

目次

はじめに	1
ごあいさつ ～スポーツで元気な横浜を～	1
私たちの実績 ～第2期指定管理者としての成果～	2
第3期指定管理に向けた決意	4
1 安定的な経営姿勢・運営実施体制(様式8)	5
(1) 施設の管理運営の基本方針	5
(2) 基本方針実現のための目標設定と実施策	8
(3) 鶴見スポーツセンターの管理運営体制	10
(4) 指定管理に取り組む体育協会のご紹介	10
(5) 体育協会の経営姿勢	11
(6) 安定的な経営体力と適正な経営情報開示(経営の透明性)	12
2 施設の平等・公平な利用の確保(様式9)	18
(1) 誰もが平等に利用できる仕組みづくり	18
(2) 誰にでもやさしい施設を目指して	21
3 コンプライアンス(様式10)	24
(1) コンプライアンスの基本的な考え方	24
(2) コンプライアンス体制	24
(3) 関係法令・条例の遵守	25
(4) 適正な経理処理と業務監査体制の充実	28
(5) 社会の持続可能な発展に貢献	29
4 施設の効用の最大限発揮(様式11)	30
(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	30
(2) お客様本位のサービス提供	34
(3) 貸切、個人のお客様へのきめ細かい支援策	37
(4) 健康な区民を増やすための広報と利用促進策	41
(5) 鶴見区民の心身の健康に資する教室事業計画	47
(6) 自主事業について	54
(7) 東京 2020 オリンピック・パラリンピックに向けた取組	56
(8) 安全・安心で実行力ある業務履行体制	57
5 管理運営経費(様式12)	63
(1) 効率的な管理運営	63
(2) 事業予算の計画	68
(3) 適切な業務委託・調達・雇用	73
6 施設管理(様式13)	77
(1) 安全で効果的なメンテナンス体制	77
(2) 清潔な施設環境を保つ清掃計画	79

(3) 美観を保つ外構・植栽計画.....	80
(4) 仕様書を上回る施設点検計画.....	81
(5) 横浜市脱地球温暖化策に基づく維持管理手法.....	82
7 安全管理(様式14)	84
(1) 安全・安心にご利用いただくための平常時の体制.....	84
(2) 緊急時に即応した危機管理体制の構築.....	88
(3) 災害・事故等が発生した場合の賠償保険.....	94
8 地域との協力(様式15)	95
(1) 鶴見区のスポーツ振興のための地域支援.....	95
(2) 地域連携の取組.....	100
(3) 地域貢献に対する取組.....	108
9 モニタリング(様式16)	113
(1) 目標達成及び業務水準向上のための仕組み.....	113
(2) 自己評価(セルフモニタリング).....	115
(3) 第三者評価.....	118
10 横浜を元気にする横浜市体育協会(様式17)	119
(1) 重ねて記載する重要な事項.....	119
(2) 横浜市体育協会の事業紹介.....	119
(3) 他都市の関係機関との連携体制の構築.....	121
(4) 横浜から元気を届ける当体育協会の社会貢献.....	122
(5) 多くの市民・企業からの支援.....	122
11 収支計画(様式18、様式19~23)	123
収支計画の総括表.....	123
収支予算書.....	124

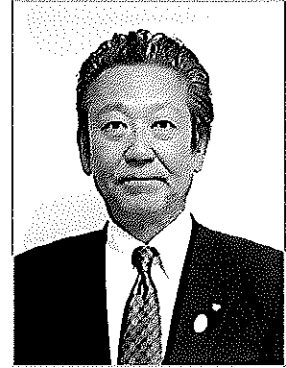
はじめに

ごあいさつ ～スポーツで元気な横浜を～

このたび、横浜市鶴見スポーツセンターの指定管理者に申請しました公益財団法人横浜市体育協会でございます。

私たち、体育協会は、昭和4年の設立以来86年間、生涯スポーツから競技スポーツまで、幅広くスポーツの振興を図ってまいりました。

私たちは、「いつまでもスポーツが楽しめる明るく豊かな社会の実現」という理念のもと、横浜市の施策と連携しながら、スポーツの普及・振興、市民の健康づくりに寄与することを第一の使命とし、競技団体や地域の皆様と連携して各種事業に取り組んでいます。



その成果の一つとして、「スポーツ大会や教室事業等の参加者と施設利用者の合計を1,000万人以上にする」という目標を達成し、横浜市との協約を果たしています。

また、「横浜マラソン2015」や、過去6回開催した「世界トライアスロンシリーズ横浜大会」、「神奈川スケートリンクの再整備」など、横浜市の施策にも大きく貢献しています。

