

令和 7 年度

横浜市高齢者保養研修施設 ふれーゆ

指定管理者業務

事業計画書

令和 7 年 3 月

ふれーゆコミュニティーサポート	
代表企業	ナイスコミュニティー株式会社
構成企業	株式会社ワコーインターナショナル
構成企業	株式会社サンアメニティ

横浜市高齢者保養研修施設 ふれーゆ

指定管理業務 令和 7 年度 事業計画書

○本書の作成にあたって

本書は、指定管理を開始してから現在に至るまでの実績および各種設備等の劣化状況を踏まえ、今後の運営を予測して作成した令和 7 年度の事業計画となっております。

■ 基本的な考え方と理念

- ・ 横浜市が掲げる高齢化対策「ポジティブ・エイジング」の役割を確実に発揮させるため、指定管理者は公の施設の管理者としてきめ細かな対応を行い、当該施設の効用を最大限にします。
- ・ 公共施設の適切な設備維持のもとに効率的な運営が必要です。横浜市の大切な資産である施設・設備を日常的に点検して維持管理を行い、末永く安全・安心で快適な施設として運営を行います。

1. 地域と一体となった運営

- ・ 地元の介護・福祉連携による高齢者対応を行い、地域包括ケアシステムの一翼を担います。
- ・ 市民交流の活性化と結びつきを大切にして「共生」を目指します。

2. ホスピタリティ溢れる対応

- ・ 高齢者対応に関する知識や経験を有した職員により、配慮の行き届いた対応をします。

3. 適切かつ公平な管理運営

- ・ 公共施設の特性を理解しつつ、民間のノウハウ・専門的な見地から、環境配慮やバリアフリー化を視野に入れ、効率的かつ公平な利用への配慮を行います。

■ 基本方針

1. 関連法令を遵守した適正な運営体制

- ・ 横浜市高齢者保養研修施設条例をはじめ、各種条例や関連法令を遵守します。また、コンプライアンス体制として、コンプライアンス基本規程や個人情報保護規程などを定め、万全の体制を構築します。

2. 公平公正なサービスの提供

- ・ バリアフリーとユニバーサルデザインに配慮し、高齢者や障がい者をはじめ誰もがわかりやすい会場設営や交流、情報発信等の運営を実現し、利用しやすい環境の整備と公平公正なサービスの提供を図るとともに利用者の権利の保護も徹底します。

3. 多様なニーズに応えたきめ細やかな運営

- ・ 高齢者や障がい者の方々には、職員にて必要なサポート「施設利用の車いすの貸し出し、誘導等」を積極的に行い、利用しやすい環境づくりに努めます。
- ・ 利用者から頂戴したご意見等を丁寧に分析し、利用者の多様なニーズに留意するとともに、速やかに運営に反映することでサービス向上を目指します。

4. 24時間365日、安全・安心な運営・維持管理

- ・ 代表企業の本社内に緊急センターを保有しており、24時間365日体制で、緊急時や災害

時等の連携対応はもちろん、設備に精通した係員が丁寧かつ適切なサポート対応を行うことで、迅速な解決を図ります。

5. 経費縮減による効率的かつ効果的な運営

- 日常的な維持管理を徹底することで施設や設備の故障の予防保全に努め、常に劣化の状況を把握し、最新の修繕計画の策定に取り組むことで施設や設備の長期に亘る安定した利用を図ります。また、業務を第三者に委託する場合は可能な限り、横浜市の事業者から選定し、市内経済に貢献します。

6. 横浜市施策の実現に貢献

- 市や地域、様々な業態との連携を取り、市の関連計画達成に向けて積極的にご提案し、行動します。地域と共に活性化する役割を果たします。

■ 管理運営方針

1. 高齢者の利用割合が全体の3割以上となることを目指します。

- 高齢者向け教室や防災等各種イベントの開催を予定します
- インターネットを使われない高齢者も多いことから、鶴見区の町内会用回覧板や横浜市の広報で教室やイベントの周知を図ります。
- 高齢者関連対応の知識や経験のある職員を配置します。

