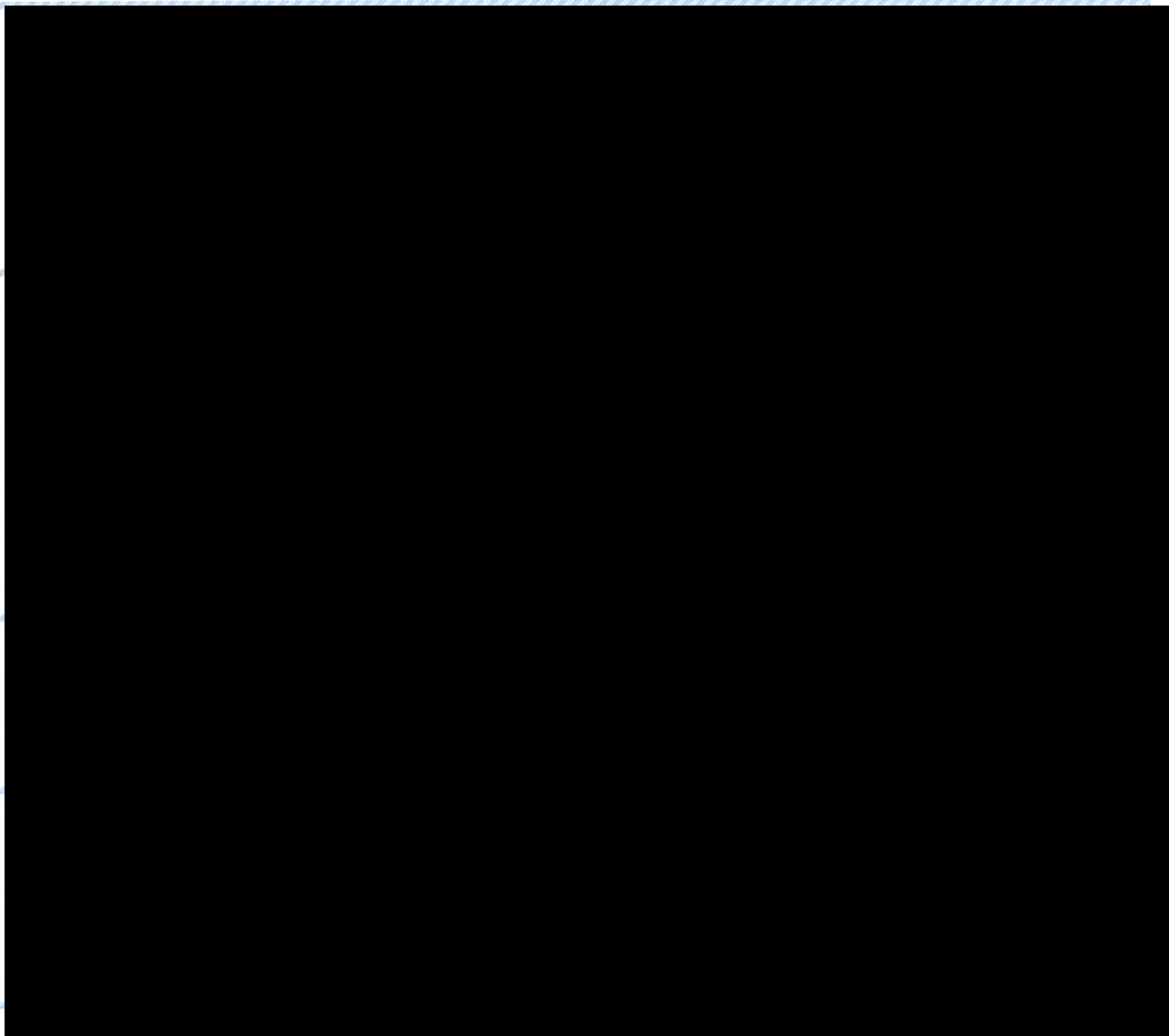


I サービスの向上

(6)－1 多くの声を収集する多様な取組みの実施(ニーズの把握方法)



