

また、各種業務契約においても、締結しない、または解除する旨を約款に記載しています。

さらには、公益財団法人神奈川県暴力追放推進センターの協力を得て、職員を対象に行政暴力に対する研修を実施するなど、反社会的勢力との関係排除への対応に取り組んでいます。



暴力団等対策研修(協力:神奈川県警)

(3) 適正な経理処理と業務監査体制の充実

ア 横浜市に準じる適正な経理処理体制

「公益法人会計基準及び横浜市会計経理関係規定」等に準じて、各種経理関係規程及び独自の経理事務マニュアルを策定しています。

これに基づき日常業務を遂行するとともに、定期的に関催する内部経理研修や全国公益法人協会で開催する経理実務講座等による職員の能力開発、資格取得等に努め、より適正な経理処理を実施します。

イ 内部監査による業務適正化の推進

当体育協会内部監査要綱に基づく監査を毎年定期的に実施しています。この内部監査は、文書管理、労務管理、経理処理、情報ネットワーク等に関する事務の執行や、現金出納が規定に沿って適正かつ効率的に行われているか監査するものです。この監査により業務の点検及び改善についての提言を受け、業務の適正化・効率化を図ります。



当体育協会本部職員による内部監査報告

ウ 外部監査による公正性の確保

保土ヶ谷スポーツセンターを含む当体育協会の経理処理は、公認会計士による外部監査(会計監査等)を実施し、公正性、公益性を確保します。

直近では、平成27年6月1日～6月5日に渡って実施した公認会計士による外部監査において、公正妥当と認められる公益法人会計の基準に準拠し、公益認定関係書類と整合して作成されているものと認められました。



公認会計士による外部監査

(4) 指定管理者としての関係法令・条例の遵守

ア 遵守する関係法令及び規定・マニュアルの整備

法令遵守は、あらゆる組織の基本的な義務であり、組織の社会的責任の基礎的な部分です。違法行為については、当然法的制裁が加えられ、社会の信用を失うこととなります。私たちが事業活動を行う際に適用を受ける法令と法令に基づく内部規定・マニュアルを遵守し、保土ヶ谷スポーツセンターの管理・運営を行います。

■主な関係法令・条例等

人権・労働関係	日本国憲法／労働基準法／労働者災害補償保険法／最低賃金法／労働保険の保険料の徴収等に関する法律／障害者基本法／労働安全衛生法／雇用の分野における男女の均等な機会及び待遇の確保等に関する法律／育児休業・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／労働時間等の設定の改善に関する特別措置法／短時間労働者の雇用管理の改善等に関する法律／公益通報者保護法／次世代育成支援対策推進法／労働契約法／労働組合法／職業安定法／障害者の雇用の促進等に関する法律／雇用対策法／高齢者等の雇用の安定等に関する法律／雇用保険法／健康保険法／厚生年金保険法／介護保険法／労働者派遣事業の適正な運営の確保及び派遣労働者の就業条件の整備等に関する法律／裁判員の参加する刑事裁判に関する法律／一般社団法人及び一般財団法人に関する法律等
施設・建物維持保全関係	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／警備業法／フロン類の使用の合理化及び管理の適正化に関する法律 等
環境・保健関係	環境基本法／エネルギーの使用の合理化に関する法律の一部を改正する法律／大気汚染防止法／廃棄物の処理及び清掃に関する法律／地球温暖化対策の推進に関する法律／神奈川県地球温暖化対策推進条例／健康増進法／神奈川県公共施設における受動喫煙防止条例／新型インフルエンザ等対策特別措置法 等
知的財産・情報セキュリティ関係	知的財産基本法／特許法／著作権法／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／横浜市の保有する情報の公開に関する条例 等
指定管理者関係	地方自治法・同施行令／公共サービス基本法／スポーツ基本法／平成 22 年 12 月 28 日付総務省自治行政局長通達／都市公園法／横浜市公園条例・同施行規則／横浜市行政手続条例／行政不服審査法／行政事件訴訟法／国民保護法／横浜市中小企業振興基本条例／暴力団員による不当な行為の防止等に関する法律／横浜市暴力団排除条例／横浜市市民活動推進条例、同施行規則、横浜市市民協働条例、横浜市地域のきずなをはぐくみ、地域で支え合う社会の構築を促進する条例 等

■コンプライアンスに係る内部規定・要綱・マニュアル等

就業規程／嘱託職員就業要綱／パートタイマー及びアルバイト就業要綱／内部通報に関する要綱／職員の育児休業等に関する規程／職員の育児又は介護のための深夜勤務及び超過勤務の制限に関する要綱／職員の再任用に関する要綱／衛生委員会要綱／省エネ法改正に関する Q&A 集／個人情報保護に関する規程／コンプライアンス規程／情報ネットワークセキュリティ管理要綱／内部監査要綱／情報の公開に関する規程／不祥事防止マニュアル／セクシャル・ハラスメント防止に関する指針／「行政対象暴力」対応マニュアル(指定管理者用) 等

イ 労働関係法規の遵守

指定管理者による適法かつ社会の要請に応えた管理運営を確保する観点から、労働関係法規を遵守した適切な就業体制を確保しています。また、管理職や労務担当者を対象とした研修を実施し、法解釈・理解・規律遵守に努めています。



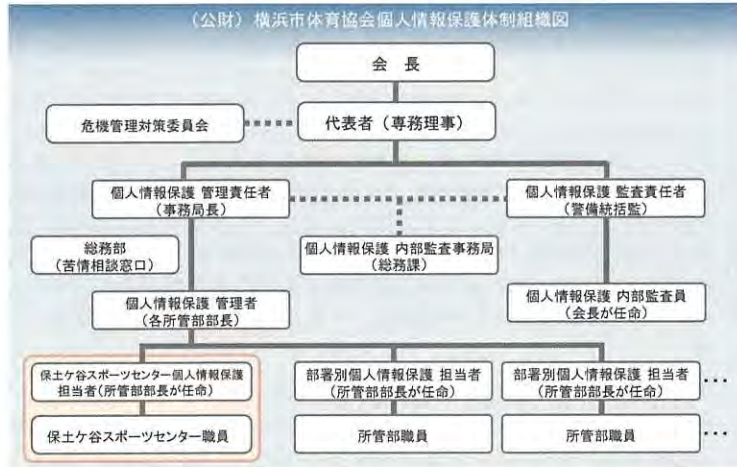
管理職等への「人事労務研修」



ウ 最高レベルの個人情報保護の取り組み

私たちは、平成 20 年 8 月にプライバシーマークを認定取得しました。個人情報の保護に関する法律の規定以上の措置を定める「JISQ15001（個人情報保護マネジメントシステム — 要求事項）」に適合した個人情報保護体制を構築・運用し、大切なお客様の個人情報を厳格に管理しています。

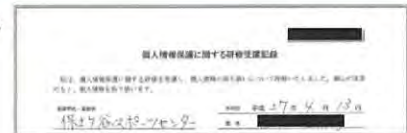
また、法人として医療情報など特定機微な個人情報を保有していることから、特に厳格な審査をクリアしたプライバシーマーク付与事業者として最高レベルの体制を整備しています。



平成 26 年 8 月更新
プライバシーマーク登録証

スポーツセンターにおける個人情報保護の取組

保土ヶ谷スポーツセンターの管理運営においても、チェックリストに基づく年 2 回の個人情報の保護に関する自主点検や、アルバイト職員・外部指導者・ボランティアスタッフを含む全職員に対する年 1 回以上の研修を行っています。



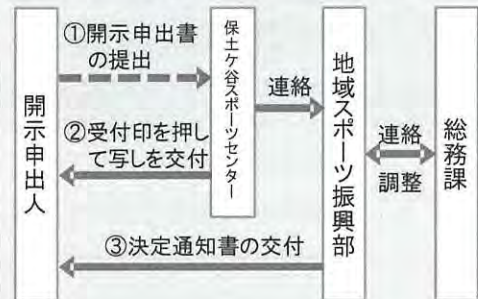
研修受講記録へのサイン

また、個人情報を含む業務を委託する場合は、委託業者に対し、秘密の保持が厳守できる体制を確認・審査した上で契約を締結しています。

エ 情報開示請求に関する対応

情報開示請求に関する対応は、「横浜市の保有する情報の公開に関する条例」の趣旨に則り、「体育協会の保有する情報の公開に関する規程」で規定しています。情報開示請求があった場合は、「開示の可否」「開示に係る文書」「開示の日時・場所」「開示方法」「担当課」等を決定し、14 日以内に決定通知書を交付します。また、情報公開をテーマとした職員研修を継続的に実施することで、それを担保していきます。

横浜市体育協会における情報公開手続フロー



※協会本部に情報公開請求があった場合は地域スポーツ振興部が対応します。

オ 横浜市行政手続条例の適用

施設の利用許可について、指定管理者は「横浜市の機関」として権限を行使するもので、「横浜市行政手続条例」の規定が適用されます。利用申請に対する判断に際して、疑義が生じた場合には、横浜市と協議した上で決定します。また、お客様の利用許可申請に対する不許可などの不利益処分を実施する場合には、「行政不服審査法」に基づき、申請者が横浜市に対して審査請求できる旨を書面で教示します。

