

(様式 2)

芦屋市立あしや温泉 事業計画書

(1) 法人等の概要説明書

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：東京都中央区銀座 4-12-15 神戸支店：兵庫県神戸市中央区小野柄通 4-1-22 大阪支店：大阪府大阪市中央区平野町 2-3-7
設立年月日	昭和 34 年（1969 年）6 月 1 日
設立目的	都市空間で生活する人々や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展開
役員構成	代表取締役社長 大木 一雄 常務取締役 内田 恵司 常務取締役 大木 次雄 取締役 鐸本 元治 取締役 堀江 数司 取締役（非常勤） 大内 高士 常勤監査役 高安 政儀 監査役（社外） 池辺 俊彰 執行役員 辻 司 執行役員 高木 英明 執行役員 井上 敦 執行役員 畠中 秀樹 執行役員 金子 文洋 以上 13 名
会員又は構成団体等	会員及び構成団体：なし
従業員数	5,295 名（令和 3 年 9 月現在）
活動内容	・ PPP 事業（公共施設の運営管理・指定管理者・PFI・市場化テスト等） ・ ビル管理事業（設備管理、清掃管理、警備・保安管理等） ・ スポーツ・文化施設運営管理事業（施設運営管理・受付等） ・ プロパティ・マネジメント事業（ビルマネジメント業務） ・ レストラン関連事業（レストランサービス、病院給食） ・ マネジメント事業（ホテルサービス業務、老人ホームの管理業務） ・ 医療関連サービス事業（医事業務、滅菌・消毒業務代行、院内清掃）
担当者名	神戸支店 営業部 北岡 良一
電話番号	本 社：03-3544-1551 担当支店：078-242-7020（神戸支店）
Fax 番号	本 社：03-3544-1560 担当支店：078-242-7090（神戸支店）
e-mail	kobe@o-ence.co.jp（神戸支店）

(1) 管理運営を行うにあたっての基本方針について

市民と地域をつなぐ運営で 「笑顔と健康」あふれる憩いの場を提供します

● 心安らぐ “普段着の社交場”として市民の「からだ」と「こころ」の健康づくりに貢献

- ・芦屋市立あしや温泉（以下、「本施設」といいます）は、源泉かけ流しの天然温泉を思い思いに楽しめながら、市民の「からだ」と「こころ」の健康を増進し、地域コミュニティの維持・活性化を図るための施設です。
- ・株式会社オーエンス（以下「当社」といいます）は、平成26年4月より本施設の指定管理者として、利用者や地域との信頼・協力体制を構築しながら、幅広い年齢層を意識したサービスの提供に努めてきました。

● 市民協働のもと、地域に根付いた管理運営を充実

- ・当社はこれまで、芦屋市立西藏こども園の協力のもと、「敬老の日」のイベント実施や「あしや温泉祭り」など、市民と地域をつなぐ事業を積極的に展開してきました。
- ・3期目の運営を目指す当社では、「笑顔と健康」をテーマに、市民が日常的に取り組める健康づくりと地域の輪を結び付けていくことが責務と考えており、より一層の市民参画など、管理運営を深化させながら、今後5年間で利用者数10万人を目標に、利用拡大に努めます。

● 芦屋市の施策を踏まえた事業展開で健やかな毎日を提案

- ・芦屋市では、「第9次芦屋すこやか長寿プラン21」のもと、「高齢者がいつまでも、いきいきと安心して暮らせるまち」を基本理念に、保健福祉に関するさまざまな施策を展開されています。
- ・当社では、市民一人ひとりが生涯にわたって健やかに、心豊かに生活できるよう、生活習慣予防や疾病予防など、市の施策を踏まえた事業展開を通じ、健康寿命の延伸や健康格差の縮小に貢献していきます。
- ・隣接する芦屋保健福祉センターが開催する「あしや保健福祉フェア」とのイベント連携など、市民と地域をつなぐ事業として引き続き開催します。

● 地域のシンボルとして、いつでも安心・安全・清潔に利用できる環境を提供

- ・芦屋市の公共施設として、最適な接遇マナーや安全管理体制に加え、緊急時の初動対応確立や清潔な施設を提供し続けるための清掃インスペクションの実施など、安心・快適な利用環境づくりを継続します。
- ・新型コロナウィルス感染症予防においては、施設を安心して利用いただけるよう、「新しい生活様式」を踏まえながら、「3つの密」を避けた運営や消毒・換気の徹底など各種対策を展開するとともに、社会情勢の変化に対応しながら公共の湯を守ります。
- ・本施設はこれまで、いかなる社会状況のもとでも、地域の湯として皆さまの中にありました。当社は、地域の皆さまと想いを共有しながら、本施設を地域のシンボルとしてお預かりすべく、熱意と誠意をもって管理運営にあたります。

