様式５

# 茨木市立市民体育館　管理運営事業計画書

## １．管理運営の基本方針と意欲

### ≪　はじめに　≫

昨今の日本では、世界規模で広がる環境問題をはじめ、格差社会、少子高齢化など問題が山積しており、生涯を通じてスポーツ・レクリエーション活動に親しむことができるよう、活動の機会や場を提供する取組みは、ますます重要な意味をもちはじめております。指定管理者制度により、『より豊かな人間社会』の創造に向けた取組みを行える機会が広がりました。国や公共団体と民間企業、そして地域社会が連携していくことは、これからの日本の発展には欠かせないことです。本事業では、本施設において提供サービスの高水準での均一化・新たなサービスの提供、さらにはコストの縮減を目指されたものと理解しております。わたしたちシンコースポーツ・日本管財共同事業体では、構成する両企業の持つ経験と強みを活かしながら、費用対効果の高い（利用者満足度の向上・市の歳出削減）取組みに努めてまいります。

# 経験と実績に基づく確かな事業展開

### 【１－１】．管理運営に関する基本方針

◆　当グループは、第５次茨木市総合計画で示されている「みんなが楽しめるスポーツ活動の推進」と茨木市スポーツ推進計画に基づき、誰もが「継続的な運動・スポーツ活動に取組み、交流を育むことができる」環境を提供するとともに、それを支える社会・環境づくりに貢献していきます。

・施設の現状と課題を踏まえた、効果的かつ安定的な管理運営を行っていきます。

・スポーツに親しむ人口の拡大を図るとともに、市民の健康・体力づくりを推進します。

### ①　総合的な基本計画

スポーツに親しみ、健康で明るく活き活きとした生活を送ることができる社会の実現を目指します。下の３項目をあらゆる活動の基本的なテーマとし、茨木市のスポーツの現状と課題を踏まえた、効果的・安定的な管理運営を行います。

すこやか
**健**
心・身体

**スポーツ・レクリエーション活動を通じて、市民の「こころ」と「からだ」の健康づくりに寄与します。**

- 急激な社会の変化に伴う市民の運動不足・体力低下・生活習慣病の増加等の諸問題が散在するなかで、スポーツを通じたアプローチによって健康の保持・増進に取り組んでいきます。
- スポーツによって、人間のあらゆる活動の源である体力を増進させるとともに、意欲や気力の充実を図るなど、「こころ」と「からだ」の健康づくりに寄与してゆきます。

いきがい
**生**
絆・楽しみ

**スポーツによって感動や絆を深められる、厳しいと楽しさのある施設づくりに努めます。**

[redacted]

- スポーツには、健康増進や体力向上などの身体的な効果ばかりではなく、「関わり合う」ことによる感動やチームワークによる支え合いの心の発生などの効果も期待できます。
- 家族・友人・仲間との絆を深めるきっかけとなり、日々の生活に潤いと楽しさをもたらすものと期待される、「スポーツによる生きがいづくり」を推進します。

にぎわい
**活**
交流・活気

**人や地域のコミュニケーションを活性化させ、生き生きとした地域社会の実現を目指します。**

[redacted]

- 核家族化や価値観の多様化によって人とのつながりが希薄化するなかで、スポーツは地域のコミュニケーションを促進させることができるものと考えられます。
- 地域コミュニティの再生や市民協働の「まちづくりの活性化」につながるものと期待される、スポーツによる地域づくりを推進させてゆきます。

様式５

## ② スポーツ振興基本計画に対する取り組み

文部科学省では、スポーツ基本法の規定に基づき平成29年３月に第２期「スポーツ基本計画」が策定されました。

「スポーツ基本計画」では、2020 年の先を含む 5 年間（2017 年４月～2022 年３月）のスポーツ政策として、スポーツを「する」「見る」「ささえる」といった多様な形での「スポーツ参画人口」を拡大し、人々がスポーツの力で人生を楽しく健康で生き生きとしたものとし、活力ある社会と絆の強い世界を創るという計画であります。

当グループにおいても、市民のスポーツ人口の拡大と体力の向上や精神的なストレスの発散，生活習慣病の予防など心身の両面にわたる健康の保持増進をサポートできるよう運営していきます。

茨木市スポーツ推進計画では、10 年後の成人における週１回以上のスポーツ実施率 50%を目指すと示されておりますが、当グループは、指定管理期間の５年以内で、スポーツ実施率５０%を目指します。

また、高齢化の生涯にわたりスポーツに親しむことができる「豊かなスポーツライフ」を送れる社会基盤の要請に応えられる自主事業を基軸に運営します。

スポーツ参画人口の拡大を目指す

※茨木市スポーツ推進計画平成 29 年３月　発行「基本目標別成果指標」より

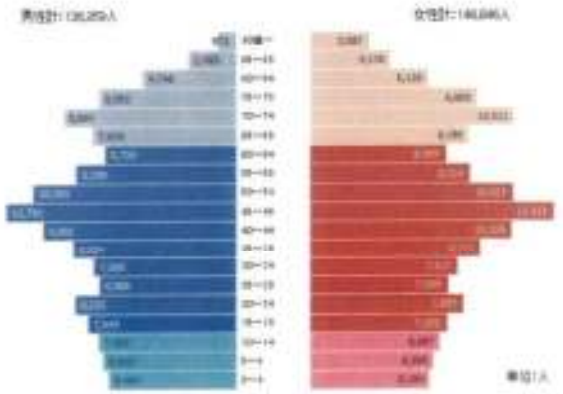
**５年以内に達成をめざす！**

## ③ 社会的背景から見た課題と取組み

### ■ 社会的背景からみた現状認識

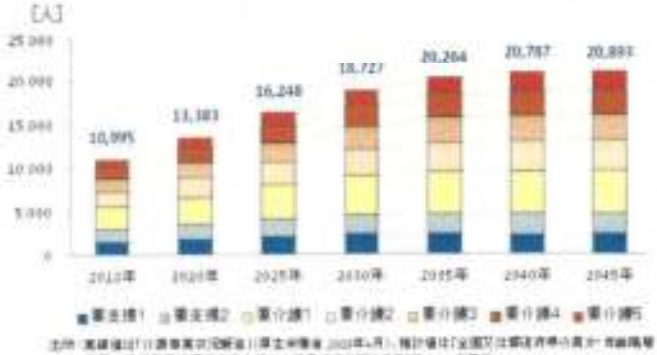
右グラフは「茨木市の地域別将来人口推計」（2018 年３月公表）で予測している東京オリンピックが開催される 2020 年の茨木市の人口構成です。**人口の 3.9 人に１人が 65 歳以上**、7.6 人に１人が 75 歳以上で、高齢者と生産年齢人口の比率は、1 対 2.4 となっています。つまり、２人ないし３人の青年・壮年・中年が１人の 65 歳以上の高齢者を支えていく社会になると予測されております。

2020年茨木市の人口構成(予測)




また、右下のグラフは、茨木市の要介護（要支援）認定者数の将来予測となります。
2018 年４月末における茨木市の 65 歳以上の要介護(要支援)の認定者総数は、10,995 人です。内訳は「要支援 1」が 1,501 人で合計の 13.7%をしめ、同様に「要支援 2」が 1,415 人(16.5%)、「要介護 1」が 2,609 人(23.7%)、「要介護 2」が 1,809 人(16.5%)、「要介護 3」が 14,449 人(11.9%)、「要介護 4」が 1,246 人(11.3%)、「要介護 5」が 966 人(8.8%)となっています。高齢者の増加とともに年々増えると予想してます。

茨木市の要介護(要支援)者数の将来推計



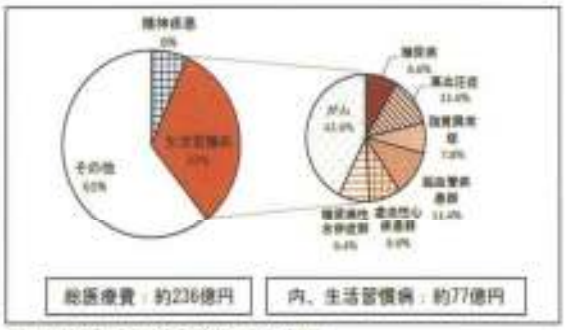
■ 社会的背景からみた課題

茨木市における全医療費に占める生活習慣病の割合とその内訳では、約３分の１を占めており、茨木市にとって大きな課題であることを認識しております。

また、茨木市では、メタボリックシンドローム該当者及び予備群の割合は、男性が多く、特に 50 歳代以上では約４人に１人が該当者です。

当グループ代表企業は、内臓脂肪型肥満に着目した保健指導の事業実施が義務づけられたなかで、長年フィットネス事業にて培ったノウハウをもとに、生活習慣病予防のためのプログラムを導入し、市の医療費の削減に貢献いたします。

総医療費に占める生活習慣病の割合とその内訳（H28 茨木市）




## ③ 運営業務の特色（８つの運営方針）

指定管理業務を行うに当たり、指定管理者の原則として定めた下記の８項目を基に、民間企業の効率性・スポーツ専門企業のノウハウ・近隣大学（追手門学院大学・立命館大学）との連携や地域スポーツクラブとの協働事業の開催など、持てる能力を最大限に活用しながら、これまで以上の水準を持って施設の管理運営を行い、変わりゆく地域社会の中にあっても施設の設置目的を恒久的に達し続けられることを目指していきます。また、茨木市のスポーツ振興や集い・賑わいの発信地としたスポーツ・コミュニティの創出を実現していきます。なお、業務の実施に際しては、関連法律、条令等に基づく施設の管理基準を遵守した管理運営を徹底します。

【当グループの事業計画・提案において追手門学院大学、立命館大学、地域スポーツクラブ２団体より関心表明書を取得しています。】

**1 市民としての使命遂行**
- 市民のスポーツ、健康づくりの拠点施設
- スポーツへの３つの関わり「する」「みる「ささえる」支援
- 市のスポーツ・健康施策の理解と実践
- 市民の生活を通じたスポーツライフの推進

**2 平等・公平な施設運営**
- 市の代行である指定管理者として信条、性別、年齢、職業などにかかわらず全ての人々にとって平等で公平な運営
- 法令に則した適正な手続きによる運営
- 明確な説明のつく利用受付、許可、制限

**3 安全・安心な施設管理**
- 安全安心に利用できる快適施設環境の整備
- 適正な有資格者の配置による施設運営
- 緊急事態発生時への対応と日頃の準備
- 台風等災害時における安全管理の徹底
- 個人情報の適正な取扱いと漏洩の防止

**4 地域との連携**
- 大学、協会、関連団体との連携、協働
- 総合型地域ＳＣ育成支援、地域指導者養成
- 地元の催し、スポーツイベントの共催
- 市民雇用の創出、地場産業の育成
- 市内事業者とのパートナーシップ

**5 利用促進 収入増加**
- 利用者目線に立ったサービス向上策
- 新規機器の配置、新規事業の実施
- 利用者ニーズに対応した多彩な教室事業
- 積極的な広報・ＰＲ活動による情報発信
- 施設のファン、リピーターづくり

**6 効果的・効率的な運営**
- マルチジョブによる人件費の効率化
- 省エネルギー診断による光熱水費の削減
- 事業や管理システム見直しによる効率化
- 投資の選択と集中による費用対効果向上
- 豊富な管理実績によるスケールメリット

**7 環境への配慮**
- ISO14001 に準拠した環境マネジメント
- 運用改善、設備投資省エネルギー対策
- 循環型社会形成に基づいた 3R+R 活動
- グリーン調達の推進による環境配慮
- 市民に対する環境啓蒙イベントの実施

**8 公共性の理解**
- 公共サービス提供者としての自覚
- コンプライアンス（法令順守）の徹底
- 積極的な情報公開と市民への説明責任
- セルフモニタリングによる業務水準の担保
- 指定管理者制度の理解とサービス水準向上

**教育とスポーツのまち茨木**
**誰もが元気でスポーツに親しむ健康なまち**

## 【１－２】管理運営を行う意欲

当グループは、平成 27 年度より西河原市民プールの指定管理者として、市民の健全な心身の育成と生涯スポーツ振興・健康増進を目的とし、様々な活動を実施してまいりました。

市民の方がどうすればより施設を利用していただけるか、どうすれば快適に利用できるかを常に念頭に置き管理運営を行ってまいりました。

その結果、利用者数の大幅増加と安全な施設運営が実現できていると考えています。

今後も、現利用者の方はもちろんのこと、施設を利用したことの無い方に対してもアプローチを行い、一人でも多くの市民に本施設を利用していただき、地域や市民の方にさらに貢献したいという思い、「茨木市スポーツ推進計画」への取組支援により、市民の健康増進、茨木市のスポーツの発展に尽力していきたいという思いから、引続き、指定管理者として施設運営を担うべく応募いたしました。

## 団体の特徴

### ①指定管理者選定実績、業界トップクラスの企業が責任を持って取組みます。

**指定管理者選定実績、業界トップクラスの企業がそのノウハウと西河原市民プールでの経験を最大限活用し、スポーツ施設のさらなる発展・成熟の実現に向け責任をもって取り組みます。**

当グループ代表企業：**シンコースポーツ株式会社**は「お客様の健康と笑顔を創造する」をモットーに、公共スポーツ・健康増進施設のマネジメントを全国各地で行っています。

現在全国 104 自治体 363 施設の管理実績を持ち、業界でもトップクラスの指定管理実績を有しております。

また、当社は、「(一社) 指定管理者協会」の設立発起人のメンバーとして、指定管理者制度が官民双方にとって、そして、何よりも地域（市民）にとってより良いものとなるよう、指定管理者及び地方公共団体の知識、技術、ノウハウを高めるとともに、住民等を含めた関係者間の対話を通じた相互理解及び情報共有を深め、公共サービスの発展に寄与できるよう「提言書」による情報発信等、活動を続けております。

JSA 一般社団法人 指定管理者協会

全国の公共スポーツ施設の運営管理を知る立場として、また、指定管理者としての知識・経験豊富な当社が、地域に根差した施設運営を通して人と街の活性化、健康的なコミュニティづくりに貢献いたします。

### ②関西に基盤を置いた東証１部に上場する国内総合ビル管理企業。

**創業 54 年、東証一部上場、売上高連結 979 億円（独立系 1 位）の経験豊富な維持管理経験を通じて貴スポーツ施設を適切に維持管理し、利用者に安心・安全な環境をご提供します。**

構成企業：**日本管財株式会社**は、昭和 40 年に設立されて以来 54 年間に渡り、施設における建物管理（ビルメンテナンス）をコアビジネスとして、その他多様なサービスを行なっております。建物管理のプロとして、関係法令を遵守した上で適切な維持管理業務を行い、利用者の「安心・安全」をお守りします。また、公共施設の管理を行うことを十分に理解し、指定管理期間だけでなく、建物の一生涯を見据えた維持管理業務、省エネルギー対策、計画的な修繕により、建物のライフサイクルコスト（建物の一生涯に掛かるコスト）の低減に寄与します。当施設においては一部停止している設備がある等、老朽化が進んでいる施設のため建物管理の重要性は非常に高いものと感じ、建物管理のプロとして安心してご利用いただける施設管理のお手伝いをさせて頂きたいと考えております。

指定管理者受託実績としては全国で代表企業 24 件、構成企業 31 件とスポーツ施設から文化施設、公営住宅まで幅広い維持管理実績を有しております。これまでの多岐に渡る維持管理経験より得たノウハウを当施設においても活用することで、本事業に貢献していきたいと考えております。

様式５

## 【２－２】類似施設・事業の管理運営・実施実績

### 主な類似施設の実績

■ 代表企業：シンコースポーツ㈱の業務実績

シンコースポーツグループ全体で、全国 104 自治体 363 施設の指定管理者管理実績を有しており、これら数多くの管理実績と経験をもとに、本施設におきましても安全で安心してご利用いただける施設管理と、利用者が気持ちよく笑顔で帰路についていただけるようなサービスの提供をお約束いたします。

◆ 指定管理者施設管理運営実績（大阪管轄実績･過去の実績を含む）

| 施設名 | 施設内容、業務内容 | 所在地 | 運営期間 |
|---|---|---|---|
| 大阪市立大正スポーツセンター・屋内プール | 体育館<br>25Mプール<br>トレーニング室<br>監視･教室・運営業務<br>トレーニング指導業務 | 大阪市大正区小林東 3-3-25 | １０年 |
| 大阪市立千島体育館 | 体育館<br>剣道場、柔道場、会議室、多目的室<br>貸館受付、教室運営業務 | 大阪市大正区千島 2-7-93 | １０年 |
| 堺市家原大池体育館・みなと堺グリーン広場 | 体育館、会議室<br>トレーニングジム、<br>野球場、グランド<br>貸館受付、教室運営業務 | 堺市西区家原寺町１丁 18-1 | ５年 |
| 神戸市立北須磨文化センター | 体育館 25Mプール、<br>図書館、会議室<br>監視、受付、教室運営業務 | 神戸市須磨区中落合 3-1-2 | ４年 |
| 大阪市立住吉スポーツセンター | 体育館<br>25Mプール<br>トレーニング室<br>監視･教室運営業務<br>トレーニング指導業務 | 大阪市住吉区浅香 1-8-15 | ４年 |
| 大阪市立阿倍野スポーツセンター | 体育館<br>会議室、多目的室<br>貸館受付、教室運営業務 | 大阪市阿倍野区阿倍野筋 3-10-1-100 | ４年 |
| 大阪市立修道館 | 剣道場、柔道場<br>会議室<br>貸館受付、教室運営業務 | 大阪市中央区大阪城 2-1 | ４年 |
| 大阪市立大阪城弓道場 | 弓道場<br>会議室<br>貸館受付、教室運営業務 | 大阪市中央区大阪城 3-4 | ４年 |
| 大阪府立体育会館 | 体育館<br>剣道場、柔道場、<br>会議室、多目的室<br>貸館受付、教室運営業務 | 大阪市浪速区難波中 3-4-36 | ２年 |

様式５

■ 構成企業：日本管財㈱の業務実績

日本管財全体で、代表企業 24 施設、構成企業 31 施設の指定管理者管理実績を有しています。
これまでの豊富な管理実績を活かし、当施設においても適切な維持管理業務を実施します。

◆ 指定管理者(入札含む)施設管理運営実績(維持管理)

| 施設名 | 施設内容、業務内容 | 所在地 | 管理期間 |
|---|---|---|---|
| 兵庫県立但馬ドーム | 屋内競技場、<br>芝生グラウンド<br>施設維持管理業務 | 兵庫県豊岡市日高町名色<br>88-50 | 10 年 |
| 茨木市立南市民体育館 | 体育館、研究室、会議室等<br>施設維持管理業務 | 大阪府茨木市島三丁目 8-19 | 9年 |
| 堺市サッカー・ナショナル<br>トレーニングセンター | サッカー場<br>フットサル場　等<br>施設維持管理業務 | 大阪府堺市堺区築港八幡町<br>145 番地 | 9年 |
| 北九州市立門司体育館等<br>27 スポーツ施設 | 体育館、剣道場<br>プール、グラウンド等<br>施設維持管理業務 | 福岡県北九州市小倉北区三郎丸<br>3-4-1　他 | 9年 |
| 滋賀県立スポーツ会館 | 体育館、宿泊施設<br>トレーニングルーム等<br>施設維持管理業務 | 滋賀県大津市御陵町 4-1 | 8年 |
| 総社市スポーツセンター等<br>体育施設 | 体育館、屋外プール<br>陸上競技場、<br>トレーニングルーム等<br>施設維持管理業務 | 岡山県総社市三輪<br>1300 番地　他 | 7年 |
| アクアリーナ豊橋 | 屋内プール、<br>スケートリンク<br>トレーニングルーム<br>施設維持管理業務 | 愛知県豊橋市神野新田町<br>メノ割 1-3 | 7年 |
| 国分寺市民スポーツセンター | 体育館、屋内プール<br>フィットネスルーム<br>運動場等<br>施設維持管理業務 | 東京都小平市上水本町<br>6-22-1　他 | 6年 |
| 茨木市立西河原市民プール | プール(屋内・屋外)<br>施設維持管理業務 | 大阪府茨木市西河原<br>3 丁目 2-38 | 4年 |
| 住吉スポーツセンター | 体育館、屋内プール等<br>施設維持管理業務 | 大阪府大阪市住吉区浅香<br>1-8-15 | 3年 |
| 新宿区立新宿スポーツセンター | 体育館、トレーニング室<br>プール、洋弓場　等<br>施設維持管理業務 | 東京都新宿区大久保 3-5-1 | 3年 |
| 佐野市運動施設 | 体育館、屋外プール<br>グラウンド、<br>トレーニングルーム等<br>施設維持管理業務 | 栃木県佐野市赤見町 2130-2 | 2年 |
| 玉野市総合体育館<br>玉野市民総合運動公園 | 体育館、テニスコート<br>グラウンド等<br>施設維持管理業務 | 岡山県玉野市玉 2 丁目 3－1 | 1年 |
| 摂津市立温水プール | 屋内プール<br>施設維持管理業務 | 大阪府摂津市三島<br>2 丁目 4-45 | 5ヶ月 |
| 芦屋市立体育館等 | 体育館等<br>施設維持管理業務 | 兵庫県芦屋市川西町 15-3 | 5ヶ月 |

様式５

## 主な運営実績

### ■ 代表企業：シンコースポーツ㈱の運営実績

代表企業の基幹事業でもある指定管理事業では、その施設運営への取組み（提案によるサービス水準・管理水準の向上）に評価を頂きながら２期目、３期目と指定期間の更新に伴う、再選定を獲得しながら、継続的に施設運営を行っております。

施設運営の中で、従来の自治体主催事業の継承実施の他、自主事業として地域のスポーツ関連団体との協働による技術指導やジュニア育成、健康運動指導士・介護予防運動指導員による、「運動」指導のレクチャー、管理栄養士による栄養相談・栄養教育・実習、「生活筋力向上ゆっくりプログラム」（独自プログラム）の開発など、内容の充実・発展を図っています。

また、2020 年の東京オリンピック・パラリンピックやワールドマスターズゲームズ 2021 関西に向けたスポーツ活動への参加意識や余暇の充実・健康寿命の延伸を図るための健康意識の高まり等、時代のニーズに敏感に対応した事業の展開を図っています。

[redacted]

施設の活用分野の拡大を図る為、音楽・手芸・各種ワークショップなどのカルチャー・文化的事業分野やグループ会社による英語保育事業（Future 児童園）・IES 英会話スクール等のノウハウも活用しながら、地域市民の生活に潤いを与えるとともに、地域の一員として地域に根差した施設の魅力づくりに取り組んでいます。

併せて、施設の管理運営企業の枠を超えた心と身体の「健康創造企業」として、全国各地に地場拠点を置きながら、地域住民のスポーツ活動や健康づくり活動参加へのきっかけづくりと習慣化に向け、独自プログラムの開発や運動特化型デイサービスやプリスクール（保育園）、フィットネススタジオの出店、民間企業や保育園への指導員派遣等、多面的な成長を持続する環境を整えています。

| 主な業務内容 | 主な事業 | 事業の詳細 | 継続年数 |
|---|---|---|---|
| ＰＰＰ推進事業 | 指定管理者事業 | 地方自治法改正に伴い、公共サービスも市場競争化に突入。自治体の代行者として施設を運営。 | 15 年 |
| | ＰＦＩ事業 | 公共事業に民間企業の資金・ノウハウ投入の時代が到来。特定目的会社（SPC）を設立して事業実施。 | 14 年 |
| 運営受託事業 | スポーツ・文化施設管理事業 | 体育館・プール・トレーニング室等の屋内外体育施設と併せ生涯学習センター・公民館等の文化・交流施設の運営を幅広く実施。 | 39 年 |
| | ﾌﾟﾛｸﾞﾗﾑ指導事業 | 地域におけるスポーツ教室・カルチャー教室などを実施。地域指導員も養成。 | 27 年 |
| 健康づくり事業 | 生活習慣病予防事業 | メタボリックシンドロームに代表される生活習慣病（成人病）予防活動に貢献。 | 27 年 |
| | 介護予防事業 | 高齢者が介護状態に陥らず、いつまでも自立した生活が行えるよう、運動・栄養両面からサポート。 | 19 年 |
| 物 販 事 業 | スポーツ用品、販売事業 | トレーニングマシン・各種運動機器・スポーツ用品の販売。 | 27 年 |
| | ポセイドン事業 | プール監視事業検知システム「ポセイドン」の販売。 | 14 年 |
| ﾎｽﾋﾟﾀﾘﾃｨ事業 | コンシュルジュ事業 | インフォメーション（受付）サービスからホスピタリティ（おもてなし）サービスへの転換。 | 13 年 |
| | ボディケア事業 | リフレクソソジー・マッサージ等のボディケアサービスを提供。体養面からの健康サポート。 | 16 年 |
| サービス事業 | レストラン運営事業 | 廉価でおいしく、栄養面にも配慮をして市民の健康をサポート。 | 21 年 |
| | スポーツショップ | スポーツ・文化・サークル活動をおしゃれに楽しむ世代に対して、用具からサポートを提供。 | 21 年 |

## ３．施設管理運営の考え方と方策

### 【３－１】従事者の雇用及び労働者福祉の考え方

■ 代表企業：シンコースポーツ株式会社　　構成企業：日本管財株式会社

**（１）現行職員のうち、意欲のある者については、継続雇用をする考えはありますか？**

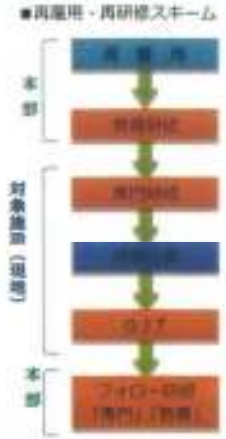
| どちらかに○をつけてください。 | | | |
|---|---|---|---|
| はい | ○ | いいえ | |

#### 現行職員の雇用についての考え方

・施設の状況や運営システムを熟知し、利用者との信頼関係の築けている、（現在施設で働く）嘱託・臨時職員やアルバイト等のスタッフは運営主体が移行する時期において、円滑な引き継ぎを達成させる貴重な戦力であると考えております。

・当グループは現業スタッフの継続雇用を積極的に推進します。継続雇用によりスムーズな営業開始が可能になると同時に、引き継ぎ業務に対する労力や経費が大幅に削減できるとも考えています。そのため、現在施設で働き、今後の就労を希望するスタッフに関しては、継続雇用を前提とした話し合いを優先的に行わせていただきます。

・再雇用に際しては、当グループ理念を理解していただくとともに、（業務水準担保のため）改めて個人の業務スキルを確認し、一定の水準に達していない場合には、グループでの再研修を受講の上、従事していただくことになっております。




**（２）就職困難者（障がい者、一人親家庭の父母、高齢者、失業者等）について以下のとおり回答してください。**

#### ①　【障がい者の雇用について】

| | どちらかに○をつけてください。 | | | |
|---|---|---|---|---|
| ア.障がい者雇用促進が定める、障がい者の法定雇用率について、対象事業主ですか。 | はい | ○ | いいえ | |
| イ.－１【障がい者の雇用義務がある事業者】<br>障がい者雇用率について、法定雇用率は達成してますか。 | はい | ○ | いいえ | |
| イ.－２【障がい者の雇用義務のない事業者】<br>障がい者雇用してますか。（パートタイム等の短時間労働も可とする。） | はい | － | いいえ | － |

当グループは、民間企業における『障がい者の雇用の促進等に関する法律』に基づき、身体障がい者の雇用、社会参加へのお手伝いを行っています。市民体育館の運営においても、ノーマライゼーションの精神のもと、茨木市（障害福祉課）とも協力し、特別支援学校の職場体験を受け入れるなど積極的な協力を行います。

障害者雇用をするための環境づくり

当グループがこの取り組みを進めるうえで大切にしていることは、事業者と障がい者の方の双方が理解し合える時間を持ち、気持ちを表す環境をつくることにあります。その過程には「業務上の理解」「労働条件等の調整」「スタッフ間のコミュニケーション方法」「作業方法のレクチャー」等があり、障がいのレベルや作業環境上での不具合、障がいに対する受け止め方の個人差等を含めて考えると迅速な問題解決ができないことが数多くあります。雇用開始前に一定の環境づくりや条件を満たす為に、定期的なミーティングも必要となります。

[redacted]

障がい者雇用に際しては労働環境・サポート体制を確立し、一時的な雇用ではなく従事者として長期就労ができるようなハード・ソフト面の整備を調査・実施していきます。特に障がい者本人が職場で困っていることに対し、他のスタッフが工夫して緩和していくといった、スタッフの意識改善が重要であると考えています。

