

(様式 2)

芦屋市立あしや温泉事業計画書

(1) 法人等概要説明書

法人等名称	株式会社オーエンス
代表者氏名	代表取締役 大木 一雄
主たる事務所の所在地	本 社：東京都中央区築地 4-1-17 神戸支店：兵庫県神戸市中央区小野柄通 4-11-22 大阪支店：大阪府大阪市中央区平野町 2-3-7
役員数	7 名
従業員数	4,017 名 (平成 25 年 8 月現在)
担当者名	大阪支店長 廣原 和彦
電話番号	本 社：03-3544-1551 担当支店：06-6226-0511 (大阪支店)
FAX 番号	本 社：03-3544-1560 担当支店：06-6484-7796 (大阪支店)
E-MAIL	k.hirohara@o-ence.co.jp (大阪支店 廣原)

(様式2)

芦屋市立あしや温泉事業計画書

(2) 基本方針・運営方針・業務能力

(1) 基本方針について

市民満足度の向上により健康と笑顔の輪をつくり 『普段着の社交場』づくりを推進

■ 地域とともに歩む、元気回復のいで湯

- 兵庫県の南東部に位置する芦屋市は、市の中心部を流れる芦屋川や六甲山地など、豊かな自然に囲まれるとともに、閑静な住宅地が広がる国際観光文化都市として、「世界中の人々が一度は訪れてみたいと思うまち」、「世界一美しく、清潔で安全なまち」の実現に向けて取り組まれておられます。
- 平成6年の掘削工にはじまり、平成7年には阪神・淡路大震災の発生により、被災者用浴場として多くの市民に活力を与えてきたあしや温泉（以下、「本施設」といいます。）は、現在、市内唯一の公衆浴場として地域コミュニティ・健康増進の場として、また、地域の活性化にも寄与する大切な“地域の宝”であると捉えています。

■ 市民一人ひとりにとって身近な施設

- 株式会社オーエンス（以下、「当社」といいます。）はこれまで、多くの公共施設の管理運営に携わり、利用者の意見や要望を運営に反映しながら、地域住民の皆様のコミュニティ醸成や健康づくりに微力ながら貢献してまいりました。
- 本施設の設置目的を踏まえ、市民一人ひとりが身近に本施設を利用することができるよう、魅力ある事業やきめ細かなサービスを通じ、たくさんの方々にそれぞれの目的や志向に応じた施設との関わりを実感していただく機会を提供します。

■ 蓄積された実績とノウハウを活かし、「普段着の社交場」づくりを推進

- 当社は、長野県保科温泉（長野県長野市）や五泉市村松さくらんど温泉（新潟県五泉市）をはじめ、全国49件139施設の指定管理者実績を有しております。
- また、姫路市立錦干健康増進センターや姫路市すこやかセンター等の温浴・健康増進施設や洲本市民交流センターや八尾市立総合体育館（大阪府八尾市）等の市民交流・体育施設の管理運営実績を有しており、実績に基づく経験やノウハウを活用し、地域の皆さまとともに、本事業に取り組んでまいります。
- 当社は、3年間の安定したサービス提供を通じて、本施設を「住民どうしの普段着の社交場」として、地域に密着した事業モデルを展開していきます。

健康と笑顔の輪をつくるための取組み

1 定期的なイベントの実施

- 季節を感じ取れる事業の展開
- 健康増進に関する事業の実施
- 利便性向上のための事業展開

2 積極的な情報の発信

- 施設の利用推進に向けた広報活動の強化
- 地域住民の健康と福祉を支える機能の強化

3 安全・安心・快適な施設の提供

- 徹底した安全管理体制の構築
- 快適に施設を利用いただくための取組み



健康と笑顔の輪を市内に展開

(様式 2)

芦屋市立あしや温泉事業計画書

(2) 基本方針・運営方針・業務能力

(2) 運営方針について

◆ 運営方針 ① 定期的なイベントの実施

(1) 季節を感じ取れる事業の展開

- ・利用者間交流の促進と気軽に施設を訪れることのできるきっかけづくりのために、幅広い世代を対象に季節を感じ取れる事業を年間通じて展開します。
- ・実施する事業は、幅広い年代が気軽に参加できる内容とし、施設の利用を通してにぎわいの創出と地域コミュニティの活性化を図ります。

施設イベント(夏まつり)の様子
(洲本市民交流センター)

(2) 健康増進に関する事業の実施

- ・当社の持つ強みを発揮し、ウォーキングイベントや骨密度測定等、健康増進に関する事業も展開することで、自身の健康について見直し、改善していくためのサポートを行います。
- ・また、更衣室ロッカーを市民ランナーに貸出すことで、利用者の拡大と本施設を中心とした健康づくりの輪を市内へ拡げていきます。

(3) 利便性向上のための事業展開

- ・施設の利便性向上を目的に、アメニティグッズの販売やタオルのレンタルを行います。

◆ 運営方針 ② 積極的な情報の発信

(1) 施設の利用推進に向けた広報活動の強化

- ・施設の利用を積極的に推進していくために、新規利用者の獲得とリピーターの確保を目的とした広報活動を展開します。
- ・ホームページの開設をはじめ、リーフレットの作成、チラシの効果的な配布等を行い、施設認知度の向上と利用促進を図ります。

施設ホームページの実例
(長野市保科温泉)

(2) 地域住民の健康と福祉を支える機能の強化

- ・公の施設としての平等利用の視点に立ち、子どもから高齢者、障害者等、誰でも気軽に参加できる事業を開催し、地域住民の健康増進、社会福祉の向上に貢献します。
- ・健康づくりを目的に、家庭で取り組むことのできる運動や健康づくりの方法を紹介する印刷物を定期的な作成・発行します。

