

令和 6 年度

横浜市旭プール及び横浜市都筑プール

指定管理者業務

事業計画書

よこはまプールサポーターズ

1. 施設の管理運営の基本方針

■施設運営管理の基本方針

- (1) 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。
- (2) 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。
- (3) 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。
- (4) 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

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、生きがいを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。

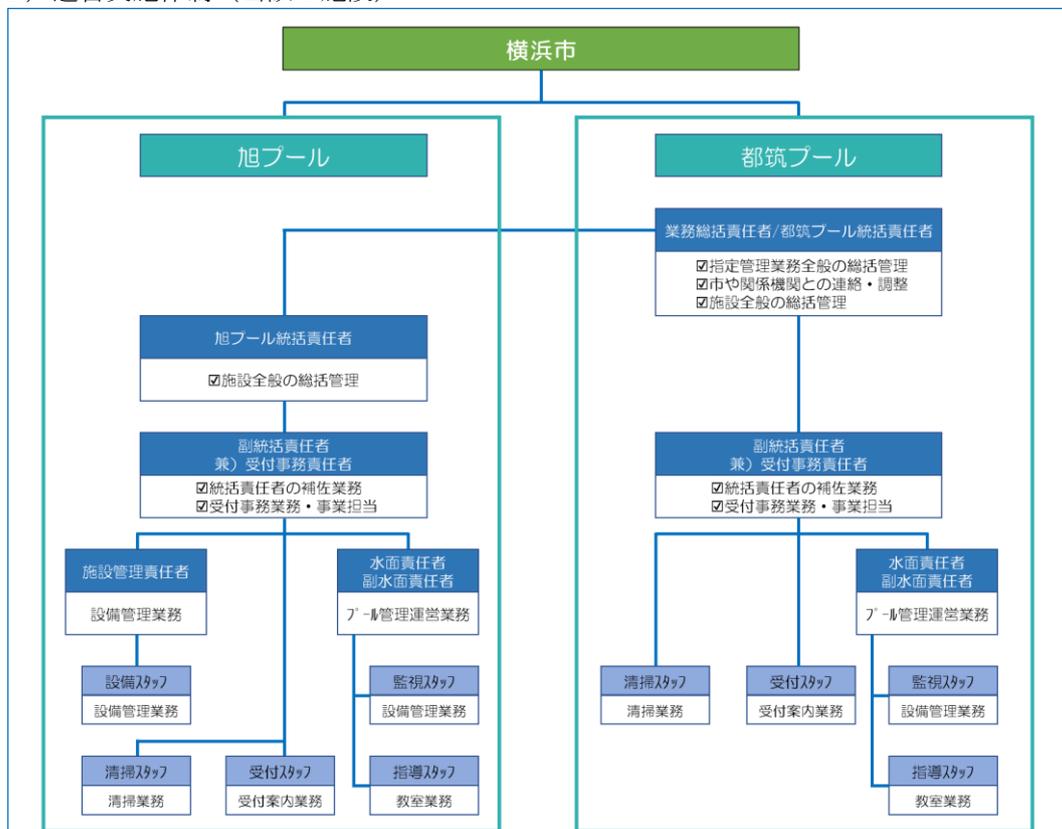
2. 運営実施体制・職員配置について

■基本的な考え方

利用者への安全で快適な利用環境の提供、安定的なサービスの提供を図るために、経験豊富で必要な資格や能力を有する人員を適正に配置します。

■具体的な施策

(1) 運営実施体制（当該2施設）



3. 施設の平等・公平な利用の確保について

■指針

- (1) 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。
- (2) 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。
- (3) 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。

■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。

■具体的な施策

- (1) だれもが平等・公平な利用ができる仕組みづくり
 - 1) 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。
 - 2) 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。
 - 3) 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ます。
 - 4) 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り組めます。
 - 5) より多くの市民や利用者へ、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、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。

(2) 多様な利用者への配慮

- 1) 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。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、ピクトグラムを活用した案内表示、やさしい日本語による標記などのユニバーサルサービスを推進する様々な取組みを行います。
- 2) LGBT やジェンダー平等について、職員へ必要な知識や対応の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。当該施設がプールであるという特性から、他の利用者へ配慮を考慮しつつも、多目的更衣室やトイレの使用、子どもの教室での水着の着用などにも注意を払います。
- 3) 高齢者に対しては、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。

(3) 障害者・障害児への利用支援の取組

- 1) ノーマライゼーションの考え方に則って、障がいのある方に限らず、高齢者やサポートが必要な方の立場や目的、場面に応じて、必要かつ合理的な範囲で実施できるよう、配慮します。
- 2) ヘルプマークの対応として日常生活または社会生活において制限を受ける状態であることから、障害者手帳保持者に限らず心身機能の障がい者の方にも適切な対応を行います。
- 3) 利便性向上のため、スマホに障害者手帳を登録し証明書として利用出来る「ミライロ ID」の登録を行います。

