

(3) 管理体制

(3) 管理の質及び利用者サービスの向上の取組について

■ 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、当社では、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、多くの方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、接遇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徹底

- 誰もが平等に利用ができる「ユニバーサルサービス7原則」を定め、本施設を運営します。

■ 施設条例・運営ルールの読み合わせ

- 管理運営を進めるうえで、予め定めたルールの範囲内で柔軟な対応を行っていくことが求められます。
- 当社では定期的な読み合わせを実施し、確認と意識統一を図ります。

■ 会話を基本としたあたたかい接遇

- 受付は会話を基本とし、親切であたたかい接遇を行います。受付では本施設の詳細な情報提供はもちろん、周辺地域の情報を利用者の求めに応じて提供し、「相談できる」環境を整備します。
- 初めて施設を利用される方に対しては、積極的な「声かけ」や丁寧な説明を行い、専門性の高い用語には補足を加えるなど、きめ細やかな対応を行います。

■ 情報の平等な伝達方法の確立

- 「高齢者・障がい者への配慮」、「IT 機器等の不慣れな方への配慮」など情報格差（デジタル・デバイド）への懸念がある事も踏まえ、紙媒体などのわかりやすい情報の受発信や支援体制の確立なども実施し、漏れのない情報伝達に努めます。
- 施設内掲示や広報物等、情報伝達が中心となる媒体の作成に関しては、高齢者や色弱者に配慮し、「カラーユニバーサルデザイン」の考えを取り入れていきます（本提案書についても、カラーユニバーサルデザイン推奨配色をベースに作成しています）。

■ 事業の設定について

- イベントの開催にあたっては、低廉な料金設定とし、気軽に参加できる環境とします。特に、事前に募集が必要な事業については、十分な告知期間を設定して平等な情報の発信に努めます。

■ 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。
- 利用者のニーズに沿った事業やサービスを提供して利用者の期待に応えるとともに、接遇態度やクレーム時の対応など、従業員の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・向上を図っていきます。

ユニバーサルサービス7原則	
①	誰にでも公平にサービスを提供
②	利用者の立場に立った対応
③	利用者個々に応じた柔軟な対応
④	明るく元気な対応
⑤	簡単な手続きでサービスを提供
⑥	迅速・丁寧な対応
⑦	必要な情報を正確に提供



カラーユニバーサルデザイン推奨配色セットガイドブック



多くの方が気軽に参加できる事業を実施

(3) 管理体制

- 潜在化している意見・要望の「見える化（顕在化）」
 - ・アンケートの実施等により、「不満の見える化（顕在化）」につなげるほか、接客時のヒアリング等、要望・苦情を受け止めます。
 - ・「サイレントクレイマー」の存在を常に意識し、顧客満足度向上を図ります。

サイレントクレイマー

- ・サービスの提供者には直接苦情を言わず、二度と施設・サービスを利用しない
- ・友人・知人との会話や SNS で苦情や悪い印象を広める

■ 具体的方策

(1) 利用者との会話を通じた意見・要望の把握

- ・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り、意見を引き出します。



フェース to フェースによるコミュニケーション

(2) アンケート等による意見・要望の把握

- ・施設内設置の一言カード等により、利用者が意見を出しやすい環境としくみを整えます。
- ・第三者機関によるモニタリング調査（無記名アンケートによる満足度調査）を実施します。数値化された集計結果をもとに改善計画を策定し、業務に反映させます。

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"> ・メールや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 ・施設に設置する「一言カード」 	<ul style="list-style-type: none"> ・緊急性の高い改善要求 ・直接的な要望や苦情等 ・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"> ・第三者機関による利用者満足度アンケート ・市が行う意識調査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 ・施設の認知度や市民ニーズ

利用者ニーズや満足度・要望などを把握するしくみ

■ 収集した意見・要望の業務への反映

(1) 基本方針

- ・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、誠実な対応に努めるなど、利用者の視点に立った運営を行います。
- ・対応結果については、個人情報等に十分配慮した上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。