◆ 運営方針 ③ 安全・安心・快適な施設の提供

(1) 徹底した安全管理体制の構築

- ・利用者の安心・安全を最優先とした危機管理体制を構築し、「安全管理マニュアル」の作成のもと、従業員全員に応急措置法、心肺蘇生法、AED 取扱いの研修を実施します。
- ・各種マニュアルを整備するとともに、従業員全員が危険箇所の状況や可燃性ガスに対する知識を熟知して、注意喚起の掲示や利用者への安全指導を行い、利用者の安全確保に努めます。

救命法講習の様子
(姫路市立香寺等スポーツセンター)

(2) 快適に施設を利用いただくための取組み

- ・気持ちよく施設を利用いただけるよう、ユニバーサルサービス 7 原則の運用や利用者へのお声かけ等、ハード・ソフト両面からの対応を図ります。
- ・公共施設における適正な衛生管理を行うため、床や浴室は当然のこと、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、汚れが発生しやすいトイレ等については、清掃・確認の頻度を高めて入念に実施し、ニオイや汚れの発生防止に努めます。

(様式 2)

芦屋市立あしや温泉事業計画書

(2) 基本方針・運営方針・業務能力

(3) 業務能力について

■ 当社の主な事業又は活動の内容

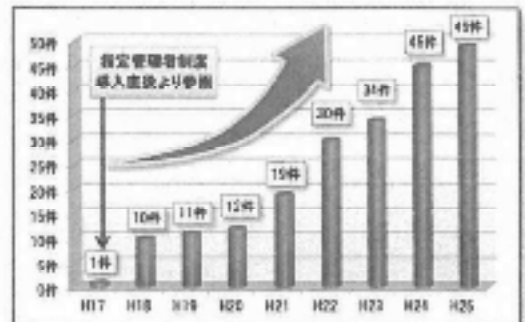
(1) 多彩な事業フィールドでマネジメント力を発揮

- ・ 当社は、昭和 34 年の創業以来、「全ての人々がより豊かで快適な生活が送れる都市空間の実現。」を企業理念に、都市空間に関連した事業を総合サービス産業として捉え、柔軟な思考と創造力を駆使しています。
- ・ 地域社会に貢献することに使命感を持ち、また人々の健康や衛生に資するため、安全快適な環境を実現することを目的として、事業を推進しています。
- ・ 単に従来のサービス提供にとどまらず、「より誠実であること、そして、より大きな信頼を得ること」が当社の目指すものです。



(2) 全国 49 件 139 施設の指定管理者実績

- ・ 当社は、PPP 事業を主要事業と位置づけ、指定管理者制度については、導入当初から取り組み、類似の洗浴・健康増進施設をはじめ、スポーツ施設や文化・交流施設など、幅広いジャンルの施設で 49 件 139 施設の運営管理実績を有し、高い評価を得ています。
- ・ 本施設においても、事業のノウハウと企画提案力を最大限に活かすことで、公共施設の利用価値をより高め、地域活性化に貢献してまいります。



指定管理者実績の推移



長野市保科温泉



岐阜市村松さくらんど温泉



岐阜市立綱干健康地産センター

(3) 資格・認証に基づく施設の管理運営

- ・ 業務品質の管理にあたり、当社では ISO9001 及び 14001 はもちろんのこと、環境・省エネルギーに配慮した管理運営を確実なものとするために、平成 24 年 4 月に ISO50001 を取得し、PDCA マネジメントサイクルに則った継続的な業務改善を行っております。
- ・ さらに、プライバシーマーク制度のもと、厳格な個人情報の保護体制を確立しているとともに、定期的な社員研修 (PMS 教育) を通じ、その運用を確実なものとしています。



当社が取得している ISO 認証

プライバシーマーク

(様式 2)

芦屋市立あしや温泉事業計画書

(2) 基本方針・運営方針・業務能力

(4) 有資格者によるバックアップ

- ・当社には、多様な業務の実施を可能とする有資格者が多数在籍しており、専門的な見地から本施設をバックアップします。

資格名称	人数	資格名称	人数	資格名称	人数
1級建築士	2	栄養士	5	体育施設管理士	7
第2種電気主任技術者	5	食品衛生責任者	8	水泳指導管理士	9
第3種電気主任技術者	23	建築物清掃管理評価資格者1級	1	プール衛生管理者	2
建築物環境衛生管理技術者	54	建築物清掃管理評価資格者2級	4	トレーニング指導士	2
ビルクリーニング技能士	12	高校1種教員免許(保体)	16	健康運動指導士	56
2級ビル管理技能士	1	小学校1種教員免許	16	健康運動実践指導者	20
第1種冷凍機械責任者	4	中学校1種教員免許(理科)	8	日赤水上安全法救助員	45
第2種冷凍機械責任者	13	中学校1種教員免許(社会)	8	障害者スポーツ指導員	5
第3種冷凍機械責任者	62	中学校1種教員免許(美術)	3	看護師	9
第1種電気工事士	32	高校1種教員免許(理科)	7	介護福祉士	3
第2種電気工事士	87	高校1種教員免許(公民)	5	上級救命講習修了者	18
1級ボイラー技士	33	幼稚園1種教員免許	10	普通救命講習修了者	22
2級ボイラー技士	107	学芸員	12	社会教育主事	5
消防設備士甲種1類	7	エネルギー管理士	6	施設整備検定2級	4
消防設備士甲種2類	2	機械営業業務管理者	1	雑踏整備検定1級	1
消防設備士甲種3類	2	水質管理責任者甲種	6	雑踏整備検定2級	4
消防設備士甲種4類	9	エネルギー管理員熱分野	12	交通誘導整備検定2級	2
消防設備士甲種5類	1	エネルギー管理員電気分野	13	防火管理者甲種	15
消防設備士乙種1類	5	ビル経営管理士	2	防火管理者乙種	1
消防設備士乙種4類	14	建築設備検査資格者	3	ボイラー整備士	8
消防設備士乙種6類	16	建築設備診断技術者	2	電気工事施工管理技士	8
消防設備士乙種7類	17	警備員指導教育責任者	16	管工事施工管理技士	1
消防設備点検資格者第1種	10	理学療法士	2	危険物取扱者乙種2類	6
消防設備点検資格者第2種	8	ホスピタルエンジニア	5	危険物取扱者乙種4類	115
認定ファシリティマネジャー	6	消防局 自衛消防技術認定	10	酸素欠乏危険作業主任者	14
自衛消防技術者	79	防災センター要員	67	公害防止管理者	4

