

令和 8 年度

横浜市高齢社保養研修施設 ふれーゆ

指定管理業務
事業計画書

令和 8 年 3 月

ふれーゆ健康サポーターズ

代表企業：株式会社サンアメニティ

構成企業：株式会社ワコーインターナショナル

構成企業：株式会社アメニティシステム

■ 基本的な考え方と理念

- ・ 横浜市が掲げる高齢化対策「ポジティブ・エイジング」の役割を確実に発揮させるため、指定管理者は公の施設の管理者としてきめ細かな対応を行い、当該施設の効用を最大限にします。
- ・ 公共施設の適切な設備維持のもとに効率的な運営が必要です。横浜市の大切な資産である施設・設備を日常的に点検して維持管理を行い、末永く安全・安心で快適な施設として運営を行います。

1. 地域と一体となった運営

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

2. ホスピタリティ溢れる対応

- ・ 高齢者対応に関する知識や経験を有した職員により、配慮の行き届いた対応をします。

3. 適切かつ公平な管理運営

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

■ 基本方針

1. 関連法令を遵守した適正な運営体制

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

2. 公平公正なサービスの提供

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

3. 多様なニーズに応えたきめ細やかな運営

- ・ 高齢者や障がい者の方々には、職員にて必要なサポート「施設利用の車いすの貸し出し、誘導等」を積極的に行い、利用しやすい環境づくりに努めます。
- ・ 利用者から頂戴したご意見等を丁寧に分析し、利用者の多様なニーズに留意するとともに、速やかに運営に反映することでサービス向上を目指します。

4. 経費縮減による効率的かつ効果的な運営

- ・ 日常的な維持管理を徹底することで施設や設備の故障の予防保全に努め、常に劣化の状況を把握し、最新の修繕計画の策定に取り組むことで施設や設備の長期に亘る安定した利用を図ります。また、業務を第三者に委託する場合は可能な限り横浜市の事業者から選定し、市内経済に貢献します。

5. 安心・安全な運営維持管理

- ・ 利用者とスタッフの安全を最優先に、設備点検・衛生管理・緊急対応体制を徹底し安心して利用できる施設運営を目指します。

6. 横浜市施策の実現に貢献

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

■ 管理運営方針

1. 社会参加の場

- ・ 施設をフルに活用し、高齢者の社会参加の場を創造します。
- ・ 「利用する側」「支える側」の両面で参加できる施設運営を目指します。
- ・ 充実の教室、イベント、サークル、ボランティア活動プログラムを作成します。

2. 交流の場

- ・ 地域の高齢者の「ふれあい拠点」を目指します。
- ・ 地域の子供、若者との世代間交流が活発に行われる場を目指します。
- ・ 高齢者の方が趣味、学習を通じ集い交流する場を創造します。
- ・ カフェを活用し、飲食を通じて自然な会話と交流が生まれる空間を目指します

