

(1) 管理の質及び利用者サービスの向上の取組について

1 管理の質及び利用者サービスの向上への考え方

■ 効率的運用とサービスの向上の両立について

全国の自治体経営が厳しさを増すなかで、公の施設に対してもより効果的・効率的な運営が求められていることを当グループは十分理解しています。当グループでは施設の管理運営に対し、「Value for Money (VMF) : 投下する対価に対して最も価値のあるサービス提供」の考えを取り入れ、サービス水準を維持・向上させつつ効率的な運営を行ってまいります。

当施設の運営に際し、「サービス効率」「業務効率」「費用効率」の3観点からの評価により効果的な施設運営を実施しています。同時に、「市民の健康と体力の向上を図り、青少年の健全な育成と福祉の増進」という設置目的や、すべての市民、スポーツ団体、学校・大学、行政等が参画し、ささえ、連携・協働を推進し、あしやスポーツ文化を創る。」のための効果的な運営も追及します。

また公共の業務にありがちな「仕様を満たせばそれで十分」という考え方を捨て、状況に応じた柔軟かつタイミングの良い業務提供「性能提供（性能発注）」での履行を心がけます。季節・天候・利用状況・施設特性変化に対応し、その場面で元も適した業務を履行し、高水準のサービス提供と費用対効果の高い施設運営を実施します。

■ サービスの提供に関する基本方針

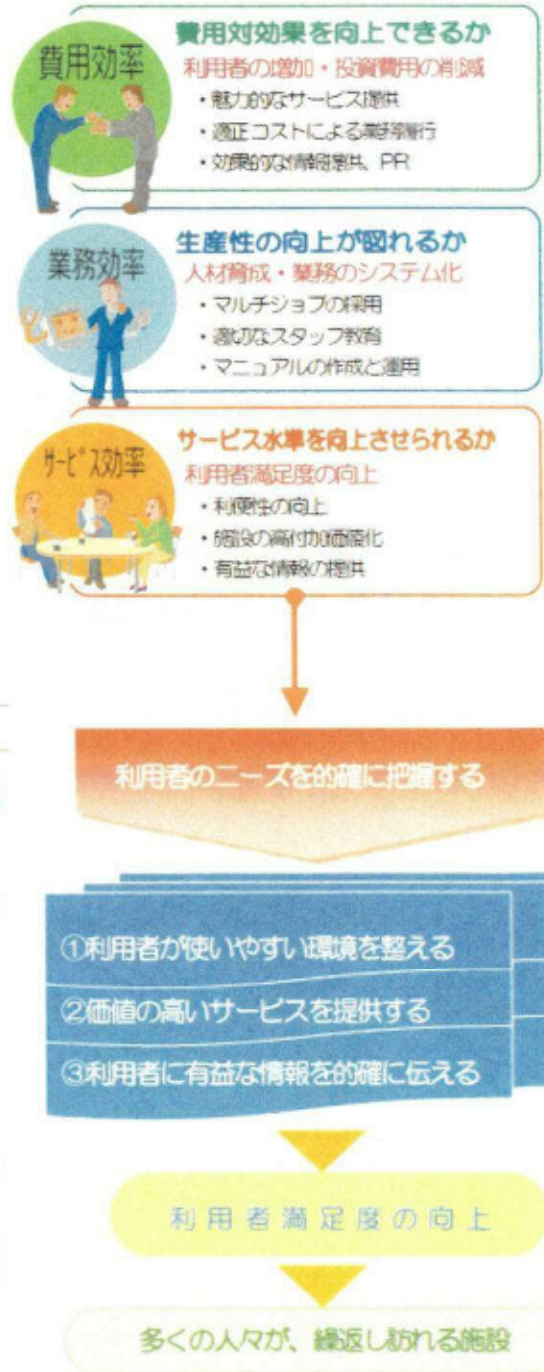
提供するサービスの向上を図り、利用者満足度の高い運営を行うためには、実際に「利用者が何を望んでいるのか」を正確に把握することが大切です。

利用者の要望を把握したうえで、そのニーズを反映したサービスである、

- ① 「利便性を向上させるサービス」
- ② 「付加価値性の高いサービス」
- ③ 「有益な情報を提供するサービス」

を提供することで、利用者の満足度を高め、多くの人々が何度も訪れる施設をつくります。

なお利用者サービス向上のために、新たな事業や各種システムの変更を行う必要がある場合は、施設の設置目的や各種条例の範囲に抵触しないよう留意します。



(1) 管理の質及び利用者サービスの向上の取組について

2 サービス向上の具体策

■ 開館日・利用時間の拡大

開館日・利用時間に関して、現在の共用時間を維持したうえで、さらに利用者サービス・利便性を向上させるため、以下の様に拡大させます。

- 全施設の**年末年始の開館日の拡大（合計5日間／年）**を実施します。
- 体育館・青少年センターの**毎週第1月曜日を開館（合計12日間／年）**します。
- 体育館・青少年センターの開館時間を**2時間延長**します。
- トレーニング室の**日曜祝日の短縮を撤廃及び開館時間を前後1時間延長**します。
- 各庭球場の開館時間を**7月及び8月は2時間早めます**。

芦屋市立体育館・青少年センター (貸館・貸室)	現行（～30年度）
開館日	1月5日～12月26日 ただし 毎月第1・第3月曜日 (当該日が祝日の場合、 その翌日以後最初の祝日でない日) を除く
開館（貸室）時間	9:00～20:50 駐車場は8:50～21:20
利用料金	条例で定める料金

31年度～35年度	
1月4日～12月30日 ただし 毎月第3月曜日 (当該日が祝日の場合、 その翌日以後最初の祝日でない日) を除く	<ul style="list-style-type: none"> ・現行の開館日に加え、1月4日及び12月27日～30日を開館日とします。 ・毎月第1月曜日は開館日といたします。
9:00～ 22:50 駐車場は8:50～ 23:20	<ul style="list-style-type: none"> ・体育館・青少年センターの各室の夜間の利用区分に(21:00～22:50)を追加
現行通り	

芦屋市立体育館・青少年センター (トレーニング室)	現行（～30年度）
開館日	1月5日～12月26日 ただし 祝日でない毎週月曜日 (当該日が祝日の場合、 その翌日以後最初の祝日でない日) を除く
開館（利用）時間	火～土曜日 10:00～20:50 日曜・祝日 10:00～17:50
利用料金	条例で定める料金

31年度～35年度	
1月4日～12月30日 ただし 毎月第3月曜日 (当該日が祝日の場合、 その翌日以後最初の祝日でない日) を除く	<ul style="list-style-type: none"> ・現行の開館日に加え、1月4日及び12月27日～30日を開館日とします。 ・毎月第3月曜日以外は開館日といたします。
開館日全日 9:00～21:50	<ul style="list-style-type: none"> ・日曜・祝日の短縮を撤廃 ・開館時間を1時間早める ・開館時間を1時間延長
現行通り	

