

3 管理体制

- 地震への対応
 - 組織体制と役割分担

担当	役割分担
総括責任者	<ul style="list-style-type: none"> ● 地震の規模状況を見ながら、全体判断を的確な指示をする。 ● 初期対応後に関係部署に連絡を行う。
通報・情報収集班	<ul style="list-style-type: none"> ● 利用者の安全を確保するため、施設内の防災無線、インターネット、テレビ・ラジオなどで可能な限りの情報収集をおこなう。 ● 現状を把握した上で避難・誘導安全確認班へつなげる。 ● ライフラインの破損状況に応じて、電力会社、上下水道関係に連絡する。 ● 負傷者が出た場合は、119番通報または病院に連絡する。
避難・誘導安全確認班	<ul style="list-style-type: none"> ● 通報・情報収集班と連携をとりながら最適避難経路を判断し、利用者を安全な場所に誘導する。 ● 避難誘導後は逃げ遅れた利用者がいないか確認し、不明者がいる場合は安否確認を行う。
救出・救護班	<ul style="list-style-type: none"> ● 負傷者がいるか、救出要請の有無を確認し、必要な場合は通報・情報収集班に連絡する。また、負傷者の応急手当を行う。

- 具体的な対応フロー

	地震発生	留意点
1	通報連絡	<ul style="list-style-type: none"> ● 利用者への対応、センター内確認 ● センター内のアナウンス(停電の場合は、職員が館内を廻って呼び掛ける。) 「地震が発生しました。今すぐ棚や倒壊の恐れある家具などから離れて姿勢を低くした状態で、待機してください。」「津波の心配は有りません。」「エレベーターは使用しないで下さい」
2	避難・避難誘導	<ul style="list-style-type: none"> ● 建物の揺れが収まったら「建物の安全性が確認できるまで、屋外へ退避して下さい」と呼びかけ、必要有れば誘導する。
3	被害状況の確認	<ul style="list-style-type: none"> ● エレベーターに閉じ込められた人がいないことを確認する。 ● 閉じ込められた人がいる場合は、エレベーター保守業者に連絡する。 日本オーチスエレベータ(TEL:0120-324365)建物番号:146236 ● 怪我人がいる場合、センター内で対応難しい場合は、本人の了解の上、119番通報する。 ● 駐車場は、必要と判断される場合は、出口のバーを手動で開け放つ。
4	避難後の対応決定	<ul style="list-style-type: none"> ● 利用者全員退避後、センター内被害状況確認 ● 被害状況を確認、記録し、芦屋市広報国際交流課、ACA 会長、SECOM、その他必要な部署に状況の報告を実施する。



3 管理体制

- 津波への対応
 - 組織と役割分担

担当	役割分担
総括責任者	<ul style="list-style-type: none"> ● 津波到達時間などの情報を的確に判断し避難指示をする。 ● 初期対応後に関係部署に連絡を行う。
通報・情報収集班	<ul style="list-style-type: none"> ● 利用者の安全を確保するために、施設内の防災無線のみならず、インターネット、テレビ、ラジオなどで可能な限り情報収集を行う。 ● 現状を把握した上で避難・誘導安全確認班へつなげる。
避難・誘導安全確認班	<ul style="list-style-type: none"> ● 通報・情報収集班と連動しながら、津波到達予定時刻に余裕の有る場合は、国道43号線以北への避難を指示する。 ● 逃げ遅れた利用者がいないか確認し、状況に応じて国道43号線以北への避難が困難な場合は、県営、市営南芦屋浜住宅の3F以上の共有スペースに避難を誘導する。
救出・救護班	<ul style="list-style-type: none"> ● 負傷者の応急手当を行い、避難可能な一時避難場所判断し誘導する。

- 具体的な対応フロー

	津波発生	留意点
1	情報収集	<ul style="list-style-type: none"> ● 津波警報が発令された場合は、館内放送で利用者に呼び掛けた後、全員の退館を確認後、職員もすみやかに避難する。 ● 津波到達時間によって、避難場所を変える必要があるため、日頃から職員間で周知しておく。
2	避難・避難誘導	<p><到達時間まで30分以上の場合></p> <ul style="list-style-type: none"> ● 館内放送にて「〇〇分後に、津波到達の警報が出た」旨を利用者に伝え「極力、国道43号線以北まで避難する」よう、呼びかける。 ● 上記の周知ができたなら、利用者全員の退館を確認した後、職員も速やかに退館(出入口3か所施錠)し、北方面へ避難する <p><到達時間まで30分未満の場合></p> <ul style="list-style-type: none"> ● 館内放送にて「〇〇分後に、津波到達の警報が出た」旨を利用者に伝え、取り敢えずの垂直避難先は、「バス通りの北側の、南芦屋浜団地(市営)または、南芦屋浜高層住宅(県営)の、3階以上の共用スペース」である事を伝える。 ● 利用者に「避難先への地図」を、配布すると同時に、同地図(A3版)を、正面玄関外側のガラス扉に貼りつける。 ● 上記の周知が出来たら、利用者全員の退館を確認した後、職員も速やかに退館(出入口3か所施錠)し、団地に逃げる。
3	避難後の安全確保	<ul style="list-style-type: none"> ● 利用者の安否確認 ● 負傷者の確認と応急処置 ● 正確な情報の提供と不安への対処 ● 芦屋市広報国際交流課、ACA 会長、SECOM、その他必要な部署に状況報告の電話をする。
4	津波警報解除	<ul style="list-style-type: none"> ● 利用者の安否確認 ● 負傷者の確認と応急処置 ● 芦屋市広報国際交流課、ACA 会長、SECOM、その他必要な部署に状況報告の電話をする。