管理運営の基本方針

1 地域との連携・協働を一層推進

- ・「あしや保健福祉フェア」や「あしや温泉まつり」などにぎわい事業の実施
- ・地域住民が主役となる季節ごとのイベントや作品発表展の開催



2 安全・安心・快適な施設の提供

- ・日常の安全管理に加え、充実した危機管理・衛生管理を展開
- ・ビルメンテナンス由来の維持管理業務で施設の安定稼動を担保



3 健康寿命の延伸をめざした事業の充実

- ・生活習慣病や介護予防を目的としたイベント事業の実施
- ・「健康献立だより」など市民の健康意識をサポートする事業の実施

(2) 団体の理念及び運営方針について

■ 当社の理念・概要

- 当社は昭和 34 年の創業以来、「快適な都市空間の実現」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を提供していく事にとどまらず、「**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。



■ 社会に求められる当社の役割

(1) 経験に裏付けられた総合力の発揮

- 当社の役割は、多様化する社会環境の中で、人に優しく美しい環境を創造していくことと位置付けており、社訓である“義の中に利を求める、利の中に義を行う”のもと、誠実で信頼される企業をめざしています。
- 平成 15 年 9 月に導入された「指定管理者制度」は、当社の**総合力を最大限発揮**できるものとして積極的に取り組んでおり、ノウハウやコンテンツを共有しながら、**全国 83 件 234 施設の指定管理者実績**（2021 年 4 月時点）を有しています。



(2) 地域に根差した事業展開

- 各地の施設では、地域社会の一員として、指定管理者制度の主旨でもある「**弾力性や柔軟性のある施設運営**」はもちろんのこと、地域雇用や地元事業者の優先といった「**地産地消型経営**」を展開しています。
- 民間事業者として「経済的リターン」のみを求めるのではなく、地域福祉の増進など、「**社会的リターン**」を生み出すことをモットーに、公益的活動にも積極的に取り組んでいます。

(3) 兵庫県内における指定管理者実績

- 当社は公共施設の民営化の流れの中で PPP（パブリック・プライベート・パートナーシップ）ビジネスに積極的に取組み、公共サービスのニーズに最もふさわしい事業手法を推進するとともに、地域住民との交流を深め、**地域に密着した、人と自然にやさしい環境づくり**を目指しています。
- 兵庫県内では芦屋市立あしや温泉をはじめ、姫路市立網干健康増進センター、姫路市立香寺総合公園スポーツセンター及び夢前スポーツセンター、安富スポーツセンター、姫路市立飾磨体育館、洲本市市民交流センターの指定管理者として**5 件 7 施設の事業**を行っております。



姫路市立網干健康増進センター
(平成 25 年 2 月～)



芦屋市立あしや温泉
(平成 26 年 4 月～)



姫路市立香寺総合公園スポーツセンター
(平成 24 年 4 月～)

(4) 施設命名権の獲得

- ・地方公共団体との長期的なパートナーシップ構築と地域活性化に貢献すべく、当社**指定管理施設の命名権（ネーミングライツ）**を取得し、社名を掲げることで責任ある管理運営を心掛けています。

命名権による呼称 【所在地】	正式名称	施設ジャンル	契約期間
柏原オーエンスアリーナ 柏原オーエンス第二アリーナ 柏原青谷オーエンスフィールド 【大阪府柏原市】	柏原市立体育館 柏原市立第二体育館 柏原市青谷運動場	体育館・野球場	①H26. 4. 1～H31. 3. 31 ②H31. 4. 1～R6. 3. 31
オーエンス健康プラザ 【東京都稲城市】	稲城市健康プラザ	健康増進施設	①H25. 4. 1～H29. 3. 31 ②H29. 4. 1～R4. 3. 31
オーエンス泉岳自然ふれあい館 【宮城県仙台市泉区】	仙台市泉岳自然ふれあい館	青少年宿泊研修施設 一般キャンプ場	①H26. 7. 21～H30. 3. 31 ②H30. 4. 1～R5. 3. 31
綾瀬市オーエンス文化会館 【神奈川県綾瀬市】	綾瀬市文化会館	大小ホール	①H27. 3. 20～R2. 3. 31 ②R2. 4. 1～R7. 3. 31
オーエンス八千代市民ギャラリー 【千葉県八千代市】	八千代市市民ギャラリー	美術館	①H29. 4. 1～H32. 3. 31 ②R2. 4. 1～R7. 3. 31

当社 施設命名権取得実績

■ 当社の強み

(1) スポーツ推進企業としての取り組み

- ・当社は、東京 2020 オリンピック・パラリンピック競技大会に向けた**社会的気運の醸成**をサポートしています。平成 29 年 12 月には、スポーツ庁実施の「**スポーツエールカンパニー**」認定も取得しました。