2. 多種多様なイベント・役立つ講習・定番講習の開催と利便性の向上

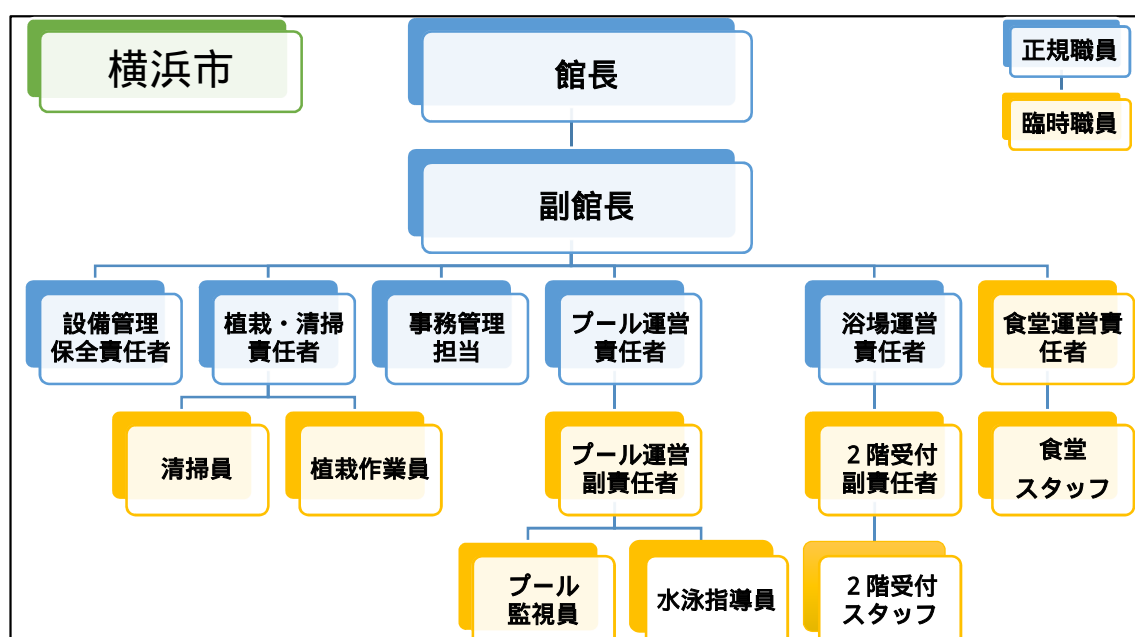
- 各世代にマッチした教室・イベントを開催し、総利用者の増加を図ります。
- 既に無料Wi-Fiスポットを設置しておりますが、設置していることを館内やHP等で周知し、多くの方にご利用いただけるようにいたします。
- 1階の物販にて電子決済を導入済ですが、今後、利用できる場所の拡大を検討します。
- 令和6年12月開催のイベントから支払い方法にネット決済を導入しました。今後、様々なイベントでも採用していきます。

3. 利用者にやさしい施設

- ピクトグラム等を活用し、誰にでもわかりやすい案内表示を行います。
- ホスピタリティ溢れるハートフルなおもてなしで、利用者をお迎えします。
- 日常的に清掃を行い、館内を明るく清潔に保ちます。
- 施設・設備の維持管理は、予防保全に努め、故障時も迅速な対応することで安定した運営を実現します。
- おひとりさまでも楽しめるコミュニティを形成します。

■ 運営管理体制

- 当共同事業体は、施設運営の様々な業務に対し、経験のある職員や既に地域との繋がりを持ち、連携している職員等で構成します。安全・安心を最優先として、関係法令や利用者のさまざまな状況を踏まえた配慮などを行います。
- 施設には、全体を統括する責任者（館長） 責任者を補佐し業務を指揮する副館長、施設保全の責任者、運営責任者、事務管理の担当者を配置し、各人の責任と役割を明確にして、効率的に業務を実施します。
- また代表企業本社（鶴見区鶴見中央：施設から車で約 10 分 約 3.8 k m ）にサポート部署を置きます。さらに代表企業緊急センターが業務をサポートします。
災害時や B C P の拠点としても対応します。



■ 市や関係先との連絡体制

- 当共同事業体は、24時間365日対応可能な体制を構築しています。
- 夜間・緊急時の連絡体制として、施設職員および共同企業体各責任者・各担当者の電話番号を記載した『緊急連絡網』を作成し、市に提出します。
- 緊急時は、緊急対応体制を敷き、情報の共有化を図ります。横浜市をはじめ、消防・警察署、関係各機関と連携し、夜間・休日を問わず迅速な対応を行います。
- 代表企業緊急センターは、代表企業本社内（鶴見区鶴見中央）にあり、代表企業社員にて運営しております。外部委託ではありませんのでスムーズな対応が可能です。

■ 人材育成について

1. 人材育成方針

- 当共同事業体は、『お客様が安全で快適な施設利用をしていただけるように、ソフト・ハー

『ド両面からサポートできる人材育成』を目指し、その理念を具体化できる人材育成を図っています。

- 当施設の指定管理者として求められるテクニカルスキルはもちろんのこと、ヒューマンスキルの向上を図ります。
- OJT（職場内教育）を中心に、Off-JT（職場を離れて社内外において受ける教育訓練）と自己啓発（社員が主体的に実施）を相補的に組み合わせて、計画的・継続的な育成を予定しております。

2. 研修スケジュール

- 年間を通じて、新任者研修、現任者研修、専門研修の計画的な実施を予定します。

研修名	場所	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3
新任者基本研修	本部													
着任時教育	施設						随時							
現任者研修														
基本研修	施設													
若手職員研修	本部													
中堅職員研修	本部													
責任者研修	本部													
防災訓練、 救急救命	施設													
専門研修														
各種資格取得	外部	適時												
ユニバーサル対応	本部													
社内内部監査員	本部	適時												

