共同事業体名　よこはまプールサポーターズ
施　設　名　横浜市旭プール・都筑プール

横浜市　旭プール・都筑プール　事業計画書

目　次

１．事業者の状況	（様式８）	Ｐ１
２．施設の平等・公平な利用の確保	（様式９）	Ｐ１７
３．施設の効用の最大限発揮	（様式１０）	Ｐ２１
４．本市の重要施策を踏まえた取組	（様式１１）	Ｐ４６
５．管理運営経費	（様式１２）	Ｐ５７
６．施設管理	（様式１３）	Ｐ６６
７．安全管理	（様式１４）	Ｐ７２
８．地域との協力	（様式１５）	Ｐ８１
９．モニタリング	（様式１６）	Ｐ８５
１０．新型コロナウイルス感染症等の対策に関する取組	（様式１７）	Ｐ９０
１１．その他	（様式１８）	Ｐ９２
１２．収支計画について	（様式１９）	Ｐ９３

１．事業者の状況について（様式８）

(1) 施設の管理運営の基本方針

■はじめに

私たちは、コロナ禍という人類史上稀に見る危機を、ようやく乗り越えようとしています。これから明るい未来を築くためにも、当団体は、次の運営コンセプトを打ち出し、当該施設を通じて横浜市の目指す都市像「明日をひらく都市」の実現に寄与したいと考えています。

ア.当該施設の基本方針

【運営コンセプト】

「ほっと一息、市民のオアシス」笑顔と元気があふれる施設

【基本方針】

- ■ 誰もが自分らしく生き、笑顔で楽しく「健康づくり」ができる施設にします。
- ■ 多世代が集い、つながり、元気あふれる地域コミュニティの活性化に努めます。
- ■ 状態監視保全の考えに基づいた施設管理を行い、市民が安心できる施設にします。
- ■ コロナ禍で培った感染症対策等を「after コロナ」時代の管理運営に活かします。

【基本方針の背景】

私たちは、横浜市スポーツ推進計画（第３期）が求める「あらゆる世代の人々や多様な市民が利用しやすい施設運営を行うこと」は、指定管理者としての大切な使命であると考えています。市民一人ひとりの「well-being」を支援するべく、様々な事業や工夫を実施することで「市民の皆さんが心身ともに健康となり、生きがいが持てる共生社会の実現」に少しでも貢献したいと考え、この基本方針を掲げました。

（ア）誰もが自分らしく生き、笑顔で楽しく「健康づくり」ができる施設にします。

私たちは、子どもの体力向上から高齢者の健康づくり、障害者スポーツの促進の拠点として、誰もが自分らしく、多様なライフスタイルや価値観を見出せる施設運営を行います。さらに、市民ニーズを理解し、様々なサービスやプログラムを提供することで、市民が毎日、笑顔で楽しく利用できる施設にすることをお約束します。

（イ）多世代が集い、つながり、元気あふれる地域コミュニティの活性化に努めます。

地域の課題解決に取組む NPO 法人や市民団体等との連携と取りながら、地域全体の活性化を支援します。特に旭プールに隣接する老人福祉センター「福寿荘」が、昨年度より代表企業と構成企業Ｃが指定管理者に選定され、運営管理を行っています。プールと福祉センターの相乗効果を最大限引き出し、互いの利用者や市民が集い、つながりをつくる拠点として、元気あふれる地域コミュニティーの活性化に努めます。

（ウ）状態監視保全の考えに基づいた施設管理を行い、市民が安心できる施設にします。

当該２施設は、竣工から約 40 年が経過しており、一部躯体や設備の老朽化が進んでいます。状態監視保全を基本とした予防保全を推進し、ライフサイクルコストの抑制を図るとともに、施設利用者にとって「安全・安心・快適」な施設環境を提供します。

（エ）コロナ禍で培った感染症対策等を「after コロナ」時代の管理運営に活かします。

コロナ禍の３年間の経験は、感染症対策の徹底やリモート会議等の促進にもなり、効率的に業務を行うスキルと対面での対応の大切さを実感する機会となりました。また、新たな考えや様々な発想も生まれました。私たちは、これをプラスに捉え、今後の運営管理に活かします。

イ.当団体の構成企業各社の理念と各企業の役割

■ウエルネスサポート（以下「代表企業」）

横浜市に本社を構える企業として、**横浜市の市民の健康増進を第一**に考え、公共施設の管理運営を中心に業務を行っています。市民が一人ひとりの個性に応じて健やかな生活を得るためには、日常的にスポーツに触れられる環境が不可欠であると考えます。「健康な心は、健康な身体に宿る」をモットーに人材育成に取組むほか、地域貢献にも注力しています。

■日本水泳振興会（以下「構成企業Ａ」）

全国の公共施設や学校プールを中心に、運動施設、温浴施設、都市公園など市民が利用する様々な施設の管理運営を行っています。指定管理者または PFI 事業者として、スイミングスクールの企画・運営はもとより、多くの地方公共団体と手を携えて**地域住民の「健康づくり」「健康の維持・増進」に寄与**して参りました。常に一歩先を見据えた質の高いサービスと様々な運動プログラム等により、利用者にとっての“価値ある時間の創造”に取組んでいます。

■東急コミュニティー（以下「構成企業 B」）

総合不動産管理会社として、様々な用途の建物管理を行っています。民間施設だけでなく、指定管理者制度や PFI 事業などにも積極的に取組み、スポーツ施設や文教施設、空港や公園等社会インフラに至るまで、幅広い実績を積み重ねてきました。これまで培ってきたノウハウを活かし、**施設価値や利用者サービス、そして地域の魅力の向上を実現**し、地域社会に貢献します。

■協栄（以下「構成企業 C」）

創業以来、**人の集まるすべての場所をフィールド**と考え、イベント事業やスポーツ施設管理業など、警備・設備・清掃の枠にとどまらない総合プロデュースを担う会社として多くの実績を残してきました。「市場のニーズが私たちのビジョンを創る」という企業理念のもと、お客様に支えられて培ってきた歴史と信頼をしっかりと守り続け、更なる発展を目指しております。

ウ.横浜市及び旭区・都筑区の現状と課題

（ア）第３期横浜市スポーツ推進計画の推進

私たちは「第３期 横浜市スポーツ推進計画」が目指す、スポーツ推進の意義や目的を理解し、それを具現化することが、当該施設の指定管理者としての使命と役割であると強く認識しています。

コロナ禍を契機とする未曾有の変革期を迎え、新たな時代へと進むべく、子育て支援・多様性の尊重・持続可能な資源循環の推進・災害対策・国際競争力の向上など、様々な行政課題を理解し、当団体が出来る最大限の施策を模索しながら、本業務に取組んで参ります。

（イ）横浜市をとりまく環境と課題の理解

横浜市は、人口は 376 万人を超え、県内で最も人口が多い都市ですが、近年は人口減少の兆しも見え始め、労働者不足や地域コミュニティでの担い手不足、高齢化による医療・介護などの社会保障費の増加をはじめとする様々な課題を抱えています。

市内プール施設は屋内 12 カ所、各区の公園プール 26 カ所が整備されておりますが、どの施設も老朽化が進み、改修費や修繕費の負担増や、利用者数の減少が顕著となっています。

一方で社会情勢の急激な変化の中、市民の健康づくりやスポーツ環境の充実、地域コミュニティの活性化が、ますます必要になっていくと考えています。

（ウ）旭区の地域特性と課題の理解

旭区は市営地下鉄などをはじめ、交通面も良好で、直近では相鉄線と東横線の相互利用も開始され、都心へのアクセスが飛躍的に向上しました。人口も市内で６番目に多い区となっています。一方で、市内の高齢化率は、栄区に次いで２位（26.6%）となっており、高齢者の健康寿命の延伸が重要な地域課題であると認識しています。

（エ）都筑区の地域特性と課題の理解

都筑区は港北ニュータウンを中心とした地域で、人口の急増により、大型ショッピングセンターが数多く隣接しています。在住者の平均年齢も 40 歳と市内で一番若い区で、活気のある地域です。また、市営地下鉄グリーンラインも整備され、自然を生かした公園や緑道なども多くあり、利便性と住みやすさが両立しています。近年は人口の急激な増加に伴い、子育て支援施設が不足しており、これらの課題を考慮し、過ごしやすい環境整備が必要であると考えています。

（オ）旭プール・都筑プールの現状と課題

旭プールは昭和 48 年開設（建設から 50 年）となっており、施設や設備の老朽化が顕著になっています。併設されている 50M 屋外プールも配管の腐食などで漏水が発生し、数年間は利用できませんでしたが、市の大規模修繕により、昨年から開放を再開しました。屋外プールの管理には屋内プールとは異なる運営ノウハウは必要です。これまでも多くの屋外プールの管理運営を行ってきた経験を活かせる環境を与えて頂いたと考えます。

また、当施設には、旭区の老人福祉センター「福寿荘」が隣接されており、地域の余暇施設として、高齢者や近隣住民に長く親しまれている施設です。

都筑プールは昭和 59 年開設（建設から 39 年）となっており、市内屋内プールの中では比較的新しいプールです。また、当施設は都筑ふれあいの丘の中にあり「都筑地区センター」「つづき緑寿荘」「横浜あゆみ荘」なども併設された総合施設となっています。横浜市営地下鉄の「都筑ふれあいの丘」が開通して以来、周辺には集合住宅も多く隣接し、若い家族世代も多く利用している施設です。

エ.第１期指定管理者としての当団体の評価と課題

（ア）横浜市の第１期指定管理者業務評価

令和３年度に実施された横浜市の業務評価（第三者評価）について、行政評価・外部評価ともに、総合評価は「B」でした。大項目では、「利用者本位のサービス提供」「清掃・外構植栽管理計画・環境保持・環境配慮」の項目では共に行政評価「A」となっており、全ての項目を見ても「C」評価はありませんでした。しかし、指定期間２年目から新型コロナウイルス感染拡大の影響により、入場者規制や利用規制を実施せざるを得ない状況でした。

＜評価基準＞
A（著しく優れている）：業務基準・目標水準を遥かに上回っている。
B（適正）：業務基準・目標水準を達成できている（※標準点）
C（改善の必要有）：業務基準・目標水準に満たない。又は一部未達成。

【横浜市旭プール・都筑プール】
第1期指定管理者業務評価表

自己評価	総括コメント	行政評価	総括コメント	外部評価	総括コメント
B	・管理運営の基本方針に基づいた運営を実施。 ・各種教室等の事業を展開し、子どもたちをはじめ多くの市民が、安全・安心・快適に利用できる施設環境を提供。 ・新型コロナウイルスの影響により当初の提案に未達な部分が多々あります。コロナ禍以前の水準に戻すべく努めます。	B	キッズスペース設置※やwifiの整備、健康測定コーナー新設※、プール内への杖保管器具の設置、外国人の方向けの案内作成や翻訳機導入等利用者の利便性向上や健康づくりにつながる取組が実施されている。 指定管理開始初年度となる令和元年度末より、コロナウイルス感染症の流行が始まったこともあり、イベント等未実施の提案事業もあるが、障害者向けの教室・イベントやボランティア活動推進事業、地元教育機関やスポーツ推進委員との連携事業等未実施の事業については、今後のコロナウイルス感染症等の状況に応じ、積極的に実施検討をお願いしたい。	B	コロナウイルス感染症対策等の影響により一部未実施のイベント等もあるものの、概ね提案内容に基づき、適切な管理運営がなされている。 未実施のものについては、今後の指定管理期間の中で積極的に実施検討をお願いしたい。

（イ）指定管理者による自己評価

当団体では、当指定管理者の業務状況の詳細を把握すべく、独自に第三者によるモニタリングを実施しました。達成度指数としては、「3.1」と高いレベルで提案事項を達成していると評価されました。但し、主にコロナ禍の影響とはいえ、未達や未実施の項目もあり、これからの運営課題も明確に示された結果となりました。この結果を真摯に受け止め、第２期では課題解決や求められる管理者としての能力向上に努めて参ります。

審査期間：一般社団法人
　　ﾊﾟﾘｭｰ・ｱｰｷﾃｸﾄ
評価期間：令和４年４月～
　　令和５年３月
対象現場：旭プール・都筑プール

＜達成度指数＞
４．０～５．０　極めて高いレベルで提案事項を達成している
３．０～３．９　高いレベルで提案事項を達成している
２．０～２．９　概ね提案事項を達成している
１．０～１．９　提案事項のかなりの部分が達成できていない
０．９以下　提案事項が達成できていない

（様式８）

私たちは、評価機関より次のコメントを頂きましたので、今後の運営に活かして参ります。

■Plan(計画)段階の評価

・コロナ禍という制約条件の中、資源を最大限発揮し、合築施設との連携や施設の特色を活かした管理運営を計画している。
・合築施設の施設管理者と定例会を月次で開催しており、充分な情報共有をしている。
・プールの安全管理に係るマニュアルや手順書が整備されている。
・自衛消防隊が主体となり、防災訓練や普通救命講習などが、適切に計画されている。

■Do(実行)段階の評価

・「わかりやすい印刷物の作り方（横浜市）」に基づきポスターやチラシが作成されている。
・耳マークによる筆談や授乳室の設置など、ユニバーサルサービスが具体化されている。
・自主事業と一般利用の兼ね合いを上手く調整し、個人利用に配慮している。
・「健康だより」を定期的に発行し、利用者へ健康づくりの支援を実施している。
・サークル団体などの利用については、検討する余地がある。【改善策】多目的室の利用促進
・ホームページはタイムリーに更新され、常に最新の情報を利用者へ提供している。
・LINE ショップカードを活用した、ポイントカードの運用をしている。
・昭和村物産店を開催し、施設の賑わいを創出している。
・ＺＤ運動を実施し、全国の事故事例を収集・分析し、リスクマネジメントを行っている。

■Check(評価)段階の評価

・業務監査を実施し、指摘事項に対して対応後、改善報告書を提示し、改善がなされている。
・コロナ禍の影響もあり、利用者懇談会が実施されていない。【改善策】地域懇談会の開催
・指定管理料を適正に処理されているが、目標の利用収入が確保されていない。
　【改善策】利用料収入の増収策（様式 12 参照）

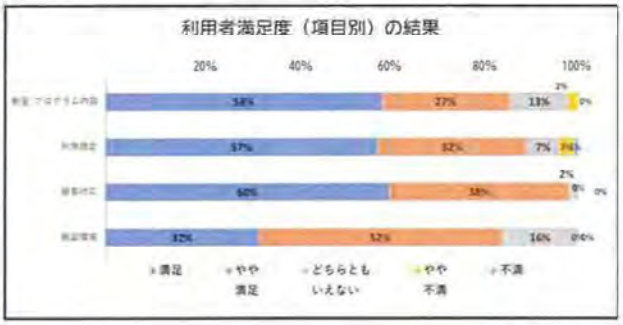
■Action(改善)段階の評価

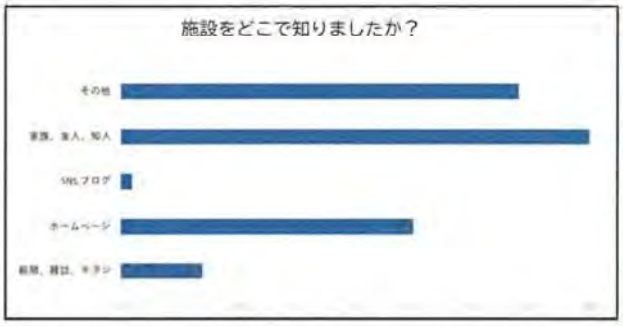
・個人情報管理委員会を開催し、運用について議論している。
・職員の力量チェックを実施しており、OJT によるフォローアップが実施されている。
・利用者の声を集約し、一定期間掲示して周知している。

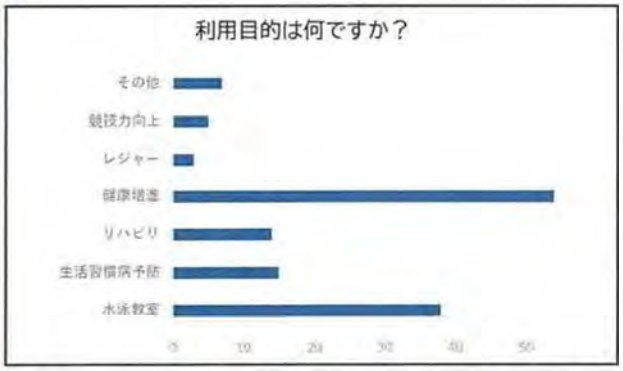
（ウ）利用者からの評価

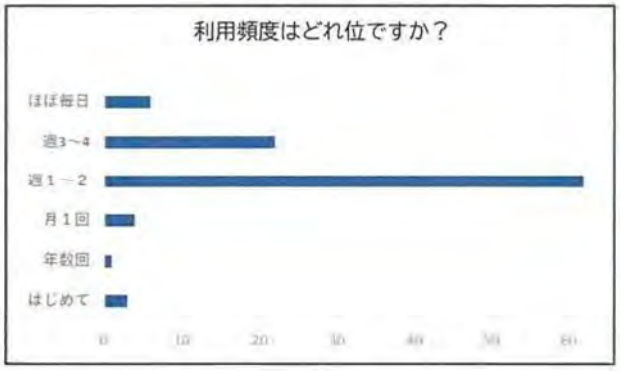
当団体は利用者ニーズを正確に把握するため、定期的に利用者アンケートを実施しています。直近では、令和４年 12 月に実施しました。結果は次のグラフのとおり、**利用者満足度は「満足・やや満足」を含めると全項目で 84%以上の満足度**という結果でした。

今後も四半期毎に利用者アンケートを実施し、様々な分析を実施しながら、常に利用者ニーズや要望を把握したうえで、利用向上策に取組みます。









【その他、頂いたご意見の一部】※全て改善もしくは、対応済みです。

Q4. その他、施設の感想、要望等がありましたらご記入ください

- 更衣室が欲しいです。
- リハビリ用の歩行プールが多いので良い
- SNSで混雑状況をUPしているのは非常に助かります。
- 古いので仕方ないけれどトイレの設備が・・・。水の流れ悪い。
- ロッカーまでの階段がつらい。
- プールの室温が少し低い。
- ロッカー用靴袋用ビニールをやめたが有料で渡した方が良いと思う（10円くらい）
- トイレは洋式を増やした方が良いのでは。子供も洋式になじんでいると思う
  プール利用後のシャワーをちゃんと使えたらなおよいと思う。
- 教室で振替が出来るのがとても良いです。いつも有難うございます。
- シャワーの温度が一定しないのでとても寒いことがあります。
  シニアの中級クラスをもう1コマ増やしてほしい。
  いつも楽しんで利用させていただいています。ありがとうございます。
- コインロッカー無料にしてほしい。

オ．指定管理者としての基本的な考え方

私たちは、指定管理者制度導入の趣旨や目的及び横浜市施策や考え方などを十分理解したうえで運営管理に取組み、多様化する市民ニーズに対応し、サービス向上に努めます。

（ア）指定管理者としての使命

指定管理者制度では、住民サービスの向上及び経費の節減を図り、公の施設の管理に民間の能力を活用することにより、政策目的が達成されることが重要です。

私たちは、当施設の設置目的を理解し、**横浜市とパートナーシップを築き、高い公共性を担保**しつつ、新たな価値を共創することを目指します。

（イ）屋内プールの設置目的と運営基本方針の理解

当該２施設は焼却余熱を利用した地元還元施設です。設置目的を理解することはもとより、それぞれの立地環境と地域ニーズを踏まえたサービスや事業が求められます。スポーツを推進する意義や目的は「心身の健康づくり」から「競技力向上」、更に「コミュニケーションによる相互理解」等多岐にわたり、個人と地域の両面をいかに充実させるかといった視点が求められます。

（ウ）横浜市の方針や計画を理解した運営管理

横浜市には、横浜市基本構想をはじめ様々な計画や施策があります。私たちは、それらが求める政策的な価値を十分理解した上で、横浜市と目線を合わせ、異なる価値観の積極的相互作用を通じて、共創の理念を実現するべく運営管理に取組みます。

■横浜市の主な方針や計画等

横浜市基本構想長期ビジョン・横浜市中期計画 2022-2025・横浜市スポーツ推進計画
横浜 SDGs 未来都市計画・第２期健康横浜 21・第８期横浜市高齢者保健福祉計画
ヨコハマ３R 夢プラン・横浜市防災計画・災害時等における施設利用に関する協定
横浜市公共施設等総合管理計画・横浜市障害福祉計画・第３期横浜市障害者プラン改訂版・
横浜市子ども子育て支援事業計画・横浜市水と緑の基本計画・横浜市地球温暖化対策実施計画
横浜市環境衛生業務実施計画・第４期旭区地域福祉保健計画・旭区防災計画
第４期都筑区地域福祉保健計画・都筑区まちづくりプラン・横浜 DX 戦略
第５期横浜市地域福祉保健計画・第５次横浜市男女共同参画行動計画・横浜市強靭化地域計画
Zero Carbon Yokohama・横浜市一般廃棄物処理基本計画

（エ）当施設の指定管理者が遵守する法令等

私たちは、当施設の指定管理者として、関係する法令及び条例を遵守すると共に、その重要性を全ての職員へ浸透させるべく、各企業研修・会議やミーティングなどのコミュニケーションによる伝達で周知徹底を図ります。

■指定管理者が遵守する重要な法令等

地方自治法及び同法施行令・横浜市スポーツ施設条例及び同条例施行規則
横浜市市民協働条例及び同条例施行規則・個人情報の保護に関する法律・横浜市個人情報の保護に関する条例・横浜市暴力団排除条例・労働関係法令（労働基準法、労働組合法、労働安全衛生法、職業安定法、最低賃金法、労働者派遣法、男女雇用機会均等法、育児・介護休業法、雇用保険法等）・施設・設備の維持保全関係法令（建築基準法、消防法、電気事業法、水道法、建築物における衛生的環境の確保に関する法律等）・環境法令等（エネルギーの使用の合理化に関する法律、地球温暖化対策の推進に関する法律等）・障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律・横浜市行政手続条例・神奈川県海水浴場等に関する条例及び同条例施行規則・国土交通省及び文部科学省「プールの安全標準指針」・厚生労働省「遊泳用プールの衛生基準について」・横浜市プール事故防止標準マニュアル・警備業法・横浜市の保有する情報の公開に関する条例・横浜市中小企業振興基本条例・身体障害者福祉法・児童福祉法・横浜市屋外広告物条例

（オ）指定管理者の引継ぎ

当団体の構成企業各社は、指定管理者業務の豊富な実績から、今までも多く指定管理者の引継ぎを行ってきました。この経験を活かして、本案件についても、指定管理期間が終了後、当団体が継続して指定管理者とならなかった場合には、次期指定管理者へスムーズかつ迅速な引継ぎを行い、施設の継続性を確保します。

引継ぎ体制	当団体は引き続き、指定管理者を継続することが出来れば、無駄な引継ぎや余分な費用をかけずに、スムーズな次期指定管理期間の運営が行えます。
業務の引継ぎ	日常業務の引継ぎを確実に実施行します。また、次期指定管理者と相談し、積極的に引継ぎを行います。
施設管理の引継ぎ	現在、故障している場所や不具合等を含め、設備に関する事項の引継ぎを確実に実施します。
情報の引継ぎ	個人情報保護は原則、情報の引継ぎをしませんが、市や区が必要と判断した情報については、適切かつ厳格に引継ぎを行います。
現雇用職員の引継ぎ	次期指定管理者へ継続雇用を希望者している者については、積極的に雇用の引継ぎが出来るよう最大限努力します。
地域団体等の引継ぎ	地域団体との連携等については、次期指定管理者への要請に応じて、引継ぎを行う等、各団体と調整します。

(2)基本方針を実施する為の目標及び実施策

ア．具体的な数値目標

（ア）年間利用者数の目標

私たちは、新型コロナウイルス感染拡大による利用規制で減少した利用者数を令和元年の水準に回復させ、更に各施設の利用者数を、次のとおり達成目標とします。

旭プール　年間利用者数目標　130,000 名

都筑プール　年間利用者数目標　180,000 名

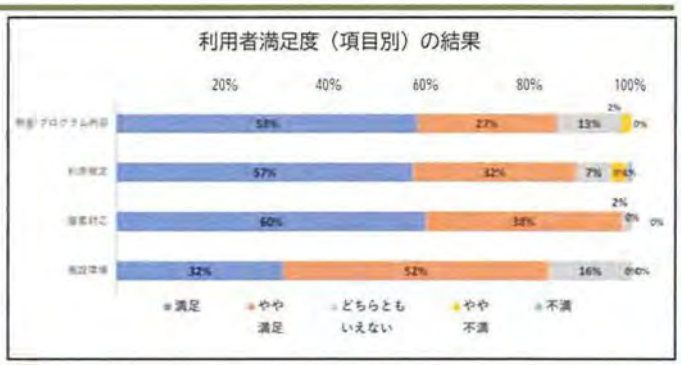
【利用者数増加に向けた具体的施策】

- ■キャッシュレス決済等の導入
- ■季節毎に楽しめるイベントの開催
- ■SNS 等を活用した広報活動の強化
- ■ポイントカード等、様々な特典の強化

（イ）利用者満足度の目標

直近の利用者満足度は８４％以上となっています。さらに様々な利用者満足向上策を実施し、教室プログラム・利用規定・接客対応・施設環境の全ての項目で利用者満足度９０％以上を目指します。

利用者満足度目標　90%以上



（ウ）教室参加率の目標

現在、当該２施設では、水泳教室を中心にスポーツ教室を実施しています。私たちは、これまでの参加状況の分析結果や利用者の声から、プログラム編成の見直しや魅力ある教室の実施を目指します。更に対象者を広げるとともに各教室の参加率を向上します。

区分		定員（名）	参加者（名）	参加率	令和10年度の目標
旭プール	成人	297	136	45.8%	60%
	子ども	447	266	59.5%	70%
	体操	122	76	62.3%	70%
都筑プール	成人	395	216	54.7%	70%
	子ども	570	392	68.8%	80%

イ．その他の基本方針を踏まえた実施策

その他、基本方針を踏まえた実施策として、次のとおり、各項目について取組ます。

誰もが自分らしく生き、笑顔で楽しく「健康づくり」ができる施設にします。	参照ページ
■多様な市民が参加しやすいよう、教室プログラムの見直し検討を定期的に行い、常に利用者のニーズに合った教室を開催します。	P31～37
■障害者(児)が参加できるイベントを開催します。	P54～56
■横浜市や関連団体へのイベント協力や、季節を感じるイベントを開催します。	P29・81
■各教室の指導者は、質の高い指導者を確保します。	P32
多世代が集い、つながり、元気あふれる地域コミュニティーの活性化に努めます。	
■地域団体との連携を強化し、地域コミュニティーを通じたを活性化を目指します。	P82・83
■合築施設ならではの合同イベントを開催し、様々な世代が交流できる場を作ります。	P30
■近隣の小中学校に働きかけ、プール利用を促進するアピールを行います。	P82・83
■多目的室や掲示版を活用し、サークル活動や地域活動団体の活動促進を支援します。	P26
状態監視保全の考えに基づいた施設管理を行い、市民が安心できる施設にします。	
■利用者が安心してプールを利用できるよう、水質検査の結果を掲示します。	P75
■故障や不具合を早期発見できるよう、徹底した日常点検と専門業者による定期点検を行います。	P74・P66・67
■状態監視保全を重視した管理を行い、故障や修繕による休館の発生を抑制します。	P70・71
■施設の長寿命化を考慮し、横浜市へ施設改修などを積極的に提案します。	P71

※より具体的な実施内容については、参照ページをご確認ください。

(3) 安定的な経営体力と適正な経営情報開示（経営の透明性）

ア.求められる経営体制と構成企業の財務状況

（ア）本業務で求められる経営体制・経営体力

当該２施設は、プール施設という性質上、光熱水費の負担が大きく、また、老朽化した施設を維持する為に、業務経験のみならず、資金面での体力が必要となります。当団体は、**公共施設の運営管理を全国的に行っているグループ会社（代表企業・構成企業 A）と建物総合管理に多数の実績がある企業２社がタッグを組む**ことで、各業務に係る費用負担を分散し、リスクヘッジを行うなど、指定管理者として安定かつ確実に業務を行える経営体力を有しています。

（イ）構成企業各社の経営体制と財政状況

■代表企業

代表企業は、構成企業 A のグループ会社として昭和 61 年４月に設立され、横浜市内の公共プールの運営管理を長年受託してきました。その経験から、横浜市市内業者として、地域性や課題などを理解しており、地域に密着して市民の健康づくりの支援をしてきました。また、企業としても「横浜市 SGDs 認証・Y-SDGs」の認証や、従業員の福利厚生の充実を目的に「ハマふれんど」に加入するなど、健全な経営体制を保持するべく、常に信頼される企業運営を実践しています。現在は、横浜市緑区に本店を置き、市内で指定管理者事業を展開しています。

財務状況は、直近の第 38 期（自 令和４年４月１日～至 令和５年３月 31 日）決算で、売上高 31,400 万円、当期純利益は前年度に引き続き黒字を計上しています。安全性の指標となる財務分析結果（図参照）では各主要財務目標ですべて「優」判定となっており、景況の変化があっても安定した経営を行うことが出来ます。

【保有認証資格・推薦状等】
▶神奈川県公安委員会 警備業認定
▶横浜市 SGDs 認証・Y-SDGs
▶公益社団法人 日本プールアメニティ協会
プール衛生管理者在籍施設（旭・都筑）

代表企業の財務安全性の分析

財務目標	第38期	目安とされる安全性の判定基準 優	良	普通	低	劣
流動比率	326.5 %	160	140	125	110	100
当座比率	325.1 %	120	100	80	60	50
自己資本比率	75.6 %	40	30	20	10	5
負債比率	32.3 %	150	233	400	900	1900
固定長期適合率	26.9 %	55	65	75	90	100

■構成企業 A

構成企業Ａは、公共施設を中心とした運営管理、スイミングスクール運営及びスポーツ施設や教育研修施設、温浴施設、公園運営管理等の指定管理者やＰＦＩ事業へ積極的に参画し、業務を拡大してきました。現在は、NSP ホールディングスが持ち株会社となり、グループ会社４社のリーディングカンパニーとして経営をけん引しています。受託現場や事業所は、関東地方をはじめ、北海道、東北地方、信越地方、東海地方、北陸地方、関西地方、中国四国地方・九州地方まで全国規模で展開しており、「地域に密着した健康づくりのお手伝いをしている会社です」という経営理念を掲げ、地域住民の健康づくりに寄与しています。

財務状況は、直近の第 44 期（自 令和４年４月１日～至 令和５年３月 31 日）決算で、売上高 35 億円を確保しています。安全性の指標となる財務分析結果（図参照）では各主要財務目標で「優」「良」判定となっており、景況の変化に関わらず安定した財務基盤を維持しています。

【保有認証資格・推薦状等】
- ▶ISO 9001 品質ﾏﾈｼﾞﾒﾝﾄｼｽﾃﾑ認証取得
- ▶東京都公安委員会 警備業認定
- ▶公益財団法人日本水泳連盟　推薦企業
- ▶公益社団法人日本ﾌﾟｰﾙｱﾒﾆﾃｨ協会認定証
- ▶公益財団法人日本スポーツ施設協会 特別会員部会（水泳プール部会）
- ▶一般社団法人スイミングクラブ協会会員