スポーツエール
カンパニー

(2) スポーツを通じた地域振興

① プロバスケットボールチームとの連携

ア バスケットボールの普及振興

- ・B リーグ初代王者の「宇都宮ブレックス（B リーグ 1 部）」のオフィシャルスポンサーとして、栃木県内でのチーム応援活動や相互 PR 活動を開催するほか、各地の当社指定管理施設において、日本人初の NBA プレーヤー、田臥勇太選手や所属選手による「バスケットボールクリニック」を開催しています。



田臥勇太選手による
バスケットボール教室
(大仙市ふれあい体育館)

イ 共同事業体を組成しての指定管理業務

- ・宇都宮市河内総合運動公園ほか 5 施設の指定管理業務に、2021 年 4 月から共同事業体で携わっています。地域密着を掲げるチーム理念のもと、チームの人材・ノウハウを活用した運動教室やスポーツイベントの開催で施設の賑わいを創出しています。



稲城長峰ヴェルディフィールド

② サッカークラブチームのサポート

ア 東京ヴェルディ選手・クラブスタッフの健康支援

- ・オーエンス健康プラザ（当社指定管理施設）で**下部組織も含めた選手及びクラブスタッフの健康支援**を行っています。



パラリンピアンの輩出
(2020 東京大会)
(左:瀬立選手、右:西コーチ(当社社員))

イ 共同事業体を組成しての指定管理業務

- ・夜間照明付きサッカー場やフットサル場を有する「稲城長峰ヴェルディフィールド（東京都稲城市、施設命名権取得）」の指定管理者として、**東京ヴェルディとの共同事業体**で業務にあたっています。

③ パラリンピアンの輩出

- ・障がい者の力又一競技「パラカヌー」の選手、瀬立モニカ選手の指導に当社社員がコーチとして携わっており、2016 年リオデジャネイロ大会に続き、**2020 東京パラリンピック**に出場しました。

④ 現役トップアスリートを社員として採用

- ・トップアスリートを社員として採用し、長期雇用の安定性のもと、競技活動をサポートしています。

社員氏名	競技種目	勤務施設
櫻木 祥子	自転車競技（ロードレース） 所属チーム：AVVENTURA（アヴェントゥーラ） ※日本自転車競技連盟エリート強化指定選手	練馬区 光が丘体育館
村松 智子	サッカー所属チーム：日テレ・ベレーザ（DF） ※2010年FIFA U-17ワールドカップ準優勝	稻城市 健康プラザ
竹田 渉瑚	競泳 2018 日本選手権 800m 自由形 1位 1500m 自由形 1位 ※日本代表としてパンパシフィック水泳選手権大会出場	東京辰巳 国際水泳場



竹田 渉瑚
(競泳)

当社所属アスリート(入社順)

■ 法令遵守に加え、本施設の規程やルールの遵守を徹底

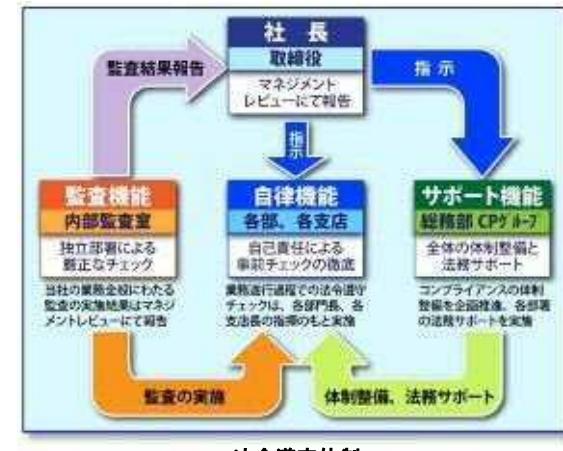
- ・公正、適切な企業活動を通じ、すべてのステークホルダーから信頼を得て、社会貢献を行うという観点から、法令の遵守はもちろんのこと、本施設における規定やルールの遵守を徹底します。
- ・本施設が「公の施設」であることを踏まえ、関係法令遵守のもと、公平・公正で透明性のある管理運営を行うことが、指定管理者の責務であるとともに、事業者の社会的責任（CSR）との認識に立って業務を確実に遂行します。

(1) 法令遵守の取組みの一例

- ・当社は、健全な職場環境を目指し、公益通報者の通報窓口を設けるなど、常にコンプライアンスを意識した経営を推進しています。

(2) 本施設における法令遵守の対応

- ・自社ホームページで法令遵守体制を公開し、事業活動を行う地域の法遵守はもとより、社員一人ひとりの行動が常に社会倫理に則り、社会からの共感を得られる企業風土の醸成に努めています。
- ・本施設においても、責任者を「法令遵守責任者」として選任し、関係法令遵守を踏まえた管理運営体制を構築するとともに、支店・本社からのバックアップ体制を確立して業務を遂行します。



