

サービス改善点検の実施

1 サービス改善点検とは

サービス改善点検とは、私たちが管理している公共施設において利用者起点に立って施設の点検を行い、誰でも利用しやすい施設へ改善を行っていくことです。

公共施設の利用者は施設を頻繁に利用される方だけでなく、たまにしか利用されない方や初めて利用される方など様々です。このため、誰もが気持ち良く、快適に利用できるよう、利用者起点に立って施設の分かりにくい部分や使いにくい部分がないか、日頃から点検を行って問題点を把握し、改善をすすめていくことが大切です。

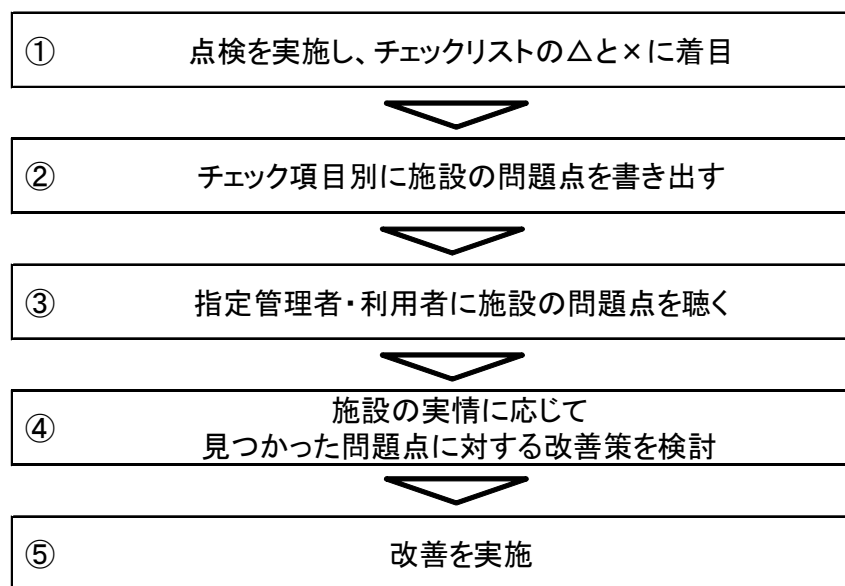
なお、サービス改善点検は様々な角度から問題点を把握するため、また問題点かどうかの判断を行うためにも単独ではなく複数人で行うことが欠かせません。

2 サービス改善点検の手法

サービス改善点検では、施設の問題点を把握するために「点検チェックリスト」を使い、下記のフロー図に沿って実施します。把握した問題点は、施設の実情に応じて改善策を検討します。

点検チェックリストは別紙ー1の単独施設（単独の機能の施設）用と別紙ー2の複合施設（複数の機能が入った施設）用があります。サービス改善点検を行う際には別紙ー3「点検時に注意する点」を参照しながら実施して下さい。

（点検から改善の実施までのフロー）



3 サービス改善点検の実施

サービス改善点検は継続することが大切です。少なくとも年に1回以上、新しい視点で点検を実施してください。

また、各区役所を中心に継続して取り組んでいる場合には、協力して取り組んでください。

4 サービス改善例

	【アクセス】駐車場表示	【案内看板】屋外総合案内看板	【ビラ,チラシ,ポスター】ポスター掲示板
見つかった問題点(before)			
	駐車場の案内表示がない	屋外に基本情報を記載した総合案内板がない	ポスターが乱雑で来庁者が情報を探しにくい
改善後(after)			
	駐車場マーク(P)を設置	基本情報を記載した総合案内板を設置	必要度, 時期的なものを考慮し整理
	【全体】館内サインの統一	【サイン】おむつ替え台	【導線】トイレ前通路
見つかった問題点(before)			
	施設内全体への対応が不完全 ＜デザイン(ピクトサイン)未統一＞	おむつ替え台が設置されているが, サインがない	身体障がい者用トイレまでの通路が狭く, 車いすが通れない
改善後(after)			
	施設内のデザインを統一し改修	おむつ替え台のサインを設置	通路幅を確保

別紙 - 1
点検チェックリスト(単独施設用)

●公共施設の点検チェックリスト(単独施設)