[redacted]

| 区分 | 障がい内容と職務例 | サポート |
|---|---|---|
| ①身体障がい | ・視覚障がい（全盲・弱視・視野狭窄　等）<br>→ ヘルスキーパー（企業内理療師）・事務職 | 就労支援機器（拡大読書器、PC 音声化ソフト、点字ディスプレイ等）の使用 |
| | ・聴覚障がい（ろう・難聴　等）<br>→ 事務職、店頭販売　等 | 手話・筆談・口話・FAX・メール等の使用（目で確認できる情報を保障） |
| | ・肢体不自由（上肢下肢の障がい・体幹障がい、運動機能障がい）→ 事務職 | 障がいの原因、部位、程度等　個人状況に合わせた配慮（自動車通勤・移動経路等・時差出勤） |
| | ・内部障がい（心臓機能障がい、腎機能障がい、呼吸機能障がい等）→ 事務職 | 治療機器の装着、定期的な通院、時差出勤、正確な状態の理解 |
| ②知的障がい | ・知的発達の遅れ　等<br>→ 定型業務、事務補助、介護 | 作業工程の細分化、繰り返しの練習、家族・支援機関との連携 |
| ③精神障がい | ・統合失調症、そううつ、神経症　等<br>→ 事務一般 | ストレスの回避、指導者の配置、家族・支援機関・医療機関との連携 |

『 障がい者の雇用に向けて ― 』

当グループ（シンコースポーツ㈱）では本部・職員にシッティングバレーボールの選手（北京・ロンドンパラリンピック代表）を雇用するとともに、サプライヤーとして同日本選手権の支援を行う等、障がい者の社会交流の実践・サポートを担っております。

[redacted]

② 「市内在住者の雇用」及び「障害者を除く就職困難者(一人親家庭の父母、高齢者、失業者等)の雇用」に対する具体的な考え方や提案を記載してください。

市民雇用の基本的な考え方

当グループは、指定管理者の役割のひとつである「地域社会の活性化」に少しでも寄与できるよう、茨木市民体育館で働くスタッフの市民比率９０％以上を目指します。

雇用促進・市内定住化など地域生活の活性化に微力ながら応えたいと考えております。

施設のスタッフが市内在住者であることで、当グループは業務履行上多くのメリットを享受することとなります。

市民であるため施設への愛着が生まれること、道案内や市内の情報発信が容易にできること、さらに市民が窓口に立つことが施設の認知度を高めることにつながります。またスタッフ＝利用者でもあるため、利用者目線に立った改善やサービス向上を生み出す原動力にもなります。さらに時間外の緊急時対応にも時間のロスなく駆けつけることができるなど多くのメリットが生まれることとなります。

様式５

## 高齢者の雇用について

当グループは、地域高齢者の雇用側促進・職場提供を念頭に（公益)茨木市シルバー人材センターとの積極的な業務調整を図り、高齢者が長年培ってきた技術力と知識力が発揮できる、活力ある地域社会づくりを目指してまいります。

【当グループの事業計画・提案において、茨木市シルバー人材センターより関心表明書を取得しています。】

## 女性の雇用について

代表企業は、自社のスポーツインストラクター部門等を中心に多くの女性スタッフを雇用し、全社における女性の雇用率は約６０％となっています。またそれら女性スタッフを支援するため、産休・育児休業・特別休暇等の制度を充実させ、女性にとって「働きやすい」環境を整えております。

本施設においても、高齢者や女性の新たな雇用を生み出す事業を展開しながら、積極的な雇用機会の創出を図って行きたいと考えています。

● **男女の均等な雇用環境の確保**

次世代の社会を担う子どもの子育てと仕事の両立を図るために、働きやすい職場環境を整えます。代表企業は、これらの行動計画を策定し、「子育てサポート企業」として厚生労働省より、『くるみんマーク』の認定を取得していますので、これら活動を当該施設の運営にも反映させていきます。

## 就職困難者の雇用創出について

代表企業は、働く意欲と希望がありながら、様々な阻害要因を抱え雇用・就労が実現できない方々を支援する大阪府の「地域就労支援事業」Ｃ-ＳＴＥＰ会員として登録しており、就職困難者等の方々の人材養成やマッチングの受け入れを積極的に行っております。

また、本施設を茨木市就労体験事業の就労体験施設に登録し、未就職者、ニート、生活保護受給者、仕事にブランクがある方などの就業体験にご協力いたします。

## 雇用実績について

| 茨木市内在住雇用数 | 主な雇用職種 | 就職困難者（障がい者を除く） | 主な理由 |
|---|---|---|---|
| １４名 | プール監視員、受付業務<br>水泳指導業務　　等 | １名 | 一人親家庭の母 |

### （３）労働福祉の考え方

- 当グループでは、本施設に勤務する、従業員全てに対し、労働関連法令にかなう労働環境を提供できるよう、全社的な内部規律・規則の整備とともに、現地スタッフの労働環境（就業状況・賃金・人員配置など）に留意するとともに、モチベーション低下などの運営上のマイナス要素に対しても適正に対処します。

- また、労働災害対策に関しても『安全と健康の確保』が継続的な事業活動に欠かせないものと認識し、現場インスペクションを定期的に実施して、安全で快適な職場と個人の健康を実現するための活動を推進いたします。

### 労働時間の管理

- 構成企業各社の就業規則に準拠し、無理のない人員配置及び労働時間管理を行います。１日８時間、週４０時間を規定とし、３６協定を届出ることにより法定労働時間及び変形労働時間制による労働時間を延長することを可能とします。なお、各施設責任者は週単位のシフト及び労働時間管理をマネジメントし、総括責任者との連携をとりながら、明るい職場づくりに努めます。

### 労働災害対策

- 当グループは、「従業員の安全と健康の確保」が継続的な事業活動に欠かせないとの認識のもと、安全で快適な職場と個人の健康を実現するための活動を推進することを基本方針に掲げ、定期的な施設巡回を実施し、職場の安全衛生の維持・向上を図るなど、職場をベースとした活動を展開します。

- スタッフの理解と協力のもと、５Ｓ活動※とともに安全衛生活動を力強く推進していきます。（※『整理』『整頓』『清潔』『清掃』『習慣（化）』）

### メンタルヘルス対策

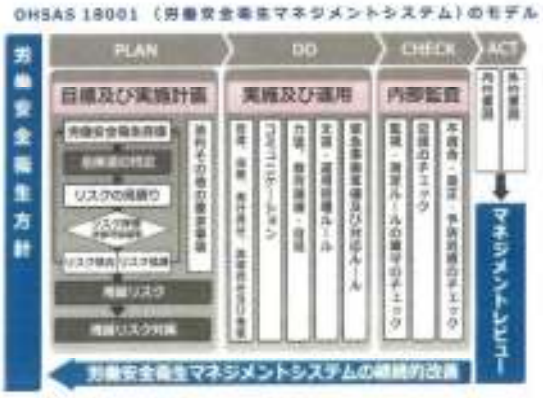
- 身体のみならず、心の健康の保持も非常に重要な課題のひとつです。代表企業は、従業員の心の健康相談・指導をきめ細く行えるよう、専門の産業医と契約し、来院・電話・メールで直接相談ができる仕組みをしており、当グループの全スタッフにまで適応範囲を広げさせていただきます。

- また全従業員に対しメンタルヘルスに関する冊子を配布し、スタッフのストレスコントロール能力の向上と管理職の対応力強化を進めてまいります。

### 労務管理（労務環境改善）のチェック体制

OHSAS 18001 は、組織の労働安全衛生方針を明確にし、従業員や利害関係者を取り巻く労働安全衛生に関わる問題が起こる前に『こんな事故が発生しそうだ（リスク＝危険源）』という可能性を予測し、自主的・能動的に対策をとり、このことが引き起こす経営への影響を最小限に抑えるための仕組みを構築するための規格です。

- 当グループでは、１８００１に準拠した確認を継続的に行うことにより、労働安全と労働衛生に関するリスクを適切に分析・管理し、労働災害発生の可能性やそれに伴うリスクを低減します。



様式５

## 労働管理規定の整備について

■ 労務管理規制の整備状況と本施設での対応

◆ ５千人以上の従業員を有する東商１部上場企業である、構成団体：日本管財㈱を筆頭に、グループ各社は現在様々な労務関連規定を整備し、従業員の労働環境向上に努めております。

◆ 当グループが指定管理者に選定された際には、グループ各社の労務管理規定を照らし合わせつつ、本施設の事情も踏まえた上で、従業員の労働条件を確保するために最も適切な諸規定を定めていきます。

労働集約型事業を行うものとして、「働きやすい職場の創出」「人に優しい施設運営」を実践してまいります。

| 労務管理規定の名称 | 規定の主な内容 | 構成員の整備状況 | | 共同事業体としての整備 |
|---|---|---|---|---|
| | | シンコー | 日本管財 | |
| 1. 就業規則 | | | | |
| ①社員就業規則 | 正規社員に関する就業規則。 | ● | ● | ● |
| ②契約社員就業規則 | 契約社員に対する就業規則。 | ● | ● | ● |
| ③臨時雇就業規則 | 臨時雇（パートタイム）に関する就業規則。 | ● | ● | ● |
| ④嘱託社員就業規則 | 嘱託社員に関する就業規則。 | ● | ● | ● |
| 2. 休暇・休日 | | | | |
| ①年次有給休暇規定 | | ● | ● | ● |
| ②産前産後・育児休業規定 | 本人又は配偶者の出産・育児休業に関する規定 | ● | ● | ● |
| ③介護休業規定 | 両親等の介護に関する休業の規定 | ● | ● | ● |
| 3. 表彰/懲戒・訓告 | | | | |
| ①表彰規程 | 優秀な業績を達成した社員を表彰する規程。 | | | ● |
| ②懲戒/訓告規程 | 懲戒や訓告に関する規程。 | | ● | ● |
| 4. 給与等 | | | | |
| ①社員給与規則 | 社員の給与に関する規則、 | ● | ● | ● |
| ②臨時雇賃金規則 | 臨時雇（パートタイマ）の賃金に関する規則。 | ● | ● | ● |
| ③社員等通勤費支給規程 | 社員等の通勤費の支給に関する規程。 | ● | ● | ● |
| ④旅費規程 | 出張旅費に関する規程。 | ● | ● | ● |
| ⑤退職手当規程 | 退職手当に関する規程。 | ● | ● | ● |
| 5. 雇用・服務 | | | | |
| ①赴任規定 | 地方等への赴任をする規定。 | ● | ● | |
| ②転進支援規程 | スキルアップを支援する内容に関する規程。 | | ● | |
| ③転籍規程 | 転籍に関する規程。 | ● | | |
| ④出向規程 | 出向に関する規程。 | | ● | |
| 6. その他 | | | | |
| ①社宅規程 | 社宅利用に関する規程。 | | ● | |
| ②福利厚生規定 | 契約保養施設の優待利用／スポーツレクレーション補助金などに関する規定。 | ● | | |
| ③社員業務災害付加保障規則 | 社員の業務災害における保障に関する規則。 | | | ● |
| ④健康管理規則 | 健康管理に関する規則。 | ● | ● | ● |
| ⑤安全管理規程 | 安全管理に関する規程。 | ● | ● | ● |

## 【３－２】人員配置

### （１）適正な人員配置について

■ 人員配置についての考え方

本施設を利用される方は、スポーツ競技団体・スポーツ競技愛好者といった常日頃からスポーツを行っている方だけではなく、健康増進及びスポーツ推進・生きがいづくり・茨木市及び関係団体の主催事業・当グループで実施する自主事業に参加される方など、多種多様な利用目的・様々な年代の方が来館されることが想定されます。また、体育館施設の運営管理において最も大切なことは「主催者（利用者）に対して快適な利用空間（設備）を提供する」ことであります。常に万全な施設の状態を維持するとともに、機械設備・施設備品・体育器具用品についても、定期点検（保守・法定等）、日常点検といったハード面での業務も多くなります。配置する責任者は、そのような業務経験を有し、各種スポーツ競技の特性やルール等に精通した者とします。

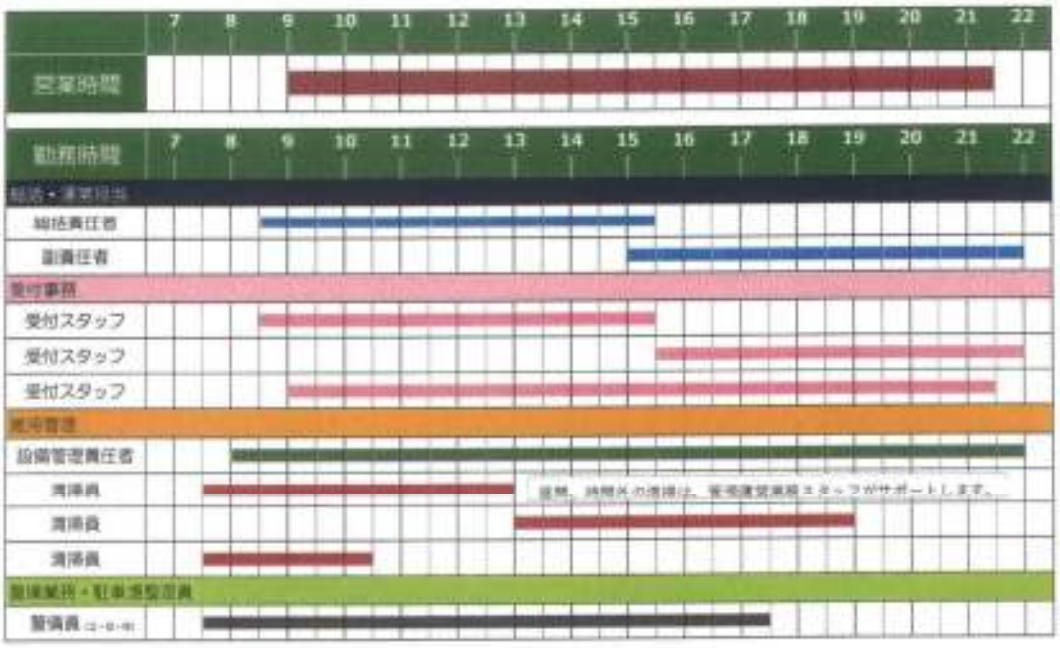
組織人員一覧表

| 役職・職種 | 常勤・非常勤 | 雇用形態 | ①担当職務②勤務形態③資格の状況 | 雇用（経験） |
|---|---|---|---|---|
| 総括業務・運営担当（１～２Ｐ：雇用者数２名） | | | | |
| 総括責任者 | 常勤 | 社員 | ①全体統括、個人情報管理、危機管理統括　等<br>②４０時間／週（１７６時間／月）<br>③体育施設運営士、防火管理者、個人情報研修　等 | 済み（６年） |
| 副責任者 | 常勤 | 社員 | ①総括責任者代行　兼　総理・総務統括　等<br>②４０時間／週（１７６時間／月）<br>③体育施設管理士、接客・個人情報・救命講習　等 | 済み（４年） |
| 受付事務（１Ｐ～２Ｐ：雇用者数６名程度） | | | | |
| 事務受付スタッフ | 非常勤 | パート | ①受付案内、予約調整、利用集計、拾得物対応　等<br>②４０時間／週（１７６時間／月）<br>③接客・個人情報・救命講習　等 | 済み（２年） |
| 維持管理業務（１Ｐ：雇用者数２名程度） | | | | |
| 常駐設備員 | 常勤 | 社員 | ①設備運転統括、日常点検、安全管理　等<br>②４０時間／週（１７３時間／月）<br>③第二種電気工事士、第二種ボイラー技士　等 | 構成企業（５年程度） |
| 清掃業務（２～３Ｐ：雇用者数８名程度） | | | | |
| 清掃員（チーフ） | シルバー人材センター | パート | ①清掃・施設管理業務統括、清掃スタッフの指導　等<br>②１５～２０時間／週（６０～８０時間／月）<br>③ビルクリ　ニング研修、救命・ＡＥＤ講習　等 | シルバー（６年） |
| 清掃員 | シルバー人材センター | パート | ①施設清掃、衛生管理、安全管理　等<br>②１５～２０時間／週（６０～８０時間／月）<br>③ビルクリーニング研修、救命・ＡＥＤ講習　等 | シルバー（－） |
| 清掃員 | シルバー人材センター | パート | ①施設清掃、衛生管理、安全管理　等<br>②１５～２０時間／週（６０～８０時間／月）<br>③ビルクリーニング研修、救命・ＡＥＤ講習　等 | シルバー（－） |
| 警備業務・駐車場整理員（１Ｐ～２Ｐ：雇用者数３名程度） | | | | |
| 警備員 | 非常勤 | パート | ①警備業務、交通誘導業務等<br>②繁忙期　土・日・祝日<br>③警備研修、救命・ＡＥＤ講習　等 | 外部委託 |

※　施設の職員配置については、業務労働基準法の遵守をはじめ労働環境の適正管理を行い、週休２日・８時間労働を基本としながら、変形労働時間（シフト制）や多様な雇用形態を採用し、利用状況に柔軟に対応します。

様式５

勤務体制（一日の勤務ソフト例　）




### ◆　男女バランスを考慮した人員配置

配置する人員の男女比を考慮したシフトローテーションを作成いたします。施設内には更衣室・トイレなどの男女性別により区分けされたスペースが多くあります。配置したスタッフの性別に偏りがある場合、更衣室やトイレにて何かトラブルがあった場合に、迅速な対応ができず事態が拡大する可能性もあります。当グループでは全営業日・全営業時間で男女比のバランスに考慮した、人員配置をいたします

### ◆　有資格者の適正な配置

代表企業では、健康・運動や施設管理に係る資格者を多数雇用しております。人材の採用後においても資格取得を推進しております。仕様書に記載のある又は業務上その知識や技術が必要な資格者を配置することはもちろん、１日のシフトローテーションの中で偏りがないように配置し、施設のサービス及び安全性の均一化を図ります。

| 有資格者状況：シンコースポーツ株式会社 | | | |
|---|---|---|---|
| 健康運動指導士 | 72 名 | フィットネストレーナー | 4 名 |
| 健康運動実践指導者 | 56 名 | 体育施設協会　水泳指導管理士 | 77 名 |
| トレーニング指導士 | 16 名 | 日本赤十字社　水上安全法救助員 | 121 名 |
| 介護予防主任運動指導員 | 6 名 | 日本赤十字社　救急法救急員 | 137 名 |
| 介護予防運動指導員 | 63 名 | プール施設管理士 | 55 名 |
| スポーツプログラマー | 11 名 | 日本体育協会　公認水泳指導員 | 17 名 |
| 体育施設協会　上級体育施設管理士 | 20 名 | 日本体育協会　水泳マスターコーチ | 1 名 |
| 体育施設協会　体育施設管理士 | 62 名 | 日本水泳連盟　基礎水泳指導員 | 19 名 |
| 障害者スポーツ指導員 | 19 名 | 日本水泳連盟　水泳教師 | 7 名 |

様式５

## 施設の管理体制（組織図）

### ◆ 事業体組織図

運営業務をシンコースポーツ㈱・維持管理業務を日本管財㈱と各エキスパートが密な協力体制を取りながら業務を分担し管理運営を行います。

茨木市への連絡・報告・相談を常に行い、積極的な情報公開を実施しながら、地域との連携を重んじ、万が一不慮の事態に遭遇した場合でも、被害・損害を最小限にとどめる体制を維持します。

## （２）人員を安定的に配置するための方法

### ■ 人員確保（雇用）に関する考え方

当グループでは、平成２７年４月より指定管理者として茨木市立西河原市民プールの運営・維持管理業務を担っており、本施設においても、施設の特性を理解し、施設の利用条件（大会・イベント・個人利用・団体利用等）や提供するサービス水準に対応するスキルや経験を持った人員確保に努めていきます。

スタッフの異動や退職に伴う人員補充（新たな雇用）に関しても、労働基準法等の法規を基に、施設特性を考慮した適正な選定基準（年齢・技術・知識・経験等）を設け、採用（人員確保）を行っています。

また、採用については、人材採用担当者が募集・選定・採用（最終権限者は総括責任者）を一括して担うことで、採用基準の統一化を図り、一定の水準を持った従業員の確保（採用）に努めます。

| | |
|---|---|
| グループ内の既雇用人員 | 既に雇用している人員については当グループが管理運営している他の施設で従事しながら、経験・必要なスキルの習得を進めております。引き継ぎ期間においては、所属予定のスタッフが中心となり、業務引き継ぎと合わせて必要人員の雇用を進めていきます。 |
| 施設現業スタッフの再雇用 | 当グループでは現業スタッフの継続雇用を積極的に推進します。再雇用者に際しては、改めて業務のスキルを確認し、一定水準に達していない場合は後述する当グループの研修プログラムを受講の上、従事いただく予定です。 |
| 市内指導員の活用 | 各事業においては、地域の関連団体と協働で進めることで、市内指導員の育成を支援するとともに、これまで蓄積してきたそのノウハウは、今後、事業を展開するために、大変重要な「力」であり、心強いものと捉えております。 |
| 新たな雇用 | 地域住民（市民）の積極的な雇用を行いながら高齢者・女性の雇用や障がい者の雇用機会の提供を進め、地域への愛着の強いスタッフを採用し、優れた人材の発掘と育成を推進していきます。 |

## 【３－３】人材育成の考え方

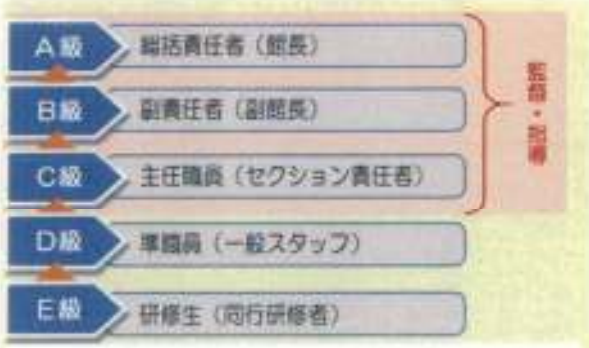
### ■ スタッフ育成に関する方針

当グループでは、施設としての運営（経営）の安定と、市民の利益（質の高いサービス）の両立を実現できる人材の育成を目指し、ＯＪＴ（現地教育）とＯＦＦＪＴ（研修）を組み合わせた人材育成を行います。スタッフ個々の能力に委ねるのでなく、誰が応対しても高品質で同じサービスを提供できるよう高いサービスレベルでの均一化を実現します。また、モチベーションの維持や向上に関しても考慮した、専門教育を計画的に実施します。なお、全スタッフの育成においては、「ライセンス制／研修管理システム」（図）を導入し、ステップアップ方式をとることでスタッフのモチベーションの向上を図ります。

### ライセンス制/研修システムの運用

下図のように職務上位者が監督（水準判断）・指導を行う、ステップアップ方式の仕組みを持ちながら新規雇用者に対する業務従事前（事前）研修（教養・専門）による高い水準での均質化と業務従事後のモチベーションの維持・向上と共に、より高いサービスの提供に向け、能力向上を図るフォローアップ研修を併せ人材育成に努めています。

**■ライセンス制／研修管理システム**




C級を公的な有資格者と同等レベルと位置づけ、A～C級の職員が下級の職員の監督・指導を実施するシステム

【研修（育成）の概要】

### ■ スペシャリスト・ゼネラリストの育成

誰が応対しても高品質の同じサービス提供を達成するため、特定のセクションや業務に関する深い知識や優れた技術をもつ「スペシャリスト」の育成とともに、複数の業務に対応（マルチジョブ）することのできる経験豊かな「ゼネラリスト」の育成を研修目的のひとつとしています。

■スペシャリスト・ゼネラリストの概念

スタッフ一人一人のスキル向上とマルチジョブ化により、総体的な提供サービス水準の向上と業務効率化を同時に実現しています。

[redacted] [redacted] [redacted]

様式５

## 研修プログラムの具体的な内容　及び　研修計画

### 教養研修（一般研修・マナー研修）

本施設では、管理運営上利用者との接触が多く、挨拶や身だしなみなど基本的なマナーが市民の評価に直結してしまう施設です。このため、管理運営に携わる全スタッフに対して、利用者に心地よく利用して頂くための接客対応や話し方を中心とした研修を行います。同時に、事務処理・個人情報保護・緊急時対応といった運営時に必要な基本的能力についての知識と技能についても習熟を図ります。

[redacted]

| 研修名 | 研修の目的 | 主な研修内容 | 実施時期・期間 |
|---|---|---|---|
| 理念研修 | 市が推奨する政策や公の施設のあり方を理解する | ・業務方針<br>・運営計画 | 通年（年１～２回） |
| 施設・設備確認 | 施設の機能・設備やルールを詳細に把握する | ・施設概要・利用規則<br>・危険個所把握 | 通年（年２回） |
| コンプライアンス研修 | 公の施設運営に必要な法令順守の理念と知識を学ぶ | ・関係法規、条例<br>・労働諸法 | 通年（年２回） |
| 個人情報保護研修 | 個人情報の適切な取扱いと漏洩防止について知識と手法を学ぶ | ・関係法令<br>・取り扱い方法 | 通年（年２回） |
| エイド研修（初級） | 緊急時の対応や安心のため救急救命法を取得する | ・人工呼吸・応急手当<br>・ＡＥＤ研修 | 通年（年２回） |
| 接客・マナー研修 | 公平・平等でハートフルな対応ができる能力を習得する | ・対人ｺﾐｭﾆｹｰｼｮﾝ<br>・ｽﾀｯﾌﾏﾅｰ教育 | 通年（年１回以上） |
| 事務研修（初級） | 事務作業を効率的に行うためのスキルを習得する | ・料金徴収・ＷＯＲＤ・ＥＸＣＥＬ | 通年（年２回） |
| 危機管理研修 | 事件・事故発生時の対応と、未然防止策を習得する | ・知識とケーススタディ | 通年（年２回） |

### 専門研修（技術研修・部門研修）

受付案内・トレーニング指導といった施設特有の業務に対応できるよう、各業務の中心となる技術と補足すべき関連技術について、代表企業の専門指導員や外部講師による指導を行います。

また、緊急時対応のために全スタッフに人口呼吸と AED 研修を行います。

[redacted]

| 研修名 | 研修の目的 | 主な研修内容 | 実施期間・頻度 |
|---|---|---|---|
| マネジメント研修 | 連絡調整・業者対応・自主事業運営等、マネジメントに必要な総合的能力について習得 | | 新たな総括責任者に対し実施 |
| 事務研修（上級） | 必要な種帳票類を適切に作成する能力を習得する | ・報告書類の作成<br>・利用料金の集計 | 通年（年２回） |
| エイド研修（上級） | 傷病者発生時の適切な救助・連絡対応のとれるスキル習得 | ・事故発生ｼﾐｭﾚｰｼｮﾝ<br>・連絡系統作成 | 通年（年２回） |
| フロントスタッフ研修 | あらゆる来館者対応できるフロント能力を習得する | ・ﾌﾛﾝﾄ実務<br>・ｸﾚｰﾑ対応・ｹｰｽｽﾀﾃﾞｨ | （新規雇用者）<br>採用後２週間～１カ月<br>※担当業務に応じ<br>（既雇用者）<br>毎月１回以上 |
| トレーニング研修 | トレーニングルームの運営、指導に必要な能力について習得 | ・指導実践・安全管理・運動生理 | |
| 教室指導研修 | 健康づくり事業を効果的に指導するスキルの習得 | ・運動の効果<br>・各種運動指導の実践 | |
| 設備管理研修 | 日常機械運転及び点検項目・方法等に関する知識と技能を習得 | ・設備機器機能の把握<br>・運転・点検方法 | |

## フォローアップ研修（日常・定期・制度等）

事前研修が終了し業務に就いた後も、常に自らのスキルを洗練・向上させ、最新の情報を収集するため、定期的にフォローアップ研修会を実施します。そこで得たものを利用者に還元するとともに、常に「学ぶ心」、向上心を持ち続けさせることで、スタッフの慣れと惰性を防止にもつながると考えています。

[redacted]

| 研修名 | 研修の目的、実施内容 | 実施期間・頻度 |
|---|---|---|
| 日常・定期研修 | スタッフスキルの向上及び平準化、情報共有を目的とした日常的なミーティングや定期的なケーススタディ・ロールプレイングを中心とした研修及び外部研修への参加を実施。 | 日常・定期的に実施 |
| 資格取得奨励制度（運営・維持管理） | 運　　営：防火管理者／健康運動指導士／ﾄﾚｰﾆﾝｸﾞ指導士／AED 講習／救急法／体育施設運営士／障害者ｽﾎﾟｰﾂ指導員　等<br>維持管理：危険物取扱者／電気主任技術者／建築物環境衛生技術者／ボイラー取扱者　等 | 年１回 |
| **外部セミナー** | **自己スキル向上を図るビジネスセミナーや関連事業セミナーへ参加**<br>**主催：三菱 UFJ リサーチ＆コンサルティング／指定管理者協会 等** | 年１回（社員・契約社員） |
| **通信教育制度／ｅラーニング** | **ビジネススキル向上を図る「通信教育」やインターネットを活用した「ｅラーニング」の受講** | 年１回／月１回 |
| 交流研修（類似施設・他団体等） | 他のスポーツ施設や管理団体との相互交流を実施。 | 年１回 |