構成企業Aの財務安全性の分析

財務目標	第44期	目安とされる安全性の判定基準 優	良	普通	低	劣
流動比率	180.1 %	160	140	125	110	100
当座比率	168.6 %	120	100	80	60	50
自己資本比率	36.2 %	40	30	20	10	5
負債比率	176.0 %	150	233	400	900	1900
固定長期適合率	37.3 %	55	65	75	90	100

■構成企業 B

構成企業 B は、ＰＰＰ（パブリック・プライベート・パートナーシップ）関連の事業を含めた大型プロジェクトの新規受注拡大により、安定的な収入が確保されております。主たる事業内容である管理業の最大の強みは「ストック産業」であることです。建物がある限り管理運営は必要となるため、安定した収益を確保することができます。財務状況は、安全性の指標となる財務分析結果は、次項の表のとおりです。多くの財務目標項目において、判定基準が「優」または「良」になっており、堅実な経営状況を示しています。昨今の新型コロナウイルスによる影響を受け、一時的に純利益は減じたものの、自己資本比率は安定的に 50%以上を維持しています。

【保有認証資格・推薦状等】
- ▶ﾌﾟﾗｲﾊﾞｼｰﾏｰｸ 10710070(8)
- ▶令和 5 年度 国土交通省「PPP 協定ﾊﾟｰﾄﾅｰ」
- ▶健康経営優良法人 2023
- ▶福利厚生表彰・認証制度（ﾊﾀﾗｸｴｰﾙ 2023）

構成企業Bの財務安全性の分析

財務目標	第54期	目安とされる安全性の判定基準 優	良	普通	低	劣
流動比率	219.3 %	160	140	125	110	100
当座比率	196.1%	120	100	80	60	50
自己資本比率	51.1%	40	30	20	10	5
負債比率	95.5 %	150	233	400	900	1900
固定長期適合率	65.7 %	55	65	75	90	100

■構成企業 C

構成企業 C は、施設管理を要とする企業として多くの顧客から信頼をいただき、支えられ健全な会社経営を経た結果、59 年という歳月を迎えることができました。今後も 59 年間の安定した経営基盤を基に指定管理者制度を充分に熟知した企業として、関係法令の遵守、品質の高いサービスの提供、横浜市の代行として安全・安心・確実な運営を行います。安全性の指標となる財務分析の結果は、表のとおりです。多くの財務目標項目において、判定基準が「優」以上になっており、堅実な経営姿勢を示しています。

財務体質を示す賃借対照表からみた財務状況は、過去３年間の年間売上が 70 億超、流動比率 180%、自己資本比率 60%前後の安定した数値を示しており、公共団体からの受託業務が全体の 70%以上を占める業務の特性、長い年月をかけ強化を行ってきた体質など、短期間で経営状況が悪化するような急激な変化は起こり得ないと考えます。

【保有認証資格・推薦状等】
- ▶ISO9001 品質マネジメントシステム認証
- ▶ISO14001 環境マネジメントシステム認証
- ▶ISO27001 情報マネジメントシステム認証
- ▶神奈川県公安委員会警備業認定
- ▶公益社団法人日本ﾌﾟｰﾙｱﾒﾆﾃｨ協会認定証
- ▶公益財団法人日本スポーツ施設協会 特別会員部会（水泳プール部会）

構成企業Cの財務安全性の分析

財務目標	第59期	目安とされる安全性の判定基準 優	良	普通	低	劣
流動比率	181.8 %	160	140	125	110	100
当座比率	181.1 %	120	100	80	60	50
自己資本比率	58.8 %	40	30	20	10	5
負債比率	69.9 %	150	233	400	900	1900
固定長期適合率	45.1 %	55	65	75	90	100

イ.当団体の適正な運営体制

（ア）当団体としての情報開示（透明性）

当団体は、指定管理者事業に係る市民の知る権利を最大限保証し、事業の透明性を確保すべく情報公開規程を作成しています。横浜市が定めた「横浜市の保有する情報の公開に関する条例」「横浜市情報公開規程」に基づき指定管理者として透明性の確保に努めており、市民からの公開請求の手続及び公開のプロセスについては、各社の社内規定に従って適正に対応しています。

（イ）構成企業各社の研修制度と保有資格者

■ 構成企業各社の研修制度

構成企業各社は、業務に従事するにあたり、基礎知識やスキル向上の為、会社独自の研修制度を運用しており、人材育成に力を入れています。また、業務に必要な資格の他、個々の職員のスキルアップの為、資格取得により、多種多様な資格者を保有しています。

【主な各企業研修内容】

企業名	研修名	内　容
代表企業・構成企業 A	新入社員研修	ビジネス・接遇マナー・社会人としての自覚・就業規則・労務管理
	ベーシックコース（入社３年以下）	コンプライアンス・水質管理の基本・薬剤取扱い管理・救急救助訓練・部下の育て方・業務の基本
	スタンダードコース（入社３年以上）	クレーム対応力・ISO の水平展開・警備業について・トレーニング指導役員講話・アサーションで防ぐハラスメント・救急救助訓練
	アドバンスコース（主任・係長）	カスタマーハラスメント・経理会計スキルアップ・健康経営・実践部下の成長支援・保険業務・役員講話・救急救助訓練
	マネジメントコース（課長補佐・課長）	クレーム対応力・ISO の水平展開・ハラスメント防止・マネジメント・健康経営・実践部下の成長支援
	エリアリーダーコース	インボイス研修・カスタマーハラスメント・勤怠管理
	オフィスワークコース	労務・総務手続き・経理処理・勤怠管理システム
構成企業 B	建物管理基礎：建築編	建物管理の基礎知識・維持保全体系
	建物管理基礎：設備編	設備管理業務の概要・作業安全・緊急対応
	労働安全研修	労働安全衛生法、ヒヤリハット、KTY トレーニング
	コンプライアンス研修	コンプライアンス基礎知識習得、法令違反事例紹介、セルフチェック
	ダイバーシティ研修	ダイバーシティ・ジェンダー・女性活躍について
	ハラスメント研修	職場ハラスメント防止について
構成企業 C	一般教育（各配属部門）ISO9001 規定	会社概要・就業規則・安全教育・マナー講習・個人情報保護 各種業務の講習・学習会（社内・社外教育）
	管理者教育（各部門）ISO9001 規定	労務管理・リスクマネジメント・各種業務の技能向上研修・管理者講習（社内・社外・業界団体の研修会への参加）

【各社が保有している資格者一覧】

代表企業	構成企業 A	構成企業 B	構成企業 C
日本赤十字社救急法・上安全法・JLA プールライフガード・プール衛生管理者・水泳指導管理士・食品衛生管理者・潜水士・甲種防火管理者・防災管理者・公認スポーツ施設管理士・スポーツ医科学検定２級・健康ゲーム指導士・アスレチックコンディショニング・コートベーシック・栄養士・自衛消防技術認定・日本赤十字社救急法指導員・水上安全法指導員・スポーツ救急手当プロバイダー・警備員指導教育責任者・健康運動実践指導者	日本赤十字社救急法・水上安全法・初級障がい者スポーツ指導員・JLA プールライフガード・応急手当普及員・プール衛生管理者・水泳指導管理士・健康経営ｴｷｽﾊﾟｰﾄｱﾄﾞﾊﾞｲｻﾞｰ・ｱｸｱﾌｨﾄﾈｽｲﾝｽﾄﾗｸﾀｰ・トレーニング指導士・公認水泳講師・水泳コーチ・基礎水泳指導員・防火管理者・第二種衛生管・健康運動実践指導者・警備業指導教育責任者・日本赤十字社救急法指導員・水上安全法指導員・スポーツ救急手当プロバイダー	電気工事士（1・2 種）、電気主任技術者（第 1・2・3 種）、電気工事・管工事・建築・土木施工管理技士（1・2 級）、冷凍機械責任者（第 1・2・3 種）、ボイラー技士（特・1・2 級）、消防設備士（甲・乙種）、エネルギー管理士（熱・電気）、建築物環境衛生管理技術者、建築士（1・2 級）、宅地建物取引士、管理業務主任者	日本赤十字社救急法・水上安全法・水泳指導管理士、・プール施設管理士・プール衛生管理者・体育施設管理士・健康運動実践指導者・トレーニング指導士・CPR＆AED インストラクター・警備員指導教育責任者・防火管理者・防火防災管理者・ビルクリーニング技能士・清掃作業監督者・防除作業監督者・貯水槽清掃作業監督者・ねずみ昆虫等防除責任者・各種電気主任技術者・各種電気工事士・各種ボイラー技士・建築物環境衛生管理技術者・エネルギー管理士

（ウ）就業体制、福利厚生、労働法遵守体制

当団体は、構成企業各社で社内規定が整備されており、各職員が過重な労働状況とならないよう労働基準法をはじめとした労働関係法規を遵守しており、適切な就労体制を確保しています。

就労体制・労働管理で遵守すべき法令
労働基準法・労働安全衛生法・労働者災害補償保険法・雇用保険法・厚生年金保険法・健康保険法・高齢者等の雇用の安定等に関する法令・雇用の分野における男女の均等な機会及び待遇の確保に関する法律・育児休暇・介護休業等育児又は家族介護を行う労働者の福祉に関する法律・短時間労働者の雇用管理等に関する法律・障害者の雇用の促進等に関する法律・労働組合法

■一般事業主行動計画（構成企業 A）

社員の潜在する能力を存分に発揮し仕事と生活の調和を図り働きやすい雇用環境の整備を行い、次世代を担う若年層への支援を推進するために、次のような行動計画を策定します。

①社員の所定外労働時間を年間 300 時間未満（月平均 25 時間未満）とする
②年次有給休暇取得の促進（マイホリデー・計画的付与など）
③インターンシップの受入れの促進
④女性管理職の育成・管理職数の増加（10%以上へ）
⑤勤続年数を延ばす（男女勤続年数差を 61.3%から 70%へ）

■横浜市勤労者福祉共済【ハマふれんど】への加入（代表企業）

代表企業は、職員の福利厚生の一環として、「ハマふれんど」に加入しています。「ハマふれんど」は、**横浜市が実施する市内の中小企業向け福利厚生制度**で、発行されるガイドブックや会報誌で様々な割引や助成を受けることができ、申請により結婚祝金・出産祝金の他、各種給付金も支給されます。月々会費を支払うことで、加入した職員とその家族が様々なサービスを利用できます。

■健康経営優良法人認定制度（構成企業 B）

構成企業 B は、「健康経営優良法人 2023」に認定されています。

2023 健康経営優良法人 Health and productivity

【主な取り組み】

・定期健康診断受診率 100%と健診後フォロー
・ストレスチェックの適正実施
・構成企業 C の健康サポートダイヤルの開設
・健康優良者や運転習慣へのインセンティブ付与（社内マイレージ）
・ヘルスリテラシー教育や各種健康イベントの開催

■健康宣言・健康経営への取組（代表企業・構成企業 A）

代表企業及び構成企業 A は、次年度に「健康経営優良法人認定」の申請に向け、職員が健康経営エキスパートアドバイザー資格を取得をして、環境整備を行っています。職員への健康投資を行うことは、個々の活力向上や生産性の向上等の組織の活性化をもたらし、業績向上につながると期待されます。

※「健康経営」とは、職員の健康管理を経営的な視点で考え、戦略的に様々な施策を実践することです。

■福利厚生表彰・認証制度「ハタラクエール２０２３」に認定（構成企業 B）

構成企業 B は、福利厚生の充実に力を入れる法人を表彰する制度である「福利厚生表彰・認証制度（ハタラクエール 2023）」において福利厚生推進法人に認証されました。

ハタラクエール2023 福利厚生推進法人

■東京都スポーツ推進企業の認定（構成企業 C）

構成企業 C は、社員のスポーツ活動を推進する取り組みやスポーツ分野における社会貢献活動を実施している企業に与えられる「東京都スポーツ推進企業」認定を受けています。取組の事例としては、トップアスリートを雇用し、安心して競技で活躍できる環境を創出しています。

ウ．類似施設の管理運営実績

当団体の構成企業各社は、公共施設の受託業務・指定管理者・PFI 事業を数多く受託及び運営管理しており、公共性の高い事業展開をしている企業として実績が豊富です。

■代表企業の主な実績

施　設　名	所　在　地	運営形態
横浜市旭プール	横浜市旭区	指定管理者
横浜市都筑プール	横浜市都筑区	指定管理者
老人福祉センター「横浜市福寿荘」	横浜市旭区	指定管理者

■構成企業Ａの実績

業務委託１６施設・指定管理者２２施設・PFI 事業６施設　合計　４４施設

【主な類似施設の実績】

施　設　名	所　在　地	運営形態
西スポーツセンター	横浜市西区	指定管理者
多摩市立温水プール	東京都多摩市	指定管理者
上三川いきいきプラザ	栃木県河内郡上三川町	指定管理者
健康パークあざい	滋賀県長浜市	指定管理者
平和らくらくプラザ	愛知県稲沢市	指定管理者
金沢プール	石川県金沢市	指定管理者
開成山屋内水泳場	福島県郡山市	指定管理者
サンマリーン長野	長野県長野市	指定管理者
クリーンスパ市川	千葉県市川市	指定管理者
八千代市総合生涯学習プラザ	千葉県八千代市	指定管理者
中野市民プール	長野県中野市	指定管理者
芳賀町 B&G 海洋センター	栃木県芳賀郡芳賀町	指定管理者
日置市 B&G 海洋センター	鹿児島県日置市	指定管理者
いちき串木野市 B&G 海洋センター	鹿児島県いちき串木野市	指定管理者
大分市営温水プール	大分県大分市	指定管理者
ダイエープロビスフェニックスプール	新潟県長岡市	指定管理者
墨田区総合体育館	東京都墨田区	PFI 事業
名古屋市守山スポーツセンター	愛知県名古屋市	PFI 事業
岡崎げんき館	愛知県岡崎市	PFI 事業
栃木県総合運動公園東エリア（日環アリーナ栃木）	栃木県宇都宮市	PFI 事業
引地台温水プール	神奈川県大和市	業務委託
世田谷区立千歳温水プール	東京都世田谷区	業務委託
世田谷区立大蔵第二屋外プール	東京都世田谷区	業務委託

■構成企業Ｂの実績

業務委託２２施設・指定管理者８１施設(非住宅系物件)・PFI 事業３３施設　合計　１３６施設

【主な類似施設の実績】

施　設　名	所　在　地	運営形態
川崎市余熱利用市民施設 ヨネッティー王禅寺	神奈川県川崎市	指定管理者
川崎市民プラザ	神奈川県川崎市	指定管理者
綾瀬市民スポーツセンター等スポーツ施設	神奈川県綾瀬市	指定管理者
平塚市余熱利用施設 リフレッシュプラザ平塚	神奈川県平塚市	指定管理者
港区立スポーツ施設	東京都港区	指定管理者
練馬区立スポーツ施設 大泉学園町体育館等	東京都練馬区	指定管理者
大分市営温水プール	大分県大分市	指定管理者
町田市立総合体育館	東京都町田市	指定管理者
墨田区総合運動場	東京都墨田区	指定管理者
富士見市立市民総合体育館	埼玉県富士見市	指定管理者
小笠山総合運動公園 エコパスタジアム	静岡県袋井市	指定管理者
静岡県草薙総合運動場	静岡県静岡市	指定管理者
等々力緑地再編整備・運営等事業	神奈川県川崎市	PFI 事業
富士見公園再編整備事業	神奈川県川崎市	PFI 事業

■構成企業Ｃの実績

業務委託２４５施設・指定管理者６９施設・PFI 事業３施設　合計　３１７施設

【主な類似施設の実績】

施　設　名	所　在　地	運営形態
平安公園プール	神奈川県横浜市	指定管理者
岸谷公園プール	神奈川県横浜市	指定管理者
磯子腰越プール	神奈川県横浜市	指定管理者
森町公園プール	神奈川県横浜市	指定管理者
横浜市芦名橋公園プール	神奈川県横浜市	指定管理者
洋光台南公園プール	神奈川県横浜市	指定管理者
町田市立室内プール	東京都町田市	指定管理者
萩中公園水泳場	東京都大田区	指定管理者
余熱利用施設エコスパ佐世保	長崎県佐世保市	指定管理者
富士見ガーデンビーチ	埼玉県富士見市	指定管理者
白井市市民プール	千葉県白井市	指定管理者

２．施設の平等・公平な利用確保（様式９）

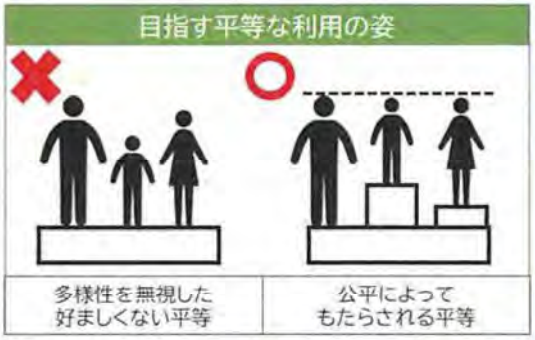
(1) 公共性・公平性に基づいた利用の確保

当団体は「横浜市人権施策基本指針」のめざす社会像「一人ひとりの市民が互いに人権を尊重しあい、ともに生きる社会」の実現に向け、当施設の設置目的や社会的役割を十分に認識し、地方自治法 244 条第 2 項及び 3 項、関連法令及び条例等を遵守し、すべての利用者や市民が平等・公正に利用できるよう、透明性を重視した施設運営を行います。

ア.だれもが平等・公平な利用ができる仕組みづくり

（ア）基本的な考え方

平等・公平なサービスの提供の定義は、全ての人に同一のサービスを提供することではなく、**市民や利用者自身が平等・公平だと感じられるサービス提供が大切**であると捉えています。心身障害の有無や性的指向など、変えようと思って変えられない個性や特徴の一部だけで判断せず、**ダイバーシティ＆インクルージョンの視点**を持って、一人ひとりに対して思いやりのある公正な対応に努めます。



【３つの指針】
- ■多様性に配慮した平等・公正を、サービスと情報の両面から追及して取組ます。
- ■誰にでも親切・丁寧な接客応対を行い、一人ひとりの要望に応じた対応を心がけます。
- ■利用者の声に真摯に耳を傾け、要望やご意見に対して意欲的に改善することを心がけます。

（イ）職員の教育・研修の推進

全ての職員が「障害者差別解消法」「ユニバーサル社会実現推進法」や、平等性・公平性等の人権問題を正しく理解する為、定期的な研修や教育を行います。

■人権研修

職員が人権に対する理解を深めるため、人権関係団体や NPO 法人などから専門家を講師として迎え、研修を実施します。また、定期的なミーティングでは、人権問題について施設で起こりえるリスクは洗い出し、対応方法を検討します。

[redacted]

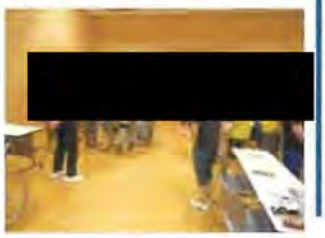
■接客接遇研修

高齢者や障害者を含め、全ての利用者が安心して利用できるよう、接客の基本や対象者に合わせた対応方法を指導し、職員の対応スキルを向上させます。コミュニケーションスキルを向上しつつ、心のこもったサービスを提供できる職員を育成します。

[redacted]

■ユニバーサルサービス研修

高齢者や障害者だけでなく、全ての利用者が安心して利用できるよう、ノーマライゼーションの理念や考え方を理解し、職員の対応能力の幅を広げます。また、シミュレーションや体験研修などの実技研修も取り入れ、職員の個々のスキルアップに努めます。


[redacted]

（ウ）個人利用における公平性の確保

■一般利用者への公平性

利用料の徴収は、横浜市スポーツ施設条例に定めている範囲とし、原則、利用前に利用者から徴収します。利用料の徴収方法は、現金に加え、電子マネーやキャッシュレス決済などを導入します。

■教室参加者への公平性

水泳教室や各種教室の申込は、**往復はがき・インターネット・窓口での申込が可能**で、応募者多数により定員を超える場合は抽選を行い、参加者を決定します。また、空きがあるクラスについては二次募集を行い、抽選に漏れた方々も参加可能な仕組みとしています。

往復はがきでの申込	インターネットでの申込	窓口での申込

■減免利用者への対応

横浜市スポーツ施設条例施行規則第 11 条「利用料金の減免」に則り、減免利用の可否については適正に行い、利用者に対しても、わかりやすく説明するなど、適切に対処します。

（エ）反社会的組織への対応

当団体は、暴力団対策法及び横浜市暴力団排除条例に基づき、横浜市や神奈川県警と連携を図り対応を行います。さらに、全職員に行政対象暴力へ対する研修を実施し、反社会勢力との関係排除に取組んでいます。

（オ）情報発信における平等性・公平性の確保

私たちは、より多くの市民や利用者に、当該２施設及び実施するサービスを周知するため、様々な方法で情報発信を行います。ホームページについては「JIS X 8341」に準拠し、高齢者や障害のある人を含む全ての利用者に配慮します。また、インターネット環境がない方にも配慮し、施設掲示板や自治会へ町内会の回覧版にもご協力頂くなど、積極的な情報発信に努めます。

ホームページ

チラシ・ポスター

広報よこはま

施設リーフレット・回覧板

イ.多様な利用者への配慮

（ア）情報とコミュニケーションにおけるユニバーサルデザインの確保

当団体は、高齢者・障害者や外国人まで様々な利用者への対応として、ユニバーサルデザインに基づく人的対応（ユニバーサルサービス）を行います。

具体的な取り組み			
ピクトグラムを活用した案内表示	掲示物や印刷物はわかりやすく作成します	やさしい日本語による標記	携帯通話機を常設し、外国人へ対応
			May I help you? [redacted]

（イ）LGBT・ジェンダー平等への配慮

LGBT やジェンダー平等は、横浜市中計画に掲げられている政策の１つです。また、多様な性のあり方について社会的理解を促進することは、施設管理者としても重要な課題です。私たちは、職員へ必要な知識や対応について、適切に教育や指導を行うとともに、該当する利用者からの要望があれば、個々に応じた適切な対応を行います。当該２施設がプールであるという特性から、多目的更衣室やトイレの使用、子ども教室での水着の着用などへも配慮します。

（ウ）高齢者への配慮

横浜市における令和４年の 65 歳以上の割合は 25.2%で、旭区については 30.3%と高齢化が進んでいます。高齢者は加齢に伴う心身機能の低下などもあり、利用にあたっては配慮が必要です。職員は、**ゆっくり話したり、急がせたりしない等、親切で丁寧な対応**を心がけます。また、杖置き場や拡大鏡を設置し、利便性を向上します。さらに認知症サポーター養成講座も受講し、より理解を深めるよう努力します。

（エ）ヘルプマークの方への配慮

私たちは、全ての利用者に対して、**困っている方を見かけたら優しく声をかける**など、配慮をするよう職員へ指導しています。ヘルプマークは、外見からは分からないが援助や配慮を必要としている方々ですので、職員はこちらから積極的にお声がけをし、援助を必要としている場合は誠意をもって対応します。特に、災害時には安全に避難するための支援を行い、迅速な避難誘導を行います。

（オ）子育て世代への配慮

当団体は「ハマハグ」スポットに当該２施設を登録しています。「ハマハグ」は子育てを地域社会全体で「あたたかく見守る」「応援する」ことを目的とした横浜市が推奨する事業です。施設に来館された方には、**おむつ替えの為に多目的更衣室を貸し出したり、授乳室の提供やベビーカーの預かり**をするなど、子育て世代への対応に配慮します。また、キッズスペースを設け、安心して見守りができるスペースを確保します。

ウ.障害者・障害児への利用支援の取組

（ア）障害(児)者への合理的配慮

合理的配慮とは、障がいのある方から、何らかの対応を必要としているとの意思が伝えらえた時や気づいた時に、一人ひとりの“あと一歩を支援する”やさしい配慮のことです。但し、私たちでは対応が難しい負担が過重な場合でも、理由を丁寧に説明し別の方法を提案するなど、理解を得るよう努めます。当団体では、障がいがある方を一括りにせず、個々がどのような支援を求めているか、よく傾聴し適切な対応を行います。

【合理的配慮の具体例】

本人の希望を確認し、筆談等で対応する	聴覚障害
資料などを渡すのではなく、読み上げて説明する	視覚障害
「あちら」等ではなく「あなたの右」など具体的に説明する	視覚障害
説明をわかりやすい言葉で行う	知的障害
説明書類等にふりがなを付ける	知的障害
文字だけでなく図や絵を書いて説明する	発達障害
本人の了承を得て、代筆する	視覚障害/肢体不自由

（イ）具体的な利用支援

私たちは、ユニバーサルデザインの理念を基に、障がいのある方でも快適に施設を利用できるよう、一人ひとりの個性に応じた対応を親切・丁寧に行います。

身体障害者の方	聴覚障害者の方		視覚障害者の方
車椅子の常設・障害者更衣室の利用・車椅子での導線確保	筆談ボードの設置・コミュニケーションボードの設置	耳マークの掲示・手話によるコミュニケーション	点字ブロックによる施設案内・受付員による説明

（ウ）ミライロ ID（障害者手帳）への登録

当団体は、「ミライロ ID」の登録を行っています。障がいのある方は、公共機関での割引や各種のサービスを利用する際、障害者手帳の現物を提示するなど証明が必要となっています。「ミライロ ID」に登録すると、**スマホに障害者手帳を登録し証明書として利用**出来ます。また、各企業から様々なサービスが受けられます。

（エ）障害者団体との連携

横浜市には、様々な障害者団体があります。当団体は、それらの団体へ呼びかけをし、連携が可能な団体については、相互の理解を深めるためにも連携を検討します。

【横浜市の障害者団体】
- **公益社団法人横浜市身体障害者団体連合会**
- **公益財団法人横浜市知的障害者育成会**
- **一般社団法人横浜市聴覚障害者協会**
- **横浜市障害者スポーツ指導者協議会**

■公益財団法人横浜市知的障害者育成会との連携

横浜市知的障害者育成会は、横浜市庁舎内のカフェを運営している公益財団法人です。都筑ふれあいの丘においても、清掃・植栽管理等を依頼するなど連携を図っています。

３．　施設の効用の最大限発揮（様式１０）

(1) 利用者本位のサービス提供

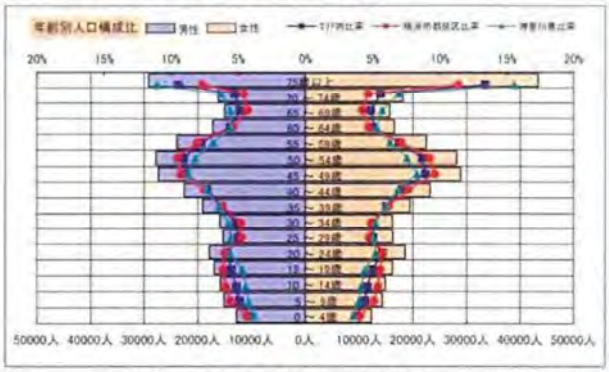
ア.利用者ニーズの把握・分析

（ア）　地域別・年齢別から見た人口調査

各施設の半径５km圏内の人口構成比を見ると、旭プールの周辺は、旭区全体と比較して、20～40 歳の人口比率が多く、75 歳以上の高齢者は若干少なくなっています。都筑プールの周辺人口構成は、旭プール周辺と比べると、20 歳以下の比率が多いことがわかります。私たちは、これらの人口構成比を参考に、地域特性に適した教室内容や定員の見直しを行います。

■旭プール周辺の人口構成比

■都筑プール周辺の人口構成比



「出典：政府統計の総合窓口（総務省）」

（イ）　長年の運営経験から見た利用者ニーズ

当団体は、指定管理者の第１期目から運営管理を行ってきました。その経験と様々な角度から入手した利用者ニーズや利用者動向等を理解しています。また、利用者との日々のコミュニケーションから生まれる信頼関係を大切にして業務を行って参りました。今後も、それらの経験から利用者のニーズの把握・分析を積み重ねることで、本来の利用者本位のサービス提供が実現すると考えています。

（ウ）現状の利用者ニーズの分析

当該２施設は、市内にある数少ない屋内プールであり、市内はもちろん市外の方の利用も多くみられます。私たちは現在の利用者ニーズ分析から、求められる新たな施策や取組を行います。

施　　設	主なニーズや課題	主な施策・取組
共　　通	・教室の改善 ・若年層への利用促進 ・施設の老朽化	・高齢者向けの体力向上教室の実施（転倒予防など） ・若年層向けの教室やイベントの開催及び広報の強化 ・施設の細やかな観察及び適正な管理
旭プール	・施設の有効活用 ・教室の参加率 ・利用者数向上	・自販機の見直しや諸室の有効活用など ・継続教室のコマ数の見直し ・継続して利用状況を観察（屋外 50m プール含む） ・広報活動の強化
都筑プール	・施設の有効活用 ・利用者数向上 ・利便性の向上	・エントランスレイアウトの見直し ・都筑ふれあいの丘内 3 施設との連携 ・25m プールに移動式階段の設置

※過去５年の利用者アンケート集計の分析より、抽出した項目です。

（エ）モニタリングからのフィードバック

私たちは、様々なモニタリングで得たご意見や改善点を真摯に受け止め、サービス向上の機会とするとともに、積極的に業務改善に取組むことで、利用者満足度を向上します。

手　段	頻　度	手　段	頻　度
常設のご意見箱	随　時	横浜市の第三者評価	3年目に実施
利用者満足度アンケート	四半期毎	指定管理者の第三者評価	4年目に実施
電話･窓口でのご意見	随　時	ホームページでのお問合せ	随　時

（オ）未利用者のニーズの把握

利用者を大幅に増やすためには、現在利用していない市民の利用を促す施策が必要です。私たちは、自治会・町内会や地域団体等にアンケートを実施する等、新規利用者の開拓に取組みます。

イ.質の高いサービス提供への取組

（ア）利用者本位の接客接遇

利用者からの信頼を得る為には、利用者が気持ちよく施設を利用できる環境整備が重要です。特に、施設の顔でもある受付員は、**常に「明るい笑顔とおもてなしの精神」**を持って接客することで、施設自体への印象も良くなります。現在、両施設で現行雇用の受付員１９名のうち、１１名は勤続５年以上のベテラン職員で構成されており、利用者からの評判も良く、質の高いサービスが提供できる体制となっています。

（イ）利用者との密なコミュニケーション

利用者とのコミュニケーションで大切なのは、情報伝達以外に「誠意が感じられること、思いやりの気持ちが伝わること」です。利用者と職員が「互いに信頼し合える関係」となるコミュニケーションを実践することで、**利用者の満足度が高まり、リピート率も向上**します。私たちは、市民や利用者とのコミュニケーションを重視し、相互の信頼関係を重視する職員教育を行います。

