

Yes, We Can! 府立体育館のサービス向上に挑戦

京都府立体育館

【概要】

- 京都府内初の公民チャレンジ提案制度を実施し、選定された事業。府直営で府民サービスの徹底した向上を図りました。
- 従来の手法にはとらわれず、利用者や地域のニーズに基づいたサービスを常時検討し事業の再構築を実施。また、地域ボランティアとの連携を図り、さらなるサービスの充実と運営経費削減の両立を図っています。
- 常勤、非常勤を問わず職員が一致団結して、これまでの経験・知識を活用する一方で、従前の枠組みにとらわれずゼロベースからの業務見直し、運営体制の改善に取り組む。

背景

◇かさむ運営経費、運営手法のマンネリ化

昭和46年の開館以来、多くの府民が利用し、スポーツ振興の中核をなす施設となっていますが、老朽化がかなり進んできています。

安心して質の高いサービスが提供できるかという観点から公の施設としてのサービス提供のあり方について抜本的な検討がなされました。

◇京都府発の公民チャレンジ

その結果、京都府初の公民チャレンジ提案制度で提案した府直営案が選定され、府民サービスの徹底した向上の実現を図ることになりました。

目的

◇「府立体育館の利用者目線での更なるサービスの向上」

～施設機能を最大限に活用し、府民ニーズに即したサービス提供と適正かつ効率的な運営体制の確保～

取組

◇ はじまり

平成20年4月現行体育館体制はスタートしました。公民チャレンジ制度で民間企業と競争を経ての新体制であったのですが、決して順風満帆で業務を進めてきたわけではないのです。

なぜなら大幅に職員定数が削減されるとともに非常勤職員が増加し、金銭授受を含めて館経験がない職員が大多数となった中での



前途多難な船出だったからです。

いかにスムーズに業務を進め、新しくルール作りをして利用者の目線で仕事をしていくのか？そんな気概を持って、職員一人ひとりが知恵を出し合い、行動に移し、小さな改善・改良から取りかかったことから始まります。

◇ 立入禁止→ようこそ体育館へ

来館される方はスポーツだけでなく競技観賞も含めて来られます。まず、最初に取り組んだのは、入口はお客様をお迎えすべき場所だから気持ちよく迎えることが出来るように、という考えから「まず、最初に入口にある立て看板の掛け替えをしましょう（立入禁止→ようこそ体育館へ）」というところから始めました。府民に開かれた身近な体育館の実現に向けての象徴的取組です。職員の仕事に対する意識も、「府民のためにある体育館」との共通認識が芽生えてきました。さらに、従来培ってきた様々な仕事上のノウハウである強みを検証し、更に伸ばすことを考え様々な事業手法のあり方を検討し始めました。

◇ 絞られた人員体制の中で知恵を出し合う

限られた資源（職員）で今まで以上の府民還元をするには、まず職員自らの「気づき」が必要です。職員が率先して何が求められていて、何をすべきか、自ら考え行動できる体制が必要です。このことを職員会議で対話し、常勤、非常勤の職員の垣根を越えて、体育館に何が求められているか、新体制の枠組みの中で知恵を出し合って、変えていくべき事業やサービスについて考えました。

実際にやってみるとこれが大変困難なことなのです。と言うのは、交代制職場で、しかも少人数で運営を行っている関係上、全職員が顔を合わせるのは月に多いときで1～2回なのです。議論が途切れたり、趣旨が伝わらないことが起こりました。

しかし、逆に数回しか合わないからこそ職場会議までにメール等で調整をしておくことが習慣になりました。

○ 府民サービスの向上～事業の中で実現できること～

◇ 近隣地域住民との協調・共同事業の必要性

—なぜサマーフェスタなのか？—私たちは府民満足度を最大化させる一つの手法と捉えました。地域と共に歩いていく府立施設でないとスポーツ関係利用者だけの施設になってしまうのではないかと、府立施設といえども地域に根付いた事業が必要ではないかと気づいたのです。そこで府の施策としての満足度をよりアップさせる存在になるためには、まず地域の方々と共に考え、何が一緒に出来るかとの発想で、協調・共同事業を考えたのです。