法令遵守体制

行動指針の概要		
1 社会人としてふさわしい行動の実践	2 企業活動における行動指針	3 全社と職員の関係についての行動指針
<p>良識ある行動</p> <p>社会人としてのマナー・エチケットの遵守</p>	<p>透明な事業展開のための行動</p> <ul style="list-style-type: none"> ・公正な取引・取引先の保護・贈答、接待、献金 ・知的財産権の尊重と競合情報の取り扱い <p>安全性、環境保護に配慮した事業展開のための行動</p> <ul style="list-style-type: none"> ・サービスの安全性確保・環境保護 <p>社会的常識・良識を持った品格のある行動</p> <ul style="list-style-type: none"> ・民事介入暴力への対応 	<p>会社の利益を損なう行為</p> <p>機密情報、個人情報の取り扱い</p> <p>内部情報の取り扱い</p> <p>気持ち良く働くための環境づくり</p>

(3) 全職員に誓約書提出を義務付け

- ・退職後の秘密保持を含め、「守秘義務」「個人情報保護」「誠実な勤務」についての誓約書の提出を全職員に義務付けています。

(3) 団体の業務推進能力について

■ 安定した経営状況

- 当社は創業以来、**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。

項目		概要		
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 62 期 自 令和 2 年 4 月 1 日 至 令和 3 年 3 月 31 日	第 61 期 自 平成 31 年 4 月 1 日 至 令和 2 年 3 月 31 日	第 60 期 自 平成 30 年 4 月 1 日 至 平成 31 年 3 月 31 日
	売上	17, 244, 546 千円	20, 213, 278 千円	19, 387, 241 千円
	経常利益	202, 656 千円	169, 285 千円	67, 669 千円
	総資産	4, 999, 289 千円	4, 540, 293 千円	4, 882, 197 千円
	純資産	2, 139, 966 千円	2, 004, 047 千円	1, 935, 873 千円
ISO 取得状況		ISO 9001 登録番号 : JQA-QM5617 平成 12 年 11 月取得 ISO 14001 登録番号 : JQA-EM1997 平成 13 年 12 月取得 ISO 50001 登録番号 : JQA-ER0003 平成 24 年 4 月取得		

当社の直近 3 カ年の財務状況

■ 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	152. 7%
当座比率	短期の負債に対する支払い能力の指標	144. 3%
自己資本比率	総資本に対する自己資本の比率	42. 8%
負債比率	自己資本に対する負債の比率	133. 6%
固定比率	自己資本に対する固定資産の比率	49. 5%
固定長期適合率	固定資産における長期性資本の比率	43. 8%