3 管理体制

(4) 日常の安全対策(事故・災害の予防保全)

- 基本的な考え方
 - 事故防止のための予防保全
 - ・ 事件・事故の要因となり得る事象を小さな段階で把握・解消し、大事故・大規模修理に繋がらないようにしていきます。
 - ・ 平素より、ケガや急病が発生した場合に対応ができる準備(研修・備品などの準備)を行い、利用者が安心かつ安全に利用できる管理体制をとります。
 - ・ 建物・設備などに破損を発見した際には、修繕などの応急措置をとるとともに、利用者の安全に配慮した表示や周知を行い、事故の防止に努めます。躯体や設備の破損・老朽化による危険要因を発見した場合は、速やかに芦屋市に報告し、協議の上対応していきます。
 - 人命を守るためのマニュアル・教育・情報共有
 - ・ 災害時には利用者の安全と人命を最優先に考えて行動するよう職員の研修や訓練を徹底します。
 - ・ 緊急時のマニュアルを整備し、利用者にも情報コーナーなどに掲示して安全行動の周知徹底を図ります。
 - ・ 安全に関する役割分担を定め、安全に関する予防・点検の実施、マニュアルの整備、教育・訓練の充実を推進し、非常時の対応に備えます。
 - ・ 職員が得た情報を共有し、「点検→記録→報告→改善」という流れをマニュアル化し、危険予知できるものは即時に対応していきます

● 安全対策の組織・体制

役割	具体的な業務	担当者
全体総括	・全体を総括する	館長
防災教育推進	・避難訓練の計画と実施 ・防災教育の計画と実施 ・防災マニュアル作成更新	事務局長
施設・設備安全点検	・施設内外安全点検・整備 ・障害物などの除去	事務局長
緊急時使用設備管理	・通信設備・緊急時に使用する物品などの管理	事務局長
重要文書管理	・重要文書、備品などの管理	担当職員

● 具体的な取り組み

- 火災・災害時の予防
 - ・ 施設内巡回時には火元の確認を行い、テニスコート・駐車場・屋外敷地においては整備や巡回時にタバコのポイ捨てなど、外からの火種がないか確認します。特にゴミ収集場所は気を付け、放火の対象にならないように常に整備を心がけます。
 - ・ 閉場時には消灯、火元の確認を徹底します。
 - ・ 消火器設置場所が利用者にも一目で認識できるよう掲示します。
 - ・ 消防設備点検などの法定点検が義務付けられている機器は、点検周期を確実に管理し、機能保全に努めます。
 - ・ 災害時は、施設内にある「ashiya free wifi」を時間無制限に無料開放します。

3 管理体制

- 命・健康に対する安全管理の取り組み
 - ・ 夏季の熱中症を防止するため、掲示物・配布物に熱中症の対処方法を掲載し、利用者に注意喚起します。また、発生した場合の対処ができるように氷、タオルなどを準備します。
 - ・ AEDを設置するとともに、芦屋市消防本部にて「普通救命講習」を職員全員が受講します。
 - ・ 日頃から、近隣の医療機関に協力を依頼し、医療機関(近隣の南芦屋浜病院、総合病院は市立芦屋病院)に受診が必要な事案が発生した場合は、迅速な搬送および適切な治療・処置が受けられるように、連携に努めます。
- マニュアルおよび教育の充実

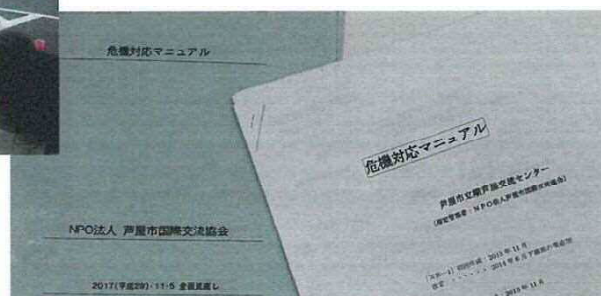
緊急時(事故・防犯・防火・災害時)対応マニュアルを作成し、職員全員に役割分担の周知徹底と訓練を実施し、対応能力の向上に努めます。また、マニュアル類は定期的に見直します。

