

### (1) 施設管理の基本事項について

#### ■ 豊富な維持管理経験・ノウハウの展開

- 本施設における管理運営経験と各種認証に基づくノウハウを活用し、施設の特性に応じた最適な維持管理業務体制を構築し、施設の長寿命化を推進します。
- 多様かつ不特定多数の方が利用する公の施設としての特性に配慮し、子どもから高齢者までが**安全・安心・快適**に利用できる環境を提供します。
- 定期・年次点検や補修は、**休館日等**を活用し、有資格者や専門メーカーと連携の上、法定点検頻度を遵守して行います



当社の強みを発揮した維持管理

#### ■ 業務品質の確保

##### (1) ISO 認証に基づいた業務品質の確保

- 当社が認証取得している ISO 14001 (環境マネジメントシステム) や ISO 9001 (品質マネジメントシステム) のノウハウを活用し、環境負荷低減やサービス品質向上に向けた継続的な取組みを実施します。
- さらに、ISO 50001 (エネルギーマネジメントシステム) の考え方を導入し、省エネルギー等の業務効率化を推進します。



当社が取得している ISO9001 ISO14001 ISO 50001

##### (2) PDCA マネジメントサイクルによる品質管理

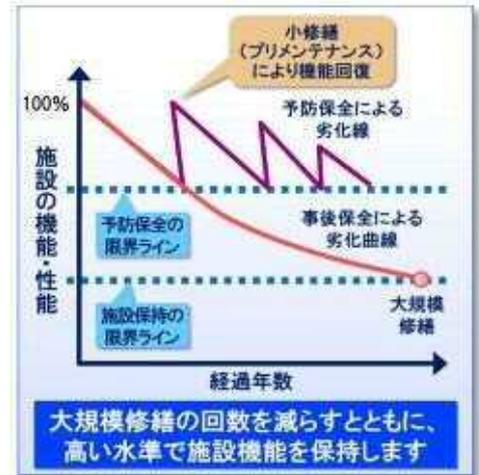
- 当社は現在本施設の維持管理を行っており、引き続きノウハウを活用した維持管理業務を展開します。
- 施設の特性を踏まえた、安全で快適な施設を確保するため、PDCA マネジメントサイクルを用いて施設に合った最適な維持管理を追求し、業務品質の向上を図ります。



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、**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。



予防保全と事後保全の違い

#### ■ 備品等管理業務の実施

##### (1) 点検・記録による管理

- 利用者が使用する備品は、破損や不具合がないか確認し、**安全・快適に利用**いただけるよう、適正な管理を行います。
- 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、使用状況等を確認します。
- 当社が設置する備品は、**台帳を整備してデータベース化**して定期的に状態を確認し、修理や処分の計画立案を行います。また、**シールの貼付等**により、備品を区別して管理します。



備品性能確認の6つの視点

##### (2) 性能確認及び不具合時の対応

- 定期的な棚卸**と6つの視点に立った**日常的な性能確認**を行い、備品の劣化や不具合等があった場合は、緊急度・重要度に応じた判断基準により、対応します。
- 市が調達した備品の破損や不具合、また移動や変更等が生じた際は速やかに**市へ報告**します。

(2) 施設等の維持管理について

■ 温泉施設特有の管理について

(1) 源泉の管理

- ・本施設において、**源泉の確実な管理は重要事項の一つ**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し、異物の混入などを防止します。
- ・温泉の湧出に伴う**可燃性ガスの発生にも十分注意**し、ガスセパ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。
- ・職員に対する**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、**施設の換気を行い迅速に適切な対応**を取ります。



貯湯槽内のメタン濃度測定  
(本施設実例)