カ 新しい法制度への対応

当体育協会では、新しい法制度に対応した規定を迅速に整備しています。マイナンバー制度等についても迅速に対応できるよう準備をしています。

新法、法改正等への対応	対応状況
平成24年改正高齢者雇用安定法	就業規程の改正(継続雇用制度)
平成22年改正労働基準法	給与規程の改正(法定割増賃金率の引き上げ)
公益通報者保護法	内部通報に関する要綱の策定
パートタイム労働法	就業要綱制定
雇用対策法	職員採用募集要項の変更
次世代育成支援対策促進法	一般事業主行動計画の策定
裁判員制度	就業規程の改正(公の職務執行休暇)
特定健診・特定保健指導	被保険者及び被扶養者の特定健康診査の受診
育児・介護休業法	就業規程及び育児休業等に関する規程の改正

(5) 社会の持続可能な発展に貢献

当体育協会は、社会の持続可能な発展に貢献するため、様々な活動をしています。

項目	主な取り組み
人権配慮	<p>■人権研修の実施及び人権啓発推進者の設置 等</p> <p>人権研修は、年に1回全職員を対象に実施しています。また、各職場では、人権啓発推進者を中心に、人権週間にあわせたポスターやパネルの掲出や人権関係のパンフレットを職場内で回覧するなど、人権啓発推進活動を実施しています。</p>
環境保護	<p>■ビーチクリーン活動</p> <p>当体育協会が主催団体である「YOKOHAMAビーチスポーツフェスタ」では、「スポーツと環境保全」をイベントテーマの一つとして掲げ、「ビーチクリーン活動」を実施しています。</p> <p>■「ISO20121(イベントマネジメントの持続可能性に関する国際標準規格)」の認証</p> <p>当体育協会を構成団体とした世界トライアスロンシリーズ横浜大会組織委員会では、世界トライアスロンシリーズ横浜大会において、「ISO20121」の認証を取得し、環境への配慮、地域や社会への貢献、地域経済の活性化等の取り組みをしています。</p>
被災地支援	<p>■東日本大震災被災地(岩手県釜石市)の支援活動</p> <p>「私たちにできることは何か」を考え、年に1回被災地の支援活動を行っています。仮設住宅にお住まいの方々に、手軽に行える簡単な体操や軽スポーツを実施し、笑顔と活力を届けました。</p> <p>■群馬県昭和村大雪被害に対する支援</p> <p>横浜市と友好・交流に関する協定を締結している群馬県昭和村では、平成26年2月の記録的な大雪でビニールハウスの倒壊や道路の遮断など、村内全域で甚大な被害が発生しました。私たちは、横浜市のボランティア隊と同行し、倒壊したビニールハウスの撤去などを行いました。</p>





4 施設の効用の最大限発揮(様式11)

保土ヶ谷スポーツセンターの施設効用を最大限発揮するにあたり、公共サービス従事者として、「地方自治法」をはじめとした関連法令の遵守と併せて、「保土ヶ谷区区政運営方針」や「スポーツ基本法」を十分に理解し、その理念を具現化することが大切であると考えます。

私たちは当館の運営を通じて、「スポーツ基本法前文」において謳われている「スポーツは、これを通じて幸福で豊かな生活を営むことが人々の権利」の趣旨に鑑み、独創的なアイデアで市民の自発的かつ多種多様なスポーツ活動を受け入れることができるサービスの提供に尽力します。

(1) 保土ヶ谷スポーツセンターの施設価値を高める新たな取組

当体育協会は、保土ヶ谷スポーツセンター第3期指定管理において、お客様のニーズや各地域からの声、また保土ヶ谷区の行政課題に対して、スポーツセンター従来のサービスを拡充するとともに、次の4つを重点取組として遂行することにより、保土ヶ谷スポーツセンターの施設価値を高めていきます。

ア 区民の健康づくりを担う横浜市体育協会の健康サービス

(ア)「健康づくり」「疾病予防」への関心の高まり(健康サービスに取り組む背景)

高齢化率が高くなってきている保土ヶ谷区では、「第2期保土ヶ谷区地域福祉保健計画」の中で、地域に住む全ての人が、安心していきいきと暮らし続けることができるよう、地域の様々な人や団体がつながり、支えあいのあるまちを目指すことを謳っており、当体育協会も積極的に取組みます。

(イ)私たちが目指す健康サービス

当体育協会は、第2期指定管理期間に取り組む重点プロジェクトとして、厚生労働省の指定運動療法施設の指定を受け、横浜市スポーツ医科学センターとの連携において、下記表の「第2期指定管理期間に実施した健康プログラム」を推進してきました。高齢者や疾病者等を含めた”地域の健康づくり”を担い、社会的な課題に対応できるスポーツセンターこそ、保土ヶ谷区にふさわしい指定管理施設であると認識しています。

今後も健康づくりサービスを推進し、「保土ヶ谷区民のいきいきとした暮らしを実現するスポーツセンター」を目指します。

■第2期指定管理期間に実施した健康プログラム	第3期
内科系運動療法(スポーツ医科学センター連携)	拡充
健康・栄養相談の開催	継続
健康管理システムの構築	拡充
スポーツ医事相談の実施	継続
姿勢測定サービスの実施	継続

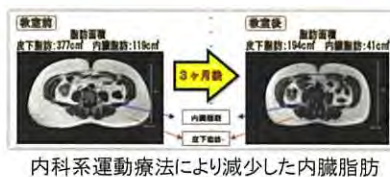


個別栄養相談

(ウ)内科系運動療法のプログラム拡大 拡充

保土ヶ谷スポーツセンターでは、第2期指定管理期間の重点取組として内科系運動療法を実施しました。内科医師の指示書(運動処方箋)に基づいて行う運動プログラムに参加されたお客様は、平均で5kgの減量に成功され、血中コレステロール値などの血液データや体脂肪率も改善されました。

今後も、スポーツセンターにおいて区民が身近に医科学的なサポートを受けられるサービスとして、内科系運動プログラムを実施します。



(エ)整形外科系運動療法プログラム「膝・腰コース」 新規

当体育協会では、横浜市スポーツ医科学センターにおいて、動きを改善することで関節の負担を軽減し、痛みを減らして日常生活の支障をなくすことを目的とした「膝・腰コース運動療法」を実施しています。ニーズの高いこのプログラムを保土ヶ谷スポーツセンターにおいても実施できるよう、年度毎に段階的に進めていきます。



整形外科プログラム

■膝・腰コース運動療法の年度計画案

年度	実施内容
平成27年度	<ul style="list-style-type: none"> ■第3期指定管理事業提案書にて提案 ■事業実施計画、研修計画及びカリキュラムの作成 ■横浜スポーツ医会との調整
平成28年度	<ul style="list-style-type: none"> ■研修の開始(整形外科運動療法:膝・腰コーストレーナーの養成)
平成29年度	<ul style="list-style-type: none"> ■方面別のスポーツセンターで開始

横浜市医師会の協力 拡充

私たちは、第2期指定管理期間中に横浜市医師会与事業連携し、「スポーツ医事相談事業」を実施しました。

第3期指定管理においては、スポーツ活動中のケガや障害のみならず、生活習慣病の予防や改善をうながすために横浜市医師会との連携を強化します。



横浜市医師会との連携事業
スポーツ医事相談

(オ)横浜市体育協会のシニア向け予防プログラム

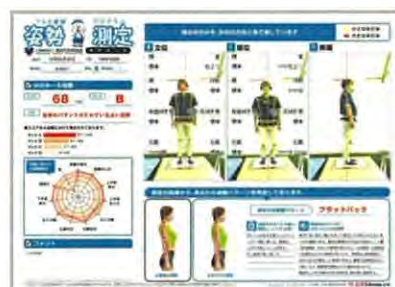
運動プログラムによるロコモ予防

保土ヶ谷区全域への健康づくりを推進するためには、地域の健康づくり拠点との連携は欠かせない要素です。当体育協会では、ロコモティブシンドローム予防のための横浜市オリジナルトレーニング『ハマトレ』等を保土ヶ谷区で普及させるほか、福祉保健センターや地域ケアプラザへ、このプログラムを活用して支援します。



姿勢改善プログラム

当体育協会では、姿勢を画像解析し、正しい姿勢の保持・改善ためのアドバイスを行う「姿勢測定サービス（有料）」を主催しています。保土ヶ谷スポーツセンターでも人気のこのプログラムは、シニア世代を中心に、第2期指定管理期間中に220人（開催数12回）の方に参加していただきました。区民の健康寿命を延伸し、いつまでも元気に過ごすことができるよう、今後も継続して実施します。



姿勢測定結果表

イ 快適な運動空間を創る空調設備の設置

駐車場等の照明をLED化し、明るく利用しやすい雰囲気づくりとコスト削減に努めます。保土ヶ谷スポーツセンター第2体育室には空調設備がなく、夏期は特に熱中症の危険度が高まります。当体育協会は、第2体育室に新たに空調設備を設置して快適にスポーツができる環境をご用意します。

ウ 2020年オリンピック・パラリンピック東京大会応援企画

横浜市のスポーツ振興を80年以上担ってきた当体育協会にとって、世界的なスポーツの祭典が自国で行われることは、市民のスポーツ関心度や子ども達が生涯に渡ってスポーツに親しむためのきっかけとなる、またとないチャンスと捉えています。

保土ヶ谷スポーツセンターでは、五輪種目である体操競技とボクシングの体験イベントを企画します。

また、横浜市が日本オリンピック委員会（JOC）とのパートナー都市協定を締結していることから、オリンピックを成功させる一員としての意識を持ち、オリンピックの開催機運を盛り上げます。