<危機管理マニュアル>

マニュアル名	具体的な内容
①災害時体制マニュアル	分担表、組織図、初動体制
②災害時対応マニュアル	火災、地震、津波など災害への対応
③防犯対応マニュアル	防犯時の対応
④外傷・障害・疾病に対する応急対応マニュアル	熱中症、運動器外傷への対応

<危機対応教育・訓練>

訓練・教育	具体的な内容
消防訓練	芦屋市消防本部の指導と協力を仰ぎながら火災発生を想定し、実際に、役割分担・避難経路・避難場所・通報・救護の確認をします。消火器の使い方や必要な機材の使い方を確認します。
AED救急救命訓練	芦屋市消防本部で開催している「普通救命講習」を受講し、AEDの使用および救急救命訓練を実施します。また、地震、津波、火災、防犯などの事態に応じたマニュアルの確認とシミュレーションを行います。



3 管理体制

(5) 災害後の復旧活動

自然災害後は、利用者の安全性と利便性の両面から判断し、以下の手順の通り、対応します。

1. 施設内を点検および被害状況の有無を確認し、利用可能の是非について判断します。
2. 被害があった場合は、直ちに復旧、修繕などの応急手当を行います。また、利用者の安全に配慮した表示や周知を行い、二次災害発生の防止に努めます。
3. 利用が不可能もしくは一部不可能な場合は、早急に利用者に連絡します。
4. 大規模な修繕などが必要な場合は、芦屋市に速やかに報告し、対策を講じます。

(6) 警報・注意報への対応

警報・注意報については、以下の通り対応します。

- ① 情報収集・連絡
気象庁が発表する気象情報および防災関連情報を常に把握し、的確かつ迅速な情報収集に努めます。また、利用者にも適切な情報提供を行います。
- ② 事前対応
警報・注意報などの情報に応じて、事前に、館外の設置物の移動や固定、植栽の養生や補強を行います。また、被害が発生する恐れがある場合は、事業の中止および利用者の使用中止を決定し、連絡します。
- ③ 二次対応
適宜、施設内を点検し、被害状況の有無を確認します。被害があった場合は、直ちに復旧、修繕などの応急手当をおこない、二次災害発生の防止に努めます。また、芦屋市に速やかに報告し、対策を講じます。
- ④ その他(光化学スモッグ注意報)
PM2.5注意喚起情報や光化学スモッグ注意報が発令された場合には、利用者にその旨をアナウンスし、屋内への避難誘導や利用の一時中断などの対応を決定します。

4 施設の維持・管理運営

(1) 施設の維持管理について

施設の設備保守、点検、清掃、警備など、施設に必要な維持管理の内容について具体的に記載してください。

(1) 施設の具体的な管理方法(設備保守・点検)

- 施設・設備を安全にかつ長く使用するため、また、利用者の安全を第一に考え、定期的な点検を実施し、危険箇所や破損箇所などの早期発見と対処に努めます。
- 日常点検と法定点検に分類し、具体的な点検箇所・点検項目を定め、計画的に点検を行います。電気設備や空調設備、消防設備など、法定点検が義務付けられている機器については、関連法の管理基準に基づき、点検周期を確実に管理し、機能保全に努めます。
- 管理台帳を整備し、故障・修理履歴を記録し、把握することで、より適切な機能保全に努めます。また、管理運営会議にて不具合などを情報共有し、対応策を検討していきます。
- 潮芦屋交流センターのみでは対処しきれない場合は芦屋市と協議の上、施設設備の維持修繕に努めます。補修が必要な場合には芦屋市への報告と利用者への周知を迅速かつ徹底します。
- 修繕を行う場合は、緊急時およびやむを得ない場合を除き、原則として複数の事業者から見積もりを取得し、最も低い額の見積もりを提出した事業者と契約するよう努めます。

● 主な点検項目と頻度

対象項目	想定事故	実施頻度	点検者
自家用電気工作物	故障、漏電	年6回	(財)関西電気保安協会
エレベーター	故障	年4回	日本オーチスエレベータ(株)
消臭設備(トイレ)	故障、消臭剤交換	年6回	日本カルミック(株)
冷暖房設備	故障	年2回	(有)TACエンジニアリング
冷暖房設備	フロン点検	年4回	(有)TACエンジニアリング
消防用設備	設備不良・有効期限・設置場所の表示	年2回	東報サービス(株)
駐車場設備	故障	年4回	アマノ(株)
自動扉設備	故障	年4回	ナブコドア(株)
電話交換機	故障	故障発生時	都築電気(株)
給湯設備	故障	故障発生時	ダイキン(株)
放送設備	機器不良	故障発生時	TOA(株)



