

## 平成28年度 横浜市港北スポーツセンター事業計画書

### 1 基本方針

#### (1) 重点項目

1. スポーツ・レクリエーション施設としての役割を果たします。

##### 【数値目標】

成人のスポーツ実施率：週1回→50% 週3回→30%の達成

高齢者スポーツ実施率：70%

子供の体水準の回復：昭和60年

2. 常に平等で公平な施設運営を心掛けます。

##### 【数値目標】

利用システムの不平等に対する区民の苦情ゼロを実現する。

高齢者や障害者が利用制限をうけることのない施設となる。

3. 安全で安心できる施設管理を行います。

##### 【数値目標】

指定管理期間（5年間）において、重大事故ゼロを実現する。

指定管理期間中、設備トラブルによる運用停止ゼロを実現する。

4. 地域との連携による生き活きとした運営を行います。

##### 【数値目標】

スタッフの区民比率90%を達成する（責任者以外）。

地域との連携活動（協議会・イベント等）を月1回以上実施する。

5. 施設の利用促進と収入の増加を図ります。

##### 【数値目標】

年間総利用者数 350,000人を達成する。

利用料収入+事業収入合計 12,500万円を達成する。

6. 費用対効果の高い効率的な運営を行います。

##### 【数値目標】

同一条件下における、管理コストを5%以上削減する。

指定管理料（市の負担額）を現状比20%以上削減する。

## 平成28年度 横浜市港北スポーツセンター事業報告書

### 1 基本方針

#### (1) 重点項目の達成状況（数値目標含む）重点項目

1. 区民のスポーツ・レクリエーション施設としての役割を果たしました。

【目標：成人スポーツ実施率：週1回→50% 週3回→30%】

【目標：高齢者スポーツ実施率：70% 子供の体水準の回復：昭和60年水準】

※上記実施率は市・区の調査に基づき後日判明するため正確な評価は困難であるが、成人スポーツ実施率に関しては概ね達成していると考えられます。

2. 常に平等で公平な施設運営を心掛けました。

① 利用・サービスの平等性の確保【目標：不平等に対する苦情ゼロ】

28年度実績：不平等等に対する苦情0件（達成率100%）

② 高齢者・障害者等の利用確保【目標：利用制限ゼロ】

28年度実績：高齢者・障害者等の利用制限0件（達成率100%）

3. 安全で安心できる施設管理を行いました。

① 重大事故の発生防止【目標：重大事故ゼロ】

28年度実績：軽微な事故等17件、重大事故0件（達成率100%）

② 設備トラブルの発生防止【目標：運用停止ゼロ】

28年度実績：設備トラブル3件、運用停止0件（達成率100%）

4. 地域との連携による生き活きとした運営を行いました。

① 区民の雇用の確保【目標：スタッフ区民比率90%（責任者を除く）】

28年度実績：スタッフ30名・区民雇用25名、区民比率83.3%（達成率92.6%）

② 地域との連携活動の活性化【目標：月1回以上（協議会・イベント等）】

28年度実績：毎月行われる地域の各種スポーツ大会、或いはイベントについて各団体と打ち合わせを行い各協会との連絡を取り合い行いました。

5. 施設の利用促進と収入の増加を図りました。

① 年間総利用者数の増加【目標：350,000人】

28年度実績：年間総利用者数323,380人（前年度比103%、目標達成率92%）

② 年間利用収入等の増加【目標：125,000千円（利用料収入+事業収入）】

28年度実績：年間利用収入等101,369千円（前年度比90%、目標達成率81%）

6. 費用対効果の高い効率的な運営を行いました。

① 管理総コストの削減【目標：5%削減（従来比）】

28年度実績：年間総コスト111,382千円（前年度比92%、目標達成率96%）

② 指定管理料の削減【目標：20%削減（従来比）】

28年度実績：指定管理料22,541千円（前年度比80.9%、目標達成率98.9%）

7. 環境に配慮した管理運営を行います。

【数値目標】

5年間で（同一条件下での）消費エネルギーを5%削減する。  
環境共生の指定管理者施設として、近隣自治体の先進事例となる。

8. 公共性（公共事業）を理解した運営を行います。

【数値目標】

施設の運営情報を公開し、区民に対し明確に説明する。  
モニタリング評価により、利用者満足度90%以上を獲得する。

次期指定期間（5年）の中長期運営計画（5つのステップ）を立案し、それを実践します。

○ 1st ステップ：「魅力づくり」として、日常業務を誠実に履行しつつ、真の地域特性を把握し、（平成28年度）地域にどんな活動が必要かを再確認して、満足できるサービス体制を整えます。