(1) 管理の質及び利用者サービスの向上の取組について

川西運動場	現行（～30年度）
開館日	1月5日～12月27日
開館時間	9:00～21:00
利用料金	条例で定める料金

31年度～35年度	
1月4日～12月30日	・現行の開館日に加え、 1月4日及び 12月27日～30日を開館日 とします。
現行通り	

東浜公園庭球場 西浜公園庭球場	現行（～30年度）
開館日	1月5日～12月27日
開館時間	4月～9月 9:00～19:00 10月～3月 9:00～17:00
利用料金	条例で定める料金

31年度～35年度	
1月4日～12月30日	・現行の開館日に加え、 1月4日及び 12月27日～30日を開館日 とします。
4月～6月・9月 9:00～19:00 7月及び8月 7:00～19:00 10月～3月 9:00～17:00	・7月、8月は 午前の利用区分に (7:00～9:00) を追加
現行通り	

芦屋中央公園野球場	現行（～30年度）
開館日	1月5日～12月27日
開館時間	1月、2月、12月 9:00～17:00 3月、10月、11月 9:00～21:00 4月～9月 9:00～17:00
利用料金	条例で定める料金

31年度～35年度	
1月4日～12月30日	・現行の開館日に加え、 1月4日及び 12月27日～30日を開館日 とします。
現行通り	

芦屋中央公園芝生広場	現行（～30年度）
開館日	第1、第2、第3土曜日、 第1、第2、第3日曜日 その他大会に必要と認める日 (ただし1月5日～12月27日を除く)
開館時間	9:00～17:00
利用料金	条例で定める料金

31年度～35年度	
第1、第2、第3土曜日、 第1、第2、第3日曜日 その他大会に必要と認める日 (ただし1月4日～12月30日を除く)	・現行の開館日に加え、 1月4日及び 12月27日～30日を開館日 とします。
現行通り	

※いずれも市担当課と協議のうえ最終決定します。

利用料金に関しては、現行の条例で定められている利用料金を変更せず継続します。近隣施設と比較して特別相違もなく、値下げを行う必要はないと判断します。

また平成31年10月に予定される消費税増税などの、税率の変更に伴い、市が条例で定める使用料を変更した場合、変更後のそれぞれの額を元に利用料金の変更を検討いたしますが、利用者ニーズや社会情勢を元に慎重に協議を重ねていきます。

(1) 管理の質及び利用者サービスの向上の取組について

■ 各施設への AED の設置・増設

当施設は各施設広範囲に点在しており、AED などの応急処置が必要な有事の際、到着が遅れてしまう恐れを大いに含んでおります。利用者がより安心して各施設を使って頂く為に、新たに AED を増設し、AED が必要な有事の際の空白時間を少しでも短くすることに取り組みます。

現在、当施設には体育館と中央公園管理棟の 2 か所に設置されておりますが、体育館においては、トレーニング室に新たに設置し、また、屋外施設においても右図の通り設置し、有事の際に備えます。

設置場所が利用者や通行人がわかるよう、目立つ掲示や看板などを設置し、施設利用者以外からの急な要請にも対応できるようにし、近隣の住民や地域の安全のためにもお役立ていただきたいと考えております。



4 台の AED を増設します。

■ 夏期の熱中症予防対策

屋内・屋外に限らず、熱中症予防への取組みは、運動施設として特に重要な要素となっております。ここ数年は特に夏期の猛暑の影響で全国でも熱中症の被害が報告されており、当施設でも熱中症対策は喫緊の課題であると考えます。

利用者へは、運動中のごまめな水分補給や休憩などの熱中症予防を受付時の案内や放送などで呼びかけると同時に、サービスとして氷の提供と氷嚢やクーラーボックスなどの貸出を実施します。屋外施設においては、ミストシャワーの設置や日除け屋根の増設などを計画しております。

また屋外施設には外気温表示板を設置し、利用者の熱中症対策の指標として活用いただきたいと考えております。



■ トイレ等の改善提案

各体育館トイレには、スポーツシューズのまま使用できるスリッパを追加します。トイレ使用ごとにシューズを脱ぐ不便さの解消と、スポーツシューズのままトイレを使用するのを防ぐ役割が期待できます。

高齢者や障害者のトイレ利用時の転倒防止策として、補助手すりの設置を検討します。また、トイレへのベビーチェアや子ども用便座を設置します。



何らかの事情で紙おむつを使用している方や内部障害をお持ちの方等、汚物を捨てる必要がある方が安心してトイレを利用できるよう、男子トイレも含む施設内全ての個室トイレに汚物入れを設置します。

(1) 管理の質及び利用者サービスの向上の取組について

■ トレーニング室のリニューアル

体育館内のトレーニング室をソフト面・ハード面の両面から改善し、活気のあるトレーニングルームの運営を行います。

【トレーナーの常設と初回講習会の開催】

トレーニングルームには**常時トレーナーを配置**し、受付や機器の取扱い説明だけでなく、トレーニングメニューの作成や運動アドバイスなど効果的な指導を行い利用者サービスに努めます。

併せて、当グループでは**初回講習会を実施**します。トレーニング機器を初めて利用する方は「何をすればよいかわからない」「使い方が分からない」など、達成感なく終わってしまいます。自己高揚感も得られず、その後の利用継続にはつながりません。

初めての方には機器の使い方のみではなく、利用の目的、健康状態に合わせたプログラムを作成し、負荷や強度の設定、フォーム指導を行います。トレーナーによる運動プログラム作成は初心者にとって、**事故やケガを防止**し、安全に効果的な運動が実施でき、利用の継続へとつながります。



【トレーニング室のレイアウト変更】

トレーニング室はスタジオ併設となっており、パーティション等で仕切られていません。また、マシンの配置についても安全な動線が確保されているとは言い難い状況です。マシンの並び替えやスタジオプログラム実施中の簡易パーティション等を利用したトレーニングエリアとの分別など、トレーニング室の形状を生かしながら、利用者に安全・快適な場の提供を目的としたレイアウト変更を計画しています。

また、周囲に置かれているトレーニング備品等については収納ラック等を利用して整理、エリアの拡張を行います。



【トレーニングマシンの一部リニューアル】

現在、トレーニングルームにはマシンが各種備わっていますが、「**ランニングマシンの設置がない**」など、多様な利用者ニーズに応えられる現状ではありません。特にランニングマシンやリカンベントバイク（背もたれ付自転車）の設置が乏しく、脂肪燃焼や健康増進、介護予防といった利用目的の方にとっては目的を達成できません。

幅広い市民にとって魅力あるトレーニング室となるべく、利用頻度の高い有酸素系マシンのリニューアルを行い、新たな利用者の発掘、活気のあるトレーニングルームの運営を行います。

