすると苦情を言う」との回答が最も多く、更に「どんな時に苦情を言いますか」との質問に対しては、「いい加減な対応」が全体の3割を占めており、次いで態度や間違いと言った回答結果から、苦情の多くは人的対応の低下が原因であることが分かります。

この統計結果を踏まえた上で、弊社は、管理員の接客力の向上を図り、適切なサービスを提供することで、人的対応での苦情発生件数は“ゼロ”を目指します。

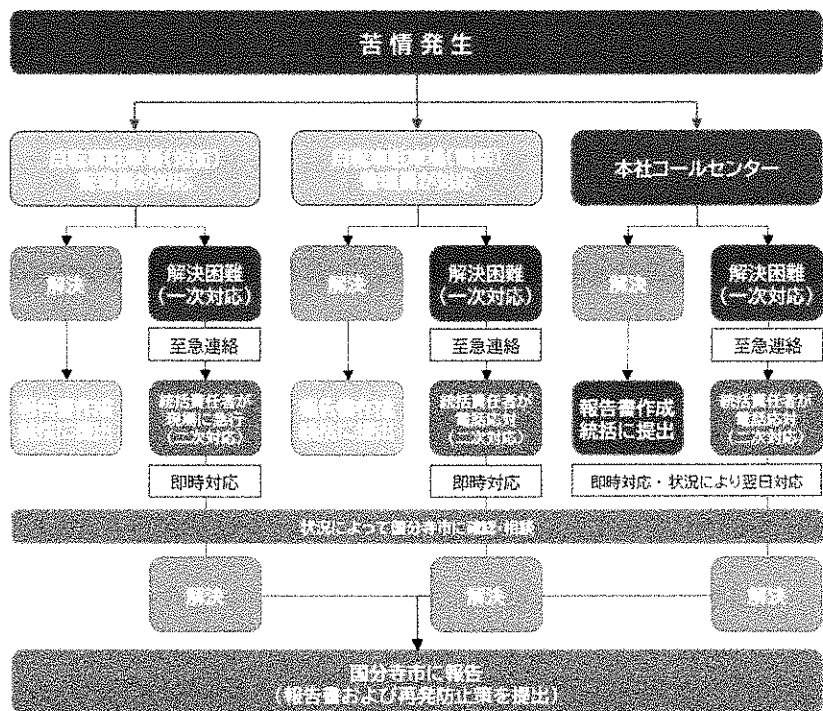


出典：メデュケーション株式会社「日本苦情白書」アンケート調査結果より

### 3. 苦情発生時の対応

苦情発生から解決までの手順は、右図表に記載するように、全ての苦情は弊社がワンストップで対応し、貴市に相談することがあっても対応を委ねることは致しません。

苦情の一次対応は管理員または、コールセンター社員が行いますが、解決が困難な場合は統括責任者と副統括責任者が二次対応に当たり苦情を解決します。



## (12)

## 社員等の育成状況

## ※ 研修の実施状況等

## 1. 入社時(新入社員)研修の実施

雇用契約の締結後は、入社初期の個別研修を行い、仕様書と就業規則に準拠した業務遂行を指導します。業務については、当社規定の「接客マニュアル」、「危機管理マニュアル」をもとに、接客・接遇と危機管理について研修を行います。

## 2. 学習資料の配布と業務確認

統括責任者は月に1回、毎月の学習テーマに沿った学習資料を配布して、接客マニュアルや仕様書に沿って正しく業務を実行できているか点検表をもとに確認します。

4月	仕様書確認	5月	公金管理	6月	個人情報保護	7月	接客・接遇
8月	苦情対応	9月	防災対策	10月	危機管理対策	11月	労災防止
12月	施設の安全管理	1月	サービス向上	2月	接客・接遇	3月	苦情対応

## 3. 3か月ごとに場長研修を開催

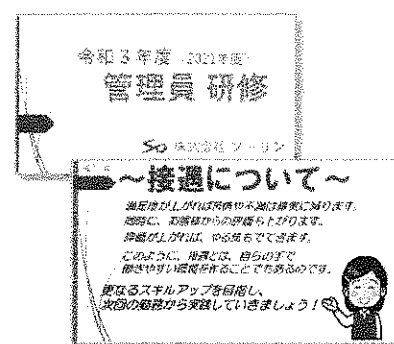
統括責任者が研修内容を企画し、場長研修を行います。実際にあった事例や体験、対策などのテーマをもとに座談会形式で行います。主な研修内容は、接遇力の向上を中心に、報告・連絡・相談、緊急時の対応、電話対応、PCや機器等の操作方法の向上について実施します。

## 4. 年1回の管理員全体研修の実施

毎年6月に「年間教育計画書」を作成し、年1回、全員参加の集合研修を開催します。

研修内容は、接遇、個人情報保護、コンプライアンス、現場で実際に発生した事例を紹介し、統括責任者が解説をしながら職員が解決方法を答えます。その他、確認テストを行い、理解不足者や欠席者に対しては再教育を行い、適時、個別研修を実施します。

