

横浜市高齢者保養研修施設

ふれーゆ

指定管理者 事業計画書

団体名	ふれーゆコミュニティーサポート
代表企業	NICE ナイスコミュニティー株式会社
構成企業	 株式会社ワコーインターナショナル
構成企業	 人の笑顔と健康 目指します。

目次

1. 指定管理者としての基本事項

(1) 指定管理者としての役割への理解	1
(2) 施設の管理運営方針	5
(3) 類似施設の運営実績	6

2. 運営実施体制

(1) 職員の確保と配置	23
(2) 利用者のニーズ・要望・苦情への対応	35
(3) 個人情報保護・情報公開、法令遵守、環境への配慮、 施設の公共性・公平性に基づいた利用の確保	38

3. 施設活用の取組み(事業の実施にあたって)

(1) 利用者の利便性の向上	50
(2) 広報活動・利用促進	52
(3) 高齢者事業の計画と推進	55
(4) 自主事業の計画と推進	56
(5) 地域貢献・地域連携	64
(6) 既存スペースの空き時間及び 空スペースの有効活用による事業展開	68

4. 収支計画と指定管理料について

(1) 利用料金等収入増への取組み	75
(2) 効率的な管理運営・指定管理料の額	79
(3) 施設の課題等に応じた費用配分	82

5. 施設の維持・管理

(1) 施設及び設備の維持保全及び管理	85
(2) 長寿命化の観点からの施設維持	92

6. 施設の安全管理・防災対策

(1) 平常時の安全管理について	95
(2) 災害時の防災対策について	98

1 指定管理者としての基本事項

(施設への方針と安定的な経営姿勢)

(1) 指定管理者としての役割への理解

① 基本的な考え方と理念

- 横浜市は人口増加は近年増加のピークを迎え、今後は少しずつ減少する予測の中、急激なスピードで高齢化が進むと言われております。地域包括ケアシステムの構築で、横浜市の介護サービス水準は全国平均より上回っておりますが、今後団塊世代の高齢化によりさらなる介護ニーズが高まることとなり、高齢者の健康づくりの支援が重要という、横浜市「中期4か年計画 2018-2021」の施策の部分で本施設が重要な役割を担うことを認識して取り組みます。
- 横浜市が掲げる高齢化対策「ポジティブ・エイジング」の役割を確実に発揮させるため、指定管理者は公の施設の管理者としてきめ細かな対応を行い、当該施設の効用を最大限にしていきます。
- 公共施設の適切な設備維持のもとに効率的な運営が必要です。横浜市の大切な資産である施設・設備を日常的に点検して維持管理を行い末永く安全・安心で快適な施設として運営を行います。

横浜市の計画等

- 横浜市基本構想
- 中期4か年計画
- よこはま地域包括ケア計画(第7期)
- ヨコハマ未来スイッチ
- 健康横浜21(第2期)
- 高齢者生きがい活動支援事業
- よこはま笑顔プラン 等

横浜市の特徴・課題

- 人口減少高齢者人口増加
- 現役世代の減少
- リタイヤ世代の増加
- 要介護認定者の増加
- 介護保険サービス利用者の増加 等

地域と一体となった運営

- 地元の介護・福祉連携による、高齢者対応を行い、地域包括ケアシステムの一翼を担う
- 市民交流の活性化と結びつきを大切に、「共生」を目指します

ホスピタリティ溢れる対応

- 高齢者対応に関する専門知識を有した職員による配慮の行き届いた対応を実現
- 内製化しているコールセンターで迅速かつ丁寧な対応を実現

求められる能力・対応

適切かつ公平な管理運営

- 公共施設の特徴を理解しつつ、民間のノウハウ・専門的な見地から、環境配慮やバリアフリー化を視野に入れ、効率的かつ平等な利用への配慮を行います



「ふれーゆ」は高齢者保養研修施設として、全国的にみても特異な施設と認識しております。【保養＝休ませて健康を保つ】が元来の考えですが、「ふれーゆ」のようにアクティブな健康づくりを行うことができる上にイベントや教室の開催で交流も図ることができる施設で高齢者が心身ともにいつまでも健康に活躍できるための大切な役割を果たす施設です。その素晴らしさを積極的アピールして運営を行います。

② 当共同事業体について

◆代表企業

ナイスコミュニティー株式会社（以下 代表企業）

1950年に市売木材株式会社として鶴見区で創業し、木材市場の運営をルーツとするナイス株式会社を、中核会社としたナイスグループの一員として、1974年に鶴見区にて創業しました。以来、「**私たちはお客様の最適な住まいづくりを心を込めて応援する企業を目指します。**」という経営理念のもと、横浜市や近接都市にて建物総合管理を中心として地域に貢献してきた住生活応援企業です。また、鶴見区にて介護事業も展開しています。居宅介護支援・訪問介護事業や健康寿命の延伸に向けた取り組みを推進するため、介護職員の養成校を開校しており、超高齢社会でも安心できる住生活のサポートを通じ、地元密着の社会貢献を目指しております。

設備管理（ハード）・シルバーサポートも含め、快適な暮らしをサポートするコンシェルジュ（ソフト）として、地元根ざした事業活動と併せて利用者や地域の皆様に更なる貢献（ナイスパートナー）を目指します。

【許認可・登録等】

ISO14001・ISO9001・プライバシーマーク登録・建築物環境衛生総管理業・警備業・一級建築士事務所・特定建設業・一般建設業・宅建業免許・電気工事業・損害保険代理店・マンション管理業者

◆構成企業

株式会社ワコーインターナショナル（以下 構成企業W）

1993年に創業し、公共施設を中心にプール運営管理、トレーニング指導、スポーツ教室など数多くの実績があり「**スポーツ施設運営管理のプロ集団**」として地域社会に貢献してまいりました。

長年の公共施設の管理運営の中で、数人のスポーツ教室から大規模なスポーツイベントまで広く市民に開かれた世代間交流事業を展開させてきました。公共施設のプール管理に関しては、指定管理者2件、業務委託100件以上です。現在、本施設と類似施設にあたる逗子市民交流センターにて指定管理者としてプール施設運営管理と水泳教室事業を企画運営しております。プール管理業務について、安全を最優先に考えることを第一に利用者の目線に立ち、利用者満足度の高い管理運営を実現させます。

【許認可・登録等】

プライバシーマーク登録・警備業・建設業・労働者派遣事業

◆構成企業

株式会社サンアメニティ（以下 構成企業S）

1979年2月に株式会社三和興産として、建物管理、設備管理、衛生管理、保安サービスなどの総合建物管理会社を創設。1995年7月、社名を「株式会社サンアメニティ」とする。

東京都北区王子に本社を構え、2001年4月に東京都練馬区に事務所ビルを購入。

2005年、広島県みよし公園にて初めての指定管理者の業務を開始し、今年度は全国56か所にて指定管理者として運営管理にあっています。

温浴施設に関しましても現在5施設の運営管理をしているほか体育施設に付属している浴場の管理も行っています。また**現在、横浜市指定管理者施設におきまして浴室管理をしています。**様々なイベントを実施し、利用者の皆様には大変好評をいただいています。

長年の運営管理実績により、利用者の皆様の健康増進に寄与し、安全に楽しんでいただける施設運営管理をします。

【許認可・登録等】

ISO9001・ISO14001・ISO27001・プライバシーマーク登録・エコチューニング事業者認定

ふれーゆコミュニティサポート

共同事業体



当団体は3社による共同事業体を結成し、本事業に取り組みます。代表企業の強みである建物総合管理会社としての機能を十分に発揮し、効率的な管理運営と計画的な保全・修繕計画に基づいて、中長期的な視点による施設の資産価値向上を図ります。また構成企業Wおよび構成企業Sは、指定管理者事業を通じてノウハウを蓄積してきました。特に公共施設については、多数の実績があり、構成企業Wは多数のプール管理運営実績があります。こうした3社のノウハウを結集し、優れた事業運営を実現します。

1. 組織体制について

- 代表企業：ナイスコミュニティ(株)・・・建物総合管理、高齢者事業
- 構成企業W：(株)ワコーインターナショナル・・・指定管理事業者の多数実績(全国各自治体)
- 構成企業S：(株)サンアメニティ・・・総合ビルメンテナンス、指定管理者の実績多数(全国各自治体)

2. 運営体制(人員配置等)

当共同事業体は館長を選任します。館長は施設運営の指揮、市との窓口のほか、地域団体および関係機関・施設と良好なネットワークを築いていきます。施設内には各所に責任者を配置する事で、迅速・円滑な業務遂行を図ります。当共同事業体は毎月1回の頻度で施設運営に関する課題を共有するため「ふれーゆ運営会議」を開催し、業務履行上の課題や諸問題について情報を共有し、解決が必要な事案が発生した際は、その処置対策について協議調整を図ります。また、団体の運営が適切になされているか等を確認するため、第三者評価委員会を設置します。

～ミッション～

- ・高齢者の健康増進および社会参加の促進
- ・世代間交流の機会創出
- ・施設、設備等の長寿命化

③ 基本方針

安全・安心な施設運営の環境整備を実現するため 6つの基本方針を策定しました

6つの基本方針

1

関連法令を遵守した適正な運営体制

- 横浜市高齢者保養研修施設条例をはじめ、各種条例や関連法令を遵守します。また、コンプライアンス体制として、コンプライアンス
- 基本規程や個人情報保護規定などを定め、万全の体制を構築します。

2

公正公平なサービスの提供

- 当共同事業体はバリアフリーとユニバーサルデザインに配慮し、高齢者や障がい者をはじめ誰もがわかりやすい会場設営や交流、情報発信等の運営を実現し、利用しやすい環境の整備と公正公平なサービスの提供を図るとともに人権保護も徹底します。

3

多様なニーズに応えたきめ細やかな運営

- 高齢者や障がい者への対応や、ニーズ把握に精通した職員を豊富に有しているため、真に必要なとしている内容を的確に把握し、可能な限り要望の実現に努めます。
- 頂戴した御意見等を丁寧に分析し、多様なニーズに留意するとともに、即座に運営に反映することでサービスの向上を目指します。

4

24時間365日、安全・安心な運営・維持管理

- コールセンターを代表企業の本社内（鶴見区鶴見中央）に保有しており、24時間365日体制で、緊急時、災害時等の連携対応はもちろん、お問い合わせに特化した係員が丁寧かつ適切なサポート対応を行うことで、迅速な解決を図ります。

5

経費縮減による効率的かつ効果的な運営

- 日常的な維持管理を徹底することで予防保全に努め、常に状況を把握し、最新の修繕計画の策定に取り組むことで施設や設備の延命を図ります。また、業務を第三者に委託する場合は原則、横浜市の中小事業者からを優先して選定し、市内経済に貢献します。

6

横浜市施策の実現に貢献

- 市や地域、多職種等協議の上、市の関連計画達成に向けて積極的なご提案・行動をしていきます。地域と共に活性化する役割を果たします。

(2)施設の管理運営方針

① 施設特性を踏まえた管理運営方針

1. 高齢者の健康増進、社会参加の促進そして交流の場として、高齢者の福祉向上に寄与する目的である趣旨をもとに、以下の運営方針を設定しました。

高齢者がも



世代問わず

- ①「気軽」に来館できる環境整備
- ②「楽しい」「また来たい」と思ってもらえる環境整備
- ③「安心・安全」に利用できる環境整備

① 高齢者利用を3割以上にする

- ・地域の高齢者関連施設等との連携(地域ケアプラザ・高齢者事業連絡会等)
- ・高齢者向けスマートフォン教室や防災等各種講習会を開催します。
- ・地域関連施設からも無料送迎します。
- ・高齢者関連対応の職員を配置します。(介護職員初任者研修資格保有者)


② 多種多様な、旬なイベント・役立つ講習・定番講習の開催・利便性の向上


- ・各世代にマッチした教室・イベントを開催し、総利用者の増加を図ります。
- ・年間30万人利用を目標!
- ・無料 Wi-Fi スポットを設置し、利便性を向上させます。
- ・電子決済(交通系ICカード決済)の導入を検討します。(受付・自動販売機・レストラン等)


③ 利用者にやさしい施設


- ・ピクトグラム等を活用し、誰にでもわかりやすい案内表示を行います。
- ・ホスピタリティ溢れるハートフルなおもてなしで、利用者をお迎えします。
- ・日常的に清掃を行い、館内を明るく清潔に保ちます。
- ・施設・設備の維持管理(予防保全・迅速故障対応)で安定した運営を実現します。
- ・おひとりさまでも楽しめるコミュニティを形成します。


• 構成企業Wの類似施設運営実績

施設名称	逗子市市民交流センター	
所在地	神奈川県逗子市	
施設規模	屋内温水プール	
行政区	逗子市	
指定期間	令和2年4月1日～令和7年3月31日	

施設名称	白岡市 B&G 海洋センター	
所在地	埼玉県白岡市	
施設規模	屋内温水プール	
行政区	白岡市	
指定期間	平成31年4月1日～令和6年3月31日	

施設名称	江戸川区総合体育館	
所在地	東京都江戸川区	
施設規模	屋内温水プール	
行政区	江戸川区	
指定期間	平成23年4月1日～平成28年3月31日	

施設名称	竹橋合同ビル JICA	
所在地	東京都千代田区	
施設規模	総合受付	
行政区	独立行政法人国際協力機構（JICA）	
指定期間	平成31年2月1日～令和2年1月31日	

施設名称	国立印刷局（東京工場、王子工場）	
所在地	東京都北区	
施設規模	東京都北区	
行政区	総合受付	
指定期間	令和2年4月1日～令和3年3月31日	

施設名称	国立印刷局（岡山工場）
所在地	岡山県岡山市
施設規模	総合受付
行政区	独立行政法人国立印刷局
指定期間	平成31年4月1日～令和2年3月31日



施設名称	西スポーツセンター
所在地	埼玉県川口市
施設規模	屋内温水プール、トレーニング室
行政区	川口市
指定期間	令和2年4月1日～令和3年3月31日



施設名称	北スポーツセンター
所在地	埼玉県川口市
施設規模	屋内温水プール
行政区	川口市
指定期間	令和2年4月1日～令和3年3月31日



施設名称	安行スポーツセンター
所在地	埼玉県川口市
施設規模	屋内温水プール
行政区	川口市
指定期間	令和2年4月1日～令和3年3月31日



施設名称	プラザ菜の花
所在地	千葉県千葉市
施設規模	ホテル
行政区	総合受付
指定期間	平成27年4月1日～平成28年3月31日



施設名称	大網白里アリーナ
所在地	千葉県大網白里市
施設規模	スポーツ施設
行政区	大網白里市
指定期間	令和2年7月1日～令和3年10月31日



施設名称	小松川区民館
所在地	東京都江戸川区
施設規模	区民館
行政区	江戸川区
指定期間	平成27年4月1日～平成28年3月31日



施設名称	小松川さくらホール
所在地	東京都江戸川区
施設規模	屋内温水プール
行政区	江戸川区
指定期間	平成27年4月1日～平成28年3月31日



施設名称	平井コミュニティ会館
所在地	東京都江戸川区
施設規模	スポーツルームほか
行政区	江戸川区
指定期間	平成27年4月1日～平成28年3月31日



施設名称	中平井コミュニティ会館
所在地	東京都江戸川区
施設規模	スポーツルームほか
行政区	江戸川区
指定期間	平成27年4月1日～平成28年3月31日



• 構成企業W その他の官公庁実績

施設名	所在地	業務内容	施設特徴	期間
江戸川区営プール	東京都江戸川区	屋外プール	教育施設	R1. 4~
亀戸スポーツセンタートレーニングルーム	江東区スポーツ健康公社	トレーニングルーム	社会体育施設	R2. 4~
安行スポーツセンタートレーニングルーム	埼玉県川口市	トレーニングルーム	社会体育施設	R2. 4~
青木町公園総合運動場プール（屋外）	川口市スポーツ協会	屋外プール	社会体育施設	R2. 4~
海洋センタープール	埼玉県松伏町	プール	社会体育施設	R2. 4~
吉見町B&G海洋センタープール	埼玉県吉見町	プール	社会体育施設	R1. 7~
学校水泳プール6校	千葉県習志野市	屋外プール	教育施設	R1. 6~
学校プール8校	千葉県印西市	屋外プール	教育施設	R1. 6~
勝浦中学校プール	千葉県勝浦市	屋外プール	教育施設	R1. 5~
長南町B&G海洋センタープール	千葉県長南町	プール	社会体育施設	R1. 6~
大多喜町B&G海洋センタープール	千葉県大多喜町	プール	社会体育施設	R1. 7~
長柄町立小学校プール2校	千葉県長柄町	屋外プール	教育施設	R1. 6~
長南町水泳教室	千葉県長南町	水泳指導	社会体育施設	R1. 7~
逗子市営プール（屋外）	神奈川県逗子市体育協会	屋外プール	社会体育施設	R1. 6~
綾瀬市立小中学校プール11校	神奈川県綾瀬市	屋外プール/水泳指導	教育施設	R1. 6~
五霞町B&G海洋センタープール	茨城県五霞町	プール	社会体育施設	R1. 5~
親水施設監	栃木県足利市みどりと文化スポーツ財団	屋外プール	社会体育施設	R1. 7~
足利市総合運動場プール	栃木県足利市みどりと文化スポーツ財団	屋外プール	社会体育施設	R1. 7~
富岡市市民プール	群馬県富岡市	屋外プール	社会体育施設	R1. 7~
小諸市南城公園プール	長野県小諸市	屋外プール	社会体育施設	R1. 6~
更埴中央公園市民プール	長野県千曲市	屋外プール	社会体育施設	R1. 7~
ご近所体操教室の運営委託	東京都北区	介護予防教室の運営	社会体育施設	R1. 4~
体力測定会の業務委託	東京都江東区	介護予防教室の運営	社会体育施設	R1. 4~

• 構成企業S 類似施設運営実績


施設名称	遊泳館	
所在地	秋田県由利本荘市	
施設規模	温水プール	
行政区	秋田県由利本荘市	
指定期間	平成28年4月~令和3年3月	

施設名称	奥州市道の駅交流館道の駅みすさわ	
所在地	岩手県奥州市	
施設規模	道の駅	
行政区	奥州市	
指定期間	平成28年4月～令和4年3月	
施設名称	三戸町民プール	
所在地	青森県三戸町	
施設規模	町民プール	
行政区	三戸町	
指定期間	平成30年4月～令和3年3月	
施設名称	三沢市総合案内施設道の駅みさわ	
所在地	青森県三沢市	
施設規模	道の駅(売店、レストラン、観光案内等)	
行政区	三沢市	
指定期間	平成26年7月～令和6年3月	
施設名称	佐井村斎場	
所在地	青森県佐井村	
施設規模	斎場	
行政区	佐井村	
指定期間	平成19年4月～令和4年3月	
施設名称	佐井村フォレストパーク	
所在地	青森県佐井村	
施設規模	森林体験施設	
行政区	佐井村	
指定期間	平成29年4月～令和4年3月	


施設名称	秋田県立プラザクリプトン	
所在地	秋田県秋田市	
施設規模	ホテル、森林学習館、森の学校 等	
行政区	秋田県	
指定期間	平成23年4月～令和3年3月	
施設名称	女川温泉ゆぼっぼ	
所在地	宮城県女川町	
施設規模	温浴施設	
行政区	女川町	
指定期間	平成27年3月～令和5年3月	
施設名称	平内いきいき健康館	
所在地	青森県平内町	
施設規模	温浴施設、トレーニング室	
行政区	平内町	
指定期間	平成27年1月～令和5年3月	
施設名称	石巻市老人福祉センター寿楽荘	
所在地	宮城県石巻市	
施設規模	福祉センター	
行政区	石巻市	
指定期間	平成28年11月～令和3年3月	
施設名称	今別町総合体育館及び宿泊施設	
所在地	青森県今別町	
施設規模	総合体育館及び宿泊施設	
行政区	今別町	
指定期間	平成30年4月～令和3年3月	


施設名称	道の駅いまべつ半島プラザスクール	
所在地	青森県今別町	
施設規模	道の駅	
行政区	今別町	
指定期間	平成30年4月～令和3年3月	
施設名称	由利本荘市B&G海洋センター	
所在地	秋田県由利本荘市	
施設規模	プール・体育館・トレーニングルーム・道場	
行政区	由利本荘市	
指定期間	平成30年4月～令和3年3月	
施設名称	芋川桜づつみパークゴルフ場	
所在地	秋田県由利本荘市	
施設規模	パークゴルフ場	
行政区	由利本荘市	
指定期間	平成31年4月～令和5年3月	
施設名称	三戸町さんのへパークゴルフ場	
所在地	青森県三戸町	
施設規模	パークゴルフ場	
行政区	三戸町	
指定期間	令和2年4月～令和7年3月	
施設名称	休養宿泊施設鳥海荘	
所在地	秋田県由利本荘市	
施設規模	温泉旅館	
行政区	由利本荘市	
指定期間	令和2年4月～令和6年3月	


施設名称	南由利原高原青少年旅行村	
所在地	秋田県由利本荘市	
施設規模	観光施設、キャンプ場、プラネタリウム他	
行政区	由利本荘市	
指定期間	令和2年4月～令和6年3月	

施設名称	サンスポーツランド岩城	
所在地	秋田県由利本荘市	
施設規模	総合体育館、グラウンド、パークゴルフ場他	
行政区	由利本荘市	
指定期間	令和2年4月～令和6年3月	

・ **【関東エリア指定管理者実績】13拠点**

施設名称	埼玉県立長瀬元気プラザ	
所在地	埼玉県長瀬町	
施設規模	少年自然の家	
行政区	埼玉県	
指定期間	平成28年4月～令和3年3月	


施設名称	ゆかいふれあいセンター	
所在地	茨城県笠間市	
施設規模	温水プール、トレーニング、浴室、スタジオ等	
行政区	水戸・笠間環境組合	
指定期間	平成28年4月～令和3年3月	

施設名称	常陸太田市民プール	
所在地	茨城県常陸太田市	
施設規模	温水プール	
行政区	常陸太田市	
指定期間	平成26年4月～令和7年3月	


施設名称	あすまウォーターランド	
所在地	群馬県伊勢崎市	
施設規模	温水プール、屋外プール、トレーニング室	
行政区	伊勢崎市	
指定期間	平成26年4月～令和7年3月	
施設名称	伊勢崎市境プール	
所在地	群馬県伊勢崎市	
施設規模	屋外レジャープール	
行政区	伊勢崎市	
指定期間	平成26年4月～令和7年3月	
施設名称	千葉県立富津公園	
所在地	千葉県富津市	
施設規模	都市公園、(スポーツ施設、レクリエーション施設)	
行政区	千葉県	
指定期間	平成26年4月～令和6年3月	
施設名称	上座総合公園	
所在地	千葉県佐倉市	
施設規模	都市公園、(スポーツ施設、レクリエーション施設)	
行政区	千葉県佐倉市	
指定期間	平成26年4月～令和6年3月	
施設名称	岩名運動公園	
所在地	千葉県佐倉市	
施設規模	都市公園、(スポーツ施設、レクリエーション施設)	
行政区	千葉県佐倉市	
指定期間	平成26年4月～令和6年3月	


施設名称	北本市野外活動センター	
所在地	千葉県佐倉市	
施設規模	生涯学習施設（キャンプ場、研修室等）	
行政区	埼玉県北本市	
指定期間	平成30年4月～令和5年3月	
施設名称	横浜市港南プール	
所在地	神奈川県横浜市	
施設規模	プール施設	
行政区	横浜市	
指定期間	平成31年4月～令和6年3月	
施設名称	横浜市保土ヶ谷プール	
所在地	神奈川県横浜市	
施設規模	プール施設	
行政区	横浜市	
指定期間	平成31年4月～令和6年3月	
施設名称	横浜市金沢プール	
所在地	神奈川県横浜市	
施設規模	プール施設	
行政区	横浜市	
指定期間	平成31年4月～令和6年3月	
施設名称	安中市健康増進施設恵みの湯	
所在地	群馬県安中市	
施設規模	温浴施設	
行政区	安中市	
指定期間	令和2年4月～令和5年3月	


• 【近畿エリア指定管理者実績】 11 拠点

施設名称	奈良県第二浄化センタースポーツ広場	
所在地	奈良県広陵町	
施設規模	テニスコート、屋外プール、運動場 他	
行政区	奈良県	
指定期間	平成30年4月～令和5年3月	

施設名称	香芝市総合プール	
所在地	奈良県香芝市	
施設規模	屋外プール	
行政区	香芝市	
指定期間	平成26年4月～令和6年3月	


施設名称	能勢B&G海洋センター	
所在地	大阪府能勢町	
施設規模	体育館、プール、トレーニング室 等	
行政区	能勢町	
指定期間	平成28年4月～令和4年3月	


施設名称	三宅町体育館	
所在地	奈良県磯城郡三宅町	
施設規模	体育館、グラウンド、テニスコート	
行政区	三宅町	
指定期間	平成29年4月～令和5年3月	


施設名称	柏原市立サンヒルスポーツセンター	
所在地	大阪府柏原市	
施設規模	屋外プール、テニスコート	
行政区	柏原市	
指定期間	平成29年4月～令和7年3月	


施設名称	草津市ロクハ公園	
所在地	滋賀県草津市	
施設規模	プール	
行政区	草津市	
指定期間	平成30年4月～令和3年3月	

施設名称	高砂市民プール	
所在地	兵庫県高砂市	
施設規模	屋外プール	
行政区	高砂市	
指定期間	平成31年4月～令和6年3月	


施設名称	伊丹市緑ヶ丘プール	
所在地	兵庫県伊丹市	
施設規模	屋外プール	
行政区	伊丹市	
指定期間	平成31年4月～令和6年3月	


施設名称	伊丹市緑ヶ丘体育館	
所在地	兵庫県伊丹市	
施設規模	体育館、グラウンド等	
行政区	伊丹市	
指定期間	平成31年4月～令和6年3月	


施設名称	吹田市片山市民プール	
所在地	大阪府吹田市	
施設規模	温水プール、屋外プール	
行政区	吹田市	
指定期間	平成31年4月～令和6年3月	


施設名称	吹田市北千里市民プール	
所在地	大阪府吹田市	
施設規模	屋外プール	
行政区	吹田市	
指定期間	平成31年4月～令和6年3月	

● **【中部エリア指定管理者実績】9拠点**

施設名称	若穂及び城山テニスコート	
所在地	長野県長野市	
施設規模	テニスコート場2か所	
行政区	長野市	
指定期間	平成29年4月～令和4年3月	

施設名称	湯にいくセンター	
所在地	長野県辰野町	
施設規模	温浴施設	
行政区	辰野町	
指定期間	平成29年4月～令和4年3月	

施設名称	しだれ栗森林公園	
所在地	長野県辰野町	
施設規模	キャンプ場、パークゴルフ場	
行政区	辰野町	
指定期間	平成29年4月～令和4年3月	

施設名称	伊豆市狩野川記念公園	
所在地	静岡県伊豆市	
施設規模	テニスコート、野球場、公園 他	
行政区	伊豆市	
指定期間	平成29年4月～令和4年3月	

施設名称	袋井 B&G 海洋センター
所在地	静岡県袋井市
施設規模	温水プール
行政区	袋井市
指定期間	平成26年4月～令和6年3月



施設名称	袋井体育センター
所在地	静岡県袋井市
施設規模	体育館
行政区	袋井市
指定期間	平成26年4月～令和6年3月



施設名称	サンライフ袋井
所在地	静岡県袋井市
施設規模	労働者福祉施設
行政区	袋井市
指定期間	平成26年4月～令和6年3月




施設名称	風見の丘
所在地	静岡県袋井市
施設規模	温水プール、トレーニング室 他
行政区	袋井市
指定期間	平成26年4月～令和6年3月





施設名称	湯の国会館
所在地	静岡県伊豆市
施設規模	温浴施設
行政区	伊豆市
指定期間	平成29年4月～令和3年3月





• 【九州エリア指定管理者実績】5拠点

施設名称	うきは市ゆうゆうセンター	
所在地	福岡県うきは市	
施設規模	温浴施設	
行政区	うきは市	
指定期間	平成27年4月～令和3年3月	

施設名称	長洲町総合スポーツセンター	
所在地	熊本県長洲町	
施設規模	アリーナ、温水プール、テニスコート、トレーニング室 他	
行政区	長洲町	
指定期間	平成23年10月～令和3年9月	

