

施設の効用の最大限発揮について

私たちは、スポーツ基本法前文「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、鶴見スポーツセンターの施設効用を最大限発揮できる独創的なアイデアで、新しい時代におけるスポーツセンター指定管理者としての使命を果たしてまいります。



(1) 鶴見スポーツセンターの施設価値を高める新たな取組

私たちは、スポーツセンターとしての従来のサービスを拡充するとともに、次の4つを重点事業として取り組み、鶴見スポーツセンターの施設価値を高め、お客様満足度を向上していきます。

① 区民の健康づくりを担う当団体のヘルスプロモーション事業

私たちは、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ともに健康事業を推進してまいりました。横浜市スポーツ推進計画にて「市内のスポーツセンターと横浜市スポーツ医科学センターが連携・協力」が挙げられていることから、**高齢者や疾病者等を含めた”地域の健康づくり”を担い、社会的課題に応じられるスポーツセンターこそ、第4期にふさわしい指定管理施設**であると認識しています。※詳細 P46



指定運動療法施設指定書

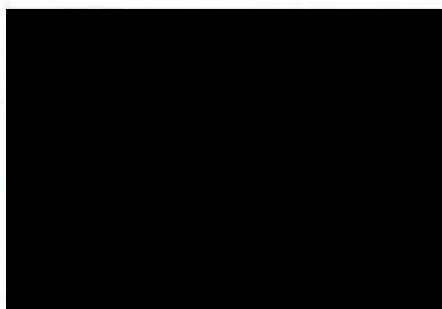
■指定運動療法施設とは

指定を受けた施設は、医師の指示に基づき、健康運動指導士が運動プログラムを作成して実施する際、利用料等について所得税の医療費控除が適用されます。市内スポーツセンターでは、**当団体が運営する16施設すべてで指定を受けております。**

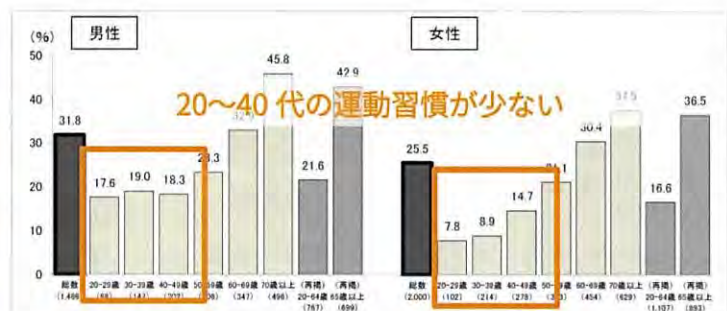
② 働き世代・子育て世代のスポーツ実施率向上に寄与します!

鶴見区の重点施策「子育て世代への支援」に資するよう、子育て中も参加しやすい環境を整え、子育て世代のスポーツ実施率を高めます。核家族が多い鶴見スポーツセンター周辺の”母親孤立”を防ぐために、**赤ちゃんとママのイベントでは「相互保育フィットネス」を取り入れます。**

また、下図のとおり **20~40代、特に女性の運動習慣の低さが危惧**されています。健康寿命延伸の鍵を握るこの世代や無関心層には、「楽しさ」と「ライフスタイル」との融合を図りアプローチしていきます。



赤ちゃんとママのイベント (イメージ)



平成30年度国民健康・栄養調査「図22 運動習慣のある者の割合」抜粋

③ 東京 2020 オリンピック・パラリンピック、ラグビーワールドカップ 2019 レガシー事業

横浜市のスポーツ振興を90年以上にわたって担ってきた私共にとって、世界的なスポーツの祭典の自国開催は、市民のスポーツ関心度や子どもたちが生涯に渡ってスポーツに親しむための、絶大なチャンスと捉えています。私たちは、鶴見区民の皆さまに世界的なスポーツの祭典のレガシー「長期にわたる・特にポジティブな影響」を遺せるよう、取り組みます。

※様式15に詳しく掲載しています。

④ 障がい者スポーツの活動拠点として機能を整備します！

私たちは、障がいのある方が新しくスポーツを始める・続けるための場所としてふさわしい施設であるよう整備を進めます。また、障がいのある方とない方が交流し、障がい者スポーツの理解が深まる場であるよう、事業に取り組みます。

※様式9に詳しく掲載しています。

(2) お客様本位のサービス提供

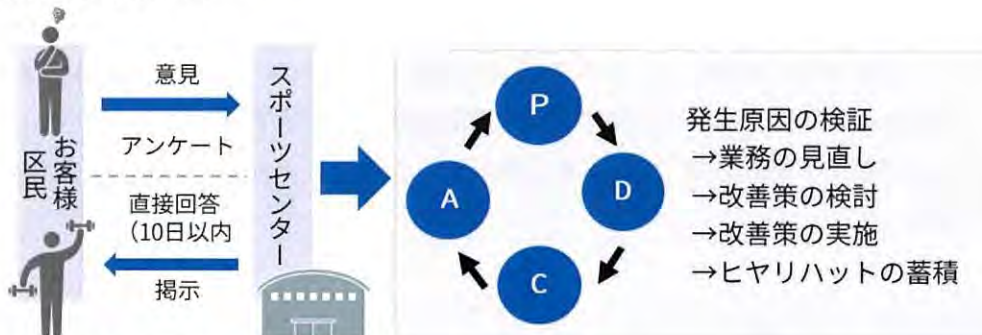
私たちが鶴見スポーツセンター33年間の運営で大事にしてきたことは、できる限りお客様との接点を持ち、直接声をうかがうことです。利用時間や利用日拡大、レンタルサービス等は、お客様ニーズに柔軟に対応した一例です。今後もお客様からの要望・意見を積極的に採り入れた、お客様本位のスポーツセンターを目指します。

ア 日常的な改善活動によるサービス向上

■ ご意見・ご要望へのオープンでスピーディな対応

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。当団体で制定した「意見等に対する取扱要綱」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」します。

■ ご意見への対応フロー



■ お客様の声反映の手段

種類	対象	実施頻度	回答方法
お客様の声(ご意見箱)	お客様	随時	回答を館内掲示
アンケート		上半期・下半期	回答・結果を館内掲示
お問い合わせメール	不特定多数	随時	メールにて直接回答・館内掲示
横浜市「ご意見ダイヤル」	不特定多数	随時	回答を館内掲示
第三者調査	お客様	1回	回答・結果を館内掲示・ホームページ掲載

■ お客様満足度評価

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、職員ミーティングにて改善策を決めるほか、アルバイトや講師とも共有し、改善を徹底します。これらの取組により、過去の平均満足度は90%以上を保っております。第4期も引き続き、日常的な改善活動によるサービスを向上を目指します。

※様式16に詳しく掲載しています。



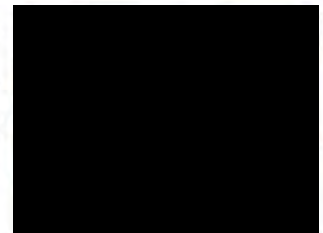
結果はスタッフ全員が確認します

イ おもてなしの接遇ができる体制

鶴見スポーツセンターでは『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』を策定し、サービスの変化に即応するために、毎年更新します。

■ 接遇トレーナーによる定期研修

当団体では、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。接遇トレーナーは本部研修後、施設内研修で講師となるほか、職場における実務研修(OJT)を実践しています。また、サービス介助士の資格を取得し、ノーマライゼーションを進めます。



接遇トレーナー研修

● 高いサービスレベルの徹底方法

鶴見スポーツセンタースタッフは、接遇研修の後、マニュアルの理解促進とレベルアップのため年2回の定期テストを実施します。「研修(マニュアル理解)→実践→テスト→改善」のサイクルで質の高いサービスを維持します。定期テスト返却時には、所長から日ごろの取組への評価やねぎらいを書き添えます。

100以上の設問テスト

■ スマホ申込み・キャッシュレス決済の導入

● 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お申し込みができるよう、スマートフォン専用サイトを設けています。

● 神奈川県内初のキャッシュレス決済導入

時代の変化に合わせ、施設の利用料金のお支払いにsuica等交通系電子マネー決済、参加料のお支払いにはクレジットカード決済機能を設け、お客様の好評を得ています。第4期指定管理はスマートフォン決済を拡張します。



券売機・レジ・自動販売機すべてキャッシュレス化します

■ 日本公共スポーツ施策推進協議会“最優秀賞”獲得の「ワンストップサービス」導入

● グランプリを獲得したワンストップ化ツール

初めて来たお客様には、スポーツセンター『サービスカタログ』を活用し、円滑な利用を促します。カタログは iPad でも閲覧できます。この取組は日本公共スポーツ施策推進協議会でグランプリを獲得。当団体は公共スポーツ施設で全国に先駆けてタブレットツールを導入しました。



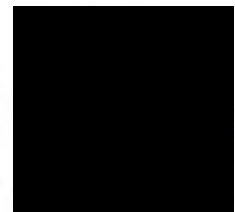
JPPC アワード 2016 最優秀賞をいただきました！

当団体スポーツセンターコンシェルジュの定義
お客様の目的に応じた案内・提案力があり満足度の高い接客ができるスタッフ

お店の顔としてお客様と接する重要な役割です。満足度の高いご案内・サービスによってスポーツセンターに「また来たい」と感じていただければ、私たちが目指す区民のスポーツ振興・健康増進につながります。

