

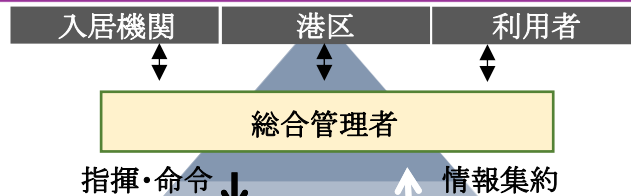
総合管理業務全体における基本方針

本施設は、まちのにぎわい創出の拠点として「産業」、「学び」、そして「人」をつなぐハブとなる施設だと認識しています。代表事業者は、建物・設備の管理にとどまらず、人々の暮らし、生活を支える「コミュニティーを創造していく」会社です。**総合管理者を通じて港区や各入居機関、そして利用者をつなぐ存在として、まちの魅力向上に貢献します。**また、**構成事業者をはじめ、港区内事業者である協力会社との連携**により、地域に根差した総合管理業務を実現します。

各施設の特性、運営状況を的確に把握し、要員計画・管理計画を策定することで、港区とともに「産業」と「学び」を支える新たな拠点を目指します。

総合管理者を頂点とした明確な指揮命令系統

〈組織体制図〉



〈責任者クラス〉

清掃責任者 → 保安警備責任者 → 交通誘導責任者 → 駐車場・駐輪場責任者 → 案内責任者

全体管理を理解した各業務責任者を配置し、担当業務の業務差配、指揮・監督を行ないます。各業務責任者は、**維持管理朝礼(毎日)**や**総合管理部会(月1回)**等で担当業務以外の状況についても把握し、密な業務間連携を可能とします。

指揮・命令 ↓ 情報集約 ↑

〈各業務員〉

設備管理員 → 清掃員 → 保安警備員 → 交通誘導員 → 駐車場・駐輪場管理員 → 案内員

各業務員は、指揮・命令に従い、業務間で連携を図り、**職種を超えたマルチスタッフとして活躍**します。

ホスピタリティ溢れる案内業務を提供する「札の辻スクエアコンシェルジュ」

- ユニバーサルな対応によるすべての人にやさしい施設の実現
すべての利用者に**平等かつ公平なサービス提供を徹底**するため、下記の取り組みを実施します。

取り組み	内容・効果
タブレット端末	英語圏に限らないグローバルな対応の実現
筆談ボード設置	聴覚に障がいのある方へ不自由を感じさせない環境整備
英語スキル	配置前に講師によるスキルチェックを実施
スタッフ研修	接遇研修、情報セキュリティ研修等、公共施設案内業務に必要な研修実施

- 緊急時における正確な情報収集・伝達と、積極的な声掛けにより、利用者の安全を確保
「いつ、どこで、何が」を意識した正確な情報伝達に努め、利用者に冷静な行動を促します。

利用者の安全・安心を守るための警備業務

- 「柔」と「剛」の使い分けによる安全・安心な施設環境維持
案内、電話対応等は「柔」の対応で、笑顔・積極的な挨拶・丁寧な言葉遣いを徹底します。一方、緊急時は「剛」の毅然かつ迅速な対応を徹底します。
- 24時間常駐の万全な人員体制
警備員は**24時間体制で3名を配置**し、定期巡回、防災センター常駐等施設全体を守ります。

高品質かつ専門性に優れた清掃業務

- 本施設を理解した清掃計画の策定
施設利用状況や構造に配慮し、**本施設に合わせた清掃を行います。**
- 適正な植栽管理による良好な空間形成
港区という都市部において適正な植栽管理、良好な景観形成を実施し、**区民が安らげる空間の創出、またそこで働く方々の勤務環境の向上**を図ります。