4. 施設の効用の最大限の発揮について

■基本的な考え方

(1) 利用者本位のサービス提供・利用者の支援

当該2施設の基本方針を踏まえ、施設の効用を最大限に発揮できるよう横浜市民をはじめ、施設を利用する方、近隣、周辺住民の方を中心にした偏りのないだれもが利用しやすい環境を提供します。

(2) 広報・利用促進活動・集客力向上の取組

施設の存在を知ってもらい、次に足を運んでもらい、施設の効用を知っていただき、日常的に活用し「健康で豊かな生活を送ること」「コミュニティの場」「多世代交流」等に繋がるよう広報活動を実施いたします。

(3) スポーツ教室等の計画

施設の効用を最大限活用し、実現に向けた事業に取り組みます。また、継続しながら教室の参加人数や利用時間の見直し等を行い、サービスの向上や施設全体としての利用者数をアップさせる方策を図ります。

(4) 障がい者の利用支援に関する取組

障がいのある方が気軽に施設を利用できるよう、合理的配慮のもとユニバーサルデザイン・サービスを実施します。また、障がい者だけではなく、ヘルプマークやまた高齢者を含む方への配慮を実施し、誰もが公平・平等に施設を利用できるように努めます。

■具体的な施策

(1) 利用者本位のサービス提供・利用者の支援

1) サービス向上への取組

- ・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り組むことで、利用者満足度を向上します。
- ・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。

2) 施設の利用促進

- ・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。
- ・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。
- ・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。
- ・SDGs や熱中症対策として、ウォータースタンドを設置します。
- ・タブレット端末、スマートフォンなどの無線LAN対応機器を使って、インターネットに無料で接続できるWi-Fiの設置サービスを提供します。
- ・子育て世代が施設を利用しやすいように、ベビーカー置き場を設置します。
- ・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。
- ・該当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。
- ・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。
- ・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。

(2) 広報・利用促進活動・集客力向上の取組

1) 広告媒体の活用

- ・横浜市の広報誌「広報よこはま」各区版の広報誌等に掲載頂き、市民の皆様に幅広く情報を発信します。
- ・施設写真、教室やイベント内容のイメージをわかりやすく掲載するなど「見やすさ」「閲覧のしやすさ」に重点を置いた各施設のホームページをそれぞれ開設いたします。また、アクセシビリティに配慮して制作いたします。
- ・施設案内パンフレットを作成し設置いたします。パンフレットは見易さを重視して作成し、利用者が手に取りやすい場所に設置します。
- ・web や SNS を活用し、施設の情報を利用者のタイミングでキャッチできるようにいたします。また、情報配信・拡散機能がある「X」「Instagram」等を活用します。
- ・デジタルサイネージを新設し、利用者や教室参加者等の集客力を高めます。

2) 営業活動の取組

- ・当該2施設のある地域の関係各所へ事前に連絡をとり了承のもと、周辺団体や、幼稚園、小・中学校、近隣の企業様等の団体、施設等に直接出向き施設の PR 活動を行います。
- ・高齢者や障がい者向けの情報も自治体や関係団体、福祉施設等を直接訪問し広報活動を行います。

3) 自主事業等による利用促進の取組

- ・当該2施設共通のデジタルポイントカード制度（公式ラインアカウントの開設）を導入し、当該2施設どの施設を利用してもポイントが付与され、10ポイント貯まると施設1回無料利用が可能とします。
- ・プール用品、その他スポーツ用品等を充実させた物品販売を行います。また、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提供します。
- ・年2回程度「お買い得セール」等も実施します。プール以外の施設周辺でウォーキング、ジョギング等に使用するスポーツ用品等も販売し、物販面からスポーツをするきっかけづくりになる商品の提案・販売も行います。
- ・夏季シーズンは大勢の利用者が見込まれることから、横浜市と協議の上、地元の商工会や商店街組合等と連携して、屋台販売やキッチンカー等の販売を実施します。
- ・夏季シーズンなどで多くの集客が見込まれる期間は、地域の商工会や農業協同組合等と連携し、お土産品や特産品などの販売スペースを設置することで、地域経済活性化に寄与します。また、閑散期には類似施設でも好評な構成企業の全国にある営業所・管理施設地域の特産品の販売を行います。
- ・施設の空きスペース等を有効活用した各種イベントを年間で開催します。
- ・閑散期には、SNS を使用したキャンペーンを開催し、施設の周知や利用者の増加を図ります。