● 私たちはスポーツセンターコンシェルジュスタッフです！

第4期指定管理期間では、地元精通したスタッフを積極的に採用します。初めて来館された方でも気軽に利用できるよう、施設の利用方法から、市内の施設・サークル・イベント情報までの幅広い情報を、お客様におもてなしの心を持って、わかりやすく提供します。区内周辺施設など地元住民ならではの豊富な知識でお客様をお迎えします。



お任せください！

■ 苦情対応・データベース

統括副責任者を苦情受付窓口とし、一次対応で解決しない場合は、統括責任者が引き継ぎます。苦情・要望はヒヤリハット集と同様にスポーツセンター全体で共有し、データベース化しています。内容と解決方法は、毎月鶴見区に報告いたします。

■ レンタルロッカーサービス

大型荷物やシューズなどの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。また、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、機能性のよいロッカーへの更新します。



レンタルロッカー

(3) 団体、個人利用者へのきめ細かい支援策とリピーター増のご提案

ア 団体利用者への支援

■ タイムリーな空き情報の発信

館内掲示、ホームページ、スマートフォンサイトで、随時各体育室の空き情報を提供し、利用を促進します。他のスポーツ施設の空き情報（市民利用施設予約システム登録施設）についても、適宜ご案内し、運動機会のロスを防ぎます。



twitter でもこまめに空き情報を発信しています

■ 施設予約・お支払いのオリジナルサービス

● 前日・当日予約の直接受付（代行サービス）

団体利用の前日・当日のご予約は、市民利用施設予約システム利用者では申込できません。その場合は、電話または直接来館でのご予約を受け付け、利便性の向上を図ります。お支払いのために来館する手間を省くために、**当日支払いも可能**とします。

● 他施設の利用料も一括決済できます！

当団体は、指定管理者となるスポーツ施設（スポーツセンター・横浜国際プール・平沼記念体育館）における「施設間相互受付システム」を構築しています。**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。第4期もこの取組を継続します。

■ フロア設営サポート

貸切利用で使う器具は、安全管理のため、職員が器具庫からフロアまで搬出します。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、職員がサポートします。

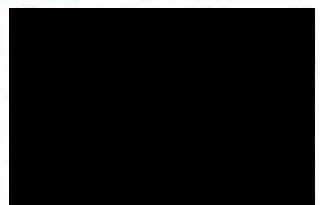


大型器具のセッティング

■ 競技団体やサークルへのサポート（相談役）

● 競技大会等のサポート

私たちは、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る他、区内競技団体を集めた話し合いを行っています。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、各大会の円滑な運営を支援します。



競技団体との打合せ

■ 大会等事前打ち合わせ

打ち合わせ内容	用具備品貸出、減免書類、役員入り時間、来場者導線、駐車場案内、その他準備
支援内容	開館・閉館時間の調整、役員駐車場の確保、大会プログラムへの助言、音響設備、大会PR支援、大会結果のホームページ掲載



● サークル活動のサポート

サークルメンバー募集や対戦相手募集、試合結果を専用掲示板にて発信します。また、日頃の練習成果を発揮する場としてサークル発表会を開催します。引き続き、当団体が主体的にサークル間の交流や活性化を促し、継続的なスポーツ活動を支援します。



サークル掲示板

■ Wi-Fi スポットの設置（継続）

鶴見スポーツセンターは、年 30 回ほどの競技大会会場となっています。当団体が運営する類似施設同様、スマートフォンなどで試合結果のウェブ速報などを投稿しやすいように Wi-Fi スポットを設けます。また、当館が災害時の情報伝達拠点機能を果たすために、不特定多数の方に使用されることを想定し、通信の暗号化、注意喚起の対策を万全にして設置します。外国人利用者にとって、利便性の良い施設環境づくりを進めます。



Wi-Fi スポット(イメージ)

イ 予約不要・少人数で楽しめる体育室の個人利用

体育室の個人利用枠は『鶴見スポーツセンター業務の基準』内「利用枠設定の考え方」に基づき、少人数でも気軽にスポーツを楽しめるよう開放します。種目は卓球・バドミントン等とし、安全を確保した定員数を設定します。ホームページにて随時混雑状況をお知らせするほか、大会開催等で利用ができない日程は、月間予定表を配布しています

NEW!! 新たに働き世代・子育て世代の運動機会を増やすために、土曜日・日曜日・祝日に個人利用の枠組みでヨガやピラティス等の教室を開催します。
※利用枠の考え方について、鶴見区役所に相談の上、実施します。

ウ トレーニング室のお客様への支援

いつでも利用できるトレーニング室は、運動機会の確保が難しい現代人にとって、スポーツセンターにおける最適なサービスととらえ、ハード・ソフト面ともに様々な工夫を施してきました。その結果、第2期指定管理最終年度に比べて平成30年度はお客様が5,000人以上増えています。

■ トレーニングマシンの全面リニューアル

初年度に、安全性が高く、女性や高齢者の方が利用しやすいマシンへ更新を行います。コロナウィルス感染症対策を踏まえ、FIA（一般社団法人日本フィットネス産業協会）のガイドラインを参考に蜜を避けた適切なレイアウト配置にします。



更新する主なマシン	主な特徴
ウォーキングマシン	安全なご利用のためにハンドルバーが2箇所を設置されているものにします。
ストレングスマシン	マシンのフレームはボルト止めではなく、頑丈なワンフレームなものにします。座席部には、ガタ落ちしないよう、ガスダンパーを装備しているものにします。



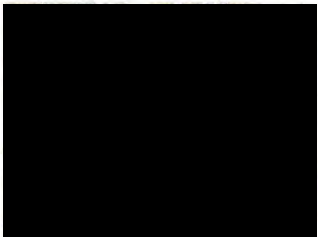
■ 初めてのお客様への対応

初めてトレーニング室をご利用されるお客様には、健康状態やトレーニングの目的をお聞きします。その後、トレーニングマシンの使い方とお客様の目的に合わせた**トレーニングメニュー**を作成します。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。

■ スポーツ医科学に基づくトレーニング室のプログラム

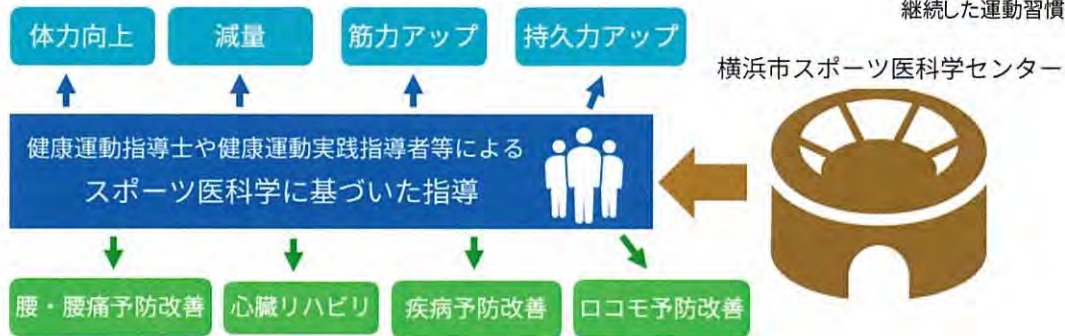
横浜市スポーツ医科学センターと連携し、指定運動療法施設としての機能を最大限発揮します。運動療法のお客様がトレーニングする際は、専門資格を有したインストラクターがサポートします。

※詳細 P46



継続した運動習慣につなげます

■ トレーニング室利用者へのプログラム体系



● スポーツ医科学に基づいたショートプログラムの開催

スポーツ医科学センター監修のショートプログラムを実施します。ストレッチエリアでは、ミラー型トレーニングモニターを新たに導入し、マシンでのトレーニング前にお客様ご自身で効果的なストレッチができるようにします。狭いスペースでも非接触機器として設置することができます。

■ 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、当団体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。



リライト式カード

■ 障がいのあるお客様へのサポート

鶴見区は身体障害者の手帳交付数は最も多い区です。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います。障害のある方に不便なくトレーニングしていただけるよう、所属する初級障がい者スポーツ指導員が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づくりを強化します。



(4) 元気な区民を増やすための広報と利用促進策

ア 鶴見スポーツセンター・プロモーション計画

「プロモーション」とは一般的に「販売促進」を意味します。私たちはこれを、鶴見スポーツセンターを認知していただき、**運動意欲を喚起するための重要なアクション**として実施します。

- ① 誰にでも優しいインターネットでの情報提供
- ② 施設価値を丁寧に伝えられる媒体の使い分け
- ③ 組織力を生かしたパブリシティの活用

鶴見スポーツセンター
プロモーション
活動方針

■ ①誰にでも優しいインターネットでの情報発信

鶴見スポーツセンターホームページへのアクセス数は1日あたり800件を超え、そのうち、スマートフォンからのアクセスが6割となっています。twitterなどのSNSサイトには487人の方にご登録いただいています。