○ 2nd ステップ：蓄積した魅力的なノウハウを地域社会に広くプロモーションし、区民が積極的に（平成29年度）スポーツ・健康づくり活動を行うためのきっかけ作りを重点的に行います。

○ 3rd ステップ：スポーツを始めてくれた区民に対し、いつまでも継続して活動に親んでもらえる（平成30年度）よう、心身ともに充実館を感じてもらえる機会を増やします。

○ 4th ステップ：活動にも慣れてきた区民が、自発的・主体的にスポーツ・健康づくり活動を行える（平成31年度）ように、志向の合う仲間が集まったサークル・クラブ活動の結成を支援します。

○ 5th ステップ：多くのサークル活動が生まれ、地域社会を巻き込んで一大コミュニティへと発展（平成32年度）していく姿を、後方から支えながら応援し続けます。

7. 環境に配慮した管理運営を行いました。

① 消費エネルギーの削減【目標：5%削減（同一条件下）】

28年度実績：電力使用料36,8017Kwh（前年度比98%、目標達成率97%）  
ガス使用料3,185 m<sup>3</sup>（前年度比83%、目標達成率102%）  
水道使用料3,332 m<sup>3</sup>（前年度比78%、目標達成率122%）

8. 公益性（公共事業）を理解した運営を行いました。

① 情報公開・問合せへの回答率 【目標：100%】

28年度実績：問合せ数170件・回答数170件、回答率100%（達成率100%）

② 利用者満足度の獲得【目標：アンケート回答の「満足」回答90%以上】

28年度実績：配布320枚に対して回収293枚

## 2 運営実施体制・職員配置について

## (1) 趣旨

1. 「公共施設の従事者＝区民のための職員」であるとともに、施設の顔として利用者（区民）の視線が常に向けられていることを十分理解し、（会社員・アルバイトとしてではなく）港北区の代行者として恥ずかしくない対応のとれる、高いスキルと心構えをもった人材を育成します。  
また、施設（指定管理者）としての運営（経営）の安定と、区民の利益（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ます。
2. スタッフ個々の能力に委ねるのではなく、誰が対応しても高品質の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、一番憂慮すべき「慣れ」と「惰性」を防止し、現状で満足せず常に向上心をもちより高いサービスレベルを求め続けられるよう、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。

## (2) 具体的取組内容（実施事項）

1. 新人や再雇用者を含めた全従業員の研修において「ライセンス制／研修管理システム」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。また、C級を公的な有資格者と同等のレベルと位置づけ、A・B級の職員が下級の職員の指導監督を実施します。
2. 港北スポーツセンターに勤務する、グループ合計約30名の従業員全てに対し、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します。

## 2 運営実施体制・職員配置について

## (1) 趣旨

1. 計画的な教育研修により、スタッフのサービスレベル向上・均一化を実現するとともに、内部規律・規則の整備運用により、関連法令にかなう適正な労働環境を提供しました。
2. 構成各社の強み（運営・維持管理）を生かした実施体制と、豊富な人材・有資格者に基づく適正な人員配置・支援体制により万全な管理運営を行いました。

## (2) 具体的取組内容（実施事項）

## 1. 教育研修について

- ① 日常の業務研修・定期的な社内合同研修により専門スキルの向上に努めるとともに有事に備え救急法・蘇生法等に関する講習を随時実施しました。
- ② 「共通e-ラーニングシステム」を活用したステップアップ方式の研修を行うことでスタッフスキル&モチベーション向上を実現しました。
- ③ 外部研修機関（UFJセミナー）を活用し、特にマネジメントスキル向上に注力した研修を行いました。