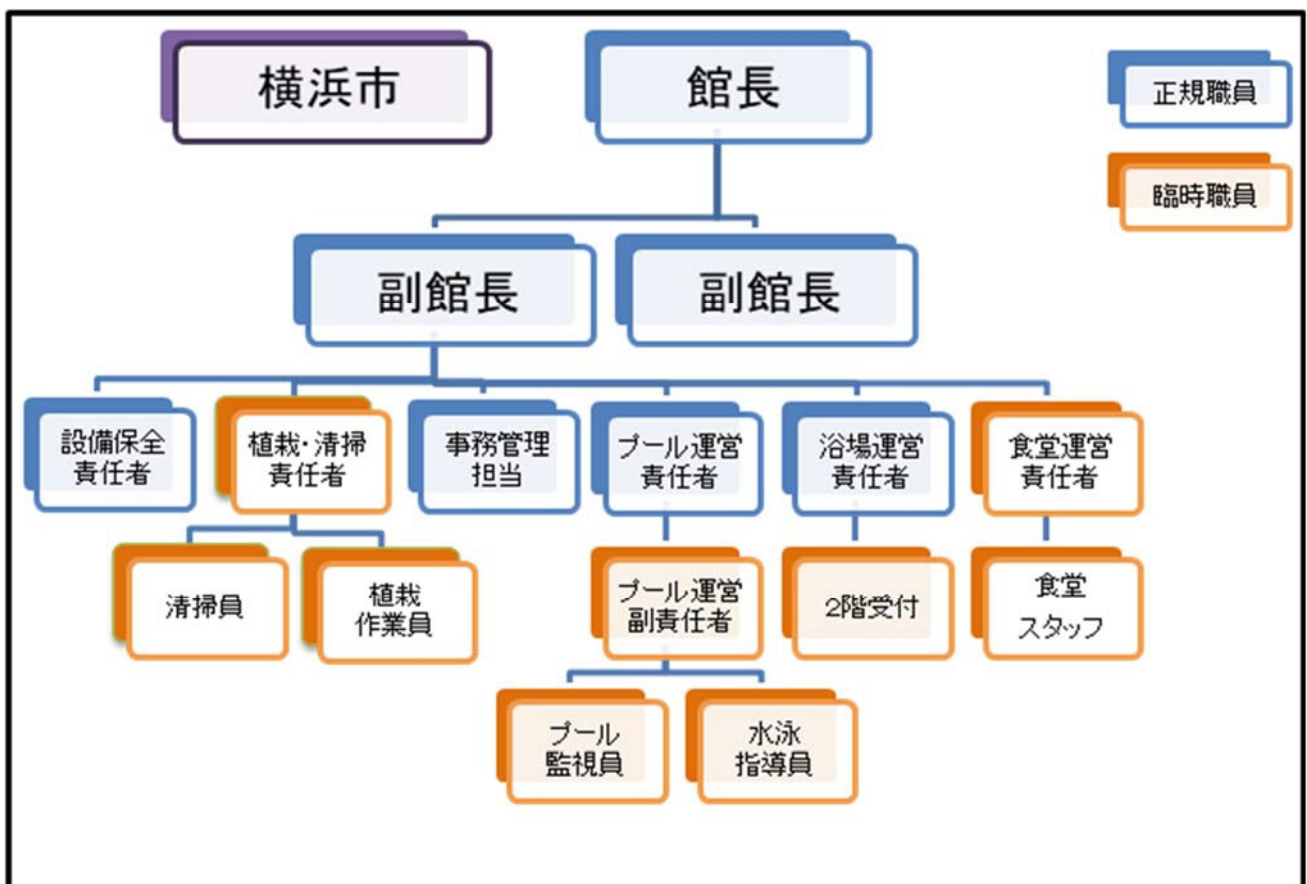
3. 安心の場

- ・ 社会的孤立を防ぐ為、お一人でも安心して来館できる施設を目指します。
- ・ ピクトグラム等を活用し、誰にでもわかりやすい案内表示を行います。
- ・ 日常的に清掃を行い、館内を明るく清潔に保ちます。
- ・ 全ての従事者がホスピタリティ溢れるハートフルなおもてなしで、お迎えします

■ 運営管理体制

- ・ 当共同事業体は、施設運営の様々な業務に対し、経験のある職員や既に地域との繋がりを持ち、連携している職員等で構成します。安全・安心を最優先として、関係法令や利用者のさまざまな状況を踏まえた配慮などを行います。
- ・ 施設には、全体を統括する責任者（館長）、責任者を補佐し業務を指揮する副館長(2名)、施設保全の責任者、運営責任者、事務管理の担当者を配置し、各人の責任と役割を明確にして、効率的に業務を実施します。

※災害時やBCPの拠点としても対応します。



■ 市や関係先との連絡体制

- ・ 当共同事業体は、24時間365日対応ができる体制を構築しています。
- ・ 夜間・緊急時の連絡体制として、施設職員および共同企業体各責任者・各担当者の電話番号を記載した『緊急連絡網』を作成し、市に提出します。
- ・ 緊急時は緊急対応体制を敷き、情報の共有化を図ります。横浜市をはじめ、消防・警察署、関係各機関と連携し、夜間・休日を問わず迅速な対応を行います。

■ 人材育成について

1. 人材育成方針

- ・ 当共同事業体は、『お客様が安全で快適な施設利用をしていただけるように、ソフト・ハード両面からサポートできる人材育成』を目指し、その理念を具体化できる人材育成を図っています。
- ・ 当施設の指定管理者として求められるテクニカルスキルはもちろんのこと、ヒューマンスキルの向上を図ります。
- ・ ＯＪＴ（職場内教育）を中心に、Ｏｆｆ－ＪＴ（職場を離れて社内外において受ける教育訓練）と自己啓発（社員が主体的に実施）を相補的に組み合わせて、計画的・継続的な育成を予定しております。