【各種イベント内容】

イベント名称		イベント内容
地域イベント	都筑ふれあいの丘まつり	輪投げ・ヨーヨー釣り 等
	ふれあいフリーマーケット	フリーマーケット
季節のイベント	こどもの日	プール内玩具配置
	開港記念日	こども入場無料
	七夕の日	短冊募集・掲示
	ハロウィン	お菓子プレゼント・スタッフ仮装
	クリスマス	クリスマスツリー・リース作り 等
	新春イベント	餅つき体験・書初め 等
	節分	福豆箸つかみ取り
	バレンタイン	チョコ掴みどり
	ひな祭り	折り紙(ひな人形)
その他のイベント	チャリティーイベント	物産展、販売会 等
	救急ウィーク	救急資材展示、心肺蘇生法体験会
	なぞなぞイベント	館内になぞなぞ掲示
	子ども向けワークショップ	子供対象のオリジナル工作
	川柳	マナー向上をはかる川柳
	館内ディスプレイ	季節に合わせた館内装飾
	スタンプカード	施設利用者を増やす為のキャンペーン
	Twitterフォロー&ハッシュタグキャンペーン	施設利用者を増やす為のキャンペーン
	塗り絵イベント	塗り絵を募集し、子供が塗り絵を楽しむ

(3) スポーツ教室等の計画

- ・子どもの体力向上と発育の手助けとなるような教室や、成人からシニア層向けには、それぞれのニーズと年代に応じてクラスを細分化し、誰もが気軽に参加できる教室を展開します。
- ・利用者の利便性向上の為、インターネットによる教室申込を受け付けます。

※各教室プログラムは開催状況により、内容を変更する場合がございます。

1) 旭プール

種 目	対 象	実施曜日〔時間〕 定員 料金/回	回数/期	概 要
幼児水泳教室 【未就学児】	4歳～6歳	月～金【15:00～16:00】 土【10:15～11:15】 【15:00～16:00】 10名 1,200円/回	9～13回/期	未就学児を対象に、水中で楽しく遊ぶ水慣れから、段階を踏んで、クロールまでを覚えていきます。
小学生水泳教室 【初級クラス】	小学生	月～金【16:15～17:15】 月～金【17:30～18:30】 土【11:30～12:30】 【12:45～13:45】 【16:15～17:15】 【17:30～18:30】 13名～15名 1,200円/回	9～13回/期	児童を対象に、水中で楽しく遊ぶ水慣れから、段階を踏んでクロール25m完泳を目指します。また、水泳を通して、自己保身を身に付けたり、礼儀や相手を思いやるスポーツマン精神を育みます。
小学生水泳教室 【中級クラス】	小学生	月～金【17:30～18:30】 土【12:45～13:45】 【17:30～18:30】 15名 1,200円/回	9～13回/期	児童を対象に、背泳ぎから平泳ぎを完泳を目指します。また、水泳を通して、自己保身を身に付けたり、礼儀や相手を思いやるスポーツマン精神を育みます。
小学生水泳教室 【上級クラス】	小学生	月～金【17:30～18:30】 土【12:45～13:45】 【17:30～18:30】 15名 1,200円/回	9～13回/期	児童を対象に、バタフライ・ターン練習と各泳法の泳力向上を目指します。また、水泳を通して、自己保身を身に付けたり、礼儀や相手を思いやるスポーツマン精神を育みます。
成人水泳教室 【初級クラス】	中学生以上	月【11:30～12:30】 【18:40～19:40】 水【10:15～11:15】 金【10:15～11:15】 土【18:40～19:40】 15名 1,200円/回	9～13回/期	水慣れ・クロール・背泳ぎを個人の泳力に合わせて指導します。泳法の習得だけではなく、クラスのメンバーとコミュニケーションをとりながら楽しく行え、基礎体力作り、健康維持にも効果的なクラスです。
成人水泳教室 【中級クラス】	中学生以上	水【11:30～12:30】 木【11:30～12:30】 金【11:30～12:30】 【18:40～19:40】 土【18:40～19:40】 15名 1,200円/回	9～13回/期	平泳ぎをメインに指導し、クロール・背泳ぎの泳力アップを目指します。泳法の習得だけではなく、クラスのメンバーとコミュニケーションをとりながら楽しく行え、基礎体力作り、健康維持にも効果的なクラスです。
成人水泳教室 【上級クラス】	中学生以上	水【11:30～12:30】 木【11:30～12:30】 金【18:40～19:40】 土【18:40～19:40】 15名 1,200円/回	9～13回/期	バタフライをメインに指導し、クロール・背泳ぎ・平泳ぎの泳力アップを目指します。泳法の習得だけではなく、クラスのメンバーとコミュニケーションをとりながら楽しく行え、更に高いレベルのクラスを目指します。
成人水泳教室 【バタフライ】	中学生以上	月【11:30～12:30】 15名 1,200円/回	9～13回/期	バタフライの習得を目指します。泳法の習得だけではなく、クラスのメンバーとコミュニケーションをとりながら楽しく行え、基礎体力作り、健康維持にも効果的なクラスです。