◇ 賑わいづくりという発想

過去にも近隣住民の方々の方が気軽に参加できるように、競技場以外の空きスペースを使ったエアロビクスや体操などの事業を開催していましたが、賑わいづくりとしての地域

懇談会や共同事業の開催は従来全くありませんでした。そこで、近隣を中心として府民が気軽に集える、スポーツを核とした協働事業が必要ではないかと考え、検討しました。

◇ 運営ボランティア制度をスタート

運営ボランティア制度の新設を核として提案し、新生体育館が始まりました。「体育館を単にお手伝いをしていただく」そんな発想ではなく、一緒に地域の再生になるような事業を開催していくというところに館としての存在意義があるのではないかと考えたのです。そうした中からサマーフェスタや大規模消防訓練を町内会や利用者、学校、消防団等と連携して行うといった事業が生まれてきたのです。

効果

具体的な府民サービス向上事例

◇ 近隣地域住民との協調・共同事業開催

初の一般無料開放である「府立体育館サマーフェスタ」の開催！



黒豆アイス販売

(大將軍・朱八町内会)



地域住民との協同による受付
オープニング演奏

(須知高校)



(山城高校吹奏楽部)



館内会議室において小学校・中学校の美術作品展を開催

危機管理・安全対策向上のための利用者や近隣住民との共同消防訓練を実施！



利用者の避難訓練
(障害者団体と共催)



北消防署との協同放水訓練

◇ 開館日数の増加

予約が取れないとの声に配慮し開館日を増加！(20実績29日間の増加)

◇ 新規スポーツ振興事業の実施

高齢者等多様なニーズに対応して、イージートレーニングなど新規事業の開催！



いきいきスポーツサークルで
みんなで楽しくソフトバレーボール！



イージートレーニングで身体ほぐ
しの体操！特に初心者のお年寄り

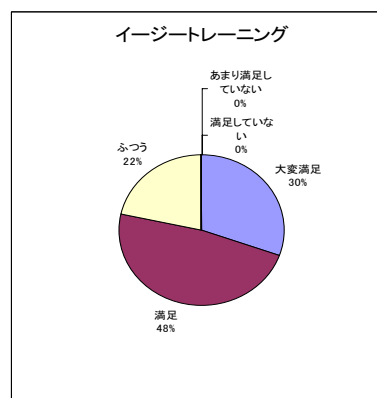
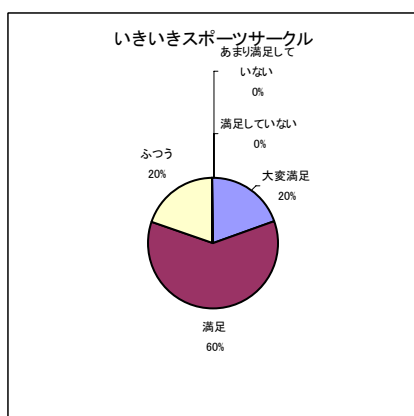
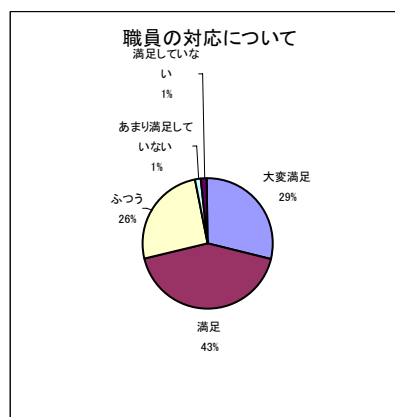
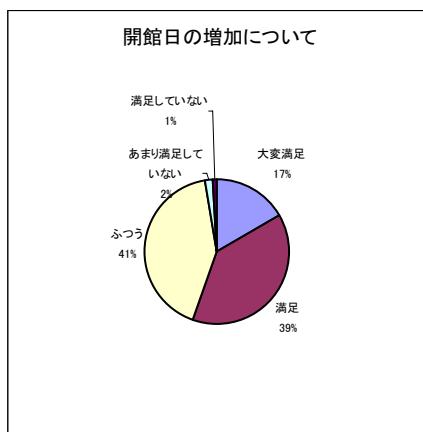
◇ スポーツ振興事業の割引制度の導入

より参加しやすくするため参加料を値下げすると共に割引回数券を導入！



回数券(左上)販売開始！
11枚綴りで3,000円です。
体育館で行っているエアロなど様々な
事業に使えますよ！
利用料は400円→300円に値下げ

- ◇ **利用者ニーズの把握による施設運営**
常に利用者サービスの向上を念頭に置き、利用者アンケートを実施！



この結果をもとに職員会議で接客マナーの練習をしたり、開館日やスポーツ振興事業を再構築しました。特に21年度は平日午後に新たに高齢者を対象とするSST（簡単トレーニング講座）を職員が講師となり開催しています。