## 2. 適正な労働環境の提供について

- ① 構成各社の就業規則に準拠し、1日8時間、週40時間を規定とした無理のない人員配置及び労働時間管理を行いました。
- ② 36協定届出・変形労働時間制等、関連法令にかなう労働環境を提供しました。
- ③ 社員全員による明るい職場づくりにより、スタッフの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した。
- ④ エリア管理者による定期的な巡回指導、災害時安全キットの配置により職場の安全衛生の維持・向上を図るとともに、健康診断の受診によりスタッフ個人の健康確保も推進しました。

3. 各社及びJV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。
4. 「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。

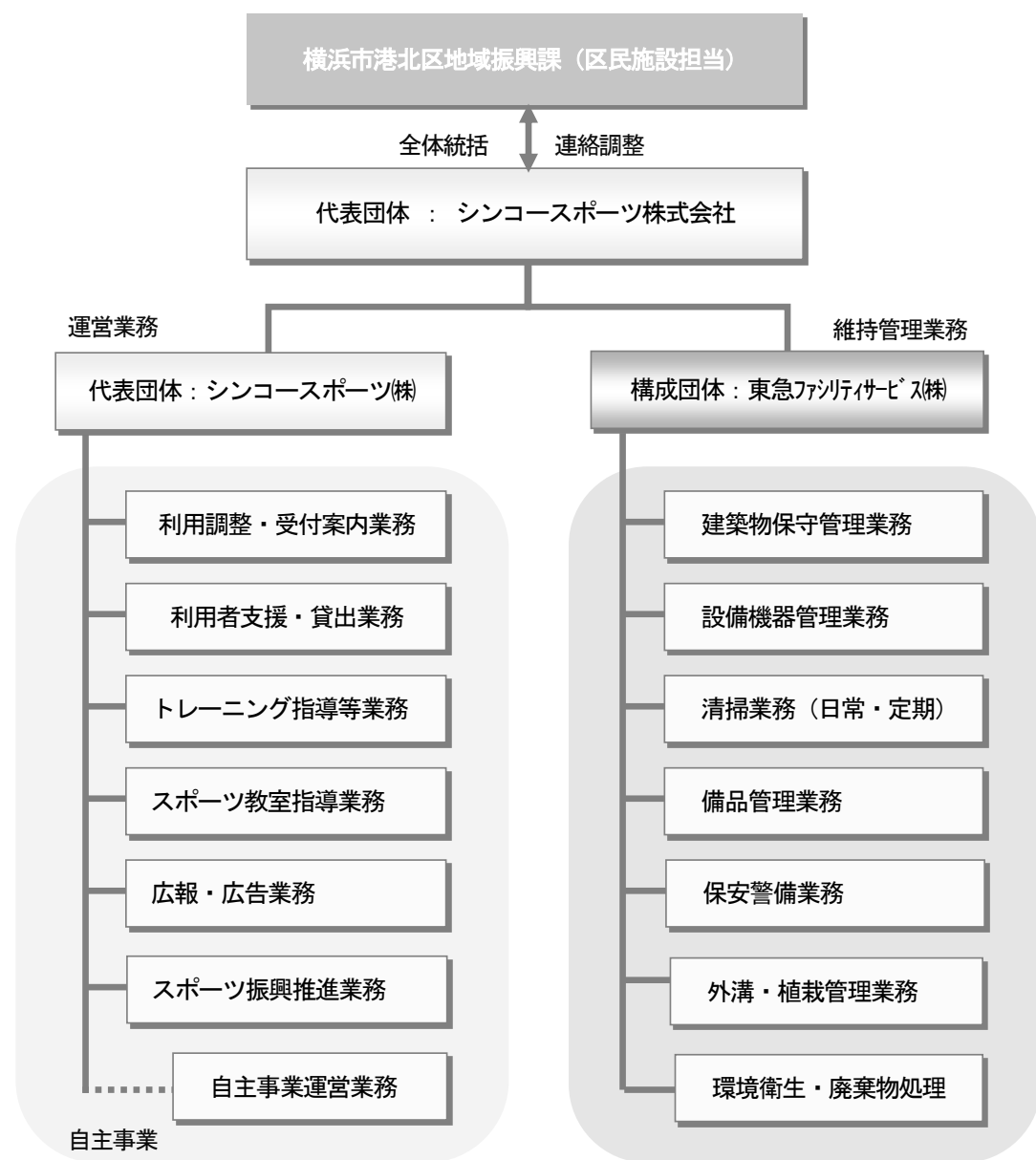
### (3) 人員体制

1. シンコースポーツは、関東・甲信圏を核に全国に2,000名を超える人材を抱える企業であり、南長野運動公園の運営においては、この豊富な人材の中から最も適正な人員を選択し配置するとともに、緊急事態等発生時においては、近隣施設より多くの人員が応援に駆け付けるバックアップ体制を整えています。
2. 公共（スポーツ）施設の運営専門事業者として、業務の水準を維持し、利用者の信頼感を獲得するために様々な国家・公的資格の取得を奨励しているとともに、社員全員に救急法・AEDに関する資格を取得させています。また日赤救急法・AED講習の指導員による「救急員養成講習会」の主催、(財)東京都高齢者研究・福祉振興財団認定事業者として「介護予防運動指導員」の養成講座の実施など、自社による人材育成も推進しています。
3. 東急ファシリティサービスはビルやマンションをはじめとする様々な施設設備の管理運営、調査診断を全国で展開しており、総社員数1,951人(協働社員、契約スタッフ合計4,529人)を抱える企業であります。建物管理に必要な様々な資格を保有しており、施設の特性に合わせた資格者を配置し施設の安全な維持管理運営に貢献します。