現在弊社では、コロナ禍に対応したオンデマンド研修(映像視聴)を実施しています。本業務においても感染状況によっては引き続きオンデマンド研修を実施します。



## 5. 本社会議でノウハウを共有

弊社の強みは本社会議によって蓄積するノウハウの共有にあります。代表取締役、専務取締役、各事業部担当者、全統括責任者が本社に集結し、現場で起きた問題、課題、結果などサービス全般において議論し、問題解決へと導きます。国分寺市の統括責任者もこの本社会議に参加し様々なノウハウを共有しています。本業務においても引き続き情報共有を行い、現場に活かしてまいります。

**(13)****個人情報保護対策状況(情報の管理体制)****1. 個人情報の管理体制**

利用者の個人情報は、貴市に代わって利用者から預かる重要な情報資産であるため、漏洩等の事故を確実に防止します。そのため、弊社は個人情報を適正に保護するために、当社規定の個人情報保護方針を遵守し、個人情報の取り扱いについて適切な従事者教育を実施し、指定管理者としての責務を自覚し、責任をもって無事故でミスのない確実な業務を遂行してまいります。

**2. 本社における個人情報の適正管理****① 各種マニュアルの遵守**

- 個人情報保護方針・個人情報保護規定・取り扱いに関する手順書・開示に関する手順書・安全管理措置規程・監査規程に従い、個人情報の保護に努めます。

**② 個人情報の適切な管理方法について**

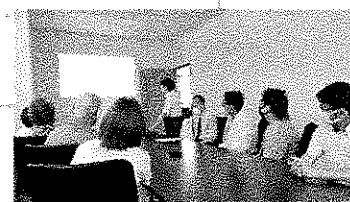
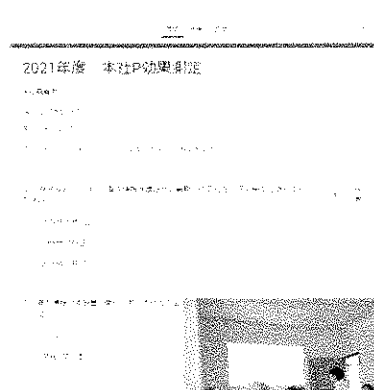
- 個人情報保護管理者・監査責任者は、定期的に運用の確認を行います。
- 個人情報を入力・閲覧する際にはパスワードを設定し、場長や権限のあるもの以外は個人情報を閲覧できないようにします。
- 個人情報を含む書類等を廃棄する際は、備え付けのシュレッダー又は物理的な破壊により、読み取り不能にしたうえで廃棄します。
- メール連絡を行う際は、誤送信を防止するためにメール本文に氏名、住所、電話番号、定期契約番号、防犯登録番号等の個人情報を記載することを禁止します。また、メール本文には、他の文章などをコピー・アンド・ペーストによって使用することを厳禁とします。

**③ 個人情報保護研修の実施**

- 社員教育の実施（年2回）
- 個人情報保護方針に沿った学習
- 関係法令の遵守
- コンプライアンスの遵守
- プライバシーマーク効果測定の実施

**④ 内部監査の実施**

- 内部監査は、年一回実施する。
- 各監査員が、監査責任者の計画の基、各事業場を監査する。



効果測定と社員教育

### 3. 駐車場における個人情報の適正管理

#### ① 管理室の管理

- 管理室を無人にする時は短時間でも必ず施錠します。
- 管理員及び統括責任者および副責任者以外の管理室への入室は禁止とします。

#### ② 管理室の鍵の管理

- 鍵の管理については、入社時に鍵の預かり誓約書と鍵管理台帳を作成し適正に管理します。
- 管理員が退職した時は管理室の鍵を回収します。但し、本人と連絡が取れず鍵の回収が困難な場合はシリンダーごと交換し、鍵を新しく交換します。

#### ③ 個人情報の管理

- 本業務に含まれない目的外の個人情報は取得しません。
- コピーまたはFAXをして外部への持ち出しを厳禁とします。
- 外部から見える場所に書類を放置せず、必ず鍵のかかるキャビネットに保管します。
- 書類の廃棄処分やデータの消去は規定どおりに行い、廃棄記録表に記入します。
- 定期利用登録申請書等は業務終了後、ファイリングして鍵の掛かる書庫に保管し、鍵は場長や権限のあるものが管理します。
- 新規契約者が申請書を記入する際、記入方法を説明するために他の利用者の申請書を閲覧させることがないよう厳重注意します。
- キャンセル待ち予約をする際、他の希望者の個人情報が記載された台帳を直接渡して記入することがないよう厳重注意します。

#### ④ パソコンの管理

- 長時間離席する時はパソコンの電源はオフまたはログオフにします。
- PCのモニターにはパスワード付スクリーンセーバーを設定し閲覧を防止します。
- 定期利用管理システムの使用後は個人情報を開いたままにせずメニュー画面に戻します。
- インターネットの使用を禁止し、不要なアプリは削除して業務以外の利用を制限します。
- 外部メモリ等による個人情報の持ち出しは厳禁とします。