種目	対象	実施曜日〔時間〕 定員 料金/回	回数/期	概要
成人水泳教室 【2泳法】	中学生以上	火【11:30～12:30】 木【10:15～11:15】 15名 1,200円/回	9～13回/期	クロール・背泳ぎの習得を目指します。泳法の習得だけではなく、クラスのメンバーとコミュニケーションをとりながら楽しく行え、基礎体力作り、健康維持にも効果的なクラスです。
成人水泳教室 【マスターズ】	中学生以上	水【10:15～11:15】 15名 1,200円/回	9～13回/期	4泳法の泳力アップを指導し、大会への参加を目指します。泳法の習得だけではなく、クラスのメンバーとコミュニケーションをとりながら楽しく行え、高いモチベーションを維持し、大会での入賞を目指します。
成人水泳教室 【四泳法初級】	中学生以上	水【12:45～13:45】 木【18:40～19:40】 15名 1,200円/回	9～13回/期	四泳法25m完泳の習得を目指します。泳法の習得だけではなく、クラスのメンバーとコミュニケーションをとりながら楽しく行え、基礎体力作り、健康維持にも効果的なクラスです。
アクアビクス	中学生以上	火【10:15～11:15】 木【12:45～13:45】 25名 1,300円/回	9～13回/期	音楽のリズムに合わせて有酸素運動と筋力トレーニングを交互に行うエクササイズです。水の抵抗と浮力を生かして様々な動きをしながら運動をしていきます。
リハビリウォーキング	中学生以上	月【10:15～11:15】 木【10:15～11:15】 20名 1,300円/回	9～13回/期	水の抵抗と浮力を生かした関節への負担が少ない教室で、腰痛・肩痛・膝関節痛などの方向けのリハビリに最適です。
パーソナルレッスン	小学生以上	不定期 1名 30分 3,300円	1回	事前にお客様のご要望をヒアリングし、泳力向上・機能改善を目指します。

・体操室教室

種目	対象	実施曜日〔時間〕 定員 料金/期	回数/期	概要
コピンヌ	中学生以上	月【10:00～11:30】 【12:00～13:30】 水【10:00～11:30】 15名 900円/回	期制	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。
木霊	中学生以上	水【13:00～14:30】 金【10:00～11:30】 【12:00～13:30】 15名 900円/回	期制	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。
ストレッチ& パワーアップ	中学生以上	木【10:00～11:30】 【12:00～13:30】 15名 900円/回	期制	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。
子ども体操教室	幼児 ～ 小学生低学年	土【12:00～13:00】 10名 1,000円/回	期制	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。

2) 都筑プール

・プール教室

種目	対象	実施曜日〔時間〕 定員 料金/回	回数/期	概要
子ども水泳教室 【幼児クラス】	4歳～6歳	水【14:10～15:00】 月～金【15:10～16:00】 月・火・木・金【16:10～17:00】 土【10:15～11:05】 土【11:15～12:05】 15名 1,200円/回	5～15回/期	水慣れからクロークキックまでを段階を踏んで練習します。
子ども水泳教室 【小学生初心クラス】	小学生	月～金【16:15～17:15】 火【17:30～18:30】 土【14:00～15:00】 土【15:10～16:10】 25名 1,200円/回	5～15回/期	水慣れから息継ぎなしクロールまでを段階を踏んで練習します。
子ども水泳教室 【小学生初級クラス】	小学生	月～金【16:15～17:15】 月・火・木・金【17:30～18:30】 土【12:50～13:50】 土【16:20～17:20】 15名 1,200円/回	5～15回/期	クロール・背泳ぎの習得、クロールの泳力向上を目指し練習します。
子ども水泳教室 【小学生中級クラス】	小学生	月・水・木・金【17:30～18:30】 土【17:30～18:30】 15名 1,200円/回	5～15回/期	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。
子ども水泳教室 【小学生上級クラス】	小学生	水【17:30～18:30】 木・金【18:45～19:45】 土【17:40～18:40】 10名 1,200円/回	5～15回/期	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。
成人水泳教室 【初心クラス】	中学生以上	水【11:30～12:30】 金【12:40～13:40】 土【18:45～19:45】 15名 1,200円/回	5～15回/期	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。
成人水泳教室 【初級クラス】	中学生以上	火【12:40～13:40】 水・木【11:30～12:30】 金【12:40～13:40】 水・土【18:45～19:45】 15名 1,100円/回	5～15回/期	クロール・背泳ぎの習得までを段階を踏んで練習します。

種目	対象	実施曜日〔時間〕 定員 料金/回	回数/期	概要
成人水泳教室 【中級クラス】	中学生以上	火【11:30～12:30】 木【12:40～13:40】 火・水【10:20～11:20】 月・火・水【18:45～19:45】 15名 1,200円/回	5～15回/期	平泳ぎ・バタフライの習得、泳力向上を目指し練習します。
成人水泳教室 【中上級クラス】	中学生以上	火【13:50～14:50】 15名 1,200円/回	5～15回/期	中級から上級クラスへのステップアップのための練習を行います。
成人水泳教室 【上級クラス】	中学生以上	木【10:20～11:20】 月【18:45～19:45】 15名 1,200円/回	5～15回/期	4泳法のフォーム矯正、泳力向上を目指し練習します。
シニア水泳教室 【初心クラス】	60歳以上	月【12:40～13:40】 15名 1,200円/回	5～15回/期	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。
シニア水泳教室 【初級クラス】	60歳以上	月【12:40～13:40】 水【13:50～14:50】 15名 1,200円/回	5～15回/期	身体の使い方など、じっくり時間をかけてクロール・背泳ぎの習得を目指し練習します。
シニア水泳教室 【中級クラス】	60歳以上	金【13:50～14:50】 15名 1,200円/回	5～15回/期	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。
シニア水泳教室 【中上級クラス】	60歳以上	月【13:50～14:50】 15名 1,200円/回	5～15回/期	身体の使い方など、じっくり時間をかけて平泳ぎ・バタフライの習得を目指し練習します。
小中学生合同 【上級クラス】	小学生以上 中学生以下	木・金【18:45～19:45】 15名 1,200円/回	5～15回/期	バタフライ・個人メドレー・クイックターンの習得、泳力向上を目指し小学生と中学生と一緒に練習します。