導入予定のトレーニングマシン

トレッドミル 3台 ・ エアロバイク 2台 ・ リカンベントバイク 2台



(1) 管理の質及び利用者サービスの向上の取組について

■ 物販の充実・レンタルの実施

シャトル、ボール、タオルといった簡易なものから、シューズ・ウェア等本格的なものまで様々なレンタル品や販売品を用意し、手ぶらで来館されてもスポーツが楽しめる、質の高いスポーツ環境を整えます。また**定期的な商品の入れ替えやバーゲンセール**を実施し、置いてあるだけではない利用者に喜んでいただけるサービスとして施設の魅力を向上させます。

体育館受付窓口及び屋外運動施設管理事務所にてスタッフが販売・商品管理を行うことで余分なスペースやコストを使わず運営し、店頭に並べることのできない商品や特注商品もカタログ販売などで在庫確認・発注を行うことで、できる限り利用者の要望に応えることのできる体制を整えます。

また、シンコースポーツは OMD 商品の販売ライセンス契約をしており、「東京 2020 大会オリンピック」「東京 2020 大会パラリンピック」「JOC 公式エンブレム」「JPC 公式エンブレム」の4つのブランドを取り扱うことが可能です。

東京 2020 オリンピック・パラリンピックムーブメントを推進していくべく「**東京 2020 公式オリジナル商品 (OMD 商品)**」を販売いたします。



■ トータル健康サポートの実施

中高年を中心にあらゆる世代の人々にとって、自らの健康に関する問題は、最も大きな関心毎のひとつであると考えられます。特に昨今はメタボリックシンドロームに代表される**生活習慣病への対応・予防策が同世代の大きな課題**であり、悩みとなっていることは間違いありません。

市民が**体質に応じた適切な健康づくり**を行うために、シンコースポーツの所有する身体成分測定装置「InBody」や体を透かし見るボディ・バランス認識システム「peek a body」(ピークアボディ)を使った測定会を実施し、健康サポートサービスを実施します。測定会で測定された複数項目に渡る身体データをもとに、スタッフが利用者へのカウンセリングを行い、その人に最適な運動・健康づくりのアドバイスを行います。

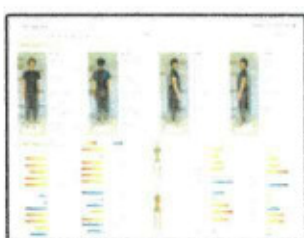
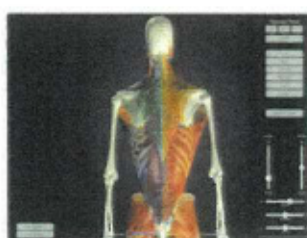
日常においては、シンコースポーツの健康づくり指導ノウハウを持つスタッフが、様々な目的を持つ利用者の相談等に答えていきます。

健康・運動サポート

- ・利用者の個別性(年齢、性別、健康状態、運動歴、目的、運動の仕方等)に合わせた運動プログラム(パーソナルプログラム)の提供とトレーニングスタッフによる運動指導。
- ・教室プログラム・スポーツ団体・指導員の紹介



目的・対象	提供プログラム(例)
初心者	イントロダクション/ビギナープログラム
体力向上	ベーシック/パワーアッププログラム
ダイエット	シェイプアップ/エアロビックプログラム
高齢者	高齢者のための運動プログラム
中絶	メタボリック対策/生活習慣病予防プログラム
体質改善	運動による体質改善プログラム
リハビリ	リハビリテーションプログラム
アスリート	競技パフォーマンスアッププログラム



(1) 管理の質及び利用者サービスの向上の取組について

■ 栄養相談・改善指導の実施

メタボ等の生活習慣病対策にとって、運動以上に有効ともいえる、栄養面からのアプローチも積極的に対応いたします。

定期的に代表団体の**栄養士を派遣**して、利用者に対しより専門的な**栄養相談・改善指導**を行ってゆくとともに、市とも連携し、特定保健指導などの各種生活習慣病予防対策への協力を行っていきます。

運動だけではなく「食・栄養」「休養」と**健康3大要素全ての面からのサポート体制**を確立します。

栄養サポート

栄養士によるライフステージ、生活習慣に合わせた**栄養改善指導**（問診・栄養の基礎知識の定期開催及び緊急相談、**自己管理ツール**の提供）



■ 各種スポーツプログラムの充実

体育館においては、エアロビクスやヨガなどのフロアプログラムや、体操などの様々なスポーツプログラムを、屋外においてはテニス教室といったフィールドプログラムを実施します。

また幼児体操教室やフレイル予防教室など、幼児～高齢者までのあらゆる世代を対象としたプログラムを提供し、生涯学習、健康づくり、レクリエーションを促進する内容を常に企画してまいります。



実施に際しては、できるだけ利用の少ない時間帯や利用の少ない施設を活用し、競技場等の一般利用者への影響を最小限にとどめ、また閑散時に利用者呼び込む配慮を行います。

■ トップアスリートによるイベント・講演会の実施

本指定管理期間中に、世界的なイベントであるオリンピック・パラリンピックが国内で開催されることを契機に、スポーツへの関心が様々なレベルで高まることが期待されます。

グループの経験とコネクションを活かし、オリンピックメダリストによるクリニックや元プロ選手による各種教室などを例とし、スポーツ界の著名人を招いたイベントや講演会を開催し、市民のスポーツへの意識向上・きっかけづくりに貢献します。

スポーツクラブ 21 や学校・部活動などの連携も図りながら、小学生・中学生を中心に高度な技術に直接触れることにより、スポーツに対する魅力や本人の意欲を高め、未来のトップアスリートの育成に貢献します。

開催例（開催実績一例）



オリンピック金メダリスト
鹿島文博選手による
ジュニア体操イベント



Jリーグチームによる
サッカークリニック



元阪神タイガース
濱中・藤本選手による
少年少女野球教室



高田道場
ダイヤモンド・キッズ
カレッジ

(1) 管理の質及び利用者サービスの向上の取組について

■ ソーシャルメディアによる情報発信

Twitter、Facebook 等インターネット上のソーシャルメディアを利用し、自治体や公の施設が情報提供を行うことは一般的になり始めています。

当施設でも今後、施設のホームページにソーシャルメディア機能を追加し、開閉館情報・天候・日々の活動報告等、新鮮で有益な情報をリアルタイムで提供していきたいと考えています。



■ 情報コーナー・コミュニティ掲示板の運用

ロビー・エントランスのスペースや各施設の掲示板を活用し、様々な情報発信の役割はもちろん、クラブ・サークルの相互交流・情報交換の場として、また新たなサークル立ち上げの場として、**情報コーナー・コミュニティ掲示板の開設**を提案します。

サークル専用の**連絡ボックス**を設置、会員の情報交換の場として活用してもらいます。また**活動掲示板**の設置によって、メンバー入会活動に役立ててもらいます。



■ エクササイズメニューの掲示

教室参加時以外の時間や市民への開放での利用の際など、いつでも気軽に運動を行うことができるよう、館内・掲示板などにウォーキング・ストレッチ・健康体操等のメニューが記載されたポスター掲示を行います。また同内容のチラシを作成し施設の利用者へ配布をして運動の浸透を図ります。



