

藤沢本町駅自転車駐車場及び藤沢本町駅第2自転車駐車場の
指定管理者の指定について

1 選定経過

(1) 選定方法

「藤沢市指定管理者制度導入及び運用の基本方針」に基づき、指定管理期間中の同一施設の追加であるため、現指定管理者を特定して選定する。

(2) 募集要項の提示

2022年（令和4年）7月 1日（金）

(3) 申請書（事業計画書、収支予算書を含む）の受理

2022年（令和4年）7月15日（金）

(4) 選定結果

書類による内部審査により、現指定管理者である公益財団法人藤沢市まちづくり協会を指定管理者の候補者として選定する。

(選定理由)

- ①当該団体が実施する事業と当該事業は密接不可分な関係にあり、一体的な管理運営が必要と認められる。
- ②当該事業計画が高齢者雇用につながる本市の施策に沿った事業と認められる。
- ③当該団体は十分な実績及びノウハウを持ち、藤沢本町駅自転車駐車場及び藤沢本町駅第2自転車駐車場においても効率的かつ効果的な施設管理が期待できる。

2 審査基準

- (1) 指定管理者であるための基本的理解
- (2) 管理運営能力
- (3) 法令遵守
- (4) 施設の効用の発揮
- (5) 施設の管理
- (6) 危機管理体制
- (7) 人員体制・経費
- (8) 市の施策への理解等
- (9) 特記事項

3 開設自転車駐車場の概要
別紙のとおり

4 事業計画書
別添のとおり

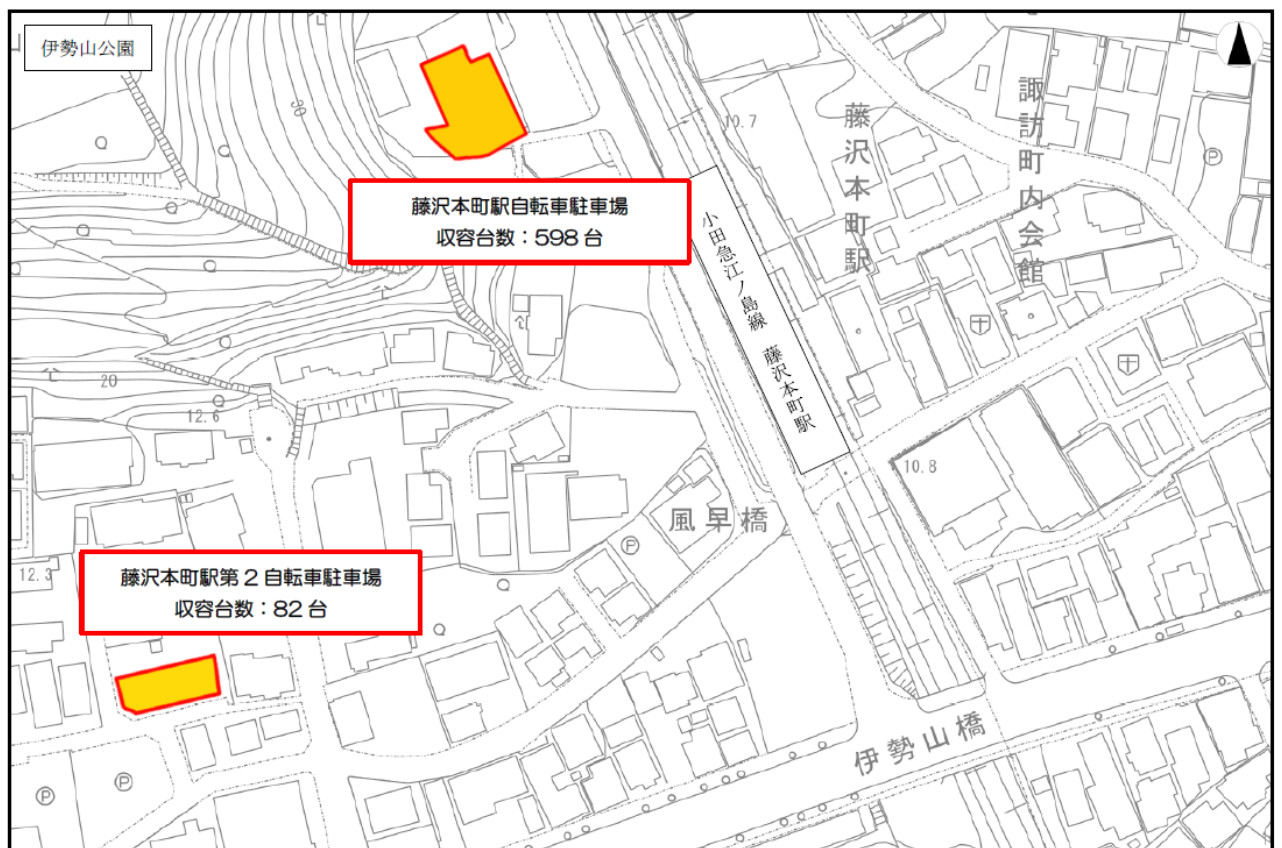
以 上

開設自転車駐車場の概要

○藤沢本町駅自転車駐車場及び藤沢本町駅第2自転車駐車場

- 位 置：藤沢市藤沢4丁目6309番8（藤沢本町駅自転車駐車場）
藤沢市藤沢4丁目6346番1（藤沢本町駅第2自転車駐車場）
- 入出場時間：午前零時から午後12時まで
- 利用種別：一時利用
- 収容台数：自転車598台（藤沢本町駅自転車駐車場）
自転車 82台（藤沢本町駅第2自転車駐車場）
- 型 式：出入庫管理ゲート一式

藤沢本町駅自転車駐車場および藤沢本町駅第2自転車駐車場 案内図



藤沢市自転車等駐車場 指定管理者

事業計画書

(藤沢本町駅自転車駐車場及び第2自転車駐車場 追加分)



公益財団法人 藤沢市まちづくり協会

目次

はじめに	1
1 指定管理者であるための基本的理解	2
（1）指定管理者制度への理解	2
（2）管理運営の基本方針	2
2 管理運営能力	3
（1）団体の適性	3
（2）財政面の健全性・安定性	3
（3）管理運営実績及び追加施設	4～6
3 法令遵守	7
（1）法令遵守の取組み	7～10
4 施設の効用の発揮	11
（1）施設利用の促進	11
（2）サービスの向上	11～12
（3）平等な利用の確保	12～13
（4）利用者意見等の把握	13～14
5 施設の管理	15
（1）施設・設備の維持管理	15
6 危機管理体制	16
（1）防犯・防災対策	16～17
（2）緊急時の対応	17～19
7 人員体制・経費	20
（1）人員体制・経費	20～24
（2）収支予算書	25～26
（3）効率的な運営	27
8 藤沢市の施策への理解	28
（1）情報の管理体制	28～30
（2）人権施策への理解	30
（3）暴力団排除への対応	31
9 特記事項	32
（1）接遇の向上に向けた取組み	32
（2）独自の利用料金体系の提案	33～37
（3）施設修繕計画の提案	37～43
（4）環境への配慮	44
（5）追加納付金の提案	45
（6）その他特色ある提案	45～46

はじめに

当協会は、平成11年度に藤沢市湘南台駅東口地下自転車駐車場の管理運営を受託し、平成16年度からは指定管理者として、通算23年にわたり藤沢市有料自転車等駐車を運営するとともに、藤沢市により設立された公益法人として、藤沢市の自転車施策に資するため、湘南台駅西口自転車駐車を自主的に建設し、平成17年度からは藤沢市湘南台駅東口地下自転車駐車場と連携した一体的なサービスを提供してまいりました。

こうした実績と経験に加え、これまで寄せられたご意見・ご要望を活かし、お客様が有料自転車等駐車を安全、安心、快適に利用できるよう、職員及び施設の係員である当協会のシルバー人材センター会員への継続的な指導・研修によるサービス水準のさらなる向上と併せ、新型コロナウイルス感染症対策を継続実施し、運営してまいります。

また、当協会は、藤沢市交通安全対策協議会に参加していることから、積極的な交通安全活動にも取り組み、地域、関係団体等との協働事業やPRに努め、有料自転車等駐車の利用推進を図り、藤沢市市政運営の総合指針2024に掲げる「安全な暮らしを守る」、「健康で安心な暮らしを支える」という目標に加え、藤沢市環境基本計画で提唱されている持続可能な開発目標(SDGs)に基づき、「健康で心豊かな暮らしの実現」にも資するよう、活動してまいります。

本事業計画では、有料自転車等駐車場の運営を引き続きシルバー人材センターで担うことで、自転車等駐車場にシルバー人材センター会員95人を配置し、高齢者の安定した就業を確保し、健康寿命延伸や生きがいの増進に努めるとともに、シルバー人材センター会員の就業による駅前自転車等整理業務(街頭指導、自転車等移動、自転車等保管及び保管料徴収等)とシルバー人材センター内で情報共有することにより、藤沢市の自転車施策の一体的な実現の一助となるよう、努めてまいります。



1. 指定管理者であるための基本的理解

(1) 指定管理者制度への理解

指定管理者制度の目的は、多様化する住民ニーズに、より効果的、効率的に対応するため公の施設の管理に民間事業者の有する能力、経験、知識等を活用し、住民サービスの向上を図るとともに、効率的な管理運営を行うことにより、経費の縮減等を図るものと理解しております。

当協会は、自転車等駐車場の指定管理者として条例、規則、その他関連法令を遵守し、藤沢市の施策を十分理解したうえで、利用率の低い施設や新設された施設の利用率を向上させることで、利用料金の増収を図ってまいります。

(2) 管理運営の基本方針

当協会は、業務実施にあたり自転車等駐車場の設置目的を十分に理解した上で、これまで培ってきた経験と実績をもとに、公共施設の指定管理者としてお客様に対し、ハード面及びソフト面で質の高いサービスを提供することで、環境にやさしく健康の増進にもつながる自転車の利用促進を図ってまいります。

また、藤沢市の策定した、ふじさわサイクルプランによる自転車施策の基本方針1『はしる～走行空間整備～』、基本方針2『とめる～駐輪環境整備～』、基本方針3『～利用促進～』、基本方針4『～交通ルールの遵守～』を念頭に入れ、自転車利用がしやすく人にやさしい施設運営を行ってまいります。

自転車等駐車場管理運営の基本方針

- ◇ お客様が自転車を利用したくなるような、とめやすい駐輪環境を目指し、ハード面及びソフト面での品質向上に努めます。
- ◇ お客様が気持ち良く施設を利用できるよう、接遇対応に配慮し、人にやさしい施設運営を行います。

藤沢市の掲げる自転車施策の基本方針

1. はしる ～走行空間整備～ 安全・快適に走行できる自転車走行空間づくり	2. とめる ～駐輪環境整備～ 鉄道駅周辺を重点とした人にやさしい駐輪環境づくり
3. つかう ～利用促進～ 市民や来街者が自転車利用しやすい環境づくり	4. まもる ～交通ルールの遵守～ 市民と連携した交通安全の意識づくり

2. 管理運営能力

(1) 団体の適性

当協会は、自転車等駐車場の指定管理事業以外にも多くの事業について、指定管理者としての管理運営実績を有するとともに、様々な公益目的事業や収益事業を行う公益財団法人であり、指定管理者として適性を有すると認識しております。

