

(事業計画書様式1)

## 1 概要

公園名	横浜市公園プール グループ 5 川辺公園プール、鶴ヶ峰本町公園プール、 大貫谷公園プール
所在地	川辺公園プール：保土ヶ谷区川辺町 4-4 鶴ヶ峰本町公園プール：旭区鶴ヶ峰本町 1-16-2 大貫谷公園プール：旭区若葉台 4-35
公園面積、公園種別	川辺公園プール：2,735 m <sup>2</sup> 鶴ヶ峰本町公園プール：2,604 m <sup>2</sup> 大貫谷公園プール：3,322 m <sup>2</sup>
主な施設	川辺公園プール：屋外プール 鶴ヶ峰本町公園プール：屋外プール 大貫谷公園プール：屋外プール
特徴	川辺公園プール：25mプール、徒渉プール 鶴ヶ峰本町公園プール：25mプール、徒渉プール 大貫谷公園プール：25mプール、徒渉プール
公園開園日	川辺公園プール：昭和 37 年 鶴ヶ峰本町公園プール：昭和 45 年 大貫谷公園プール：昭和 59 年

## 2 指定管理者概要

指定管理者名	オーエンスグループ
代表者名	代表団体 株式会社オーエンス 代表取締役 大木 一雄
所在地	東京都中央区銀座 4-12-15
指定管理期間	平成 27 年 4 月 1 日～平成 32 年 3 月 31 日
現指定管理者管理運営開始日	平成 27 年 4 月 1 日
他に指定管理者に指定されている公園（市内外問わず）	・横浜市公園プールグループ 2 白幡仲町公園プール、六角橋公園プール ・横浜浜市公園プールグループ 7 富岡八幡公園プール ・横浜市公園プールグループ 8 菊名池公園プール、綱島公園プール ・横浜市公園プールグループ 9 千草台公園プール、茅ヶ崎公園プール、 山崎公園プール

代表団体概要	団体名：株式会社オーエンス 所在地：東京都中央区銀座 4-12-15 歌舞伎座タワー20F 設立年月日：昭和 34 年 6 月 1 日 事業内容等：ビル管理事業、医療サービス関連事業、 PPP 事業、スポーツ・文化施設運営管理 事業、プロパティ・マネジメント事業、 レストラン関連事業、マネジメント事業
構成団体概要	団体名：株式会社ウェルサイエンス 所在地：大阪府大阪市中央区平野町 2-3-7 アーバンエース北浜ビル 12F 設立年月日：平成 10 年 12 月 14 日 事業内容等：スポーツ施設の運営管理、スポーツイベ ントの企画・運営管理、スポーツ教室の 運営管理、スポーツ用品及び健康器具の 販売、ビルメンテナンス業、保安警備業 務、駐車場の運営管理

(事業計画書様式 2)

## 1 公園運営の全体的な考え方

- ・川辺公園プール・鶴ヶ峰本町公園プール・大貫谷公園プールは、屋外に設置されていることから開場期間が限定されているため、「夏ならでは」のレクリエーションを楽しむことができる場所として、市民に永く親しまれるように運営してまいります。
- ・また、子どもたちの利用が非常に多い施設のため、保護者が安心して送り出すことができるように、安全・安心・快適な利用環境の提供や魅力ある事業の展開を図り、何度も訪れたいくなる施設づくりを行います。

## 2 本年度の基本的な管理運営方針

- ・当グループは地域の皆様の自主的かつ主体的な取組を支援していくために、地域を構成する一市民団体の自覚のもと、企業市民として市、市民、関係団体等と連携を図り、設置目的に沿った事業を展開してまいります。
- ・資器材の調達や再委託業務等に関しては市内企業の優先選定を通じた「地産地消型経営」を通じて、地域経済の活性化に寄与します。
- ・利用者との信頼関係構築が重要であると考え、地域の実情に精通した人材を確保するべく、地域雇用を最優先とします。
- ・代表団体が全国各地で管理運営している他施設で、好評を得ている自主事業等を催すことで、利用者満足度の向上に努めます。