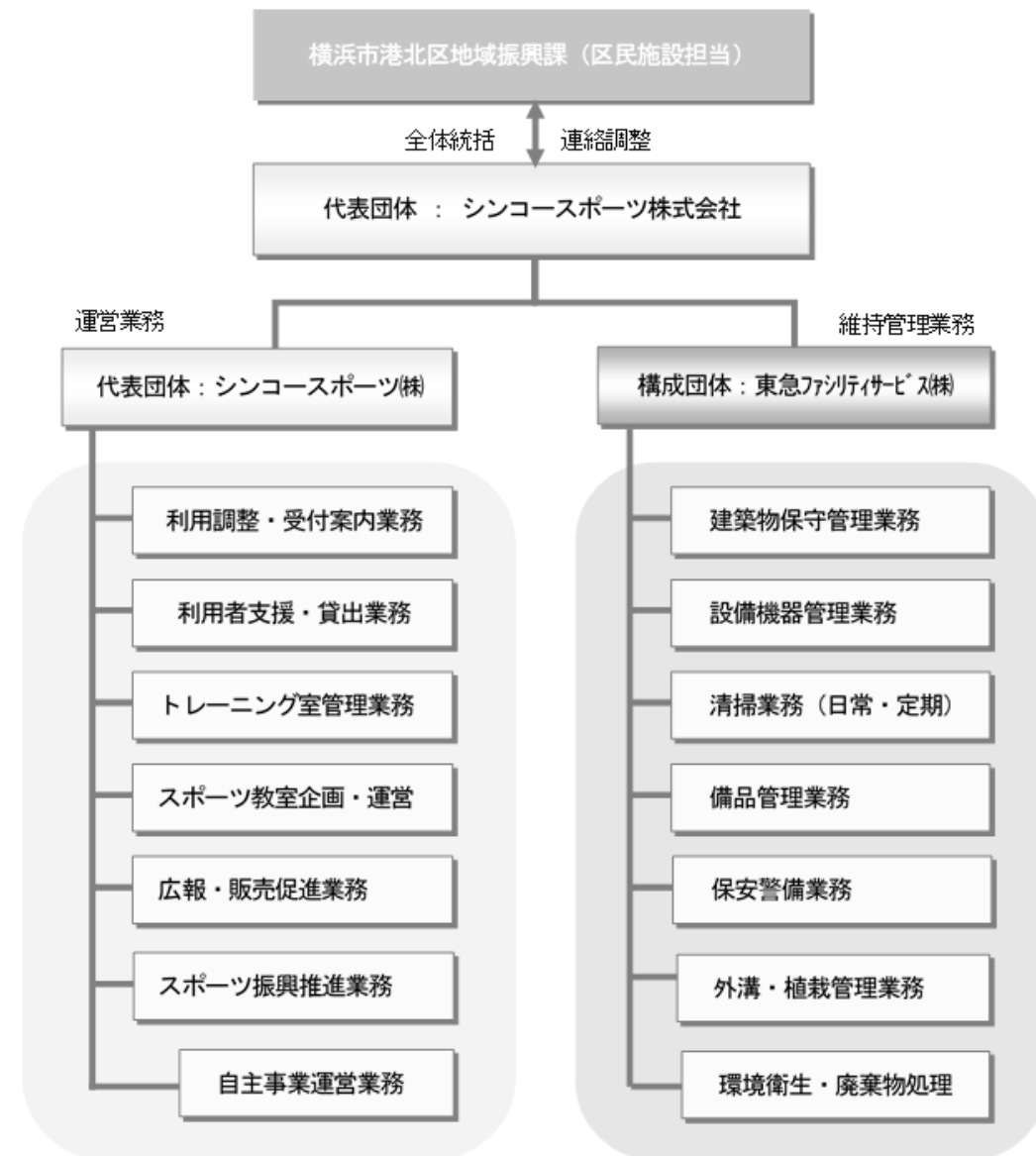
### 3. 運営体制・人員体制

- ① 構成各社による相互補完の体制を整え、適切な運営を遂行しました（下図参照）。
- ② 利用者サービス向上・安全確保等に必要な人材確保・配置を行いました（下図参照）。また業務の水準を維持する様々な資格を取得しました。
  - ・取得資格：上級体育施設管理士介護予防運動指導員、日赤救急法救急員 等
- ③ 緊急時等における、区内・近隣施設からのバックアップ体制を整えました。
  - ・バックアップ施設：日吉東急アベニュー・麻生スポーツセンター 等

5. 職員の配置



運営体制



人員配置体制

職 責	配置ポスト	所属数	職 責	配置ポスト	所属数
総括責任者 (所長)	1 ~ 4	1	トレーニングスタッフ	1 ~ 2	1 2
副責任者 (副所長)		2	テニスコートスタッフ	1	2
管理運営職員		3	教室指導員	随時	1 4
受付・案内スタッフ	1 ~ 2	1 2	清掃業務スタッフ	1	2

## 3 施設の平等・公平な利用の確保について

## (1) 趣旨

1. 港北スポーツセンターの設置目的・役割を十分に認識し、「横浜市スポーツ施設条例・同施行規則」等の関係法令に基づいた管理運営、利用許可業務を行います。また、上記条例等より判断し正当な理由がない限り、(信条・性別・年齢・職業・社会的身分などにより) 施設の利用を拒否・制限することはありません。