■ ニュースポーツの紹介・普及事業

市や市内のスポーツ・レクリエーション団体の方々とともに、クォーターテニスをはじめとしたニュースポーツの紹介・普及活動を行っていきます。

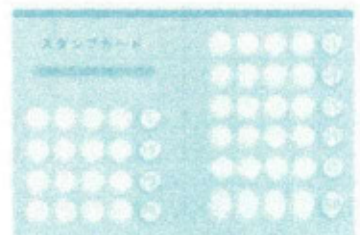
情報コーナーやホームページにおいて、当施設で実施可能なニュースポーツの情報（スポーツ紹介・ルール・サークル等）を紹介していきます。また自主事業収益などを活用して必要備品を購入し利用者に貸し出したり、施設でイベントを行うなど取り組んでまいります。



■ ポイントカードの発行・スタンプカードの発行

各施設利用や教室参加、物品の購入など、施設の利用に応じてスタンプやポイントが貯まるシステムを導入します。貯まったポイントは施設での商品購入時の割引などに使えるようにしたいと考えます。

スタンプカードは小学生までの教室参加者に発行し、スタンプが貯まるとプレゼントがもらえるなど、特に子どもたちの教室への参加意欲向上に役立てたいと考えています。



(1) 管理の質及び利用者サービスの向上の取組について

3 利用者対応（接遇対応）の向上

■ 施設スタッフの利用者対応について

平等の原則を理解し、特定の利用者を優遇したり、不当な差別をしたりすることのない、公平で透明感のある対応を行うために、内閣府「公共サービス窓口における配慮マニュアル」に準拠した独自のマニュアルを作成し運用します。また、平等利用に関する関係法令の内容を関係者に周知徹底するために、人権尊重・ホスピタリティー向上に関する研修を実施するとともに、「対応チェックリスト」による点検・改善を行います。

■ コンシェルジュとしての役割

多様化する市民のスポーツニーズに対応するため、施設にコンシェルジュ機能を持たせます。ソフトな対応で利用案内を行うとともに、文化・学習・健康づくりなどに関する、あらゆる相談に応えることのできるワンストップサービスを提供することで、施設の顔（芦屋市の顔）としてのホスピタリティーにあふれたサービス提供を実現します。



■ 接客・接遇水準の向上・徹底

利用者から見た施設イメージは、（あいさつや身だしなみといった）基本的な接客対応の良し悪しに大きく左右されています。私たちは、常に利用者から見られ評価を受けているという自覚のもと、「接客対応マニュアル」に基づき、芦屋市の代行者として恥ずかしくない対応がとれるよう、十分な接客教育を行います。



■ 具体的な受付案内方法

施設の利用予約については、要項・要領に基づき受付を行います。体育館・青少年センターの予約はインターネット予約システムを使用した予約受付業務を行いますが、その他各種の受付案内事務について、平成31年4月の業務開始以前に業務引き継ぎ・研修を確実に実施し（各施設で引き続き採用させていただく現業スタッフとともに）、指定管理者変更後の利用者の皆さまに「違和感」を感じさせないサービス提供を行ってまいります。

■ 施設利用方法などルールの明確な案内

施設の予約方法、支払方法、減免・還付等規則、利用時の注意事項など、施設利用に関する規定やルールについては、明確に説明ができる体制を整えます。受付案内時の口頭説明のみでなく、施設掲示、施設パンフレット、施設ホームページ等で市民にわかりやすく明確な周知に努めます。

その他、芦屋市立体育館・青少年センター条例及び公園条例、同施行規則及び要項・要領に定められる受付方法・事務処理を行います。

(1) 管理の質及び利用者サービスの向上の取組について

4 自己評価について

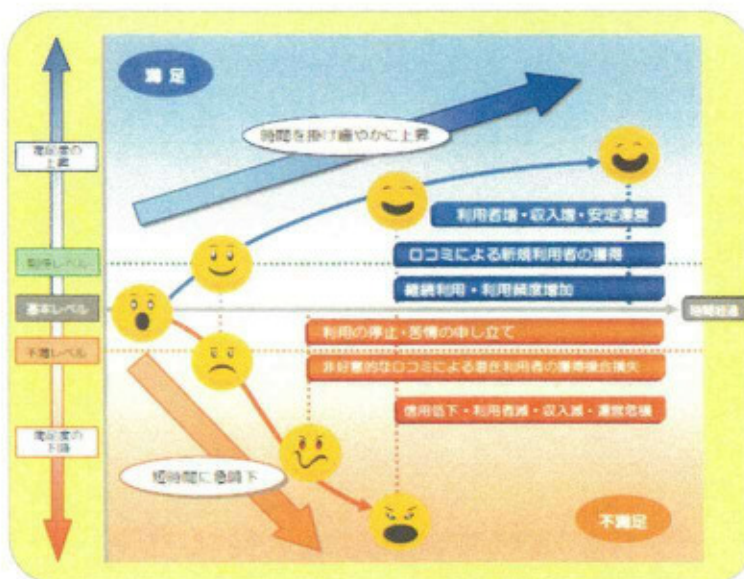
■ 利用者満足度の向上について

利用者からの意見や要望の把握・実現の活動を、CS（利用者の満足度）向上活動の一環ととらえ、その満足度を向上させるために最大限の努力をします。収集した情報を施設運営に反映させ、管理運営方法の検討や見直しを行うことで利用者のサービス向上を図ります。

市民の意見に積極的に耳をかたむけることで、より良い施設をつくりあげると同時に、（その姿勢によって）市民の施設運営に対する信頼感や満足を獲得していこうと考えております。そのために、日常のコミュニケーションから得られる利用者の声（要望）を常に取り入れながら、施設の管理運営における改善・改革を推進します。

また、利用者の満足・不満足の心理的推移は施設運営への評価に大きな影響を与えることがわかっています。利用者の満足度を向上させるために、利用者から得た意見・要望に対し誠実に向き合い、決してないがしろにはいたしません。

定期的な「利用者満足度調査」の実施によってオペレーション方法の検討や見直しを行うなど、常に迅速で誠実な対応を心掛け、市民の評価を高めていきます。



■ 意見・要望への対応と利用者満足度の関係性

■ モニタリングの重要性認識

指定管理者として施設の運営を行うようになった後、利用者満足度向上のためには上質なサービスを利用者に提供し、かつ平等性・公平性を保ち続けることが重要となります。私たちは、「サービスの向上が図られているか」「その施設の運営が平等・公平であるか」「効果的な運営が行われているか」等の内容を内部及び外部から常にチェックし、その水準を維持するための手法として、「モニタリング」活動を積極的に導入します。

