

募集要項

(様式2)

芦屋市立あしや温泉事業計画書

(3) 管理体制

研修名	研修内容	回数	時間	対象者
訪犯・防災・緊急時対応	・危機管理行動マニュアルによる緊急時研修 ・安全3点セット研修 (①応急措置法 ②心肺蘇生法 ③AED取扱) ・避難誘導訓練	1回/年	1.5H	全従業員
個人情報保護及び情報公開	・個人情報保護法及び市条例等の理解 ・プライバシーマーク研修 ・ソーシャルメディアポリシーに関する研修	2回/年	1.5H	全従業員
コンプライアンス(法令遵守)	・法令及び規則等の確認 ・コンプライアンス教育の徹底	2回/年	1.5H	全従業員
環境への配慮	・省エネルギーの徹底 ・リサイクルの推進に関する検討	2回/年	1.5H	全従業員
受付実務研修	・接客研修及び実務研修	随時	1.5H	全従業員
清掃実務研修	・接客研修及びマニュアルの確認、実施	随時	1.5H	全従業員
保安教育研修	・可燃性天然ガスの性質に関する地験士 ・火災またはガス燃発事故等の予防に関する知識 ・関係法令に関する知識	随時	2.0H	全従業員
労務管理研修	・適正管理の啓発・休暇付与、雇用契約書の確認	2回/年	1.0H	総括責任者 副責任者
マネジメント研修	・経理処理、金銭処理、指定管理運営マネジメント	2回/年	1.0H	総括責任者 副責任者

本施設における従業員研修 その2

(様式 2)

芦屋市立あしや温泉事業計画書

(4) 維持管理

(1) 施設の維持管理について

■ 施設や設備の維持管理に関する取組み

(1) 利用者の安全確保

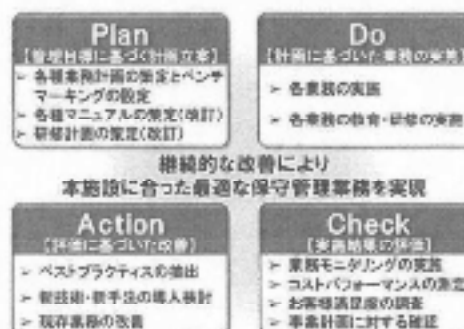
- 施設の特徴を把握したうえで管理し、豊富な維持管理業務経験・ノウハウをもとに、施設の特性に合った最適な維持管理業務体制を構築します。
- 利用者の安全確保を第一に据え、施設・設備の自主点検を行うなど、事故を起こさない施設づくりを進めます。
- 施設の安全性を損なうことがないように、当社が取得している各種 ISO 規格に基づいたマネジメントによって安全性を確保し、「安全・安心・快適な施設づくり」を業務全てにおける前提条件とします。



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

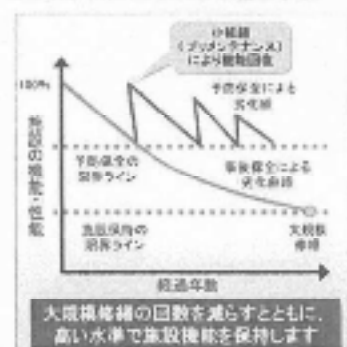
- 当社は全国多数の大型施設における維持管理実績を有しており、本施設においてもそのノウハウを最大限に活用した維持管理業務を実施します。
- 施設の特性を踏まえた、安全で快適な施設を確保するため、PDCA マネジメントサイクルを用いて施設に合った最適な維持管理を追求し、業務品質の向上を図ります。



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、市からの求めに応じて、適宜報告書を作成・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

(4) 備品等の一品管理

① 台帳整備による徹底した管理

- 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、使用状況等を把握し、確認作業を行い、移動や変更等については市へ報告します。
- 当社が設置する備品は、シールの貼付等により、市や指定管理者の備品を区別して管理するとともに、台帳を整備してデータベース化し、定期的に状態を確認することによって修理や処分の計画立案を行います。

② 劣化等への対応

- 備品の劣化等について調査・分析・判定を行い、適切な保守方法、修繕、交換、分解整備、調整等により迅速に対応します。
- 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)」にして多くの従業員が共有できるよう、作業に関するマニュアルを整備・更新しながら作業にあたります。