施設設備簡易点検表 (2-1) 屋内

点検口	年 月 日 (曜日)	潮芦屋交流センター
午前・午後	時 分 ~ 時 分	記録者

点検対象	確認	有の場合詳細	情報共有	請求
受付	有 無			
事務	有 無			
事務室内	有 無			
対話室	有 無			
正面玄関	有 無			
デニスコート側出入口	有 無			
オープンスペース	有 無			
倉庫	有 無			
104号室(和室)	有 無			
102号室	有 無			
101号室	有 無			
103号室	有 無			
トイレ	有 無			

施設設備簡易点検表 (2-2) 屋外

前頁から続く	潮芦屋交流センター
天気(晴れ・曇り・雨・)	復旧物

確認	有の場合要点	情報共有	請求
有 無			
有 無			
有 無			
有 無			
有 無			
有 無			
有 無			
有 無			
有 無			
有 無			

メモ

4 施設の維持・管理運営

(2) 備品の具体的な管理方法

- 備品については、＜芦屋市の備品＞＜指定管理者備品＞＜指定管理者持込備品＞に分類し、各品番を管理し、管理台帳で把握します。備品に管理番号をつけ、管理台帳で一カ一・保管場所・取得日付・取得金額・数量・入出庫・廃棄・修理を把握します。
- 年に2回、管理台帳に基づき管理台帳と各備品の管理品番をもとに、定期的に点検を行い、過不足や不具合がないかを確認します。
- 備品が破損した場合は、可能な限り指定管理者で修理を行い、再生に努めます。また、利用者にも、整理整頓と丁寧な利用への協力を呼びかけ、一体的な経費削減に努めます。



(3) 安全・衛生管理(清掃)の具体的な方法

- 安全と清潔さを重視し、「目視できる場所・目視できない場所」を問わず日常的に清掃を行い、衛生環境の確保に努めます。
- 利用頻度の高い場所については清掃頻度を高めるなど、効率的かつ現実的な計画に沿った作業を行うとともに、施設の利用スケジュールに沿った適切な清掃作業に努めます。
- 開場時、閉場時の1日に2回、点検項目に沿ったチェックを行い、常に、安全・清潔に維持されるように確認します。
- 消耗品についても、利用者の不便にならないよう交換・補充を行います。
- 施設内で発生したごみは分別収集し、処分します。

分類	清掃場所	頻度
日常清掃	会議室・玄関・トイレ含む全館	毎日(休館日を除く)
週単位清掃	屋外清掃	週2回
年単位清掃	植栽剪定・除草	年2回
不定期清掃	窓ガラス・タイル洗浄・排水管洗浄	都度

(4) 駐車場の具体的な管理方法

- 車止めなど施設の駐車場の設備の点検を行い、良好な状態を保ちます。
- 料金精算機のつり銭の補充を適宜行うとともに、駐車券発券機及び料金精算機のトラブルについては、できる限り早急に処理します。
- 施設内の駐車場の安全および維持管理に努め、必要に応じて車両の誘導を行います。
- 施設の利用者が所定の駐車場以外の場所に車両を駐車する事のないよう定期的な巡回をし、不法駐車については駐車場への案内と誘導を行い、違法駐車防止を図ります。特に、イベントなど大勢の方が集まる場合には、事前の案内を徹底するとともに、当日の案内誘導を強化します。
- 長時間の迷惑駐車については、警察に通報をし、近隣の方への配慮・安全に努めます。

4 施設の維持・管理運営

(5) 植栽の具体的な管理方法

- 落葉時期は舗装路や施設周辺を中心に日常的に清掃を行います。
- 植込み地などの除草や低木の刈込みを適時行います。(年2回以上)
- 植栽地における病害虫の発生状況の点検及び初期防除に留意します。薬品を用いる場合は、芦屋市に承諾を得た上で、利用者などの安全確認に留意します。
- 枯損植物、枯れ枝、支障枝は除去します。
- 施設内の散水に関しては、貯留した雨水を散水システムに利用し、定期的に自動散水するとともに、自動散水エリア以外は上水により人手にて散水を実施します。
(週2回の屋外清掃時及び晴天継続時に随時実施)

(6) 警備の具体的な方法

- 法令及び芦屋市の条例・規則などを遵守した上で、事務局長を中心として次の諸事項を注意しながら施設管理(警備)をします。
 - ① 管理者が入場を立ち入り禁止した者に対して施設外への退去を命じます。
 - ② 管理者が管理上著しく危険と認めた行為を制限します。
 - ③ 施設の円滑な運営の妨げとなる諸行為を制限します。
 - ④ 委託業者などと十分な連携をいたします。
- 夜間(17:30~21:45)は、受付の委託業者の責任のもと、最終退場者の確認と施錠確認を行います。
- 防犯カメラの設置にあたっては、昼夜間(8:45~21:45)の開館時間にカメラを8チャンネル作動させ常時監視を行い、そのデータを10日間保管し防犯管理を行います。