#### ⑤ 開示について

- 開示請求については、当社規定の個人情報保護方針に従い、個人情報の開示手続きを行います。
- 電話による個人情報の開示要求があった時は、その場での回答には応じません。  
警察署から電話があり、利用者の個人情報の開示を求められた場合は、警察官の氏名、所属する部署名、連絡先を聞き、折り返し連絡をして捜査協力を行います。

## (14)

**自主事業などの提案**

- ※ 施設の設置目的に沿って団体が独自に企画し、自己の財源で行う事業
- ※ 自主事業収支計算書は、本書の巻末に記載

**1. 利用者ニーズに対応した自主事業**

この事業は現在実施する収益を伴う自主事業です。サービスの継続で利用者ニーズに応えます。

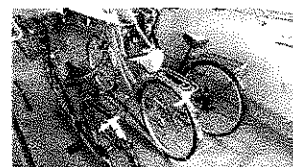
**1 レインコートの販売**

雨の日の傘差し運転は道路交通法違反になるため、弊社では傘の貸出しは実施しておりません。そこで安価な雨合羽を用意し、利用者のニーズに応えます。

料金： Aタイプ 110円 Bタイプ 1,100円

**2 不用自転車引取りサービス**

不用になった自転車を1台 330円で引き取るサービスです。不用自転車を引き取り、パーツの再使用(リユース)や再生利用(リサイクル)を行う環境活動に貢献します。



現在の引き取り状況

**3 防犯ネットの販売**

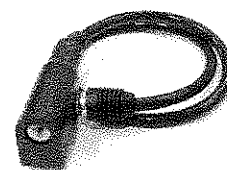
利用者がひったくり被害に遭わないよう、希望する利用者へ防犯ネットを販売します。

料金： 防犯ネットタイプ 110円 ひったくり防止カバー 1,100円

**4 ワイヤーロックの販売**

カギの劣化や故障した際に、壊れたカギを放置していると盗難の危険があるため、ワイヤーロックを販売して、盗難防止に役立てます。

料金： Aタイプ 110円 Bタイプ 1,650円



## 2. 新たな自主事業

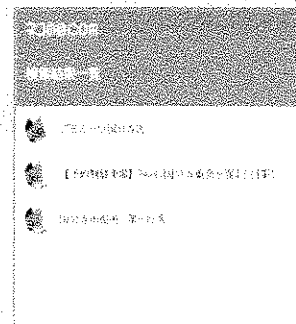
この事業は利用者サービスの向上と、施設の安全管理を目的とした新たな自主事業です。  
新たなサービスの提供で、駐車場の利用促進に役立ててまいります。

### 1 混雑・空き情報の実況サービス

このサービスは、全国26か所の自治体が利用する、施設などの空き情報を検索できるサービスです。下記の専用サイトにアクセスし、対象施設を検索することで、自宅からでも混雑状況がリアルタイムで分かります。

