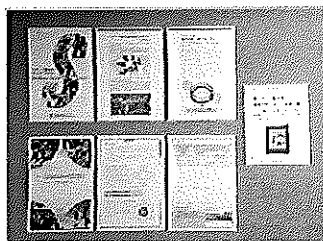


4 施設の効用の最大限発揮(様式11)

鶴見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、鶴見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。

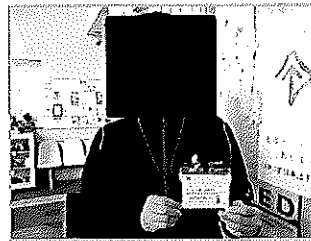
私たちは当館の運営を通じて、スポーツ基本法前文において謳われている「スポーツは、これを通じて幸福で豊かな生活を営むことが人々の権利」の趣旨に鑑み、独創的なアイデアで市民の自発的かつ多種多様なスポーツ活動を受け入れることができるサービスの提供に尽力します。



スポーツ基本法・計画の啓発



朝礼の様子



名札裏の方針明記

(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、お客様のニーズや各地域主体からの声、また鶴見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つを重点事業に取り組み、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。

重点取組① 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

健康サービスに取り組む背景

平成 25 年度の健康に関する市民意識調査では、「健康寿命の認知度」や「意識してからだを動かしたり運動したりしているか」等の問いに対し、鶴見区民は 18 区中最も低い数値となっており、私たちは、区民の健康増進施策の強化は必須と考えています。

近年鶴見区全体では人口が増加し、高齢化率は横浜市全体に比べ低いものの、地区別の老年人口比率をみると、高齢化が深刻な地区もあります。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」において、健康寿命への意識を高める取組が掲げられています。

図22 意識してからだを動かしたり運動したりしているか (16区比較) (N=16,600)

区	している	していない	回答数
青葉区(n=1583)	49.6%	42.8%	763
旭区(n=503)	46.0%	46.3%	783
東区(n=747)	46.7%	47.1%	425
磯子区(n=842)	41.6%	51.1%	743
神奈川区(n=924)	45.2%	41.3%	633
金沢区(n=1016)	48.4%	46.3%	633
港南区(n=824)	46.1%	46.8%	723
港北区(n=1449)	46.6%	47.6%	483
東区(n=678)	47.6%	48.2%	483
磯谷区(n=585)	43.6%	49.7%	613
都筑区(n=913)	46.3%	49.7%	513
鶴見区(n=1083)	41.8%	51.2%	683
戸塚区(n=1092)	43.9%	49.1%	743
中央区(n=728)	50.3%	43.8%	483
西区(n=661)	46.9%	46.6%	653
保土ヶ谷区(n=870)	46.2%	47.9%	633
南区(n=983)	44.1%	50.6%	743
南区(n=979)	43.6%	49.1%	703
合計	45.8%	47.8%	633

『平成 25 年度健康に関する市民意識調査』(抜粋)

私たちが目指す健康サービス

私たち体育協会は、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、下記表の健康サービスを推進してまいりました。横浜市スポーツ推進計画においても「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」して取り組むこと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、社会的な課題に対応できるスポーツセンターこそ、第3期にふさわしい指定管理施設であると認識しています。

私たちは、お客様ニーズや高齢化を踏まえたスポーツセンターの新たな機能として、今後も健康づくりサービスを推進し、鶴見区区政運営方針である「笑顔と元気の輪が広がるまち『つるみ』」を目指します。

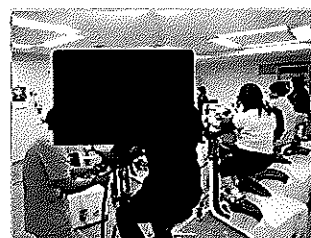
■第2期指定管理期間に実施した健康サービス	第3期
内科系運動療法(スポーツ医科学センター連携)	拡充
健康・栄養講座の開催	継続
健康管理システム	拡充
スポーツ医事相談	継続
姿勢測定サービス	継続



横浜マラソン栄養講座

内科系運動療法のプログラム拡大 **拡充**

私たちは、第2期指定管理の重点取組として内科系運動療法を実施しました。1つの事例として、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より、お申し込みのお客様は、4.5キロの減量に成功され、皮下脂肪や内臓脂肪の数値が改善されました。第3期指定管理においても、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。

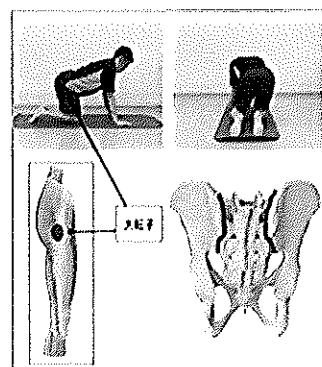


運動負荷試験を取り入れた減量プログラム

整形外科系運動療法「膝・腰コース」 **新規**

鶴見区が平成24年度に実施した区民意識調査では、関節に痛みがある方の中で、「腰」と答えた方が29.3%で最も多く、次いで膝が26.6%となっています。

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鶴見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。



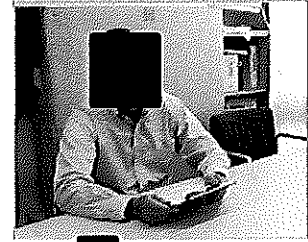
整形外科プログラム

年度	実施内容
平成27年度	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	研修の開始(膝・腰コーストレーナーの養成)
平成29年度	鶴見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」をはじめ、健康講座や野球肘の診療所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傷害の相談のみならず、生活習慣病の予防や治療としての運動について、横浜市医師会との連携を図ります。



医師が担当した
スポーツ医事相談

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

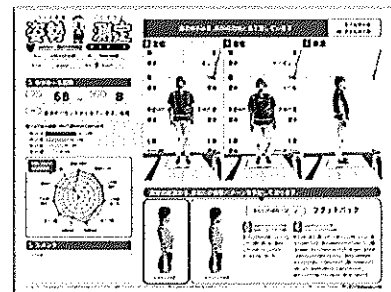
鶴見区全域への健康づくりを推進するためには、地域の健康づくり拠点との連携は欠かせません。当体育協会では、ロコモティブシンドローム予防のための横浜市オリジナルトレーニング『ハマトレ』等を用いた介護予防プログラムを鶴見区で普及を進めるほか、区福祉保健センターや地域ケアプラザへの生活習慣病予防、認知症予防の取組に対し、運動プログラムを活用して支援します。



市体育協会がプログラム開発した
「ハマトレ」

姿勢改善プログラム

当体育協会では、姿勢を画像解析し、正しい姿勢のためのアドバイスを行う「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2期指定管理期間に112人の方に参加していただきました。区民の健康寿命を延伸するために、第3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

重点取組② 快適なレクリエーション空間をつくり、魅力ある施設へ

キッズルームを有効活用した利用促進 **拡充**

私たちは、鶴見区の重点施策である子育て世代への支援に資するよう、第2期指定管理期間に設置したキッズルームをフル活用します。

日中は、教室参加者の託児サービスや「キッズ英会話教室」や「ママカフェ」を展開していきます。

また、夜間は地域の方への打合せスペースの提供など、多目的利用を促進します。



キッズルームをフル活用します！

開放感あるロビーを活かした”賑わいづくり”の演出

鶴見スポーツセンターの明るく開放感あるロビーを活かして、クラシック等の「ロビーコンサート」を実施します。また、母の日・父の日に合わせて開催した「お母さん・お父さん似顔絵コンテスト」など、ご利用中のお客様だけでなく、近隣にお住まいの方など、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きます。

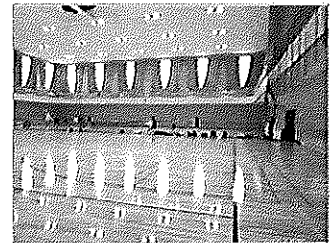


大盛況のロビーコンサート(協力:サルビアホール)