(7) 屋外交流広場(テニスコート)の維持管理方法

● 具体的な管理方法

対象・箇所	確認ポイント
テニスコート	<ul style="list-style-type: none"> • 毎月2回(休館日の水曜日) 専門知識を有するスタッフにより、コート整備を業務委託にて実施 • 各コートプレイ後に、利用者にてブラッシングをする。 • 人工芝の目の状況により、イーゼースイープを使って芝目を立てる。 • 砂が少ない場所があれば、コートの周りの砂を集めて、撒いて、均す。 • コートの砂を均一に保つために、各コートの砂入れをする(随時)
ネット	<ul style="list-style-type: none"> • 破損の確認・高さの調整と劣化時の予備ネットの確保
ベンチ・フェンス	<ul style="list-style-type: none"> • 破損・ねじの緩みなどを確認する。
コートブラシなどの道具	<ul style="list-style-type: none"> • 破損、ブラシ部分の消耗を確認する。
側溝・通路	<ul style="list-style-type: none"> • 雨風により側溝が砂によって詰っていないか点検する。 • 状況により砂取作業を行う。
夜間照明	<ul style="list-style-type: none"> • 点灯確認とハロゲンランプの定期交換



4 施設の維持・管理運営

(2) 個人情報保護の措置について

対策について具体的に記載してください。

(1) 基本的な考え方

- 個人情報の保護に関し法令およびその他の規範を遵守の上、個人情報を取り扱います。
- 個人情報の取得は適法かつ公正な手段によって行います。
- 個人情報の利用提供は取得目的の範囲内で行います。
- 法令に定める場合を除き、あらかじめ利用者の同意を得ることなく、利用者の個人情報を第三者に提供いたしません。
- 個人情報への不正アクセス個人情報の紛失改ざんおよび漏洩の防止並びに是正を行うためシステムとしてWEBのセキュリティを継続的に万全にします。
- 個人情報の保護に関する教育を全職員に対して継続的に行い、適切な取り扱いを実施いたします。
- 個人情報の保護が適切に行われているかどうか適宜見直しを行い、必要があれば改善していきます。

(2) 個人情報管理体制(個人情報の取り扱い担当者・責任者)

業務	担当者	責任者
個人情報の取得(窓口)	職員	事務局長
文書媒体で保存	職員	事務局長
磁気媒体で保存	職員	事務局長
個人情報データ管理台帳記載	職員	事務局長
個人情報搬出記録簿記載	職員	事務局長
廃棄処理	職員	事務局長

(3) マニュアルの充実と研修の実施

- 個人情報に関する、取り扱い規則、取り扱いに関する基本方針、取り扱い誓約書、利用目的の明示一覧などを整備し、誰もが間違いなく対応できるような仕組みを構築します。
- 個人情報保護研修を実施し、個人情報の保護と公の施設における情報開示の在り方について学びます。

4 施設の維持・管理運営

(4) 具体的な管理方法(個人情報の管理フローおよび注意事項)

取扱ステップ	具体的な管理方法・ルール
取得	<ul style="list-style-type: none"> 個人情報を取得する際は、予めその利用目的を公表している場合を除き、利用目的を本人に通知します。
利用	<ul style="list-style-type: none"> 収集した個人情報は、収集目的のみに利用し、その他の目的では一切使用しません。 取り扱いについては、当協会が規定する「個人情報保護規程」に従い、厳正に管理します。 安全管理については従業員などの責任と権限を明確に定め、個人情報保護管理者による確認と許可体制を明確にします。
保管	<ul style="list-style-type: none"> 各申請書については、データ入力した後、別の職員により確認作業を行い、ファイリングをして鍵のかかるキャビネットに保管します。 収集した情報は個人情報データ管理台帳に記載し管理します。 個人情報が保存されているパソコンはパスワードを設定して管理します。バックアップデータの保存には分離可能なハードディスクを使用し、ハードディスクは鍵のかかるキャビネットに保管します。
開示	<ul style="list-style-type: none"> 個人情報の開示の申し出があった時は、身分証明書などにより本人であることを確認の上、開示します。 但し、開示することにより次のいずれかに該当する場合は、その全部または一部を開示しないことがあります。 本人または第三者の生命、身体、財産その他の権利利益を害するおそれがある場合 本事業の適正な実施に著しい支障を及ぼすおそれがある場合 他の法令に違反することがある場合 開示は書面で行うものとします。ただし、開示を申し出た者の同意があるときは、書面以外の方法により開示します。 個人情報の開示・不開示の決定通知は、本人に対し書面により遅滞なく行います。
廃棄	<ul style="list-style-type: none"> 保管期限が過ぎた、または不要になった個人情報については、個人情報データ管理台帳に記載の上、個人情報保護管理責任者の管理のもと、廃棄処理を行います。 文書はシュレッダー処理をし、ハードディスクはパソコン上に残存データがないか最終確認を確実にします。