有資格者によるバックアップ

■ 安定的な管理運営が可能な当社の財政的基盤

(1) 創業以来の黒字経営

- ・当社は創業以来、現在(54期)まで連続して赤字決算が無く、健全な経営実績を残しています。
- ・ビル総合管理受託業務を基幹業務としていることから、資本的な投資や固定資産の保有高は多くないものの、数多くの施設を手掛けていることで豊富な運転資金を循環させています。

区分		限 定		
設立年月日		昭和34年6月1日		
営業成績及び 財産の推移	期 間	第54期 自平成24年4月1日 至平成25年3月31日	第53期 自平成23年4月1日 至平成24年3月31日	第52期 自平成22年4月1日 至平成23年3月31日
	売上	14,304,534千円	13,532,842千円	12,493,826千円
	経常利益	145,324千円	23,257千円	174,640千円
	総資産	2,824,200千円	3,065,961千円	2,389,253千円
	純資産	1,488,583千円	1,479,080千円	1,478,231千円
総従業員数	4,017人(平成25年8月現在)			
ISO取得状況	ISO 9001 登録番号: JQA-QM5617 平成12年11月取得 ISO14001 登録番号: JQA-EM1997 平成13年12月取得 ISO50001 登録番号: JQA-ER0003 平成24年4月取得			

当社 直近3ヵ年の財務状況

※第53期(平成24年3月期末)決算においては、従業員給料の計算期間を15日締切から月末締切へ変更したことに伴い、決算書に「未払給与賞金」として平成24年3月分を含めて4億21百万円計上いたしました。従いまして、損益計算書の費用も同額4億21百万円増となりましたので、当期経常利益が前期と比べて大幅な減額となっております。

(様式 2)

芦屋市立あしや温泉事業計画書

(2) 基本方針・運営方針・業務能力

(2) 安全性分析

- 当社の安全性分析（資本調達構造に関する分析）は、通常の安全性分析で用いられる指標と相対比較した場合、流動比率における支払い能力が高いものとなっているだけでなく、自己資本比率が高く、負債が少ない状況です。

項 目		相対値
流動比率	キャッシュフロー（資金の流動性）の指標	153.7%
当座比率	短期の負債に対する支払い能力の指標	136.8%
自己資本比率	総資本に対する自己資本の比率	52.7%
負債比率	自己資本に対する負債の比率	89.7%
固定比率	自己資本に対する固定資産の比率	54.0%
長期固定適合率	固定資産における長期性資本の比率	53.2%

第54期決算に基づく当社の安全性分析

(3) 金融機関による支援体制

- 当社は、金融機関からの長期借入金がなく、また、社債等の発行も行っておりません。買掛金等の短期負債や退職給与引当金は貸借対照表へ計上しており、自己資金と内部留保により経営を行う、事実上の「無借金経営」を実現しております。
- このため、現金需要の増加に伴う融資を金融機関から迅速かつ低利にて受けることができる状況にあります。

(様式2)

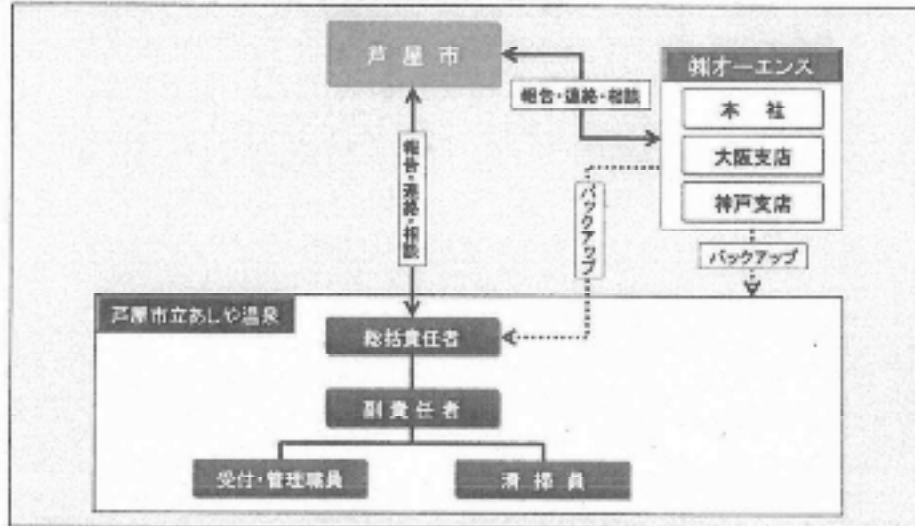
芦屋市立あしや温泉事業計画書

(3) 管理体制

(1) 管理体制について

■ 明瞭な責任の所在、市との良好な関係を築く組織体制

- ・総括責任者を核とした明確な組織体形を構築し、円滑な業務の遂行に努めるとともに、大阪支店及び神戸支店、本社がバックアップ体制を整えています。



施設運営管理の組織体制

■ 従業員の職務分掌

- ・多岐にわたる業務に対して、責任を持って遂行できる専門能力を身につける（スキルミックス）とともに、多能化（マルチジョブ）を図ることで組織を効率化し、繁忙時や緊急時等における相互支援など、柔軟に業務を行えるようにします。