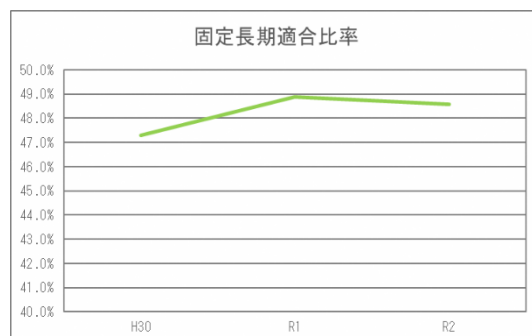
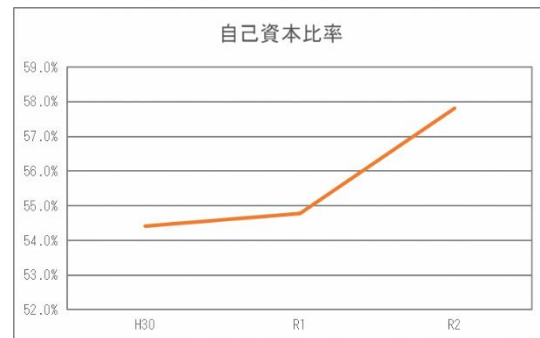
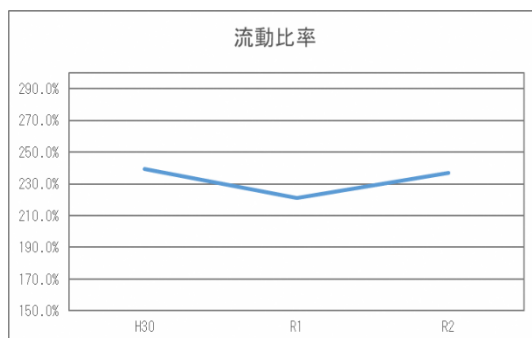
(2) 財務面の健全性・安定性

当協会は、藤沢市の出資団体として、藤沢市に継続して決算調査票で報告し、財務面については定量的指標(加工指標)として、健全性・安全性、効率性及び経済性について20種類の指標を使い分析しております。

なお、直近3年の健全性の指標の抜粋は次のとおりで、安定的に推移しております。

※ 一般的な指標として、流動比率は、150%以上、自己資本比率は、30%(民間企業平均)以上、固定長期適合比率は、100%以下が健全とされております。

健全性の指標(抜粋)	H30	R1	R2
流動比率	239.6%	221.0%	237.1%
自己資本比率	54.4%	54.8%	57.8%
固定長期適合比率	47.3%	48.9%	48.6%



(3) 管理運営実績及び追加施設

当協会は、自転車等駐車場の現指定管理者であるとともに、藤沢市内の公園施設や文化施設など多くの指定管理実績を有するとともに、当協会が自主的に建設した湘南台駅西口自転車駐車場をはじめ、湘南台駅地下自動車駐車場や奥田公園駐車場、湘南台駐車場等の自動車駐車場の管理運営実績も多く有しております。

① 自転車等駐車場管理運営実績(指定管理施設)

	名称	所在地	管理期間
1	藤沢駅北口市役所前第1 自転車等駐車場	藤沢市藤沢 392-3	2004.4.1～ 2027.3.31
2	藤沢駅北口市役所前第2 自転車駐車場	藤沢市藤沢 383-3	2004.4.1～ 2027.3.31
3	藤沢駅北口 自転車等駐車場	藤沢市藤沢 438-8	2006.4.1～ 2027.3.31
4	藤沢駅北口第2 自転車等駐車場	藤沢市藤沢 574-3	2015.4.1～ 2027.3.31
5	藤沢駅北口路上 自転車駐車場	藤沢市藤沢 570-1	2021.12.1～ 2027.3.31
6	藤沢駅南口 自転車等駐車場	藤沢市南藤沢 19-3	2004.4.1～ 2027.3.31
7	藤沢駅南口第2 ミニバイク駐車場	藤沢市南藤沢 32	2004.4.1～ 2027.3.31
8	藤沢駅南口第2 自転車駐車場	藤沢市鵜沼橋 1-26	2004.4.1～ 2027.3.31
9	藤沢駅南口路上 自転車駐車場	藤沢市南藤沢 12-1	2013.2.1～ 2027.3.31
10	藤沢駅南口路上第2 自転車駐車場	藤沢市南藤沢 32	2016.1.4～ 2027.3.31
11	辻堂駅北口 自転車等駐車場	藤沢市辻堂新町 1-2000-16	2004.4.1～ 2027.3.31
12	辻堂駅北口交通広場 自転車駐車場	藤沢市辻堂神台 1-22	2009.8.1～ 2027.3.31
13	辻堂駅南口 自転車駐車場	藤沢市辻堂 1-1371-1	2004.4.1～ 2027.3.31
14	長後駅東口 自転車等駐車場	藤沢市長後 697-1	2004.4.1～ 2027.3.31

15	長後駅西口 自転車等駐車場	藤沢市下土棚 507-3	2015.4.1～ 2027.3.31
16	湘南台駅東口 地下自転車駐車場	藤沢市湘南台 1-43-13	2000.11.1～ 2027.3.31
17	湘南台駅東口路上第1 自転車駐車場	藤沢市湘南台 1-43-1	2019.4.1～ 2027.3.31
18	湘南台駅東口路上第2 自転車駐車場	藤沢市湘南台 1-43-15	2019.4.1～ 2027.3.31
19	六会日大前駅東口 自転車駐車場	藤沢市亀井野 1-36-1	2004.4.1～ 2027.3.31
20	六会日大前駅西口 自転車等駐車場	藤沢市亀井野 1772-1	2004.4.1～ 2027.3.31
21	善行駅東口 自転車等駐車場	藤沢市善行 7-3413-3	2019.4.1～ 2027.3.31
22	善行駅西口 自転車等駐車場	藤沢市善行 1-3	2017.4.1～ 2027.3.31
23	鵜沼海岸駅 自転車等駐車場	藤沢市鵜沼海岸 2-5335-1	2004.4.1～ 2027.3.31
24	鵜沼海岸駅第2 自転車駐車場	藤沢市鵜沼海岸 2-6599-69	2004.4.1～ 2027.3.31
25	片瀬江ノ島駅第1 自転車駐車場	藤沢市片瀬海岸 2-2932- 1304	2020.6.1～ 2027.3.31
26	江ノ島駅 自転車等駐車場	藤沢市片瀬海岸 1-2621-3	2021.7.16～ 2027.3.31

② 自転車等駐車場管理運営追加施設(指定管理施設)

1	藤沢本町駅 自転車駐車場	藤沢市藤沢 4-6309-8	2022.10.1～
2	藤沢本町駅第2 自転車駐車場	藤沢市藤沢 4-6346-1	2022.10.1～

No.1 藤沢本町駅自転車駐車場、No.2 藤沢本町駅第2自転車駐車場の、追加の2施設においても、既に管理しています26施設と同様に、当事業計画等に基づく管理運営を行います。

③ 自転車等駐車場管理実績(当協会施設)

名 称	所在地	管理期間
湘南台駅西口自転車駐車場	藤沢市湘南台 2-11-3	2005.9.1～

④ 自動車駐車場管理実績

名 称	収容台数
湘南台駅地下自動車駐車場	189台
奥田公園駐車場	410台
湘南台駐車場(令和3年7月31日終了)	57台

<江ノ島駅自転車等駐車場>



<湘南台駅西口自転車駐車場>



<湘南台駅地下自動車駐車場>



<奥田公園駐車場>



3. 法令遵守

(1) 法令遵守の取組み

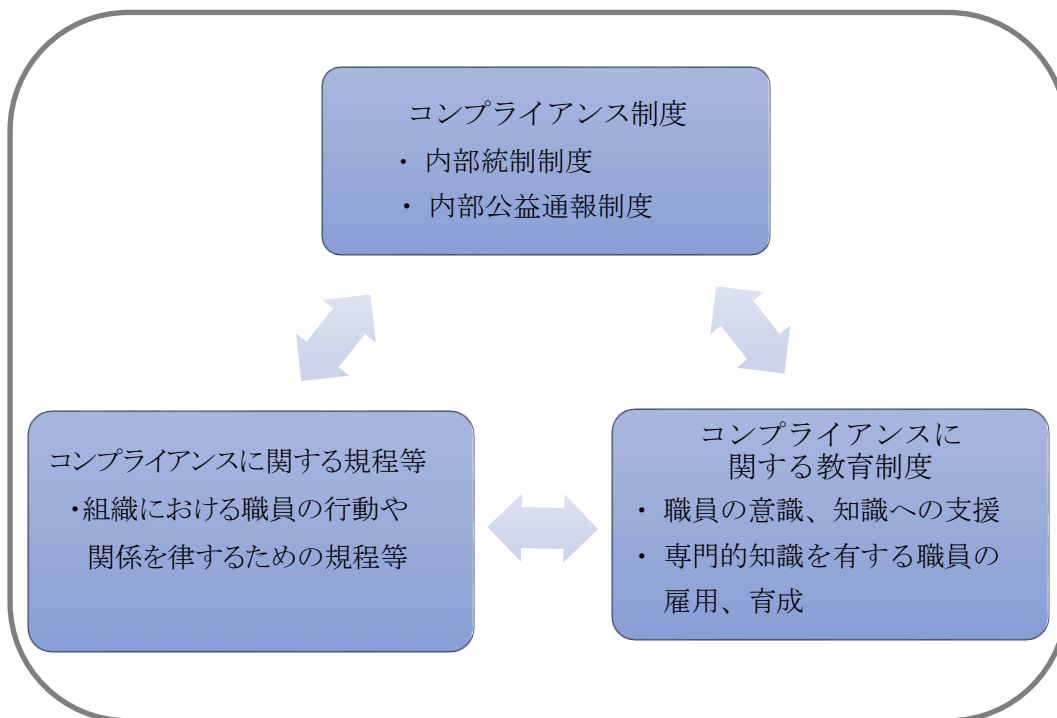
私たちは、次の方針に基づき法令遵守に取り組んでまいります。

- ・ 法令遵守の取組みを、組織としての取組み「組織風土」と職員個人としての行動の取組み「個人資質」の両面から捉えており、人事制度改革や教育制度等を通じた組織風土の改革に取り組むとともに、職員倫理要綱の徹底により「個人資質」の向上に取り組んでまいります。
- ・ 施設を利用するお客様に、常に公正で公平に対応するため、決められた法令や規則等に従って行動することは言うまでもなく、法令などで定められていない事柄についても、誠実に対応することで自律的な法令遵守に取り組んでまいります。

① コンプライアンスに関わる対応を適切に行う仕組みについて

コンプライアンスに関わる対応を適切に行う仕組みとして、次の3つ(制度の構築、規程等の制定と運用、教育)が相互に連携して機能するように整備、運用及び改善を行ってまいります。

コンプライアンスに関わる対応を適切に行う仕組み(モデル図)