快適な運動環境のために設備投資します！

鶴見スポーツセンターでの快適な運動空間を提供するために、第2体育室に新たに空調設備を設置します。さらに、体育室等の照明を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。

また、機能性の高いスポーツ用品を取りそろえた物販事業を拡充し、お客様の快適なスポーツ活動をサポートします。



モデルケースとして視察した
札幌市清田区体育館のLED照明

重点取組③ 東京 2020 オリンピック・パラリンピック応援企画

新規

横浜市のスポーツ振興を80年以上担ってきた私たち体育協会にとって、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。

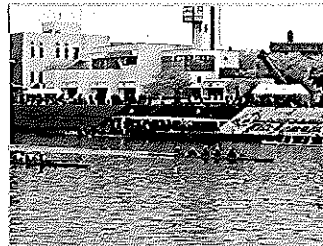
私たちは、スポーツセンター周辺の鶴見川や臨海部のレクリエーション環境と、体育協会の組織力を活かして、ボートやカヌー、トライアスロンなどの五輪種目の体験イベントを企画します。

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。

※56ページに詳しく掲載しています。



ボート競技金メダル候補
タレント発掘競技会



鶴見川漕艇場でのカヌーレース



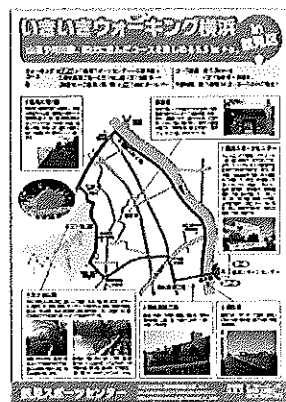
世界トライアスロンシリーズ横浜大会

重点取組④ 幸せを実感するウォーキング・ランニング事業

鶴見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・ニーズが高まっています。第3期指定管理においては、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、身体が動く幸せを実感できる魅力的な事業で区民ニーズに応えていきます。

※46 ページに詳しく掲載しています。



ウォーキングマップ

(2) お客様本位のサービス提供

私たちが27年間鶴見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、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利用時間拡大や年末年始の利用日拡大等、利用形態の変更を柔軟に実施してきました。

鶴見区民の健康増進を担うスポーツセンターとして、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、ご利用頻度を増やすことが重要です。

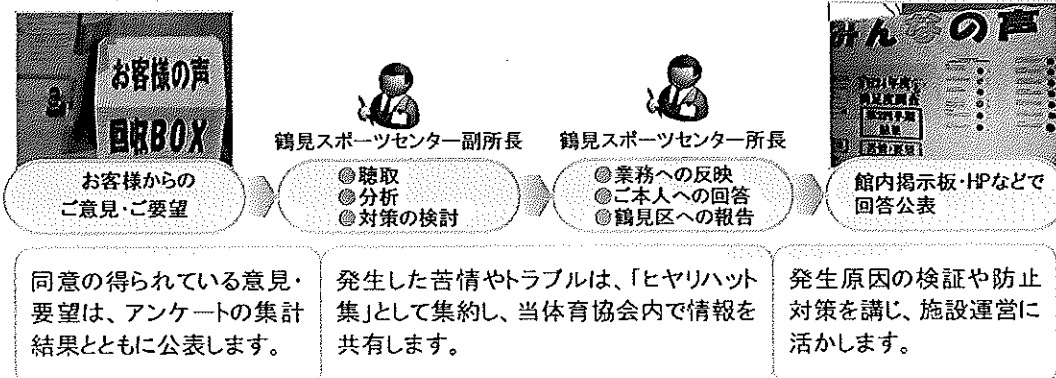
私たちは、これまで大切にしてきたお客様の声をうかがいながら、鶴見区民の方からの要望・意見を積極的に採り入れた、お客様本位のスポーツセンターを目指します。

ア 日常的な改善活動によるサービスを向上

(ア) 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

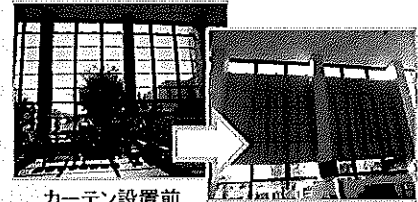


■ご意見徴収の種類

種類	対象者	実施頻度	回答・反映方法
お客様の声BOX	ご利用のお客様	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	ご利用のお客様	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・反映結果を施設内掲示
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	ご利用のお客様	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

- ・ロビーの暑さ対策に、遮光カーテンを設置
- ・冬の冷たい便座へのご意見を受けて、温便座を設置
- ・自転車での来館者増加を受けて、駐輪場の拡大
- ・容量不足のため、第3体育室の空調増設
- ・熱中症予防のため、体育室入口にスポットクーラーを設置



カーテン設置前

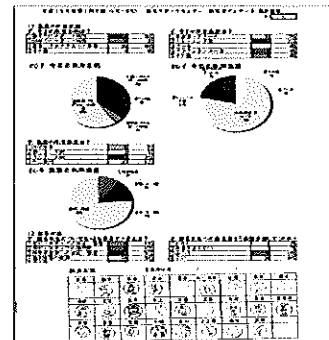
カーテン設置後

(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。調査は職員だけでなく、アルバイト、協力会社のスタッフ、教室講師とも共有し、その結果に基づいて改善の取り組みを行っています。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ます。これにより、過去の平均満足度は90%以上を保っています。

第3期指定管理においても、引き続き実施します。

※115 ページに詳しく掲載しています。



全スタッフと共有する
満足度調査結果

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、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』を策定しています。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。

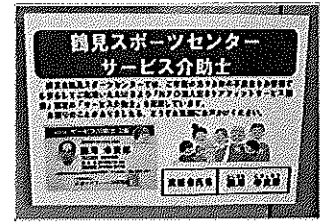


接遇トレーナー研修

(イ) 接遇トレーナー・サービス介助士による定期研修

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、サービス介助士を配置しています。

接遇トレーナーは当体育協会本部研修を経た後、施設内研修で講師となるほか、マニュアルに基づいた、職場における実務研修（OJT）を実践しています。研修テキストは、前述の『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、講義と実践練習を行います。

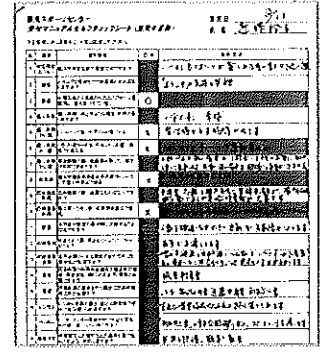


サービス介助士の掲示

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、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り組みへの評価やねぎらいを書き添えます。

また、委託先や外部講師にも、スポーツセンタースタッフと同じサービスレベルにするために、私たちの運営方針への理解徹底を図っていきます。



100以上の設間から構成される確認テスト

（ウ）ワンストップサービス

施設のご利用に関するサービス向上 **新規**

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。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。

また、個人のお客様が増えていることから、収納処理をレジ対応から券売機に変え、お客様にご案内できる時間を増やします。



世田谷区スポーツ振興財団で視察した券売機

鶴見区のスポーツ情報に関する総合案内所 **拡充**

鶴見スポーツセンターには、区内小学校PTAや子ども会役員など地元に通じたスタッフを多く採用し、鶴見スポーツセンターのみならず、区内公共施設の情報や周辺のスポーツ施設、団体情報などの総合案内所機能も併せ持つようにしています。第3期指定管理においても、さらにお客様にわかりやすくなるよう、タブレット端末を用いて説明します。



鶴見区のことならお任せください！

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。第3期指定管理では、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

者のお客様に配慮した施設管理を行います。

※21 ページ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

場所	内容
正面玄関前エントランス	点字ブロックのリニューアル
手すりの設置	トイレ・更衣室付近のトイレに手すりを設置

(3) 貸切、個人のお客様へのきめ細かい支援策

公共サービス従事者として鶴見スポーツセンターを運営する上では、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が大切です。