施設名: ○○センター

【評価基準】 ○:該当する △:一部該当する ×:該当しない

		NO	チェック項目	確認の視点	評価	確認の視点に対する意見・コメント など	
1. 行く準備	(1)HP	1	施設の基本情報を掲載している	<ul style="list-style-type: none"> *施設の名称・内容 *施設の開館日・開館時間 *使用料等 *駐車台数 *完備されている設備(多機能トイレ、授乳室等) *アクセス方法など 	×	施設案内ページが更新されていない	
		2	利用者にとって必要な特記事項について記載しているか	<ul style="list-style-type: none"> *どんな施設かわかるか *フロア構成、各機能の到着情報・予定表、フリースペースの有無・飲食可否、駐車台数が少ない等の注意事項など特記すべき事項が載っているか 	△	駐車台数が少ないなどの特記事項がない	
2. アクセス	(1)施設への移動	3	施設の場所が周知されている	<ul style="list-style-type: none"> *施設の場所が利用者に周知されているか(例)HP、区だより、リーフレット等 *案内標識の設置場所は、最適か *もっと分かりやすい設置場所はないか 	○	区だよりで定期的に、区役所隣接など、施設の場所の周知を図っている	
		4	周辺部に施設への案内標識がある	<ul style="list-style-type: none"> *案内標識がなくても利用者に周知する方法はないか 	×	周辺部に施設の案内看板はない	
	(2)駐車場	5	施設が面している道路から、駐車場の案内表示が見える	<ul style="list-style-type: none"> *設置場所は、最適か *他に、もっと分かりやすい設置場所はないか 	△	樹木で隠れて見えにくくなっている	
		6	駐車場に対する苦情は、ほとんど出していない	<ul style="list-style-type: none"> *どのような苦情が出ているか(例)満車が多い、場所が分かりにくい、狭い 	△	イベント時など満車になることが多く、苦情がある	
		7	障がい者用駐車スペースが整備されている	<ul style="list-style-type: none"> *設置場所は、最適か *他に、もっと利便性の良い場所はないか 	○	各駐車場に他の駐車場へ誘導する案内看板がない	
	(3)駐輪場	8	駐輪場が整備されている	<ul style="list-style-type: none"> *設置場所は、最適か *他に、もっと利便性の良い場所はないか 	○		
		9	駐輪場の表示がある				
	3. 全体	(1)デザイン	10	案内看板やサイン、機能名称の表示板等のデザインが統一されている		○△×	
		(2)外看板	11	施設名が表示された外看板がある			
4. 導線	(1)敷地内導線	12	施設の入口まで迷わずに行ける(適切なルートが設定されている)	<ul style="list-style-type: none"> *他に、もっと分かりやすい、利便性のよい導線はないか 			
	(2)施設内導線	13	入口から施設内の各機能まで迷わずに行ける(適切なルートが設定されている)	〃			
5. 案内看板	(1)屋外の施設案内看板	14	施設が開館しているも見えない場所に、施設の基本情報が記載された案内看板が設置されている	<ul style="list-style-type: none"> *設置場所は、最適か *他に、もっと分かりやすい場所はないか *開館日・時間等の記載はあるか 			
	(2)エントランスの施設案内看板	15	入口付近に、施設案内看板が設置されている	<ul style="list-style-type: none"> *設置場所は、最適か *他に、もっと分かりやすい場所はないか *フロア構成、予定表等はあるか *多機能トイレ、授乳室等がある場合は表示があるか 			
	(3)各階の施設案内看板	16	各階の施設案内看板が、階段やエレベーター(エスカレーター)付近の目につきやすい場所に設置されている	<ul style="list-style-type: none"> *設置場所は、最適か *他に、もっと分かりやすい場所はないか *追加で設置した方がよい場所はないか *現在地とフロア図、フロア構成はあるか *多機能トイレ、授乳室等がある場合は表示があるか 			
		17	エレベーター内に施設案内看板がある				
(4)臨時的措置	18	内容に修正がある場合に、紙を貼るなどした臨時的な措置は取っていない					
6. サイン	(1)ビクトサイン	19	子どもや外国人でも分かりやすいビクトサインを活用している				
	(2)注意喚起等の掲示、補助的な案内表示	20	直近の内容が記載されている(古い情報をいつまでも掲示していない)				
		21	丁寧な言葉で、分かりやすく記載されている	<ul style="list-style-type: none"> *赤字で強調するなど、威圧的な表現になっていないか 			
7. ビラ、チラシ、ポスター	(1)リーフレットやポスター、商業テナント広告の設置ルール・設置基準	22	リーフレットやポスター、商業テナント広告の設置について、運用ルールを調べ、ルールに基づいた管理を行っている	<ul style="list-style-type: none"> *別紙「掲示物に関する課題」参照 			
		23	専用のポスター掲示場がある(窓や壁の空いたスペースに掲示していない)				
	(2)施設内の現状	24	リーフレットやチラシの置き場所がまとまっている(施設中に分散設置されていない)				
		25	対象や内容ごとにカテゴリ化されている				
		26	定期的に貼り替えや入れ替えを行っている				
8. その他	(1)不要物	27	使用していない施設備品は、人目につかないところに片付けてある	<ul style="list-style-type: none"> *収納スペースに保管し、出しっぱなしの状態にしているか *点字や通路の導線上に備品やパンフレットスタンド等を置いているか *利用者の目につくところに、雑巾を干したりしていないか 			