(6)－2 ニーズの実現(反映)に向けた分析と採否判断

毎月実施する「**管理運営ミーティング**」内で、収集された利用者の要望・意見に対して、公平性・公共性が保たれ、設置目的等に合致しているかを確認し、採否に向けての検討を行います。

物理的課題の有無や費用対効果の見込みについては多角的な分析やシミュレーションを行い、実現時のメリット・デメリットの把握も踏まえた上で、実現性が高いものであるかを見極めた後、県へ報告、協議の必要性があれば関係者を交えた協議・調整結果をもって採否の判断を行います。

施設不備・不具合等、緊急性の高い安全上の問題に対する要望・ご意見については、早急な一次対応を実施し、安全を確保した上で、本格改善をするなど、事象に合わせて柔軟に対応します。

I サービスの向上

(6)－3 ニーズの実現(反映)・結果の周知と効果測定

【採用事項の迅速な実現と結果の周知】

協議の結果採用されたニーズは[]に**明確に公表**し、実現に向け迅速に準備に取り掛かります。不採用となった意見・要望等についても、分析結果と理由を公表することで、**利用者への説明責任**を果たします。

特にアンケートなどによりサービス改善を行った場合には、[]
[]収集した要望・ご意見等の情報を公開するなど**ニーズ対応の「見える化」**を行います。

【実現後の満足度調査の実施】

定期的なアンケートによる満足度調査に加え、**実現した要望への評価や満足度調査**を行い、そのデータを公表・蓄積し今後の運営に反映させます。利用者や近隣住民から受けた評価を十分に吟味し、より良い施設運営に役立てたいと考えます。

(6)－4 苦情対応について(①未然防止の方針)

【利用者の要望把握によりトラブル・苦情を未然に防止】

当社は、日頃から利用者の要望を把握しトラブルが起きないように**事前に防止策を講じておくこと**が重要だと考えており、同時に、トラブル・苦情発生時には内容の程度に関わらず「迅速に誠意を持って」対応することが大切であると考えます。

どんなに小さなトラブル・苦情でも、時間の経過に伴い解決が困難になる上に、新たな苦情を引き起こす要因になることを念頭に入れ、「トラブル対応マニュアル」に基づく適切な対応をとるとともに、迅速かつ誠実な対応ができるよう、対応事例の集積と共に定期的なロールプレイング（研修）やマニュアル改訂などスタッフの対応水準の維持・向上を図ります。

I サービスの向上

【対応マニュアルの運用】

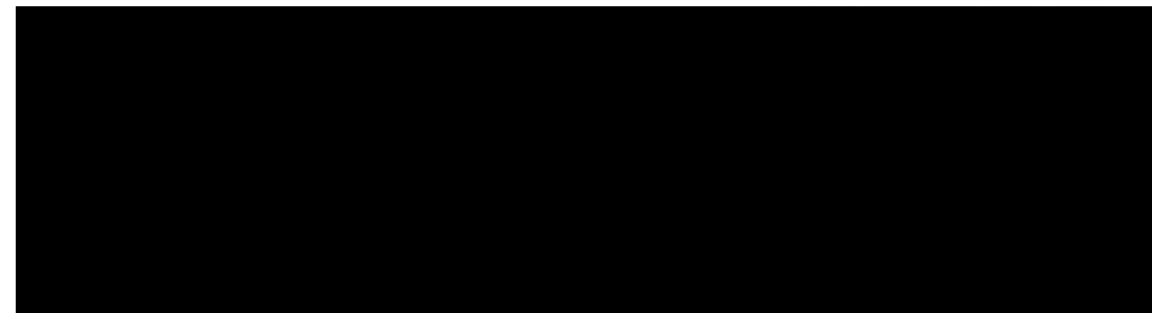
対応に一貫性を持ち、スタッフが迅速かつ誠意を持った対応を行えるよう施設の運営において蓄積してきた応対データやその成果、その他類似施設での蓄積データをまとめた「**対応マニュアル**」を用意し運用しています。