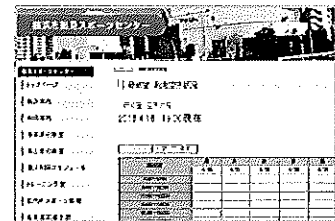
私たちは、スポーツセンターを安全で楽しくご利用いただけるように、お客様本位のニーズに合わせた支援を実施します。

ア 貸切(団体)のお客様への支援

心身ともに健康な鶴見区民を増やすためには、私たちが主催する事業のほかに、区民の自主的なスポーツ、レクリエーション活動を促すことも指定管理者として重要な任務と考え、きめ細かいサポートを行います。

(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・お支払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お申し込みができません。私たちはお客様のご要望に応じ、第3期指定管理においても、当体育委協会が管理・運営するスポーツセンターの予約を代行するこのサービスを継続し、利便性の向上を図ります。

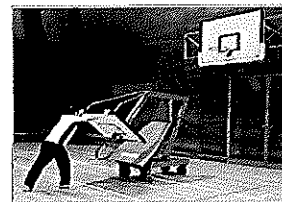
利用料金のお支払い

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、複数のスポーツセンターを利用する団体のために、他施設分一括精算(当協会施設限定)を可能としました。第3期においても、この取組を継続します。

(ウ) 懇切・丁寧な設営支援

貸切利用で使う器具や用具は、安全管理のため、職員が器具庫から体育室フロアま

での搬出します。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へのサポート(相談役)

競技大会等のサポート

鶴見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る他、区内競技団体を集めた話し合いを年1回行っています。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に向けて適切に支援します。



区内競技団体との打合せ

■大会等事前打ち合わせ

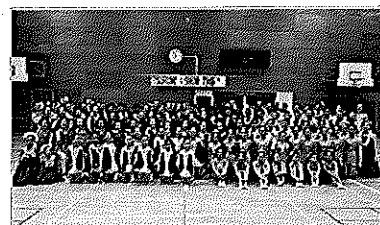
打ち合わせ内容	スケジュール、用具備品貸出、減免書類、役員入り時間、来場者導線、駐車場案内、その他準備
支援内容	開館・閉館時間の調整、役員駐車場の確保、大会プログラムへの助言、音響設備、大会PR支援、大会結果のホームページ掲載

スポーツサークルへのサポート

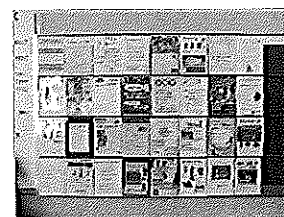
私たちは、スポーツ・レクリエーションフェスティバルにおいてサークル発表会を開催しています。観客を前に日頃の練習成果を発揮する場としてサークルの皆さまに好評です。

また、館内には各サークルのメンバー募集や対戦相手募集、試合結果を専用掲示版を活用し発信しています。

これらの取り組みにより、サークル間の交流の活性化に寄与し、継続的なスポーツ活動を支援します。



日頃の成果を発揮する発表会



サークル掲示版

(オ) Wi-Fi スポットの設置 新規

鶴見スポーツセンターは、年間約 29 回以上の競技大会会場となっています。そこで、大会主催者等が試合結果のウェブ速報などを投稿しやすいように、新たに館内に Wi-Fi スポットを設け、インターネット接続環境を改善します。

今後、東京 2020 オリンピック・パラリンピックを契機に増加すると予想される外国人利用者などにとっても、利便性の良い施設環境づくりを進めます。



さっぽろ健康スポーツ財団を視察した時のフリーWi-Fi

トレーニング室のお客様への支援

時期や時刻を定めずいつでも利用できるトレーニング室は、運動の機会を確保することが難しい現代人にとって、スポーツセンターで最も適したサービスとも言えます。

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への更新を行い、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次の取り組みを行います。

(ア) 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。

(イ) スポーツ医科学に基づくトレーニング室のプログラム

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。

内科及び整形外科系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。



減量プログラムちらし

パーソナルトレーナーによるきめ細やかな運動指導 **新規**

スポーツ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となります。

※別途利用料金を徴収します。



パーソナルトレーニング

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ます。

また、ショートプログラムは、インストラクター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。

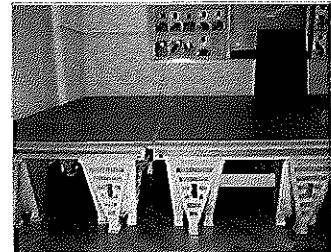
■スポーツ医科学に基づくショートプログラムの主な内容

目的	横浜市体育協会・オリジナルプログラム
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	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児・者スポーツの振興が謳われています。

また、身体障害者の手帳発行数は市内で鶴見区が最も多くなっています。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づくりを強化します。



ストレッチマットに座りやすくするための工夫(横浜ラポール)

(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。



リライト式カード

ウ 体育室の個人利用

予約の手間がなく、少人数で、気軽にスポーツを楽しむ機会を提供するために、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」に基づき設定します。種目は、現在実施の卓球・バドミントン等を実施します。実施にあたっては、安全性を確保した定員数及び基準の利用枠を考慮した設定とし、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。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。

6月

日	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	
月																																
火																																
水																																
木																																
金																																
土																																
日																																

個人利用予定表

エ 豊かなスポーツライフのための支援策

(ア) お客様カードの作成 **新規**

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、民間のノウハウを調査し、サービス拡大を図ってきました。その中で、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。

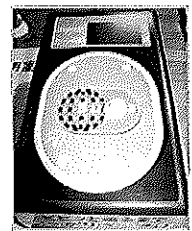
そこで、第3期指定管理において、お客様 ID による顧客管理システムの導入を検討します。本件については、鶴見区の了承を得て実施します。

(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お申し込みができるよう、スマートフォン専用サイトを立ち上げ、お申し込みしやすくします。

(ウ) 多様な決済方法

Suica など鉄道系電子マネー決済は、鶴見スポーツセンター第1期指定管理に導入し、お支払方法として定着しています。また、第2期指定管理期間は教室参加料のお支払に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3期指定管理においても、継続して実施します。



電子決済端末

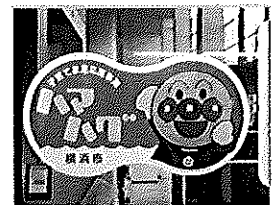
(エ) 濱ともカード割引サービス

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 拡充

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。

子育て中でも参加しやすい環境を整え、運動機会を作りやすい子育て世代のスポーツ活動を支援します。



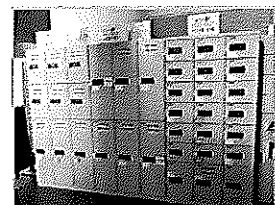
ステッカー掲示で
子育て世代にアピール

(カ) レンタルロッカーの設置

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を検討します。

■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



レンタルロッカー

(4) 健康な区民を増やすための広報と利用促進策

私たち体育協会が、鶴見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「スポーツと健康づくりを通して鶴見区全域に笑顔と元気の輪が広がるスポーツセ

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

(ア) 年間広報計画の策定

鶴見スポーツセンター広報担当者が当体育協会本部と連絡を密にとり、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	★	★	★	★	★	★	★	★	★	★	★	★
新聞折込チラシ			★			★	★		★			★	
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		★		★		★		★		★		★
youテレビ	施設情報							★					

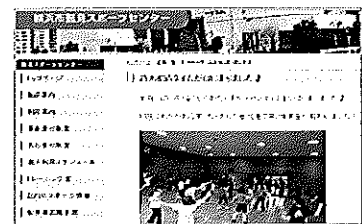
(イ) 多様な媒体による広報

■ 「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(132,526世帯数:H27.6.1現在)に配布される「広報よこはま鶴見区版」は、多くの区民にとって最も身近で重要な広報媒体です。教室事業を告知し参加を促すための重要な媒体として掲載します。