施設名称	玉名市社会体育施設（横島地区）	
所在地	熊本県玉名市	
施設規模	体育館、グラウンド 他	
行政区	玉名市	
指定期間	平成29年4月～令和4年3月	

施設名称	玉名市社会体育施設（天水地区）	
所在地	熊本県玉名市	
施設規模	体育館、グラウンド、テニスコート 他	
行政区	玉名市	
指定期間	平成29年4月～令和4年3月	

施設名称	玉名市社会体育施設（岱明地区）	
所在地	熊本県玉名市	
施設規模	体育館、グラウンド、プール 他	
行政区	玉名市	
指定期間	平成29年4月～令和4年3月	

2 運営実施体制

(1) 職員の確保と配置

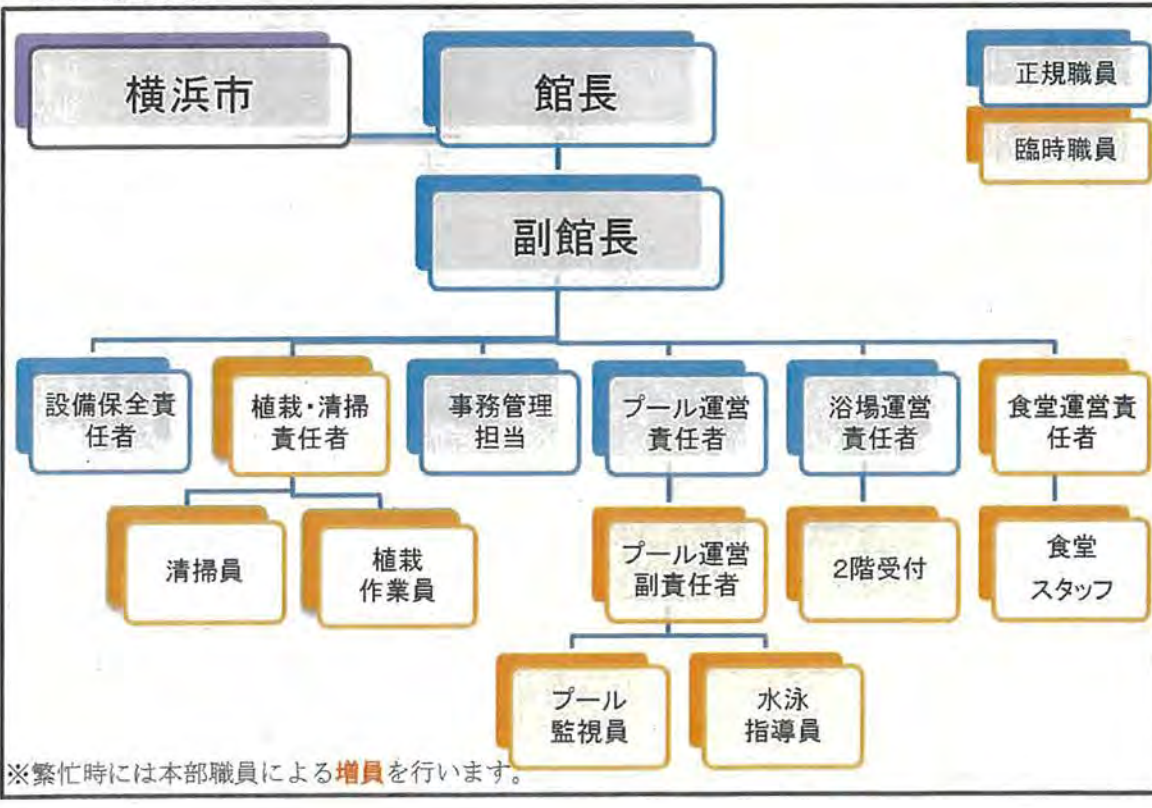
① 経験豊富な職員による万全の運営管理体制(運営組織)

(1) 充実した組織体制

- 当共同体は、施設運営の様々な業務に対し、経験のある職員や既に地域との繋がりをもち連携している職員等で構成します。安全・安心を最優先として、法令関係や利用者のさまざまな状況を踏まえた配慮などをします。
- 施設には、全体を統括する責任者(館長)、責任者を補佐し業務を指揮する副館長、施設保全の責任者、運営責任者、事務管理の担当をそれぞれ常駐させ、各人の責任と役割を明確にして、効率的に業務を実施します。
- また代表企業本社(鶴見区鶴見中央:施設から車で約10分 約3.8km)にサポート部署を置きます。さらに代表企業コールセンターが常時、業務をサポートします。
※災害時やBCPの拠点としても対応します。



【予定執行体制】



② 責任者の配置

- 経験豊富で必要十分な資格を持つ正社員を館長として常勤常駐させます。市との連絡調整をはじめ各種窓口対応、運営業務全般の統括を努めます。
- 館長の下に副館長を常勤常駐させます。館長を補佐するとともに、各担当のマネジメントを担当します。

【配置予定責任者】

職名	人数	業務内容	経験・資格等	雇用形態	所属
館長	1名	<ul style="list-style-type: none"> ・全体の統括 ・横浜市への報告、連絡、調整 ・対外折衝 ・館内調整事項全般 ・労務管理・経理 ・地域連携 ・維持管理・安全管理（点検、業者対応） ・利用団体との連絡調整、企画・広報等 	<ul style="list-style-type: none"> ・マネジメント経験10年以上 	正規	NC
副館長	1名	<ul style="list-style-type: none"> ・館長の代行・補佐 ・プール運営管理支援 ・教室運営管理支援（利用団体対応。自主事業 企画・広報等） ・苦情対応 	<ul style="list-style-type: none"> ・マネジメント経験5年以上 ・日赤水上安全法 ・日赤救急法救急員 	正規	ワコー

③ 配置職員の内訳

- 業務に必要な資格や豊富な経験を持つ者を以下のとおり配置します。

【配置職員内訳】

職種	人数	業務内容	経験・資格等	雇用形態	所属
設備保全責任者	1名	<ul style="list-style-type: none"> ・施設・設備管理全般の統括管理者 	<ul style="list-style-type: none"> ・施設管理業務経験5年以上 	正規	NC
清掃・植栽責任者	1名	<ul style="list-style-type: none"> ・清掃・植栽管理の統括責任者 	<ul style="list-style-type: none"> ・業務経験5年以上 	臨時職員	NC

清掃員	4名	・施設の日常清掃 ・施設の備品補充等	■	臨時職員	NC
植栽作業員	1名	・植栽・造園・ガーデニング業務	・実務経験3年以上の者	臨時職員	NC
事務管理担当	1名	・運営管理補助 ・運営経理業務	・実務経験3年以上の者	正規	NC
プール運営責任者	1名	・プール監視員の統括 ・水泳指導員の統括 ・シフト調整 ・教室運営	・日赤水上安全法 ■ ・類似施設責任者として5年以上経験のある者	正規	ワコー
プール運営副責任者	1名	・プール監視員の統括 ・水泳指導員の統括 ・シフト調整 ・教室運営	・日赤水上安全法 ■ ・類似施設責任者として3年以上経験のある者	臨時職員	ワコー
プール監視員	20名	・プール監視業務 ・プール水質管理業務 ・プール内清掃業務 ・日常点検業務 ・利用者案内	・満18歳以上(高校生を除く)で500メートル以上の泳力を有するもの ■	臨時職員	ワコー
水泳指導員	10名	・水泳指導業務 ・アクアビクス等の教室業務	・水泳教室にて指導経験が3年以上ある者	臨時職員	ワコー
総合受付員	10名	・利用者案内 ・各種教室申込窓口 ・電話対応	・公共施設等において受付の経験がある者	臨時職員	ワコー
浴場運営責任者	1名	・浴場の日常清掃 ・浴場内の備品の補充等 ・シフト調整	・ホテル、宿泊施設、温浴施設などで運営業務経験が3年以上ある者	正規	サンアメ
食堂運営責任者	1名	・食堂の売上等運営管理 ・飲食の提供および接客 ・飲食の仕入れおよび調理	■ ・飲食店等で店舗責任者経験が3年以上ある者	臨時職員	サンアメ
2階受付	10名	・利用者案内 ・2階でのタオル等の販売 ・電話対応 ・浴場の清掃対応	・温浴施設等において、受付・清掃の経験がある者	臨時職員	サンアメ
食堂(調理およびホール係)	4名	・飲食の提供および接客 ・飲食の調理 ・レジ打ち等付随業務	・飲食店においてホール、調理経験がある者	臨時職員	サンアメ

NC：代表企業(ナイスコミュニティ) ワコー：構成企業W(ワコーインターナショナル)
サンアメ：構成企業S(サンアメニティ)

(2) 管理運営体制

業務を円滑かつ安定的に実施できるよう各種会議を設定し、職員間の情報共有や意見交換等を行います。

管理運営方針の決定や各種計画の策定、検討等を行って、**継続的な業務改善**に努めます。

【各種会議の設定（例）】

名称	実施内容	館長	副館長	各責任者	各スタッフ	事務担当	本部社員	市担当課	頻度
運営委員会	管理運営方針の決定、各種計画の策定等	●	●				●		月1回
ふれーゆ運営会議	各業務報告、利用者ニーズ、業務改善策の検討	●	●	●		●			月1回
部門会議	業務履行状況の報告、サービス向上策の検討			●	●				月1回
市担当者報告会	業務報告等	●	●					●	月1回
施設保全会議	設備の保全(点検・保全・修繕)の検討	●	●	●	●				月1回
朝礼・終礼 (シフト引継時)	情報共有や業務引継等	●	●	●	●	●			毎日

勤務シフト例（シフト交替制）

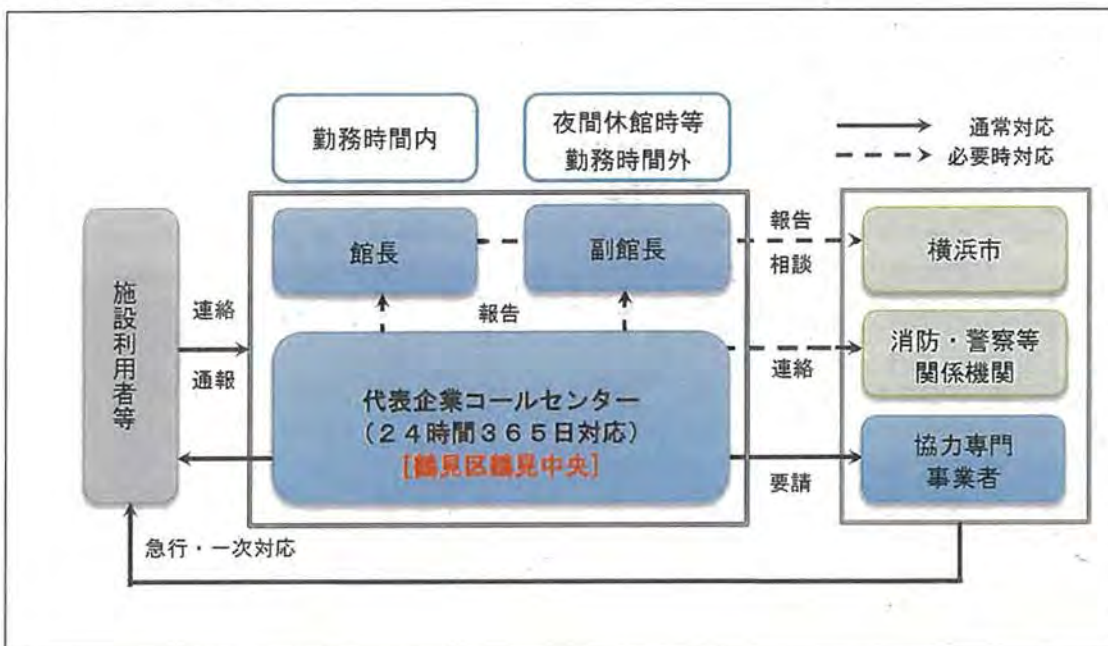
※館長・副館長はどちらか一人が必ず常駐 8:30～17:00

	月	火	水	木	金	土	日
館長							
副館長							
事務担当							
プール関係							
責任者							
臨時職員1							
臨時職員9							
臨時職員10							
浴室関係							
責任者							
臨時職員							
臨時職員							
臨時職員							
臨時職員							
レストラン関係							
責任者							
臨時職員							
臨時職員							
臨時職員							
臨時職員							

④ 市や関係先との連絡体制

- 当共同事業体は、**24時間365日対応**ができる体制を構築しています。
- 通常時・緊急時を問わず、勤務時間内外問わず**代表企業コールセンター（24時間365日受付）**にて連絡が取れる体制を整えます。
- 夜間・緊急時の連絡体制として、施設職員および当共同企業体各責任者・各担当者の電話番号を記載した『**緊急連絡網**』を作成し、市に提出いたします。

【連絡フロー図】



- 緊急時は、緊急対応体制を敷き、情報の共有化を図ります。横浜市をはじめ、消防・警察署、関係各機関と連携し、夜間・休日を問わず迅速な対応を行います。
- 代表企業コールセンターは、**代表企業本社内（鶴見区鶴見中央）**にあり、**代表企業社員**にて運営しております。外部委託ではありませんのでスムーズな対応が可能です。
- 当施設の専用フリーダイヤルを設定し、緊急時は代表企業コールセンター（鶴見区鶴見中央）にて**出動要員が夜間・休日でも待機**しておりますので、いつでも対応可能です。

管轄消防署: 入船消防出張所
〒230-0044 横浜市鶴見区弁天町10-3
連絡先: 045-505-0119

管轄警察署: 鶴見警察署
〒230-0051 鶴見区鶴見中央 4-33-9
連絡先: 045-504-0110

災害時や夜間の台風等の災害
対応処置等

- ・事前の施設見回り
（土嚢設置・ガラス保護）
- ・災害時の施設急行が早い!
＝被害を最小限に食い止める

⑤ 人材育成について

(1) 安定的に質の高い運営を実現

1. 人材育成方針

- 当共同事業体は、『お客様が安全で快適な施設利用をしていただけるように、ソフト・ハード両面からサポートできる人材育成』を目指し、その理念を具体化できる人材づくりを図っています。
- 当施設の指定管理者として求められるテクニカルスキルはもちろんのこと、ヒューマンスキルの向上を図ります。

育成方針

1. ハートフルな対応ができる人材づくり
2. 担当業務分野の確かな知識と技能を提供できる人材づくり
3. コンプライアンスを徹底し自覚した行動のできる人材づくり

- JT（職場内教育）を中心に、Off-JT（職場を離れて社内外において受ける教育訓練）と自己啓発（社員が主体的に実施）を相補的に組み合わせて、計画的・継続的に実施します。

2. 研修スケジュール

- 年間を通じて、新任者研修、現任者研修、専門研修を**計画的に実施**します。

研修名	場所	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3
新任者基本研修	本部	●												
着任時教育	施設	←—————→							随時	←—————→				
現任者研修														
基本研修	施設				●									
若手職員研修	本部				●									
中堅職員研修	本部				●									
責任者研修	本部				●									
防災訓練、救急救命	施設							●						
専門研修														
各種資格取得	外部								←————— 適時 —————→					
ITスキル対応	本部													●
社内内部監査員	本部								←————— 適時 —————→					

3. 研修一覧

- 共同事業体として基本研修、階層別研修、専門業務研修を実施します。

	項目	概要	対象	頻度
新任者研修	基本研修	電話応対、接遇、法令遵守、個人情報保護 Pマーク、ISO9001、ISO14001	新人	入社時
	施設研修	施設の体系、業務システム	新人	入社時
	OJT研修	OJTの進め方、育成の基本	新人	入社時
	2年目フォローアップ研修	仕事の振り返りとレベルアップ	新人	全1回
	着任時基本研修	指定管理全般、事業計画書および仕様書、マニュアル、人権、ユニバーサルサービス	新任	着任時
現任者研修	接遇マナー	接遇の基本姿勢、ロールプレイング	全員	年1回
	ユニバーサルサービス	高齢者や障がい者対応について正しい知識や適切な対応について学習	全員	年1回
	個人情報保護(Pマーク)	チェックテストを実施	全員	年1回
	法令遵守	業務関連法等の確認 倫理意識の涵養	全員	年1回
	ISO9001・ISO14001	活動項目、目的、目標等の理解	全員	年1回
	防災訓練・救急救命講習	消火訓練、応急処置、救命措置、AED取扱い	全員	年2回
	メンタルヘルス研修	心の健康づくり	中堅	全1回
	ハラスメント研修	パワーハラスメント等への正しい理解 ハラスメントを生まない職場風土の醸成	責任者	全1回
	責任者・リーダー研修	責任者・リーダーの育成	正規職員	全5回
専門研修	介護福祉士 認知症サポーター	資格を持つ社員による内部研修	全員	年1回
	保全工事部研修(ISO)	各回でテーマを設定	設備担当	年2回
	会計部門教育(ISO)	会計・簿記知識の教育	事務担当	年2回
	資格取得講座(外部)	1級・2級建築施工管理技士 建築物環境衛生管理技術者等	希望者	適時
	ISO9001・ISO14001 内部監査員研修	ISO9001 ISO14001 監査員養成(組織内規則・手順の運用状況チェック、監査技術の向上)	希望者	適時
	指定管理者研修	横浜市、指定管理者協会	希望者	適時

- 当施設の設置目的のために、職員のスキルアップを図ります。
類似施設の運用実績により「幅広いスキル」の習得を積極的に促します。マルチスタッフとした業務にも柔軟に対応できる人材を育成します。また、社内資格のほか必要に応じ、介護予防運動指導員、健康運動実績指導者、体育施設管理士等社外の資格取得も行います。
- 公の施設の管理代行者として、市の行政施策および本施設の設置目的を各職員一人ひとりが理解する必要があります。その考えのもと、公共事業従事者研修を実施し、積極的に市の政策への協力を行います。
- 公の施設管理に携わるために、専門研修を実施します。

研修名	対象者	頻度	概要
リーダー研修	館長/ 副館長	年2回	安全衛生管理、危機管理、個人情報保護、職場内教育(OJT)、地域特性等指定管理施設ならではのマネジメント手法を中心に責任者の心得や知識を習得
安全管理研修 (救命救急訓練等)	全員	月1回	救命救急法(AED使用等)、避難誘導の確認等を習得
危機管理研修	全員	月1回	防災・防犯対策、緊急時対応等について実践的な知識やノウハウを学ぶ
インストラクター研修	教室 担当者	年2回	市民の方々に提供するサービスと直結してくるインストラクターの質を向上
接遇マナー研修	全員	年2回	挨拶、正しい敬語の使い方、電話応対等、お客様への『ホスピタリティ』を養う指導を徹底
公共事業従事者研修	全員	年2回	横浜市の管理代行者として、横浜市の行政施策および本施設の設置目的を各職員一人ひとりが理解する必要があります。その考えのもと、公共事業従事者研修を実施し、積極的に横浜市の政策への協力実施
新人研修	新人	随時	業務概要、安全管理、接遇マナー等の総合的に学習
スキルアップ研修	希望者	適宜	業務上必要な資格の取得、技術向上などを図る
コンプライアンス研修	全員	年1回	順法意識の向上のため、最新事例も踏まえ、法令遵守の基本や現場での取組方法等を学ぶ
個人情報保護研修	全員	年1回	個人情報保護の基本事項や現場での具体的な対策等を学び、理解を深める。※「小テスト」も実施
他施設の見学	館長等	年1回	類似施設見学で得た知見を自社業務に積極的に反映
避難訓練/防災訓練	全員	年2回	地震・火災等発生時の避難対応(特に経路確認、利用者誘導等)、消火活動等を現場にて実践



(2) ハートフルな対応のできる人材づくりを重視

1. ハートフルな対応を目指したマナー研修

- 施設職員だけでなく、コールセンターの職員も含めて、全員が「おもてなしの心」を常に持って、入居者や電話問い合わせ等に対応できるよう教育、研修を徹底します。
- 利用されている方はさまざまな特性や状況をお持ちだと思います。要望を端的に伝えられるとは限りません。相手に応じて丁寧に話をうかがい、**主訴をつかんだうえで**必要と思われる案内を行います。
- 研修会社出身の研修専門の社員が代表企業グループに在籍しており、専用の教育プログラムを作成し研修を実施して、技能の定着を図ります。

【マナー研修例】

項目	内容
あいさつ	電話だけでなく現地においてもマナーの基本であることを理解
身だしなみ	清潔感のある身だしなみ
言葉遣い	クッション言葉や専門用語の言い換え
窓口・電話対応	3コール以内、名乗り、傾聴
クレーム対応	責任感をもって誠意ある対応を行う重要性を理解

【清潔感のある身だしなみ】



【接遇研修資料】



2. ユニバーサルな対応を目指した教育

- 当施設は、高齢者や障がい者が数多く利用されています。疑似体験研修等を行って、職員がそういった利用者の**身体特性や気持ち等を理解**する取り組みを行います。
- 代表企業グループは、**鶴見区に訪問介護および居宅介護支援事業所を開設**しています。地域に根差した温もりのある心に寄り添う介護人材を育成するために、「**ナイスコミュニティー福祉力レッジ**」を開校して介護職員初任者研修も実施しています。
- 当共同事業体職員にも、介護職員初任者研修および認知症サポーター講座を受講を推奨します。



介護職員初任者研修とは

介護職員初任者研修とは、従来のホームヘルパー資格が廃止されることに伴い、平成25年4月から新たに始まった介護人材の育成を目的とした研修制度です。介護職員初任者研修は、在宅・施設で働く上で必要となる基本的知識・技術を習得を学ぶことを目的としており、今後介護業界で働く人材が最低に受講すべき研修に位置づけられています。



研修内容	ホームヘルパー2級	介護職員初任者研修
研修時間	130時間	130時間
資格取得	あり	なし
終了試験	なし	あり

(1) 市民の雇用の促進

代表企業をはじめ構成企業には、横浜市在住の社員が多く在籍しているため、本指定管理者業務を実施させていただくにあたって、館内に配置する職員は可能な限り「**横浜市内在住の社員**」を職員として配置します。(知識・経験に加え、地域特性をよく理解しております)

しかし、新しい考えを取り入れることも必要なため、多種多様な経験者も配置して常に改善に取り組める運営環境をと整えます。

また、臨時職員も市内の方を優先的に雇用していきます。

【地域雇用は、以下のメリットも期待できます】

- 地域の雇用促進で活性化に寄与します。
- 地域の雇用により、より身近な情報や意見が集約できるため運営に反映できます。
- 地域にお住まいの方々との交流により、口コミ効果が期待できます。
- 地域雇用者は災害時も自宅との往来が可能で柔軟な対応が期待できます。

(2) 高齢者・障がい者雇用の促進等

当共同事業体は、年齢や障がいの有無に関わらず、働きたい人が雇用の機会を得ることができ、社会づくりに貢献します。

1. 高齢者の積極雇用

代表企業グループの清掃・介護・管理員業務等を行っている関連会社では、**60歳以上の雇用人数は711名。最高齢は85歳で2名**です。

2. 障がい者の雇用促進等

- 令和2年1月1日現在、障がい者法定雇用率は2.7%であり、今後も継続して雇用促進に努めます。
- 「ナイス小豆島オリーブの森」(詳細後述)にて障がい者の就労の場として、農作業の一部を御協力いただくことで、基礎的な知識や技能の習得を支援しています。
(後述 P66 社会貢献としての取り組みに記載)
- 穫され、精製されたオリーブオイル等は代表企業グループ会社で買い取り、販売促進用 物品として利用する等、障がい者の自立支援を応援する活動を行っています。

(3) 育児休業制度の活用状況

代表企業は、育児休業規程を作成し、従業員が育児と仕事を両立できるように支援しています。直近の取得実績は以下のとおりです。

【直近5年間（平成年27月4日～令和2年8月31日）】

産前産後休業・育児休業取得者	
保育園落選による育児休業延長者	
保育園落選による退職者	

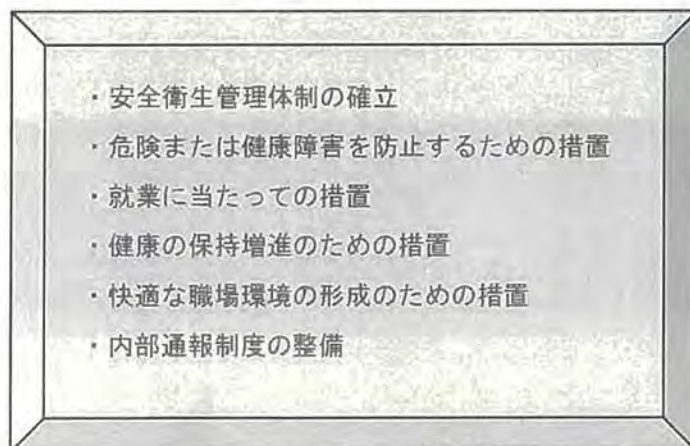
【直近1年間（平成31年4月1日～令和2年3月31日）】 **★取得率 100%**

出産した者	
上記のうち育児休業を取得した者	
令和2年9月1日時点において産休・育休取得中の者	

<参考> 育児休業取得率全国平均（「平成30年度雇用均等基本調査（事業所調査）結果より」）
【女性：82.2% / 男性：6.16%】
（平成28年10月1日～平成29年9月30日の1年間の在職中の出産に対して平成30年10月1日までに育児休業を開始または申出した者の割合）

(4) 誰もが安心して働けるように

職場における職員の安全と健康を確保するとともに快適な職場環境の形成を促進します。



(5) 利用料金等収受金の取扱・管理体制の整備

- 施設内の利用料金等の現金を適切に管理するため、収受後は各部門責任者にて確認後、経理担当事務が帳簿に記帳後、複数名で確認（館長もしくは、副館長）、館長もしくは副館長の管理する金庫へ保管をします。

また警備会社へ回収を委託の上、金融機関の専用管理口座に入金するものとします。

1. 現金取扱体制の構築

【現金取扱体制】

- 利用料は公金であるということを十分に認識し、**厳格なチェック体制**のもと万が一のない管理体制。
- 日常的なチェック体制においても複数の職員及び責任者が現金の取り扱いに関してチェックを行い、迅速かつ確実に現金を取り扱います。
- 現金の管理は帳簿類を整備するとともに、適宜複数名による定期・不定期に確認を行い厳正に管理します。
- 年に2回帳簿類による現金管理が適正に実施されているか本部による会計監査等然るべき監査を行い適正性の担保をします。