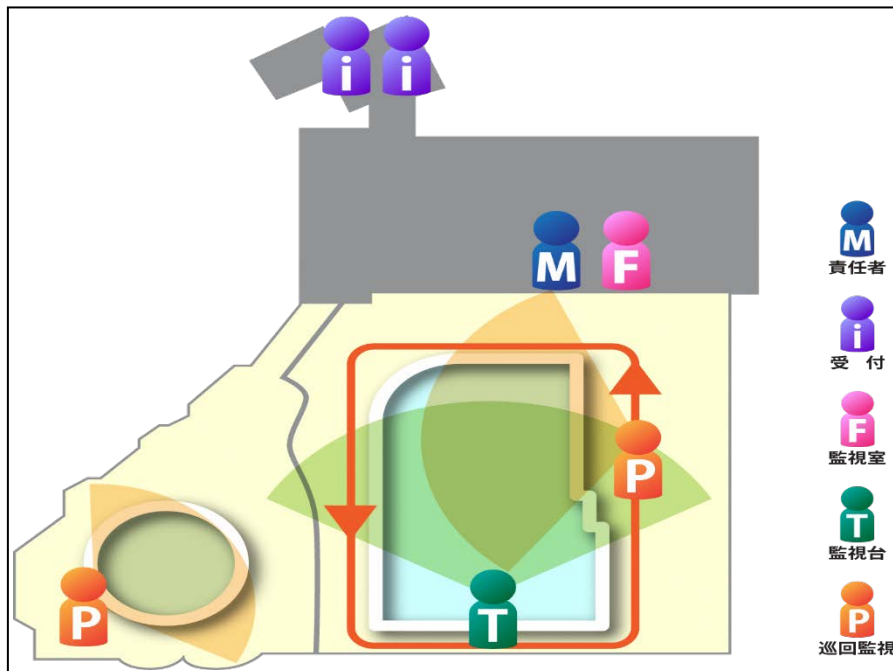
### 3 運營業務の実施方針

- ・公園プールの運営基本方針は「安心して利用できる（安全・安心な施設づくり、適正な維持管理）」・「気持ちよく利用できる（平等利用の確保、サービスの向上、地域交流の促進）」・「楽しく利用できる（施設利用の促進）」、以上の3点を意識した上で、無駄な経費の削減に努めてまいります。
- ・「安心して」利用していただくために、未然に事故を防ぐことを第一の目標とし、その目標を実現するべく、ライフガードの研修を徹底して行います。研修の際には、ライフガード業務マニュアルを教本として使用し、「事故防止・救助活動・利用者対応・清掃業務」の4本柱を意識して従事するように指導します。
- ・「気持ちよく」利用していただくために、快適なプールを維持するべく水質管理業務を徹底します。ろ過機運転や水質について定められた基準値を守ることはもちろん、営業時間中におけるライフガードによる定時の水中・水底確認を行うことで、危険物や危険箇所・汚物などの発見に努めます。
- ・「楽しく」利用していただくために、大人から子どもまで幅広い年齢層の方に、また多くの方に参加していただけるように自主事業を精査してまいります。加えて、利用者とのコミュニケーションが非常に大切であると考え、従業員に接遇研修を行い、親しみやすい施設づくりを行います。