● ホームページをリニューアルします！

施設サービスの視覚化は来館ハードルを下げ、運動実施率を高めるために、**誰もがわかりやすい画面、動画を活用した最新デザインにリニューアル**します。高齢者・障がい者に配慮した横浜市ウェブサイトアクセシビリティ方針に則ったデザイン、かつスマートフォンなど端末サイトへの最適化により、ユーザビリティとの両立を実現します。



アクセシビリティ基盤委員会 HP より引用

● インターネット広告を強化します

インターネットでの広報を強化し、集客力を高めます。当団体の管理運営する施設において教室申込数の約6割がインターネット経由です。これまで蓄積したマーケティングデータに加え、新たにホームページ解析ソフトで分析し、効果的な広告を行います。また、区内施設と連携し、相互バナーを掲載します。



教室参加者のお申込手段 (n=1508)

● SNS・映像コンテンツを効果的に使います

昨年度、当団体が行ったスポーツセンター利用者調査(15施設)では、施設情報の取得手段にSNSを使うお客様が最も多いのが鶴見スポーツセンターでした。SNSは映像コンテンツに適した情報発信ツールとして引き続き活用します。また、デジタルサイネージ導入やホームページでは家でできるストレッチなどを紹介し、運動の継続を促します。



休館時に配信したハマスボエクササイズ動画

■ ②多様な媒体を効果的に使い分けます

鶴見スポーツセンターの広報媒体は、顕在層(利用者)と潜在層(見込み客)の特性や対象年齢層、タイミングなどで適切に使い分けるなど、情報を効果的な形で配信し、認知を促していきます。

<p>広報で使用する 主な媒体</p>	<p>チラシ・ポスティング</p> <p>比較的年齢の高い層へのPR・新規利用者獲得</p>	<p>鶴見区広報・回覧板</p> <p>区民・近隣住民の方への理解促進・PRとして</p>	<p>リーフレット</p> <p>派遣指導や区内施設への設置による販売促進</p>
<p>ホームページ</p> <p>・顕在層への販促ツール ・新規客に魅力を伝える</p>	<p>SNS (twitter)</p> <p>・顕在層への販促ツール ・潜在層へのアプローチ</p>	<p>地元メディア (ケーブルテレビ等)</p> <p>施設の認知度向上し、 潜在層を増やすツール</p>	<p>区内イベントでの 施設PR</p> <p>区民、近隣住民の方への 理解促進・PRとして</p>

● 年間広報計画

教室や事業に合わせた広報媒体を活用し、計画的で切れ目のない、タイムリーな広報活動を展開します。広報活動後は、利用者アンケートやホームページ閲覧分析を用いて、効果測定を行います。

■ 鶴見スポーツセンター広報スケジュール

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 施設情報	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
新聞折込ちらし			●			●			●			●	
タウン誌(連載)		●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
区内小学校・幼稚園等					●				●				●
市PRボックス	イベント情報 施設情報	→											
区内公共施設		→											
youテレビ		●			●			●				●	

● 広報重点エリア



左図のとおり鶴見スポーツセンター3km圏内の特に人口が多いエリアへ、重点的に広報活動を行います。当団体のノウハウを生かした健康づくりプログラムを知っていただくことにより、更なる賑わい（集客）を創出します。

● スポーツ情報コーナー

市・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まとめたインフォメーションコーナーを引き続き設置します。ラックには、区内の子ども会や老人クラブ連合会、国際交流ラウンジの情報などの情報を提供します。



見やすく工夫したチラシラック

■ ③パブリシティ活動を積極的に行います！

当団体は、市民イベント・国際大会等を通じて新聞各社、テレビ・ラジオ局などのマスコミと協力関係を築いております。イベント等のプレスリリースを積極的に行い、当館の存在を広くアピールしていきます。報道各社への情報提供には、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させていただきます。

記者発表とインターネットでのプレスリリース

新聞やインターネットニュースに掲載されました



お客様による情報発信を促します！



● 74 加盟団体の組織力を活かします！

当団体には 74 の競技スポーツ・地域スポーツ団体等が加盟しており、その強固な情報ネットワークがあります。当団体が主催する市民スポーツ委員会での広報活動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スポーツ情報を発信します。鶴見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。



加盟団体代表者会議

イ 新たなお客様にお越しいただくために（イベント型集客）

■ キャンペーン・タイアップ企画

夏季の利用者が減少する時期のキャンペーン企画として、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、開館 35 周年記念キャンペーンを企画し、鶴見スポーツセンターの賑わいを創出します。



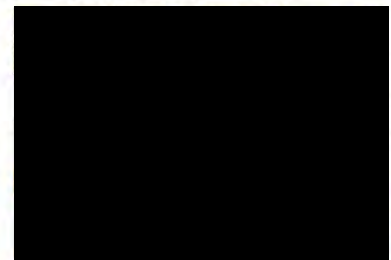
30 周年記念ポイントカード

● 毎月5のつく日はシニア向け『濱ともカード優待 Day』

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。シニア世代の運動習慣は健康寿命の延伸に重要です。濱ともカード優待パンフレットに掲載し、ご利用のきっかけづくりとします。

● ベイスターズ『YOKOHAMA STAR☆NIGHT』（観るスポーツ・支えるスポーツ）

鶴見スポーツセンタースタッフがベイスターズ「YOKOHAMA STAR☆NIGHT」限定のユニフォームを着用する盛り上げ企画です。ユニフォームは、支援企業である横浜 DeNA ベイスターズから提供していただきます。地元のプロスポーツチームを区民一体となって応援し、「みるスポーツ」を盛り上げます。

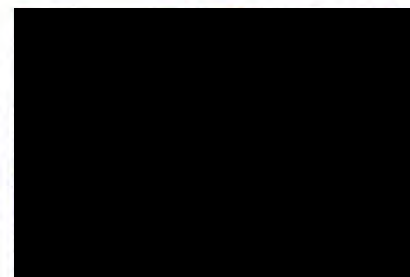


お客様・スタッフにも大好評の企画です！

■ 鶴見区内でのアウトリーチ活動

● 区内賑わいスポットへの出展

鶴見スポーツセンターを拠点に、地元商店街や近隣施設等とタイアップし、施設PR及び健康リテラシーを高めるイベントを真定期的に行います。鶴見駅から徒歩 15 分程にある「つくの商店街」では、体力測定などで運動意識を高めるイベント出展を行いました。



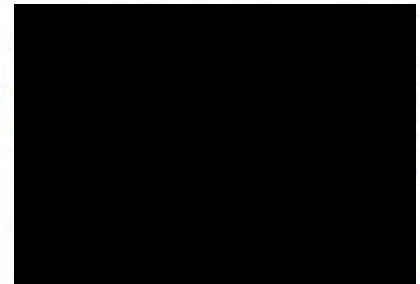
商店街客に体力測定し事業PR



● 近隣施設・住民の方を招待します！

鶴見スポーツセンターが在る元宮地区は、区内で最も人口が増え、転入者も多い地区です。当館の認知拡大のために近隣施設と連携し、ロビーコンサートに保育園児を招待します。

また、鶴見区が推進する「多文化共生のまちづくり」として、引き続き国際交流ラウンジの協力のもと、外国人との交流イベントを企画し、相互の利用促進につなげます。



ロビーコンサートに保育園児をご招待！

■ 利用者還元イベント「スポーツ・レクリエーションフェスティバル」

スポーツ・レクリエーションフェスティバル実行委員会主催の通称『スポレク』を日頃ご利用いただくお客様への謝恩企画として開催します。スポレクでは、普段開催する教室プログラムやトレーニング室の体験会を開催し、今後のご利用のきっかけづくりとします。



鶴見スポーツセンター30周年記念『TSURUMI★SHOWTIME』

鶴見スポーツセンターで活動するサークルが30周年記念イベントに花を添えました。ウクレレ&フラダンスチームの発表では会場がハワイ音楽に包まれました。ダブルダッチチームは、アクロバットな技で会場を盛りあげていました。



お客様と企画する参加型イベント

■ 東京 2020 オリンピック・パラリンピックレガシーイベント

東京 2020 オリンピック・パラリンピック会場となる横浜市にある施設として、応援事業を開催するほか、大会終了後はレガシー事業を実施するなど、新たなお客様の来館動機を作ります。
※様式 15 に詳しく記載しています

ウ 運動不足解消へ！企業との連携プログラム

■ SPORTS for ALL ～すべての人にスポーツを！～

スポーツ庁は「スポーツ無関心層」誘因策に取り組んでいます。鶴見スポーツセンターが無関心層の行動変容を促すきっかけになれるよう、多様な企業との連携による新しいサービスを開発し、スポーツ人口拡大を目指します。

● たんぱく質、足りてますか？（森永製菓とのタイアップ）

森永製菓は、錦織圭などトップアスリートを支援しています。生理学・バイオメカニクス・栄養学等を駆使したスペシャリストと、新たに成人の「食・栄養」をテーマにしたタイアップ事業などで働き世代にアプローチします。