さて、鶴見区は『笑顔と元気の輪が広がるまち「つるみ」』を目指し、『「安心」のまちづくり』『「ぬくもり」のあるまちづくり』『「活力」のあるまちづくり』に取り組んでいます。私たちは、自らの強みである、長年培った施設運営のノウハウと地域の皆様との連携・協働によって構築した総合力を十分に活かし、鶴見区の行政施策の推進に寄与していきます。

後述いたします管理運営の基本方針と実施策は、鶴見スポーツセンター第3期指定管理の目指す姿を具現化するためにお示しした、私たちのお約束です。

私たちは、鶴見区のスポーツ振興の担い手として、市民が主役となるスポーツ振興を心がけ、区民が生涯にわたって、スポーツを「する・観る・支える」ことを楽しめるような環境づくりをすすめて、スポーツで元気な横浜を築いていきます。

また、公益財団法人としての社会的責任を十分に認識し、鶴見区の最良のパートナーとして区民から信頼され、期待される団体を目指し、30年以上の施設管理の実績と経験を活かして全力で鶴見スポーツセンターの管理運営に取り組むことをお約束いたします。

平成27年7月

公益財団法人横浜市体育協会

会長 山口 宏

私たちの実績 ～第2期指定管理者としての成果～

私たちは、第2期指定管理者として、安全・安心・快適な空間の確保とコスト削減、社会の変化や市民ニーズの多様化に対応した高品位なサービス提供を実行し、施設の価値を高めてきました。これからも現状に満足せず、「おもてなしの心」と「改革の精神」で第3期指定管理に臨みます。

第2期指定管理の成果

私たちは、第2期指定管理者として事故ゼロを継続していることはもとより、バランスのとれた利用を実現するため、創意工夫を重ねてまいりました。その結果、総利用人数は、平成23年度の253,525人から平成26年度には、260,688人へと増加し、指定管理料は、平成23年度の41,883千円から平成27年度には40,337千円に縮減しました。

また、第2期指定管理では、トレーニングマシンの更新やランニング・ウオーキングステーションの開設、ロビーコンサートなどの施設価値を高める取組によりお客様サービス向上を行う他、鶴見区3大フェスティバルへの参加やウオーキング事業の推進など、地域連携によるスポーツ・健康づくり活動を意欲的に行ってきました。

■第2期指定管理期間に新たに実施した主な取組

内 容	成 果
健康増進施設の認定	認定期間H34年3月まで
指定運動療法施設の指定	スポーツセンター初
駐輪場の増設	33台の増加
トレーニングマシンのリニューアル	利用者数121%増(対前年度)
ポイントカードサービス(継続的な運動促進)	利用者数591人
開館時間の拡大(金曜23時まで、土日祝7時30分～)	H27年5月利用者数1115人
クレジットカード決済(教室参加料)の導入	H26年度利用者数704人
ロビーコンサートの実施	来場者300人、出演者5人
近隣商店街とのイベント	参加者100人(1回)
第1・第2体育室バスケットボールコートライン変更	ルール改正に伴う対応
第3体育室空調機器の増設	容量不足を解消

鶴見スポーツセンター「ロビーコンサート」の実施

私たちは、鶴見スポーツセンターの解放感あるロビーを活用した「ロビーコンサート」を開催しました。ご利用中のお客様だけでなく、近隣にお住いの方など、新たなお客様にお越しいただき、スポーツセンターの多彩な事業を知っていただくことができました。

開催にあたっては、アーティストの調整を鶴見区民文化センターに、またコンサート前には鶴見警察署の協力をいただき、振り込め詐欺対策講習を実施しました。



ロビーコンサート(H26.10月)

第2期指定管理提案事項の達成状況

提案事項の達成状況については、月次執行会議及び四半期毎に事業評価会を実施しており、PDCAサイクルに基づいて進捗管理を行っています。第2期指定管理期間の進捗状況として99.1%（466項目中462項目）の達成率となっています。

