

(4) 維持管理

■ 衛生管理の取組み

- ・全従業員がインフルエンザワクチン接種を実施して感染症の蔓延を防止します。
- ・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。複数の従業員が罹患した場合は、罹患者、接触者を待機処置とし、交代要員を派遣します。
- ・ノロウイルスやロタウイルス等の感染性胃腸炎に対し、嘔吐物を介した飛沫感染に十分配慮します。当社では、「嘔吐物処理手順書」を作成し、適切な方法で嘔吐物を速やかに回収・消毒して感染拡大を防止します。

感染症対策	
①	咳エチケットの徹底、マスクの着用
②	手すりやドアノブ等の入念な清掃
③	床面・壁面の汚れの除去
④	諸室の換気
⑤	手指洗い・消毒の励行
⑥	十分な栄養と睡眠(職員自身の健康管理)

■ 作業中の安全管理

(1) 施設での取組み

① 安全確保策

- ・作業中は、作業表示板等を用い、注意喚起と作業区域への立入り制限を行います。
- ・なお、外部に委託しての作業の場合においても同様の事項を遵守するよう徹底します。

危険の内容	対策
作業による作業員のけが	・作業前点検の実施および機械・用具の性質理解
高所作業時の転落、工具等の落下	・安全な足場の確保とヘルメット等の着用、道具の管理
熱中症(作業員)	・熱中症対策グッズの携行・着用

作業中の安全確保策

② 機器の活用

- ・災害はいつ発生するかわかりません。作業中においても危険を察知できるように、携帯型の「震雷警報器」「熱中症指標計」「緊急地震速報連動ラジオ」を施設に配置します。



緊急地震速報連動ラジオ (本施設実例)

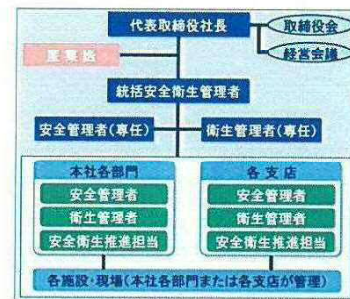
(2) 全社での取組み

① 安全衛生委員会の設置

- ・「使用者は、労働契約に伴い、労働者がその生命、身体等の安全を確保しつつ労働すること」という労働契約法の主旨を踏まえ、当社は「安全衛生委員会」を本社事業推進本部に設置し、労働災害の未然防止や職業病等の疾病予防(メンタルヘルス含む)などの事柄を明確にしなが、安全配慮義務や社会的責任を果たしています。

② 具体的取組み

- ・「労働安全衛生マネジメントシステム(OHSMS)に関する指針」(厚生労働省)を踏まえ、全社的な推進体制を敷いています。
- ・下記の安全衛生基本方針のもと、本社事業推進本部に専任の担当者を配置し、本社各部門・各支店をはじめ、各施設・現場の安全衛生管理に対する助言・指導を行っています。



当社の安全衛生管理組織体制

当社安全衛生基本方針

- ・労働安全衛生関係法令及び当社の安全衛生管理規定を遵守する。
- ・本支店等、各事業場(職場)の安全衛生管理体制を確立し、労働災害防止とサービスの安全性確保に努める
- ・安全衛生教育・訓練を実施し、安全を第一とする人づくりを形成する

(5) 有料施設の管理運営

(1) 有料施設の管理運営について

■ 区分経理を徹底

(1) 会計処理の基本方針

- ・「公金」であることを十分に理解し、現金の管理はもちろんのこと、本施設管理運営に係る収支管理を厳格に行い、公共施設としての責任を果たしてまいります。
- ・自主事業を含む、本施設の管理業務に係る経理は、**当社他施設の経理と明確に区分し**、収支に関する帳票類により管理します。
- ・口座の管理や現金の取扱、事務処理の方法については、**会計マニュアル**にまとめ、施設で運用します。

会計管理の基本方針	
①	専用口座による預金管理
②	契約名義による見積・請求書等の徴取
③	収納や小口現金など取扱をルール化
④	会計書類は本社にて確実に保管

① 銀行口座について

- ・当社では、**指定管理施設（契約ベース）ごとに銀行口座作成・管理**しているほか、見積書・請求書等に関しても、**施設ごとの名義**で徴取し、事務処理を行っています。