点検時に気が付いた点を書く

評価欄に○△×

●公共施設の点検チェックリスト(複合施設)		【評価基準】 ○:該当する △:一部該当する ×:該当しない			施設名:	
		NO	チェック項目	確認の視点	評価	確認の視点に対する意見、コメント など
1. 行く準備	(1)HP	1	施設の基本情報を掲載している	*各機能の名称・内容 *各機能の開館日・開館時間 *使用料等 *駐車台数 *完備されている設備(多機能・イレ、授乳室等) *アクセス方法など		
		2	利用者にとって必要な特記事項について記載してある	*複合施設であることがわかり、各機能のHPへリンクが確保されているか *フロア構成、各機能の到着情報・予定表、フリースペースの有無・飲食可否、駐車台数が少ない等の注意事項など特記すべき事項が載っているか		
2. アクセス	(1)施設への移動	3	施設の場所が周知されている	*施設の場所が利用者に周知されているか 例)HP、区たより、リーフレット等 *案内図等の設置場所は、最適な *他に、もっと分かりやすい設置場所はないか *案内標識以外に利用者に周知する方法はないか		
		4	周辺部に施設への案内標識がある			
(2)駐車場		5	施設が面している道路から、駐車場の案内表示が見える	*設置場所は、最適な *他に、もっと分かりやすい設置場所はないか		
		6	駐車場に対する苦情は、ほとんど出ていない	*どのような苦情が出ているか 例)満車が多い、場所が分かりにくい、狭い		
		7	複数箇所に駐車場が分かれている場合、各駐車場に、他の駐車場への誘導案内がある			
		8	雨や雪で濡れずに、駐車場から施設に入る(屋根付きの連絡通路がある)			
		9	障がい者用駐車スペースが整備されている	*設置場所は、最適な *他に、もっと利便性の良い場所はないか		
(3)駐輪場		10	駐輪場が整備されている	*設置場所は、最適な *他に、もっと利便性の良い場所はないか		
		11	駐輪場の表示がある			
3. 全体	(1)建物の名前	12	建物の名称がある。(各機能の名称ではなく、施設全体を指す独自の名称がある。)	*1機能の名称ではなく、建物自体の名称(愛称)があると、市民が親しみやすく、様々な機能が入った複合施設と理解されやすくなるのではないか		
	(2)デザイン	13	案内看板やサイン、機能名称の表示板等のデザインが統一されている			
	(3)支配人	14	施設全体(入居している各機能・テナント)を管理・運営する支配人(責任者)がいる	*責任者が不在の場合、各機能同士の調整は誰が行っているか、何か不便はないか		
	(4)外看板	15	入っている機能が表示された外看板がある			
4. 導線	(1)敷地内導線	16	施設の入口まで迷わずに行ける(適切なルートが設定されている)	*他に、もっと分かりやすい、利便性のよい導線はないか		
	(2)施設内導線	17	入口から施設内の各機能まで迷わずに行ける(適切なルートが設定されている)			
5. 案内看板	(1)屋外の施設案内看板	18	施設が閉鎖していても見える場所に、施設内全機能の基本情報が記載された案内看板が設置されている	*設置場所は、最適な *他に、もっと分かりやすい場所はないか		
			下記情報が記載されている			
		19	機能名称と内容			
		20	フロア構成 (何が何階にあるか)			
		21	開館日・開館時間			
	(2)エントランスの施設案内看板	22	入口付近に、施設案内看板が設置されている	*設置場所は、最適な *他に、もっと分かりやすい場所はないか		
			下記情報が記載されている			
		23	機能名称と内容			
		24	フロア構成 (何が何階にあるか)			
		25	開館日・開館時間			
	26	予定表				
	27	完備されている設備				
	28	内容に修正がある場合に、紙を貼るなどした臨時的な措置は取っていない				
(3)各階の施設案内看板	29	各階の施設案内看板が、階段やエレベーター(エスカレーター)付近の目につきやすい場所に設置されている	*設置場所は、最適な *他に、もっと分かりやすい場所はないか *追加で設置した方が良い場所はないか			
		下記情報が記載されている				
	30	現在地とフロア図				
	31	フロア構成 (何が何階にあるか)				
	31	完備されている設備 (多機能・イレ、授乳室 等)				
	33	エレベーター内に施設案内看板がある				
	34	内容に修正がある場合に、紙を貼るなどした臨時的な措置は取っていない				
6. サイン	(1)ビクトサイン	35	子どもや外国人でも分かりやすいビクトサインを活用している			
	(2)注意喚起等の標示、補助的な案内表示	36	直近の内容が記載されている(古い情報もいつまでも表示していない)			
		37	丁寧な言葉で、分かりやすく記載されている	*赤字で強調するなど、威圧的な表現になっていないか		
7. ビラ、チラシ、ポスター	(1)リーフレットやポスター、商業テナント広告の設置ルール設置基準	38	リーフレットやポスター、商業テナント広告の設置について、運用ルールを設け、ルールに基づいた管理を行っている	*別紙「掲示物に関する課題」参照		
		39	専用のポスター掲示場がある(窓や壁の空いたスペースに掲示していない)			
	(2)施設内の現状	40	リーフレットやチラシの置き場所がまとまっている(施設中に分散設置されていない)			
		41	対象や内容ごとにカテゴリ分けされている			
		42	定期的に貼り替えや入れ替えを行っている			
8. その他	(1)フリースペース	43	利用者ニーズに沿った活用を行っている	*実際に、どのような利用ニーズがあるか		
		44	苦情が起きた際の、対処法及び改善スキームが定められている			
	(2)施設案内リーフレット	45	施設案内のリーフレットがある			
		46	用途に合わせ、使いやすい大きさで作成されている			
	47	利用者が手に取りやすい場所に設置されている				
(3)不要物	48	使用していない施設備品は、人目につかないところに片付けである(収納スペースに保管し、出っっぱなしの状態にしない)				