2. 現金の取り扱いフロー

(2) 利用者のニーズ・要望・苦情への対応

① 利用者ニーズの把握と的確な対応

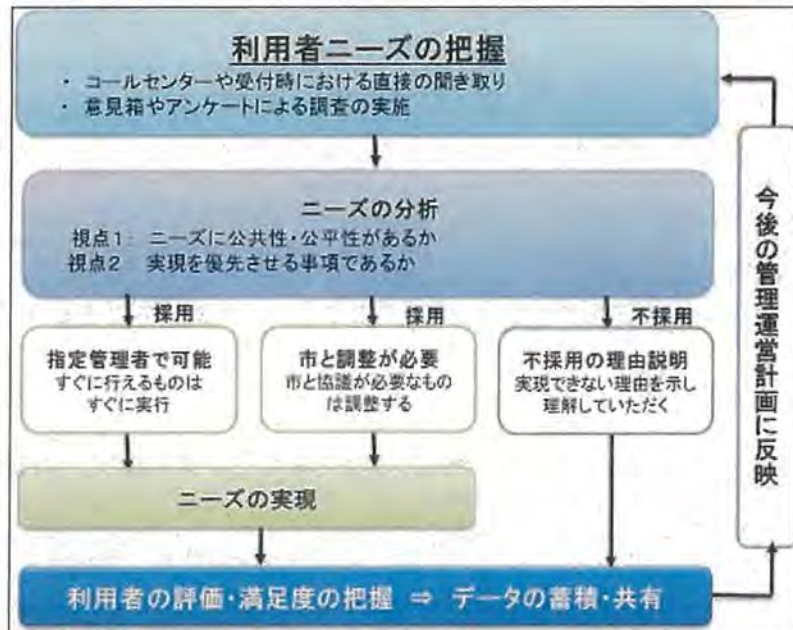
(1) 多様な手法による入居者ニーズ・意見の把握

- 当施設は高齢者を含め、様々な年代の方が利用されており、御意見・御要望も多種多様であると思われます。当企業体では、以下の方法により、できるだけ幅広く収集します。

方法	概要	実施頻度
御意見箱の設置	当施設のフロントやレストランに、御意見箱と「意見・要望メモ」 筆記用具を設置します。	常時
直接の聞き取り	受付時に積極的なコミュニケーションを心がけ利用者から直に聞き取りを行います。	常時
施設外での聞き取り	地域施設での聞き取り（過去利用者からのご意見・・・なぜひりてしない等のご意見を聴取します）	訪問時 等
相談窓口の設置	コールセンターの電話にて意見・要望を受け付けます。	常時
ホームページ	当施設のホームページにお問い合わせフォームを作成し、メールでの意見・要望を受け付けます。	常時

(2) 利用者ニーズ・意見の反映フロー

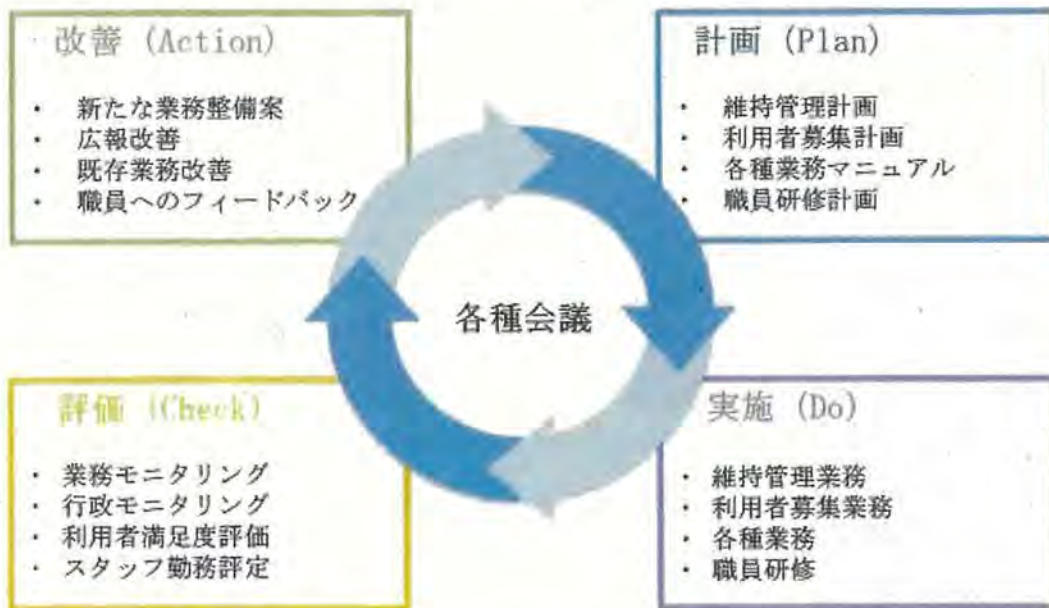
- 利用者から収集した意見・要望等は集計・分析を行い、定期的に関催する各種会議にて職員で共有します。
- 緊急性、重要性、公共性、公平性といった視点から分析し、優先順位を付け、緊急性の高いもの、現場で即時対応可能なものから順次、業務に反映させます。
- 指定管理者の業務範囲を超える、あるいは重大な事案等は、対応策を用意した上で、市担当部署と協議します。



御意見等の反映は、掲示板・ホームページにて開示・報告します。
※対応結果・経過・理由により対応 出来ない等もしっかり開示します。

(3) PDCAマネジメントサイクルによる継続的な業務改善

- 実施された計画が目標通りの効果を得ることができたかを確認し、効果が出たものは継続し、そうでないものは改善を行うことで、常に最良のサービスが提供できるよう努力し続けます。
- モニタリングは、自己モニタリング、利用者モニタリング、行政モニタリングを年 1 回実施します。加えて、指定管理期間中に 1 回、外部専門家による第三者評価も導入したいと考えています。



(4) 苦情対応と信頼関係の構築

1. 基本的な考え方

当共同事業体では、苦情はクレームではなく**カスタマーリクエスト (CR)**と捉えております。

改善の絶好の機会となることも多く、貴重な御意見であることと認識して積極的に対応いたします。トラブル対応によって「お客様との信頼がより深まることが多い」と日頃の業務を通じて実感しております。

対応後の満足度や信頼感は最大になるため信頼関係をより強いものとします。

基本対応マニュアルによる、職員の対応の均一化を図り、しっかりとお申し出の内容を確認の上、ポイントを把握し、迅速に対応をいたします。受付担当者だけでなく、職員が一体となり対応をすることで早期解決を図ります。また、必ず複数人での対応を行いCRの共有化を図ります。

内容は、各種会議にて共有し、協議等を行います。以後の対策も同時に行いマニュアルのアップデート、システム内でのデータ化を行います。必要な事象は、発生次第、速やかに市へ報告します。匿名の場合も考慮し、開示を行います。対応した事象は月次報告いたします。

CR対応の研修も定期的に行います。(過去：法律事務所によるクレーム対応講義や各業界団体の講義等開催)

利用者の方から頂いたCRに対する回答は、お客様の声(御意見・御要望等)として1階コリドールに設置予定の掲示板やホームページに回答も併せて掲示します。

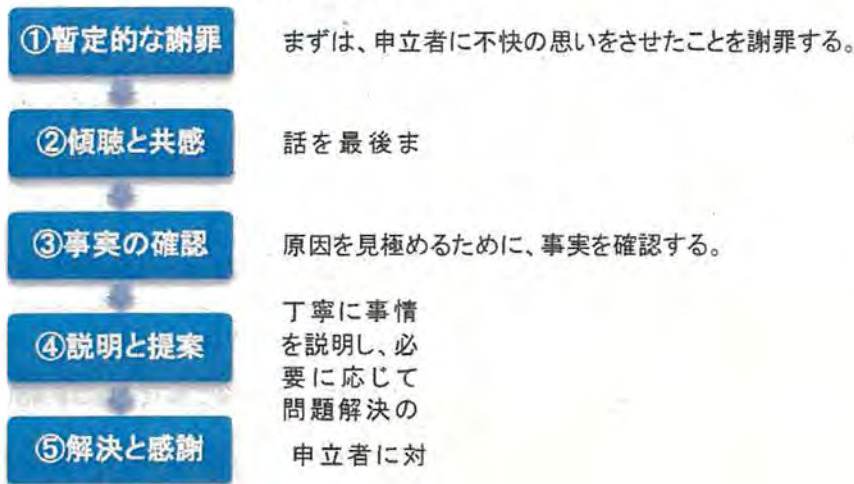
2. 対応体制の構築

- 意見・要望対応の最適な仕組みの構築にあたっては、苦情対応マネジメントシステムの国際規格であるISO 10002の考え方を参考に、対応体制、対応方針、対応プロセス等を明確にします。
- 対応には一定の基準を保つようにマニュアルを整備します。そのマニュアルに基づき落ち着いてヒアリングを行い丁寧に対応します。
- 利用者からの意見・要望には、対応した職員が、一次対応者として適切かつ誠意ある態度で対応するとともに、館長へ報告します。
- 館長は必要に応じて市への報告を行うほか、当共同事業体全体で改善に努めます。

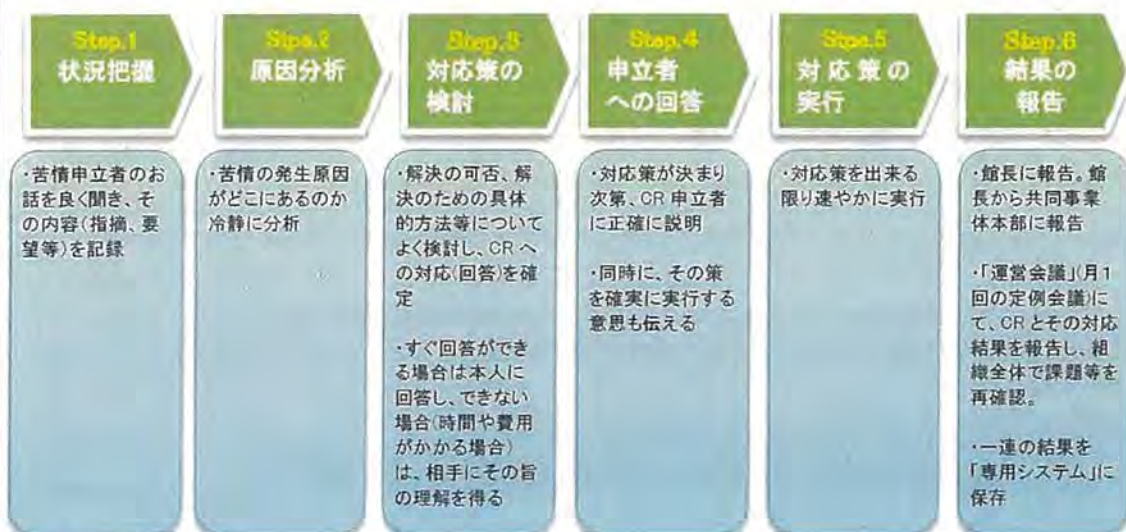
3. 誠意ある対応と迅速な処理（初期対応）

- これまでの各事業体の経験を活かし、「同じCRを長期化させない」「CRをトラブルに発展させない」事を念頭に、**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。

<CRへの



- CRへの初期対応が済んだ後は、下図のような流れの中で、課題の解決等に向けて、現場だけでなく、**共同事業体全体で適切に対応**していきます。



(3)個人情報保護・情報公開、法令遵守、環境への配慮、 施設の公共性・公平性に基づいた利用の確保

① 個人情報保護への取り組みについて

(1) プライバシーマーク認証に基づく継続的な改善

- 代表企業をはじめ構成企業全てが、一般財団法人日本情報経済社会推進協会が認定した事業者が付与する「**プライバシーマーク(Pマーク)**」を取得しており、厳格なPMS(個人情報保護マネジメントシステム)の運用により、個人情報の漏えいを防止するとともに、システム自体も含めて個人情報保護の取り組みの継続的な改善に努めています。
- 各企業の個人情報保護方針はホームページで外部に公表しています。



代表企業の個人情報保護方針

ナイスコミュニティー株式会社(以下「当社」といいます。)は、主にマンション・戸建・ビルの管理業務および不動産の売買、賃貸、それらの代理・仲介、管理その他付帯する業務を行う会社です。当社は、管理業務等に関するお客様の個人情報をお預かりすることに際し、個人情報保護の重要性とお客様の信頼に対する責任を十分認識し、次の事項を含む個人情報保護方針を定め、これを実施し、かつ維持することを宣言いたします。

- 当社は、全ての事業で取扱う個人情報及び従業者等の個人情報の取扱いに関し、個人情報の取扱いに関する法令、国が定める指針その他の規範を遵守いたします。更に、日本工業規格「個人情報保護マネジメントシステム—要求事項」(JIS Q15001)に準拠した個人情報保護マネジメントシステムを策定し、個人情報を保護いたします。
- 当社は、個人情報の取得、利用にあたっては、その利用目的を特定することとし、特定された利用目的の達成に必要な範囲を超えた個人情報の取り扱い(目的外利用)はいたしません。また、目的外利用を行わないための措置を講じます。
- 当社は、ご本人の同意を得ている場合や法令に基づく場合等を除き、取得した個人情報を第三者に提供することはありません。
- 当社は、個人情報の取扱いに関する苦情及び相談を受けた場合は、その内容について迅速に事実関係等を調査し、合理的な期間内に誠意をもって対応いたします。
- 当社は、取得した個人情報を適切に管理するため、組織的・人的・物理的・技術的な安全対策措置を講じ、個人情報の漏えい、滅失又は毀損の防止及び是正に取り組めます。
- 当社は、社会情勢・環境の変化を踏まえて、継続的に個人情報保護に関する個人情報保護マネジメントシステムを見直し、個人情報保護への取り組みを改善していきます。

また、構成企業Wには、**プライバシーマーク審査員**が在籍しておりますので、運用状況の確認や実施状況の確認などに加え、最新の制度内容に準拠した運用が可能です。次の通り、個人情報管理のための体制や仕組みを確立します。

	具体的な内容
組織体制の確立	会社全体の個人情報管理を統括する「個人情報保護管理者」の下、本施設に「個人情報保護責任者」(＝副館長)を配置。当管理者が、本施設での個人情報の管理状況等を一元的に点検・指導
独自の規程・マニュアルの整備	本施設独自の「個人情報保護マニュアル」を作成して全スタッフに周知 ※マニュアル内容は、適宜、見直し・更新を実施
利用者対応の方針(情報取得時等)	「個人情報保護方針」を本施設の場内や弊社ホームページで公開 申請書等の記入事項は個人情報を含めて最小限にする 個人情報の取得が必要な場合、目的・取扱範囲を明示し、本人同意を得る

(2) 職員教育の徹底

- 事業年度ごとに策定する「**教育計画書**」に基づいて職員に対する教育や各部門の部内教育を行っています。具体的には、着任時点および年2回の教育指導を行い、理解度テストにより職員の理解度を把握し、不十分な職員に対しては再度教育を実施します。
- 年に2回代表企業オリジナルのチェックシートを用いた部門の責任者による監査、年1回の代表企業の社員による監査を毎年実施します。
- 当共同事業体は業務を通じて得た個人情報を第三者に漏らすことがないように、雇用者・退職者、業務の一部を再委託した場合には再委託先とも、必ず守秘義務契約を締結します。
- 「雇用契約書」で個人情報保護遵守の義務を規定し、全スタッフ（臨時職員等）に対し個人情報保護遵守の「制約」を義務づけ、外部業者には「契約書」により、個人情報保護遵守を義務づけ、**臨時職員を含む全スタッフを対象に「個人情報保護研修」(年1回)を実施**します。

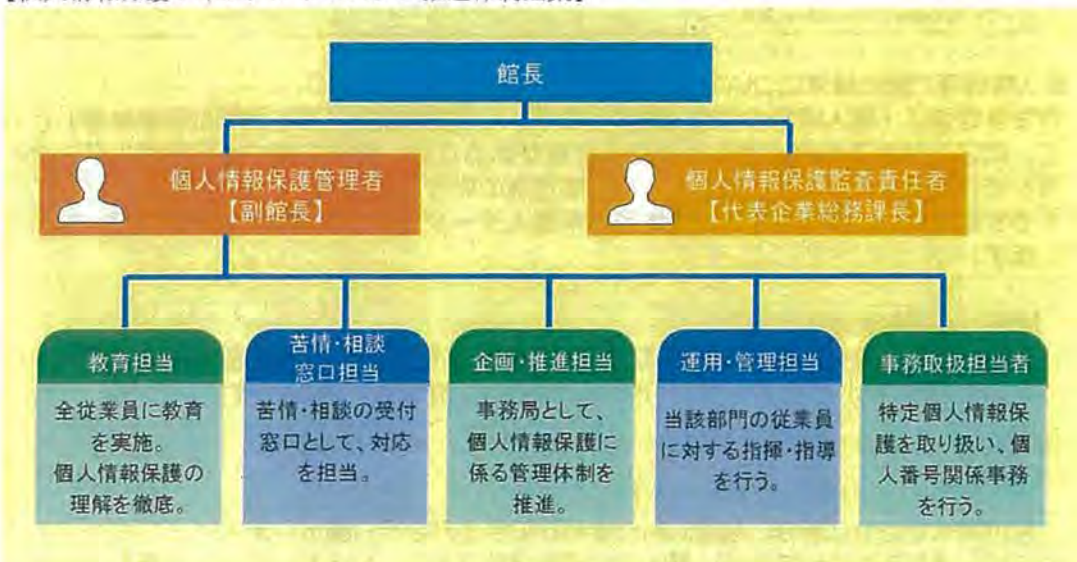
【職員教育の徹底】

項目	概要	頻度
教育指導	理解度テスト→不十分な社員に対しては再度教育	着任時点および年2回
監査	事業部の責任者によるオリジナルのチェックシートによる監査	年2回
	他事業部の社員による監査	年1回

(3) 組織体制

- 個人情報保護マネジメントシステム推進体制は、下図のとおりです。副館長をシステムの実施と運用に関する責任と権限を持つ個人情報保護管理者とし、代表企業総務課長を監査の実施と報告に関する責任と権限を持つ個人情報保護監査責任者としています。さらに、個人情報保護に関する教育担当や苦情・相談窓口担当等を設置し、全社的に個人情報保護マネジメントシステムを推進する体制を構築しています。

【個人情報保護マネジメントシステム推進体制図案】



※各担当の役割と責任は、**個人情報保護規程特定個人情報安全管理措置規程**で定める。

『取り組みの一例』

メール送信に起因する個人情報漏洩への対策として、一斉送信の禁止や添付ファイルの「PDF変換」、送信前の上席者ダブルチェック等を徹底。

多数の個人情報を含む書類の郵送物については、送付前に内容書類に間違いがないかのダブルチェックの上、配達証明郵便を必須とする。

上記のような厳しいルールを定め、通達しています。これらを朝礼時に唱和し、利用者の信頼に対し、重大な責任を負っていることを職員一人ひとりが常に認識するよう勤めています。

「施設」における管理方法

1. 完全分離型

当共同事業体は運營業務において、お預かりしたデータや各種情報、個人情報を入力するシステムは、専用のイントラネット回線としており、インターネット回線と完全に切り離し、情報漏洩、ウィルス感染等が生じないよう徹底しております。

本業務におきましては、施設システム専用のパソコンと、各企業とのパソコンは接続せず、完全に切り離いたします。

2. 多重セキュリティによる管理

施設事務所内におけるセキュリティを複数に渡って対策を行うことで、厳重な管理が行えます。具体的には、「1. 事務所入口のセキュリティ」「2. 受付および接客スペースの完全分離(事務所スペース入口に施錠可能な扉を設置)」「3. 退社時の鍵付キャビネットへのパソコン保管」といったセキュリティを行います。

(4) 情報公開への取り組み

1) 個人情報等の開示請求について

指定管理者は「個人情報の保護に関する法律」に規定される「個人情報取扱事業者」として、同法の定める義務規定を順守する必要があるため、同法に基づく保有個人データの開示等請求に適切対応するために「指定管理者の保有する個人データの開示等の請求に関する標準規程」に準拠して「保有する保有個人データの開示等に関する標準規程」を作成します。

2) 情報の公開開示請求について

「横浜市の保有する情報の公開に関する条例」に則った「指定管理者の情報の公開に関する標準規程」を基準として「ふれーゆ情報公開規程」を策定します。

- 規程を職員等の関係者へ周知・教育を行います。
- 開示請求があった際は、規定に則り速やかに手続きを行い開示します。
- 法令・規程等の定めにより、開示等の御請求に対して、開示等の処置にお答えできない場合もございます。(非開示情報)

② 法令順守

(1) 行政関連法規、労働関連法規、施設関連法規等の法令遵守の考え方と取り組み方

各種法令等について

指定管理者として、各種関連法規に基づいて適切かつ的確に運営していくために、まずは運営に関わる職員が各種条例、規則、要綱をしっかりと理解する必要があります。知識や経験不足、法令等の理解不足などにより、履行遅滞、不完全履行、履行不能などの善管注意義務違反やコンプライアンス違反となることが絶対にないよう職員への教育や啓発が最も重要と考えております。

- 当共同事業体は、法令等（企業論理、関係法令、条例・業界のガイドラインおよび社内規程）を遵守し、コンプライアンスの徹底を図ることを目的として「コンプライアンス規程」を定めています。これに基づき、コンプライアンスプログラム、教育の検討・決定、相談・通報を受けたコンプライアンス違反行為等の調査・対応、是正措置、再発防止対策の検討・決定を行っています。具体的には、内部統制のため『コンプライアンス推進委員会』による活動を行っています。共同事業体各社・各事業部署の職員および社員から選任された『コンプライアンス推進委員』が毎回テーマを決めて、より多くの具体的事例や考え方を反映させ、また、全員で取り組む意識を継続して持たせる意味も含めて、事業部の全社員から意見を徴収したうえでリスクアセスメントのディスカッションを行い、3箇月毎に開催される委員会において報告します。委員会にて協議、指導された方針は各事業部にフィードバックする取り組みを行っています。
- 定期的、継続的に行うことで、風化させず常に新たな気持ちで法令に対する認識をさせる仕組みづくりをしています。
- 新規職員や臨時職員に対しては、前述の研修において、企業や法律が企業倫理を遵守すること、消費者・取引先・株主・地域社会・従業員など会社関係者の期待・要望に応えるための体制であることを徹底的に認識させ、身近な不祥事の実例を参考に企業による不祥事の発生原因を一緒に考えています。

各規程（抜粋）	
就業規則	給与規程
個人情報保護規程	職務権限規程
育児休業規程	介護休業規程
コンプライアンス規程	セクハラ防止規程
内部統制規程	情報システム管理規程
PC・携帯・電子メールモニタリング規程 ～ 等々	

③ 環境配慮行動について

(1) 環境マネジメントシステムの運用

1. ISO14001の認証取得

- 代表企業は、社会経済的ニーズとバランスをとりながら環境を保護し、変化する環境状態に対応し続けています。ISO9001 品質マネジメントシステムと併せて以下の方針を定めています。

ナイスコミュニティー株式会社は、高度化・多様化する顧客のニーズ・期待を把握し、継続的改善を図ることにより、可能な限りお客様に満足いただける高品質の製品・サービスをマンション・ビル・戸建て等の管理業務に対し提供します。と同時に、改修工事等の事業活動を通じて環境保全・保護に取り組み、社会に貢献します。その際、法規制はもとより当社が同意するその他の要求事項を順守します。方針において意図した成果を達成するため目標を設定し、活動するとともに定期的に目標を見直します。この方針は文書化し、全従業員に周知徹底するとともに、社外へも公表します。

2001年6月1日[制定]
2019年9月2日[改訂]
ナイスコミュニティー株式会社
代表取締役社長 黒髪 芳彦

- 部署ごとに年度目標を定め、二酸化炭素排出量の削減、省エネルギー活動、環境保全活動の推進等に取り組んでいます。
- 当共同事業体の運用も準拠して取り組みます。

2. 指定管理業務における環境配慮の取り組み

- 「横浜市環境マネジメントシステム」の基本理念を理解し、同行動指針に沿って業務を実施します。

事務所内照明	<ul style="list-style-type: none"> 業務を行ううえで必要な場所、部屋のみ照明を点灯する 移動に使用しない通路や廊下は基本的に消灯する
冷暖房	<ul style="list-style-type: none"> 冷房使用時の室温は原則28℃に設定する 暖房使用時の室温は原則20℃に設定する
パソコン	<ul style="list-style-type: none"> 昼休み等1時間以上使用しない場合はスリープモードに設定する 外出中は必ず電源をOFFにする
超過勤務削減	<ul style="list-style-type: none"> 就業時間後は速やかに帰宅 「NO残業デー」の設定で意識改革
コピー用紙	<ul style="list-style-type: none"> 両面印刷・割り付け・Nアップ印刷を励行する イントラネット・スマートフォンを活用しペーパーレス化を図る
一般ごみ	<ul style="list-style-type: none"> リサイクル可能な物と分別する ・マイバッグ等の推進 裁断したり潰したりして体積を減らす
資機材・備品	<ul style="list-style-type: none"> 環境に配慮した物品を調達する (エコマーク・グリーン購入等の各環境ラベル品の調達)
エコキャップ	<ul style="list-style-type: none"> 回収し、焼却時に排出するCO2を削減する (再生プラスチック原料として換金され途上国の医療支援等へ充当)
服装	<ul style="list-style-type: none"> クールビズ・ウォームビズの実施

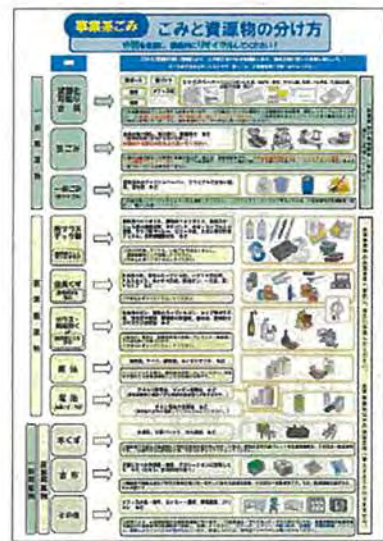
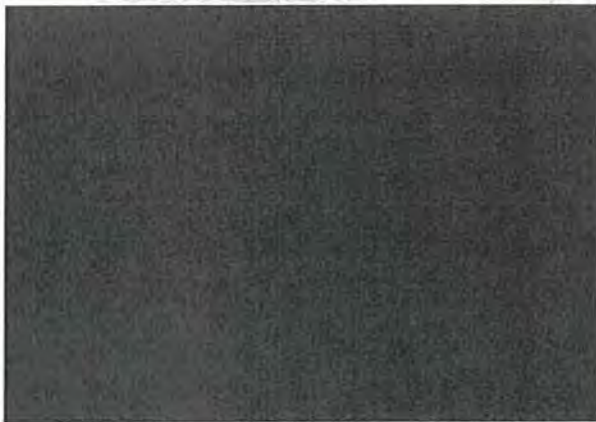
(2) ヨコハマ3R夢プランの取り組み

