

3 サービスの質の向上

(1) 利用者接遇についての考え方、苦情解決への取組みの方策、利用者の声を反映させる仕組みについて

■ 利用者接遇についての考え方

(1) 接遇教育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と捉え、**十分な接遇教育を実施**し接遇スキルの向上を図ります。
- ・職員が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。
- ・また、職員には**ユニバーサルマナー検定の受講**を推奨し、障がい者や高齢者の満足度の高い施設利用につなげます。

(2) 各種マニュアルの整備

- ・指定管理者としての経験を踏まえた独自のマニュアルを整備して、**職員に配布**し教育研修に活用します。
- ・特に接遇については、公共施設として公平・公正な利用環境の提供を基本に、利用者満足度（CS）研修のなかで、**接遇マニュアルに基づく接遇研修や人権啓発研修**を実施します。
- ・利用者に気持ち良く利用して頂けるよう、日々の朝礼を活用して挨拶の唱和を行うなど、きめ細かい接遇の習慣づけを行います。

■ 苦情解決への取組みの方策

(1) 苦情・トラブル解決に向けた基本的な考え方

- ・利用者からいただいた苦情・ご意見は**業務改善に反映**させ、利用者の満足を得られるよう、サービス品質の向上に活用します。
- ・これまでの管理運営経験を活かし、「**同じ苦情を長期化させない**」「**苦情をトラブルに発展させない**」ことを念頭に、未然防止策を徹底するとともに、発生時には**誠意ある対応と迅速な処理**を心がけます。

■ 潜在化している意見・要望の「見える化（顕在化）」

- ・利用者の意見、要望を把握することは、指定管理者として非常に重要であると認識しており、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・苦情を真摯に受け止めます。
- ・サイレントクレマーの存在を常に意識し、満足度向上を図ります。

■ 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、速やかに区に報告します。施設長を中心に、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、本社の法務担当者からのアドバイスや必要に応じて当社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

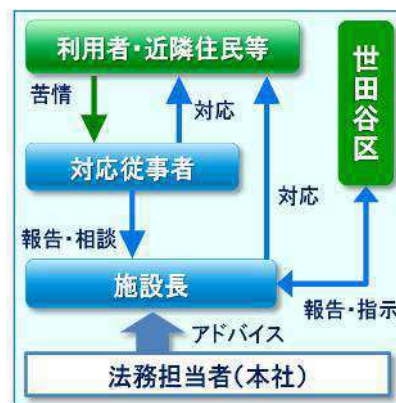
- ・電話対応では、職員間の連絡・引継ぎ書類を整備し、円滑に引継ぎが行えるようにします。
- ・特に、クレームやトラブルにつながる電話は**同じ方から複数回入る**こともあり、職員で情報を共有し、的確な対応を行い、事態を拡大させないよう努めます。

苦情対応の原則

- ・利用者の話を最後までお伺いします。
- ・職員の対応に落ち度があった場合や、両者に誤解があって利用者にご迷惑をおかけした場合には、丁寧に謝罪し対応します。
- ・即座に解決できない事案は、速やかに施設長に引き継ぎ、苦情拡大を防ぎます。
- ・苦情が拡大しそうな場合は、別室でお話を伺います。

サイレントクレマー

- ・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



苦情対応のフロー

(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。

■ 利用者ニーズを把握する具体的方策

(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**積極的な問いかけ**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

- ・ご意見箱や無記名式アンケート調査、ホームページ等を活用し、様々な媒体から区民が意見を出しやすい環境を整えます。

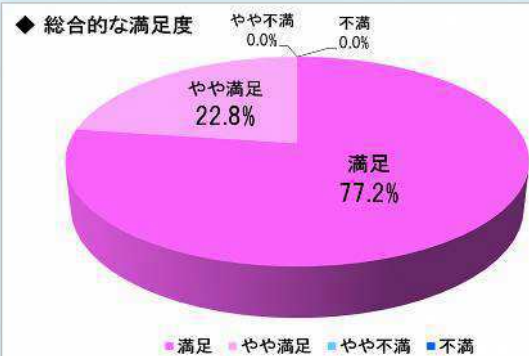
(3) 利用者満足度調査の実施

- ・**利用者満足度調査（年1回）**を実施し、数値化した集計結果をもとに運営を改善していきます。なお、報告書は区に提出します。
- ・**無記名式アンケート**を実施し、直接言いにくい内容も含め、幅広く意見や要望を収集します。
- ・令和3年度の利用者満足度調査における施設の総合的な満足度は、「満足」と「やや満足」の比率の合計が**100%**と非常に高い評価を得ることができました。