4 施設の維持・管理運営

(5) 取り扱う個人情報(例示)

<保管期限が永年のもの>			
	情報	収集目的	個人情報内容
1	使用者登録申請書	新規利用者の登録	姓名、住所、電話番号、緊急連絡先
2	ACA 正会員 理事名簿含む	会費徴収管理	姓名、住所、電話番号
3	ACA 賛助会員 会員名簿	会費徴収管理&かわら版送付先	姓名、住所、電話番号
4	ACA 団体正会員 会員名簿	会費徴収管理&かわら版送付先	姓名、住所、電話番号
5	ACA従業員(過去分含む)	管理用	姓名、住所、電話番号、学歴、職歴、資格、メールアドレス
6	マイナンバー	各種講師料他支払い	姓名、住所、電話番号、メールアドレス、生年月日
<保管期限が5年のもの>			
	情報	収集目的	個人情報内容
7	Amity Card 芦屋在住外国人	広報誌(広報あしや)を送付する宛先	姓名、住所、電話番号、国籍、
8	日本語学習者申込用紙	学習者の管理および連絡用	姓名、住所、電話番号、国籍、生年月日、メールアドレス
9	外国人のための文化教室	文化教室運営	姓名、住所、電話番号
10	日本語ボランティア指導者登録用紙	日本語教室運営	姓名、住所、電話番号、メールアドレス、生年月日
11	外国語教室講師名簿	外国語教室運営	姓名、住所、電話番号、学歴、職歴、資格、メールアドレス
12	外国語教室講師希望者名簿+過去の講師	外国語教室運営	姓名、住所、電話番号
13	外国語教室受講生名簿	外国語教室運営	姓名、住所、電話番号、メールアドレス
14	外国語教室受講希望者名簿	外国語教室運営	姓名、電話番号
15	英語とテニス 名簿	教室運営	姓名、住所、電話番号
16	世界の料理参加者名簿	世界の料理開催	姓名、電話番号
17	各種イベント 講師、出演者	イベント開催	姓名 住所、電話番号、メールアドレス
18	イベント(コンサート、セミナー)参加者名簿	イベント開催	姓名、電話番号
19	セミナーイベントチラシ送付先	イベント開催	施設名、住所、電話番号
20	姉妹都市学生親善使節名簿	SA(Student Ambassador)用	姓名、住所、電話番号、メールアドレス、生年月日
21	同上受験者名簿	SA選考用	姓名、住所、電話番号、メールアドレス、生年月日
22	ホストファミリー名簿	HF(Host Family)用	姓名、住所、電話番号、メールアドレス、生年月日
23	ホストファミリー応募者名簿	HF選考用	姓名、住所、電話番号、メールアドレス、生年月日
24	ホストアンバサダー応募者名簿	HA(Host Ambassador)用	姓名、住所、電話番号、メールアドレス、生年月日

4 施設の維持・管理運営

(3) 管理の質及び利用者サービス向上の取り組みについて

問い合わせや苦情への対応体制、利用者対応の向上、自己評価などについても記載してください。

(1) 利用者からの問い合わせ・要望の把握

● 基本的な考え方

利用者からいただく要望・意見は、管理運営の改善に対する重要なヒントであると考えています。真摯に受け止めるとともに誠実に対応していくことで、サービス向上につなげていきます。そのため、市指定のアンケートだけでなく、独自のオリジナルアンケートも実施し、より丁寧に幅広く利用者の声を収集し、管理運営に活用することをめざします。

● 具体的な流れ

ステップ	具体的な内容
1 意見の収集	<ul style="list-style-type: none"> 意見箱を常時設置し、利用者が感じた要望・意見をタイミングよく収集します。 窓口では、苦情や要望を伝えやすい雰囲気と対応を心がけ、利用者の生の声をお聞きします。 お客様アンケートは定期的(市指定年1回、独自アンケート年1回)に行い、利用者の満足度・要望を把握します。
2 意見の整理分析	<ul style="list-style-type: none"> 収集した意見や要望については、整理・分析し、対応方法を検討します。 必要に応じて、協会内部だけの検討ではなく、関係者および委託業者とも協議を行います。 <p>(1) 軽微な改善要望 改善が簡単なもの、指定管理者にて改善できることについては、状況を把握したのち、すぐに対応します。</p> <p>(2) 解決が困難な要望 指定管理者側のみでの対応が困難な事案については、速やかに芦屋市に報告し、改善提案および協議をします。</p>
3 改善策の実施	<ul style="list-style-type: none"> 指定管理者として、すぐに対応可能なこと、および指定管理者の業務範囲内の事項は、優先順位を考慮しながら速やかに取り組みます。 多額の費用(30万円を超える)が伴う事項や、地域や芦屋市との調整・連携が必要な事項については、市および関係者と協議の上、対応を検討します。
4 結果のフィードバック	<ul style="list-style-type: none"> いただいた要望やアンケートの集計結果を施設内に掲示して利用者へフィードバックします。