- 持続可能な循環型社会構築に向け横浜市の一般廃棄物処理計画「ヨコハマ3R夢プラン推進計画」に則り、3R行動を取り組んでまいります。
- とりわけ3Rで最も環境にやさしい「**リデュース（発生抑制）**」の**取り組み**を進めて、ごみと資源の総排出量を削減し、環境負荷の更なる低減を図ります。

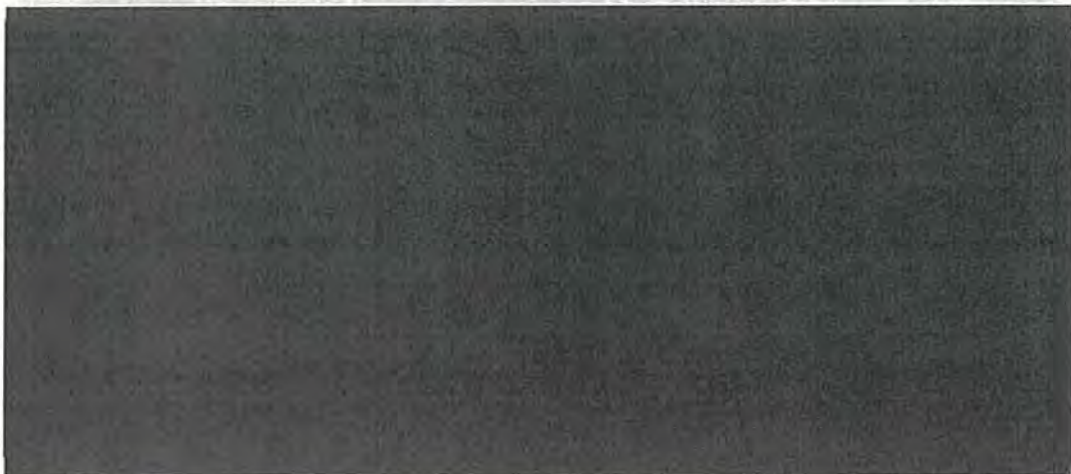


1. 更なる分別の徹底（発生抑制）
施設各所に分別表の掲示

2. 毎日のゴミ排出チェック
毎日のチェックをすることで、意識を継続しつつ
排出量の抑制に努めます。



3. 環境マネジメントシステム手順書に準拠した運営・管理



- 2021年度までに推進計画【基本目標1】「ごみと資源の総量」3%以上の削減目標の達成、【基本目標2】温室効果ガス25%の削減が達成されるよう、取り組んでまいります。

- 推進計画の5つの「つながる」プロジェクトの推進
 「福祉とつながる」「地域とつながる」「安心につながる災害対策」「活力につながる公民連携」「未来につながる循環インフラ」いずれのプロジェクトにも大きく関わる施設であると言えますので、進んで取り組んでまいります。
- 「横浜市グリーン購入の推進に関わる基本方針」に基づき、環境に配慮した物品等の調達を進めます。

<国及び第三者機関の取組による環境ラベル>



<表示識別マーク・その他のマーク>



Ni・Cd	Ni・MH	Li-ion	Pb	∞PVC	紙パック
記号 があわせて表示される場合もあります					

(3) エコキャップ回収

代表企業では、社内にEMS推進事務局を設置しエコキャップを本社・支店で回収を行っております。回収したエコキャップは、NPO法人に送っており、過去8年間で累計 224,586 個寄付しています。

寄付したエコキャップは再生プラスチック原料として換金され、医療支援・ワクチン支援や障がい者支援、子どもたちへの環境教育等様々な社会貢献に充てられています。

当施設でもエコキャップの回収箱の設置・ポスターの掲示等を行い、エコキャップの回収を推進します。

エコキャップ
回収箱

フェイスコミュニケーション株式会社
〒220-8501 神奈川県横浜市都筑区東都筑1-1-1
TEL: 045-504-3498

今年回収個数	7,153 個	累計回収(2017/1/1~2022/1/31時点)	147,462 個
--------	---------	----------------------------	-----------

※回収したエコキャップは再生プラスチック原料として換金され、医療支援やワクチン支援、子どもたちへの環境教育等に活用されています。

※回収したエコキャップは再生プラスチック原料として換金され、医療支援やワクチン支援、子どもたちへの環境教育等に活用されています。

※回収したエコキャップは再生プラスチック原料として換金され、医療支援やワクチン支援、子どもたちへの環境教育等に活用されています。

※回収したエコキャップは再生プラスチック原料として換金され、医療支援やワクチン支援、子どもたちへの環境教育等に活用されています。

(4) SDGs (Sustainable Development Goals, 持続可能な開発目標) への取り組み

代表企業グループは、第1期よりかながわSDGsパートナーに登録しております。

- 企業経営において「SDGs」への積極的な取り組みが求められるなか、「耐震」、「環境貢献」、「健康」および「国産材の活用」を事業の重要なテーマとしてより一層の推進を図り、グループを上げて戦略的に対応していきます。
- 本社のある神奈川県において、「かながわSDGsパートナー」登録企業として、「持続可能な都市（包括的で安全かつ強靱で持続可能な都市および人間居住を実現）」、「持続可能な消費生産形態の確保」を目標として事業活動を行っています。



グループ一体で「脱炭素」に取り組みSDGsに貢献

- 世界的な規模で地球温暖化防止対策への取り組みが進んでいます。代表企業グループは、木材流通をはじめ木造建築等をドメインとするグループの事業を通じて、「脱炭素」社会の実現に向けて積極的に取り組んでいます。
- ZEH（ネット・ゼロ・エネルギーハウス）を地域の工務店を通じてエンドユーザーに提案するほか、再生可能エネルギーやサステナブルな資源である木材利用の促進を図るなど、商品およびサービスをトータル提案できる体制を構築していきます。



私たちがつくる
持続可能な社会
SUSTAINABLE
DEVELOPMENT
GOALS

2030年に向けて
世界が合意した
「持続可能な開発目標」です

このバッジは、SDGsの普及啓発を目的に横浜市の障がい者就労継続作業所「さらい工房」の協力のもと作製しました。素材には社有林（徳島県・森林認証林）から伐り出し、新国立競技場で使用されている杉の軒庇ルーバー材の予備を用いました。

ナイス株式会社
コーポレートコミュニケーション部
NICEナイス (非売品) 転売禁止



このバッジはSDGsの普及啓発を目的に、横浜市の障がい者 就労継続作業所「さらい工房」の協力のもと作製しました。

素材には社有林（徳島県・森林認証林）から切り出し、国立競技場に納材した杉の軒庇のルーバー材の予備を用いました。

(5) エコチューニング

構成企業Sはエコチューニング推進センターが定める、エコチューニング事業者認定制度要綱第5条に基づき、2020年3月1日に**エコチューニング事業者**として認定されています。

エコチューニングとは、低炭素社会の実現に向けて、業務用当の建築物から排出される温室効果ガスを削減するため、建築物の快適性や生産性を確保しつつ、設備機器・システムの適切な運用改善等を行うことをいいます。

「エコチューニングにおける運用改善」とは、エネルギーの使用状況等を詳細に分析し、軽微な投資で可能となる削減対策も含め、設備機器・システムを適切に運用することにより温室効果ガスの排出削減等を行うことをいいます。



(6) 環境社会検定試験 (eco 検定の推奨)

- 環境への配慮とともにSDGsを理解するツールとして、環境社会検定試験 (eco 検定) を推奨して環境への取り組みを加速しております。
- 環境や社会の配慮した製品・サービスを展開するべく、知識の向上に努めます。



(7) 環境保全を目的とした山林の取得・育成

- 木や植物は、地球温暖化の原因の一つである炭酸ガスを取り込み、炭素を固定化する機能を持っており、温室効果ガス排出量の削減に役立ちます。代表企業グループは**利益の一部を山林取得**にあて、保全・育成に取り組んでいます。

山林を「ナイスの森」として保全・育成

- 令和2年9月現在、所有する山林は8ヶ所で、総面積は2,021.3ヘクタール（東京都港区に相当する面積）となっています。

熊野の森 (和歌山県新宮市)	丹沢の森 (神奈川県厚木市)
川根の森 (静岡県島田市)	猪苗代の森 (福島県郡山市)
徳島の森 (徳島県那賀町)	岐阜の森 (岐阜県下呂市)
京都北山の森 (京都府京都市)	津久井の森 (神奈川県相模原市)



④ 人権の尊重

(1) 人権の尊重について

- 憲法の法の下に平等であり、2016年度に施行された人権に関わる3つの法律(人権三法)や各個別分野の法律に基づき、行動します。
また社会全体の課題であるため、地域の団体との連携した環境づくりに取り組みます。
また、以下の法律や指針を理解して行動します。

「障害者差別解消法」・「ヘイトスピーチ解消法」・「部落差別解消推進法」
「リベンジポルノ被害防止法」・「生活困窮者自立支援法」・「いじめ対策推進法」
「男女活躍推進法」・「横浜市人権施策基本指針(改定版)」

【人権教育・啓発活動】の取り組み

定期的に横浜市の「貸出教材 ビデオ・DVD・図書」をお借りすることや、広報紙や冊子の配付を行うことによる自主研修や講演・イベントの出席を予定しております。

以上を踏まえ、利用者・共に働く職員・地域の皆様に対して、何ら不自由なく平等に人権を尊重して誠実に行動します。

(2) 男女共同参画等

- 「男女共同参画社会基本法」「横浜市男女共同参画推進条例」「第4次横浜市男女共同参画行動計画」に基づき、「性別に関わらず、意欲に応じて様々な分野で活躍できる人材を採用します。

実質的には内閣府男女共同参画局が提唱している『ポジティブ・アクションの必要性』にある(1)高い緊張度、(2)実質的な機会の平等の確保、(3)多様性の確保を骨子として男女共同参画社会の実現に積極的に取り組みます。

数字目標としても、『社会のあらゆる分野において、2020年までに、指導的地位に女性が占める割合が、少なくとも30%程度になる良ように期待する』という目標(平成15年6月20日男女共同参画推進本部決定、『2020年30%』の目標)を参考にし、現場責任者を30%女性職員に、職員の男女比率を均等に50%を目標とします。

- ・働くことができる環境の整備
- ・働くための支援
- ・仕事と家庭の両立
- ・地域活動への参画

ワークライフバランスの実現をします



⑤ 横浜市中企業振興基本条例を踏まえた取り組み

- 市内中小企業は市内および地域経済の根幹を支え、地域密着のまちづくりや雇用、災害の助け合いなど、大きく貢献していることを踏まえ、市内経済の発展には重要な役割を果たしていることを自覚して、連携・協力を努めます。
- 市内中小企業との連携のメリットは、意思決定や地域での行動の素早さ、創意工夫による技術の高さ、個性豊かな得意分野や多種多様な思考があります。
また、地域との繋がりも深く、さらなる施設の利用者への口コミ宣伝効果も期待できると考えております。



物品及び役務の調達には適正な予算・公正な競争・契約の適正な履行に注意します。
市内中小企業者からの物品及び役務の調達を最優先として振興に努めます。

⑥ 施設の公共性・公平性について

(1) 基本的な考え方

- 公の施設は、「住民の福祉を増進する目的をもって住民の利用に供するために地方公共団体が設ける施設」として定義され、その施設を民間の事業者の有するノウハウや発想を取り入れ、利用者の満足度を上げ、多くの利用者確保し、経費の節減を図ることが指定管理制度であり、地方自治体に代わって行うため、「平等利用の徹底」は、公の施設運営では基本的な使命です。
それに加えて「高齢者保養研修施設条例」の設置目的に則り事業を行います。
- 「公共性」＝「特定の集団に限られることなく、社会全体に開かれていること」です。
当該施設は利用者に対し、誰に対しても開かれている「OPEN」な施設であり、そのために誰もが来館できる環境（アクセス・スペース）を整えてまいります。
- 「公共性」をもって「公平性」をもって行動することが必要です。
特定の「個」を最優先や特別扱いをせず、利用者全てに平等に且つ公共の利益を一番に考えます。
- 公共施設としての「公平性」の確保
市民をはじめ、多くの人に開かれた「**公共施設としての役割**」（多様な方が利用可能、公平な利用機会、より安価な利用など）を果たすため、誰もが安全で快適に利用できる運営を目指します。
- 利用者の属性等による「差別的対応の禁止」
年齢、性別、国籍、障がいなど、利用者を属性等で差別せず、「平等なサービス提供」を行います。
また、利害者私的感情等により特定の個人や団体に対する「優遇的な対応」を禁じます。



- 各人の立場や状況に応じた「決め細やかなスタッフ対応」
高齢者・障がい者をはじめ、困っている方にはスタッフが進んで声をかけ、その御意向や状況を丁寧に伺い、必要に応じて誘導や手助けを行うなど、**人的対応による“バリアフリー化”**を進めます。
特に、複数の場所（プール、大浴場、飲食スペース等）を連続して利用する方については、当該利用者の状況や体調をスタッフ間で事前に伝え合うなど、「**部門間の連携**」を積極的に行います。

(2) 利用機会の公平性の確保

- サイン表示における工夫 ～ピクトグラムの活用など～
館内の案内は「ピクトグラム（絵文字）」など、見やすくわかりやすい表示に努めるとともに、**使う文字を「大きな字」「ひらがな」「ふりがな併記」にする**など、外国人も含めて理解しやすい工夫を施します。
- 「情報提供・案内」における配慮 ～伝達方法等の工夫～
利用者間での「情報格差」を減らすため、相手の状況等に考慮した「**伝達方法の多様化**」に努めます。
例えば、当日、子どもや外国人の来場が多い場合、定時アナウンスの際に「**子ども向けの注意事項を入れる**」「**部分的に英語等で伝える**」など、その場に合わせた放送内容をアレンジします。
- より多くの方の「利用機会」の確保に向けた対応
特定の個人や団体が長時間、独占的に利用する状態が生じた場合は、より多くの方が利用できるように、可能な範囲で、公平利用のための御協力をお願いします。

(3) ハンディのある方々に配慮した取り組み

- ハンディのある方々に配慮した「ハード面の対応」
高齢者、障がい者、幼児連れ・子どもなど、通常の利用にハンディのある方々も安心して御利用いただけるように、市とも協議しながら、下記のような「**物理的な対応**」を検討します。

対象者	具体的方策
高齢者/ 障がい者	*受付窓口での「筆談器」「老眼鏡」の設置 *車椅子（折畳み式）の配備 *「車椅子の導線」の確保 *「障がい者用のトイレ・駐車場」の表示・確保
幼児連れ/ 子供	*「オムツ交換」や「授乳」のための臨時コーナーの設置（パーテーション等により） *「ベビーカー置き場」の設定 *情報案内での「ひらがな併記」
外国人	*案内表示等での「英文」の併記 *案内パンフレット等の「英語版」の作成 ※利用者層等に応じて「中国語」「韓国語」「スペイン語」などの併記等も検討

- 高齢者や子どもが参加しやすい「プログラム」の企画・提供
「高齢者向け教室」や「子ども向け・親子向け」などのプログラムを、こうした方々の活動サイクル（曜日、時間帯など）も考慮しながら、積極的に企画・実施していきます。
- 高齢者・障がい者が安心できる「利用環境づくり」（ソフト面の対応）
高齢者や心身等に障がいのある利用者に対しては、本人の御意向を踏まえた上で、施設職員が「必要なサポート」（付添い・介助・誘導など）を積極的に行います。
また、団体等で来館する場合、先方と事前に連絡を取り合っ、当日の利用状況をお知らせし、混雑しない時間帯を御案内するなど、一定の配慮を行います。

3 施設活用の取り組み（事業の実施にあたって）

(1) 利用者の利便性の向上

天候にも影響されず、高齢者はもとより、子供から幅広い世代に誰もがいつでも気軽に参加でき、親しめる様々な特色あるイベントや教室等を提供し、本施設の生涯利用に結び付けます。

また、地域の団体との連携したイベント・教室を行うことで利用促進を図り、地域と一体となった取り組みをすることで地域との共生・活性化を図ります。

そのために利用しやすい環境・アクセス等を整備して、安心・安全に気軽に来館いただけるような取り組みをします。



(1) 誰でも利用しやすいサポートを行います。

携帯補聴器・老眼鏡・筆談器を受付に常備し、高齢者・障がい者へのサービスの向上を提案します。

受付にて、杖などの補助具を貸出、安全に施設を御利用いただけるよう配慮します。

※前述 49ページ(3)にて記載の通り

また外国人対応のため、携帯型翻訳機での対応を行います。



(2) Wi-Fiスポットの設置

スマートフォンやタブレット利用は高齢者の利用も一般的となっています。

- ・ 集客向上や利用者によるSNS上の情報発信により広告効果が期待できる。
- ・ 外国人の集客が期待できる。
観光客だけでなく、日本の通信環境に不慣れな留学生・研修生・勤労者等の在日外国人は簡単に利用できるWi-Fi環境の重要としています。
※横浜市は10万2654人（令和2年8月現在）の方がお住まいになられております。
- ・ 災害発生時には、電話が繋がらなくなるリスクも想定されます。当施設は、特別避難場所として指定されておりますので、災害時であっても、インターネットを通じて情報を収集し、効率的な通信を行うことができます



(3) デジタルサイネージの設置

館内にデジタルサイネージを設置します。当施設にバスで来館される方々のために、施設発のバスの時刻表や、天気予報や非常時の緊急速報を表示いたします。

雨天等、悪天候の際に外でバスを待つことなく、館内で直前まで待つことができます。**文字を大きく表示**し、高齢者の方にも見やすい工夫を心がけます。



(4) 送迎車の更なる活用



現運営管理者が行っております定期無料送迎に加え、**地域ケアプラザ等を拠点とした送迎**など細やかな対応でのお役立ちをします。

※必要時には、保有の福祉車両での送迎もします。



実際の保有車両→

(5) わかりやすい館内案内

ユニバーサルデザインを考慮し、館内の案内にピクトグラム（絵文字）を採用します。使う文字を使う文字を「**大きな字**」「**ひらがな**」「**ふりがな併記**」にするなど、高齢者から子供、外国人まで、共通して案内がわかるようにします。



ピクトグラム例

横浜市
「わかりやすい印刷物の作り方」
を参考にします。

(2) 広報活動・利用促進

① 独自の情報発信

(1) 季刊誌 Life Cafeに掲載

当施設の情報発信の手段のひとつとして、代表企業が発行している季刊誌を利用します。

代表企業が管理しているマンションと戸建住宅にお住まいの世帯は約75,000世帯あります。

(※横浜市は25,300世帯) 定期的(年4回、春夏秋冬)に発行している季刊誌「Life Cafe」に当施設の情報発信や各教室等の案内、イベントの案内を掲載し、利用促進につなげます。

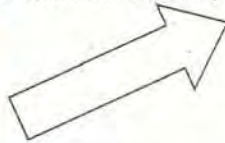


(2) ホームページの活用

1. ホームページの活用

当施設のホームページをリニューアルし、だれもがわかりやすく情報を得られるよう工夫します。

また、横浜市にて65歳以上の方に発行している「**濱ともカード**」協賛施設であることをわかりやすく明示し、高齢者の方に気軽に利用していただけるようPRします。



トップ画面に明示



- スマートフォン対応画面
気軽にスマートフォンでチェックして、見やすく確認しやすい表示を行います。
- SNS発信
近年は高齢者のスマートフォン利用割合も多くなり携帯電話所有の60歳～79歳のスマートフォンの利用割合は、2019年には68.5%となって右肩上がりです。(MMD研究所調べ)
それに伴い、ホームページやSNS発信の宣伝効果も重要と捉え、情報発信を行います。

2. 各共同事業体各社ホームページとのリンク

各構成会社のホームページに当施設のページをリンクさせて情報を発信します。各社のホームページからリンクさせることによって、当施設の周知が可能になり利用者の増進を促します。

代表企業のホームページは、お客様や業界企業の利用も多いため宣伝効果も期待できます。



(3) 代表企業グループ（地元ケーブルテレビ会社）の活用

代表企業のグループ会社に、横浜・川崎の臨海部都市エリアをカバーする**ケーブルテレビ会社である YOU テレビ**があります。建物総合管理や代表企業グループの企業が供給したマンション・戸建は約10万世帯、YOU テレビの接続世帯数は約28万世帯、取引先企業は2,500社と多くのお客様や企業との結びつきがあります。

代表企業グループ各社のネットワークを活用し、地元の皆様へ情報発信を行います。



まずは、地元情報番組での紹介を予定



(4) 送迎車のラッピングによる宣伝

定期無料送迎車のサイド面・バック面に部分ラッピングをし、当施設の宣伝をします。当施設の名前が入った車が街中を走ることで、周囲の住民に周知され利用者の増加につながると考えます。

また、各構成企業の保有車の一部にもマグネットシートを貼り付けて街中を走り、多くの人に周知します。



(5) 地域自治体・地域福祉・事業所等との相互宣伝

- 自治体・地域ケアプラザ・高齢者事業所との相互協力による相互PR
- 「ふれーゆ」のイベント告知⇄各所のイベント告知を行うことで相乗効果が期待できます。
- 回覧版・広報誌の活用での近距離の利用者の拡大



② 利用促進

お風呂施設に対する営業推進への提言

- 公共の温浴施設と民間の温浴施設との違いを認識して運営します。市民の健康増進、余暇活動の充実などをサポートします。
- マイクロツーリズムへの意識にシフトチェンジします。現在、コロナ禍で遠出が難しい状況となっています。このような状況だからこそ、近隣エリアに改めて目を向けた集客対策・お客様へのPR活動を行います。
- イベントは、人を集める内容ではなく、サービスUPにつながるものを実施します。当施設に足を運んでいただく工夫、仕組みづくりを行います。
- ストレス解消など「免疫力低下を防ぐ」効果があることを広くアピールします。

(1) つぼ風呂を活用した季節風呂の提案（二つあるうちの1つを活用）

入浴によって季節を感じていただけるように、菖蒲湯、ゆず風呂、檜風呂、蜜柑湯、バラ風呂、漢方薬湯等の変わり湯を毎月26日（ふろの日）として実施して行きます。

湯温の違う浴槽ですので、入浴温度には好みがあります。それを1つ イベント風呂に利用する場合には、トラブル等が予測されますので、2つあるつぼ風呂のうち1つをイベント風呂として活用したいと思います。モニタリング等を経て、総じて良好な結果であれば、ぬる湯を利用して、イベント風呂を行っていきたいと考えています。



バラ風呂イメージ

(2) 健康入浴講座の開催

構成企業Sは、全国で指定管理制度による温泉施設の運営を多数行っています。その中には温泉ソムリエ等の入浴に関し、健康に良いとされる入浴方法や身体に負担の掛からない安全な入浴方法等を講義出来るスタッフが在籍しています。それらのスキルを活かし、健康入浴講座を温泉ソムリエ等が実施して、当施設の利用者の健康増進を図ります。



また、コロナ禍においても実施できるようオンラインでの入浴講座も 実施しています。

(3)高齢者事業の計画と推進

① 高齢者事業の計画にあたって

1. 基本方針

施設の主たる設置趣旨である高齢者事業について、「横浜市高齢者保養研修施設条例」「施行規則」「要綱」「指定管理者業務の基準」に則り、事業を推進してまいります。

2. 現状の把握

イベント・教室の開催時間帯で閑散時間等や内容の精査
(以後はアンケート等で御要望等を聞き取り)

3. 対策(以下のような対策を検討)

町内会回覧板の活用

時間帯別の利用料金設定の検討

(無償レンタル時間帯の設定 囲碁・将棋)

(おひとりさまサービスの導入の検討)

送迎付き教室

ポイントサービスの導入(例:レストラン利用ポイント)

初回利用サービスの設定 等



② 高齢者事業の健康や生きがいづくりのために寄与する諸事業

高齢者が興味を持ち・役立つ教室や講習会を開催します。

なお、現行運営にて開催されている教室等は、混乱を避けるため継続しつつ、新しい教室を設定します。

・ 「高齢者向けの事業」(教室・相談等)の充実

今後、高齢化が進むことも踏まえて、「高齢者向け教室」(特に介護予防関連)を重視していきます。高齢者が、好きな時間にいつでも参加できるメニューを提供するとともに、「スタッフや参加者同士の交流の場」や「地域コミュニティの場」としての役割も果たします。

また、構成企業Wは官公庁での「介護予防教室」の実績もあり、それを生かした教室を徹底的に開催し、当日の体調に合わせた運動内容やプログラムを提供します。これによって「健康寿命」を延ばすお手伝いをします。



- 健康志向教室：イス体操 リズム体操 健康体操 ストレッチ ヨガ
- 介護予防教室：肩こり腰痛体操 転倒予防体操 筋力回復
- 一般的な教室：高齢者向けスマートフォン・タブレット教室 健康麻雀



(4) 自主事業の計画と推進

① 幅広く利用していただくために

(1) 各種イベントの開催

定常時の教室・講座等とは、別途、各行事に合わせてイベントの開催をします。楽しい空間づくりと賑やかに高齢者やその他の市民相互交流の機会を増やし、利用者増加（リピーター増加）を図ります。また、地域の自治会、老人会、ケアプラザ近隣団体等の参加も是非誘致して一体となった取り組みを進めて参ります。

年間スケジュール

4月	5月	6月	7月
● GWイベント前半	● GWイベント	● ふれーゆまつり	● 海の日 ● 七夕 ● 夏休みイベント
8月	9月	10月	11月
● お盆 ● 山の日	● シルバーウィーク ● (敬老の日・秋分の日) ● 防災の日	● ハロウィン ● つるみ臨海フェスティバル	● 文化の日
12月	1月	2月	3月
● クリスマス	● 新年イベント ● 成人の日イベント	● 節分	● ひなまつり ● 春分の日

なお、現行の慣習化されているイベントはそのまま継続します。

イベント時の賑やかし内容

			
餅つき大会	防災マジックショー	クリスマス会	夏祭り
			
夏祭り	水電池づくり	夏祭り	マルシェ(物産店)
			
夏祭り(出店)	夏祭り(フードトラック)	夏祭り(屋台)	夏祭り(市民参加)

			
フリーマーケット	夏祭り	ハロウィン	ハロウィン
			
夏祭り(ピンゴ大会)	スマホ教室	災害備蓄品販売会	起震車体験

各種イベント チラシ 例



手作りモービル



マルシェ



腕時計修理



包丁研ぎ

定番の毎月イベント

食べ放題



お風呂の日

(2) 各種教室の実施方針

1. 短期的な実施方針

- 当面は基本的に「既存教室メニュー」を継続します。
現状、利用率の高い教室が多い状況を踏まえて、「利用者の混乱」を避けるためにも、当面（特に初年度）は、基本的に「**既存教室のメニュー**」を維持します。
ただし、1年程度の利用状況や地域のニーズ等を調査した上で、次年度以降は課題を修正することも含め、随時「**教室メニューの変更**」（入替え等）を進めていく予定です。
- 現行教室の「課題」も踏まえ、適宜「教室のメニュー入替え」へ
そこで、「利用者満足」や「収益性」の更なる向上を目指して、常に最新のフィットネス動向を把握しながら、こうした定番や人気の教室を積極的に取り込んでいきます。