### ■ 安全管理・緊急時も備えた研修プログラム

利用者がケガ、熱中症、脱水症状、出血等をした時は、救急隊員に引き継ぐまでの応急手当が必要となる場合があります。このため、赤十字救急法救急員の資格取得や、消防本部の実施する救命講習の受講などで、スタッフがすぐ対応できる体制を整えています。また、スタッフ全員が心肺蘇生法、ＡＥＤの講習会を受講し救命の能力を身につけています。

災害や事故発生等の緊急時に、利用者の安全な場所への誘導や障害物の撤去等迅速な対応ができる体制を確立するために、これを確実にしていく研修を継続的に進めていきます。また、茨木市、消防署等関連団体と連携しつつ防災訓練を定期的に行い、緊急時の実践的な職員研修を行っています。

[redacted]

### ■ 維持管理業務（機械運転・備品管理）

施設内に存在する設備機器の機能・性能を十分に発揮させることを第一の任務と認識し、運転監視はもとより、日常・定期点検を適宜行い性能の保全と老朽化を防ぎ、施設全体の円滑な運用と安全及び衛生的環境の確保に努めます。所属スタッフは有資格者を中心に構成し、極めて管理能力の高いスタッフの育成と定着を実現します。

[redacted]

## 【３－４】設備の維持管理及び清掃・衛生管理の考え方

### （１）「施設設備の維持管理」及び「清掃や衛生管理」についての具体的な取組内容

- 当グループの豊富なバックアップ支援組織を活用し、**本施設の長寿命化とライフサイクルコスト低減を目指した維持管理を実施**します。
- 本指定管理期間では、**これまでの茨木市立南市民体育館を含むその他、体育館での維持管理経験**より、想定される設備トラブル等については事前に対応策を練ることで本業務を円滑に実施します。
- 本施設は中条市民プールが併設されており、市民体育館に常駐する設備員に関しては夏期においてプール施設にける設備の日常維持管理と併せて維持管理業務を実施します。

**本施設の施設維持管理及び清掃や衛生管理を実施するにあたって考えられる課題（ニーズ）を踏まえた上で、適正かつ高品質な管理業務を実施します。**

**当施設の現状から考えられる課題（ニーズ）**

- 設備の老朽により、常駐設備員の日常巡視はもちろんのこと、**類似施設に特化した、点検業務を実施する必要**がある。
- 施設設備の老朽化が進んでおり、**適切な修繕計画の策定と迅速に小修繕業務を実施**する必要がある。
- 環境に配慮した維持管理の実現に向けて、**省エネルギー管理及び建物の長寿命化を目指した管理の実施**。
- 業務品質向上のため、**定期的な品質のチェック、教育研修等を実施**する必要がある
- 体育館について使用するワックス材は**ノンスリップ仕様のワックス材を使用**するなど工夫を行う必要がある。
- 利用者に気持ち良く本施設を利用していただけるよう、**常時施設の美観維持を図ることで顧客満足度を向上させる**必要がある。
- エネルギー使用量が高額となっており、運営に支障のない範囲で**エネルギーコストを削減**することが求められる。

**課題に対する当グループの９つのソリューション**

- ①：巡回設備点検の実施と早期の課題に対する対応策
- ②：中長期修繕計画の作成と活用
- ③：技術専門部署によるエネルギー管理
- ④：常駐設備員の配置計画と日常点検及び定期点検の実施方針明確化
- ⑤：定期的なモニタリング検査による業務品質の継続的な維持向上
- ⑥：仕様内容及び点検内容適正化
- ⑦：適切な日常清掃及び定期清掃の実施
- ⑧：独自の情報共有システムを活用した各施設の情報「見える化」
- ⑨：地下水利用による水道料金削減の導入可能性調査を実施

様式５

## ①巡回点検の実施と早期の課題に対する対応策

### 1)類似施設において経験豊富な協力会社による巡回設備点検の実施

・構成企業の協力会社により**各施設の巡回設備点検を実施**します。仕様書上では巡回設備点検についての記載はありませんが、体育施設及び本公募にて維持管理を実施する「中条プール」、「五十鈴市民プール」、「西河原市民プール」と併せて実施します。

・本施設は各施設共に老朽化が進んでおり、業務開始後各施設、**毎月１回以上の巡回設備点検を行い**、今すぐに修繕が必要な箇所、今後修繕が必要になる箇所を特定し、茨木市へ今後の修繕方法等をご提案します。

### 2)早期の課題に対する対応策

・本施設設備機器の現状について

| | |
|---|---|
| **①更新工事を実施済みの設備** | **②今停止しても不思議ではない設備** |
| **③本指定管理期間中に修繕が必要になる設備** | **④既に停止しており、使用していない設備** |
| **⑤今後、修繕を実施予定の設備** | |

・②及び③については巡回設備点検を実施の上、早急に対象設備を洗い出し対応策をご提案します。ご提案については、予算も勘案した上で提示するとともに、施設の営業に影響しないよう、早め早めの修繕業務及び予防保全に努めます。

### 3)巡回設備点検の業務実施範囲

| 項目 | 対応有無 |
|---|---|
| 給排水設備（ポンプ電流値、絶縁抵抗、回転状況、水漏れ等） | ○ |
| 巡回設備点検により生じた消耗品交換及び工事（50万円未満） | ○ |
| 巡回設備点検により生じた消耗品交換及び工事（50万円以上） | × |
| 修繕業務に関するご提案（50万円未満） | ○ |
| 修繕業務に関するご提案（50万円以上） | ○ |
| 緊急時の一次対応（常駐設備員で対応不可の場合） | ○ |

・濾過設備、給排水設備を除く空調設備・消防設備・建築設備等は常駐設備員による日常的な巡視点検を実施し、各設備の予防保全に努めます。

・空調設備、消防設備、建築設備等についても構成企業バックアップ支援組織と連携のうえ、修繕に関するご提案を実施します。

## ②中長期修繕計画の作成と活用

### 1)中長期修繕計画の作成及び作成スケジュール

・構成企業の本部組織である「エンジニアリングマネジメントセンター」にて**本施設における中長期修繕計画を無償で作成します。**中長期修繕計画を作成した上で、日々の日常巡回点検・定期点検からあがってくる諸設備の不具合に対する修繕を組込み、年度毎にどの程度の予算が必要になるか等の計画をご提出の上、更新工事・修繕計画案をご提案します。

・中長期修繕計画は**構成企業による建物診断及び茨木市より建築費用内訳を受領いただき、**2020年４月の業務開始より半年程度、施設維持管理を実施、**各設備等の特殊性を把握した上で 2021年３月末を目途に中長期修繕計画をご提出**します。

・作成はエンジニアリングマネジメントセンター監修のもと、設備責任者、設備担当者はレクチャーを受けながら作成します。

・建築費用内訳をいただけると、より正確な修繕計画の作成が可能ですが、頂けない場合は概算の修繕計画をご提出します。

### 2)中長期修繕計画の作成

・茨木市より建築費用内訳資料を受領し、中長期修繕計画を作成します。

・**建築、電気設備、空調設備、給排水設備、搬送設備、防災設備といった項目で 10 年間の修繕計画を作成**します。

■中長期修繕計画について

### 3)中長期修繕計画（簡易版）の活用

・中長期修繕計画に基づき、本施設の劣化状態の把握を行います。**状況を踏まえ茨木市と協議を行い不具合前に修繕を実施することについて検討し、施設の長寿命化、ライフサイクルコストの低減に貢献**します

## ③技術専門部署によるエネルギー管理

### 1)省エネルギー管理の推進体制

・構成企業は省エネルギー・環境負荷低減などを含めたエネルギーマネジメントを積極的に行っており、企業としてこれらに係る多くの登録及び認証を取得し、エネルギーマネジメントに関する様々な業務を行っています。

・本施設のエネルギーマネジメントにおいては**エネルギー管理員資格者が中心となり省エネルギーに関する設備機器等の最適化運用を行う**事に加え、エンジニアリングマネジメントセンターの支援によりさらなる効率的な省エネルギー化を推進します。

| 登録及び許認可 |
|---|
| ISO14001(環境マネジメントシステム) |
| ISO50001(エネルギーマネジメントシステム) |
| CASBEE評価認証機関認定 |
| 省エネ法に基づく「登録調査機関」 |
| エコチューニング事業者認定 |

### 2)実効的な業務実施計画

・エネルギーデータの把握は、建物を運営・管理していくうえで非常に重要な項目です。

・**構成企業の独自システム「LEAD－Web」を活用し、本施設で計測した電力量や温湿度の推移を見える化**し、当グループと茨木市担当職員がいつでも簡単にエネルギーデータを閲覧できるようにします

・エネルギーデータは中央監視装置から日ごとのデータを必要に応じてダウンロードし、フォルダにアップロードするとともに、グラフ化することにより見える化します。

### 3)エネルギー分析報告書の作成とデータ分析

・エンジニアリングマネジメントセンターが現地、常駐設備員と協働し中央監視装置・自動制御装置のデータ取集機能を有効に活用し、抽出データを基にエネルギー分析を行います。

・本施設においては、利用者の快適な環境の確保を優先するために、エネルギー消費が増大する傾向にあります。**当グループでは本施設のエネルギー消費が増大する要因を分析しその要因を踏まえた省エネルギーを実施**します。

| 項目 | 内容 |
|---|---|
| 電気・ガス・水道 | 施設全体のエネルギー等使用量の把握 |
| 設備機器 | 設備機器運転の設定値変更、運転スケジュール変更等のチューニング実施 |
| 用途別稼働状況 | 使用されている各部門の空調、照明使用時間の把握 |

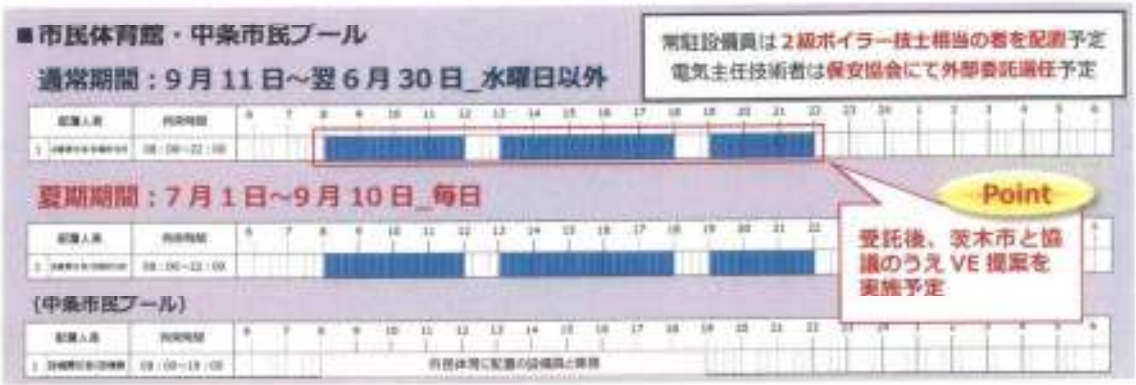
様式５

## ④常駐設備員の配置計画と日常点検及び定期点検の実施方針明確化

### １)常駐設備員の配置計画

・通常期については仕様書に基づき**閉館日（水曜日）以外は毎日常駐設備員を配置し、維持管理業務を実施**します。

・夏期期間は**中条市民プールの営業が始まるため、毎日 08：00～22：00 の間、常駐設備員を配置**します。




### 2)日常点検、定期点検、法定点検の実施方針

・施設、設備は日々目視による点検を実施し、巡回要員により簡易な修繕管理も含め適切な維持管理業務に努めます。**また茨木市担当課及び修繕会社とのパイプ役を果たすことで、円滑な修繕の実施と安定した施設運営に貢献**します。

・定期点検、法定点検は年間作業スケジュールを作成し、点検の漏れがないようにスケジュール管理を実施します。

・点検作業時期は、利用者の妨げになる場合には、休館日や開館後から開館前を利用して作業を実施します。

・作業終了後には報告書を作成し、設備機器の状況について報告します。報告書は設備責任者にて検収し不具合がある場合には、修繕リストを更新する等履歴管理を確実に実施します。

・利用者にとって安全面・使用面に支障の出ないよう、**不具合が発生する前に処置をする予防保全管理を徹底**します。また茨木市の範囲となる修繕においても、その中で費用対効果を考え、タイムリーな措置となるよう優先順位を茨木市と協議します。

【年間作業スケジュール(例)】

【日常点検帳票（例）】

### 3)日常設備運転マニュアル等の整備による安定稼働

・構成企業は、**西河原市民プールも含めてこれまでの温水プールを含む維持管理経験を豊富に有しています。**プール設備に関しては特に、日常的なろ過機の逆洗作業や、集毛器の清掃作業、またボイラー、ポンプ関係の日常的な予防点検が重要であると認識でしております。これらの日常的な点検マニュアルを各施設に整備することで、本施設の常時安全稼働をお約束します。

・設備維持管理マニュアルについては本部バックアップ支援部署の**西日本品質管理センターと現地設備責任者が協働し、実用的なものを作成**します。

【設備運転マニュアル（例）】

## ⑤定期的なモニタリング検査による業務品質の継続的な維持向上

### 1)本社支援部署である西日本品質管理センターの活用

・西日本品質管理センターには設備・警備・清掃の各業務において**専門的な知見を持った人員が所属しており、現場業務従事者に対し、新任教育や定期的な技術研修を実施**しています。

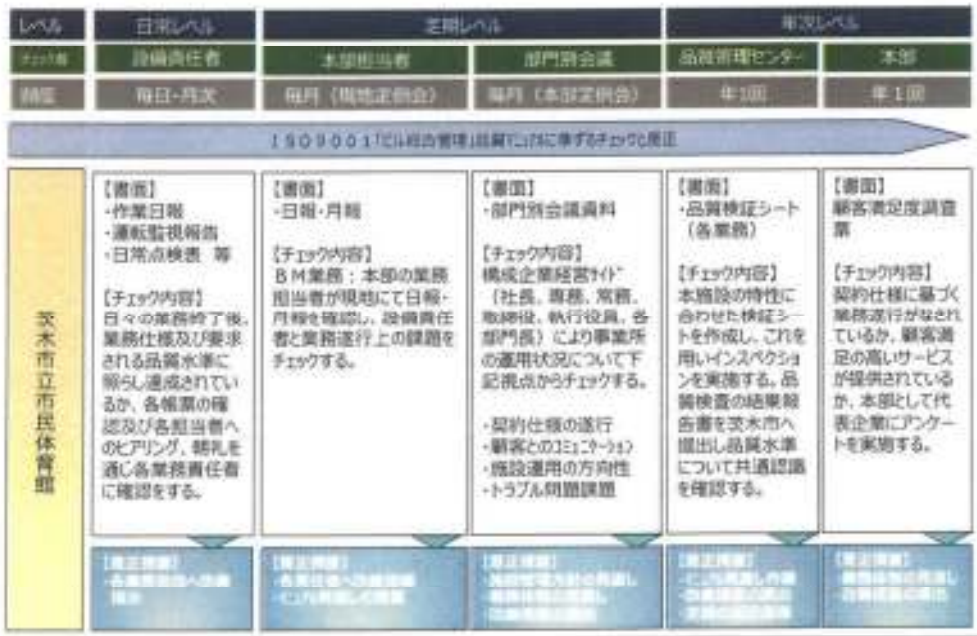
・また**構成企業の品質基準を維持できているか定期的に巡回を行うことで、業務品質維持向上**を図っています。

### 2)モニタリング検査の実施による業務品質維持向上

・西日本品質管理センターによる品質検証を実施し、業務品質を高いレベルで維持します。検査の結果は茨木市にご報告し、情報を共有しながら品質管理に取組みます。

・構成企業はISO9001（認証番号：JQA-QM5098）を認証取得しています。**ISO9001で規定された品質検証シートを活用し、客観的な評価**を行うことで、検査の質を高めます。

・**年１回顧客満足度調査を行い、貴市の意見・要望を反映した業務を行います。**



様式５

■セルフモニタリングシート　フォーマット例（建物設備維持管理業務）

**４項目の検査を実施**

全体、現地スタッフ、報連相、書類管理を検査

**定期・臨時もチェック**

定期点検や臨時作業なども詳細項目で検査

**５ランク評価**

自主検査では細かく５段階評価でチェック

セルフモニタリング評価表（設備保守管理業務）

| 日付 | 平成　年　月　日 | | |
|---|---|---|---|
| 確認者 | 0 | 評価者 | 0 |

Ⅰ．各業務共通項目

評価欄に「O」を入れしてください。

| 分類 | 評価項目 | 評価 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 備考 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 全体評価 | 施設環境・施設設置上の重大な支障はないか | | | | | | |
| | 安全環境の不備による人身災害はなかったか | | | | | | |
| | 事業者側報告事項は、履行されているか | | | | | | |
| | 業務の検査による欠陥はない | | | | | | |
| | 関係に関係上の連絡を行わない（長期にわたる連絡不通）等 | | | | | | |
| 2 現場要員 | 適正な人員で業務を実施しているか | | | | | | |
| | 現場・要求に対して迅速に対応しているか | | | | | | |
| | 資物・設備や業務内容を熟知しているか | | | | | | |
| 3 検査・連絡 | 報告書は、確実に提出されているか | | | | | | |
| | 緊急時等の連絡は、迅速及び確実に行われているか | | | | | | |
| | 現場・要求に対して迅速に対応しているか | | | | | | |
| 4 設備・施設環境 | 設備・施設類は、適確に点検・修繕されているか | | | | | | |
| | 不具合は、必要時迅速に修繕・改善されているか | | | | | | |
| | 項目数　（12項目） | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | |
| | 得点 | | | 0／ | | 60 | 評価点 |
| | | | | 0／ | | 0 | 平均点 |

5：良好、4：概ね良好、3：普通、2：やや不良、1：不良

Ⅱ．業務特有項目

| 分類 | 評価項目 | 評価 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 備考 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 点検・保守 | 計画に基づく点検業務が行われ、報告書が提出されているか | | | | | | |
| | 点検時に発見した不具合箇所は顧客へ報告されているか | | | | | | |
| | 不具合箇所の経過記録及び原因が記録保管されているか | | | | | | |
| 2 修繕・改修 | 保守・必要な修繕改修が行われているか | | | | | | |
| | 実施された工事は、修繕計画にフィードバックされてるか | | | | | | |
| | 項目数　（3項 | | | | | | |
| | | | | | | | |

5：良好、4：概ね良好、3：普通、2：やや不良、1：不良

**モニタリング詳細報告**

指示事項や要注意事項について詳細記載

Ⅲ．集計

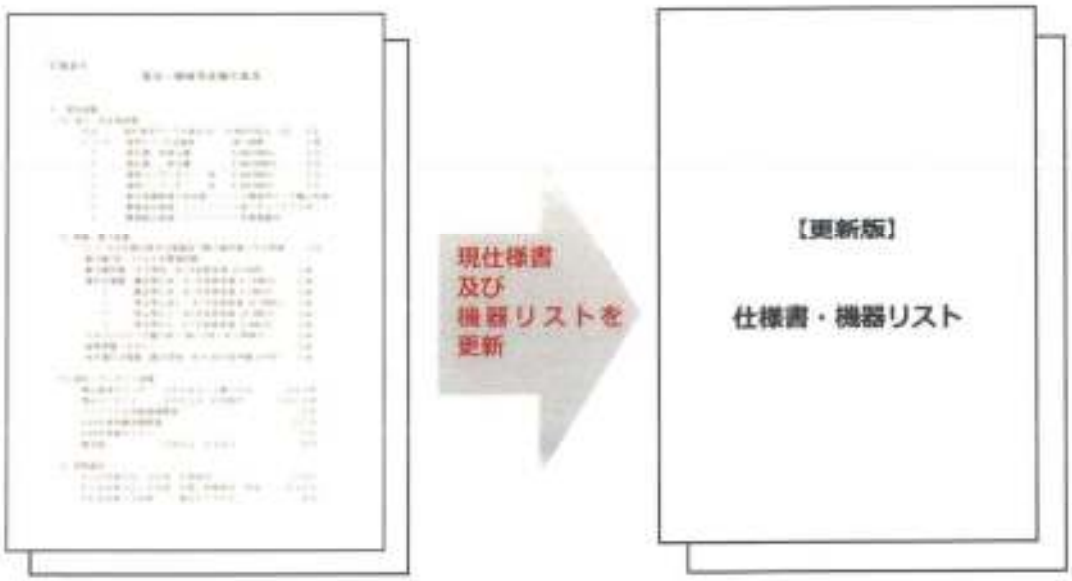
| 分類 | 評価項目 | 評価 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 備考 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | 項目数　（18項目） | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | |
| | 得点 | | | 0／ | | 90 | 評価点 |
| | | | | 0／ | | 3 | 平均点 |

5：良好、4：概ね良好、3：普通、2：やや不良、1：不良

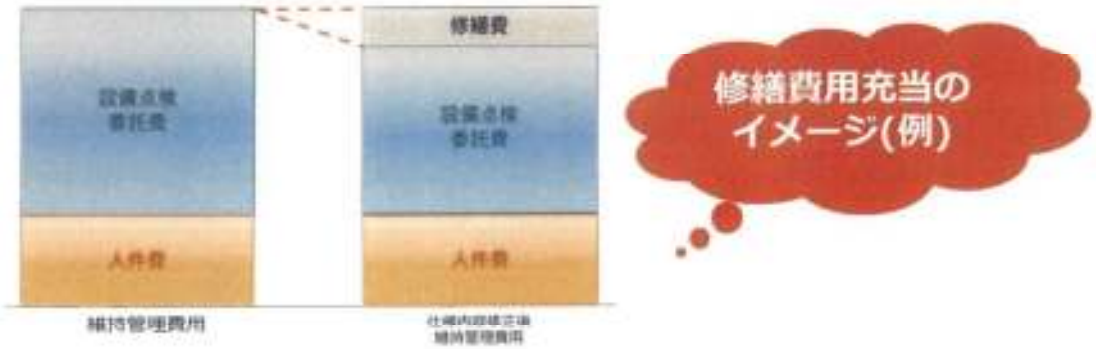
Ⅳ．特記事項

## ※仕様内容及び点検内容適正化

- 本業務の仕様書に関して、現状設備機器の故障部分等について一部更新できていない箇所があります。また、点検仕様書についても数年前より更新されていない箇所があるため、故障している機器、メーカー保証が終了している設備機器や実際には現状仕様書に記載の点検方法が不可能な設備機器が数点見受けられます。
- 質疑回答にて記載がありましたが、**建築基準法の報告業務（特定建築物、建築設備、防火設備）、や消防法の防火対象物定期点検など、現状の仕様書上に記載がない項目についても漏れなく実施**することで法令順守を徹底します。
- **当グループが受託した際には、維持管理業務部分における全ての「仕様書」の見直し、「機器リスト」の更新を実施**します。現状の「仕様書」及び「機器リスト」は実際の点検状況及び設備機器に則していない部分があるため、早急に見直しが必要であると考えております。
- 維持管理部分については次頁の項目にて点検・清掃を実施する計画としています。
  詳細の実施仕様内容については、受託後再度現地調査を実施した上で、茨木市へご提案します。




- 上記仕様書の適正化及び機器リストの修正により、維持管理費用の低減が見込まれる場合、低減を図れた費用と同等額を、計画修繕として修繕費用に充当します。



様式５

## 当グループの維持管理業務計画

| 項目 | 法定/任意 | ①市民体育館 地上3階 延床6,257.99㎡ | | ②中条市民プール 延床4,871.88㎡ | | ③五十鈴市民プール 地上1階 延床4,858.25㎡ | | ④西河原市民プール 地下1階、地上3階 延床7,438.49㎡ | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | 仕様記載有無 | 当グループ実施項目 | 仕様記載有無 | 当グループ実施項目 | 仕様記載有無 | 当グループ実施項目 | 仕様記載有無 | 当グループ実施項目 |
| 2.維持管理業務 | | | | | | | | | |
| (1)常駐設備管理 | | | | | | | | | |
| ①常駐設備員費 | 任意 | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● |
| (2)設備定期点検 | | | | | | | | | |
| ①設備機器巡回設備点検 | 任意 | 無し | ★ | Point① 無し | ★ | 無し | ★ | 無し | ★ |
| ②建築設備 | | | | | | | | | |
| 1)特定建築物調査定期報告 | 法定 | 無し | ● | Point② [illegible] | ● | 無し | ● | 無し | ● |
| 2)建築設備定期検査 | 法定 | 無し | ● | 無し | ● | 無し | ● | 無し | ● |
| 3)防火設備点検 | 法定 | 無し | ● | 無し | ● | 無し | ● | 無し | ● |
| 4)自動扉点検 | 任意 | ● | ● | 無し | | 無し | | ● | ● |
| 5)昇降機設備点検 | 法定 | ● | ● | 無し | | 無し | ● | ● | ● |
| ③電気設備 | | | | | | | | | |
| 1)受変電設備点検 | 法定 | ● | ● | 無し | | ● | ● | ● | ● |
| 2)自家発電設備定期点検 | 法定 | ● | ● | 無し | | 無し | | 無し | |
| 3)ソーラー設備 | 任意 | 無し | | | | ● | - | 無し | |
| 4)弱電設備(インターホン設備含) | 任意 | ● | ● | Point③ [illegible] | | 無し | - | 無し | |
| 5)構内電話設備 | 任意 | ● | ● | 無し | | 無し | | 無し | |
| ④消防設備 | | | | | | | | | |
| 1)機器・機器総合点検 | 法定 | ● | ● | Point④ [illegible] | | ● | ● | ● | ● |
| 2)防火対象物点検 | 法定 | 無し | ● | 無し | ● | 無し | ● | 無し | ● |
| ⑤給水設備 | | | | | | | | | |
| 1)受水槽・高架水槽　清掃 | 法定 | ● | ● | 無し | | ● | ● | ● | ● |
| 2)給水ポンプ点検 | 任意 | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● |
| 3)浄化槽点検 | 法定 | 無し | | 無し | | ● | - | 無し | |
| 4)温水ボイラー | 法定 | 無し | | 無し | | ● | ● | ● | ● |
| 5)給湯ボイラー | 法定 | ● | ● | 無し | | ● | ● | 無し | |
| 6)スチームボイラー点検 | 法定 | 無し | | 無し | | 無し | | ● | ● |
| 7)膨張タンク | 任意 | 無し | | 無し | | 無し | | ● | ● |
| 8)ガス漏れ検知器点検 | 法令 | 無し | | 無し | | ● | ● | 無し | |
| ⑥空調設備 | | | | | | | | | |
| 1)空調設備点検 | 法令 | ● | ● | 無し | | ● | ● | ● | ● |
| 2)ガスコージェネ | 任意 | 無し | | 無し | | 無し | | ● | 休止中 |
| 3)中央監視・自動制御設備点検 | 任意 | ● | | 無し | | ● | ● | ● | ● |
| 4)レスリング教室開閉設営・撤去業務 | 任意 | ● | ● | 無し | | 無し | | ● | ● |
| 5)プールろ過設備点検 | 任意 | 無し | | ● | ● | ● | ● | 無し | |
| 6)セラミック式ろ過装置保守点検業務 | 任意 | 無し | | 無し | | 無し | | ● | ● |
| 7)砂ろ過器保守点検業務 | 任意 | 無し | | 無し | | 無し | | ● | ● |
| 8)ウォータースライダー点検 | 法定 | 無し | | 無し | | 無し | | ● | ● |
| (3)警備業務 | | | Point⑤ | | | | | | |
| ①機械警備業務 | 任意 | - | ● | - | ● | - | ● | ● | ● |
| (4)清掃業務 | | | | | | | | | |
| ①日常清掃業務 | 任意 | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● |
| ②定期清掃業務 | 任意 | ● | ● | [illegible] | | ● | ● | ● | ● |
| ③窓ガラス清掃 | 任意 | ● | ● | Point⑥ [illegible] | | ● | ● | ● | ● |
| ④特別清掃 | 任意 | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● |
| ⑤トップライト清掃 | 任意 | 無し | | 無し | | 無し | | ● | ● |
| ⑥ごみ収集運搬業務(一般廃棄物・産業廃棄物) | 任意 | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● |
| (5)環境衛生業務 | | | | | | | | | |
| 1)害虫防除 | 任意 | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● |
| 2)水質検査(11項目) | 法定 | ● | ● | 無し | | ● | ● | ● | ● |
| 3)水質検査(3項目) | 法定 | 無し | | ● | ● | ● | ● | ● | ● |
| 4)水質検査(トリハロメタン検査5項目) | 法定 | 無し | | ● | ● | ● | ● | ● | ● |
| 5)水質検査(レジオネラ属菌) | 法定 | 無し | | 無し | | ● | ● | ● | ● |
| 6)簡易専用水道検査 | 法定 | ● | ● | 無し | | ● | ● | ● | ● |
| 7)残留塩素測定 | 法定 | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● |
| 8)更衣ロッカー消毒業務 | 任意 | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● |
| (6)管理運営業務(プール清掃) | 任意 | 無し | 対象外 | ● | ● | ● | ● | ● | ● |
| (7)植栽管理業務 | 任意 | 無し | | 無し | - | 無し | - | ● | ● |