② コンプライアンスに関わる事故等の発生時の対応等について

当協会は、コンプライアンスに関わる事故等が発生した場合に備え、次のとおり通報、相談等に係る窓口を設けてまいります。

内部公益通報窓口 …… 総務課

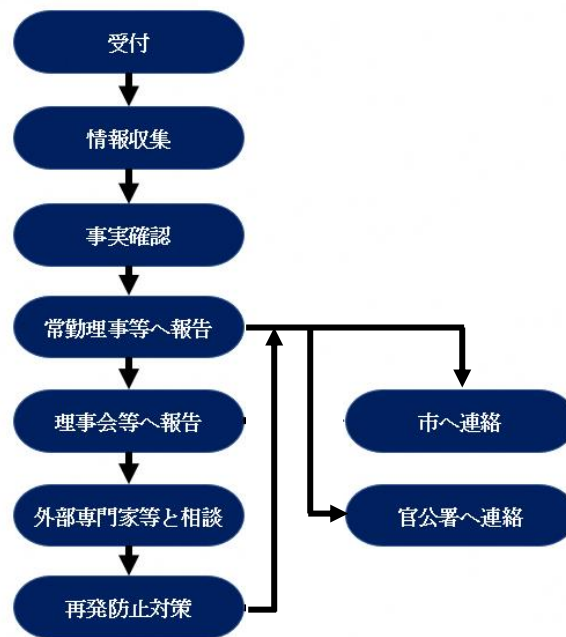
雇用管理の改善等に関する事項に係る窓口相談 …… 総務課

事業に係る苦情 …… 各担当課並びに総務課

その他の相談等窓口 …… 総務課

受付後の対応については、「受付後の対応基本手順」に従い、事実確認や藤沢市への報告、協議や再発防止対策に着手いたします。

受付後の対応基本手順



③ コンプライアンスに関する制度

当協会では、基本方針をはじめとする以下の内部統制制度を平成28年3月29日に定めております。

藤沢市まちづくり協会内部統制に関する基本方針

- ・ 理事の職務の執行が法令及び定款に適合することを確保するための体制
- ・ 理事の職務の執行に係る情報の保存及び管理に関する体制
- ・ 損失の危険の管理に関する規程その他の体制
- ・ 理事の職務の執行が効率的に行われることを確保するための体制
- ・ 使用人の職務の執行が法令及び定款に適合することを確保するための体制
- ・ 監事はその職務を補助すべき使用人を置くことを求めた場合における当該使用人に関する事項
- ・ 前項の使用人の理事からの独立性に関する事項
- ・ 理事及び使用人が監事に報告をするための体制その他の監事への報告に関する体制
- ・ その他監事の監査が実効的に行われることを確保するための体制
- ・ 全社統制の整備
- ・ 業務記述書及びフローチャートによる統制

④ 内部公益通報制度の構築

当協会では、職員等による公益通報の処理に関して、通報処理管理責任者を定めるとともに通報窓口を設置し、通報処理担当者による相談の対応及び通報の受付体制を構築し、平成20年1月1日に要綱を定めております。その中で通報処理管理責任者が、通報処理担当者を指揮し、通報に係る調査を実施し是正措置等を講じることや、役員や管理職員による通報をした職員の不利益な取扱いを禁止することなどを規定しており、公益通報者保護法等の遵守と公益通報者の保護に努めております。

⑤ コンプライアンスに関する規程等の制定と運用

当協会では、コンプライアンスに関する規程、要綱、基本方針等を次のとおり定め、団体内のイントラネットを通じて周知するとともに、運用と見直しを行っております。

- ・ 内部統制に関する基本方針
- ・ 職員倫理要綱
- ・ 内部公益通報の処理に関する要綱
- ・ 職員の懲戒処分に関する指針
- ・ 会計処理規程
- ・ 文書取扱規程及び要綱
- ・ 事務決裁規程

- ・ 会印規程
- ・ 不当行為等の対策に関する要綱
- ・ 不当行為等対応マニュアル
- ・ 個人情報保護方針
- ・ 個人情報の保護に関する規程及び要綱
- ・ 公益財団法人藤沢市まちづくり協会が藤沢市の公の施設の指定管理者として行う業務に係る藤沢市個人情報の保護に関する条例施行規程
- ・ 個人番号及び特定個人情報の適正な取扱いに関する基本方針
- ・ 個人番号及び特定個人情報取扱規程
- ・ 防犯カメラ運用基準
- ・ 市営有料自転車等駐車場の防犯カメラによる画像データについて、犯罪捜査のために捜査機関から刑事訴訟法第197条第2項に基づく照会を受けた場合の取扱いに関するガイドライン
- ・ 情報公開規程及び要綱
- ・ 評議員会及び理事会の会議の公開に関する要綱
- ・ 公益財団法人藤沢市まちづくり協会が藤沢市の公の施設の指定管理者として行う業務に係る藤沢市情報公開条例施行規程
- ・ 情報公開事務取扱要領
- ・ 情報セキュリティポリシー
- ・ USBメモリ取扱要綱
- ・ 災害対策本部設置要綱
- ・ 事業継続計画

⑥ 利用料金、個人情報等の取扱いについてのモニタリング実施

自転車等管理事務所の職員が利用料金や個人情報、拾得物等の取扱いについてのモニタリング調査を全施設で行い、確認・指導することで、各種マニュアルに沿った適切かつ統一的な対応を図ってまいります。

また、調査結果については、全施設の状況を取りまとめ、藤沢市へ報告いたします。

1	最新のマニュアル等に基づき作業を行っているか。		
2	利用料金の取り扱いについて	(1) 一時利用の流れ	①現金の管理は適正か。 (日報の締め、保管方法、銀行入金の流れ) ②未取票の管理は適正か。 ③一時保管用バッグで現金を受取した際の取り扱いは適正か。
		(2) 定期利用の流れ	①新規申込者の受付は適正か。 ②定期更新の事務手続きは適正か。 ③個人情報の取り扱いは適正か。
		(3) 過不足金の処理	①自動精算機に過不足金が発生した場合の処理は適正に行われているか。 ②一時利用料金に過不足金が発生した場合の処理は適正に行われているか。 ③定期利用料金に過不足金が発生した場合の処理は適正に行われているか。
3	拾得物の取扱いについて	(1) 拾得物全般の流れ	①貴重品や現金の拾得物は適正に取り扱っているか。 ②その他の一般的な拾得物は適正に取り扱っているか。
		(2) 拾得物保管の流れ	①貴重品や現金の拾得物を適正に保管し、その後の処理を行っているか。 ②その他の一般的な拾得物を適正に保管し、その後の処理を行っているか。
4	自動精算機の紙幣詰まり時の対応は、適正に行われているか。		
5	事務用品などの消耗品は、適正に保管や発注が行われているか。		
6	帳票類は、適正に管理が行われているか。		

4. 施設の効用の発揮

(1) 施設利用の促進

より多くのお客様に自転車等駐車場をご利用いただくため、以下のとおり施設利用の促進策を計画し、実施してまいります。

① 定期利用の空き状況の情報発信

定期利用の空き状況をホームページで提供いたします。

② おもいやり駐車スペースの設置

最近の自転車は、電動アシスト自転車や前後にチャイルドシートを搭載した自転車など大型化しているものも多く、既設のラックへの入出庫が困難であることから、駐車スペースを広く確保したおもいやりスペースを整備し高齢者や障がい者にもご利用いただくことで施設の利用促進を図ります。



③ 入出庫の補助や説明

機械式の施設やラック設置施設では、機械やラックの使い方に不慣れな方や困難な方のために、入出庫の際の補助や説明を行います。

(2) サービスの向上

① 自転車タイヤ用の電動空気入れの貸し出し(無料)

管理室に備えてある手動空気入れに加え、一部の施設において電動空気入れを常備し、24時間利用ができるよう貸し出します。



② AED(自動体外式除細動器)の設置

お客様が施設内で不測の事故や病気などにより、心肺停止状態に陥った際の救命器具としてAEDを設置するとともに、係員の救命講習受講を進め、的確な対処を図ることができる体制を整えます。



③ 工具等の無料貸し出し

お客様へのサービスとして、自転車整備用の工具や潤滑剤スプレー、虫ゴム等を無料で提供いたします。

④ 雨天時のサドル拭き

有人管理時間帯の雨天時には、係員が自転車のサドルを拭くことで、サービスの向上に努めます。

⑤ ユニバーサルデザインに配慮した施設案内の表示

施設内の案内表示は、利用される全てのお客様が理解できるように、なるべく分かりやすい文字やデザインを使用し、表示場所等にも配慮いたします。

※ 明暗を分けることなどで色覚障がい者にも見やすいよう配慮をいたします。

(3) 平等な利用の確保

お客様は公共施設に対し「信頼感・公平感・安心感」を強く期待しておりますが、当協会では、公益法人として長年に渡り様々な公共事業を展開し、その期待に応えてまいりました。

また、自転車等駐車場の管理においても、各種マニュアルを整備し、管理方法や苦情対応等について、平等に対応するよう最大限の注意を払い、お客様と良好な関係を築いてまいりました。

この経験を活かし、今後も公益法人としての社会的な責任を果たすため、次のとおり自転車等駐車場の運営方針を定め、平等な利用の確保に努めます。

- ・ マニュアルを活用したお客様対応の統一と、研修による更なる向上に努めます。
- ・ 苦情、要望等への迅速な対応と情報の共有化により、再発防止に努めます。
- ・ すべてのお客様に対し、公平性を保った運営を行います。

① マニュアル活用によるお客様対応の統一

施設運営に際しては業務マニュアルを作成し、お客様対応の統一化を図るとともに定期的な接遇研修を実施することで係員の対応能力の向上を図ります。

② 苦情、要望等への対応と共有化

苦情や要望は、私たちの施設運営に関する貴重なご意見であることから、全ての苦情や要望等に対して平等に取り扱います。

また、市主管課へ苦情内容や問題解決策等を報告し内容を共有化することで、

お互いが自転車等駐車場の問題点・改善点を把握でき、今後の市政運営の一助にもなると考えております。

③ 公平性を保った施設の運営

藤沢市によって設置された自転車等駐車場は、法令の目的を果たすため設置された公共施設であることから、自転車等駐車場としての機能を最大限に発揮するとともに、お客様の公平性に重点を置き、施設運営にあたります。

(4) 利用者意見等の把握

① お客様からの意見や苦情、要望の把握と対応

当協会は、施設を利用されるお客様がより満足されるよう、直接いただく意見や要望以外にも、ご意見箱を設置することでお客様の声を様々な形で聴き入れ、いただいた意見や要望を参考に、より良い施設の管理運営を行ってまいります。

また、施設利用者のアンケート調査を定期的に行い、結果を分析することでお客様ニーズや問題点を把握し、改善策を講じてより質の高いサービスを安定的、継続的に提供いたします。