2. 中・長期的な実施方針

- 「初心者向け/未利用者向け事業」の積極展開
誰もが気軽に楽しめる「初心者向けまたは未利用者向けの教室」をより多く設定します。それにより、運動やスポーツが苦手な人たちも当施設に呼び込めるようにします。
また、運動に取り組んだ後でも、活動が継続するような多様な工夫や支援を行っていきます。



(例)

- 「複数のレッスン」で構成する「サーキットトレーニングメニュー」
- 「基礎体力向上」や「インナーマッスル強化」などの教室
- 各人の体力等に合わせた「指導員によるパーソナルプログラム」

- 「高齢者向けの事業」（教室・相談等）の充実

今後、高齢化が進むことも踏まえて、「高齢者向け教室」（特に介護予防関連）を重視していきます。高齢者が好きな時間にいつでも参加できるメニューを提供するとともに、「スタッフや参加者同士の交流の場」や「地域コミュニティの場」としての役割も果たします。

また、構成企業Wは官公庁での「介護予防教室」の実績もあり、それを生かした教室を徹底的に開催し、当日の体調に合わせた運動内容やプログラムを提供します。これによって「健康寿命」を延ばすお手伝いをします。

- 健康志向教室：イス体操 リズム体操 健康体操 ストレッチ
- 介護予防教室：肩こり腰痛体操 転倒予防体操 筋力回復
- 一般的な教室：高齢者向けスマートフォン・タブレット教室 等



- 「子ども・親子向け教室」の強化へ

特に幼少期は「発育上の重要な時期」でもあるため、運動習慣の「きっかけづくり」を行い、運動への「肯定的態度」を育みます。また、「運動嫌いの子ども（小学生等）」には「運動やスポーツに接し、達成感を味わえる機会」を多く作っていきます。

- 運動遊び・体操教室、エアロビクス教室、スポーツゲーム
- 幼児体操教室、小学生体操教室
- 運動嫌いをなくす教室（走り方、逆上がり、跳び箱、リズム運動等）

上記の各種取り組みを通じて、2020年東京オリンピック・パラリンピック開催をはじめ、全国的な「スポーツ振興」への機運を捉え、若い世代の『新たな才能の発見』に積極的に貢献していきます。



教室一覧					
種目	対象者	実施曜日 定員/料金	年間開催数 回数/期	指導員数	概要
成人スイミング	高校生以上	月【10:00～11:00】 木【10:00～11:00】 木【11:15～12:15】 30名 8,960円/8回		1名	初心者の方でも、気軽に参加できるよう個人の泳力に合わせて指導します。泳法の取得だけでなく、参加メンバーとコミュニケーションをとりながら楽しく行え、基礎体力作り、シェイプアップ、ストレス解消にも効果的な教室です。
女性スイミング	高校生以上			1名	【提案事項】初心者の方でも、気軽に参加できるよう個人の泳力に合わせて指導します。泳法の取得だけでなく、参加メンバーとコミュニケーションをとりながら楽しく行え、基礎体力作り、シェイプアップ、ストレス解消にも効果的な教室です。
泳法マスタース スイミング	高校生以上	月【11:15～12:15】 水【10:00～11:00】 金【13:30～14:30】 15名 8,960/8回		1名	水泳初心者から4泳法習得までをクラス別練習により、段階的な泳力向上を目指します。
キッズスイミング	3～未就学児			3名	【提案事項】水の中で楽しく遊ぶことから、無理なく泳ぎを覚えていきます。
小学生 スイミング	小学生	水木金 【15:30～16:20】 【16:30～17:20】 【17:30～18:20】 土 【9:30～10:20】 【10:30～11:20】 【11:30～12:20】 【12:30～13:20】 30名 5,500円/月		3名	水泳初心者から4泳法習得までをクラス別練習により、段階的な泳力向上を目指します。水泳を通して、自己保全を身に付けたり、礼儀や相手を思いやるスポーツマン精神を育みます。
親子 スイミング	2～4歳	水 【10:00～11:00】 30名 6,800円/期	6期 8回/期	3名	水泳初心者から4泳法習得までをクラス別練習により、段階的な泳力向上を目指します。水泳を通して、自己保全を身に付けたり、礼儀や相手を思いやるスポーツマン精神を育みます。
アクアピクス	高校生以上	火【10:00～10:45】 木【13:00～13:45】 金【10:00～10:45】 40名 1,120円/回		1名	音楽に合わせた動きを楽しみたい方やシェイプアップにおすすめのプログラムになっています。
水中 ウォーキング	高校生以上	火【11:00～12:00】 30名 1,120円/回		1名	プールの中で、有酸素運動と筋力トレーニングを交互に行うエクササイズです。水の抵抗と浮力を生かした関節への負担が少ない教室なので、楽しみながら気軽にチャレンジできます。

種目別初級 スイミング	高校生以上	平泳ぎ 水【11:15～12:15】 バタフライ 月【13:15～14:15】 クロール&背泳ぎ 火【13:15～14:15】 クロール 水【13:15～14:15】 バタフライ&平泳ぎ 木【14:00～15:00】 背泳ぎ 金【11:00～12:00】 12名 1,120円/回	1名	各種目の習得により、25m 完泳を目指します。	
パーソナル レッスン	高校生以上	火【16:00～16:30】 火【16:30～17:00】 日【10:00～10:30】 日【10:30～11:00】 日【13:00～13:30】 日【13:30～14:00】 1名 3,300円/回	1名	水が怖い方、泳力(タイム)を上げたい方、フォームを直したい方など、一人ひとりに合わせた指導を実現します。	
ワンポイント歩行	高校生以上	月水金【9:30～9:50】 20名 無料	1名	正しい水中歩行の知識を習得するためのワンポイントレッスンです。	
知的障がい児 スイミング	小学生	土 【15:00～16:00】 8名 7,280円/期	3期 8回/期	1名	脳幹部に刺激を与えるプログラムにより、機能改善を図り社会適応能力を含め、ムーブメント療法を応用した機能改善プログラムです。
はじめての クロール	高校生以上	火【12:30～13:00】 10名 無料		1名	当日型や定期型のスイミングを検討されている方対象の動機づけお試しプログラムです。
はじめての バタフライ	高校生以上	月【12:30～13:00】 10名 無料		1名	当日型や定期型のスイミングを検討されている方対象の動機づけお試しプログラムです。
はじめての 背泳ぎ	高校生以上	水【12:30～13:00】 10名 無料		1名	当日型や定期型のスイミングを検討されている方対象の動機づけお試しプログラムです。
はじめての 平泳ぎ	高校生以上	金【12:30～13:00】 10名 無料		1名	当日型や定期型のスイミングを検討されている方対象の動機づけお試しプログラムです。

3. マリンスポーツ系教室（フィンスイミング等）

- 海が身近な横浜市の特性も活かし、今人気が出ている「フィンスイミング」（足ひれを装着する水泳法）をはじめ、シュノーケリング、ダイビングなど本来は海で行うスポーツを屋内プールで気軽に楽しめる教室を開催します。



- 夏場に子どもや親子向けの教室を開くなど、普段は体験が難しい貴重な機会を提供し、「マリンスポーツの普及」や「海への理解を深める」取り組みの一環とします。

プール教室 スケジュール案

	月	火	水	木	金	土	日
9:00	ワンポイント歩行 9:30~9:50		ワンポイント歩行 9:30~9:50		ワンポイント歩行 9:30~9:50	小学生スイミング 9:30~10:20	
10:00	成人スイミング (初級、中級、上級) 10:00~11:00 定員 30名	アクアピクス 10:00~10:45 定員 40名	4泳法マスターズ 10:00~11:00 定員 15名	成人スイミング (中級、上級) 10:00~11:00 定員 30名	アクアピクス 10:00~10:45 定員 40名	小学生スイミング 10:30~11:20	パーソナルレッスン 10:00~10:30 定員 1名 パーソナルレッスン 10:30~11:00 定員 1名
11:00	4泳法マスターズ 11:15~12:15 定員 15名	水中ウォーキング 11:00~12:00 定員 30名	初級スイミング (平泳ぎ) 13:15~14:15 定員 12名	成人スイミング (初級、中級) 11:15~12:15 定員 30名	初級スイミング (背泳ぎ) 13:15~14:15 定員 12名	小学生スイミング 11:30~12:20	
12:00	はじめてのバタフライ 12:30~13:00 定員 10名	はじめてのクロール 12:30~13:00 定員 10名	はじめての背泳ぎ 12:30~13:00 定員 10名		はじめての平泳ぎ 12:30~13:00 定員 10名	小学生スイミング 12:30~13:20	
13:00	初級スイミング (バタフライ) 13:15~14:15 定員 12名	初級スイミング (クロール&背泳ぎ) 13:15~14:15 定員 12名	初級スイミング (クロール) 13:15~14:15 定員 12名	アクアピクス 13:00~13:45 定員 40名 初級スイミング (バタフライ&平泳ぎ) 13:15~14:15 定員 12名	4泳法マスターズ 13:30~14:30 定員 15名		パーソナルレッスン 13:00~13:30 定員 1名 パーソナルレッスン 13:30~14:00 定員 1名
14:00							
15:00			小学生スイミング 15:30~16:20	小学生スイミング 15:30~16:20	小学生スイミング 15:30~16:20	知的障がい児 スイミング 15:00~16:00 定員 8名	
16:00		パーソナルレッスン 16:00~16:30 定員 1名 パーソナルレッスン 16:30~17:00 定員 1名	小学生スイミング 16:30~17:20	小学生スイミング 16:30~17:20	小学生スイミング 16:30~17:20		
17:00			小学生スイミング 17:30~18:20	小学生スイミング 17:30~18:20	小学生スイミング 17:30~18:20		
18:00							



(3) オリジナル温浴商品の販売

1. 当施設オリジナルロゴマーク入り物品の販売

2階受付では、利便性向上のためフェイスタオル・バスタオルの販売を行います。フェイスタオルには当施設のロゴ・マーク等をいれて差別化を図り、当施設をアピール出来るようにします。

また、入浴用品として髭剃り・パウチパックのシャンプーやリンス・クレンジング等の販売も利用者の利便性の向上を目指し、利潤追求よりも利用者へのサービスとして2階受付にて販売します。

2. オリジナル商品の販売

構成企業Sは、全国で指定管理制度による温泉施設の運営を多数行っています。入浴することで効能のある源泉（温泉）を活用して、入浴剤（液）や美容液など、それぞれの施設に温泉を活用したオリジナル商品があります。

これらは、御家庭でも居ながらにして温泉気分が味わうことが出来ますし、化粧水の原点である温泉を活用した美容液をふれーゆで販売することで、ふれーゆ利用者の健康増進と美容に寄与できるものと確信しております。

（温泉オリジナル商品）



(4) 自動販売機（災害バンダー対応）の設置

現在の自動販売機の一部を災害用バンダーに変更します。好評なものは残し、利用状況を鑑みて随時種類も変更したり、高齢者から子供まで全般の好みに対応できる等の配慮をします。また、販売価格の見直しも行い利用者の御意見を反映します。

なお、災害用バンダーにすることにより、災害時などの緊急時に、停電時でも飲料を誰でも簡単に無料で取り出すことができる自動販売機です。（通常は普通の自動販売機として飲料の販売を行います。）

※イメージ



(5) 濡れない足湯の設置

通常の足湯にくらべ、手軽に利用できます。

- ・靴下の上でも利用できる便利さ
- ・抗菌効果の高いセラミックの石を使用
- ・遠赤外線の温熱効果
- ・清掃・消毒が可能のため、衛生上も安心して使っただけです。



(6) 飲食事業の拡充

現在、月1回のお客様感謝デーの食べ放題企画は継続します。
そのほかにも下記の内容を御提案します。

1. 大広間等への配達（ふれーゆーツ）

専用の席を設け、事前予約をいただければ席への配達を行います。

当施設で落ち着いて食事をされたい利用者様はもちろん、各種団体利用のお客様の集会場所として、簡易的な軽食を提供させていただき団体活動に関して積極的に支援します。



2. 料理教室の実施（月1回）

レストランエリアと多目的室が近い特性を生かし、料理教室を開催します。事前にどんな料理が良いかアンケートを実施します。

団体利用や食事利用が少ない時間帯になる平日の朝9時～11時、夕方15時～17時などの時間に月1回程度開催していきます。

料理教室を通して仲間作りのお手伝いをさせていただき、充実したセカンドライフの場を提供できる施設を目指します。

3. ネットワークを生かした飲食運営

構成企業Sは、全国の指定管理施設を管理運営しております。そのネットワークを生かし、効率的な仕入れを行い運営の効率化を図ります。原価コストを抑えつつ、全国の指定管理施設の仕入先より食材を仕入れ、地域特色のあるメニューを提供します。具体的には静岡からの海の幸を仕入れ、長野から山の幸を仕入れ、当施設での飲食利用の促進に努めます。



② 美化運動

ナイスロード：ハマロード・サポーター

代表企業グループは、横浜市より「ハマロード・サポーター」に認定されております。「ハマロード・サポーター」とは、商店街や学校、企業などのうち、道路の清掃や美化運動をボランティアで行っている団体に対して横浜市が認定するもので、横浜市の土木事務所長と協力して道路の維持管理活動を行います。

代表企業グループでは、「鶴見駅東口中央通りに花を飾る会」事務局として、地域ボランティアの方々とともに、東中央通りに植えられている花の植替え、水やりなどを行っているほか、国道15号線をくぐる地下道の清掃を週1回、交代制で行って来ました。

社員の有志により、1989年よりグループ本社ビルからJR「鶴見」駅東口までの通りの清掃活動を毎朝行っており、こうした活動が評価され、横浜市から道路の清掃や美化運動をボランティアで行っている団体として「ハマロード・サポーター」に認定されました。この通りを「ナイスロード」と名づけ、地域の皆さんに親しまれる通りとなるよう、清掃活動に励んでいます。



③ 地域雇用・物品調達 の最優先

1. 地域高齢者の雇用の機会と捉え積極的に採用します。
現在も代表企業では、60歳以上の高齢者が13名、最高年齢67歳の方が、元気に働いております（代表企業のグループ会社では、60歳以上の高齢者711名、最高年齢85歳が2名働いております。）
また、横浜市のシルバー人材センターの活用をすることにより高齢者の福祉増進に努め、活発な地域社会づくり貢献します。
2. 地元中小企業の委託等を最優先に行います。
地域社会の持続的な発展・活性化に寄与します。
3. 物品調達の地域会社の最優先採用
地域物品や地域の調達先を最優先して地域産業に寄与します。



④ 地域に根差した福祉活動

地域の皆様に受講していただける「福祉カレッジ」による専門人材の育成のお手伝い

- 代表企業は 2015 年 1 月より地域貢献の一つとして、地域に根差した温もりのある心に寄り添う介護人材を育成するために福祉カレッジを開校し「介護職員初任者研修」を開講しております。
- 当施設を担当する職員についてももちろん、当該研修を受講したものを配置し、高齢者や障がい者に配慮したきめ細かい質の高いサービスを展開します。

【受講風景】(鶴見区 代表企業社内)



鶴見介護事業所を通じ
地域の高齢者事業に取り組んでおります。

目指す介護とは...

- 1.住み慣れた街で地域に密着した社会貢献を。
- 2.気軽に、安心して利用できる相談窓口として。
- 3.利用者様とご家族に、「時間のゆとり」をご提供。

居宅介護支援事業	訪問介護	ホームヘルパー派遣
<p>1. お客様よりご相談・ご依頼 お悩みが解決しない場合は、ご相談ください。 電話番号：045-510-4122</p> <p>2. 訪問・契約 ケアマネージャーがお伺いし、あなたご本人、ご家族とお話しさせていただきます。</p> <p>3. ケアプランの作成 ご希望に沿ったケアプランを作成いたします。</p> <p>4. サービスの提供 各種サービス内容と費用を知りながらサービスをご利用いただけます。</p> <p>※利用プランであるが毎月訪問して確認いたします。</p>	<p>サービス内容</p> <p>1. 介護保険事業 ・訪問介護 ・介護予防訪問介護</p> <p>2. 障害者自立支援法による事業 ・居宅介護 ・外出介護</p> <p><対象> ・身体障害者 ・知的障害者 ・精神障害者 ・障害児</p> <p>活動エリア 鶴見区・川崎区及びその周辺</p>	<p>ナイスサービス</p> <p>・介護保険内ではできない事を「ナイスサービス」では行えます。 例えば ・車椅子 ・換気扇の掃除 ・窓ふき ・ペットの世話 などなど</p> <p><料金> ・1時間(1名)→2200円(税込) ☎045-510-4122</p>



入浴介護施設



↑ 補助具等設置

ひのきを使用した浴室→

⑤ 社会貢献としての取り組み

「ナイス小豆島オリーブの森」開園

- 代表企業グループは創立 60 周年を記念して香川県の小豆島にある約 1.3ha の土地を取得しました。約 1 年をかけて荒廃していた農地や山林を整備し、約 500 本のオリーブの森を植樹、「ナイス小豆島オリーブの森」を開園しました。島内の障がい者に就労の場として提供し、水やりなどの管理や収穫といった可能な作業を担っていただいております。



⑥ 社有林「ナイスの森・探けん隊」

代表企業グループ会社が所有する「ナイス丹沢の森」において、社有林を活用した森林とのふれあい企画「ナイスの森・探けん隊」。

森林とふれあっていただきながら森林や木々の効用などを学び、体感していただくイベントとしました。

お子様から高齢者まで、無理のなく楽しめる企画となっております。



(6)既存スペースの空き時間および空スペースの有効活用による事業展開

① 空き時間及び空スペースの有効活用

施設運営で曜日・時間による空き時間・スペースについて、実態の検証（利用者の識別等の分析）と共にオンタイムで見直しを行うことで流動的運用を図ります。
（どんなイベント・教室をいつ行うことが効果的なのか・・・）
（年齢層別に今のトレンドは何か？）

(1) 多目的室の利用について

1 階多目的室の一部を利用者のストレス解消と健康増進のためのリラクゼーションとしてボディケアの実施を計画しました。

プールでの運動あるいは大浴場での入浴と併せて利用することで、身体を整え、心身を癒し、明日への活力を高めることができますようになります。

利用者が気軽に利用できるようにリラクゼーションのメニューコースを20分から90分等の時間によるコースを設け、「肩だけ」「腰だけ」「背中と脚」などの全身だけでなく部分だけを行うなど、利用者とのコミュニケーションを取り癒しの時間を提供して参ります。ゆったりとお寛ぎいただき、当施設の利便性を向上させ利用者の満足度を高めるために貢献いたします。

実施計画

リラク	施術者数	施術回数	延べ施術数	予定単価	売上高

利用者の要望等により、リフレクソロジー（足つぼ）、美顔やエステのメニューの導入も可能となります。

現在、リラクゼーションの委託業者は横浜市内の業者を予定しております。鶴見は温浴施設の激戦区であり、リラク系の路面店の多い地域です。温浴施設では通常10分1,000円が相場といわれていますが、路面店を意識した価格設定を行わなければなりません。路面店に対抗するためには、薄利多売をしなければならず、施術者へのマーシンの比重が高くなります。この場合、施術料が安くなるので、施術者、委託業者、施設側の3者が歩み寄りなければなりません。

ただし、売上高は上がりますので、施設側に入るマーシンは計画より多く入る見込みです。パワー銭湯、メガ銭湯では、リラクゼーションの利用者が多いので、施設側がマーシンの優位ですが、ふれーゆでは、施術者確保のため、施術者のマーシンを高くし、委託業者と施設側を少なくするのが得策と考えます。

また、浴室にアカスリベッドを持ち込めるスペースがあればアカスリも可能となります。リフレクソロジー（足つぼ）、エステティック、タイ式ストレッチ、スカルプケアなどの導入も可能となります。

その他、展示スペースとして貸出しを、地域の学校、ケアプラザ等の地域教室などに行います。

- 趣味の写真や絵画の掲示
- 制作品の展示
- チャリティー品の展示
- 啓蒙ポスター等の掲示

(2) 大広間の利用について

現状の活用状況を踏まえ、空き時間・収入増について以下の運用を行います。

- 前述 P63 (6) 飲食事業の拡充にて詳細を記載しておりますが、現状、教室等の開催も限られてしまっていると思われ、プール・浴室の利用者の休憩場所と想定されますので、軽食サービスを利用できる体制で収入も確保します。
- また、囲碁・将棋の貸し出し（有償）も行うことにより、上記の軽食需要も相乗で期待できるものしております。（※運営状況や時間帯で無料貸し出しを検討）
- 高齢者団体等への大広間貸出し（全体・半分に区切る等）もすることで、自由に使用してもらうこと検討します。（軽食サービスも可能）
- 併せて、要望をお聞きして需要の見込める教室も開催することで、空き時間を減らす対策を講じます。

(3) 会議室の利用について

- 現行運営の継続性を持たせるため、健康麻雀
- 高齢者への相談（介護・リフォーム・ライフプラン等）
- 各種講習会の開催（認知症サポーター講習等）
- 会議室の貸し出し（高齢者団体等の施設利用とともに研修等の誘致、近隣の施設・企業様にもお使いいただけるように広報します）



(4) 温室の利用について

温室では、季節行事に合わせた植物や、季節に「逆行」した展示・新しい品種や珍しい品種の植物等を展示するなど、温室のメリットを活かして展示を計画します。

また、利用者等も参加できる植え替え会や、盆栽教室等も予定しています。

観るだけではなく参加できる取り組みや、植物の理解を深める取り組みを進めます。

(表示や説明書きでわかりやすく
ワンポイント等を添えると目に留まります)



季節等により植え替えをすると
イメージも変わります



植え替え会



(5) 外構の植栽等について

季節感を感じてもらえる、植物等はもちろんのこと、メンテナンス性にも考慮しつつ、植栽等に加え、砂利・石・まくら木等を駆使して、楽しんでいただけるように工夫をします。



(6) コリドールの利用

1. 各種イベント時は前述 (4) 自主事業の計画と推進 1. 各種イベント の賑やかし を出店します。

お祭り時は。各飲食出店、マルシェ、フリーマーケット、スーパーボールすくい、包丁研ぎ屋、時計修理、お菓子つかみどり、防災備蓄品販売等

2. 常設にて主に健康に関連するものを設置します。

マッサージチェア



血圧測定



簡易健康診断器具（握力測定計等）



足湯
（濡れない足湯）



3. 授乳スペースの確保

パーテーション等で囲い、プライバシーに配慮をします。（テーブル等を設置しやすいように）

また、必要に応じて調乳用のお湯の提供なども行います。



（7）外構（エントランスや外庭）

イベント時にはエントランス外構にも賑やかしやを行います。

※前述 P56 （4）自主事業の計画と推進 1. 各種イベントの開催に記載

- エントランスが盛り上がっていないと中に入りにくいいため、装飾も含め出店などで華やかさを出します。
- 起震車にて地震体験
- フードトラックの飲食提供

※既存イベントを継続開催の際も新しい催しものを取り入れます。

（8）スポーツ用品の販売



総合受付の横にスポーツ用品等の販売スペースを設けてを販売行います。

構成企業Wは、スポーツ用品の卸売り販売でも官公庁の実績があり、多数のスポーツメーカーと代理店契約を締結しており、幅広いスポーツ用品の提案が可能です。



スポーツ&カルチャー教室 予定スケジュール (2021年4月～)

		10:00	11:00	12:00	13:00	14:00	15:00	16:00	
月	多目的室	やさしいヨガ 10:00～11:00 定員 20名 5,760 円/8 回 又は 810 円/1 回				医療体操 ラフィーラ 13:30～14:30 定員20名 5,760 円/8 回 又は 810 円/1 回			
	会議室	もみほぐし(リラクゼーション) 終日							
火	多目的室	みんなで歌おう なつかしの曲 10:00～12:00 定員20名 1,020 円/1 回							
	多目的室					もみほぐし(リラクゼーション) 終日			
	会議室	初心者健康麻雀教室 10:00～12:00 定員16名 1,530 円/1 回					初心者健康麻雀教室 14:30～16:30 定員16名 1,530 円/1 回		
水	多目的室		やさしいヨガ 10:00～11:00 定員 20名 5,760 円/8 回 又は 810 円/1 回						
	多目的室					もみほぐし(リラクゼーション) 終日			
木	多目的室								
	多目的室								

	もみほぐし(リラクゼーション) 終日					
会 員 室	初心者健康麻雀教室 10:00~12:00 定員16名 1,530円/1回				初心者健康麻雀教室 14:30~16:30 定員16名 1,530円/1回	
金	やさしいヨガ 10:00~11:00 定員 20名 5,760円/8回 又は810円/1回			やさしいヨガ 13:00~14:00 定員 20名 5,760円/8回 又は810円/1回		
	もみほぐし(リラクゼーション) 終日			もみほぐし(リラクゼーション) 終日		
会 員 室						
土	やさしいヨガ 10:30~11:15 定員 20名 5,760円/8回 又は 810円/1回	やさしいヨガ 11:30~12:15 定員 20名 5,760円/8回 又は 810円/1回				
				もみほぐし(リラクゼーション) 終日		
会 員 室		事前申込 6日前まで		てづくりソーイング 11:30~14:00 定員10名 1,530円/1回		
日	キッズダンス 低学年 10:00~11:00 定員 15名 8,560円/1回	キッズダンス 低学年 11:00~12:00 定員 15名 8,560円/1回				
				もみほぐし(リラクゼーション) 終日		
会 員 室						

4 収支計画と指定管理料について

(1) 利用料金等収入増への取り組み

① 基本的な考え方

基本方針

事業内容をきめ細かく実施し、利用者からの満足をいただける事業を行い、満足をいただける利用料金設定で利用者の増加を目指すことが最大の目的です。

指定管理者の責務として、民間企業として培ったノウハウ（経営・技術・知識・経験・ネットワーク）を発揮して利用者増＝利用料金等収入増に取り組みます。

代表企業は、創業以来、鶴見地域で業務や地域活動を行っており、より深く根差しており、利用者増のための広報活動や業務で培った施設・設備運営・お客様対応の運営に自信があります。

また構成企業Wは、指定管理実績を含めスポーツ施設（プール）運営の実績も豊富で様々なイベント等を展開しています。

構成企業Sも、指定管理実績を含め諸施設の運営、現在は横浜市営プール（金沢・港南・保土ヶ谷）の指定管理者の構成企業として、成果を出しております。

1. 広報活動による利用者増へ

代表企業の鶴見の企業として既に構築されているネットワークに乗せての広報活動
前述の広告活動にもあるように改めての構築ではないため、低コストで地域の事情も把握できて、マーケティングに時間も掛かりません。もちろん付随して新たなネットワークづくりも行います。

2. リピーターを確実にしての利用者増へ

人材が最大の広告塔です。また来ようと思わせる施設運営を職員・スタッフ（利用者様に直接しない設備職員や協力会社も含め）一同が意識を持ち、常に利用者様に見られていることを忘れず「おもてなし」「ホスピタリティ」「アットホーム」に対応することが重要と据えております。

接客マナーをきちんと取り組むことで、リピーターをしっかりと掴む。

新規利用者の拡大

- ・多様な手法を駆使しての広報活動（マーケティング）
- ・効果的な広報（文字・画で情報伝達）
- ・イベント前の広報や閑散期の広報と手法とタイミングを見定め対応
- ・マーケティングによる、ターゲット毎の広報