2. 研修予定

- ・ 公の施設管理の管理代行者として携わるため、年間を通じて公共事業従事者研修を計画的に実施する。

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

- ・ 共同事業体として基本研修、階層別研修、専門業務研修の実施を予定します。
- ・ 当施設の設置目的のために、職員のスキルアップを図ります。
類似施設の運用実績により「幅広いスキル」の習得を積極的に促します。また、社内・社外の資格の資格を問わず、必要に応じて資格取得の推進も行います
- ・ 公の施設の管理代行者として、市の行政施策および本施設の設置目的を各職員一人ひとりが理解する必要があります。その考えのもと、公共事業従事者研修を実施し、積極的に市の政策への協力を行います。
- ・ 公の施設管理に携わるために、専門研修の実施を予定します。

■ 利用者ニーズの把握と的確な対応

1. 多様な手法による利用者ニーズ・意見の把握

- ・ 当施設は高齢者を含め、様々な年代の方が利用されており、ご意見・ご要望も多種多様であると思われます。当共同事業体では、以下の方法により幅広く収集を予定します。

方法	概要	実施 頻度
御意見箱の設置	当施設のフロントやレストランに、御意見箱と「意見・要望メモ」筆記用具を設置します。	常時
直接の聞き取り	受付時に積極的なコミュニケーションを心がけ利用者から直に聞き取りを行います。	常時
相談窓口の設置	当施設のフロントや電話にて意見・要望を受け付けます。	常時
ホームページ	当施設のホームページにお問い合わせフォームを作成し、メールでの意見・要望を受け付けます。	常時

2. 利用者ニーズ・意見の反映

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

3. PDCAマネジメントサイクルによる継続的な業務改善

- ・ 実施された計画が目標通りの効果を得ることができたかを確認し、効果が出たものは継続し、そうでないものは改善を行うことで、常に最良のサービスが提供できるよう努力し続け

ます。

- ・ 自己モニタリング、利用者モニタリングを適宜実施しております。

4. 苦情対応と信頼関係の構築

(1) 基本的な考え方

- ・ 当共同事業体では、苦情はクレームではなくカスタマーリクエスト（ＣＲ）と捉えております。お申し出の内容を確認の上、ポイントを把握し、迅速に対応をいたします。受付担当者だけでなく、職員が一体となり対応をすることで早期解決を図ります。また、必ず複数人での対応を行いＣＲの共有化を図ります。内容は各種会議にて共有し、協議等を行います。必要な事象は、発生次第速やかに市へ報告します。匿名の場合も考慮し、開示を行います。対応した事象は月次報告します。
- ・ ＣＲ対応の研修も定期的に行います。利用者の方から頂いたＣＲに対する回答は、個別にお客様へ回答し、また、職員間での情報共有のために一覧表を事務スペースで閲覧できるようにします。

(2) 対応体制の構築

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

(3) 誠意ある対応と迅速な処理（初期対応）

- ・ これまでの各事業体の経験を活かし、「同じＣＲを長期化させない」、「ＣＲをトラブルに発展させない」事を念頭に、未然防止策を徹底するとともに、発生時には、誠意ある対応と迅速な処理を心がけます。
- ・ ＣＲへの初期対応が済んだ後は、課題の解決等に向けて、現場だけでなく共同事業体全体で適切に対応していきます。

■ 個人情報保護への取り組みについて

1. プライバシーマーク認証に基づく継続的な改善

- ・ 代表企業をはじめ構成企業が、一般財団法人日本情報経済社会推進協会が認定した事業者に付与する「プライバシーマーク（Ｐマーク）」を取得しており、厳格なPMS（個人情報保護マネジメントシステム）の運用により、個人漏えいを防止するとともに、システム自体も含めて個人情報保護の取り組みの継続的な改善に努めています。

- ・ 代表企業は全従業員に対し「個人情報保護・情報セキュリティ教育テキスト」を使用し、全従業員に個人情報管理の教育を行っております。さらに、入社時研修や定期的なフォローアップ研修を通じて知識の定着を図るとともに、情報漏えいや不正利用を未然に防ぐための意識向上と行動指針の周知を徹底しています。