なお、アンケート調査の結果やいただいた意見、要望等に対する対応策は、藤沢市へ報告するとともに、ホームページと施設において公開いたします。

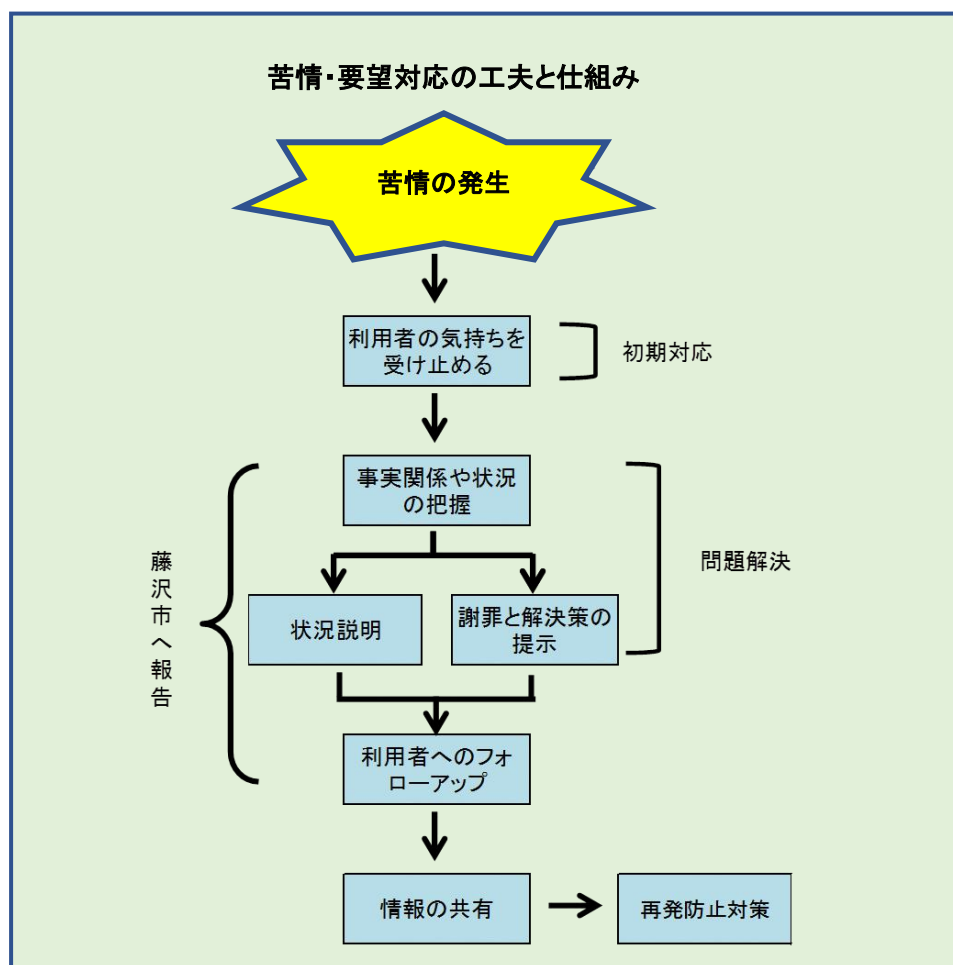
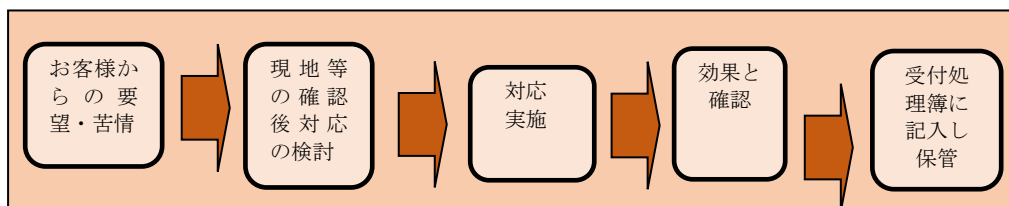


② 苦情や要望の発生抑制及び対応の工夫・仕組みについて

一般的な苦情や要望は、お客様と「聴く」、「話す」、「理解する」といった基本的なコミュニケーションをスムーズに行えば大部分の発生を抑えられると認識しており、接客研修の受講などにより、職員及び係員全員が「サービス業」の自覚とホスピタリティーの気持ちを持って接客サービスに努めることで対応してまいります。

苦情や要望を聴き入れた際には、お客様の気持ちを素直に受け止め、冷静な初期対応に努めるとともに、事実関係の確認フェーズから問題解決のフェーズへと移行し、円滑な解決に努めます。

また、マニュアルと研修により対応を一元化し、苦情の再発防止策として事例の情報を共有化いたします。



③ ご意見箱の設置

お客様からの率直な意見収集を図るため、施設内に「ご意見箱」を設置し、お客様からいただいた意見や要望は、内容を正確に確認したうえで、対応が可能な場合は速やかに対応し、指定管理者としての対応が困難な場合は、関係機関と協議し施設の運営に反映いたします。

なお、要望や苦情を受けた際には、受付処理簿を作成し、内容や対応策を関係従事者が把握したうえで個人情報等に留意し、適切に保管いたします。

5. 施設の管理

(1) 施設・設備の維持管理

自転車等駐車場の維持管理は建物部分と設備部分の二つに大別されますが、維持管理業務については、これまで各施設の管理を行い施設・設備の危険箇所や老朽化箇所を熟知するとともに、様々な公共施設において指定管理者として管理してきた当協会が、効率的に業務を遂行いたします。

① 保守点検等の維持管理

「管理の仕様」(追加施設分別紙1)に記載の維持管理業務は、各種法令に基づき法定点検を行うとともに、年間計画を策定し適切な時期に実施いたします。

また、係員が巡回の目視点検等で発見した危険箇所や小破修繕については、迅速に対応し、大規模な修繕が必要な場合は、お客様の安全を確保したうえで、速やかに藤沢市へ報告し、指示を受け適切な対応を行います。

なお、施設での万一の事故に備え、施設賠償責任保険・保管者賠償責任保険にも加入いたします。

② 有人管理を行わない時間帯における管理方法

有人管理時間以外は、セキュリティシステムによる警備を各施設の管理室に導入し、火災、侵入、盗難事故に備えます。

③ 再委託を予定している業務の内容及び再委託先の選定

「管理の仕様」に基づき、消防設備保守点検業務、サイクルベア保守点検業務、セキュリティシステムによる警備業務など一部の専門知識、技能を必要とする業務については迅速な対応と最適な環境を維持するため、専門事業者へ委託いたします。

また、業務再委託計画については、業務開始前に当協会の規程に基づき選定を行い、藤沢市へ再委託承諾の申請を行います。

なお、再委託先は、藤沢市に登録した事業者及び市内事業者を優先し、選定基準は、公平性、透明性を高めるため、藤沢市契約規則に準拠し制定した、藤沢市まちづくり協会契約に関する規程等に定める基準に基づき決定いたします。

④ 公衆衛生の維持管理

場内を係員が毎日巡回し、ゴミ拾い清掃や掃き清掃を行うことで、施設の美観保持に努めてまいります。

また、発券機や精算機等の、お客様が直接手で触る機械については、ウイルスや菌を除去するよう、念入りに清掃を行ってまいります。

6. 危機管理体制

(1) 防犯・防災対策

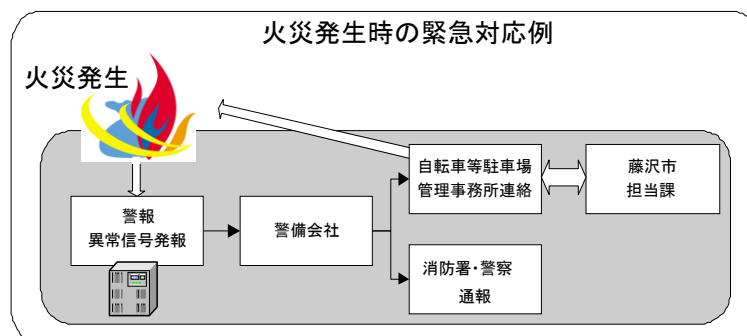
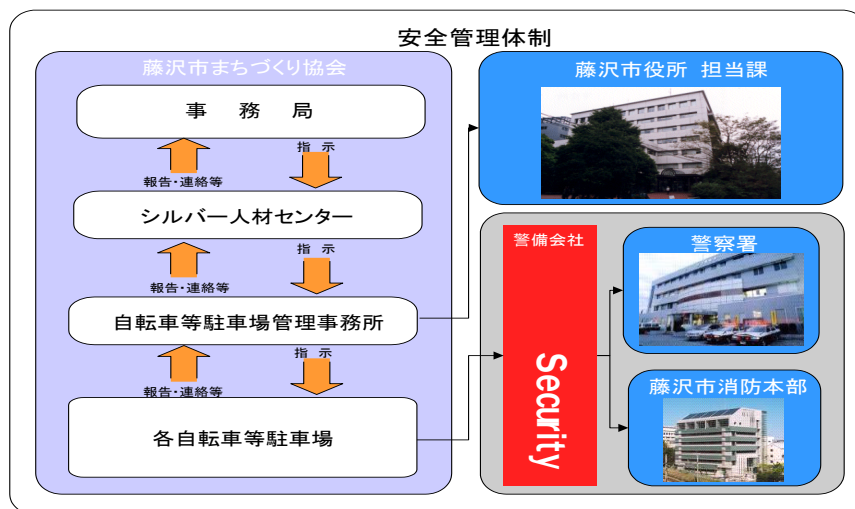
① 安全管理体制

施設ごとに定期的な場内巡回を行うほか、現場責任者や職員の施設巡回により異常の早期発見及び犯罪等の未然防止に努めてまいります。

自動火災報知設備とセキュリティシステムが連動した施設においては、警備会社による遠隔監視により、火災及び管理室への侵入に24時間体制で対応いたします。

火災及び地震等の緊急時には、「自転車等駐車場管理運営マニュアル」及び「消防計画」に基づき避難誘導など利用者の安全確保を行うとともに、管理事務所への連絡や藤沢市、警察及び消防署等関係機関への迅速な通報及び報告を行い、適切に対処する体制を整えます。

また、当協会では自然災害に適切な対応が行えるよう、災害対策本部設置要綱を制定し、災害対策に関わる組織運営及び配備体制など必要な事項を定めております。



② 防犯カメラの活用による防犯対策とセキュリティシステムによる警備体制

有人管理時間帯には、係員による定期的な巡回を行い、いたずらや盗難等の犯罪を未然に防止するとともに、防犯カメラを設置し、犯罪抑止力としても活用いたします。

また、各施設の管理室には、金庫内の現金やお客様の個人情報が入金されていることから、セキュリティシステムによる夜間警備を行います。



③ 防犯キャンペーンへの協力と警察官による夜間パトロール

藤沢市や警察署、交通安全協会が実施する防犯キャンペーン活動に協力し、ポスター掲示や呼びかけ活動を行い、防犯に対する取組み姿勢をPRするとともに、防犯対策として、自転車等駐車場最寄りの交番の警察官に、夜間パトロール中の立ち寄りを依頼します。

(2) 緊急時の対応

当協会は、災害発生時を想定した事業継続基本方針を策定する他、「事業継続計画 (BCP) 地震編」及び「事業継続計画 (BCP) 感染症編」を策定しております。災害や感染症の発生時には、当協会が策定した「BCP地震編」及び「BCP感染症編」に基づいて、速やかな対応を行えるよう備えてまいります。

① 災害発生時(緊急時)の対応

大地震発生時には、「BCP地震編」に基づき、危機管理体制をとるとともに、地震情報を速やかに入手して藤沢市の関係機関と連携し、お客様の安全を確保いたします。

また、災害により生じた被害については、速やかに状況を確認し安全対策を図るとともに、復旧方法について、市主管課と協議いたします。

風水害時には、藤沢市防災配備体制に準じて運営管理責任者の指示のもと、職員を配備し、施設の巡回調査により危険箇所の発見、対策、報告を行い、お客様への情報提供並びに安全確保を図ります。