実際に苦情が起きた場合はその原因・対応・結果を記録し、常に改定します。また、スタッフ間で共有し、**マニュアルに基づいた研修を定期的、臨時的に行い**再発防止を図ります。

【具体的な満足度把握～未然防止の流れ】

利用者との日常のコミュニケーションや、定期的な利用者アンケート等により、利用者の満足度を把握し、予測される苦情（トラブル）を検証します。検証結果を基に、苦情（トラブル）が起きないよう未然防止に向けた対応策を講じます。

特に、運用方法（利用手続きなど）の変更や新規事業の実施時には、利用者及び周辺住民への声掛けや案内周知、反応の観察、過去の苦情発生状況のデータの検証と共有、さらには対応策についての県との連携など、日常からの取組みより未然防止に努めます。

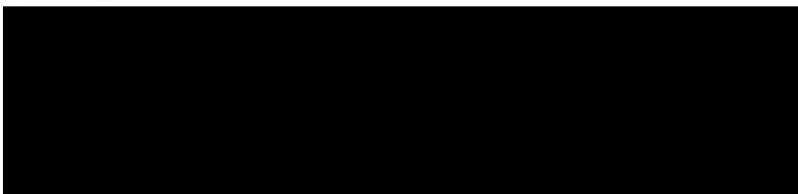


（6）－5 苦情対応について（②対応体制の確立）

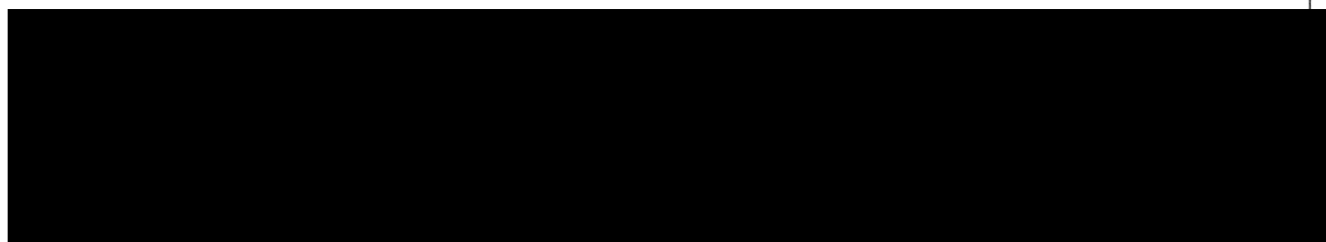
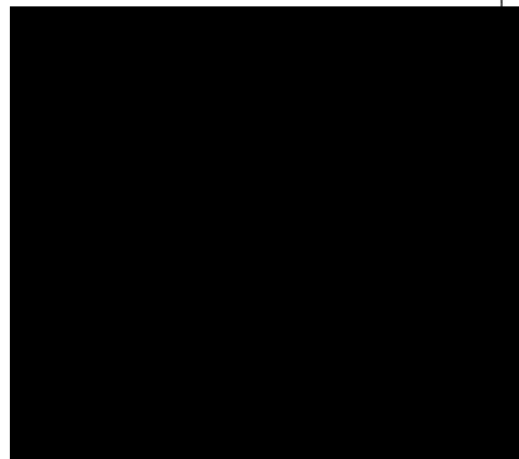
トラブル・苦情への対応体制（責任者・対応者等）を定め、**連絡系統や責任の所在**を明確にすることで、統率のとれた即応性のある対応を実現するとともに、伝達ミス等による新たな苦情の発生を回避します。

【トラブル・苦情対応責任者の選任】

苦情に対する対応責任者は総括責任者（館長）とし、苦情を受付けたスタッフ（担当者）への指示及び県との連携をとりながら対応を行います。



施設スタッフの対応では解決不能なトラブルの場合には、責任者が利用者からの苦情要望に**誠意をつくして話し合いに臨み、円満な解決**を図ります。



I サービスの向上

(6)－6 苦情対応について(③発生時の対応と心構え)