職名	主な業務内容	能力経験	雇用形態
総括責任者	<ul style="list-style-type: none"> ・市、関係各所との連絡・打合せ ・業務統括、従業員の管理監督 ・業務計画の立案及び履行状況の確認 ・利用料金等の管理 ・防災、防犯の安全対策 等 	<ul style="list-style-type: none"> ・甲種防火管理者 ・公共施設または類似施設等において、責任者相当の業務経験を3年以上有し、従業員の監督、教育を行うことができる者 ・当社規定の指定研修修了者 ・普通救命講習修了者 	契約社員
副責任者	<ul style="list-style-type: none"> ・総括責任者業務の補佐 ・施設利用者等の受付、案内 ・利用料金徴収業務 ・施設内の巡回、整備、清掃 等 	<ul style="list-style-type: none"> ・利用者対応に精通し、判断能力を有する者 ・当社規定の指定研修修了者 ・普通救命講習修了者 	契約社員
受付・管理職員	<ul style="list-style-type: none"> ・施設利用者等の受付、案内 ・利用料金徴収業務 ・施設内の巡回、整備、清掃 等 	<ul style="list-style-type: none"> ・業務遂行に必要な能力を有する者 ・当社規程の指定研修修了者 ・普通救命講習修了者 	パート社員 (非常勤)
清掃員	<ul style="list-style-type: none"> ・施設利用者等の受付、案内 ・施設内の巡回、整備、清掃 等 	<ul style="list-style-type: none"> ・業務遂行に必要な能力を有する者 ・当社規程の指定研修修了者 ・普通救命講習修了者 	パート社員 (非常勤)

当社が配置する従業員(予定)

■ 従業員の勤務態様

- ・業務の安全性と快適性を重視するため、関係法令を遵守し、勤務ローテーションは無理のない形態として、質の高いサービスを提供できるようにします。
- ・女性用浴室や更衣室、女性利用者の傷病時に備え、女性従業員を常時配置します。

職員	区分	勤務時間	日																							
			0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23
総括責任者	契約社員	9:00 ~ 18:00																								
副責任者	契約社員	16:30 ~ 23:30																								
受付・管理職員	パート社員	10:30 ~ 14:30																								
受付・管理職員	パート社員	15:00 ~ 23:30																								
清掃員	パート社員	8:00 ~ 12:00																								
清掃員	パート社員	8:00 ~ 12:00																								

配置従業員の勤務シフト(案)

(様式 2)

芦屋市立あしや温泉事業計画書

(3) 管理体制

(2) 総括責任者について

■ 総括責任者の役割についての考え方

- ・総括責任者は、全体的な視野を持って業務を統括し、各従業員に対して明確な指示を行い、安定的かつ円滑な業務を遂行する必要があります。
- ・また、公共施設の管理運営代行者として市との信頼関係を構築していくうえで、本施設の窓口として重要な役割を担っていると考えます。

■ 総括責任者業務を遂行するうえで必要と考える能力

- ・人格に優れ、意欲のある人物を総括責任者として配置します。
- ・公正・平等な取扱いができ、教育・指導力の優れた人物を総括責任者として配置し、本施設の目的を達成するとともに、従業員のキャリアを育成することで、より良いサービスを市民に提供します。

■ 豊富なノウハウと知識・経験

- ・類似施設における組織運営の管理能力と経験を3年以上持つものを配置し、ノウハウと知識・経験を活用します。
- ・業務に精通している人物を総括責任者に配置し、業務のマニュアル化、標準化の推進を進めることで、より効果的・効率的なサービスを提供します。

職名	年齢層	保有資格	実績・経験
総括責任者(常勤)	50歳以上	・防火管理者	・類似施設の管理運営経験3年以上

総括責任者の経歴

(3) 緊急時の対応について

■ 危機管理の基本的な考え方

(1) リスクへの事前対応

- ・利用者の安全・安心を確保すべく、リスクを分析し、事前防止策と事後対応策を講じます。
- ・万一のリスク発生時に備え、予め想定したケースごとに救助体制や連絡体制、応援体制等の緊急対応策を構築し、被害の拡大を防ぐとともに、二次被害の発生を防止します。
- ・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、万一の事態が発生した際に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・市に速やかに連絡するとともに、市に対しては、状況や経過を取りまとめ、改めて詳細な報告を書面にて行います。

区分	具体策
リスク分析	・施設の管理運営上におけるあらゆるケースを想定しリスクを洗い出し
リスク分配	・洗い出され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	・日常業務で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(定期的な見直し) ・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

(2) 災害等を想定した事前の取組み

① 連絡体制の確立

- ・大規模災害はいつ発生するかわかりません。少人数の従業員で対応する事態も予想されることから、従業員の居住地や通勤手段、所要時間を考慮した参集ルールを策定します。

参集体制	行動基準	参集人員	連絡体制
警戒参集	芦屋市内で震度5弱を記録したとき	①総括責任者 ②総括責任者が指定する者	自主参集
非常参集	芦屋市内で震度5強以上を記録したとき	全従業員	自主参集

参集ルール(案)

(様式 2)