現代女性はたんぱく質が不足！





● 「アシックスヘルスケアチェック」の実施

アシックスで独自に開発された測定サービス「アシックスヘルスケアチェック」を実施します。歩行能力を中心に、体脂肪や筋量などの体組成、記憶力などの認知機能、基本的な体力やストレスを計測し、健康寿命を予測します。結果を元に、健康状態を維持・向上するために必要なトレーニングや歩行姿勢のポイントなどをご提示し、働き盛り世代に向けて健康の重要性をお伝えします。



歩行測定

エ 利用促進・拡大のためのデータ活用

■ 非利用者データを用いた重層的な分析

市場調査や非利用者の状況を調査し、利用拡大を図ります。当団体は、横浜市居住満20歳以上男女2,500人を対象に「横浜市民スポーツ意識調査」を実施してきました。当館では鶴見区居住者のデータ収集を行い、スポーツセンター事業立案に活用します。さらに、市場調査会社による商圈分析など、客観的データを用いた重層的な調査により、潜在層・非利用者分析に活用し、利用につなげます。

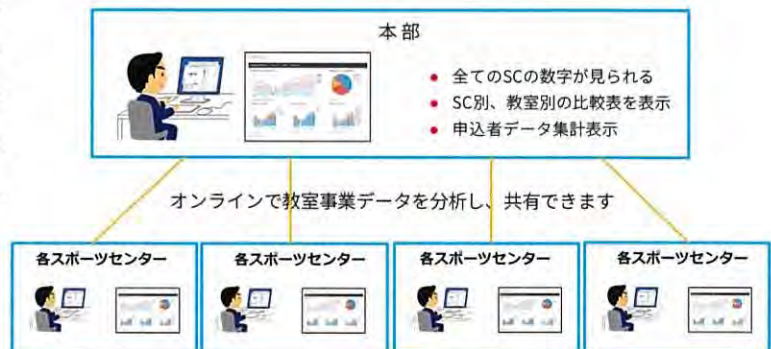


横浜市民スポーツ意識調査

■ ICT・情報技術をつかった利用促進策

● マーケティング情報を教室サービスに活かします！

継続した参加を促すために、お客様の手続きはインターネットを用いてできる限り簡略化します。当団体では既に教室事業におけるITシステムを構築し、鶴見スポーツセンターでは6,500件以上の方が登録されています。登録者情報をマーケティングデータとして分析し、ニーズにマッチしたプログラムを提供します。



● 蓄積されたビッグデータを活かします！

当団体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独自システムを構築しています。私たちは、このデータを活用し、お客様が場所・プログラム・日程から自由にスポーツイベントを見つけられるウェブ上のプラットフォーム『ココスポ』（スポーツ庁実証事業）に情報掲載しています。当団体管理施設、年間利用者約400万人以上におよぶビッグデータを活かしてスポーツ実施率を向上させます。



「ココスポ」ホームページ

● データ解析でプログラムの付加価値を高めます！

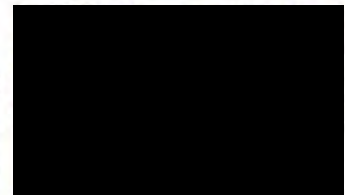
当団体は、慶應義塾大学大学院システムデザイン・マネジメント研究科スポーツシステムデザイン・マネジメントラボと事業連携を締結しています。鶴見スポーツセンターにおいて、データ解析を取り入れた新しいプログラムを実施します。横浜銀行アイスアリーナでは、滑走を映像で確認し、プロスケーターのデータをもとに自分のベストフォームを見つける事業を開催しました。



映像を使った新しい教室プログラム

● ネット申し込みも安心のサポート体制！

受付にタブレットを常設し、インターネット環境に不慣れなお客様に対して、積極的にお声をかけ、丁寧に説明することで、定期教室やイベント、施設予約など、お申し込みについての不安を解消していただきます。



お申し込み操作をサポートします

(5) 鶴見区民の心身の健康に資する教室事業計画

ア 教室事業の考え方～鶴見区の特徴とお客様ニーズを反映します～

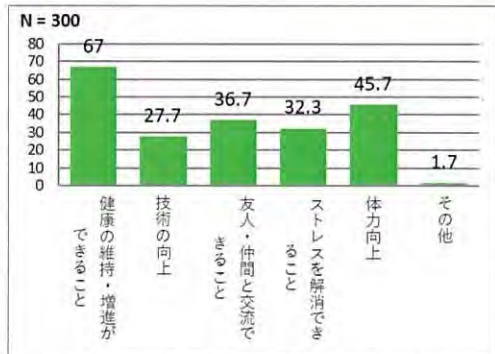
■ 鶴見区民の人口特性を生かした教室設計

私たちは、鶴見区民のスポーツ実施率を高めるために、**公益スポーツ団体の強みである多様目・多世代への豊富なプログラムで教室事業を構成し**、指定管理者としての使命を果たしていきます。

また、働き世代が多い鶴見区のスポーツセンターとして、子育て世代に向けたプログラム、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。

■ 参加者の目的に沿ったプログラム

毎年延べ約68,000人以上の方が参加される鶴見スポーツセンタースポーツ教室。令和元年度に実施した調査では、運動の実施理由は「健康の維持・増進」が最も多く、次いで「体力向上」、「仲間との交流」となっています。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、ご参加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現していきます。



「運動をする際に何を重視するか」(令和元年度当団体調査)

■ 強化する教室プログラム

● 働き世代向けフィットネス

日本公共スポーツ施策協議会公認プログラム『エイベックスダンスプログラム』を導入するほか、引き続き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を導入します。常に新しいプログラムを導入することで、新たなお客様を開拓します。



エイベックスダンスプログラム



● **運動がすきになるキッズプログラム**

私たちは、アシックススポーツファシリティーズ株式会社や日本体育大学、スポーツリズムトレーニング協会との協力関係のもと、最先端のスポーツ科学に基づき、子どもの運動能力を引き出すプログラムを実施します。当団体が導入した『リズムジャンプトレーニング』など新たなプログラムにより、運動が苦手なお子様でも楽しみながら体を動かすことができます。



楽しく体が動くリズムジャンプトレーニング

イ 鶴見スポーツセンター教室計画

■ **定期教室（参加者を事前に募集し、一定期間継続的に行う教室）**

● **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の「スポーツをしない子どもへのアプローチ」として、遊びの動きを取り入れ、運動の習慣化を図ります。また、私たちの専門性を活かしたスポーツ医科学に基づくプログラムを展開します

幼児体操(年少・年中)	40人	60分	様々な器具を用いて運動することで、基礎体力の向上を図ります。
幼児体操(年長)	40人	60分	楽しみながら基礎体力の向上や仲間づくりを進めます。
ジュニア体操(小学生)	40人	60分	基礎体力や応用力などを身につけ、体力の向上を図ります。
入門!!体育塾	20人	60分	苦手意識をなくすため楽しく身体を動かして基礎体力向上を図ります。
キンダーチアダンス	30人	60分	ステップの基礎を学び、楽しく動きながら体力向上を図ります。
ジュニアチアダンス	30人	60分	難しいステップにも挑戦し、楽しく動きながら体力向上を図ります。
ジュニアバスケットボール教室(年中～小学3年生)	40人	50分	基本動作から、試合での技術の習得まで各レベルに合わせて参加ができる未就学児と小学生対象のクラス分けした教室です。
ジュニアバドミントン教室(初級/中級)	30人	70分	基本動作から、試合での技術の習得まで各レベルに合わせて参加ができる小学生対象の教室です。
スキルアップ	20人	60分	基本動作を習得し、スキルの向上を目指します。
ジュニアインラインスケート	30人	75分	転び方、基本動作を習得し、技術向上や体力向上を図ります。
マリノスふれあいサッカー	40人	75分	横浜F・マリノスの指導により基本動作や楽しさを学びます。

● **乳幼児や子育て世代の教室**

乳幼児の成長に大切な親とのスキンシップを図ります。マタニティプログラムは、日本マタニティフィットネス協会など専門講師とし、子育てに関する情報交換、交流が図れる場として位置づけます。

ベビーマッサージ	15組	50分	ベビーとのスキンシップ効果の向上や心身のリフレッシュを図ります。
親子ヨガ	15組	50分	親子のスキンシップを図りながらリラックスしたヨガを行います
親子リトミック(チョコ)	40組	50分	リズムに乗って楽しく身体を動かす、音を聞き想像力やイメージ、集中力を養い、親子でのスキンシップの機会を図ります。
親子リトミック(バニラ)	40組	50分	親子のスキンシップを沢山とりながら、心地よい音楽で、音感と英語のリズム感を自然に身につけていきます。
親子のびのび体操	30組	60分	様々な器具を用いて運動することで、基礎体力の向上を図ります。(1・2期は15回コース、3期は10回コース)

● 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運動の習慣化を促すプログラム。
生活習慣病予防や精神的ケアなど多様なプログラムで無関心層を取り込みます