第 62 期決算に基づく当社の安全性分析

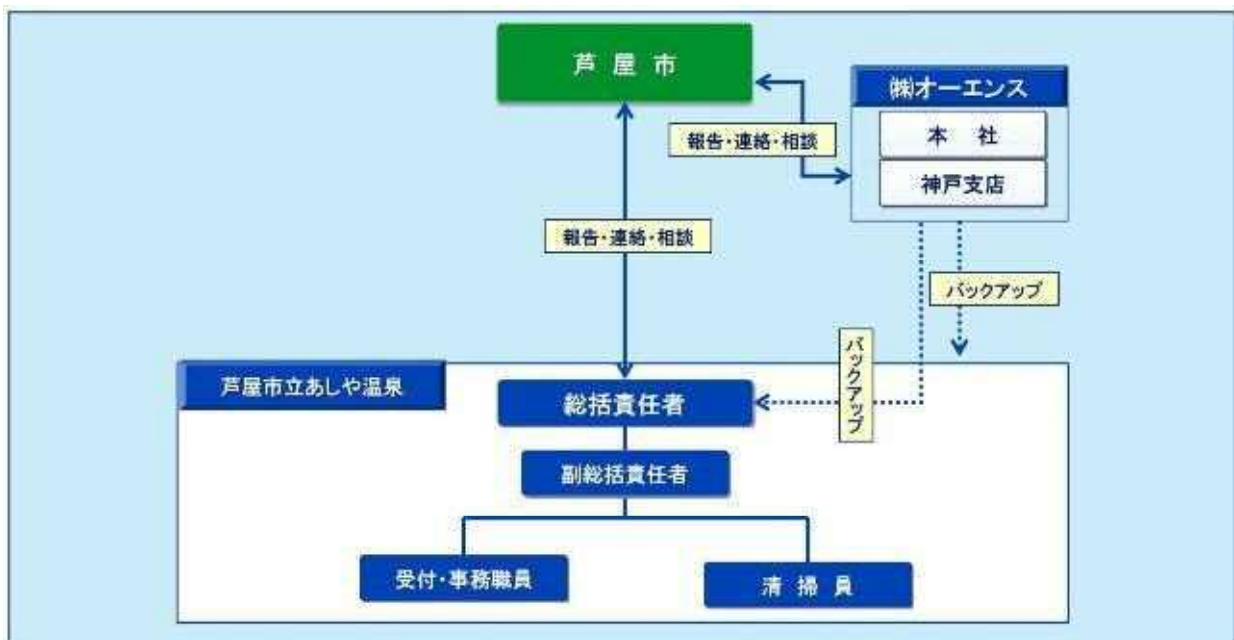
(1) 管理体制について

■ 明瞭な責任の所存、市との良好な関係を築く組織体制

- 運営と維持管理を一体的に遂行する、一社責任体制により、迅速かつ確実な業務をお約束します。
- 総括責任者を中心とした明確な組織体制のもとに、円滑な業務の遂行に努めるとともに、**神戸支店、本社**による業務支援を行います。

■ 専門職による助言・指導

- 清掃業務の品質チェック(インスペクション)には、当社が清掃業務を請負う**「兵庫医科大学病院」**の**清掃責任者（建築物清掃管理評価資格者、神戸支店所属）**が実施します。
- 本施設を年2回訪問し、清掃品質を確認するとともに、改善点を抽出して作業指導を行います。



■ 職員の配置計画

- 現在、本施設に勤務する職員が引き続き業務にあたり、これまで培ってきた**利用者との関係や芦屋市地域との連携**を生かしながら、管理運営の一層の充実を図ります。
- 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付ける(**スキルミックス**)とともに、多様化(**マルチジョブ**)を図ることで組織を効率化し、**繁忙期や緊急時における相互支援**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"> 市及び関係各社への報告・打合せ 業務統括、職員の管理監督 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、普通救命講習修了者 公共施設等において、責任者相当の業務の経験を有し職員の監督・教育を行うことができる者 当社規定の指定研修修了者 	契約社員
副総括責任者	<ul style="list-style-type: none"> 総括責任者業務の補佐 広報、プログラム企画の調整 各職員への指導、教育 利用料金徴収業務 施設設備管理業務 施設内の整備・小修繕・清掃 等 	<ul style="list-style-type: none"> 甲種防火管理者、普通救命講習修了者 職員の監督・教育を行うことができる者 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 	契約社員
受付・事務・清掃チーフ	<ul style="list-style-type: none"> 総括・副総括責任者不在時対応業務 各職員への指導、教育 利用料金徴収業務 施設設備管理業務 施設内の整備・小修繕・清掃 等 	<ul style="list-style-type: none"> 普通救命講習修了者 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 本施設における経験10年以上の者 	パート

本施設職員の一覧(その1)

(3) 管理体制

職名	主な業務内容	能力経験	雇用形態
受付・事務職員	・施設利用者等の受付・案内 ・利用者集計、利用料金徴収業務 ・施設内の巡回・整備・清掃 等	・業務遂行に必要な能力を有する者 ・当社規定の指定研修修了者	パート
清掃職員	・施設内清掃、巡回	・業務遂行に必要な能力を有する者	パート

本施設職員の一覧(その 2)

■ 職員の勤務態様

- ・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します。**
- ・女性用浴室や脱衣場、女性利用者の傷病時に備え、営業時間中は**女性職員を常時配置します。**
- ・利用者の多い時間帯にも、**駐車場の満車対応や案内が出来る勤務ローテーションを組みます。**



本施設職員の勤務シフト

■ 地域人材の活用**(1) 既存職員の継続雇用**

- ・既存職員の**継続雇用**を原則とします。

(2) 地域雇用創出に貢献

- ・欠員補充や新たな採用に関しては、市民と行政による協働の「まちづくり」推進の視点から、地域の実情に精通した市民を積極的に雇用し利用者との長期的な信頼関係を構築します。

■ 人材育成の基本的な考え方**(1) 教育研修の基本方針**

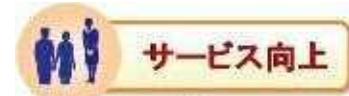
- ・多様な利用者ニーズに応え、公共施設にふさわしい質の高いサービス提供を行うため、職員への研修を定期的に実施し、**スキルアップ**と人材の育成を図ります。
- ・当社では、「**人材**」は「**人財**」との視点に立ち、マニュアルの整備やOJT外部講習・研修等を含めた**体系的な研修教育**のしくみを整備し職員の職務遂行能力の向上に努めます。
- ・施設の設置目的を正しく理解するとともに、**公共施設の平等利用についての認識**を全職員が共有し、市民ニーズに応じたサービスを提供できるよう徹底します。

