

(4) 維持管理

(1) 維持管理の基本事項について

■ 維持管理業務の基本方針

(1) 利用者の安全確保

- 当社のもつ豊富な維持管理業務経験・ノウハウをもとに、施設の特性に応じた最適な維持管理業務体制を構築します。
- 利用者の安全確保を第一に据え、施設・設備の自主点検を行うなど、事故を起こさない施設づくりを進めます。
- 施設の安全性を損なうことがないよう、当社が取得している ISO 規格に基づいたマネジメントによって安全性を確保し、「安全・安心・快適な施設づくり」を業務全てにおける前提条件とします。



当社が取得している ISO 認証

(2) PDCA マネジメントサイクルによる品質管理

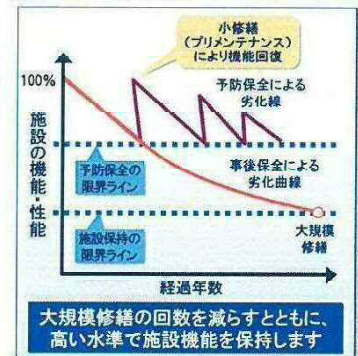
- 当社は多数の維持管理実績を有しており、本施設においてもそのノウハウを最大限に活用した維持管理業務を実施します。
- 施設の特性を踏まえた、安全で快適な施設を確保するため、PDCA マネジメントサイクルを用いて施設に合った最適な維持管理を追求し、業務品質の向上を図ります。



PDCA マネジメントサイクルによる管理手法

(3) 計画的な業務の実施

- 年間業務計画を立案して計画的に業務を実施するとともに、報告書を作成・提出します。
- 設備・機器それぞれに対して、日常・定期点検（検査）結果からのデータ、材料や耐久性、設置環境等の条件を考慮した最適な計画を立案し、それに基づいて性能・機能が一定水準より下回る前に回復措置を講じる「予防保全」を実施します。
- 施設設備の機能・性能維持を目的に、予防保全の徹底による効率的かつ経済的な保守管理を行います。
- 定期点検・年次点検・補修は、専門事業者やメーカーとの連携により、関連法令に基づく法定点検頻度を遵守して実施します。



予防保全と事後保全の違い

■ サービスの向上と経費の縮減を両立させる維持管理の取組み

(1) 日常の施設美化

- 施設従業員による各所の美化作業を行います。業務委託では追加経費として発生する、臨時清掃や植え込みの管理等も就業時間内で行い、施設美化の推進とコストの抑制を図ります。

(2) 施設・設備の補修等

- 施設・設備の補修に関し、これまでと同様、施設従業員による小破修繕や再塗装を実施し、就業時間内で対応します。このことにより、部材を購入するだけの迅速な対応を可能にするとともに、修繕費予算の有効活用を図ります。

■ 施設設備等保守管理（点検）業務計画

- 施設の特徴を十分把握したうえで管理し、市民の「安全・安心・快適な利用」を保証します。
- 豊富な維持管理業務経験をもとに、施設の特性に応じた最適な維持管理業務体制を構築し、きめ細かな業務を行います。
- 利用者の安全確保を第一に据え、施設・設備の自主点検を行うなど、事故を出さない施設づくりを進めます。

(様式 2)

芦屋市立あしや温泉事業計画書

(4) 維持管理

No.	業務項目	頻度	維持管理												
			4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3	
1	ボイラー設備保守定期点検	1回/3ヶ月	●			●				●			●		
2	ガスヒーポン保守定期点検	1回/年											●		
3	空調機器保守定期点検	2回/年							●						●
4	駐車場設備保守定期点検	2回/年							●						●
5	水質検査・浴槽水定期検査	1回/年												●	
6	植木剪定定期業務	1回/年												●	
7	メタンガスセパレーター保守定期点検・定期清掃業務	1回/3年										●			
8	消防用設備点検	2回/年						●						●	
9	ガス分離設備内部水位計・貯湯槽点検	1回/月	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
10	機械警備点検	随時	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
11	温泉ヘッダー点検	随時	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
12	薬注装置点検	随時	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
13	入浴券券売機点検	随時	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
14	駐車場料金精算機点検	随時	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
15	給湯場設備点検	随時	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
16	太陽光給湯システム点検	随時	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
17	植木剪定業務(日常)	随時	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
18	貯湯槽内・他メタンガス濃度点検	1回/毎日	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
19	源泉ポンプ点検(日常)	1回/毎日	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
20	源泉水質検査(日常)	2回/毎日	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
21	源泉水残留塩素濃度測定(日常)	2回/毎日	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●