国分寺駅北口地下に導入し、満車・空車情報をいち早くお届けします。

<https://www.neconome.com/S0A01.html>



### 2 自動空気入れ機の設置

自動空気入れ機を設置し、利用者サービスの向上を図ります。

【導入する駐車場】

西国分寺駅南口 1台 国分寺駅北口 1台 国分寺駅南口1台  
国分寺駅北口地下2台 合計5台



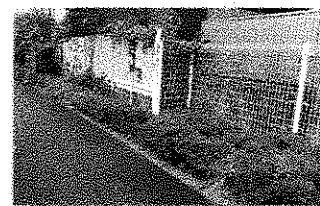
### 3 清掃活動を実施し利用促進を図ります

利用者が朝から清々しい気持ちでスタートできるよう、  
下記の駐車場において清掃活動を実施します。

【実施する駐車場と作業内容】

西国分寺駅北口：場内の植栽剪定

全駐車場対象：スチーム洗浄によるガム剥がし・シミや汚れの洗浄・除菌など



西国分寺駅北口の植栽

### 4 LED 照明の新規入替

定期専用駐車場の照明灯を LED 照明に新規  
入替えます。LED化により節電対策とCO2の削  
減を図り、環境に配慮した取り組みを行います。

【新規入替する駐車場】

西国分寺駅南口第2 西国分寺駅北口第2



西国分寺駅南口第2

西国分寺駅北口第2

## (15)

## 障害者の雇用状況

※ 事業所における障害者雇用率

## 1. 会社全体の雇用状況

弊社は障害者雇用率制度に基づき、積極的な障害者雇用の推進に取り組んでいます。

現在、会社全体の障害者雇用人数は9名で、障害者雇用率は3.29%です。法定雇用率は2.3%のため、0.99%上回っています。

【会社全体の障害者雇用人数】 **障害者雇用率 3.29% (法定雇用率 2.3%)**

	従事者	障害者
会社全体	333人	9人
本業務	56人	2人

【会社全体の障害者雇用状況】

	勤務地	職務内容	部位	等級	雇用日
1	国分寺市	駐車場管理員	精神	2級	H30.4.1
2		駐車場管理員	精神 身体	2級 3級	H30.4.1
3	足立区	駐車場管理員	身体	1級	H25.3.18
4		放置自転車指導員	精神	3級	R1.10.25
5		駐車場管理員	身体	4級	R3.4.8
6		駐車場管理員	身体	3級	H31.4.1
7	葛飾区	駐車場管理員	身体	6級	R2.6.23
8	江東区	駐車場管理員	身体	1級	H30.4.1
9		駐車場管理員	身体	2級	H27.10.28

## 2. 本業務の雇用状況

現在、国分寺駅南口において、身体障害と精神障害がある2名の管理員を採用しています。

駐車場名	従事者	障害の種類	業務内容
国分寺駅南口	管理員 A	精神障害	利用者の案内・誘導、自転車の整理、場内清掃
	管理員 B	身体障害 精神障害	



### 3. 採用方法

#### 1) 積極的な雇用促進

管理員を募集する際は、各駐車場に障害者採用枠を設けて国分寺市周辺のハローワークにて求人募集を行っています。面接時は、応募者の能力と適性を判断した上で採用します。

弊社では、「障害者雇用促進法」に従い、障害者雇用と支援を積極的に推進する企業として、厚生労働省が推進する「障害者雇用対策」に取り組んでいます。新規雇用を創出する上で、障害のない管理員に対して、格差の排除と平等性について十分な理解を求め責任を持って雇用促進していきます。

#### 2) 長期継続の重要性

現在、国分寺駅南口で勤務する管理員Bは、ケースワーカー同席のもと面接を行いました。業務内容を具体的に丁寧に説明したところ、ケースワーカーから家族の方にも業務内容を伝えてもらいました。採用から4年以上経過しましたが、現在も継続して勤務しています。勤務を長期継続するには支援センターや家族の理解は重要になるため、今後も分かり易い説明を心掛けてまいります。

#### 3) 雇用後の適切な労務管理について

雇用後は、障害者差別解消法に基づき、他の管理員の誰もが分け隔てなく平等・公平に接するよう指導・教育を実施します。また、現場に配備する業務マニュアルには、不当な差別の禁止と合理的配慮の提供について記載し、就業規則においても遵守するよう明記しています。

管理員同士の豊かなコミュニケーションによって、働きがいのある快適な職場環境の形成は、利用者に対しても管理員の温かい雰囲気伝わるようになるため、引き続き適切な労務管理を推進します。

また、採用後は本業務を通じて社会参加の確立と、必要に応じて自立支援を行い、社会的企業としての役割を果たしてまいります。

	関係法令・条例
遵守する法令 (特筆すべき点)	<b>障害者雇用促進法</b> ● <u>障害者に対する差別の禁止等</u> 事業主における障害者に対する差別の禁止及び合理的配慮の提供義務等 ● <u>対象障害者の雇用義務等</u> 民間事業主における、法定雇用率の達成義務等
	<b>障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律</b> ● <u>第八条</u> 事業者は、その事業を行うに当たり、障害を理由として障害者でない者と不当な差別的取扱いをすることにより、障害者の権利利益を侵害してはならない。
	<b>東京都障害者への理解の促進及び差別解消の推進に関する条例</b> ● <u>第三条一</u> 全て都民は、障害の有無にかかわらず、等しく基本的人権を享有するかけがえのない個人として尊重されること。

## (16)

## 高年齢者の雇用状況

※ 事業所における高年齢者(65歳以上)雇用率

## 1. 本業務の雇用状況

令和4年8月1日現在

本業務の雇用状況は73.2%で、年代別に見ると70代の管理員が多く、次いで60代の順に低くなっています。平均年齢は30代、40代の管理員を採用しているため67.4歳となっています。

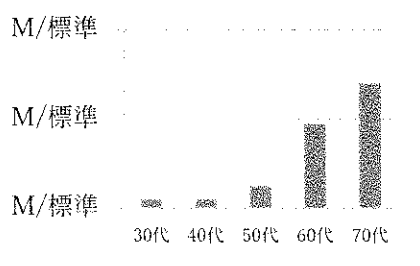
## 【高年齢者雇用の現状】

高年齢者雇用率 42人/56人 73.2%

駐車場名	雇用人数	前期高年齢者 (65歳～74歳)	後期高年齢者 (75歳以上)	高年齢者	高年齢者 雇用率
西国分寺駅南口	13	4	6	10	76.9%
西国分寺駅北口	13	6	4	10	76.9%
国分寺駅南口	15	8	1	9	60.0%
国分寺駅北口	15	9	4	13	86.6%
合計	56	27	14	41	73.2%