目覚めのバレエヨガ	35人	50分	バレエとヨガを組み合わせた動きでボディを引き締めます。
ヨガ (月曜9時/10時、水曜12時)	15人	50分	基本動作からはじめ、少しずつ動作を習得し、日常生活に取り入れられるように進めていきます。
パワーヨガ	15人	50分	ヨガの動きで柔軟性を高めバランスよく筋肉を使います。
ピラティス(水曜9時/10時)	15人	50分	身体の正しい使いかたを学び、ゆがみを整えていきます。
バドミントン(初級/中級/ナイト)	33人/55人	105分	技術向上を目指しながらゲームに必要なマナー、練習方法などを学び、より実践的技術に磨きをかけていきます。
太極拳(火曜/木曜)	75人/75人	90分	基本動作を確実に習得していくよう進めていきます。
卓球(水曜/金曜)	70人/28人	105分	基本技術習得からゲームができるように進めていきます。また、参加者同士楽しく運動ができるように行います。
社交ダンス(初中級)	50人	60分	初歩的なステップから始め、楽しく踊ることを目的とします。
ダンスエクササイズ	40人	60分	HIPHOP等のステップを身につけ、ダンサー気分を味わいます。
ウォーキング・ランニング講座	20人	90分	ウォーキング・ランニングに取り組むための知識を学びます

● 健康づくり・シニア対象教室

継続的な活動や仲間づくりにつながるよう工夫された多種多様な運動プログラム
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実施します。

骨盤エクササイズ (月曜9時/10時)	15人	50分	骨盤中心のセルフトレーニングで体の歪みを解消します。
背骨コンディショニング®	30人	70分	全身の不調を根本から改善していくプログラムです。
体幹エクササイズ (木曜16時/金曜9時)	15人	50分	体幹や内側の筋肉を鍛えて疲れにくい身体を手に入れます。
姿勢デザイン	10人	50分	姿勢測定結果をもとに、ゆがみ改善トレーニングで正しい姿勢を目指します。
減量教室 (火曜9時/10時/11時)	15人	60分	有酸素運動と筋トレを組み合わせた楽しく続けられる教室
体力アップ	50人	90分	筋力、心肺機能等の体力低下の予防、改善を目標とします。
健康づくり教室 (火曜いきいき/金曜はつらつ)	100人	90分	運動各種を行い、楽しく健康増進をしていけるように進めます。
体カステップアップ (木曜13時/14時/15時)	15人	50分	ウォーキング、筋トレ、柔軟体操などで体力アップをします。
転倒予防教室 (水曜13時/14時、金曜13時/14時)	15人	50分	下肢筋力、バランス能力向上を行い、転倒予防を目指します。
美筋BODYMAKE	20人	50分	足腰お尻体幹を”とことん”鍛える筋力トレーニングクラスです。
健康美体操教室	100人	80分	運動の日常化を目指し、女性の気になる部分も鍛えます。
女性のためのボディ・ケア (土曜9時/10時)	15人	50分	女性特有の悩みを持つ方々の健康づくりに役立てます。

● カルチャー教室

スポーツをされないお客様にも当館をご利用いただく機会を提供するとともに、研修室の空きコマ活用として実施します

小学生エコ&理科教室	20人	90分	市内大学・高校とのコラボ企画。簡単な実験を行い、理科に興味関心を持っていただきます。
カルチャー教室	20人	90分	スポーツに興味を持たない方の来館を目指します。

■ 当日受付教室（事前の申し込みなく都度参加する教室）

スポーツタイムはメンバーを固定せずゲームを中心としたプログラムです。フィットネス系教室は、ヨガやコアトレーニングなど人気のプログラムを豊富に用意し、定期教室終了後のお客様も積極的に取り込みます。

エアロビクス (火曜はじめて/土曜ひきしめ)	50人	50分	音楽に合わせてしっかり、楽しく有酸素運動を行います。
ZUMBA® (火曜10時/11時、金曜)	25人	50分	今人気のラテン音楽に合わせてのダンスフィットネスエクササイズです。
ピラティス (やさしい/ナイト)	35人	50分	身体の正しい使いかたを学び、ゆがみを整えていきます。
ヨガ (朝/昼/夜)	35人	50分 /60分	ヨガの基本動作を習得し、体力の向上を図ります。
バランスボールタイム	30人	60分	バランスボールを使って体幹を鍛えます。
筋膜リリースストレッチ	30人	50分	ストレッチポールなどを使って、筋肉の柔軟性を引き出し、関節の可動域を拡大していきます。
バレーボールタイム	60人	90分	当日の参加者でチームを作り、ゲーム中心で楽しく仲間づくりや運動を行います。
フットサルタイム	60人	90分	

■ 週間スケジュール

スポーツ教室等事業 週間スケジュール表

		大人対象教室		子ども対象教室		当日受付教室		個人利用										
		7:30	8:00	9:00	10:00	11:00	12:00	13:00	14:00	15:00	16:00	17:00	18:00	19:00	20:00	21:00	22:00	23:00
曜日		早朝		A	B	C	D	E	F	深夜								
月	第1体育室 半室			個人利用		個人利用		個人利用		個人利用		個人利用		個人利用				
月	第2体育室 半室			個人利用		個人利用		個人利用		個人利用		個人利用		個人利用				
月	第3体育室 半室			個人利用		個人利用		個人利用		個人利用		個人利用		個人利用				
火	第1体育室 半室	自費での利用		自費での利用		自費での利用		自費での利用		自費での利用		自費での利用		自費での利用				
火	第2体育室 半室	自費での利用		自費での利用		自費での利用		自費での利用		自費での利用		自費での利用		自費での利用				
火	第3体育室 半室	自費での利用		自費での利用		自費での利用		自費での利用		自費での利用		自費での利用		自費での利用				
水	第1体育室 半室	自費での利用		自費での利用		自費での利用		自費での利用		自費での利用		自費での利用		自費での利用				
水	第2体育室 半室	自費での利用		自費での利用		自費での利用		自費での利用		自費での利用		自費での利用		自費での利用				
水	第3体育室 半室	自費での利用		自費での利用		自費での利用		自費での利用		自費での利用		自費での利用		自費での利用				
木	第1体育室 半室	自費での利用		自費での利用		自費での利用		自費での利用		自費での利用		自費での利用		自費での利用				
木	第2体育室 半室	自費での利用		自費での利用		自費での利用		自費での利用		自費での利用		自費での利用		自費での利用				
木	第3体育室 半室	自費での利用		自費での利用		自費での利用		自費での利用		自費での利用		自費での利用		自費での利用				
金	第1体育室 半室	自費での利用		自費での利用		自費での利用		自費での利用		自費での利用		自費での利用		自費での利用				
金	第2体育室 半室	自費での利用		自費での利用		自費での利用		自費での利用		自費での利用		自費での利用		自費での利用				
金	第3体育室 半室	自費での利用		自費での利用		自費での利用		自費での利用		自費での利用		自費での利用		自費での利用				
土	第1体育室 半室	自費での利用		自費での利用		自費での利用		自費での利用		自費での利用		自費での利用		自費での利用				
土	第2体育室 半室	自費での利用		自費での利用		自費での利用		自費での利用		自費での利用		自費での利用		自費での利用				
土	第3体育室 半室	自費での利用		自費での利用		自費での利用		自費での利用		自費での利用		自費での利用		自費での利用				



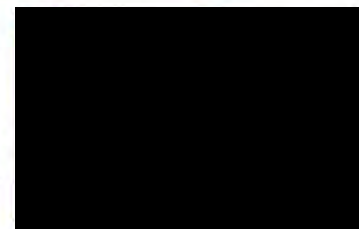
■ 多様な教室事業の形態

子育て世代からシニアまで多世代のお客様にご用意する教室プログラムを、お客様が効率よく目いっぱいご利用いただくために、次の形態で構成します。

定期教室	参加者を事前に募集し、一定期間継続的に行うことで、基礎技術や知識を段階的に習得するとともに、共にスポーツに親しむ仲間づくりを促進します。
当日教室	色々な教室に参加したいお客様、都合に合わせて参加したいお客様のために、事前の申し込みなく参加できることで、運動の機会を確保します。
短期教室	参加者を事前に募集し、夏休み・冬休み期間を利用した教室事業を実施することで、スポーツ・文化活動の生活化・日常化を促します。

● サブスクリプションサービス（定額料金）

当日受付教室（14 教室）にサブスクリプション（定額料金）サービスを導入します。お客様は定額で 1 か月間、様々な種類の教室に参加できるため、多くの教室に参加するほどお得になり、運動機会を確保できます。当日教室では、オンラインレッスンも導入します。



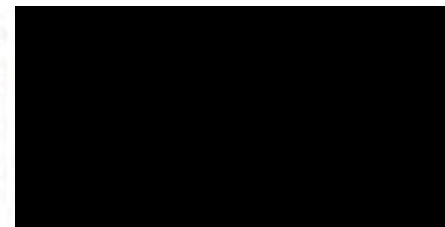
初心者向けオンラインヨガ教室

■ 安心して通っていただくための PR 動画・教室体験会

教室は、競技スポーツからシニア向けなど全 66 種と多様なプログラムです。私たちは、定期教室をご検討のお客様に体験会を開催するほか、教室の PR 動画を作成し、レッスン内容や運動量などの不安を解消したうえで、安心してご参加いただけます。