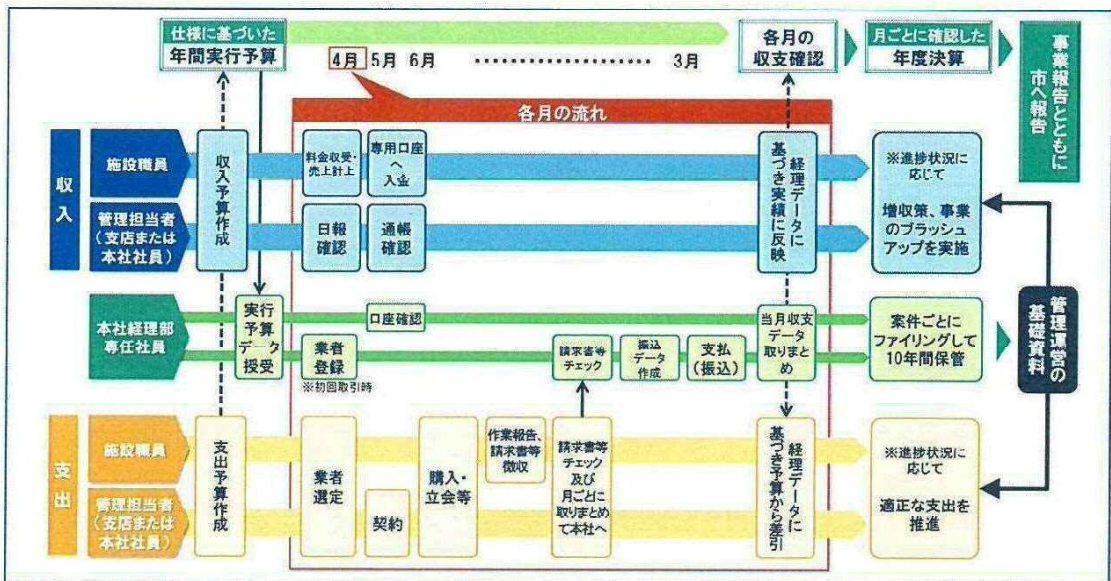
当社支払サイト	
月末締め、翌月末日に指定口座に振込 (休日等にあたる場合は翌金融機関営業日)	

② 現金の取扱について

- ・施設には、必要以上の現金を置かないことを原則とします。消耗品の少額購入や宅配便等の受取人払のための現金は、**小口現金**として毎月一定の額を用意して**現金出納帳**により管理し、月末に精算します。
- ・釣銭準備金や両替金など、業務上用意する現金については、毎月末に金額・金種を本社経理部に書面で報告します。

(2) 施設従業員・管理担当者・本社経理担当者による適正な会計事務

- ・厳正な単年度の収支計画及び実績報告のため、当社では、施設従業員・管理担当者（支店社員）及び本社経理部に配置する**PPP事業専任担当者**による管理を行います。
- ・執行役となる施設従業員及び管理担当者は、**業務計画や年間の実行予算**を策定し、管理運営を進めます。出納役となる本社経理部では、稟議書や会計書類などにより**事務手続や予算執行が適正であるかチェック**を行い、支払や小口現金の送金を行います。
- ・収支管理は、月ごとに行います。収入・支出とも本社経理部の確認を経たデータにより、**実行予算に反映**させます。予算の進捗状況に応じ、施設従業員及び管理担当者が中心となって**増収策の展開や適正な支出**に努めます。
- ・毎月確認を行って積み上げた収支実績は、**年度決算**として取りまとめ、事業報告とともに市へ報告します。