保守管理(点検)業務計画

■ 備品等管理業務の実施

(1) 点検・記録による管理

- 利用者が使用する備品は、破損や不具合がないか確認し、安全・快適に利用いただけるよう、適正な管理を行います。
- 市が調達した備品は、定期的に品名、規格、数量、金額、購入年月日、使用場所、使用状況等を確認します。
- 定期的な棚卸と6つの視点に立った日常的な性能確認を行い、市が調達した備品の破損や不具合、また移動や変更等が生じた際は速やかに市へ報告します。
- 当社が設置する備品は、台帳を整備してデータベース化して定期的に状態を確認し、修理や処分の計画立案を行います。また、シールの貼付等により、備品を区別して管理します。

動作・音	正しく動作しているか、異音はないか
怪我リスク	触れる部分に鋭利な箇所はないか
劣化・亀裂	劣化や亀裂はないか
緩み	接合部に緩みや欠陥はないか
塗装・錆び	著しい塗膜剥離や錆びの発生はないか
汚れ・異物	著しい汚れや落書き、異物等はないか

備品性能確認の6つの視点

(2) 劣化等への対応

- 備品の劣化や不具合等については、緊急度・重要度に応じた判断基準を定めて対応します。
- 一般的に、修理や部品交換等の作業では、担当した者の経験によって作業品質が左右されてしまいがちです。「経験に基づくノウハウ(暗黙知)」を「普遍的なノウハウ(形式知)」にして複数の従業員で共有できるよう、作業に関する記録やマニュアルを整備・更新しながら作業にあたります。

(4) 維持管理

(2) 施設の水質・衛生管理について

■ 快適な利用環境を提供するための取組み

(1) 従業員による施設内巡回

- 従業員が定期的に施設巡回を行い、利用者の様子や施設内の汚損状況を確認します。

(2) 利用者のいない時間帯での修繕

- 施設・設備の修繕は、緊急時を除き、休館日や開館前等、利用者のいない時間帯を利用して行い、浴場利用の妨げにならないようにします。また、やむを得ず開館時間内に作業する場合は、音や振動等に配慮し、快適な利用環境の確保に尽力します。

(3) 清掃・衛生管理について

① 清掃を通じた衛生環境の提供

- 床やトイレは当然のこと、手すりやドアノブ等のコンタクトポイントを入念に清掃するとともに、トイレについては、確認の頻度を高め、ニオイや汚れの発生防止に努めます。
- 浴室については、日常の清掃に加えて定期的に消毒作業を実施し、浴室における適切な衛生管理を行います。
- ウイルス感染症への対応として、汚物の処理方法の研修を通じて全従業員で共有し、迅速かつ確実な処理を実践します。



快適な浴室を提供

② 清掃業務遂行上の安全管理

- 従業員が感染症の感染源・拡散者とならないよう、落ちていたゴミ等の取扱いに十分配慮するとともに、清掃作業前後の石鹸と流水での手洗いやホコリの堆積を最小限に抑える清掃など、注意を払います。



清掃インスペクションの様子
(本施設実例)

③ 清掃業務の品質管理

- 建築物清掃管理評価資格者(2級:本社ビル管理部社員)による品質評価(インスペクション制度)を本施設で実施し、最適な清掃方法と継続的な品質向上を図ります。改善が必要と判断した事例については、その助言や改善指示等を行います。



清掃業務の様子
(本施設実例)