リピーターの獲得

- ・満足していただける施設運営（設備・おもてなし）
- ・リピーターによる利用増加や口コミによる新規利用者の拡大

② 利用料金等の収入計画

							(千円、税込み)
項目	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度	合計	
①利用料金	162,300	154,185	163,737	163,737	163,737	807,696	
項目	プール・大浴場利用料	125,000	118,750	126,250	126,250	126,250	622,500
	ロッカー利用用	12,500	11,875	12,563	12,563	12,563	62,064
	駐車場料金	24,800	23,560	24,924	24,924	24,924	123,132
②高齢者向け事業収入	32,580	30,598	33,376	33,376	33,376	163,306	
③自主事業収入	41,541	41,893	42,326	42,326	42,326	210,412	
項目	飲食事業収入	26,000	26,520	26,785	26,785	26,785	132,875
	物販・サービス事業収入	3,373	3,205	3,373	3,373	3,373	16,697
	その他事業収入						
合計(①+②+③)	236,421	226,676	239,439	239,439	239,439	1,181,414	

全体収入計画【基本的な考え方】

当施設設立条例にもある『保養、研修等の場及び機会を提供することにより、高齢者の健康を増進し、及び社会参加を促進するとともに、高齢者その他の市民相互の交流を図り、もって高齢者の福祉の向上に寄与するため』との当初設立目的を誠実に履行し、より堅実に、より設立案念に則った上での当施設の収益性を高めます。

プール・大浴場の利用が大きな収入となるため、利用機会増のプール教室の充実・広報活動を展開します。また、各施設を同時利用していただくことが収入増（利用単価増）に繋がるため、連携したサービス体系の構築をします。

利用増加に向けて、当共同事業体が今まで築いた地域ネットワーク・ステークホルダーを駆使して新規利用者の開拓を行います。

利用機会創出のため、イベント開催にて賑やかさを盛大に行います。

高齢者利用についても、利用比率3割超を目標に掲げて高齢者事業ネットワークや地元企業として地域団体との協力をを行い新規利用の掘り起しを行います。

1. 利用料金収入

『高齢者の保養及び健康づくりのための施設の提供』の目的に則り、高齢者利用率を高めます。

特に、代表企業が鶴見に根差した企業であり、**地域支援センターと連携し、廃用症候群の予防、リハビリなどの利用促進活動**を行います。

それに伴い、『水中ウォーキング教室』などから加齢に伴う運動機能低下に合わせた、多段階式の教室を設置し、高齢者人口の増大に合わせた教室事業を行い利用促進に努めます。

※令和元年度の実績を参考に初年度（令和3年度）は、162,300千円を計画しました。

令和4年度は、休館予定を考慮し、-5%を見込み、以降は、1%増を毎年度設定しました。

①プール・大浴場利用者収入

・ 令和3年度

令和元年度利用者（11か月：172,104人）を参考に、当共同事業体が運営となり初年度は、新しい広報等の促進も取り入れますので、利用者は190,000人、収入は125,000千円を見込んでおります。

- ・ 令和4年度（2年目）は、エレベーター工事に伴う休館により、利用者の減少が予測されますので、利用者は185,000人、収入は、118,750千円を見込んでおります。
- ・ 令和5年度（3年目）は、令和3年度（初年度）の1%アップとして見込みます。
- ・ 令和6・7年度は、令和5年度と同じ収入を見込みます。

②ロッカー・駐車場利用料収入

- ・ プール・大浴場利用者に沿った収入の見込みとしております。

2. 高齢者事業収入

『高齢者の健康、生涯学習等に関する研修会、講習会等の開催』を中心に大広間、多目的室などで行います。**リタイヤ世代のより良いセカンドライフの提供をコンセプト**に、料理教室、ガーデニング講座、囲碁将棋の大会などを行います。

上記事業の他にも、代表企業は建物総合管理会社としてマンション管理組合、自治会、ケアプラザとの密接なかかわりを生かして利用促進を行い『**高齢者とその他の市民との相互交流の機会を提供**』していきます。

尚、教室等は、利用者の混乱とならないよう既存の教室は継続しつつ、御要望等を踏まえてリニューアルする予定です。

①プール関係 36教室 年間 24,800千円を見込みます。

- ・ 成人スイミング 1回1,120円×年間36回×3教室×10人
(令和元年度実績平均) = 1,209千円
- ・ 種目別初級スイミング 1回1,120円×年間36回×6教室×4人
(令和元年度実績平均) = 967千円
- ・ 泳法マスターズ 1回1,120円×年間36回×3教室×6人
(令和元年度実績平均) = 725千円
- ・ ワンポイント歩行 年間34回×3教室 無料
- ・ はじめて系スイミング 年間34回×4教室 無料
- ・ アクアビクス 1回1,120円×年間36回×3教室×8人
(令和元年度実績平均) = 967千円
- ・ 水中ウォーキング 1回1,120円×年間36回×1教室×5人
(令和元年度実績平均) = 201千円
- ・ パーソナルスイミング 1回3,300円×年間34回×6教室×1人
= 673千円

- 知的障がい児スイミング 1期(8回)7,280円×年間3期×1教室×6人
(令和元年度実績平均) = 131千円
- 小学生スイミング 1ヶ月5,500円×12ヶ月×13教室×24人
(令和元年度実績平均) = 20,592千円

②【カルチャー教室】

145千円/週 = 年額 7,111千円を見込みます。

13教室/週	種別ヨガ教室	6教室
	健康麻雀	4教室
前述にスケジュールを	健康体操	1教室
記載しております。	塗り絵	1教室
	カラオケ	1教室

3. 自主事業収入

既存スペースの有効活用として、**多目的室(部分)でのリラクゼーションを常設**します。

プール・大浴場に加え、教室等での来館者にも利用していただき、そのために来館する方も期待できます。

①飲食事業収入

令和元年度(11ヶ月:2,574千円)の実績を参考にしました。

- レストラン事業

初年度(令和3年度)は令和元年度の12ヶ月分として、同じ利用を見込みます。

26,000千円

2年目以降は、初年度から新たに開始する、大広間等の配達(ふれーゆーイツ)が軌道にのることを想定し、前年度2%増収を見込みます。

②物販・サービス事業収入

- 各年度、同一で浴場物販(タオル類・アメニティ用品)を含め755千円を見込みます。
- スポーツ用品は1,920千円を見込みます。
- 足湯による収入は、698千円(20人/日 100円/回)

③その他事業収入

- 新たな取り組みとして**リラクゼーション(ボディケア)**を取り入れます。

毎年 11,168千円/年間を見込んでおります。

- イベント収入として、既存運営と同等の1,000千円を見込みます。

(2)効率的な管理運営・指定管理料の額

① 実効的なコスト管理計画(支出計画)

(千円、税込み)

項目		令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度	合計	
①維持管理運営費用		270,983	261,453	268,998	268,628	268,283	1,338,345	
項目	人件費	人件費	102,469	99,013	104,518	105,089	105,666	516,755
		職員研修費	338	338	338	338	338	1,690
	事務費	備品購入費・消耗品費	4,700	2,500	2,500	2,500	2,500	14,700
		広報費・印刷製本費	2,324	1,500	1,500	1,500	1,500	8,324
		通信費	650	600	600	600	600	3,050
		保険料	2,292	2,292	2,292	2,292	2,292	11,460
		賃借料	810	810	810	810	810	4,050
		その他の事務費	224	224	224	224	224	1,120
	管理費	設備保全・管理費	45,000	43,000	45,000	45,000	45,000	223,000
		修繕費	20,000	20,000	20,000	20,000	20,000	100,000
		清掃費	25,176	25,176	25,176	25,176	25,176	125,880
		外構・植栽管理費	4,000	4,000	4,000	4,000	4,000	20,000
		光熱水費・燃料費	48,000	47,000	47,040	46,099	45,177	233,316
		その他の管理費	5,000	5,000	5,000	5,000	5,000	25,000
公租公課	公租公課	10,000	10,000	10,000	10,000	10,000	50,000	
②自主事業による経費		40,259	40,522	40,862	40,862	40,862	203,367	
項目	飲食事業費	20,825	21,216	21,428	21,428	21,428	106,325	
	物販・サービス事業費	2,140	2,012	2,140	2,140	2,140	10,572	
	その他事業費	17,294	17,294	17,294	17,294	17,294	86,470	
合計(①+②)		311,242	301,975	309,860	309,490	309,145	1,541,712	

全体支出計画【基本的な考え方】

全体としては毎年の人件費増、設備の経年等での費用増加が見込まれますが、設備維持管理の削減・経費の削減等で「維持管理運営費用」の減少を見込みます。

1. 人件費

人件費については、働き方改革に代表される「労働環境整備」に取り組みます。時間外労働の上限規制に対応した通年における臨時職員の募集をし、一人当たりの長時間労働を抑止します。新人教育の人件費は多くなりますが適正賃金で適正な運営を行うことで、人材が一番の「**運営資源**」と捉えております。そのため、研修費も必要分の計上をしております。

年次有給休暇の改定に伴い、年次有給休暇の計画的付与等を行うなど、労働環境整備にリンクし、人件費増加は加味すべき事項であると捉えて計画に反映しております。

2. 事務費

事務費については、新たに指定管理事業者が変わり、当該施設のサービス内容を開設、改善、拡充する費用(PC購入等)や、認知及び周知するための広報費用(HP開設費用や備品購入等)などの為予算を多く計上しております。次年度以降に関しては、大きな備品購入の費用などはなく、維持に必要な費用のみと考え計上しております。

尚、損害保険各社は値上げ傾向にあるので従前より増加の見込みとなります。

3. 管理費

管理費については、代表企業の建物総合管理の総合力を生かしたコスト削減に取り組みます。初年度に関しては、当該施設の運営状況を収集分析します。代表企業の地元鶴見区に根差したネットワークをフル活用し、より良質でコストパフォーマンスの高い企業を選定し、次年度以降のコストダウンを図ります。当然、代表企業の建物管理の総合力を生かし、清掃から機械管理まで代表企業若しくは構成企業が自社できることは自社で行ったうえでより費用対効果を考え選択することで、従前より管理費を減少すると見込んで計上しています。

また修繕費は限度額での計上となりますが、(予防)保全業務に取り組みながら維持管理に努めます。

※特に**設備保全・管理費**については過去推移より大幅に削減して見込んでおります。

① 実効的なコスト管理計画(中長期コスト削減策)

安心・安全・利用者満足が大前提のもとで、コスト削減に取り組みます。

1. 物品・備品調達コスト削減

- イイもの・安く・未永く使う
- 当共同事業体の他事業との連携で大量購入によるコスト削減

ムダな物は無いか
ムダな動きは無いか
ムダな書類は無いか
ムダな会議は無いか

2. ムダ取りの徹底

- 販管費リストでの管理
- 「経費削減項目チェック表」での定期的なチェック
- 掲示等での継続的な啓蒙
- 残業の削減

販管費リスト

経費削減項目チェック表

↑データの削減分析

(数字で明確に判明)

←実際の現地チェック

(運用状況で判明)



3. 施設の課題等に応じた費用配分

運営に必要な費用を項目毎に計上します。

(1) 優先すべきは、安全（衛生）対策費用です。

利用者や運営に関わる全ての方々の安全（衛生）を第一に、必要な物や対策に掛かる費用は惜しまず、すぐ実行します。

(2) 安定な運営のための施設・設備維持管理費用

施設・設備の経年劣化を日常の点検で早期発見・早期対応や予防保全でかかる費用を抑えつつ、定期的な点検・診断を行うことによりLLCに努め、適正な修繕を行います。
(基幹システムにて管理することで履歴や予定管理が可能です)

(3) 利用者サービスの品質向上にむけての費用

指定管理制度の根幹である民間のノウハウを発揮して費用対効果のある品質・サービス向上を行います。

(効率的なプロモーション・高齢者対応・イベント・サービス等)

上記を念頭にPDCAサイクルを活用して常に改善・更新を行います。



予算—実績等、経理上の管理からも

効率的な運営が可能です。

(何が余剰で何が不足なのか・・・)

★効率的な費用配分等を具体的に行うため

- 物品・備品・材料は、適正な相手から適正な物を適正な価格で仕入れます。
(安かろう悪かろうではなく、イイものを末永く大切に使用する) ⇒ 中期的なコスト削減
 - 過度な値引きを強要しません。
 - 環境に配慮した物品等を採用します。
 - 市内中小企業から優先的に仕入れを行います。
- 人材について
雇用を適正に行います。
 - 各種法令を順守して臨時職員・パート等形態に捉われず、柔軟な採用を行います。
 - 地域雇用・高齢者・障害者等差別なく採用を行います。
 - 働き方改革を実践し、必要な人員配置を行い、無理な勤務体系（シフト）を行いません。
 - 一人ひとりの能力を最大限に発揮させるための研修を行います。
 - 利用者サービスに掛かる人員をしっかりと確保します。
 - 内製化による多能工（マルチスキル）化による生産性の向上を図ります。

業務委託計画

・ 専門会社への業務委託について

- 業務委託の場合は、当共同事業体が委託元として総合的に管理を行います。
- 委託先には、当共同事業体と同じ品質や運営姿勢のもとで協力していただきます。
- 履行管理は、施設責任者および担当が責任を持って行います。
- 市内中小企業への発注も積極的に行います。

現段階での発注予定業務・業務委託会社は以下の通りです。

※事業開始後でも随時、適正な選定を行い変更することもあります。

業務内容	委託業者	横浜市に拠点がある委託会社
配管設備保守		
空冷テラ一点検		
冷却水水質検査		
冷却水水質検査 (レジオネラ菌属)		
空調機中性能フィルター交換		
中央監視装置点検		
自動制御ローカル機器点検		
受水槽清掃		
雑排水・貯留槽(汚水)清掃		
上水水質分析		
簡易専用水道検査		
害虫駆除		
浴槽水水質分析		
浴槽水水質分析 (レジオネラ菌属)		
受配電設備点検(年次点検)		
非常用発電設備点検		
エレベーター点検		
自動ドア点検		
消防設備点検		
駐車場ゲート点検		
植栽管理		
給湯水レジオネラ菌属検査		
入退場管理システム点検		
機械警備		

- 当共同事業体にて内製化業務は以下の通りです。
効率かつ経費を抑え（前述の多能工（マルチスキル）化の一貫）、スピード感をもって高品質の運営を行うことが出来ます。

	仕様
冷却塔点検	1台 12回/年
冷却塔清掃	1台 8回/年
冷却塔レジオネラ菌菌薬品散布	8回/年
熱源ポンプ点検	温水 2、冷水 2、冷却水 1、12回/年
空調用膨張タンク点検	温水 1、冷水 1 12回/年
給排風機点検	送風機 13台、排風機 50台 12回/年
給水設備自主点検	12回/年
排水ポンプ点検	湧水 12台、雑排水 4台、貯留 2台
圧力容器自主点検	12回/年
ドレンホッパー点検	12回/年
ペーシントイレ点検	5回/年
カラン点検	5回/年
高濃度消毒	30ppm 月1回
浴槽系ポンプ点検	ろ過系 5台 アトラクション系 8台
受配電設備点検(日常点検)	12回/年
蓄電池設備点検	12回/年
出入口扉点検	12回/年
誘導灯自主点検・非常灯自主点検	12回/年
パランシングタンク点検	2回/年
冷却塔ストレーナ清掃	1回/年
空調機加湿装置清掃(エミリネーター)	1回/年
空気環境測定	6回/年
シャワーヘッド・シャワーホース消毒	2回/年
気泡発生装置空気取り入れ口清掃	2回/年
二重スラブ内温水確認点検	1回/年
サビ予防重点点検	12回/年



5 施設の維持・管理

(1) 施設および設備の維持保全および管理

① 安全第一の設備管理

(1) 施設および設備の維持保全および管理

1. 施設維持管理における基本方針

当共同事業体では建物管理（施設・建物・プール・浴場等）で長年培ってきた経験から、何よりも「安心・安全」を最優先し、「施設および設備の適切な維持保全」を常に心がけ、業務に取り組みます。

方針①

横浜市保養研修施設条例等各種法令を遵守するとともに、仕様書や維持保全の手引、関連計画を深く理解し、万全の組織体制をもって作業計画の立案・実施をいたします。

方針②

維持管理においては、確実に履行されているか・改善点がないかを常に意識して取り組むことが重要という立場から、当社基盤システムを活用し、抜け漏れなく効率的に業務を遂行します。

方針③

業務を再委託する場合は原則、優先的に市内事業者と協議し、維持管理業務や利用者サービス向上への想いを共有できる事業者へ発注します。

【衛生管理】

公衆浴場法、横浜市レジオネラ症防止対策指導要綱などの各種法令等に基づき、機器の点検、保守、消毒、清掃、水質検査などの安全確保を行います。

【施設および設備の維持保全】

日常点検により劣化・消耗の把握を行い、早期に適切な処置を行うことで、利用者に安全な利用を提供します。

定期的に危険箇所チェックを行い、常に改善に努めます。

監視制御装置等を利用し、エネルギー使用の適正化、温室効果ガス排出の削減を図りつつ、正常で効果的な施設および設備維持管理を行います。

【日常の維持管理】

- 日常より施設の劣化および不具合の状況を把握し、保守等の措置を適切に講ずることにより、所定の機能を維持し、事故・故障の未然の防止に努めます。
- 設備ごと（機械・電気・給排水・空気調和・建築・外構等）に業務日誌でまとめ、日々の維持管理を行い、故障・劣化・補修履歴等を記録して整理します。

[プール設備]

- プール休憩時間に、監視員によるプール水底検査を実施し、異物等の除去を行うことで、利用者の安全確保と快適な利用を提供します。
- プール閉館後は、監視員がプール水底部及び壁面等の網掛け清掃やプール清掃ロボットを毎日入水させてプール水質や透明度を維持していきます。
- プールサイドは、ポリッシャーやデッキブラシ等で毎日洗浄し、利用者に快適な利用を頂けるように衛生的な環境を保ちます。



排水口の確認



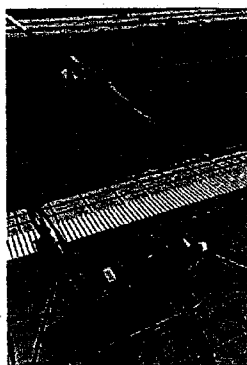
プールロボット



プールロボットの投入



吸水口の確認



プール内バキューム清掃



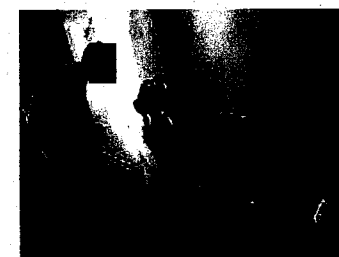
網掛け清掃



プーサイド清掃(水切り)



付帯設備清掃(ブラシ掛け)



側溝清掃

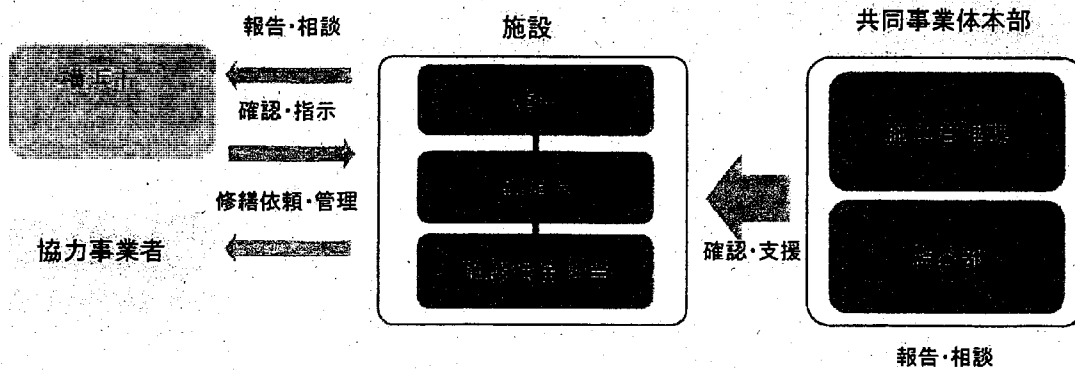
【温浴設備】

- 横浜市公衆浴場施行条例および関係法規を遵守し、浴槽浴室・ろ過循環層の衛生管理を徹底いたします。集毛器（ヘアキャッチャー）は毎日清掃し、循環浴槽については週1回以上の流水清掃を行い、ろ過装置に対しても週1回以上の逆洗浄を行い、残留塩素濃度も適正に保持し、レジオネラ属菌の発生を抑えレジオネラ感染症等の感染防止に努めます。循環ろ過装置が無い浴槽において毎日流水して清掃を実施します。
また、浴槽清掃においても、デッキブラシによるブラッシングと高圧洗浄機による洗浄と併せて浴槽・浴室の床・側面・天井面の清掃を行います。
カランスペースにおいては、カラン・シャワー・排水溝・椅子・桶に至るまで、衛生管理には十分留意して行います。
- レジオネラ感染症予防で重要なことはバイオフィームを作らせないことです。バイオフィームを作らせないためにも、横浜市公衆浴場施行条例を遵守して衛生管理の徹底を図ります。
- 1時間毎に脱衣所や浴槽の巡回を実施して、利用者の利用状況を確認して体調不良者の早期発見や衛生状態の確認、整理整頓清掃を行い、環境整備を徹底いたします。
- ロッカーームは、営業前および閉館後にすべてのロッカーの扉を開き、営業前清掃ではロッカー内の拭き清掃を行い、営業後には忘れ物等が無ことを確認いたします。
- ロッカーームの換気扇や空調機は、着替えの際に埃が多く発生しフィルターやフィンに埃が溜まりやすいので、空調効率を上げるため週に1回以上の清掃を行います。
- 浴室等で使用するシャンプーやボディソープは、使用している水質との相性を見極め凝固（石鹸カス）などが発生しにくい製品を使用し、排水溝の詰まりや排水時においても環境への負荷が極力少なくなるように配慮いたします。

2. 体制図

- 以下の体制の通り、共同事業体本部と連携しながら確実に維持管理業務を実施します。
- 協力事業者(専門事業者)は市内事業者からの選定を優先し、地域に密着した執行体制を構築します。
- 施設・設備業務は館長、副館長の指示のもと施設保全担当者が中心に行い、必要に応じて協力業者にも修繕を依頼します。
- 本部では、様々な資格を持った専門技術者を中心に当施設をバックアップするとともに、適宜監査部が工事の発注や履行状態、支払いの確認などを行うことで、内部統制に努めます。

【業務執行体制】



3. 年間保守計画に基づいた確実な維持管理業務の履行

事業年度ごと作業計画を策定し、計画に基づいた確実な保守の履行を実現します。

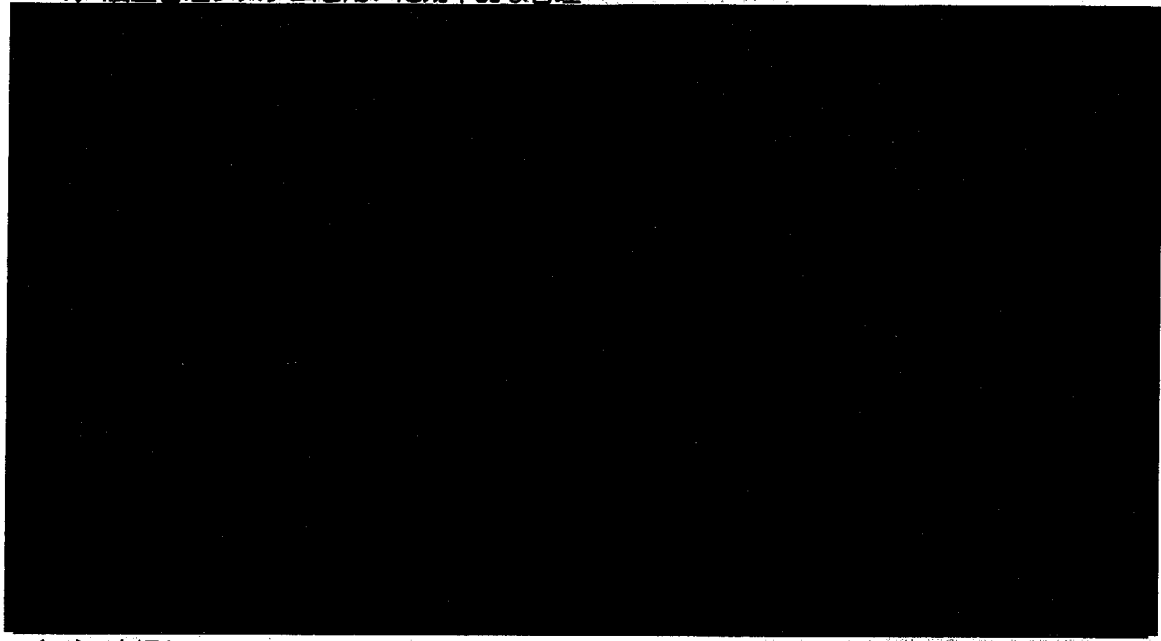
【設備管理年間計画表（例）】

設備内容	保守計画	実施頻度	実施月
取次式冷凍機点検	240RT 4回/年		
空冷チラー点検	冷凍能力212kw 1台 2回/年		
第一種圧力容器検査	BS 24 210-07 1台 2700T 1台 電圧計 1台 1回/年		
冷却塔点検	1台 12回/年		
冷却塔清掃	1台 8回/年		
冷却塔レジオネラ菌菌薬品散布	8回/年		
冷却水水质検査	5回/年		
冷却水水质検査(レジオネラ菌)	5回/年		
熱源ポンプ点検	温水2、冷水2、冷却水1、12回/年		
空調用貯水タンク点検	温水1、冷水1 12回/年		
空調機点検	空調機 12台、外調機1台 12回/年		
空調機中性能フィルター交換	1回/年		
空調機プレフィルター交換清掃	12回/年		
給排風機点検	送風機13台、排風機 50台 12回/年		
フィルター交換清掃	給気1、2、4、6-1、6-2 12回/年		
空冷パッケージ点検	12回/年		
空冷パッケージフィルター清掃	12回/年		
ファンコイル点検	12回/年		
アネモグラフィー清掃	2回/年		
中央監視装置点検	総合点検 2回/年		
自動制御ローカル機器点検	総合点検 1回/年		
受水槽清掃	点検清掃 公称192t 1回/年		
給水設備自主点検	12回/年		
雑排水・貯留槽(汚水)清掃	雑排水 2槽、貯留槽 1槽		
上水水质分析	1回/年		
簡易専用水道検査	1回/年		
雑水ポンプ点検	湧水 12台、雑排水 4台、貯留 2台		
害虫駆除	2回/年		
圧力容器自主点検	12回/年		
ドレンホッパー点検	12回/年		
ペーシントイレ点検	5回/年		
カラン点検	5回/年		
配管及び浴槽薬品洗浄	2回/年		
高濃度消毒	30ppm 月1回		
増槽ろ過設備点検	12回/年		
浴槽系ポンプ点検	ろ過系 5台 アトラクション系 8台		
浴槽水水质分析	12回/年		
浴槽水水质分析(レジオネラ菌)	4回/年		
受配電設備点検(日常点検)	12回/年		
受配電設備点検(年次点検)	1回/年		
蓄電池設備点検	12回/年		
非常用発電機設備点検	1回/年		
エレベーター点検	12回/年		
自動ドア点検	4回/年		
出入口扉点検	12回/年		
消防設備点検	2回/年		
誘導灯自主点検・非常灯自主点検	12回/年		
駐車場ゲート点検	4回/年		
定期床洗浄	12回/年		
定期清掃(タイルカーペット)	2回/年		
定期清掃(プール)	1回/年 25m、温水、クア、子魚、ジャグジー		
定期点検清掃	6回/年		
照明器具清掃	1回/年		
植栽管理	12回/年		
プールろ過設備点検	12回/年		
プール関連ポンプ点検	ろ過系 13台 アトラクション系 19台		
バランシングタンク清掃	内部清掃 6基、温水槽 1基		
配管タンク、消火水槽清掃	冷温水、消火槽給、チラー補給 計4基		
バランシングタンク点検	2回/年		
プール槽内排水口点検	1回/年		
プール水质分析	通常12項目 トリハロ 1回		
プール水质分析(レジオネラ菌)	4回/年		
冷却塔ストレーナ清掃	1回/年		
空調機加湿装置清掃(エミレーター)	1回/年		
空気環境測定	6回/年		
給湯水レジオネラ菌菌検査	1回/年		
シャワーヘッド・シャワーホース消毒	2回/年		
気泡発生装置空気取り入れ口清掃	2回/年		
入湯管理システム点検	2回/年		
二重スラブ内漏水確認点検	1回/年		
サビ予防点検	12回/年		
設備外観点検	12回/年		