本業務の年代別雇用人数	
30代	2人
40代	2人
50代	5人
60代	19人
70代	28人
平均年齢 67.4歳	

本業務 雇用人数グラフ

株式会社ソーリン  
高年齢者雇用割合

## 2. 採用方法

本業務の管理員は、後期高年齢者が中心となって活躍しています。新規採用にあたっては引き続き定年再雇用者や高年齢者を中心に積極的な採用を行います。

## 1) 国分寺駅北口地下の計画募集・採用について

当駐車場は他の指定管理者が履行中ですが、弊社が採択された場合は、貴市および現指定管理者と協議を行い管理員の希望を確認の上、積極的に採用します。

## 2) 管理員の募集方法

人員不足による募集時は急募の場合が多いため、応募が集まりやすい求人サイトを活用し、インターネットによる応募を受け付けます。また、弊社ホームページの求人情報欄でも募集します。

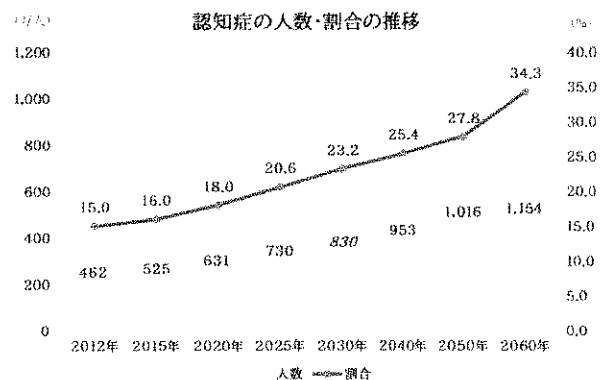
## 3) 管理員の補充採用

補充採用にあたっては、本業務の役割と業務内容に対する理解が得られたことを確認できた上で、応募者の接遇能力や判断能力等を基準に採用します。

## 3. 高齢者の健康管理

高齢者は蓄積された経験と知識を備えているため、駐車場管理に必要な存在です。しかし、一方では高齢化が進むことで認知症の発症が起こりやすくなるため、早期発見により発症を予防することが重要になります。厚生労働省によると、2025年には認知症の発症率は20%を超え、65歳以上の4人に1人が発症する推計をしています。

本業務では、管理員が健康でいきいきと働けるよう、認知症予防対策として生活習慣病予防を推進します。



出典：厚生労働省 認知症施策の総合的な推進について

### 1) 生活習慣病の予防 (国分寺市高齢福祉課「認知症の予防をするために」より)

- 食生活に気を付ける  
塩分控えめ、食事は野菜からバランス良く食べる。
- 適度な運動をする  
ウォーキングや体操などの運動を継続する。
- 生活を楽しむ  
良く笑う、趣味に取り組む。
- 人との積極的な交流  
地域の活動などに積極的に参加する。



### 2) とうきょう認知症ナビの活用

東京都では「自分でできる認知症の気づきチェックリスト (全10問)」を活用したセルフチェックを推奨しています。回答後は進行具合によって専門機関に相談することができます。

管理員においても早期発見によって認知症を未然に防止できるよう、年に2回のセルフチェックを励行してまいります。

**(17)****管理運営に必要な提案金額**

※ 詳細については、別紙収支計算書を参照

**1. 提案金額**

①	市が設定した総額の上限額(税込み)	1,106,510,000 円
②	弊社の提案額(税込み)	1,077,239,638 円
③	削減額 ②-①	▲29,270,362 円
④	削減率 ③÷①	▲2.6%

詳細については収支計算書を参照ください。また各勘定科目の概要・説明につきましては、収支計算書（概要）を参照ください。

**2. 経費算出にあたって気を付けた点****① 人件費について**

- 時給単価は公共調達条例に定める最低額と東京都の最低賃金の上昇を考慮して計画しました。
- 有給休暇の付与日数は既存（継続）雇用者と新規雇用者を考慮して設定しました。
- 法定福利費は雇用保険等において、対象となる金額・掛率を正確に求め計上しました。

**② 事務費について**

- 水道光熱費（特に電気代）は前年の実績から、昨今の高騰を考慮して計上しました。
- 電子マネー決済手数料は一時利用の増加、決済手段の多様化の進展を考慮して計上しました。

**③ 管理費について**

- 保守点検費は各社から見積もりをとり、確認をしたうえで計上しました。
- 租税公課、一般管理費は概算ではなく、適正な根拠を基に計上しました。

## (18)

## 環境への配慮

※ ISOやエコアクション 21 などの取り組み状況

## 1. 「エコアクション 21 承認・登録」を取得

弊社は 2013 年 5 月に「エコアクション 21 承認・登録」を取得し、以下の環境活動方針に基づき、環境に配慮した事業活動を行っています。



エコアクション21  
認証・登録番号 000936

## 環境活動方針

- |                   |                     |
|-------------------|---------------------|
| 1. 節電と省エネルギー化を進める | 4. 環境負荷の少ない事業をする    |
| 2. 廃棄物の発生量を削減する   | 5. グリーン購入を推進する      |
| 3. 節水に努め、排水量を低減する | 6. 環境に関する法令・条例を順守する |