2. 職員教育の徹底

- ・ 職員に対しては、個人情報の適切な取り扱いに関する教育を実施しています。具体的には、着任時および年2回の定期的な研修を行い、理解度テストを通じて習熟状況を確認します。理解が不十分な職員には、再度の指導を行い、個人情報保護に対する意識と知識の定着を図っています。
- ・ 個人情報の取扱体制や管理状況を点検する内部チェックを年1回実施します。代表企業のチェックリストを用いて、職員の遵守状況や改善点を明確に把握します。必要に応じて本部による確認や指導を行い、継続的な改善に努めています。
- ・ 当共同事業体は業務を通じて得た個人情報を第三者に漏らすことがないよう、雇用者・退職者、業務の一部を再委託した場合には再委託先とも、必ず守秘義務契約を締結します。
- ・ 「雇用契約書」で個人情報保護遵守の義務を規定し、全スタッフ（臨時職員等）に対し個人情報保護遵守の「制約」を義務づけ、外部業者には「契約書」により、個人情報保護遵守を義務づけ、臨時職員を含む全スタッフを対象に「個人情報保護研修」（年1回）を実施します。

3. 組織体制

- ・ システムの実施と運用に関する責任と権限を持つ個人情報保護管理者とし、副館長1名を監査の実施と報告に関する責任と権限を持つ個人情報保護監査責任者としています。さらに、個人情報保護に関する教育担当や苦情・相談窓口担当等を設置し、全社的に個人情報保護マネジメントシステムを推進する体制を構築しています。

4. 情報公開への取り組み

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

5. 情報の公開開示請求について

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

■ 利用者の利便性の向上

1. 誰でも利用しやすいようにサポートを行います。

- ・ 老眼鏡・筆談器を受付に常備し、高齢者・障がい者へのサービスの向上を図ります。
- ・ 受付にて、杖などの補助具を貸し出し、安全に施設をご利用いただけるよう配慮します。
- ・ 外国人対応のため、携帯型翻訳機での対応を行います。

2. 無料Wi-Fi スポットの設置

- ・ 誰もが安心して快適に利用できる施設環境づくりを目指し、ICTの活用を含めた設備の充実に努めてまいります。Wi-Fiスポットの設置を通じて、より多くの方に親しまれ、活用される施設を目指してまいります。

3. バスの発車時刻の掲示等

- ・ 当施設にバスで来館される方々のために、館内出口付近にモニターを設置してバスの時刻表を映し出すほか、各階エレベーター付近等には時刻表を掲示します。

4. わかりやすい館内案内

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

■ 広報活動・利用促進

1. 広報活動

（1）ホームページの活用

- ・ 当施設のホームページをリニューアルし、だれもがわかりやすく情報を得られるよう工夫します。
- ・ 「濱ともカード」協賛施設ということのPRをしております。
- ・ スマートフォン対応画面にし、見やすく確認しやすい表示を行います。
- ・ SNSにて情報の発信を行います。

（2）地域自治体・地域福祉・事業所等との相互宣伝

- ・ 回覧板・広報誌の活用により近距離の利用者の拡大を図る予定です。

2. 利用促進

（1）お風呂施設に対する営業推進への提言

- ・ ターゲット層の拡大と多世代対応
「家族向けサービスの拡充」、「高齢者向け配慮」、「外国人観光客対応」

- ・ 地域との連携強化
「地元食材使用」、「地域学校団体とのコラボ」、「地元住民サービスデー」
- ・ イベント・キャンペーンの工夫
「季節イベント」、「ポイントカード」、「SNS連携キャンペーン」
- ・ サービスの多様化
「ワークスペース・読書スペース設置」「アメニティの充実」
- ・ デジタル化・利便性向上
「SNSの活用」「キャッシュ」
- ・ 感染症・衛生対策の明示と継続
「換気・清掃・除菌」、「混雑予想」

(2) 新規顧客を確保するための具体的方策

- ・ 積極的な広報活動
ホームページのみならず、職員が積極的に地域に出ていき、宣伝活動を行います。駅や近隣公共施設で当施設の案内や教室開催情報、イベント情報などを発信していきます。
- ・ クーポン券
現行で実施しているクーポン割引を継続していきます。
- ・ ポイントカード
現行で実施しているポイント制度を継続していきます。
- ・ 友達キャンペーン
すでに利用されている方・教室・イベントに参加された方へお友達やご家族にも利用していただけるようにスタッフやインストラクターがPR活動を行い、紹介した・された利用者へポイントを贈呈します。
- ・ ふれーゆカフェ利用ポイント
カフェでの購入をすることで金額に応じたポイントを付与し、利用促進を図ります。

■ 高齢者事業の計画と推進

1. 基本方針

- ・ 本施設は、「横浜市高齢者保養研修施設条例」「施行規則」「要綱」および「指定管理者業務の基準」に基づき、高齢者が健康で生きがいを持ち、安心して暮らせる社会の実現に寄与することを目的として設置されたものです。指定管理者として、以下の基本方針のもと、事業の推進に努めてまいります。