モニタリングとは 自ら、相手又は第三者により適正かつ公平なサービスが提供されているかを確認（チェック）する行為。

モニタリング手法の分類

1. 指定管理者自らの履行・業務水準確認
2. 自治体(担当)による立ち入り調査
3. 第三者による定期的なサービス評価

3. 第三者による定期的なサービス評価では、

- ・利用者(市民)の評価や要望を把握
- ・専門機関による客観的評価(事業の数値化)

実施主体	実施時期	実施目的	
		履行確認	サービス水準評価
指定管理者	日常 定期	業務上持 履行確認	施設利用状況 事業収支状況 クレーム状況 等
芦屋市	定期 随時	立入検査 使用調査	—
第三者 専門機関	定期	—	利用者ヒアリング 利用者満足度調査 専門家の事業評価

(1) 管理の質及び利用者サービスの向上の取組について

■ セルフモニタリング（自己評価）プログラムの作成

当施設の運営において、良質なサービス・快適な環境・安全安心の確保を基本に、今後も学び・ふれあいの拠点施設として貢献できるよう、常に新たな事業展開を図ります。

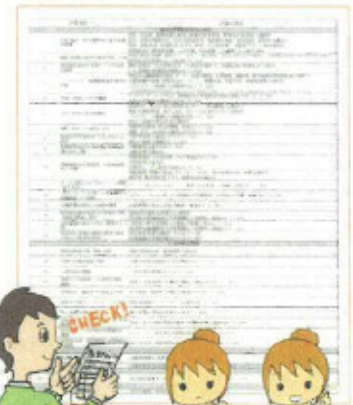
また少ない費用で効率的に管理運営をし、創意工夫により利用者満足を獲得するなど、多角的な視点から運営の質を高めていきたいとも考えます。そのために「自己評価プログラム」を作成、目標を定め自ら事業を評価することで、運営の質の向上を図ります。

■ セルフモニタリングの具体案

指定管理者が自ら自己評価を実施するにあたっては、施設運営の状況を客観的に把握し、問題点等も含めて正当な評価を実施することが必要であると考えます。

自ら実施する業務内容を客観的に評価するため、実施する全ての業務に対し**果たすべき業務水準（サービスレベル）**を事前に定め、それに基づいた「自己評価チェックシート」を作成します。

統括責任者やグループ本部担当者が、自己評価チェックシートを用いて定期的（年4回程度）なセルフモニタリングを行うことで、自ら課題点を客観的・定量的に洗い出すことが可能となります。

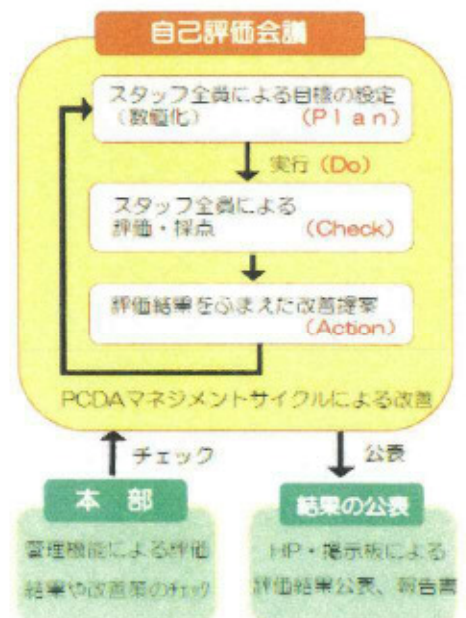


■ 自己評価会議の実施と業務改善

上記セルフモニタリングによって客観的に洗い出された種々の課題点に対し、即応性を持った改善策を施すことが、公の施設を預かる指定管理者の責務であると考えます。また明らかになった課題を職員が共有し、全スタッフが一体となって改善に取り組むことが重要であるとも考えております。

その実現のため、全スタッフ参加による定期的な「自己評価会議」を開催します。PDCAマネジメントサイクル「目標設定（Plan）・実行（Do）・評価（Check）・改善（Action）」に基づいて自らの活動内容を常時確認し、常に最善の状況にあるよう心掛けます。

また評価結果や改善策については、ホームページや掲示板などで公表し、市民への説明責任を果たすとともに、施設運営への参加を促します。



(1) 管理の質及び利用者サービスの向上の取組について

■ 市の監査・利用者満足度調査の積極的受入れ

施設の包括的な管理責任者であり、指定管理者の指定責任を有する芦屋市の立場と責務を理解し、市による定期的・随時の監査や、利用者ヒアリング調査に対しても積極的な協力を行います。

市の担当者（監査委員）による定期・随時の実施状況確認に対して、十分な説明を実施するとともに、求められる帳簿書類等の提出に関しては、原則全ての要求に応じて記録の提出を行うなど、市政に対する全面的な協力を行います。またアンケート等による利用者満足度調査結果は定期的に集計を行い報告書にまとめ市に提出します。

またモニタリングの結果、万が一、提供サービスの水準に関し市からの改善指導を受けた場合には、直ちにその原因を追究し、即座に改善の措置を施します。またその経過と結果を遅滞なく市へ報告いたします。

■ ミステリーショッピング（覆面調査）の実施

シンコースポーツは、全国の指定管理施設において、**ミステリーショッピング**（覆面調査）による、無作為・抜き打ちのモニタリングを随時実施しており、可能であれば当施設においてもこれを導入したいと考えております。

ミステリーショッピングとは、マーケティングリサーチの一種で、覆面調査員（ミステリーショッパー）が一般利用者として施設を訪れ、施設利用を通じてサービスの評価を行う顧客満足度調査のことです。

調査員が普段のサービス状況を実体験することで、規定サービスの履行状況・時々の状況によって異なるサービス実態・スタッフとのやり取りなどの具体的内容・利用者の心理や印象の変化など、通常の調査では伺い知ることのできない、施設運営の真実の姿を浮き彫りにできることが大きな特徴です。

これにより、利用者目線から見た偽りのない評価や利用者の期待値を明らかにできると同時に、調査によって得られる生の声がスタッフの動き甲斐を高める重要な要素となり、利用者満足を大事にする風土を生み出し、サービス品質向上の土台になるものと考えております。