## 2. グリーン商品の購入

本業務では、「国分寺市グリーン購入基本方針」、「国分寺市グリーン購入ガイドライン」に基づき、グリーン購入法の第 6 条に基づく商品や、エコマーク認定の環境負荷の少ない製品を購入します。

グリーン商品調達率：R2 年度 52.6% R3 年度 56.5%



## 3. コスト削減の取り組み

## 電力コストの削減

- 地下駐車場は夜間消灯、業務開始 10 分前に点灯します。
- パソコン・OA 機器は、使用時以外はスリープモードに設定します。

## 節水によるコスト削減

- 蛇口付近に節水シールを貼り、手洗い時は水を止めて節水します。
- 節水コマを蛇口に取り付け、節水対策を行います。

## 消耗品コストの削減

- コピー用紙、事務用品、トイレトーパーなどの日用品を節約します。
- パソコン・OA 機器は、使用時以外はスリープモードに設定します。
- ペットボトルや缶など、管理員による“持ち込みごみ”はゼロにします。(ごみ処理券削減)

**(19)****地域雇用の状況**

※ 当該施設における市内在住者の雇用、高齢者の雇用、現状及びこれからの計画

**1. 国分寺市内の雇用状況****① 地域雇用の推進****1) リスク回避**

市内在住の管理員は下記に示す運営上のリスクを回避できるため、地域雇用の推進は重要な要素になります。

- 急な欠勤時の対応やトラブル発生時に現場に急行できる。
- 交通機関が止まっても自転車で出退勤できる。
- 早朝・深夜の勤務シフトに入れる。

**2) 地域雇用の現状と募集方法**

現在、全体の雇用人数 56 人の内、国分寺市在住の管理員は 18 人在籍しているため、地域雇用率は 32.1%となっています。

地域雇用の募集に際しては、市内の住宅地に求人チラシのポスティングを行うと共に、ハローワークを活用した求人募集を行います。

	全体の雇用人数	地域雇用人数	地域雇用率
<b>国分寺市</b>	<b>56</b>	<b>18</b>	<b>32.1%</b>

**【地域別高齢者雇用率】**

地域	雇用人数	高齢者	市内高齢者雇用率
<b>国分寺市</b>	<b>18</b>	<b>12</b>	<b>66.6%</b>
小平市	14	10	71.4%
小金井市	8	4	50.0%
国立市	3	2	66.6%
日野市	4	4	100.0%
立川市	3	3	100.0%
東村山市	3	3	100.0%
府中市	2	3	150.0%
昭島市	1	1	100.0%
合計	56	42	75.0%

## (20)

**災害時の対応**

※ 地震や火災等の災害が発生した場合の対応

**1. 災害等緊急事態に対する対応****① 利用者及び管理員の安全確保について**

大地震・火災発生等の緊急事に、利用者および管理員の身の安全を確保し、被害を最小限に止める対策を講じると共に、災害発生後の二次災害による防災・減災に取り組んでまいります。

**1) 消防計画**

防火対象施設に防火管理者を選任し、消防計画は「国分寺市地域防災計画」に沿って見直し・変更を行い、国分寺消防署に提出します。防火管理者は、国分寺駅北口については新任、西国分寺駅南口については再任のため変更します。

防火対象施設	防火管理者（消防計画作成担当者）	選任方法
西国分寺駅南口自転車駐車場	副統括責任者	変更
国分寺駅北口地下自転車駐車場	統括責任者	新任

**2) 災害等緊急時における対応マニュアル**

下記の各マニュアルを駐車場管理室に完備し勤務時に確認するほか、従事者教育や研修会においても活用します。

- 東京消防庁地震防災マニュアル
- 国分寺消防署自衛消防訓練マニュアル（基本編・総合編）
- 当社規定の危機管理マニュアル※別紙にて添付

**3) 自衛消防訓練の実施（消火訓練・避難訓練・通報訓練・救命訓練）**

- 自衛消防訓練を年間2回（9月・2月）実施します。講師は国分寺消防署の署員を招き、災害発生時に落ち着いて適切な行動が取れるよう実施します。
- 9月開催：消火訓練・避難訓練・通報訓練
- 2月開催：救命訓練・AED講習

**4) 利用者の安全確保に万全の対策を講じる**

- 普通救命救急講習の受講

各駐車場にはAEDが設置されています。利用者や管理員の心室細動時（心臓がけいれんし血液を送る機能を失った状態）に適切にAEDを操作できるよう、普通救命救急講習を受講します。

【受講計画】

実施	対象者	受講場所	実施日 ※実施期間中に順次受講		
	本業務の全従事者	国分寺消防署	令和5年4月1日～令和5年7月31日		
講習	講習種別	講習時間	講習内容	認定証	有効期限
	普通救命講習	3時間	心肺蘇生、AED使用方法、止血方法等の学習	救命技能認定証	3年間