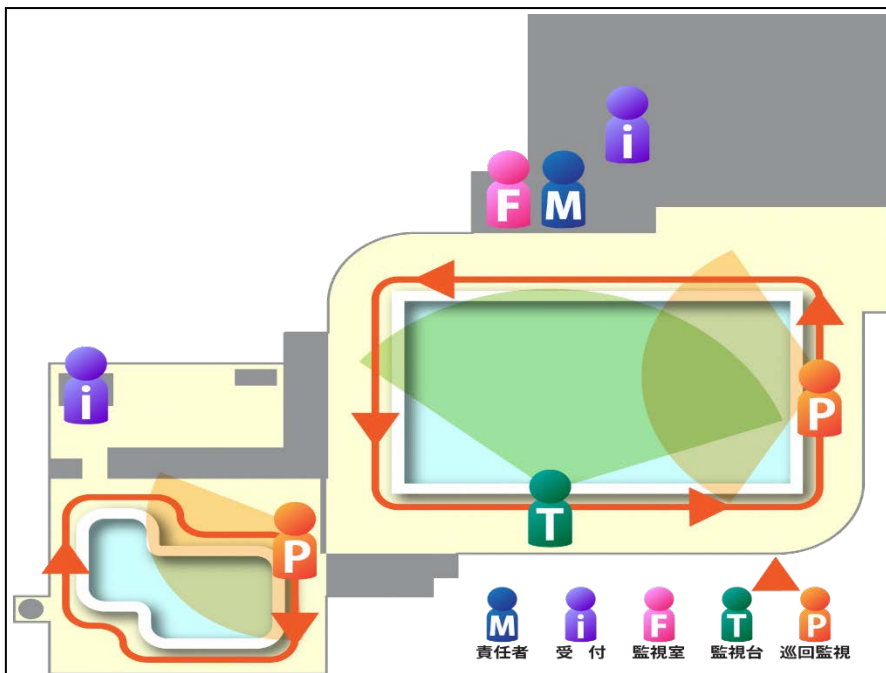
### 4 人員・組織体制

#### (1) 人員配置

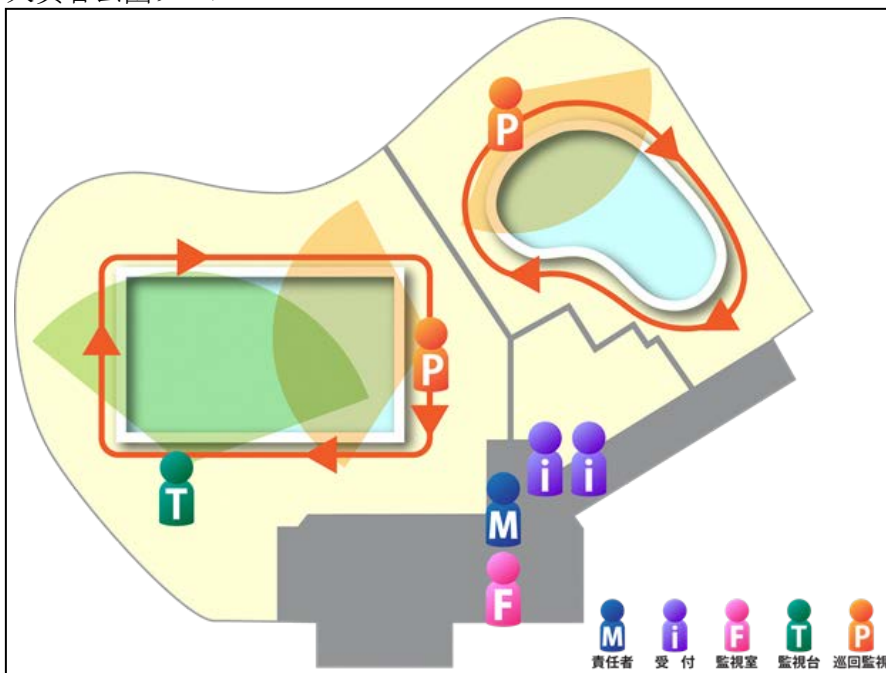
##### 川辺公園プール



鶴ヶ峰本町公園プール



大貫谷公園プール



## (2) 人材育成の基本的な考え方

- ・指定管理業務の遂行には、従業員に対する徹底した研修により、指定管理者制度に対する理解と公共サービス業務における実務能力のスキルアップが必須であると考えております。
- ・「人材」は「人財」との視点に立ち、マニュアルの整備やOJT、外部講習・研修等を含めた体系的な研修教育の仕組みを整備し、受講後のアフターフォローも実施することで、職務遂行能力の向上に努めます。
- ・施設の設置目的を正しく理解すると共に、公共施設の平等利用についての認識を全員が共有し、「地域に根付いた市民に親しまれる施設運営」の実現を目指して、市民ニーズに応じたより高度なサービスを提供いたします。