- 共同事業体として基本研修、階層別研修、専門業務研修の実施を予定します。
- 当施設の設置目的のために、職員のスキルアップを図ります。
類似施設の運用実績により「幅広いスキル」の習得を積極的に促します。また、社内・社外の資格を問わず、必要に応じて資格取得の推進も行います
- 公の施設の管理代行者として、市の行政施策および本施設の設置目的を各職員一人ひとりが理解する必要があります。その考えのもと、公共事業従事者研修を実施し、積極的に市の政策への協力を行います。
- 公の施設管理に携わるために、専門研修の実施を予定します。

■ 利用者ニーズの把握と的確な対応

1. 多様な手法による利用者ニーズ・意見の把握

- 当施設は高齢者を含め、様々な年代の方が利用されており、ご意見・ご要望も多種多様であると思われます。当共同事業体では、以下の方法により幅広く収集を予定します。

方法	概要	実施 頻度
御意見箱の設置	当施設のフロントやレストランに、ご意見箱と「意見・要望メモ」筆記用具を設置します。	常時
直接の聞き取り	受付時に積極的なコミュニケーションを心がけ利用者から直に聞き取りを行います。	常時
相談窓口の設置	電話にて意見・要望を受け付けます。	常時
ホームページ	当施設のホームページにお問い合わせフォームを作成し、メールでの意見・要望を受け付けます。	常時

2. 利用者ニーズ・意見の反映

- 利用者から収集した意見・要望等は集計・分析を行い、定期的に関催する各種会議等にて共有します。
- 緊急性、重要性、公共性、公平性といった視点から分析し、優先順位を付け、緊急性の高いもの、現場で即時対応可能なものから順次、業務に反映させます。
- 指定管理者の業務範囲を超える、あるいは重大な事案等は、対応策を用意した上で、市の担当部署と協議します。

3. P D C A マネジメントサイクルによる継続的な業務改善

- 実施された計画が目標通りの効果を得ることができたかを確認し、効果が出たものは継続し、そうでないものは改善を行うことで、常に最良のサービスが提供できるよう努力し続けます。
- 自己モニタリング、利用者モニタリングを適宜実施しております。

4. 苦情対応と信頼関係の構築

(1) 基本的な考え方

- 当共同事業体では、苦情はクレームではなくカスタマーリクエスト（ＣＲ）と捉えております。お申し出の内容を確認の上、ポイントを把握し、迅速に対応をいたします。受付担当者だけでなく、職員が一体となり対応をすることで早期解決を図ります。また、必ず複数人での対応を行いＣＲの共有化を図ります。
内容は、各種会議にて共有し、協議等を行います。必要な事象は、発生次第、速やかに市へ報告します。匿名の場合も考慮し、開示を行います。対応した事象は月次報告します。

- C R 対応の研修も定期的に行います。

利用者の方から頂いた C R に対する回答は、個別にお客様へ回答し、また、職員間での情報共有のために一覧表を事務スペースで閲覧できるようにします。

(2) 対応体制の構築

- 意見・要望対応の最適な仕組みの構築にあたっては、苦情対応マネジメントシステムの国際規格である ISO 10002 の考え方を参考に、対応体制、対応方針、対応プロセス等を明確にします。
- 対応には一定の基準を保つようにマニュアルを整備します。そのマニュアルに基づき落ち着いてヒアリングを行い丁寧に対応します。
- 利用者からの意見・要望には、対応した職員が、一次対応者として適切かつ誠意ある態度で対応するとともに、館長へ報告します。
- 館長は必要に応じて市への報告を行うほか、当共同事業体全体で改善に努めます。

(3) 誠意ある対応と迅速な処理（初期対応）

- これまでの各事業体の経験を活かし、「同じ C R を長期化させない」「C R をトラブルに発展させない」事を念頭に、未然防止策を徹底するとともに、発生時には、誠意ある対応と迅速な処理を心がけます。
- C R への初期対応が済んだ後は、課題の解決等に向けて、現場だけでなく共同事業体全体で適切に対応していきます。

■ 個人情報保護への取り組みについて

1. プライバシーマーク認証に基づく継続的な改善

- 共同事業体各社は、一般財団法人日本情報経済社会推進協会が認定した事業者が付与する「プライバシーマーク（Pマーク）」を取得しており、厳格な P M S（個人情報保護マネジメントシステム）の運用により、個人情報の漏えいを防止するとともに、システム自体も含めて個人情報保護の取り組みの継続的な改善に努めています。

2. 職員教育の徹底

- 事業年度ごとに策定する「教育計画書」に基づいて職員に対する教育や各部門の部内教育を行う予定です。具体的には、着任時点および年 1 回の教育指導を行い、理解度テストにより職員の理解度を把握し、不十分な職員に対しては再度教育を実施します。
- 当共同事業体は業務を通じて得た個人情報を第三者に漏らすことがないよう、雇用者・退職者、業務の一部を再委託した場合には再委託先との間に、必ず守秘義務契約を締結します。
- 「雇用契約書」で個人情報保護遵守の義務を規定し、全スタッフ（臨時職員等）に対し個人情報保護遵守の「誓約」を義務づけ、外部業者には「契約書」により、個人情報保護遵守を義務づけ、臨時職員を含む全スタッフを対象に「個人情報保護研修」（年 1 回）を実施します。