**Point①**

・当グループは「①巡回点検の実施と早期の課題に対する対応策」でご提案したとおり、**常駐員では実施が難しい濾過設備・給排水設備巡回設備点検を専門会社により最低月 1 回実施します。**

・設備機器の老朽化が進んでいる為、いつ停止しても不思議でない状況にあります。そうした状況をいち早くキャッチする為、**日常設備員による日常巡視点検はもちろんのこと、類似施設で経験豊富な専門会社による巡回点検を実施することで、設備不具合の未然防止と緊急時における一次駆けつけ対応を強化**します。

**Point②**

・質疑回答にて記載があった建築基準法に基づく定期調査報告について、業務を実施します。
また、現状仕様書上での記載が見受けられないため、**本仕様書に「特定建築物調査定期報告」及び「建築設備定期検査」、「防火設備定期点検」の仕様書を追記します。**

**Point③**

・「構内電話効果設備点検」に関して、現状の仕様書上では月 2 回技術員を派遣し設備の点検を行う仕様となっておりますが、**既にメーカー保証期間が終了している設備であり、月 2 回の点検は過剰であると言えます。**当グループは年 4 回専門会社による点検及び、常駐設備員による日常的な機能点検を実施することでコスト削減を図ります。

・当グループが本業務を受託した際には、仕様書内容の適正化を図ります。

**Point④**

・質疑回答にて記載のあった消防法に基づく「防火対象物定期点検」を実施します。
また、現状仕様書上での記載が見受けられないため、**本仕様書に「防火対象物定期点検」の仕様書を追記します。**

**Point⑤**

・質疑回答では、市民体育館については機械警備業務が対象外とありましたが、**現指定管理者が機械警備を実施していることが確認できているため、現状通り機械警備を実施する想定**としています。仕様書にも追記することを想定しています。

**Point⑥**

・特別清掃について特に**「屋上の桶清掃」等の使用内容が不明確な業務があるため、受託後現地を詳細確認の上、仕様書に差異業内容を明確化**します。

**上記以外の項目についても、詳細な現地調査を行うことで適正化すべき部分があれば、適正化の上、「仕様書」・「機器リスト」に全て反映・最新版へ更新します！！**

## ⑦適切な日常清掃及び定期清掃の実施

### 1)硬質床材の清掃方法（日常・定期）

【清掃資機材（例）】

**■日常清掃**

・面積が少ない箇所ではハンディバキュームによる除塵を基本とし、必要に応じてモップによる清掃を行います。面積の大きい箇所では、モップを活用し、効率的に除塵を実施します。

・歩行者の多い１階エントランス部分は汚れも多くなるかつ、施設の顔となる部分のため、より重点的に日常清掃を実施します。

**■定期清掃**

・硬質床材は使用する洗剤や、資機材、清掃方法などによっては床材を傷つけてしまう危険があるため、素材の特性をよく把握したうえで定期清掃を実施します。

### 2)弾性床材の清掃方法（日常・定期）

**■日常清掃**

・ごみ、砂等は箒、化学雑巾、掃除機などで取り除きます。塵・ほこり等はフラットモップを活用し除塵を行います。フラットモップで取れない汚れは固く絞った雑巾や、化学繊維雑巾で水拭きします。

**■定期清掃**

・ポリッシャー、ウェットバキューム等の資機材も用いて、下記手順にて定期清掃を実施します。

・体育館についてはノンスリップワックスを使用し、利用者の安全面を最大限考慮します。

| 手順 | 作業工程 | 作業方法 | 使用資機材 |
|---|---|---|---|
| 1 | 物品の移動 | ①洗浄する場所にある物品のうち、邪魔になるものをできるだけ移動する。<br>②必要に応じて養生する。<br>③作業掲示板を立てる。 | 台車・養生テープ・<br>作業掲示板 |
| 2 | 床面の除塵 | ①真空掃除機、乾式モップ、自在ホウキなどで除塵する。 | 真空掃除機・乾式モップ<br>自在ホウキ・塵取り |
| 3 | 床面の洗浄 | ①タンク付きポリッシャーに飛散防止カバーを装着する。<br>②洗浄液を適度に出しながら床面を洗浄する。 | タンク付きポリッシャー<br>飛散防止カバー |
| 4 | 汚水回収 | ①ウェットバキュームで汚水を回収する。 | ウェットバキューム |
| 5 | 水拭き | ①汚水回収後に直ちに固く絞った水モップで拭きあげる。 | モップ |
| 6 | 床面乾燥 | ①拭き終わった床面を送風機で十分乾燥させる。 | 送風機 |
| 7 | 物品を戻す | ①作業前に移動した物品を元の位置に戻す。 | 台車 |

### 3)高所清掃の実施方法

**■ガラス清掃**

・①作業エリアを区画し作業表示板を設置②専用洗浄剤を塗布し、スクイジーで洗浄
③ウエスでサッシを噴き上げ④作業表示板を撤去。

**■照明器具清掃**

・①作業エリアを区画し、作業表示板を設置②脚立を用意する③フラワークリーンで除塵
④必要に応じて管球、反射板を拭き上げ⑤作業表示板を撤去。

### 4)トイレ清掃に対する考え方と具体的な実施方法

・日常のトイレ清掃業務に関しては、一斉清掃及び巡回清掃による清掃の実施を基本として行います。一斉清掃については可能な限り施設の開館前に実施し、利用者が気持ちよく利用できるような体制とします。

・トイレ清掃実施手順を定め、各施設の清掃品質を統一化します。

**<トイレの清掃手順マニュアル(一部抜粋)>**

①手すり、ドアノブ、ペーパーホルダー・棚等

1）クロス(黄)を用いて、乾拭きをする

注意点・留意点

カラーリングの徹底

②便器

1）赤パットにヘルスケア除菌クリーナーを吹き付け、汚れている場合は軽めに便座をこすり、しっかりと便器内を洗浄する。
※　強くこすると、キズがつきます
2）ウォシュレットのノズルを洗浄する。
3）見えにくい裏側まで、洗浄を忘れないようにする。

③パイプ・レバー

1）クロス(赤) で拭き上げる。

注意点・留意点

洗浄レバーや便座など人が触る箇所は汚染拡大につながるため清掃を徹底

④便座

1）ウエスにピューラックスかニュートラルを吹き付け、便座を清拭する。

注意点・留意点

噴霧での使用はしないよう徹底

※独自の情報共有システムを活用した各施設の情報「見える化」

### 1)LEAD-Web 導入による情報の「見える化」

・迅速で確実な情報共有のため、構成企業独自の施設管理情報共有システムを導入し、**本施設のファシリティ情報を一元管理し、管理上共有すべき情報を「見える化」**します。

・Web 上のポータルサイトからいつでも、どこでも施設情報を収集・閲覧することができ、本施設の管理情報（維持管理業務報告書、エネルギーデータ、図面など）を電子データとしてアップロードし、当グループと茨木市の共有情報として取り扱います。

**<LEAD-Web システム導入イメージ>**

※図面のCAD化・PDF化、過去データの入力などオプション機能については別途有償対応となります。

## LEAD-Web 導入によるメリット

### データの一元管理

- 貴市のさまざまな文書情報を電子化して、サーバーにて集約・管理します。
- **施設情報の一元管理が可能**となり、情報検索の効率化が図れます。

### タイムリーな情報共有

- 各種情報をアップロードした際に、対象者にメールで通知します。
- Web上のポータルサイトから**いつでも、どこでも施設情報を収集・閲覧**することができます。
- 本部担当者には全員タブレットを携行させ、その場で入力・確認によりリアルタイムな対応可能。

### データの蓄積・分析

- 報告書や各種データを**施設ごとに蓄積することができ、データの分析・加工によりさまざまなご提案が行えます。**
- 時系列データで**履歴管理を行い、各施設の現状を的確に捉える**ことができます。

### 強固なセキュリティ

- ID・パスワードによるユーザー権限付与により、**利用制限の設定が可能**です。
- **強固なセキュリティ**を施しており、パスワードを持たない第三者によるデータサーバーへの侵入や改ざんを防止します。

## ③地下水利用による水道料金削減の導入可能性調査を実施

### 1)井水プラント設備の導入調査（コストメリットの可否について調査を実施）

・構成企業のグループ会社である株式会社日本環境ソリューションにより**膜ろ過システム導入による井水の上水利用可否調査を実施**します。井戸は深井戸を掘削し、取水することにより既存の水道料金より安価に水をご提供します。

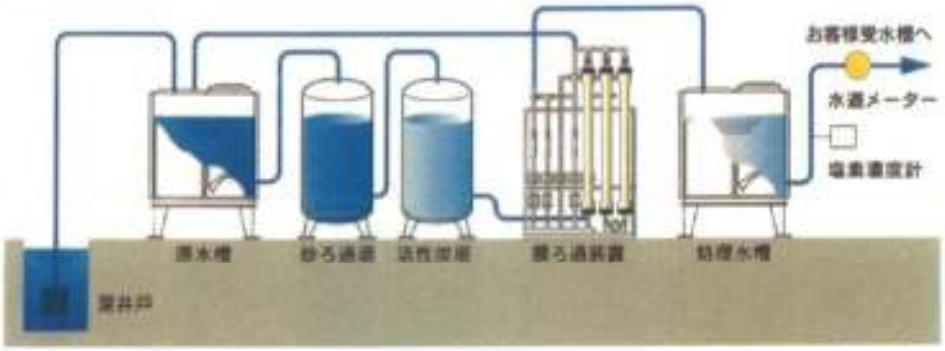
・揚水した井水を徐鉄・鉄マンガンろ過装置により浄化処理をし、上水として再利用します。

・現在使用中の上水道を継続して併用することにより、万が一システム異常が発生した時にでも断水や渇水の心配はありません。

・井水を上水として利用するために、必要な届と官庁への申請業務については代行して、当グループにて実施します。

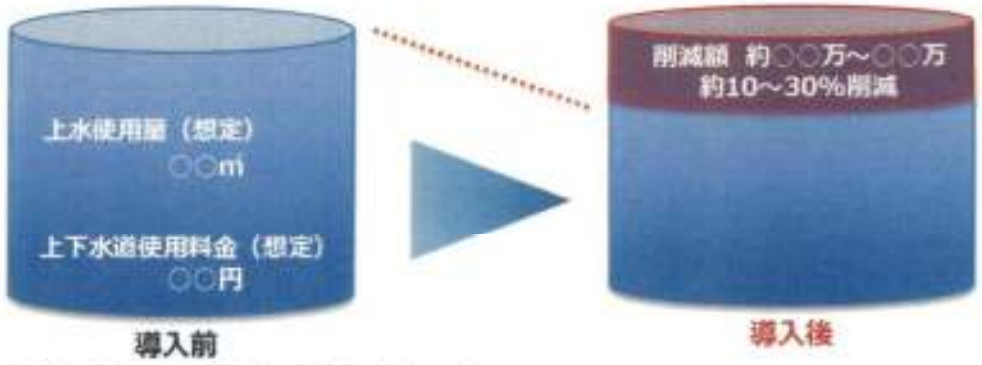
・その他電気使用量削減分で設備機器更新工事が可能であるかを判断するための調査を実施し、実現可能性が認められれば、設備機器更新工事の実施についてご提案します。
（例）西河原市民プールのコージェネ設備等

**【システムイメージ】**




井水プラント設備を導入することで

**年間　約 10～30%程度の水道力金削減が見込めます。**




・導入に関する調査は、具体的に下記の通りです。
①月別水量の確認
②設置環境の詳細調査
③井戸掘削場所・プラント設置場所の確認調査（現地・図面）
④一時側電気設備、給排水設備等の確認

## （２）第三者への委託内容及び、業者の選定方法について

### 外部委託についての基本的な考え方

- 当グループでは、専門的な業務や業務の効率化を図るため、管理業務の一部を第三者で委託します。
- 維持管理担当部分については、コストメリットと作業品質の確保のために構成企業の集中購買システム（購買部　西日本発注センター）を活用し対応します。
- 委託先は協力会社で大阪府又は近隣市内に拠点を持つ企業を優先的に再委託することで、地元貢献・地域活性化を図るとともに、他案件で発注しているスケールメリットを活かしてコストメリットを図ります。

**<集中購買システムイメージ>**

- メーカー外の専門会社による選択もあり得ますが、保証品質が担保できるメーカー又はメーカー代理店に委託することを原則とします。ブラックボックス化していない設備機器については、専門会社に委託するなど管理費の低減と品質の担保のバランスを考慮し委託先を選定します。
- 清掃会社には、定期清掃業務、ガラス清掃業務、プール槽清掃業務など単一業務ではなく、複数業務をグロスで発注することで、業務の効率化と管理費の低減を図ります。

### 外部委託会社の選定基準

- 外部委託会社の選定基準としては、構成企業の本部組織（西日本発注センター）にて、会社の財務状況の確認、複数社の相見積を経て信頼性のある会社に業務委託します。
- 選定基準は、コンプライアンスの順守や財務状況が安定していることはもちろんのこと、本施設の特徴を踏まえて業務を実施できる会社を選定します。特に本施設は体育館を含む施設であり、通常の施設とは異なる用途である為、定期清掃業務等は特に他物件で業務履行の実績を有する会社を優先します。
- 選定基準の詳細につきましては、下表のとおりです。

| 評価基準 | | |
|---|---|---|
| 実績・責任者 | ○管理実績<br>○同規模施設の管理経験 | ○責任者の経験 |
| コスト感が合うか | ○市場感覚からみて適正か | ○コスト内訳の割振りは妥当か |
| 柔軟性が有るか | ○当グループの事業方針に<br>○仕様内での業務調整に応じられるか | ○臨時体制や緊急のシフト調整への対応 |
| 提案力は有るか | ○本施設の特性をつかんでいるか<br>○施設用途の特性をつかんでいるか | ○応用力・将来性を感じるか |
| 安定力は有るか | ○業務遂行体制に不安はないか<br>○本部バックアップ体制に期待を持てるか | ○人員確保に不安はないか<br>○品質・教育体制が整っているか |
| 意欲が有るか | ○本業務成功への意欲<br>○品質向上への意欲 | ○積極的な提案姿勢は有るか |

様式５

## 委託予定業者について

◆ 近隣企業に委託できる業務については委託し、協力会社の拡充（アライアンス先の強化）することで、緊急時に駆けつける人員を増やすことが可能となり、バックアップ体制の強化につながります。また地元経済の活性化に貢献するために、地元企業に優先して委託する事や、地元のシルバー人材センターに依頼するなど、高齢者雇用の創出を図ります。

■市民体育館

| 業務内容 | 委託企業（予定） | 選定方法 |
|---|---|---|
| 日常清掃業務 | [redacted] | 地域活性化の為 |
| 定期清掃業務 | [redacted] | 相見積及び類似施設実績により選定 |
| ガラス清掃業務 | [redacted] | 相見積により選定 |
| 特別清掃業務 | [redacted] | 相見積により選定 |
| 受変電設備点検 | [redacted] | 相見積により選定 |
| 自家発電設備点検 | [redacted] | メーカー又は独立系専門会社 |
| 消防設備点検 | [redacted] | 相見積により選定 |
| 空調熱源（チラー）点検 | [redacted] | 専門業務の為、メーカー想定 |
| 空調設備点検 | [redacted] | 相見積により選定 |
| 自動制御設備・中央監視設備点検 | [redacted] | 設備員による不具合確認 |
| 給排水設備点検 | [redacted] | 相見積及び類似施設実績により選定 |
| ボイラー設備点検 | [redacted] | 相見積及び類似施設実績により選定 |
| 昇降機設備 | [redacted] | 専門業務の為、メーカー想定 |
| 構内電話設備 | [redacted] | 相見積により選定 |
| 自動扉保守点検 | [redacted] | 専門業務の為、メーカー想定 |
| レスリング教室会場設営・撤去業務 | [redacted] | 専門業務の為 |
| 害虫駆除 | [redacted] | 相見積により選定 |
| 水質検査 | [redacted] | 相見積により選定 |
| 簡易専用水道検査 | [redacted] | 相見積により選定 |
| 更衣ロッカー消毒業務 | [redacted] | 相見積及び類似施設実績により選定 |
| 特定建築物定期調査 | [redacted] | 相見積により選定 |
| 建築設備定期検査 | [redacted] | 相見積により選定 |
| 防火設備定期点検 | [redacted] | 相見積により選定 |
| 防火対象物点検 | [redacted] | 相見積により選定 |

## ３．施設管理運営の考え方と方策

### 【３－５】緊急時対策　安全管理

#### 危機管理・安全管理の基本方針

■　基本的な考え方

当グループでは「安全に安心して利用できる施設環境」を提供するため、各業務マニュアルを策定しマニュアルに基づく作業手順・確認等を実施しながら、スタッフ一人一人が「確認」「未然防止」の必要性を理解し、「気づき」と「予見」を意識した考え方や行動ができるよう、定期的な研修の中で、日常の安全管理に対する意識付けを行っています。

緊急事態が発生した場合のフローとして**【ステップ１】利用者の安全確保、【ステップ２】復旧作業、【ステップ３】再発防止の取組みの３段階に区分し、その状況に応じた対応を行うと共に、これら事例を「危機管理マニュアル」に反映させ、予防対策を図っております。**

日常の安全管理おいては、各施設に内在するリスクを抽出し、それらを点検項目に従いチェックをする（予防対策）、各業務マニュアルに則した取組みの実施、研修によるスキルアップ、情報の共有等により、物理的リスク（経年劣化、破損等）、人為的リスク（誤操作、慣れによる確認不足等）の回避に努め、施設機能の維持、向上を図ります。

■　危機管理マニュアル

| 事　象 | | 対　応　方　法 |
|---|---|---|
| 自然災害 | 地　震 | ・利用者を落ち着かせ揺れが治まるまで待機。避難口の確保、使用中の火気を止める。揺れが治まり次第、安全な場所へ避難誘導を実施。（逃げ遅れ等の確認）<br>・施設外観の目視点検後、細部点検を実施し施設状態の報告。（情報共有）<br>・躯体異常が無い場合も、電気、ガス、水道の停止がある場合、営業を見合わせる。 |
| | 台風・雨・雪・雷 | ・気象情報の収集、工作物等の養生、危険予測箇所チェック、設置備品の撤去、移動を実施。<br>・巡回、施設内の巡回を行い被害状況を確認し報告（情報共有）<br>・故障、損傷、浸水、積雪等があれば迅速に対応し復旧に努める。 |
| 犯罪行為（不審者）（不審物） | | ・対象者及び状況を確認後、必要に応じ関係機関へ通報し、利用者の避難誘導を実施。<br>・不審者を刺激しないよう監視を行う。直接的な対応をする際には総括責任者の指示のもと必ず複数名で行うことを徹底。<br>・不審物は安易に手を触れたり、撤去したりせず付近を囲い進入禁止を利用者へ周知。 |
| 火　災 | | ・火災を発見、報知器等により知った場合には、現場確認（状況確認）を行い、利用者の避難誘導、所轄消防署への通報、初期消火活動を実施。<br>・傷病者がいる場合には、応急処置と医療機関への搬送手配を実施。<br>・消防活動の支援と同時に周辺通路の確保、野次馬等の整理を実施。 |
| 設備故障 | | ・設備故障の発見、監視盤による報知があった場合には、状況確認を行い、必要に応じ設備の応急処置を実施。<br>・施設機能の維持が困難な場合、又は、利用者への危険が考えられる場合には、利用者へのアナウンスを行い、営業を中止する。<br>・専門業者の対応により故障原因、設備復旧を確認したのち営業を再開。 |
| 事故・ケガ | | ・傷病者が発生した場合には、迅速に応急処置を行う。必要に応じ救急車の要請を行い医療機関へ対応を引継ぐ。<br>・施設外での事故通報があった場合には、状況に応じて関係機関への通報や現場での救助協力（応急処置、交通整理等）を実施。 |

様式５

## 危機管理体制

■　組織的な危機管理体制

初動対応後には、情報収集を継続しつつ全体像を把握し、的確な判断と指揮を実行できる危機管理体制（及び連絡体制）を構築していきます。安全管理マニュアルに基づき引き続き総括責任者を危機管理責任者とし、情報管理や、対処（収集・判断・指揮）の流れを一元化することで、混乱の無い対応を継続していきます。

・危機管理責任者は被害抑制と事態の収拾に努めると共に、市や関係機関、グループ本部へ経過処理後の報告を行うなど、連携を取った対応を進めていきます。
状況に応じ、グループの近隣拠点からの応援も受入れ、事態の収拾に努めます。

・また被害者の最優先にした対応を心掛けつつ、事態の状況把握。

・記録、原因究明・責任の明確化も同時に進めていきます。

■　緊急時のバックアップ体制

１次バックアップとして構成企業：日本管財㈱管理している近隣現場に所属している職員のうち、出動が可能な従事者が初期対応員として駆けつけます。緊急時の初期対応を迅速に行う事で被害の拡大防止に寄与します。２次バックアップとして日本管財の大阪本部並びに西宮本店より駆けつけ応援を実施します。また近隣の摂津市温水プールの施設管理を実施しており、緊急時の専門会社手配についても迅速な対応が可能です

■近隣管理物件プロットマップ

■　業務遂行上、施設利用者への安全確保

「不特定多数の方が利用する」という本施設の特徴とそれに伴う危険性について充分に認識し、『事故はいつでも起こりうるもの』であるという危機意識をもって業務にあたり、安心してご利用いただける人員の配置・環境の整備に努めます。

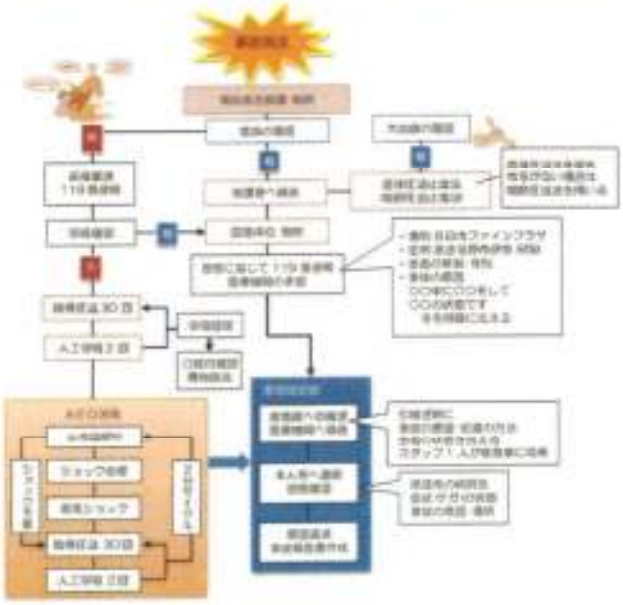
| 区　分 | 利用者への安全確保例 |
|---|---|
| 全　般 | ・点検項目に準じた日常点検および定期点検により施設や資材、備品の状態把握を行い、情報共有し利用者への安全の対策（予防策、対応策）を講じます。<br>・全スタッフには、応急処置（ＡＥＤ含む）に関する技能を習得させます。 |
| 運営業務 | ・利用案内の周知に合わせ、施設利用上の注意を促します<br>・利用者動線（廊下・階段）など転倒や衝突によるケガが予想される箇所は、館内サイン、アナウンスを実施し施設利用者への注意を促します<br>・熱中症防止策として水分補給のアナウンスを適宜実施します<br>・利用終了の際、後片付けを利用者に実施していただき、次回利用者との無用なトラブルや利用後の状態を継続したことによる危険を抑制します<br>・躯体や備品において利用が制限される箇所は、状況を提示する（修理中、故障中） |
| 維持管理業務 | ・簡易な作業でも、利用者の動線や施設利用に支障ある場合には、事前のアナウンスを行うと共に、必要に応じ複数名で作業に当たり作業区域への侵入を防ぎます（設備保守等）<br>・作業箇所をサインで囲み、利用者が認識できる案内を実施（清掃作業）<br>・防犯抑制の掲示、貴重品ロッカーの使用奨励等、利用者への啓発活動を実施（防犯対応） |

## 傷病者（被害者）への対応について

■　傷病者（被害者）の救護

緊急事故発生の通報を受けた場合、すぐに現地へ急行し、傷病者（被害者）の救護にあたります。

傷病者が施設利用者の場合には、状況に応じて同行者や消防署を通じ、搬送先の病院名と被害者の名前等を確認する等の対応をとります。



■　二重事故の防止措置

事故発生現場においては、度重なる事故が発生しないように、直ちに施設の立ち入りや利用について、必要な制限や応急処置などを行い、二次被害の防止措置を講じます。

■　速やかな対応と報告

危機管理責任者（総括責任者）は被害者の救護を迅速に指示するとともに、茨木市やグループ本部へ事故発生の一報及び処理後の報告を行います。（状況に応じてグループ本部から対応方法の指示や人的支援を受け、速やかに適切な対応を行います。）

様式５

## 事後の対応について

■ 傷病者のアフターケア

災害や事件・事故等により被災（害）者となった方への配慮（速やかな見舞い、関係情報等の説明、経過状況の把握）を心がけます。

■ 施設機能の復旧

施設への被害があった場合に茨木市及び関係機関と協議を行いながら復旧・修復作業を進め、利用者ならびにスタッフへの安全が確認された後、営業を再開します。

■ 再発防止に向けた検証・対策の実施

事故が発生した場合、迅速に事故状況の把握及び記録をとるとともに、事故原因（及び責任所在）を明確にします。

## 防災に対する取り組み

■ 市民体育館の指定避難場所としての役割

本施設は、「地域避難所」の指定を受けている災害時の重要な避難拠点です。災害発生時にはその役割を果たし、「茨木市地域防災計画」等に基づき作成された「危機管理マニュアル」則った対応を行います。

また緊急時に備えるために平常時から「危機管理マニュアル」に則り、災害予防策や防災関連施設の点検、予防、教育、準備を行います。特に、防災器具等の使用方法の習熟は重要であるため、定期的な取り扱い訓練等を行い、緊急時の対応は勿論のこと、自家発電装置等の防災関連器具の取り扱い技術も身につけさせ、災害時に迅速に対応できる体制を整えます。

| 区分 | 内容例 |
|---|---|
| 防災器具・対策設備の設置 | ・対応器具、設備等の点検、研修<br>・災害時の施設機能維持　　など |
| 利用者への啓蒙 | ・災害時の避難経路掲示<br>・災害対応機能・器具の提示 |
| 関係機関との連携 | ・市及び消防機関との連携体制の構築<br>・関連情報収集に関する方法の確立 |

様式５

■　台風・大雪等の自然災害への対応策

| ≪危機管理の体制≫ | ≪危機管理の対応≫ |
|---|---|
| A 台風・大雪等の接近情報、注意報や警報などを注視し、本部が危機管理責任者に対し、「待機」もしくは「参集」を指示し、市と連携をとりながら警戒態勢をとります。<br>B 現地責任者は、施設状況や気象状況を踏まえ、本部の指示を待たずに「待機」又は「参集」を自らの判断で行い、危機管理の初動体制を確保します。<br>C「参集」時は、施設に到着次第、危機管理体制に入った旨、本部に連絡し、市と連携をとりながら警戒態勢をとります。<br>D本部及び責任者が「危機管理体制」を解除するまで、危機管理に応じた適切な対応を行います。 | A 館内放送等で、危機管理情報を伝達・誘導します。<br>B 危険箇所、危険な施設には、立ち入りを禁止します。<br>C けが人が発見された場合は、救護活動を最優先します。<br>D 施設内の危険箇所を点検し被災状況を把握します。<br>E 危険箇所を調査・点検し、被災状況を市及び本部に報告します。【主な安全確認項目：建物、給排水設備、電気設備の点検・敷地内水没等の確認】<br>F本部等から「危機管理体制」の解除があった場合は、速やかに施設・敷地内を巡回し、危険箇所の調査や施設の点検を行い、被災状況を把握し、状況を市及び本部に報告します。 |