5) 地震災害時の設備点検・整備の実施

災害発生後は場内点検を行い、建築物の被害状況を確認します。亀裂、破損、不具合等の被害があった場合は速やかに国分寺市交通対策課へ報告し、早期復旧に努めます。

点検か所	状態確認	設備点検・整備
<ul style="list-style-type: none"> <li>● シャッター                             <ul style="list-style-type: none"> <li>・西国分寺駅南口</li> <li>・国分寺駅南口</li> <li>・国分寺駅北口地下</li> </ul> </li> <li>● 空調設備機器                             <ul style="list-style-type: none"> <li>・西国分寺駅南口</li> <li>・国分寺駅南口</li> <li>・国分寺駅北口地下</li> </ul> </li> <li>● 電気工作物                             <ul style="list-style-type: none"> <li>・国分寺駅南口</li> <li>・国分寺駅北口地下</li> </ul> </li> <li>● 自家用発電設備                             <ul style="list-style-type: none"> <li>・国分寺駅南口</li> </ul> </li> <li>● サイクルコンベア                             <ul style="list-style-type: none"> <li>・西国分寺駅南口</li> <li>・国分寺駅南口</li> <li>・国分寺駅北口地下</li> </ul> </li> <li>● エレベーター                             <ul style="list-style-type: none"> <li>・国分寺駅北口地下</li> </ul> </li> <li>● ゲートシステム                             <ul style="list-style-type: none"> <li>・西国分寺駅北口</li> <li>・国分寺駅南口</li> <li>・国分寺駅北口</li> <li>・国分寺駅北口地下</li> </ul> </li> </ul>	変形、振動、異音など  停電・復電時の対応  発煙や発火による匂い  第一種電気工事士による 外観点検・安全確認  異音、動作不良  震度5弱以上の揺れ  震度4以下の揺れ  停電時の対応  動作不良、異音	メンテナンス会社による点検・修理を依頼する。  停電後の復電に備えブレーカー切り、復電後は手動操作にて動作確認を行う。  地震発生後は部品等の破損による発煙や発火などの二次災害が発生する可能性があるため、ブレーカーを切って点検・修理を行うまで運転をしない。  資格を有する管理員（第一種電気工事士）による外観点検や状態異常が無いか安全確認を行い、関東電気保安協会による接地抵抗、絶縁抵抗などの測定・点検を実施し後に運転再稼働を行う。  ベルトのたわみ、モーター音、センサー反応を確認する。また、停電による復電後も動作確認を行い、不具合がある場合はメンテナンス会社に修理を依頼する。  地震発生時および発生後はメンテナンス会社による点検を行うまで使用中止とする。  揺れが収まった後は必ず無人運転による動作確認を行い、異音がない事を確認して使用を再開する。計画停電が実施される場合は、直前には必ず使用中止を周知し、閉じ込め防止を徹底する。  ゲート開閉時の動作異常や異音があった場合は、メーカーに点検依頼を行い、入場・出場時は管理員が手動操作にて対応する。



### 6) 設備点検・整備時の緊急連絡

シャッター不良による開閉場不可、エレベーターの閉じ込め、電気工作物・自家用発電設備の発火や火災など、緊急性が高いトラブル発生については、早急にメンテナンス会社と連絡をとり対応に当たります。