PDCA サイクルに基づいた「継続的な改善」

(2) 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・苦情に対する、当社の改善結果を、施設内に掲示します。

■ 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	<ul style="list-style-type: none"> ・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	<ul style="list-style-type: none"> ・提案事業の進捗
外部モニタリング	外部組織	<ul style="list-style-type: none"> ・管理経費
利用者等によるモニタリング	利用者等	<ul style="list-style-type: none"> ・サービス品質 ・利便性 ・施設美観 等

モニタリングの実施

(3) 管理体制

■ 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。

■ 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、その運用方法も含め、研修を通して全従業員へ周知を徹底します。
- 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。

■ 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

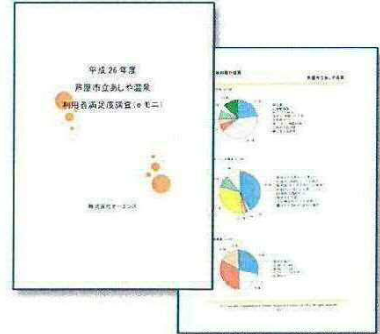
- 指定管理業務の遂行には、従業員に対する徹底した研修により、公共サービス業務における実務能力のスキルアップを徹底することが必須であると考えます。
- 当社は「人材」は「人財」との視点に立ち、マニュアルの整備やOJT、外部講習・研修等を含めた体系的な研修教育のしくみを整備し、受講後のアフターフォローも実施することで、従業員の技術や職務遂行能力の向上に努めております。
- 施設の設置目的を正しく理解するとともに、公共施設の平等利用についての認識を全員が共有し、「地域に根づいた親しまれる施設」の実現を目指して、市民ニーズに応じたより高度なサービスを提供できるよう徹底します。

(2) 従業員の満足度向上によるサービスの質の向上

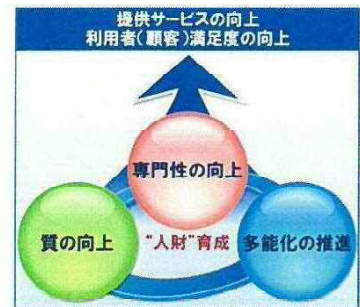
- 「利用者満足度 (CS) は従業員満足度 (ES) から」という考えに基づき、本施設の従業員のモチベーション向上により、利用者満足度の向上と、サービスの質の向上を図ります。

(3) 研修体制の確立

- 当社が全国で管理運営する施設において、サービスの平準化を図るためには、「人材育成」の一元管理が必要であると考え、本社内に研修管理事務局を設置しています。
- 一元管理を通じ、研修内容の充実を図るとともに、類似施設へと水平展開しながら、会社の方針が行き届いた人財を各地で育成し、当社のサービス水準を確保しています。



利用者満足度調査報告書 (本施設実例)



教育研修の基本的な考え方



CSとESの互恵的な関係

研修管理事務局

- 当社全指定管理施設の年間研修計画と実施スケジュールを集約し、計画に対する進捗状況と理解度を確認
- 研修実施後は直ちに研修報告書と使用教材を提出するよう義務付け、厳格に管理

(様式 2)

芦屋市立あしや温泉事業計画書

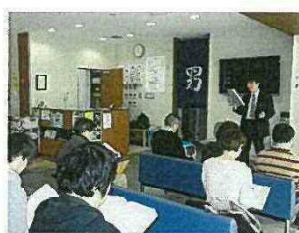
(3) 管理体制

(4) 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、真摯に取り組めます。
- ・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。

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
防犯・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	1.6H	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	・接遇研修及び実務研修	随時	1.5H	全従業員
清掃実務研修	・接遇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知識 ・火災またはガス爆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 副総括
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 副総括

本施設における従業員研修



本施設における従業員研修の様子