アンケートに回答頂いた皆様へ感謝します。 潮声屋交流センター 事務局長		平成30(2018)年1月 お客さまアンケート ご意見・回答		回答数 147 件	
NO.	ご意見	回答	NO.	ご意見	回答
1	コートコート間にベンチの増設希望(計2件)	コートからコートにベンチを移設し、コートにコートと前後の木製ベンチを増設しましたので、ご利用下さい。	12	利用料金を安くしてほしい	
2	一部のコート利用者が他の利用者に対して苦情を言う。	お互いに譲り合って気持ちよく利用して頂くために、お互いにプレに差し支えるような事象にならないうかが、センター事務局長までご相談下さい。	13	午前中の利用料金を2時間単位に午前中の利用料金が割増である	市の条例・規則でも取り扱いが決められています。ご理解いただけますようお願いいたします。
3	テニスの試合をやりたい	テニスプレーヤーとしての気持ちも理解させていただきますが、現状のコートの利用率は、月に10回を超えており、予約が埋まった場合は抽選させていただきます。ご理解をお願いします。	14	夜間の照明が暗い(計2件)	
4	雨天の中止決定を早くしてほしい(計2件)	センターのクローズの判断は、基本的にプレー開始時間の15分前としています。天候は天候変化の情報収集を行い早めの判断をする様に努めます。但し、少雨の場合でもプレーを実施、または延期される恐れ、個人もありますので、ご理解頂きますようお願いいたします。 緊急時で事前にお客様向けに返信させていただきます。	15	中学生どうでも使いたい	公共施設であり、一定のルールで運用しております。ご理解いただけますようお願いいたします。
5	コートの防犯ネットが欲しい。(計2件)	コート周辺のフェンスに防犯ネットを張ることによって、風が弱くなる事になります。周辺フェンスは設置ネットの設置に対応した構造になっておりません。ご理解頂きますようお願いいたします。	16	水曜日が祝日の場合希望して欲しい(計4件)	水曜日は市の条例で休日に設定されています。コートの砂布敷、施設の各種設備および種々のメンテナンス日にもなっておりますので、ご理解下さい。
6	テニスコート外の黄色線の削除、及びテニスコートの白線の引き直し(計5件)	センターのテニスコートは、屋外交差点として設置されており、多様な用途に対応出来るようになっていますので、ご理解下さい。尚、白線が壊れている件については、白線専用のスプレーを各コートに置いてありますので、ご利用下さい。	17	駐車場に砂が多く、すべって怖い	駐車場の砂の掃き出しを徹底するように致します。

4 施設の維持・管理運営

(2) 苦情・クレームへの対応・体制

- 基本的な考え方

- 苦情やクレームは、利用者が感じられる「不快」「不満足」が原因です。それらを真摯に受け止め、迅速かつ誠実に対応することはもちろん、適切に改善することで、サービス品質および管理運営技術の向上につなげていきます。
- 苦情やクレームには、最初の対応が重要であり、曖昧な対応やたらい回しによる二次的なクレームを防止するためにも、まず、誠実に対応することを心がけます。
- その場しのぎの対応ではなく、その苦情・クレームの原因を追究し、根本的な改善を図るようにつとめます。

- クレームに関する対応

	ステップ	具体的な内容
1	まず謝り、状況を理解するために最後まで話を聴く	<ul style="list-style-type: none"> ● 相手の立場に立ち、話を十分に最後まで聞く。 ● 相手が不満や不快を感じていることを受け入れ、心を込めて謝る。 ● 勝手な自己判断は避け、苦情・クレーム内容に関して、事実・感情・欲求を的確に把握する。
2	相手の状況や感情への共感を伝えると共に、把握した状況に応じて、具体的に謝る	<ul style="list-style-type: none"> ● 相手から聴いた話を繰り返したり、まとめた内容を確認したりして、理解したことを伝える。状況を復唱し、謝罪の言葉を加える。 ● 不満や不快を感じている具体的な事柄に対して謝る。
3	迅速な対応をする	<ul style="list-style-type: none"> ● 具体的な対処を提示し、できる限り早く問題が解決するように努力する姿勢を伝える。 ● 即答できない内容に関しては、具体的な調査方法や時期を提示したり、担当者に確認することを伝えたりするなど、適切に対応する。 ● 相手の誤解や勘違いの場合も、相手の申し出を受け入れて「イエス・バット方式」で丁寧に説明する。 ● 誤解や勘違いを招きやすい状況だったことを謝罪し、わかりやすい対策を立てる旨を伝える。
4	感謝し、再度謝る	<ul style="list-style-type: none"> ● 「ご指摘いただき、ありがとうございました。今後、同じことを繰り返さないようにいたします」など指摘いただいたことに感謝し、再発防止に尽力する姿勢を伝える。 ● 十分注意することを約束し、最後に心を込めて謝る。