項目	評価	満足度	備考
総合満足度	4.5	85%	
接客態度	4.2	80%	
商品・サービス	4.8	90%	
清潔感	4.6	88%	
待ち時間	3.8	75%	
価格	4.1	80%	
スタッフの笑顔	4.4	85%	
スタッフの挨拶	4.3	82%	
スタッフの知識	4.0	78%	
スタッフの対応	4.2	80%	
スタッフの服装	4.5	85%	
スタッフの言葉遣い	4.1	78%	
スタッフの接客マナー	4.3	82%	
スタッフの接客態度	4.4	85%	
スタッフの接客態度	4.2	80%	
スタッフの接客態度	4.1	78%	
スタッフの接客態度	4.0	75%	
スタッフの接客態度	3.9	72%	
スタッフの接客態度	3.8	70%	
スタッフの接客態度	3.7	68%	
スタッフの接客態度	3.6	65%	
スタッフの接客態度	3.5	60%	
スタッフの接客態度	3.4	55%	
スタッフの接客態度	3.3	50%	
スタッフの接客態度	3.2	45%	
スタッフの接客態度	3.1	40%	
スタッフの接客態度	3.0	35%	
スタッフの接客態度	2.9	30%	
スタッフの接客態度	2.8	25%	
スタッフの接客態度	2.7	20%	
スタッフの接客態度	2.6	15%	
スタッフの接客態度	2.5	10%	
スタッフの接客態度	2.4	5%	
スタッフの接客態度	2.3	0%	
スタッフの接客態度	2.2	0%	
スタッフの接客態度	2.1	0%	
スタッフの接客態度	2.0	0%	
スタッフの接客態度	1.9	0%	
スタッフの接客態度	1.8	0%	
スタッフの接客態度	1.7	0%	
スタッフの接客態度	1.6	0%	
スタッフの接客態度	1.5	0%	
スタッフの接客態度	1.4	0%	
スタッフの接客態度	1.3	0%	
スタッフの接客態度	1.2	0%	
スタッフの接客態度	1.1	0%	
スタッフの接客態度	1.0	0%	
スタッフの接客態度	0.9	0%	
スタッフの接客態度	0.8	0%	
スタッフの接客態度	0.7	0%	
スタッフの接客態度	0.6	0%	
スタッフの接客態度	0.5	0%	
スタッフの接客態度	0.4	0%	
スタッフの接客態度	0.3	0%	
スタッフの接客態度	0.2	0%	
スタッフの接客態度	0.1	0%	



(2) 市民参加及び市民協働への取組について

1 市民参加及び市民協働への考え方

■ 市民参加促進・市民協働・地域連携についての考え方

地域社会との結びつきは指定管理者にとって極めて重要なことです。地域社会に根ざした活動を進める指定管理者でありたいとの願いから、積極的な連携と相互交流を深めていきたいと考えております。当グループが行う指定管理運営への理解を得るために、各種サークル・同好会、地域住民、学校関係施設等との共同作業の実施や、地元企業との協力関係、さらに市内公共施設との連携で自主事業を開催するなど、地域住民との“パートナーシップ”を重要な要素と捉えた施設運営を行います。

当グループは地域団体との連携のなかに「利害問題がなく、互いに尊重し合える関係」でありたいとの願いがあります。自主事業の共同開催やイベントコラボなどを積極的に実施し、互いに発展できる関係、互いに刺激し合える関係を目指していきたいと考えております。また、良いところはどんどん学ばせていただくという姿勢のもと、より良い相互関係を築いてまいります。



(2) 市民参加及び市民協働への取組について

■ 地域社会とのネットワーク構築

公共施設はその特性・用途ごとにその地域に根ざし、地域住民や利用団体と密接なつながりを持っておりませんが、その一方で利用者が一部の住民・利用者に限られているという課題点があると考えております。

地域社会の基本単位とも呼ぶべき「コミュニティ」と「公共施設」との連携を図るには、相互における情報の共有化が必須となります。住みよい地域社会づくりのため、市民相互に理解を深め、交流イベントの開催、施設及び事業活動の認知度の向上、市民活動情報の収集及び提供の環境整備など、地域の話づくりへの貢献をしたいと考えております。それぞれの事業を実施する際には、一方通行の事業運営は避け、「意見収集」「情報公開」「共催事業」を心掛けるなど、地域との協働・連携をスタート地点とした企画の立案をいたします。

また地域的連携と人的交流が運動するよう、教室・イベントの共催企画やサークル情報ブースの共有化等、地域ネットワークの形成に取り組んでまいります。インターネット等便宜的・効率的なものだけでなく、人と人とのつながりで育む力が本当の地域連携であると考えます。例えば、パンフレット・リーフレットやイベント案内の近隣施設への相互配置・更新を含めて、顔と顔が会える機会を大切にいたします。



■ 地域連携イベントの実施

芦屋市が目指す“すべての市民、スポーツ団体、学校・大学、行政等が参画し、ささえ、連携・協働を推進し、あしやスポーツ文化を創る”に繋がる多様なスポーツ推進事業及び自主事業を計画しております。事業の企画から開催を通じて交流活動や体験活動から人と関わる喜びを育み、ボランティアなどの諸活動から新しい地域ネットワークの形成と地域活性化に取り組んでまいります。

当施設におけるイベントの成功事例に関しても、その体験を指定管理者固有のものとしてせず、他の地域での開催を働きかけるなど情報公開と共有化を図るとともに芦屋市全体の発展と地域活性化に向けた事業活動を行います。さらに、地元企業や地元団体に“協働”の提案を行い、地域貢献や地域活性化に繋がる事業を展開します。これら事業の実施についてはその内容を市と十分に協議し、承認を得たうえで実施いたします。



(2) 市民参加及び市民協働への取組について

2 市民参加促進、市民協働の具体的な取組について

■ 施設運営協議会の設置

市民・行政・関係団体との連携・協働をさらに密にし、市民のスポーツ・健康増進及びレクリエーション振興の最大化を図るため、また地域の賑わいにも寄与するため、関係者の意見を反映する場として“施設運営協議会”を設置します。

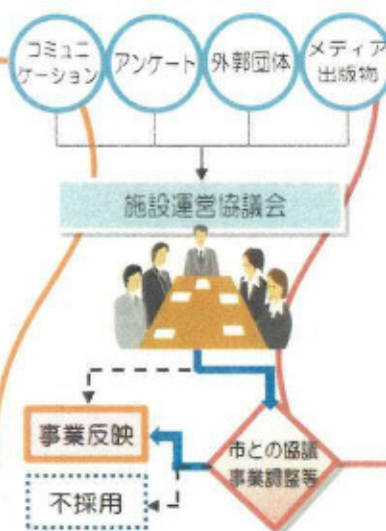
協議会は利用者（市民・地域団体等）との“懇談会”の場としても活用し、より率直で直接的な意見・要望を受け付け、協議された検討事項を積極的に施設運営に反映させてまいります。また検討の経緯・結論の理由説明などを参加者に明らかにする「ガラス張りの運営」を行うことで、市民に親しまれ、信頼される施設を目指します。

地域住民とのパートナーシップ

施設利用者の多様な興味・関心、様々な技術を持つ人々が**世代を超えて交流**ができるパイプを構築し、地域の活性化を図ります。

- ・施設活性のための人材、協力要請
- ・地元でのスタッフ確保と人材育成
- ・情報の共有とスキルアップ
- ・地域の安全力、教育などを促進
- ・地元地域で取組むイベントへの協賛
- ・市関連施設、地元商店等の相互PR

討論を必要とする意見・要望・体制の整備



施設運営協議会の設置・協議

各団体との定期的な話し合いをもち、施設利用者用の調整・施設の運営について**意見交換**し、その後の運営に反映させていきたいと考えております。

- ・意見交換や活動状況報告
- ・施設利用・運営調整（問題・課題点）
- ・施設スタッフの養成（情報収集）
- ・自主事業におけるバックアップの要請
- ・クオリティーの維持・向上
- ・新たな事業展開への可能性を検討