源泉管理点検表

点検実施回数	点検項目
毎日 1 回以上点検	<ul style="list-style-type: none"> <li>・貯湯槽内の空気中のメタン濃度が危険な濃度 (25%LEL) となっていないか、携帯型可燃性ガスで測定</li> <li>・温泉井戸又はガス分離設備に異常がないか</li> </ul>
毎月 1 回以上点検	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ガス分離設備の内部の水位計及び貯湯設備に異常がないか</li> </ul>
その他状況に応じて必要な項目	<ul style="list-style-type: none"> <li>・各設備は正常に機能しているか</li> <li>・各設備から排出口までの配管が閉塞していないか</li> <li>・火気の使用制限等をしているか</li> <li>・火気厳禁等の掲示が適切な位置に設置されているか</li> <li>・関係者以外の立ち入り禁止処置が適切に講じられているか</li> <li>・ガス排出口以外の場所からガスが漏出していないか</li> <li>・消火器が必要な箇所に備えつけられているか</li> <li>・温泉施設以外の施設の異常により温泉施設に影響を与えていないか</li> </ul>

源泉管理の点検項目

(2) 浴室及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** (令和 2 年 12 月改正、厚生労働省)」等を遵守し、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**レジオネラ属菌対策を徹底し、安全で清潔な施設管理**を実現します。
- ・職員による施設巡回時には、ぬめり等による転倒の未然防止のため、浴室タイルや脱衣場等の予防清掃を実施します。
- ・浴室と脱衣場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、**脱衣場内の温度管理**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。



残留塩素測定  
(本施設実例)

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降し、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。

■ 施設の設備保守管理（点検）業務

- 施設の特徴を十分に把握したうえで管理し、市民の「安全・安心・快適な利用」を保証します。
- 豊富な維持管理業務の経験のもとに、施設の特性に応じた**最適な維持管理業務体制**を構築し、きめ細かな業務を行います。
- 利用者の安全確保を第一に据え、**施設・設備の自主点検**を行うなど事故を出さない施設づくりを進めます。

No.	維持管理													
	業務項目	頻度	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3
1	ボイラー設備保守定期点検	1回/3ヶ月	●			●			●			●		
2	ガスヒーボン保守定期点検	1回/年										●		
3	空調機器保守定期点検	2回/年						●						●
4	駐車場設備保守定期点検	2回/年						●						●
5	水質検査・浴槽水定期検査	1回/年											●	
6	植木剪定定期業務	1回/年											●	
7	メタンガスセンサー保守定期点検・定期清掃業務	1回/3年								●				
8	消防用設備点検	2回/年					●						●	
9	ガス分離設備内部水位計・貯湯槽点検	1回/月	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
10	機械警備点検	随時	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
11	温泉ヘッダー点検	随時	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
12	薬注装置点検	随時	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
13	入浴券券売機点検	随時	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
14	駐車場料金精算機点検	随時	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
15	給湯場設備点検	随時	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
16	太陽光給湯システム点検	随時	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
17	植木剪定業務（日常）	随時	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
18	貯湯槽内・他メタンガス濃度点検	1回/毎日	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
19	源泉ポンプ点検（日常）	1回/毎日	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
20	源泉水質検査（日常）	2回/毎日	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
21	源泉水残留塩素濃度測定（日常）	2回/毎日	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●

保守管理(点検)業務計画

■ 快適な利用環境を提供するための取組み

(1) 職員による施設内巡回

- 職員が定期的に施設巡回を行い、利用者の様子や施設内の汚損状況を確認します。

(2) 利用者のいない時間帯での修繕

- 施設・設備の修繕は、緊急時を除き、休館日や開館前等、**利用者のいない時間帯**を利用して行い、浴場利用の妨げにならないようにします。
- やむを得ず開館時間内に作業する場合は、音や振動等に配慮し、快適な利用環境の確保に尽力します。



快適な浴室を提供

(3) 清掃・衛生管理について

① 清掃を通じた衛生環境の提供

- 床やトイレは当然のこと、**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、トイレについては、確認の頻度を高め、**ニオイや汚れの発生防止**に努めます。
- 浴室については、日常の清掃に加えて定期的に**消毒作業**を実施し、浴室における適切な衛生管理を行います。
- ノロウイルスなど、嘔吐物を伴うウイルス性感染症への対応として、汚物処理方法の研修を通じて全職員で共有し、迅速かつ確実な処理を実践します。



清掃業務の様子  
(本施設実例)

② 清掃業務遂行上の安全管理

- 職員が感染症の感染源・拡散者とならないよう、落ちていたゴミ等の取扱いに十分配慮するとともに、**清掃作業前後の石鹸と流水での手洗い**やホコリの堆積を最小限に抑える**清掃**など、注意を払います。