3. 組織体制

- 副館長をシステムの実施と運用に関する責任と権限を持つ個人情報保護管理者とし、代表企業の開発営業部責任者を監査の実施と報告に関する責任と権限を持つ個人情報保護監査責任者としています。さらに、個人情報保護に関する教育担当や苦情・相談窓口担当等を設置し、全社的に個人情報保護マネジメントシステムを推進する体制を構築します。

4. 情報公開への取り組み

- 個人情報等の開示請求について
- 指定管理者は「個人情報の保護に関する法律」に規定される「個人情報取扱事業者」として、同法の定める義務規定を順守する必要があるため、同法に基づく保有個人情報の開示等請求に適切に対応するために「指定管理者の保有する個人情報の開示等の請求に関する標準規程」に準拠して「保有する保有個人情報の開示等に関する標準規程」の作成をしています。

5. 情報の公開開示請求について

- 「横浜市の保有する情報の公開に関する条例」に則った「指定管理者の情報の公開に関する標準規程」を基準として「ふれーゆ情報公開規程」を策定しました。

- 利用者の利便性の向上

1. 誰でも利用しやすいようにサポートを行います。

- 老眼鏡・筆談器を受付に常備し、高齢者・障がい者へのサービスの向上を図ります。
- 受付にて、杖などの補助具を貸し出し、安全に施設をご利用いただけるよう配慮します。
- 外国人対応のため、翻訳アプリ・翻訳一覧表等での対応を行います。
- 昨年、授乳室を設置しましたが、継続して乳幼児を連れて来館された方も安心できる施設を目指します。

2. 無料 Wi-Fi スポットの設置

- 既に1階コリドールに無料 Wi-Fi スポットを設置済ですが、館内への掲示やHPへ掲載し、設置されていることを周知し利用者の更なる利便性を図ります。

3. バスの発車時刻の掲示等

- 当施設にバスで来館される方々のために、館内出口付近にモニターを設置してバスの時刻表を映し出すほか、各階エレベーター付近等には時刻表を掲示します。

4. わかりやすい館内案内

- ユニバーサルデザインを考慮し、館内の案内にピクトグラム（絵文字）を採用します。使う文字を「大きな字」「ひらがな」「ふりがな併記」にするなど、高齢者から子供、外国人まで、共通して案内がわかるようにします。

■ 広報活動・利用促進

1. 広報活動

(1) 季刊誌 Life Cafe に掲載

当施設の情報発信の手段のひとつとして、代表企業が発行している季刊誌を利用します。定期的（年2回、春・秋）に発行している季刊誌「Life Cafe」に当施設の情報発信や各教室等の案内、イベントの案内等の掲載を予定し、利用促進につなげます。

(2) ホームページの活用

- ・ 当施設のホームページをリニューアルし、だれもがわかりやすく情報を得られるよう工夫します。
- ・ 「濱ともカード」協賛施設ということのPRをしております。
- ・ スマートフォン対応画面にし、見やすく確認しやすい表示を行います。
- ・ SNS（ ・ Instagram）にて情報の発信を行います。

(3) 地元ケーブルテレビ会社の活用

- ・ 代表企業グループ各社のネットワークを活用し、前期に引き続き、地元の皆様へ情報発信ができるよう検討を行います。

(4) 地域自治体・地域福祉・事業所等との相互宣伝

- ・ 回覧板・広報誌の活用により近距離の利用者の拡大を図る予定です。

(5) モニターの活用

- ・ 各種教室やイベント開催の案内について、館内の掲示だけではなく、より見やすいように館内入口付近に大型のモニターを設置して、案内を発信します。

(6) 地域情報誌の活用

- ・ 代表企業の親会社が発行している鶴見川崎エリアを対象とした地元情報誌「ハマ・サキマガジン」に当施設の情報発信や各教室等の案内、イベントの案内等の掲載をして、利用促進につなげる予定です

2. 利用促進

(1) ふろの日

- ・ 毎月のふろの日に、大浴場を利用した中学生以下のお子さまに限定で記念品を配付します。

■ 高齢者事業の計画と推進

1. 基本方針

- 施設の主たる設置趣旨である高齢者事業について、「横浜市高齢者保養研修施設条例」「施行規則」「要綱」「指定管理者業務の基準」に則り、事業を推進してまいります。

2. 健康や生きがいづくりのために寄与する諸事業

- 高齢者が興味を持ち・役立つ教室や講習会の開催を予定します。
- 「高齢者向けの事業」(教室・相談等)の充実

高齢者が、好きな時間にいつでも参加できるメニューを提供するとともに、「スタッフや参加者同士の交流の場」や「地域コミュニティの場」としての役割も果たします。

また、「介護予防教室」の実績もあり、それを活かした教室を開催し、当日の体調に合わせた運動プログラムを提供します。これによって「健康寿命」を延ばすお手伝いをします。