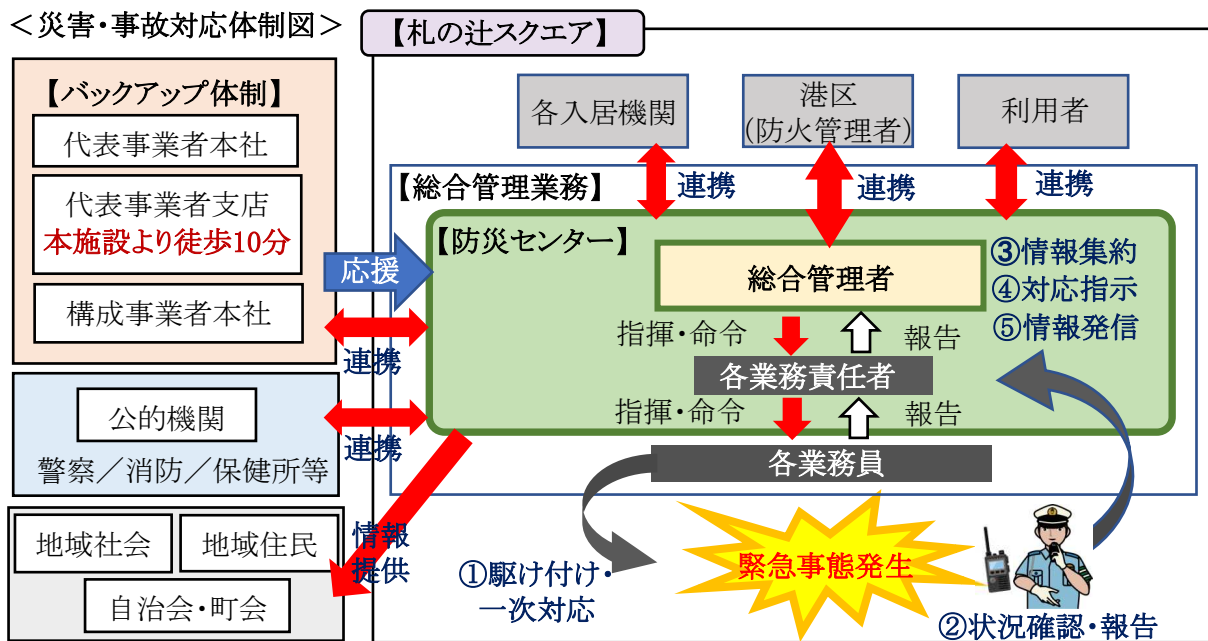
適切な要員配置による、安全性と利便性の高い駐車場運営

- 交通渋滞の低減と交通事故防止に向けたオペレーションの追求
交通誘導員と駐車場管理員がスムーズに連携し、適切な車両誘導と交通事故防止を徹底します。
- 日常業務を通じて、日々の安全管理を徹底
 - ・情報収集活動 **利用者及び地域における情報の収集・分析・危険発生事例の検証**
 - ・安全感知活動 駐車場・駐輪場における不審者・不審物・危険箇所・火気・可燃物等のチェック
- 高品質・高効率を実現するための配置要員の選定
駐車場・駐輪場の管理要員に保安警備と同じ会社の警備員を配置することで、施設内外の情報を適時に共有でき、駐車場・駐輪場の利用状況等の把握・不審者情報等、施設全体での安全に寄与します。

「人命優先」を第一に、二次災害の防止を徹底した災害・事故対応体制

- 明確な指揮命令系統の構築による有事に対する的確な対応
「総合管理者を頂点とする指揮命令系統の構築」と「事象別の報告先フローの策定」を行い、有事の際の指揮命令系統を明確化することでの的確な対応を行います。
- リアルタイムに業務間の情報共有が行える仕組み作りによる迅速な対応
複合施設でスピード感を持って対応するため、トランシーバーや館内PHSなどを導入、活用してリアルタイムに情報を共有できる仕組みを構築します。
- 様々な有事を事前に想定した対応マニュアル・フロー作り
「事象別対応マニュアル」や「事例別対応フロー図」を策定することで、全業務員がマニュアル・フローを基に、臨機応変に対応できる仕組み作りを行います。

<災害・事故対応体制図>



培ったノウハウと実績に基づく円滑な施設運営

- “点”の管理から“面”の管理へ
港区の魅力向上のためには、各施設が異なった取り組みを行うのではなく、**本施設を含む周辺施設・周辺地域の一体的な連携が必要**です。
代表事業者は港区における豊富な管理運営実績を有しており、また、様々な地域連携・地域活性化に係る事業を展開しております。
これらのノウハウを活かし、本施設のみの「点」としてではなく、**本施設を核に「面」としてつなげる**ことで、「誰もが住みやすく、地域に愛着と誇りを持てるまち・港区」の実現に貢献します。



★本施設 ★代表事業者基幹施設 (抜粋) ★区内拠点