利用者からの要望	要望把握方法	実施内容
「声かけ」等による意見収集	・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	・感想、クレーム ・緊急性の高い改善要求
ご意見箱	・施設内に設置するご意見箱	
アンケート調査	・施設利用者アンケート ・イベント・教室等参加者アンケート ・区が行うアンケートやパブリックコメント結果も参考とする	・客観的な意見、クレーム、数値 ・施設の認知度、 ・各施設を利用しない理由 ・利用者ニーズ・要望、施設改善要求
第三者モニタリング	・管理運営の満足度調査	・利用者満足度

利用者のニーズや満足度・要望などを把握するしくみ

◆ 令和3年度利用者満足度調査結果 抜粋

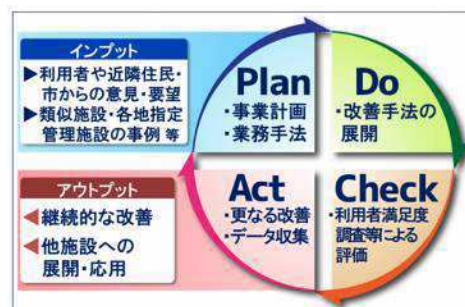


満足、やや満足の比率の
合計 100%

■ 収集した意見・要望の業務への反映

(1) PDCA サイクルによる継続的な改善

- ・利用者意見の反映は、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、区に対しても報告を行います。
- ・要望への対応について、行政判断を有するものは、区と毎月開催する指定管理者定例会での協議事項とし、**区の判断を仰ぎ適切に対処**します。



PDCA サイクルに基づいた
「継続的な改善」

(2) 反映・改善結果の「見える可（可視化）」

- ・利用者から寄せられた要望・苦情に対する、**本施設の改善結果**や**利用者満足度調査結果**は取りまとめた上で、ファイルにて**閲覧**できるようにします。

■ 本施設での意見・要望等の反映による運営改善の実績例

利用場所	利用者のご意見	反 映 内 容
スカイウェル		
スカイウェル		
運動室		
運動室		
運動室		
運動室		
レストラン		
レストラン		
レストラン		
売店		
売店		
ロビー		
交流室		
交流室		
交流室・多目的室		
会議室		
会議室		
娛樂室		
駐車場		
駐輪場		

本施設の管理運営における要望改善の実績（一例）



空気清浄機の設置



ヨガブロックの配置



サイズの大きい麻雀牌に交換



バイク専用駐車場の設置

(2) サービスの自己評価・第三者評価に関する考え方・仕組みについて

■ 積極的なモニタリングの導入

- 指定管理者は、区民利用の**透明性・公平性**を保ち、その水準を維持することが重要であることから、**モニタリングを積極的に導入**します。
- 自己評価をはじめ行政・利用者や外部モニタリングを導入することで**客観的な視点**からも施設の管理運営を検証し、業務の**継続的な改善**に努めます。

■ 具体的な自己評価の取組み

(1) 業務自己評価表の導入・活用

- 各業務が適正に行われているかを職員自身が自己点検・評価する指標として、**業務自己評価表制度を導入**しています。
- 引き続き、自己評価表により、**事業展開や業務品質の向上**を図っていきます。

種類	主体者	具体的な取組み
自己評価 セルフモニタリング		
利用者等による モニタリング		
行政モニタリング		
外部モニタリング		

モニタリングの種類

(2) 提案事業に対するモニタリング

- 提案した各事業や取組みの進捗を把握し、効果を振り返ることで効果的な運営を進めます。
- 実施した事業においては、「**機会・人・サービス・コスト**」の**4つの視点**に基づいた検証を行い、問題点を明らかにして改善を図ることで、施設に合った最適な企画にブラッシュアップしていきます。

(3) 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、利用者や職員からの意見および、当社の運営する類似施設における事例を盛り込みます。
- 内容は、随時**見直し、更新**の上、その運用方法を含め研修を通して**全職員への周知**を徹底します。

(4) 本社管理職員による巡回モニタリング

- 本社指定管理者管理職員による**巡回モニタリング**を月1回実施し、業務の履行状況を確認の上、指導を行っています。

(5) 本社経理部門による会計監査

- 本社**経理部門による会計監査**を実施しており、指定管理者現場における適正な会計処理が行われているかを確認する体制を構築しています。

■ 利用者等によるモニタリング

- 利用者アンケートによる**満足度調査**や**利用者懇談会**などにより、利用者の意見を収集します。
- 結果は区に報告するとともに、**利用者が施設内でも閲覧**できるようにします。

■ 行政モニタリング等への協力

- 指定管理者定例会議（月1回）の際に、区に業務の履行状況を報告するとともに、区より指示・連絡事項等に速やかに対応します。
- また、指定管理者監査時には、**全面的な協力**のもとに監査を受審し、**運営への反映**を行います。