② 新型コロナウイルス等の対応

施設内での新型コロナウイルス感染拡大防止策として、係員のマスク着用、受付窓口のビニール遮へい、精算機等機械の消毒等を行ってまいります。

また、緊急事態宣言等が国や県から発令された場合は、施設運営の継続等について藤沢市と協議し、感染拡大の防止に努めてまいります。

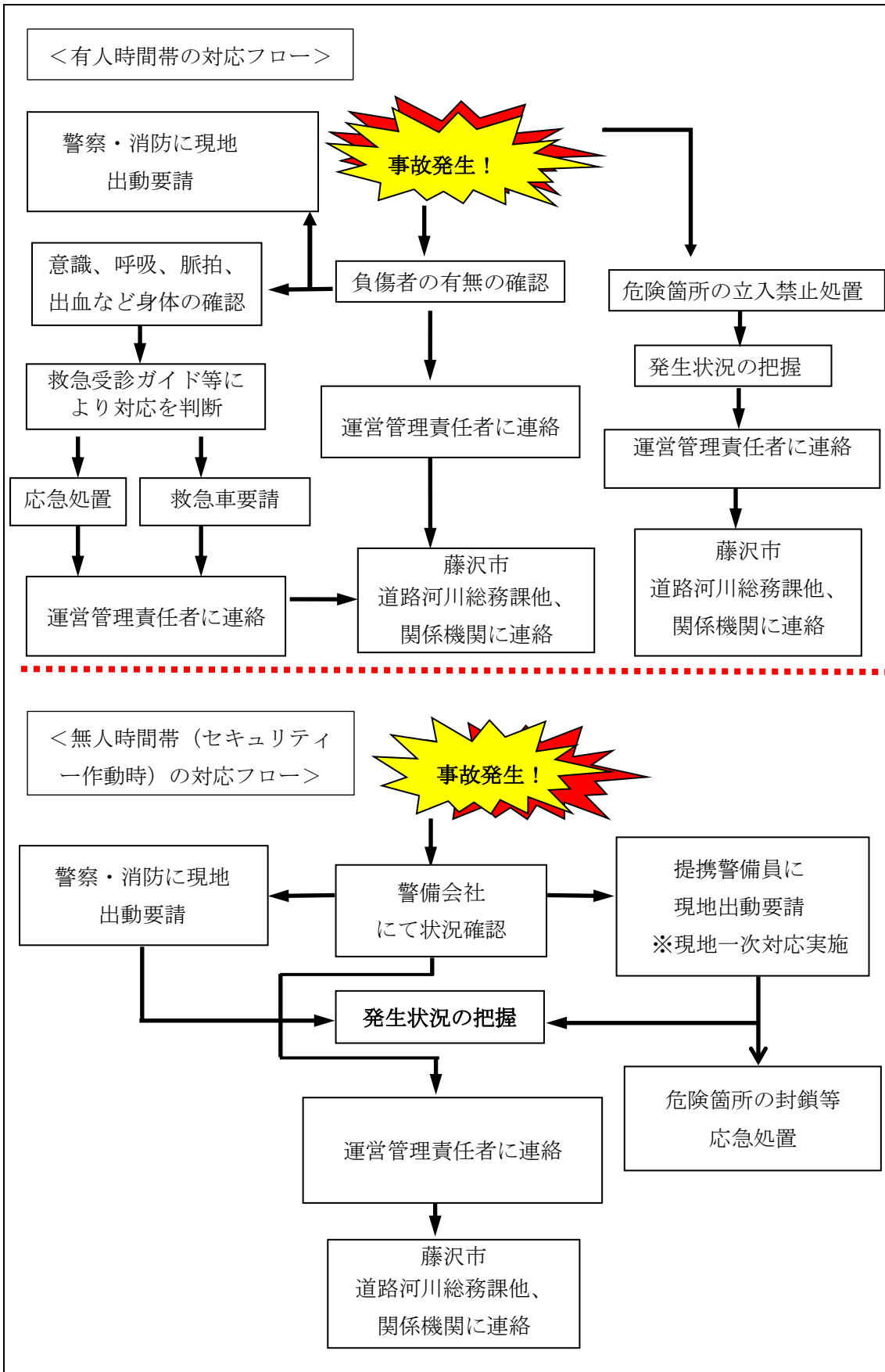
③ 事故等緊急時の対応

事故等発生時にはケガ人の救助を最優先としたうえ、二次災害防止のため現場付近を立ち入り禁止にするなどの処置を行い、事故発生状況の確認、事故原因の究明、再発防止策を検討し、迅速な対応を図ります。

また、お客様の急病等に備え、係員の救命講習の受講を進め、的確な対処を図るよう体制を整えてまいります。



< 講習会受講風景 >



7. 人員体制・経費

(1) 人員体制・経費

① 労働法令の遵守や雇用・労働条件への適切な配慮

当協会では、職員の雇用・労働条件について、「労働基準法(昭和24年法律第49号)」、「労働契約法(平成19年法律第128号)」、「労働安全衛生法(昭和47年法律第57号)」、「最低賃金法(昭和34年法律第137号)」、及び「障がい者の雇用の促進等に関する法律(昭和35年法律第123号)」等を遵守しております。

② 指揮命令系統と責任体制、統括責任者について

お客様のサービス向上、安全管理、施設の維持・改善を機能的に実現するため、役割と責任を明確にした以下の指揮命令系統で運営をコントロールいたします。

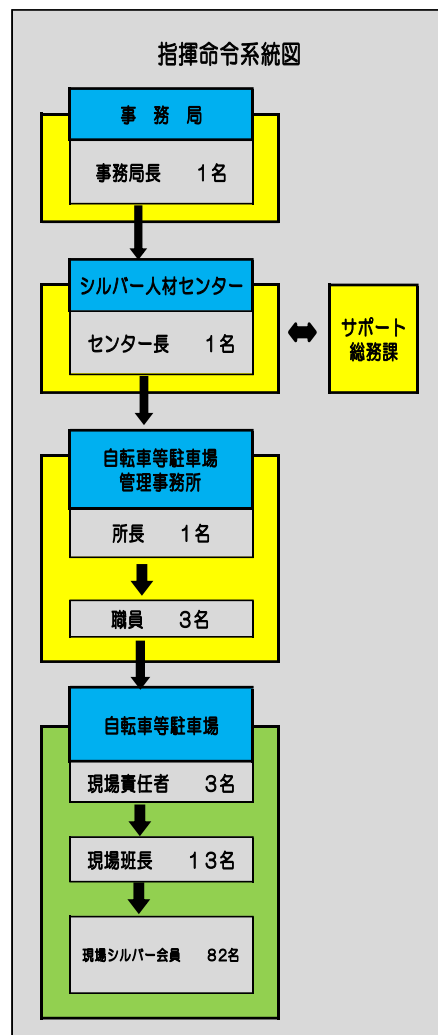
ア 自転車等駐車場の統括管理には、当協会の事務局長を配置いたします。

イ シルバー人材センター事業に係る会員の就業に関しては、シルバー人材センター長がその役割と責任を果たします。

ウ 自転車等駐車場の運営管理責任者は、自転車等駐車場管理事務所長がその役割と責任を果たします。

エ 運営管理責任者は、PDCAサイクルにより管理運営に係る方針を具体的に展開し、計画(PPLAN)、実施(DO)、確認(CHECK)、改善(ACTION)をさせる役割と責任を果たします。

オ 自転車等駐車場管理事務所の職員は、管理運営に係る計画を具体的に実施し、確認、改善しながら、サービス品質の維持と向上を図る役割と責任を果たします。



カ 現場責任者は自転車等駐車を巡回し、運営管理責任者の指示、命令を徹底する一方、利用者の意見、要望、問題などを報告いたします。

また、各施設の係員に対し接客等のチェックや指導を行うことで、お客様から信頼されるような人材の育成を図ります。

キ 現場班長は率先してお客様の接客と管理にあたり、自ら範を示すことで係員をとりまとめます。

③ 利用実態分析に基づくシルバー会員の配置

当協会では、配置と勤務体制は、お客様サービスの根幹に関わる重要な問題と認識しております。

そのことから、施設の管理実績を最大限に活かしたサービスを提供するため、日頃のお客さまからの意見、要望とともに、全施設の平日、土・日曜日の一時利用や定期の更新手続きの状況を鑑み、最適で効率的な係員の配置と勤務体制で運営してまいります。

④ 配置及び勤務体制の基本

係員の配置と勤務体制は、就業時間と就業表を作成して運営いたします。

施設の有人管理時間帯には1人以上の配置を基本とし、定期更新時期等の繁忙時や日曜・祝日・施設規模・利用台数等を考慮し、柔軟な係員配置により、適切な配置と勤務体制を行ってまいります。(追加施設分別紙2)

施設名 鶴沼海岸駅自転車等駐車場／鶴沼海岸駅第2自転車駐車場／片瀬江ノ島駅第1自転車駐車場／江ノ島駅自転車等駐車場																												
区分	勤務日	勤務名	勤務時間	時間数	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24					
通常日	月～金	一般係員	06:15～13:30	6.25h	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■					
			06:15～13:30	6.25h	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■			
			06:15～9:15	3.00h	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■			
			13:15～20:15	6.00h	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■			
			13:15～20:15	6.00h	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■			
	年間日数	244日	合計	27.50h	月～金(祝日を除く)																							
	土	一般係員	06:15～13:30	6.25h	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■				
			06:15～13:30	6.25h	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■			
			13:15～20:15	6.00h	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■			
			13:15～20:15	6.00h	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■			
	年間日数	50日	合計	24.50h	土(祝日を除く)																							
	日曜・祝日	一般係員	06:15～13:30	6.25h	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■				
06:15～13:30			6.25h	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■				
13:15～20:15			6.00h	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■				
13:15～20:15			6.00h	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■				
年間日数	67日	合計	24.50h	日曜52日・祝日(祝日振替を含む)13日																								
月～土(金)	短勤係員																											
		年間日数	294日	合計	0.00h	月～土																						
定期更新期間追加勤務	年間日数	一般係員																										
		合計	0.0h																									

<就業時間と就業表>

⑤ 職員等の育成と研修計画

ア 職員等の育成に係る全体方針

当協会は、藤沢市の出資法人として人材育成に係る全体方針を次のように定め取組んでいます。当該指定管理事業に携わる全ての職員と係員がこの方針に基づき、藤沢市の公共施設の管理を行うものとして、自覚と意識をさらに高めるよう人材の育成を行ってまいります。

「藤沢市まちづくり協会の人材育成に係る全体方針」

藤沢市まちづくり協会は、きめ細かな市民サービスの向上を図ることにより、魅力ある都市形成と豊かな地域社会の実現に努めるため藤沢市により設立された公益法人であるとともに、公共施設の管理事業を主に行なっていることから、次の職員像を理想に掲げ、市民一人ひとりから信頼を寄せられる職員を育成するよう努めるものである。

- ・ 市民に信頼される職員
- ・ 高い業務遂行能力を持った職員
- ・ まちづくり協会の役割を理解し、自ら考え行動する職員

イ お客様への接遇対応

自転車等駐車場は、お子様から高齢者まで様々な方々がご利用される施設であることから、全てのお客様がまた利用したいと思っていただけるよう、係員は接遇マニュアルに沿った統一的な対応を図るとともに、定期的に接遇研修を受講いたします。

ウ 研修計画

人材育成の考え方とともに、当協会の「職員研修要綱」に基づいて、施設管理に役立つ各種研修や接遇研修を組み合わせた体系的な研修を実施します。

- ・ 接遇研修
- ・ 個人情報保護及び情報公開研修
- ・ 情報セキュリティ研修
- ・ 危機管理研修
- ・ 普通救命講習
- ・ その他研修



エ 職員の資格取得制度について

当協会では、資格の取得が担当業務に関する知識の獲得に役立つとともに、業務の質の向上を図るうえでも大変重要と考え、次の制度等により積極的に資格の取得を推進しております。

- 通信教育助成制度

職員の自己研鑽を支援し、業務に必要な知識やビジネスの常識の習得、業務遂行能力の向上を目的に、通信教育の費用の一部助成を行っております。

- 資格取得支援制度

法的に必要な資格の取得や組織的に業務遂行能力の向上を図る場合など、取得に必要な費用の支援を行い、資格の取得を推進しております。

- eラーニング

情報セキュリティやハラスメント防止等に関する必修コースに加え、職員の職務遂行能力の向上を目的として100以上のコースから受講することが可能になっております。

オ 当協会の資格取得実績について

当協会の職員が取得している、当該指定管理事業の業務遂行上、必要な資格及び受講した講習の一例は次のとおりとなっております。

NO	資格名	NO	資格名
1	駐車監視員資格者	11	藤沢市消防本部普通救命講習 I
2	建築物環境衛生管理技術者	12	警備業務(1号・3号警備)
3	第一種衛生管理者	13	警備員指導教育責任者
4	衛生推進者養成講座	14	防犯整備士
5	乙種第4類危険物取扱者	15	サービス介助者(2級・準2級)
6	丙種危険物取扱者	16	2級建築士
7	一般毒物劇物取扱者	17	宅地建物取引士
8	甲種防火管理者	18	電気工事士
9	藤沢市消防局上級救命講習	19	ユニバーサルデザインコーディネーター3級
10	藤沢市消防防災リーダー講習	20	心のバリアフリー推進員養成研修講座