③ 清掃業務の品質管理

- 建築物清掃管理評価資格者(兵庫医科大学病院 清掃責任者)による**品質評価(インスペクション制度)**を本施設で実施し、最適な清掃方法と継続的な品質向上を図ります。改善が必要と判断した事例については、その助言や改善指示等を行います。



清掃インスペクションの様子  
(本施設実例)

(4) 清掃業務

- 脱衣所及び浴室は、**開館前後の清掃**を実施し、快適な利用環境を提供するとともに、遺失物や不審物の有無についても確認します。
- その他の箇所については、場所・用途・使用頻度等を分析し、「必要な箇所」を「必要な内容」で「必要な回数」作業することにより、ムダを省きます。

No.	業務項目	頻度	清掃管理															
			4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3				
1	受水槽・貯湯槽・配管定期清掃	1回/年																
2	浴室高所定期清掃業務	4回/年			●					●			●					●
3	床面定期清掃(洗浄・ワックス)	1回/年															●	
4	ガラス定期清掃(浴室内以外)	1回/年															●	
5	浴槽、脱衣所、個浴、便所消毒	1回/毎日	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
6	日常清掃(浴槽・足湯以外)	1回/毎日	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
7	日常清掃(浴槽)	1回/毎日	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
8	日常清掃(足湯)	1回/毎日	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●

清掃業務計画

(5) 環境に配慮した洗剤の厳選と清掃・メンテナンス時の配慮

- 清掃に使用する洗剤や薬剤は中性洗剤(無りん系)とし、ワックス類は「**製品安全データシート(MSDS)**」の基準に即して選定・使用し、環境への影響に配慮します。
- 作業時には節水に心がけるほか、焼却時にダイオキシン類を発生させやすい製品や、内分泌かく乱化学物質を含む製品の使用を避けるとともに、冷蔵・空調設備等の機器廃棄時の有害物質の管理・回収使用に**最大限の配慮**を行います。

**MSDS対象化学物質:562物質**

第一種 指定化学物質 462物質

第二種 指定化学物質 100物質

対象化学物質(第一種及び第二種)を一定割合以上(1質量%以上。ただし、特定第一種のみ0.1質量%以上)含有する製品

代表的な種類としては、化学薬品、染料、塗料、溶剤等

洗剤の採用実績

- 殺菌清掃では、「ハイブロックスアクセル(高レベル除菌洗剤)」を使用し、インフルエンザ等の感染病からの感染を抑止します。洗浄及び除菌効果が1ステップで行え、残留成分がなく、使用後の不快感も人体に対しての影響もありません。
- 使用洗剤では、「スペースショット(万能環境クリーナー)」を使用します。全ての素材に使用でき、河川や海への流出にも対応した洗剤です。



ハイブロックス  
アクセル



スペース  
ショット



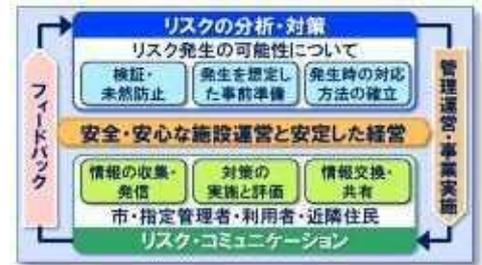
ハイブロックスアクセル  
MSDS

(3) 安全対策について

■ 危機管理体制

(1) 基本方針

- ・業務遂行上のリスクを分析し、**事前防止策と事後対応策**を講じます。また、リスクに関する情報を利害関係者（ステークホルダー）と**交換・共有**を行うことでリスク対処への**主体的な姿勢**を身に付け、**信頼関係を構築**します。
- ・救助体制や連絡体制、応援体制等の緊急対応策に基づく適切な一次対応を行い、**二次被害の発生を阻止**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、的確な対応が取れるよう、**職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**速やかに連絡して迅速な行動をとるとともに**、市に対しては、状況や経過を取りまとめ、**改めて書面での詳細な報告**を行います。
- ・共助の考えを取り入れ、緊急時には利用者にも協力を求めます。