さらに毎月の『月間計画表』に
 落とし込むことで抜きの無い管理を行います。

4. 履歴管理システムを用いた効率的な管理



(2) 清掃について

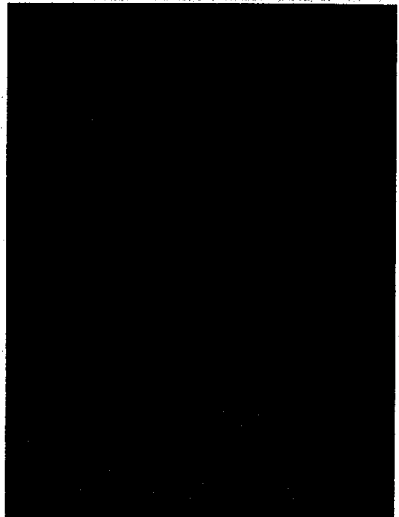
安心・安全な環境構築のため、きれいで清潔でなければなりません。

清掃は、健康を守り、ほこりやアレルギー、ウイルスや微生物による感染症を防ぐ重要な「衛生監理」の役割であります。

また、利用者に気持ちよく「保養施設」として利用してもらう役割も果たすことで、多くの利用者より「満足」が得られ、リピーターもしくは口コミで入館者増加につながる要因と捉えます。

- **まずは身なり・行動からきれいに（清掃職員も笑顔で）**
きれいに維持管理するものが、清潔な姿でなければいけません。

身だしなみから行動まできれいに清潔でいなければいけません。あいさつの励行等、職員が「きれい」でなければ利用者に喜ばれません。



- **各所毎の作業マニュアルで品質の均一化**

良い資機材を使用しても、正しい使い方や運用次第です。きちんと作業を行えるように作業の順序、方法をわかるように、関係者で確認してマニュアル化しておくことが、安定した作業の大前提です。

作業計画⇒作業手順書⇒作業点検⇒資機材管理

チェックシート (例)

チェック箇所：例

施設特徴を見据えた作業
 営業時間前に行う作業
 営業中に随時行う作業
 清掃箇所の順番 (流れ)
 適正な人員配置

●プールや浴槽の清掃について

浴室・浴槽の清掃

・ 開館時間前に行う作業

浴場については、集毛器 (ヘアキャッチャー) の清掃をろ過装置起動前に毎日行います。

浴場洗い場 (カランスペース) および「つぼ風呂」は毎日営業時間前に清掃を行います。

アメニティのボディーソープ類も営業前に補充いたします。

サウナは、営業終了後に入口の扉を開け換気を行います。毎日、サウナ内を洗浄して衛生を保ちます。

ろ過装置と灌水清掃はセットとして行います。営業終了後に高濃度塩素でろ過装置の逆洗浄を行い、高濃度塩素は中和して排水いたします。逆洗浄する時間は、ろ過装置の処理能力によりますが、3ターンから4ターン行います。1ターンは浴槽水の容量と「ろ過装置」の処理能力が浴槽水の水量と同じ量で、浴槽の水量を3回から4回循環させることです。

通常の方法へ3～4ターン行い、その後、逆の方向へ循環させ「ろ過装置」内の汚れを浴槽へ吐き出させます。そして逆洗浄に使用した高濃度塩素の浴槽水を中和して排水します。

翌朝、浴槽内の清掃を行い営業時間前までに湯張りを行います。

浴槽・浴室の清掃は毎日しっかりと行いバイオフィームが生成されないよう徹底的に清掃します。デッキブラシ等でのブラッシングでは届かない箇所へのアプローチは高圧洗浄機を用いて行います。

また、シャワーヘッド内部はレジオネラ属菌が繁殖しやすい環境にあり、最低週1回はシャワーヘッドを高濃度の塩素に浸けての滅菌が必要です。

脱衣所、ロッカールームは着替え時に衣服からの埃が多く出るので、ロッカー内やロッカーの上部に綿埃が溜まりやすいので、営業時間内前に毎日清掃が必要です。

空調や換気扇も汚れやすいので性能を維持するには週に1回はフィルターやフィンの清掃が必要になります。

- **営業中に随時行う作業**

浴槽・浴場・脱衣所・ロッカールームの巡回は1時間に1回程度行います。その際、足ふきマットやサウナマットの汚れ具合を確認して、適宜交換を行います。

浴場の巡回時には、体調不良者がいないかどうかの確認を行います。体調不良者がいた場合には、適切な処置を行います。

また、カランスペースの整理整頓状況を確認して、脱衣所・ロッカールーム・浴場浴槽の衛生状態に留意して、適宜、整理整頓および清掃を行い、いつでもきれいで利用しやすい環境づくりに努めます。

- **休館日に行う作業**

浴槽および浴室の特別清掃を行います。特別清掃は、日常清掃で出来ない箇所の清掃を行い、高度な維持に努めます。

また、浴槽の衛生管理に使用する塩素注入器の逆支弁等も分解清掃を行い、性能が維持されるように努めます。

レジオネラ感染症対策を徹底して、安心・安全・快適な施設を目指します。

定期的な独自監査チェック

- 定期的に職員以外の共同体関係者による清掃の監査を行います。
- 普段の業務を行う者とは異なる視点で、清掃状況をチェックして品質向上を行います。

(2)長寿命化の観点からの施設維持

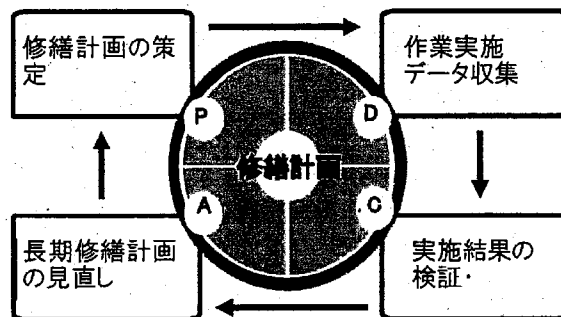
「横浜市中期4か年計画（2018～2021）【政策38】方針に則り、「横浜市公共施設管理基本計画」の方針に沿って、施設の安全確保や長寿命、効率的な更新等に取り組みます。

また「一般公共建築物保全・更新計画」に基づき日常の点検による施設の不具合の早期発見に努め、小破修繕を実施します。

市へ定期的に施設の不具合状況の報告を行い、情報共有をして適切な保全・更新に努めます。

(1) 予防保全の考え方に基づいたライフサイクルコストの削減

- 予防保全の観点から日常的に建物・設備の点検を実施し、その結果に基づいた最適な修繕計画を作成します。
- 軽微な不具合等にも迅速に対処することが可能で、二次的な不具合が発生することによる劣化の誘発や、不必要な修繕の防止につながります。
- 過去のデータを確認するとともに、代表企業内の専門部署「長期修繕計画課」のノウハウと実績に基づいた計画を策定し、建物・設備の長寿命化を図ります。
- 計画の履行状況を館長など責任者やその他専門職員が定期的に確認するとともに、改善点があれば迅速に計画の見直しを行い、より効果的かつ効率的な修繕を実現させます。
- 修繕の効果的かつ効率的な長期修繕計画の策定を支援します。



予防保全のメリットとポイント

1. **早期発見・早期予防が可能**
最適な修繕で二次的な不具合やトラブルを予防
2. **適切な時期・周期・修繕方法を提案**
コスト高になる一般修繕を減らし、修繕費を抑制
3. **長期修繕計画の立案補助**
効果的・効率的な修繕の計画補助無駄な支出を抑制

公共施設は「みんなのもの」

長期修繕計画表・修繕費グラフ例



(2) 効率的な管理運営を実現するための工夫

全職員が基幹システムとして利用している業務システム（前掲）を活用し、情報共有や迅速な一次対応を実施することで効率的な管理運営を実現します。

上記のほかに以下の工夫を積み重ね、全社体制で経費の縮減に努めます。

1. 業務内製化

- 簡易な小破修繕を自ら行うことにより、**修繕費の抑制・早期対応**を図るとともに、利用者からの御要望に迅速に対応いたします。
- 代表企業はコールセンターを内製化しており、「お問い合わせ」対応のスペシャリストです。改めてのバックアップ体制の構築に掛かるコストの節約や災害時等の施設機能の補完も可能です。

2. 再委託事業者との連携

- 再委託開始前の指導や研修、的確な指示と履行状況の確認はもちろん、問題点や改善点のミーティングを一連の業務として行うことで、**過剰な修繕の防止や効率的な修繕方法の共有**を行います。
- 業務内容の指示は資格保有者である責任者がスケジュール等仕様書等を作成し、責任を持って管理します。

3. 相見積りの実施

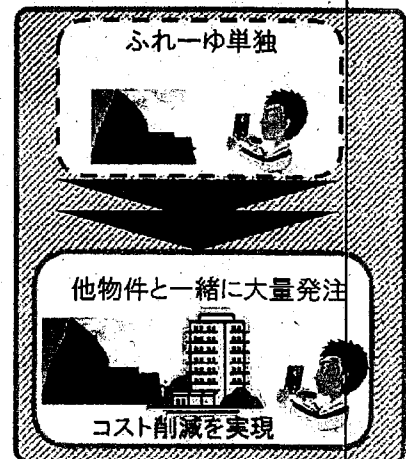
- 金額が5万円を超える場合、相見積りを行うことを基本として費用の適正性を確保します。
- 相見積りを行う場合においても、代表企業の想いであり企業理念でもある「心を込めて」**取り組む意思のある企業である**ことを前提とします。

4. スケールメリット

- 代表企業・構成企業は横浜市に多くの建物運営管理を請け負っており、実績豊富な市内メンテナンス会社等の協力会社へ**大量に保守点検業務を発注し**、保守管理料のコスト縮減を図っているため、**スケールメリットを最大限活用**します。
- 共同事業体職員やグループ会社職員が指定管理業務を効率的にバックアップし、人件費の縮減を図ると同時に高品質なサービスを実現します。

5. 事務コスト削減

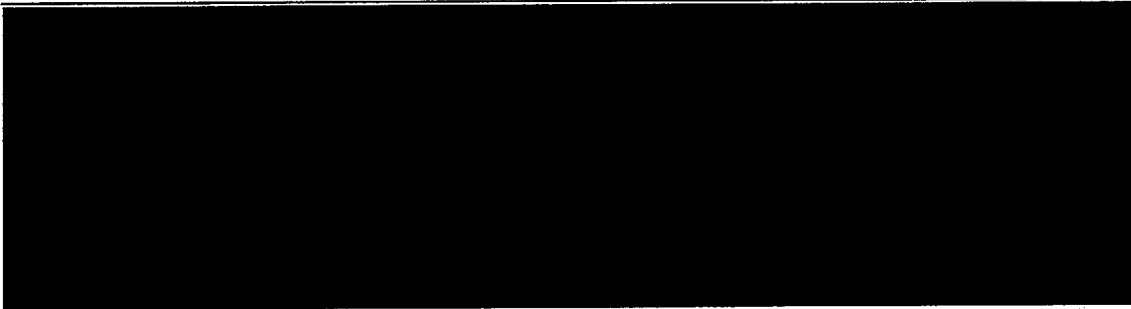
- 事務コストについても、以下の工夫を実施することで費用の発生を抑制し、コスト削減に取り組みます。



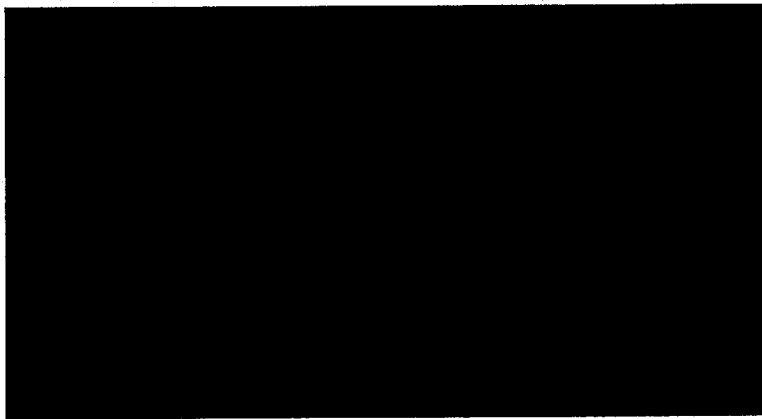
取り組み	内容
多能工化	・施設運営から建物保全まで各種相談に対応できるようマルチ人材を育成
ペーパーレス化	・不要不急なプリントアウトはせず、可能な限りPCやタブレットで情報が確認できるよう工夫し、施設職員はタブレットもしくは携帯電話(スマホ)を携帯
電気料金の縮減	・パソコン等の機器はスクリーンセーバー機能を使用し、離席の際は電源を切る。また、クールビズ・ウォームビズを実施し、適切な室温に設定
通信費の縮減	・管理センターで使用する電話やインターネットについては、代表企業契約のもの一括で契約し、費用を圧縮(包括契約・法人契約)
備品の節減	・在庫管理の徹底・使用箇所に無駄な余剰を置かない・継続した啓発
職員の意識向上	・施設事務所においては、日中電気をつけなくても支障のない諸室や廊下については消灯や蛍光灯の間引きを行うなど、全社的にコスト削減への

意識を高める

(3) 履歴管理システムによる施設の維持管理情報を管理



施設基本情



進捗情報画



いつ点検が行われ、次の予定は？
故障はいつどのように起きて、
対象は？
どの部品をいつ交換したのか？

未永く設備を使うために
細かい履歴も一元管理！

修繕履歴情報(表示例)

No	完了年月	工事名	工事金額	備考
1	2017/03	全館排水管高圧洗浄	1,343,520	
2	2017/05	機械式駐車場部品交換	3,024,000	
3	2017/02	自動ドア設備改修	1,296,000	
4	2015/11	機械式駐車場部品交換	1,436,400	
5	2015/03	大規模修繕工事	316,242,760	
6	2013/06	給水ポンプ交換	6,405,000	
7	2008/05	活水装置設備循環ポンプ交換	576,450	
8	2007/06	共用階段床シート貼付	1,024,905	
9	2007/05	給水ポンプ分解整備	1,803,480	
10	2016/06	汚水中継槽排水ポンプ交換	2,592,000	

6 施設の安全管理・防災対策

(1) 平常時の安全管理について

(1) 平常時の安全管理

安全管理に関しては、予防の徹底を心がけ、安全第一で安全対策に配慮します。設備機器は全て使用できるかどうかを確認して利用していただくようにします。

安心・安全の施設運営のために、防災・防犯を心がけ、関係機関と連携し利用者が安心してご利用できる環境を整えます。

① 危険箇所のチェック・明示

利用者の安全に問題が生じる可能性がある場合は、横浜市と協議の上「危険」「使用不可」「注意」「立入禁止」の4段階に分け、目で見て判断できるように明示します。

ピクトグラムを適宜使用しお子様・外国人の方でも分かりやすい明示に留意します。

② 定期チェック

防災計画の策定

消防署など関係機関に相談を行い、防災計画の策定を行います。

その計画をもとに、防災士・防火管理者・建築物環境衛生技術

者等を交えて随時防災・防犯マニュアルを更新しスタッフ間に周知徹底します。

③ 改修・修繕計画の策定・・・毎年

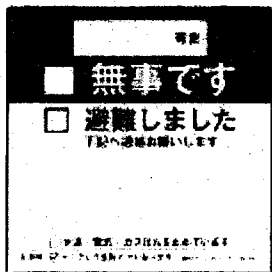
改修・修繕を必要な建物・設備・備品をリストアップし、横浜市担当部署と協議の上、修繕計画を策定します。軽微な修繕に関しては指定管理料の予算の中で修繕いたします。大規模修繕については横浜市担当部署と協議の上、予算内で改修・修繕を依頼いたします。

④ 責任者の選定

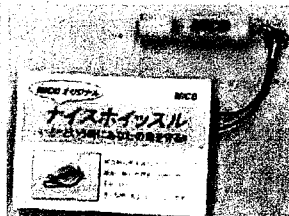
安全管理責任者は館長となります。定期チェックは施設管理の責任で行い、スタッフが協力し合いながら実施していきます。

『御参考』

「無事ですマグネットの配付」「非常時ホイッスル」など数多くの安全啓蒙活動を行っています。



上記マグネ



(2) 監視体制

当施設の設置目的と施設の特徴を十分認識した上で、一般社団法人日本プール管理業協会の加盟企業として、プール運営管理会社の中でも高い品質レベルのサービスを提供します。

監視体制は「監視体制図」により、利用状況を考慮して計画的に監視員を配置します。また、監視業務マニュアルによって内容を細かく指示し、継続的に安全・確実な監視業務を実現することを可能にします。

夏季期間を除く平日の監視は4交代制(P1巡回員→P2巡回員→P3巡回員→C放送監視室)で各25分交代を基本に、無理なく監視員が集中して監視できる時間を定め、交代は現場での交代を徹底し、有事の際に交代が遅れる場合でも、ポジションの空白をつくらぬような監視体制を確立します。全てのプールで10秒以内に対応ができるように監視ポジションは効率よく配置します。

※夏季(7月～8月)における監視は、7交代制(P1巡回員→T監視台→P2巡回員→C放送監視室→P3巡回員→P4巡回員→R待機)各25分交代を基本とします。

	監視員A	監視員B	監視員C	監視員D
9:00	C	P1	P2	P3
9:20	P3	C	P1	P2
9:40	P2	P3	C	P1
10:00	P1	P2	P3	C
10:20	C	P1	P2	P3
10:40	P3	C	P1	P2
・	・	・	・	・
・	・	・	・	・
・	・	・	・	・

- ※・P1→25mプール監視室側～ジャグジー範囲のプールサイドを巡回
- ・P2→クアプール～流水プール大浴場側範囲のプールサイドを巡回
- ・P3→窓ガラス側流水プール～子供プール～窓ガラス側25mプール範囲のプールサイドを巡回
- ・C→監視室にてプール場全体を監視し、利用者へ休憩等のアナウンスやプール監視員へ指示を行う。
- ・交代時→必ずロッカールーム、シャワー室、トイレを巡回し、体調不良の利用者の早期発見や盗難等の抑止力として機能させます。
- ・T→窓ガラス側25mプールの中央に監視台を置き、25mプール全体の監視
- ・P4→プール場中央付近で25mプール、クアプール、流水プール、子供プールを監視巡回
- ・R→緊急時やトラブル等の対応を行うため監視室内で待機

(3) 安全衛生管理

プールは、開場前にプール排(環)水口、吸水口、他設備、プールサイド、ロッカールーム、トイレ等の点検清掃を実施し、プール監視責任者の承認のもと開場します。

万が一異常が確認された場合は、安全が確認されるまで遊泳を開始しません。また、営業時間中もスタッフによる巡回を徹底し、施設の不備や故障、体調を崩した利用者や不審者等の早期発見と対応も同時に行う体制を図ります。

(4) 利用者の事故を防止するための指導

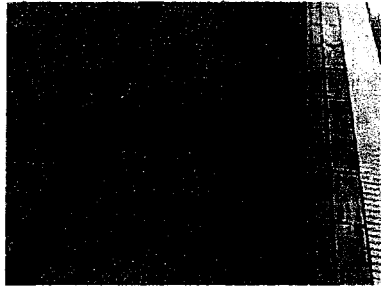
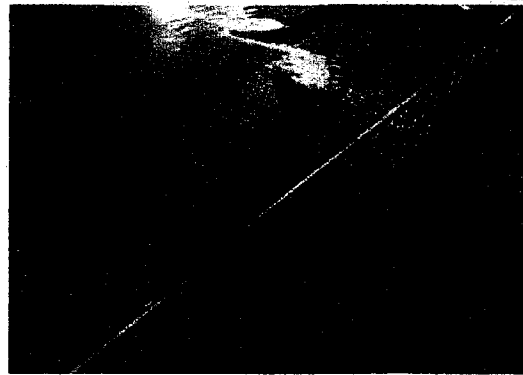
全ての監視員にプールの構造等の研修・教育を行い、管理体制の効果や意識の向上を図ります。また、禁止事項違反者には、速やかに直接注意を促し、利用者の事故の防止に努めます。

「ふれーゆ安全監視マニュアル」を制定し、安全・安心な運営を実現します。また、制定したマニュアルは随時見直しを行い、常に最新版を監視室に常備します。

監視員の交代時に合わせ、トイレ、更衣室、採暖室等の巡回点検をし、死角を作らないように努めます。

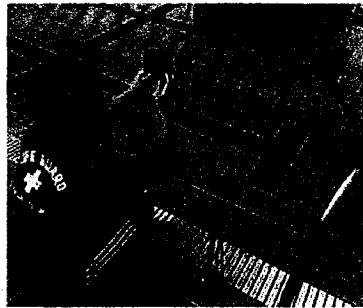
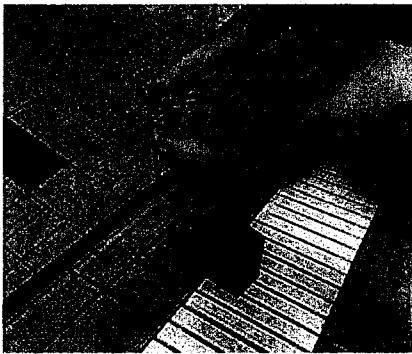
(5) 休憩時間におけるプール水底確認

各休憩時に監視員がプール水底、プール排(環)水口、吸水口および手すり、その他付帯設備の点検をチェックリストに基づき毎時間実施し、安全が確認されたうえで遊泳を開始します。また、水底の落とし物やゴミ等があれば直ちに回収し、プール内の衛生管理等にも努めます。



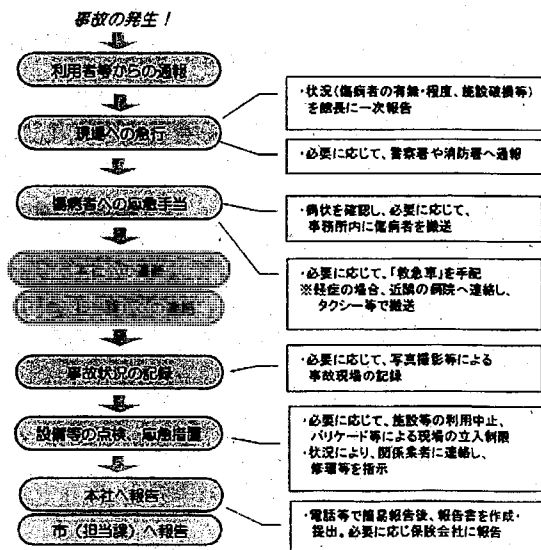
(6) 室温・湿度・水温・水質管理について

プール内や大浴場の環境測定結果は日報に記録します。遊離残留塩素濃度については、開場 時間から閉場時間まで1時間ごとに測定し、施設内の衛生管理を徹底します。



(7) 事故発生時の対応について

けがや発病が伴うような事故が発生した場合、規定のマニュアル等も踏まえて、基本的に、右記のような対応を的確に行います。軽度のケガ等であれば、スタッフ自らが応急手当を施します。



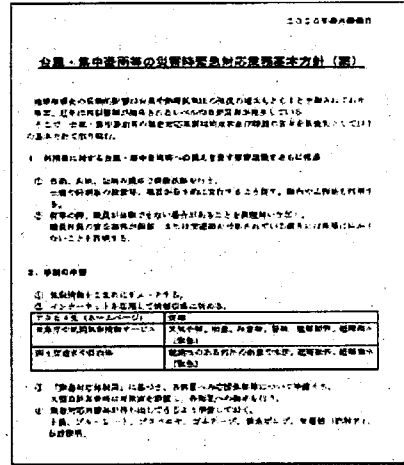
(2)災害時の防災対策について

① 災害等緊急時への対応体制

基本方針

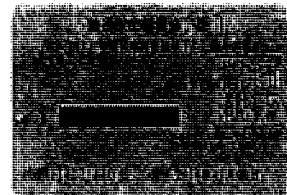
近年は、地震や豪雨等の自然災害が多発しており、災害時に迅速に対応できる体制を整備することが重要であると考えます。横浜市防災計画【YOKOHAMA2020】や横浜市危機管理室の「津波からの避難に関するガイドライン」・「指定管理者・災害対応の手引」に基づいた対策や行動をします。

災害の規模や状況に応じた緊急時対応体制や緊急連絡網、予防的措置、応急対応などを取り決めた「防災マニュアル」を作成し、施設職員および本部関係部署に周知、定期的に訓練をします。市が公表している「ハザードマップ」を施設内に掲示しておくほか、市で運用されている「防災情報Eメール」に施設職員を登録し、迅速な情報共有と対応を実現します。



1. AEDの設置

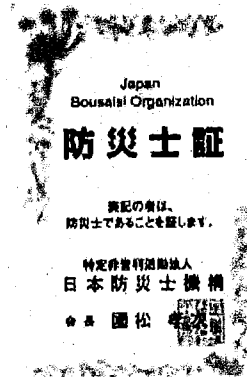
既に設置されていますが、必要な時や災害時に施設のAEDが活用できるようにスタッフには定期的なAED講習や救命救急講習などを受講させます。



2. 防災士による専門的な備え

施設責任者には、防災士の資格が取得できるように教育します。代表企業ではすでに30名以上の防災士が在籍しています。

近年は地震以外にも自然災害が発生しています。「噴火(2014年御岳山、2000年三宅島など)、風水害(2018年西日本豪雨・2017年九州北部豪雨・2016年台風10号など毎年のように)、火災(2016年糸魚川の大規模火災など)」防災士を配置することで平時は訓練・研修・啓蒙活動など、災害時は被害の軽減・消火活動・避難誘導などが実施できます。