情報の集約・共有化事業化に向けた討議

■ 地域住民との交流

地域在住の皆様は施設を愛好していただきリピーターとなり得る期待があります。教室やイベント開催は有料・無料に限らず企画する様々なサービスに満足し、楽しんでいただけるかが大切な要素であり、指定管理者である私たちが「知って」「理解して」「支持して」いただくチャンスでもあります。地域の方々から好印象をもたれ、応援していただくことが当施設と地域社会の活性化に結び付き、それが地域への貢献に繋がると考えております。

利用者や地域住民の声を知るため各種事業への取り組みだけではなく、地域の環境保護活動を通じてその距離を縮めたいと考えております。毎月、スタッフにより実施する施設敷地や周辺道路の「クリーンアップ清掃」に加え、普段施設に足を運ばない方でも気軽に楽しんでいただける「季節のイベント」等、地域社会と一つになる働きをしていきたいと考えております。

地域住民と良い関係を構築するには、皆様からの様々なご意見やご要望を集約する必要があります。「運営協議会の活用」「利用者アンケートの実施」「苦情相談窓口の開設」「日常の接客での意見集約」「ミステリーショッパー」等の中からご意見やご要望を集約して、施設運営に活かすとともに積極的に交流を図ってまいります。



(2) 市民参加及び市民協働への取組について

3 地域への貢献・支援

■ 地域への出張健康づくり指導の実施

当施設での指導だけではなく、市内各地域の公民館やコミュニティーセンターなど、地域に出向いた出張運動指導や応急手当講習会などを行います。

また市内の団体・企業からの依頼も受け付け、健康運動指導士や介護予防運動指導員などの専門指導者を派遣して**スポーツ・健康づくり指導**を行います。



■ 授産品の販売・就労支援（福祉団体への貢献）

福祉団体や地域のボランティアと連携し、福祉団体製作のパンやクッキー・アイス・石鹸等、授産品の販売を定期的に行います。

また将来的にはこの関係を強化し、各施設での職場体験や簡易業務の委託発注など、就労支援にも協力していきたいと考えます。



■ 地域での安全活動への貢献

この度体育館・青少年センターの開館時間を夜 11 時までとする提案をさせていただいております。比較的夜間まで営業している各施設の特性を活用し、女性の避難所やこども 110 番の施設など、地域の安全を守る施設として機能させることが可能であると考えております。

協力していただける近隣ボランティアとのネットワークを活かし、不審者情報の提供や夜間パトロールを実施し、市民の安全に貢献できるよう努力します。



■ 地域感謝イベントの開催

日ごろの各施設の運営への理解と協力に感謝し、餅つき大会やニュースポーツ体験会など、地域住民参加型への無料イベントを開催し、地域コミュニティとの関係をさらに密接なものとしします。



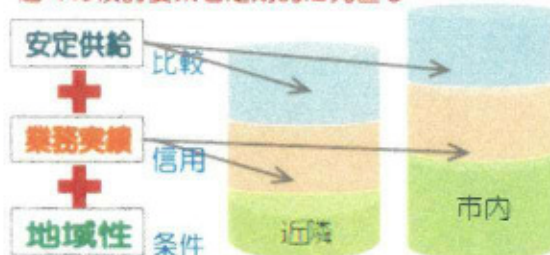
4 地域活力の活用

■ 地域事業者の積極活用

当グループは第三者委託の選定や、物品調達発注先を検討する際の基本的な考え方として“地産地消”を掲げております。地元事業者に発注選定要件の優先性を設け、運営上必要な業務や物品に関する発注を行うことにより、地域経済の活性化に貢献したいと考えております。

地元事業者との信頼関係構築により本施設の発展だけではなく「新たな地域コミュニティの形成」「地域社会の活性化」等、良い相乗効果が生まれると確信しております。地域社会から認めていただくことにより、地域で開催される様々なイベントや行事に参加する機会に恵まれ、さらなる地域貢献にも繋がるものと考えております。

個々の検討要素を定期的に見直し



実績や安定性に差が無い場合には市内業者を優先して採用

業務委託・物品購入に関し**市内調達基準**を定めて、その基準に則って事業者の選定を行います。確かな技術と最高のコストパフォーマンスを前提に、市内に事業所等を設置し、緊急対応や地域連携にたけた事業者・人材を確保します。特別な技術が必要な市内事業者が存在しない場合は、出来るだけ近隣の事業者との連携を図ります。

■ 地域人材の積極活用

地域拠点としての施設づくりには地域住民との連携が必須であり、地域住民の手による施設づくりこそが大切な要素のひとつであると考えております。そのためにも人員配置計画に基づき、全スタッフを地域住民となるよう地域人材の雇用を積極的に行います。地域の雇用対策やソーシャルキャピタル（社会的人的資源）活用の観点からも責任者ポストを除き、**市内在住者を優先とする人材採用**を図ってまいります。

施設の管理スタッフを地域住民にすることは事業運営上でも多くのメリットを享受することになります。施設や仕事に対する愛着が生まれることで窓口対応や情報発信の場面でも積極的な行動が期待でき、地域の人的ネットワークの構築や施設の認知度を高めることにも繋がります。

■ 地域高齢者の積極活用

地域活力の活用を進める中で、芦屋市シルバー人材センターとの連携も図っていきたいと考えます。高齢者の働く場の創出・働きやすい職場環境の構築とともに高齢者が長年培ってきた技術力と知識力が発揮できる、活力ある地域社会づくりを目指してまいります。

活力ある地域社会づくり



(3) 集客促進策について

1 利用者の掘り起こしに向けた対策

■ 利用者の掘り起こし（広報・利用促進活動）についての考え方

施設の魅力・サービス向上策を利用者に認知させ、利用の促進につなげていく「PR・広報活動」を充実させます。PRを行うにあたっては、利用する媒体の特性を理解し、（一定の媒体に偏ることのない）効果的な組み合わせによって多くの住民に対し情報が伝達されるよう工夫をし、施設・事業の認知度を高めていきます。