(様式2)

戸屋市立あしや温泉事業計画書

(4) 維持管理

(5) 施設の長寿命化を見据えた修繕業務

① 長期使用を見据えた予防保全の取組み

- 指定管理期間に留まらず、市民が施設を長年にわたって使用していく事を前提に、施設機能の保持とさらなる向上を目的に点検チェックリストを作成し、施設・設備の異常の早期発見・早期改善を図り、予防保全を徹底します。
- 点検チェックリストから得たデータは、修繕計画に反映させるとともに、蓄積したデータを分析し、高い品質を持続するための適切な修繕時期を割り出し、効率的な予算管理を可能にします。



修繕業務の判断基準

② 修繕業務の判断基準

- 緊急度・重要度に応じた判断基準を定め柔軟に対応します。
- 業務仕様を遵守し、保守点検を確実に履行することを前提に、執務環境への影響を最小限としつつ建物の長寿命化を実現する計画修繕を、市と協議の上実施します。
- 利用者からの要望事項・市との協議も踏まえ、優先順位ごとに迅速に対応します。

(6) 快適な利用環境を提供する清掃業務

- 天候や利用状況に応じた、柔軟な清掃作業を行うため、施設内をゾーニングし、場所・用途・使用頻度等を総合的に分析して、「必要な箇所」を「必要な内容」で「必要な回数」作業することで管理コストのムダを省くとともに施設の美観と安全性を維持します。
- 諸室の清掃は、静音なダस्टィングを行い、ほこり等を撒き散らかさないよう配慮するとともに、業務中、利用者と会った場合や諸室に入退室する際には、挨拶を徹底します。

■ 再委託業務について

- 保守点検や法定点検等、専門的技術が必要とされる業務は、外部事業者の協力を得て対応します。
- 再委託業務に関しても厳格な管理指示のもと、高い品質を確保し、利用者にとって安全・安心な施設環境の提供に努めます。

事業者選定の基準

- 委託業務について十分な実績がある
- 委託業務の実施にあたり、必要な組織、人員を有している
- 委託業務を円滑に遂行するために必要な経営基盤を有し、十分な管理能力がある
- 暴対法に抵触していない

(1) 事業者の選定方法

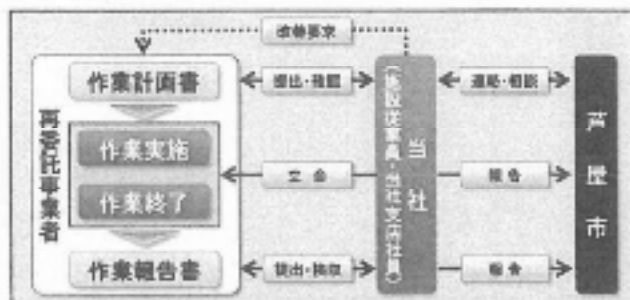
- 戸屋市内で実績のある企業に協力を求めることで、雇用機会を積極的に創出します。
- 委託先事業者選定基準を定め、候補企業の運営状況や業務内容、安定性等の比較検討を行い、運営の効率化、弾力化の立場から最もコスト削減が可能な委託先を選択します。

(2) 再委託業務に対するモニタリングの実施

- 施設従業員が立会を通じて作業の確認を行うほか、必要に応じて総括責任者または大阪支店社員が適宜モニタリングし、サービス品質や安全性、公共性を確保します。

(3) 品質管理の徹底

- 委託業者には作業計画書を提出させ、業務内容も把握し、作業中は業務担当者が適宜立会いを実施します。
- 作業終了後は、作業現場のチェックを行い、問題が無い場合は作業完了届および作業・点検報告書の提出を求めます。
- 作業報告書には必要に応じて作業前・作業中・作業後の写真を添付し履行確認を行います。
- また、作業後の確認時に不備や施設損傷があった場合には作業の再実施および施設補修を指示するとともに、再委託業務の改善要求を行います。



再委託業務のフロー

(様式2)