4 施設の維持・管理運営

(3) 利用者対応の向上のための取り組み(意見の反映・具体的な改善)

● お客様アンケートの結果

1. 芦屋市アンケート

利用手続き時に受付カウンターで配布し、協力依頼。設問項目は芦屋市の指定フォーマット通り。

設問	回答肢	平成 29 年度
		147 名回答
総合的満足度	満足+まあまあ満足	74%
職員の接し方	良い	70%
利用のしやすさ	良い	55%
整理整頓	良い	74%
設備・備品	良い	65%
安全対策	良い	59%
自由意見の数		22 件

(注)平成 27 年度より毎年実施

2. 独自アンケートの実施

より詳細なご意見・要望をお聞きするため、協会独自のアンケートを実施した。
主に、下記の項目についての聞き取りを目的とした。(主な意見を抜粋)

① 窓口職員の対応について	<ul style="list-style-type: none"> ・ 丁寧 ・ 良好 ・ 親切 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 土日の夕方以降の窓口対応を希望 ・ 昼間と夜間の業務引き継ぎの徹底を希望
② 貸室の状態について	<ul style="list-style-type: none"> ・ 使いやすい ・ 綺麗な状態で気持ちよい 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 臭いがする。換気をしてほしい ・ 更衣室がほしい
③ テニスコートの状態について	<ul style="list-style-type: none"> ・ 使いやすい ・ きれい 	<ul style="list-style-type: none"> ・ フットサルの線が邪魔 ・ ナイター照明が暗い ・ 砂の多いところがある ・ ベンチを増やしてほしい ・ テニス大会の行事をしてほしい
④ 更衣室の使い勝手について	<ul style="list-style-type: none"> ・ 良い ・ 快適 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 大きなゴミ箱がほしい ・ テニス利用者以外も使いたい
⑤ 共用スペースの使い勝手について	<ul style="list-style-type: none"> ・ きれいでよい ・ 快適 	<ul style="list-style-type: none"> ・ トイレにゴミ箱がほしい ・ 砂が落ちている
⑥ 予約システムについて	<ul style="list-style-type: none"> ・ ネットで抽選申請ができるので便利 	<ul style="list-style-type: none"> ・ キャンセルを 1 週間前までにしてほしい。 ・ キャンセル料金の 50%が高い
⑦ その他	<ul style="list-style-type: none"> ・ いつもありがとうございます ・ 清潔 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 自販機の種類を増やしてほしい ・ コート内外での禁煙を徹底してほしい

4 施設の維持・管理運営

● 利用者の声の反映による具体的な改善

本アンケートを受け、下記の改善を実施しました。

すでに改善した案件	<ul style="list-style-type: none"> 朝の清掃時に全室換気扇を運転することを徹底し、臭い対策とする。 女子用トイレにゴミ箱を設置。 テニスコートからの砂を落とすプロセスを増やし、建物内への砂の運び込みを減らす。 玄関オープンスペースの一部にスタディーコーナーを設置し、学生向けの自習スペースを確保。 玄関オープンスペースに、利用者のコミュニケーション促進用に丸型テーブル、チェアを増設。 玄関オープンスペースに、季節感を演出するためのオブジェを設置(春: 雛人形7段飾り、五月武者鎧・兜、秋～冬: クリスマスツリー、鏡餅、しめ飾りなど)。 各室の利用用途の多様化のために、移動式鏡を追加。 屋外スペースに臨時駐輪場の設置。 テニスコートのベンチ・熱中症予防用のパラソルを設置。 経年劣化のテニスコートのネットの更新。 コート間のボール飛散防止ネットの設置。 コートラインの白線用スーパーの設置。 夜間照明(ハロゲンランプ)用ランプの全数の更新。
改善を検討中の案件	<ul style="list-style-type: none"> 更衣室をテニスコート利用者以外にも開放するかどうかを検討。 砂の偏りを減らすため、コート整備の回数を増やすかどうか検討。
改善を芦屋市と相談中の案件	<ul style="list-style-type: none"> 2週間以上前のキャンセル料金についての全額返金。
要望は多いが改善できない案件	<ul style="list-style-type: none"> フットサル用の黄色線の撤去。 利用料金の支払い方法の変更(利用日の支払い、振り込みなど)



(4) 自主評価

月初めに施設管理・運営管理に関する前月のレビュー会議を開催します。職員およびスタッフにて、月次の実施事項、注意点および事例紹介を行った上、レビューとフォローアップ内容を自己評価し、職員・スタッフからの自主的な改善ができるよう努めていきます。