危機管理の考え方

(2) 事前の取組み

① 施設管理運営におけるリスク分析と対応策

- ・下表の対応策を通じ、業務に潜在するリスクの「見える化（可視化）」を図ります。
- ・リスク対応に際しては、総括責任者をはじめ、支店・本社スタッフも加わり、広い視点に立って取り組みます（下記記載の事業実施のリスク対応も同様）。

区分	具体策
リスク分析	・業務を遂行する上でのあらゆるケースを想定しリスクを洗い出し
リスク分配	・洗い出し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	・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 ・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(施設管理運営面)

② 事業企画運営におけるリスク分析と対応策

- ・事前打合せや試行などを通じて多くの**可能性を洗い出し**、洗い出したリスクの影響度や発生頻度などを**評価し、対応の優先順位を決定**します。
- ・評価・分析を行ったリスクは、「保有（受容）」 「移転」 「低減」 「回避」の4つ方法で処理します。



処理方法	方針と具体例
リスクの保有（受容）	・損失そのものを自社で負担する → 自社資金の注入、他施設・支店・本社からの物的・人的支援 など
リスクの移転	・予測される損失の大部分または一部を他者に負担させる → 保険への加入、一部指導の専門家への依頼、協賛の獲得 など
リスクの低減	・リスクを起こりにくくする「予防」や、リスクによる損害を小さくする対策 → 事業運営スタッフの増強、資機材の追加購入、企画の再考スケジュールの変更など
リスクの回避	・リスクのある活動そのものを中止する → 事業メニューから該当する部分を削除、開催日程の変更、事業全ての中止 など

リスクへの対応策(事業企画運営面)

- ・事業が終了したのちは、同様の事業、類似した事業を企画・実施する際に役立てるために、**リスクマネジメントの経緯を確認**します。

<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ リスクマネジメントを展開できたか           <ul style="list-style-type: none"> <li>・洗い出し、評価分析、処理ができたか</li> <li>・多くの職員が参画したか</li> </ul> </li> <li>▶ 期待どおりの効果が得られたか           <ul style="list-style-type: none"> <li>・トラブルの未然回避、参加者のコントロールがきちんとできたか</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ 新たなリスクの発生や兆しはなかったか           <ul style="list-style-type: none"> <li>・実施して気づいた点やトラブルはなかったか</li> <li>・「トラブルの芽」や「ヒヤリハット」はあったか</li> </ul> </li> <li>▶ リスクマネジメントのコストは最適であったか           <ul style="list-style-type: none"> <li>・保険費用や資機材購入額は適正であったか</li> <li>・応援・協力体制に不備はなかったか</li> </ul> </li> </ul>
--	--

リスクマネジメントのチェックポイント(事業企画運営面)

■ 防犯対策

(1) 具体的な防犯対策

- ・「準備」「点検」「教育」「実施」を通じた、下表の防犯対策により、人的な施設環境チェックと維持に最大限の努力を払い、**施設全体の予防保全を強化**します。

(2) 現金の取扱い

- ・施設で徴収した料金は、毎日記帳処理と現金照合のうえ、**金庫へ厳重に保管**します。
- ・銀行への収納は、少額の現金でも**管理口座へ入金**して多額の現金を保管するリスクを回避します。
- ・**収納を定時に行わない**など、犯罪被害に遭わないための対策を講じます。

準備	緊急連絡先の整備	▶警察署や消防署、市に即座に通報するため、職員が目にしやすい場所に連絡先を掲示
	執務環境の整備	▶公共エリアと執務エリアの区分を明確にし、重要書類や貴重品等の保管場所を類推させないなどの環境を整備
点検	危険箇所リストの整備	▶防犯上注意が必要な箇所を記載したリストを作成し、職員が目視確認
教育	職員教育・訓練	▶マニュアルに基づく研修を定期的実施して職員の防犯意識を維持向上 ▶社会情勢の変化や他施設における事例をマニュアル・研修に随時盛り込み、内容をブラッシュアップ
	職員の巡回	▶明るい「お声がけ」を通じて施設内の雰囲気向上させ、トラブルを防止 ▶放置されたゴミを除去し、施設内外の環境美化を徹底 ▶棚等の管理を適切に実施し、不審者・不審物を早期発見
実施	置引き・盗難防止	▶受付等、利用者が荷物を離しやすい箇所における利用者への注意喚起 ▶什器備品の配置や従事者の立ち位置など、死角を生み出さない工夫の徹底
	鍵の管理	▶施錠できるキーボックスを設置(鍵は責任者(不在時は予め定めた者)が管理)するとともに、重要部分の貸出については必ず許可を得る