芦屋市立あしや温泉事業計画書

(3) 管理体制

② 避難誘導等のための準備

- 事前に避難行動や施設で待機することを想定して下記の準備を行います。

区 分	概 要
①指定避難場所等への避難経路の策定及び経路図の掲示	・可能な限り2つ以上の避難経路を選定して経路図を作成。施設内に掲示するとともに、非常時持ち出し用の図面も作成
②屋内から屋外への避難経路図の掲示	・建物平面図等を利用し、消火器の位置や緊急開放する出口を記載した図面を作成・掲示
③利用者に応じた避難方法の確認	・幼児や高齢者の特性に応じた避難方法（徒歩、従業員自動車による移動等）を予め確認
④所要時間の確認	・上記③の避難方法に応じた所要時間を確認するため、訓練等の機会を利用して実測する
⑤非常持ち出し品の準備	・避難所への移動や避難生活、施設の運営再開に必要な持出品を予め選定・準備する
⑥非常食等の備蓄	・広域災害の場合や、利用者が帰宅できない場合に備え、食料や飲料水を1日分備蓄

避難誘導等のための事前準備

③ 火災への備え

- 近隣の消防署等からの指導を仰ぎながら、初期消火訓練を実施するほか、ミーティングを通じて再確認を行い、有事の際に迅速に対応できるよう注意を喚起します。
- 施設内の諸室に火元責任者を設置して整理整頓を心がけるなど、日ごろから責任をもって管理する意識付けを行います。

④ 地震への備え

- 揺れに伴う設備・備品の倒壊や落下を防止するため、施設内の状況を把握し、軽微なものについては指定管理者にて防護措置をとるとともに、建物構造上の変更を伴うものなどについては、状況を取りまとめ市に報告し、対応に向けた協議を行います。
- 大規模な地震の発生前には、「緊急地震速報」として、テレビやラジオ、携帯電話等に情報が配信されますが、入浴中の利用者はこれらの情報端末が付近になく、突然大きな揺れを感じるようになります。当社では、FM ラジオに配信される「緊急地震速報」に反応し、警報を発信する緊急地震速報機を配置します。



緊急地震速報機

(3) 衛生管理の取組み

① 従事者の感染予防策の徹底

- 感染症の蔓延は施設運営に携わる者として必ず防止しなければならない事象であり、従業員には定期的に健康診断を受診させ、インフルエンザ予防接種を実施します。
- 休憩時・作業終了時の手指洗いやうがいの徹底を図るほか冬期にはマスクを着用します。

② 従業員が罹患した場合

- 従業員が感染症に罹患した疑いがある場合は、業務に従事させず経過確認を行います。
- 罹患の疑いがある従業員と接触があった者については、総括責任者が直ちに健康確認を実施し、感染の疑いがあった場合は業務に従事させません。必要に応じて医療機関等の検査を受診させます。
- 複数の従業員が罹患した場合は、大阪支店等より交代要員を派遣し業務を行うとともに、罹患者、接触者は待機処置とし、感染の拡大防止を図ります。

(様式2)

芦屋市立あしや温泉事業計画書

(3) 管理体制

■ 緊急時の対応体制

(1) 迅速な対応を行うための体制

- ・市の関係部署・消防・警察・病院等、連絡先の一覧を事前に整備し、有事の際には、従業員による的確な一次対応を行うとともに、近隣の支店がバックアップ体制をとり、迅速な支援を行います。
- ・なお、当社は大阪・神戸市内に支店を有しており、20分以内に本施設に到着することが可能です。



緊急時の初動対応

(2) 利用者の傷病

- ・利用者の病気、怪我等に対応できるよう、対応フローを作成します。
- ・万一事故等が発生した場合には、「救命の連鎖」を踏まえ、心肺蘇生法やAED取扱等迅速な救命活動にあたるとともに、利用者の誘導、記録、救急車の要請や市への報告等を確実に伝えるよう、各従業員の役割を予め定め、周知徹底を図ります。



当社拠点から本施設までの距離・所要時間

(3) 火災発生時の対応

- ・予め定めた従業員の役割に則り、消防隊到着までの間、確実な対応を行い、到着した消防隊員に対し、現場の状況報告を行うとともに、指示を仰ぎます。

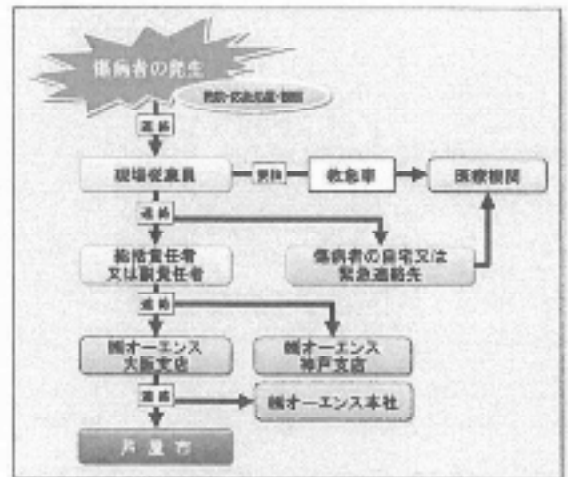
(4) 災害発生時の対応

① 初動対応

- ・施設供用中に災害が発生した際は、利用者の安全を確保するため、施設の利用を即座に中止するとともに、非常放送設備等を用いて利用者に案内を行います。
- ・大規模な地震の際は、揺れが収まったのち、屋外への退避を行います。安全・確実に利用者の退避を行うための告知や誘導方法を策定し、従業員で情報を共有します。

② 二次対応

- ・施設の被災状況を把握して安全が確認された場合には、地域防災計画に記載された対応を行います。
- ・当社では、東日本大震災の対応例を踏まえ、今後30年以内の発生確率が60~70%とされる東南海・南海地震等大規模災害発生時においては、本社（東京）をはじめ、各地の支店からの救援・支援活動を行います。