## (2) 勤務体制の特徴及び考え方

- ・利用者の安全対策を第一に考え、「死角ができないように」・「利用者数に応じた柔軟な人員配置」・「集中力を持続させるためのローテーション配置」を行います。
- ・責任者、副責任者、運営スタッフともに週 5 日勤務を原則とし、出勤日数の調整により、労働時間の平均化を図ります。また、責任者が休日の際には、副責任者がその代理となり、労務管理・施設管理に支障を来さないように手配します。

## 5 市民サービスの向上や公園の魅力向上・利用促進

- ・多くの自主事業を実施することにより、繰り返し訪れたいくなるような施設づくりを行います。
- ・市民サービス向上に向けて、遊具や浮き具の貸出をする他に、エアーコンプレッサーを用意することで、利用者自身が持ち込む遊具等につきましてもストレス無くご利用いただける環境を整えます。
- ・利用促進につなげるため、ポイントカードや回数券を発行し、複数回施設を利用していただくことで、利用者に還元できる方策に取組みます。
- ・利用者に施設の情報をより良く知っていただくために、当グループが管理運営を務める公園プールHP上での情報発信を積極的に行います。子どものお出かけ先情報をまとめているサイトや、地域のイベント誌にも積極的に情報を開示することで、新規利用者の増加に繋がります。また、地域のラジオ番組のインタビューなど、パブリシティーの取組につきましても、積極的に対応してまいります。
- ・利用者ニーズを的確に把握するべく、場内への意見箱設置及び第三者機関へのモニタリング調査を依頼します。

## (事業計画書様式 3)

### 1 公園の維持管理業務の全体的な考え方

- ・代表団体の持つ豊富な維持管理業務経験・ノウハウをもとに、施設の特性に応じた最適な維持管理業務体制を構築します。
- ・利用者の安全確保を第一に据え、施設・設備の自主点検を行うなど、事故を起こさない施設づくりを進めます。
- ・施設運営に影響する突発的で集中的な不具合の未然防止や、修繕投資の効率化のため、予防保全の視点に立った小規模修繕（プリメンテナンス）の実施により、大規模修繕の抑制を図ります。
- ・緊急度・重要度に応じた柔軟な対応をいたします。また、利用者からの要望事項や市との協議も踏まえたうえで、優先順位ごとに迅速に対応します。
- ・代表団体では、夜間・休日等にかかわらず 24 時間 365 日コールセンターが稼働しており、緊急時等に対する万全の体制をとっております。本施設の情報をファイリングし、常に一覧できる準備を整えており、関係社員の緊急連絡網を一元管理し、緊急時の防災センターとして機能しております。

### 2 公園施設の維持管理について

- ・閉場期間中、月に 2 回施設巡回点検を実施します。実施の際には、施設の設備状況に応じた建築物系統・電気系統・機械設備系統の 3 つの点検項目に沿って細かく確認し

ます。

- ・加えて防災設備の確認や、各メーターの数値を検診し、異常を発見した際には速やかに専門メーカー等への修理依頼を行い、早急に問題を解決します。

### 3 園地管理について

- ・開場前に植栽管理業務を実施します。また、剪定業者への委託と同時に従業員による除草作業も行います。
- ・プールサイドにつきましては、始業前に掃き清掃、終業後にデッキブラシでの清掃を毎日実施します。併せて、床材目地やフェンスの立ち上がり部分など、草やガラス片が存在し得る箇所の確認を行います。
- ・害虫が発生した際には、速やかに害虫駆除業者に連絡し、利用者が快適に施設を利用できる環境を整えます。
- ・プール函体につきましては、水面に浮遊している枯葉等はもちろんのこと、底部のゴミ等を毎朝取り除いてから、利用者を迎えます。営業時間中においても、定時水底確認の際に、適宜ゴミ等を除去します。
- ・更衣室・トイレにつきましては、始業前の清掃はもちろんのこと、営業時間中の巡回清掃及び終業時の清掃をスタッフのジョブローテーションに組み込み、毎日実施します。