■３配主義の徹底

全ての職員に「3 配主義」を徹底し、利用者への**目配り・気配り・心配り**が常に出来る職員の育成に努めます。

■サービス向上指針の策定と運用

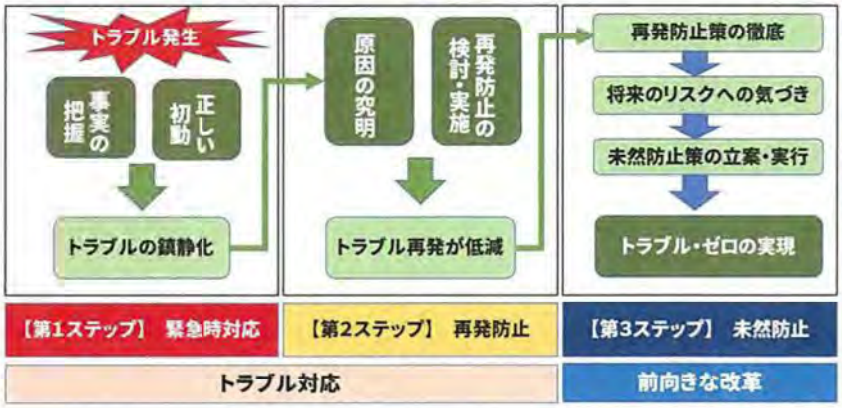
「サービス向上指針」は、利用者の一人ひとりに、楽しく利用出来るよう、また、満足度や快適性の向上を目指して策定した指針です。私たちは、この「サービス向上指針」を朝礼や終礼で全職員へ周知し、より質の高いサービス向上に取組ます。

サービス向上指針

1．「利用して頂いている」という視点に立ったサービスを提供します。
2．ホスピタリティの精神に基づいた対応に努めます。
3．市民が利用しやすい施設・設備の充実を目指します。
4．サービスの継続と改善を常に推進します。

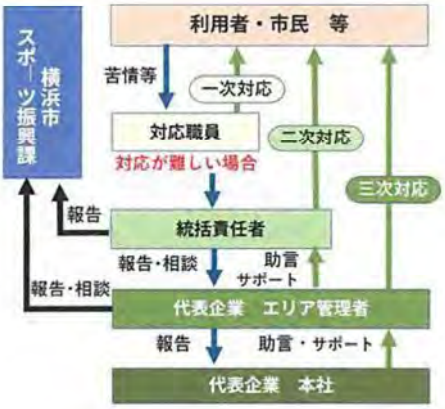
（ウ）利用者からの苦情やトラブルを未然に防止する取組

私たちは、日頃から利用者とトラブルにならないよう、職員個々の接客接遇スキルの向上に努め、良質なサービス提供に向けて人材育成に注力しています。しかし、ちょっとしたやり取りのミスにより、苦情やトラブルに発展するケースも少なくありません。私たちは、「トラブル・ゼロ」を実現する為、**事実を真摯に受け止め、利用者の立場から事実関係や原因を明らかにし**、迅速かつ的確に対応することで、トラブル等を未然に防止する取組を確立します。



（エ）苦情やトラブルに対する迅速な対応

苦情やトラブルの対応は、初動対応の適否が、その後の事態収束や鎮静化を左右します。当団体では、明確な対応方針や対応体制を事前に定め対応するとともに、毎月、利用者からの苦情・要望は報告書にまとめ、市へ提出します。トラブルが、少しでも発展する可能性があると判断した際には、統括責任者は対応後直ちに、市へ迅速に第１報を行い、連携を図りながら対応します。トラブルは**個人対応任せにせず、組織として適正に対応する**ことで早期解決を図ります。



ウ.利便性の向上の具体的取組

（ア）新たな取組

■キャッシュレス決済の導入 NEW

利便性向上の為、施設利用料等のお支払いに IC 系交通カード等の電子マネー決済や QR コード決済、クレジットカード決済等の多様なキャッシュレス決済を導入します。

[redacted]

■「小窓付」コインロッカーへの更新 NEW

現在のコインロッカーは経年劣化により、一部使用不可能な場所があります。当団体は、一部のコインロッカーを「小窓付ロッカー」に交換して、利用者の利便性を高めます。導入については、高額となる為、一部修繕費で対応するなど、横浜市と協議して決定します。

[redacted]

■モバイルバッテリー・レンタルサービスの導入 NEW

お子様を水泳教室に通わせている保護者は、施設内でスマートフォンを長時間使用しています。急なバッテリー切れで悩む利用者へ、利便性向上の為、モバイルバッテリー・レンタルサービスを導入します。

[redacted]

■移動式階段の設置（都筑） NEW

ユニバーサルサービスの観点から、25mプールに移動式階段を設置します。都筑プールの 25m プールには、プール槽内壁面に設置されている梯子しかなく、足の弱い高齢者や障害者の方々が、入水に苦労していますので、これを解消します。

旭プールに設置している移動式階段▶

■券売機の導入 NEW

現在、利用券は全て手売り販売しておりますが、土・日や夏季期間は利用者が多く、券購入の列が出来ます。当団体は、これを解消する為、小型の券売機を導入します。一回券の購入は券売機で、回数券等は受付窓口で販売することで、**混雑は解消**されます。券売機はリース契約により、新紙幣にも対応する機種とします。

[redacted]

■混雑状況のインターネット上での可視化 NEW

現在も利用者から電話で、施設の混雑状況を確認される方が多くいらっしゃいます。私たちは、施設ホームページを通じて、**施設の混雑状況がリアルタイムで確認できる仕組み**を構築します。

構成企業 A が運営している施設 HP での運用例

（イ）継続又は改善して実施する取組

■夏季利用時間の拡大

当団体は、夏季繁忙期に施設の利用時間を延長します。混雑する期間の営業時間を延長することで、混雑状況の緩和と利用者満足度の向上に努めます。

通常営業		毎年7月20日～8月31日
10：00～営業開始	≫	9：00～営業開始

■ウォータースタンドの導入

都筑プールでは、現在、**SDGs や熱中症対策**として、ウォータースタンドを設置しています。利用者は、無料で個人が持参したボトルへ補充することができ、環境への配慮にも貢献しています。次年度には、このウォータースタンドを旭プールにも導入します。

■予約状況の掲示･案内（旭プールのみ）

利用者が多目的室の貸切状況が分かりやすいように、受付付近の掲示板へ予約状況を掲示します。また、利用者が利用機会やタイミングを逃さないよう、ホームページにも掲載し、利用促進を図ります。

■Free Wi-Fi スポットの設置

利用者が、施設で設置した無線ＬＡＮ対応機器を使って、タブレット端末やスマートフォンなどを**無料でインターネットに接続できる**サービス【Free Wi-Fi スポット】を継続して提供します。なお、提供に際しては、横浜市総務局発行の「無料公衆無線 LAN サービスの導入・運用における注意事項について（通知）」に留意します。

■インターネットでの教室申込

現在、教室の申込は、窓口と往復はがき以外に、インターネットでも可能です。特に若年層の保護者の方々からは利便性が高まったと大変好評です。今後も継続してインターネットでも教室申込を実施します。但し、教室申込者の中には、インターネットでの申込が出来ない方もいます。定員を超える応募者による抽選を行う場合は、全ての申込者が平等になるよう配慮します。

エ.貸切及び個人利用者に対する支援策

（ア）個人利用者への支援策

■障害者の利用支援

障害者の利用については、入退場の配慮や多目的更衣室の優先使用等の配慮を行うなど、誰もが利用しやすい環境整備を整えます。

■施設利用回数券の有効期限の延長

当団体では、現在、第１期指定管理者運営期間を使用期限とした回数券を販売しています。引き続き、第２期の指定管理者に選定された際は、この回数券の**使用期限を５年間延長**します。

■スポーツ・健康情報コーナーの設置

施設の空きスペースを活用し、健康関連の冊子、施設イベントや教室の案内チラシ等を置く専用ラック設置し、利用者の健康づくりへのきっかけになるよう情報提供を定期的に行います。

■「健康づくり通信」の発行

現在、該当２施設において定期的に発行している健康やスポーツに関する「健康づくり通信」を継続して発行します。健康豆知識、教室やイベントの案内、お得な施設情報、また近隣施設や地域のイベント案内などの情報も掲載し、健康増進・スポーツ推進のきっかけづくりと、地域コミュニティーの情報のツールとして活用します。

■子育て世帯の施設利用促進

子育て世帯が施設を利用しやすいよう、現在、施設内にベビーカー置き場を用意していますが、今後もこれを継続します。**小さいお子様をお連れの保護者の方**が、教室に参加しているお子様を待っている間、他の小さなお子様が遊ぶことができるキッズコーナーの充実を図ります。また、施設の空きスペースを活用して、授乳室も整備します。

■「新年初泳ぎイベント」の実施 NEW

毎年６月２日の横浜開港記念日に、中学生以下の子どもの無料開放を実施しています。これに加え、プール好きのご家族や、日頃から利用頂いている常連の方々への感謝の意味を込めて、新年明けの**営業初日に「新年初泳ぎイベント」として無料開放**を行います。

（イ）団体利用及び貸切利用者への支援策

■コース貸切利用の導入 NEW

水泳教室の空き時間等を使い、コース貸切利用を導入することで施設の有効活用を図ります。コース貸切については、条例で定める貸切利用料金を上限に、使用時間に応じた金額を設定します。また、コース貸切については、一般利用者の利用が阻害されないよう、市と協議して実施します。

■多目的室の利用（旭プールのみ）

旭プールには、多目的室があります。このスペースの有効活用して、多目的室の貸出業務を行います。この取組によって、地域のサークル活動やコミュニティー活動の場づくりを積極的に行い、**様々な団体に幅広く利用して頂くことは、地域コミュニティーの活性化**にもなります。条例で定める料金を上限として、手軽に利用できることを積極的にアピールし、利用促進を図ります。

■保育園児による団体利用

当該２施設の周辺には、徒歩圏内に保育園があります。現在も保育士の同伴のもと、園児が集団で利用されており、余暇活動の一環となっています。今後も、安全には充分配慮した中で、保育園の園児の受入れを行います。

(2) 広報・利用促進活動

ア.多様な広報活動

（ア） 対象者と目的に応じた広報手段

広報は施設情報を発信する重要な手段であると同時に、**年代や地域を問わず幅広く周知**することが求められます。当団体は、対象者や目的に応じて、多種多様な広報を行い、**より多くの方々へ求める情報が伝わるよう工夫**します。

広報活動の基本的方針

- ■対象に応じた適切な媒体・方法を選択します。
- ■効率且つ持続可能な方法を選択します。
- ■情報のバリアフリー化を目指します。
- ■地域や関係団体との連携を図ります。
- ■信頼性のある情報提供を行います。

■広報手段と対象者・内容

広報よこはま	ホームページ	施設リーフレット	デジタルサイネージ	SNS
区内の市民	インターネット利用者	来館者・配布先	来館者	SNS 利用者
教室・イベント案内	教室・施設情報等	施設情報	イベント宣伝・広告	施設評判・口コミ
自治体の回覧板	情報サイト「ハマスポ」	タウンニュース	チラシ・ポスター	館内掲示
地域住民	全ての市民	地域住民	来館者・配布先	来館者
教室・イベント案内	施設情報	教室募集・その他	教室・イベント案内	告知・地域情報

（イ）「広報よこはま」での広報

市政情報が掲載される「広報よこはま（区版）」は、毎月発行され、駅構内や区民利用施設など多くの場所に配布されている市最大の広報誌です。当団体でも、これまで施設情報や教室募集などを掲載して頂いており、**大きな宣伝効果を実感**しています。今後も継続して、市民への情報発信媒体として活用します。

（ウ）親しみやすい施設ホームページ

ホームページは施設の「顔」です。より具体的な施設のイメージや館内情報を、手軽に分かり易く、利用者に周知できる手段です。私たちは、**親しみやすいデザインで、様々な最新情報を発信**します。また、施設利用者以外の市民の方々が閲覧されることで、新規利用促進が期待されます。

■ウェブアクセシビリティの準拠

各施設のホームページにあたっては、横浜市の「**ウェブアクセシビリティに関する仕様書**」に準拠して作成及び運用を行います。

（エ）施設リーフレットの活用

当団体は、施設案内リーフレットを作成し、新規利用者へ配布するとともに、他の区民施設や近隣の店舗などにも配布し、施設の周知度を高め、**新規利用者の獲得**にも繋げます。作成にあたっては、「横浜市わかりやすい印刷物のつくり方」に沿って作成します。

（オ）市内他施設とのチラシ等の相互配架

私たちは、市内の他公共施設へ働きかけ、各施設のチラシやパンフレットを相互配架することで、互いの施設の宣伝やイベント等での集客力を高めます。

（カ）デジタルサイネージによる広報 NEW

当該２施設に**デジタルサイネージを新設**します。デジタルサイネージは、動画やコンテンツなど、紙媒体と比べ多くの情報を提供でき、**宣伝効果も自由度も高い媒体**です。これを活用して様々な施設情報等を広く告知し、利用者や教室参加者等の集客力を高めます。また、横浜市と協議し、市の情報や災害情報を積極的に掲載したり、スポーツサークルの募集支援などにも活用します。

（キ）ソーシャル・ネットワーキング・サービスによる集客活動

ソーシャル・ネットワーキング・サービス（以降「SNS」という）の活用は、若年世代には特に有効な広告手段です。**利用者自身が積極的に書き込みや情報フォロー**することで、様々な情報が沢山の方々の目に触れる機会が増加します。私たちも、投稿内容に注意しながら、SNS を広告手段として活用します。

（ク）地域自治会・町内会の回覧版を活用した広報

当団体は、近隣の**自治会・町内会へ積極的にアピール**し、施設案内や教室募集・イベント告知をし、地域の方々の利用促進に取組ます。都筑区の区民意識調査では、「自治会・町内会活動に期待すること」で、回覧板による情報提供を望んでいる方も多く存在することが分かっています。

出典：令和元年度「都筑区区民意識調査」

（ケ）横浜市スポーツ協会の情報サイト「ハマスポ」

横浜スポーツ情報サイト「ハマスポ」は、公益財団法人横浜市スポーツ協会の管理運営による**横浜市内を中心としたさまざまなスポーツに関する情報**を発信するインターネットサイトです。当該２施設の情報も掲載されており、今後も様々な場面で活用します。

（コ）近隣の小中学校や幼稚園や地域団体へのアプローチ

当該２施設の近隣には、小中学校・保育園や幼稚園も多くあります。私たちは、**地域の公共施設として貢献すべく**、子どもの体力向上の為、当施設で実施している教室やプログラムを紹介し、子どもの利用促進を図ります。これからも、様々な団体へ積極的に施設利用を働きかけ、地域の子どもの育成に寄与します。

■主な周辺団体

公益財団法人　横浜市幼稚園協会
横浜市幼稚園協会　都筑支部
公益社団法人　横浜市身体障害者団体連合会
横浜市子ども会連絡協議会
横浜市老人クラブ連合会
横浜市スポーツボランティアセンター

■当該２施設近隣の幼稚園、小・中学校

旭　区		都筑区	
幼稚園	20施設	幼稚園	12施設
認定こども園	6施設	認定こども園	3施設
小学校	24施設	小学校	22施設
中学校	12施設	中学校	8施設

（サ） 広告業務への取組

私たちは、壁面スペースの有効活用の為、「横浜市広告掲載要綱」「横浜市広告掲載基準」を遵守し、有料の広告業務に取組ます。まずは、市内取引業者や当団体の関連企業へ営業するとともに、広告掲載スペースを確保します。その他、施設ホームページやデジタルサイネージでの広告も実施します。

イ.利用促進による集客力の向上

（ア） ポイントカードによるリピーターの集客

今年度より、当該施設では「LINE スタンプカード」を開始しました。利用者が施設を利用されるとポイントが付与され、１０ポイント貯まると**施設を１回無料で利用できるお得なシステム**です。リピーターの方々にも評判で、今後も継続して行います。

（イ） SNS を活用した利用促進

昨今 SNS での口コミが大きな宣伝効果を生んでおります。施設利用者が、各施設でのイベント情報を Twitter 等でフォローした場合、施設利用の際にスマートフォンを受付で提示頂ければ、ポイントカードにプラス１ポイント付与します。口コミを利用した利用者の拡大策として、効果が期待できます。

（ウ） 多種多様イベントの開催

私たちは、季節を感じることのできる多種多様なイベントを開催し、活気のある施設づくりに取組ます。イベントは、一部、隣接する老人福祉センターや地区センターとも共同開催し、それぞれの相乗効果も図ります。

■季節毎のイベント各種

■旭プール・福寿荘の合同フリーマーケット　※令和５年３月に実施したイベント風景

■ふれあいの丘祭り　※令和元年に実施した都筑区マスコット「つづき あい ちゃん」参加の風景

（エ）　公益財団法人 日本水泳連盟公認「泳力検定」の実施

構成企業Ａは日本水泳連盟の後援企業となっており「泳力認定」を実施します。合格者には認定証とバッジ・記念クリアファイルが授与されます。「泳力検定」は、泳力向上や健康づくりを目的とし、25m 以上泳げる人なら**誰でも気軽に参加できるスポーツ検定**です。泳力検定基準は１級から７級まで、それぞれ男女別に種目・距離で区分されています。

（オ）　タウンニュースによる利用促進

神奈川県と東京多摩地域の地域情報誌「タウンニュース」では、Web 版の情報発信も行っています。過去には、**都筑区版に都筑プールの記事を掲載**している経緯もあり、今後もイベント開催の際には、取材依頼や記事掲載等、ご協力頂く予定です。

「タウンニュース」
都筑区版より抜粋▶

（カ）　健康体力測定会の実施

スポーツの日のイベントとして、手軽な体力測定のブースを設置し、筋力測定や健康測定などの健康体力測定会を実施します。測定された方には測定結果をお渡しする他、運動アドバイスとして、自宅でも気軽にできる運動メニューも配布します。また、イベントでは測定だけではなく、健康クイズや健康づくりの知識を紹介するコーナーも設置します。

（キ）　自治会集会場への出張運動教室の実施　NEW

私たちは、地域の健康増進を推進する目的で、**運動習慣があまりない高齢者を対象**に、地域自治会と共同して、アウトリーチ活動となる、出張運動教室を実施します。開催場所として自治会の集会場などを利用し、参加者には、プールの割引券を配布するなど、利用促進も図ります。

（ク） 物産店の開催

構成企業Ａは、全国各地に指定管理者として運営している営業所があり、各地域のお土産品や特産品などを各施設で販売するスペースを設け、物産店を開催しています。都筑プールでは過去にも物産店を開催しており、今後も両施設で物産店を開催するとともに、**旭区・都筑区の地域の商工会や農業協同組合等とも連携**し、地元野菜やお薦め商品等を販売するなど、地域経済の活性化にも寄与します。

（ケ） シェアサイクル事業の導入 NEW

シェアサイクルは、国が地方版自転車活用推進計画等にシェアサイクルの普及促進を位置付けている事業です。横浜市においても自転車活用推進計画が策定され、シェアサイクルも普及しつつあります。旭プール駐輪場の一部にシェアサイクルを誘致し、利用者の利便性を高めます。
都筑プールについては、ふれあいの丘と共用部の為、導入は横浜市や他団体と協議します。

旭プールの駐輪場▶

[redacted]

(3) スポーツ教室等の計画

ア. スポーツ教室実施における方針

（ア） 市民のスポーツ実施率の向上

「令和３年度 横浜市民スポーツ意識調査」の結果によると、成人の週１回スポーツ実施率は、前年度に比べ低下しました。新型コロナウイルスへの慣れにより、再び運動をしなくなった人が多くなったのが要因とのことでしたが、新型コロナウイルスの影響が薄れた今、やはり、週１回以上の実施率を上げることが大切です。**通年で泳げる屋内プールの利点を生かし、成人の利用率を上げる**為の水泳教室を充実させ、スポーツ実施率の向上に寄与します。

「横浜市スポーツ推進計画」の目標値と過去３年間の比較

項目	目標	R３	R２	R元
成人の実施率（週１回以上）	65%	59.5%	64.5%	55.8%
成人の実施率（週３回以上）	30%	33.7%	33.5%	29.1%
65 歳以上の実施率（週１回以上）	70%	73.9%	80.2%	74.8%
障害のある方の実施率（週１回以上）	40%	45.0%	58.3%	36.7%
トップスポーツ観戦率	50%	16.2%	29.7%	30.2%
ボランティア参加率	10%	3.7%	7.0%	6.1%

令和３年度 横浜市民スポーツ意識調査より抜粋

（イ） 地域ニーズを反映した教室

教室実施においては、地域ニーズを把握した各種教室設定が重要です。**旭区は高齢者率が高いのが特徴で、都筑区は若年層が多く住む地域**です。従って、旭プールは、高齢者向けのアクアエクササイズ系の教室を多く開催し、都筑プールは、子どもの教室や夕方以降参加できる成人教室を充実するなど、それぞれの地域性を踏まえた、プログラム編成を構築します。

（ウ） 一般利用者に配慮した教室運営

当該施設は、プールという性質上、春季から夏季の期間、特に土・日曜日に混雑が集中します。一般市民が利用する公共施設ですので、一般利用者の利用を著しく妨げる教室開催は望ましくありません。従って、7月20日から8月31日の繁忙期については、短期教室以外の定期水泳教室は開催いたしません。また、繁忙期以外の水泳教室についても、一般利用の機会を妨げない範囲で実施し、教室利用枠と一般利用のバランスを保つよう努めます。

（エ） 質の高い教室指導員の確保

各教室を担当する指導員については、的確な能力を有する指導員を確保します。また、今後の教室の増設や参加者の増加による指導員不足の解消手段として、代表企業及び構成企業Aで実施している**水泳指導員育成制度を活用し、レベルの高い指導員**を育成します。

（オ） 参加者の満足度の向上と集客率のアップ

教室の全日程終了後に、アンケートを実施します。子どものクラスでは、**保護者へのアンケートを実施**して、子ども自身がどう感じたかを保護者からの目線で確認することで、指導をする上での反省点などが見出せます。また、指導員同士の情報交換も重要です。指導員のスキルアップは、生徒の進級を早める効果が期待出来ます。**常に参加者の満足度を高める努力**を惜しまず、集客力のアップを目指します。

（カ） 子ども向け教室の指導方針

第3期横浜市スポーツ推進計画によると、子どもが授業以外で週3回以上スポーツをする実施率は、令和3年度では44.3%でした。令和8年度の目標値は50%となっており、子どもがスポーツをする機会を増やす取組が必要です。私たちは、**各年代と各レベルに合った水泳教室を実施**することで、より多くの児童が、楽しく、安全で、安心して参加できる環境を整えます。また、指導にあたっては、泳力の向上だけでなく、児童のコミュニケーション能力やマナーの向上も目指し、健全な青少年の育成にも寄与します。

[redacted]

（キ） 成人向け教室の指導方針

成人の水泳教室は、目標を定めることで長続きする傾向があります。タイムの短縮や市民水泳大会の出場など、**マイルストーン（中間目標）を設定し、成長を実感**できるよう指導します。また、自分の泳ぎが確認できる水中撮影会や、教室の仲間づくりにも取組み、一人ひとりが生きがいの持てる生活のお手伝いが出来れば幸いです。

（ク） 高齢者向け教室

令和４年１月現在で、横浜市の老年人口割合(65 歳以上)は 25.2%で、前年と比べると 0.5%高くなっています。今後も老年人口は増加することが予測され、健康寿命の延伸は重要課題の１つです。当団体は、高齢者が参加できるプログラムを充実することで、**フレイル予防や健康づくりに寄与**し、結果、健康寿命の延伸に貢献したと考えます。

イ.旭プールのスポーツ教室の計画

（ア） 年間スケジュール

当団体は、年間３期の定期教室と春休み・夏休み・冬休みの短期教室を次のとおり開催します。

定期・短期	期　間	回　数	備　考
第1期教室	4 月上旬～7 月中旬	全 13 回程度	※火曜日コースは全 12 回
夏休み短期教室	7 月下旬～8 月下旬	全 3 回×2 期	
第2期教室	9 月上旬～12 月中旬	全 13 回程度	※火曜日コースは全 12 回
冬休み短期教室	12 月中旬～12 月下旬	全 5 回程度	
第3期教室	1 月上旬～3 月下旬	全 10 回程度	
春休み短期水泳教室	3 月下旬	全 4 回程度	

（イ） 教室プログラム

【凡例】KS(ｷｯｽﾞｽｲﾐﾝｸﾞ)　JS(ｼﾞｭﾆｱｽｲﾐﾝｸﾞ)　AS(ｱﾀﾞﾙﾄｽｲﾐﾝｸﾞ)　SS(ｼﾆｱｽｲﾐﾝｸﾞ)　AE(ｱｸｱｴｸｻｻｲｽﾞ)　SW(ｼﾆｱ水中ｳｫｰｷﾝｸﾞ)

No.	教室名	区分	定員	概　要
KS-①	子ども水泳教室【幼児クラス】	4 歳～6 歳	10 名	水慣れからクロールキックまでを段階を踏んで練習します
JS-①	子ども水泳教室【小学生初級クラス】	小学生	15 名	水慣れから初歩的なクロール、背泳ぎキック及びクロール 25m完泳を目指し、練習します
JS-②	子ども水泳教室【小学生中級クラス】	小学生	15 名	背泳ぎ・平泳ぎの習得、ターンの基礎、クロール・背泳ぎ・平泳ぎの泳力向上を目指し、練習します
JS-③	子ども水泳教室【小学生上級クラス】	小学生	15 名	バタフライ・個人メドレー、クイックターンの習得、泳力向上を目指し、練習します
AS-①	成人水泳教室【初級クラス】	中学生以上	15 名	クロール・背泳ぎの習得までを段階を踏んで練習します
AS-②	成人水泳教室【中級クラス】	中学生以上	15 名	平泳ぎ・バタフライの習得、泳力向上を目指し、練習します
AS-③	成人水泳教室【上級クラス】	中学生以上	15 名	４泳法のフォーム矯正、泳力向上を目指し、練習します
AS-④	成人水泳教室【2 泳法クラス】	中学生以上	15 名	クロール・背泳ぎの習得を目指します
AS-⑤	成人水泳教室【バタフライ】	中学生以上	15 名	バタフライの習得を目指します
AS-⑥	成人水泳教室【4 泳法初級】	中学生以上	15 名	４泳法で 25m完泳を目指します
AS-⑦	成人水泳教室【マスターズクラス】	中学生以上	15 名	４泳法の泳力向上をメインに大会への参加を目指し、練習をします
SS-①	シニア水泳【初心クラス】	60 歳以上	15 名	水泳の基礎をメインに水中歩行を取り入れながら、無理なく練習します
SS-②	シニア水泳【初級クラス】	60 歳以上	15 名	身体の使い方など、じっくり時間をかけてクロール習得を目指し、練習します
AE-①	アクアビクス	中学生以上	30 名	水の特性を活かし、音楽のリズムに合わせた有酸素運動を行います
AE-②	リハビリウォーキング	中学生以上	30 名	水の特性を活かした関節への負担が少ない教室で、腰痛、肩痛、膝関節痛などのリハビリに最適です
SW-①	シニア水中ウォーキング	60 歳以上	30 名	身体の使い方など、じっくり時間をかけて、無理なく歩行練習など膝への負担が少ない分リハビリにも最適です

（ウ）週間予定表

ウ.都筑プールのスポーツ教室の計画

（ア）　年間スケジュール

当団体は、年間３期の定期教室と春休み・夏休み・冬休みの短期教室を次のとおり開催します。

定期･短期	期　　間	回　　数	備　　考
第1期教室	4 月上旬～7 月中旬	全 15 回程度	※火曜日コースは全 12 回
夏休み短期教室	7 月下旬～8 月下旬	全 5 回×5 期	
第2期教室	9 月上旬～12 月中旬	全 15 回程度	※火曜日コースは全 12 回
冬休み短期教室	12 月中旬～12 月下旬	全 5 回程度	
第3期教室	1 月上旬～3 月下旬	全 8 回程度	
春休み短期水泳教室	3 月下旬	全 4 回程度	

（イ）　教室プログラム　　【凡例】KS(ｷｯｽﾞｽｲﾐﾝｸﾞ)　JS(ｼﾞｭﾆｱｽｲﾐﾝｸﾞ)　AS(ｱﾀﾞﾙﾄｽｲﾐﾝｸﾞ)　SS(ｼﾆｱｽｲﾐﾝｸﾞ)　AE(ｱｸｱｴｸｻｻｲｽﾞ)

No.	教室名	区分	定員	概　要
KS-①	子ども水泳教室【幼児クラス】	4 歳～6 歳	8名	水慣れからクロールキックまでを段階を踏んで練習します
JS-①	子ども水泳教室【小学生初心クラス】	小学生	25 名	水慣れから息継ぎなしのクロールまでを段階を踏んで練習します
JS-②	子ども水泳教室【小学生初級クラス】	小学生	30 名	初歩的なクロールから背泳ぎキック及びクロールの泳力向上を目指し、練習します
JS-③	子ども水泳教室【小学生中級クラス】	小学生	15 名	背泳ぎ・平泳ぎの習得、ターンの基礎、クロール・背泳ぎ・平泳ぎの泳力向上を目指し、練習します
JS-④	子ども水泳教室【小学生上級クラス】	小学生	15 名	バタフライ・個人メドレー、クイックターンの習得、泳力向上を目指し、練習します
AS-①	成人水泳教室【初心クラス】	中学生以上	15 名	水泳の基礎から初歩的なクロールまでを段階を踏んで練習します
AS-②	成人水泳教室【初級クラス】	中学生以上	15 名	クロール・背泳ぎの習得までを段階を踏んで練習します
AS-③	成人水泳教室【中級クラス】	中学生以上	15 名	平泳ぎ・バタフライの習得、泳力向上を目指し、練習します
AS-④	成人水泳教室【上級クラス】	中学生以上	15 名	４泳法のフォーム矯正、泳力向上を目指し、練習します
SS-①	シニア水泳【初心クラス】	60 歳以上	15 名	水泳の基礎をメインに水中歩行を取り入れながら、無理なく練習します

SS-②	シニア水泳 【初級クラス】	60 歳以上	15 名	身体の使い方など、じっくり時間をかけてクロール習得を目指し、練習します
SS-③	シニア水泳 【中級クラス】	60 歳以上	15 名	身体の使い方など、じっくり時間をかけて背泳ぎ・平泳ぎの習得を目指し、練習します
SS-④	シニア水泳 【中上級クラス】	60 歳以上	15 名	身体の使い方など、じっくり時間をかけてバタフライ習得を目指し、練習します
AE-①	アクアエクササイズ	中学生以上	30 名	水の特性を活かし、音楽のリズムに合わせた有酸素運動を行います
AE-②	アクアコア トレーニング	中学生以上	30 名	水の特性を活かし、お腹周りのトレーニングを中心に水中でのエクササイズを行います
AE-③	アクア腰痛改善体操	中学生以上	30 名	水の特性を活かし、腰に負担をかけることなく、水中で様々な体操を行います
AE-④	アクアボディメイク エクササイズ	中学生以上	30 名	水の特性を活かし、腰に負担をかけることなく、水中で様々な有酸素運動を行います