本施設における防犯対策

■ マニュアルの策定と日常的な教育訓練

(1) 危機管理マニュアルの整備

- ・研修等を通じて、全職員に**危機管理マニュアル**を周知徹底します。新たに発生したリスク項目は、随時マニュアルに追加していきます。
- ・職員への日常的な教育・訓練を行い、**対応フローを整備**して不測の事態でも迅速な対応が行えるよう周知徹底を図ります。

(2) 事故発生に備えた AED の点検と利用研修

- ・厚生労働省の通知に従い、総括責任者を AED の**点検担当者**として選任し、日常点検・定期点検を実施します。
- ・全職員を対象に AED の取扱研修を定期的に行い、緊急時に AED を速やかに使用できる体制を整えます。

(3) 避難誘導・初期消火訓練の実施

- ・消防署等からの指導を仰ぎながら、初期消火訓練等を実施するほか、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。

(4) 危険予知活動の実施とヒヤリハット事例集の作成・活用

- ・安全衛生管理の推進のため、「危険に対する感受性」を高める**危険予知 (KY) 活動**に取り組み、ヒューマンエラーの防止体制を構築します。
- ・日常的なヒヤリハット、ヒューマンエラーを「**ヒヤリハット事例集**」にまとめ職員研修資料として活用し、事故防止に努めます。



AED/CPR 研修 (本施設事例)



消防署指導による消防訓練 (本施設事例)



消防訓練・避難誘導 (本施設事例)

(5) 救急用品等の完備

- けが人、急病人の発生時に備え、救急用品等の設置を始めとした救急救命資器材を完備します。

(6) 傷病者情報引継ぎ記入用紙の準備

- 予め「傷病者情報引継ぎ記入用紙」を用意し、傷病者発生時は、一時対応職員が傷病者の症状等を記録し、現着した救急隊員に用紙を渡し確実に引継ぎます。



救急用品の設置・点検  
(本施設実例)

■ 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（作業中）	・ 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、携帯型の「襲雷警報器」「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、労働者とその生命、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・訓練等を実施し、安全を第一とする人づくりを形成する

## (1) 施設の管理運営について

### ■ 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。
- ・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**を図りながら、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、接遇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	
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	明るく元気の対応
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

### (1) 施設条例・運営ルールの読み合わせ

- ・管理運営上、予め定めたルール内で柔軟な対応を行っていくことが求められます。当社では本施設に関連する条例や運営ルールの**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。

### (2) 会話を基本とした接遇

- ・職員は会話を基本とし、親切であたたかい接遇を行います。
- ・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ます。



親切であたたかい接遇

### (3) 情報の平等な伝達方法の確立

- ・「高齢者・障害者への配慮」、「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。



耳マークの掲示  
(本施設実例)

### (4) 耳マークの掲示・コミュニケーションボードの配置

- ・耳の不自由な方も安心してご利用いただけるよう**筆談器具**を用意し、「**耳マーク**」を掲示して周知します。
- ・イラストを指差して意思を伝える**コミュニケーション支援ボード**を設置し、障害者や外国人とのコミュニケーションに活用します。

### (5) 掲示物・広報物への配慮

- ・読みやすい**大きさの文字**や**ひらがな表記**や**ふりがな**をふる等の対策を実施し、わかりやすい情報発信を行います。
- ・高齢者や色弱者に配慮し、「**カラーユニバーサルデザイン**」の考えを取り入れた掲示、広報物を作成します。



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

### (6) 事業の設定について

- ・本施設の設置目的達成に向け、**子どもから高齢者まで幅広い年齢層を対象としたイベント事業**を行います。
- ・事業・イベントについては、**実費負担**または**低廉な料金設定**とし、気軽に参加できる内容とします。
- ・事前に募集が必要な事業については、**十分な告知期間**を設けて平等な情報の発信に努めます。
- ・当社の事業は障害を持つ方も参加いただけるようにしています。