※本様式58ページで詳しく掲載しています。



2015 世界トライアスロンシリーズ横浜大会

エ 幸せを実感するウォーキング・ランニング事業

保土ヶ谷区民の健康増進に寄与するために、スポーツセンターを基点としたウォーキング・ランニング事業を実施します。大盛況の「横浜市ウォーキングポイント事業」、また「横浜マラソン」では定員の4倍以上の申込者数など、ウォーキング・ランニングへの関心・ニーズの高さを反映し、第3期の指定管理期間においては、スポーツセンター出発のコース紹介などウォーキング・ランニングステーション機能を高める取組の他、新たにウォーキング・ランニングセミナーの開催など、魅力的な事業で区民ニーズに応えていきます。

※本様式46ページに詳しく掲載しています。

(2) お客様本位のサービス提供

私たちが27年間保土ヶ谷スポーツセンターを運営してきた中で大事にしてきたことは、安全なご利用はもとより、職員ができる限りお客様との接点を持ち、直接、生の声をうかがうことです。その中で、お客様ニーズに応じて早朝・深夜の利用時間拡大や、年末の利用日拡大等、利用形態等の変更を柔軟に実施してきました。

今回、私たちが掲げた保土ヶ谷スポーツセンターのコンセプトは、「スポーツ・健康づくりのきっかけをつくり、継続を促す保土ヶ谷区20万人のためのスポーツセンター」です。健康な区民を増やすためには、新たなお客様を増やすだけでなく、そのお客様が「また来たい」と思い、利用頻度を増やすことが重要です。

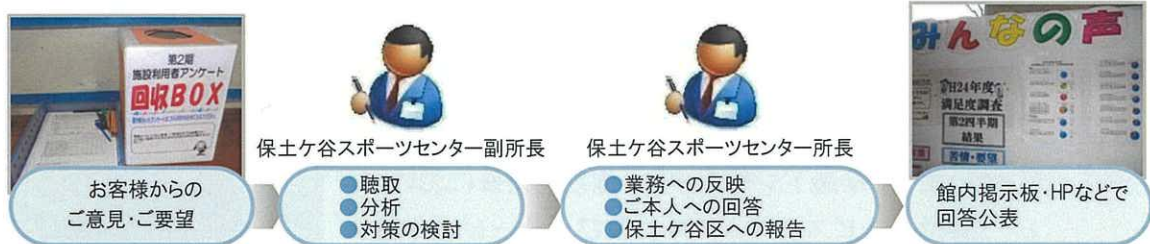
私たちは、これまで大切にしてきたお客様の声をうかがいながら、今後も保土ヶ谷区民の方からのご意見やご要望を積極的に採り入れ、お客様本位のサービスを提供します。

ア 日常的な運営改善活動によるサービスを向上

(ア) ご意見・ご要望への迅速でオープンな対応

私たちは、これまで培ってきたお客様の声を活かした運営改善活動を強化します。当体育協会で制定した「ご意見等に対する取扱い要綱」に基づきお客様へスピーディに回答するほか、この取組を館内掲示板で「見える化」することで、お客様に信頼感を持っていただきます。

■ご意見への対応フロー



■ご意見徴収の種類

種類	対象者	実施頻度	回答・反映方法
お客様の声BOX	施設を利用されるお客様	随時	回答・反映結果を施設内掲示
指定管理者によるアンケート	施設を利用されるお客様	年2回	回答・反映結果を施設内掲示 直近次期の教室・イベントに反映
ホームページ内にお問い合わせ・ご意見受付	不特定多数	随時	回答・メールにて直接回答 回答・繁栄結果を施設内掲示
横浜市「ご意見ダイヤル」	不特定多数	随時	回答・反映結果を施設内掲示
外部調査機関による第三者アンケート調査	施設を利用されるお客様	5年に1回	回答・反映結果を施設内掲示

■これまでの改善例

- ・民間のテニスクラブでは、振替制度が通常になっている。
⇒テニス教室において、振替制度を導入しました。
- ・駐輪場の植栽が高く、子どもたちが飛び出してきた危険である。
⇒植栽を伐採し、視野を確保しました。



植栽を伐採し、視野を確保

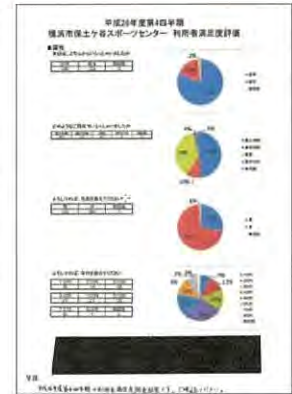


(イ) お客様満足度評価の実施

サービス全般から設備面でのより良い運営のために、定期的な満足度調査を実施しています。

調査結果は、職員ミーティングを開き、改善策を速やかに決め、アルバイト職員・協力会社のスタッフ・教室指導者とも情報を共有し、改善の取り組みを行っています。このような取組により、過去3年間の平均満足度は90%以上を保っています。

※セルフモニタリングについては様式16「9 モニタリング」に詳しく掲載しています。



評価結果は全スタッフで共有

イ おもてなしの接遇ができる体制

(ア) 『スポーツセンター受付マニュアル』、『サービス介助マニュアル』の整備

全てのお客様が快適に感じられる顧客満足度の高い運営を行うためには、全スタッフの接遇指針となるマニュアルが必要です。

当体育協会では、保土ヶ谷スポーツセンター独自の『スポーツセンター受付マニュアル』と『サービス介助マニュアル』があります。マニュアルは、サービスの変化に即応した内容とするために、定期的な更新を図っています。

(イ) 接遇トレーナー・サービス介助手による定期研修

当体育協会では、副所長を「接遇トレーナー」として育成し、トレーナー制による職場での実務研修(OJT)の仕組みを有しています。また、ノーマライゼーションの観点から、サービス介助手を配置しています。接遇トレーナーは、施設内研修において、「受付サービスマニュアル」及び「サービス介助マニュアル」を活用した講義と実践練習を行っています。



接遇トレーナー研修

高いサービスレベルの徹底方法

保土ヶ谷スポーツセンタースタッフは、トレーナーによる研修の後、マニュアルの理解促進とレベルアップのため、年2回の定期テストを受け、研修(マニュアル理解)→実践→テスト→改善のサイクルにより、質の高いサービスを維持しています。定期テスト返却時には、所長から日ごろの取り組みへの評価やねぎらいも書き添えています。

また、委託先や外部講師もスポーツセンタースタッフと同じサービスレベルを確保するため、接遇と当スポーツセンターの運営方針への理解徹底を図っています。

100以上の設問から構成する確認テスト

(ウ) ワンストップサービス

施設の利用に関するサービス

当体育協会では、指定管理者となっているスポーツセンターにおける「施設間相互受付システム」を構築しました。

その結果、複数施設分の利用料一括精算ができるようになり、団体利用のお客様から好評です。さらに、第3期指定管理期間では、よりお客様に対応できる時間を増やす仕組みとして、収納処理をレジ対応から券売機に変えます。

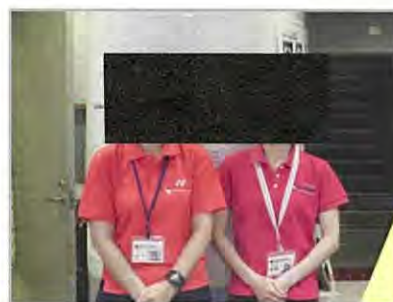


世田谷区スポーツ振興財団
で視察した券売機

コンシェルジュ(総合案内係)の配置

保土ヶ谷スポーツセンターには、自治会町内会役員3名、防犯防災委員2名など、地元精通したスタッフ(平均勤務年数4年、最長10年)が多く在籍しているため、施設情報だけでなく、周辺のスポーツ施設、団体情報などのインフォメーション機能を有しているのが自慢です。

また、さらにお客様にわかりやすい説明ができる手段の一つとして、タブレット端末を用いて説明します。



保土ヶ谷の事ならおまかせください

ウ ユニバーサルデザインの実践【再掲】

私たちは、すべてのお客様にご満足いただける利用環境づくりに向けて、ユニバーサルデザインやバリアフリー化に取り組んでいます。今後は、障がい児・者や外国人のお客様、拡充する健康づくりプログラムのためにお越しになる高齢のお客様にも配慮した施設管理を行います。

※様式9「2平等利用の確保」に詳しく掲載しています

■第3期指定管理期間に計画するユニバーサルデザイン・バリアフリー化

対応	内容
トレーニング室ストレッチスペースの床上げ	片麻痺のある方は、床に腰掛けることが非常に困難であるため、ストレッチスペースを床上げし使い易くします。
手すりの設置	トイレ内の壁面に手すりを設置します。

(3) 貸切団体、個人のお客様へのきめ細かい支援策

保土ヶ谷スポーツセンターを運営する公共サービス従事者として、お客様の目的を的確にくみ取ること、そして適切な対応を素早く行うことはとても大切な行動です。

私たちは、スポーツセンターを安全で楽しくご利用いただけるように、お客様本位のニーズに合わせた支援を実施します。



ア 貸切(団体)のお客様への支援

(ア) 空き情報の発信

館内掲示、ホームページ、携帯サイトで、随時各体育室の空き情報を提供します。「横浜市市民利用施設予約システム」に登録されている他のスポーツ施設の空き情報についても、お客様のご要望に応じ適宜ご案内します。



こまめに更新する空き情報

(イ) 施設予約とお支払いのオリジナルサービス

前日・当日予約

団体利用の前日・当日のご予約は、「横浜市市民利用施設予約システム」により、スポーツセンター内の端末でなければ申し込みができません。私たちは、お客様のご要望に応じ、他の施設予約を受け付けるなど、利便性の向上を図ります。