苦情（トラブル）発生時には、「迅速な行動」「誠実な対応」「明確な説明」をとり、「速やかに県へ報告」することを実践し、利用者に不信感を与えない対応を心がけます。トラブル発生時には「マニュアル」に基づき対応フロー及び留意点を踏まえながら対応をします。

苦情内容に対し、速やかな対処が可能な場合は直ちに対応し、即時対応が不可能な場合はその理由を説明するとともに、代替案の提示や回答の猶予を求めるなど、相手側の要求に応じた柔軟な対応に努め解決を図っていきます。

I サービスの向上

(6)－7 モニタリングについて

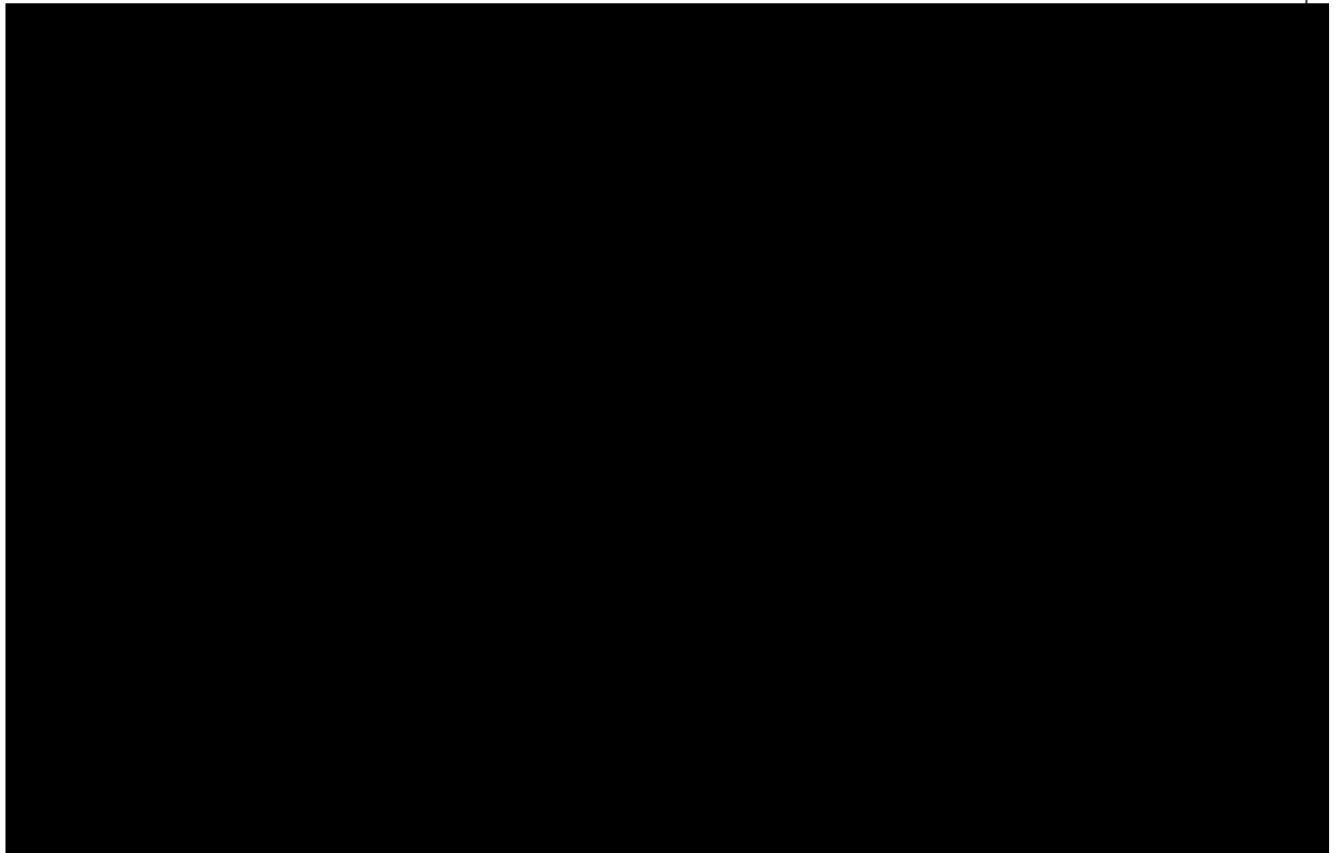
【モニタリングに対する認識】

指定管理者が自ら行うセルフモニタリング、県や県民・第三者機関によるモニタリングにより、『県民（利用者）目線での運営が行われているか』をチェックし、利用者のご意見・ご要望の収集方法や実現までのプロセス等に対する即応性・実効性を高めていきます。

【モニタリングの具体的手法】

施設の管理運営において、良質なサービス・快適な施設環境・安全安心の確保を基本に、常に評価を受けながら費用対効果の高い効率的な管理運営に努め、創意工夫により利用者満足を獲得するなど、多角的な視点から事業の質を高めていきたいと考えています。

I サービスの向上



（6）-9 神奈川県によるモニタリング・監査】

県の担当者（監査／評価委員）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**月例業務報告書、実績報告書**等の提出に関しては、県の定める規定に沿って記録の提出を行うなど、全面的な協力を行います。

各業務報告書の提出とともに、事業計画書に記載した**目標利用者数、利用者満足度調査、利用者からの苦情・意見の内容、災害報告**等において、モニタリングの結果、万が一県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。