ノルディックウォーキングの様子  
(本施設実績)

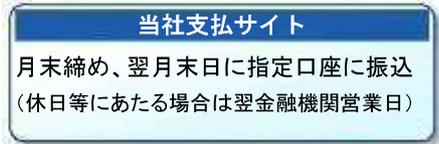
■ 会計処理の基本方針

- 「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。



(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。

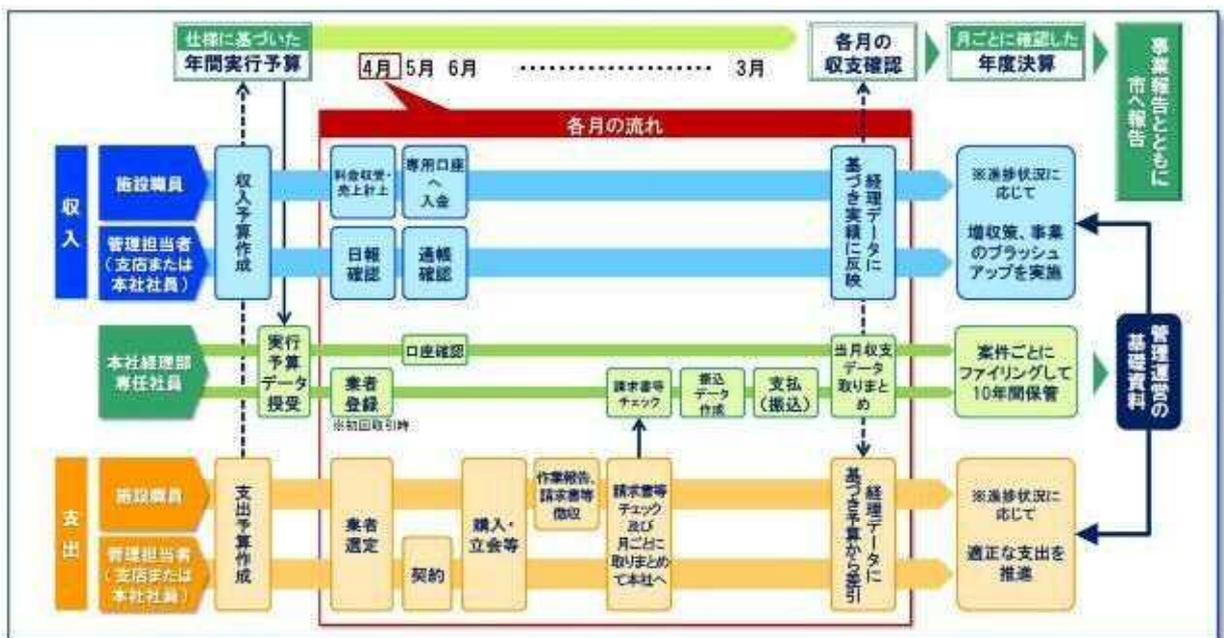


(2) 現金の取扱について

- 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。

■ 施設職員・管理担当者・本社経理担当者のトリプルチェック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、施設職員・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。
- 執行役となる施設職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、施設職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

(2) 個人情報保護の措置について

■ 情報保護の考え方

- ・個人情報漏洩の原因比率の多く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、規定の策定・運用だけでなく、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。

■ 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に関するコンプライアンス・プログラム要求事項(JISQ 15001)を運用しており、本施設においても適切な情報セキュリティ体制を構築します。



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)

(1) 取り扱う情報の評価

- ・業務上取得する個人情報は、「**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**を行い、管理します(年1回実施)。

(2) 誓約書の提出

- ・当社は、職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。
- ・再委託業務を行う場合に関しても同様に誓約書の提出を求めます。

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、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)

(3) 情報管理責任者の選任

- ・**総括責任者を情報管理責任者として選任**して明確な保護・責任体制を確立し、ミーティングや研修等を通じて意識統一を図り、人為的ミスを予報する強固な情報セキュリティ対策を構築します。