(2) 各種制度・マニュアルの整備による育成

- ・当社が管理運営する施設では、資格取得により個人のスキル向上を目指す職員に対し、**資格取得支援**を行うことで、インセンティブが働くように配慮しています。
- ・資格がない職員でも事業や管理運営を確実に行っていくための**講習会の受講支援**など、職員のスキルアップを図り、モチベーションを高める取組みを行います。



教育研修の基本的な考え方



職員のスキルアップを促進



資格取得の奨励

(3) 具体的な教育研修

- ・「公共施設の運営」「人権」及び「接遇」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。
- ・研修内容は、座学講義だけではなく、実践を通じて、指定管理者の職員にふさわしい人材の育成を計画的に進めていきます。
- ・職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。



外部講師による接遇マナー研修の様子
(2021年6月、他施設実績)

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為の検討	2回/年	1.5H	全職員
接遇マナー研修	・外部講師による接遇研修及び受付実務研修	1回/年	3.0H	全職員
人権啓発研修	・人権に関する基本研修 ・障害者対応研修 ・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	全職員
顧客満足度（CS）	・マニュアルによる接遇研修 ・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	全職員
防犯・防災・緊急時対応	・危機管理行動マニュアルの内容 ・安全3点セット研修 (①応急措置法②心肺蘇生法③AED取扱)	1回/年	1.5H	全職員
	・避難誘導訓練	1回/年	1.5H	全職員
個人情報保護及び情報公開	・個人情報保護法の理解 ・プライバシーマーク研修（PMS研修）	2回/年	1.5H	全職員
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	全職員
環境への配慮	・省エネルギーの徹底 ・リサイクル推進に関する検討	2回/年	1.5H	全職員
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	全職員
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	全職員
	・兵庫県内を中心とした当社指定管理施設のほか、近隣施設への訪問を通じて事業企画や広報、安全管理に係る実地確認や意見交換	適時	半日～	総括・副総括責任者

本施設における職員研修計画

(2) 総括責任者・副総括責任者について**■ 実績、資格について**

職名	業務内容	人数	能力、経験、資格等	実務経験	雇用形態	年齢層	配置職員
総括責任者	・業務全体の統括	1名	・当社指定の「労務管理研修」「マネジメント研修」を受講した者 ・人事・労務管理経験者 ・甲種防火管理者 ・普通救命講習修了 ・栄養士免許取得	3年	契約社員	50代	
副総括責任者	・総括責任者補佐 ・広報宣伝活動 ・企画の調整	1名	・当社指定の「労務管理研修」「マネジメント研修」を受講した者 ・人材育成、労務管理経験者 ・甲種防火管理者 ・普通救命講習修了	2年	契約社員	20代	

本施設に配置する総括・副総括責任者

(3) 緊急時の対応について

■ 災害等を想定した事前の取組み

(1) 連絡・参集体制の確立

- 大規模災害に対して迅速な対応を図るべく、職員の居住地や通勤手段、所要時間を考慮した**招集ルールを策定**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	全職員	自主参集

参集ルール(案)

(2) 避難等のための準備

- 避難行動や施設で待機することを想定し、事前に下記の準備を行います。

区分	概要
① 屋内避難経路図の作成・掲示	・消火器の位置や緊急開放する出口を記載した図を作成・掲示
② 利用者に応じた避難方法の確認	・幼児や高齢者、障害者の特性に応じた避難方法を予め確認
③ 所要時間の確認	・上記②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
④ 非常持ち出し品の準備・点検	・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 ・持出品の機能チェックを定期的に実施する
⑤ 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) 緊急時連絡網の整備

- 当社では、**日常・緊急時及び夜間の連絡網を整備**しており、緊急時等において**関係各所に迅速に連絡できる体制**を整えております。
- 有事の際には、職員による的確な一次対応とともに、必要に応じて近隣現場や当社支店・本社が支援を行います。

■ 新型コロナウイルス感染症対策

(1) 厳格な感染拡大防止対策

- 利用者の健康と施設の営業を守るために、新型コロナウイルスに対する**厳格な感染拡大防止対策**が必要です。
- 当社の感染拡大防止対策については、利用者より「**他施設より安心して利用できる**」との声をいただいており、今後も、感染拡大防止に最大限に注力し、**安心して施設を利用**いただけるよう努めます。

新型コロナ感染症防止対策
(本施設実例)