利用料金のお支払

お支払いのために来館する手間を省くために、当日支払いを可能としました。また、支払に関しては、当体育協会が管理する複数のスポーツセンターをご利用のお客様のために、施設毎に支払いに出向く手間を省く他施設分一括精算を可能としました。

第3期指定管理期間においても、この取組を継続します。

(ウ) 懇切・丁寧な設営支援

利用に際し必要となる器具や用具は、お客様による準備を基本としていますが、器具庫から体育室フロアまでの搬出は、安全管理のため職員が行います。バドミントンのコートなど設置方法がわからないときや大型器具の移動が困難との申し出があった場合は、職員が懇切・丁寧にサポートします。



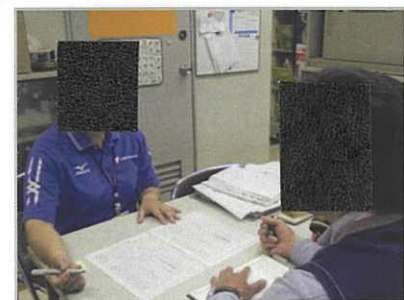
大型器具のセッティング

(エ) 競技団体やサークルのサポート(相談役)

競技大会等のサポート

保土ヶ谷スポーツセンターでは、区民大会等の会場サポートとして、主催者との事前打ち合わせを行っています。主催者によっては、準備や片づけに時間を要するため、開館時間を早めたり、時間を延ばすなど柔軟に対応しています。

開催に必要な各種事項を主催者と事前に確認することで、各大会の円滑な運営に向けて適切に支援します。



主催者との打ち合わせ

スポーツサークルへのサポート

私たちは、日ごろからご利用いただいているお客様への感謝の意を込めて、還元イベントでの「パフォーマンスショー」の実施や専用掲示板等の取組により、サークル間の交流・活性化に寄与し、継続的なスポーツ活動を支援します。

(オ) Wi-Fi スポットの設置

保土ヶ谷スポーツセンターは、多くの大会が行われる会場であり、試合結果をウェブ速報として投稿しやすいようにインターネット接続環境を改善し、新たに館内にWi-Fi スポットを設けます。今後、2020年オリンピック・パラリンピック東京大会を契機に増加すると予想される外国人利用者等にとっても利便性の良い施設環境づくりを進めます。

イ テニスコート利用者への支援

(ア) 多種多様なテニス教室

参加されるお客様のニーズに合わせて選べるように24種類の教室を設定します。また、講師は、テニス指導に必要な有資格を取得している指導者が担います。

■レベル別教室

初心クラス	グリップの握り方から教えます
初級クラス	ラリーができるようにします
初中級クラス	雁行陣を覚えます
中級クラス	平行陣を覚えます

■カテゴリー別

セミプライベート	少人数(6名)で細かく指導します
パブリック	10名で楽しくレッスンします



初心者大歓迎!! テニス教室

(イ) 日頃の成果を発揮する1DAYリーグ・1DAYトーナメント

日頃の練習成果を発揮するために、1DAYリーグや1DAYトーナメントを実施します。第3期指定管理期間は、レベル別の大会を設ける等、参加者が気軽に参加できる環境を整えます

ウ トレーニング室利用者への支援

私たちは第2期指定管理期間内に、女性や高齢者など誰もが使いやすいトレーニングマシンの更新を行い、お客様を増やすことに成功しました。今後も区民の健康づくりにトレーニング室が有効に機能するように、次の取組を行います。

(ア) 初めての方への対応

トレーニング室を初めてご利用になるお客様には、安全かつ効果的にトレーニングをしていただくため、事前に健康状態や目的をヒアリングにて把握します。その後、トレーニングマシンの使用方法の説明と目的に合わせたトレーニングメニューを作成し、2回目以降の継続利用を促します。これらの対応は、『トレーニング室運営マニュアル』に基づき実施します。



(イ) スポーツ医科学に基づくトレーニング室の運動プログラム

運動療法でのサポート【再掲】

当体育協会が指定管理者となっている横浜市スポーツ医科学センターと連携し、指定運動療法施設としての機能を最大限発揮します。

内科及び整形外科的運動療法を受診したお客様がトレーニング室をご利用の際には、運動指導に関する専門資格を有した職員によるサポートを行います。また、体重や脂肪量などの体組成に関する健康情報を管理し、継続を促します。

パーソナルトレーナーによるきめ細やかな運動指導

医科学的な専門知識と技術を有した施設トレーナーがお客様のニーズに合わせたトレーニングプログラムを提供します。個人的な運動指導となることで、これまで対応しきれなかった細部にまでこだわることができ、より理想的な体づくりが可能です。

スポーツ医科学に基づいたショートプログラムの開催

トレーニング室のオープンスペースで行うショートプログラムには、スポーツ医科学に基づくプログラムを取り入れて、安全で効果的なトレーニングを促します。

また、ショートプログラムは、指導員との接点を増やす機会となり、継続的なトレーニングにつながります。お客様のトレーニング目的に合わせてプログラムを定期的に更新するなど、興味を持ち続けてもらう工夫をしていきます。

■スポーツ医科学に基づくショートプログラムの主な内容

目的	主な内容
柔軟性向上	ペアによる全身ストレッチング(肩・腰・ひざ痛予防・改善)
ボディアライメント	「ベーシック7」をはじめとするストレッチボールエクササイズ
基礎体力の向上	ショートサーキットトレーニング(筋力トレーニング+有酸素運動)
痛みの予防・改善	関節可動域の改善エクササイズ

(ウ) 障がいのあるお客様へのサポート

横浜市には国内有数の障害者支援施設である「障害者スポーツ文化センター横浜ラポール」が設置されており、「横浜市スポーツ推進計画」では、スポーツセンターとの連携による障がい者スポーツの振興が謳われています。

年間6万人近くの方が利用する横浜ラポール内フィットネスルームと連携し、お客様の引き継ぎを行うほか、身体に障がいのある方に不便なくトレーニングしていただけるよう、マシンやスペースに工夫を施し、継続的に運動ができる環境をつくります。

(エ) 継続を促すお得なサービス

私たちは、トレーニング室10回分の利用料金で11回分の利用ができるリライト式カードを販売しています。このカードは、当体育協会が管理するスポーツセンター共通のカードとし、利便性の向上と継続利用を促します。

また、夜間(時間外事業)の21時から23時まで1か月間何度でも利用できる定期券を販売します。



リライト式のトレーニング室回数券

エ 個人利用

予約の手間がなく、気軽にスポーツができる環境を確保するために、体育室の個人利用枠は、『保土ヶ谷スポーツセンター業務の基準』の「利用枠設定」の考え方に沿って設定します。種目は、現在実施の卓球・バドミントン・バスケットボールに加え、保土ヶ谷スポーツセンターにしかないインラインホッケーコートを活用し、個人利用枠を設定します。

6月 個人利用スケジュール(卓球・バドミントン・バスケットボール)

7月 個人利用スケジュール(卓球・バドミントン・バスケットボール)

個人利用予定表

個人利用予定表

実施にあたっては、安全性を確保した定員数とし、ホームページにて随時混雑状況をお知らせしていきます。

また、体育室での大会開催などで、個人利用ができない日時を事前に告知するために、お客様向けの月間予定表を作成し、周知します。

インラインホッケーコートの個人利用

インラインホッケーコートの個人利用は、現在、空きコマ活用事業として、団体予約が入らないコマを活用しています。第3期指定管理期間は、体育室での個人利用と同様に優先利用コマを活用し、定期的なスケジュールとします。

オ 豊かなスポーツライフのためのサービス拡充

(ア) お客様カードの作成

当体育協会は、スポーツ施設の指定管理者として、フィットネスクラブのプログラムやサービス等、民間ノウハウを調査し、サービス拡大を図ってきました。フィットネスクラブで一般的な会員管理については、ご利用の平等性や公平性の確保など、公の施設であるスポーツセンターの事業設計に配慮し見送っていましたが、お客様からのご要望が多いのも事実です。そこで、第3期指定管理期間において、お客様カードによる顧客管理システムの導入を検討します。

本件については、保土ヶ谷区の下承を得て実施します。

(イ) スマートフォンからの教室・イベント申し込み

お客様がいつでも、どこでも思い立った時に、各種教室やイベントに申し込みができるよう、引き続きスマートフォンからの申し込みを可能とします。

(ウ) 多様な決済方法

suica 等電子マネー決済は、保土ヶ谷スポーツセンター指定管理第1期に導入し、お支払方法として定着しています。また、第2期指定管理期間では教室参加料のお支払にクレジットカード支払いを設け、お客様の好評を得ています。第3期指定管理においても継続して実施します。

(エ) 濱ともカード割引サービス

65歳以上の横浜市民に向けた優待サービスとして、横浜市健康福祉局が実施している優待施設利用促進事業に協力します。



(オ) 託児サービス

子育て世代のスポーツ教室参加者対象に、託児サービスを実施します。実施にあたっては、第2期指定管理期間において実績のある区内の保育ボランティアの協力を得ます。

また、横浜市こども青少年局子育て支援課が推進する子育て家庭支援事業「ハマハグ」の協賛施設として、お子様連れでも参加しやすい環境を整え、運動機会を得ることが難しい子育て世代のスポーツ活動を支援します。



子育て世代を応援する託児サービス

(カ) レンタルロッカーの設置

大型荷物やシューズなど、運動用具を保管できる各種サイズの月極ロッカー（500円～1,500円）を設置しています。今後は、ウォーキング・ランニングステーションとしてのサービス向上を図れるよう、収納性の高いロッカーへの更新を検討します。