2. 透明性のある公平な利用を確保し、特定の団体による既得権的な独占利用を排除するために、利用予約・許可承認は原則として「横浜市市民利用施設予約システム」を活用します。また、システム対象外のものには先着順を原則とし、同時に申請があった場合には抽選等公平かつ明確な説明が可能な方法により決定をします。

## (2) 具体的取組内容（実施事項）

1. 平等・公平な施設運営を継続させるために、「平等利用に関するチェックリスト」を作成し、統括責任者による定期的な履行確認と改善を行います。また、新たな利用申し込みのシステムや利用規定の策定、利用調整会議の実施等、区民の平等利用の実現のためより効果的な対応策を常に検討し、提案します。
2. 全ての区民に対し、有益な情報を公平に伝達することができるように、施設掲示板やホームページを活用したリアルタイムな情報伝達と、メール等双方向の伝達ツールによる情報の収集を行います。また、横浜市市民利用施設予約システム（空き情報照会システム）を活用し、施設の予約状況を適切に区民へと伝えていきます。
3. 横浜市スポーツ施設条例第14条・施行規則第11等に基づき、社会福祉・学校教育を目的とする団体や、障害者等の施設利用者に対し、利用料の減免措置を行います。また同様に、市の定める条件を満たす団体に対し事前の利用承認を行います。  
利用料金減免や優先利用を承認するにあたっては、条例等に伴うその規定を利用者に十分周知・公布するとともにスタッフへの教育を徹底し、適正な対応に努めます。