● オンラインを活用した教室展開

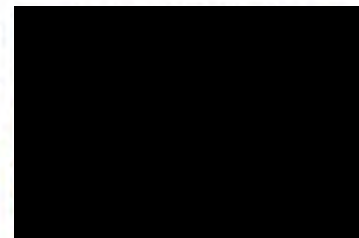
鶴見スポーツセンターに足を運ぶことが難しい方や、新しい生活様式に対応するための一環として、オンラインを活用した教室を展開します。当団体が管理する市内スポーツセンターと連携し教室を展開することで、鶴見区民にとどまらず、新たな顧客を獲得することを目指します。



スポーツセンターで行ったオンライン教室

● 鶴見区全域での教室展開（他施設との連携事業）

区民の健康づくりを担う当団体は、スポーツセンターから離れた地区にお住まいの方に向けて、区全域にわたって健康づくり活動が広がるよう地区センターや地域ケアプラザ、子育て活動拠点等を会場とした教室を展開していきます。※様式 15 に詳しく説明しています。





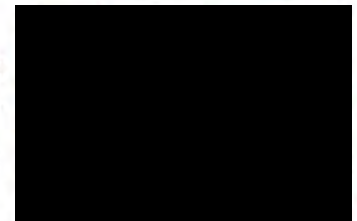
ウ 満足度向上につながる教室事業のPDCAサイクル

多様なお客様に満足度の高いプログラムを提供するためには、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す。私たちは、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。

■ 教室の企画から改善まで 徹底したPDCAサイクル

● 教室参加者への効果測定

運動の機会を絶たず継続率を高めるために、プログラムに健康・体力増進の効果測定を用います。姿勢デザイン教室などの定期教室初回時と終了時の数値を比較し、効果を知ることで継続の動機につなげます。



姿勢と筋肉を見える化する測定

● レッスン内容のモニタリング

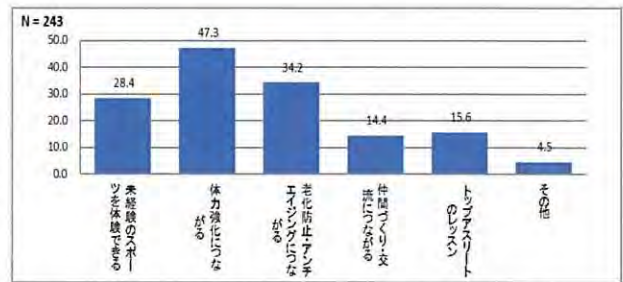
教室ごとのレッスン計画に基づき、各回のプログラムや指導方法の留意点を記した指導案を作成します。外部講師による指導は、各回終了後に職員が報告を受けるほか、プログラムのマンネリ化、参加者への不適切な言動が無いように、チェックシートによるレッスン内容の評価を定期的に行います。



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

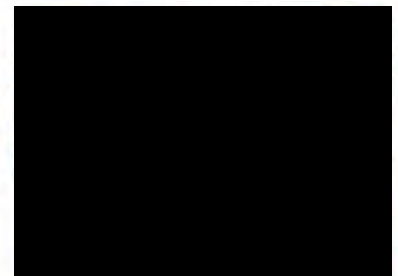
プログラムのマンネリ化防止や参加者数が少ない場合は、アンケートを行い翌期にはプログラムを改善・変更します。さらに、鶴見スポーツセンター全体の顧客満足度が低下しないよう、トレンドのプログラムなどの新規教室に切り替えます。



定期的なアンケートで「参加目的」をうかがい、新規教室に反映します

● 定期教室修了者の継続を促すサポート

私たちは、総合型地域スポーツクラブや区内の競技団体やクラブを支援します。教室終了後のお客様には地域コミュニティでのスポーツ活動を啓発していきます。また、当日受付教室において運動強度に差をつけたフィットネスプログラムを開催し、継続的に運動できる環境を用意します。



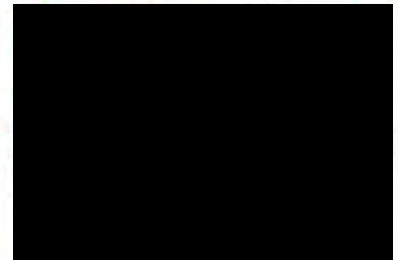
当日参加のバレーボールタイム



■ プログラムに合わせたインストラクターの配置

● 当団体のインストラクター

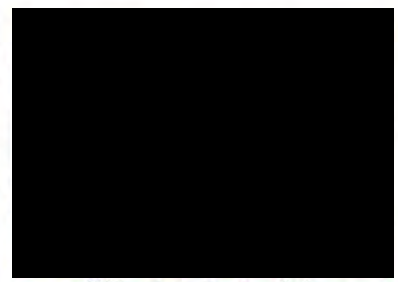
健康づくりプログラムや子どもの体力・競技力向上のための最新プログラムを導入したジュニア教室は、職員が直接レッスンにあたります。トレーニング室のインストラクターも兼ねるため、お客様に親しみを感じていただきやすいことに加え、ニーズに応じた運動プログラムを一貫して提案することができます。



所長による親子体操教室

● 団体連携による専門インストラクターのレッスン

バドミントンや卓球などの競技種目は、当団体加盟の市・区スポーツ協会等に所属する講師に依頼します。また、地元出身のオリンピックや横浜F・マリノス等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。



横浜マリノスサッカー教室

■ 教室運営に協力していただく団体

団体名	担当教室
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
横浜市太極拳協会	太極拳教室
横浜F・マリノス	ふれあいサッカー教室

● 初級障がい者スポーツ指導員の配置

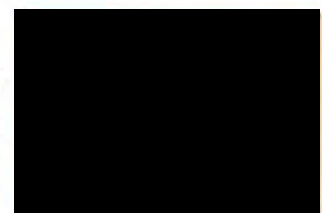
障がい児対象の教室は、プログラム構成などを横浜市リハビリテーション事業団の協力を仰ぎ実施します。常勤の初級障がい者スポーツ指導員が教室講師となり、障害のあるお子様、また一緒にご参加いただく保護者の方に、日常的にスポーツができる環境を提供します。



資格保有者の副所長が推進します

● 地域人材の積極的な登用

鶴見区体育協会、横浜市スポーツ・レクリエーション人材養成講座修了生、横浜市スポーツ人材活用システムに登録する地域の方へ、各種教室の講師や運営補助従事者として地域人材を活用します。



親子体操教室の講師のみなさん

エ 安心の教室運営のために

■ 外部講師への教育徹底 ～安全性とホスピタリティの確保～

鶴見スポーツセンターで計画する 66 種の教室を安全に行うために、外部講師への安全教育を特に徹底します。また、公共サービス従事者としてスポーツセンター設置目的等を十分に理解し、レッスンにあたります。



月初の AED 訓練

■ 外部講師との確認事項

契約時 (年 1 回以上)	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 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
月初	AED訓練
出勤時	コロナウイルス等感染症防止対応、衛生管理への協力 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



出勤時の申し送り事項にサイン

■ 全参加者対象に傷害保険を独自加入

スポーツ教室のプログラムは、安全面を十分に配慮していますが、万が一の事故に備えて、全ての参加者を対象に、指定管理者独自に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。**新たに実施するオンラインレッスンも対象となります。**

※補償内容は、様式 14「安全管理(3)」に詳しく掲載しています。

■ 荒天予報時等の事前連絡

台風接近や大雪などの荒天により、鶴見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

■ 定期教室

■ 多様な応募方法

当団体が独自開発したインターネット申込みのほか、インターネットに不慣れなお客様のために、「往復はがき」での申込み方法も行います。スマートフォンからお申込みできます。

■ 参加決定方法

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、抽選します。当選者以外はキャンセル待ちとし、当選者がキャンセルした場合に繰上当選となるよう柔軟な仕組みとします。

■ 定員に満たない場合

定員に満たない教室は、「追加募集」として、館内に申込み状況を掲出し、開催初日まで電話や来館により受付します。教室開始後は、途中参加についても柔軟に対応します。

■ キャンセルのお客様への対応

自己都合でキャンセルする場合は、「教室事業基本マニュアル」に則り、柔軟に対応します。キャンセル待ちの教室は、繰上当選の連絡を迅速に行います。



■ 当日受付教室

「今から運動したい!」というお客様が気軽に参加できるよう、当日申込みの教室を開催します。鶴見スポーツセンターの当日受付教室参加者数は、第3期指定管理開始前年度から延べ6,000人以上もお客様が増えました。働き世代・子育て世代の参加機会を増やすために、土曜の朝や夜のプログラムを増やし、区民のスポーツ実施率向上につながるようプログラムの充実を図ります。



第3体育室でのナイトヒーリングヨガ



当日受付教室PR広告

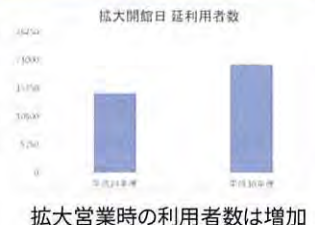
(6) 多彩な自主事業の計画

鶴見区民のスポーツ実施率向上のために、私たちはこれまで開館日・時間の拡大、教室事業の拡充などに取り組みました。また、利便性向上策としてレンタル・物販、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まいりました。次期も創意工夫による利用拡大・収入増に取り組みます。