効果的な広報・宣伝を行なっていくために、

- ・施設利用者に発信するもの（計画A）
- ・市内に発信するもの（計画B）
- ・市を越え広域に発信するもの（計画C）

に分類をし、活動を分かりやすく整理をしながら実践します。



計画	媒体	内容	
広報計画 A	施設利用者に発信 	パンフレット、チラシ配布	<ul style="list-style-type: none"> ・利用案内、参加者の募集などをリーフレットスタンドに ・重要連携先の配布物等も扱う ・市内スポーツ・レクリエーション関連団体の情報も発信
	館内でのポスター掲示		<ul style="list-style-type: none"> ・事業やイベント等の周知 ・市や県の主催する事業等の周知
	専用パンフレット・リーフレット製作	施設機関誌の発行	<ul style="list-style-type: none"> ・定期的に機関誌を発行し、事業やイベントの周知 ・利用グループや地域の情報なども掲載
	情報コーナーを設置 	直接説明や口コミ効果 「情報コーナー」の運営	<ul style="list-style-type: none"> ・事業の時期に合わせて口頭でのインフォメーションを実施 ・事業等のお知らせを掲示 ・芦屋市体育協会・連盟、スポーツ関連団体の情報を掲示 ・利用団体の会員募集ポスターの掲示等（ただし審査あり） ・他施設のチラシやポスターも依頼に応じて掲載
広報計画 B	市内に対して発信 	市広報、地域情報誌掲載	<ul style="list-style-type: none"> ・事業参加者の募集や臨時休館などの情報を広報に掲載依頼 ・広報あしや、芦屋市の地域情報誌等
	新聞折り込み		<ul style="list-style-type: none"> ・施設を中心とする周辺地域に対し事業を周知（募集のタイミング）
	市内重要連携先等	市内広報掲示板の活用	<ul style="list-style-type: none"> ・市内公共施設等と相互にパンフレット、チラシを設置 ・市役所に申請したうえで実施
	市内企業へのPR		<ul style="list-style-type: none"> ・地域の企業や団体へのPR・協力要請
広報計画 C	市を越え広域に発信 	オリジナルホームページの充実	<ul style="list-style-type: none"> ・年間の事業スケジュール、事業の募集を掲載するほか、適時新着情報（耳寄り情報、イベント情報など）を更新 ・施設機関誌の電子版 ・ホームページからのアンケート、問い合わせ受け ・市内施設との相互リンク・バナー設置 ・市のホームページからのアクセシビリティ向上
	ホームページイメージ		
	情報サイト「芦屋人」 	マスメディアへの投げかけ ニューメディアの活用	<ul style="list-style-type: none"> ・さくらFM等への情報の投げかけ ・地域サイト等への投げかけ 例：「芦屋人」「まいふれ」 ・ホームページ内のブログをはじめ、Twitter、FaceBook等SNSを活用し、リアルタイムな情報発信

(3) 集客促進策について

2 広報活動、情報発信についての具体策

■ 施設パンフレット・機関誌の発行（広報計画 A・B）

当グループが指定管理者として選定された際には、デザインを一新した**新たなパンフレットの作成**や、施設のトピックス・イベント情報などを掲載した**機関誌**を定期的に発行することで、常に新たな情報発信を行います。



施設ではスタッフが常に携帯して手渡しするとともに、市内公共施設への棚置きを行うなど積極的な配布を行います。細部にわたる情報発信を行うと同時に、**施設への興味を喚起**して新たな利用者層の掘り起こしも行います。



■ 新聞折込チラシの配布（広報計画 B）

現在当グループが近隣で実施している**案内チラシの新聞折込配布**は、（遠方地域を中心に）大きな宣伝効果を上げており、**利用者の約6%がチラシによって施設や事業の実施を認知**したとのアンケート結果も出ています。

当施設でもこれを定期的に実施し、利用案内・イベント情報・教室参加者募集を中心にしたチラシを、周辺地域に向けて配布したいと考えております（年2～3回：施設周辺へ4万部程度）。



■ 「市の広報誌」の活用（広報計画 B）

市の広報誌は、最も効果的な情報発信ツールのひとつであると考えています。募集情報・イベント情報など、市に対する積極的な情報発信によって、定期的な記事掲載を目指します。また芦屋市の地域情報誌『芦屋人』への情報掲載も積極的に図ってまいります。



■ 施設ホームページの充実（広報計画 C）

現在の施設サイトは、サイト構成がわかりにくく目的の情報にたどり着くのに時間がかかります。各ページ上部には指定管理者名が表示され、サイト内のどこを閲覧中かもわかりづらく、またサイト内を進んでいかなければ連絡先や所在地の記載もありません。検索エンジンで最上位に表示されないことやリンクをクリックするたび次々とウィンドウが開かれる作りも適切ではありません。

施設や教室に興味を持ったり、利用したいと思う人は、利用前に必ず施設のホームページを検索しているといっても過言ではありません。操作性の悪いサイト、目を引かないサイト、情報が不十分なサイトでは市民の利用の機会を奪ってしまう可能性もあります。

当グループは施設の**ホームページをリニューアル**し、**施設 PR サイト**として新たに立ち上げ、これまでのホームページにはない、分かりやすく「閲覧性」「利便性」を向上させ、情報をリアルタイムで発信するとともに、施設の空き情報の公開・お問い合わせ機能の充実等、相互のコミュニケーションツールとして活用します。

例えば教室の案内の検索に関しては、閲覧者に『対象年齢からさがす』、『教室種目からさがす』、などの選択肢の中から、個人にあった教室を見つけただく工夫を施すなど、初めて施設を利用したいと思った方でも、スムーズに利用が開始できるようにします。

また、手軽な情報発信ツールである**ブログ機能をサイトに搭載**し、日々の情報を更新していきます。



(3) 集客促進策について

■ 情報コーナー・コミュニティ掲示板の運用（広報計画 A）

ロビー・エントランスのスペースを活用し、様々な情報発信の役割はもちろん、クラブ・サークルの相互交流・情報交換の場として、また新たなサークル立ち上げの場として、**情報コーナー・コミュニティ掲示板の開設**を提案します。

サークル専用の**連絡ボックス**を設置、会員の情報交換の場として活用してもらいます。また**活動掲示板**の設置によって、メンバー入会活動に役立ててもらいます。



■ ソーシャルメディアによる情報発信（広報計画 C）

Twitter、Facebook 等インターネット上のソーシャルメディアを利用し、自治体や公の施設が情報提供を行うことは一般的になり始めています。

当グループも今後、施設の**ホームページにソーシャルメディア機能を追加**し、教室・イベント情報や日々の活動報告、臨時開閉館・天候情報など新鮮で有益な情報をリアルタイムで発信したいと考えています。



■ メールマガジンの活用（広報計画 C）

当グループは他の管理施設において、登録制の**メールマガジンやLINEによる情報配信サービス**を提供しており、希望者に対して施設・レッスン・イベント・休館等に関する情報を発信しています。

当施設でもメルマガ配信を実施するとともに、QRコードの活用や、メルマガ会員特典の付与などによって会員の増加に努め、情報の発信能力を高めていきたいと考えています。

※メルマガの運用は、個人情報の漏洩防止対策を徹底した上で実施します。



■ 近隣施設・学校への渉外、営業活動（広報計画 その他）

地域からの依頼に応じ、専門知識を持つスタッフが近隣の公共施設（公民館等）や学校（小・中・高・大学）施設などに出向き、施設の役割や、体力・健康づくりのPRを行うとともに、講演会や講座、ワークショップを実施し、施設や健康づくりの魅力を伝える活動を積極的に行います。