種目	対象	実施曜日〔時間〕 定員 料金/回	回数/期	概要
アクアエクササイズ	中学生以上	月・金【10:20～11:20】 30名 1,300円/回	5～15回/期	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。
アクトレ! Withミット	中学生以上	金【11:35～12:20】 30名 1,300円/回	5～15回/期	アクアミットを使用して水の抵抗を更に高め、効果的に身体の引き締めを行います。
アクア腰痛改善体操	中学生以上	水【12:40～13:40】 30名 1,300円/回	5～15回/期	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。
アクアコアトレーニング	中学生以上	月【11:45～12:30】 30名 1,300円/回	5～15回/期	脂肪燃焼を行いながらお腹周りの引き締めトレーニングを行います。
ボディメイク エクササイズ	中学生以上	木【13:50～14:50】 30名 1,300円/回	5～15回/期	水の抵抗やリラクゼーション効果を活用し、全身の柔軟性を高め、引き締まった身体を目指し、水中で様々な運動を行います。
パーソナルレッスン	小学生以上	不定期 1名 30分 4,000円	1回	事前にお客様のご要望をヒアリングし、泳力向上・機能改善を目指します。

※開催内容については変更となる場合がございます。

(4) 障がい者の利用支援に関する取組

- ・障がい者への配慮として、施設内の段差への注意事項の表示や受付スタッフによる声かけ、腰掛の設置、手すり等の安全確認、受付などに筆談用のメモや視覚障がい者の動線の確保等を行い、障がい者やハンディキャップのある方も施設を利用しやすい環境づくりを行います。
- ・関係団体と協力して、当該2施設においてイベント等を実施し、障がいを持つ子ども達にもスポーツに触れる機会を作ります。
- ・障がい者割引時の本人確認書類として障がい者手帳アプリを導入し、利用しやすい施設を目指します。

5. コンプライアンスについて

■基本的な考え方

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ます。

■具体的な施策

- (1) 各施設に合わせた詳細な「個人情報保護管理規程」を作成し、個人情報の保護並びにスタッフ等の守秘義務の徹底について定めるとともに、取組み状況の検証・改善作業を継続的に行うなど当該2施設の基本方針を踏まえ、施設の効用を最大限に発揮できるよう横浜市民をはじめ、施設を利用する方、近隣、周辺住民の方を中心にした偏りのないだれもが利用しやすい環境を提供します。
- (2) 当該2施設における個人情報保護の基本的な事項、開示・訂正・利用停止の手続き等を明確にした「個人情報保護方針（プライバシーポリシー）」を定め、ホームページや受付に掲示し、利用者や外部に公表することによって、個人情報保護に対する運営事業者の姿勢を明確化します。
- (3) 個人情報保護方針を遵守するため、類似施設の個人情報保護管理規程に順じた、施設の詳細な規定を設けた内部向けの「個人情報保護管理規程」を作成し、個人情報保護等に関する取扱いのルールを徹底します。さまざまなケースを想定して個人情報管理上の責任範囲や罰則などを規定します。
- (4) 利用者から個人情報を収集する場合には、予めその目的や目的外使用の禁止について利用目的を掲示、利用者向け案内「ご提供いただく個人情報の取扱いについて」の作成し文書によって周知し、明示的な同意を得ます。
- (5) 当該2施設においては、あらかじめ利用者（本人）の同意を得ないで収集した個人情報を第三者へ提供することはありません。但し、法令に基づく場合など利用者の同意を得ず第三者へ提供する場合があります。第三者へ個人情報を提供する場合は、受領者の氏名等を記録し、一定期間保存し情報の追跡ができるようにします。
- (6) 個人情報保護責任者及び業務区分ごとの部門責任者から構成する個人情報管理委員会を設置します。定期的に委員会を開催し、個人情報に関する新しい制度や課題等について意識の徹底を図ります。

6. 施設管理について

■基本的な考え方

当該施設は竣工から約40年経過し、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。当該施設の特長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、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状態監視保全を基本とした予防保全を推進します。