当社会計管理のフロー

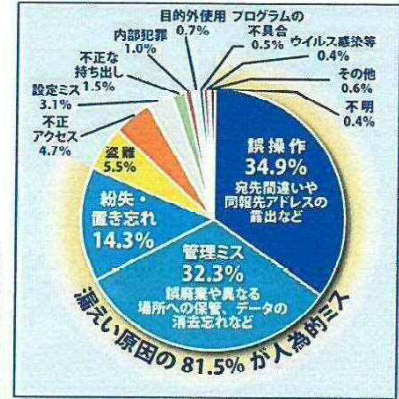
(5) 有料施設の管理運営

(2) 個人情報保護の措置について

■ 情報保護の取組み

(1) 情報保護の考え方

- 個人情報漏えいの原因比率の 81.5%が誤操作や管理ミスなどの人為的ミスであることを踏まえ、規程の策定・運用だけではなく、への日常的な働きかけを通じて業務上取り扱う各種情報を保護します。
- 従業員に対しては、就業中の情報保護に限らず、SNS の利用についても注意を促し、日常生活と同様、責任ある行動や発言を心がけるよう周知しています。



当社取得のプライバシーマーク

個人情報漏えいの原因比率 (NPO 日本ネットワークセキュリティ協会「情報セキュリティインシデントに関する調査報告書」より)

(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。

① 取り扱う情報の評価

- 業務上取得する個人情報に対しては、当社「プライバシーマークマニュアル規定」に基づき、情報の資産価値評価とリスク分析を施設ごとに行い、厳格に管理しています。

項目	評価基準
機密性	許可された者だけが情報にアクセスできること 公開可、社外秘、機密
完全性	情報が正確かつ完全な状態で保管・運用されていること 改ざん時の影響:小、中、重大
可用性	許可された者が情報にアクセスできない期間の長短 1ヶ月程度許容、1週間程度許容、1日でも不可

個人情報の資産価値評価方法 (当社プライバシーマークマニュアル規定より)

② 誓約書の提出

- 当社では、従業員全員から個人情報及び業務情報を保護する旨の誓約書の提出を義務付けています。

③ 個人情報保護に関する全社教育の実施

- 全従業員を対象に、実施テストを用いた PMS 教育訓練 (2 回/年) を実施し、従業員の意識づけと情報管理の徹底を行っています。実施テストにおいて不正解であった者には、部門責任者 (本業務においては統括責任者) により正しく理解するまで再教育を実施します。

④ 利用者への説明

- 利用者からの個人情報取得に関しては、利用目的を予め特定したうえで利用者に説明し、最小限の範囲にて提供いただきます。また、利用後は速やかに安全な方法にて消去・廃棄します。

⑤ 紙媒体の取扱

- 業務で収集・作成した情報は、本業務専用のファイルにまとめ、施設内のキャビネットに保管 (施錠) します。個人情報及び業務情報が記載された紙の処分には、シュレッダーを使用します。
- 廃棄処理業者などに書類の処理を委託する場合は、廃棄証明書類を徴したのち、2 年間保管します。

⑥ PC・データ等の取扱

- 個人情報が含まれるデータを参照している PC 等では、当社「情報システム管理規程」に沿って使用します。

区分	内容
PC 等の端末	<ul style="list-style-type: none"> 会社資産以外のパソコンを社内に持ち込むことは例外なく禁止 無許可の個人情報コピー、移動は厳禁 パソコン等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 従業員が許可なく施設のパソコン等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 廃棄に際しては、物理的に破壊してから処分する。外部事業者へ廃棄を委託する場合は、廃棄証明書を徴し、2 年間保管

当社情報システム管理規定(PC 関連を抜粋) その 1

(様式 2)

芦屋市立あしや温泉事業計画書

(5) 有料施設の管理運営

区 分	内 容
ユーザーID・パスワード	・最低でも6ヶ月に1回の変更を徹底
複写機	・入替で既存機を引き渡す際は、廃棄証明書を徴し、2年間保管
情報記録媒体	・USBメモリを登録制とし、従業員から「USBメモリー使用誓約書」を徴する ・CD-R、DVD-R、USBメモリ等に個人情報を許可なくコピー、移動することは厳禁
メールへの添付データ	・受信した添付ファイルは、ウイルス対策ソフトによるチェックを実施したのち開く ・個人情報が含まれるデータをやむを得ずメールで送信する際は、パスワードを設定