傷病者発生時の対応フロー

災害発生時の放送例

- 【第一次放送】 ただいま地震が発生しました。安全が確保されるまで入浴を中止して従業員の指示があるまで、その場でお待ちください。
- 【第二次放送】 (安全が確認された場合) 安全が確保されましたので、従業員の指示のもと、ご利用ください。(安全が確保されない又は設備に損傷が生じた場合) 地震の影響により、設備に支障が発生しました。大変申し訳ございませんが、従業員の指示に従い、退避下さいようお願いいたします。

(様式2)

戸屋市立あしや温泉事業計画書

(3) 管理体制

区分	対象(実施)施設等	救援・支援内容
救援	仙台支店及び加美支店 (宮城県)	・本社及び各支店より救援物資の発送及び人員を派遣、機能の早期回復に努めた。
被災者 支援	加美町体育施設 (宮城県)	・施設の安全確認後、町の救援物資貯留場所として地震発生直後より機能、施設職員がボランティアスタッフとして24時間体制で従事した。 ・加美町職員の女川町への炊き出しに随行し、ボランティア活動を実施した。
	江戸川区立陸上競技場 (東京都江戸川区)	・断水地域の住民に、シャワー設備を無料で貸し出した。
	伊奈町総合センター (埼玉県北足立郡)	・避難者に対して、お風呂を無料で利用していただけるようにした。 ・大広間を無料開放し、避難場所を確保した。
	東松山市市民健康増進センター (埼玉県)	・大広間を無料開放し、避難場所を確保するとともに、避難者に対して、お風呂を無料で利用していただけるようにした。
	千葉県立東金青年の家 (千葉県東金市)	・被災した福島県南相馬町の住民の一時避難先として1ヶ月間受入。 ・宿泊室及び食事、風呂の提供を行う。

東日本大震災発生時における当社の対応(抜粋)

■ 緊急事態に備えた事業継続計画(BCP)の策定

- ・自然災害、大火災などの緊急事態に備えた、事業継続計画(BCP)の策定を進めます。
- ・平常時から行う活動や緊急時の対応方法等について、教育・研修を通じて従業員に徹底させるとともに、地域の防災拠点としての機能を発揮させるため、市と協議の上、飲用水・乾パン等の購入・備蓄を進めます。

事業継続計画(BCP)

- ・①損害の最小化、②早期復旧のため、重要業務を絞り込み、優先的に継続する体制・ルール等の事業継続戦略を定めた対応手順書

機能	提案内容
給食給水機能	・帰宅困難者支援のため、水・乾パンなどの非常食を備蓄 [※] します。
帰宅困難者支援機能	・ライフライン復旧までの間、一時避難所として活用します。

※ 備蓄する数量や備蓄場所については、市と相談のうえ準備します。



大規模災害時の広域バックアップ

(様式 2)

芦屋市立あしや温泉事業計画書

(3) 管理体制

(4) 管理の質及び利用者サービスの向上の取組について

■ あらゆる利用者が等しく施設を利用できるための考え方

- ・公平・公正な施設利用は、「公の施設」に最も求められるものであり、当社は、市条例、規則及び関係法令等を遵守し、公平・公正な施設利用を市民に保障します。
- ・利用者が安全・安心・快適に施設をご利用いただけるよう、従業員による定期的な巡回を通じ、条例等に定められた禁止行為及び公序良俗に反する行為を未然に防ぐとともに、発見した際は毅然とした対応を取り、その内容を速やかに市に報告します。
- ・当社は、平等性を確保した施設運営を基本に、多くの市民に施設を利用していただけるよう、施設のハード面のほか、接客やプログラム等のソフト面の充実を図ります。そして、施設利用の利便性を向上させることで、利用促進及び満足度の向上を目指します。

■ ユニバーサルサービスの提供

- ・誰もが平等に利用できる「ユニバーサルサービス 7 原則」を定め、接客マニュアル等を完備し管理運営にあたります。

ユニバーサルサービス7原則

- ▶ 誰にでも公平にサービスを提供
- ▶ 利用者の立場に立った対応
- ▶ 利用者個々に応じた柔軟な対応
- ▶ 明るく元気の対応
- ▶ 簡単な手続きでサービスを提供
- ▶ 迅速かつ丁寧な対応
- ▶ 必要な情報を正確に提供

(1) 施設のチェック

- ・安全・安心・快適な施設を提供するため、「高齢者、障害者等の移動等の円滑化の促進に関する法律（平成 18 年法律第 91 号）」や「公共サービス窓口における配慮マニュアル（内閣府障害者施策推進本部）」を踏まえ、車いすや杖の通行に配慮した通路幅の確保や段差の視認性向上等、利用者の視点に立った設備チェックと整備を行います。

(2) 施設巡回を通じた声かけ

- ・総括責任者以下、従業員が頻りに施設内外を巡回し、利用者とのコミュニケーションを図っていくことにより、施設の潜在ニーズや意見・要望を吸い上げるしくみを構築します。
- ・従業員が巡回している様子を通じて、「人の目が行き届いた施設」であることをアピールすることで犯罪や事故等を未然に防止する効果も狙います。

(3) 耳マークの掲示

- ・耳の不自由な方も安心して本施設をご利用いただけるよう、施設内に「耳マーク」を掲示し、筆談器具を受付に設置するなどの配慮を行います。

耳マーク

- ・社団法人全日本聴聴者・中途失聴者団体連合会が定めたもので、全国的に普及が進められています。



(4) 情報の平等な伝達方法の確立

- ・「高齢者・障害者への配慮」、「情報機器等の利用に不慣れな方への配慮」など、情報格差（デジタル・デバイド）への対応として、紙媒体を活用するなど、わかりやすい情報の受発信や支援体制の確立を行います。
- ・利用者満足度研修の中で介助方法等を学び、全従業員が階段や段差等で高齢者を介助できる技能を習熟させます。
- ・イラストを指さすことで、意思を伝えることのできる「コミュニケーション支援ボード」を活用します。
- ・サインや掲示物等の文字は、読みやすい大きさや配色にして子どもや車椅子の方に配慮し、見やすい高さに掲示します。
- ・ひらがな表記やふりがなを振る、絵文字や英語を表記するなど、子どもや外国人にも伝わりやすい情報伝達を行います。