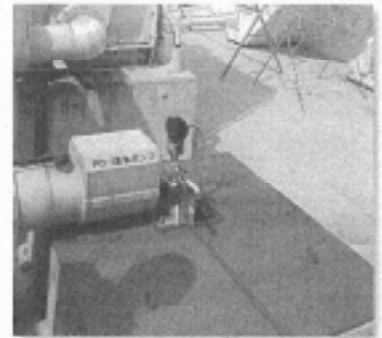
芦屋市立あしや温泉事業計画書

(4) 維持管理

(2) 温泉の維持管理について

■ 源泉の管理

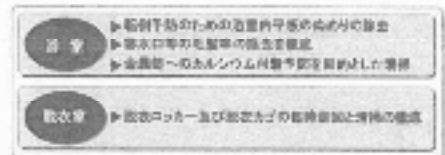
- ・本施設において、源泉の確実な管理は重要な事項の一つであると当社は認識しています。
- ・源泉ポンプ付近には、関係者以外立ち入らぬよう施錠をし、異物の混入等を防止します。
- ・また、温泉の湧出に伴う可燃性ガスの発生にも十分注意し、ガスセバレーターの日常点検や可燃性ガスの測定をはじめとする安全管理を確実に実施していきます。
- ・従業員に対する保安教育研修を随時実施するとともに、保安マニュアルの作成や緊急連絡網を施設事務所内の見やすい位置に掲示します。
- ・万が一、規程濃度を超える可燃性ガスが検出された場合には、市や警察・消防等の関係機関に速やかに報告するとともに、施設の換気を行う等、迅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

ヒートショック

- ・温度が急激に変化した際に、血圧や脈拍が上昇または下落し、心臓や血管に大きな負担をかけることで、6～10℃の温度差でヒートショックが起きるといわれています。

(様式 2)

芦屋市立あしや温泉事業計画書

(5) 有料施設の運営

(1) 有料施設の運営について

■ 専用口座による会計管理

(1) 会計処理の基本的な考え方

- ・ 公金であることに留意し、日常管理と定期的な市への報告を徹底するとともに、当社の口座とは別個に本事業用の管理口座を開設し、単純で明瞭な会計処理を実践します。
- ・ 施設内での現金の取扱いについては、総括責任者のもとに、金庫の使用・当日帳簿管理を遵守し、教育や研修を通じてルール化を推進していきます。
- ・ 当社は PPP 事業における豊富な経理処理の経験があり、通常の経理部門から独立した、PPP 事業専任の経理担当者を本社・支店に配置し、的確な業務を行っております。
- ・ 本施設の業務においても、総括責任者が本社・支店の専任経理担当者と緊密に連絡を取り、符合しない点や不明な点については当該日中に解決できる体制を構築します。

会計管理の基本方針

- ▶ 専用口座を開設し区分経理を実施
- ▶ 現金取扱方法をルール化
- ▶ 市会計規則との整合性を重視
- ▶ 会計書類を10年間保存(本社)

(2) 会計報告と文書管理の方針

- ・ 会計処理基準については、会計マニュアルを作成し、マニュアルに沿った適正な処理を行います。
- ・ 作成した経理帳簿ならびに会計書類は、月毎に原本を本社に提出し、控えを施設内金庫において適正に保管します。
- ・ なお、本事業終了後も本社において厳密な情報管理のもと、10年間保管します。

(3) 会計報告

- ・ 四半期毎に内部会計監査を行った上で、市への会計報告書を提出します。
- ・ また予算計画と達成度を照合することで、経費の削減や事業の見直しを定期的に図り、効率的な運営を目指します。

(2) 個人情報保護の措置について

■ 個人情報保護に対する基本事項の整備

(1) 関連法令・例規等に基づく個人情報保護の考え方

- ・ 「個人情報保護法」及び「芦屋市個人情報保護条例」、「同施行規則」等を遵守します。
- ・ 方針に基づいた運営を確実に行うためのマニュアルを作成し、従業員への周知徹底を図るとともに、内容を随時見直します。
- ・ 「個人情報漏えいの主原因は職員の不注意」という消費者庁のデータを踏まえ、従業員全員に徹底した教育研修を行うとともに、総括責任者を情報管理責任者とした、人為ミスを予防する強固なセキュリティ対策を施し、万全の体制を確立します。