未達成提案事項への対応

未達成事項については、第2期指定管理期間での実現に向けた調整を行っています。

未達成事項	対応状況
トレーニングナイトパスの発行	平成27年度に実施予定
スポーツタイム(教室)の開催	
紹介キャンペーンの実施	
グッズ販売	

第三者評価

平成26年2月に実施した第三者評価機関から、業務水準・目標水準を達成できているなど良好な評価をいただきました。

評価項目	評価機関のコメント(抜粋)
地域及び地域住民との連携	臨海フェスティバルをはじめ健康関連講座や地域団体の活動に職員が出向き指導を行ったり、鶴見区スポーツ推進委員や区体育協会、区さわやかスポーツ普及委員や総合型地域スポーツクラブと連携を図り、体育の日のイベントを開催し、地域住民へスポーツ活動の機会を提供するとともに各団体等との交流・連携を図っています。
利用者サービスの向上	・子育て世代にも参加しやすい託児サービスを実施しています。 ・バスの停留所での音声案内の他、花火大会でうちわを配布する等、幅広く積極的な広報PR活動を実施しています。
緊急時対応	・AED研修は、常勤職員は普通救命講習以上の資格を有し、非常勤の職員等に対して研修等で指導を行っています。 ・開館日当日の防災担当者を避難誘導班、連絡通報班、消火班、救護・警戒班に分けて受付に掲示しています。
組織運営及び体制	・職員の資質向上のため、市内の大学教授によるアドバイザーミーティングを行っています。 ・人感センサー設置やLED照明を設置する他、更衣室の洗面台の自動栓化、IP電話の導入などの設備更新で経費削減に取り組んでいます。
その他	・家庭応援事業「ハマハグ」や「鶴見区健康づくり推進会議」などの事業協力も行っています。 ・他施設で実施される「リハビリ教室」や「横浜シニア大学」などで職員を派遣し、幅広く事業協力を行っています。

外部評価

平成 24 年 12 月に当体育協会が独自に実施した外部評価（公益財団法人日本体育施設協会）の、指定管理者外部評価基準において、次の評価をいただきました。

■優れた点及び特徴点

多様な研修の実施や体系的な会議・プロジェクトに取り組むとともに、MBOの推進や事業評価会に基づく業務執行管理やモニタリング体制の充実に努めている。

各種認証の取得やプライバシーマークに基づく情報管理体制の強化、法令遵守の徹底、平等利用やホスピタリティ向上に必要なスタッフ研修の実施に取り組んでいる。

託児付教室の拡充や外国人対応の強化に努めるとともに、利用者ニーズに即した物販・レンタルサービスの展開、年末年始の営業など利便性向上に取り組んでいる。

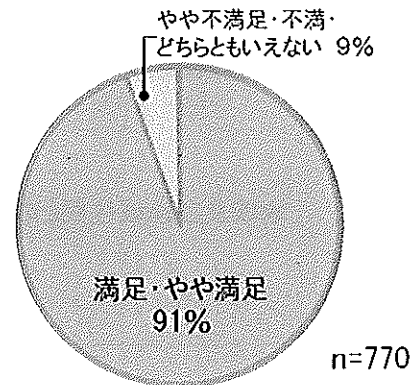
地球温暖化防止への環境保護活動やグリーン電力の購入、省エネ対策に努めるとともに、実践的な防災訓練の実施など、安全管理や危機管理体制の強化を進めている。

地域のまつりや花火大会等への協力や地元中学校の職業体験の受入れを行うとともに、福祉団体との協働事業の強化など地域貢献活動の拡充に取り組んでいる。

お客様満足度

平成 26 年度お客様満足度調査の結果では、全体的な満足度を問う質問において、「満足」、「やや満足」と答えた方の割合は、過去 3 年間 90% 以上を維持しています。特にスタッフの接遇については、常時高い満足度をいただいています。

また、鶴見スポーツセンターの公平・公正な利用環境は堅持しており、その種のクレームはいただいたことはありません。残り約 9% の方にもご満足いただけるよう、改善活動を続けていきます。



第3期指定管理に向けた決意

私たち体育協会は、これまでの管理運営において、当体育協会ならではの先進的な独自のアイデアで施設の価値を高めてまいりました。

第3期指定管理においても、施設の役割と特性、行政施策や課題を踏まえ、「区民・お客様」「鶴見区」「指定管理者」の3つの視点から、鶴見区全体にスポーツと健康づくりを推進し、区民のいきいきとした暮らしを実現していきます。

また、これまで培ってきたノウハウや自治会、町内会、スポーツ推進委員連絡協議会、横浜市医師会、区体育協会、加盟競技団体等などのネットワーク、当体育協会が管理運営する施設や近隣施設、大学等との連携など、組織をフル活用して第3期の指定管理に臨みます。



鶴見スポーツセンターは私たちにお任せください！