2. 健康や生きがいづくりのために寄与する諸事業

- ・ 高齢者が安心していきいきと暮らし続けられる福祉都市の実現に向けて、健康的な生活習慣の定着を促進し、健康づくりや介護予防に主体的に取り組める環境づくりを進めてまいります。これにより、健康寿命の延伸を図り、将来的な医療費の軽減につなげることを目指し

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

- ・ 「高齢者向けの事業」（教室・相談等）の充実
高齢者が、好きな時間にいつでも参加できるメニューを提供するとともに、「スタッフや参加者同士の交流の場」や「地域コミュニティの場」としての役割も果たします。

3. 各種教室の実施方針

（1）短期的な実施方針

- ・ 基本的に「既存教室のメニュー」を継続します。
- ・ 利用状況や地域のニーズ等の調査結果を踏まえ、適宜課題を修正することも含め「教室メニューの変更」（入替え等）を進めていきます。

（2）中・長期的な実施方針

- ・ 「初心者向け/未利用者向け事業」の積極展開
誰もが気軽に楽しめる「初心者向けまたは未利用者向けの教室」を新たに設定します。
また、運動に取り組んだ後でも、活動が継続するような多様な工夫や支援を行います。
- ・ 「高齢者向けの事業」（教室・相談等）の充実
「高齢者向け教室」を重視し、高齢者が気軽に参加できるメニューを提供するとともに、「スタッフや参加者同士の交流の場」や「地域コミュニティの場」としての役割も果たします。
- ・ 「子ども・親子向け教室」の強化
特に幼少期は「発育上の重要な時期」でもあるため、運動習慣の「きっかけづくり」を行い、運動への「肯定的態度」を育みます。また、「運動嫌いの子ども（小学生等）」には「運動やスポーツに接し、達成感を味わえる機会」を多く作る予定です。

プール教室プログラム一覧（予定）

種目	対象者 定員	曜日案/実施回数	指導 員数	概要
成人スイミング	高校生以上 15名	月【10:00～11:00】 木【10:00～11:00】 木【11:15～12:15】 3教室×3回×12ヶ月	1名	初心者の方でも、気軽に参加できるよう個人の泳力に合わせて指導します。泳法の取得だけでなく、参加メンバーとコミュニケーションをとりながら楽しく行え、基礎体力作り、シェイプアップ、ストレス解消にも効果的な教室です。
女性スイミング	高校生以上 15名	火【12:30～13:30】 1教室×3回×12ヶ月	1名	
4泳法マスタース スイミング	高校生以上 15名	月【11:15～12:15】 1教室×3回×12ヶ月	1名	水泳初心者から4泳法習得までをクラス別練習により、段階的な泳力向上を目指します。
四種目プラス	高校生以上 15名	木【11:15～12:15】 1教室×3回×12ヶ月	1名	自己流で泳いでいる4泳法を、正しいフォームでしっかりと身につけたい方を対象とした教室です
バタフライ&平泳ぎ スイミング	高校生以上 12名	月【12:30～13:30】 1教室×3回×12ヶ月	1名	自己流で泳いでいるバタフライや平泳ぎを、正しいフォームでしっかりと身につけたい方を対象とした教室です。
苦手克服スイミング	高校生以上 12名	月【13:45～14:45】 水【12:30～13:30】 木【10:00～11:00】 3教室×3回×12ヶ月	1名	お客様一人ひとりの課題や苦手な泳法に合わせて、重点的にレッスンを行います。