（ウ）週間予定表

月曜日		火曜日		水曜日		木曜日		金曜日		土曜日	
25mプール	児童プール	25mプール	児童プール	25mプール	児童プール	25mプール	児童プール	25mプール	児童プール	25mプール	児童プール
アクア エクササイズ 10：20～11：20		成人 中級 10：20～11：20		成人 中級 10：20～11：20		成人 上級 10：20～11：20		アクア エクササイズ 10：20～11：20			幼児 10：30～11：20
アクア コアトレーニング 11：35～12：20		成人 中級 11：30～12：30		成人 初心・初級合同 11：30～12：30		成人 初級 11：30～12：30					幼児 11：30～12：30
シニア 初心・初級合同 12：40～13：40		成人 初級 12：40～13：40		アクア 腰痛改善体操 12：40～13：40		成人 中級 12：40～13：40		成人 初心・初級合同 12：40～13：40			
シニア 中上級 13：50～14：50		成人 中上級 13：50～14：50		シニア 初級 13：50～14：50	幼児 14：10～15：00	ボディメイク エクササイズ 13：50～14：50		シニア 中級 13：50～14：50		初心 13：45～14：45	
	幼児 15：10～16：00		幼児 15：10～16：00		幼児 15：10～16：00		幼児 15：10～16：00		幼児 15：10～16：00	初心 15：00～16：00	
初心 初級 16：15～17：15		初心 16：10～17：15	幼児 16：10～17：00	初心 初級 16：15～17：15		初心 初級 16：15～17：15	幼児 16：10～17：00	初心 初級 16：15～17：15		初級 16：15～17：15	
初級 中級 17：30～18：30		初心 初級 17：30～18：30		中級 上級 17：30～18：30		初級 中級 17：30～18：30		初級 中級 17：30～18：30			
成人 中級・上級合同 18：45～19：45		成人 初級・中級合同 18：45～19：45		成人 初級 18：45～19：45		小中学生合同 上級 18：45～19：45		小中学生合同 上級 18：45～19：45			

エ.水泳教室以外の教室計画（旭プールのみ）

（ア）年間スケジュール

当団体は、年間４期の健康体操教室を次のとおり開催します。

定期･短期	期　　間	回　　数	備　　考
第1期教室	4月　～　6月	全 10 回程度	
第2期教室	7月　～　9月	全 10 回程度	
第3期教室	10月　～ 12月	全 10 回程度	
第4期教室	1月　～　3月	全 10 回程度	

（イ）教室プログラム

No.	教室名	区分	定員	概　要
月Ａ	コピンヌ旭	中学生以上	15 名	ボールやロープを使い運動・リズム体操・脳トレなど楽しく身体を動かします。
月Ｂ	コピンヌ旭	中学生以上	15 名	ボールやロープを使い運動・リズム体操・脳トレなど楽しく身体を動かします。
水Ａ	コピンヌ旭	中学生以上	15 名	ボールやロープを使い運動・リズム体操・脳トレなど楽しく身体を動かします。

水Ｂ	木霊	中学生以上	15名	ゆったりとストレッチをして身体を伸ばしたりほぐしたりします。
木Ａ	ストレッチ&パワーアップ	中学生以上	15名	身体を動かしながらストレッチやトレーニングをして筋肉をより動かします。
木Ｂ	ストレッチ&パワーアップ	中学生以上	15名	身体を動かしながらストレッチやトレーニングをして筋肉をより動かします。
金Ａ	木霊	中学生以上	15名	ゆったりとストレッチをして身体を伸ばしたりほぐしたりします。
金Ｂ	木霊	中学生以上	15名	ゆったりとストレッチをして身体を伸ばしたりほぐしたりします。
金Ｃ	アロマヨガ	中学生以上	15名	アロマのあおりを楽しみながらヨガを行い心と身体をリラックスします。
土Ａ	子ども体操教室	幼児～小学生低学年	15名	マット運動や跳び箱など、学校体育に必要な体操の基礎を練習します。

（ウ）週間予定表

月曜日	水曜日	木曜日	金曜日	土曜日
コピンヌ旭【月Ａ】10：00～11：30	コピンヌ旭【水Ａ】10：00～11：30	ストレッチ＆パワーアップ　【木Ａ】10：00～11：30	木霊【金Ａ】10：00～11：30	子ども体操教室【土Ａ】12：00～13：00
コピンヌ旭【月Ｂ】12：00～13：30	木霊【水Ｂ】13：00～14：30	ストレッチ＆パワーアップ　【木Ｂ】12：00～13：30	木霊【金Ｂ】12：00～13：30	
			アロマヨガ【金Ｃ】14：00～15：00	

オ.教室イベントや新たな取組

（ア）定期的・継続的な参加を支援する月単位の登録制教室の導入　NEW

当該２施設は、設置目的より多くの市民に利用されることを目的としており、初心者・初級者を中心として、広く水泳を普及することが求められる施設です。指定管理者としての運営も第１期５年が終了しようとしている今、中・上級者クラスの児童も多く参加しており、**更なる上達を希望する方も多く存在**します。当団体では、そのような状況も考慮し、現在開催している教室枠の一部を、小中学生を対象にした上級クラスとして、月単位の登録制教室とします。期に関係なく、継続的に通年で教室に参加でき、更なるレベルアップが可能となります。

（イ）中学生の水泳教室の開催

成人対象の教室は、中学生から参加可能ですが、成人に混じって教室に参加する中学生は多くありません。当団体は、**次年度より中学生を対象とした教室を新設**し、中学生が参加しやすいスケジュール編成を検討します。

（ウ）水中カメラを使用したスイムクリニック　NEW

成人の上級者クラスでは、自分自身の泳ぎが気になる方や、更なるレベルアップを望んでいる方がいます。私たちは、水中カメラを使用して参加者の泳ぎを撮影し、自身の泳ぎを確認できる有料イベントを開催します。

（エ）ジュニアライフセービング体験会の実施　NEW

公益財団法人 日本ライフセービング協会と協賛し、ジュニアライフセービング体験会を開催します。仲間と泳いだり、**自分の命は自分で守る行動の中から、お互いを高め認め合う心**のライフセービングスピリットが育まれます。小学生を対象に、普段、海や河川で泳ぐ時の危険性や楽しさも伝える教室です。

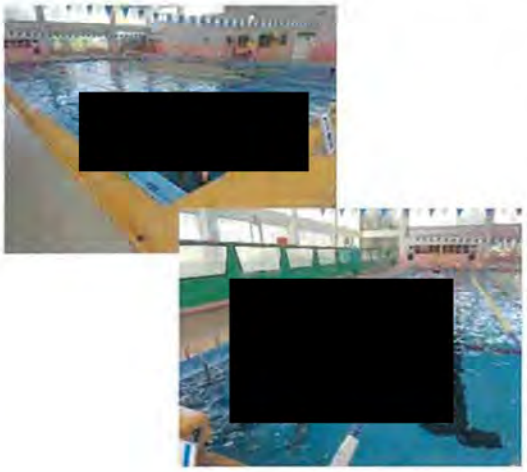
[redacted]

（オ）煩悩スイムイベントの開催　NEW

「煩悩スイム」とは、**煩悩の数 108 本をプールで泳ぐもの**で、年末のイベントとして当該２施設で開催します。イベント参加者には、オリジナルグッズを配布する等、年末恒例イベントとして、スポーツ促進に寄与します。

（カ）福寿荘と共同して実施する教室

当団体は、福寿荘と旭プールの相乗効果を図る為、福寿荘の趣味の教室に、旭プールを利用した「初めての水泳」「健康アップ水中ウォーキング」を実施しています。**福寿荘の利用者が、旭プールも利用することで、相互の利用が促進**され、参加する高齢者も楽しみながら健康増進が期待出来ます。今後も積極的に、福寿荘と共同した教室を開催します。



老人福祉センター横浜市福寿荘
令和5年　前期（4月～9月）※初心者コース
「趣味の教室」受講生募集

教室名	回数	講師	会場	日時	定員	教材費等	持ち物	PR
江戸時代の手仕事	12	清藤講師	2階 会議室	第1・3木曜日 9:30～11:30 (開館・受付時間含む)	16	1,200円	筆記用具 教材（有料配布）	歴代職業の技術を通して日本史の楽しさをお伝えします。
気軽に英会話	12	ケルサー講師	2階 中広間	第2・4水曜日 13:30～15:00 (開館・受付時間含む)	28	1,800円	筆記用具 教材（有料配布）	シンプルな表現で英会話の楽しさをお伝えします。
ひらがな！クラシック講座	6	鎌形講師	2階 中広間	第2・3・4・5木曜日 10:00～12:00 (開館・受付時間含む)	28	1,200円	筆記用具 教材（有料配布）	クラシック音楽を通じて音楽の楽しさを専門家が優しくお伝えします。
日本舞踊で姿勢改善	12	流月講師	2階 中広間	第1・3水曜日 13:00～14:00 (開館・受付時間含む)	12	3,200円	筆記用具 扇子（2時もってない方は1000円買いします）	日本舞踊の基本から美の極み、カ・メイク等もご指導します。
冬季に楽しむ	6	鎌形講師	2階 中広間	第1水曜日 9:30～11:30 (開館・受付時間含む)	16	3,000円	筆記用具 教材（有料配布）	冬季に発揮する中間を作りとゆったり穏やかな時間を楽しむことができます。
はじめての水泳	10	三橋講師	旭プール	第1・3金曜日 13:15～13:50 (利用料含む)	10	6,200円 (入場料含む)	水着・水泳帽子・タオル・ゴーグル（必要）	水中を歩き、蹴り・浮くなどの水泳の基礎動作にチャレンジ！
健康アップ水中ウォーキング	10	横井講師	旭プール	第1・3木曜日 12:30～14:00 (利用料含む)	10	6,200円 (入場料含む)	水着・水泳帽子・タオル	水の抵抗と浮力を生かした筋肉への負荷がゆっくり運動をします。

▲福寿荘の教室案内広告

(4) 自主事業の計画

ア. 多様なニーズに対応した自主事業

（ア）自主事業への取組方針

当団体は、施設の空きスペースや繁忙期・閑散期の利用状況を分析し、当該施設の設置目的を十分に理解した上で、自主事業を実施します。利用者の多様なニーズを理解し、利用者満足度を追及することで、サービスの向上や施設運営の財源確保が可能となります。

■日曜日プライベートレッスン NEW

現在、日曜日の営業時間は、午後５時までと平日に比べ早くなっています。私たちは、日曜日の午後５時～６時の１時間に**予約制のプライベートレッスンを実施**します。プライベートレッスンは家族単位での参加も可能で、他人の目を気にせず、のびのびレッスンを受けることが出来ます。

■災害ベンダーを備えた自動販売機

飲料などの自動販売機の設置は、常に**利用者に満足して利用して頂ける商品ラインナップ**とし、**キャッシュレス決済対応機種も導入**し、利用者の利便性を高めます。また、災害時の飲料提供ベンダー機能を備えた機種も一部設置します。また、お菓子やアイスの自動販売機を設置することで、ちょっとした空腹感を満たすような商品も提供します。

■物販事業

当該２施設では、プール用品を中心としたスポーツ用品の販売を行っています。今後もさらに商品のラインナップを増やし、充実した物販コーナーを構築します。近年は、スマートウォッチを使用される方も多く、専用のカバーも販売して利用を許可しています。常に利用者ニーズに合った商品ラインナップを取揃え、購入しやすい価格にて販売します。取組に関しては、市内スポーツ用品店等と連携し、地域貢献も出来るよう配慮します。

■割引セール販売イベントの開催

施設の空きスペースを活用し、年に２回程度「お買い得セール」を開催します。普段利用いただいている方だけでなく、SNS 等を通じて、まだ施設を利用したことがない方へも宣伝活動も行い、施設利用のきっかけにして頂きます。

■マッサージチェアの設置

現在、当該施設では、マッサージ器を設置しています。**平日は高齢者の利用割合が多く**、利用頻度も高い状況です。私たちは、次期もこのマッサージ器を継続設置します。また、設置業者へ相談し、増設や機種交換も随時交渉します。

■コピーサービス

地域にお住まいの方や地域団体の利便性向上の為、有料でコピーサービスを行います。

■レンタル事業 NEW

[redacted]

子連れの保護者の方には、うっかり水着を忘れて来る方がいらっしゃいます。私たちは、有料で水着のレンタルを開始します。また、肌の露出が気になる方へラッシュガードのレンタルも行います。

■キッチンカーでの販売（夏季）

[redacted]

旭プールには、夏季のみ開放される 50mプールがあります。その期間には、家族連れの方々も多く利用される為、屋外の空きスペースに、キッチンカーを誘致し、利用者のお腹も心も満たします。キッチンカーは、専門業者へ依頼する為、衛生上も問題ありません。

■屋台による駄菓子販売（夏季）

旭プールでは、50mプール夏季シーズンに合わせ、地元の商工会や商店街組合等と連携して、駄菓子などを販売する屋台を営業していました。今後も地域と連携した屋台販売を行います。

■繁忙期のアイス販売

繁忙期は、アイスの自販機も度々売切れとなります。当団体は、専用の冷蔵庫を設置し、**子どもでも安心して召し上がれる、無添加**の「ジューシーズ」アイスを販売します。

[redacted]

■水泳教室の写真撮影と販売

子ども教室のイベントとして、教室中のお子様の写真を撮影し、希望者に販売します。写真撮影と販売は、**実績のある専門業者へ依頼**する為、個人情報の流出や不正な販売などもなく、安心して、ご購入頂けます。

(5) 業務履行体制

ア. 安全で効率的な業務履行体制

（ア）当団体の役割分担

■各構成企業の業務分担

当団体は、構成企業各社が指定管理者業務経験が豊富な共同事業体です。その経験を最大限に活かし、漏れなく重複しない効率的な業務体制を堅持します。

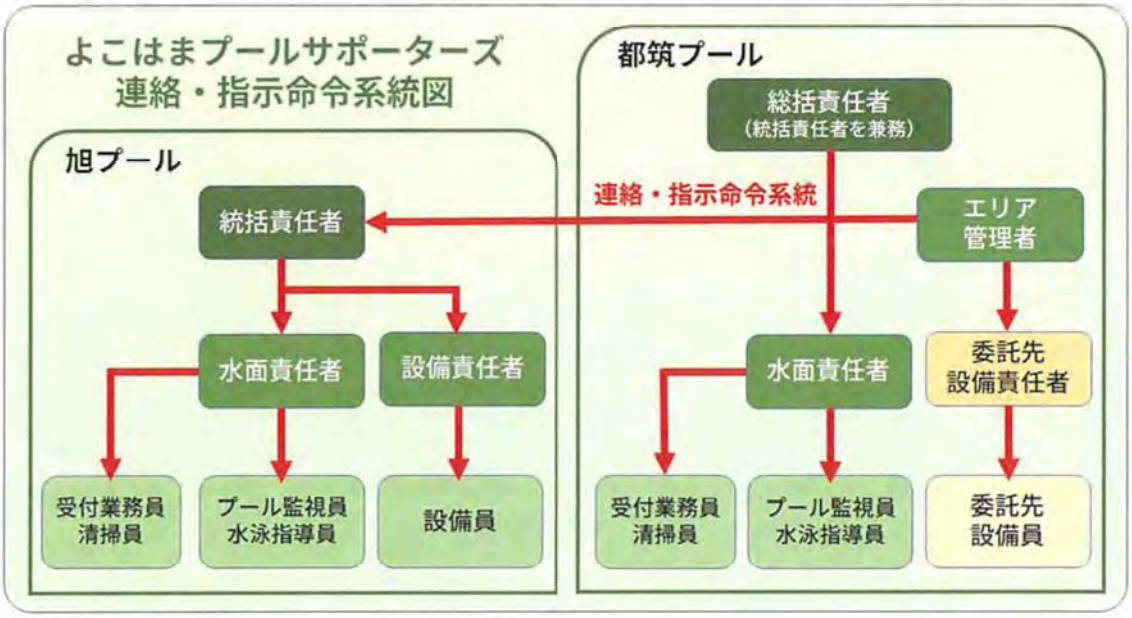
■近隣施設からのバックアップ

当該施設へのバックアップ及び応援体制としては、**代表企業・構成企業Ａの神奈川支店から、10～20 分程度**で駆けつけることが可能です。また、施設の維持管理を担当する構成企業 B、構成企業 C も各現場へ車で 40 分以内の距離に拠点がある為、不測の事態が発生した場合でも、迅速な対応が可能です。

施設・各業務項目		代表企業	構成企業A	構成企業B	構成企業C
旭プール	受付業務全般・金銭管理	主●			
	プール監視業務	主●	副●		
	スポーツ教室の運営	主●	副●		副●
	自主事業	主●			
	施設の維持管理全般				主●
	施設の修繕管理全般				主●
都筑プール	受付業務全般・金銭管理	主●			
	プール監視業務	主●	副●		
	スポーツ教室の運営	主●	副●		
	自主事業	主●			
	施設の維持管理全般			主●	
	施設の修繕管理全般			主●	

（イ）適切な人員配置

当団体は、確立した連絡・指示命令系統に従い、迅速且つ適切に指示命令を行い、業務の円滑な履行体制を堅持します。**当該２施設の業務を掌握する総括責任者**（都筑プールの統括責任者を兼務）を選任し、相互の連携も重視して運営管理を行います。また、営業中は統括責任者及び水面責任者・設備責任者が常駐する体制とし、不測の事態でも迅速に対応できる体制とします。



■総括責任者・統括責任者の選任

私たちは、業務の円滑な履行の為、現在、従事している経験豊富な責任者を次のとおり、選任します。総括責任者は、常に横浜市所管課担当者と密に連絡を取るとともに、事故・トラブル・災害等、有事の際には、迅速且つ適切に判断できる人材を選定します。

総括責任者（都筑プール統括責任者）プロフィール

[redacted]

■代表企業・係長
■施設管理運営業務経歴
平成２６年３月入社
（勤続９年４ヶ月）
スポーツ施設の運営管理業務
■現在の統括管理施設
横浜市都筑プール 統括責任者
■有資格
・公認スポーツ施設管理士・日本赤十字社救急法救急員
・日本赤十字社水上安全法救助員・プール衛生管理者
・甲種防火管理者・防災管理者・警備員指導教育責任者（1号）
・健康ゲーム指導士

旭プール統括責任者 プロフィール

[redacted]

■代表企業・主任
■施設管理運営業務経歴
平成２６年１月入社
（勤続９年６ヶ月）
スポーツ施設の運営管理業務
■現在の統括管理施設
横浜市旭プール 副統括責任者
■有資格
・日本赤十字社救急法救急員
・日本赤十字社水上安全法救助員・プール衛生管理者

■業務担当者の配置計画と保有資格

各施設の業務担当者は地元雇用を優先し、現在勤務してる業務経験者が引き続き、従事することで円滑な業務体制を維持します。

要　員	人員	雇用形態	所属	経験・資格等
統括責任者	1名	常勤職員	代表企業	日本赤十字社水上安全法救助員または日本赤十字社救急法救急員と同等の資格を有し、類似施設等において管理運営経験のある者、防火管理者の資格を有する者
副統括責任者	1名	常勤職員	代表企業・構成企業 A	日本赤十字社水上安全法救助員または日本赤十字社救急法救急員と同等の資格を有し、類似施設等において業務経験のある者
水面責任者	2名	常勤職員	代表企業・構成企業 A	日本赤十字社水上安全法救助員または日本赤十字社救急法救急員と同等の資格を有し、類似施設等において業務経験のある者
設備責任者	1名	常勤職員	構成企業 C	類似施設等において、設備管理業務経験のある者 ※都筑プールは常駐配置なし
プール監視員	2～3名	臨時職員	代表企業	満 18 歳以上（高校生を除く）で、500m 以上泳力を有する者。プール監視の社内研修修了者
受付業務員	1～2名	臨時職員	代表企業	類似施設等において、受付または事務の業務経験がある者
教室指導員	随　時	臨時職員	代表企業・構成企業 A	水泳指導経験又は運動指導経験や資格のある者
設備業務員	1名	常勤職員	構成企業 C	類似施設等において、設備管理業務経験のある者 ※都筑プールは配置なし

※人数は常駐する職員の人工で、所属する総人数ではありません。

■無理のない職員シフトの作成

人員配置については、開館中に必ず、総括責任者（副を含む）と水面責任者・設備責任者が常駐する勤務とし、利用者の混雑状況や教室受付等、状況に応じて人員を増員することで、円滑な業務体制を堅持します。

■月～土の勤務配置(例)

は常勤職員（責任者）

（ウ）適切な金銭管理

金銭管理については、**事務室に現金入金機を設置**し、その日の売上金については、毎日入金することで、不正や現金輸送のリスクを軽減します。また、釣銭等の現金は、常にダブルチェックを行い、不要な現金は保管しない等、厳格な管理体制を確立しています。また、売上金は原則、レジや券売機を使用することで、現金と帳票による確認が取れる管理とします。

（エ）職員の労務管理

職員の労務管理は、就業体制を円滑に行う為に非常に重要です。代表企業と構成企業Ａは、運営に係る多くの職員を雇用する為、専用の出退勤システムを導入しており、**法令遵守及び厳格な勤務管理**を行っています。また、出勤時の体調チェックや有給休暇の管理など、常勤・非常勤を問わず、統一した管理体制を構築することで、働きやすい環境整備に努めています。

イ.人材力を生かした職員教育と研修計画

（ア）目指す職員像

私たちは、公共施設に従事する職員として、市民から信頼されることを念頭に、職員採用及び教育を実施します。また、常に、市民や利用者に対して、誠実・公正に行動し、業務へ主体的に取組む職員を育成する為、全職員共通の「目指す職員像」を掲げ、これを実現する努力を惜しみません。

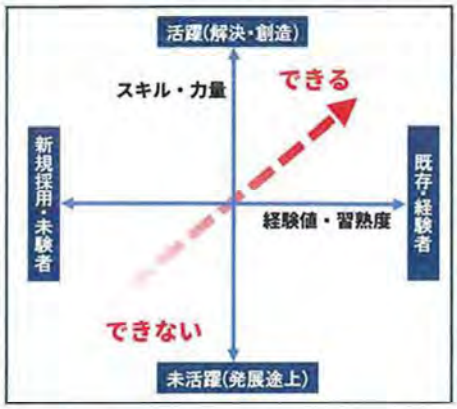
目指す職員像

「施設を愛し、市民に信用され、自分自身で考えて行動する職員」

常に、市民や利用者の目線で考え、相手の立場や気持ちに寄り添い、主体的に行動することで信頼され、仕事に自信と誇りも持てる職員を目指します。

（イ）職員の教育システム

人材育成では、新規採用者や未経験者の職員を教育し、その業務を出来るようにすることが重要です。目的は、力量（知識・技術）が身につくことで、教育はその手段です。そして、日々の訓練によって技術が習熟され、一人前の「人財」へと成長していきます。従って、私たちは、**個々の習得状況を把握しながら、必ず効果測定を実施して「力量が身についたのか？」を確認する仕組**みとして、次の流れを基本に教育・訓練を実施します。



（ウ）様々な研修項目と研修計画

■本指定管理者における研修体系

当該２施設に従事する職員は、利用者に対して、**より質の高いサービス・業務の提供**を求められています。当団体では、研修対象者を「共通」「運営」「維持管理」の３つの区分にわけることで、各業務員が、公共施設に従事する必要な知識を習得し、高い専門性を有する職員へと成長するよう支援します。

共　通

- ◆指定管理者総合研修（人権研修・コンプライアンス等）
- ◆接客接遇研修（基本）
- ◆一次救命手当（研修もしくは資格取得）
- ◆リスクマネジメント研修

運　営

- ◆接客接遇研修（シミュレーション）
- ◆ユニバーサルサービス研修
- ◆個人情報保護・金銭管理研修
- ◆監視業務・救急救助研修
- ◆水泳指導員・その他指導研修

維持管理

- ◆設備業務研修
- ◆清掃業務研修
- ◆災害時施設対応研修
- ◆安全衛生管理研修
- ◆ビル管理総合研修

■具体的な研修内容と対象者

研修名	対象者	内 容
指定管理者総合研修	全ての職員	公共施設従事者としての心構え・指定管理者業務の基礎知識・コンプライアンス　他
接客接遇研修（基本）	全ての職員	社会人としてのマナー・接客対応の基本・3配主義・サービス向上指針・トラブル対応他
一次救命手当	全ての職員	応急手当における基礎知識・心肺蘇生法・AEDの使用・大出血の対応　他
リスクマネジメント研修	全ての職員	安全管理体制・予防に重点を置いた対策・緊急時の対応・防犯・BCPについて　他

[redacted]

研修名	対象者	内 容
接客接遇・金銭管理研修（シミュレーション）	各責任者・受付業務員	接客接遇のシミュレーション訓練・苦情対応金銭管理の注意点・販売業務の手引き　等
ユニバーサルサービス研修	全ての職員	障害者や高齢者の対応、インスタントシニア体験・車椅子・手話・筆談　他
個人情報保護研修	全ての職員	個人情報保護の基礎知識と対応方法
監視業務・救急救助研修	プール監視員	プール監視業務マニュアルの習得・溺者救助・プールからの引上げ・担架搬送　他
水泳指導員・各指導研修	各指導員	指導者の心得・指導方法（座学・実技）・指導スキルの向上・人体生理学　他

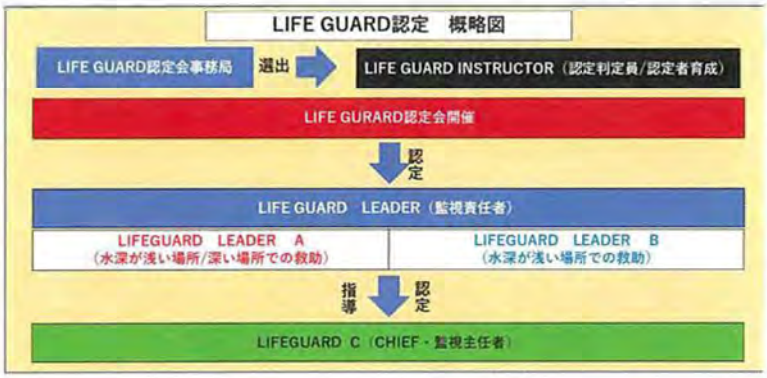
[redacted]

（様式１０）

研修名	対象者	内 容
設備業務研修	設備業務員	プール施設の構造、各種機器類の運転方法、水質管理基準、薬剤等の取扱い、法令研修
清掃業務研修	清掃業務員	接客接遇マナー研修、清掃作業従事者研修、ビルクリーニング技能士
災害時施設対応研修	設備・清掃業務員	防災訓練（避難誘導・初期消火・通報連絡）AED 講習、施設設備復旧対応、感染症教育
安全衛生管理研修	設備・清掃業務員	安全衛生委員会の実施、メンタルヘルス教育ストレスチェックの実施、労働災害教育
ビル管理総合研修	設備責任者	他業務クロス研修、関連資格取得研修、労務管理・ハラスメント・法令遵守研修等

■社内資格【ライフガード】認定制度（代表企業・構成企業 A）

代表企業と構成企業 A は、グループ会社の全国の施設で社内資格制度を運用しています。水面監視責任者として、会社が定めた基準に達しているかを認定会で判定し、認定を行ったうえで業務に従事します。これにより、監視業務水準を高く保持することが出来ます。



認定証

認定ワッペン

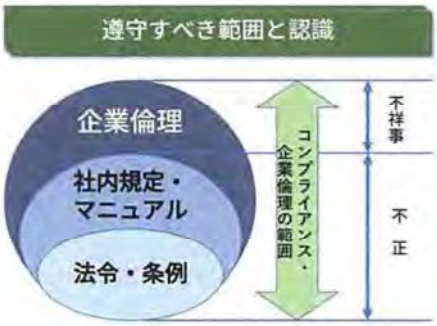
４．本市の重要施策を踏まえた取組（様式１１）

(1) 個人情報保護・情報公開、人権尊重、環境への配慮、市内中小企業優先発注など、本市の重要施策を踏まえた取組

ア．コンプライアンスに対する基本的な考え方と取組

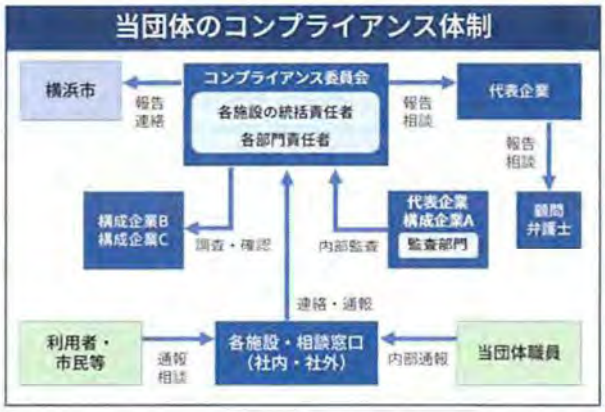
(ア) コンプライアンスに対する考え方

私たちは、コンプライアンスは、単なる「法令遵守」にとどまらず、**不正や不祥事が発生しないよう企業倫理を高めることが重要**だと考えます。指定管理者は、横浜市の管理代行者として、職員一人ひとりが、必要な知識の習得とコンプライアンスへの高い意識を持って、厳正かつ適正な管理運営を行うことが求められています。当団体は、常にコンプライアンスを重視する組織風土の醸成に努め、横浜市や市民の方々など、全ての方に信頼される存在となることを約束します。



(イ) コンプライアンス体制の整備

信頼される組織づくりのために、適切な情報管理体制（守秘義務、情報管理規則、不正行為に対する懲罰規則、内部監査）やコンプライアンス体制を構築します。**代表企業が中心となりコンプライアンス委員会を開催**し、徹底したチェック体制の確立や不適切な項目に対する改善策の提案などを現場職員へ指導します。また、内部通報の連絡窓口の整備なども行います。



(ウ) 関連法令の遵守と対応

指定管理者は、横浜市行政手続条例及び横浜市行政手続条例施行規則の適用となるため、市に準ずる機関として、市民や利用者に対して、適切に運用することが求められています。私たちは、その他関連法令に基づき、全職員へ指導を徹底し、適切かつ確実な運営管理を行います。

また、年４回、所轄ホームページにアクセスし、改訂等がないか確認し最新版を維持します。

■指定管理者が遵守する重要な法令等

地方自治法及び同法施行令・横浜市スポーツ施設条例及び同条例施行規則・横浜市市民協働条例及び同条例施行規則・個人情報の保護に関する法律・横浜市個人情報の保護に関する条例・横浜市暴力団排除条例・労働関係法令（労働基準法、労働組合法、労働安全衛生法、職業安定法、最低賃金法、労働者派遣法、男女雇用機会均等法、育児・介護休業法、雇用保険法等）・施設・設備の維持保全関係法令（建築基準法、消防法、電気事業法、水道法、建築物における衛生的環境の確保に関する法律等）・環境法令等（エネルギーの使用の合理化に関する法律、地球温暖化対策の推進に関する法律等）・障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律・横浜市行政手続条例・神奈川県海水浴場等に関する条例及び同条例施行規則・国土交通省及び文部科学省「プールの安全標準指針」・厚生労働省「遊泳用プールの衛生基準について」・横浜市プール事故防止標準マニュアル・警備業法

（エ）各社のコンプライアンス規程等の整備

当団体は、代表企業・構成企業の各社で各種規程を整備しており、コンプライアンス体制の強化に取組んでいます。また、当団体としても、グループで共有する規程も追加することで、当施設の指定管理者として、適正な運用を行います。