■　地震等の自然災害への対応策

| ≪危機管理の体制≫ | ≪危機管理の対応≫ |
|---|---|
| A 市内で震度５弱以上の地震が発生した場合、危機管理責任者は、勤務時間中においては「待機」を指示し、市と連携をとりながら、危機管理の初動体制をとります。勤務時間外においては、あらかじめ指定されたスタッフ等に対し「参集」を指示し、市と連携をとりながら警戒態勢をとります。<br>B 市内で震度４以上の地震が発生した場合は、危機管理責任者の指示に基づき、施設・敷地内の見回りにより、被災状況を確認し、それを市及び本部に報告します。<br>C「参集」した危機管理責任者及びスタッフは、管理事務所に到着次第、危機管理体制に入った旨、本部に連絡し、市と連携をとりながら警戒態勢をとります。<br>D本部及び責任者が「危機管理体制」を解除するまで、危機管理に応じた適切な対応を行います。 | A 施設・敷地内放送などで、危機管理情報を利用者に伝えるとともに、利用者を安全な場所に誘導します。<br>B 利用者の安全確保のため、施設・敷地内危険箇所の立ち入り禁止措置を行います。<br>C 施設・敷地内を巡回し、けが人が発見された場合は、速やかに救急車を手配するなど救護活動を行うとともに、危険箇所の調査や施設の点検を行い、被災状況を把握し、その情報を市及び本部に報告します。<br>【主な安全確認項目：建物、給排水設備、電気設備の点検・備品、工作物の点検】<br>D必要に応じ関係機関へ被災状況を報告するとともに、車止めの解除等、緊急車両の受入体制を確保します。 |

■　火災発生時の対応【訓練事例：消防訓練の実施（当グループの指定管理施設）】

当グループの指定管理受託施設では、運営スタッフや維持管理スタッフと協力企業とも連携をして消防訓練を年２回以上実施しています。また自治体担当者や消防署の職員にも参加を要請し、総括責任者の指導のもとで訓練を実施しており、各自（各班）の役割と担当以外の動きの把握、館内消防設備の把握、連絡や報告の確実性を深めております。

■　震災における対応事例（H23.3.11　東日本大震災時の対応：関東地方弊社指定管理施設）

平成２３年の東日本大震災の際には、代表企業が運営する多くの施設も様々な影響を受けましたが、前述の安全対策が功を奏し、（死亡・大怪我等）深刻な事態の発生を防止することができました。

また整備した緊急時体制に基づき、利用者の誘導・一時避難者の受け入れなど、混乱の中でも適切な対応とることができ、（住民に供する）公共施設としての役割を果たすことができました。

これらの経験を活かし、万一茨木市立市民体育館に災害が降りかかった場合においても、利用者及び住民の生命・生活を守ることができるよう尽力いたします。

| 日 | 時間 | 概要 |
|---|---|---|
| 震災当日 | 14:46 | 地震発生 |
| | 14:47 | エレベーター内利用状況確認。利用者不在を確認し、エレベーター使用中止にする。同時にエレベーター緊急異常停止。プール退水を指示。→即座に退水放送。 |
| | 14:48 | 全館非常放送（地震状況・傷病者への案内・スタッフへの行動指示） |
| | 14:50 | ボイラー及び冷温水発生器の停止。ガス漏れ、電気等、施設機能異常の有無について点検。 |
| | 14:55 | 揺れの収まりを待ち利用者退館を実施。一放送にて全館退館を通知。 |
| | 14:56 | 利用者誘導及び非常口の開放を行う。 |
| | 15:05 | 利用者退館完了後、利用者のロッカー内保管手荷物の引渡し。 |
| | 15:30 | 臨時休館を決定。指導員及び教室参加者への通知。利用者へ再利用券発行。自治体担当課へ報告 |
| | 16:30 | 施設内安全点検の実施。当日教室終了時間まで施設待機し案内実施。 |
| | 20:00 | 帰宅難民の受け入れ決定。 |
| | 21:00 | 自治体職員、施設スタッフにて対応。帰宅難民が施設に非難（合計約 800 名） |
| | 22:00 | 毛布 1,000 枚・非常食・施設自販機（災害ベンダー）内の飲料を一時避難者へ配布 |
| | 22:30 | ＪＲ・私鉄情報を放送及び掲示板へ情報提供を行う。余震などの情報収集及び避難者対応のため、深夜対応を実施。 |
| 震災翌日 | | ＪＲ運行と伴に、帰宅される避難者が多くなる。 |
| | 8:30 | 当日勤務スタッフ出勤・毛布回収及び清掃作業 |
| | 8:40 | 自治体担当課と協議し本日 12:30 からオープン決定。<br>教室中止に伴う参加者への連絡。来館者への対応実施。 |
| | 9:30 | 一時避難者すべて帰宅。<br>安全確認及び清掃作業・エレベーター復旧・施設内外最終確認及び担当課への報告 |
| | 12:30 | 利用開始 |

**【震災後の対応】**

原則として各自治体（担当課）との調整を図りながら、利用者への安全確保を前提とした施設状況の確認・修復作業を行います。また、時間短縮での営業など状況に合わせ自治体と充分に調整を図った上で早期の運営再開に努めます。

## スタッフによる救護活動（ボランティア活動）

大規模災害発生時には、防災拠点のスタッフとして市に最大限の協力を行います。災害発生時には集合可能なスタッフは全て施設に集合できるよう事前に教育を行います。発生現場では、行政の指示のもと危機管理責任者が指揮をとり、食事の提供・安否確認・施設環境の維持など、地域住民・避難民の生活の支援や警察・消防等関連団体のバックアップを無償で実施します。また、台風・大雨・大雪・噴火等の警報発令時には、業務期間外（夜間）に待機スタッフを配置し、市と連携をとりながら警戒態勢を整えます。

## 器具備品等の維持管理について

本施設の備品管理を行うにあたっては、市の税金を用いて調達した「公共財」を誠実に取扱うため、全ての備品情報を記載した「備品管理台帳」や「備品シール」「備品管理表（履歴書）」等を作成し適正な管理を行います。また年１回程度の棚卸（全数点検）を行い、正確で効率的な管理を実施します。

利用者に安全にご使用いただくために、**「安全点検チェックリスト」**を活用した備品類の点検を定期的（年２回程度）に実施し、補修の必要性を発見した場合はただちにその対応を行います。

さらに利用者の声を反映した備品の更新・追加を行い、施設の利便性・安全性を継続的に向上していきます。利用者が使いやすい施設運営を目指し、指定管理者の予算での積極的調達を図るとともに、（市予算での導入の場合においても）備品の選定時から市と協議を行い、特徴に応じた調達に積極的に関与していきます。

**【備品管理表（備品履歴書）の作成】**

主要な備品には、備品管理票を作成します。備品管理台帳と同様に目的などで分類し、ナンバーにアドレス機能を付加します。

備品管理台帳の備品の種類ごとに写真を添付し、備品シールの記載項目とリンクした管理票を作成します。棚卸し時にも活用できるよう、チェック機能も付加します。

備品管理表の主な記入項目：
什器・備品の種類、ナンバリング、設置場所（施設・階数）、平面図（什器備品レイアウト図）、レイアウト番号

■ 恒常的な点検＆即応的な修繕

本施設においては、代表企業が定める安全管理基準に基づいたチェックシートを使って定期的な点検を実施し、備品の所在や有無、損傷の度合いなどを確認します。紛失や修繕が必要な損傷の発見時には、利用者に支障や危険が予測される場合は使用を停止・禁止するとともに、運営職員及び設備管理員で対応できる簡単な修理はその時点で対応します。メーカー等への修理依頼が必要な不具合は、５０万円未満の場合は指定管理者が修繕を行いますが、ライフサイクルコスト削減の観点から、修理 or 更新での費用対効果を検証し、効果が高い方を採用いたします。

使用に伴う損傷・劣化や経年劣化等及び不可抗力による損傷・不具合の修理・更新については修理費用が 50 万円を超える場合については市担当課へ報告し協議のうえ対応方法を決定します。

## ３．施設管理運営の考え方と方策

### 【３－６】環境への配慮に関する考え方

#### 環境への配慮について

私たちは、個人として、地球人として、かけがえのない地球を守り、私たちや子どもたちが末永く安心して暮らせる未来を築く責任があります。環境への配慮は今最も求められる重要な取り組みであり、地球規模の社会的ニーズです。当グループは、もてるノウハウを発揮し、この要求に応えるべく環境配慮型の運営を行います。

ＩＳＯ１４００１：環境マネジメントシステムに基づく運用を基本とし、「茨木市環境基本計画の保全及び創造に関する条例」等に沿った、環境に配慮した管理運営を行います。また、節電・節水・公共交通機関や自転車の利用などを率先して行うとともに、利用者にも呼びかけＣＯ２を削減する省エネルギー型の管理運営に努めます。

「茨木市グリーン調達方針」に基づき、紙・文具・ＯＡ機器・ユニフォーム・各種物品等の購入については、環境負荷の少ない物品等を購入するよう努めます。

**◆茨木市環境基本計画の理解**

2015年３月に新たに策定された「茨木市環境基本計画」を理解し、市の目指す「心がけから行動へみんなで創る環境にやさしいまち」の実現に向けた環境負荷の少ない施設運営を行います。

計画の４つの基本方針の中から、茨木市立市民体育館の指定管理者としてできる最大限の環境保護事業を実施していきます。

**◆ＩＳＯ１４００１に基づく運用**

ＩＳＯ１４００１：環境マネジメントシステムに基づく運用を基本とし、「茨木市第５次総合計画」「茨木市環境基本計画」等に沿って環境に配慮した管理運営を行います。

また、生活環境、自然環境、低炭素、資源の循環を基盤とした、みんなで創る環境にやさしいまちを目指します。

また、代表企業においては、ＩＳＯ１４００１の基本コンセプトと同じＫＥＳと相互認証規格である「こうべ環境フォーラム」により運営される「ＫＥＭＳ」の認証を取得するとともに環境宣言及び環境影響評価結果に基づき、管理のサイクル　Plan（計画）-Do（実行）-Check（点検）-Action（レビュー）を循環させることによって継続的な改善活動を行っております。

#### 省資源化・リサイクルへの取り組み

本施設においては、「３Ｒ＋Ｒ」をスローガンに、すべてのスタッフが日常から環境への意識を持ち、「ゴミを出さない運営」「適正な分別」「グリーン購入」等の環境保全や「節電」「節水」等の省エネを意識した行動を徹底します。

日常の清掃、設備管理においては、環境にやさしいケミカル類の使用や、廃棄物や汚水排水をなるべく出さない業務を行うよう意識徹底を図ります。

また、環境保護団体やボランティア、茨木市シルバー人材センター等の協力を得て、施設周辺の環境保全・創造活動を進めます。

### ◆リサイクルの徹底

【廃棄物の適正分別】
排出元での容易な分別を可能にすると同時に、分別に対する意識を啓発するため、ゴミ分別 BOX に分別ポスターを掲示していきます。また施設内で発生した廃棄物については、スタッフが項目ごとに再分別を行い、リサイクル率の向上に繋げます。

【備品類のリサイクル】
市内外のスポーツ施設において（体育備品・トレーニング機器などの）備品・機器類の相互リサイクルを積極的に推進します。

【リサイクル活動への協力】
地域のリサイクル活動に協賛し、資源の有効利用とリサイクル情報の交換を行ってもらい、ごみリサイクル意識の向上に協力します。

■ 廃棄物の適正分別の例

## 省エネルギー診断と省エネルギー対策

茨木市地球温暖化対策推進計画等の基準・計画を遵守し、円滑な設備運転と省エネ・ＣＯ２排出削減を同時に実現する運営管理を行います

設備スタッフや遠隔監視装置によって収集したエネルギーデータに基づき省エネルギー診断を施し、エネルギーの消費無駄を洗い出します。

省エネルギー診断によって発見された消費無駄は、省エネのテーマごとにオペレーション改善を中心に実行する「運用改善型省エネルギー対策」と、主に設備投資・修繕によって実行される「設備投資型省エネルギー対策」の２通りの方法で実行することで大きな削減効果を獲得します。

### ■運用改善型省エネルギー対策

収集された現在のエネルギーデータに基づき、エネルギー消費傾向を把握し中長期計画を立案、日々の節電・節水・空調温度設定管理・設備運転時間の変更、スタッフ啓蒙などによってエネルギー使用量の減少を実現します。

### ■設備投資型省エネルギー対策

省エネルギー診断により"省エネ効果試算表"を作成し、導入効果の検証をしたうえで（劣化の目立つ系統及び費用対効果を優先し）設備機器のエコ製品への更新や修繕を行います。

## 日常業務上の環境保護活動

### ◆維持管理業務上の環境保護活動

| 環境保護対策 | 効果 | 対策内容 | | 費用 | 対応 |
|---|---|---|---|---|---|
| 清掃用ワックス<br>床洗浄用洗剤 | 大 | 使用するケミカル用品をアルカリ性や酸性から中性製品に切替える | | 小 | 実施 |
| 廃棄物の適正分別（ビスや電線） | 大 | 設備保守作業で排出された廃棄物等はできるだけリサイクルする | | 極小 | 実施 |
| 電球と蛍光灯 | 大 | LED や CCFL タイプに交換する。高反射板を取付ける | | 中 | 実施 |
| デマンドコントローラー | 大 | ピークカットして基本料金削減と優先度低い回路を遮断し節電する | | 大 | 検討 |
| 遮光フィルム | 中 | 遮光フィルムを貼り、熱の侵入を防ぐ | | 中 | 検討 |
| 緑化カーテン（壁面緑化） | 小 | 緑による遮光カーテンを形成する | | 小 | 検討 |
| グリーン購入の徹底（リサイクル可能なものを購入する） | 中 | 物品調達、購入は区内事業者へ優先的に発注する | | 小 | 実施 |
| 新エネルギーの採用 | 大 | 太陽光発電、風力発電の新エネルギーの採用 | | 大 | 検討 |
| 中水（雨水、井戸） | 大 | トイレや散水用に雨水や井戸水を利用する | | 大 | 検討 |

様式５

◆運営業務上の環境保護活動

| 環境保護対策 | 効果 | 対策内容 | | 費用 | 対応 |
|---|---|---|---|---|---|
| コピー用紙の再生紙化 | 小 | コピー用紙を再生可能用紙に切り替える | | 極小 | 実施 |
| ペーパーレスの推進 | 大 | できるだけデータ保存し紙類を減らす | | 無 | 実施 |
| 古紙、再生紙や資源ごみのリサイクル推進 | 中 | リサイクルを推進し、市内専門事業者へ引渡す | | 極小 | 実施 |
| 再生可能作業着（ユニフォーム）の採用 | 小 | 作業着リサイクル前提のユニフォームを採用する | | 中 | 検討 |
| 省エネルギー（電気・ガス等） | 中 | 冷蔵庫、電気ポット、電子レンジ等は無駄に使用しない | | 無 | 実施 |
| 自転車通勤 | 小 | 自動車やバイクでの通勤を改める | | 無 | 実施 |
| グリーン購入の徹底（リサイクル可能なものを購入する） | 中 | 物品調達、購入は市内事業者へ優先的に発注する | | 小 | 実施 |

◆環境保護への啓発活動

| 環境保護対策 | 効果 | 内　容 | | 費用 | 対応 |
|---|---|---|---|---|---|
| 施設周辺の清掃 | 小 | 社会奉仕活動の一環として、周辺街並みを定期的に清掃し、街の美観度向上に努める | | 極小 | 実施 |
| 打ち水大作戦 | 小 | 周辺施設と地域住民との協力により「打ち水大作戦」を実施する。<br>井戸水や中水などを利用する。 | | 小 | 検討 |
| 環境保護啓蒙ポスター | 中 | 環境啓蒙ポスターの掲示や HP での啓発活動を実施する。 | | 中 | 実施 |

## ３．施設管理運営の考え方と方策

### 【３－７】個人情報の保護及び情報公開

#### 個人情報保護に対する考え方

◆基本方針

市民の個人情報を取り扱う個人情報取扱事業者としての認識を持ち、個人情報保護法、茨木市個人情報保護条例を遵守し、責務を果たします。当グループ代表企業、構成企業は、プライバシーマークを取得している企業として、その品質に順ずる形で、質の高い管理基準とノウハウをもって運営にあたり、利用者が安心して利用できる施設環境の水準維持・向上に努めます。

◆個人情報保護法等を遵守した運用

全スタッフが個人情報に対する正しい認識を持ち、適正な安全保護を図るため、専門研修を受けた個人情報保護管理責任者（総括責任者）を配置します。責任者が中心となり、取り扱いマニュアルや規則の策定、有事対策を行い、管理体制の水準維持・向上を図るとともに、他のスタッフに対し、研修会を定期的に実施し、スタッフの個人情報保護に対する処理能力の向上に努めます。個人情報保護管理責任者を中心とした安全な管理体制によって、情報漏洩・不正使用の防止に努めます。

◆プライバシーポリシーに準じた適正運用

関係法令を遵守した運用方法をもとに策定した「個人情報の取扱いに関する基本方針」（プライバシーポリシー）に準じ、全てのスタッフが適正な運用を行います。また、ホームページ等で方針を公開し、利用者の理解と信頼の獲得に努めます。

◆個人情報保護規定

施設において制定する「個人情報の保護に関する規定」や「個人情報保護方針」を基に、スタッフに教育研修を図り、プライバシーマーク取得企業として、管理体制の維持・向上に努めます。

◆管理体制（ＰＭＳ：個人情報保護マネジメントシステム）

管理体制の構築・運用において大切なことは個人情報に対する正しい認識（リスクの理解）だと考えています。適切に管理していく為に、法令に遵守した対応と情報の漏洩や外部からの不正アクセスなどによるデータ破損・盗難・改ざんなどのリスクを十分に理解した上で、防止策・対応策を講じます。また、ＰＤＣＡ（計画・実施・監査・見直し）を施し、管理水準を維持・向上させます。

様式５

## 個人情報の取り扱い方法

◆個人情報の取り扱い手順

本施設で取り扱われる個人情報は、個人・団体登録書類・教室名簿・従業員名簿・関連業者一覧表等および取得物・報告書等に記載された情報が該当すると思われ、「個人情報管理台帳」にて管理を行います。個人情報の洗い出し・台帳の改定を徹底し、利用目的・入手方法・管理者・保管方法・保管期限等を適切に管理・取扱を実施していきます。

### 収集

収集形態

収集内容

- 団体登録手続き
- 教室参加、イベント参加申込み
- 拾得物管理
- 調査、報告書

施設管理運営上、必要な範囲で個人情報の収集を行っていますが、その際の集める情報の内容は、目的を達成するために必要な範囲内で行うよう留意します。また、収集の際は、取り扱い手順（マニュアル）に従い、利用者に利用目的や目的以外での利用を行わない旨を明記したうえで、理解（同意）を求めます。

### 管理

管理方法

事故予防策

- 敷設者の制限
- ウィルス対策
- 外部ネットワークからの隔離
- 定期的なバックアップ
- 保管場所の厳重管理

事故対応策

- 初期対応（報告、被害拡大、調査 等）
- 事故処理（原因究明 等）
- 事後処理（関係報告、再発防止策 等）

収集した個人情報はその利用目的・形態等に合わせ適正に管理します。漏洩や不正アクセス等による個人情報の破損、盗難、改ざん等の危険に対し適正かつ合理的なセキュリティ対策（予防策・事故対応の事前準備）を実施し、個人情報保護に努めていきます。

### 利用

- 教室、イベント参加者の抽選／結果通知
- 利用登録カードの発行
- 団体登録、名簿等、関係書類の作成
- 拾得物の管理、受渡し対応（本人、連絡対応）
- 調査、報告書の作成

- 利用担当者の制限、履歴管理
- 情報利用手順・規則の遵守
- 情報利用状況、結果の報告
- 作成物の管理方法

収集した個人情報は、特定した利用目的を遂行する為にのみ利用します。また、特定した利用目的を超えて個人情報を利用する場合には、個人情報保護規定の手順に従い、保有者への確認・同意を得るなどの適切な対応によりこれを処理します。

### 更新／停止／開示／破棄

- 内容更新の申請
- 利用停止の申請
- 情報の開示申請
- 破棄（削除）の申請

- 申請内容の確認及び本人確認
- 理由の調査、手続処理
- 処理内容、結果の報告
- 正確且つ迅速な対応

個人情報の開示を利用者自ら希望される場合は、必ず本人確認をした上で個人情報保護規定に則った対応を行います。また、利用者自らが個人情報の更新、利用停止、破棄（削除）の申し出があった場合には、申し出内容を確認の上、調査（手続き）を行います。調査（手続き）により理由を確認した後、迅速な処理を遂行し、常に最新の状態に保つよう心掛けます。

様式５

## 個人情報管理におけるリスクマネジメント

個人情報を管理するにあたり最も留意しなければならない点は、情報の持ち出しや不正アクセスなどいわゆる「個人情報の漏洩」であることはいうまでもありません。当グループにおいても、漏洩対策には最大限の努力をし、管理責任者の指定、保管場所のセキュリティ強化、従業員への教育等を徹底して行います。万が一漏えい事故が発生した場合を想定し、「リスク調査及び管理台帳」や「リスクチェックシート」の作成など、取扱手順に沿ったリスクの抜き出しを実施しておきます。

その後、抜き出したリスクに対して、「安全管理（事故予防策）」「危機管理（事故対応策）」の２項に留意した対策を講じ、その手段をマニュアル化して従業員へと浸透させます。事故予防策の実施によって漏洩事故発生の可能性を少しでも排除するとともに、万が一事故が発生してしまった場合には、早期対応・早期解決を実現することで利用者の安心感・信頼感の獲得に努めます。

■ リスクマネジメント概念図

| 取扱方法 | 漏洩防止策例 |
|---|---|
| 取得・入力 | 郵送取得：担当者の直接受け取り、郵便受け・トレイの定期確認<br>ＦＡＸ：送信・着信確認、トレイの定期確認<br>データ：入力内容の再確認 |
| 移送・送信 | 原則持ち出し禁止：持ち出す場合・・ＰＣ・ＵＳＢ・添付ファイルへのパスワード設定、社名入り封筒での移送、郵送場所の詳細確認、ＦＡＸトレイの定期確認、名刺の持出禁止 |
| 利用・加工 | コピー忘れ防止張紙、机上への放置禁止、データ入力後の再確認、ウイルスソフトの導入 |
| 保管・<br>バックアップ | 保管場所・方法・期間の遵守、来訪者の管理（来訪者カード・バッジ）、ＰＣ収納机への施錠、ＰＣへのパスワード設定、ウイルスソフトの自動更新、データのバックアップ |
| 外部委託 | 漏洩防止のための契約・覚書の締結 |
| 消去・廃棄 | 紙媒体：シュレッダーで処分、裏紙にしない<br>データ：物理破壊、廃棄業者への依頼 |

| 区分 | 取り組み例 |
|---|---|
| 人的安全管理 | ・従業員の雇用または個人情報の預託を伴う委託契約時には、守秘義務を締結。<br>・全従業員に対して、個人情報保護に関する教育・訓練を実施。 |
| 物理的安全管理 | ・「入退館記録表」を作成し、最初の入館者・最終の退館者を記録。<br>・個人情報は鍵のかかる場所に保管。　・シュレッダー、溶解処理により廃棄。 |
| 技術的安全管理 | ・パソコンについては、離席時にパスワード付スクリーンセーバが機動するようタイマー設定を行い、パスワードについては定期的に変更。<br>・電子メールを使って個人情報が含まれたデータを社外に送る際はファイルにパスワードを設定。また誤送信防止のため、上長の確認や宛先を十分にチェックしてから送信。<br>・携帯電話の紛失防止のため落下防止用ストラップの取り付け等の対策を実施。また、操作防止セキュリティ（暗証ロック、遠隔ロック機能）を常に設定。 |

## 職員研修で情報管理に関する教育が計画

### ◆社内・社外研修とスタッフ教育

当グループは個人情報保護法が施行される以前より関連する研修会に積極的に参加しており、現在も社外講習会・専門講師を招いた社内研修会を行い、従業員に個人情報の管理に対する意識付けを行っております。

実務者であり、施設スタッフの指導に当たる個人情報保護管理責任者は社内研修会で様々なシミュレーションを行いながら知識向上に努めています。

また、責任者指導のもと、マニュアルの見直しを行い情報管理体制の水準向上に努め、従事するスタッフについてもマニュアルをもとにした研修を積極的に行うとともに、雇用契約時、及び退職時には、書面での誓約を交わし情報の保護を徹底します。

### ◆安心感を与えるスタッフの育成

個人情報のセキュリティ対策や、漏洩時の対応については、マニュアルや規則を作成し遵守することにより対応していきますが、これらのことは普段は利用者には見えない部分であり、システムの安全性を確保するだけでは、利用者の安心感は得られないと考えています。

利用者に不安を与えずに安心して施設を利用できる状態に保つことこそ最も大切であり、このためには個人情報保護の大切さ重大さ、なにより、その精神をスタッフ一人ひとりが持ち、利用者に安心感を与えられる事が重要と考えます。日常的・定期的な研修を通じて、安心感を与えることのできるスタッフの育成に努めます。

| 個人情報保護研修内容 | |
|---|---|
| セルフチェック | ・個人情報保護に対する理解度をチェックし、自身の改善点、実務上の疑問点等を抽出。 |
| 個人情報保護の重要性及び利点の認識 | ・個人情報保護に関する基本的な知識・取扱い時の留意点・事故対応・問い合わせ対応等、事例を用いた DVD 映像を用いて認識を深める。 |
| 個々の役割及び責任の確認 | ・施設での個人情報保護に関する取扱い方法について実務状況を踏まえながら個々の役割及び責任範囲を確認。 |
| ルール違反時に予想される結果の再認識<br>（効果測定） | ・研修を通して学んだ個人情報保護に関する知識を基に、事故リスクの考えられる各シーンの対応についての理解度を確認し研修の効果測定を実施。<br>E メール送信時／USB メモリの取り扱い／事務作業時の注意点／FAX 送信時／書類等郵送時／ファイル共有ソフトの取り扱い／携帯電話の管理方法／個人情報（データ・書類等）の管理方法　等 |

## 情報公開に関する基本的な考え方

茨木市情報公開条例及び関係規程や市からの指導に基づき、施設管理運営に関わる市民の知る権利を保障し、情報公開の推進を図ることで、市民（利用者）に説明する責務を全うし、施設への理解と協力を深めます。ただし、個人情報や開示する事により競争上又は事業運営上の地位その他社会的な地位が明らかに損なわれるようなセンシティブ（機微）な内容（従業員名簿、給与、社会保険等）等は市との協議の上、全部または一部を公開しないものとします。市民（利用者）に説明する責務を全うするため、年度ごとの中間報告など、定期的な情報提供・公開を行い、市民（利用者）の理解と批判の下に公正で開かれた運営を推進します。また、利用者ヒアリングやアンケートによる利用者からの評価を取り入れることで、市民（利用者）参加を促進します

◆情報公開について

**情報提供対策委員会**

市民（利用者）から直接的（施設窓口、電話等）又は、間接的（市を介して）に、情報の開示請求（問合せ）があった場合には、総括責任者を中心に情報提供対策委員会を設置し対応します。
委員会では、開示にあたり、関係資料の収集・作成を行い、市又は請求者へ情報公開・提供します。
また、自主的な情報提供についての方針や計画を協議し実施していきます。

**公開請求に対する情報公開・提供**

施設窓口や電話での問合せに関しては、その内容に応じて情報の提供を行います。ただし、市と協議の必要とするもの、（情報開示請求の手続きを必要とするもの）に関しては、その手続き方法等を案内します。市を介して施設の管理運営にかかる情報（管理運営状況、事業内容、決算報告　等）の開示請求があった場合は、関係機関と連携し、市からの指示・要求のもと内容、公開方法等を協議し遅滞なく情報の公開・提供を行います。市民（利用者）に対し、公の施設として条例等に定められる手続きに沿って情報公開を行い、公正で開かれた運営を推進します。

**積極的な情報公開・提供**

施設の管理運営に関する情報公開に関して、市民（利用者）からの請求（問合わせ）に対してだけではなく、自主的な情報提供を積極的に行います。市民（利用者）の知りたい情報を、パンフレットやホームページ等を媒体として広く周知することで、施設の理解度・認知度の向上を図ります。
また、施設内だけなく、市内主要施設への情報提供（パンフレット等の設置等）や配布物（チラシ等）への掲載、マスメディアへの情報提供などより広域に情報の提供を行っていきます。

**個人に関する情報の公開**

情報を公開する場合、その情報には個人に関する情報が含まれる可能性が含まれるリスクを十分に理解し、個人情報管理責任者の監督のもと、「個人情報取扱マニュアル」に従い停滞なく公開・開示を行います。但し公開することによりに下記に該当する場合は、市や関係機関との協議の上、その全部または一部を公開しないものとし、請求者に対し、遅滞なくその旨及び理由の通知を行います。