小学生スイミング	小学生 20 名	月水金【16:00～16:50】 月水金【17:00～17:50】 土【10:00～11:00】 土【14:00～15:00】 8 教室×4 回×12 ヶ月	2 名	水泳初心者から4泳法習得までを クラス別練習により、段階的な泳力 向上を目指します。水泳を通して、 自己保全を身に付けたり、礼儀や 相手を思いやるスポーツマン精神を 育みます。
親子スイミング	4～6 歳 10 名	土【12:30～13:30】 1 教室×3 回×12 ヶ月	1 名	水を通して親子のスキンシップを図り ながら水に親しみ、心の発達を促しま す。
アクアビクス	高校生以上 20 名	火【10:45～11:30】 木【14:00～14:45】 金【10:45～11:30】 3 教室×3 回×12 ヶ月	1 名	音楽に合わせた動きを楽しみたい方 やシェイプアップにおすすめのプログ ラムになっています。
アクア コンディショニング	高校生以上 20 名	火【9:50～10:35】 金【9:50～10:35】 2 教室×3 回×12 ヶ月	1 名	ビート板やアクアヌードルなどを使 い、全身を使った筋力トレーニングで 体幹強化や姿勢改善を目指す教室 になっています。プール初心者の方 で肩こりや腰痛でお悩みの方におす すめの教室です。
水中ウォーキング	高校生以上 10 名	木【13:00～13:45】 1 教室×4 回×12 ヶ月	1 名	プールの中で、有酸素運動と筋力トレ ーニングを交互に行うエクササイズで す。水の抵抗と浮力を生かした関節 への負担が少ない教室なので、楽し みながら気軽にチャレンジできます。
らくらくスイミング	高校生以上 12 名	火【14:00～15:00】 1 教室×3 回×12 ヶ月	1 名	目標は、楽に・キレイに・軽やかに。お 好きな2種目(1種目でも OK!)を練 習する教室です。
ビデオ泳法 スイミング	高校生以上 12 名	火【15:00～16:00】 1 教室×3 回×12 ヶ月	1 名	ご自身の泳ぎ方を動画で確認し、長 所を伸ばし、レベルアップしていく教 室です。
パーソナルレッスン	高校生以上 1 名	土【13:00～13:30】 土【13:30～14:00】 日【10:00～10:30】 日【10:30～11:00】 日【13:00～13:30】 日【13:30～14:00】 4 教室×3 回×12 ヶ月	1 名	水が怖い方、泳力(タイム)を上げた い方、フォームを直したい方など、 一人ひとりに合わせた指導を実現し ます。

はじめての クロール	高校生以上 10名	水【14:30～15:00】 10名 無料	1名	当日型や定期型のスイミングを検討 されている方対象の動機づけお試し プログラムです。
はじめての バタフライ	高校生以上 10名	水【15:00～15:30】 10名 無料	1名	当日型や定期型のスイミングを検討 されている方対象の動機づけお試し プログラムです。
はじめての 背泳ぎ	高校生以上 10名	金【14:30～15:00】 10名 無料	1名	当日型や定期型のスイミングを検討 されている方対象の動機づけお試し プログラムです。
はじめての 平泳ぎ	高校生以上 10名	金【15:30～16:00】 10名 無料	1名	当日型や定期型のスイミングを検討 されている方対象の動機づけお試し プログラムです。

■ 自主事業の計画と推進

1. オリジナル温浴商品の販売

当施設オリジナル温浴商品の販売

- ・ 2階受付では、利便性向上のためフェイスタオル・ボディタオル・バスタオルの販売
をしております。フェイスタオルには当施設のロゴ・マーク等を入れて差別化を図り、
当施設をアピール出来るようにします。
- ・ 入浴用品として必要なグッズを展開しています。

2. 自動販売機の設置

- ・ 自動販売機の一部を災害用ベンダーとして設置しています。災害用ベンダーにするこ
とにより、災害時などの緊急時に、停電時でも飲料を誰でも簡単に無料で取り出すこと
ができます（通常は普通の自動販売機として飲料の販売を行います。）

3. カプセルトイ設置

- ・ 1階コリドールのスペースに近年人気のあるカプセルトイを設置しております。
親と子、祖父母と孫がカプセルトイを通じて楽しめるものとして、市場ニーズに合わせ
た商品ラインナップを考えています。

4. 飲食事業の拡充

- ・ 売店形式での事業を継続しつつ、ホットスナックの追加販売、レストラン（メニュー
は状況に応じて増やす）形式の飲食事業を展開しております。
- ・ 効率的な仕入れを行い、原価を抑えつつ食材を仕入れており、地域とのコラボ商品の
販売をしております。また、季節やイベントに合わせた料理の提供も行っております。

■ 空き時間および空きスペースの有効活用

1. 多目的室の利用について

- ・ 高齢者の健康促進を目的として卓球が行えるスペースを提供しております。
- ・ 特に高齢者向けの教室として、健康麻雀教室を開催しております。

2. 大広間の利用について

- ・ 高齢者間のコミュニティ形成を目的とした交流会を計画しています。
- ・ 施設利用者の休憩スペースとして提供します。
- ・ 要望をお聞きして需要の見込める教室も開催することで空き時間を減らす対策を講じます。