代表企業	構成企業 A	構成企業 B	構成企業 C
職務分掌規程・職務権限規程・就業規則・賃金規程・退職金規程・出張旅費転勤規程・慶弔見舞金 支給規程・人事考課規程・資格取得申請処理規程・年次有給休暇管理規程・稟議処理・決裁報告書管理規程・安全衛生管理規程・危機管理規程・文書管理規程・個人情報管理規程・人間ドッグ受診料補助規程・年俸制賃金規定・育児介護休業等規程・ｾｸｼｬﾙﾊﾗｽﾒﾝﾄの防止に関する規程・車両管理規程・特定個人情報保護規程・短時間正社員規程・内部通報制度運用規定	職務分掌規程・職務権限規程・就業規則・賃金規程・退職金規程・出張旅費転勤規程・慶弔見舞金支給規程・人事考課規程・資格取得申請処理規程・年次有給休暇管理規程・稟議処理・決裁報告書管理規程・安全衛生管理規程・危機管理規程・文書管理規程・個人情報管理規程・人間ドッグ受診料補助規程・年俸制賃金規定・育児介護休業等規程・ｾｸｼｬﾙﾊﾗｽﾒﾝﾄの防止に関する規程・車両管理規程・特定個人情報保護規程・短時間正社員規程・内部通報制度運用規定	従業員就業規則・人事規程・勤務規程・賃金支給規程・賞与支給規程・人事考課規程・退職金支給規程・ｱﾙﾊﾞｲﾄ就業規則・ﾊﾟｰﾄ社員就業規則・介護休業規則・育児休業規則・嘱託社員就業規則・安全及び保健衛生規則・賞罰規則・契約社員退職功労金支給規則・役職定年制度規則・安全衛生管理体制規則・ﾎﾞﾗﾝﾃｨｱ休暇・休職運用基準・ﾊﾗｽﾒﾝﾄ防止運用基準・ﾘﾌﾚｯｼｭ休暇制度運用基準・ｽﾄﾚｽﾁｪｯｸ制度実施基準・ﾃﾚﾜｰｸ勤務制度実施基準・ﾌﾚｯｸｽﾀｲﾑ制勤務規則	正就業規則・雑就業規則・正賃金規定・雑賃金規定・退職金規定・育児介護休業等規定・表彰委員会内規・懲罰委員会内規・安全衛生管理規定・安全衛生委員会規定・災害補償規定・業務災害内規・慶弔見舞金規定・厚生費補助金内規・ハラスメント防止規定・メンタルヘルス関連規定・国内出張旅費規定・海外出張費規定

（オ）再委託先への適切な管理

私たちは、業務上必要な再委託については、再委託先との間で、守秘義務・個人情報保護・反社会的勢力の排除・その他、関連する法令を遵守する内容を含んだ契約書、または誓約書を取り交し、徹底したコンプライアンス体制を堅持します。また、定期的な管理状況の報告を義務づけ、不適切であると判断した場合には、改善要求により改善を促します。

イ．個人情報保護の具体的な取組

（ア）個人情報保護に対する認識と責任

昨今、情報漏洩・滅失・き損（以下「漏洩等」という）の事故が多く発生する中、私たちも、より高い水準で情報管理を行う重要性を認識しています。「横浜市個人情報の保護に関する条例」には、事業者（事業を営む個人を含む）の責務が記載されており、当団体はこの責任を遵守します。当団体は、個人情報保護の管理ルールや法令について、PC 共有ファイルや通達で職員へ周知するとともに、定期的な教育を実施します。また、個人情報を取扱う職員とは誓約書を交わし、漏洩対策も徹底します。

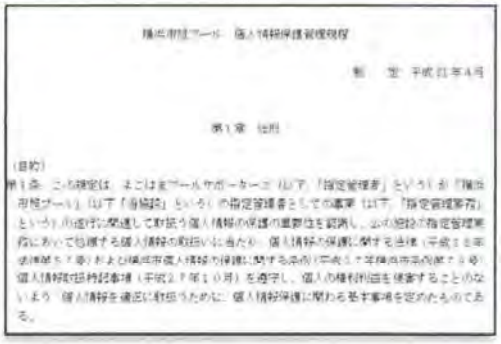
個人情報を取扱う職員と誓約書の締結

「個人情報保護規定」の策定と職員への周知

個人情報保護規定に基づく定期的な教育

（イ）個人情報保護に関する方針・規程の整備

当団体は、横浜市個人情報の保護に関する条例に基づき、本施設の「個人情報保護方針」及び「個人情報保護規程」を作成し、運用しています。今後も、条例改正時には見直しを行い、漏洩等が発生しないよう、徹底した管理を行います。


横浜市旭プール　個人情報保護管理規程

制　定　平成27年4月

第1章　総則

（目的）

第1条　この規定は、よこはまプールサポーターズ（以下「指定管理者」という。）が「横浜市旭プール」（以下「当施設」という。）の指定管理者としての業務（以下「指定管理業務」という。）の遂行に関連して取扱う個人情報の保護の重要性を認識し、公の施設の指定管理業務にあって当該する個人情報の取扱いに当たり、個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号）および横浜市個人情報の保護に関する条例（平成17年横浜市条例第7号）、個人情報保護基本方針（平成21年10月）を遵守し、個人の権利利益を侵害することのないよう、個人情報を適正に取扱うために、個人情報保護に関わる基本事項を定めたものである。

（ウ）個人情報管理責任者の選任

個人情報の管理を徹底するため、**個人情報管理責任者を各施設で選任**し、個人情報の適正な管理や定期的なセルフチェックを行います。個人情報管理責任者は、個人情報の漏洩等やその可能性があった場合は、速やかに横浜市へ報告すると同時に、漏洩等が発生した企業へ依頼し、本社管理部による内部監査を実施します。事実関係の把握をした管理責任者は、遅滞なく横浜市へ状況を報告し、漏洩等事故の対応とともに、再発防止策を徹底します。

（エ）個人情報の利用目的の明示と収集

当団体は、「個人情報保護方針（プライバシーポリシー）」を受付に掲示及びホームページに記載したうえで、個人情報を利用者から収集する際は、「個人情報保護方針」を提示し、「ご提供頂く個人情報の取扱いについて」に基づき、**利用者個々に利用目的をわかりやすく説明**し、事前に了承を得たうえで個人情報を収集します。また、第三者へ提示する場合など、必要な事項についても利用者へ確認します。

HPに掲載している個人情報保護方針

プライバシーポリシー

個人情報の第三者提供について（法第23条第1項）

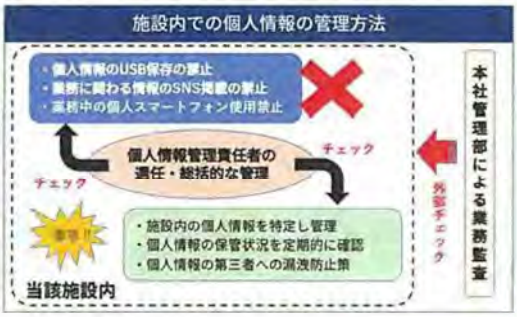
1）当社は、お客様から取得いたしました個人情報を適切に管理し、あらかじめお客様の同意を得ることなく第三者に提供することはありません。

2）但し、次の場合は、第三者に提供する場合がございます。

- 法令に基づく場合
- 人の生命、身体または財産の保護のために必要がある場合であって、本人の同意を得ることが困難であるとき。
- 公衆衛生の向上、または児童の健全な育成の推進のために特に必要がある場合であって、本人の同意を得ることが困難であるとき。
- 利用目的を本人に通知し、又は公表することにより、よこはまプールサポーターズの権利又は正当な利益を害するおそれがあるとき。
- 国の機関若しくは地方公共団体、またはその委託を受けた者が法令の定める事務を遂行することに対して協力する必要がある場合であって、本人の同意を得ることにより当該業務の遂行に支障を及ぼす恐れがあるとき。

（オ）個人情報の適正な管理

当団体が保有している個人情報は、徹底した管理状態を保ち、漏えい・滅失・き損・改ざん等の防止等の為、当団体の「個人情報保護規定」に従い、適正に管理します。**不要となった個人情報は、適切な手段で速やかに廃棄・消去**します。利用目的の範囲を超えて、個人情報を施設で利用したり、外部に提供したりすることは、原則として行いません。以上については「個人情報管理リスト」により一元的に管理します。



■具体的な個人情報保護の対策

（カ）個人情報の漏洩等のリスク管理

徹底した情報漏洩等の対策を実施していても、絶対ではありません。当団体は、万が一、個人情報が漏洩等をした際でも、被害を最小限に食い止めると同時に、必要な保障が担保されるよう、保険へ加入や**リスクが顕在化した場合の対応方法を事前に明確化**し、適切かつ迅速に対応します。

■具体的な漏洩対策

（キ）個人情報保護研修と効果測定の実施

当団体では、個人情報を取扱う職員へ年２回、個人情報保護に関する研修を実施します。また、**研修実施後には理解度を確認する為、必ず効果測定**を行い、基礎知識や取扱い方法などが周知徹底されているかを確認します。効果測定に合格しない職員については、再教育を実施し、合格するまで、個人情報の取扱いは中止します。

（ク）SNS 等への対策

近年、急速に普及しているスマートフォンやＳＮＳでの情報漏洩等の対策も重要であると認識しています。特に、**職員による悪ふざけや悪戯は、市民や利用者の信頼を著しく低下**させる恐れがあります。私たちは、職場でのスマートフォンの使用やＳＮＳの利用に関して、勤務中の利用を制限する等ルールを定め、全職員へ徹底することで、当団体の信頼性を高めていきます。

■具体的な個人情報保護の対策

（カ）個人情報の漏洩等のリスク管理

徹底した情報漏洩等の対策を実施していても、絶対ではありません。当団体は、万が一、個人情報が漏洩等をした際でも、被害を最小限に食い止めると同時に、必要な保障が担保されるよう、保険へ加入や**リスクが顕在化した場合の対応方法を事前に明確化**し、適切かつ迅速に対応します。

■具体的な漏洩対策

（キ）個人情報保護研修と効果測定の実施

当団体では、個人情報を取扱う職員へ年２回、個人情報保護に関する研修を実施します。また、**研修実施後には理解度を確認する為、必ず効果測定**を行い、基礎知識や取扱い方法などが周知徹底されているかを確認します。効果測定に合格しない職員については、再教育を実施し、合格するまで、個人情報の取扱いは中止します。

（ク）SNS 等への対策

近年、急速に普及しているスマートフォンやＳＮＳでの情報漏洩等の対策も重要であると認識しています。特に、**職員による悪ふざけや悪戯は、市民や利用者の信頼を著しく低下**させる恐れがあります。私たちは、職場でのスマートフォンの使用やＳＮＳの利用に関して、勤務中の利用を制限する等ルールを定め、全職員へ徹底することで、当団体の信頼性を高めていきます。

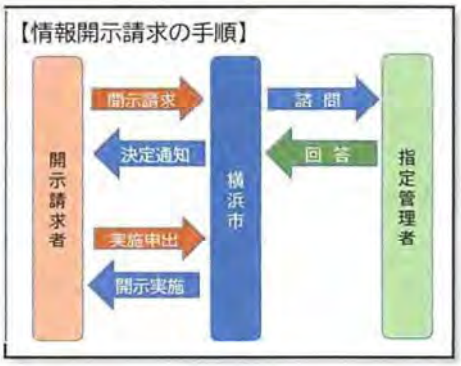
ウ．情報公開の具体的な取組

（ア）情報公開の取組方針

横浜市では、市民の知る権利を尊重し、市民の市政への理解と信頼のため、「横浜市の保有する情報の公開に関する条例」を制定し、保有する情報の公開を行っています。当団体は、この趣旨に沿って、「指定管理者の情報の公開に関する標準規程」に準拠した「情報公開規程」を作成し、適切に対応します。情報公開にあたっては、個人に関する情報がみだりに公にされることのないよう配慮します。

（イ）情報公開開示請求の対応

情報公開開示請求があった場合は、横浜市の指示・指導の下、指定管理者として、透明性を確保する為、「指定管理者の保有する保有個人データの開示等の請求に関する標準規程情報開示規定」に従い、対象の情報を開示します。但し、当規定にかかわらず、開示申出に係る文書等の情報は、いずれかが記録されている場合は、当該文書等の開示を制限する場合があります。



（ウ）その他の情報公開

当団体は、開かれた施設運営を行うべく、次のとおり、利用者へ情報を公開します。

■利用者のご意見・要望への回答

当該２施設で収集した利用者アンケートやホームページへのご意見・ご要望は、定期的に集約し、**施設内の掲示板へ回答書として掲示**します。

■水質検査等の情報開示

利用者の健康を守るため、施設の水質検査は徹底していますが、日々の水温・残留塩素の状況や、**毎月の業者による水質検査の結果を、施設内の掲示版へ掲示**し、基準値内であることを証明することで、安心してご利用頂けるよう配慮します。

エ．ヨコハマ３Ｒ夢プランへの取組

私たちは、「環境基本法」「横浜市環境管理計画」を踏まえ、環境マネジメントに関するノウハウを活用・展開して、環境問題に積極的に取組んでいきます。ヨコハマ３Ｒ夢プランでは、令和７年までに「ごみの総排出量 10%以上削減」、温室効果ガスを 50%以上削減（共に平成 21 年度比）を目標に掲げ、ごみのスリム化を目指しています。当団体でも、更なる市や業者との協働のもと、限りある資源・エネルギーの有効活用と確保に努め、ごみを適正に処理することで３Ｒを推進します。

オ．環境への配慮に対する取組

当団体では「生涯スポーツ活動」を通じ、心と体の健康づくりの提供を行うとともに、地球環境にやさしい施設を目指した取組によって社会貢献を実現します。また、施設で出来る具体的な環境目標や実施計画を策定し、業務に特化した活動を推進します。

施設で出来る環境への配慮			
給水型ウォーターサーバの設置による「マイボトル運動」を促進	ペーパーレス運動による紙資源使用量の削減	グリーン購入を促進し、環境へ負担の少ないものを選んで使用	適切な給水量の調整による水道使用量の削減
[redacted]			

カ．SGDs 推進への取組

当団体の代表企業と構成企業 A は、**横浜 SGDs 認定制度「Y-SGDs」の認証**を受けています。私たちは、SGDs の具体的な活動内容を施設掲示板等で紹介し、利用者へ理解を求めると同時に、市民ができる SGDs 活動について、具体的な内容を紹介し、普及啓発運動を推進します。

キ．人権尊重・男女共同参画推進への取組

（ア）人権尊重への取組

現代においても、女性や子ども、高齢者・障害者などに対する差別などが依然として存在しています。また、LGBT などへの偏見・差別などの人権問題も大きな社会問題となっており、当団体も、事業を行ううえで、**人権尊重の視点をもって基本的な考え方や、人権施策の具体的な取組**を行います。私たちは、令和４年３月に改訂された「横浜市人権施策基本指針」を基に、職員への研修・指導・啓発を推進することで、人権の大切さを理解し、人権意識を高める努力をすることが「共生の心」の醸成にもつながると確信しています。

（イ）男女共同参画推進への取組

総務省の調査では、横浜市でも非正規労働者の女性が占める割合が依然高く、男性と比べると格差があります。当団体は、横浜市が策定した「第５次横浜市男女共同参画行動計画」を十分理解し、性別にかかわりなく誰もが個性と能力を発揮し、活躍できる社会を目指して、様々な取組を推進します。また、**横浜市では、女性の活躍やワーク・ライフ・バランスを推進する為、市内中小企業を「よこはまグッドバランス企業」**として認定しています。市内業者である代表企業は、来年この認定を取得する為、環境整備を進めています。

ク．市内中小企業振興基本条例の趣旨を踏まえた取組

当団体は、市内経済の発展及び市民生活の向上を図るため、横浜市中小企業振興基本条例に基づき、横浜市の**中小企業を最優先として発注**します。令和３年度の報告書によると、指定管理者における市内中小企業者への発注状況は、市内中小企業者への発注件数は 354 件、発注金額総額約 35 億 7,600 万円で、市内中小企業者への発注割合は、件数ベース 63.3%、金額ベース 46.5%（調査対象：1 件 100 万円以上、単独随意契約を除く）と、まだまだ低い状況です。当団体は、積極的に市内中小企業に発注を行い、地域の経済の活性化に寄与します。

■再委託実績のある市内中小企業一覧

企業名	所在地	再委託業務内容
㈱神奈川ナブコ	横浜市西区花咲町 7-150	自動ドア保守点検業務
㈱戸塚工業所	横浜市泉区中田北 1-25-6	一圧容器整備業務
㈱エスク横浜分析センター	横浜市金沢区幸浦 2-19-5	プール水質検査業務
アムコン㈱	横浜市港北区新羽町 1926	プール水質検査業務
櫻井造園土木㈱	横浜市旭区今宿 1-36-11	外構・植栽業務
㈱横浜サンセルフ	横浜市金沢区高舟台 1-31-8	害虫駆除業務
西田装美㈱	横浜市南区花之木町 3-51	定期清掃業務
㈱日野興業	横浜市港南区日野中央 1-16-5	巡回点検業務
㈱セコム	横浜市西区北幸 2-9-40	機械警備業務

(2) 第３期横浜市スポーツ振興推進計画を踏まえた取組

ア．子どもから高齢者まで、気軽に参加できるイベント

私たちは、子どもから高齢者まで参加できる多種多様なイベントを開催します。また、隣接する老人福祉センターや地区センターとも共同開催するイベントも企画するなど、それぞれの利用者への相乗効果も図ります。

■開催するイベントと対象者

ウォーキング	水中運動会	横浜開港祭	七　夕	夏祭り	救急の日
成人・高齢者	家族・子ども	全世代	家族・子ども	全世代	全世代
ハロウィン	スポーツの日	秋祭り	クリスマス	お正月	節　分
家族・子ども	全世代	全世代	家族・子ども	全世代	家族・子ども

イ．健康づくりに関心がある方の行動に繋がるような支援

■健康横浜２１（第２期）への取組み

横浜市は、すべての市民を対象に、生活習慣の改善や重症化予防を行う取組みをしています。当団体も、市民が継続して自立した生活を送れるよう、生活習慣改善のプチ講和やアドバイス動画を紹介し、この取組みを推進します。

■「健康づくり通信」の発行【再掲】

現在、当該２施設において定期的に発行している健康やスポーツに関する「健康づくり通信」を継続して発行します。健康豆知識、教室やイベントの案内、お得な施設情報、また近隣施設や地域のイベント案内などの情報も掲載し、健康増進・スポーツ推進のきっかけづくりと、地域コミュニティーの情報のツールとして活用します。

ウ．多様な主体が制限を受けずにスポーツの場を充実する支援や配慮

■一般社団法人日本知的障害者水泳連盟との連携した教室等の開催

私たちは、一般社団法人日本知的障害者水泳連盟と連携を図り、障害者の利用促進のため、障がいがあっても前向きにチャレンジできるような泳ぎ方教室や「障がい者 DAY」開催し、障害者の水泳の普及・強化・振興を図ります。

■LGBT・ジェンダー平等への配慮【再掲】

LGBT やジェンダー平等は、横浜市中計画に掲げられている政策の１つです。また、多様な性のあり方について、社会的理解を促進することは、施設管理者としても重要な課題です。私たちは、職員へ必要な知識や対応について、適切に教育や指導を行うとともに、該当する利用者からの要望があれば、個々に応じた適切な対応を行います。当該２施設がプールであるという特性から、多目的更衣室やトイレの使用、子ども教室での水着の着用などにも配慮します。

エ．子育て支援、バリアフリー化、ユニバーサルデザイン推進の取組

■バリアフリー・ユニバーサルデザインへの取組

国は、平成 20 年３月に「バリアフリー・ユニバーサルデザイン推進要綱」を策定しています。新しいバリアを作らない「バリアフリー」と、誰にとっても利用しやすくデザインするという「ユニバーサルデザイン」の考えのもと、横浜市が推進する福祉のまちづくり条例を理解し、バリアフリー・ユニバーサルデザインの取組を推進します。

バリアフリーへの取組（予定）	
旭プールの バリアフリー化	旭プールは、受付が１階で、更衣室とプールは２階にあり、非常に不便な構造です。当団体は、これを解消する為、屋外プールと屋内プールの間の通路にスロープを設置し、駐車場からダイレクトに、屋内プールへ入室できるルートを新設します。 [redacted]
ユニバーサルデザインへの取組	
ポスターやチラシの作成	横浜市が作成した「わかりやすい印刷物のつくりかた」を参照し、誰にとっても、見やすく分かり易いものを作成します。
ユニバーサルデザインの自動販売機の導入	人にやさしいユニバーサルデザインの自動販売機の導入を検討します。この機種は、低位置に補助押ボタンが搭載されており、車椅子や背が低い子どもでも、容易に飲み物を購入することが出来ます。

■子育て世帯の施設利用促進【再掲】

子育て世帯が施設を利用しやすいよう、現在、施設内にベビーカー置き場を用意していますが、今後もこれを継続します。**小さいお子様をお連れの保護者の方**が、教室に参加してるお子様を待っている間、他の小さなお子様が遊べるキッズコーナーの充実を図ります。また、施設の空きスペースを活用して、授乳室も整備します。

オ．多言語・やさしい日本語への対応

横浜市では、「横浜市多言語広報指針」を定め、国際性豊かな多文化共生社会を実現するため、情報提供を行う基準（対象、提供する情報の種類、言語等）を明確化しています。当団体でも、横浜市の取組に沿い、外国人利用者が快適に利用できる仕組みづくりに取組ます。

■やさしい日本語での情報発信

「やさしい日本語」での情報発信は、単純に日本語から機械的に翻訳できません。やさしい日本語は単純に言い換えるだけでなく、 外国人住民にわかりやすく伝えることを目的として、文章の構成を大きく見直すことも必要です。私たちは、横浜市が策定した「やさしい日本語」で伝える（第４版）を参考に、**施設内で使用する文書やホームページでの文章は、「やさしい日本語」での情報発信**に努めます。

■窓口での案内

当団体は、携帯通訳機「ポケトーク」を受付に常備し、外国人利用者との円滑なコミュニケーションを行います。この機器には、61 言語の音声とテキストによる通訳機能があり、**小型で携帯性が高いため、施設のどの場所でも使用できます。**その他、コミュニケーションボードを使用して会話をしたり、英語表記の利用案内を作成するなど、外国人利用者も快適に利用できるよう環境整備をします。

[redacted]

■多言語での案内表示

現在当該２施設では、日本語の他、外国語表記がありません。私たちは、英語表記の利用案内を作成するとともに、ニーズの多い言語があれば、多言語での表記も検討します。また、ホームページについても英語表記に取組ます。

■ピクトグラムを活用した案内表示

ピクトグラムは、不特定多数の人々が利用する公共交通機関や公共施設等において、文字・言語によらず対象物、概念または状態に関する情報を提供する図形です。**外国人利用者にも、理解が容易な情報提供手法**として、積極的に活用します。ピクトグラムは、国土交通省が、バリアフリー・ユニバーサルデザインで推奨している案内用図記号（JIS Z8210）規格を元に使用します。

カ．インクルーシブスポーツ推進の取組

インクルーシブスポーツは、障がいの有無や年齢・性別等を問わず、共生社会の実現に向けたスポーツ活動です。誰もが相互に人格と個性を尊重し支え合い、人々の多様な在り方を相互に認め合える取組ですので、当団体としても推進する取組を行います。

■ボッチャ体験会・備品貸出

ボッチャは、年齢、性別、障がいのあるなしにかかわらず、全ての人が一緒に競い合えるスポーツです。私たちは、旭プールの多目的室を活用し、ボッチャの体験会やボッチャボールの貸出を行い、グループや仲間同士で、楽しめる空間をつくります。

[redacted]

■モルック体験会

モルックは、1996 年にフィンランドで開発され、老若男女が誰でも、気軽に楽しめるものですので、イベントの際には、屋外特設ブースを設置し体験会を実施します。

[redacted]

■水中バレーボール

基本ルールは通常のバレーボールと同じですが、ポールやボールは空気を入れた素材のものを使用します。子どもから大人まで、大勢で楽しめることが出来る為、イベントで体験会やトーナメント戦を開催します。

[redacted]

１．管理運営経費（様式１２）

(1) 利用料金等収入増への取組

ア.利用料収入

（ア） 利用料収入の推移

第１期の運営期間の利用料収入は、コロナ禍の影響及び施設の大規模修繕の影響で、大幅な減収となっています。特に旭プールは、老朽化の影響による上水道配管工事で、昨年も３ヵ月間休館となり、前年の収入額より減収となりました。

（単位：千円）

旭プール	令和元年	令和2年	令和3年	令和4年
利用料金収入	12,376	9,983	15,418	14,172
施設休館期間	6ヶ月休館	3ヶ月休館		3ヶ月休館

（単位：千円）

都筑プール	令和元年	令和2年	令和3年	令和4年
利用料金収入	35,427	9,611	23,130	26,650
施設休館期間		3ヶ月休館		

（イ） 利用料収入の増収策

当団体は、第１期指定管理期間の実績を踏まえ、次のとおり様々な施策を実施し、増収を目指します。

■キャッシュレス決済の導入　【P23 参照】

キャッシュレス決済の導入は、物販等を含む客単価のアップと利用機会の増加が期待でき、年間数パーセントの売上増が見込めます。

■コース貸切利用の導入　【P26 参照】

次期運営期間からコース貸切利用を始めます。今まで他の施設を利用していた利用団体の利用が見込めることから、確実な増収が期待できます。

■効率的な広報手段の活用　【P28 参照】

新たにデジタルサイネージを導入します。利用者へ様々な情報を分かり易く提示でき、低コストで効率的な広報が可能です。また、SNS の活用や自治会の回覧版の活用など、目的と対象に応じた適切な広報を行うことにより、集客力を高めます。

■多種多様なイベントの開催による集客　【P29 参照】

今まで以上にイベント企画に力を入れ、多くの利用者で賑わうイベントを開催します。また、イベントの実施回数も増やし、活気のある施設運営を行うことで、年間利用者数の増加を目指します。

■シェアサイクルの導入　【P31 参照】

旭プールは、最寄り駅から徒歩 20 分と距離があります。シェアサイクルを導入することにより、今まで敬遠していた地域の方々の利用率を向上することにより、増収の機会をつくります。

■福寿荘との相乗効果

旭プールに隣接する老人福祉センター「福寿荘」には、毎日、多くの高齢者が来られます。福寿荘の利用者へプール利用を促すことで、旭プールの利用率を向上させます。

■レンタル事業の導入

今まで水着等を持っていない為に施設利用の機会を失っていた利用者に対し、レンタルを行うことで、利用率を向上させます。また、レンタル事業の収入自体も増収策の一環となります。

水着（成人男性）	水着（成人女性）	ラッシュガード	バスタオル	大型浮き輪
1回 500円	1回 500円	1回 500円	1回 200円	1回 1,000円

■繁忙期の増収策

屋外プールでのレンタル事業や、キッチンカーによる飲食物の販売、無添加アイスの販売等、様々な増収手段を講じて、売上向上を目指します。繁忙期は最も効率よく収益が得られる絶好の機会です。旭プールには屋外50mプールがある為、室内プールのキャパシティ以上に入場者を受け入れることが可能です。

■Sport in Life への取組強化　【P91 参照】

スポーツ庁が主導する「Sport in Life プロジェクト」の推進は、スポーツ実施者増加に向けた取組や加盟団体間の連携を強化でき、今までプールを利用されなかった新規利用者の開拓や、リピーター利用者の再来館頻度を向上する等、様々な効果が期待出来ます。

■ポイントカードやスイムマラソン実施による利用者増加策　【P29・91 参照】

ポイントカードやスイムマラソンの導入は、リピーター利用者へ運動機会を増やす動機付けとなり、利用率の増加が期待出来ます。利用率向上は、利用者の健康増進をもたらし、施設にとっても、利用者にとっても良いことです。今後も様々なリピーター利用者の増進策を企画します。スイムマラソンの詳細は、様式 17 をご参照下さい。

イ.スポーツ教室等事業収入

（ア） スポーツ教室等事業収入の推移

第１期指定管理期間のスポーツ教室は、コロナ禍で定員が平均 50%程度に制限された影響もあり、低迷していました。今後は、現在実施している教室の参加率向上を目標に、確実な増収を目指します。スポーツ教室の収入は、施設を運営するうえで、必要な財源となっています。このことから、スポーツ教室の収入増を達成することが、適正な収支バランスを保つ為に必須事項となっています。

（単位：千円）

旭プール	令和元年	令和2年	令和3年	令和4年
スポーツ教室収入	11,885	5,523	16,702	9,202
施設休館期間	6ヶ月休館	3ヶ月休館		3ヶ月休館

（単位：千円）

都筑プール	令和元年	令和2年	令和3年	令和4年
スポーツ教室収入	36,104	4,276	14,692	19,075
施設休館期間		3ヶ月休館		

（イ） スポーツ教室等事業収入の増収策

私たちは、次期指定管理期間に教室の参加率向上を目標に掲げています。現在の参加率から 10～15%向上することにより、大幅な増収効果が期待出来るからです。目標達成に向けて、様々な施策を実施し、教室参加率の向上を目指します。

区分		定員（名）	参加者（名）	参加率	令和10年度の目標
旭プール	成人	297	136	45.8%	60%
	子ども	447	266	59.5%	70%
	体操	122	76	62.3%	70%
都筑プール	成人	395	216	54.7%	70%
	子ども	570	392	68.8%	80%

■質の高い指導員を育成する　【P32 参照】

水泳教室を運営する代表企業と構成企業 A は、指導者育成に力を入れています。質の高い指導者を配置することで、常に利用者の声やニーズを教室実施に反映し、集客力のある教室運営を目指します。

■高齢者向け教室の増設

旭プールの高齢者向け教室を増設するなどして、高齢者の教室参加を促します。高齢者率は増加傾向にある為、長期的に教室参加者を確保でき、安定的な財源となります。

■月単位の登録制教室の導入による増収　【P36 参照】

今回の提案では、子ども教室の上級クラスの一部を、月単位の登録制教室とし、売上を見込んでいます。今まで抽選で漏れていた継続者に参加して頂ければ、施設としても安定した収入源となります。

■中学生の水泳教室の増設　【P36 参照】

自治体の財源の問題や安全性の観点から、学校のプールは減少しつつあります。その為、中学校の部活として水泳部がない学校もあります。中学生になっても、水泳ができる受け皿として、中学生の水泳教室を増設し、教室参加率を高めます。

■スイムクリニック等、特設教室の開催　【P36 参照】

成人の上級クラス参加者を対象としたスイムクリニックを実施します。クリニックでは、水中カメラで自身の泳ぎを確認することで、更なるレベルアップが期待出来ます。有料教室ですので、ニーズにより開催回数を増やすことで、売上の増収が期待出来ます。

ウ.広告事業収入

（ア） 広告事業による収入

令和 6 年度から広告主を確保し、広告事業収入を計上します。1m×2mの壁面広告費を月額 4,000 円とし、初年度は構成企業や協力企業等の広告掲載を予定しています。その後、自販機業者や地元企業への営業を行いながら広告主を増やし、安定的な財源を確保します。