指定管理者の主な取組み

- ▶ 個人情報保護方針・管理規程の策定
- ▶ 個人情報保護体制の確立
- ▶ マニュアルの策定と運用
- ▶ 従業員研修の定期的な実施

指定管理者の取組

- ▶ 誓約書の締結
- ▶ 確認書の締結

公開

- ▶ 方針の公開
- ▶ 利用目的の説明

(2) 情報保護マネジメントシステムの運用

- ・ 当社はプライバシーマークを取得しており、プライバシーマークの認定水準である個人情報保護に関するコンプライアンス・プログラム要求事項 (JISQ15001) を運用しています。
- ・ 本施設においては、従業員を対象に、定期的な個人情報保護に関する研修教育 (PMS 教育) を実施し、従業員の意識づけと情報管理の徹底を行うとともに、全員から個人情報を保護する旨の誓約書の提出を求めます。



プライバシーマーク

個人情報漏えいは
職員の不注意が最多

(様式2)

芦屋市立あしや温泉事業計画書

(5) 有料施設の運営

■ 個人情報保護の具体的な取組み

(1) 個人情報保護方針・個人情報管理規程の策定・運用

- ・「個人情報保護方針」を策定するとともに、個人情報を取扱う上での詳細なルール事項である「個人情報管理規程」を運用していきます。
- ・再委託先についても、誓約書・確認書等の手交により本規定の遵守を徹底させるとともに、業務実施に際しては厳重な監督を行います。

(2) パソコン・データ等の取扱い

- ・個人情報が含まれるデータや個人データを参照しているパソコンでは、「情報システム管理規程」に沿って使用します。
- ・パソコンの取扱いに習熟した者を管理者（アドミニストレータ）に任命し、アンチウイルスソフトの定期的なウイルス定義の更新やネットワークのセキュリティ設定等の保守・メンテナンスを確実にを行います。



パソコン取扱時における留意事項の掲示例

区分	内容
パソコン	<ul style="list-style-type: none"> ・無許可の個人情報コピー、移動は厳禁 ・パソコンの持ち出しは禁止とし、やむを得ず行う場合は「情報の漏えいに関する誓約書」を提出のうえ、「パソコンの持ち出し申請書」を提出 ・ノートパソコンは退勤時や外出時は机の中あるいはキャビネットに保管 ・パスワード付きスクリーンセーバーを作動時間10分以下にして設定 ・やむを得ず行う個人情報のメール送信においては、読み取りパスワードを設定 ・従業員が許可なく施設のパソコンにソフトをインストールすることは厳禁とする ・同様に許可なくインターネット上からソフトウェアをダウンロードすることも厳禁とする
情報記録媒体	<ul style="list-style-type: none"> ・USBメモリ等の記録媒体に個人情報を許可なくコピー、移動することは厳禁とする
ID・パスワード	<ul style="list-style-type: none"> ・6ヶ月に1回の変更を徹底

情報システム管理規程内容抜粋

(3) 書類等の厳格な保管

- ・人為ミスによる個人情報の漏えいとどまらず、侵入や窃盗による情報漏えいも意識した、様々な取組みを行います。
- ・個人情報は必要最小限の保管とし、鍵付きの引き出しで厳重に保管します。
- ・業務中の離席及び退勤時は必ずデスク上の書類を一旦デスク内に収納する等、クリーンデスクを徹底するとともに、日々発生するメモ用紙等を廃棄する際は、シュレッダーの使用を徹底するなど、情報漏えいのリスクを排除していきます。

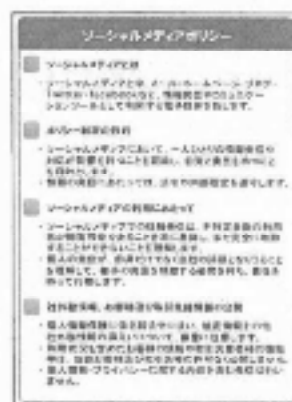
(4) 拾得物に含まれる個人情報への配慮

- ・改正遺失物法の施行（平成19年12月10日）を受け、携帯電話やデジタルカメラ、財布等、個人情報が含まれる拾得物の適切な保管を徹底します。

(5) ソーシャルメディアへの対応

① 基本的な考え方

- ・ブログやtwitter等、日々の出来事や話題をインターネット上で共有するソーシャル・ネットワーク・サービス(SNS: Social Network Service)は、多くの人が気軽に利用・閲覧するメディアだけに、様々な問題点も明らかになってきています。
- ・特に、氏名や勤務先など、個人情報を一部公開することが前提となるサービスもあり、発言内容が意図しない形で広がり、大きな影響を与えた事件も発生しています。
- ・当社では、ソーシャルメディアにおける情報発信や活用等について、そのリスクを十分に認識し、研修を通じて利用に伴う危険性や、法令との関連等について周知徹底を図ります。