1 点検チェックリストの使い方

以下の点に注意して、点検チェックリスト（別紙 - 1 又は 別紙 - 2）を使ってください。

(1) 点検チェックリストの評価は3段階で実施してください。

	該当する	一部該当する	該当しない
評価の欄	○	△	×

(2) 点検時に気が付いたことを点検チェックリストの右欄へコメントしてください。

(3) 点検時は問題点を見落とさないよう、必ず複数人で行ってください。

(4) 複合施設では、担当する業務エリアだけではなく、施設全体を点検してください。

2 ビラ、チラシ、ポスターの整理により期待される効果

ビラ・チラシ・ポスターの整理（内容等による分類、掲示の必要性の判断、定期的な貼り替え等）はこれまでの取り組みで多くの施設で把握している課題です。以下の効果に着目して点検を行い、施設の実情に応じた改善策を検討してください。

(1) 職員の負担軽減

ポスター等の掲示の整理は、貼り替えなどの管理的な作業が減少します。

(2) 利用者の利便性向上

整理して配架・掲示することで利用者が必要な情報を受け取りやすくなります。

3 改善策を検討するときの注意点

以下の点に注意して、改善策を検討してください。

(1) 点検チェックリストの評価欄が△と×のものに着目し、施設の実情に応じて、改善の必要性を検討してください。

(2) 多額の費用を要するため改善できないのではなく、少額でも工夫により改善する方法を検討してください。

(例 幹線道路に案内標識を設置するのは費用的に実現が難しいため、HPや区だより、イベントのお知らせ時等、施設の場所を利用者へわかりやすく周知する など)

(3) 複合施設では施設の主管課を中心として施設全体を点検し、改善策を検討してください。