レンタルロッカー

■レンタルロッカー設置内容

大型	294×515×861	主にラケットや大型荷物の収納に便利
中型	294×515×427.5	主にボールやバッグの収納に便利
小型(1)	294×455×207.5	一般用シューズの収納に便利
小型(2)	294×455×420	ブーツ等の収納に便利

(4) 健康な区民を増やすための広報と利用拡大策

当体育協会が、保土ヶ谷スポーツセンター第3期指定管理のコンセプトに設定した「きっかけをつくり、継続を促す保土ヶ谷区20万人のためのスポーツセンター」を実現するためには、スポーツセンターの認知度を高め、来てみたいと感じていただくための効果的な広報を戦略的に実施する必要があります。また、来ていただいたお客様のリピート率を高められる利用促進策によって、このコンセプトの実現につながっていくのだと考えます。

ア 効果的な広報計画の展開

私たちは、当体育協会が持つ強力な組織力のもと、常に区民の視点に立った分かりやすい広報活動を展開することを念頭におき、効果的な広報計画を策定し実践します。

(ア) 年間広報計画の策定

保土ヶ谷スポーツセンター広報担当者が当体育協会本部の広報担当者と連絡を密にとり、教室や事業ごとの募集開始時期や進捗状況を踏まえたうえで、各種広報媒体を活用したタイムリーな情報発信や情報紙への情報提供など、計画的な広報活動を展開します。

■ 月別年間広報計画

媒体名	内容	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月
広報よこはま区版	教室募集	★	★	★	★	★	★	★	★	★	★	★	★
新聞折込ちらし			★		★			★	★			★	
タウン誌有料広告		★		★		★				★			★
区内小学校・幼稚園・保育園					★					★			★
スポーツ情報誌『SPORTSよこはま』	イベント情報		★		★		★		★		★		★
Uテレビ	施設情報					★							

(イ) 多様な媒体による広報

■ 「広報よこはま」の活用

自治会・町内会の協力によって毎月ほぼ全世帯(97,008世帯数：H27.3.31現在)に配布される「広報よこはま保土ヶ谷区版」は、多くの区民にとって最も身近で重要な広報媒体です。

保土ヶ谷スポーツセンターが行った独自の教室情報収集媒体調査でも、全参加者の17.2%の方が「広報よこはま」と回答していることから、とても重要な媒体のひとつとなっています。



広報よこはま 保土ヶ谷区版

■ ウェブサイトの有効利用

保土ヶ谷スポーツセンターのホームページアクセス数は年間約56万件であり、主要な情報発信ツールです。

さらに、当体育協会が運営している横浜のスポーツ情報サイト『ハマスポ』に事業紹介を掲載し、広く市民の方々に閲覧していただけるようにします。



保土ヶ谷スポーツセンターホームページ

■ 教室参加募集のちらし

事前受付教室の参加者募集や当日受付教室の案内等についてのチラシを年4回の定期教室募集時期に合わせて作成(毎30,000部)します。毎回29,000部の新聞折り込み広告を展開するとともに、1,000部を指導派遣先や幼稚園・小学校、区役所への配布のほか、自治会・町内会の回覧板での告知をお願いします。



教室参加募集ちらし

■ 保土ヶ谷スポーツセンターパンフレット

保土ヶ谷スポーツセンターの概要や利用案内を記載した施設パンフレットを高齢者にも見やすいデザインで5,000部程度作成し来館者等に配布します。各種教室事業の参加者募集チラシなどについては、当体育協会が運営する施設での配布のほか、市役所・区役所・地区センターなどの公共施設でも配布の協力を依頼します。



スポーツセンターパンフレット

■ 地域情報誌への掲載

新聞購読者の減少を鑑み、折込ちらしだけでなく、教室募集期には各戸配布の「タウンニュース」などの地域情報誌を活用します。また、公共機関の媒体にも広告出稿し、積極的にPRを行います。



タウンニュースの記事広告



館内の情報コーナー

ロビーや各所掲示板を活用し、市内・区内の他施設情報やスポーツイベントなどの各種パンフレットやチラシを配布、掲示します。

また、区内の子ども会や老人クラブ連合会、保土ヶ谷区さわやかスポーツ等の地域の催し物情報をお伝えするインフォメーションコーナーをつくります。

イ 組織力を生かした広報活動

(ア) マスメディアへの宣伝活動

今までに取材申し入れや情報提供等の関係にある、新聞各社、テレビ・ラジオ局などのマスコミと協力し、主催イベントの開催時や市民大会開催時に取材依頼し、取り上げられることで、当館存在を市内外に広くアピールしていきます。

報道各社に記事提供するにあたっては、直接の申し入れのほか、横浜市報道担当と協力し、市政記者発表の場を活用して行います。



2020 オリンピック・パラリンピック東京大会
チャレンジ事業プレスリリース

(イ) 強固な情報ネットワークの活用

当体育協会は、「スポーツに関する情報の収集・提供」を基幹事業の一つとしており、74の加盟団体をはじめとする強固な情報ネットワークにより、大規模イベントから地域のスポーツ情報まで取り扱っています。これらの新鮮なスポーツ情報を、スポーツ情報誌『SPORTS よこはま』（年6回・毎30,000部発行）や、スポーツ情報サイト「ハマスポ」などの媒体で迅速かつ効果的に発信します。保土ヶ谷スポーツセンターでは、このネットワークを存分に活用して事業を展開します。



SPORTS よこはま

ウ 新たなお客様にお越しいただくために(集客計画)

(ア) キャンペーン企画

個人利用のお客様にポイントカードを配布し、ポイント付与に応じた還元サービスを行います。

また、平成30年度に保土ヶ谷スポーツセンターは開館30周年を迎えることから記念キャンペーンを企画し、賑わいを創出します。

(イ) 保土ヶ谷スポーツセンターPRのためのタイアップ企画

保土ヶ谷スポーツセンターを拠点に、区内公共施設や天王町商店街等とタイアップしたイベントを行います。区内の公共施設をチェックポイントとしたウォークラリー等相互の利用促進を図ります。

(ウ) スポーツ・レクリエーションフェスティバルの開催

日ごろより、スポーツセンターをご利用いただいているお客様への謝恩企画として、毎年、体育の日を中心に全市的に行っている「スポーツ・レクリエーションフェスティバル」を開催します。

保土ヶ谷スポーツセンターのパフォーマンスショーは、現在、横浜文化体育館で行われている体操フェスティバルの前身となるもので、日頃のサークル活動の成果を発揮するまたとない機会になっています。近年では、ボクシングの世界チャンピオンが来館するなど賑わいを見せています。



2014 スポーツ・レクリエーションフェスティバル

(エ) 競技種目のワンデー大会の開催

競技人口の多いフットサルやテニスについては、半期に1度、保土ヶ谷スポーツセンターカップ(1DAYリーグ)を開催します。フットサルは、初心者クラスと経験者クラスの2カテゴリで競い合います。段階的に種目数を増やし、多くの種目で日頃の成果を発揮できる環境を整備します。平成26年度は、フットサルで45チーム334名、テニスで16組32名の参加がありました。



日頃の成果を発揮する1DAYリーグ

(オ) 2020年オリンピック・パラリンピック東京大会応援イベントの開催

2020年オリンピック・パラリンピック東京大会が横浜市からほど近い東京都で開催されるというまたとないチャンスを生かし、スポーツセンターにおいて機運醸成のイベントを開催することで新たなお客様が足を運ばれるきっかけづくりとします。
※本様式「(7)2020年オリンピック・パラリンピック東京大会に向けた取組」に詳しく掲載しています。

エ 利用拡大のための重層的な分析

(ア) 利用者以外のデータ収集

保土ヶ谷スポーツセンターの利用拡大のためには、施設周辺の市場調査や当館を利用していない方の意見を収集し、調査することも重要です。

当体育協会では、横浜市に居住する満20歳以上の男女1,100人を対象に「横浜市スポーツ意識調査」を実施しています。その中で、保土ヶ谷区居住者に限定したデータ収集を行い、スポーツセンターの事業立案に活用します。

さらに、民間の市場調査会社が運用する商圈分析サービスを活用し、重層的な調査による正確かつ客観的データを

平成26年度版
横浜市スポーツ意識調査



収集・分析することで、私たちが実施する利用者調査ではわからない非利用者の分析に活用します。

(イ) 利用統計システムの活用

お客様カードの導入による利用促進

私たちは、教室事業等へのお申込みにあたり、毎回、住所やお名前を記載する手間を省く利便性の向上と、ご利用情報の有効活用のために、お客様カードの導入を検討します。カード登録者には定期教室の募集開始をメール配信するなど、お客様への情報提供を行います。

公共スポーツ施設で顧客管理システムを導入した実績のあるシステムベンダーに開発を依頼するとともに、他都市のスポーツ施設等での導入実績を調査し、進めていきます。なお、導入にあたっては保土ヶ谷区の了承を得ることとします。

利用統計情報を活かした顧客データ収集

当体育協会が管理するスポーツセンターでは、無料・有料に関わらず全てのご利用状況を正確に把握するために、独自の利用統計システムを活用し、データ集計及び報告書を作成しています。平成17年度から保有するデータベースと、新たに機能追加する顧客管理により、利用者数や収入などの数値目標の適正な管理に役立てるほか、キャンペーン企画やメール配信の効果的な時期を図る判断材料として活用します。