### 4 事故防止の取組、過去に発生した事故の改善策

- ・直接または放送・POPなどで、利用者の方々（特にお子様）に、プールサイドを走らないように声掛けをします。
- ・施設内を点検・清潔にし、ぬめりや躓きなどによる転倒事項を防止します。
- ・場内規則を明確に表示することで、利用者から危険防止のためのご協力をいただけるように努めます。
- ・従業員全員に、未然に事故を防止するために必要な研修を実施いたします。その際には、当グループが作成したライフガード業務マニュアルを教本として使用し、事故防止のための場内規則と、その意味を全従業員に理解させます。
- ・事故を未然に防止する大切さを利用者の方々に理解していただくために、接遇時や危険察知時の声掛けについての研修等を充実させ、運営に反映します。
- ・施設内で死角の発生しやすい監視上のポイントや、公園プールで起きやすい事故などを実際の現場に照らし合わせた研修を行うことにより、ヒヤリハットを理解させます。
- ・シャワー及び洗眼設備等の屋外に設置されている附帯設備につきましては、炎天下により配管が熱され、水温が上昇しすぎてしまっていないかどうかを巡回時に適宜確認します。

### 5 清掃、修繕、施設設備改修

#### (1) 清掃計画

- ・開場1ヶ月前から施設全体の清掃業務を行います。高圧洗浄機を用いることで、利用者が気持ちよく施設を利用できる環境を整え、美観の保持に努めます。
- ・開場3週間前を目途に函体清掃業務を行います。
- ・開場期間中は毎日始業前・終業後に清掃業務を行い、施設の衛生環境を常に適正に保

ちます。

- ・閉場期間中は月に2回行う施設巡回点検の際に、適宜清掃業務に取り組みます。

## (2) 修繕計画

- ・公園プール運営に必要な不可欠な機械等の点検を綿密に行い、開場前に確実に運営ができる体制を整えることができるように修繕業務を進めてまいります。
- ・月に2回行う施設巡回点検の際に確認できた不具合について、早急に修繕が必要だと判断した内容につきましては、速やかに横浜市に報告し修繕業務を進めてまいります。

## (事業計画書様式4)

### 1 緊急時の対応、緊急時マニュアルの活用、各区防災計画との連動等

- ・開場前に防犯・防災・緊急時対応についての研修を行います。内容につきましては、危機管理マニュアルに沿った対応方法の指導と、応急措置法・心肺蘇生法・AEDの取扱いを組み合わせた安全3点セット研修を実施いたします。
- ・開場期間中も週1回、救助法訓練及び救急法訓練、緊急時訓練を実施します。訓練を実施する際には、緊急時マニュアルを活用し、事故や災害が発生した際のフォーメーションを確立できるように、組織練習を行います。
- ・経口保水液OS-1を各施設に手配し、熱中症等で体調不良を訴えてきた利用者及びスタッフに提供することで、早急に処置ができる体制を整えてまいります。

### 2 災害対応について

#### (1) 災害発生前

- ・急な災害に対応できるように、事前に避難経路の確認及び点検を行います。また、事業の一環として避難訓練を行い、利用者と共に避難経路を確認しながら安全に誘導するための声掛け練習を行います。

#### (2) 災害発生時

- ・災害その他の緊急時においては、施設利用者の安全確保を第一に考え、場内放送等により正確な情報を伝達して施設利用者の混乱の防止を図り、安全に帰宅するように案内いたします。
- ・台風や雷の発生時には屋内への速やかな避難を促します。地震時は、倒壊の危険性がある建物から最も離れたプール内で待機していただき、揺れが収まり次第避難誘導を促します。