・本人もしくは第三者の生命の・身体・財産等を害する恐れがある場合。
・施設の管理運営に回復困難な支障を及ぼす恐れがある場合。
・茨木市個人情報保護条例　等、法令に違反する場合。

## ３．施設管理運営の考え方と方策

### 【３－８】人権尊重への配慮に関する考え方

#### 基本的人権についての考え方

人権は、人びとが社会において幸せな生活を営むために必要な固有の権利であり、人権の尊重が人類にとって普遍的な原理であることが、世界人権宣言に明記されています。人と人が構成する社会において、「人権尊重」すなわち、お互い相手の立場を認め合い尊重することが重要です。

当グループは、企業である以上、利潤を追求することは当然ですが、それは人権に配慮した経営（運営）を行ってこそ成り立つものであると考えております。そこで、法令遵守や利益貢献といった最低限の責任を果たすだけでなく、「茨木市人権尊重のまちづくり条例」の基本理念に沿って、人権尊重への配慮や自己実現を図ることのできる場の提供を積極的に行います。

**《 人権啓発 》** 人権に関する基本的な知識の習得　生命の尊さ　個性の尊重
人権に関する基本的な知識の習得　生命の尊さ　個性の尊重

**《 解決に向けて取組みを進める人権課題 》**
女性・子ども・高齢者・障がい者・同和問題・LGBT・アイヌの人々・外国人・HIV 感染者
ハンセン病患者・刑を終えて出所した人・犯罪被害者等インターネットによる人権侵害
北朝鮮当局による拉致問題等　その他

#### 施設利用者に対する人権尊重への配慮

**【全スタッフに対する人権研修の実施】**

当施設では人権を尊重した利用者対応ができるよう、全スタッフが人権研修を受講します。知識として修得することで人権についての理解や認識を深め、人権を尊重する意欲や態度を育成します。

また、パワーハラスメントやセクシャルハラスメント等、職場内で発生しうる人権侵害に関する研修を責任者や管理職を対象に実施します。

**【障害者差別解消法に対する取組みについて】**

全ての国民が、障害の有無によって分け隔てられることなく、相互に人格と個性を尊重し合いながら共生する社会の実現に向け、障害を理由とする差別解消を推進することを目的として、平成 25 年 6 月に制定され、平成 28 年 4 月 1 日より施行された法律です。

当グループでは東京都・東京都障害者スポーツ協会作成の「障害者のスポーツ施設利用促進マニュアル」や他施設での事例を参考に施設状況（躯体形状・機能等）状況に合わせ、対応方法を構築します。

**【茨木市障害のある人もない人も共に生きるまちづくり条例】**

当グループは、４月１日から施行されました、『**茨木市障害のある人もない人も共に生きるまちづくり条例**』を遵守した、施設運営を行います。

また、施設スタッフのすべてに対し、条例の目的を踏まえた適切な対応【合理的配慮】が行われるよう、普及・啓発の取組みを進めてまいります。

#### 施設利用者に対する人権尊重への配慮

**【公正採用選考人権啓発推進員制度の活用】**

憲法に記載される「職業選択の自由」を保証し、すべての人々の就職の機会均等が確保されるためには、同和問題をはじめとした人権問題を正しく認識し、応募者本人の適正と能力に基づく公正な選考を行う必要があります。

当グループでは、大阪府が行う「**公正採用選考人権啓発推進員制度**」による採用選考システムを用い、本施設での選考を行います。ルでの選考を行います。

[redacted]

どなたでも利用できる施設のために

## 「高齢者・障がい者の方たちは社会全体での保護から自立・積極的な社会参加を促す時代へ」

日本での高齢者や障がい者を取り巻く社会情勢は、戦後法整備が進むまで主に家族内の問題として捉えられていました。高齢者に対する制度としては 1963 年に制定された老人福祉法、障がい者に対する制度としては 1960 年に支給が開始された国民年金法に基づく、無拠出制の福祉年金の支給が開始されたことが始まりだと言われています。

しかし、当初は高齢者や障がい者への保護を基本に考えられており、同時にそのような方たちが社会から分離されるケースも多くありました。

その後、制定された「障がい者の日常生活及び社会生活を総合的に支援するための法律」や先ごろ改正された「介護保険法」においては社会保障費の問題による要因もありますが、年齢や障がいの有無を乗り越えるとともに社会参加を行ってゆく時代に移っていると確信しています。

本施設の利用に於いて、たとえ高齢者でも障がいをお持ちの方でも、どなたでもお使いになれるよう最大限の配慮を行うことは当然ですが、これらの方を「管理」するシステムではなく、「みんなが考え、共に利用できる」システムとなるよう、全ての対応を徹底します。

| 高齢・障がいを持つ利用者に対するサービス | | イメージ |
|---|---|---|
| ・わかり易い案内表示 | だれもが一目で施設や利用方法を理解できるように、わかりやすいピクトグラム（絵表示）による案内表示を充実させるとともに、使用器具には番号での表示を行うなど、分かり易さを重視した案内表示を充実させます | |
| ・耳マーク<br>・ハートプラスマーク | 耳の不自由な方が気軽に筆談を申し出ていただけるように「耳マーク」を掲示するとともに、スタッフが簡単な手話にて対応します。また、内部障がい者・内臓疾患者といった「目に見えない障がい」を持つ方も安心して利用できるよう配慮します。 | |
| ・設備のバリアフリー | 投入口・取出口等の操作性を高めた「バリアフリータイプ自販機」の設置を提案するとともに、プール・スポーツ用車椅子を配置・更衣室への手すり設置など、設備等の改善面からのサービス向上を検討・実施します。 | |
| ・心のバリアフリー | 内閣府発行の高齢者・障がい者に配慮した窓口マニュアルによる対応を行います。また施設内の「バリアフリーマップ」を作成・配布します。介助の補助・準備片付けのお手伝い等に関しても最大限の協力を行います。 | |
| ・健康づくりによる社会参加の継続性確保 | 高齢者の方たち向け、要介護状態とならないよう、運動指導や健康づくり講話を施設内で行っています。 | |

## 「LGBT（性的マイノリティー）への配慮」

LGBT（トランスジェンダー・性的マイノリティー）の方たちは、長い間、個人の嗜好として捉えられたり、権利などが法的にはっきりと規定されておらず、その生き方自体が社会に受け入れられない状況が長く続いていました。

しかしながら、東京都渋谷区などでは同性カップルを「結婚に相当する関係」と認める条例が成立するなど、新たな社会参加の形として利用上、使いやすいように合理的な配慮が必要となります。

また、LGBT 団体等から利用に関する協議申し出があった際には、個別もしくは団体の方が望めば、協議の場を設け、当グループができることを共に考えていきます。

[redacted]

## ４．サービス向上の考え方と方策

### 【４－１】休日、開業時間

#### （１）休日、開業時間について

■ 休 館 日

茨木市立市民体育館の休館日について、まずは**条例に則した休館日**で運営を行わせていただき、市や利用者、地域の声を聞きながら休館日の変更を検討していきます。

| 休館日 | | | |
|---|---|---|---|
| 施 設 名 | 現 状 | | 提 案 |
| 茨木市民体育館 | 年末年始（12/29～1/3）<br>その他施設点検等による臨時休館 | → | 変 更 な し |

市の行事等による早朝利用や時間延長につきましては、市担当課と協議の上、出来る限り対応していきたいと考えております。また、指定期間中に利用者による時間延長等のニーズが高い場合にはさらなる時間の延長も検討いたします。

休館日に対しては、基本的に清掃や点検等の施設のコンディションを整える為に、夏季期間と春休み期間の無休以外は現状どおり休館と致しますが、利用者のニーズに応じて開場する事も考えます。

いずれにおきましても、市担当課と十分に協議を重ねた上で利用時間の変更や臨時開場等にも柔軟に対応していきたいと考えております。

■ 開 館 時 間

| 開館時間 | | | |
|---|---|---|---|
| 施 設 名 | 現 状 | | 提 案 |
| 茨木市民体育館 | 9：00～21：30 | → | 8：45～21：45 |

サービスの一環として、今までの開館時間を利用時間とし、**前後 15 分開館時間を伸ばす**ご提案をさせていただきます。準備や更衣をゆっくりして頂くことでゆとりを持ってご利用いただけるものと確信いたします。

#### （２）休館日及び開場時間設定における基本的な考え方

指定管理者制度が導入された意義として**「民間その他の団体の専門的ノウハウを活用して市民サービスの向上を実現する」**ことと、**「収入の増加と業務効率化による経費の削減によって、市の財政支出を削減する」**ことであると当グループは考えております。

施設の営業における利用者へのサービス向上策として、多くの事業者が、**営業時間の延長・休館日の減少**といった開館条件の設定変更を挙げます。開館条件の変更は、利用者のサービスの向上につながる良策と言えます。その一方で運営経費の増加や、施設の消耗による安全性の低下を引き起こす恐れがあり、また、施設の近隣住民からのクレーム要因となるなど、必ずしも全てが効果的というわけではありません。

一見相反するこの**二つの目的を同時に実現**することこそ、指定管理者に求められています。事業者が提案する様々な事業もこの目的を達成するものでなければならないと考えます。当グループは、本施設の休館日・開場時間を設定するに当たり、上記の目標を達成する為に、時間帯・日程を上記の４つに分類し、これを踏まえながら、時間や開場日の設定を行っております。

『　休館日における施設の清美について　』

## また利用したい！
## と思ってもらえるために

目標達成のために、さまざまな事業を展開してくことはもちろんですが、休館日を有効活用し、利用者満足度を高めていく事も重要と考えております。」

施設の運営中（開館時間中）、点検や清掃が行えない部分が出てきます。そこで休館日を使って日常業務で補えない業務をおこないます。また社内研修も積極的におこなうことでスタッフの質を高め、利用者満足度の向上を目指します。

利用者通路のタイル補修

シャワー室のカビ取り

## ４．サービス向上の考え方と方策

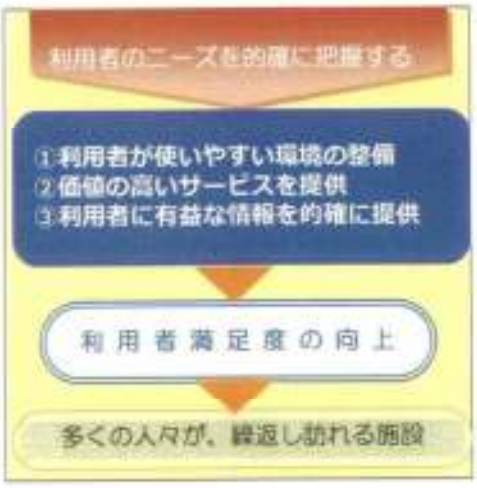
### 【４－２】利用者ニーズや苦情の把握と対応について

#### （１）アンケート・その他ニーズを把握する取組みについて

当グループは、利用者の要望を把握したうえで、そのニーズを反映した「利便性を向上させるサービス」「付加価値性の高いサービス」「有益な情報を提供するサービス」を提供することで、利用者の満足度を高め、人々が気軽に集い、かつ何度でも安心して利用できる施設となると考えています。

これまでも利用者ニーズの把握とサービスの向上図る取組みとして、アンケート等により収集した声（ニーズ・ウォンツ）を基に、「利用者が何を望んでいるか」を正確に把握いたします。

その上で施設の特性（公共性・地域性・施設形状等）を十分考慮し、市との協議を持ちながら検討し、実現可能なものに関しては積極的に導入していきます。




「多くの方が繰返し訪れる施設」は「利用率の向上」とともに「収入（利用料金等）の増加」に大きな影響を与えることも理解しており、今後、さらに賑わいある施設へと発展し続ける為、現利用者は勿論のこと、地域（市民）全体の持つニーズの把握と実現に努めていきます。

[redacted]

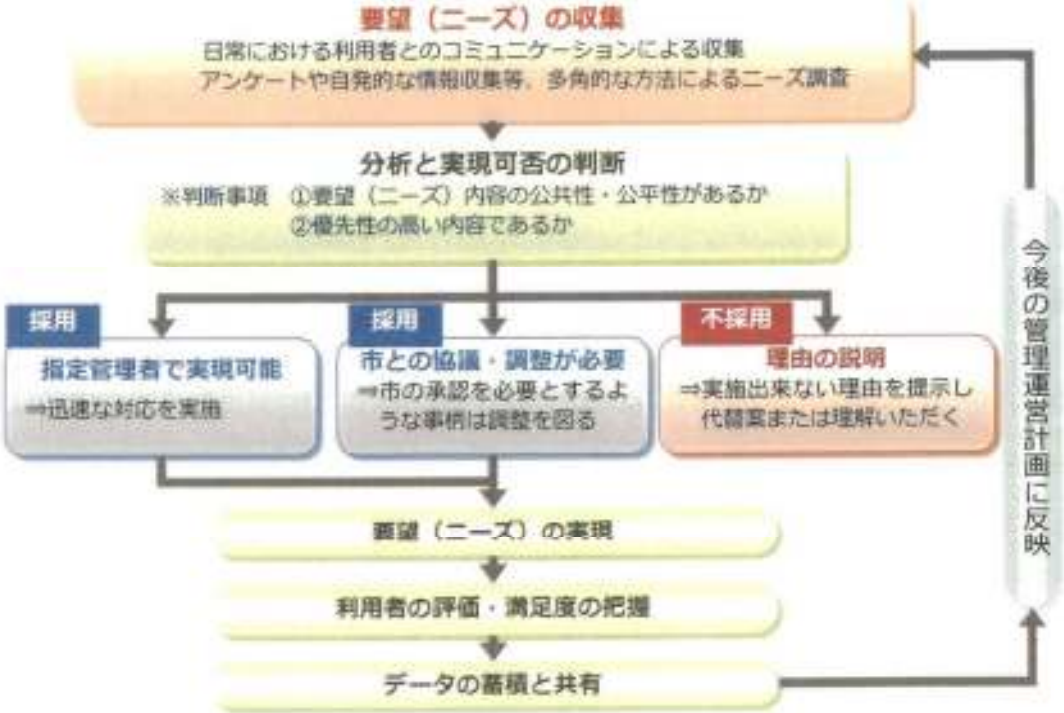
現利用者に対してはこれまで提供されてきた各種サービス水準の維持・向上による継続利用や利用頻度の向上を図るとともに、新規利用者の獲得に向け、施設に足を運んでもらえる「きっかけづくり」や魅力あるサービス（付加価値）の提供とそれら取組を広報・宣伝（PR 活動）することで施設認知度を高めていくことが大切だと考えています。

※提案する新たな事業や各種システムの変更を行うにあたっては、施設の設置目的や各種条例内容の範囲に抵触しないよう留意するともに、必ず事前に市と協議を行い、議会等の承認を得た上で実行するものとします。

## ■ 利用者からの生の声を大切に

当グループが、施設で提供する各種サービス・事業については、市や市民（地域住民・利用者等）の要望に応えていく事が重要であり、「利用者の生の声を聞くこと」、「そのニーズ・ウォンツを蓄積・共有」しながら、市との調整を図り「即応性のある対応」を行うことが大切であると考えています。

下図に示すフローにより、施設で働くスタッフが積極的に利用者とのコミュニケーションを図り、ヒアリング調査や定期的なアンケートの実施・利用者のご意見箱（オピニオンボックス等）の設置等で利用者のニーズを収集・把握しながら、その実現に向けて取り組んでいきます。




また、施設側として気が付きにくい、「サイレントクレーマー」の存在や潜在している意見を顕在化させる（見えるようにする）ために、スタッフによる施設巡回や受付対応時のヒアリング、さらには「常連層」とのコミュニケーションによるクチコミ情報の把握など、幅広く意見・要望を受け止める仕組みを提供し、より多くの意見を施設運営に活かします

**【サイレントクレーマー】**

施設側や対象者に直接意見・要望は言わず自らの利用を止め、友人・知人に施設等への思いを話す人々。施設側が気付きにくく改善されない間に口コミ等による非好意的な情報の拡散が起きる。

## ■ 顧客（利用者）満足度向上のために

利用者ニーズの把握・実現の活動を、利用者満足度の向上活動（ＣＳ活動）の一環ととらえ、その満足度を向上させるために最大限の努力をします。

スタッフ間で行う「管理運営ミーティング」で、収集した情報を反映させ、管理運営方法の検討や見直しを行うことで利用者のサービス向上を図ります。

## ■ 利用者の要望（ニーズ）把握の具体的方法

【要望の収集方法】

| No. | 収集方法 | 把握内容 |
|---|---|---|
| 1 | 利用者とのコミュニケーション | ・日常巡回や清掃中の利用者とのコミュニケーションの中で、利用者のニーズを把握し、「利用者意見ノート」に記録し反映します。<br>・利用頻度の高い利用者から、意見を聞く機会を設け、ニーズを把握します。<br>・事務所の窓口や電話、FAX、メール等に直接寄せられる利用者の要望、苦情受け付け、利用者の意見を聞き、ニーズを把握します。 |
| 2 | ご意見箱の設置 | ・利用者が直接では言いにくい意見や要望も自由に言えるよう、施設へのご意見箱をロビーに設置し、その意見にスタッフが回答します。 |
| 3 | ニーズ調査の実施 | ・利用者のニーズや満足度などを把握するために直接ヒアリングを行います。<br>・自主事業の教室やイベントを行った際には、アンケートを実施し、その事業に対する利用者の感想を聞く場を設けます。<br>・ホームページに意見募集欄を作成し、利用者の意見を聞く場所を設けます。 |
| 4 | 各種メディアからのニーズ情報 | ・施設利用者からのニーズだけではなく、書籍・雑誌・新聞・研究調査・インターネット等を通じて、社会一般のニーズや先端的なニーズを把握します。<br>・ネットの検索サイトを活用し、施設に関する記述を定期的にチェックし、利用者のニーズを把握します。 |

【アンケートによるニーズ調査の実施】

要望（ニーズ）を把握する代表的な方法として、アンケート用紙への記入依頼があります。アンケートを館内で実施することには、利用時の気持ちを即座に聞くことができる、重要な手段であると考えています。

ターゲットを絞ったアンケートを定期的に実施することで、ニーズの把握に努めていきます。

| ターゲット | 主なアンケート内容 |
|---|---|
| ①個人・団体利用者 | 施設の認知方法・施設内容等の魅力・施設満足度　等 |
| ②教室事業参加者 | 料金・満足度・実施時間・講師評価・指導内容・参加頻度　等 |
| ③イベント参加者 | 実施時期・企画内容・サービス・満足度・接客態度　等 |
| ④回数券等（割引）利用者 | サービス内容・満足度・利用頻度・接客態度　等 |
| ⑤物販購入者 | 価格・品揃え・満足度・接客態度・清潔感・陳列　等 |

他にも、当グループの各構成団体が運営する類似施設での運営・利用・事業等の状況や傾向を確認し、陳腐化・マンネリ化防止への対応策を検討します。

また、市内や近隣類似施設の運営状況も確認することで、地域のニーズに敏感に順応した対応を行います。

【各種メディアからのニーズ収集】

[redacted]

多く情報が発信されている現代社会では、テレビをはじめインターネットや新聞、書籍などから時代のニーズを収集することも有効な手段と考えられます。

利用者への直接的アプローチに加え、メディアから最先端のニーズを把握し、施設の運営改善に活かして行きます。

## ■ モニタリングに対する具体策

**［自己評価に対する基本的な考え方**

モニタリングとは、市、自ら又は第三者により適正且つ公平なサービスが提供されているかを確認（監視）する行為です。指定管理者として施設を管理運営する際は、利用者に対する上質なサービス提供や平等性・公平性の継続的な確保が重要となります。私たちは、「利用者サービスの向上が図られているか」「その施設の運営が平等・公平であるか」「効果的な運営が行われているか」「関係法令・規則・手順は遵守されているか」等の内容を内部及び外部から常にモニタリングし、その水準を維持します。

| 実施主体 | 実施時期 | 実施目的 | |
|---|---|---|---|
| | | 履行確認 | 政策評価／サービス向上 |
| ①指定管理者 | 毎月 | 業務仕様履行確認 | 施設利用状況／事業収支状況／クレーム状況／履行状況 |
| ②茨木市 | 随時 | 立入検査<br>独自調査 | 履行確認 |
| ③第三者（市民・専門機関） | 年/１回 | ― | 利用者ヒアリング／利用者満足度調査／専門家の事業評価 |

①指定管理者自らのモニタリング（セルフモニタリング）

自らが提供するサービスの質を確認するために、当グループ本部の担当者が定期的に内部監査を行い、業務の改善と効率化を図ります。

・自己評価プログラムの作成
・スタッフ全員による自己評価会議の定期的な開催
・ＰＤＣＡマネジメントサイクルによる業務内容評価と改善

②茨木市によるモニタリング

市が業務の履行状況や利用状況等を把握するためのモニタリングを実施する際は、総括責任者が立会い、必要な情報や書類等を早急に準備・提供するなど、積極的に協力します。

・市担当者（監査委員）による履行確認（定期・臨時）
・帳票類等の提出要求と内容確認
・各種報告書類の提出要求と内容確認
・履行確認結果に基づく評価及び改善指導

③第三者によるモニタリング

電話やメールによる市民からの意見・評価の収集や、第三者機関によるモニタリングを受審し、利用者目線の改善点や全国基準での経営レベルの位置を把握します。

・携帯電話とパソコンを使ったセルフモニタリングの実施
・第三機関の行う「指定管理者基礎評価」の受審

## ■ ご意見箱の設置

利用者が直接言いにくい意見や要望も自由に言えるよう、「ご意見箱」を各施設に設置し、利用者ニーズの把握を行います。利用者から頂いたご意見・要望に関しましては、迅速にスタッフが掲示板や施設ＨＰ等に対応策、取組状況等を公表し、利用者への説明責任を果たします。

## ■ ミステリーショッピングリサーチ（覆面調査）の実施

[redacted]

ミステリーショッピングリサーチとは、マーケティングリサーチの一種で、ミステリーショッパー（覆面調査員）が一般利用者として施設を訪れ、実施の施設利用を通じてサービスの評価を行う顧客満足度調査のことです。

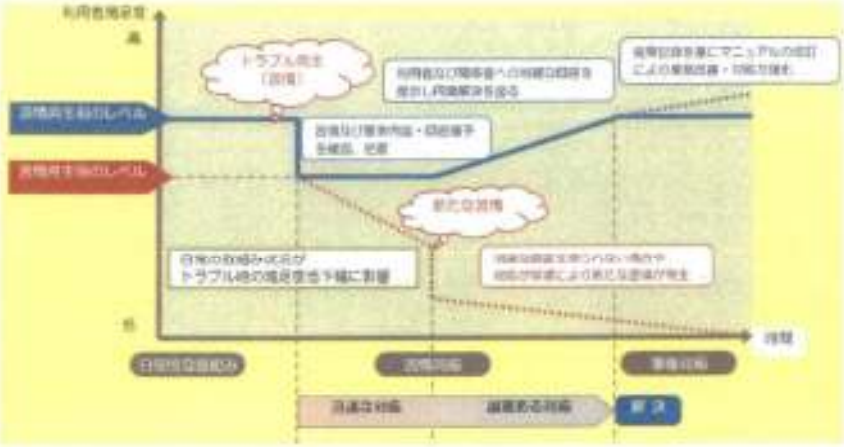
代表企業は、全国の指定管理施設において、同調査による、無作為・抜き打ちのモニタリングを随時実施しており、本施設にも導入を予定しています。調査員が普段のサービス状況を実体験することで、規定サービスの履行状況・時々の状況によって異なるサービス実態・スタッフとのやり取りなどの具体的内容・利用者の心理や印象の変化など、通常の調査では伺い知ることのできない、施設運営の真実の姿を浮き彫りにできることが大きな特徴です。

これにより、利用者目線から見た偽りのない評価や利用者の期待値を明らかにできると同時に、調査によって得られる生の声がスタッフの働き甲斐を高める重要な要素となり、顧客満足を大事にする風土を生み出し、サービス品質向上の土台になるものと考えております。

## （２）苦情対応等の体制について

### ■ 苦情・トラブル対応の基本方針

トラブルの対応には**「日常からの準備」**が不可欠であり、利用者の要望や苦情を把握しトラブルが起きないよう事前に防止策を講じておくことが重要であると考えています。これまでの運営経験の中で、苦情の対応には内容の程度に関わらず**「迅速に誠意を持って」**対応することが大切であることを学んできました。どんなに小さな事柄でも時間の経過に伴い、解決が困難になる上に、新たな苦情を引き起こす要因になることを念頭に入れ、**「苦情（トラブル）対応マニュアル」**に基づく適切な対応をとるとともに、迅速かつ誠実な対応ができるよう、定期的なマニュアル改訂・情報共有を図ります。



#### 事前把握による未然防止

利用者との日常のコミュニケーションや、定期的な利用者アンケートにより、利用者の要望や苦情を把握し、対応策を講じます。また、スタッフによる声掛と利用者の反応の観察、過去の苦情発生状況のデータの検証と共有などにより、利用者の苦情を事前に予測し、未然防止に努めています。

#### 対応体制の確立

万が一にもトラブルが発生してしまった時に、最も大切なことは、「迅速な行動」「誠実な応対」「明確な説明」をとり、「速やかに市へ報告」すること、また、内容に応じて「市との連携を十分に図り対応する」ことであると理解しています。本施設においてもそれを実践し、利用者に不信感を与えない対応を心がけていきます。連絡系統や責任所在を明確にし、統率のとれた即応性のある対応を図り、伝達ミスによる新たな苦情発生の防止に努めていきます。

#### 対応マニュアル

対応に一貫性を持ち、スタッフが迅速かつ誠意を持った対応を行えるよう施設の運営において蓄積してきた応対データやその成果、その他類似施設での蓄積データをまとめた「対応マニュアル」を用意しています。実際に苦情が起きた場合はその原因・対応・結果を記録し改定したものをスタッフ間で共有するとともに、研修を定期的、臨時的に行い再発防止を図ります。

### ■ 事前把握による未然防止

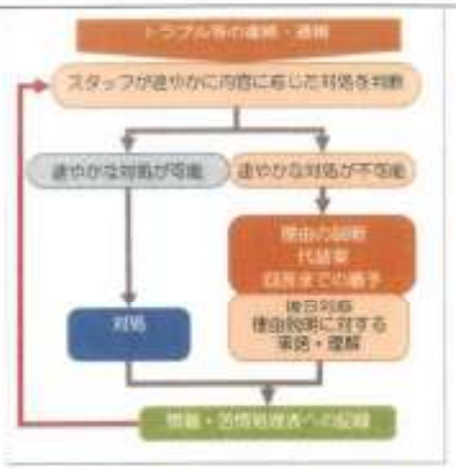
利用者との日常のコミュニケーションや、定期的な利用者アンケートにより、**利用者の要望や苦情を把握し、トラブルが起きないよう対応策を**講じます。また、スタッフによる声掛と利用者の反応の観察、過去の苦情発生状況のデータの検証と共有などにより、利用者の**苦情を事前に予測し、未然防止**に努めます。

様式５

## ■ トラブル発生時の対応と心構え

トラブル発生時に、事前に定める、苦情受付体制（責任者・対応者等）により統率のとれた即応性のある対応を取ることで利用者に不信感を与えない対応を心がけています。実際のトラブルの対処時には「対応マニュアル」に基づき対応します。

このマニュアルには蓄積された共有データや日々の業務の成果を取り入れ、常に最善のマニュアルとして改定しています。また、同じトラブルを引き起こさないように「情報・苦情処理表」を作成し、データを共有化することにより再発の防止を図ります。




## ■ 体制と対応フロー

### 対応担当者の配置と職務

苦情の対応を迅速適切に行うため苦情対応責任者を配置します（総括責任者）。苦情対応責任者は下記項目を主な職務とし、施設スタッフへの指示及び連携をとりながら対応を行います。

- 日常からの準備を指示、監督
- 苦情に対し誠意を尽くして話し合いに望み、円滑・円満な解決を図る
- 市や関係者との連絡調整、苦情担当委員会の設置、運営
- 苦情受付対応マニュアル及びスタッフへの研修を指示・監修

### 対応委員会

苦情対応委員会は、苦情対応責任者、苦情受付担当者及びその他関係スタッフで構成し、責任者が必要に応じ設置します。苦情対応方法等について協議するとともに、経過や結果の周知を行い、再発の防止に努めます。

### 対応に関するスタッフ研修

全スタッフが、実際の苦情に対し適切に対応するために、「トラブル対応マニュアル」に従いロールプレイングを主とした研修を定期的に実施します。また、実際の苦情が発生した場合は、その内容や対応方法についての臨時研修を適時実施し、対応能力の向上を図ります。