■具体的な施策

1. 施設点検管理業務

(1) 旭プール

- 1) 合築施設である「老人福祉センター横浜市福寿荘」と連携を図り、利用者の安全と予防保全を重視し管理を実施いたします。
- 2) 常駐設備スタッフによる定期的な巡回を実施し、設備の状態確認及び不具合等の発見に努め、各種関係法令に基づいた整備を仕様書に基づき計画的に実施します。

【旭プール】年間作業計画表

No	点検内容	作業回数	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	空槽貯蓄保守点検	3		●			●		●						
2	プールろ過機保守点検	3			●				●					●	旭プール6月、都筑プール10月、3月
3	空槽循環測定	6	●		●		●		●		●		●		
4	蓄池取水	12	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	旭プール2回、保守点検実施10回
5	水質検査（プール水6項目）	12	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	旭プール1回、保守点検実施7回、8回
6	水質検査（総トリハロメタン）	1				●									
7	水質検査（レジオネラ菌簡易検査）	2				●							●		
8	飲料水水質検査（16項目）	2			●						●				
9	飲料水水質検査（12項目）	1			●										
10	自動ドア保守点検	4		●			●			●			●		
11	機械整備	12	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	
12	一休室器具保守整備	1			●										
13	目覚まし器・工作物保安管理	6	●		●				●		●		●		基本点検10月（浮遊）
14	ろ水槽・高層水槽・薬液水タンク清掃	1								●					
15	ろ水槽専用ろ過機清掃	1								●					
16	雑用水槽清掃	1								●					
17	消防設備保守点検	2		●									●		5月消防点検・2月消防点検
18	凍結対策・防火設備点検	1			●										
19	防火対策物定期点検	1		●											
20	定期清掃（圧清掃）	4			●			●			●			●	
21	定期清掃（プール床・水抜き清掃）	1			●										
22	定期清掃（ガラス清掃）	2			●									●	
23	点検・稼働管理	2		●					●						基本点検に依り実施

(2) 都筑プール

- 1) 合築施設である「老人福祉センター横浜市つづき緑寿荘」「障害者研修保養センターあゆみ荘」と連携を図り、管理業務を実施します。
- 2) 下記の年間作業計画に基づき、設備管理及び清掃を実施します。
点検結果を取り纏め、不具合発生前の予兆を把握します。

【都筑プール】年間作業計画表

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	巡回点検業務	2			●						●				
2	パッケージ空調機保守点検	2		●						●					室内機2台、室外機4台
3	ろ過機保守点検	3		●				●				●			
4	空気環境測定	6	●		●		●		●		●		●		
5	害虫駆除	12	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	駆除年2回、保守点検調査年10回
6	水質検査（プール水6項目）	12	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	
7	水質検査（総トリハロメタン）	1				●									
8	水質検査（レジオネラ属菌検査）	2				●						●			
9	給湯水水質検査（レジオネラ属菌検査）	1											●		
10	自動ドア保守点検	2			●						●				2台
11	機械警備	12	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	
12	定期清掃（床清掃）	3		●				●				●			
13	定期清掃（プール床・水抜き清掃）	2			●							●			
14	定期清掃（ガラス清掃）	1										●			

※実施月は、変更の可能性がございます。

3) 修繕計画は、緊急のレベル毎に仕分けし、優先順位を明確にすることで、限られた予算で最適な修繕を実施します。また、不具合が発生した場合かつ100万円を超える修繕の場合、横浜市へ速やかに情報共有し、不具合の根本を取り除く方法を協議します。

2. 外構植栽管理

植栽管理実績と経験をもとに年間管理計画を策定し、安全性の考慮、近隣住民への配慮を基とした植栽管理を実行します。

・作業管理の具体的内容

高木管理	<ul style="list-style-type: none"> 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、令和6年5月～6月に整枝剪定を行います。 剪定では、防犯上の観点から越境枝などの日常巡回や臨時処理作業を行います。 不定期管理では、危機木や越境枝などの日常巡回や臨時作業を行います。
中・低木及び草地管理	<ul style="list-style-type: none"> 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、灌水作業を行います。 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。

・外構植栽管理作業一覧

No.	管理項目	作業回数	
1	高木管理	整枝剪定	必要に応じ実施
		病虫害防除・臨時処理	随時
2	生垣・灌木管理	刈り込み	令和6年5月・10月実施予定
		病虫害防除・臨時処理	随時
3	地被類	除草	随時

3. 環境負荷低減・地球温暖化対策

- ・「横浜市生活環境の保全等に関する条例」・「温室効果ガスの排出の抑制に関する指針」など関連条例を遵守し、十分に理解した上で業務に臨み、横浜市環境管理計画を実践します。
- ・プラスチックごみ削減への取組みとして、ウォータースタンドを導入しマイボトル持参を促進します。

7. 安全管理について

■基本的な考え方

当該2施設は子どもから高齢者、障がい者まで幅広い層の市民が利用するため、安全性の確保を最優先に考えたハード面・ソフト面の両面で利用者の安全性を確保し、市民が安心して施設を利用できる環境整備を行います。