利用統計システム画面

オ ウォーキング・ランニング事業の推進

(ア) ウォーキング事業

ウォーキングすることで健康になれば、医療費が抑制できるという発想から、厚生労働省の研究班が生活習慣病予防を目的に“一歩の価値”を試算した結果もあります。

ウォーキング事業によって横浜市の施策でもある“健康寿命日本一”に貢献します。

日本ウォーキング協会認定コースへの登録 新規

日本ウォーキング協会では、国際市民スポーツ連盟（以下、IVV）のウォーキング規則に則り、全国各地で安全で楽しく歩くことのできるウォーキングコースを認定しています。

保土ヶ谷スポーツセンターでは、当体育協会オリジナルのウォーキングコース及びウォーキング基地としての認定を申請し、ウォーキング愛好者への利用促進を図ります。



国際市民スポーツ連盟認定証

ウオーキングセミナーの開催

歩行の基礎についての講義や、効果的なウオーキング方法を実体験することができるウオーキングセミナーを開催します。協力会社であるアシックス専属スタッフ等が講師の中心となり講義を行うほか、当体育協会で養成した『ウオーキングリーダー』がセミナーをサポートします。

ウオーキングセミナー実施概要

- 対象:成人(1講座50名募集)
- 実施:年1回、2時間程度
- 内容:講義(体育室)
「ウオーキングの基礎知識」・「シューズの選び方」など
実践(体育室及び保土ヶ谷公園内)
「シューズの履き方」「正しい姿勢づくり」
「正しい歩き方」「実際にウオーキングしてみよう」

ウオーキング・ランニングステーション機能の強化

保土ヶ谷区民の健康増進に寄与するために、私たちは第2期指定管理期間に、ランニング・ウオーキングステーションサービスを開始しました。スタート・ゴール地点としてロッカーやシャワーを貸し出す他、スポーツセンターを基点としたオリジナルマップの配布などを行っています。

横浜市ウオーキングポイント事業の盛況さからもうかがえるウオーキングブームを反映し、第3期指定管理期間においては、ステーション機能を強化し、市民ニーズに応えます。



ウオーキング関連の情報コーナー

- ステーションで提供するサービス(1回100円)
 - ・ロッカー・シャワー利用、オリジナルマップ配布
 - ・オプションサービス(有料):ノルディックウオーキングスティック、健康チェック

ウオーキング指導者資格の取得 新規

「横浜市ウオーキングポイント事業」の盛況さからもうかがえるウオーキングブームを反映し、第3期指定管理期間においては、日本ウオーキング協会認定の指導員資格を施設職員が取得し、ウオーキング教室やウオーキングイベントを開催します。

ウオーキングポイント閲覧用パソコンの設置

「横浜市ウオーキングポイント事業」の利用促進のため、ウオーキングポイント登録者がマイページを閲覧できるよう館内ロビーに閲覧用パソコンを設置します。



(イ) ランニング事業

ランニングクリニックの開催

保土ヶ谷区の中で、これからランニングを始めたり、フルマラソンへ初挑戦する区民を対象として、アシックス専属のスタッフ等を講師とするランニングセミナーを開催します。

ランニングクリニック実施概要

- 対象:成人(1講座30名程度)
- 実施:年1回、2時間程度
- 内容:講義(体育室)
「ランニングの基礎知識」・「フルマラソンに向けた練習方法」など
実技(体育室及び保土ヶ谷公園)
「体育室内でのストレッチや筋トレ、ウォーミングアップ」
「保土ヶ谷公園トリムコースを使ったランニング実践講座」



アシックスジャパン(株)の専属講師によるランニングセミナー

横浜マラソン・チャレンジ枠講座

市内各区に横浜マラソンへの出場枠を割り当てる「横浜マラソン・チャレンジ枠」企画に伴い、保土ヶ谷スポーツセンターでは、選ばれた出場ランナーへのサポート講座(当日までの栄養管理)を実施しました。

今後も、当体育協会では、ランナーに適切なトレーニング指導など、保土ヶ谷区民ランナーにとって役立つ企画を開催していきます。

(5) 保土ヶ谷区民の心身の健康に資する教室事業の展開

ア 教室事業の考え方 ～保土ヶ谷区の特徴とお客ニーズを反映します～

(ア) 保土ヶ谷区民の人口特性を活かした教室設計

平成27年1月1日現在の人口は、204,964人で市内18区中9位、平均年齢は45.99歳で市内18区中10位です。また、老年人口比率は25.2%で急速な高齢化が進んでおり、健康寿命の延伸が課題となっています。

この結果から、私たちは平成27年度保土ヶ谷区区政運営方針の「いつまでも住み続けたいまち ほどがや」の一助となり、今後の高齢社会に向けての取組として、高齢者を対象とした体操教室や転倒骨折予防などの健康づくり教室を重点的に実施します。高齢者対策も大事ではありますが、未来の保土ヶ谷区を考えると、育児がしやすく、子どもが健やかに育つ環境づくりについても目を向けた取組が必要です。

(イ) 参加者の目的に沿った教室内容の検討

平成27年2月に行った利用者満足度調査(協力:日本体育大学)では、参加者が重要視することは、「健康の維持・増進ができること」が最も多く、次いで「友人・仲間と交流ができること」という結果が出ました。教室内容は、お客様の目的に沿うよう指導計画に反映させるとともに、その目的を達成することにより、満足度の高い教室プログラムを実施します。

(ウ) 新たな教室プログラムの導入

トップアスリートのプレーは、新たなスポーツ
関心層を増やし、スポーツを行うきっかけづくり
として最適です。また、子どもの頃見たトップア
スリートのプレーは、大人になっても印象深いも
のであり、生涯にわたってスポーツに親しむ動機
づくりになります。

私たちは、アシックスや日本体育大学との協力
関係のもと、オリンピックやパラリンピアンと触
れ合い、プレーを間近で観戦できる教室や足型測
定会を実施します。これらの新たなプログラムの
導入により、新たなお客様を開拓します。

また、公益社団法人日本フィットネス協会の協
力を仰ぎ、各地で人気の最新フィットネスプログ
ラムの導入を検討します。



トップアスリートが多数所属する
アシックスジャパン株式会社



イ 保土ヶ谷スポーツセンター教室計画

前述のお客様ニーズや保土ヶ谷区特性に対応し、多様な教室プログラムを設定する
とともに、多彩な講師陣による魅力あふれる教室を展開します。子育て支援の観点か
ら託児対応型の親子教室やヨガ教室を拡充し、参加を促します。

なお、教室開催は一般利用のニーズが高い日曜・祝日に重ならないよう配慮します。

(ア) 定期教室

幼児期からジュニアまでの教室

横浜市スポーツ推進計画では、スポーツをしない子どもに対して運動習慣を身に付ける取組を行います

幼児体操(たけのこ)	50人	60分	運動の基礎を学び、鉄棒・マット・跳箱の苦手克服
ジュニア体操(火)	40人	60分	鉄棒・マット・跳箱の3種目の苦手克服
インラインスケート(火)	25人	60分	用具の脱着や転び方、滑り方の基本の習得
横浜FCサッカー(1.2年)A	20人	60分	横浜FC所属のコーチと共にサッカーの基礎技術を習得
横浜FCサッカー(1.2年)B	20人	60分	横浜FC所属のコーチと共にサッカーの基礎技術を習得
横浜FCサッカー(3.4年)	20人	60分	横浜FC所属のコーチと共に技術向上を目指す
インラインスケート(水)	25人	60分	用具の脱着や転び方、滑り方の基本の習得
フットサル(キッズ)	40人	60分	遊びを通じてボールの扱い方を知り、楽しさを知る
インラインホッケー	25人	60分	スケートの技術向上とホッケーの基礎の習得
ジュニアヒップホップ(1.2年)	40人	60分	リズム取りやダンスの基礎を習得
ジュニアヒップホップ(3~6年)	40人	60分	音楽に合わせてダンスの楽しさを知る
幼児体操(つくし)	50人	60分	運動の基礎を学び、鉄棒・マット・跳箱の苦手克服
幼児体操(ひまわり)	50人	60分	運動の基礎を学び、鉄棒・マット・跳箱の苦手克服
ジュニア体操(金)	40人	60分	鉄棒・マット・跳箱の3種目の苦手克服
ジュニアテニス	25人	60分	低学年と高学年に分かれて、基礎から応用までを学ぶ
インラインスケート(金)	25人	60分	用具の脱着や転び方、滑り方の基本の習得



16歳以上対象の教室(スポーツ・フィットネス)