## ■ トラブルの対処方法

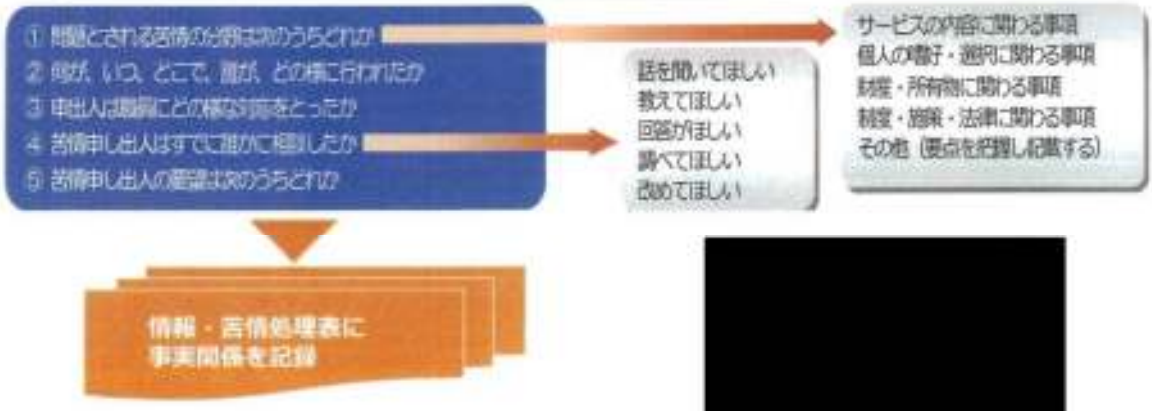
本施設においては、トラブルの対処はマニュアルに基づき対応いたしますが、このマニュアルは蓄積された共有データや日々の業務の成果を取り入れ、常に最善のマニュアルとして改定します。このマニュアルに基づき、（市の意向を含めた上で）苦情やトラブルに対する迅速な対応を行います。また、トラブル対応後にはその内容を「情報・苦情処理表」に記入し、データの共有化により再発の防止を図ります。

### 利用者トラブルにおける対処方法

- ■トラブルに速やかに対応できるように、平時から職場研修を通じ人材教育を行う。
- ■トラブル発生時には速やかに現地に赴き、誠意を持って対応する。
- ■スタッフによる正否の分析や実現性の判断を「公共性・公平性・優先度」を根拠に速やかに行う。
- ■すぐに対応できないものについては、その理由を説明し、理解・納得していただけるよう努める。
- ■必要に応じて市職員や警察にも応援を依頼し、解決を図る。
- ■トラブルの発生時には責任者の判断により担当委員会を設置するとともに、直ちに市に報告を行う。
- ■対応を行う場合は明確な形で行うとともに、その結果に対する利用者の評価・満足度を把握する。
- ■トラブル対処後には「情報・苦情処理表」に、トラブルの内容、対処方法、日時、場所、通報方法等を記録し、市に報告する。またスタッフ内で記録を共有する。

### トラブル対処時の留意点

- ■トラブル対応担当スタッフは苦情、トラブルに適切に対応するため、相互に連携し協力する。
- ■トラブル・苦情の内容を他人に見聞きされないように配慮する。
- ■重大なトラブル・苦情等の場合は、必ず複数のスタッフで対応する。
- ■トラブル・苦情等への対応に当っての時間的猶予を把握する。
- ■事実関係の把握は極めて重要であり、仮に苦情内容が現実離れしていても受容的態度で話しを聞く。
- ■事実関係については、下図の事項を把握し、必ず記録をとっておく。
- ■記録（聴取）内容について、苦情の申し出人に十分確認する




[redacted]

## ４．サービス向上の考え方と方策

### 【４－３】利用促進・サービス向上及び経費削減効率化の方策

#### （１）施設の利用料金について

■ 体育館専用使用料金/個人使用料金　　※ 現状より変更なし

| | 室　名 | 午前 | 午後A | 午後B | 夜間 |
|---|---|---|---|---|---|
| | | 9：00～12：00 | 13：00～15：00 | 15：30～17：30 | 18：00～21：30 |
| 専用団体 | 第１体育室　東・南アリーナ（全面） | 7,300円 | 4,850円 | 4,850円 | 12,100円 |
| | 第１体育室　東・南アリーナ（半面） | 3,650円 | 2,400円 | 2,400円 | 6,050円 |
| | 第２・３・４・５体育室 | 1,400円 | 900円 | 900円 | 2,600円 |
| | 第1・２会議室 | 200円 | 200円 | 200円 | 550円 |

※施設を利用する団体の代表者の住所（法人その他団体にあってはその所在地）が市外であるときの使用料の額は、当該使用料に10割の額が加算されます。ただし、市内の事業所等に勤務する方及び市内の学校に在学する方については市内料金となります。

| | 室　名 | | 午前 | 午後A | 午後B | 夜間 |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | 9：00～12：00 | 13：00～15：00 | 15：30～17：30 | 18：00～21：30 |
| 共用個人 | 第1・2・3・4・5体育室 | 大人（高校生以上） | 150円 | 100円 | 100円 | 300円 |
| | | 小人（中学生以下） | 70円 | 50円 | 50円 | 150円 |

※65歳以上、障害者及び介助者は、中学生以下の料金を適用。
市外在住者は10割の額を加算。ただし、市内に在勤、在学する方は市内料金を適用。

■ 承認制利用料金/新たな個人開放事業

新たに提案するものとして、第１体育室及び施設の空き区分利用し、個人開放事業として設置を検討している移動式ボルダリング、ニュースポーツ・パラスポーツ体験に関する料金を下記の通り設定を提案いたします。また、施設の空き区分を有効活用し、稼働率アップに繋がる事業です。
設定根拠としては、現在の個人使用料金と同額の利用料金を設定しました。

| 施設機能 | | 午前 | 午後A | 午後B | 夜間 |
|---|---|---|---|---|---|
| | | 9：00～12：00 | 13：00～15：00 | 15：30～17：30 | 18：00～21：30 |
| ボルダリング（移動式） | 大人（高校生以上） | 150円 | 100円 | 100円 | 300円 |
| | 小人（中学生以下） | 70円 | 50円 | 50円 | 150円 |
| ニュースポーツ・パラスポーツ個人開放事業 | 大人（高校生以上） | 150円 | 100円 | 100円 | 300円 |
| | 小人（中学生以下） | 70円 | 50円 | 50円 | 150円 |

スラックライン　　移動式ボルダリング　　スクエアステップ　　パラスポーツ（ボッチャ）

#### （２）利用料金の設定に関する考え方

指定管理者の変更に伴う、利用料金や受付方法等の変更は、いたずらに利用者の混乱を招くのみであり、サービスの向上にはつながらないと当グループは考えております。
また、今まで条例・慣行通りの料金を支払っていた現利用者からの新規利用者への不満・クレームなど不公平感にもつながります。
公平性の原則も鑑みて、当グループは、原則的に現行通りの施設使用料を提案しサービスの向上と高付加価値化によって利用者を促進させたいと考えております。

様式５

## （３） 利用者（稼働率）の目標設定について

### ■ 指定管理期間５ヵ年の目標数値 （利用者数）

当グループでは、指定管理期間の目標利用者数値として、平成 27 年度から平成 29 年度の過去 3 年間の実績平均値より５年間トータルで１０％増を目標値に定めております。当グループの積極的な広報活動とサービス向上への取組みを効果的に実施することで、これらの目標を達成したいと考えております。

**指定管理期間トータル**

**10%増加**

| 現指定管理者 | | 当グループ |
|---|---|---|
| 過去3ヵ年平均 | ➡ | [illegible] |
| 168,596人 | | 186,143人 |

### ■ 指定管理期間５ヵ年の目標数値 （稼働率）

指定管理期間における、本施設（第１体育室・第３体育室・第４体育室）の平均稼働率９０％以上確保を目標に取り組みます。

| 施 設 | 307 日 | 令和2年度 | | 令和3年度 | | 令和4年度 | | 令和5年度 | | 令和6年度 | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | 使用可能時間 | 使用時間 | 稼働率 | 使用時間 | 稼働率 | 使用時間 | 稼働率 | 使用時間 | 稼働率 | 使用時間 | 稼働率 |
| 第1体育室（アリーナ） | 6447.0 H | 6000 H | 93% | 6150 H | 95% | 6150 H | 95% | 6150 H | 95% | 6150 H | 95% |
| 第2体育室（卓球） | 3223.5 H | － H | － | － H | － | － H | － | － H | － | － H | － |
| 第3体育室（剣道 他） | 3223.5 H | 3000 H | 93% | 3100 H | 96% | 3100 H | 96% | 3000 H | 93% | 3100 H | 96% |
| 第4体育室（柔道 他） | 3223.5 H | 2700 H | 84% | 2700 H | 84% | 2643 H | 82% | 2643 H | 82% | 2643 H | 82% |
| 第5体育室（トレーニング他） | 3223.5 H | － H | － | － H | － | － H | － | － H | － | － H | － |

**指定管理期間5年間**

**平均稼働率90%以上確保！**

### ■ 会議室の有効活用による稼働率アップ

利用頻度の少ない施設の活用を通じて利用者サービスの向上と新たな利用者の獲得に取組みます。会議室を活用し、女性や高齢者を対象とした運動教室や姿勢分析器【Peek a body】を使用した測定会を定期的に開催いたします。

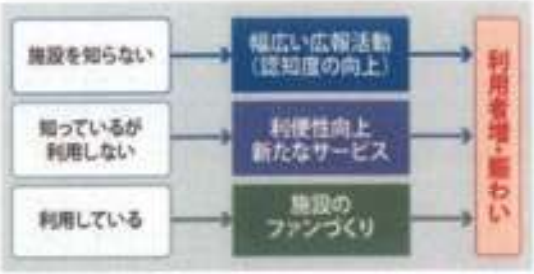
ピーク･ア･ボディは、ボードの上で前後左右の４面より写真を撮る（撮影時間１分以内）だけで体のゆがみや、筋力の衰えが瞬時に分かるシステムです。

## （４）利用促進のための広報活動及びその他の取組み

### ■ 利用者の増加を図るための広報計画

市民を３つのグループに分け、各世代・性別（ターゲット）を意識した広報・宣伝・サービス提供により、効率的かつ効果的な取り組みが可能になり、バランスよく利用促進策に取り組みます。

本施設の運営において「ニーズにあったコンテンツを適切なターゲットに向けて発信する」マーケティングの考えに基づき、各種モニタリングから得たニーズに即したサービスの提供を行うための広報・宣伝を行います。




市民を『施設のことを知らない・知っているが利用しない・既に施設を利用している』の３種のタイプに分類し、それぞれに『幅広い広報活動(認知度の向上)・利便性向上と新たなサービス活動(ニーズの調査と実現)・適切なコミュニケーションと満足体験(ファンづくり)』を提供することで、本施設を、**人々が気軽に集い、かつ何度でも安心して利用できる**、賑わいのある施設へと発展させます。

広報ＰＲ活動を行うにあたっては、様々な媒体の活用が考えられます。それぞれの媒体は下表に示したような長所と短所を併せ持っているため、一定の媒体に偏ることなく、常に効果的な組み合わせによって情報提供を行い、市民のスポーツ活動支援につなげます。

| 手法（媒体） | | 長所 | 短所 |
|---|---|---|---|
| 紙媒体 | 市報 | 最も効果的に市民の目に触れることができ、信頼性が高い情報として理解される。電子媒体回答に対しての効果も期待できる。 | 紙面数の関係もあり情報量が制限される。また、発行時期が決まっているため掲載のタイミングを図る必要がある。 |
| | パンフレット機関誌 | 最も手軽に読むことができ必要な情報を十分伝えることができる。電子媒体回答に対しての効果も期待できる。 | 情報が多すぎると読まれないことがある。また、様々な広報誌があるので、読んで薄くためには目を引くものである必要がある。 |
| | ポスターチラシ | 広報地域や場所が容易に特定でき、製作費用があまりかからない。 | 情報量が限られる。また、目につかないと情報が伝わらない。 |
| | 新聞折り込み | 多くの人々に情報が行き届く。 | 配布戸数によって伝達量が変化する。費用が高額なため費用総合の方法を検討する必要がある（地元企業、商店の協賛を考えるなど）。 |
| 電波・映像媒体 | テレビ | 多くの人々に情報が行き届く。 | 制作費がかかることがある／繰り返し放送されない限り、一過性の情報となる。 |
| | ラジオ | 多くの人々に情報が行き届きやすい。 | 繰り返し放送されない限り、一過性の情報となる／情報情報がなく、内容によっては伝わりにくい。 |
| | ビデオDVD | 繰り返し活用でき、コピーして頒布することも可能である。 | 一定期間を過ぎると情報が古くなる。 |
| 電子媒体 | ホームページ | 不特定多数への情報発信が可能である／電子メール、掲示板などを活用することで、相互コミュニケーションが可能である／ブロードバンド化により、動画配信も可能である。 | 受け手の能動的活動がないと、閲覧されない／情報が整備されていないと情報を入手することができない／高齢の方には電子媒体を苦手とする方が多い。 |
| | 電子メール | 比較的容易に情報発信ができる。 | 情報の送り手と受け手に信頼関係がないと正しいコミュニケーションが成立しない。 |

### ■ 一貫して継続した「広報・宣伝・サービス」の提供

上記のような媒体の特性を理解し、より多くの市民に対して情報が伝達されるよう工夫します。効果的な情報提供活動を実施していくために、施設利用者に発信（Lev. Ⅰ）、市内に対して発信（Lev. Ⅱ）、市を越え広域に発信（Lev. Ⅲ）に分類をし、活動を分かりやすく整理し、計画的に実践します。

| | |
|---|---|
| LEVEL Ⅰ<br>施設利用者に発信するもの | パンフレット・チラシの配布／館内ポスター掲示／機関誌の発行／直接説明やロコミ効果／情報コーナーの設置運営 |
| LEVEL Ⅱ<br>市内に対して発信するもの | 広報への掲載／市内主要施設との連携／市内広報掲示板の活用／近隣沿線の広告／市内企業へのPR／団体組合や互助会へのPR |
| LEVEL Ⅲ<br>市を越え広域に発信するもの | オリジナルホームページ／マスメディア／新聞折り込み／メールマガジン |

■ 具体的な取組み

**◆施設パンフレットの作成（レベルⅠ）**

施設のパンフレットを作成・設置することで来場（見学）者への案内時に有効的に活用できるだけでなく、近隣の公共施設へ設置することで、施設を知っていただく機会が増え、利用拡大に効果的であると考えております。実際の作成にあたっては、指定管理者選定後に、茨木市とも内容・構成等を協議したうえで、実施したいと考えております。

**◆「広報いばらき」への掲載（レベルⅡ）**

「広報いばらき」は市内全戸に配布され宣伝の媒体としては非常に効果的であると考えております。最も効果的に市民の目に触れることができ、信頼性が高い情報として理解されています。電子媒体弱者に対しての効果も期待できます。教室の募集やイベント情報についての掲載を行って行きたいと考えています。

**◆施設ホームページ制作（レベルⅢ）**

近年の情報技術（ＩＴ）の発展により、ほとんどの方がパソコンや　スマートフォン等を活用されおり、インターネットによって「行きたい場所」「気になる場所」などの情報を検索されている状況から、本施設専用のホームページの設置は必須であると考えます。

現在専用ホームページがございますが、より分かりやすく・より興味をもってもらうために、ホームページをリニューアルしたいと考えております。これによって、新たに利用者へのお知らせや各教室・イベント情報、新着情報などリアルタイムに発信することができます。また、市のホームページと市民体育館のホームページを相互リンクし、広報活動に繋げて行きたいと考えております。

**◆SNS（ソーシャルネットワーキングサービス）の活用（レベルⅢ）**

ＬＩＮＥ（ライン）やＦａｃｅｂｏｏｋ（フェイスブック）等のサービスを活用し、リアルタイムな情報発信が可能で、写真や動画を用いて紙面ではできない臨場感ある情報を発信したり、災害による臨時休館や通常営業できない場合に利用者へ通知したりと、紙面にはない、ＳＮＳの特性をいかした情報発信を行います。また、実施にあたっては、個人情報やプライバシーには十分に配慮し、「ソーシャルメディア運用ガイドライン」も参考にしながら、トラブル等の未然防止にも努めてまいります。

**◆地元情報誌への情報掲載及び新聞折込みの活用（レベルⅢ）**

宣伝広報効果が期待できる方法の一つとして、地元情報誌への掲載や新聞　折込みによる宣伝広報があります。地元情報誌では、教室参加の募集・ＰＲだけでなく、教室当日の様子などをアピールするためにも、生活情報誌「まみたん」「ぱど」などに取材を依頼し、後日記事として掲載いたします。新聞折込みについては、代表企業の他施設での運営実績の中でも、大きな宣伝効果を得られており、特に市内遠方の方に情報を伝えるのに効果的です。しかし、他の宣伝広報に比べると、費用が多く掛かることから、定期的に実施するのではなく、指定管理期間中に最もアピールしたい事業をいくつか絞って、適時実施したいと考えております。

**◆マスメディア　（レベルⅢ）**

当グループは、株式会社ジェイコムウエスト北摂局と連携し、本施設におけるスポーツ教室・イベントやスポーツ団体の紹介などの情報の発信をケーブルテレビで行います。また、ジェイコムウエストが主催するスポーツイベント・茨木市とタイアップした催し物などにも積極的に参加し、本施設の認知度を高めます。

## （５）利用者満足度を高めるためのサービス向上・経費節減等効率化の方策について

### ■ 施設効用の最大化（サービス向上・利用者増・収入増）を図る取り組み

施設効用の最大化により、さらに賑わいのある施設（利用者・利用率の向上＝収入増）へと発展させ続けるため、現利用者は勿論のこと、地域全体の持つニーズの把握と実現に努めます。

現利用者に対してはこれまで提供してきた各種サービス水準の維持・向上による継続利用や利用頻度の向上を図るとともに、新規利用者の獲得に向け、施設に足を運んでもらえる「きっかけづくり」と魅力あるサービスの提供と、それら取組みを広報・宣伝することで施設認知度を高めていくことが大切だと考えています。

◆サービス向上・利用者増・収入増に向けた主な取り組み事項

| サービス向上・利用者増・収入増に向けた主な取り組み事項 | |
|---|---|
| **継続利用の促進（リピーターの増加・利用者定着）** | |
| 各種スポーツ教室の開催 | 既存教室をはじめ市民のニーズを反映した多種多様なプログラムの実施 |
| 大会事業の開催 | 多世代の方が楽しめるイベントや練習成果を示す地域レベルの大会、スポーツ大会の誘致等 |
| **優しい癒い施設環境の提供** | |
| 物販・レンタル実施 | 手ぶらで来ても楽しめるよう用具のレンタル・関連商品の販売を実施 |
| レンタル（個人）ロッカー設置 | 常連層を対象とした個人使用（専用使用）のレンタルロッカー実施検討 |
| 自動販売機の拡充 | 飲料・軽食類を販売するバリアフリー型・災害救援ベンダー機を導入 |
| Wi-Fi環境の整備 | 社会的ニーズ・外国人対応の一環 |
| スポーツコンシェルジュ機能 | 利用者のアドバイザーとして有益なスポーツ関連情報や施設情報を提供 |
| 社会的弱者への配慮 | ピクトグラム、耳マーク・ハートプラスマークの掲示、介護補助の実施 |
| **施設機能・用途の拡充** | |
| 会議室 | 「Peek a body（ピーク・ア・ボディ」姿勢分析器の設置 |
| 空き施設の有効活用 | 稼働率向上に向けて「移動式ボルダリング」や「介護予防教室」の開催 |
| **安心・信頼の向上** | |
| 有資格者の配置 | 従事する全スタッフがAED講習を受講、その他業務に必要な資格の取得<br>障がい者スポーツ指導員の配置 |
| 自動入金機の導入 | 防犯性が高く正確な経理処理が可能な入金オンラインシステムの導入 |
| 非常用浄水器の設置 | 災害時用浄水器の設置、災害時、中条市民プールの水を飲料水へ |
| **市民サービス・地域連携** | |
| 月例イベントの実施 | 父の日・母の日似顔絵コンテスト、緑のカーテン等、市民交流イベントの実施 |
| ボランティア活動の支援 | 施設運営を一緒に行うボランティアを地域住民から公募<br>社会福祉協議会との連携による取組み（いきいき活動ポイント事業のサポート） |
| 地域スポーツ活動の支援 | 地域スポーツクラブ・近隣大学との連携（活動支援・場の提供）・指導員の派遣等 |
| **情報・話題・集いの提供** | |
| 情報コーナーの設置 | 地域のスポーツ情報・イベント・施設情報などのチラシ等を陳列 |
| サークルラウンジの設置 | 団体サークルの相互交流・情報交換の場として連絡BOX・活動掲示板の設置 |
| 積極的なＰＲ活動 | 施設の認知度の向上に効果的な媒体・方法で館内・市内・広域とＰＲ実施 |

## 継続利用の促進（リピーターの増加・利用者定着）

### ◆各種スポーツ教室の開催

当グループの提案するスポーツ教室プログラムは、スポーツ・レクリエーション活動による市民の明るく豊かな健康ライフの実現に向けた役割を担い、コミュニティ形成の大きな機能を果たすための事業であるとの認識の基、「生涯にわたってスポーツ・レクレーションを楽しむ」をテーマに、一定のターゲットに偏らない、誰もが身体を動かすことを楽しめる多種多様なスポーツ教室を実施します。

[redacted]

### ◆イベント・大会事業の開催

日頃の練習の成果を示す場として、地域レベルのスポーツ大会を開催します。地域住民、施設利用者の方により楽しんでいただけるように、そして利用したことがない方には施設へ足を運ぶきっかけとなるよう、取り組んでまいります。

また、2020年東京オリンピック・パラリンピック開催に伴い、市民のスポーツ活動はさらに活性化していくと思われます。

スポーツは「見る」ことで人々のスポーツへの関心を高め、夢や感動を与えるなど活力ある健全な社会の形成にも大きく貢献しています。

当グループが指定管理者として運営している施設において、プロバスケットボールリーグやＶリーグ（バレーボール）、Ｊリーグ（サッカー）、Ｆリーグ（フットサル）、プロレス興行、大相撲など数多くの大会開催経験があります。本施設においても大会・イベント誘致を目指すこと、またトップチームによるクリニック開催も検討していきます。

株式会社ガンバ大阪・コカコーラレッドスパークス（ホッケーチーム）・吉本興行株式会社より当グループの事業計画に対し関心表明書を取得しております。】

## 使い易い施設環境の提供

### ◆物販・レンタル

スポーツ用品を中心に、ウェア・シューズ等までを用意し、施設利用者が手ぶらで来ても楽しめる、質の高い利用環境を整えます。

加えて、運動後の栄養補給・疲労回復効果のあるサプリメント食品も販売します。実施の際には地元事業者へ配慮し、競合商品の取り扱いを避けるとともに、地元からの仕入れを行うなど、地場産業の育成に最大限の協力を行います。

### ◆レンタルロッカーの設置

常連層を中心に、ロッカーの個人使用（専用使用）の要望があるものと考えています。そこで、利便性の向上として、個人専用ロッカーの貸出サービスを実施したいと考えております。
（月額１，０００円程度を想定）。
なお、管理上のトラブルを防止するために、利用者情報の登録を行います。

### ◆自動販売機の設置

多様化する利用者のニーズに応えつつ、飲料水だけでなく、軽食・アイス類の自動販売機の設置を提案いたします。

飲料水に関しても、災害時に飲用水として活用することの出来る「災害救援ベンダー」や高齢者・障がい者に配慮したバリアフリータイプなど、「社会的な意義」を持った自動販売機を設置したいと考えております。

### ◆Wi-Fi 環境の整備

ノートパソコンやスマートフォンの急速な普及に伴い、インターネット環境の整備は一般的なものとなっており、本サービスの利用ニーズが高くなっています。

今後、オリンピック・パラリンピック競技大会の開催を控え外国人の利用機会が増えることも予想され、自国外でも無線 LAN 機能が搭載されている端末（スマートフォン・モバイル PC 等）であれば自身の契約プロバイダ（インターネット接続会社）に関係無く利用可能な Wi-Fi スポット（公衆無線 LAN によるインターネットへの接続サービス）を設置し利便性を向上させます。

### ◆スポーツコンシェルジュ機能

多様化する市民のスポーツニーズに対応するため、受付（事務所）スタッフには、ただの管理人・案内人ではない、スポーツコンシェルジュの機能を持たせます。

ソフトな対応で利用案内を行うとともに、スポーツ・健康づくりに関するあらゆる相談に応えるワンストップサービスを提供することで、施設の顔（＝茨木市の顔）としてのホスピタリティあふれるサービス提供を実現します。

### ◆冷風機の設置

現在、第１体育室には、冷房設備が完備されておらず、熱中症対策として、また利用者に対するサービスとして「涼風機」の導入を致します。これは、100V コンセントで利用ができ、気化式涼風装置をよって室温-3 度～-8 度の冷風を出すことが出来ます。空調の設置に比べ明らかに安い費用で設置でき利用者に少しでも快適にご利用頂ける環境を整え、利用促進と体調管理対策に繋げます。

## 施設機能・用途の拡充

### ◆ＩＮ　Ｂｏｄｙ　体組成測定器の設置

あらゆる世代の健康をサポートするため、日頃のトレーニングの成果や運動効果、自身の健康状態を図る為の体力測定及び体組成測定日を設け、運動のきっかけ作りや継続利用を促進します。身長・体重・血圧計に加え、体組成測定器（水分量・脂肪量・筋肉量等）を設置し、測定した結果をもとに運動アドバイスを行います。

### ◆ボルダリング（移動式）の導入

[redacted]

施設の有効活用を図るために、ボルダリング（移動式）ウォール設置を提案いたします。

国体種目でもあり、東京オリンピックでの追加種目候補のひとつに挙がっているスポーツクライミングは、一部の愛好家だけではなく、非常に多くの人々に楽しまれており、児童・生徒の知育・体育に優れたスポーツとして、公共スポーツ施設や児童施設・学校・幼稚園等でも取り入れるケースが増えています。初心者でも気軽に始められ、かつ楽しく様々な運動能力を身につけることができると、幼児～高齢者、家族連れ～競技嗜好者まで老若男女問わず愛されており、近年愛好者人口は大幅に増加しています。（※設置場所は、第１体育室や施設の空きスペースを有効活用いたします。）

## 安心・信頼の向上

### ◆有資格者の配置

[redacted]

施設内での重大事故発生防止のため、適正な人数の職員を配置し、**従事する職員全員に、心肺蘇生法やＡＥＤの取扱に関する技能を修得**させます。当グループ代表団体：シンコースポーツ㈱は、（公財）日本体育施設協会のプール部会幹事企業の実績がり、安全管理におけるスペシャリストです。社内に安全講習会指導員が多数おり、定期的に社内で講習会を実施するのはもちろんのこと、各自治体に対しても体育施設の安全・健全運営活動を行っています。

### ◆自動入金機の導入

施設の事業参加費・自動販売機・物品販売等の料金は指定管理者の収入として管理を行うこととなりますが、あくまで公の施設への利用料金は利用者から頂いた公金であるという意識のもと、適切な経理処理を実施するため、自動入金機の導入を検討いたします。

### ◆非常用浄水器の導入

有事の際、ライフラインの確保は最重要課題です。特に飲水の確保は災害ベンダーでの対応では追いつかない状態であると考えます。代表企業は自社保有の濾過装置を持っており、河川やプール水等を飲み水に変えることが出来ます。この濾過装置を活用し、ライフラインの確保に努めます。（大阪北部地震の際には、稼動させませんでしたが、茨木市西河原市民プールにスタンバイさせておりました。また、摂津市立温水プールには、下記の自転車型浄水器を設置しております。）

災害時非常用浄水機は河川・プール・雨水貯留槽・各種水槽等の水を飲料用に変える浄水機です。近い将来起こると予測される東南海沖地震や台風、洪水、大規模停電などにより、大切なライフラインである飲用水が不足または供給不能となる事が考えられます。

内蔵されたRO膜が、大腸菌、病原体、発がん物質などの有害物質を取り除き、安全な水へと作り換えます。

## 市民サービス・地域連携

### ◆地域社会との結びつきについて

地域社会との結びつきは指定管理者にとって極めて重要なことです。地域社会に根ざした活動を進める指定管理者でありたいとの願いから、積極的な連携と相互交流を深めていきたいと考えております。当グループが行う指定管理運営への理解を得るために、体育協会、地域スポーツクラブ・利用団体・地域住民・学校関係施設、クラブチーム等との共同作業の実施や、地元企業・地元商店との協力関係、さらに他のスポーツ施設との連携で自主事業を開催するなど、地域住民との"パートナーシップ"を重要な要素と捉えた施設運営を行います。