(4) 個人情報保護に関する全社教育の実施

- ・**全職員を対象に、実施テストを用いたPMS教育訓練**(2回/年)を実施し、各自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(本業務においては総括責任者)により正しく理解するまで**再教育を実施**します。

(5) 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。

(6) 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**で保管(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。

(7) PC・データ等の取扱

- ・個人情報が含まれる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。

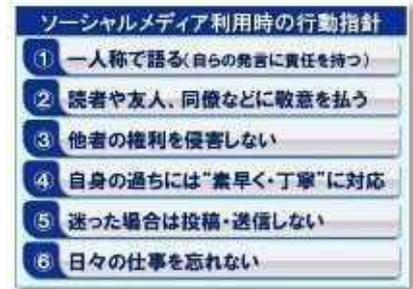
区分	内容
PC等の端末	<ul style="list-style-type: none"> <li>・会社資産以外のパソコンを社内に持ち込むことは例外なく禁止</li> <li>・無許可の個人情報コピー、移動は厳禁</li> <li>・パソコン等の持ち出しは禁止とし、やむを得ず行う場合は「情報の漏えいに関する誓約書」を提出のうえ、「パソコンの持ち出し申請書」を提出</li> <li>・ノートパソコンは退勤時や外出時は机の中あるいはキャビネットに保管</li> <li>・パスワード付きスクリーンセーバーを作動時間10分以下にして設定</li> <li>・職員が許可なく施設のパソコン等にソフトをインストールすることは厳禁とする</li> <li>・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</li> <li>・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、廃棄証明書を徴し、2年間保管</li> </ul>
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	<ul style="list-style-type: none"> <li>・USBメモリーを登録制とし、職員から「USBメモリー使用誓約書」を徴する</li> <li>・CD-R、DVD-R、USBメモリー等に個人情報を許可なくコピー、移動することは厳禁</li> </ul>
メールへの添付データ	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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</li> <li>・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</li> </ul>

情報システム管理規定(PC関連を抜粋)

■ ソーシャルメディアの利用について

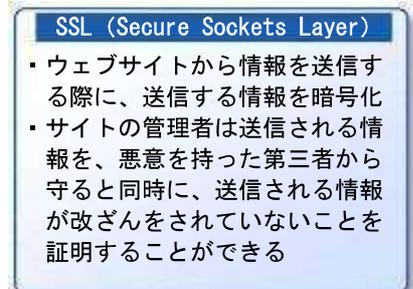
(1) 利用における理解の促進

- ・当社では、個人がソーシャルメディア（電子掲示板やブログ、SNS等）を利用する際の注意事項等をまとめた**ソーシャルメディア利用時の行動指針**を作成・運用しており、ソーシャルメディアのリスクを理解した利用を通じて、トラブルの未然防止に努めます。
- ・日常生活で使用する可能性がある SNS 等における情報発信や活用等については、**守秘義務・情報倫理研修**を通じて周知徹底を図っています。



(2) ホームページにおける SSL の導入

- ・近年、悪意のあるネット犯罪が多発しており、ウェブサイトを利用する側においても、閲覧者が犯罪被害に遭わないよう安全対策を講じる必要性が高まっています。
- ・当社では、現在運用しているホームページに**SSL**を導入しており、送信される情報を暗号化することで、**第三者による盗聴・改ざんを防ぎます**。



■ 内部不正に対する通報制度の運用

- ・当社では、職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**全職員に配布**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

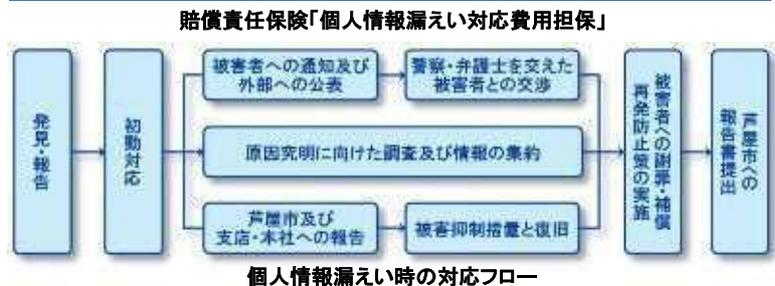
■ 個人情報漏えい保険への加入

- ・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

- ・情報漏えいを確認した場合は、**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処置を行います。
- ・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、全職員に遵守させます。
- ・被害に遭われた方に対しては、誠意をもって対応し、損害賠償等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。