3. 各種イベントの開催

- 定常時の教室・講座等とは別に、各行事に合わせてイベントの開催を予定しております。
- 楽しい空間づくりと賑やかにして高齢者やその他の市民相互交流の機会を増やし、利用者増加(リピーター増加)をはかります。
- 地域の自治会等の参加も誘致して、一体となった取組みを推進します。

4. 各種教室の実施方針

(1) 短期的な実施方針

- 現状、利用率の高い教室が多い状況を踏まえて、「利用者の混乱」を避けるためにも、基本的に「既存教室のメニュー」を継続します。
- 利用状況や地域のニーズ等の調査結果を踏まえ、適宜、課題を修正することも含め、「教室メニューの変更」(入替え等)を進めていきます。

(2) 中・長期的な実施方針

- 「初心者向け/未利用者向け事業」の積極展開
誰もが気軽に楽しめる「初心者向けまたは未利用者向けの教室」を新たに設定します。
また、運動に取り組んだ後でも、活動が継続するような多様な工夫や支援を行います。
- 「高齢者向けの事業」(教室・相談等)の充実
「高齢者向け教室」を重視し、高齢者が気軽に参加できるメニューを提供するとともに、「スタッフや参加者同士の交流の場」や「地域コミュニティの場」としての役割も果たします。
- 「子ども・親子向け教室」の強化
特に幼少期は「発育上の重要な時期」でもあるため、運動習慣の「きっかけづくり」を行い、運動への「肯定的態度」を育みます。また、「運動嫌いの子ども(小学生等)」には「運動やスポーツに接し、達成感を味わえる機会」を多く作る予定です。

各種取り組みを通じて、各世代の方々に貢献していきます

水泳関係教室一覧（予定）

種目	対象者	実施曜日・時間、定員	指導員数	概要
成人スイミング (初級)	高校生 以上	月曜日 [10:00 ~ 11:00] 15 名	1 名	初心者の方でも、気軽に参加できるよう個人の泳力に合わせて指導します。泳法の取得だけでなく、参加メンバーとコミュニケーションをとりながら楽しく行え、基礎体力作り、シェイプアップ、ストレス解消にも効果的な教室です。
成人スイミング (初級・中級)	高校生 以上	木曜日 [11:15 ~ 12:15] 30 名	2 名	【初級】初心者の方でも、気軽に参加ができます。主にけのびができてクロールが泳げるようになりたい方が対象の教室です。 【中級】クロールや背泳ぎが泳げる方で、バタフライや平泳ぎがこれから泳げるようになりたい方が対象の教室です。
成人スイミング (中級・上級)	高校生 以上	木曜日 [10:00 ~ 11:00] 30 名	2 名	【中級】クロールや背泳ぎが泳げる方で、バタフライや平泳ぎがこれから泳げるようになりたい方が対象の教室です。 【上級】4 種目は泳げるけど自己流なので、基本的な泳ぎを身につけて 4 泳法がしっかりと泳げるようになりたい方が対象の教室です。
成人スイミング (クロール& 背泳ぎ)	高校生 以上	水曜日 [10:00 ~ 11:00] 15 名	1 名	けのびができて、まずはクロールと背泳ぎを習得して、25m 完泳を目指す教室です。
成人スイミング (バタフライ& 平泳ぎ)	高校生 以上	水曜日 [11:15 ~ 12:15] 15 名	1 名	クロールや背泳ぎが泳げる方で、新たにバタフライや平泳ぎを習得して、25m 完泳を目指す教室です。
バタフライ&平泳ぎ ベーシック スイミング	高校生 以上	月曜日 [12:30 ~ 13:30] 12 名	1 名	バタフライや平泳ぎは泳げるけど自己流なので、基本的な泳ぎを身につけて、しっかりと泳げるようになりたい方が対象の教室です。
4 泳法マスター スイミング	高校生 以上	月曜日 [11:15 ~ 12:15] 15 名	1 名	水泳初心者を含めて、4 泳法を習得したい方が対象の教室です。
苦手克服 スイミング	高校生 以上	月曜日 [13:45 ~ 14:45] 12 名	1 名	苦手な種目を重点的に、レッスンを受けたい方が対象の教室です。
アクアビクス	高校生 以上	火曜日 [11:00 ~ 11:45] 金曜日 [11:00 ~ 11:45] 各 20 名	1 名	水中で音楽に合わせて筋トレ、有酸素運動を行い、脂肪燃焼を目指したい方が対象の教室です。
アクアコンディ ショニング	高校生 以上	火曜日 [10:00 ~ 10:45] 金曜日 [10:00 ~ 10:45] 各 20 名	1 名	ビート板やアクアヌードルなどを使い、全身を使った筋力トレーニングで体幹強化や姿勢改善を目指したい方などが対象の教室です。
水慣れ～ バタ足マスター	小学生	月曜日 [17:00 ~ 17:50] 水曜日 [17:00 ~ 17:50] 金曜日 [17:00 ~ 17:50] 各 15 名	1 名	夏を迎える前に水に慣れたい、水に対する苦手意識を克服したい小学生が対象の教室です。
クロール～ 背泳ぎマスター	小学生	月曜日 [17:00 ~ 17:50] 水曜日 [17:00 ~ 17:50] 金曜日 [17:00 ~ 17:50] 各 15 名	1 名	バタ足までは出来るけど、クロールが苦手でマスターしたい小学生が対象の教室です。