(4) 清掃業務

- 脱衣所及び浴室は、開館前後の清掃を実施し、快適な利用環境を提供するとともに、遺失物や不審物の有無についても確認します。
- その他の箇所については、場所・用途・使用頻度等を分析し、「必要な箇所」を「必要な内容」で「必要な回数」作業することにより、ムダを省きます。

No.	業務項目	頻度	清掃管理														
			4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3			
1	受水槽・貯湯槽・配管定期清掃	1回/年															
2	浴室高所定期清掃業務	4回/年															
3	床面定期清掃(洗浄・ワックス)	1回/年															
4	ガラス定期清掃(浴室内以外)	1回/年															
5	浴槽、脱衣所、個浴、便所消毒	1回/毎日	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
6	日常清掃(浴槽・足湯以外)	1回/毎日	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
7	日常清掃(浴槽)	1回/毎日	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
8	日常清掃(足湯)	1回/毎日	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●

本施設の清掃業務計画

(4) 維持管理

(3) 温泉施設特有の管理について

■ 源泉の管理

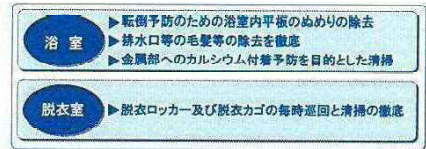
- 本施設において、源泉の確実な管理は重要な事項の一つであると当社は認識しています。
- 源泉ポンプ付近には、関係者以外立ち入らぬよう施錠をし、異物の混入等を防止します。
- また、温泉の湧出に伴う可燃性ガスの発生にも十分注意し、ガスセパレーターの日常点検や可燃性ガスの測定をはじめとする安全管理を確実に実施していきます。
- 従業員に対する保安教育研修を随時実施するとともに、保安マニュアルの作成や緊急連絡網を施設事務所内の見やすい位置に掲示します。
- 万が一、規程濃度を超える可燃性ガスが検出された場合には、市や警察・消防等の関係機関に速やかに報告するとともに、施設の換気を行う等、迅速で適切な対応をとります。



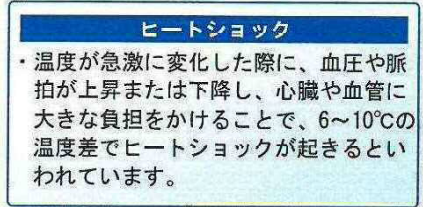
源泉の確実な管理を実施

■ 浴室および水質の安全衛生管理

- 「公衆浴場における衛生等管理要領等について（平成 15 年 2 月改正、厚生労働省）」等を遵守し、多様な実績に基づく高品質な衛生管理マネジメントを行います。
- 「安全・衛生管理マニュアル」を策定するとともに、浴室における安全・衛生の知識及び技能を有する安全担当者を配置し、厳格な品質基準による衛生管理を行います。
- 温泉を利用した複数の施設でレジオネラ属菌による感染症が発生しており、当社ではこのレジオネラ属菌対策を徹底し、安全で清潔な施設管理を実現します。
- 従業員による施設巡回時には、ぬめり等による転倒の未然防止のため、浴室タイルや脱衣室等の予防清掃を実施します。
- 浴室と更衣室との温度差による血圧の急変（ヒートショック）を防止するため、更衣室内の温度管理をきめ細かく行うとともに、掲示物等を通じて利用者への啓発を図ります。



浴室・脱衣室清掃の留意点例



(4) 安全対策について

■ 危機管理体制

(1) 基本方針

- 業務遂行上のリスクを分析し、事前防止策と事後対応策を講じます。また、リスクに関する情報を利害関係者（ステークホルダー）と交換・共有を行うことでリスク対応への主体的な姿勢を身に付け、信頼関係を構築します。
- 救助体制や連絡体制、応援体制等の緊急対応策に基づく適切な一次対応を行い、二次被害の発生を阻止します。
- 人命に関わるものや、災害や事故に関わるものについては、的確な対応が取れるよう、従業員全員が定期的な訓練を行います。
- 緊急事態が発生した際は消防署・警察署・市に速やかに連絡して迅速な行動をとるとともに、市に対しては、状況や経過を取りまとめ、改めて書面での詳細な報告を行います。
- 共助の考えを取り入れ、緊急時には利用者にも協力を求めます。