ソーシャルメディアポリシー
(当社実用例)

(様式2)

芦屋市立あしや温泉事業計画書

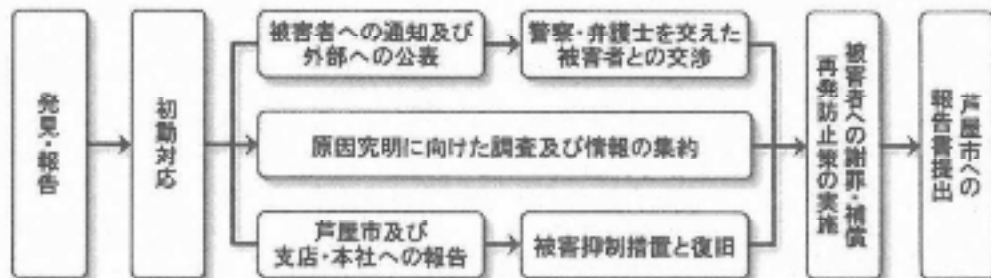
(5) 有料施設の運営

② ソーシャルメディアポリシーの策定

- ・本施設におけるソーシャルメディアポリシーを策定し、情報の適正な活用に努めます。
- ・ソーシャルメディアポリシーは文書化し、事務所内の目につく位置に掲示することにより、従業員に対して意識化を図ります。

(6) 個人情報漏えい時の措置について

- ・個人情報漏えいした場合は、直ちに事実確認と市への連絡を行うとともに、独立行政法人情報処理推進機構（IPA）発行の「情報漏えい発生時の対応ポイント集」に基づく、漏えいタイプに応じた適切な処置を行います。
- ・また、情報漏えいによる直接的・間接的被害を最小限に抑えるための正確な事実確認と組織内情報の一元管理に努めます。
- ・支店及び本社社員で構成する緊急対策会議を開いて対応策等を協議し、二度と同様の事故を起こさないよう再発防止策を策定し、全従業員に遵守させます。
- ・被害に遭われた方に対しては、誠意を持って対応し、損害賠償等必要な手続きを行い、必要に応じて警察や顧問弁護士を通じた適切な処置を行います。



個人情報漏えい時の対応フロー

(7) 個人情報漏えい保険への加入

- ・万一の場合に備え、個人情報漏えい保険に加入します。

■ 従業員への定期的な研修の実施

- ・全従業員に、個人情報保護法及び市条例等に関する研修、プライバシーマークやソーシャルメディアポリシーに関する研修を定期的実施し、個人情報保護に対する意識を啓発します。

■ 個人情報の取扱方法・手順

(1) 個人情報の収集、利用目的の説明

- ・個人情報の取得にあたっては、その個人情報を持つ本人より取得することとし、合理的な範囲で本人より提供されたと判断される個人情報についてのみ取得することを厳守します。
- ・収集の際には、利用目的を予め定め、利用者への説明を行ったうえで、同意を求めます。

(2) 個人情報の提供等

- ・利用者から個人情報の更新、利用停止、破棄の申し出があった場合には、必ず本人確認を行ったうえで対応し、常に最新の状態に保ちます。

■ 情報公開請求への対応

- ・本施設に関する情報公開請求が申請された場合に備え、予め市と協議のうえ、情報公開に関するガイドラインを制定し、情報公開請求が申請された際には、総括責任者が請求者に誠意をもって対応します。
- ・行政文書は原則として公開されるということを踏まえるとともに、個人に関する情報など例外的に公表できない情報についても十分理解して対応します。