- ◇ **機動性確保のための運営体制のスリム化**
課制度を廃止し、非常勤嘱託や臨時職員の積極的な活用による簡素な運営体制！
- ◇ **効率的効果的な施設運営による経費削減効果**
人件費などで年間約85百万円のコスト削減！
ITを活用した公共施設案内予約システム導入！受付業務の簡素・効率化！
- ◇ **スリムだけではなく、常に利用者の満足とサービスの向上を！**

安定した管理運営や開館日の増加、スポーツ振興事業の充実・強化などを、「安価であるが最適な運営費で実現する」ことを通じて、利用者のサービス向上を目標としています。単にスリムで効率的な運営を行ったら良いと言うわけではなく、そこには常に利用者の満足とサービスの向上が必要であり、これなくしては、今回の改革はあり得ないの

です。

「サマーフェスタ」は非常勤も含めた全職員が一体となって実施できる大規模事業で、地域参加者との調整や企画から実施までを全員が分担し実施したことで、体育館の運営に対する一体感が醸成でき、開催できた意義は大きいと感じました。

○ 職員の变化、地域の変化

◇ 地域住民の反応

府立体育館を利用されたことがなく、イベントの際には「迷惑施設」ととらえていた地域の方もいました。そのような方も、反省会や会議での席では「初めて体育館に来てその大きさを感じた」「フロアや観客席の維持整備に驚いた」という感想が出され、体育館が迷惑施設ではなく、地域の住民もスポーツが出来るし、また、競技場や会議室も含めて住民が集える場であるという認識が深まりました。このような取組を通じて地域活性化できるのではないかとこの雰囲気も出てきています。

◇ 職員の意識の変化

独善的に事業を開催するのではなく、地域住民と交流することによって、貸館事業では得られない、自ら考え自ら行動することが出来るようになりつつあります。

全員が一緒に休むことが少ない交代制職場であり、しかも昼夜2交代制のシフトのため、全員が一同に会する機会が少なく、意思の疎通や事務連絡などがなかなか出来ない面があるが故に、月に一回の職場会議では意識して全員が出席し、改善策や改良後の動向などを話題にするようにしています。

また、引き継ぎなどの事務連絡も意識して、メールや黒板を利用して連絡するようしており、ハンデであるはずの交代制がかえって、意思の疎通を図る要素になっています。

現在

- ◇ 改革2年目に当たり、地域とのつながりを基に更なる利用者サービスの向上を・・・サービス向上面における民間手法の運営を念頭に置きながら、地道ではあるが確実に取り組んでいくことで、地域、利用者を巻き込み、常勤・非常勤を問わず職員が絶えず「気づき」を絶え間なく起こしていくよう努力を重ねています。特に、地域ボランティアとの協働で開催する一般開放事業「体育館フェア」の運営を今後どのように進めていくのか、事業の計画や展開が楽しみです。

振り返りと今後の課題

◇ さらなる改善を

これまでの事業の実施結果を踏まえて、館登録クラブや各種スポーツ団体、一般利用者や地元近隣住民の意見をさらに聞きながら、対話を進め、意見をよりの確に把握して、現在の利用者を大切にしながら、より一層多くの府民に、快適に体育館を利用い

ただけるように、また、自己満足に陥ることなく、更なる改善の努力を図っていきたいと考えています。

◇ 利用者1,000万人突破に向けて

より親しみやすい体育館として、利用者1000万人を突破予定の本年12月に向け、府民に還元できる事業として、記念イベント等がどのように開催できるか期待いただきたいと思います。

企画総務課コメント

『立入禁止』から『ようこそ体育館へ』の看板のかけ替えは体育館を支える職員の意識改革を象徴しています。職員の仕事に対する意識改革が始まりました。

「体育館はスポーツ関係者だけの施設ではない、地域に根付いた施設でなければならない」と気づき、近隣の人々が気軽に集える核となる施設を目指して「サマーフェスタ」を開催することにしました。

体育館は近隣の人々にとってはイベントの時に多くの人が集まる『迷惑施設』的なイメージがあったのを「サマーフェスタ」を通じてお互いに理解を深め、『地域の施設』という認識を持っていただけるように努めました。

また、利用者の視点に立った体育館を目指し利用者へのアンケートをもとにニーズを分析する他、新たなメニューの開拓、割引制度の導入にも着手しています。

一方、月に1~2回しかすべての職員が顔を合わせる機会がないことから、メールや黒板を多用し連絡を密にする、職場会議の場を大切にするといった、ハンディをメリットに変えていく風土が生まれ始めています。

利用者1,000万人突破予定の12月に向け、「府民の親しまれる」府立体育館を目指して、さらなる工夫の積み重ねが期待されます。