（単位：千円）

項　目	令和 6 年度	令和 7 年度	令和 8 年度	令和 9 年度	令和 10 年度
広告主・社数	4社	6社	8社	9社	10社
年間収入額	192	288	384	432	480

エ.自主事業収入

（ア） 飲食事業による増収策

飲食事業は、自動販売機を中心に、キッチンカーやアイス販売を実施します。自動販売機は、再度、設置台数や販売商品を見直し、売上増となるよう工夫します。また、引き続き、アイスやお菓子の自動販売機も設置し、ちょっとした空腹を満たす商品も提供します。更に、自動販売機は、キャッシュレス決済対応やユニバーサルデザイン対応の機種も導入し、多様な利用者や各世代の利便性を考慮した取組を行います。

（イ） 物販事業による増収策

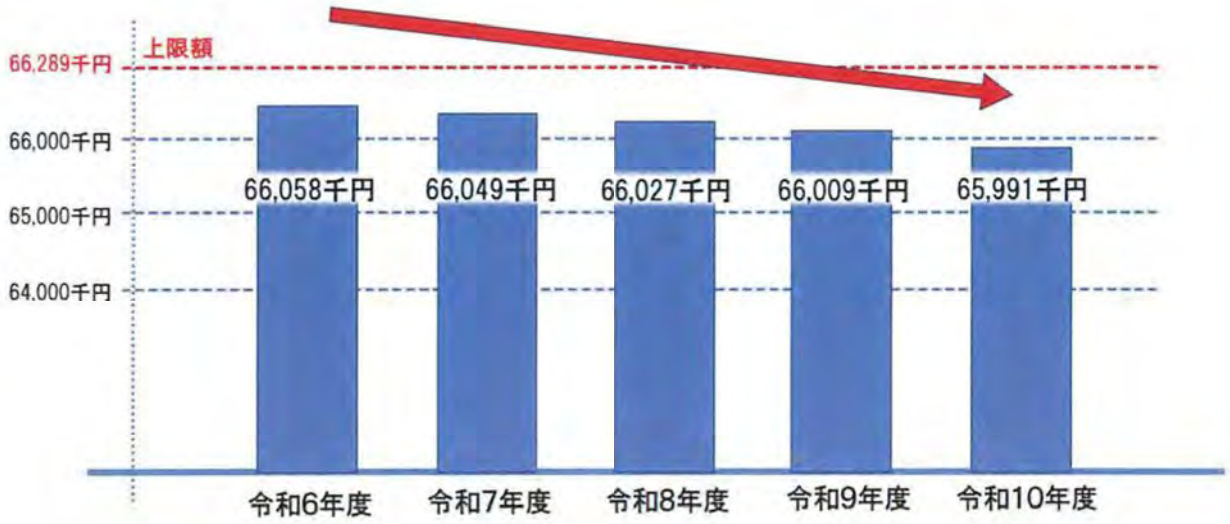
現状の物販事業の主軸は、水泳用品を中心としたスポーツ用品の販売ですが、利用者ニーズも考慮し、スマートウォッチのカバーや高級タオルなど、商品ラインナップを増やして収入増に取組ます。また、施設の空きスペースを活用し、年に２回程度「お買い得セール」を開催します。

(2) 指定管理料の額

ア．５年間の指定管理料

指定管理料については、近年の物価上昇や光熱水費の上昇に加え、人件費の上昇が懸念される為、大幅な減額は難しいですが、利用料収入や教室事業収入を約２％増加させることで、収支バランスを保ちます。適切な運営管理を行う為、細やかな経費縮減と収入増加により、指定管理料の低減に努めます。

■5 年間の指定管理料の推移



(3) 施設の課題等に応じた費用配分

ア.人件費の増加

職員の人員確保は、施設管理をするうえで最重要事項です。労働生産人口（15 歳～64 歳）は、年々減少しており、人手不足により人員確保は年々厳しさを増しています。当団体では、常勤職員の採用及び各業務員の人員確保を最優先として、予算配分を決定しました。

（単位：千円）

	令和6年度	令和7年度	令和8年度	令和9年度	令和10年度
人件費	89, 719	91, 961	94, 259	96, 614	99, 028
維持管理運営費の割合	42. 0%	42. 6%	43. 1%	43. 6%	44. 1%

イ.光熱水費・燃料費の算出方法

■旭プール

令和４年度より、屋外プールが再開し、前年までと比べ、大幅な水道代の増加がありました。ただ、令和４年度は、上水道配管の修繕があり、３ヵ月休館となりましたので、令和６年度以降は、この分を足して年間使用料を算出しています。

（単位：千円）

内訳項目	令和4年度内訳	令和6年度内訳
屋内プール水道代	9, 811	12, 021
屋外プール水道代	9, 539	9, 504
共用部水道代	6, 097	8, 034
電　気　代	1, 697	1, 221
合　計　額	27, 144	30, 780

■都筑プール

令和元年から令和４年の実績を見ると、光熱水費は減少していますが、これはコロナ禍の影響により利用者数が減少し節水を行っていた為です。コロナ禍で得られた節水のノウハウを活かし、令和６年度以降の光熱水費は、令和４年度の使用料を基本に算出しています。

	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和6年度
光熱水費	21, 686	10, 789	14, 339	17, 445	17, 619
備　　考		３ヵ月休館			

ウ.効率的な修繕費の使用

修繕費は、各施設 550 万円（年間・税込み）以上の計上とし、計画的な修繕及び緊急修繕等、予防保全の観点からも効果的に使用します。また、修繕費は年間修繕計画より優先順位を決定し、代表企業が確認のうえ執行します。1 件 100 万円以上の修繕や予算を超える緊急性のある修繕等については、横浜市へ迅速に報告し、指示を仰ぎます。

(4) 事業予算の計画

ア.事業予算を作成する上での考え方

当団体は、共同事業体の強みを活かし、それぞれお互いの専門性を活かすとともに、最適なコストパフォーマンスを発揮することで、効果的な管理経費を縮減し、指定管理料の低減に努めます。

一方で、利用者へ安全に施設を利用して頂くためには、適正な管理が必要です。私たちは、**施設の長寿命化や市民の安全性とサービスを犠牲にした経費縮減は行いません。**安全・安心・快適な施設づくりを第一と考え、経費縮減と安全管理やサービス水準のバランスを保ちます。

イ.事業収支計画の主な支出

適切な支出管理を行うことは、運営管理の中でも重要です。人件費は毎年 2.5%アップ、設備管理費と光熱水費は毎年 1%アップと、年々費用が増加する中、備品・消耗品の削減や、その他の費用を抑えることで、無駄な経費が出ない様、厳格に管理します。

（単位：千円）

項　目(単位:千円)	令和 6 年度	令和 7 年度	令和 8 年度	令和 9 年度	令和 10 年度
修　繕　費	11, 000	11, 000	11, 000	11, 000	11, 000
設備管理費	35, 563	35, 917	36, 276	36, 840	37, 005
備品・消耗品	2, 720	2, 592	2, 043	1, 198	843
外構植栽・廃棄物処理	2, 524	2, 524	2, 524	2, 524	2, 524
広報費・印刷製本費	1, 814	1, 070	940	990	1, 020
光熱水費・燃料費	48, 225	48, 706	49, 192	49, 682	50, 178
保　険　料	852	852	852	852	852
使用料・賃借料	1, 856	1, 856	1, 856	1, 856	1, 856
委託料・謝金	1, 293	1, 293	1, 293	1, 293	1, 293
公租公課	11, 054	11, 276	11, 501	11, 730	11, 966
旅　　費	180	180	180	180	180
通信運搬費	778	778	778	778	778

(5) 適正な委託・調達・雇用

ア.適正な委託先の選定

(ア) 委託先の選定基準

建物設備の管理業務は、設備機器等の機能や保守点検業務等の作業効率を考慮し、品質の向上が期待できる内容は、専門知識をもつ保守会社に業務を委託します。委託する業務は、価格競争力強化を目的としたスケールメリットを活用するとともに、複数年契約によるスケールメリットも考慮しながら、継続的なコスト削減を行います。

■業務委託を行うにあたっての３つの視点

作業効率	コスト削減	専門性
空調機器点検と合わせてフィルター清掃を実施することで、作業効率があがる等、様々な作業効率を追求	質が低下しないよう配慮した業務の効率化と競争力・継続性によるスケールメリットが図れることで、適正なコスト削減が期待	電気設備に関しては、専門会社に業務を委託をし、業務品質を確保する等、より高度な業務品質の確保

■委託先の選定条件

- ●法令遵守（個人情報を含む）している企業であること
- ●経営的に安定している企業であること
- ●委託業務に関する必須資格を有していること
- ●緊急時に迅速且つ適切な対応が取れる体制であること

(イ) 委託先登録制度の運用

構成企業Ｂでは、品質維持・向上のため、「委託先登録制度」を採用しています。委託先を外注管理マニュアルに沿って、登録会社審査を実施し、業務を委託する協力会社の選定・発注を行っています。

■委託先登録制度の概要

【登録基準】

●作業能力品質
⇒求められる品質を確保できるか
例）構成企業Ｂの業務基準への適合

●財務評価
⇒業務執行体制の安定性
例）直近２ヵ年の財務状況・取引状況の確認

●コンプライアンス・個人情報保護
⇒法令順守、個人情報保護に努めているか
例）個人情報の管理状況調査

●価格競争力
⇒既存取引業者と比較して、コストメリットがあるか
例）相見積の取得、作業実績の確認、作業内容の検証

【登録会社審査のフロー】

登録依頼部署審査
▼
導入管轄部署審査
▼
業者登録管理部署審査
▼
経理部署審査
▼
登録依頼部署責任者承認

※１つの部署による審査だけではなく、構成企業Ｂの各専門部門で各項目の審査を実施

（ウ） 地元企業への優先発注

現在、業務委託を予定している委託先のうち、横浜市内に本社もしくは、事務所を横浜市へ設置している企業を優先的に採用します。また、丁寧な委託業務仕様書の作成や、下請法へも配慮し、地元企業の発展にも寄与します。

■市内企業の委託先

企業名	所在地	再委託業務内容
㈱神奈川ナブコ	横浜市西区花咲町 7-150	自動ドア保守点検業務
㈱戸塚工業所	横浜市泉区中田北 1-25-6	一圧容器整備業務
㈱エスク横浜分析センター	横浜市金沢区幸浦 2-19-5	プール水質検査業務
アムコン㈱	横浜市港北区新羽町 1926	プール水質検査業務
櫻井造園土木㈱	横浜市旭区今宿 1-36-11	外構・植栽業務
㈱横浜サンセルフ	横浜市金沢区高舟台 1-31-8	害虫駆除業務
西田装美㈱	横浜市南区花之木町 3-51	定期清掃業務
㈱日野興業	横浜市港南区日野中央 1-16-5	巡回点検業務
㈱セコム	横浜市西区北幸 2-9-40	機械警備業務

イ.適正な物品の調達

（ア） 消耗品や備品の調達

私たちは、市内経済の発展及び市民生活の向上を図るため、横浜市中小企業振興基本条例に基づき、消耗品や備品は、横浜市内の**中小企業を最優先として発注**します。また、水泳用品などの物販は、市内業者である代表企業が担当し、利用者のニーズに合った商品をラインナップします。

（イ） 障害者優先調達への取組

障害者優先調達推進法を考慮し、地元 NPO や障害者団体と連携を図り、障害者就労施設等からの物品及び役務の調達に努めます。その他、障害者団体を支援するため、施設内外の清掃業務やパンや菓子類、軽食の販売等を行い、受注の機会の増大を図ります。また、各施設のエントランスや玄関先を活用し、市内障害者就労支援団体による共同販売会を行います。

ウ.適正な雇用環境の整備

（ア） 積極的な地元住民の雇用

施設の受付・プール監視・清掃などの各業務員の採用は、**地元住民を積極的に雇用**します。また、教室指導員については、横浜スポーツ情報サイト「ハマスポ」の人材サイトに登録している方を採用する等、地域の活性化に寄与します。

（イ） 働き方改革やワーク・ライフ・バランスへの取組

働き方改革で重要なのは、ワーク・ライフ・バランスです。誰もが働きやすい職場環境づくりを積極的に進める為、**代表企業は、「よこはまグッドバランス企業」の認定取得**を進めています。女性の活躍や働きやすい職場づくりは、人材の確保や定着、職員の意欲の向上、生産性の向上等につながります。

（ウ） 勤怠管理システムによる適正管理

出勤時の体調チェックや有給休暇の管理など、常勤・非常勤を問わず、統一した管理体制を構築することで、働きやすい環境整備に努めます。代表企業と構成企業Ａは、運営に係る多くの職員を雇用する為、専用の出退勤システムを導入しており、**法令遵守及び厳格な勤務管理**を行っています。

（エ） 健康経営への取組（代表企業・構成企業Ａ・Ｂ）

構成企業Ｂは「健康経営優良法人認定 2023」に認定されています。また、代表企業及び構成企業Ａは、「健康経営優良法人認定」の申請に向け、環境整備を行っています。**職員への健康投資を行うことは、個々の活力向上や生産性の向上等の組織の活性化**をもたらし、業績向上につながると期待されます。当施設でも、この取り組みを水平展開し、職員が健康で働きやすい職場づくりに努めます。

2023
健康経営優良法人
Health and productivity

（オ） 多様で柔軟な働き方の推進

多様な働き方は、働きやすい企業や施設に必要な要素です。テレワークやフレックスタイム制度等が可能な職員については、出来る限り配慮することで、多様で柔軟な働き方が広がり、働きやすい職場を目指します。また、横浜市では、「多様で柔軟な働き方の創出」について、オンラインセミナーも開催しています。当団体もこのようなセミナーに積極的に参加し、各構成企業が現代の多様な働き方について、理解を深める努力を惜しみません。

企業の経営者・人事の方のほか
従業員の方もご自身が利用できる制度を
わかりやすく知ることができます

「育児休業の基本的知識 と 来年からの新たな仕組み」
育児休業の取り方について、夫婦での取得パターンや給付について、実例をご紹介します
「これもハラスメント？～あなたに潜むグレイゾーン～」
ハラスメントが温床する背景や種類についてご説明いたします

６．施設管理（様式１３）

（１）メンテナンス及び環境保持・環境配慮

ア.メンテナンスに関する考え方

当該施設は竣工から約 40 年経過し、指定管理者には、これまで以上に建築・設備の老朽化に対応した管理が求められています。当団体は指定管理者として、当該２施設の特性や留意点を把握したうえで、これまでに実施した取組や成果を活かし、次期の指定管理期間でも、全ての施設利用者に対して「安全・安心・快適」な環境を提供し続けます。また、日常点検や専門会社による法令点検、建物自主点検といった様々な点検を行い、その結果をもとに修繕を行う（100 万円をこえるものについては横浜市にご提案）状態監視保全を基本とした予防保全を推進します。

これまで実施した取組・成果	次期指定管理期間
・年間計画の立案及び確実な実施による予防保全 ・専門会社による点検及び結果の取りまとめ ・修繕による設備の長寿命化 （プール槽塗装補修工事、プール逆洗用排水ポンプ交換工事）	・過去の経験や成果を踏まえた年間管理計画立案 ・状態監視保全に基づいた予防保全 ・老朽化した施設や設備への更なる対策 （プール棟吹き抜け部雨漏り、防火シャッター安全装置） ・最先端技術を取り入れた効率的な点検・維持管理

イ.日常点検の徹底

設備員は、日常点検チェックリストを運用し、異変・異常の早期発見や不具合発生の予防措置を行っています。（都筑プールは合築施設の設備員が実施）異変・異常があった場合には、直ちに一次対応を実施し、関係各所への報告と協議の上、二次対応を行います。施設の老朽化などに起因する漏水等で、施設利用に支障をきたさぬよう日々の定時記録・点検整備により予防保全を行います。

■構成企業 C による日常点検チェック

（様2308-10）

設　備　管　理　報　告

令和5年6月分

日	曜日	天候	外気温度℃	プール室温℃	プール水温度℃			濾過機						珪藻土使用量 kg		次亜塩素酸ソーダ使用量 L		水道使用量㎥			電気使用量		備考
								運転時間 H			洗浄回数										受電量	最大電力	
					屋外	屋内	浄霊	屋外	屋内	浄霊	屋外	屋内	浄霊	屋外	屋内	屋外	屋内	屋外	屋内	受水槽	kwh	Kw/H	
1	木	曇り	23.0	30.5		31.0	32.0		24	24							3		0	23	985	895	※1：新プール電気開始
2	金	雨	20.5	28.0		31.0	32.0		24	24							6		41	39	1335	1085	
3	土	曇り	19.5	29.5		30.5	31.5		24	24		1	1		44		7		41	35	1212	1020	
4	日	晴	25.5	29.5		31.5	31.0		24	24			1		04		23		55	51	1198	1050	
5	月	曇り	26.0	30.0		31.0	32.0		24	24							14		36	39	1020	965	
6	火	曇り	24.0	30.0		32.0	33.0		24	24			1		04		13		40	47	1232	1040	
7	水	晴	25.3	29.5		31.0	32.0		24	24							10		42	39	1305	1273	
8	木	曇り	26.5	30.0		31.5	32.0		24	24			1		04		12		43	51	1429	1270	※2：市者優先開始
9	金	曇り	20.5	28.5		30.5	32.0		24	24							14		39	44	1397	1400	
10	土	曇り	24.0	30.0		31.0	32.0		24	24							11		43	45	1517	1530	
11	日	曇り	22.0	28.5		31.0	32.5		24	24		1	1		44		21		43	38	1485	1335	
12	月	雨	22.0	28.5		31.0	32.5		24	24			1		04		11		45	50	1364	1530	
13	火	晴	26.5	29.0		31.0	32.0		24	24							14		37	52	1536	1145	
14	水	曇り	25.0	30.0		31.0	32.0		24	24							15		41	53	1487	1235	
15	木	曇り	24.5	30.5		31.5	32.5		24	24							26		42	57	1526	1265	
16	金	曇り	25.0	31.0		30.5	32.0		24	24		1			4		13		40	47	1556	1380	
17	土	晴	29.0	30.0		31.0	32.0		24	24							12		55	51	1494	1260	
18	日	曇り	29.0	29.0		32.0	32.0		24	24			1		04		19		44	73	1498	1265	
19	月	曇り	27.0	29.5		32.0	32.0		24	24			1		04		23		31	64	1229	1250	

ウ.月次での点検結果報告

各種定期点検や法令点検は、専門会社に委託して行い、構成企業が施設毎に取り纏めて、月次で報告します。点検で不具合が発見された箇所については、必要に応じて見積を取得し、緊急度と施設への影響度が高いものから修繕を提案・実施します。次期指定管理期間についても、これまでの経験を活かした分析を行うことで、効果的に不具合を防止します。

■構成企業Ｂによる月次維持管理報告書

No.	実施日	作業(業務)内容	実施業者	結果・備考
1	12/5	水質検査プール(6項目)	アムコン㈱	(採水3プール5ヶ所)塩素等異常なし
2	12/27	オートドア設備保守点検	㈱神奈川ナブコ	経年劣化による部品交換等提案
3	12/27	ねずみ衛生害虫防除	㈱大エクエスト	異物なし
4	12/27	空気環境測定	㈱大エクエスト	異物なし

各種点検結果をわかりやすく報告

エ.保守点検計画

当該２施設の年間作業計画表を作成し、保守点検を行います。消防設備や空調機器の点検については休館日に実施し、施設利用者に影響が出ないよう努めます。効率的な点検内容や実施回数を精査することで、施設の安全を維持します。

【旭プール】

No.	点検内容	年間回数	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	備考
1	自家用電気工作物保守点検	12	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	年次点検10月(停電)
2	消防設備保守点検	2		●									●		5月機能外観点検、2月総合点検
3	防火対象物定期点検	1		●											
4	プール水質検査(6項目)	12	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	屋外プール/オープン1週間、7月、8月他
5	プール水質検査(総トリハロメタン)	1				●									
6	プール水質検査(レジオネラ属菌)	2				●							●		
7	飲料水水質検査(16項目)	2			●						●				
8	飲料水水質検査(12項目)	1			●										
9	自動ドア保守点検	4		●			●			●			●		
10	一圧容器保守整備	1			●										
11	受水槽・高架水槽・凝縮水タンク清掃	1								●					
12	受水槽簡易専用水道検査	1								●					
13	雑用水槽清掃	1								●					
14	空調設備保守点検	3		●			●		●						
15	プールろ過機保守点検	3			●				●					●	屋外プール6月
16	空気環境測定	6	●		●		●		●		●		●		
17	害虫駆除	12	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	駆除年2回、保守点検調査年10回
18	機械警備	12	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	

【都筑プール】

No.	点検内容	年間回数	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	備考
1	給湯水水質検査(レジオネラ属菌)	1											●		
2	プール水質検査(6項目)	12	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	
3	プール水質検査(総トリハロメタン)	1				●									
4	プール水質検査(レジオネラ属菌)	2			●						●				
5	自動ドア設備点検	4	●			●			●			●			
6	空調設備保守点検	4		●			●			●			●		5・11月　総合点検 8・2月　簡易フロン点検
7	プールろ過機保守点検	3		●				●				●			
8	空気環境測定	6	●		●		●		●		●			●	
9	害虫駆除	12	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	駆除年2回、保守点検調査年10回
10	機械警備	12	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	

オ．環境への配慮に対する取組

当団体では「生涯スポーツ活動」を通じ、心と体の健康づくりの提供を行うとともに、地球環境にやさしい施設を目指した取組みによって社会貢献を実現します。また、施設で出来る具体的な環境目標や実施計画を策定し、業務に特化した活動を推進します。

施設で出来る環境への配慮			
給水型ウォーターサーバの設置による「マイボトル運動」を促進	ペーパーレス運動による紙資源使用量の削減	グリーン購入を促進し、環境へ負担の少ないものを選んで使用	適切な給水量の調整による水道使用量の削減

（２）快適な施設環境の提供

ア.清掃・外構植栽管理計画に関する考え方

当該施設は不特定多数の方が利用する施設です。プール室内やシャワー室等、水を扱う箇所が多い為、水垢などの汚れが目立つほか、ぬめりが残り転倒事故が発生することが危惧されます。当団体は、清掃・外構植栽・その他の維持管理について、建物特性を理解したうえで計画を立案し、実行することで、快適な環境の維持と事故防止の両面に配慮します。今後も施設利用者に、安全で快適な施設環境を提供し「また来たい」と思って頂けるような施設管理に努めます。

イ.管理計画

（ア）日常清掃

日常清掃は次の項目で実施するとともに、実施後はチェックリストを基に点検し、作業箇所の漏れ、施設・設備の不備がないかを確認します。毛虫や蜂の巣など、利用者への危害が発生するものは、細かな部分まで注視し除去します。更衣室は水気が多いので乾燥促進を行う為、常時換気扇で換気をするとともに、モップ等で水拭き作業を行い、感染症予防と防カビ対策を強化します。水質管理向上の為、プール水底の清掃には水中クリーナー使用し、細かなゴミまで除去し、常にクリアーな水質を保持します。

■日常清掃の内容

区分	場　所	作業回数	作業内容	備　考
館内	玄関・風除室・ホール・観覧エリア・ラウンジ・通路・階段・事務室	１回/日	掃き、拭き、ゴミ回収等	適時巡回
	トイレ	１回/日	衛生陶器洗浄、消耗品補充、ゴミ回収等	適時巡回
屋外	広場、駐車場・外周	１回/日	掃き、除草、ゴミ回収	
プール	プール槽内	１回/日	水中クリーナー	
	プールサイド・シャワー室	１回/日	洗浄、水切り	適時巡回
	更衣室・採暖室・監視室	１回/日	掃き、拭き、ゴミ回収等	適時巡回
	トイレ	１回/日	衛生陶器洗浄、消耗品補充、ゴミ回収等	適時巡回

（イ）定期清掃

定期清掃は年３回実施し、ワックスを塗布します。床や他の表面を汚れや摩耗から保護することで、長期的なダメージを防ぐとともに、建物内の障害物や破損箇所を早期に発見し修正します。プール水槽については、２施設とも利用者が多いことを考慮し、年に２回を水抜き清掃（換水）を行うことで衛生的で快適なプール環境を整備します。

■定期清掃の内容

【旭プール】

実施箇所	材 質	作業回数	作業内容
事務室	ビニール系	3回/年	洗浄・ワックス塗布
廊下・玄関ホール	ビニール系	3回/年	洗浄・ワックス塗布
休憩室	ビニール系	3回/年	洗浄・ワックス塗布
階段・踊り場	ビニール系	3回/年	洗浄・ワックス塗布
ホール	ビニール系	3回/年	洗浄・ワックス塗布
監視員室	ビニール系	3回/年	洗浄・ワックス塗布
男子更衣室	ビニール系	3回/年	洗浄
女子更衣室	ビニール系	3回/年	洗浄
プール水槽内	塗床	2回/年	洗浄

【都筑プール】

実施箇所	材 質	作業回数	作業内容
事務室	ビニール系	3回/年	洗浄・ワックス塗布
観覧エリア	ビニール系	3回/年	洗浄・ワックス塗布
受付・ホール・階段	石材系	3回/年	洗浄・ワックス塗布
更衣室	ビニール系	3回/年	洗浄
トイレ	石材系	3回/年	洗浄
シャワー	石材系	3回/年	洗浄
プール水槽内	塗床	2回/年	洗浄

（ウ）清掃インスペクションの実施

構成企業が定期的に清掃インスペクションを行います。インスペクションの結果、問題が発見された場合は、委託先の清掃責任者同行のもと現地にて相互確認し、原因追及と改善方法を検討の上、最適な清掃業務を実施します。

【清掃インスペクションでの確認ポイント（一例）】

- ●物件の個々の事情や、用途の特殊性を考慮して作業を実施しているか
- ●清掃箇所において全体的に清潔感が保たれているか、部位毎に目立つ箇所はないか
- ●材質にあわせた適切な資器材を利用しているか

（エ）外構植栽

旭プールは高台に位置する施設の為、近隣住宅への影響を常に考慮し、枯れ枝の間引きや整枝・剪定を行います。また、施設利用者や歩行者の妨げとならないよう、地被類の除草を随時実施するとともに、緑の多い周辺環境に馴染むよう、自然樹形を尊重した季節感のある植栽管理計画を実行します。尚、都筑プールは、共用部を含めた都筑ふれあいの丘全体で外構植栽管理となる為、共用部を統括している管理者の委託した業者が外構植栽を担当し、当団体は面積案分で費用を負担します。除草や剪定が必要だと判断した場合は、管理者を通して委託先業者へ作業を依頼します。

■植栽管理の具体的内容（旭プール）

高木管理	・高木類は定期管理と不定期管理を行います。 ・定期管理では、毎年5月～6月に整枝・剪定を行います。 ・不定期管理では、危険木・越境枝等を日常巡回や臨時対応で作業を行います。
中・低木及び草地管理	・種ごとの生育特性に応じた剪定作業を行います。 ・植栽状況に応じた施肥作業、潅水作業、害虫防除を行います。 ・美観や歩行動線の妨げ、不法投棄を誘発させない草刈を行います。

〈旭プール植栽管理の様子〉

（３）修繕等への取組

ア．適切かつ積極的な修繕の実施

当団体は令和１年からの４年間、旭プールは 121 件、都筑プールは 125 件と、指定管理者として積極的に修繕を行いました。利用者の安全に関わる部分や、施設開館や設備運転に直ちに支障をきたす不具合等、優先順位が高いものから修繕を行うことで、限られた予算の中でも、利用者にとって安全や快適な環境の確保に取組んできました。今後も継続して効率的な修繕を行います。

■令和 1～4 年度に実施した修繕した内容（抜粋）

【旭プール】

男女更衣室床面シート張替修繕
更衣室天井雨漏り修繕
屋内外プール槽塗装補修工事
観覧席天井塗装修繕工事
屋内プール濾過機循環ポンプ交換
実施修繕件数　121件

〈旭プール　観覧席天井塗装修繕工事〉

【都筑プール】

プール系統バルブモーター交換修繕
プール槽目地補修工事
プール逆洗用排水ポンプ交換工事
駐車場テント張替え工事
プール槽塗装補修工事
実施修繕件数　125件

〈都筑プール　プール槽塗補修工事〉

■次期指定管理期間の修繕計画

次期指定管理期間の修繕については、日常点検や建物自主点検の結果、発見された不具合の中から、優先順位が高い項目をピックアップし、修繕計画を立て実施します。また、修繕費が100万円以上（消費税及び地方消費税別）と見込まれる修繕については、横浜市と協議し、対応方法や費用の拠出方法等、最善の方法を検討します。その後も必要に応じて現場対応する等、最大限サポートを行います。

■優先順位が高い不具合箇所

【旭プール】

修繕内容	修繕理由
屋外プールろ過機更新	ろ過機本体の経年劣化と処理能力不足
屋内25mプール槽塗装修繕	チョーキング発生と槽内塗装の劣化
プール棟吹き抜け部雨漏り	ガラスシーリング部等からの雨水漏れ

【都筑プール】

修繕内容	修繕理由
防火シャッター安全装置2ヵ所	12条点検指摘事項
無停電電源装置	対応年数経過
冷水温水一次ポンプ交換	故障により機能停止

〈旭プール　吹き抜け部雨漏り〉

〈旭プール　プール槽塗装修繕〉

イ.最先端技術を活用した点検

都筑プールにおいて、天井のガラスヒビ割れによる漏水が発生していることから、飛行免許保有者のドローン操作による点検の実施を検討しています。高所のため、従来では点検を行うことが困難な箇所でも、ドローンのカメラを用いて確認及び撮影をすることにより、点検の精度を向上するとともに、点検作業自体の安全性を確保できます。実施する際は、修繕費を活用します。

〈都筑プールの天井ガラス〉

〈構成企業Ｂによる他施設での作業風景〉

〈ドローンからの映像イメージ〉

７．安全管理（様式１４）

(1) 平常時の体制

ア. 安全管理体制を構築するうえでの考え方

(ア) 予防策に重点を置いた管理体制の確立

当団体は、「安全で安心できる施設」を実現する為、総合的にリスク管理と危機管理を区分し、**予防策に重点を置いた管理体制**を構築します。具体的には施設「防災防犯」「施設設備」「運営管理」 の３つの側面について、取り組むべき重点事項を定め、手順である推進内容と手順を明確にしたうえで、安全対策を行います。