個人情報漏えい時の対応フロー

■ 情報公開に関する基本的な考え方

- ・「公正な運営」による**管理運営の透明性を確保**すると同時に、市民の知る権利に応じ、「芦屋市情報公開条例」及び「同条例施行規則」に基づく運営を実施します。
- ・本施設の管理運営に関する記録は、**文書を基本とし、事実（決定事項）の継承を確実に**行うとともに、日時や意思決定のプロセスについても記録します。なお、文書には必要以上の個人情報を記載せず、**個人情報の保護に十分配慮**します。

■ 具体的な取組み

- ・非公開情報に抵触しないものについては、市民をはじめとした利用者の方々に、管理運営を評価していただきたく、**施設の情報開示**については、**積極的に実施**することを考えています。
- ・**情報公開に関する研修や教育を実施**するとともに、この研修を通じて、個人情報等の非公開情報についても認識させ、適正な運用を行っていきます。

### (3) トラブル対応について

#### ■ 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、職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。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。



##### (3) 職員の連携

- 電話対応では、職員間の連絡・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、職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に努めます。

##### (4) 苦情受付時の留意事項

- 誤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。

#### ■ 接遇研修によるきめ細かい利用者サービス

- 利用者から見た施設の印象は、職員の対応により大きく左右されるものと捉え、本施設の職員として恥じない対応がとれるよう、十分な接遇教育を実施し、**サービススキルの維持・向上**を図ります。
- 職員が頻繁に施設内を**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、**トラブルの未然防止**に努めていきます。
- 下表の対応を通じ、トラブルの未然防止を図り、既にトラブルが発生している場合においては、拡大防止と早期鎮静化に努めます。

業務内容	対応策
受付業務	<ul style="list-style-type: none"> <li>着席したままでの受付業務は行わない。</li> <li>「おはようございます」「こんにちは」「こんばんは」の時間にあった挨拶を行う。</li> <li>朝礼時に挨拶の復唱をする。</li> </ul>
施設巡回	<ul style="list-style-type: none"> <li>何かと迷っている、困っている利用者にお声かけを行う。</li> <li>落とし物・忘れ物を発見した際は、周囲の方にも確認をする。</li> <li>防火扉の閉鎖障害物の有無を確認する。</li> <li>建物・設備の汚損や破損、異音に注意を払う。</li> </ul>
各業務共通	<ul style="list-style-type: none"> <li>名札を着用する。</li> <li>清潔感ある身だしなみをする。</li> <li>言葉遣いは誰に対しても「です・ます調」とする。</li> <li>顔なじみの職員や関係者との私語や砕けた口調での会話を行わない。</li> <li>迷惑行為発見後は直ちに毅然とした態度でお声掛けを行い、大声や迷惑行為を止めていただく事に留意する。</li> <li>異常を検知した時は直ちに責任者へ報告を行う。</li> </ul>

トラブルを未然に防止するための取組み

■ 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。

(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。



要望・ご意見の見える化  
(本施設実例)

(3) 具体的なトラブル対応

トラブル事例	対応策	
駐車場の満車対応	<ul style="list-style-type: none"> <li>・掲示物によるわかりやすい満車表示。</li> <li>・職員が屋外に出て満車案内を行うとともに、近隣駐車場を案内。</li> <li>・駐車場が比較的空いている時間帯の情報発信。</li> </ul>	
脱衣所の濡れた床の対応	<ul style="list-style-type: none"> <li>・職員の定期巡回時に清掃・消毒作業を行い、衛生管理と併せた管理を展開。</li> </ul>	
「歯磨き」「場所取り」等入浴マナーに関する対応	<ul style="list-style-type: none"> <li>・掲示物による呼びかけや職員巡回時に発見した際のお声掛けの徹底及び荷物の移動等により対応。</li> </ul>	

具体的なトラブル対応  
(本施設実例)