■ 最新情報を掲載するウェブサイト

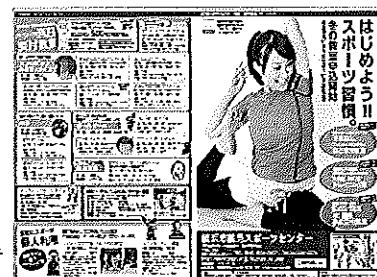
鶴見スポーツセンターのホームページアクセス数は年間295,717件であり、主要な情報発信ツールです。施設情報はボックスや施設ブログなどお客様に楽しんでいただけるコンテンツを週1回以上更新します。さらに、当体育協会が運営している横浜のスポーツ情報サイト『ハマスポ』に事業紹介を掲載し、広く市民の方々に閲覧していただけるようにします。



施設ブログ

■ 教室参加募集のちらし

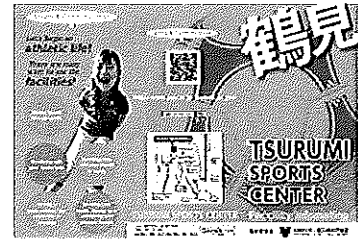
定期教室の参加者募集や当日受付教室の案内等についてのチラシを、年4回の事前受付教室募集時期に合わせて作成(35,000部)します。34,000部の新聞折り込みとし、1,000部を指導派遣先や幼稚園・小学校、区役所への配布のほか、自治会・町内会の回覧板での告知をお願いします。



新聞折り込み広告

■ 鶴見スポーツセンターパンフレット

鶴見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。



施設リーフレット

■ 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「ぼど」などの地域情報誌を活用します。区役所封筒など、公共機関の媒体にも広告出稿し、積極的にPRを行います。地域情報誌には、有料広告だけでなく、施設情報を積極的にリリースし、記事掲載を促します。

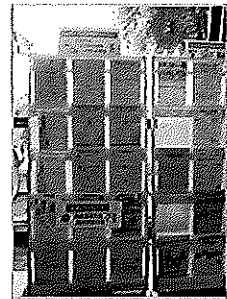


「ぼど」での記事広告

■ 館内の情報コーナー

ロビーや館内掲示板を活用し、区内・市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、鶴見区さわやかスポーツ普及委員会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」を作ります。



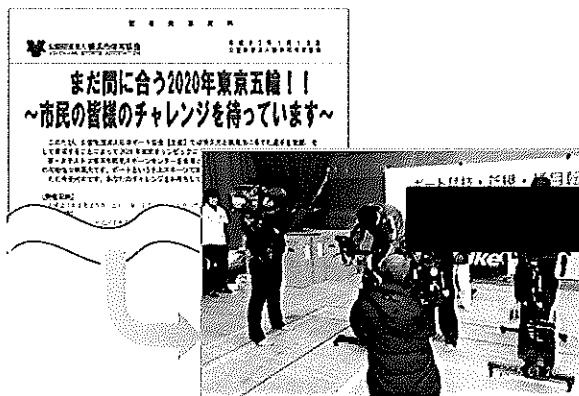
見やすくカテゴリー分けしたチラシラック

イ 組織力を活かした広報活動

(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、当館の存在を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。



テレビ局 2 社の取材を受ける選手

朝日新聞平成 26 年 10 月 6 日
朝刊に掲載されました！



(イ) 強固な情報ネットワークの利活用

私たちは、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の加盟団体等の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。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。



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、開館30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。



ポイントカード

(イ) 鶴見スポーツセンターPRのためのタイアップ企画

拡充

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たイベントを行います。平成26年度は、鶴見駅から徒歩15分程の位置にある「つくの商店街」において、体力測定など運動の意識を高めるイベントを行い、施設PRを行いました。

また、鶴見区は「多文化共生」を区政運営の重要な取組として掲げています。私たちは、第3期指定管理において、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。



商店街客に体力測定を実施し事業PR



(ウ) スポーツ・レクリエーションフェスティバルの開催

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。今後のご利用のきっかけづくりとして、鶴見スポーツセンターで普段開催している教室プログラムやトレーニング室を無料体験できる機会とします。

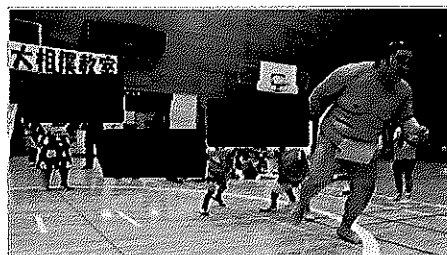


毎年多くの方にご来場いただく
スポーツレクリエーションフェスティバル

スポーツ・レクリエーションフェスティバル 2014

2014年の目玉プログラムとして「ちびっこ大相撲教室」を開催しました(協力:NTT 東日本)。

八角部屋から元横綱・北勝海の八角親方、隠岐の海関を招待し、参加した小学生は、四股や隠岐の海関との相撲を楽しんでいただきました。



大好評だった「ちびっこ大相撲」には人気力士・隠岐の海関を招待しました

(エ) 東京 2020 オリンピック・パラリンピック応援イベントの開催

東京 2020 オリンピック・パラリンピックが、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活かし、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。

※56 ページに詳しく掲載しています。

エ 利用促進・拡大のための重層的な分析

(ア) 利用者以外のデータ収集

鶴見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。

私たち体育協会では、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、鶴見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による商圈分析を依頼し、重層的な調査による正確かつ客観的データを収集・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【再掲】

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。

利用統計情報を活かした分析

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

項目	数値	単位	備考
利用者数	1,234	人	
収入	56,789	円	
回数	10,000	回	
平均	100	回	

利用統計画面

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。

オ ウォーキング・ランニング事業の推進

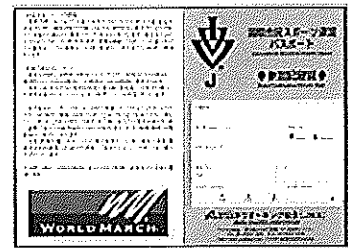
(ア) ウォーキング事業

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“一步の価値”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。

鶴見スポーツセンターでは、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。



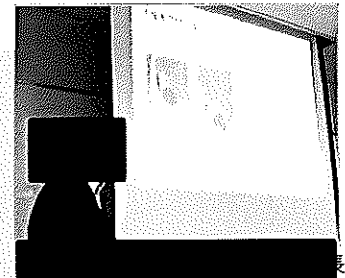
国際市民スポーツ連盟認定証

ウォーキングセミナーの開催 **新規**

歩行の基礎についての講義や、効果的なウォーキング方法を実体験することができるウォ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「ウォーキングリーダー」がセミナーをサポートします。

ウォーキングセミナー実施概要

- 対象：成人
- 実施：年1回、2時間程度
- 内容：講義(体育室)
 「ウォーキングの基礎知識」「シューズの選び方」など
 実践(体育室及び鶴見川ウォーキングコース周辺)
 「シューズの履き方」「正しい姿勢づくり」
 「正しい歩き方」「実際にウォーキングしてみよう」

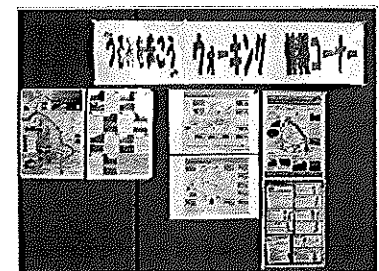


によるウォーキングセミナー
(H27 瀬谷スポーツセンター)

ウォーキング・ランニングステーション機能の強化 **拡充**

鶴見区民の健康増進に寄与するために、ランニング・ウォ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。

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



鶴見区内の様々なコースを紹介

■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)：ノルディックウォーキングスティック、健康チェック

(イ) ランニング事業

ランニングクリニックの開催 **新規**

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。

ランニングクリニック実施概要

- 対象:成人
- 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(体育室及び区内公園等)
「体育室内でのストレッチや筋トレ、ウォーミングアップ」
「区内公園等を使ったランニング実践講座」