3. 防災訓練

行政や地域と連携した防災訓練等を実施し、避難弱者(高齢者や障がいをお持ちの方)も安心して利用できるよう災害時に備えます。

【防災訓練】

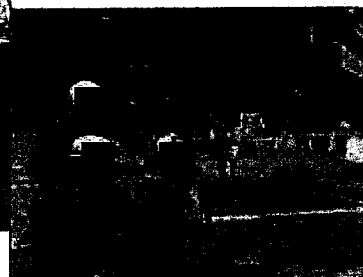
消防訓練



避難訓練



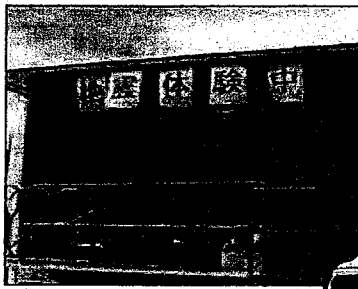
消火体験



放水体験

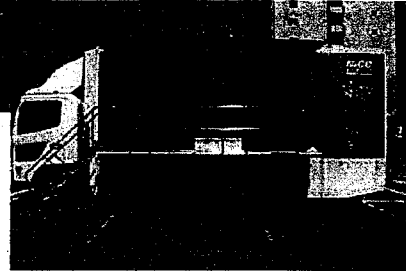


水消火器体験



起震車体験

↓代表企業グループ
所有車



4. 津波避難訓練

近年日本では大規模地震が頻発しており、首都圏においても直下型地震および南海トラフ地震等の巨大地震の30年以内の発生が避けられないと予測されております。自然災害から「いのち」を守るためには自分の身は自分で守る「自助」が必要です。まずは、私たち自身が身の安全を確保することができなければ利用者の安全な施設利用のお手伝いが出来ません。

津波避難訓練として、シェイクアウト訓練を年1回行います。



①「DROP!：まず低く!」 ②「COVER!：頭を守り!」 ③「HOLD ON!：動かない!」

提供：日本シェイクアウト提唱会議

その後、垂直避難訓練・炊き出し訓練等も併せて行います。

5. 徒歩帰宅訓練

大地震の発生により公共交通機関が停止すると、通勤・通学などで外出中の多くの人が帰宅困難になります。そのときに備えて実際に自宅まで歩いて帰る訓練をして、沿道の様子や休憩場所などを把握し、どのくらいの距離を何時間で歩けるか、あらかじめ何を準備しておけばよいか、確認することが大切です。そこで、通常の交通手段が使えない場合を想定した徒歩帰宅訓練を実施します。

6. 危険箇所チェック

防災訓練のひとつとして施設の危険箇所の確認をします。転倒・落下などの恐れのある危険箇所がある場合は転倒防止対策や配置の見直しを行い、災害時の避難経路の確保・ケガの防止に役立てます。

7. 安否確認訓練

携帯電話事業者各社の災害用伝言板（ダイヤル）体験利用等による安否確認訓練を実施します。

地震等の災害時には職員の安否を迅速に確認できる事が施設運用者としての重要な要素になります。

8. 炊き出し訓練

地震等の災害が発生し、電気や都市ガスなどのライフラインが寸断された際には、避難所などで被災者自らが炊き出しによる温かい食事を準備する必要性が生じてきます。その、いざという時のために、日頃から防災訓練と併せて実践的な炊き出し訓練を実施し、経験しておくことが重要です。

また、定期的に炊き出し訓練を行うことにより、災害備蓄品のローリングストックにも繋がります。



個別事情により勘案する必要がある場合もあります。

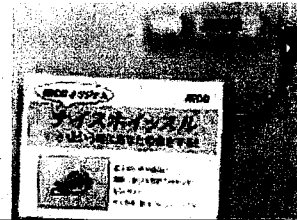
特殊な食品ほど災害後は入手が困難です。（東日本大震災の調査では、アレルギー対応食品が1箇月以上入手できなかった自治体も）それぞれの事業に適した非常食もあるので、ローリングストック法と合わせて十分な備蓄ができるようにする自衛策を講じます。

鍋の類	ミルクの備え（使い捨ての哺乳瓶、紙コップ、スプーンなどの備品） レトルトの離乳食 食べ慣れたお菓子
口筒	介護食（ユニバーサルデザインフーズ） とろみ調整食品
ご家族の病状	それぞれに対応した食事の準備 ●代謝性疾患（糖尿病・高脂血症・高血圧など） ⇒低エネルギー量コントロールの食事 ●高血圧 ⇒低エネルギー量コントロール、食塩摂取量の制限、カリウムの積極的摂取 ●腎臓病 ⇒食塩摂取量の制限、たんぱく質・カリウム・リンの摂取量制限
食物アレルギー	アレルギー対応食品 親切で食料を分けてくれる場合もあるので、判断がつかない子供を守るため、衣服に「〇〇アレルギーあり」などを目立つよう書くなどの自衛策も

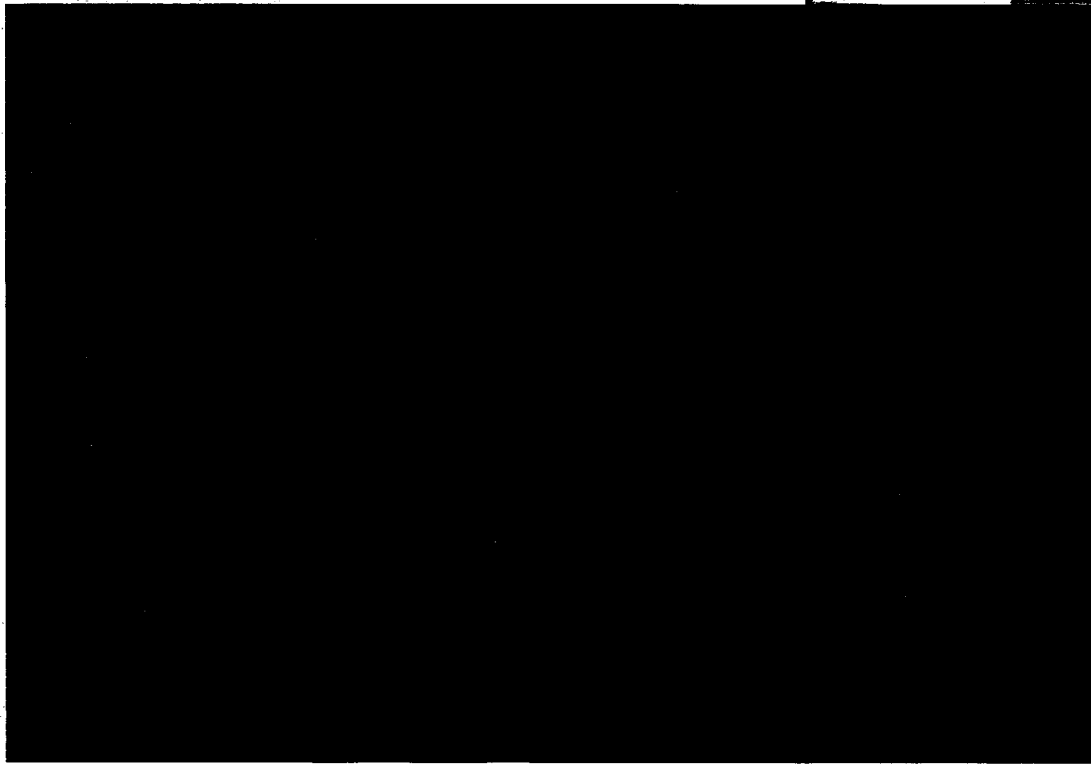
【災害別対応(例)】

災害	対応内容
火災	<ul style="list-style-type: none">・現場状況を的確に判断し、利用者の安全確保を第一に迅速に避難誘導を行う。・状況に応じて初期消火を行い、消防署に通報する。・「危機管理マニュアル」に従い、区の担当者や関係機関に連絡する。
地震	<ul style="list-style-type: none">・現場状況を的確に判断し利用者の安全確保を第一に迅速に避難誘導を行う。・負傷者が出た時は速やかに救護措置をとり、必要に応じて救急車の出動を依頼する。・地震発生直後は火災発生の可能性があるため、防火措置を実施する。・利用者の安全確認の後、市の担当者や消防、警察等の関係機関に連絡する。・地震がおさまってから、臨時の建物および設備点検を実施する。
台風 大雨	<ul style="list-style-type: none">・情報を速やかに収集するとともに、警報発令時の判断基準を明示し、利用者に対して事前に対応を周知する。・必要に応じ入居者へ避難誘導を行う。特に、高齢者や障害者に対しては安全な避難経路を確保する。

※災害時に避難誘導の必要が生じた際に、スタッフが率先して活動できるように”ホイッスル”を身につけさせます
(災害時は、声が伝わりにくい場合居場所を知らせます！)



【緊急時対応体制図】



② 災害等緊急時の地域との連携

(1) 災害時の特別避難場所としての運営の考え方

災害発生時は、鶴見区との「災害時等における在宅要援護者のための特別避難場所の提供協力に関する協定」に基づき、地域防災拠点での避難生活が難しいと判断された方を受入れるための二次的な「福祉避難所」としての開設準備を行います。

各種手引き・ガイドライン等を基に、独自の対応計画を作成します。

- 受け入れ体制（要援護者の範囲・人数等）構築
- 必要な備蓄物資・災害時必需品のリスト化
- 福祉関係団体等による講座を受講



【配慮すべき内容】

備品・水・食料備蓄

健康管理：持病等の確認（薬の確保や手配）

災害時用トイレの確保（仮設・非常用トイレパック）

プライバシーの確保⇒避難時のストレス被害予防

コミュニケーション（筆談・ボード等の活用）

ごみ対策

情報共有（新しい情報の開示）

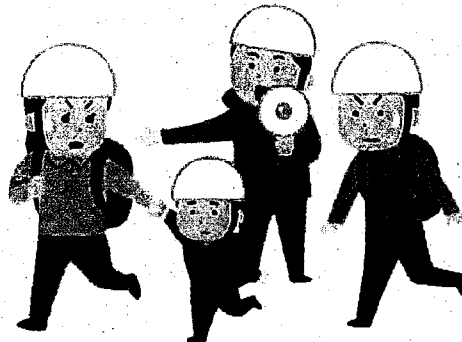
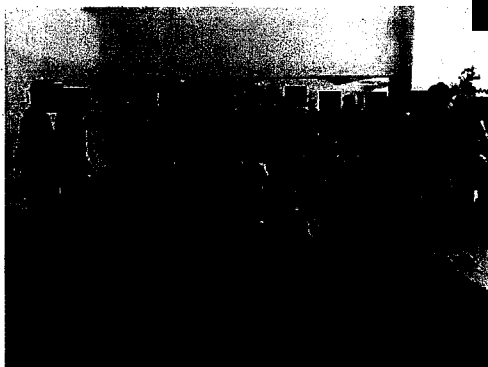
心のケア

「支援ができる人」の明確化（S-net横浜に準拠した緑色のバンダナ着用 等）

おさない かけない



しゃべらない もどらない



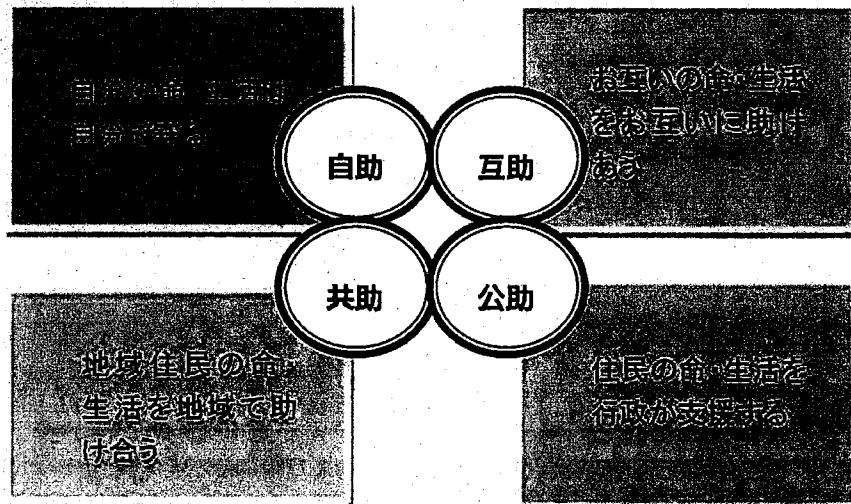
(2) 地域ネットワークの構築

- 災害や事故等の発生時は、施設職員も巡回や情報収集を行います。迅速かつ正確に対応するためには、本部や地域ケアプラザ・コミュニティハウス・地元の企業・住民と連携することが必要だと考えます。

【災害時等の連携】

福祉支援施設間・団体間等の相互支援

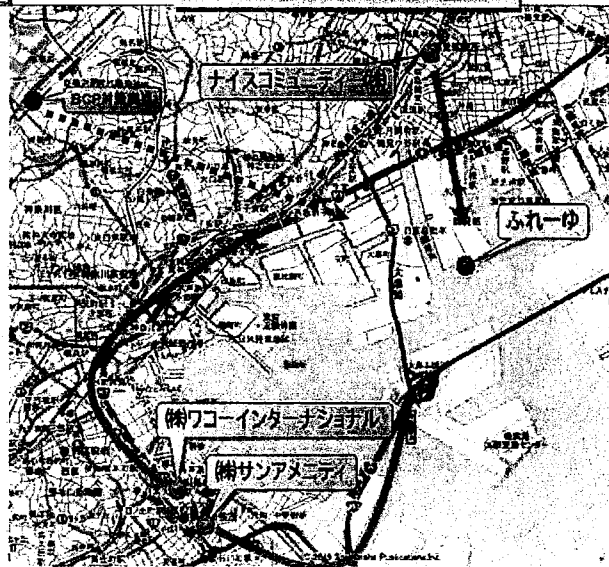
- 災害時は、支援までには時間を要することが想定されることから、まずは地域内の施設間・団体間で相互支援することが重要。
 - 高齢者施設については、同じ地域内の施設種別を超えた施設間でも相互に支援できる体制が構築されると、災害時の対応の強化につながる。
 - 施設間の日頃の業務における調整や、地域イベント・研修会の共同実施などにより、平時から地域内で顔の見える関係を構築していくことが重要である。
 - 施設を運営する法人においても、施設団体のネットワークや他の地域の法人との職員派遣や利用者の受入れ等相互支援に関する協定など、自施設が被災した際の施設間での相互支援体制について準備しておくことが望ましい。



- 本部との連携
本部との報告・連絡によりサポート体制を構築します。

代表企業グループ本社は、横浜市より「帰宅困難者一時滞在施設」の指定を受けております。そのため、連携体制に入り災害備蓄品の融通や救護体制の連携を取ります。

また、鶴見エリアの機能が不全の場合は、代表企業のBCP対策拠点として整備済の新横浜の拠点に対策本部を設置します。

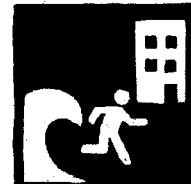


(3) 津波対策（避難者支援対応）

「津波発生時における施設等の提供協力に関する協定」に伴い支援対応を行います。
「津波からの避難に関するガイドライン」等を基に、前述の防災体制に加え、施設独自の対策対応マニュアルを整備します。

「地震や津波の理解について」「体制づくり（役割分担）」「必要な機器の準備・点検のリスト化」
「施設内の安全確保」「避難場所・避難経路の想定」「避難時の安全確保」「連絡体制の確保」
「安否確認」「救護体制の構築」等を事前に作成します。

また、基本は【一刻も早く安全な場所に避難すること】です。その場所の提供および支援のためマニュアルの作成とともにそれに沿った訓練を行います。



●津波避難訓練等の開催

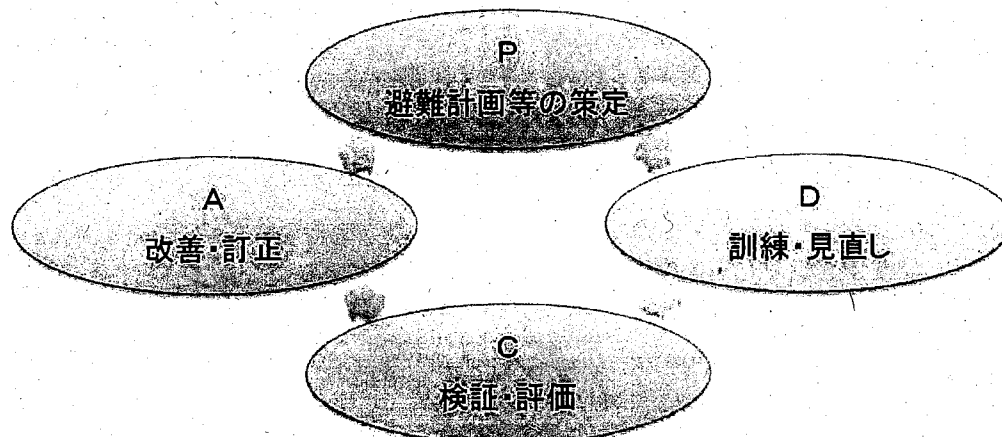
- 取るべき対策や行動の明確化
(対策や行動の重複や欠落の防止が重要)
- シェイクアウト訓練、津波避難訓練
- 避難所開設・運営訓練
- 本部（BCP）との連携訓練
- 炊き出し訓練
- 講義・研修にて啓発活動

一分一秒が生死の分かれ目！

(4) 事後処置と検証

- 災害や事故等の発生後は、被害状況を確認し、安全確保の観点から診断を行います。必要に応じて、倒壊物の撤去や清掃、消毒等を実施します。
- 緊急時対応が的確であったかどうか検証を行い、改善すべき事項は運営会議等で取り上げ、マニュアルの改訂および職員への周知を行います。

災害対策もPDCAサイクルを活用して効果的な組織体制に取り組みます。

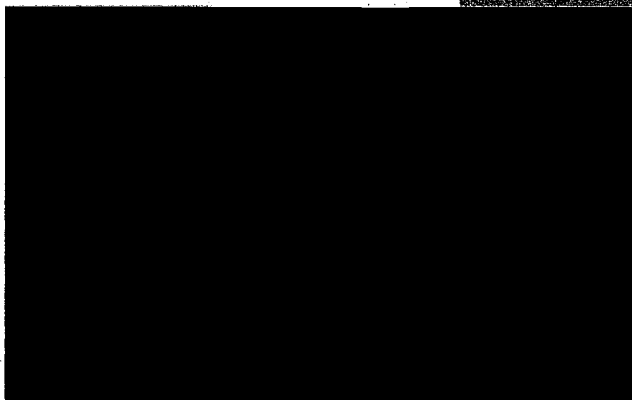


(5) 災害発生時や復興への取り組み

1. 大規模災害発生時の取り組み

(東日本大震災発生時)

東北地方太平洋沖地震
にたいして



項目	内容	担当	完了日	備考
1	被災者支援	社会福祉部		
2	被災者生活再建支援	社会福祉部		
3	被災者生活再建支援	社会福祉部		
4	被災者生活再建支援	社会福祉部		
5	被災者生活再建支援	社会福祉部		
6	被災者生活再建支援	社会福祉部		
7	被災者生活再建支援	社会福祉部		
8	被災者生活再建支援	社会福祉部		
9	被災者生活再建支援	社会福祉部		
10	被災者生活再建支援	社会福祉部		
11	被災者生活再建支援	社会福祉部		
12	被災者生活再建支援	社会福祉部		
13	被災者生活再建支援	社会福祉部		
14	被災者生活再建支援	社会福祉部		
15	被災者生活再建支援	社会福祉部		
16	被災者生活再建支援	社会福祉部		
17	被災者生活再建支援	社会福祉部		
18	被災者生活再建支援	社会福祉部		
19	被災者生活再建支援	社会福祉部		
20	被災者生活再建支援	社会福祉部		
21	被災者生活再建支援	社会福祉部		
22	被災者生活再建支援	社会福祉部		
23	被災者生活再建支援	社会福祉部		
24	被災者生活再建支援	社会福祉部		
25	被災者生活再建支援	社会福祉部		
26	被災者生活再建支援	社会福祉部		
27	被災者生活再建支援	社会福祉部		
28	被災者生活再建支援	社会福祉部		
29	被災者生活再建支援	社会福祉部		
30	被災者生活再建支援	社会福祉部		
31	被災者生活再建支援	社会福祉部		
32	被災者生活再建支援	社会福祉部		
33	被災者生活再建支援	社会福祉部		
34	被災者生活再建支援	社会福祉部		
35	被災者生活再建支援	社会福祉部		
36	被災者生活再建支援	社会福祉部		
37	被災者生活再建支援	社会福祉部		
38	被災者生活再建支援	社会福祉部		
39	被災者生活再建支援	社会福祉部		
40	被災者生活再建支援	社会福祉部		
41	被災者生活再建支援	社会福祉部		
42	被災者生活再建支援	社会福祉部		
43	被災者生活再建支援	社会福祉部		
44	被災者生活再建支援	社会福祉部		
45	被災者生活再建支援	社会福祉部		
46	被災者生活再建支援	社会福祉部		
47	被災者生活再建支援	社会福祉部		
48	被災者生活再建支援	社会福祉部		
49	被災者生活再建支援	社会福祉部		
50	被災者生活再建支援	社会福祉部		

2011年3月11日に発生した東日本大震災時における対応について



仙台営業所の人員を派遣

- ① 震災発生7日後から7月31日まで社員による「応援隊」を編成し、仙台へ派遣。
- ② 2011年5月仙台営業所内に「震災対策室」を設置。(2013年5月末まで2年余にわたり活動)

震災復旧活動支援

【初期】 震災復旧活動

- 被害状況の確認、危険箇所等の仮処置
- 官公庁から情報収集・提供
- り災証明書の申請手続きの補助

【中期】 震災復旧活動

- 復旧工事の計画立案
- 地震保険金等の立会い
- り災認定確定の立会い
- 被災者生活再建支援活動等の補助

【後期】 震災復旧活動

- 復旧工事の施工監理
- 住宅の応急修理制度活用等の補助

2. 大規模災害復興への取り組み

代表企業グループは、災害のあった地元企業と協力し、応急仮設住宅、自立再建住宅、災害公営住宅などの住宅再建や、病院、老人介護施設学校、園舎施設、店舗など被災した非住宅の再建に取り組んでいます。

応急仮設住宅の提供

東日本大震災において、代表企業グループの「パワービルド工法」(工期が短く、阪神・淡路大震災でも採用実績あり)を活用し、被災者に1,000戸を超える安全・安心な応急仮設住宅を提供してきました。

支援物資の供給

平成28年の熊本地震において、被災された方へ飲食料品や建築資材を提供しました。今後も引き続き復旧・復興支援に取り組めます。

チャリティーコンサートの開催

東日本大震災や熊本地震からの復興支援を目的として、ゲストにベルリン・フィルハーモニー管弦楽団やウィーン・フィルハーモニー管弦楽団、ドレーズデン国立歌劇場管弦楽団などの著名な奏者を招き、チャリティーコンサートを開催しています。(2019年3月末現在で35回の実施)

指定管理料提案書及び収支予算書

1 総括表

(1) 収入

(千円、税込み)

項目	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度	合計	備考	
①指定管理料 (A)	76,103	76,670	71,885	71,515	71,170	367,343		
②利用料金収入 (B)	162,300	154,185	163,737	163,737	163,737	807,696		
項目	プール・大浴場利用料	125,000	118,750	126,250	126,250	126,250	622,500	
	ロッカー利用料	12,500	11,875	12,563	12,563	12,563	62,064	
	駐車場料金	24,800	23,560	24,924	24,924	24,924	123,132	
③高齢者向け事業収入 (C)	32,580	30,598	33,376	33,376	33,376	163,306		
④自主事業収入	41,541	41,893	42,326	42,326	42,326	210,412		
項目	飲食事業収入	26,000	26,520	26,785	26,785	26,785	132,875	
	物販・サービス事業収入	3,373	3,205	3,373	3,373	3,373	16,697	
	その他事業収入	12,168	12,168	12,168	12,168	12,168	60,840	
合計(①+②+③+④)	312,524	303,346	311,324	310,954	310,607	1,547,138		

(2) 支出

(千円、税込み)

項目	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度	合計	備考	項目の補足
⑤維持管理運営費用 (E)	270,983	261,453	268,998	268,628	268,283	1,338,345		
人件費	人件費	102,469	99,013	104,518	105,089	105,666	516,755	①給与・賃金 ②社会保険料 ③通勤手当 ④健康診断費 ⑤勤労者福祉共済掛金 ⑥退職給付引当金繰入額 など
	職員等研修費	338	338	338	338	338	1,690	
事務費	備品購入費・消耗品費	4,700	2,500	2,500	2,500	2,500	14,700	①消耗品費 ②備品購入費 ③図書購入費 など
	広報費・印刷製本費	2,324	1,500	1,500	1,500	1,500	8,324	
	通信費	650	600	600	600	600	3,050	
	保険料	2,292	2,292	2,292	2,292	2,292	11,460	
	賃借料	810	810	810	810	810	4,050	①使用料及び賃借料 ②リース料 など
	その他の事務費	224	224	224	224	224	1,120	①旅費、②会議 ③旅費、④会議 ⑤旅費、⑥会議 ⑦旅費、⑧会議 ⑨旅費、⑩会議 ⑪旅費、⑫会議 ⑬旅費、⑭会議 ⑮旅費、⑯会議 ⑰旅費、⑱会議 ⑲旅費、⑳会議 ㉑旅費、㉒会議 ㉓旅費、㉔会議 ㉕旅費、㉖会議 ㉗旅費、㉘会議 ㉙旅費、㉚会議 ㉛旅費、㉜会議 ㉝旅費、㉞会議 ㉟旅費、㊱会議 ㊲旅費、㊳会議 ㊴旅費、㊵会議 ㊶旅費、㊷会議 ㊸旅費、㊹会議 ㊺旅費、㊻会議 ㊼旅費、㊽会議 ㊾旅費、㊿会議
管理費	設備保全・管理費	45,000	43,000	45,000	45,000	45,000	223,000	①機械警備費 ②設備保全費(空調衛生設 備保守・消防設備保守・電気 設備保守・害虫駆除清掃保 守・その他保全費) ③駐車場設備保全費 など
	修繕費	20,000	20,000	20,000	20,000	20,000	100,000	
	清掃費	25,176	25,176	25,176	25,176	25,176	125,880	廃棄物処理費含む
	外構・植栽管理費	4,000	4,000	4,000	4,000	4,000	20,000	
	光熱水費・燃料費	48,000	47,000	47,040	46,099	45,177	233,316	
	その他の管理費	5,000	5,000	5,000	5,000	5,000	25,000	
	公租公課	10,000	10,000	10,000	10,000	10,000	50,000	
⑥自主事業による経費	40,259	40,522	40,862	40,862	40,862	203,367		
項目	飲食事業費	20,825	21,216	21,428	21,428	21,428	106,325	
	物販・サービス事業費	2,140	2,012	2,140	2,140	2,140	10,572	
	その他事業費	17,294	17,294	17,294	17,294	17,294	86,470	
合計(⑤+⑥)	311,242	301,975	309,860	309,490	309,145	1,541,712		

※ 指定管理料(A) = 維持管理運営費用(E) - 利用料金収入 (B) - 高齢者向け事業収入 (C) となるように記載ください