■具体的な施策

(1) 安全で安心して利用できる施設づくり

- 1) 子どもから高齢者、障がい者にいたるまであらゆる利用者の予期せぬ事故を想定し、施設や設備の安全、利用者の安全確保に努め、きめ細やかな安全対策を確立します。
- 2) 毎日定期的な場内巡回等を実施するとともに、不審物、不審者等の早期発見に努め、利用者が安全で安心して利用できるよう犯罪の抑止にあたります。
- 3) 開館前及び閉館後に施設・設備の巡回点検を行い、床や壁面、コーナーガード等保護材の損傷や避難経路の非常照明の不点灯や障害物の有無を確認し、事故の発生防止に努めます。
- 4) 設備や動線等にユニバーサルデザイン及びサイン計画を取り入れ、子どもや障がい者、高齢者の方でも安全で安心して施設が利用できるようハザードマップの作成等を積極的に行います。
- 5) 新しい生活様式に従い、感染症感染拡大防止対策を踏まえた施設のルールを作成し、従業員・利用者への感染拡大の防止に努めます。

(2) プールの安全管理

- 1) 監視体制は水面責任者の指示命令のもと通常時、繁忙期に応じて監視スタッフのローテーションで安全管理体制の充実を図ります。また、監視マニュアルにより内容を細かく指示し、継続的に安全・確実な監視業務を実施します。
- 2) 採暖室や更衣室等も定期的に巡回し、安全面および衛生面も十分配慮し、快適な環境を提供します。
- 3) 幅広い利用者がわかりやすいように利用時のルールを記載したサインを設置するとともに、声かけを行い安心・安全を確保します。
- 4) 排水口等の設備点検は、開館前の「水底検査」時に実施し、プール内での事故等の発生を未然に防止します。
- 5) 水面責任者（水質管理担当者）は、「遊泳用プールの衛生基準」等を踏まえ、衛生的な水質を常に維持します。

(3) 各種研修と指導教育体制

1) 各種研修と教育訓練体制

I) O J Tによる日常的かつ実践的な教育指導

「業務マニュアル」に基づいて、部門ごとのスタッフに対する日常的かつ実践的なO J T（職場内訓練）を行い、利用者の安全・安心に努めます。

II) 指定管理者制度を踏まえた独自の教育・訓練プログラム

年間研修計画のもと安全と接遇を中心とした職能別、階層別研修を行います。特に安全に関する研修は、監視スタッフだけでなく、すべてのスタッフに参加を義務づけ、各セクション責任者、受付スタッフ、指導スタッフ、清掃スタッフなど職能を問わずA E Dを使用した心肺蘇生法研修をはじめ、閑散期や休館日を利用し、消防署や警察署から指導員を招いた講習会の開催、救命に関する資格取得支援など体制を構築します。

III) P D C Aマネジメントサイクルによる研修の効果測定

研修参加後は、「実技試験」「筆記試験」「レポート提出」「口頭試問」のいずれかにより効果測定を実施します。

IV) 構成団体の得意分野を活かした研修プログラムへの関与

地域の消防署や病院などの機関と連携を図った実践的な研修のほか、当グループの構成企業がそれぞれ得意とする分野を中心に研修内容を監修します。

(4) 緊急時の体制

- 1) 事故・災害発生時等の非常時対応は、施設利用者の安全確保がされることが最重要課題であることから、統括責任者（副統括責任者）をはじめとする迅速な一次対応を実践するほか、各構成企業からのバックアップ対応を実践いたします。
- 2) 利用者の安全を確保するため、法令を遵守し防災計画を策定、自衛消防隊を編成し、災害による被害を最小限にとどめるための自衛消防活動を行えるよう全館一体となった防災体制及び訓練にて備えます。
- 3) 運営管理に特化した内容での保険に加入して、リスク対応に備えます。

8. 地域との協力について

■基本的な考え方

地域社会の一員として地元との連携を密に図ります。施設内に留まることなく、地域とのコミュニケーションを図ります。

■具体的な施策

- (1) 警察署や病院等、地域施設と連携し、高齢者被害の多い詐欺被害撲滅運動や交通安全の講習会の開催など、様々な啓蒙活動を実施します。
- (2) 市内の障害者支援団体等から物品及び役務の提供の調達に努め、障害者団体を支援するために施設内の清掃業務やパン、菓子類等の軽食販売を行い、受注機会の増大を図ります。
- (3) 地域社会の一員として、地域教育機関水泳指導提供事業、ボランティア活動推進事業、学生インターン受け入れ事業、スポーツ推進委員との相互協力、地域防犯活動や美化活動、チャリティ活動や福祉活動等への協力、イベント活動を通じて地元との連携を密に図ります。
- (4) 横浜市消防署と連携し水難事故の防止策として着衣水泳教室を実施します。
屋外水泳シーズン前に合わせて、水中ではどのような心理や体勢、とっさの判断となるのか、その状態になったらどうするべきか、身近な道具を使用し浮く等、未然防止出来るよう体験していただき、危険性と予防と啓蒙活動等、水が与える影響について講話や救助法の講習を実施します。
- (5) 横浜市内の指定管理者で「連絡会」を設置し定期的に情報交換を行うとともに、共通の課題について勉強会を開催します。また、協働の事業展開についても検討します。