■ 指定管理者第三者評価の実施

- 施設の運営及び維持管理等の各業務が**協定書の水準**に即して行われているかを、**第三者評価機関**により**客観的に評価**していただきます。

■ モニタリング結果の開示

- PDCAサイクル**に基づく継続的な業務改善により、質の高いサービスを提供するとともに、各種モニタリング結果については**積極的に公開**し、施設の区民に対する**透明性・公平性**を確保します。

(3) 公平な施設利用についての考え方、利用者増についての考え方について

■ 公平な施設利用についての考え方

- 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・公正な施設利用を区民に保障**します。
- 当社では、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**に努めてまいりました。引き続き利用者ニーズを把握し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。

(1) ユニバーサルサービスの徹底

- 子どもから高齢者、障がい者など、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、本施設を運営します。
- また、ヘルプマークやマタニティマークなど配慮を必要としている方に対し、要望に応じた対応を心がけます。

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

(2) 関係法令等の遵守による公平性の確保

- 管理運営を進めるうえでは、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。全職員が本施設に関連する条例や運営ルールを把握して業務に就く事は前提ですが、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。

(3) 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。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、きめ細やかな対応を行います。



カラーユニバーサルデザイン推奨配色セット

車椅子の設置

(4) 情報の平等な伝達方法の確立

① カラーユニバーサルデザインへの配慮

- 「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、**漏れの無い情報伝達**に努めます。
- 施設内掲示や広報物等では、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。



コミュニケーション支援ボード

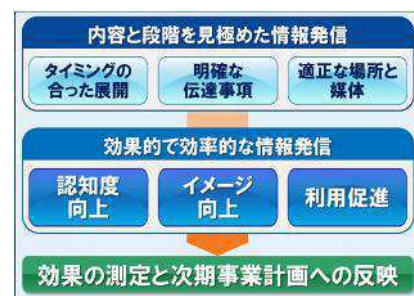
耳マークの掲示

② コミュニケーション支援ボードの使用

- 話し言葉によるコミュニケーションのバリアフリーを目指す「**コミュニケーション支援ボード**」を活用し、外国人や高齢者だけでなく、障がいのある方の「**心のバリアフリー**」にも幅広く対応します。

③ 耳マークの掲示

- 耳の不自由な方も安心してご利用いただけるよう、施設内に「**耳マーク**」を掲示し、筆談器具等を受付に設置します。



プロモーション活動の基本方針

■ 利用者増についての取組みについて

(1) 効果的・効率的なプロモーション活動の展開

- 施設認知度向上や来館動機促進など、伝えるべき内容とアプローチの段階を見極めた、**最適なプロモーション方法**を採用し、区内外からの利用を促進します。

(2) 施設の周知と利用獲得を目的とした情報発信

- 消費者行動の5つのプロセスを踏まえた、**情報発信と施設を気軽に利用いただく施策の展開**を中心に取り組みます。
- 多媒体での告知**を行い、稼働率・集客率向上のための情報発信を行います。



消費者行動の5つのプロセス

(3) 具体的な広報活動

① WEB アクセシビリティ対応ホームページの運用

- ・健康の維持増進・交流・主体的活動の拠点としてふさわしい多様なコンテンツをそろえた本施設独自のホームページを運用します。
- ・現ホームページは、スマートフォンに対応しているほか、WEB アクセシビリティ方針を掲出の上、日本産業規格 JIS-X-8341-3 : 2016「高齢者・障害者等配慮設計指針」の適合レベル AA に準拠することを目指し、アクセシビリティの確保と向上に取り組んでいます。



ホームページ実例

② Facebook 等 SNS の活用

- ・施設の利用状況や事業参加者募集開始のお知らせ等をタイムリーに区民にお知らせするために、Facebook やInstagram等の SNS を活用し、若年層の利用促進につなげます。
- ・導入にあたっては、本施設独自のアカウントを設けるとともに、担当職員を選任し、広報媒体としての利活用を徹底します。



Facebook 実例

③ ホットペッパーグルメの活用

- ・グルメ情報サイト「ホットペッパーグルメ」を活用し、レストランのメニューやクーポン等の情報提供を行い、利用を促進します。

④ 音声コード付きリーフレットの配布

- ・リーフレットのバリアフリー化を目的に、現在、音声コード付きの施設リーフレットを作成・配布しています。



音声コード付きリーフレット実例

⑤ 事業チラシの配布

- ・当社が企画開催する事業のチラシを作成し、本施設内での掲示・配布を行います。
- ・また、イベント開催前にはポスターを作成し、施設内や区内公共施設はもとより、地域の協力を頂き各所に掲出を依頼します。