【定例会議の実施】

月次報告書や年度報告書の提出と併せ、月例会議や四半期・年度報告会を実施し、現状課題や対応策等について、県との共有・評価・指導をいただき施設運営の水準向上を図ります。

【指定管理者制度モニタリング会議】

県が行う外部有識者で構成する指定管理者制度モニタリング（監査）について、業務水準や提案事項等を基に指定管理者へ求める期待値を含めた水準等、県の定める評価基準に対して、指定管理者の自己評価とともに、担当委員によるヒアリング・評価を受けます。

I サービスの向上

I サービスの向上

3 利用促進のための取組、利用者への対応、利用料金

(7)外国人、障がい者、高齢者等誰もが円滑に施設利用するための、コミュニケーションにおける工夫及び必要に応じた支援の方針

本施設運営にあたり、県の代行者である指定管理者として、年齢・国籍・職業・社会的身分等に関わらず、全ての人々に平等で公平な運営を行います。また、外国人も障がい者も、**誰もが円滑に利用できる環境の整備**や、**武道を通して交流する機会**を創出し、「みんなで利用でき、楽しめる施設」を目指して運営します。

そして、正当な理由がない限り、老若男女・ハンディキャップ・職業・信条・国籍などにより施設の利用を拒否・制限することはいたしません。あらゆるサービスのアクセシビリティを向上させ、**“違い（多様性）”に対応する利用案内、情報発信**など機能的・人的支援等の対応により、公平な利用環境を提供します。

基本的な考え方

【平等利用の確保の原則】

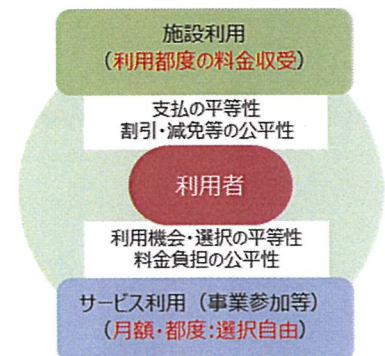
透明性のある公平な利用を確保し、特定の団体による既得権的な独占利用を排除するために、**利用許可・承認は県の規定等を遵守**します。また、教室等は先着順や抽選等、公平かつ明確な説明が可能な方法により決定します。