### 3 犯罪や路上駐車等の不法行為対策について

- ・盗難防止策としましては、監視員の巡回を行うほか、営業中の放送及び受付時にロッカーへ確実に鍵を掛けるように呼びかけます。
- ・監視員は、ロッカー巡回とともに、始業前・営業中・終業後の巡回を行うことで、不審物・不審者の早期発見に努めてまいります。
- ・当グループ緊急時マニュアル内の防犯に係る部分をテキストとした、犯罪を未然防止するための研修を実施いたします。
- ・閉場期間中のゴミの投げ入れや、夜間プールの侵入・盗撮等の不法行為への対応として、POP等を掲示することで禁止を呼び掛け、対応策を当グループマニュアル内に



まとめます。

- ・閉場期間中に月 2 回行う施設巡回点検時に施設内外・周辺の確認も併せて実施いたします。

#### 4 個人情報保護について

- ・個人情報保護法および横浜市個人情報保護条例、個人方法取扱特記事項を遵守するべく、個人情報保護責任者を配置します。
- ・遺失物管理表などの個人情報は、全て書庫及びキャビネットに鍵を掛けて、厳重に保管し、第三者の目に触れることが無いように手配します。
- ・全従業員に対して、個人情報保護及び情報公開につきまして研修を行います。研修内容といたしまして、個人情報保護法等の理解及び当グループ代表団体が取得しているプライバシーマークに基づいたマニュアル（PMSガイドブック）をもとにした教育訓練等を行い、確認テストを行います。
- ・条例等についての内容を理解させると同時に、その条例等が、実際に公園プールで扱う個人情報とどのように結びつくのかを明らかにし、具体的な事例と共に研修を実施します。
- ・個人情報保護マニュアルを各公園プールに配置し、適宜確認できる環境を整えます。

#### 5 障害者差別解消について

##### (1) 利用者に対する障害者差別解消について

- ・障害者差別解消法につきまして、内閣府障害者施策担当より公表されております【合理的配慮の提供等事例集】を参考に、障害者差別について不当な扱いをしないように研修を行います。研修内容といたしましては、事例を公園プールで置き換えた場合などどのようなことが予想されるか、介助方法等を行います。
- ・また、横浜市で定められております入場料金半額免除の対象者、
  - ①身体障害者手帳の交付を受けている方
  - ②愛の手帳（療育手帳）の交付を受けている方
  - ③精神障害者保健福祉手帳の交付を受けている方
  - ④上記に該当する方を介護されるために同行された付添いの方につきまして、手帳等を提示していただいた際には（付添いの方につきましては手帳の掲示は必要ありません）入場料金を半額免除とするように全従業員へ情報を提供し、適切な対応を取れるように指導してまいります。また、半額免除対象になられていることをご存知ない利用者の方も見受けられるため、受付に対象区分や提示が必要な物について記載しました案内を大きく掲示します。

##### (2) 従業員に対する障害者差別解消について

- ・採用面接時に障害の有無があるかどうかを条件に可否を決定せずに、障害を持つ方でも行うことができる業務を提案することで、可能な限り採用に努めます。
- ・実際に、平成 30 年度は大貫谷公園プール等で軽度な障害を持つ方を採用し、清掃業務に携わっていただきました。平成 31 年度の運営におきましても、応募がありましたら積極的に採用をしていきます。