⑥ 折り込み広告の出稿

- ・イベント時等のタイミングを見計らい、折込広告を作成し、施設認知度の向上や事業の周知を図ります。
- ・なお、多くの世帯への配布を考慮し、折込広告に限らず、施設内への設置やホームページへの電子データ掲載等、幅広い視点に立った配布計画を立案します。



各種教室チラシ

⑦ 施設広報誌「がやがやだより」の発行

- ・本施設の広報紙「がやがやだより」を作成し、施設内（紙媒体）やホームページ(PDF データ)等を利用して配布します(年4回発行)。
- ・内容は、事業の予告や報告、多様な学習支援情報等、十分に区民に発信していく媒体とします。

⑧ 区のお知らせ「せたがや」の活用

- ・区のお知らせ「せたがや」を活用させていただき、講座・イベント等の情報発信を行い、利用促進につなげます。

⑨ イッツコム活用

- ・東急沿線のケーブルテレビ・インターネットメディアであるイッツコム等の取材にも対応し、施設の認知度を向上させます。

⑩ 施設オリジナルキャラクターの作成と愛称の公募

- ・本施設を知り、興味をもってくださいきっかけづくりとして、施設のキャラクターと愛称を公募します。
- ・区内近隣の保育施設、幼稚園、小・中学校等にも協力を呼びかけ、施設のキャラクターのイラストを募集し、原案を決定します。



がやがやだより実例

(3) 魅力的な事業展開による利用促進

① 地域住民や学校・企業との連携によるイベントの開催

- ・「がやがや村まつり」や「世田谷パン祭り」への協力など、各種イベントを開催し、施設の認知度と求心力向上につなげるとともに、交流の場を創出します。
- ・イベント開催時には、近隣の住民や商店、企業等に協力を仰ぎ、屋台の出店や地域の特産品等の販売を行うとともに、気軽に施設に足を運んでいただくきっかけをつくりします。



世田谷パン祭り(がやがや館協力)

② 各種高齢者向け教室の拡充

- ・区内高齢者施設である「ふじみ荘」が閉館したことに伴い、高齢者の交流や活躍推進、居場所となる施設機能の拡充が本施設にも期待されています。
- ・当社では、運動室での体質改善プログラム等の高齢者向け教室の充実をはじめ、ボランティアの養成や講座の講師依頼等、高齢者が本施設で活躍できる機会を創出します。

③ オンライン事業の展開による認知度向上 新

- ・施設にWi-Fi環境が整備（令和4年）されたことに伴い、新たに英会話教室、ヨガ教室等のオンライン講座を開催します。
- ・施設に来館したことがない方にも、施設での取組みを知っていただく機会とし、認知度の向上と利用のきっかけを作ります。

がやがや村まつりの様子

④ 区民感謝デーの設定 新

- ・令和4年10月1日に世田谷区は区政施行90周年を迎えます。これに因み毎年10月1日を区民感謝デーとして設定し、運動室プログラムの区民無料体験講座を実施するとともに、レストランでの区民割引を行うなど、新たな区民利用を増やします。

オンライン教室(他施設例)

(4) レストラン利用の拡大の方策

① レストラン「アルトマーレ」での高齢者向けメニューの展開 新

- ・当社の自社ブランドであるレストラン「アルトマーレ」による高齢者向けのメニューを充実することで利用拡大に努めます。
- ・パーティーメニューにおいても、高齢者向けメニューを設定することで選択肢を増やし、団体利用を促進します。



レストラン高齢者向けメニューの充実

② 多様なニーズに対応し団体利用を促進

- ・幼稚園・保育園の謝恩会や誕生日パーティー、また最近では結婚パーティーなど様々な目的での団体利用が増えております。
- ・当社では、多様な利用事例を提示し、多くの団体に活用していただけるレストラン運営に努めます。

③ 食育イベントによる利用拡大

- ・「マナー講座～フルコースを食べながら～」「アフタヌーンティー」など、食育関連のイベントは非常に人気が高く、キャンセル待ちが出ている状況です。利用者からも開催の要望が多いことから、食育関連イベントを拡充し、本施設恒例事業として更なる利用促進に努めます。
- ・また当社では、一社単独で運動室や食堂の運営を担っていることから、レストランのみの利用の他、「コミュニティカフェ」事業や「交流プログラム+食事のセットプラン」等を積極的に展開することで、施設の横断的な利用を促していきます。（詳細は、14、15ページを参照ねがいます。）

レストラン利用(結婚パーティー)

④ レストラン地域割引チケットの発行による利用拡大 新

- ・本施設周辺には飲食施設が少ないことから、定期的に地域への割引チケットを発行し、気軽な利用を促進します。

マナー講座～フルコースを食べながら～