3. 温室の利用について

- ・ 温室では、季節行事に合わせた植物の展示、新しい品種や珍しい品種の植物等の展示を予定しております。
- ・ 温室奥側にある池を有効活用した展示などを計画しております。

4. 外構について

- ・ 季節感を感じてもらえる植物等はもちろんのこと、メンテナンス性にも考慮しつつ、植栽等に加え、砂利・石・まくら木等を駆使して楽しんでもいただけるように工夫します。
- ・ 各種イベント時や週末にはフードトラック等の出店を継続します。
- ・ クリスマスシーズンの前後にはバス周りの植栽にイルミネーションを設置して視覚で楽しんでもいただいておりますが、今後も継続します。

5. コリドールの利用について

- ・ 季節に応じた飾り付けを行います。
- ・ 常設にてマッサージ機を設置しております。
- ・ 交流を深める目的として、囲碁・将棋ができるスペースを提供しております。
- ・ 地域の物産展や各種販売会を実施しております。

6. スポーツ用品等の販売

- ・ 総合受付横にスポーツ用品、栄養補助食品、ラジオ体操音声機器等の販売スペースを設けて販売しております。今後は、健康食品等の販売などを計画しております。

■ 設備および施設の維持保全および管理

1. 施設維持管理における基本方針

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

（１）衛生管理

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

（２）施設および設備の維持保全管理

- ・ 日常点検により劣化・消耗の把握を行い、早期に適切な処置を行うことで、利用者に安全な利用状況を提供します。
- ・ 定期的に危険箇所のチェックを行い、常に改善に努めます。
- ・ 監視制御装置等を利用し、エネルギー使用の適正化、温室効果ガス排出の削減を図りつつ、正常で効果的な施設および設備維持管理を行います。

令和8(2026)年度 ふれーゆ設備、清掃 年間業務計画表

	業務内容	頻度	実施予定月												
			4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	
1	吸収式冷凍機点検整備	4回/年	●			●	●	●							
2	空冷チラー点検	2回/年		●						●					
3	第一種圧力容器検査前整備	1回/年	●												
4	第一種圧力容器検査	1回/年	●												
5	冷却塔点検	12回/年	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	
6	冷却塔清掃	8回/年	●	●	●	●	●	●	●	●					
7	冷却塔レジオネラ属菌防除	7回/年	●	●	●	●	●	●	●						
8	冷却水水質検査（一般）	4回/年			●	●	●	●							
9	冷却水水質検査（レジオネラ属菌）	2回/年			●		●								
10	熱源ポンプ点検	12回/年	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	
11	空調用膨張タンク点検	2回/年			●						●				
12	空調機類点検	2回/年		●						●					
13	空調機類中性能力フィルター交換	1回/年		期間内で対象実施											
14	空調機類プレフィルター清掃交換	4回/年		●							●				
15	送風機類点検	2回/年			●						●				
16	パッケージ空調機点検	4回/年		●			●				●			●	
17	ファンコイルユニット点検	2回/年			●						●				
18	空調機類加湿装置点検整備	1回/年									●				
19	中央監視装置点検	2回/年	●								●				
20	自動制御機器類点検	1回/年									●				
21	上水受水槽清掃	1回/年									●				
22	給水設備自主点検	12回/年	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	
23	排水槽類清掃	1回/年									●				
24	上水水質検査	1回/年									●				
25	給湯水質検査（レジオネラ属菌）	1回/年									●				
26	簡易専用水道検査	1回/年									●				
27	排水ポンプ類点検	2回/年		●							●				
28	圧力容器類自主検査	12回/年	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	
29	配管、浴槽薬品洗浄	2回/年					●							●	
30	入浴施設類高濃度消毒	12回/年	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	
31	浴槽濾過設備点検	12回/年	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	
32	浴槽系ポンプ点検	12回/年	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	
33	浴槽水水質検査（一般）	12回/年	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	
34	浴槽水水質検査（レジオネラ属菌）	4回/年	●			●			●			●			
35	受配電盤点検	12回/年	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	
36	受電設備年次点検	1回/年								●					
37	蓄電池設備点検	1回/年								●					
38	非常用発電設備点検	1回/年								●					
39	非常用発電設備実負荷試験	1回/年								●					
40	エレベーター点検	4回/年			●			●			●			●	
41	自動ドア点検	4回/年			●			●			●			●	
42	消防設備点検	2回/年		●						●					
43	駐車場ゲート点検	4回/年			●			●			●			●	
44	定期床洗浄	12回/年	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	
45	定期洗浄（タイルカーペット）	2回/年					●							●	
46	定期清掃プール	1回/年								●					
47	定期窓清掃	4回/年			●			●			●			●	
48	植栽管理（低木、除草は随時）	1回/年			●										
49	プール濾過設備点検	12回/年	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	
50	プール用ポンプ類点検	12回/年	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	
51	パランシックタンク清掃	1回/年									●				
52	プール槽内排水口点検	1回/年									●				
53	プール水質検査（一般）	12回/年	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	
54	プール水質検査（レジオネラ属菌）	4回/年	●			●			●			●			
55	空気環境測定	6回/年		●		●		●		●		●		●	
56	シャワーヘッド、シャワーホース消毒	2回/年	●							●					
57	気泡発生装置空気取入口清掃	2回/年	●							●					
58	塩素剤など消耗品	12回/年	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	