【都度徴収の原則】

利用料金額についても**条例に定められた単位・金額での設定を基本**とします。

自主事業等、指定管理者が独自に行う事業や付加サービスの享受に関する料金支払い(受益者負担)を除き、通常の施設利用においては利用料金のみで利用できる設定とし、**施設利用にかかる料金収受は利用時又は申込毎の都度徴収を原則**とします。



【全ての利用者に平等な接客対応】

利用者との直接対応・電話対応において不当な差別的扱いをしないため、**スタッフに接客対応の徹底**を図ります。また、各種サービスの提供に際しても、相手によって変化することのないよう、採用時の教育研修時よりスタッフへの意識啓蒙に努め、特にハンディキャップのある方の公平な利用確保に配慮します。



【平等・公平な利用のためのチェック・実行体制】

平等・公平な施設運営を継続させるために、総括責任者による「平等利用に関するチェックリスト」を作成し、定期的な履行確認と改善を行います。また、新たな利用申し込みのシステムや利用規定の策定、利用調整会議の実施等、県民の平等利用の実現のため、より効果的な対応策を常に検討し、提案していきます。



【公平な情報の提供・収集】

全ての県民に対し、有益な情報をタイムラグなく伝達することができるように、施設掲示板やホームページ、SNS 等を活用した**リアルタイムな情報伝達**と、**アンケート等による情報収集**を行います。



I サービスの向上

(7)－1 外国人への配慮

HP やパンフレット、利用ルール、館内表示等の多言語対応や、一目で何を行うかわかるピクトグラムの使用、接客時には翻訳アプリを用いるなど外国人利用者が不自由のないような情報提供を行ってまいります。

(7)－2 障がい者への配慮

「ハートビル法」「ユニバーサルデザイン手法による設計指針」など、障がい者等の社会参加制度の整備が推進される一方で、ある施設では利用が制限され、一定のサービスが受けられないといった事例が見受けられます。これらの背景をふまえ、当社では障がい者の利用ニーズを満たし、施設利用を促し、さらには利用の幅を広げるために様々な利用支援の取り組みを行います。

なお、障がい者の施設利用に対する支援を、これらの人々の管理の仕組みではなく、みんなで利用でき、また楽しめるような仕組みととらえ、以下のとおり運営管理の中で取り組むことのできる対応を進めていきます。

(7)－3 障がい者等の意見を反映した施設運営

障がいを持つ利用者に対するサービス		 
わかりやすい案内表示	だれもが一目で施設や利用方法を理解できるように、わかりやすいピクトグラム（絵表示）による案内表示を充実させるとともに、使用器具には番号での表示を行うなど、分かり易さを重視した案内表示を充実させます。	
耳マーク ハートプラス マーク	耳の不自由な方が気軽に筆談を申し出ただけのように「耳マーク」を掲示するとともに、スタッフが簡単な手話にて対応します。また、内部障がい者・内臓疾患者といった「目に見えない障がい」を持つ方も安心して利用できるよう配慮します。	
心のバリアフリー	内閣府発行の障がい者に配慮した窓口マニュアルによる対応を行います。また、施設内の「バリアフリーマップ」を作成・配布します。介助の補助・準備片付けのお手伝い等に関しても最大限の協力を行います。	

I サービスの向上

(7)ー4 団体としての障がい者支援の取組み

障がい者への対応を行う上で、日常的に障がい者と触れ合い、相手のことを知ることは非常に大切です。当社は障がい者が参加しやすい「**イベント開催**」や、「**障がい者雇用**」「**就労支援**」「**授産品の販売**」を通じて、日常的に障がい者と交流する機会を設けており、日々の利用者対応に活かしています。

(7)ー5 障がい者も健常者も楽しめるイベントの開催

【武道体験イベント】

障がいを持った方々が武道を楽しむための支援活動を行っている団体と連携を図り、イベント開催を予定しています。障がいを持った方々だけでなく、健常者も参加できる形とすることで、障がいに対する理解を深め、交流するきっかけとなるような内容を予定しています。