⑥ シルバー人材センター会員の就業に関する施策について

当協会が運営するシルバー人材センターは、高齢者等の雇用の安定等に関する法律の趣旨に基づき、神奈川県指定を受けて設置されており、藤沢市の「いきいき長寿プランふじさわ2023」での「高齢者の就労・就業支援」の一躍をも担っております。

シルバー人材センターでは、除草・清掃、植木剪定、草刈、駐車場・駐輪場管理業務等の高齢者の臨時的かつ短期的な就業又は軽易な業務に係る就業の機会を確保し、組織的に提供すること及び社会参加等を推進する事業を行うことで、高齢者の生きがいの充実と福祉の増進を図るとともに、活力ある地域社会の実現に寄与しております。

シルバー人材センターの令和2年度における登録会員数は2,514人で、実就業人数が1,009人となっており、このうち、自転車等駐車場に携わった会員の人数は132人で、約13%を占めていることから、自転車等駐車場の指定管理事業を最も重要な事業のひとつと考えております。

また、当協会が藤沢市から受託し、シルバー人材センターで行っている駅前自転車対策事業(街頭指導・放置自転車移動・移動自転車保管)との連携を図ることで、放置自転車防止の推進に努めていきたいと考えております。

⑦ シルバー人材センター会員の就業計画について

自転車等駐車場指定管理事業をシルバー人材事業の一環として実施することにより、シルバー人材センター会員に対して安定して継続した就業環境を堅持いたします。

なお、シルバー人材センター会員については、施設の利用実態分析(「利用実態分析表」)に基づき就業を計画し、月1回の就業相談説明会やホームページ、テレフォン情報サービスによる自転車等駐車場業務の案内や就業条件(「会員及び会員の就業等に関する規定」のとおり)、業務内容の説明等を行うことで、適性のある人員の確保に努めてまいります。

⑧ 高齢者の採用による市内の雇用創出について

自転車等駐車場の係員には、シルバー人材センターの登録会員(60歳以上)を配置することにより、市内在住の高齢者の雇用創出に努めてまいります。

(2) 収支予算書

① 年度別収支予算 (単独)

1. 収入

単位：千円

科 目	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度	令和8年度
事業収入	10,502	21,061	21,090	21,120	21,150
雑収入	0	0	0	0	0
合 計	10,502	21,061	21,090	21,120	21,150

2. 支出

単位：千円

科 目	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度	令和8年度
人件費	0	0	0	0	0
配分金	468	960	984	1,009	1,035
旅費交通費	0	0	0	0	0
需用費	消耗品費	28	56	56	56
	印刷製本費	28	56	56	56
	修繕費	0	330	330	330
	燃料費	0	0	0	0
	小 計	56	442	442	442
光熱費	197	394	394	394	394
役務費	通信運搬費	80	159	159	159
	保険料	2	3	3	3
	手数料	135	273	276	279
	小 計	217	435	438	441
賃借料	0	0	0	0	0
委託費	2,312	4,352	4,352	4,352	4,352
諸謝金	0	0	0	0	0
租税公課	41	58	58	58	58
事務費	24	48	50	51	52
計	3,315	6,689	6,718	6,747	6,777
諸経費	106	211	211	212	212
市納付金	6,434	12,868	12,868	12,868	12,868
消費税	647	1,293	1,293	1,293	1,293
合 計	10,502	21,061	21,090	21,120	21,150

消費税の算出について（以下金額は令和4年を例としています）

支出科目における消費税の算出方法としては、収入の内消費税額955千円から、支出の内消費税額308千円（配分金から諸経費までの支出合計から、保険料、租税公課を除いた3,378千円の内消費税額）を除いた、647千円を計上しております。

支出の消費税対象額①	3,378	6,839	6,868	6,898	6,928
収入の内消費税分①	955	1,915	1,918	1,921	1,923
支出の内消費税分②	308	622	625	628	630
支払消費税額①-②	647	1,293	1,293	1,293	1,293

② 年度別収支予算（全体）

1. 収入

単位：千円

科 目	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度	令和8年度
事業収入	355,025	369,176	372,684	376,147	380,038
雑収入	10	10	10	10	10
合 計	355,035	369,186	372,694	376,157	380,048

2. 支出

単位：千円

科 目	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度	令和8年度	
人件費	28,583	28,670	28,656	28,603	28,934	
配分金	125,984	129,764	133,076	136,387	139,701	
旅費交通費	400	400	400	400	400	
需用費	消耗品費	4,528	4,556	4,556	4,556	4,556
	印刷製本費	3,028	3,056	3,056	3,056	3,056
	修繕費	4,000	4,330	4,330	4,330	4,330
	燃料費	300	300	300	300	300
	小 計	11,856	12,242	12,242	12,242	12,242
光熱費	10,714	10,911	10,911	10,911	10,911	
役務費	通信運搬費	2,003	2,082	2,082	2,082	2,082
	保険料	202	203	203	203	203
	手数料	3,061	3,225	3,254	3,282	3,313
	小 計	5,266	5,510	5,539	5,567	5,598
賃借料	2,588	2,588	2,588	2,588	2,588	
委託費	29,935	31,975	31,975	31,975	31,975	
諸謝金	200	200	200	200	200	
租税公課	51	68	68	68	68	
事務費	6,300	6,489	6,655	6,820	6,986	
計	221,877	228,817	232,310	235,761	239,603	
諸経費	1,505	1,611	1,611	1,612	1,612	
市納付金	119,889	126,323	126,323	126,323	126,323	
消費税	11,764	12,435	12,450	12,461	12,510	
合 計	355,035	369,186	372,694	376,157	380,048	

※収支予算書（全体）の記載金額については、従前施設数の収支予算書計上額に、追加施設分として示した収支予算書（単独）の金額を加算した金額となっています。

(3) 効率的な運営

- ① 当協会では、機械式の施設と有人の管理施設において、お客様のサービスや安全管理が低下しないよう配慮し、必要な人数の係員を配置してまいります。

配置人数や配置時間等は、長年の管理運営実績を活かし、各施設の利用実態を分析したうえで効率的に配置し、経費の縮減を図ってまいります。

- ② 巡回管理による経費の縮減

機械式施設を含む無人の施設については、従来近隣施設の係員が巡回し、料金回収や清掃等を行っていましたが、今後は自転車管理事務所に全ての無人施設を管理する係員を配置し、一体管理を行うことで効率的な運営を行ってまいります。

無人施設

- ・ 藤沢駅北口市役所前第2自転車駐車場
- ・ 藤沢駅北口路上自転車駐車場
- ・ 藤沢駅南口第2ミニバイク駐車場
- ・ 藤沢駅南口路上自転車駐車場
- ・ 藤沢駅南口路上第2自転車駐車場
- ・ 藤沢駅南口第2自転車駐車場
- ・ 鵜沼海岸駅第2自転車駐車場
- ・ 善行駅西口自転車等駐車場
- ・ 善行駅東口自転車等駐車場
- ・ 湘南台駅東口路上第1自転車駐車場
- ・ 湘南台駅東口路上第2自転車駐車場
- ・ 片瀬江ノ島駅第1自転車駐車場
- ・ 江ノ島駅自転車等駐車場
- ・ 藤沢本町駅自転車駐車場(追加)
- ・ 藤沢本町駅第2自転車駐車場(追加)

- ③ その他経費の節約

公共施設の温室効果ガスの削減と省エネのため、一部LED化していない施設照明のLED化を段階的に導入してまいります。

また、事務用機器等の借入れ等の契約の締結にあたっては、複数年にわたる契約を締結し、経費の縮減と業務の効率化を図ってまいります。

8. 藤沢市の施策への理解

(1) 情報の管理体制

① 情報公開に関する基本的な考え方

当協会が保有する情報については、公開を原則とし、非公開とする情報は必要最小限にとどめ、積極的に情報提供するよう努めてまいります。

また、公開請求にあたっては、個人情報の保護に配慮しつつ、「藤沢市情報公開条例」及び当協会の規程に基づき、迅速かつ適正に対処いたします。

② 情報公開に関する規程の整備状況

当協会では、既に次の規程を整備するとともに周知し、保有する情報の公開に努めてまいります。

- ・ 情報公開規程
- ・ 情報公開要綱
- ・ 評議員会及び理事会の会議の公開に関する要綱
- ・ 公益財団法人藤沢市まちづくり協会が藤沢市の公の施設の指定管理者として行う業務に係る藤沢市情報公開条例施行規程
- ・ 情報公開事務取扱要領

③ 文書管理について

当協会は、「藤沢市行政文書取扱規程」に準じ、次の規程及び要綱を整備しています。この規程等に基づき、指定管理者として作成または受領する文書について管理を行い、指定期間終了後は速やかに藤沢市に引継いたします。

- ・ 文書取扱規程
- ・ 文書取扱要綱

④ 情報セキュリティ対策について

当協会が保有する情報資産については、「情報セキュリティポリシー」等を整備し、その保護に努めております。

また、情報の重要性・漏洩による社会的影響及びリスクについての理解を図るため、定期的に情報セキュリティに関する研修を行っております。当該研修においては、情報漏洩防止に関する基本的な知識はもちろん、実際に発生した情報漏洩事件の内容紹介等により、情報セキュリティの重要性を共有しております。

⑤ 個人情報の管理

自転車等駐車場の管理運営においては、お客様の個人情報を扱うことも多いことから「個人情報保護法」及び「個人情報の保護に関する法律」及び「行政手続における特定の個人を識別するための番号の利用等に関する法律」、並びに「藤沢市個人情報の保護に関する条例」を遵守し、指定管理者として適切に個人情報の管理を行ってまいります。

⑥ 個人情報保護方針

当協会では、「個人情報保護方針」を制定して職員に周知徹底を図るとともに、ホームページ上で公開しております。

また、個人情報を収集する際には、その利用目的を明らかにし適正かつ公正な手段により本人から直接収集いたします。収集した個人情報については、事前に同意を得た目的のみに利用し、適正かつ安全に管理いたします。

⑦ 個人番号及び特定個人情報の適正な取扱いに関する基本方針

当協会では、「個人番号及び特定個人情報の適正な取扱いに関する基本方針」を平成27年12月9日に制定し、職員に周知徹底するとともにホームページ上で公表しております。

また、特定個人情報等の適正な取扱いの確保について組織として取組むため、事業者の名称、関係法令及びガイドライン等の遵守、利用目的、安全管理措置に関する事項、委託に関する事項、継続的改善、特定個人情報等の開示及び質問及び苦情処理の窓口について明示、周知しております。

⑧ 個人情報に関する規程の整備状況

当協会では、既に次の規程を整備、職員に周知し個人情報の保護に努めております。

- ・ 個人情報の保護に関する規程
- ・ 個人情報の保護に関する要綱
- ・ 公益財団法人藤沢市まちづくり協会が藤沢市の公の施設の指定管理者として行う業務に係る藤沢市個人情報の保護に関する条例施行規程
- ・ 個人情報保護事務取扱要領
- ・ 個人番号及び特定個人情報の適正な取扱いに関する基本方針
- ・ 個人番号及び特定個人情報取扱規程
- ・ 防犯カメラ運用基準

⑨ 個人情報保護研修の実施

当協会では、個人情報の保護に関する研修を毎年継続して受講しておりますが、今後も引き続き受講することで、個人情報の重要性や危険性、事故発生時のリスク等についての意識を共有してまいります。

(2) 人権施策への理解

当協会は、「藤沢市人権施策推進方針」に基づき、人権尊重の視点に立って、自転車等駐車場の管理運営を行います。

自転車等駐車場は、不特定多数の様々な方が利用されることを常に意識し、指定管理者として事業に取り組むにあたっては平成28年3月に改訂された「藤沢市人権施策推進方針【改訂版】」に沿ったものになっているかのチェックを行ってまいります。