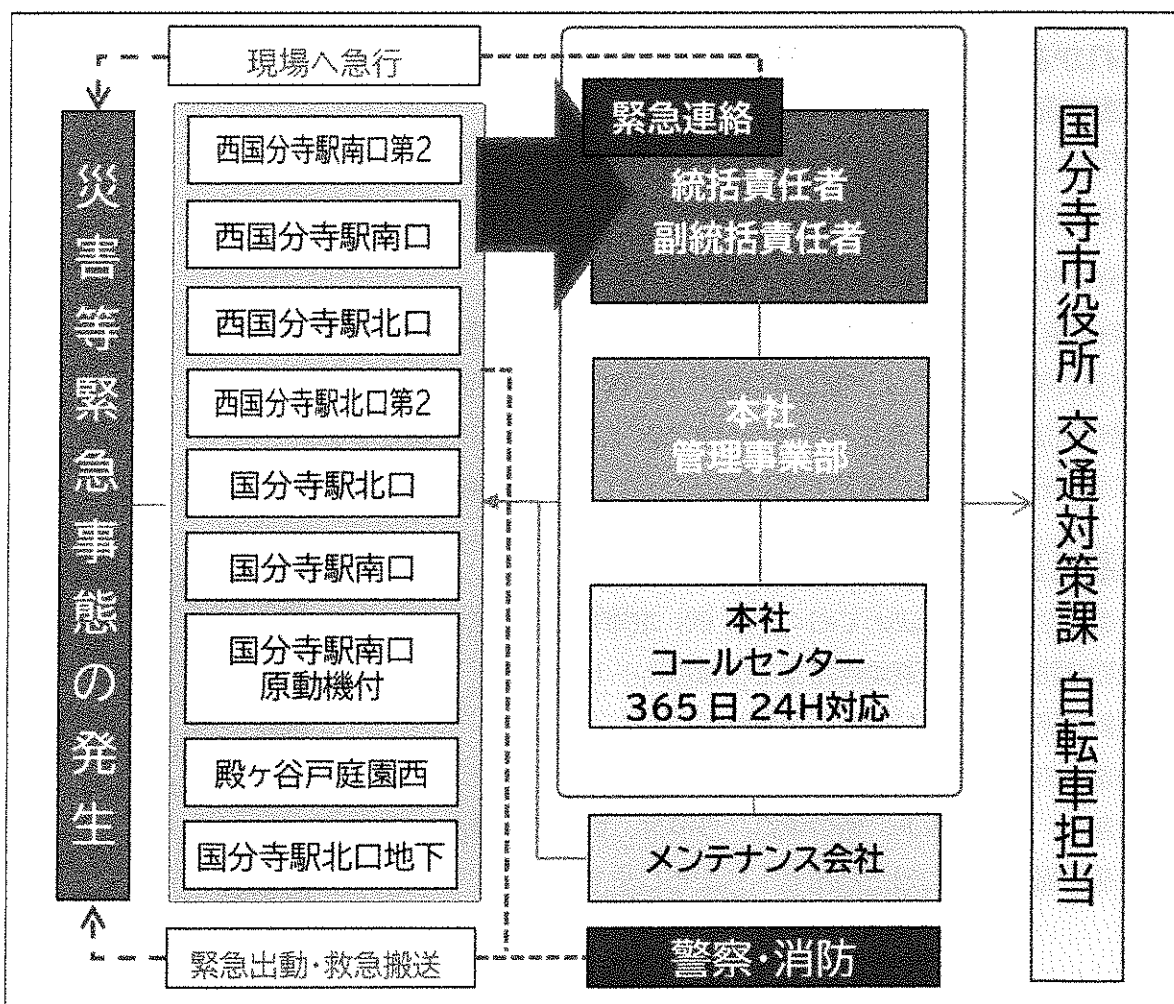
## ② 災害等緊急事態の発生時の的確な対応

### 1) 災害復旧への取組み

緊急事態が発生した際は、国分寺市の指定管理者として公共施設の早期復旧に全力で取り組んでまいります。また、本社内に国分寺市緊急対策本部を設置し、本社管理事業部を中心に全社的なバックアップ体制を確保し、統括責任者のサポート、物品調達・運搬など、施設の復旧支援に総力を挙げて取り組んでまいります。

### 2) 国分寺市への連絡体制

災害等緊急事態に備えて各駐車場に緊急連絡網を配備し、災害・事件・事故等が発生した際は、統括責任者が責任をもって貴市へ速やかに、緊急連絡を行います。



## 2. 地震発生時の対応(震度5弱以上)

### ① 揺れを感じた直後の行動

#### 1) 身の安全の確保

- 慌てて行動しない、むやみに施設の外に出ない。
- 姿勢を低くし、揺れがおさまるまで待つ。
- 2段式ラックから離れる（自転車がラックから転落する恐れがあるため）。
- ガラス窓から離れる。

#### 2) 揺れがおさまった後の行動

- 利用者に怪我人がいないか確認する。
- 防災ヘルメットを装着し二次災害から身を守る。
- 避難経路を確保し、利用者を避難場所へと誘導又は避難場所を教え向かわせる。
- 火災が発生した場合は、消火器又は消火栓を使用し消火活動を行う。
- 火災を鎮火できない場合は、避難経路を確保し利用者と安全な場所へと避難する。
- 施設の安全確保ができるまでは封鎖して立ち入り禁止とする。

### ② 揺れがおさまった後の対応

#### 1) 被害状況の確認

- 管理員は施設の被害状況を確認し、統括責任者または副統括責任者へ報告する。
- 倒壊の恐れがある場所は利用者が近づかないよう封鎖する。

#### 2) 国分寺市交通対策課への報告・連携

- 統括(副)責任者は被害力所と危険力所を国分寺市交通対策課へ報告する。
- 交通対策課と連携し、施設の封鎖および復旧作業に当たる。
- 管理員は統括責任者からの指示があるまでは施設利用を禁止する。
- 統括責任者は交通対策課からの指示を受け、施設利用の再開を管理員へ通達する。

### ③ 地震発生に備えた事前準備

- 一番安全な場所を決めておく。※ 例) 駐車場エントランス付近
- 避難経路の確認と避難経路までの複数ルートの考案。
- 避難経路に障害になるものを置かない。
- 備蓄品の準備
  - ・ 救急箱、ヘルメット、懐中電灯、ラジオ、災害用保存水
  - ※ 備蓄品は居合わせた利用者へも配布します。



駐車場エントランス付近