危機管理の考え方

(4) 維持管理

(2) 事前の取組み

① 施設管理運営におけるリスク分析と対応策

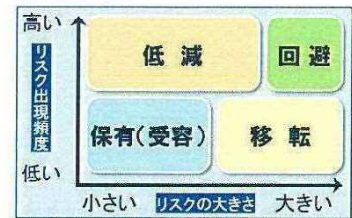
- ・下表の対応策を通じ、業務に潜在するリスクの「見える化（可視化）」を図ります。
- ・リスク対応に際しては、総括責任者をはじめ、本社スタッフも加わり、広い視点に立って取り組みます（下記記載の事業実施のリスク対応も同様）。

区分	具体策
リスク分析	・業務を遂行する上でのあらゆるケースを想定しリスクを洗い出し
リスク分配	・洗い出したリスクを業務別に分配し、当該リスクに対する責任分担の「範囲」「体制」を明確化
リスク回避・低減	・機器の損傷や事故が起こりうる場合は業務改善を通じて、リスク回避・低減化を図る
リスク対応 保険の付保 適切な処置	・マニュアルの整備・充実 ・不測の事態に備えた適切な保険の付保 ・事前の定期訓練に基づく迅速な処置

リスクへの対応策(事業企画運営面)

② 事業企画運営におけるリスク分析と対応策

- ・事前打合せや試行などを通じて多くの可能性を洗い出し、洗い出したリスクの影響度や発生頻度などを評価し、対応の優先順位を決定します。
- ・評価・分析を行ったリスクは、「保有（受容）」 「移転」 「低減」 「回避」の4つ方法で処理します。



処理方法	方針と具体例
リスクの保有（受容）	・損失そのものを自社で負担する → 自社資金の注入、他施設・支店・本社からの物的・人的支援 など
リスクの移転	・予測される損失の大部分または一部を他者に負担させる → 保険への加入、一部指導の専門家への依頼、協賛の獲得 など
リスクの低減	・リスクを起こりにくくする「予防」や、リスクによる損害を小さくする対策 → 事業運営スタッフの増強、資機材の追加購入、企画の再考、スケジュールの変更 など
リスクの回避	・リスクのある活動そのものを中止する → 事業メニューから該当する部分を削除、開催日程の変更、事業全ての中止 など

リスクへの対応策(施設管理運営面)

- ・事業が終了したのちは、同様の事業、類似した事業を企画・実施する際に役立てるために、リスクマネジメントの経緯を確認します。

- | | |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> ▶ リスクマネジメントを展開できたか <ul style="list-style-type: none"> ・洗い出し、評価分析、処理ができたか ・多くのスタッフが参画したか ▶ 期待どおりの効果が得られたか <ul style="list-style-type: none"> ・トラブルの未然回避、参加者のコントロールがきちんとできたか | <ul style="list-style-type: none"> ▶ 新たなリスクの発生や兆しはなかったか <ul style="list-style-type: none"> ・実施して気づいた点やトラブルはなかったか ・「トラブルの芽」や「ヒヤリハット」はあったか ▶ リスクマネジメントのコストは最適であったか <ul style="list-style-type: none"> ・保険費用や資機材購入額は適正であったか ・応援・協力体制に不備はなかったか |
|--|--|

リスクマネジメントのチェックポイント(事業企画運営面)

③ 救急用品等の完備

- ・けが人、急病人の発生時に備え、救急用品等の設置を始めた救急救命資器材を完備します。

④ 事故発生に備えた AED の点検と利用研修

- ・厚生労働省の通知に従い、総括責任者を AED の点検担当者として選任し、日常点検・定期点検を実施します。
- ・全従業員を対象に AED の取扱研修を定期的に行い、全ての従業員が AED を利用できるようにし、緊急時に AED を速やかに使用できる体制を整えます。



救急用品・AED の設置・点検 (本施設実例)