- ・ お客様とのコミュニケーションを大切にし、積極的な挨拶と声掛けに努めます。
- ・ お客様に注意を行う場合は、相手の気持ちを損なう言葉遣いに配慮いたします。
- ・ 苦情対応においては、苦情を申し出た方の話をよく聞き、尊厳を損なうことのないよう誠意をもって対応いたします。
- ・ 人権擁護の視点からも、個人情報については漏洩がないよう十分留意し、適正な保護、管理を行います。
- ・ 高齢者やハンディキャップのある方も施設内を気持ちよく利用できるようユニバーサルデザイン化・バリアフリー化を推進いたします。
- ・ 心のバリアフリーの促進やセクシャル・マイノリティの人権尊重等についても、藤沢市の施策に沿った取組みを積極的に推進いたします。



(3) 暴力団排除への対応

① 暴力団による不当な行為に対する取組みについて

当協会は、指定管理者として公共施設の管理運営業務を実施するにあたり、「不当行為等の対策に関する要綱」や対応マニュアルを整備し、不法行為・不当行為に対応してまいります。

また、「藤沢市暴力団排除条例」に基づき、安全で安心な社会の実現に貢献できるよう、不当な行為に対しては、適切に対応し管理運営を行ってまいります。

② 不当行為等の対策に関する要綱等の整備状況

当協会は、次の要項等に沿った対応を行うよう、職員や係員に周知してまいります。

- ・ 不当行為等の対策に関する要綱
- ・ 不当行為等対応マニュアル

③ 不当要求防止責任者の選定

当協会は、運営管理責任者を「不当要求防止責任者」として選定し、不当行為に対して、職員一丸となって適切な対応を図ってまいります。

なお、運営管理責任者は、「暴力団員による不当な行為の防止等に関する法律」に基づき、公益財団法人神奈川県暴力追放推進センターが主催する講習を受講し、暴力団に関する情報、対策法、対応要領等について職員に伝え、適切な対応が取れる体制を構築してまいります。



9. 特記事項

(1) 接遇の向上に向けた取組み

自転車等駐車場は、お子様から高齢者まで様々な方々がご利用される施設であることから、全てのお客様にまた利用したいと思っていただけるよう、係員はもちろん、その他の指定管理事業に携わる全ての者が「規範マニュアル」や「接遇・苦情対応について」に沿った統一的な対応を図るとともに、毎年接遇研修を受講いたします。

① 教育及び指導

今後も継続して係員及び職員を対象とした、接遇研修や顧客満足度研修等を実施してまいります。

また、各施設を現場責任者等が巡回し、接遇に関する指導を行うとともに、班長会議等で実際に行った接遇に関する事例などを報告しあい、情報の共有化を図ります。

② モニタリングの実施(覆面調査の実施)

職員等が実際に施設を利用し、係員に質問や苦情を言うことで、接遇実態をモニタリングいたします。

③ マニュアルの活用

各施設係員が全てのお客様に対して、同じ対応ができるように作成した「規範マニュアル」と「接遇・苦情対応について」を活用し、日々の業務に活かしてまいります。



外部講師による接遇研修の様子



職員による個人情報保護研修の様子

(2) 独自の利用料金体系の提案

利用料金については、「藤沢市自転車等駐車場条例」に定める金額を利用料金として適用することで、藤沢市内の民間自転車等駐車場の料金と均衡を保ち、公共自転車等駐車場としてお客様負担の公平性を保持いたします。

また、複数階層の施設における定期利用料金は、過去の利用実績等から、階層ごとに料金を設定するとともに、湘南台駅東口地下自転車駐車場及び六会日大前駅西口自転車等駐車場には学生料金を設定いたします。

なお、利用料金の減額、免除については「藤沢市自転車等駐車場条例施行規則」に従って適切に実施してまいります。

◇一時利用料金◇

施設名	自転車	原動機付自転車	自動二輪車
全施設	100 円	200 円	300 円

◇定期利用料金◇

	施設名	利用の 期間等	自転車	原動機付 自転車	普通自動 二輪車	
1	藤沢駅北口市役所前第 1 自転車等駐車場	1 階	1 月		3,000 円	
			3 月		9,000 円	
			6 月		18,000 円	
		2 階	1 月	1,800 円		
			3 月	5,400 円		
			6 月	10,800 円		
		3 階	1 月	1,500 円		
			3 月	4,500 円		
			6 月	9,000 円		
2	藤沢駅北口市役所前第 2 自転車駐車場	A	1 月	2,000 円		
			3 月	6,000 円		
			6 月	12,000 円		
		B	1 月	1,800 円		
			3 月	5,400 円		
			6 月	10,800 円		
3	藤沢駅北口 自転車等駐車場	地 階	1 月	2,000 円		3,500 円

			3月	6,000円		10,500円
			6月	12,000円		21,000円
		1階	1月	2,000円		
			3月	6,000円		
			6月	12,000円		
		2階	1月	1,800円		
			3月	5,400円		
			6月	10,800円		
		3階	1月	1,500円		
			3月	4,500円		
6月	9,000円					
4	藤沢駅北口第2 自転車等駐車場	1月	2,000円	3,000円		
		3月	6,000円	9,000円		
		6月	12,000円	18,000円		
5	藤沢駅南口 自転車等駐車場	地階	1月		3,000円	
			3月		9,000円	
			6月		18,000円	
		1階	1月	2,000円		
			3月	6,000円		
			6月	12,000円		
		2階	1月	1,800円		
			3月	5,400円		
			6月	10,800円		
		3階	1月	1,500円		
3月	4,500円					
6月	9,000円					
6	藤沢駅南口第2 ミニバイク駐車場	1月		2,500円	3,000円	
		3月		7,500円	9,000円	
		6月		15,000円	18,000円	
7	辻堂駅北口 自転車等駐車場	地階	1月		3,000円	
			3月		9,000円	
			6月		18,000円	

		1 階	1月	2,000円	3,000円	
			3月	6,000円	9,000円	
			6月	12,000円	18,000円	
		2 階	1月	1,800円		
			3月	5,400円		
			6月	10,800円		
		3 階	1月	1,500円		
			3月	4,500円		
			6月	9,000円		
8	辻堂駅北口 交通広場自転車駐車場	1 階	1月	2,000円		
			3月	6,000円		
			6月	12,000円		
		2 階	1月	1,800円		
			3月	5,400円		
			6月	10,800円		
9	辻堂駅南口 自転車駐車場	1 階	1月	2,000円		
			3月	6,000円		
			6月	12,000円		
		2 階	1月	2,000円		
			3月	6,000円		
			6月	12,000円		
3 階	1月	1,800円				
	3月	5,400円				
	6月	10,800円				
10	長後駅東口 自転車等駐車場	1 階	1月	2,000円		
			3月	6,000円		
			6月	12,000円		
		2 階	1月	1,800円		
			3月	5,400円		
			6月	10,800円		
3 階	1月	1,500円				
	3月	4,500円				

			6月	9,000円		
		屋外	1月		2,500円	
			3月		7,500円	
			6月		15,000円	
11	長後駅西口 自転車等駐車場		1月	1,500円	2,500円	
			3月	4,500円	7,500円	
			6月	9,000円	15,000円	
12	湘南台駅東口 地下自転車駐車場	学生	1月	1,800円		
			3月	5,400円		
			6月	10,800円		
		一般	1月	2,000円		
			3月	6,000円		
			6月	12,000円		
13	六会日大前駅東口 自転車駐車場	1階	1月	2,000円		
			3月	6,000円		
			6月	12,000円		
		2階	1月	1,800円		
			3月	5,400円		
			6月	10,800円		
		3階	1月	1,500円		
			3月	4,500円		
			6月	9,000円		
14	六会日大前駅西口 自転車等駐車場	学生	1月	1,800円	3,000円	3,500円
			3月	5,400円	9,000円	10,500円
			6月	10,800円	18,000円	21,000円
		一般	1月	2,000円	3,000円	3,500円
			3月	6,000円	9,000円	10,500円
			6月	12,000円	18,000円	21,000円
15	善行駅東口 自転車等駐車場		1月	1,500円	2,500円	3,000円
			3月	4,500円	7,500円	9,000円
			6月	9,000円	15,000円	18,000円
16	善行駅西口自転車等駐車場		1月	1,500円	2,500円	3,000円

			3月	4,500円	7,500円	9,000円
			6月	9,000円	15,000円	18,000円
17	鶴沼海岸駅 自転車等駐車場	1階	1月	2,000円		
			3月	6,000円		
			6月	12,000円		
		2階	1月	1,800円		
			3月	5,400円		
			6月	10,800円		
		屋外	1月	1,500円	2,500円	3,000円
			3月	4,500円	7,500円	9,000円
			6月	9,000円	15,000円	18,000円
18	鶴沼海岸駅第2 自転車駐車場	1月	2,000円			
		3月	6,000円			
		6月	12,000円			

(3) 施設修繕計画の提案

当協会では平成11年度から現在まで23年間にわたり、有料自転車等駐車場の管理運営に携わってまいりました。

この間、多くの施設において老朽化による安全性や利便性の低下が確認されたため、小規模修繕については、リスク分担の範囲内で当協会が対応するとともに、市と協議しながら収支差額金の充当による修繕も行うことで、施設の維持保全に努めてまいりました。

小規模修繕の実施にあたっては、老朽化の著しい施設が主に平成12年以前に建設されていたことから、具体的な劣化状況を把握するため、平成28年に藤沢駅北口市役所前第一・藤沢駅北口市役所前第二・藤沢駅北口・藤沢駅南口・辻堂駅北口・辻堂駅南口・長後駅東口・六会日大前駅東口・六会日大前駅西口・鶴沼海岸駅の10施設において、独自に建物調査を実施いたしました。

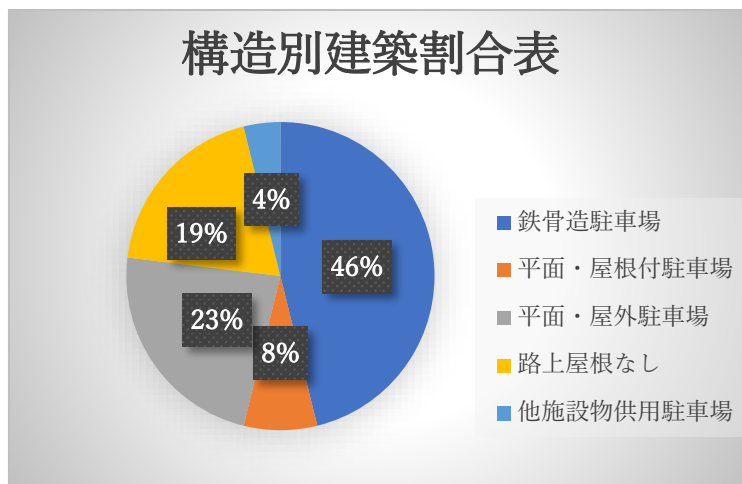
その後、当該調査の結果に基づき、一部の施設において小規模修繕を実施するなど、可能な範囲で対応してまいりましたが、老朽化の進行に対する総合的な検討までには至っておらず、長期的な老朽化対策が必要な状況となっております。

この様な状況を踏まえ、当該指定管理期間中において、次のとおり施設の長寿命化に資する施設修繕計画を策定し、コスト縮減を含め、安全安心な施設の維持に努めてまいります。