アシックス専属講師による
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、鶴見スポーツセンターでは、ランニングのための栄養講座を実施しました。第3期指定管理においても、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、鶴見区民ランナーにとって役立つ企画を開催していきます。



鶴見区民チャレンジ枠講座

(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～

(ア) 鶴見区民の人口特性を生かした教室設計

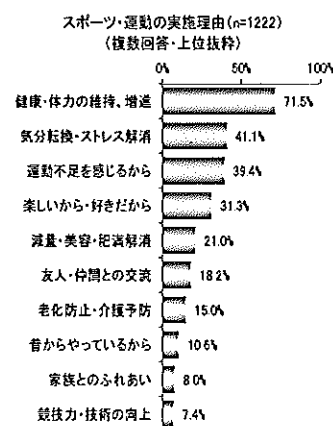
私たちは、鶴見区民のスポーツ実施率を高めるために、公益スポーツ団体の強みである多種目・多世代への豊富なプログラムによって教室事業を構成し、指定管理者としての使命を果たしていきます。

また、港北区・青葉区に続いて生産年齢人口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を増やし、子どもが健やかに育つ場として役割を果たせるよう、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。

(イ) 参加者の目的に沿った教室内容の検討

鶴見スポーツセンターの教室には、毎年延べ6万人を超えるお客様が参加されます。平成26年に行った横浜市民スポーツ意識調査では、運動の実施理由は「健康・体力の維持・増進」が最も多く、次いで「気分転換・ストレス解消」、「運動不足から」という結果となっています。

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。

(ウ) 新たな教室プログラムの導入

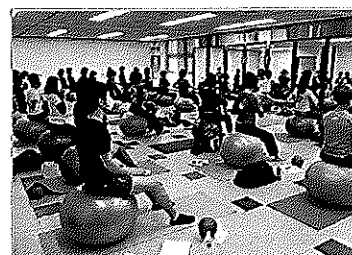
トップアスリートのプレーは、新たなスポーツ関心層を増やし、スポーツを行うきっかけづくりとして最適です。また、子どもの頃見たトップアスリートのプレーは、大人になっても印象深いものであり、生涯にわたってスポーツに親しむ動機づくりになります。

私たちは、アシックスジャパン株式会社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



新たなプログラムを導入します
(写真提供:(公社)日本フィットネス協会)

イ 鶴見スポーツセンター教室計画 拡充

前述のお客様ニーズや鶴見区特性に対応し、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。

(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にある「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学に基づくプログラムを展開します。

幼児体操教室①・②	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。
幼児体操教室③・④	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。
ジュニア体操教室①・②	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。
ジュニアHIPHOP教室①	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HIPHOP教室②	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。
苦手克服体操教室	30人	60分	苦手意識をなくすため楽しく身体を動かし基礎体力向上を図ります。
スキルアップ教室	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教室	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教室	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。
野球教室	20人	60分	元プロ野球選手を講師に、基礎トレーニングを習得します。

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。また、生活習慣病予防や精神的ケアなど多様なプログラムで運動しない層を取り込みます。

バドミントン教室 (初級/中級)	33人 /55人	90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。
卓球教室(水曜/金曜)	70人 /28人	90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。

	太極拳教室(火曜/木曜)	75人 /125人	90分	基本動作から少しずつ確実に習得していくよう進めていきます。
	社交ダンス教室 (初級/中級)	50人	60分	初歩的なステップから始め、楽しく踊れるように進めていきます。
	ヨガ教室	60人	60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。
	ヨガ教室(ショート)	30人	50分	
	ピラティス教室	30人	50分	身体の正しい使いかたを学び、癖やゆがみ等を正していきます。
新規	ダンスエクササイズ	40人	60分	HIPHOP等の基本ステップを身につけ、ダンサー気分を味わいます。
	女性健康教室	100人	80分	楽しく動いて健康的な身体をつくり、気になる部分も鍛えていきます。
	減量教室①・②	30人	70分	有酸素運動と筋トレを楽しく組み合わせ、体重管理も行います。
	ボディケア教室	30人	60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。
	骨盤エクササイズ	30人	60分	骨盤中心のセルフトレーニングで身体の歪みを解消します。
	体力アップ教室	50人	90分	筋力、心肺機能などの体力低下の予防、改善を目標に行います。
新規	女性限定トレーニング講座	20人	90分	アスリートによる女性限定のトレーニングセミナー。
	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
新規	姿勢デザイン教室	30人	60分	姿勢測定を前後に行い、引き締めとほぐしによる改善を行います。

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です。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。

	高齢者健康づくり教室①・②	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。
	転倒予防教室①・②	40人	75分	下肢筋力、バランスの能力向上を行い、転倒予防を目指します。
	中高年健康づくり教室①・②	30人	60分	ウォーキング、筋力トレーニング等で体力の維持向上を図ります。
新規	介護予防教室	20人	50分	しなやかでバランスの良い身体づくりを目指します。

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。

	ベビーマッサージ教室	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。
	親子ヨガ教室	20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
	親子リズム①・②・③教室	40組	50分	リズムに乗って楽しく身体を動かし、想像力やイメージを養います。
新規	英語リズム教室①・②	40組	50分	スキンシップを取りながら英語のリズム感を自然に身につけていきます。
	親子ピクス教室	25組	60分	音楽に合わせてしっかり、楽しく身体を動かします。
	親子わくわく体操教室	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・
	親子のびのび体操教室	30組	60分	2期は15回コース、3期は10回コース)

カルチャー教室

スポーツ施設に集まらないお客様にもスポーツセンターをご利用いただく機会を提供するとともに、施設の有効活用策として研修室で実施します。

	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。
新規	小学生エコ&理科教室	20人	90分	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。
新規	見るスポーツ講座(仮)	30人	90分	スポーツ競技の歴史や見方やルール解説など、様々な角度からスポーツを解説します。

(イ) 当日受付教室

スポーツタイム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、定期教室修了後のお客様も積極的に取り込みます。

	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
--	-----------	-----	-----	----------------------------------

バスケットボールタイム	60人	90分	行います。
フットサルタイム	50人	90分	
エアロビクスタイム①・②・③	50人	60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。
ヨガタイム①・②	50人 /60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。
ZUMBAタイム	50人	60分	ラテン系音楽とダンスを融合させた楽しい振り付けで、動きます。
コアトレーニングタイム①・②	20人	40分	体の歪みを整え、バランスの良い姿勢作りを目指します。
ママストレッチタイム	20人	40分	子ども参加OKのママのための身体ほぐし、リラクゼーション。
ナイトボクササイズタイム	50人	60分	ボクシングの動きで楽しく安全に体力向上、シェイプアップを図ります。

新規
新規

(ウ) 週間スケジュール

曜日	早朝	A帯	B帯	C帯	D帯	E帯	F帯	深夜
月	1体a 1体b 2体 3体 研修室							
火	1体a 1体b 2体 3体 研修室	バドミントン(中級)	火曜いきいき健康づくり	太極拳(火曜)				
水	1体a 1体b 2体 3体 研修室	卓球(水曜)			ジュニアインラインスケート			
木	1体a 1体b 2体 3体 研修室	太極拳(木曜)	健康美体操					
金	1体a 1体b 2体 3体 研修室	卓球(金曜)	金曜はつらつ健康づくり				フットサル	
土	1体a 1体b 2体 3体 研修室							ナイトボクササイズタイム
日	1体a 1体b 2体 3体 研修室							