基礎体力の維持・向上、仲間づくり、基礎的な競技テクニック習得を目的に、運動の習慣化を促すプログラムです

	パブリックテニス(月朝)A	10人	90分	参加者のレベルに合わせ、基礎から応用までを習得
	パブリックテニス(月朝)B	10人	90分	参加者のレベルに合わせ、基礎から応用までを習得
	ボディ・リセット	40人	60分	ストレッチポールを使って、筋肉を弛緩し、身体を整える
	社交ダンス(初心・初級)	90人	70分	基本ステップを習得し、ダンスの楽しみを知る
	社交ダンス(中級)	90人	70分	基本技術の向上と、美しさなどの完成度を高める
	パブリックテニス(火朝)A	10人	90分	参加者のレベルに合わせ、基礎から応用までを習得
	パブリックテニス(火朝)A'	10人	90分	参加者のレベルに合わせ、基礎から応用までを習得
	パブリックテニス(火朝)B	10人	90分	参加者のレベルに合わせ、基礎から応用までを習得
	セミプライベート(火朝)	6人	90分	参加者のレベルに合わせ、少人数で基礎から応用を習得
	パブリックテニス(火昼)	10人	90分	参加者のレベルに合わせ、基礎から応用までを習得
新規	健康塾(膝)	30人	60分	膝周りの筋肉をほぐし、関節可動域を広げ、筋力をあげる
	卓球	84人	105分	レベル別の班で、基礎から学び技術向上を目指す
	パブリックテニス(水朝)	10人	90分	参加者のレベルに合わせ、基礎から応用までを習得
	パブリックテニス(水夜)A	10人	90分	参加者のレベルに合わせ、基礎から応用までを習得
	パブリックテニス(水夜)B	10人	90分	参加者のレベルに合わせ、基礎から応用までを習得
	セミプライベート(水夜)	6人	90分	参加者のレベルに合わせ、少人数で基礎から応用を習得
	姿勢デザイン	20人	60分	姿勢測定を行い、美しい姿勢の習得を目指す
	バドミントン午前	66人	105分	レベル別の班で、基礎から学び技術向上を目指す
	太極拳	175人	105分	簡化24式の基礎を学び、体幹を鍛え体力向上を目指す
	バドミントン夜間	44人	105分	レベル別の班で、基礎から学び技術向上を目指す
	パブリックテニス(木朝)A	10人	90分	参加者のレベルに合わせ、基礎から応用までを習得
	パブリックテニス(木朝)B	10人	90分	参加者のレベルに合わせ、基礎から応用までを習得
	パブリックテニス(木夜)	10人	90分	参加者のレベルに合わせ、基礎から応用までを習得
	フラダンス①	60人	60分	基礎を学び、楽しさを知る、初心者向けの教室
	フラダンス②	60人	60分	基礎を学び、楽しさを知る、初心者向けの教室
新規	健康塾(腰)	30人	60分	腰周りの筋肉をほぐし、関節可動域を広げ、筋力をあげる
新規	LadysF(フィットネス)	60人	60分	シェイプアップや体力、心肺機能能力の向上を目指す
新規	LadysF(軽スポーツ)	60人	60分	軽スポーツを通じて体力の維持向上を目指す
新規	中高生のリフレッシュ教室	50人	90分	塾通いの多い中高生にスポーツによりリフレッシュを図る
	パブリックテニス(金朝)A	10人	90分	参加者のレベルに合わせ、基礎から応用までを習得
	パブリックテニス(金朝)A'	10人	90分	参加者のレベルに合わせ、基礎から応用までを習得
	パブリックテニス(金朝)B	10人	90分	参加者のレベルに合わせ、基礎から応用までを習得
	セミプライベート(金朝)	6人	90分	参加者のレベルに合わせ、少人数で基礎から応用を習得
	パブリックテニス(金夜)A	10人	90分	参加者のレベルに合わせ、基礎から応用までを習得
	パブリックテニス(金夜)B	10人	90分	参加者のレベルに合わせ、基礎から応用までを習得
	セミプライベート(土朝)	6人	90分	参加者のレベルに合わせ、少人数で基礎から応用を習得
	パブリックテニス(土昼)	10人	90分	参加者のレベルに合わせ、基礎から応用までを習得
	セミプライベート(土夜)	6人	90分	参加者のレベルに合わせ、少人数で基礎から応用を習得
	ボディインパクト	64人	60分	有酸素運動と筋トレで体と向き合いながら鍛える
	パブリックテニス(日朝)	10人	90分	参加者のレベルに合わせ、基礎から応用までを習得

健康づくり・シニア対象教室

ロコモティブシンドローム対策や転倒骨折予防を念頭に置いた介護予防プログラムを、リスク管理に十分配慮し実施します。

新規	認知症予防	80人	60分	脳トレを交えた運動プログラムで認知症予防を目指す
	筋力バランス向上	80人	70分	有酸素運動と筋トレで体力の維持向上を目指す

ふれあい健康	140人	90分	リズム体操と軽スポーツで健康維持増進を目指す
かんたん筋トレ&ウォーキング	50人	60分	有酸素運動の体力向上とウォーキングの基礎を学ぶ
はつらつ健康	100人	90分	リズム体操と筋トレで健康維持増進を目指す
ハマトレ・はまちゃん体操	80人	60分	“元気に歩く”を目指したトレーニングを行う
らくらく筋トレ	40人	90分	有酸素運動で体力と健康の維持増進を目指す

乳幼児や子育て世代の教室

乳幼児の成長過程に重要な親とのスキンシップを図るプログラムを行います

マタニティ体操	17人	60分	マタニティピクスを行い、心身共にリフレッシュをする
ベビー体操(はいはい)	17人	60分	ベビーマッサージと赤ちゃんを抱えたエクササイズを行う
ベビー体操(よちよち)	17人	60分	ベビーマッサージと赤ちゃんを抱えたエクササイズを行う
親子体操(イルカ)	50人	60分	プレ幼稚園の要素を取り入れ、親子でのスキンシップを図る
親子体操(ラッコ)	50人	60分	プレ幼稚園の要素を取り入れ、親子でのスキンシップを図る

カルチャー教室

文化的な活動を行い、豊かな心を養いながら心身のリフレッシュを行います

色鉛筆画	12人	90分	被写体の捉え方や色の塗り方を学び、絵画の楽しさを学ぶ
英語で遊ぼう(年中)	12人	60分	体を動かし、リズムに合わせて、楽しみながら英語を身に付ける
英語で遊ぼう(年長)	12人	60分	体を動かし、リズムに合わせて、楽しみながら英語を身に付ける

(イ) 当日受付教室

予約なしの気軽に参加できるプログラムです

ソフトヨガ(朝)	60人	70分	ヨガの基礎を学び、心身ともにリラックスを目指す
アロマヨガ	45人	60分	気候に合わせたアロマの香りの中でヨガを体験
フットサルタイム(火)	40人	90分	当日集まった仲間グループを作り、ゲームを楽しむ
テニスタイム(夜)	22人	90分	当日集まった仲間ペアを作り、ゲームを楽しむ
バレーボールタイム(夜)	48人	90分	当日集まった仲間グループを作り、ゲームを楽しむ
バレーボールタイム(深夜)	48人	90分	当日集まった仲間グループを作り、ゲームを楽しむ
バスケットボールタイム(夜)	60人	90分	当日集まった仲間グループを作り、ゲームを楽しむ
バスケットボールタイム(深夜)	60人	90分	当日集まった仲間グループを作り、ゲームを楽しむ
ソフトヨガ(昼)	60人	70分	ヨガの基礎を学び、心身ともにリラックスを目指す
ピギナーエアロ	64人	60分	簡単なエアロピクスで体力向上を目指す
ピラティス	40人	60分	様々な道具を使って体幹を鍛える
フットサルタイム(土)	40人	90分	当日集まった仲間グループを作り、ゲームを楽しむ
カーディオキックボクシング	64人	60分	キックやパンチの動きを取り入れたエアロピクス
テニスタイム(朝)	22人	90分	当日集まった仲間ペアを作り、ゲームを楽しむ

(ウ) イベント教室

日頃の練習の成果を発揮するための1DAYリーグや夏休み・冬休み等ある時期に集中して行い苦手克服を目指すプログラムです

フットサル1DAYリーグ(土)	8チーム	120分	日頃の練習の成果を発揮し、リーグ戦で行う
マリノスふれあいサッカー	45人	105分	横浜F・マリノスのコーチと共にサッカーの基礎を学ぶ
短期インラインスケート	25人	90分	用具の脱着や転び方、滑り方の基本の習得
短期ジュニアテニス	25人	90分	低学年と高学年に分かれて、基礎を中心に学ぶ
短期がやっこ体操	50人	90分	鉄棒・マット・跳箱の3種目の基礎を学ぶ
短期かけっこ	50人	90分	走る事に必要な要素を様々な角度から習得する
ノルディックウォーキング	12人	120分	使い方や歩き方を学び、運動不足解消を目指す



遠方のお客様に向けた他施設での教室展開

当体育協会は、スポーツセンターから離れた地区にお住いの方に向けて、地区センターや地域ケアプラザ、等を会場とした教室を開催することにより、区全域に健康づくり活動が広がるよう、教室事業を展開します。

■第3期指定期間内の取組(予定)

平成28年度	・初音ヶ丘地区センターとの事業継続 ・事業総括を指定管理者調整会議で報告
平成29年度	・他の地区センターへの打診、検討
平成30年度	・実施施設を2施設にする
平成31年度	・実施施設を3施設にする
平成32年度	・実施施設を4施設にする



初音ヶ丘地区センターで開催しているスポーツセンターの教室「バスケットボールタイム」

ウ 満足度の高い教室事業のための仕組み

教室に参加するお客様の目的は、健康増進や競技力アップ、またストレス解消など様々です。お客様の目的を達成するためには、私たちは絶えずお客様の声を聞く機会を確保し、それを講師とともに改善するというPDCAサイクルを根気よく続けることが最も重要であると考えています。当体育協会は、教室事業のPDCAサイクルの徹底と併せ、新たなフィットネスプログラムの導入など、フィットネス市場の動向にも目を向け、参加者を飽きさせない工夫を絶えず行います。

(ア) 教室の企画から改善まで 徹底したPDCAサイクル

定期教室参加者への効果測定

運動の継続率を高めるために、プログラムの一部に体力測定等の効果測定を用います。定期教室初回時と終了時の数値を測定し、効果を実感することで継続の動機につなげます。

レッスン内容のモニタリング

教室ごとのレッスン計画に基づき、各回のプログラムや指導方法の留意点を記した指導案を作成します。外部講師による指導は、各回終了後に職員が報告を受けるほか、プログラムのマンネリ化、参加者への不適切な言動等が無いように、チェックシートによるレッスン内容の評価を定期的に行っています。