(イ) 予防策を実施する上での重点事項

事故や有事等を予防するうえで、重点項目とそれを実施する手順である推進内容を明確化したうえで、実際のアクションプログラムを実施します。

■リスク管理に基づく管理の徹底

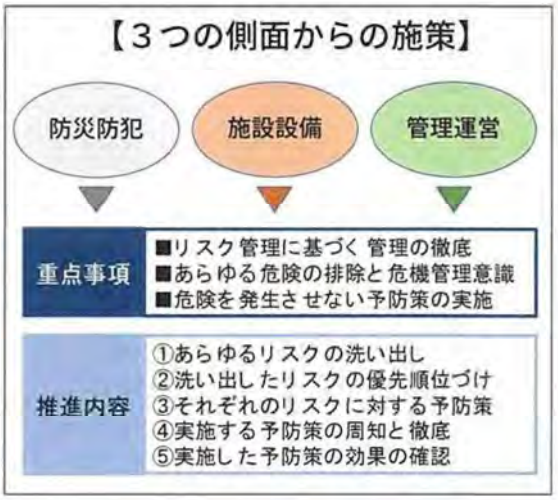
事故等は発生リスクを予見し、事前に防止することで事故を回避・低減します。

■あらゆる危険の排除と危機管理意識

発生リスクは、ありとあらゆる場所に存在します。常に職員が危機管理意識を高めることを重視して指導します。

■危険を発生させない予防策の実施

事故や有事を発生させない予防策は継続的に実施することで、効果を発揮します。



イ.具体的な予防策の取組内容

(ア) リスクマネジメント会議の実施

当団体は、統括責任者を中心に現場職員によるリスクマネジメント会議を実施します。この会議では、ヒヤリハット事例の洗い出しや、その対策などを共有し、安全管理に必要な情報の共有と実施方法などを検討します。

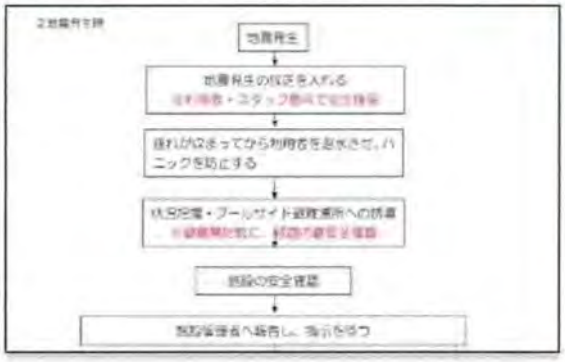
リスクマネジメント 会議の議事内容

ヒヤリハット事例の洗い出し・事故や怪我の発生状況の分析・リスクの優先順位の決定・発生リスクに対する予防策の検討・予防策の実施方法と職員への周知方法・予防策の効果や改善策の検討　等

（イ）事故防止及び事故対応マニュアルの策定

当団体は、施設における**事故防止及び事故対応マニュアル**を策定しています。このマニュアルには、施設事故のみならず「横浜市 指定管理者災害対応の手引き」を参考に、災害発生時の対応も記載します。

マニュアルの一部抜粋



（ウ）ZD 運動（事故ゼロ運動）の実施

運営を担当する代表企業及び構成企業 A では、全社で共通の事故ゼロ運動（ZD 運動）を実施しています。プールの事故は、効果的な予防策を実施することで、ほとんど防ぐことが可能です。私たちは ZD 運動を通じて、当該２施設だけでなく、**当団体構成企業の他現場の情報やニュースなどで確認した他施設で発生した事故も分析**し、事故防止に活かす施策を実施しています。

（エ）プールでの安全対策

■プール監視員に必要な力量

プール監視員は安全を最前線で守る要です。採用は 18 歳以上で 500M 以上の泳力を有する心身ともに健康な者とします。また、採用後には、新任研修を実施するとともに、監視員としての**力量（知識・技術）を定期的にチェック**して、常に監視能力の維持と確認を行います。＜教育システムの詳細については、様式 10「業務履行体制」に記載＞

■施設ハザードマップの作成

当団体は、施設内の危険個所を把握する為に**「施設ハザードマップ」を作成**しています。施設内の危険個所や注意すべき場所などを職員全員で共有し、リスク管理を行うことで、利用者の安全を確保します。

施設ハザードマップ（都筑プール）

No.	危険予測箇所	危険予測内容
1	25mプール	手足の傷をつける可能性がある
2	25mプール	過分時に事故発生がある
3	25mプール	手足の傷をつける可能性がある
4	25mプール	力尽き溺れる可能性がある
5	25mプール	手の指の傷をつける
6	25mプール	手足の傷をつける可能性がある
7	25mプール	手を挟む
8	25mプール	手足の傷をつける可能性がある
9	25mプール	死角になりやすい
10	25mプール	手足の傷をつける可能性がある
11	25mプール	手を挟む
12	25mプール	反射があぶない
13	25mプール	滑る
14	25mプール	死角になりやすい
15	25mプール	死角になりやすい
16	プールサイド	溺れ易い
17	プールサイド	溺れ易い
18	プールサイド	溺れ易い
19	来場者	死角になりやすい

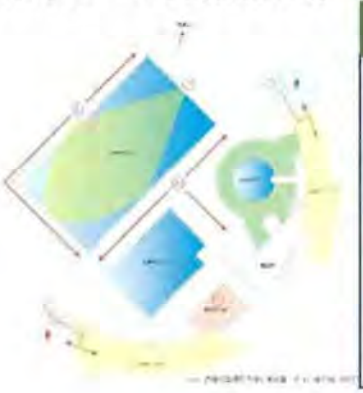
■死角と空白をつくらない監視体制

水面監視業務については「神奈川県海水浴場等に関する条例」「プールの安全標準指針」「横浜市プール事故防止標準マニュアル」を遵守するとともに、構成団体Ａが長年培ってきたノウハウを集約した監視業務マニュアルを基本に、常に**「死角や空白の時間・場所」が発生しない水面監視を行い**事故防止を徹底します。また、プール監視員はトランシーバーを携帯し、状況をリアルタイムで水面責任者へ報告し、迅速に対応します。

監視時に注意する点

- ■自分の監視範囲から目を離さない
- ■視線は一点だけでなく、全体を見渡す
- ■交代時は私語を慎み、死角を作らない
- ■利用者の表情や動きに注意する
- ■水底や動きが無い利用者に注意する
- ■水面の反射で見にくい場合は移動する
- ■他の監視者とコミュニケーションを取る
- ■危険を感じたら、早めに注意を促す
- ■溺れの兆候があれば、躊躇なく救助する

【都筑プール監視配置図】

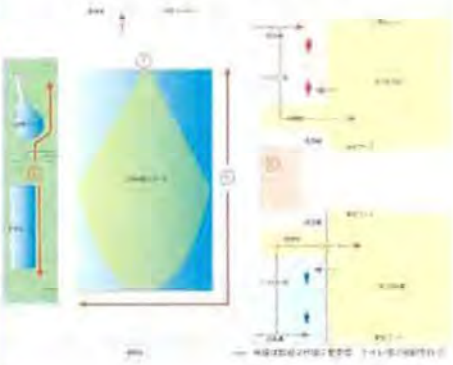


両施設で注意すべき事項

- **●25mプール側と児童プール・幼児プール側との間に壁があり、死角になりやすい**
- **●25mプール側と児童プール・幼児プール側の境に段差があり、転倒しやすい**

※監視配置は、混雑状況により変動します。

【旭プール監視配置図】



■徹底した日常点検の実施

国土交通省・文部科学省の「プールの安全標準指針」には、プールの排(環)水口を含む、施設点検の重要性が記載されています。当団体では、**施設点検チェックシートを作成**し運用しています。開場前・営業中・閉場後に施設を項目毎に点検し、常に安全な施設である確認を怠りません。また、少しでも異常があった場合は、統括責任者等へ報告し、利用者の安全が確保できない場合は、横浜市へ報告のうえ、利用を中止します。

■子どもの教室時の安全対策

令和５年４月に富山県のスイミングクラブで５歳児が亡くなる悲しい事故がありました。子どもの水泳教室では、安全確保が最優先事項です。当団体は、**指導員一人ひとりに安全教育**を徹底すると同時に、**プールフロアとプールストッパー**を使用してソフト面とハード面の両面から安全対策を徹底しています。

■事故発生時のシミュレーション訓練の実施

プールの事故は、一度発生すると生命にかかわる重大事故となる場合が多々あります。当団体では、**プールの３大事故**を始め、事故発生時のシミュレーション訓練を定期的に実施することで、有事の際の対応能力を高めます。

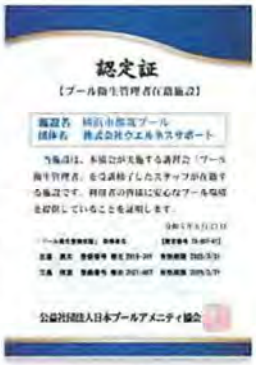
[redacted]

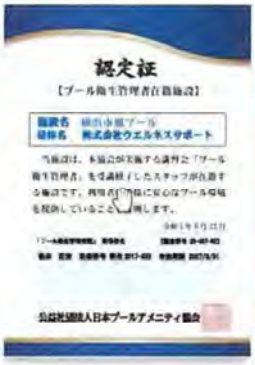
プールの3 大事故

吸い込み事故
飛び込み事故
溺水・ 水没事故

（オ）水質管理における管理の徹底

プールの水質管理は、利用者の健康を守るうえで必須事項です。私たちは、厚生労働省の「遊泳用プールの衛生基準」やその他関連する法令を遵守し、日常の水質管理及び定期水質検査の実施により、**常に基準を満たす水質管理を**行っています。また、当該２施設では、公益社団法人日本プールアメニティ協会より「プール衛生管理者在籍施設」として認定されており、安全な衛生管理を徹底しています。定期水質検査の結果は、毎月、横浜市へ報告するとともに、施設の掲示版へ掲出し、利用者へ情報提供を行います。





（カ）防災防犯への取組

■施設の開錠及び施錠管理

安全や防犯上の観点から、施設の開錠及び施錠は、統括責任者と代行の責任者となる常勤職員が行い、厳格な施錠管理を行います。また、個別に貸出す鍵については、**鍵管理台帳を作成**し、誰がどの鍵を保有しているか確認で出来るよう管理します。施錠後は、**機械警備システムを起動**し、万が一の事態に備えています。

■警察署との連携

当団体は、盗難や犯罪が発生した際は、直ちに最寄りの警察署に連絡し、迅速且つ適切な対応を行います。また、防犯上の相談や拾得物の届出など、警察との密な連携に努めます。

■消防署との連携

私たちは、最寄りの消防署からご指導を頂き、毎年、防災訓練を実施しています。また、初期消火や避難誘導訓練では、**怪我人や障害者などが迅速に避難**出来るよう、様々なシチュエーションを考慮した訓練も実施します。

[redacted]

■防犯カメラの設置と貴重品ロッカーの活用

当施設では過去に、ロッカー室での盗難が発生しています。当団体は、**防犯カメラによる入場者の管理**と利用者へ**貴重品ロッカーの使用を推奨**することで、施設の防犯対策を実施しています。

（キ）設備面での安全対策

設備面での安全対策は、常駐設備職員が日常点検リストで異変・異常の早期発見や不具合発生の予防措置を図ります。また、異変・異常があった場合は直ちに一次対応を実施し、関係各所への報告と協議の上、二次対応を行います。施設の老朽化などに起因する漏電や漏水などで営業に支障をきたさぬよう、日々の定時記録や点検整備により状態監視保全を行います。

設備管理報告

令和5年6月分

日	曜日	天候	外気温度℃	プール温度℃	プール水温度℃			運転時間			純水消費			注薬上使用量		次亜塩素酸ソーダ使用量		水道使用量㎥			電気使用量	
					室外	室内	充重	室外	室内	充重	室外	室内	充重	室外	室内	室外	室内	室外	室内	合計	使用量 kWh	最大電力 Kw
1	木	曇	23.0	32.0		31.0	32.0		24	24							3		0	23	995	89.5
2	金	晴	23.5	32.0		31.0	32.0		24	24							8		41	34	1335	108.5
3	土	曇	18.5	33.5		32.5	33.5		24	24		0	0		0.5		0		0	30	1252	100.0
4	日	晴	23.5	28.5		31.5	31.5		24	24			0		0.5		23		35	31	1446	108.5
5	月	曇	24.0	30.0		31.0	32.0		24	24							14		38	39	1320	89.5
6	火	曇	24.0	30.0		32.0	33.0		24	24			0		0.5		13		50	47	1202	104.0
7	水	晴	23.5	29.5		33.0	33.5		24	24							13		52	39	1305	123.5
8	木	曇	23.5	30.0		31.5	32.0		24	24			0		0.5		12		43	31	1409	127.0
9	金	曇	20.5	29.0		33.5	34.0		24	24							14		39	44	1387	140.0
10	土	曇	24.0	32.0		31.0	32.0		24	24							11		43	45	1317	133.0
11	日	曇	20.0	28.5		31.0	32.5		24	24		0	0		0.5		21		40	50	1409	133.0
12	月	雨	22.0	28.5		31.0	32.0		24	24			0		0.5		11		45	50	1368	133.0
13	火	晴	23.5	28.0		31.0	32.0		24	24							27		37	52	1533	134.5
14	水	曇	23.0	30.0		31.0	32.0		24	24							13		47	53	1481	127.5
15	木	曇	24.5	33.5		31.5	32.5		24	24							21		42	57	1524	129.0
16	金	曇	25.0	31.0		32.5	33.5		24	24		0			0.5		13		40	47	1556	130.0
17	土	晴	24.5	30.0		31.0	32.0		24	24							12		35	31	1434	128.0
18	日	曇	24.0	29.0		30.0	32.5		24	24			0		0.5		19		44	35	1398	126.5
19	月	曇	27.0	29.5		32.0	32.0		24	24			0		0.5		23		31	34	1289	120.0

（ク）その他の安全対策

■利用者への注意喚起

当該２施設は不特定多数が利用する公共施設の為、特に利用者へきめ細やかな注意喚起が必要です。注意喚起の看板類は、子どもでも読みやすいよう「ひらがな」標記を入れたり、外国人でもわかりやすいサインで表示するなど、だれもが理解しやすく、見やすい案内を行います。

■熱中症対策

プール施設でも熱中症への注意が必要です。プールサイドへドリンク置き場を設置したり、ロビーには、**無料のウォータースタンドを設置**する等、誰もが何時でも水分補給できる環境を整備します。また、館内の空調を適宜調整し、天候による影響を最小限に保つよう配慮します。

■施設の巡回点検

プール監視員は **20 分毎に更衣室及びトイレ等の巡回点検**を実施します。更衣室は死角になりやすい場所である為、不審者や具合が悪くなった利用者が発生した場合は、迅速な対応が求められます。私たちは、定期巡回と、受付職員による不定期な巡回を組み合わせることで、防犯の観点での抑止力も高めています。

■緊急時飲料提供ベンダーの設置

当該２施設での災害発生時に備え、緊急時飲料提供ベンダーの自動販売機を設置します。

■利用者への安全啓蒙活動の実施

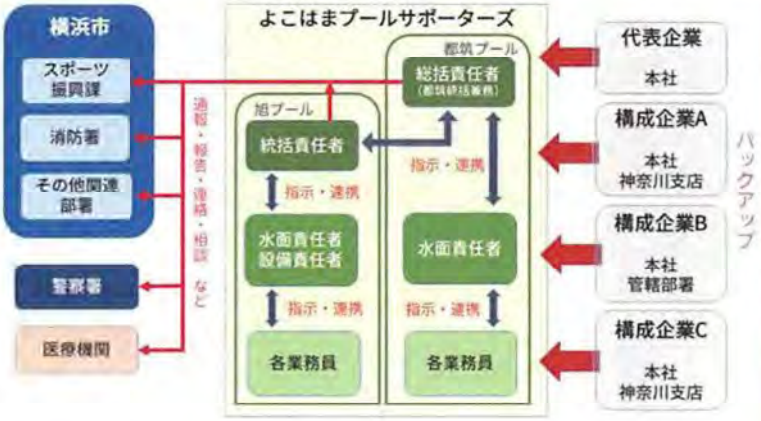
私たちは、事故ゼロ運動のほか、利用者の健康面に留意して、準備体操の推奨や過度な運動による体調不良などを予防する呼びかけを行い、利用者自身に起因する事故や怪我を防止します。また、高齢者や障害者の利用者については、こまめな声かけを行い、急な体調変化にも、迅速に対応するよう配慮します。

(2) 緊急時の体制

ア.当団体の危機管理体制について

(ア) 緊急時の指示命令系統と緊急連絡体制

緊急時に、迅速且つ適切な対応が出来るよう、**指示命令系統を定め、緊急時連絡体制を整備**します。また、どんな小さな不具合や苦情でも発生後、速やかに統括責任者へ報告し、必要な場合は所管課職員と連携を取り対応します。また、各構成企業の本社及び支店は、常にバックアップが取れるよう社内連絡体制を強化します。

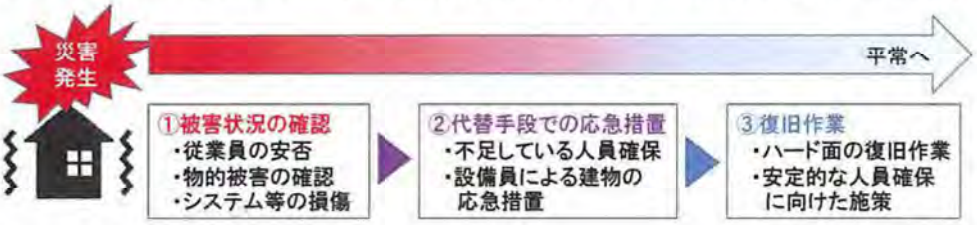


(イ) 緊急時の事故対応マニュアルの運用

当団体では、緊急時の事故や災害に備え、**事故防止及び事故対応マニュアル**を策定しています。このマニュアルには、緊急時連絡体制や傷病者発生時のフローチャート及び災害時の対応方法などが、区分別に記載されています。このマニュアルを基に、施設で発生する可能性がある、事件・事故・火災・地震・風水害等のあらゆる場面で、迅速且つ的確な対応を行います。

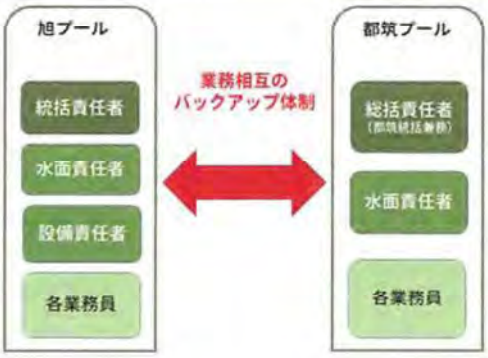
(ウ) 災害時の事業継続計画（BCP）の策定

自然災害等の発生により、施設が休館となった場合に備え、施設の早期復旧を図るべく、事業継続計画（BCP）を策定します。有事の際は、関係各機関への迅速な連絡や情報共有、各部署への支援要請などを行い、被害状況の把握、代替手段での応急措置、平常営業に戻す復旧作業を計画します。BCP 策定に際しては行政との連携・調整が必要ですので、横浜市所管課と相談します。



(エ) 緊急時の施設相互のバックアップ

施設の緊急時には、当該２施設（旭プール・都筑プール）は、**相互にバックアップ体制**を整備し、カバーし合える体制とします。急な欠員や施設の不具合など、その施設だけで問題を解決できない場合は、他施設から職員が応援に駆け付けるなど、業務に支障を与えないように配慮します。



イ.緊急時の対応

（ア）プール事故の対応

プールでの溺水は、心肺停止など重大な事故に繋がりやすく、発見から救助・一次救命手当など、**１分１秒を争う対応が求められます。**プールに関する公的資格である、日本赤十字社救急法や水上安全法の資格者が、迅速かつ的確に救助活動を行い、人命を救助します。また、構成企業Ａは、ISO9001 品質マネジメントシステムを活用した安全管理システムを確立し、**質の高い監視員を育成**しています。

（イ）火災発生時の対応

火災時には、迅速な消火活動や避難誘導がおこなえるよう統括責任者を「隊長」とし、勤務シフトに応じた役割分担を事前に定め活動を行います。また、合築施設である福寿荘や都筑ふれあいの丘等の他施設とも連携・協力し、被害を最小限に止めるよう努めます。

（ウ）地震発生時の対応

横浜市は、「横浜市地震防災戦略」「指定管理者災害対応の手引き」を策定しています。指定管理者はその社会的責任に基づき、管理する施設や設備の安全性の確保とともに、食料・水やトイレパック等の備蓄、消火や救出救助等のための資機材の整備など震災対策が求められています。当団体も、それらの必要最低限の備蓄品を用意するとともに、横浜市と相談し、帰宅困難者の受入れも必要に応じて行います。また、利用者の避難誘導は、指定の一時避難場所・広域避難場所とします。

横浜市防災計画
危機管理マニュアル

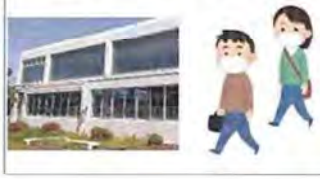
■市の計画、マニュアルに沿って、迅速に行動します。

災害備蓄品の用意

■災害時に必要最低限の備蓄品を備えます。

帰宅困難者の受入れ

■市と協議し、必要によって帰宅困難者を受け入れます。



（エ）台風等自然災害に伴う風水害発生時の対応

横浜市では、近年、毎年のように起こる非常に強い台風や線状降水帯などの異常気象に対して、**大規模な風水害が発生した状況での公共施設運営の考え方についての通知**がされました。指定管理者は、風水害が想定される気象時には、この通知に従い所管課と相談し、必要に応じて施設の開館時間変更や休館について決定するよう示されています。当団体も利用者の安全を第一に考えるとともに、施設の被害も最小限に抑えるよう対策を講じます。

■横浜市防災情報Ｅメールの活用

横浜市に係る防災情報収集の有効な手段の１つとして、横浜市防災情報Ｅメールがあります。横浜市の防災に関する各種情報（気象注意報・警報、土砂災害警戒情報、避難情報等の緊急のお知らせ、震度情報及び河川水位情報等）を登録者の携帯電話やパソコンに配信するサービスです。当団体もこれに登録し、**確実な最新の災害情報を入手**して、活動にあたります。

■教室参加者への対応

当団体は、防災情報や気象状況から、休館または来館時に危険を伴う状況であると統括責任者が判断した場合は、前日までに教室中止の連絡を行い、教室参加者が無理をして来館されないよう、細心の注意を払います。

■施設の防災対策

当団体は、台風等自然災害が懸念される場合は、事前に施設の点検を実施し、排水障害になる落ち葉の除去や、窓や扉の養生をするなど防災対策を講じます。また、台風が通過したり、気象状況が改善された場合も、建物の被害等が無いか安全確認を行います。

（オ）犯罪発生時の対応

施設で盗難や暴行等の犯罪が発生した際は、迅速かつ適切に警察署へ通報すると同時に、被害の拡大防止に努めます。日頃から職員は、**利用者の入館時に必ず声かけを行い、不審者が入場しないよう注意**を払います。また、研修会を実施し、防犯や犯罪についての基礎知識や技術を学び、犯罪の抑制に取組ます。

（カ）設備管理における緊急対応

施設管理上の緊急事態には、管轄支店の人員による応援体制を確立します。また、構成企業Ｃは市内で約 10 箇所の施設で現場管理を行っており、迅速な応援体制を構築できます。設備上の緊急時に自社対応が困難な場合でも、協力企業との連携により施設の恒常的な運営を目指します。

（キ）新型コロナウイルスへの対応

新型コロナウイルスが５類感染症に移行したことから、個人の判断で感染防止等の対応をお願いしていますが、万が一、施設でクラスターの発生など、利用者への影響が大きいと判断した場合は、施設管理者として市の所管課へ迅速に報告し、指示を仰ぐ等、適切な対応を行います。

ウ.施設の補償体制

（ア）施設賠償保険への加入

当団体は、発生したリスクやそのリスクから派生する二次的なリスクにより、運営管理の基盤や事業継続に影響を与えないよう、指定管理者として当該２施設を対象とした保険に加入して、リスク転嫁を行います。

■指定管理者総合補償プラン

保険の種類	保険内容	補償限度額
施設賠償責任保険	施設側の瑕疵による利用者の身体又は物品等に被害が出た場合	対人:1 名につき　1億円 対人:1 事故につき　1億円 対物:1 事故につき　1億円
生産物賠償責任補償	施設で生産・販売した財物が欠陥等で事故や被害が出た場合	対人:1 名につき　1億円 対人:1 事故につき　1億円 対物:1 事故につき　1億円
現金・小切手動産総合補償	施設での取り扱う現金が災害・盗難等による被害が出た場合	補償金額　2, 500千円
特約補償	その他、個別対応により被害が出た場合	公訴対応費用:1, 000千円 初期対応費用・1, 000千円
追加被保険者	横浜市を追加被保険者とする	―

■事業活動総合保険

保険の種類	補償限度額
設備・什器等の補償	1, 000千円
借家人賠償	10, 000千円
修理費用(免責 3 千円)	3, 000千円

■サイバーリスク保険（個人情報漏えい補償を含む）※代表企業が加入

保険の種類	補償限度額
賠償責任(1請求)	100, 000千円
事故対応費用(1請求)	10, 000千円
公訴対応費用	10, 000千円

８．地域との協力（様式１５）

(1) 地域支援・地域連携

ア.地域におけるスポーツ振興事業

（ア） 旭区駅伝競争大会（旭ズーラシア駅伝）への協賛と参加

旭区では、新春恒例行事として駅伝大会を開催しています。毎年、多くの区民の皆さんが参加し、健康増進及び競技力向上を目指しています。新型コロナウイルス感染症の影響により、令和２年度及び令和３年度の大会は中止でしたが、令和４年度は、３年ぶりの開催となりました。代表企業は、この大会に協賛するとともに、職員で構成するチームをつくり参加しました。今後も、旭区のスポーツ振興支援として、協賛及び大会参加を行います。

駅伝に協賛した代表企業の広告▶

（イ） 横浜市「スポーツ・レクリエーション フェスティバル」への協力

横浜市のスポーツ振興の恒例行事である「スポーツ・レクリエーション フェスティバル」にイベントを開催して協力します。今までも毎年、水泳教室やウォーターバルーン等のイベントを開催しています。今後も多彩なスポーツイベントを開催し、市民のスポーツ振興支援に取組ます。

（ウ） 公益財団法人 日本水泳連盟公認「泳力検定」の実施【再掲】

「泳力検定」は、泳力向上や健康づくりを目的とし、25m 以上泳げる人なら**誰でも気軽に参加できるスポーツ検定**です。泳力検定基準は１級から７級まで、それぞれ男女別に種目・距離で区分されています。構成企業Ａは日本水泳連盟の後援企業となっており、合格者には認定証とバッジ・記念クリアファイルが授与されます。

（エ） 都筑スポーツセンターとの連携

都筑プールから車で５分程度の場所に、都筑スポーツセンターがあります。当団体は、都筑区のスポーツ振興の観点から、指定管理者である公益財団法人横浜市スポーツ協会へ呼びかけ、共催したスポーツイベントを開催するよう検討します。

イ.地域と連携した取組

（ア）都筑ふれあい丘（複合施設）での密な連携

都筑ふれあいの丘は、都筑地区センター・老人福祉センター「つづき緑寿荘」・障害者研修保養センター「横浜あゆみ荘」・都筑プールからなる複合施設です。**毎月、各施設責任者が集まり定例会議を実施し、情報交換及び共用施設の管理状況の確認など、密な連携**を取りながら業務を行っています。また毎年、複合施設合同の「都筑ふれあいの丘まつり」を共同開催しており、利用者も相互利用するなど、地域に密着した連携を取っています。今後も、更なる連携や相乗効果を踏まえた取組を行います。

（イ）老人福祉センター「福寿荘」との密な連携

▲旭プールと合同イベントでの焼きそば販売

旭区の老人福祉センター「福寿荘」は、昨年度より、代表企業と構成企業Ｃが指定管理者となり、運営管理を行っています。旭プールと**設備面で共用している部分も多く、一体管理することで、経費の節減や効率的な維持管理が可能**となりました。また、運営面でも、職員同士が密な連携を取り、教室の共催やイベント企画など、様々な面で相乗効果を発揮しています。今後は、福寿荘が毎年10月に実施している、「秋祭り」での作品展示会に、こども教室参加者及び近隣の幼稚園・小学校と連携して、プール観覧席・旧食堂・館内階段踊り場等に作品展示をする予定で、更なる協力と連携に取組んでいきます。

（ウ）旭区地域団体との連携

■旭区白根地区ケアプラザとの連携

白根地区ケアプラザは、地域交流活動や介護予防支援などを行っています。認知症についての相談や講習会も実施しており、地域では欠かせない施設です。私たちは、地域全体で行う取組「チームオレンジ」へ、旭プールが協賛店登録し、職員も「認知症サポーター養成講習会」を受講するなど、認知症の方々への支援も積極的に取組んでいます。

※「チームオレンジ」とは、地域に認知症に関する理解を広げ、認知症の人の見守りサポート体制づくりをし、認知症の人が自分らしく過ごせる地域づくりを進める取組です。

■白根地区社会福祉協議会との連携

代表企業は、老人福祉センター「福寿荘」を運営していることから、白根地区社会福祉協議会の総会へも、毎月参加し、情報交換等を行っています。また、地域で実施される「地域防災拠点訓練」へも参加するなど、災害時発生時の共助（地元との連携）の強化を図っています。

（エ）近隣の小中学校との連携

横浜市教育委員会と相談し、小・中学校のプールで実施する**水泳授業や着衣泳体験会の指導者の派遣**を検討します。また、地域の中学生の職場体験や施設見学も積極的に受入れし、健全な青少年の育成に貢献します。

（オ）近隣の小中学校や幼稚園や地域団体へのアプローチ【再掲】

当該２施設の近隣には、小中学校・保育園や幼稚園も多くあります。私たちは、**地域の公共施設として貢献すべく**、子どもの体力向上の為、当施設で実施している教室やプログラムを紹介し、子どもの利用促進を図ります。これからも、様々な団体へ積極的に施設利用を働きかけ、地域の子どもの育成に寄与します。

■主な周辺団体

公益財団法人　横浜市幼稚園協会
横浜市幼稚園協会　都筑支部
公益社団法人　横浜市身体障害者団体連合会
横浜市子ども会連絡協議会
横浜市老人クラブ連合会
横浜市スポーツボランティアセンター

■当該２施設近隣の幼稚園、小・中学校

旭　区		都筑区	
幼稚園	20施設	幼稚園	12施設
認定こども園	6施設	認定こども園	3施設
小学校	24施設	小学校	22施設
中学校	12施設	中学校	8施設

（カ）自治会・町内会との連携

都筑プールの近隣には、６つの自治会が連合した、「ふれあいの丘連合自治会」という組織があり、3,000 世帯が集まっています。同様に、旭プールの近隣には、「白根地区町内会・自治会連合」が組織され、地域の自治会の取りまとめを行っています。私たちは、この自治会連合へ呼びかけを行い、地域での活動について、協力や支援などの取組を行います。具体的には、地域のイベントへの協力・協賛や、公民館を活用した健康教室の実施などを検討していきます。

(2) 地域貢献

ア.地域貢献に対する取組

（ア）横浜市みどりアップ計画への貢献

横浜市では、「横浜みどりアップ計画」として、地域で緑を創出・継承する取組みをしている市民や事業者を支援しています。当団体は、白根二丁目地区の白根台みどり推進会や、あたご幼稚園と協働して、旭プール及び福寿荘の擁壁及び斜面の緑化を行い、「建築物緑化認定証」を取得することで、「みんなで育む みどり豊かな美しい街 横浜」に貢献していきます。