ア 利用拡大のご提案

■ 全国に先駆けた開館時間・開館日の拡大

当団体は、全国に先駆けてスポーツセンターの営業時間の拡大を行ってきました。引き続き、夜間(金曜)と早朝(土曜・日曜・祝日)の開館時間を延長、年末年始の休館日について、12月28日、29日、1月4日の開館日拡大を実施し、区民のスポーツ実施率向上に寄与します。



■ 気軽に利用できるレンタルサービス(利便性向上策)

スポーツセンターご利用の手軽さを高め、お仕事帰りなどに気軽にお越しただけるように、スポーツ用品10種類以上のレンタルサービスを行っています。第4期指定管理においては、障がい者スポーツの活性化のために、新たにポッチャを貸し出すほか、多様なお客様の利便性と機能性を重視し、レンタル品を拡充していきます。



レンタル用品

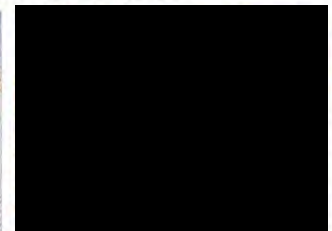
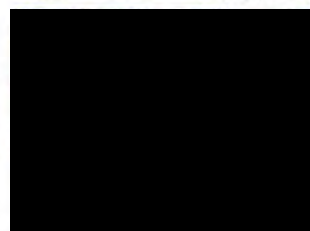
■ ウォーキング・ランニング事業

● ランニングクリニックの開催

鶴見川のリバーサイドエリアに立つという自然環境の中で、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市民を対象に、アシックス専属のスタッフを講師とするランニングセミナーを開催します。



アシックス専属講師によるランニングセミナー
足形測定も人気のプログラムです!



● **ウォーキング・ランニングステーション機能拡充**

鶴見区民の健康増進のために、引き続きランニング・ウォーキングステーションサービスを提供します。ロッカー等の貸出しの他、スポーツセンターを基点としたウォーキングオリジナルマップを配布します。横浜市ウォーキングポイント事業も引き続き実施します。

■ **ステーションで提供するサービス(1回110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(有料):ノルディックウォーキングスティック、健康チェック



区内の様々なコースを紹介

● **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」を協力・実施します。走る前の食事の取り方等、鶴見区民ランナーにとって役立つサポート講座を開催していきます。



鶴見区民チャレンジ枠講座

イ スペースの有効活用策

■ **スポーツ用品ショップ**

年間延べ30万人以上のお客様が来場される鶴見スポーツセンターには、様々なスポーツ種目が開催されます。スポーツショップと提携し、運動用具だけでなくウェア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に設置します。



当協会売上 NO.1 の鶴見

■ **最新型の自動販売機設置**

自動販売機は、スポーツ施設の利用満足度に直結する重要なサービスです。私たちは第3期指定管理期間において、バリアフリー対応機や災害時無償提供機能を備えました。これに加えて第4期は、マルチマネー対応自販機を設置し、館内キャッシュレス化を実現します。現金に触れず、自動販売機本体にも触れることなく購入できるため、利便性・衛生面においても優れています。



館内の自動販売機をキャッシュレス化

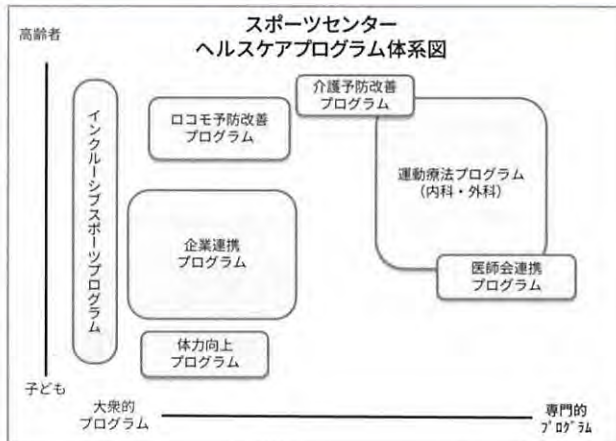
なお、「はまっ子どうし The Water」も同時販売機で販売いたします。



ウ ヘルスプロモーション事業 ～当団体のノウハウを最大限発揮します！～

■ 私たちが目指すヘルスプロモーション

近年、鶴見区の人口は増加しており、高齢化率は市全体に比べ低いものの**要介護認定者数は横浜市 18 区内 4 番目の多さ**です。これらの背景から、区民の健康づくりや疾病予防に関して、区政運営方針や地域福祉保健計画「鶴見・あいねっと」では健康寿命への意識を高める取組が掲げられています。私たちは、横浜市スポーツ医科学センターの知見やノウハウを活かし、ヘルスプロモーション事業を推進し、区政運営方針である「いつまでも住み続けたいまち・鶴見」を目指します。



■ 内科系運動療法

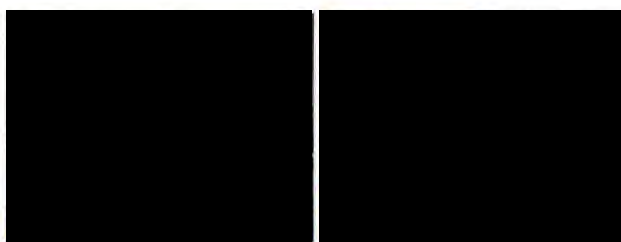
内科医師の指示書（運動処方箋）に基づいて行う運動プログラム、内科系運動療法を実施しています。第4期指定管理も、区民が身近な場所で医科学的なサポートを受けられるサービスとして、継続して実施します。



運動負荷試験

● 横浜市疾病対策事業への協力

当団体が独自に推進している運動療法の実践から、横浜市医療局の疾病対策事業「**心臓リハビリテーション推進事業**」への協力について、既に強化指定施設病院との連携を進めており、横浜市民・区民の疾病予防・改善に向け事業協力を進めていきます。



強化指定施設病院との連携

● 特定保健指導の受け入れ

横浜市の課題である特定保健指導の受診率の拡大に向けて、指定運動療法施設である鶴見スポーツセンターは、新たに特定保健指導に取り組みます。鶴見区民が特定健診の結果から、生活習慣改善のための自主的な取組を継続的に行うことができるよう、健康運動指導士等が生活習慣改善等のサポートを行います。

■ 整形外科系運動療法『メディカルエクササイズ』

当団体が運営する横浜市スポーツ医科学センターが開発した「体のアライメントを元に戻す」を基本に、関節の負担を軽減し、痛みを減らす運動療法です。治療やリハビリ受診を終了し、整形外科士の指示書に基づき運動によって症状の改善が見込める方を対象に、専門資格を保有する指導員による整形外科系運動療法を継続して実施します。



日常生活の支障をなくす運動療法

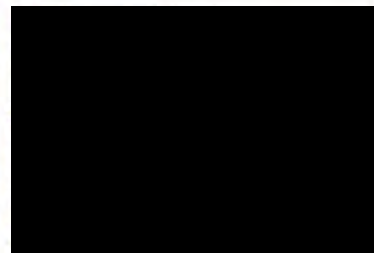
● 運動療法を活用したオンライン教室を開催します！

新たな生活様式の状況下でも、内科系及び整形外科系の運動療法プログラムを多くの区民に提供するため、オンラインレッスンを実施します。また、施設内でも公開講座を開催します。

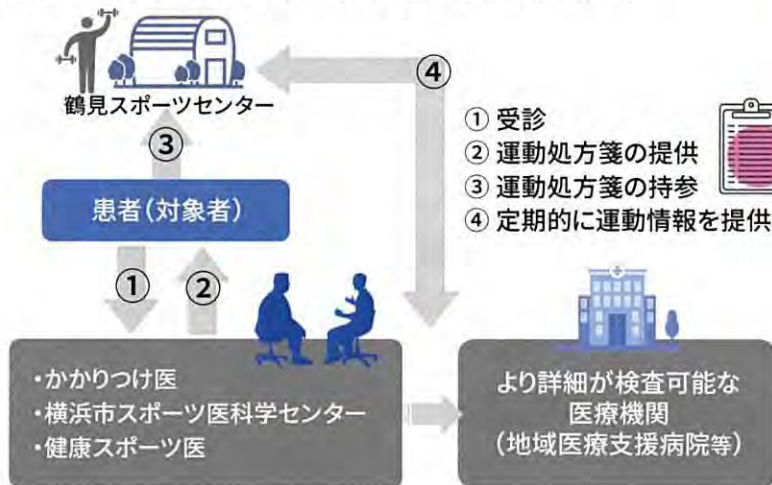
■ スポーツセンターとかかりつけ医の連携（横浜市医師会の協力）

当団体は、第3期指定管理期間中に横浜市医師会スポーツ医会と事業連携した「スポーツ医事相談」をはじめ、区民対象の健康講座や少年野球チームを対象とした野球肘健診を実施しました。

第4期指定管理期間はスポーツ傷害相談のみならず、高齢者のロコモティブシンドロームや生活習慣病予防・改善を視野に入れたスポーツセンターと近隣の「かかりつけ医」をつなぐ「地域連携パス」を進め、運動療法を通じて横浜市医師会との連携を強化します。