わたしの伝えたいこと



コミュニケーション支援ボード

(5) 情報をわかりやすく整理した掲示板

- ・掲示場所やレイアウトを整理して見やすく配慮するとともに、新たに情報掲示板を設置し、掲示スペースを確保します。

(様式 2)

芦屋市立あしや温泉事業計画書

(3) 管理体制

■ 利用者の満足度向上に向けた考え方

- ・利用者の満足度向上に向けては、利用者が期待する「サービスの内容」の提供とともに、「利用者への対応」の2つの視点が重要と考えます。
- ・「サービスの内容」については、利用者のニーズに沿った事業やサービスを提供していくことが求められます。
- ・「利用者への対応」については、接客態度やクレーム時の対応など、施設の従業員によってもたらされることから、業務に関する知識やスキル、コミュニケーション能力、モチベーションなどの維持・向上を図っていく必要があります。

■ 利用者の意見・要望の把握

- ・利用者からの要望は、市民の方の理想と考える管理運営体制や従業員対応との差であると考え、利用者の要望等の引き出しに向けた取組みを積極的に実施します。
- ・利用者からの要望は、即座に対応し分析するとともに、業務改善に反映させ、これまで以上に利用者の満足を得られるよう、サービスの向上に活用します。

(1) 利用者の要望を引き出す仕組みの構築

① 利用者から直接メッセージを受け取る環境づくり

- ・利用者とのフェース to フェースによるコミュニケーションを通じて、利用者から直接メッセージを受け取ることができる環境づくりを行い、従業員からの挨拶徹底や積極的な問いかけによる、利用者意見の引き出しを行います。
- ・ホームページの投稿フォームの活用やアンケート BOX 等の運用により、市民が意見を出しやすい環境としくみを整えます。
- ・従業員の施設巡回でのヒアリング・インタビュー等により、利用者の何気ない言葉にも耳を傾けます。

フェース to フェースによる
コミュニケーション

② 具体的な取組み内容

調査名	内容等	蓄積されるデータ
利用者の意向 (意見・要望等)	<ul style="list-style-type: none"> ・業務中に口頭で伝えられる意見、要望、苦情等 ・利用者への直接ヒアリング ・施設に設置している「アンケート BOX」 	<ul style="list-style-type: none"> ・緊急性の高い改善要求 ・知人の感想
利用実態調査	<ul style="list-style-type: none"> ・施設の利用者数 ・目視による利用実態の把握 	<ul style="list-style-type: none"> ・季節、曜日、時間帯、エリアごとの利用動向
アンケート調査	<ul style="list-style-type: none"> ・施設利用の有無を問わない不特定多数に対するアンケート ・市が行うアンケートやパブリックコメント結果も参考とする 	<ul style="list-style-type: none"> ・客観的な意見、数値 ・施設の認知度 ・本施設を利用しない理由等
ホームページによる 意見収集	<ul style="list-style-type: none"> ・ホームページに投稿フォームを設置 	<ul style="list-style-type: none"> ・高い匿名性による直接的な要望や苦情等

利用者ニーズや満足度を把握する仕組み

(2) 要望をもとに継続的に業務改善

- ・利用者意見の反映については、PDCA サイクルに基づいた「継続的な改善」による利用者満足度の向上を目指し、誠実かつ迅速な対応に努めるなど、利用者サイドに立った運営を実施します。
- ・対応結果については、個人情報等に十分配慮したうえで積極的に開示していくこととし、市に対しても報告を行います。

(3) 要望の収集と反映・改善結果の「見える化(可視化)」

- ・利用者から寄せられた要望に対する、施設からの反映・改善結果を、施設内に新たに設置するコミュニティ・ボードに掲示することで、改善結果を「見える化」します。

PDCA サイクルに基づいた
「継続的な改善」

(様式 2)

芦屋市立あしや温泉事業計画書

(3) 管理体制

- ・利用者アンケート等による満足度調査については、結果を数値化したうえで「報告書」として取りまとめ、閲覧できるようにします。
- ・年間を通して、利用者の要望がどのように実現され、その結果サービスの向上に寄与できたかについて、一定期間掲示します。

■ 定期的なモニタリングの実施

- ・法令や本事業の提案書に記載する事項について、確実なサービスが提供されているか、定期的なモニタリングにより検証することで、サービスの質を確保します。
- ・結果をもとに業務の改善を行い、提供サービスのより一層の充実を目指します。
- ・モニタリング方法については、市と協議のうえ計画的に実施します。

種 類	主体者	評価項目
セルフモニタリング	指定管理者	・施設の運営状況 ・日常の各業務 ・安全管理
行政モニタリング	市	・提案事業の進捗
外部モニタリング	外部組織	・管理経費
利用者等によるモニタリング	利用者等	・サービス品質 ・利便性 ・施設美観 等

モニタリングの実施

■ 利用者満足度調査の実施

- ・第三者機関の協力のもと、第三者モニタリングを実施し、数値化した集計結果をもとに改善計画を策定しています。なお、報告書は市に提出します。
- ・また、無記名アンケートを利用者に配布し、実際に本施設を利用した方の意見を収集します。

利用者満足度調査報告書
外部モニタリング(他施設実績)