■ 透明性を確保した管理・運営と施設情報の公開

- ・「芦屋市情報公開条例」を遵守し、透明な管理・運営を行います。
- ・本施設の管理運営に関する情報について、ホームページ等を活用して積極的に市民への情報開示を行います。

区分	請求金額 (1請求/事故・ 保険期間中)	免責金額 (1請求/ 事故)
賠償責任 担保	100,000千円	50千円

賠償責任保険「個人情報漏えい対応費用担保」

(様式2)

芦屋市立あしや温泉事業計画書

(5) 有料施設の運営

(3) 迷惑行為等への取組について

■ 潜在化している不満・要望の「見える化」

- ・トラブル防止には、トラブルに発展する前の不満や苦情に気づき、いち早く業務改善策を講じることが重要と認識しています。
- ・苦情や不満の「見える化(顕在化)」を行うため、従業員の施設巡回時や受付対応時のヒアリング等、利用者意見を入手する仕組みを幅広く整備することで、苦情・トラブルの未然防止策の徹底及び利用者満足度(CS)向上につなげます。

■ 具体的な苦情・トラブル防止策

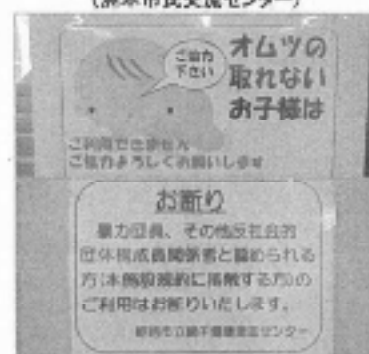
(1) ご意見を収集して苦情・トラブルの未然防止に活用

- ・アンケートBOXの運用や第三者モニタリングを通じて一定以上のサービス品質を確保することにより、苦情・トラブルの芽を事前に摘み取ります。
- ・頂いたご意見と業務改善策は、一定期間提示し利用者に開示します。

アンケート結果の掲示
(洲本市民交流センター)

(2) 掲示物による注意喚起

- ・施設利用上のルールをまとめたポスターを作成し、施設内に掲示します。
- ・作成するポスターには注意事項が一目で理解できるよう、イラスト等を用い、利用者に注意喚起を行っていきます。

ポスターの作成例
(姫路市立朝干健康増進センター)

■ 苦情・トラブル発生時の対応

(1) 苦情・トラブル解決に向けた基本的な考え方

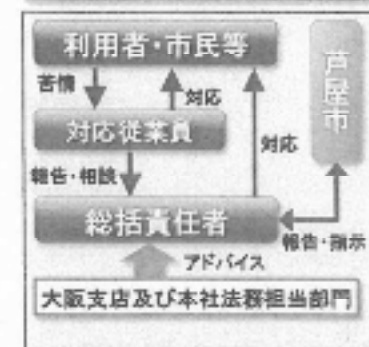
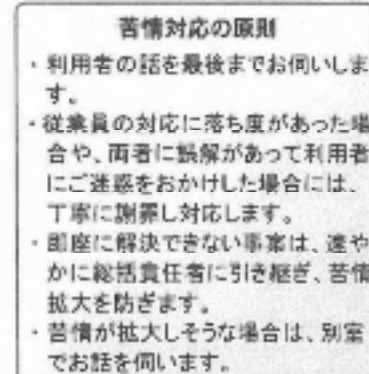
- ・利用者からの苦情・ご意見は、施設運営手法や従業員対応等の“あるべき姿・あってほしい姿”を直接伺える絶好の機会であると捉えます。
- ・ご意見・苦情は業務改善に反映させ、これまで以上に利用者の満足を得られるよう、サービス品質の向上に活用します。
- ・これまでの施設管理運営の経験を活かし、「同じ苦情を長期化させない」「苦情をトラブルに発展させない」ことを念頭に、未然防止策を徹底するとともに、発生時には指定管理者とし誠意ある対応と迅速な処理を心がけます。

(2) 苦情・トラブル発生時の対応体制の構築

- ・苦情対応の最適な仕組み構築のため、苦情対応マネジメントシステムISO 10002の考え方を参考にし、明確な対応体制、対応方針、対応プロセスを定めた苦情処理規程を策定します。
- ・全従業員が同じ認識のもとに対応し、迅速かつ適切に対応できる体制を整えるため、当社が管理運営を行う類似施設での管理運営経験をもとに、「苦情・トラブル対応マニュアル」を策定し、教育研修を通じて従業員に徹底させます。