(2) 具体的な感染拡大防止対策

- 新型コロナウイルス感染予防対策として「**施設利用における注意事項**」を作成・運用しています。
- 職員は毎日の検温、マスク着用とともに、**感染防止研修**を受講します。
- 感染の流行状況を踏まえ、以下の対策により、安全・安心な利用環境を提供します。

区分	実施事項	具体的な内容
入館時	消毒作業	・開館前・巡回点検時・閉館後に館内一斉消毒作業を実施
	マスク着用	・全館においてマスク着用（浴室内を除く）
	ソーシャルディスタンス確保	・対人距離ができるだけ2mを目安に、最低1m確保
	手指消毒	・施設入口に手指消毒液を設置
フロント	パーテーション設置	・フロントに飛沫防止用パーテーションを設置
	窓・排煙口の開放	・換気のため脱衣場の排煙口等を開放
	マッサージ機の使用中止	・ロビーでの滞在時間を短くするため使用を中止
脱衣場・浴室	人数制限	・脱衣場ロッカーフィットメン 男女各54人→25~30人に制限 混雑状況を巡回確認し、人数調整を実施
	「密」の回避	・ロッカーカーが一度に隣合わないように配慮
	飛沫感染防止の呼びかけ	・掲示物、巡回時による呼びかけ
	窓・排煙口の開放	・換気のため脱衣場・浴室の窓・排煙口等の開放

具体的な感染防止対策(抜粋)

■ 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、職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**神戸・大阪市内に支店**を有しております、**20分以内に本施設に到着**することができます。

(2) 適切な初期対応の実施

- ・事故や事件は発生した場合は、総括責任者から**市へ直ちに報告**を行うとともに、従業員により立入禁止措置や誘導作業等を行います。
 - ・総括責任者は、事態の経過を**右に掲げるポイントに沿って記録**し、市への報告と従業員への的確な指示のベースとします。

(3) 設備・機器のトラブル

- ・異常を検知した際は、即座に周囲の状況を把握して使用停止・立入制限の措置を講じて市へ報告するとともに、メーカー等へ早急な検査・修理の依頼を行い、動作確認を経て使用を再開します。

(4) 傷病等発生時の対応

- ・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、AED 取扱など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**等を確実に行います。
 - ・事業実施で施設外にいる場合においても、同様の対応が的確にとれるよう、職員研修を通じて徹底していきます。

(5) 熱中症の対応

- 熱中症は、放置すれば死に直結する緊急事態です。重症（Ⅱ度・Ⅲ度）の場合は救急車を要請するだけでなく、現場で即座に体温の冷却を始めます。
 - 下記対応フローに基づき、経過を観察しながら処置を繰り返し、救急車の到着を待ちます。



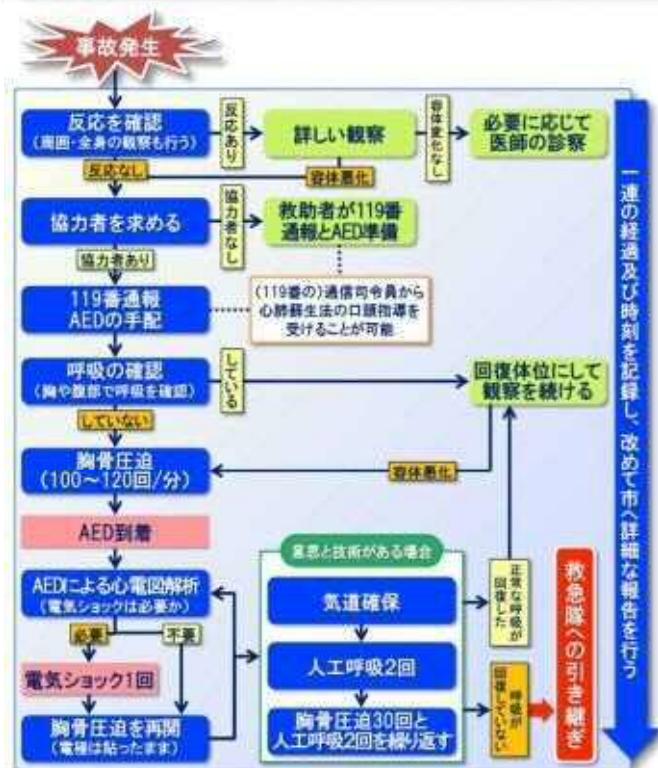
緊急時の初動対応



当社拠点から本施設までの距離・所要時間

経過記録時のポイント

- ① いつ (発生時刻、報告時刻)
 - ② どこで (発生箇所)
 - ③ だれが (傷病者、通報者、指示者)
 - ④ どのように (被害状況、指示・報告内容、処置状況)



傷病発生時の対応フロー (心肺蘇生法ガイドライン2015版に準拠)