9. モニタリング計画について

■基本的な考え方

独自チェックリストを作成しモニタリング計画を実施します。評価方法や基準値等は、法令・条例等も考慮し効果的・効率的に実施し、公平・公正を図るためにも第三者の評価も常に実施・意識し、サービスの品質維持・向上につなげます。

■具体的な施策

- (1) 年1回業務内容の確認の業務監査を行い、適正かつ効率的に業務が実施されているかを厳正にチェックします。第三者機関のモニタリングを実施することでより公共性・公平性も図ります。
- (2) 統括責任者は、施設の運営管理全般に関わる利害関係者へ定期的なヒアリング・アンケート等を通してモニタリングを実施します。

10. 管理運営経費について

■収支予算書

令和6年度 旭プール・都筑プール 収支予算書

1 総括表

(1)収入 ※ 指定管理料を除いた金額。

(千円、税込み)

項 目	金 額	備 考
①施設運営収入 (A)	147,397	
施設名 旭プール	59,071	
施設名 都筑プール	88,326	
②自主事業による収入	11,732	
施設名 旭プール	5,302	
施設名 都筑プール	6,430	
合計(①+②)	159,129	

(2)支出

(千円、税込み)

項 目	金 額	備 考
③維持管理運営費用 (B)	216,199	
施設名 旭プール	126,044	
施設名 都筑プール	90,155	
④自主事業による経費	5,839	
施設名 旭プール	2,263	
施設名 都筑プール	3,576	
合計(③+④)	222,038	

(3) 指定管理料

(千円、税込み)

項 目	金 額	備 考
指定管理料 (C)	68,802	

(4) 収支差額

(千円、税込み)

項 目	金 額	備 考
収支差額＝ ((収入 (A) + 指定管理料 (C)) - 支出 (B))	0	

令和6年度 旭プール 収支予算書

1 総括表

(1)収入 ※ 指定管理料を除いた金額。 (千円、税込み)

項目	金額	備考
①施設運営収入 (A)	59,071	
利用料金収入	22,188	
利用料金収入(駐車場)	9,266	
スポーツ教室等事業収入	22,843	
文化系教室収入	0	
広告業務収入	96	
その他	4,678	
②自主事業による収入	5,302	
飲食事業	2,301	
物販事業	3,001	
合計(①+②)	64,373	

(2)支出 (千円、税込み)

項目	金額	備考
③維持管理運営費用 (B)	126,044	
人件費	50,252	
修繕費	5,500	
設備管理費・保安警備費	21,599	
備品購入費・消耗品費	2,086	
外構・植栽管理費・廃棄物処理費	328	
広報費・印刷製本費	1,414	
光熱水費・燃料費	30,780	
保険料	384	
使用料・賃借料	1,627	
委託料・謝金	791	
公租公課	6,264	
旅費	120	
通信運搬費	634	
支払手数料	828	
会費及び負担金	288	
事務経費本部分	2,799	
その他	350	
④自主事業による経費	2,263	
飲食事業	245	
物販事業	2,018	
合計(③+④)	128,307	

(3) 指定管理料 (千円、税込み)

項目	金額	備考
指定管理料 (C)	66,973	

(4) 収支差額 (千円、税込み)

項目	金額	備考
収支差額 = ((収入 (A) + 指定管理料 (C)) - 支出 (B))	0	

令和6年度 都筑プール 収支予算書

1 総括表

(1)収入 ※ 指定管理料を除いた金額。 (千円、税込み)

項目	金額	備考
①施設運営収入 (A)	88,326	
利用料金収入	41,483	
利用料金収入(駐車場)	6,755	
スポーツ教室等事業収入	39,942	
広告業務収入	96	
その他	50	
②自主事業による収入	6,430	
飲食事業	1,421	
物販事業	5,009	
合計(①+②)	94,756	

(2)支出 (千円、税込み)

項目	金額	備考
③維持管理運営費用 (B)	90,155	
人件費	42,211	
修繕費	5,500	
設備管理費・保安警備費	13,964	
備品購入費・消耗品費	634	
外構・植栽管理費・廃棄物処理費	2,196	
広報費・印刷製本費	400	
光熱水費・燃料費	17,619	
保険料	468	
使用料・賃借料	229	
委託料・謝金	502	
公租公課	4,790	
旅費	60	
通信運搬費	144	
支払手数料	802	
会費及び負担金	32	
事務経費本部分	478	
その他	126	
④自主事業による経費	3,576	
飲食事業	224	
物販事業	3,352	
合計(③+④)	93,731	

(3) 指定管理料 (千円、税込み)

項目	金額	備考
指定管理料 (C)	1,829	

(4) 収支差額 (千円、税込み)

項目	金額	備考
収支差額 = ((収入 (A) + 指定管理料 (C) - 支出 (B)))	0	