## 6 運営目標

目標設定 の視点	運営目標	目指す 管理指数・数値	今後の取組 (展望)
業務運営 1 (達成目標、運営業務 の実施方針)	各目標設定について適切な運営計画を設けることで、利用者の反復利用につながるよう努めます。	施設の運営状況について客観的な評価をいただくために行う第三者評価機関による外部モニタリング(利用者満足度調査)における「再来希望」の項目について「また来たい」の評価を 85%以上取得	毎月 1 回各公園プールの責任者を招集し、平成 31 年度の運営に向けた会議を実施
業務運営 2 (利用者サービスの向上、利用者満足度や利用者数の増、利用しやすさ向上)	新たな自主事業を盛り込むことにより、利用者が更にプールで楽しめる環境を創出します。	施設の運営状況について客観的な評価をいただくために行う第三者評価機関による外部モニタリング(利用者満足度調査)における「イベント・催しについて」の項目について「満足」の評価を 80%以上取得	自主事業の実施 利用者サービス向上に向けた意見箱の継続設置による意見抽出
業務運営 3 (人員配置、緊急時 対応計画、防犯防災、 災害対応)	適正な監視体制を構築し、研修の徹底により利用者の事故を未然に防ぎます。	各公園プール事故件数 0 件	ヒヤリハット研修等、利用者の事故を未然に防ぐための研修実施
人材育成 研修実施 効果等	公共施設に従事するスタッフとしてふさわしい対応を取れるように人材育成を行います。	施設の運営状況について客観的な評価をいただくために行う第三者評価機関による外部モニタリング(利用者満足度調査)における「職員の対応」の項目について「満足」の評価を 80%以上取得	人材育成研修の徹底
維持管理 1 (施設の保守管理、 補修計画)	プール開場までに、利用者にとって利便性が悪い・危険であると感じるような箇所を出来得る限り取除きます。	利用者及びプール監視員に対するヒヤリハット図を作成し、施設及びコントロールルーム・スタッフ控室に貼付	責任者招集会議で各施設におけるヒヤリハットを洗い出し、図面作成
維持管理 2 (清掃、園地維持 管理、災害対応)	高圧洗浄機を用いた清掃を実施するなど、利用者が気持ちよく利用できる環境を整えます。	施設の運営状況について客観的な評価をいただくために行う第三者評価機関による外部モニタリング(利用者満足度調査)における「施設の清潔さ」の項目について「満足」の評価を 75%以上取得	利用者満足度調査で受けた改善個所について、開場前に清掃を徹底

収支 (修繕等、収入、支出)	修繕業務に関して相見積もりを取ることによる経費削減を目指します。	修繕費予算 ¥630,000 の完全消化	修繕必要箇所の洗い出し
経費節減策	各公園プールの備品・消耗品等を一括発注することにより、経費を削減いたします。	備品・消耗品等の支出について予算額を超過しない。	備品・消耗品等の一括発注に向けた価格調査

## (事業計画書様式5)

## 提案事業実施計画一覧(自主事業含む)

事業名	内容(募集人数・一人当たりの参加費)	新規	実施時期	回数
スタンプカードサービス	小学生以下を対象にスタンプカードを発行する。		営業期間中	—
共通回数券の発行	当グループ管理の公園プールにおいて共通利用できる回数券を発行する。※ただし、白幡仲町、六角橋、川辺、鶴ヶ峰本町、大貫谷、富岡八幡、綱島、千草台、山崎公園プールに限る。菊名池公園プールと茅ヶ崎公園プールは上記公園プールと料金体系が異なるため、別途回数券を発行する。		営業期間中	—
空気入れの貸出	電動式空気入れを貸し出す。		営業期間中	—
遊具の貸出	浮輪・ビーチボール等の遊具を貸し出す。		営業期間中	—
アヒルと遊ぼう!	ビニールプールにアヒルの人形を浮かべて楽しむ。		7~9月	18回
ミニミニライフガード誕生!	小学生以下の希望者を対象にライフガード体験イベントを実施する。(10名程度)		8月	1回
夏の思い出発表会 「ハピプルちゃんの塗り絵」	イメージキャラクター「ハピプルちゃん」の塗り絵を利用者から集め施設に掲示する。(何名でも※1人1枚まで)		営業期間中	—
水中運動会	水中で玉入れを試合形式で行う。(20名)	○	7・8月	2回
無料開放デー	終日プールを無料で開放。		8/30(金)	1回
特別感謝デー	1時間分の料金で2時間利用できるイベント。		8/16(金)	1回
宝探し(子ども用プール)	水慣れをするために、水中で石やカラーボールを拾い、遊びの中で水に親しむ。		7・8月	2回
宝探し(25mプール)	番号を記載したカラーボールを水面に浮かべて、集めたボールの番号を用いた抽選会を開き、当選者にはプレゼントを贈呈する。(25名)	○	7・8月	2回
避難・防災訓練	保育園や学童の幼児・児童と避難・防災訓練を行う。		8月	1回
はぴぷる祭り (縁日風イベント)	小学生以下を対象にアヒルすくい等を行う。		8月	1回
流れるプールを作ろう!	全員で歩いて力を合わせ、人力で流れるプールを作る。 (50名以上)		7~9月	18回