区民対象の野球肘健診



医療機関と鶴見スポーツセンターの運動療法連携パス

■ アウトリーチ対応できる当団体のシニア向けプログラム

● 運動プログラムによる介護予防

鶴見区全域への健康づくりを推進するには、地域の健康づくり拠点との連携は欠かせません。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』等を用いた介護予防プログラムを鶴見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の生活習慣病予防、認知症予防の取組に対し、運動プログラムを活用して支援します。



当団体が開発協力した「ハマトレ」

● 姿勢改善プログラム

当団体は、画像解析を用いて正しい姿勢をアドバイスする「姿勢測定サービス（有料）」を実施しています。鶴見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3期指定管理期間中に112の方が参加されました。区民の健康寿命を延伸するために、第4期指定管理においても継続して実施します。



姿勢測定結果表

■ 当団体オリジナル『はまちゃん体操』DVDの販売

『はまちゃん体操』は介護保険法が改正された平成18年に、横浜市から介護予防を目的とした健康体操作成の依頼を受け、当団体が作成したプログラムです。関節運動やストレッチ、有酸素運動などを取り入れたメニューは、サークルや地域での健康づくり活動に活用していただくほか、シニア世代の自宅での運動習慣を目的にご利用いただいています。



全国の団体からご注文いただいています！

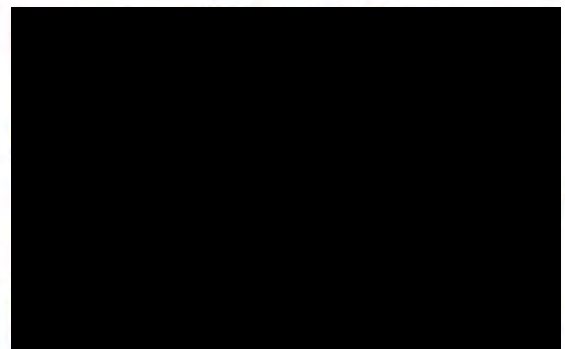
(8) 安全かつ効率的な業務履行体制

ア 鶴見スポーツセンターの管理運営体制

当団体の総合力を最大限発揮し、すべてのアクションプランを着実に実現していきます。円滑な業務遂行による高品質な運営を維持するために責任体制を明確にし、必要なスキルを持つ人材を配置します。

■ 責任者の配置

統括責任者に所長を配置します。所長は鶴見スポーツセンター管理運営の最高責任者として業務全般に精通し、鶴見区のスポーツを推進する能力に優れた者とします。最大14時間になる一日の開館時間とスポーツセンターの事業規模を考慮し、運営責任者として副所長を配置します。



鶴見を愛する私たちにお任せください！

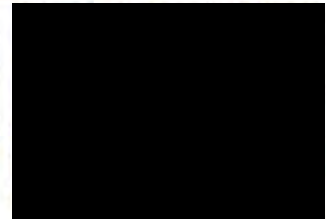


● **安全なスポーツ施設運営を履行するための資格者配置**

所長、副所長、セクション担当者3名、計5名の**常勤職員は、応急手当普及員資格を取得**します。さらに、専門スタッフとして最少9名の非常勤職員を配置し、鶴見スポーツセンターの管理運営業務を遂行します。また、指定運動療法施設として、**健康運動指導士を配置**するほか、障がい者スポーツの振興に寄与する人材として、**初級障がい者スポーツ指導員を配置**します。

■ **専門スタッフの配置**

各セクションには専門スタッフを配置します。受付にはコンシェルジュスタッフを1名配置します。トレーニング室スタッフは、当団体が定めるスポーツ・健康づくり指導水準に達するようトレーニング室責任者（副所長）が監督します。



コンシェルジュスタッフ

■ **配置ポスト・勤務ローテーション**

勤務ローテーションは、労働基準法などの関連法令を遵守し、**すべての時間において常勤職員を配置**します。教室参加料の支払時など、**業務が繁忙する時は部分的にスタッフの配置人数を増やす**など、柔軟に配置します。なお、所長不在時に事故や災害などが発生した場合は、緊急連絡網を用いて所長や本部に連絡し、一次対応に遅れが生じないようにします。

■ **月曜から木曜までの勤務体制**

	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23
所長		[Red bar]															
副所長											[Blue bar]						
管理担当者		[Red bar]															
運営担当者				[Green bar]													
事業担当者											[Blue bar]						
受付スタッフ A (2人)		[Red bar]															
B (2人)							[Green bar]										
C (2人)											[Blue bar]						
トレーニングスタッフ A		[Red bar]															
B							[Green bar]										
C											[Blue bar]						

■ **金曜日の勤務体制**

	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23
所長		[Red bar]															
副所長											[Blue bar]						
管理担当者		[Red bar]															
運営担当者				[Green bar]													
事業担当者											[Blue bar]						
受付スタッフ A (2人)		[Red bar]															
B (2人)							[Green bar]										
C (2人)											[Blue bar]						
トレーニングスタッフ A		[Red bar]															
B							[Green bar]										
C											[Blue bar]						

■土曜日・日曜日・祝日の勤務体制

	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	
所長	[Red bar]																	
副所長							[Blue bar]											
管理担当者	[Red bar]																	
運営担当者				[Green bar]														
事業担当者						[Blue bar]												
受付スタッフ A (2人)	[Red bar]																	
B (2人)				[Green bar]														
C (2人)							[Blue bar]											
トレーニング A	[Red bar]																	
スタッフ B				[Green bar]														
C							[Blue bar]											

イ 団体本部のバックアップ体制

■本部でのバックアップ

私たちは、事務局本部 6 局（令和 3 年 4 月現在）、市内 33 箇所の公共スポーツ施設運営の実績を持つ法人です。不測の事態には、本部や近隣施設からの応援勤務を柔軟に対応しています。さらに、建物の安全性に関しては専門企業を含めたバックアップ体制で、お客様への安全・安定的なサービスを提供していきます。

■鹿島建物総合管理株式会社によるハイレベルな維持管理業務

第 4 期指定管理期間に築 35 年を迎える鶴見スポーツセンターでは設備の老朽化が進行していることから、市民サービスの向上とお客様の安全利用を確保するために、引き続き、設備管理の専門家である鹿島建物総合管理を協力会社として運営します。

※業務内容は、様式 13「施設管理」に詳しく記載しています。



鹿島建物総合管理による
24 時間監視体制

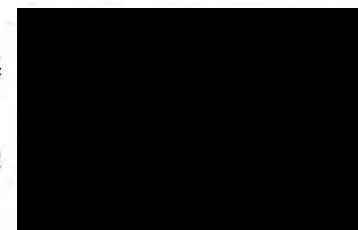
ウ 研修計画

■健康増進の専門性を取得する施設職員研修

●横浜市スポーツ医科学センター専門職員による研修

指定運動療法施設として提供する運動療法には、医師の指示書に基づく運動メニュー作成や患者のリスク管理など専門性を要します。

当団体が管理運営する横浜市スポーツ医科学センターの医師や理学療法士、スポーツ科学員を講師として、専門研修を実施します。



画像解析による測定研修



● **本部指導部門による運動・健康指導スキルの徹底**

競技志向、健康づくりなど多様な目的に合わせた対応ができるよう、本部主導のスキルアップ研修を行います。研修を担うスポーツ事業課は、指導スキルの水準や研修内容が実践されているかの確認のために覆面調査を行うことで、運動指導と接遇の高いスキルを維持します。
※様式8に詳しく記載しています。



スキルアップ研修会

エ 経理体制

内部でのダブルチェックはもとより、公認会計士、内部業務監査体制の確立により経理処理の精度を高めます。また、独自の会計システムを導入し、本部とオンラインでの会計処理を行い、経理業務の効率化と正確性を確保します。

■ **最適な予算執行の仕組み**

鶴見スポーツセンターの予算執行状況は公益法人会計システムを使って、事務局本部と現地、双方からオンラインで確認できます。公の施設を預かる指定管理者として、お客様の安全確保・快適性維持のための修繕や運営経費が適切に管理できるよう、現地・本部双方で収支状況を確認しながら最適なタイミングで執行していきます。

● **独自の売上管理システムを構築**

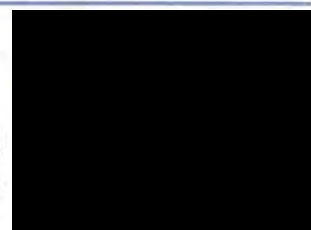
券売機とレジを併用し、スムーズなお支払いを可能としています。さらに私共が継続して運営できる場合は、初年度からキャッシュレス決済を拡張し、お客様と従業員の利便性向上を図ります。



■ **安全性を高めた施設の現金管理**

売上金の管理には現金自動入金機を設置し、現金管理の安全性を高め、現金輸送時のリスク軽減を図ります。

また、収入現金と支出現金とを完全に分離することで、明確な経理処理を推進します。施設内で取り扱う現金は、経理規程や事務マニュアルに基づき、厳正かつ迅速に行います。



入金機による安全な管理