上記以外の教室も状況に応じて実施頻度の見直し、新規教室開催の検討を重ねて、高齢者をはじめ、様々な世代の方々に楽しみ、喜んでいただける教室を行っていきます。

その他の教室一覧（予定）

教室名	対象者	実施曜日・時間、定員	指導員数	概要
らくらく 気功体操	高校生以上	月曜日 [13:00 ~ 14:00] 15 名	1 名	呼吸運動、全身運動を行い、自発的に期の流れを向上させられるレッスンで、呼吸法で肺呼吸力を図りたい方、全身への血行促進による体温上昇効果をしたい方、集中力をあげたい方にお勧めの教室です。
脳トレ 椅子ヨガ	高校生上	水曜日 [10:30 ~ 11:20] 15 名	1 名	音楽に合わせた脳のトレーニングと椅子ヨガを組み合わせたレッスンで、椅子に座りながら楽しく運動したい方、物事を効率よくこなしたい方、免疫力をあげたい方、運動不足を解消したい方にお勧めの教室です。
骨盤整え 美容ヨガ	高校生以上	金曜日 [11:15 ~ 12:45] 10 名	1 名	骨盤周りの筋肉(骨盤低筋群等)を意識したレッスンで、トイレの回数が気になる、冷え性、姿勢を良くしたい、お腹周りをスッキリさせたい方などにお勧めの教室です。
脳リラックス 癒しヨガ	高校生以上	水曜日 [11:35 ~ 12:25] 15 名	1 名	ゆったりとした動きで心と身体を癒すレッスンで、ストレスを発散したい方、脳をリフレッシュしたい方、夜ぐっすり眠りたい方、免疫力を上げたい方、毎日を穏やかに過ごしたい方、ボディラインが気になる方、何歳になっても若々しく過ごしたい方などにお勧めの教室です。
のびのび 健康太極拳	高校生以上	木曜日 [13:00 ~ 14:00] 15 名	1 名	五感(視覚、聴覚、嗅覚、味覚、触覚)の感度アップを計れるレッスンで、四肢の退館を鍛え、反社・反応力を高めたい方、記憶力向上を望む方、表現力を鍛えたい方にお勧めの教室です。
ストレッチボール	高校生以上	木曜日 [9:30 ~ 10:15] 5 名	1 名	仰向けにボールの上に寝転がるだけで、日常生活で凝り固まった身体をじわじわストレッチすることができる教室です。
ピラティス	高校生以上	木曜日 [10:30 ~ 11:30] 15 名	1 名	骨格を整えて代謝を上げ、痩せやすい身体づくりを目指すエクササイズです。冷えやむくみ解消、自律神経を調節するといった効果も期待できる教室です。
ストレス解消 ミット打ち	高校生以上	月曜日 [10:00 ~ 11:00] 木曜日 [17:00 ~ 18:00] 6 名	1 名	とにかくミットを叩いてストレスを解消したい方にお勧めの教室です。(初心者や女性の方も大歓迎)
健康麻雀	18 歳以上 (高校・高専在 学中は除く)	火曜日 [10:00 ~ 13:00] 金曜日 [9:30 ~ 12:30] 金曜日 [13:00 ~ 16:00] 12 名	1 名 ~ 2 名	麻雀は脳のトレーニングにもなります。未経験だけど麻雀をやってみたい、覚えたい方、経験者で色々な方と楽しみたい方にお勧めの教室です。(プロの講師が丁寧に指導します)

上記以外の教室以外にも状況に応じて実施頻度の見直し、新規教室開催の検討を重ね、高齢者をはじめ、様々な世代の方々に楽しみ、喜んでいただける教室を行っていきます。

■ 自主事業の計画と推進

1. オリジナル温浴商品の販売

当施設オリジナル温浴商品の販売

- 2階受付では、利便性向上のためフェイスタオル・ボディタオル・バスタオルの販売をしております。フェイスタオルには当施設のロゴ・マーク等を入れて差別化を図り、当施設をアピール出来るようにします。
- 入浴用品として必要なグッズを展開しています。

2. 自動販売機（災害ベンダー対応）の設置

- 自動販売機の一部を災害用ベンダーとして設置しています。災害用ベンダーにすることにより、災害時などの緊急時に、停電時でも飲料を誰でも簡単に無料で取り出すことができます（通常は普通の自動販売機として飲料の販売を行います。）