確認した教室チェックシート

新たなプログラムの導入とリニューアル

当体育協会では、プログラムのマンネリ化防止や定員に対して基準の充足率に満たない場合は、定期教室開催中にアンケートでの参加者の声を把握し、次の期には改善・プログラムの変更を図ります。さらに、保土ヶ谷スポーツセンター全体の顧客満足度の低下につながらないように、お客様ニーズの変化に対応したトレンドのプログラムなどの新規教室に切り替えます。プログラムについては、公益社団法人日本フィットネス協会等の協力を仰ぎ、企画していきます。



(イ) プログラムに合わせたインストラクターの配置

当体育協会のインストラクター

健康づくりプログラムや子どもの体力向上、競技力向上のための最新のプログラムを導入したジュニア教室については、当体育協会職員が指導にあたります。教室だけでなく、トレーニング室のインストラクターも兼ねるため、お客様に親しみを感じていただきやすいことに加え、よりお客様のニーズに応じた運動プログラムを一貫して提案することができます。

障がい者対象の教室については、これまで「障害者スポーツ文化センター横浜ラポール」の指定管理者である横浜市リハビリテーション事業団の協力を仰ぎ、指導ノウハウを吸収してきました。今後も定期研修等で協力関係を強化し、指導技術の向上を目指します。



リハビリ教室指導

専門性のある外部講師

スポーツセンターで開催するバドミントンや卓球などの競技種目教室は、専門知識や指導経験が豊富な市体育協会・区体育協会などに所属する指導者に依頼します。

また、地元出身のオリンピックや横浜のプロスポーツクラブ（横浜 F・マリノス、横浜 FC、横浜 DeNA ベイスターズ、横浜ビー・コルセアーズ）のプロコーチや選手を招へいし、トップスポーツ界での活躍経験がある方からの指導により、競技への関心を高めることができます。

■指導実績のある団体

団体名	指導教室
横浜市卓球協会	卓球教室
横浜市バドミントン連盟	バドミントン教室(午前)
保土ヶ谷区バドミントン協会	バドミントン教室(夜)
横浜市太極拳協会	太極拳教室
横浜市体操協会	がやっこ体操教室
横浜Fマリノス	マリノスふれあいサッカー教室
NPO法人 横浜スポーツ&カルチャークラブ	フットサルキッズ
NPO法人 セイントフットサッカークラブ	フットサルタイム

地域人材の積極的な登用

横浜市スポーツ・レクリエーション人材養成講座修了生や保土ヶ谷区体育協会、また区内を活動拠点とする総合型地域スポーツクラブ「カンガルークラブ」や横浜国立大学の運動部等に指導を依頼します。また、横浜市スポーツ人材活用システムに登録する地域の方々へ、各種教室の講師や運営補助従事者として協力をお願いしていきます。



横浜国立大学陸上部指導の「かけっこ教室」

エ 安心の教室運営のために

(ア) 外部講師への教育

保土ヶ谷スポーツセンターで計画する103の教室を安全に行うためには、外部講師への安全教育は、特に徹底する必要があります。加えて、公共サービス従事者としての心得やスポーツセンターの設置目的等を十分に理解し、指導にあたることも求められます。当体育協会では、外部講師に対して次の事項を確認し、プログラムの安全性と高いサービス性を確保しています。



教室指導前の確認

■外部講師との確認事項

契約時 (年1回以上)	<ul style="list-style-type: none"> ・緊急時の対応(誘導班、避難経路の確認) ・施設の運営方針、接遇マナー、モニタリングへの参画など公共サービス従事者としての心得 ・個人情報の取り扱いに関する誓約書 ・資格書類、健康診断の確認
四半期毎	<ul style="list-style-type: none"> ・AED訓練
出勤時	<ul style="list-style-type: none"> ・教室参加者からのご意見・お褒めの言葉、アンケート結果等 ・施設からのお知らせ

(イ) 保険加入

スポーツ教室のプログラムや指導は、安全面を十分に配慮していますが、万一の事故に備えて、全ての教室参加者を対象にスポーツ傷害保険に加入します。教室開催中におきた怪我を傷害保険の範囲内で補償します。

(ウ) 荒天予報時等の対応

台風接近や大雪などの荒天により、保土ヶ谷スポーツセンター最寄りの公共交通機関がマヒした場合は、原則として教室開催を中止または順延とします。

定期教室へ参加されているお客様に対しては、ホームページでの注意喚起に加え、電話連絡や電子メールによる連絡を確実に実施します。

オ 教室への参加方法

(ア) 当日受付教室

「今日は時間が空いたから運動したい!」「興味がある」「気分転換したい」という方が気軽に参加できるように、先着順による当日申し込みの教室を開催します。

特に、ソフトヨガは毎回満員になるほど人気を博しています。保土ヶ谷区民の多様な生活習慣に対応し、区民のスポーツ参加機会を増やせるよう拡充していきます。



当日受付教室のちらし

(イ) 定期教室

■ 多様な応募方法

当体育協会が独自に開発したインターネットでのお申し込みに加え、スマートフォンからのお申し込みできるシステムを引き続き活用します。インターネット環境に不慣れな方のために、従来から続く「往復はがき」でのお申し込み方法も継続して行います。

■ 参加決定方法

参加者を公正に決定するために、定員を上回る場合は「市内在住・在勤・在学者で初参加」を優先し、公開抽選を行います。抽選の際は、当選者だけを決定するのではなく、キャンセル待ちの順番を決定することで、当選者がキャンセルした場合に繰上当選となり、スムーズに参加できるよう柔軟に対応します。

■ 定員に満たない場合

募集時に定員に満たない教室は、「追加募集」として館内に申込状況を掲出し、開催初日まで電話や来館により受付します。教室開始後の途中参加についても、保土ヶ谷スポーツセンターオリジナルのビジター制度を活用することで柔軟に対応します。

■ キャンセルの方への対応

料金支払済みの参加決定者が、ご自身の都合によりキャンセルする場合は、「本人が急な病気や怪我をした場合」など、「教室事業基本マニュアル」に則り柔軟に対応します。キャンセル待ちがある教室は、繰上当選の連絡を迅速に行います。

■ お支払について【一部再掲】

参加料支払のためだけに来館する手間をなくすために、教室開催初日まで参加料のお支払いを受け付けます。お支払いは、現金やSuica・PASMOの電子マネーのほか、インターネット申込みの方には、クレジットカードによる支払(ネット決済)がご利用いただけます。

(6) 自主事業について

保土ヶ谷区民のスポーツへの参加機会を増やすため、これまで基本開館時間や開館日の拡大、教室事業の拡充などに取り組んできました。また、お客様サービスとして、レンタル・物販サービスや自動販売機を設置し、その収益を指定管理事業に充当してきました。

今後は、お客様の利便性向上や施設特性に応じた新たなサービスによる利用者拡大を図り、指定管理料の縮減につなげていきます。

ア 利便性向上のために拡充するサービス

私たちがこれまで実施した次の自主事業について、お客様の利便性向上やお客様支援の観点から次の事業を継続・拡充して実施します。

(ア) 開館時間、開館日の拡大

第2期指定管理期間に引き続き、月曜から土曜までの夜間と、日曜・祝日の早朝の開館時間を延長し、スポーツ・運動の実施機会の提供を拡大します。

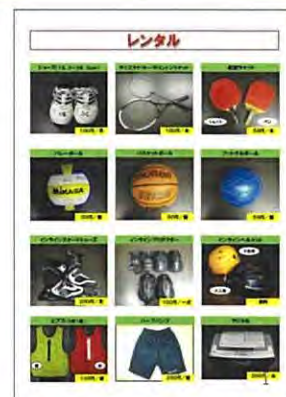
また、現在の12月29日から1月3日までの年末年始の休館日について、地域やお客様のニーズを把握したうえで、12月29日の開館日拡大を実施します。



(イ) レンタル事業の拡充

スポーツセンターご利用の手軽さを高め、より気軽にお越しいただけるように、第2期指定管理期間には、12点のレンタル品を取り扱ってきました。

第3期指定管理期間においては、多様なお客様の利便性を高め、かつシューズ等は機能性の高いものを取りそろえ、レンタル品を拡充していきます。



レンタル用品

(ウ) ニーズに即した自動販売機の設置

お客様に身近な飲食機会を提供するため、引き続き自動販売機を設置します。現在、自動販売機は電子マネー端末併設、バリアフリー対応機や災害時における飲料無償提供機など、付加機能を備えた機種を設置しています。

なお、現在設置の自動販売機は災害時支援の機能を備えており、最大526本の飲料を提供することができます。



災害支援自動販売機

イ 空間を有効利用した自主事業

保土ヶ谷スポーツセンターには、年間延べ34万人以上のご利用があり様々なスポーツ種目を開催する中で、これまでの販売物品は卓球ボールやシャトルなどに限定し、魅力的な商品群を揃えられていませんでした。

今回、スポーツショップと連携し、運動用具だけでなく、シューズやサプリメントなど高機能で魅力的な商品をそろえたショップを館内ロビーの一面に設置します。

出店にあたっては、事前に保土ヶ谷区から行政財産目的外使用の許可を受けます。



ショップイメージ
(横浜国際プール)

ウ 地域への派遣事業

保土ヶ谷区のスポーツの振興と健康づくりを推進する保土ヶ谷スポーツセンターのコンセプト実現のために、地域に出向いた派遣事業を実施します。

また、まちづくり、健康づくり事業など、保土ヶ谷区の健康づくりに関する取組に積極的に参画します。

※派遣事業については、100ページに詳しく掲載しています。



権田坂コミュニティハウスでの運動指導