当グループは地域団体との連携のなかに「利害問題がなく、互いに尊重し合える関係」でありたいとの願いがあります。自主事業の共同開催やイベントコラボなどを積極的に実施し、互いに発展できる関係、互いに刺激し合える関係を目指していきたいと考えております。また、良いところはどんどん学ばせていただくという姿勢のもと、より良い相互関係を築いてまいります。

### ◆地域スポーツクラブとの連携・支援

地域スポーツ同好会及び各地区スポーツ振興会などの地域スポーツ団体の支援に努めるとともに、各種スポーツ団体の自主事業の活性化の協力・地域スポーツクラブ支援型自動販売機の設置を検討いたします。
また、団体側は一般利用時の施設の利用を会員に促すなど相互の連携・協力を図ります。

当グループは、右記の茨木市地域スポーツクラブ２団体より、関心表明書を取得しております。

### ◆利用者サービス・スポーツ振興を目的としたイベントの開催

一定のターゲットに偏らない、誰もが楽しめる多種多様なイベントを実施します。毎年一定日（例：体育の日等）を無料開放日（無料利用）とする無料開放デーの実施や、茨木市内の地域スポーツクラブとの連携・協働でのイベントを検討します。各サークル活動の成果発表やスポーツやレクリエーションの無料体験、体力測定会等を実施し、スポーツの楽しさや世代交流の場を提供します。

また当グループは、元オリンピックメダリストやＪリーガー、格闘家など、プロスポーツ選手やスポーツ関連の大学教授とのコネクションも広く、講演会や教室・イベント事業の実施をそれらのコネクションを活かし、ゲストやパネリストとして彼らを招くことは十分可能であります。

スポーツに限らず施設への来館を促す取り組みとして、「母の日」「父の日」の似顔絵コンテストや季節毎のイベント、実際に体を動かさなくてもスポーツに携われる「スポーツフォト／川柳コンテスト」、緑のカーテン、防災イベントなど、様々な形で家族や地域交流に向けた機会提供を行い、人の輪が広がり、異世代間、異種競技グループ間交流の場づくり、これから新たにスポーツを始めるきっかけづくりの一端になればと考えています。

追手門学院大学　立命館大学

当グループ代表企業は、現茨木市立西河原市民プールの指定管理者として、2019年６月に追手門学院大学と連携協力に関する協定書を締結しており、立命館大学茨木キャンパス事務局との連携・協働について協議を行い、関心表明書を取得しております。

### ◆茨木市社会福祉協議会が運営する『シニアいきいき活動ポイント事業』と連携について

社会福祉法人茨木市社会福祉協議会が運営する『シニアいきいき活動ポイント事業』と連携した新たな取組みを行います。

市内在住 65 歳以上の方が指定の施設等で、社会貢献・健康づくりや生きがいづくりにつながる活動・ボランティア活動を行うことで、ポイントが貯まり、申請するとポイントに応じて活動支援金に変換できる事業です。

**新たな取り組み『シニアいきいき活動サポート事業』**

当グループが指定管理者に選定されましたら、活動の受け入れ施設に登録し、下記の活動内容を施設で行っていただきます。また、活動後に施設を利用し、自身の介護予防・健康保持に取り組んでいただけるよう、当グループが、施設利用料を全額サポートいたします。

【施設での活動内容】

- 受付・案内業務補助
- スポーツ教室における指導補助
- 施設内の清掃
- 障がい者利用者介助補助
- 施設行事やイベントのお手伝い

## 情報・話題・集いの提供

### ◆障がい者授産施設の支援

施設利用者、来場者へのサービスの提供及び、障がい者授産施設への支援活動の一環として、施設のエントランススペースを利用して、仮設売店を設置し物品の販売を行います。販売収入については、経費を除き、全額授産施設の運用活用資金として還元させていただきます。

※ 市内授産施設へ協力依頼をいたします。

[redacted]

### ◆スポーツ情報コーナーの設置

近隣施設やスポーツ団体、住民の協力のもと、茨木市内で行なわれているスポーツ教室・地域スポーツクラブ・サークル活動・各種イベント・交通アクセス・施設情報などのチラシ・告知パンフレットを陳列する「スポーツ情報コーナー」を充実させます。

市民が地域のスポーツ・レクリエーション活動に参加できる機会を広げるとともに、全国的なネットワークを活かして各地のスポーツイベント等の情報も発信します。

[redacted] [redacted] [redacted]

## （６）経費節減等効率化の方策について

### 人件費の削減について

当グループでは、経費の見直しをする際には、いたずらにコストの縮減を図るだけでなく、「安全性とサービスの水準を担保し長期安定的な運営の実現」を前提に、他の指定管理者管理施設での取り組み事例も踏まえ「いかにムダな部分を削減するか」「いかに効率よく運営できるか」を検証し実施していきます。

また、コストの節減により捻出された費用は提案する新たなサービス提供の原資とすることで市に新たな負担を求めることなく（定められた指定管理料上限額の中で）様々なサービスを実現していきます。

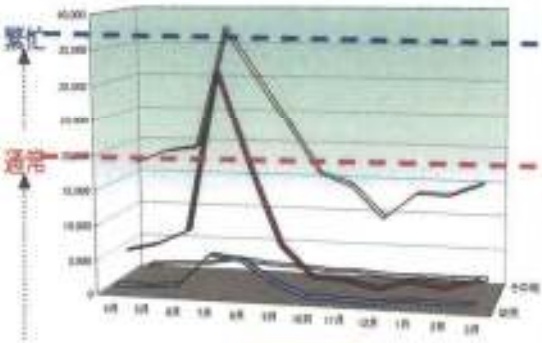
指定管理者として公共施設の管理運営を行う上で、「安かろう悪かろう」は許されません。適正なサービスと適正な費用を確保し、「汗をかく」「頭を使う」「工夫する」をキーワードに、経費の縮減に取り組みます。

**◆正規職員の効果的な配置と短時間労働者の雇用**

正規職員の重複や、土日・夜間の正規職員の不在を可能な限り修正するため、シフト・ローテーションによる変形労働時間制を採用、休日出勤・短時間労働等、柔軟な出勤体制をとることで、サービス水準を維持（向上）させたまま人員の効率化を達成いたします。

また全ての人物が常時雇用（フルタイム雇用）であるという発想を改め、アルバイト等短時間勤務者によって繁忙期・閑散期に対応した雇用調整を行い、効率的な運営体制を構築します。

なお、短期雇用スタッフに対しては十分な教育を徹底し、提供するサービス水準を担保します。民間企業特有の、良い意味での「シビアさ」を活かした効率的な人員配置を追求します。




**◆マルチジョブシステムによる業務効率の向上**

スタッフが、ある固定されたセクションや業務内容、在籍施設の範疇にとらわれることなく柔軟に従事する、マルチジョブシステムを採用します。総括責任者がトレーニング室の指導や巡回、清掃業務を行ったり、受付スタッフが巡回や日常清掃業務を行ったりと各人が施設に関わる様々な業務に対応し業務効率を高めることで、ゼネラリストの育成が可能となると同時に、余分な管理コスト（人件費）を圧縮します。（特殊な有資格者が必要な業務を除く）

### 運用改善型省エネルギー対策

エネルギーを合理的に管理していくために、PDCA サイクルによるマネジメントを実行します。責任者は日常の巡回点検や運転管理において、常に効率を追求し無駄を極力排除するとともに、収集・蓄積されたエネルギーデータに基づいて月１回程度設備管理ミーティングを実施し、スタッフへの啓蒙活動を強化します。その他、同規模／同用途施設との比較による省エネルギー診断によって、エネルギー消費傾向を把握し長期保全計画の立案を行います。また、電力デマンド管理の徹底による契約見直しや、電力自由化に伴う供給者の変更を実施します。

1．利用者の状況・天候などをふまえた予冷・予熱になどよる運転方法の見直し
2．外気による冷房など、可能な限り自然エネルギーを有効に活用する運転を実施
3．設備の寿命を延ばしながら最高効率で運転し、ロスを排除
4．設備機器スケジュール調整をまめに実施
5．ＩＴ化、ペーパーレスを推奨

## 設備投資型省エネルギー対策

運用改善型省エネルギー対策の実施後の２～３年目以降から取組みを実施してまいります。日常点検や保守点検報告書、省エネルギー診断により効果を予測計算し、劣化の目立つ系統及び費用対効果の高い設備の変更を優先的に行っています。設備改修やオーバーホール実施の際には、エコ製品の利用やＬＥＤ・インバーター等の省エネルギー機器を導入し運用上無理のない省エネを実施していきます。

設備改修やオーバーホールは収支計画と密接な関係にあるため、必要な修繕が実行できるように項目を明確にした後、"指定管理者で対応できるもの""市と協議が必要なもの"を検討していきます。基本的な考えとして修繕費予算内を超えない項目を優先的に実施いたします。

### ◆デマンドコントローラーの検討

業務用電力（6,600V）受電のキュービクル設備の場合、基本契約と使用量を合計したものが電気料金となります。その基本契約は「デマンド（ある 30 分間の使用電力のうち一番高い数値）」のピーク電力量によって決定されており、それらが１年間を通しての基本契約とされております。

デマンドコントローラーは、電気使用量がピーク近くなると（優先順位の低い回路から）自動的に供給を遮断し、ピークカットすることで最大電力が上がらないように設定することができます。導入・設置後には電力会社に届出をし、次月からの基本契約の変更が可能となります。

キュービクル設備に取り付ける

### ◆インバーターモーターの導入を検討

循環設備での電力使用量の削減のため、省エネ率の高い"インバーターモーター" の空調機ファン等への設置を検討します。またポンプの交換時期に合わせ省エネ型ポンプの導入も検討しています。

インバーターは、交流電源を擬似交流（直流に近い波形）に変換することにより周波数を無段階に変化させ、ポンプ回転数を必要最小限に抑えることで省エネを図るものです。

汎用インバーターの設置

### ◆ガラス断熱・遮光フィルム施工

施設内エントランスや階段などガラス面積が多く、外部からの熱（放射熱・輻射熱）が館内環境にも高い影響を及ぼすため、窓ガラス面に遮光フィルムで防熱施工することを検討しております。

遮光フィルムは、夏期の遮熱効果だけではなく冬期の保温効果にも期待でき、大変有効な手段であると考えております。透明なフィルムのため景観を損なわずに施工が可能であり、フィルムの種類も豊富なことから省エネ効果も最大 65%まで削減可能です。

断熱・遮光フィルム施工例

## ４．サービス向上の考え方と方策

### 【４－４】自主事業の実施計画

#### 自主事業のご提案

**誰もが気軽に参加できる事業展開**

自主事業はスポーツ・レクリエーション活動による市民の明るく豊かな健康ライフの実現に向けた役割を担い、コミュニティ形成の大きな機能を果たすための事業であるとの認識の基、「生涯にわたってスポーツを楽しむ」をテーマに利用者ニーズを取り入れ、一定のターゲットに偏らない、誰もが身体を動かすことを楽しめる手段で飽きのこない多種多様な自主事業を提供します。また、公共施設の存在意義でもある「公平性・公共性」を根底に、ライフステージに合わせた「する・みる・ささえる」スポーツを提供することで、スポーツライフの充実による市民活動の活性化を図ります。

| | | |
|---|---|---|
| スポーツ・レク振興<br>心身の健康保持増進 | ① 乳幼児期 | 親子のふれあいや身体を動かす楽しみを知る為のレクリエーション活動。 |
| | ② 若年層 | 身体形成や体力向上。チームプレーの重要性を学ぶことのできる活動。 |
| | ③ 成人層 | 健康増進やストレスの発散、明日への活力となるようなスポーツ活動。 |
| | ④ 中・高齢者 | 生活習慣病や介護の予防・日々の楽しい日課となるような無理のない運動。 |
| | ⑤ 障がい者 | スポーツ・フォー・エブリワンの理念のもと一人ひとりにあった運動に親しむ活動。 |
| | ⑥ 全ての世代 | 老若男女全てが分け隔てなく共に楽しみ、協力し合える市民形成活動。 |

**■ 施設利用のきっかけづくりと利用効果**

当グループは、自主事業を大規模な収益事業としてではなく、あくまで施設利用者の増加や、市民サービス向上の手段として考えています。今まで運動に興味のなかった人々に、施設に目を向けてもらうためのきっかけ作りや、利用者を飽きさせることのないリピーター作りを目的として、バラエティー豊かで気軽に参加することのできる自主事業を効果的・継続的に展開します。

**■空き施設（スペース）の有効活用**

自主事業を行うに当たって、団体利用者や一般利用者に優先して自主事業の実施枠を確保することは致しません。実際の施設の予約状況、利用者動向を参考に、比較的利用者の少ない時間帯に自主事業を実施します。それによって、通常の利用者への影響は少なくなると同時に、閑散時対応として利用者を呼び込む手段としての効果も期待できます。また、既存の種目を中心に利用者の動向、ニーズに合わせ、他の使用団体等と協議を持ちながら影響の無い範囲で時間枠・種目・内容の変更や追加を検討していきます。

**■ノウハウを活用した安定的な提供**

代表企業のシンコースポーツ㈱は近畿エリアで１５自治体（延べ 20 施設）のスポーツ施設の指定管理者として、最新のプログラムや流行りのプログラムなど様々な情報を一元管理し、施設ごとに地域性や市民ニーズを考慮しながら、プログラム内容や設定時間、参加料金などを検討します。

近隣の指定管理施設との連携による指導スタッフ同士の交流を行うことで、高水準の指導品質の維持とバックアップ要員の育成を図っており、万一の指導スタッフの欠員に対しても、即時対応できる体制を整えます。

様式５

## ■ライフステージごとの自主事業

当グループでは、市民のライフステージごとに自主事業を構成・実施することで、市民一人ひとりが主体的に健康づくりに取り組める環境を整え、スポーツに親しむ機会を提供します。

### 「子どもの体力向上」と「居場所」づくり　－乳幼児層・若年層・保護者（子育て世代）－

子ども達の体力や運動能力の低下などが社会問題として取り上げられています。このことを受け、より多くの子どもたちが運動に触れられる機会を提供します。また「子育て世代」が求める放課後や休日に子どもが安心して集まることのできる「子どもの居場所」となるような事業展開をします。

※地域障がい者スポーツの振興として、身近にスポーツを楽しめるよう、障がい児親子運動教室を提供します。

**当グループの行う施策**

- 運動不足・運動嫌いのこどもが、遊び感覚で身体を動かせるような事業を実施し、子どもが健全に運動と人に触れ合うことのできる場所ときっかけを提供します。
- 保護者が安心して送り出せる「居場所」の提供を行います。

[redacted]

### 「現役世代」の心・身体の健康支援　－成人層（子育て世代・働き盛り世代）－

現在の社会を支えている、サラリーマンや主婦等の現役世代の健康は、運動不足や不規則な生活習慣、様々なストレスなどによって常におびやかされています。身体の健康だけではなく、精神や社会との繋がりも含め真の意味で健康になってもらえるよう、運動の側面からの支援を行います。

**当グループの行う施策**

- 働く世代の健康づくり環境にも配慮し、夜間・休日にも健康づくり教室を実施します。
- 運動不足・肥満になりがちなサラリーマンの方々へ、メタボ対策・生活習慣病予防を目的とした教室を実施します。

[redacted]

### 「団塊世代」への新たな生きがい・余暇の充実を支援　－中・高齢者層（高齢者世代）－

団塊の世代がリタイア後に迎えるセカンドライフに対し、生活の質の向上や健康寿命（健康でいられる期間）の伸びを図み、今後ますます施設の利用・運動の実践をするようになると考えられます。新たな人生における目標（生きがいや仲間づくりの場となるようなプログラムの提供を行います。

**当グループの行う施策**

- 気力・体力ともに充実しているアクティブ・シニア（団塊世代）に対し、活動的で仲間作りがしやすい（趣味づくりとなる）プログラムを普及していきます。

[redacted]

### 「身体活動」「生涯学習」という広義な教室を展開　－全ての世代－

市民の生活や志向が多様化し、健康づくりや自己実現の手段も人それぞれになっています。このことを踏まえ、健康づくりに向けた、提供するプログラム種類の幅を広げ、より多くの市民の皆様に利用していただきやすい環境づくりをします。

**当グループの行う施策**

- 一般的なニーズが高くはじめ易い、ヨガやピラティスや流行を取り込んだヒップホップ、多様なスポーツ教室や、教養プログラムまで、様々な志向や目的を持つ市民に対して運動をする・活動をするきっかけ（選択肢）を提供します。

[redacted]

### 「学ぶ」から「活動する」「教える」へ　－指導員－

今までの運動の成果や培ってきた経験・知識を役立てることができるよう、地域大会の実施やサークル化の支援、各種スポーツ指導員・運動ボランティアの養成、指導の場の提供等を行います。自らが社会貢献として、次世代の育成や後進への継承に携わることに充足感や使命感を見出し、市民主導の活動を初めとした地域活動の活性化の担い手を目指したプログラムを提供します。

**当グループの行う施策**

- 健康運動、ダンスなどの、自主サークル結成の支援を行います。
- 教室利用者に対し、簡単なウォーキングやテーピングなどの指導員養成講座を行い、地域において自らが指導員として近所の人々に教えることのできる機会を提供します。

[redacted]

様式５

## 「子どもの体力向上」「居場所」づくり　－乳幼児層・若年層・保護者（子育て世代）－

| 事業番号 | 事業名称 | 対象者 | 世代 | レベル | 参加費等 | 実施頻度 | 定員 | 会場 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | 事業概要 | | | | | | |
| 1 | 器械体操A.B.C<br>[redacted] | 幼 児 | 学 般 | 中 高 | 3000円/3期 | 40回／年 | 25組 | 第１体育室 |
| | | 初級 | 中級 | 上級 | | | | |
| | | 外遊びが減っている子どもたちが、体を動かせる場所として人気の体操教室です。楽しみながらご参加いただけます。 | | | | | | |
| 2 | キッズ・ショートテニス<br>[redacted] | 幼 児 | 学 般 | 中 高 | 4500円/3期 | ４０回／年 | 20名 | 第1体育室A |
| | | 初級 | 中級 | 中級 | | | | |
| | | 初めて参加する方でもラケットの持ち方やルールなど、基本から丁寧に指導します。 テニスそのものが持っているゲームの楽しさに気づき、自然と笑顔になり、体を動かすことが好きになる教室です。 | | | | | | |
| 3 | ジュニアテニスA.B<br>[redacted] | 幼 児 | 学 般 | 中 高 | 4500円/3期 | ４０回／年 | 20名 | 第1体育室A |
| | | 初級 | 中級 | 中級 | | | | |
| | | 初めて参加する方でもラケットの持ち方やルールなど、基本から丁寧に指導します。<br>レベル別の指導で、スキルアップを図れるテニス教室です。 | | | | | | |
| 4 | トランポリンA・B<br>[redacted] | 幼 児 | 学 般 | 中 高 | 3000円/3期 | ４０回／年 | 15名 | 第5体育室 |
| | | 初級 | 中級 | 中級 | | | | |
| | | 運動神経が最も発達する少年期に、大きなトランポリンで様々な空中動作を連続で行い、楽しみながら調整力を養います。 | | | | | | |
| 5 | ベビー体操A.B.C<br>[redacted] | 幼 児 | 学 般 | 中 高 | 3500円/3期 | ４０回／年 | 40組 | 第4体育室 |
| | | 初級 | 中級 | 中級 | | | | |
| | | ママが赤ちゃんの手や足、股関節といった場所を動かしながら体操をさせることで、生まれつきもっている運動機能を引き出します。首すわり、寝返り、ハイハイ、たっちといった運動発達が促されます。 | | | | | | |
| 6 | 親子体操A-1.A-2.B<br>[redacted] | 幼 児 | 学 般 | 中 高 | 3000円/3期 | ４０回／年 | 25組 | 第4体育室 |
| | | 初級 | 中級 | 中級 | | | | |
| | | 親子で触れ合いながら音楽に合わせて踊ったり走ったり、マット運動をします。 | | | | | | |
| 7 | [redacted]スポーツ教室<br>[redacted] | 幼 障児 | 学 般 | 中 高 | 2000円/2期 | ２０回／年 | 20組 | 第4体育室 |
| | | 初級 | 中級 | 中級 | | | | |
| | | 障がい児を対象にした教室。保護者の方が一緒に体を動かすことにより、お子さまは安心してチャレンジすることができます。また、お子さまとのかかわり方や声掛けのタイミングを保護者の方が自然と身につけることができます。 | | | | | | |
| 8 | キッズチアダンスA.B<br>[redacted] | 幼 児 | 学 般 | 中 高 | 5000円/3期 | ４０回／年 | 15名 | 第4体育室 |
| | | 初級 | 中級 | 中級 | | | | |
| | | チアを習うことで人を元気にする楽しさ、応援する気持ちや思いやり、前に出る楽しさ、あいさつやお友達との協調性など、たくさんのことが身に付きます。子供たちの大好きな曲をたくさん使い楽しくリズムダンスの基礎を学ぶ為、初めて触れ合うダンスにも最適です。 | | | | | | |

様式５

## 「現役世代」の心・身体の健康支援　－成人層（子育て世代,働き盛り世代）－

| 事業番号 | 事業名称 | 対象者 | 世代 / レベル | 参加時等 | 実施時間 | 定員 / 会場 |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | 事業概要 | | | | |
| 9 | 一般テニスA.B.C<br>[redacted] | 幼 / 児 / 学 / 般 / 中 / 高<br>初級 / 中級 / 上級 | | 4500円/3期 | 40回／年 | 20組<br>第１体育室 |
| | | 初歩的なサーブ・ボレー練習からゲームまで。個人のレベルに合わせて指導致します。 | | | | |
| 10 | ヨガA-1、A-2<br>[redacted] | 幼 / 児 / 学 / 般 / 中 / 高<br>初級 / 中級 / 上級 | | 3000円/3期 | ４０回／年 | 45名<br>第3体育室 |
| | | ストレッチで身体をほぐし、ヨガの基本である太陽礼拝などを行っていきます。腹式呼吸とゆっくりとした動きで、初心者の方や体力のない方でも無理なく行えます。 | | | | |
| 11 | ヨガB-1、B-2<br>[redacted] | 幼 / 児 / 学 / 般 / 中 / 高<br>初級 / 中級 / 上級 | | 3000円/3期 | ４０回／年 | 45名<br>第3体育室 |
| | | ヨガをベースにした運動で自分の体のアンバランスを確認しつつ筋力・筋バランスを整えストレス解消やメンタル面の調整効果を高めます。 | | | | |
| 12 | 成人女性体操<br>[redacted] | 幼 / 児 / 学 / 般 / 中 / 高<br>初級 / 中級 / 上級 | | 3500円/3期 | ４０回／年 | 35名<br>第4体育室 |
| | | ダンスやエアロビクス的な動きをエネルギッシュな音楽に合わせて運動します。スクワットやランジなど筋トレの動きと共に有酸素運動を行うことでダイエット効果が高いプログラムです。 | | | | |
| 13 | ピラティス<br>[redacted] | 幼 / 児 / 学 / 般 / 中 / 高<br>初級 / 中級 / 上級 | | 3500円/3期 | ４０回／年 | 50名<br>第3体育室 |
| | | 深い部分の筋肉（インナーマッスル）を鍛え、体幹強化を図ります。また、胸式呼吸で交感神経を有利にし、頭の回転も活性化させ鍛錬を通じて心のリフレッシュを目指します。 | | | | |

## 「団魂世代」への新たな生きがい・余暇の充実を支援　－中・高齢者層（高齢者世代）－

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 14 | 健康体操A.B<br>[redacted] | 幼 / 児 / 学 / 般 / 中 / 高<br>初級 / 中級 / 上級 | 2000円/3期 | ４０回／年 | 50名<br>第4体育室 |
| | | **60歳以上の方が参加できる教室です。**ボールやタオルなど身近な道具使い、家庭でも出来る運動を実践します。年代・体力にに応じて変化をつけることが出来るプログラムを身につける事で運動の継続性を高めます。 | | | |
| 15 | 軽スポーツ教室<br>[redacted] | 幼 / 児 / 学 / 般 / 中 / 高<br>初級 / 中級 / 上級 | 2000円/3期 | ４０回／年 | 25組<br>第4体育室 |
| | | **60歳以上の方が参加できる教室です。**毎回いろんなスポーツにチャレンジして頂きます。<br>卓球,バトミントン,ニュースポーツなど・・・ | | | |
| 16 | 生活筋力向上プログラム<br>[redacted] | 幼 / 児 / 学 / 般 / 中 / 高<br>初級 / 中級 / 上級 | 2000円/3期 | ４０回／年 | 25組<br>会議室 |
| | | **60歳以上の方が参加できる教室です。**日常生活を送っていく中での動き"座る""捻る""押す""引く"等の動作をスムーズに行い、かつ衰えさせないための筋力トレーニングを行います。ゆっくりとした筋力運動が中心です。 | | | |

様式５

## 施設の賑わいを創出させるイベント・体験会の開催　－すべての世代層－

| 事業番号 | 事業名称 | 対象者 | 世代 | レベル | 参加費等 | 実施頻度 | 定員 | 会場 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | 事業概要 | | | | | | |
| 17 | 地域ふれあい運動会 [redacted] | 幼 児 学 般 中 高<br>初級 中級 上級 | | | 1000円 | 1回／年 | 100名 | 第１体育室 |
| | | 市民が盛り上がれるふれあい運動会「よしもとクリエイティブエージェンシー」と連携し、普段外出が少ない高齢者層を孫や地域の子どもが誘い、よしもとの芸人、タレントと一緒に運動することで多世代の交流の場を創出します。 | | | | | | |
| 18 | [redacted] ホッケー体験教室 [redacted] | 幼 児 学 般 中 高<br>初級 中級 上級 | | | 1000円 | 1回／年 | 50名 | 第１体育室 |
| | | スティックの持ち方から基礎的な練習（ドリブル・リフティング・パス等）を学び、ホッケーという競技を知っていただき、体を動かすことの楽しさ等を伝える。 | | | | | | |
| 19 | パラ・スポーツ体験会 [redacted] | 幼 児 学 般 中 高<br>初級 中級 上級 | | | 1000円 | 1回／年 | 50名 | 第１体育室 |
| | | 東京パラリンピックを身近に感じてもらうイベントです。<br>パラスポーツを実際に体験して頂きます。　（車椅子バスケット・フロアバレー・ボッチャ・） | | | | | | |
| 20 | [redacted] 親子サッカー教室 [redacted] | 幼 児 学 般 中 高<br>初級 中級 上級 | | | 1000円 | 1回／年 | 50名 | 第１体育室 |
| | | ガンバ大阪アカデミーコーチによるサッカー教室です。　親子で楽しく、じゃんけんなどのゲームをしながらのウォーミングアップから始まり、プロの選手も行っているというバスカットの練習や、ミニ試合なども行います。 | | | | | | |

## 「学ぶ」から「活動する」「教える」へ　－すべての層－

| 事業番号 | 事業名称 | 対象者 | 世代 | レベル | 参加費等 | 実施頻度 | 定員 | 会場 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | 事業概要 | | | | | | |
| 21 | 栄養講座 [redacted] | 幼 児 学 般 中 高<br>初級 中級 上級 | | | 無料 | 1回／年 | 60名 | 会議室 |
| | | 子供～高齢者向けメニュー、ダイエットメニューなど日々の食事の中で疑問に思うこと、相談したいことなど食事に関する知識を管理栄養士が丁寧にレクチャーします。 | | | | | | |
| 22 | テーピング講座 [redacted] | 幼 児 学 般 中 高<br>初級 中級 上級 | | | 2000円 | 1回／年 | 50名 | 会議室 |
| | | 医療やスポーツトレーナーが使うキネシオテープというテープの使い方の講習会です。<br>スポーツを楽しく続ける為のセルフメンテナンスの方法を学びます。<br>※参加費にテーピング代含む。 | | | | | | |
| 23 | 救命救急講座 [redacted] | 幼 児 学 般 中 高<br>初級 中級 上級 | | | 無料 | 1回／年 | 40名 | 第１体育室 |
| | | 日赤救急法指導員（当社所属社員）による救命救急講習会を開催することで、震災時や家庭でのいざという時に役立つ知識・技能を身につけます。 | | | | | | |
| 24 | 被災体験お泊り学習会 [redacted] | 幼 児 学 般 中 高<br>初級 中級 上級 | | | 2000円 | 1回／年 | 40名 | 第１体育室 |
| | | 小学生を対象とした災害時における避難生活を模擬体験する学習会です。自分たち達で「身を守る力」、全員で「協力」することを学びます。体験では、段ボールを使い皆で協力して自分達の寝泊りする「家」つくりを行うとともに、心肺蘇生法やＡＥＤの使用方法を実際に体験し技術の習得を目指します。 | | | | | | |