(エ) 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。

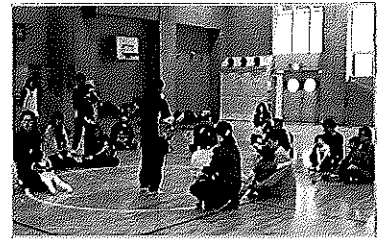
定期教室 (事前受付)	参加者を事前に募集し、一定期間継続的に行うことで、基礎技術や知識を段階的に習得するとともに、共にスポーツに親しむ仲間づくりを促進します。
当日受付教室	色々な教室に参加したいお客様、都合に合わせて参加したいお客様のために、事前の申し込みなく参加できることで、運動の機会を確保します。
短期教室 (事前受付)	参加者を事前に募集し、夏休み・冬休み期間を利用した教室事業を実施することで、スポーツ・文化活動の生活化・日常化を促します。

初めてのお客様も安心して通っていただくための「教室体験会」

1期(3~4ヶ月/全10~12回)で開催する定期教室は、競技スポーツからシニア向けなど多彩なプログラムです。私たちは、定期教室をご検討のお客様に体験会を開催し、内容や運動量などの不安を解消したうえでご参加いただきます。

遠方のお客様に向けた他施設での教室展開

区民の健康づくりを担う当体育協会は、鶴見スポーツセンターでの運動機会の提供だけでなく、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、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、自治会館等を会場とした教室を展開します。



潮田地区センターで実施した「パパと体操教室」

ウ 満足度の高い教室事業のための仕組み

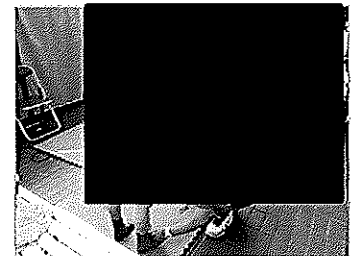
教室に参加するお客様の目的は、健康増進や競技力アップ、またストレス解消など様々です。多様なお客様に対して満足度の高いプログラムを提供するためには、私たちは絶えずお客様の声を聞く機会を確保し、それを講師とともに改善するというPDCAサイクルを根気よく続けることが最も重要であると考えています。しかし、教室内容の細かな改善だけでは、いずれはお客様の満足度は低下し、運動の継続につながらないこともまた事実です。

私たちは、教室事業のPDCAサイクルの徹底とあわせ、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

運動の機会を絶たず継続率を高めるために、プログラムの一部に健康・体力増進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比較し、効果を実感することで継続の動機につなげます。



姿勢測定会

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ないように、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。

項目	確認
1. 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する。	<input type="checkbox"/>
2. 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。	<input type="checkbox"/>
3. プログラムのマンネリ化、参加者への不適切な言動がないように、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う。	<input type="checkbox"/>
4. 指導案の作成に、指導者の意見を取り入れる。	<input type="checkbox"/>
5. 指導案の作成に、指導者の意見を取り入れる。	<input type="checkbox"/>

※指導案の作成に、指導者の意見を取り入れる。指導案の作成に、指導者の意見を取り入れる。

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定員に対して基準の定員充足率に満たない場合は、定期受付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、鶴見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を新規に取り入れます。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。



新たに導入したプレコリオプログラム
(平沼記念体育館)

定期教室修了者の継続を促すサポート

定期教室の参加者は、初めてお申込みされる方を優先するため、定期教室修了後のお客様への提案として、総合型地域スポーツクラブ等、区内に活動拠点がある団体やサークルを紹介し、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。

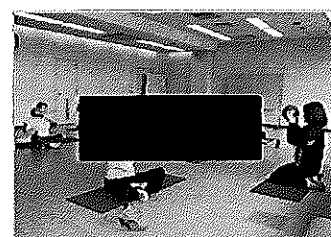
また、当日受付教室では、運動強度に差をつけたフィットネスプログラムを開催し、継続的に運動できる環境を用意します。

(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、子どもの体力や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については、当体育協会職員がレッスンにあたります。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。

障がい児・者対象の教室については、これまで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。



所長による
コアエクササイズ教室



リハビリ教室

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講師に依頼します。

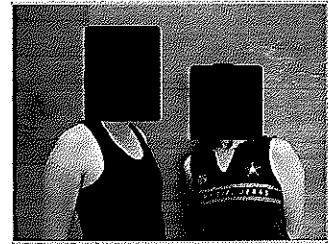
また、地元出身のオリンピックや横浜のプロスポーツクラブ（横浜F・マリノス、横浜FC、横浜DeNAベイスターズ、横浜ビー・コルセアーズ）等のプロコーチや選手を招へいし、トップスポーツ界での活躍経験がある方からの指導により、競技への関心を高めることができます。

■指導実績のある団体

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

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協力をお願いしたり、つるみ区民活動センターに生涯学習ボランティア「鶴見人ネット」に指導者を紹介していただき、開催していきます。



横浜市スポーツ人材活用システムに登録する親子体操教室の講師

エ 安心の教室運営のために

(ア) 外部講師への教育

鶴見スポーツセンターで計画する45種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。それだけでなく、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)	・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
月初	・AED訓練
出勤時	・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) スポーツ傷害保険への加入

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、万が一の事故に備えて、全ての教室参加者を対象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。

※94ページに詳しく掲載しています。

(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、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) 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込みに加え、スマートフォン用にシステムを開発します。インターネット環境に不慣れなお客様のために、従来から続く「往復はがき」での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、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も決定します。当選者がキャンセルした場合に繰上当選とし、スムーズに参加できるよう柔軟な仕組みとします。

■ 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、館内に申し込み状況を掲出し、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

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お客様には、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。

(イ) 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」というお客様が、気軽に参加できるように、先着順による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について、平成26年度参加者数は、前年度から1割以上(1,000人)もお客様が増えています。今後も、鶴見区民のスポーツ参加機会を増やせるようプログラムの充実を図ります。



当日受付教室PR広告

(6) 自主事業について

鶴見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。

第3期指定管理においても、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による収入増を図り、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

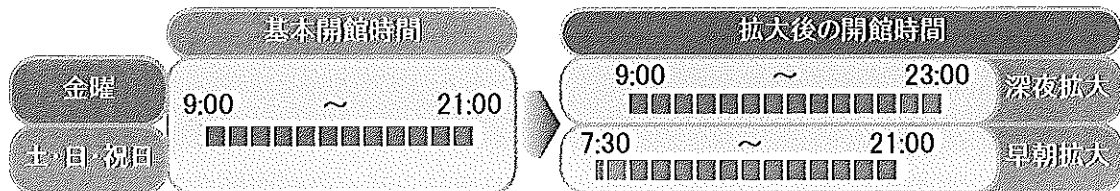
私たちがこれまで実施した自主事業について、お客様の利便性向上やお客様支援の観点から次の事業を継続・拡充して実施します。

(ア) 開館時間、開館日の拡大 **拡充**

第2期指定管理期間に金曜から日曜、祝日の基本営業時間を拡大しました。第3期指定管理期間においても、引き続き、金曜日の夜間と、土曜・日曜・祝日の早朝の開館時間を延長することで、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日の開館日を拡大します。

なお、本件については、近隣の自治会、町内会及び鶴見区役所と調整のうえ実施します。



(イ) レンタル事業

スポーツセンターご利用への手軽さを高め、より気軽にお越しいただけるように、第2期指定管理では11点のレンタル品を取り扱ってきました。

第3期指定管理においては、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

イ 空間を有効活用した自主事業

(ア) スポーツ用品ショップ **新規**

鶴見スポーツセンターには、年間延べ26万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、卓球ボールやシャトルなどを販売してきました。

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、事前に鶴見区から行政財産目的外使用の許可を受けます。



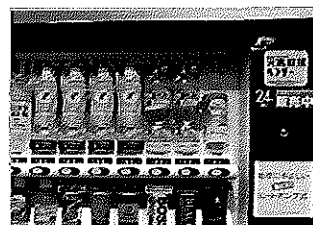
ショップイメージ(横浜国際プール)

(イ) ニーズに即した自動販売機の設置

スポーツを楽しく安全に行っていただくことを目的に、第3期指定管理においても、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、災害時支援の機能として、現設置機で最大 550 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(現設置物)