当社情報システム管理規定(PC関連を抜粋) その2

(3) ソーシャルメディアの利用について

- ・当社従業員が日常生活で使用する可能性がある、電子掲示板やブログ、SNS等における情報発信や活用等については、**個人情報や業務情報を保護するための行動指針の回覧や研修を通じて周知徹底を図っています。**

ソーシャルメディア利用時の行動指針
① 一人称で語る(自らの発言に責任を持つ)
② 読者や友人、同僚などに敬意を払う
③ 他社の権利を侵害しない
④ 自身の過ちには素早く・丁寧に対応
⑤ 迷った場合は投稿・送信しない
⑥ 日々の仕事を忘れない

■ 内部不正に対する通報制度の運用

- ・当社では、従業員の意図的な情報漏えいや、ソーシャルメディアにおける不適切な投稿・発言など、内部不正が発生した場合の**通報窓口を本社内部監査室に設置しています。**
- ・**通報者の保護を堅持しながら健全な労働環境を構築していくために、当社では、内部不正として注視する項目及び通報窓口の連絡先を明記したカード(法令遵守カード)を作成して全従業員に配布するとともに、携行するよう求めています。**



当社法令遵守カード

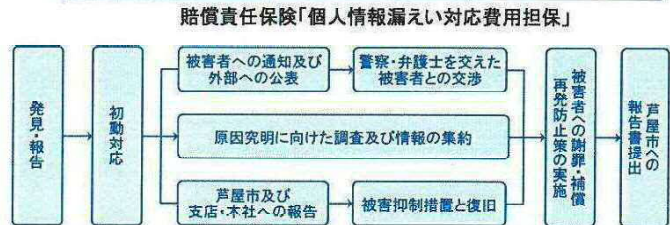
■ 個人情報漏えい保険への加入

- ・万一の場合に備えて**個人情報漏えい保険に加入します。**

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

■ 情報漏えい時の措置

- ・情報が漏えいした場合は、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。



個人情報漏えい時の対応フロー

- ・当社役員も加わ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、必要に応じて警察署や顧問弁護士を通じた適切な処置を行います。**

■ 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。

(5) 有料施設の管理運営

(3) 迷惑行為等への取組について

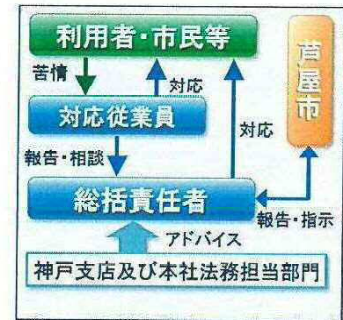
■ 誠意ある苦情対応体制の確立

(1) 基本方針

- ・苦情対応マネジメントシステム ISO 10002 の考え方を参考に、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や「苦情・トラブル対応マニュアル」を策定して定期的に研修を行い、従業員に周知徹底します。

(2) 一次対応を最重要視した対応

- ・苦情対応は一次対応を最重要視し、苦情発生時は、速やかに市に報告します。総括責任者を中心に、誰に対しても誠意をもって迅速に対応します。
- ・施設で対応できない場合は、本社の法務担当者からのアドバイスや、必要に応じて顧問弁護士に相談し、事態の円滑な収拾に努めます。



苦情対応のフロー

(3) 従業員の連携

- ・電話対応では、従業員間の連絡・引継ぎ書類を整備し、円滑に引継ぎが行えるようにします。
- ・特に、クレームやトラブルにつながる電話は同じ方から複数回入ることもあり、従業員で情報を共有して的確な対応を行い、事態を拡大させないよう努めます。

(4) 苦情受付時の留意事項

- ・誤まった案内や長時間の電話保留など、不親切な対応や不快感を与える対応を未然に防ぐため、接遇マナー教育の実施による電話対応のマナー向上や業務マニュアルの見直しを通じて業務品質の向上に努め、利用者の満足度向上に努めます。

(5) 情報を共有し、継続的な業務改善によりサービスに反映

- ・苦情・トラブル等は、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に蓄積して情報共有化を図ります。蓄積したデータは、苦情・トラブル対応マニュアルに反映させるとともに、再発防止策を講じるなど継続的な業務改善に役立てます