(3) 苦情発生時における具体的な対応方針

- ・利用者の要望には、適切かつ誠意ある態度で対応し、対応従業員を通じて総括責任者に報告します。
- ・総括責任者は市へ報告するほか、業務改善策の検討を行い、従業員に指示します。
- ・対応できなくなった場合は、当社大阪支店担当者や本社法務担当者が適切なアドバイスを行うほか、必要に応じ、顧問弁護士に相談し、事態の円滑な収めに努めます。



苦情対応のフロー

■ 情報を共有し、継続的な業務改善を実施

- ・本施設で発生した苦情・トラブル等は、全従業員の問題であるとの共通認識のもと、発生日時や内容、対応結果等を記録し、再発防止のためにデータベースに蓄積して情報の共有化を図ります。

(様式2)

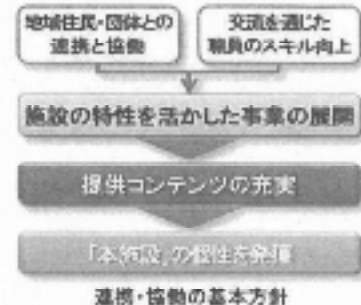
芦屋市立あしや温泉事業計画書

(6) 提案事業・自主事業への取組

(1) 地域コミュニティ等発展への取組について

■ 地域連携についての基本的な考え方

- ・本施設の管理運営にあたっては、施設の特徴を明確に打ち出す必要があり、地域のさまざまな団体・企業や人材との連携や協働が不可欠です。
- ・また、地域の皆さまや類似施設従業員との交流を通じ、従業員の事業企画・運営スキルを恒常的に高め、施設が提供するコンテンツを充実させていく必要があります。
- ・当社は、地域を構成する一市民の自覚のもと、企業市民として市、市民、関係団体等と連携を図り、設置目的に沿った事業を展開してまいります。



■ 地域との連携

(1) 地産地消型経営の推進

① 芦屋市内企業の優先選定

- ・資機材や販売品の調達、再委託業務に関しては、市内企業の優先選定を通じた地産地消型経営を通じ、地域経済の活性化に寄与します。

② 地域雇用の推進

- ・地域の実情に精通した人材を確保し、利用者との長期に亘る信頼関係の構築が重要と考え、従業員の採用は地域雇用に最優先としています。
- ・当社は、他の指定管理者施設においても、地域住民の安定した雇用の確保と人材育成に努めており、姫路市内の指定管理者施設(3施設)では、平成25年9月現在、74名中59名の市民雇用を実現しています。

項目	採用者数	姫路市民	割合
夢前・香寺・安富 スポーツセンター	19名	12名	63.2%
潮干健康増進センター	43名	35名	81.3%
すこやかセンター	12名	12名	100.0%
合計	74名	59名	79.7%

地域雇用の実績

(姫路市内指定管理者施設 平成25年9月1日現在)

(2) インターンシップ(職場体験)の受け入れ

- ・市内中学生・高校生等の皆さんに自主提案事業の準備や運営、施設の整備等、実際の施設運営業務を通じ、職業意識の向上と施設に対する理解を深めていただくことを目的としたインターンシップを、学校からの要請に応じて実施します。
- ・中学校・高等学校と事前に日程や体験業務、安全性について十分協議を行い、終了後も両者で内容の振り返りを行うことで充実したものとし、継続的な受け入れを行います。



インターンシップの様子

(3) 地域住民の協力を得ながら行う防災訓練の実施

- ・阪神・淡路大震災や東日本大震災の教訓から得た、「自助、共助、公助」の考え方を踏まえ、地域住民一人ひとりに対し、防災について正しい知識と行動力を身につけ、迅速に行動できるよう普及啓発に努めなくてはならないと考えます。
- ・本施設で実施する防災訓練に周辺自治会・町内会の皆さまの参加を呼びかけ、施設を身近に感じていただくとともに、従業員との交流を通じて「顔の見える関係」づくりに努め、恒常的な協力関係を構築してまいります。
- ・当社では、他の指定管理者施設において、地元自治会参加による防災訓練や普通救命講習を実施しており、本施設でも同様の取り組みを行うことで市民防災力の向上に貢献してまいります。