① 施設の現状

ア 構造別建築割合

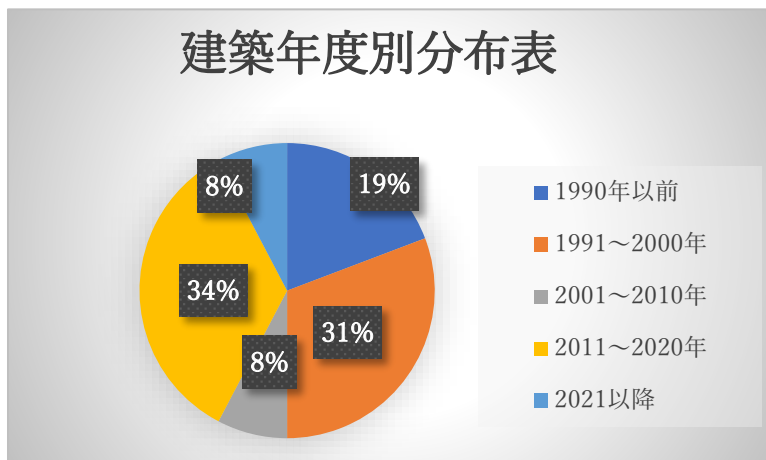
藤沢市の自転車等駐車場の建設状況は鉄骨造駐車場12施設、平面・屋根付駐車場2施設、平面・屋外駐車場6施設・路上屋根なし駐車場5施設、その他1施設、合計26施設となっております。



※他施設物供用駐車場=湘南台駅地下駐車場

イ 建築年度

建築年度は、1990年以前5施設、2000年まで8施設、2010年まで2施設、2020年まで9施設、2021年以降2施設、建設後20年経過した施設は、全体の半数の50%となっております。



ウ 老朽化の状況

自転車等駐車場の階層建築物の主要構造は鉄骨造が大半で、1番古い藤沢駅北口市役所前第1自転車等駐車場は、1988年に建築され今年で33年が経過しております。

この間、計画的な修繕が実施されてきていない状況であるため、主要構造物の塗装の剥がれ、錆の発生、屋根からの雨漏り、コンクリートのクラック、欠損等の傷みが見受けられます。

また、その他の施設においても同様の症状が多く発生しており、消火用水揚水ポンプや地下排水ポンプ等の設備機器は、劣化による作動不良等も発生しております。



鶴沼海岸駅自転車等駐車場屋根腐食箇所（上面）
※状況：腐食が酷く鉄部分に穴が発生



鶴沼海岸駅自転車等駐車場屋根腐食箇所（下面）
※状況：長年の雨漏りにより主要構造部に腐食が発生



藤沢駅北口自転車等駐車場（大規模修繕対象）
※状況：外壁のパネル全般に反りが生じ、端部には欠損が発生

エ これまでの修繕事例

当協会では、今まで収支差額金の充当などにより、次のような修繕を実施してまいりました。

- 塗装修繕工事(長後駅東口自転車等駐車場)・・・一部
- 屋根腐食箇所等修繕工事(鵜沼海岸駅自転車等駐車場)・・・応急対応
- 照明灯交換工事(鵜沼海岸駅自転車等駐車場)
- 漏水対策雨受設置等修繕工事(藤沢駅市役所前第1自転車等駐車場)
- 排水ピット等取替修繕工事(辻堂駅北口自転車等駐車場)
- 漏水受樋設置等修繕工事(湘南台駅東口地下自転車等駐車場)
- 建屋出入口路面排水処理修繕工事(鵜沼海岸駅自転車等駐車場)

〈長後駅東口自転車等駐車場〉



塗装修繕前



2020年3月 塗装修繕後

状況：天井部分の塗装剥がれが酷く、利用者に塗装の破片が落ちる可能性がある

対策：天井及び壁のケレンを行い、塗装を施した

〈鶴沼海岸駅自転車等駐車場〉



塗装修繕前

状況：屋根塗装の劣化が酷く、一部腐食している部分があり、雨漏りが発生



腐食状況拡大



2020年2月塗装修繕後

対策：腐食箇所、洗浄、防錆、折半部材カバー、シーリング及び塗装を施した

〈藤沢駅市役所前第1自転車等駐車場〉



状況：利用者の通路上の部分から雨漏りが発生

対策前



対策：ステンレス雨樋等を設置して水滴が利用者にかからない様に施した

2021年3月 応急処置対策後

② 修繕計画策定の進め方

当協会では、修繕計画を次のような方針、手順で進めてまいります。

ア 計画策定の基本方針

修繕計画の策定に際しては、施設の継続的な利用の確保とコスト削減の観点から、傷みが酷くなる前に短いサイクルで部分修繕を実施する「予防保全型修繕」を計画の基本方針と考えております。

イ 計画策定調査の手順

修繕計画調査は、施設管理者の藤沢市と協議・調整を行いながら、次のような手順で進めてまいります。

- ・ 主要構造物ごとの老朽化評価基準、指数の設定
- ・ 評価基準項目に基づく建物調査
- ・ 建物調査結果に基づく修繕優先順位の整理
- ・ 修繕概算費用の算定
- ・ 上記に基づく施工年次の設定

③ 当該指定管理期間での実施内容

ア 事業1・2年目

事業1・2年目は指定期間中の作業工程表を事業当初作成し、前出の10施設の調査報告書も参考にした全26施設の構造・設備及び過年度の修繕履歴等を記載した施設状況調書を第一段階として進めてまいります。

その後、建物の劣化状況を把握するため、主要物ごとの劣化評価基準、評価指数などを設定し、劣化の進行状態が数値で分かりやすく表示されるような、現地概略調査表の様式を作成いたします。

様式決定後、協会職員自らが現地調査を実施して、「補修」・「小規模修繕」・「大規模修繕」の項目に分類し、さらに「緊急度」「使用休止の難易度」などの所見を付した報告書を作成することで、専門業者への詳細調査業務委託発注時の基礎資料といたします。

この際、藤沢市における中長期的な自転車施策に対する方針や施設改廃計画などの情報も収集し、報告書に反映してまいります。

イ 事業3年目以降

事業の収支状況により、指定管理者側において修繕計画策定業務委託費用及び修繕費用に係る財源が確保できる見込みとなった場合には、藤沢市と指定管理者の役割分担等について協議を行い、決定事項に応じて、緊急度の高い簡易な修繕の実施や長寿命化を目途とした詳細修繕実施計画策定業務委託の発注を行い、施設の長期的な維持管理に努めてまいります。

(4) 環境への配慮

当協会が自転車等駐車場の指定管理者として、環境に配慮した施設運営を行っていく際には、藤沢市が地球温暖化対策のための取組みとして掲げている、6つの基本方針と8つの施策の柱を念頭に実施してまいります。

- ・ 施設内の照明を順次、LED照明に更新します。
- ・ 物品の購入には、リサイクル可能なものを優先し、廃棄物の削減に努めます。
- ・ 環境への負荷の少ないグリーン購入適合製品を優先して購入します。
- ・ 両面コピーの徹底や電子メールの推進等により用紙の使用を削減します。

< 藤沢市が掲げる実行計画の6つの基本方針と8つの施策の柱 >

6つの基本方針

- I 市民・地域・行政の力を活かした地域からの行動
- II 環境に優しい都市システムによる低酸素社会の創造
- III エネルギーの地産地消を見据えた再生可能エネルギーの活用とマネジメント
- IV 環境への負荷を低減し、未来へつなげる循環型社会の実現
- V 市民や事業者と協働・連携するための行政の率先的取組
- VI 民間事業者を誘導する取組

8つの施策の柱

1 地球温暖化対策普及・啓発事業	5 資源の有効利用
2 温室効果ガス発生抑制	6 再生可能エネルギーの利用促進
3 温室効果ガスの吸収	7 一事業者としての市自らの取組
4 気温上昇(ヒートアイランド現象)抑制	8 国・県の施策及び近隣自治体との連携



(5) 追加納付金の提案

指定管理期間中、収支に残額が生じた場合には、追加納付金の金額を当該残額の全部とするか又は一部とするかの決定のほか、追加納付金に代え、お客様サービスの向上につながる施策や施設の効用を高める改善を実施する費用の財源に充てるかなどの方法について、市と協議いたします。

(6) その他特色ある提案

当協会は、高齢者の雇用促進を図る取組みや安全対策、地域との連携等に沿った取組みとして、以下の事業提案を行います。

① シルバー人材センター会員の配置

当協会は、「高年齢者等の雇用の安定等に関する法律」に基づき、原則として市区町村ごとに設置されるシルバー人材センター部門を有しており、これまでに公園施設の清掃・管理、自転車等放置対策(街頭指導・移動・保管)、駐車場・駐輪場管理、公民館施設管理、屋内外軽作業、除草・清掃、植木剪定等、多くの業務を受託し、情報共有を図っております。

自転車等駐車場の係員についても、シルバー人材センターの会員を配置することで、高齢者の生きがいの創出と地域社会の活性化に貢献してまいります。

② 自転車歩行者道の安全通行指導

歩道での駐車場利用者と歩行者の事故防止のため、辻堂駅北口自転車等駐車場北側出入口付近に週1回、朝の通勤時間帯に係員1名を配置し、安全の確保に努めてまいります。

③ 地域団体や市民との連携について

地域団体や市民と連携することにより、より多くの方へ交通安全、防犯、マナーアップ等の啓発を行うことができ、安全・安心なまちの実現につながると考えております。

ア 藤沢市交通安全対策協議会との連携について

自転車等駐車場では、一時利用券への交通安全標語の印刷、交通安全やマナーアップ啓発ポスターの掲示、利用者には防犯・マナーアップのための啓発物品配布等、藤沢市交通安全対策協議会が推進する交通安全活動に協力いたします。



イ 行政機関等との連携について

藤沢市や所轄警察署、交通安全協会が実施する防犯キャンペーン活動に協力し、自転車等駐車場内のいたづら、盗難等犯罪の防止に努めます。

ウ 地域貢献活動について

地域への貢献活動として、職員と係員による施設周辺の美化活動を企画し実施いたします。



管理の仕様及び実施基準

藤沢本町駅及び藤沢本町駅第2自転車駐車場

項 目	概 要	内 訳	数 量 ・ 範 囲	頻 度
通年管理業務	<ul style="list-style-type: none"> ・駐車場の利用案内・指導 ・駐車場内の巡回・防犯、交通安全等の啓発活動への協力 ・清掃及び整理 ・降雨、積雪、凍結時の水掃き、除雪等 	駐車場 管理 清掃	別紙2(就業時間表)参照	適宜
除草・剪定業務	<ul style="list-style-type: none"> ・環境保全として実施 	除草 剪定	<ul style="list-style-type: none"> ・除草については適宜行う 	適宜
防犯カメラ点検業務	<ul style="list-style-type: none"> ・防犯カメラ設備の点検 	点検		適宜
ゲートシステム点検業務	<ul style="list-style-type: none"> ・ゲートシステムの点検 	点検		年2回
ゲートシステム警備業務	<ul style="list-style-type: none"> ・係員不在時、緊急時等におけるシステム異常、障害等の対応 	自動開閉 式ゲート警 備	<ul style="list-style-type: none"> ・自動開閉式ゲートの障害対応 ・自動開閉式ゲートの遠隔制御 ・システム異常等による緊急出動・現場対応 	適宜

※警備業務以下においては、係員配置の有無及び運営の状況、設備の配置等により管理業務状態は変動する。

就業時間表(料金回収班等対応)

施設名 藤沢本町駅及び藤沢本町駅第2

区分	勤務日	勤務名	勤務時間	時間数	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24
通常日	勤務予定日による	料金回収班	11:00~12:00	1.0h																			
			11:00~12:00	1.0h																			
	年間日数	360日	合計	2.00h																			

※対応時間等については、他施設の状態などにより変動する。
 ※対応内容により、時間・人数が変わる場合もある。