■ 施設の安全管理・防災対策

1. 常時の安全管理

安全管理に関しては、事故予防の徹底を心がけ、安全第一で安全対策に配慮します。
設備機器は全て使用できるかどうかを確認してから利用していただくようにします。
安心・安全の施設運営のために、防災・防犯を心がけ、関係機関と連携し利用者が安心してご利用できる環境を整えます。

(1) 危険箇所のチェック・明示

利用者の安全に問題が生じる可能性がある場合は、横浜市と協議の上「危険」「使用不可」「注意」「立ち入り禁止」の4段階に分け、目で見て判断できるように明示します。
ピクトグラムを適宜使用し、お子様・外国人の方でもわかりやすい明示に留意します。

(2) 定期チェック

必要に応じて消防署など関係機関に相談を来ない、防災計画の策定を行います。
その計画をもとに、防災士・防火管理者・建築物環境衛生技術者を交えて随時防災マニュアルを更新し、スタッフ間に周知徹底を行う予定としております。

(3) 改修・修繕計画の策定

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

(4) 安全管理責任者の選定

安全管理責任者は館長となります。定期チェックはスタッフが協力し合いながら実施する予定です。

2. 災害時の防災対策

(1) A E Dの設置

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

(2) 防災訓練

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

(3) 津波避難訓練

海に面した施設でもあるので、津波避難訓練を行う予定です。

(4) 徒歩帰宅訓練

大地震の発生により公共交通機関が停止すると、通勤・通学などで外出中の多くの人

が帰宅 困難になります。そのときに備えて実際に自宅まで歩いて帰る訓練をして、沿道の様子や休憩場所などを把握し、どのくらいの距離を何時間で歩けるか、あらかじめ何を準備しておけばよいか、確認することが大切です。そこで、通常の交通手段が使えない場合を想定した徒歩帰宅訓練を 実施します。

(5) 危険箇所チェック

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

(6) 安否確認訓練

携帯電話事業者各社の災害用伝言版体験利用等による安否確認訓練の実施を予定しております。

(7) 炊き出し訓練

日頃から防災訓練と併せて実践的な炊き出し訓練の実施を予定しております。

■ 災害時緊急時の地域との連携

1. 災害時の特別避難場所としての運営

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

各種手引き・ガイドライン等をもとに対応計画の作成を予定しております。

2. 地域ネットワークの構築

福祉支援施設間・団体間等の相互支援

災害時は、支援までには時間を要することが想定されることから、まずは地域内の施設間・団体間で相互支援することが重要です。

3. 津波対策

「津波発生時における施設等の提供協力に関する協定」に伴い支援対応を行います。

「津波からの避難に関するガイドライン」等を基に、前述の防災体制に加え、施設独自の対策対応マニュアルを整備します。「地震や津波の理解について」「体制づくり（役割分担）」「必要な機器の準備・点検のリスト化」「施設内の安全確保」「避難場所・避難経路の想定」「避難時の安全確保」「連絡体制の確保」「安否確認」「救護体制の構築」等を事前に作成します。また、基本は【一刻も早く安全な場所に避難すること】です。その場所の提供および支援のためマニュアルの作成とともにそれに沿った訓練を行います。

4. 事後処理と検証

災害や事故等の発生後は、被害状況を確認し、安全確保の観点から診断を行います。必要

に応じて、倒壊物の撤去や清掃、消毒等を実施します。緊急時対応が的確であったかどうか検証を行い、改善すべき事項は運営会議等で取り上げ、マニュアルの改訂および職員への周知を行います。