熱中症の対応フロー（熱中症環境保健マニュアル 2014 より）

(4) 管理の質及び使用者サービスの向上の取組について

■ 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、職員の業務に関する**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。

■ 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、接遇時のヒアリング等、要望・苦情を受け止めます。
- 「**サイレントクレーマー**」の存在を常に意識し、顧客満足度向上を図ります。

サイレントクレーマー

- 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、職員からの**挨拶徹底**や**積極的な声かけ**により、意見を引き出します。

(2) アンケート等による意見・要望の把握

- 施設内設置の**アンケート BOX**等により、利用者が**意見を出しやすい環境**とし**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**をもとに改善し、業務に反映させます。



施設内設置のアンケート BOX

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「アンケート」 	<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**を展開します。
- 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。

(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。



PDCA サイクルに基づいた「継続的な改善」

■ 定期的なモニタリングの実施

(1) モニタリングの方策

- 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。
- 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

本施設で行うモニタリング

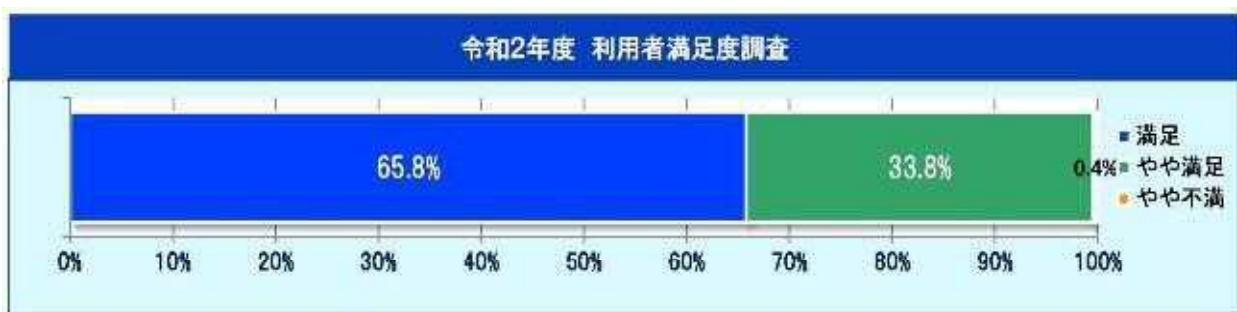
利用者満足度調査報告書
(本施設実例)

(2) 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していきます。なお、報告書は市に提出します。
- 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。

主な収集項目	収集の目的
回答者の属性 (性別・年齢層・居住地)	<ul style="list-style-type: none"> 本施設利用者層の把握 広報計画への反映
類似施設や市内他施設の利用状況	<ul style="list-style-type: none"> 施設利用実態の詳細な把握 サービス品質の比較検証
提供サービス及び事業企画への評価	<ul style="list-style-type: none"> 既に提供しているサービスへの評価収集 研修計画やマニュアル更新への活用
期待するサービス	<ul style="list-style-type: none"> 当社が企画提供予定のサービスに対する期待度 自由意見によるニーズの掘り起こし

第三者機関による利用者アンケートで収集する事項



第三者機関による利用者アンケートの満足度の結果(令和2年度)

(3) マニュアルの見直しと更新

- 本施設で使用するマニュアルには、利用者や職員からの意見及び、当社の運営する類似施設における事例を盛り込み、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、研修を通して全職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。

■ 運営改善の実例

- 当社はこれまで、本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つてまいりました。
- 今後も引き続き、**利用者満足度向上のために皆さまの意見を管理運営に反映させていきます。**

施設	改善箇所	修 繕 前	修 繕 後
芦屋市立あしや温泉	血圧計	<ul style="list-style-type: none"> もっと高性能な血圧計を置いてほしい。 	<ul style="list-style-type: none"> 以前より簡単に測定ができる血圧計を導入した。  <p>新しく設置した血圧計</p>
	利用者マナー	<ul style="list-style-type: none"> 「場所取り禁止」の注意書きが貼ってあるにも関わらず、シャワー台を場所取りして湯船を利用する方がいる。 	<ul style="list-style-type: none"> 引き続き POP や声掛けによる注意喚起を行うとともに、巡回強化を図った。  <p>場所取り禁止 洗い場には予約システムはございませんので、桶や洗面用具で「場所取り」をしないようにご協力お願いします。</p> <p>場所取り禁止の POP</p>
	脱衣場	<ul style="list-style-type: none"> 脱衣場の床が濡れている箇所が多かったり、床に髪の毛が落ちていることが多かったりするのが気になる。 	<ul style="list-style-type: none"> 清掃チェック表を設置し、清掃作業の「見える化」を行ったとともに、巡回時の床清掃をより丁寧に行うこととした。  <p>清掃チェック表</p>