ウ 地域への派遣事業

鶴見区のスポーツの振興と健康づくりを推進する鶴見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、ヘルスアッププランなど、鶴見区の健康づくりに関する取組に積極的に参画します。

※103 ページに詳しく掲載しています。



ウォーキング指導者の養成(三ツ池公園)

(7) 東京 2020 オリンピック・パラリンピックに向けた取組

2020 年に東京 2020 オリンピック・パラリンピックが開催されることが決定し、横浜においても、大会前の練習場として、各施設が利用される可能性が高くなりました。

私たちは、横浜市や各種目団体と協力して、区民の皆さまに世界的なスポーツの祭典の素晴らしさをお伝えし、将来のアスリートを志す子ども達に夢と感動を与えられるようにします。また、市体育協会の組織力を活かし、オリンピック・パラリンピックの出場経験等を持つトップアスリートを招いた体験や国際交流のイベントを積極的に行っていきます。

ア 日本オリンピック協会への加盟と協力

私たち体育協会では、特定非営利活動法人日本オリンピック協会の会員として職員を登録しています。

オリンピック・パラリンピックの開催機運を横浜でも盛り上げていくために、担当職員を通じて鶴見スポーツセンターを使った啓発事業を展開します。

イ スポーツメーカーとの共催によるオリンピック・パラリンピック企画 新規

「アシックス」と共催し、同社契約のトップアスリートを招聘して、東京 2020 オリンピック・パラリンピックの盛り上げイベントを実施します。トップアスリートのプレーを観たり触れ合うことにより、東京 2020 オリンピック・パラリンピックの機運を盛り上げるとともに、子ども達に将来の夢や感動を与えます。



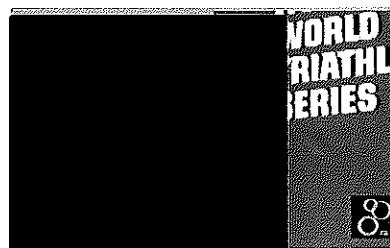
オリンピック

ウ 横浜市体育協会の組織力を活かした応援事業 拡充

当体育協会は、市民アスリート参加の競技大会から世界のトップアスリートが集ま

る世界大会まで、その運営を競技団体とともに運営しています。

私たちは、鶴見区の皆さまに向けて、スポーツセンター周辺の環境を活かした競技を対象に応援事業を行うことで、オリンピック・パラリンピックスポーツをより身近に感じていただけるよう開催します。応援事業ではトップアスリートを招いたイベントのほか、当体育協会加盟の競技団体との連携した体験イベントを開催します。

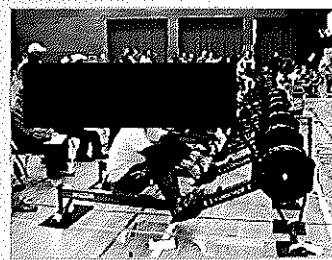


選手

■日本ボート協会金メダル候補タレント発掘事業への協力

私たちは、全日本の競技団体との協力のもと、オリンピックに向けた啓発事業を展開しています。

平成27年1月に当館で行われた「日本ボート協会・金メダル候補タレント発掘事業」において、東京2020オリンピック・パラリンピックでのメダル獲得を目指し、事業に協力しました。こうした活動を支援し、加盟団体による啓発事業に当館の優先利用枠を確保するなど、大会を盛り上げる利用を積極的に協力します。

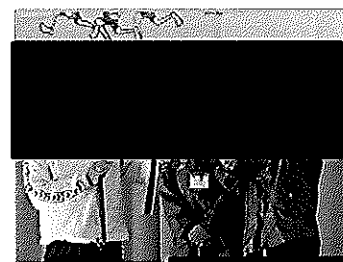


32名が参加したタレント発掘事業

エ 横浜こどもスポーツ基金を活用した啓発事業

「横浜こどもスポーツ基金」は、ジョンソン株式会社との協力関係のもと、障がいのある子ども達や、恵まれない環境にある子ども達を対象に、スポーツを通じて支援・援助することを目的に助成金を支出するもので、当体育協会が本部を担って運営しています。

オリンピックやパラリンピックを身近に感じてもらうことで、子ども達に将来への夢を持ってもらえるように、同基金を使った啓発イベントを実施します。



体操オリンピックメ
よる体操教室(H26.1 北綱島小学校)

オ 東京2020オリンピック・パラリンピックのPR 新規

ロビーや館内掲示板での東京2020オリンピック・パラリンピックコーナーを設置します。開会式までのカウントダウンボードや最新情報、鶴見区や横浜市出身の出場選手の応援コーナーを設け、開催に向けた盛り上げりを後押ししていきます。

(8) 安全・安心で実行力ある業務履行体制

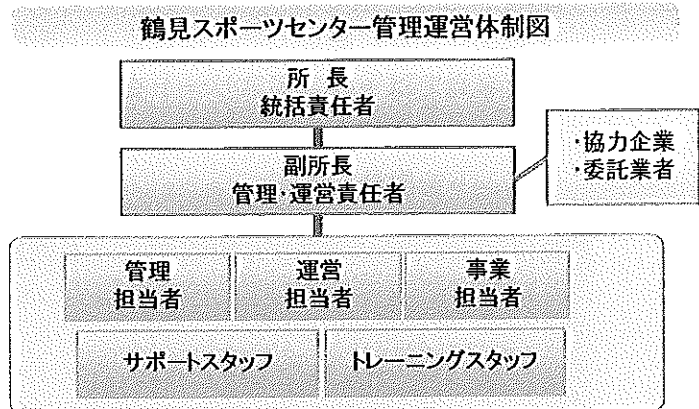
鶴見スポーツセンターの管理運営業務において、私たち体育協会は、安心・安全な管理運営はもとより、当体育協会の総合力を最大限に発揮し、実行力をもって前述の提案を実現していきます。

ア 鶴見スポーツセンターの管理運営体制

(ア) 推進力ある職員体制

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の管理運営の最高責任者として業務全般に精通し、鶴見区のスポーツ振興を推進するための調整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て、運営責任者として副所長を配置します。副所長は、所長不在時に所長代理を務めます。



「スポーツと健康づくりを通して鶴見区全域に笑顔と元気の輪が広がるスポーツセンター」 鶴見スポーツセンター職員

■所長(統括責任者)

スポーツ施設運営従事10年以上の経験者を配置。
区等関係機関の窓口、スタッフの業務管理、目標・予算管理。

□主な取得資格

防火管理者、スポーツプログラマー、トレーニング指導士
応急手当普及員、中学校体育教員免許 等

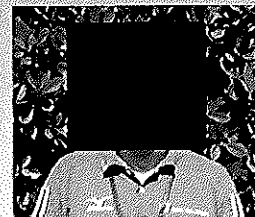


■副所長(運営責任者)

健康づくり事業担当として健康運動指導士等、豊富な運動指導の経験がある者を配置。接遇トレーナー、トレーニング室責任者

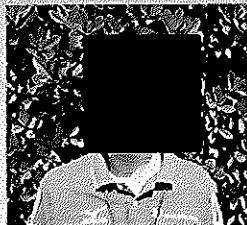
□主な取得資格

サービス介助士、応急手当普及員、上級体育施設管理士 等



■管理担当(主な業務)

維持管理、経理、文書整理



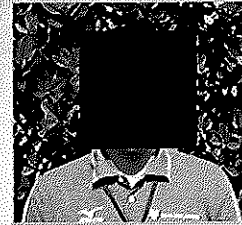
■運営担当(主な業務)

トレーニング室の管理運営



■事業担当(主な業務)