3. カプセルトイ設置

- 1階コリドールのスペースに近年人気のあるカプセルトイを設置しております。親と子、祖父母と孫がカプセルトイを通じて楽しめるものとして、市場ニーズに合わせた商品ラインナップを考えています。

4. 飲食事業の拡充

- 売店形式での事業を継続しつつ、ホットスナックの追加販売、レストラン（メニューは状況に応じて増やす）形式の飲食事業を展開しております。
- 効率的な仕入れを行い、原価を抑えつつ食材を仕入れており、地域とのコラボ商品の販売をしております。また、季節やイベントに合わせた料理の提供も行っております。

■ 空き時間および空きスペースの有効活用

1. 多目的室の利用について

- 高齢者の健康促進を目的として卓球が行えるスペースを提供しております。
- 特に高齢者向けの教室として、健康麻雀教室を開催しております。

2. 大広間の利用について

- 高齢者間のコミュニティ形成を目的とした交流会を計画しています。
- 施設利用者の休憩スペースとして提供します。
- 要望をお聞きして需要の見込める教室も開催することで空き時間を減らす対策を講じます。
- 季節に応じたイベント（クリスマス会など）、多世代の方で楽しめる歌謡ショーやプラネタリウム、マジックショーなどを開催します。

3. 会議室の利用について

- 高齢者への相談（介護・リフォーム・ライフプラン等）を計画しております。
- 各種講習会の開催（認知症サポーター講習等）を計画しております。

4. 温室の利用について

- 温室では、季節行事に合わせた植物の展示、新しい品種や珍しい品種の植物等の展示を予定しております。
- 温室奥側にある池を有効活用した展示などを計画しております。

5. 外構について

- 季節感を感じてもらえる植物等はもちろんのこと、メンテナンス性にも考慮しつつ、植栽等に加え、砂利・石・まくら木等を駆使して楽しんでいただけるように工夫します。
- 各種イベント時や週末にはフードトラック等の出店を継続します。
- クリスマスシーズンの前後にはバス周りの植栽にイルミネーションを設置して視覚で楽しんでいただいておりますが、今後も継続します。

6. コリドールの利用について

- 季節に応じた飾り付けを行います。
- 常設にてマッサージ機を設置しております。
- 交流を深める目的として、囲碁・将棋ができるスペースを提供しております。
- 美容・マッサージ、ヒーリング効果があるドクターフィッシュを設置しております。
- 地域の物産展や各種販売会を実施しております。

7. スポーツ用品等の販売

- 総合受付横にスポーツ用品、栄養補助食品、ラジオ体操音声機器等の販売スペースを設けて販売しております。今後は、健康食品等の販売などを計画しております。

■ 設備および施設の維持保全および管理

1. 施設維持管理における基本方針

当共同事業体では、建物管理（施設・建物・プール・浴場等）で長年培ってきた経験から、何よりも「安心・安全」を最優先し、「施設および設備の適切な維持保全」を常に心がけ、業務に取り組みます。

（１） 衛生管理

- 公衆浴場法、横浜市レジオネラ症防止対策指導要綱などの各種法令等に基づき、機器の点検、保守、消毒、清掃、水質検査などの安全確保を行います。

（２） 施設および設備の維持保全管理

- 日常点検により劣化・消耗の把握を行い、早期に適切な処置を行うことで、利用者に安

全な利用状況を提供します。

- 定期的に危険箇所のチェックを行い、常に改善に努めます。
- 監視制御装置等を利用し、エネルギー使用の適正化、温室効果ガス排出の削減を図りつつ、正常で効果的な施設および設備維持管理を行います。

■ 施設の安全管理・防災対策

1. 常時の安全管理

安全管理に関しては、事故予防の徹底を心がけ、安全第一で安全対策に配慮します。

設備機器は全て使用できるかどうかを確認してから利用していただくようにします。

安心・安全の施設運営のために、防災・防犯を心がけ、関係機関と連携し利用者が安心してご利用できる環境を整えます。

(1) 危険箇所のチェック・明示

利用者の安全に問題が生じる可能性がある場合は、横浜市と協議の上「危険」「使用不可」「注意」「立ち入り禁止」の4段階に分け、目で見て判断できるように明示します。ピクトグラムを適宜使用し、お子様・外国人の方でもわかりやすい明示に留意します。

(2) 定期チェック

必要に応じて消防署など関係機関に相談を来ない、防災計画の策定を行います。

その計画をもとに、防災士・防火管理者・建築物環境衛生技術者を交えて随時防災マニュアルを更新し、スタッフ間に周知徹底を行う予定としております。

(3) 改修・修繕計画の策定

改修・修繕を必要な建物・設備・備品をリストアップし、横浜市担当部署と協議の上、修繕計画を策定します。軽微な修繕に関しては指定管理料の予算の中で修繕いたします。大規模修繕については横浜市と協議の上、予算内で改修・修繕を依頼いたします。