■ 提案事業に対するモニタリングの実施

- ・当社の指定管理者としての実績経験をもとに、提案した各事業や取り組みの進捗を把握し、効率的・効果的な運営を実現します。
- ・個々の提案事項については、総括責任者を中心に、当社本社・支店の意見やアドバイスを取り入れ、PDCA マネジメントサイクルを運用し、継続的に内容を改善します。

■ マニュアルの見直し・更新

- ・本施設で使用するマニュアルには、利用者や従業員からの意見及び、当社の運営する類似施設における事例を盛り込み、月1回の運営委員会の開催に合わせて、その内容を見直し、更新します。
- ・見直し・更新されたマニュアルは、その運用方法の含め、研修を通して全従業員への周知を徹底します。
- ・新たに実施したイベント等においては検証を行い、問題点を明らかにして改善を図ることで本施設に最適な企画にブラッシュアップしていきます。

■ 運営改善の実例

- ・当社は、各地の施設において利用者からの様々な意見・要望を把握し、施設の運営改善を行ってきた実績があり、その経験を本施設においても活用します。

施設名	利用者からの要望	要望把握手法	実施内容
姫路市立 額干健康増進センター	・寝ころび処にテレビを置いて欲しい	従業員による 意見収集	・テレビを設置し、入浴後にくつろいでいただけるスペースを確保した。
	・マッサージ器を設置して欲しい		・マッサージ器を設置した。
東松山市市民 健康増進センター	・入れ墨をしている方が多く入浴しているため、来館しづらい	アンケート	・市、警察署と相談しポスターを作成、来館をご遠慮いただく取り組みを継続して行った。結果、「安心して利用できるようになった」等の声を多数いただき、埼玉県警より表彰された。
伊奈町総合センター	・マッサージ器を独占している方がいて使用できない	従業員による 意見収集	・受付簿と番号札を用意し、1回15分制とすることで対応した。

本施設と類似する指定管理者施設における運営改善の実例(抜粋)

(様式 2)

芦屋市立あしや温泉事業計画書

(3) 管理体制

■ より良いサービスを提供するための人材育成

(1) 教育研修の基本的な考え方

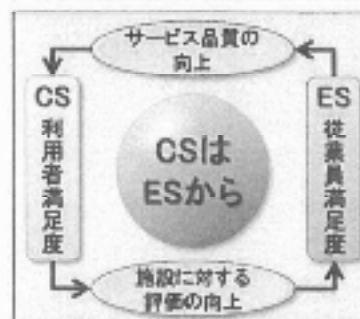
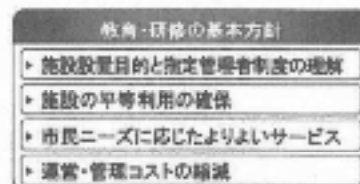
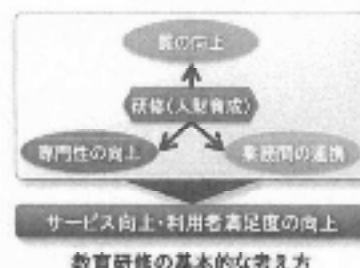
- 指定管理業務の遂行には、従業員に対する徹底した研修により、公共サービス業務における実務能力のスキルアップを徹底することが必須であると考えます。
- 当社は「人材」は「人財」との視点に立ち、マニュアルの整備やOJT、外部講習・研修等を含めた体系的な研修教育のしくみを整備し、受講後のアフターフォローも実施することで、従業員の技術や業務遂行能力の向上に努めております。
- 施設の設置目的を正しく理解するとともに、公共施設の平等利用についての認識を全員が共有し、「地域に根づいた親しまれる施設」の実現を目指して、市民ニーズに応じたより高度なサービスを提供できるよう徹底します。

(2) 従業員の満足度向上によるサービスの質の向上

- 「利用者満足度（CS）は従業員満足度（ES）から」という考えに基づき、本施設の従業員のモチベーション向上により、利用者満足度の向上と、サービスの質の向上を図ります。

(3) 具体的な教育研修計画

- 「公共施設の運営」「人権」及び「接遇マナー」に関する研修をカリキュラムの重要事項に位置付け、真摯に取り組みます。
- 全国で発生している指定管理者業務における様々な事故・事件やトラブルを検証し、絶対に同様の問題を発生させない取組み研修を重視しています。
- 研修内容は、座学講義だけではなく、集団討論や実践を通じて、公共施設の従業員にふさわしい、施設に根づいた人材の育成を定期的・計画的に進めていきます。
- 「知る権利の保障」、「説明責任」等の目的を全従業員に内容を十分理解させた上で、個人情報保護に関するコンプライアンス・プログラムの要求基準(JISQ15001)に準拠した研修を行い、厳格な安全管理措置・手続きを行います。
- 従業員全員が心肺蘇生法（CPR）や自動体外式除細動器（AED）の取扱を習熟し、「救命の連鎖」を即座に実践できる体制を整えます。
- 本施設の配置従業員には、当社が他の指定管理者施設で実際に行っている研修で、各自治体からも好評をいただいている、下記の独自の教育研修プログラムの受講を必須とします。



CSとESの互恵的な関係

AED 取扱研修の様子
(東松山市民健康増進センター)

研修名	研修内容	回数	時間	対象者
指定管理者講習	・指定管理者としての心構え ・施設の設置目的達成のための検討 ・業務実施体制の把握等	2回/年	1.5H	全従業員
人権啓発研修	・人権に関する基本研修 ・日常的な接遇マナー等、公平・平等な施設運営について	2回/年	1.5H	全従業員
利用者満足度（CS）向上	・接遇研修 ・サービス介助研修 ・CS向上に向けての取組み検討 ・苦情処理方法の確認	2回/年	1.5H	全従業員

本施設における従業員研修 その1