（イ）施設周囲の美化活動

当団体は、施設周辺の美化活動に取組ます。利用者や周辺住民にも参加頂き、みんなで美化活動を行い、終了後には参加者へ施設割引券を配布します。こうした地域での活動は、地域住民とのコミュニケーションを活発化する為にも、有効だと考えています。

（ウ） 心肺蘇生法体験会の実施

地域の在住者を中心に、心肺蘇生法の体験会を実施します。体験会には、子どもから大人まで、誰でも参加でき、有資格者が分かり易く、訓練用人形を使用して指導します。

[redacted]

（エ） 旭ふれあい区民まつりへの協賛

旭区では、旭区役所および鶴ヶ峰商店街協同組合駐車場で「旭ふれあい区民まつり」を開催しています。昨年は３年ぶりの開催となり、大変賑わいました。代表企業はこのイベントに協賛しており、地域活性化の推進に協力しています。今後も継続して協賛などで支援します。

（オ） 地元野菜の販売協力 NEW

都筑区は、まとまった農地が守られており、農家戸数は横浜市 18 区中第１位です。地元で採れた新鮮でおいしい野菜や果物などを「都筑野菜」として、地産地消の推進に取組んでいます。私たちは、都筑プールの屋外スペースを、直売所として提供します。また、旭区では区役所で「あさひの朝市」を月１回開催しており、区へ相談し、旭プールの空きスペースでの開催を検討します。

（カ） 障害者優先調達への取組

障害者優先調達推進法を考慮し、地元 NPO や障害者団体と連携を図り、障害者就労施設等から物品及び役務の調達に努めます。その他、障害者団体を支援するため、施設内外の清掃業務等の受注の機会の増大を図ります。また、各施設のエントランスや空きスペースを活用し、パンや菓子類、軽食の販売等、市内障害者就労支援団体による共同販売会も支援します。

（キ） 地域情報掲示板による情報

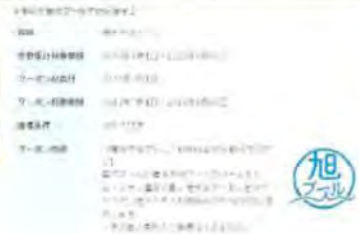
施設内外には、施設情報を掲示する掲示板があります。これを活用し、一部、**近隣の施設や地域活動団体の PR** をするスペースを設定し、地域情報を発信します。

（ク） 積極的な地元住民の雇用

施設を管理運営するには、多くの職員が必要です。受付・プール監視・清掃・設備など各業務員の採用は、**地元住民を積極的に雇用**します。また、教室指導員については、横浜スポーツ情報サイト「ハマスポ」の人材サイトに登録している方を採用する等、地域の活性化に寄与します。

（ケ） よこはまウォーキングポイントへの協賛

横浜市が実施している「よこはまウォーキングポイント」の参加者が、ポイントが貯まった際に**抽選でもらえる景品**として、施設利用券を提供します。また、スマートフォンアプリ内でも割引クーポンを配布しています。



９．モニタリング（様式１６）

(1) 自己評価・第三者評価

ア.取組方針と実施手法

（ア） モニタリングを実施する上での考え方

モニタリング及び評価の目的は、管理運営状況を向上させるため、運営上の課題や問題点を早期に発見し、実際の業務にフィードバックすることです。**モニタリングはPDCAマネジメントサイクルの中で、「評価：Check」の役割**であり、業務の質を向上するうえで非常に重要な要素であると認識しています。当団体は、指定管理者制度運用ガイドライン（第16版）に記載のとおり、その目的を十分理解し、様々な立場から監査と評価を行うことで、**業務改善**を行い、運営管理レベルの向上を目指し続けます。

[redacted]

（イ） PDCAサイクルによる持続的改善

当団体では、構成企業Aで取得しているISO 9001（品質マネジメントシステム）に基づいた運用マニュアルを策定・運用しています。モニタリングによる評価は、単年度の評価だけでなく、次年度以降も持続的改善を実施し、PDCAサイクルの**スパイラルアップの仕組み**を構築します。1期5年間だけでなく、2期10年間の持続的改善により、業務レベルの飛躍的向上が期待されます。私たちは、中長期的な視点からPDCAサイクルを運用し、利用者や横浜市から評価される運営管理を実現します。

（ウ） モニタリングの種類

私たちは、**多角的な側面**から評価を行うため、次の複数の手法を用いてモニタリング及び評価を実施します。

種　類	目　的	実施者
指定管理者のセルフモニタリング	業務履行状況の確認・不正の防止	統括責任者・本社管理部
利用者モニタリング	利用者満足度・要望等の理解	利用者からのｱﾝｹｰﾄ等
横浜市所管課のモニタリング	所管課の評価による妥当性の確認	横浜市所管課（市民局）
外部機関による第三者評価	第三者評価機関による妥当性の評価	第三者評価機関

イ．指定管理者のセルフモニタリング（自己評価）

（ア）統括責任者によるセルフチェック

統括責任者は、日々の業務の中で職員が提供する様々な業務やサービス内容について、管理日誌・苦情記録・売上日報などを**記録した書類及び実際の業務に立ち会うことで確認**し、不正や問題などが無いかセルフチェックを実施します。セルフチェックは、統括責任者のほか、各部門の責任者もセルフモニタリングを実施することでダブルチェックとなり、モニタリングの精度を高めます。

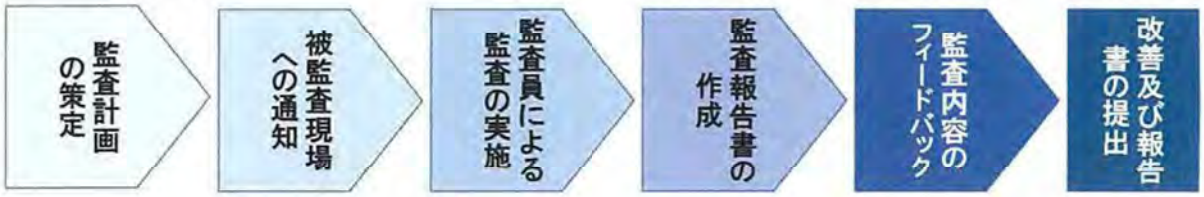
（イ）代表企業・構成企業各社で実施する内部監査

代表企業及び構成企業各社は、担当する業務について、年１回以上の頻度で内部監査を実施します。監査実施者は、各企業の監査担当者もしくは担当役員など、**現場業務に従事していない職員が実施することで、第三者の視点**から客観的・定量的に課題点などの洗い出しが可能となります。

■各企業が実施する内部監査

企業名	担当業務	実施時期	監査内容
代表企業	運営・統括	毎年 12 月頃	業務履行状況・金銭管理・コンプライアンス・労務管理・施設管理状況・研修実施状況　等
構成企業 A	運営	毎年 12 月頃	業務履行状況・金銭管理・コンプライアンス・労務管理・施設管理状況・研修実施状況・ISO 監査
構成企業 B	維持管理	適宜	業務履行状況、金銭管理、コンプライアンス、個人情報管理、各種法令順守、労務管理　等
構成企業 C	維持管理	毎年 11 月頃	業務履行状況・労務管理状況・安全衛生状況・　ISO 規格内部監査(9001・14001・27001)

■内部監査の流れ



（ウ）提案内容の履行状況のチェック

代表企業は、**本業務を確実に実行するため、提案事項の履行チェック**を実施します。どんなに良い提案をしていても、実施が出来なければ意味がありません。私たちは、年度毎に実施予定の履行チェックリストを元に、統括責任者が履行実施の有無を確認し、未実施の提案事項については、次年度以降での実施を計画し、指定管理期間内での確実な履行を実現します。

■提案事項の履行チェックリスト

横浜市旭プール・都筑プール提案書　実施項目リスト　【よこはまプールサポーターズ】　　更新日 令和4年12月27日

分類	旭	都筑	年度	実施項目	提案書ページ	実施内容
2. 施設の平等・公平な利用の確保	○	○	1	施設の利用料金・施設情報、教室やイベントの開始ま、ホームページでの周知、館内掲示、SNS等を活用した案内、市の「広報よこはま区版」や、神奈川県、横浜市内外のフリーペーパー等に掲載	11	ホームページでの周知、館内掲示、SNS等を活用した案内、市の「広報よこはま区版」や、神奈川県、横浜市内外のフリーペーパー等に掲載
2. 施設の平等・公平な利用の確保		○	1	マスメディアを活用したラジオ等でのPR	11	ケーブルテレビ等による都筑プール物産展の取材
2. 施設の平等・公平な利用の確保	○	○	1	利用者、利用団体、市担当者、施設運営の関係者等との情報共有を図り会議や委員会を設置し、定期的に開催	11	市民局スポーツ振興課定例会、区役所施設員会議
2. 施設の平等・公平な利用の確保	○	○	1	受付カウンターに「耳マーク」を表示	12	表示
2. 施設の平等・公平な利用の確保	○	○	1	国際化を踏まえ、必要に応じて外国語標記（英語等）を記した案内等を作成	12	外国語表記を併せて載せた掲示物の作成、ポケトークの導入
2. 施設の平等・公平な利用の確保	○	○	1	受付等に老眼鏡・拡大鏡を設置	12	設置　コロナ対策で休止
2. 施設の平等・公平な利用の確保	○	○	1	更衣室のロッカーに入らないベビーカーは受付にて一時的に預かり	12	実施
2. 施設の平等・公平な利用の確保		○	1	脚の不自由な方でもプールサイドまで杖をつきながら入場できるようプールサイドへ杖保管器具等を設置	12	設置
2. 施設の平等・公平な利用の確保	○	○	1	条例や施行規則、利用規定等に準拠した、施設の貸し出しと共用を行い、減免は利用規定の内容に基づいて行います	12	減免規定に基づいて実施
2. 施設の平等・公平な利用の確保				外国籍等者経験者経験者部局が「公共サービス窓口における配慮マニュアル」等を基本とし、マニュアルを基本にすべてのスタッフに研修・教育を実施	12	1月研修　公共サービス窓口における配慮マニュアル＝比喩確認
2. 施設の平等・公平な利用の確保				相談窓口の設置やアンケート・ヒアリングを定期的に実施し、障がい者とその関係者の意見を反映させる仕組を継続的に構築	12	三鷹確認
2. 施設の平等・公平な利用の確保				誰・なんでもお利用、障がいに関する正しい知識や理解を持つよう書籍・冊子に努め、利用者の方々が手元してボランティアを申し出て頂けるような体制の構築	13	健康だより掲載予定　ヘルプマーク＝三鷹

ウ．利用者モニタリング

（ア）地域懇談会の実施

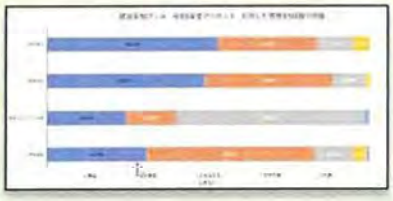
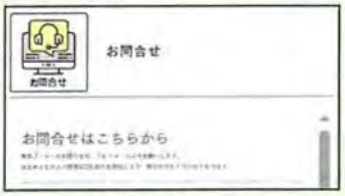
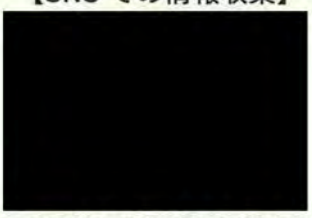
当団体は、**利用者や利用団体・地域団体からのご意見を集約**するため「地域懇談会」を開催します。懇談会で集約したご意見やご要望は、統括責任者が精査し、可能な限り運営に反映します。また、集約したご意見やご要望は議事録としてまとめ、横浜市へ提出するとともに、所管課職員からご意見を頂き、今後の運営の参考とします。

■地域懇談会・参加予定者

利用者代表・自治会町内会連合・地域ケアプラザ・社会福祉協議会・NPO 団体等

（イ）利用者からの多種多様な手段による意見収集

私たちは、多種多様な手段で利用者の意見を収集し、利用者目線で課題やご要望を把握することで、常に改善を実施し、適切な運営管理を実現します。

【利用者満足度調査】	【施設ご意見箱を常設】	【窓口での情報収集】
		
四半期毎に利用者アンケートを実施	いつでも利用者のご意見を頂けます	窓口で直接、生のご意見を頂きます
【e-mail でのお問合せ】	**【電話・FAX のお問合せ】**	**【SNS での情報収集】**
		
ホームページからご意見を頂きます	電話や FAX でご意見を頂きます	SNS を通じて利用者の要望を収集

エ．横浜市所管課のモニタリング

指定管理者には、月次事業報告書・四半期事業報告書・年間事業報告書の作成・提出の義務があります。当団体は、その報告書を提出する際、横浜市所管課職員と定例の報告会を実施し、運営管理の状況を報告すると同時に、**所管課職員によるヒアリング内容及び指示事項等のご意見を頂き、改善事項として、業務へフィードバックします。**

オ．外部機関による第三者評価

（ア）横浜市が実施する第三者評価

横浜市の指定管理者制度では、公正で客観的な視点からの評価を受ける目的で、第三者評価の受審を指定管理者の義務としています。私たちは、このモニタリングに積極的に協力し、そこで出てきた**評価や改善事項、課題などを真摯に受け止め、サービス向上の機会**として業務の改善を行います。既に、第１期指定管理期間の第三者評価で指摘された事項については、改善を実施しております。

項　目	外部評価での指摘事項	改善内容
安全管理について（平常時の体制）	**未実施のハザードマップ作成については、多様な利用者の利便性向上・安全確保の観点からも今後の指定 管理期間の中で積極的に実施検討をお願いしたい。**	**令和4年度に施設内の危険個所を示した施設ハザードマップを作成しました。これを元に、職員へ危険個所を周知し、利用者の安全確保に役立てています。**
安全管理について（緊急時の体制）	**災害時等に備えたBCP事業継続計画策定等、業務改善のためのより踏み 込んだ取組がなされることを期待したい。**	**令和５年度にBCPマニュアルを作成し、各責任者へ周知しました。**

（イ）指定管理者が実施する第三者評価

当団体は、横浜市が実施した第三者評価の翌年に、**指定管理者が自ら実施する第三者評価**として、第三者機関によるモニタリングを実施します。第１期でも既に令和４年度に実施しました。このモニタリングでは、評価員自らが施設へ訪問し、施設内外のサイン類、施設・設備の維持管理状況及び接遇などを確認するとともに、管理運営に関する関連書類（各種マニュアル、運用記録など）を確認します。合わせて自己評価の結果も踏まえて、職員へのヒアリングを行い第三者評価が行われます。

■目視による確認・評価

環境美化状況、サイン類の整備状況、接遇状況、利用者の動線、安全への配慮などを確認し評価する。

■資料の確認・評価

規程・マニュアル類の整備状況、運用記録（計画書、報告書、運用シートなど）の整備状況、各種事業の運用実績などを確認し評価する。

3. コンプライアンス（様式10）

評価細評	小項目評価結果内訳			達成度加重
	評価段階数	小項目数	評価点	
個人情報保護を含めたコンプライアンスに関しては、個人情報管理委員会によるマネジメントに基づく管理が明確になっており、保有する個人情報の一元管理や各種セキュリティ対策の実施、各種のプロセスについても適切に運用していると評価できる。	S評価(5ポイント)	0	0	3.1
	A評価(4ポイント)	5	20	
	B評価(3ポイント)	3	9	
	C評価(2ポイント)	1	2	
	D評価(1ポイント)	0	0	
	計	9	31	

❶評価すべき事項1＝要実施事項で達成しているもの

◎個人情報保護に関しては、ホホ・掲示を整備し、利用者からご提供いただく個人情報の取扱いについて教室申込書に明示し同意を得る仕組みとなっている。また、各施設の責任者が個人情報管理責任者となり、それぞれの個人情報取扱担当者を任命し５名で個人情報管理委員会を構成し、運営管理を実施していることは高く評価できる。

❷評価すべき事項2＝未実施事項で達成しているもの

◎保有する個人情報を、個人情報管理リストにより一元管理している（文書名、入手時、提供元、保管、情報の種類、利用目的、保管期間）こと、また、業務監査の一環として個人情報保護の内部監査を実施し、監査結果は「社内監査・改善報告書」として「とりまとめの改善ポイント」の「改善対象者」を提示していることは評価できる。

■ヒアリング（自己評価含む）による確認・評価

指定管理者は、評価シートにおいて小項目ごとに自己評価を行い、根拠説明を記載し、履行状況について、ヒアリングによる確認が行われる。

カ．モニタリング結果のフィードバック及び開示

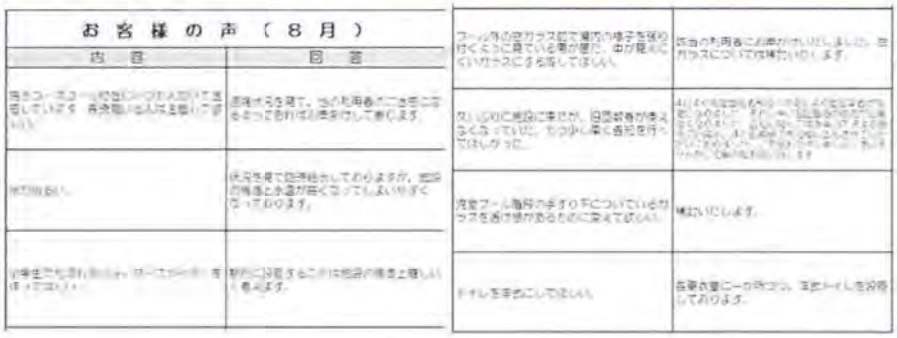
私たちは、各種モニタリングで評価された結果を現場業務にフィードバックするとともに、必要な情報については、横浜市及び利用者へ開示します。

（ア）セルフモニタリング結果のフィードバック

運営を担当する構成企業Ａは、ISO 品質マネジメントシステムの認証取得をしており、このシステムを反映した運営マニュアル策定しています。グループ会社である代表企業も、この運営マニュアルを準用しており、内部監査における指摘事項は確実に改善し、監査員へ報告する仕組みが構築されています。また、苦情・事故・事件・施設の不具合についても、リアルタイムで統括責任者等が是正処置の要否を判断し、再発防止策を講じるなど、常に業務へフィードバックする仕組みが確立されています。

（イ）利用者モニタリング結果の開示

利用者から頂いたご意見ご要望は、横浜市へ提出する月次報告書へ記載し報告するとともに、定期的に施設掲示板に対応実績を利用者へ開示することで、開かれた施設運営を行います。



お客様の声（８月）

内容	回答
[illegible]	[illegible]
[illegible]	[illegible]
[illegible]	[illegible]
[illegible]	[illegible]
[illegible]	[illegible]
[illegible]	[illegible]
[illegible]	[illegible]

（ウ）横浜市所管課からの指示事項のフィードバック

所管課職員による定例会などで指摘された事項などは、業務改善の機会として、直ぐに業務へフィードバックするとともに、所管課職員へ随時、改善状況などを報告します。また、日々の業務の中でも、所管課職員から求められた事項については、実現性・効果などを検証し、前向きに改善すべく努力するとともに、年１回、所管課担当者へ率直なご意見を頂くアンケートを実施します。

ご要望確認シート

件名	
実施期間	年　月　日　～　年　月　日
所管課等	
記入者	記入日　年　月　日

1.弊社の業務遂行内容についてお客様の評価に沿いものに○をつけてください。

項目	不満	普通	満足
1) 安全管理、衛生管理体制	1	2 3 4	5
2) 職員の接遇対応	1	2 3 4	5
3) 建物の管理整備、清掃状況	1	2 3 4	5
4) 来場者対応	1	2 3 4	5
5) 運営内容、管理体制	1	2 3 4	5
6) 総合的な満足度	1	2 3 4	5

（エ）第三者評価のフィードバック

私たちは、横浜市が実施する第三者評価及び指定管理者が実施する第三者評価について、指摘事項を真摯に受け止め、改善すべく努力します。また、指摘事項及び改善事項は、報告書にまとめ、職員同士で共有することで、改善内容の定着化に取組ます。

１０．新型コロナウイルス感染症等の対策に関する取組（様式１７）

(1) 新型コロナウイルス感染症等への対応

ア．　After コロナを見据えた事業展開

（ア）これからの新型コロナウイルス感染症への対応

新型コロナウイルス感染症の位置づけは、これまで「新型インフルエンザ等感染症（いわゆる２類相当）」でしたが、令和５年５月８日から「５類感染症」に移行されました。各施設ので対応も、法律に基づき行政が様々な要請していく仕組みから、**個人の選択を尊重し、市民の皆様の自主的な取組をベースとした対応**に変わりました。当団体も、この方針に従い、利用者の意志を尊重した対応を行います。ただ、未だ感染が気になる方や高齢者・重症化リスクの高い方も多くいますので、施設での感染拡大防止の観点からも、必要に応じた感染防止策は継続します。

■新たなガイドラインの作成

私たちは、現状の感染防止策と有事の際には迅速な対応が出来るよう施設独自の「感染症対策ガイドライン」を作成し、運用します。このガイドラインには、施設管理者として、利用者の安全や衛生環境が担保できるよう、利用者へ強制しない対応策の実施や、職員の健康を保持する対策を記載します。また、ガイドラインは政府や横浜市の方針が変更するたびに改訂し、常に最新の情報を反映した内容で運用できるよう管理します。

■消毒薬による手指衛生

施設入口にアルコール等の消毒薬を設置し、ご自身で希望される方が使用できる環境は保持します。また、トイレや洗面所には、手洗い用の石鹸を常備し、衛生環境の整備に努めます。

■施設内の換気

施設の換気は空調による換気と窓や扉等の開放による換気を行います。特に換気が気になる更衣室などは、必要に応じて扇風機等を設置し、新鮮な空気が出入りするよう注意を払います。

■混雑状況の緩和

混雑状況の緩和は、三密を回避するうえで大切です。私たちは、施設ホームページで混雑状況をリアルタイムで表示するなど、利用者が確認できる仕組みを整えます。また、券売機導入による入場時の混雑緩和や、インターネットでの教室申込などを積極的に推奨し、施設の混雑緩和に努めます。

（イ）after コロナへの対応

with コロナから after コロナへの転換に伴い、経済正常化への期待が高まっています。コロナ禍の影響で多かったテレワークや外出自粛も減少し、観光地は賑わいを取り戻しています。スポーツ業界でも、スポーツ庁が令和４年３月に策定した「第３期 スポーツ推進計画」では、「スポーツの成長産業化」を掲げ、スポーツ市場規模を令和７年までに 15 兆円に拡大するという新たな目標も定めています。私たちも、より多くの人がスポーツに親しめる機会を創出する為、従来のスポーツ推進事業等に捉われず、様々な取組を実施します。

■Sport in Life プロジェクト　NEW

スポーツ庁は、一人でも多くの方にスポーツを楽しんでいただき、スポーツを行うことが生活習慣の一部となるような社会を目指し、「Sport in Life プロジェクト」を展開しています。その中でスポーツ庁は、**生活の中に自然とスポーツが取り込まれる「Sport in Life」ような取組**を目指すスポーツ団体・企業などの加盟団体を幅広く募っています。代表企業は、この趣旨に賛同し、コンソーシアムに加盟します。コンソーシアムの加盟団体になると、「Sport in Life」のロゴマークが使用でき、スポーツ実施者増加に向けた取組や加盟団体間の連携・情報共有などに関するサポートを受けることができます。

Sport in Life

■ウォーキング＆スイミング　NEW

日頃、運動をしない方が気軽にプールを利用できるよう、ウォーキング後、**プールを利用するイベントを開催**します。対象者は、これから運動を始めてみたいと感じている方を中心に、健康増進や運動不足で悩んでいる方とします。ウォーキングの気軽さと、水中運動の効果を実感できる内容とします。

■スイムマラソン　NEW

１ヶ月間の期間で、１万 km を泳ぐ「スイムマラソン」イベントを開催します。参加者にはスイムマラソンカードを配布し、**開始日・日々泳いだ距離を記録しながら、１万 km 完泳**を目指します。期間内に完泳された方には、記念品を贈呈します。また、完泳者の氏名と完走までの期間をランキングにし、施設の掲示版で発表します。

■誰でもワンポイントアドバイス　NEW

10 月～3 月に利用促進を目的に、月１回、利用者であれば誰でも指導を受けられるワンポイントレッスンを実施します。レッスン時間は一人 5～10 分程度とし、多くの方々に参加して頂くよう配慮します。

[redacted]

■SNS をによる集客活動【再掲】

SNS(ソーシャルネットワーキングサービス)の活用は、若年世代には特に有効な広告手段です。利用者自身が積極的に書き込みや情報フォローすることで、様々な情報が沢山の方々の目に触れる機会が増加します。私たちも投稿内容に注意しながら、SNS を広告手段として活用します。

■ポイントカードによるリピーターの集客【再掲】

今年度より、当該２施設では「LINE スタンプカード」を開始しました。利用者が施設を利用されるとポイントが付与され、１０ポイント貯まると施設を１回無料で利用できるお得なシステムです。リピーターの方々にも評判で、今後も継続して行います。

■煩悩スイムイベントの開催【再掲】

「煩悩スイム」とは、煩悩の数 108 本をプールで泳ぐもので、年末のイベントとして開催します。イベント参加者には、オリジナルグッズを配布する等、年末恒例イベントとして、スポーツ促進に寄与します。

[redacted]

その他　※様式８～１７に該当しない提案（様式１８）

(1)横浜市の認定・認証制度への取組

ア.代表企業による横浜グランドスラム企業表彰への取組

横浜市は、市が実施する４つの認定や認証制度「横浜型地域貢献企業」「よこはまグッドバランス企業」「横浜健康経営認証」「横浜市 SDGs 認証制度"Y-SDGs"」を全て取得した企業を対象に、**「横浜グランドスラム企業表彰」**を行っています。代表企業は、横浜市に本社を置く、市内中小企業ですので、この４つの認定や認証制度を積極的に取得し「横浜グランドスラム企業表彰」を目指します。私たちは、常に働きやすい職場づくりや健康経営・SDGs の達成等、社会のニーズに応え、地域に貢献する企業を目指して努力しています。

YOKOHAMA GRAND SLAM COMPANY

（ア）　横浜型地域貢献企業

この認定制度は、市民を積極的に雇用していることや、市内企業との取引を重視している等、地域を意識した経営を行うとともに、環境保全活動、地域ボランティア活動などの社会的事業に積極的に取組んでいる企業を認定する制度です。代表企業は、長年、公共施設の管理運営を通じて、地域社会へ貢献してきました。来年度、この認定制度を取得する為の取組を行います。

（イ）　よこはまグッドバランス企業

代表企業は、構成企業Ａのグループ企業として、様々な労務環境の整備・改善、働き方改革を実行してきました。長時間労働の是正と休暇取得、多様で柔軟な働き方への取組、仕事と育児・介護との両立への取組、女性活躍の推進等、今後もさらに、誰もが働きやすい職場環境づくりを積極的に進める市内中小企業ととして、この企業認定を取得します。

（ウ）　横浜健康経営認証

代表企業は、前述のとおり、既に「健康経営」への取組を開始しています。全国健康組合の健康宣言を申請し、健康経営エキスパートアドバイザーによる健康経営の仕組みづくりに着手しています。私たちは、職員の健康づくりを経営的な視点から考え、戦略的に実践する「健康経営」に取組み、横浜健康経営認証事業所として認証を目指します。

（エ）　横浜市 SDGs 認証制度"Y-SDGs"

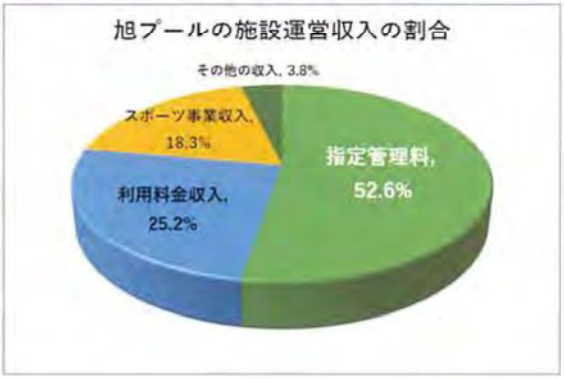
代表企業は、**横浜 SGDs 認定制度「Y-SGDs」の認証**を受けています。SGDs の具体的な活動内容を施設掲示板等で紹介し、利用者へ理解を求めると同時に、市民ができる SGDs 活動について、具体的な内容を紹介し、普及啓発運動を推進しています。今後も更なる活動に取組ます。

収支計画について（様式１９）

(1) 収支計画の概要

ア.利用料収入と指定管理者料の割合

旭プールは、施設運営収入に比べ、維持管理経費が多くかかることから、指定管理料収入の割合は、全収入の 52.6%となります。その反対に、都筑プールは、施設運営収入と維持管理経費がほぼ同じとなり、収支バランスのとれた収支計画となっています。



イ.１人あたりのコスト試算（概算）

施設利用者１人あたりの維持管理経費を参考値として、次のとおり算出しました。
当該参考値から１人あたりにかかるコストを削減出来るよう、利用者数の増加を図ります。

施　設	維持管理経費	利用者数	１人あたりの経費
旭プール	124, 588千円	58, 118人	2, 143円/人
都筑プール	98, 353千円	106, 098人	927円/人

※利用者数・維持管理経費は、令和元年度～令和４年度の平均値としました。
※「1 名あたりの経費」＝「維持管理経費」÷「利用者数」

ウ.利用料金収入の推移

利用料収入は、利用者数・年間 2%増を目標に試算しました。令和 10 年度の利用者数目標は、コロナ禍前の令和元年度と比較して、10%増として試算しています。

エ.スポーツ教室等事業収入の推移

スポーツ教室等事業収入も、参加率の年間１～２％増を目標に試算しています。令和 10 年度の収入予測は、コロナ禍前の令和元年度と比較して、10%増として試算しています。

オ.インボイス制度の適用

令和５年１０月１日より、適格請求書方式（インボイス制度）が開始されます。消費税の仕入税額控除において重要な対応になり、既に当団体の構成企業４社は、インボイス発行事業者として登録済みです。今後は、取引を行う企業や個人事業主が、課税業者か非課税を確認し、適切に対応します。また、領収証やレシートの扱いなど、職員に指導するとともに、代表企業は、利用者へインボイス発行者として領収書を発行します。

(2) 収支計画の総括表

当該２施設の合計収支は次の通りとなります。

■収入（単位：千円）

項　目	令和６年度	令和７年度	令和８年度	令和９年度	令和10年度
① 指定管理料	66, 058	66, 049	66, 027	66, 009	65, 991
② 施設運営収入	147, 397	149, 940	152, 686	155, 583	158, 623
③ 自主事業収入	11, 972	12, 206	12, 440	12, 675	12, 909
合計(①+②)	213, 445	215, 989	218, 713	221, 592	224, 614

※合計は自主事業収入を除く。

■支出（単位：千円）

項　目	令和６年度	令和７年度	令和８年度	令和９年度	令和10年度
④ 維持管理運営経費	213, 455	215, 989	218, 713	221, 592	224, 614
⑤ 自主事業経費	5, 935	6, 037	6, 140	6, 245	6, 349
合計(④)	213, 455	215, 989	218, 713	221, 592	224, 614

※合計は自主事業経費を除く

■詳　細

収支の詳細につきましては、様式20～25をご参照下さい。