広報、教室・イベント事業等



■鶴見スポーツセンタースタッフが保有する資格一覧

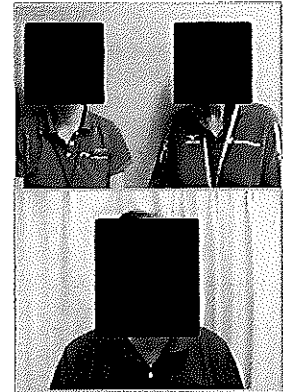
応急手当普及員、スポーツプログラマー、トレーニング指導士、上級体育施設管理士、体育施設運営士、中学校高等学校教諭第一種(保健体育)6名、健康運動実践指導者(1名)、日本体育協会公認スポーツ指導員、日本バレーボール協会公認C級審判委員、社会福祉士、保育士、幼稚園教諭 等

主幹業務に精通した資格者の配置

所長、副所長、運営担当者と事業担当者、管理担当者の5名の常勤職員を配置します。常勤職員の全員が応急手当普及員を取得します。さらに、専門スタッフとして最少10名・最大16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。

専門スタッフの配置(サポートスタッフ、トレーニング室スタッフ)

お客様が常に快適で、安全にご利用いただけるよう各セッションにスタッフを配置します。受付や事務業務はサポートスタッフと呼び、施設案内だけでなく鶴見区内のスポーツコンシェルジュとして、主に近隣地域の人材を積極的に採用します。トレーニング室スタッフは、マシン利用のサポートやショートプログラムを担当するため、当体育協会が定める指導水準に達するようトレーニング室責任者が監督します。



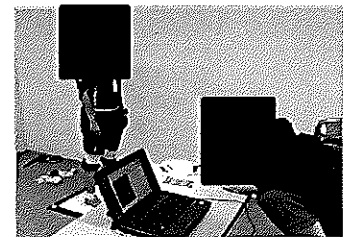
外国語が堪能な3名のスタッフ

(イ) 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取り組む運動療法には、医師の指示書に基づく運動プログラムの作成や高度なリスク管理など、スポーツ医科学に関する専門性を要します。

当体育協会が管理運営する横浜市スポーツ医科学センター配属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

当体育協会本部指導部門による運動指導スキルの徹底

多世代対象のスポーツ教室やトレーニング室は、初心者から競技力向上を目指すお客様など、多種多様な運動目的やニーズに対応ができるよう、当体育協会本部指導部門の健康づくり事業課によるスキルアップ研修を行います。

健康づくり事業課は、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。



スキルアップ研修会

その他の研修計画【再掲】

ホスピタリティあふれるサービスを提供するために、様々な職員研修に取り組みます。当体育協会の研修体系に沿った研修のほか、鶴見スポーツセンターでは、心肺蘇生法及びAED操作の訓練、ノーマライゼーション研修、また人権問題や環境問題をテーマに行います。

(ウ) 職員ローテーションについて

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た適正な職員配置とします。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当体育協会本部担当者に連絡し、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																	
副所長																	
管理担当者																	
運営担当者																	
事業担当者																	
受付スタッフA																	
受付スタッフB																	
受付スタッフC																	
受付スタッフD																	
トレーニングスタッフA																	
トレーニングスタッフB																	
トレーニングスタッフC																	
事務スタッフA																	
事務スタッフB																	
事務スタッフC																	

■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																	
副所長																	
管理担当者																	
運営担当者																	
事業担当者																	
受付スタッフA																	
受付スタッフB																	
受付スタッフC																	
受付スタッフD																	
受付スタッフE																	
トレーニングスタッフA																	
トレーニングスタッフB																	
トレーニングスタッフC																	
事務スタッフA																	
事務スタッフB																	
事務スタッフC																	

■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																	
副所長																	
管理担当者																	
運営担当者																	
事業担当者																	
受付スタッフA																	
受付スタッフB																	
受付スタッフC																	
受付スタッフD																	
トレーニングスタッフA																	
トレーニングスタッフB																	
トレーニングスタッフC																	
事務スタッフA																	
事務スタッフB																	
事務スタッフC																	

(エ) 「アシックス ジャパン株式会社」によるスポーツコンテンツの提供【再掲】

鶴見スポーツセンターが区のスポーツ拠点として最大限の効用を発揮するために、私たちは国際的なスポーツメーカーであるアシックスジャパン株式会社を協力会社

として迎えます。

東京 2020 オリンピック・パラリンピックのゴールドパートナー（スポーツ用品）であるアシックスジャパン株式会社は、オリンピック等のトップアスリートのイベントや、ウォーキング・ランニング事業、また、ジュニアスポーツなど、豊富なコンテンツを存分に生かした事業を担います。

（オ）「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

新規

築 27 年以上の鶴見スポーツセンターでは、各種設備の老朽化が進行し、お客様の安全の確保のために費やす時間は年々増加しています。

私たち体育協会は、長きに渡って万全な施設管理業務を遂行してきましたが、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、施設の維持管理業務の専門業者を協力企業とします。

協力企業については、全国の公共スポーツ施設の管理実績を有し、万全な管理を行うと評価される鹿島建物総合管理株式会社とし、より高い技術レベルでの老朽化対策を進めます。

※77 ページ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

イ 当体育協会本部のサポート体制

当体育協会本部 7 局 14 部（平成 27 年 6 月現在）の部門とその職員が、鶴見スポーツセンターをサポートします。私たちは、当館をはじめとする数多くの公共スポーツ・レクリエーション施設を管理運営しています。これらの施設の共通業務を効率的に行うため、本部においてスケールメリットを活かした発注を行うなど、効率的かつ一元的に施設の管理運営を行っていきます。

地域スポーツ課 （所管部門）	スポーツセンターを所管する部署として、上級体育施設管理士などの体育施設のエキスパート職員を配置し、事業進捗状況を監督します。各種運営や技術的な相談窓口となり、当館の万全な運営を日常的にサポートします。
健康づくり事業課 （指導部門）	主に施設職員のスポーツ・健康づくりに必要な指導技術の向上や、新規プログラムの技術レベル徹底を目的に、カリキュラムの作成、研修を行います。また、市民の健康づくりニーズに応じて幅広い主体と連携や「姿勢改善」など新規プログラムの開発を担当します。

ウ 経理処理体制

私たちは、経理課によるダブルチェックや、外部の公認会計士、内部業務監査体制の確立により経理処理の精度を高めるとともに、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。

(ア) 施設の経理業務

売上金の管理においても、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るとともに、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、当体育協会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。

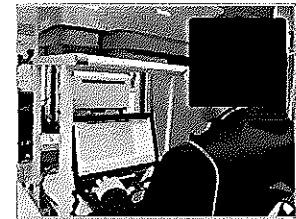


入金機による安全な管理

(イ) 適正な予算執行

予算執行にあたっては、鶴見スポーツセンターの予算執行状況が正確・迅速にわかる公益法人会計システムを導入し、業務の効率化と正確性を確保します。

中規模以上の修繕や提案事項として費用が計上されているものについては、スポーツセンターを所管する地域スポーツ課と連携し、鶴見スポーツセンターの収支状況を確認しながら執行していきます。



会計システムのデータ活用

エ お客様とスタッフの安全確保

(ア) 施設ご利用時の安全確保

私たちは、お客様に施設を安全・安心にご利用いただくために、スポーツセンター内の諸室には、運動前後の体調確認ができるチェック表を掲示するとともに、ロビーに健康チェックコーナーを設け、血圧計や体重計等を設置します。

※84 ページに詳しく記載しています。

(イ) 職員や委託業者の業務上の安全確保

鶴見スポーツセンターにおいて、災害や犯罪等が発生した場合は、体育協会本部の危機管理室にて情報を一元化し、警備統括監の指揮のもと、迅速で的確な行動がとれるようにします。また、当館と当体育協会本部との間で連絡を取り合い、二次災害の抑止や対応等での遺漏がないようにします。

天井の修繕や樹木伐採の高所作業などの業務を委託する場合は、関連法令の遵守を徹底し、履行を監理します。また、災害発生時など一時的に委託先従業員がいる場合に備え、来館名簿にて外部のスタッフを把握し、安全管理を行います。