住民参加の防災訓練の実例

(様式 2)

芦屋市立あしや温泉事業計画書

(6) 提案事業・自主事業への取組

(2) 利用推進及び啓発の取組について

■ 施設の利用推進に向けた取組み

- ・施設の利用推進に向け、「施設と事業の認知度向上と健康増進、地域コミュニティの場の提供」、「施設の継続的な利用の推進」の2つの観点から各種施策を実施します。
- ・市民の健康の維持・増進を目的に、市内全域への高い波及効果が期待される施設であることから、きめ細かなサービスと情報発信の機能を備え、本施設を継続して利用いただく環境を提供することが指定管理者の務めであると考えます。
- ・施設が持つ性格を活かすために、提供するサービス内容の充実はもとより、従業員の接遇マナーと知識を高いレベルで平準化し、運動習慣の継続を積極的に啓発していくことで、施設の継続的な利用を促進していきます。
- ・また、気軽に施設を利用いただけるよう、施設の利便性を向上させ、市民にとって身近な施設としていきます。

■ 施設と事業の認知度向上と健康増進、地域コミュニティの場の提供

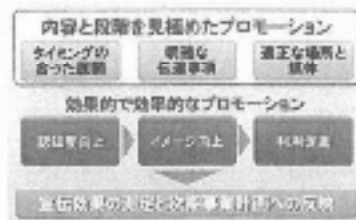
- ・施設認知度向上に向け、独自のホームページを開設し、チラシの配布等の広報・PR活動を強化します。
- ・誰もが気軽に参加できる「あしや温泉夏まつり」等のイベントを開催し、未利用者にも施設を知り、利用してもらうきっかけをつくります。
- ・イベントのなかで、本施設で実施する事業の作品発表の場を設ける等、事業内容の認知度向上にも取り組みます。



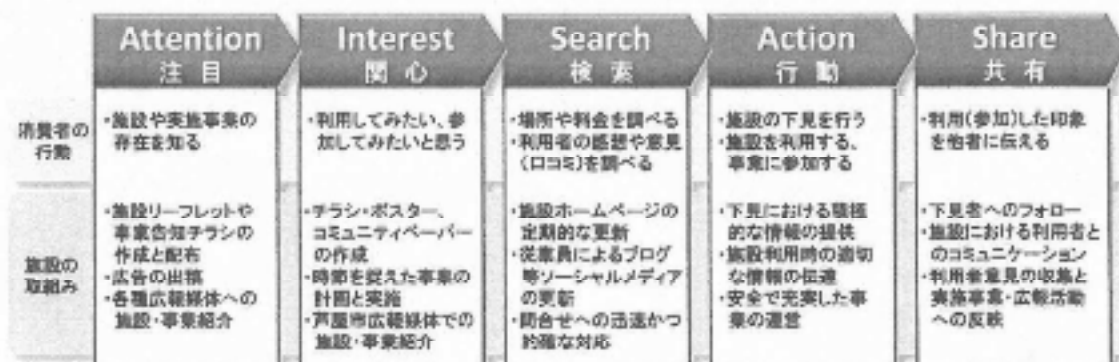
気軽に参加できるイベントの開催
(洲本市民交流センター)

(1) 情報発信を基軸とした広報・PR活動

- ・効果的・効率的な施設利用者の獲得と、施設の魅力を積極的にアピールしていくため、伝えるべき内容とアプローチの段階を見極めた、最適な広報活動を行います。
- ・本施設のより一層の利用者の増加を目的に、当社では、下記に掲げる消費者行動のプロセスを踏まえた広報活動を行います。
- ・消費者の「注目・関心・検索・行動・共有」という購買過程を重視し、顧客満足度を高める取組みと並行しながら、新規利用者の獲得とリピーターの確保に努めていきます。
- ・特に、情報格差（デジタルデバイド）を発生させないため、複数の媒体を組み合わせた多面的な広報活動を展開し、幅広い年齢層に施設利用を訴求します。



広報活動の基本方針



消費者行動のプロセスを踏まえた本施設の広報活動