(4) 安全管理責任者の選定

安全管理責任者は館長となります。定期チェックはスタッフが協力し合いながら実施する予定です。

2. 災害時の防災対策

(1) A E Dの設置

既に設置されていますが、必要な時や災害時に施設のA E Dが活用できるように、スタッフは定期的なA E D講習や救命救急講習などを受講させます。

(2) 防災士による専門的な備え

防災士の資格を有したスタッフがおりますので、平時は訓練・研修・啓蒙活動などを行い、災害時は被害の軽減・消火活動・避難誘導などに積極的に活動を行います。

(3) 防災訓練

行政や地域と連携した防災訓練等を実施し、避難弱者（高齢者や障がいをお持ちの方）も安心して利用できるよう、災害時に備えます。

(4) 津波避難訓練

海に面した施設でもあるので、津波避難訓練を行う予定です。

(5) 危険箇所チェック

防災訓練のひとつとして施設の危険箇所の確認をします。転倒・落下などの恐れのある危険箇所がある場合には転倒防止対策や配置の見直しを行い、災害時の避難経路の確保・ケガの予防に役立てます。

(6) 安否確認訓練

携帯電話事業者各社の災害用伝言版体験利用等による安否確認訓練の実施を予定しております。

(7) 炊き出し訓練

日頃から防災訓練と併せて実践的な炊き出し訓練の実施を予定しております。

スタッフには、緊急時に声が出せない時や災害時に周囲に自分の存在を知らせたい時などに役立つホイッスルを身に付けさせます。

■ 災害時緊急時の地域との連携

1. 災害時の特別避難場所としての運営

災害発生時には、鶴見区との「災害時等における在宅要援護者のための特別避難場所の提供協力に関する協定」に基づき、地域防災拠点での避難生活が難しいと判断された方を受入れるための二次的な「福祉避難所」としての開設準備を行います。
各種手引き・ガイドライン等をもとに対応計画の作成を予定しております。

2. 地域ネットワークの構築

災害や事故等の発生時は、施設職員も巡回や情報収集を行いますが、迅速かつ正確に対応するためには、本部や地域ケアプラザ・コミュニティハウス・地元の企業・住民と連携することが必要だと考えております。

【災害時等の連携】

福祉支援施設間・団体間等の相互支援

- 災害時は、支援までに時間を要することが想定されることから、まずは地域内の施設間・団体間で相互支援を行います。
- 本部との連携

本部との報告・連絡によりサポート体制を構築します。

代表企業グループ本社は、横浜市より「帰宅困難者一時滞在施設」の指定を受けております。そのため、連携体制に入り災害備蓄品の融通や救護体制の連携を取る予定であります。

また、鶴見エリアの機能が不全の場合は、代表企業のBCP対策拠点として整備済みの新横浜の拠点に対策本部を設置します。

令和7年度の収支予算書

共同事業体名 ふれーゆコミュニティーサポート

施設名 横浜市高齢者保養研修施設ふれーゆ

令和7年度 指定管理料提案書及び収支予算書(案)

1 総括表

(1)収入 (千円、税込み)

項 目	令和7年度 提案時	令和6年度 着地見込	令和7年度	備考
指定管理料 (A)	71,515	82,440	90,347	
利用料金収入 (B)	163,737	144,484	142,492	
プール・大浴場利用料	126,250	108,080	106,757	
ロッカー利用料	12,563	13,564	12,994	
駐車場料金	24,924	22,840	22,741	
高齢者向け事業収入 (C)	33,376	9,880	10,304	
自主事業収入	42,326	42,046	43,219	
飲食事業収入	26,785	28,620	29,608	
物販・サービス事業収入	3,373	12,524	12,700	
その他事業収入	12,168	902	911	
合計(+ + +)	310,954	278,850	286,362	

(2) 支出 (千円、税込み)

項目	令和7年度 提案時	令和7年度	備考
維持管理運営費用 (E)	268,628	305,121	311,040
人件費	105,089	116,860	118,130
職員等研修費	338	156	96
事務費			
備品購入費・消耗品費	2,500	2,640	2,880
広報費・印刷製本費	1,500	1,717	1,621
通信費	600	606	605
保険料	2,292	2,283	2,511
賃借料	810	1,403	1,232
手数料		476	635
その他の事務費	224	1,098	2,279
管理費			
設備保全・管理費	45,000	60,568	60,177
修繕費	20,000	20,000	20,000
清掃費	25,176	25,176	25,176
外構・植栽管理費	4,000	4,000	4,000
光熱水費・燃料費	46,099	60,812	64,203
その他の管理費	5,000	2,864	3,033
公租 公租公課	10,000	4,462	4,462
自主事業による経費	40,862	39,641	41,639
飲食事業費	21,428		28,510
物販・サービス事業費	2,140		12,251
その他事業費	17,294		878
合計(+)	309,490	344,762	352,679

収入 - 支出 1,464 -65,912 -66,317