(事業計画書様式6)

業務の第三者委託一覧

業務	内容	再委託会社	年回数	実施月	備考
ろ過機点検	ろ過機整備	ユニ機工(株)	各3回	6,7,9月	
廃棄物処理	廃棄物回収及び処理	(有)林商会	各10回	6,7,8,9月	
除草・剪定	植栽剪定	(有)森造園	1回	6月	
プール槽内清掃	函体清掃	(株)スリーウッド	1回	6月	
水質検査	プール水質検査	(株)シェル	各2回	7,8月	
券売機保守・点検	券売機保守点検	グローリー(株)	各1回	7月	
利用者満足度調査	利用者アンケートの実施、モニタリング結果の作成	(株)バルク	各1回	8月	

(事業計画書様式7)  
収支予算書(指定管理料のみ)

(単位:円)

科目	当初予算額 (A)	補正額 (B)	予算現額 (C=A+B)	決算額 (D)	差引 (C-D)	説明
収入の部						
指定管理料	20,855,535					
利用料金収入	5,542,000					
自主事業収入						
雑入						
その他雑入						
収入合計	26,397,535					

科目	当初予算額 (A)	補正額 (B)	予算現額 (C=A+B)	決算額 (D)	差引 (C-D)	説明
支出の部						
人件費	14,700,000					
給与・賃金	13,965,000					
社会保険料	735,000					
通勤手当						
健康診断費						
勤労者福祉共済掛金						
退職給付引当金繰入額						
事務費	2,405,000					
旅費						
消耗品費	1,200,000					薬剤費等
会議賄い費						
印刷製本費	50,000					
使用料及び賃借料						
(横浜市への支払い分)						
(その他)						
備品購入費	150,000					高圧洗浄機等
図書購入費						
施設責任賠償保険	155,000					請負賠償責任保険・火災保険
職員等研修費	100,000					
振込手数料						
リース料	750,000					券売機等
手数料						
地域協力費						
自主事業費	150,000					

管理費総合計	4,144,000					
光熱水費合計						
光熱水費(電気)						
光熱水費(ガス)						
光熱水費(水道)						
光熱水費(下水道)						
清掃費	600,000					
修繕費	630,000					
機械警備費						
施設保全費	2,914,000					
空調衛生設備保守						
消防設備保守						
電気設備保守						
害虫駆除清掃保守	300,000					
その他保全費・園地管理費	2,614,000					植栽剪定 450,000 ろ過機点検 850,000 水質検査 200,000 廃棄物処理 600,000 HP保守管理 64,000 券売機保守 450,000
共益費(合築等の場合)						
公租公課	2,342,535					
公租公課(事務所税)						
公租公課(消費税)	2,342,535					
公租公課(印紙税)						
その他公租公課						
事務経費	2,326,000					
事務経費(本部分)	2,326,000					総事業費10%程度見込
事務経費(当該施設分)						
その他経費(当該公園分)	330,000					雑費・通信費・募集費
支出合計	26,397,535					
差引	0					

設置管理許可収入合計	174,000					
設置管理許可支出合計	50,000					
差引	124,000					