## 3 施設の平等・公平な利用の確保について

## (1) 趣旨

1. 横浜市スポーツ施設条例等に等に基づいた適切な管理運営・利用許可を行うとともに、正当な理由がない限り（信条・性別・年齢・職業・社会的身分などにより）施設の利用を拒否・制限をしない運営を行いました。
2. 公平な利用を確保するため「施設予約システム」を活用した申込み受付を原則とし、対象外のものには先着・抽選等公平かつ明確な説明が可能な方法により決定しました。

## (2) 具体的取組内容（実施事項）

1. 「平等利用に関するチェックリスト」を作成し責任者による履行確認と改善を行いました。
2. 公平な接客対応が確保できるよう、スタッフの教育研修・意識啓蒙に努めます。特にハンディキャップのある方々に対しては各スタッフへ他シンコースポーツ現場の対応事例からなる指示を行い、不当な差別的扱いをしないよう配慮しました。
3. 全ての利用者に対し、公平に情報を伝達することができるように、施設内掲示板、広報誌へ掲載により平等に伝達致しました。
  - ・ホームページの開設
  - ・twitterの活用
  - ・館内ポスター
  - ・屋外掲示板
4. 横浜市スポーツ施設条例や地方自治法に基づき、市の定める条件を満たす団体に対し利用料の減免を承認しました。実施に際しては、全スタッフへの教育を徹底し適正な対応を行いました。

## 4 施設の効用の最大限発揮について

1. 提供するサービスの向上を図り、利用者満足度の高い運営を行うためには、実際に「利用者が何を望んでいるのか」を正確に把握することが大切です。利用者の要望を把握したうえで、そのニーズを反映しサービスを提供することで、利用者の満足度を高め、多くの人々が何度も訪れる施設をつくります。
  - ①「利便性を向上させるサービス」
  - ②「付加価値性の高いサービス」
  - ③「有益な情報を提供するサービス」
2. 利用者サービス向上のために、新たな事業や各種システムの変更を行う必要がある場合は、施設の設置目的や各種条例範囲に抵触しないよう留意します。また、営業時間・料金の変更等、条例の改正が必要となる提案に関しては、必ず事前に市（区）と協議の上、市の承認・市議会の議決を得た内容のみを実施します。
3. 満足度の高いサービスを提供するには、利用者の意見・要望を把握し、その要望を提供サービスに反映させることが重要であると考えています。利用者からの意見・要望は、施設の質を高める「情報の宝庫」であるという認識のもと、利用者の生の声を聞き、そのニーズ・ウォンツを蓄積・共有して迅速な対応を行います。
4. 利用者とのコミュニケーションを図り、運営協議会の開催やヒアリング・アンケート・お便り箱の設置等で利用者のニーズを把握します。把握した意見・要望は、毎日のミーティングで協議し、実現の可能性を判断します。実現性の高いものは、実施日を明確に公表し、迅速に準備・サービス提供を行います。サービス提供後は、その評価と満足度の調査を行い、その後の運営に反映させます。

## 4 施設の効用の最大限発揮について

- (1) 趣旨
 

利用者の要望を正確に把握し、そのニーズ反映させた「①利便性を向上させるサービス」「②付加価値性を高めるサービス」「③有益な情報を提供するサービス」を提供することで施設効用の最大化を図り、利用者の満足度を高める活動を行いました。
- (2) 具体的取組内容（実施事項）
  1. 利用者の要望の把握について
    - ① 利用者アンケート（年度末総合・教室参加者・イベント参加アンケート）の実施や意見箱「利用者の声」、ホームページの「問い合わせフォーム」等により利用者のニーズを把握し、把握した意見・要望はミーティングで協議し実現の可能性を判断しました。
    - ② トレーニング室、窓口、教室開・閉講式等において利用者へのヒアリングを行うことで、率直な意見・反応の収集に努めました。
  2. サービスの向上について
    - ① 利便性を向上させるサービス
      - ・物販、レンタル品の充実
      - ・専用レンタルロッカーの貸出
      - ・飲食物の販売
      - ・トレーニング初回講習の随時実施
      - ・教室予約システム、クレジット決済システムの導入・改善
      - ・さわやか備品貸出業務
 

体育協会所有のさわやか備品（無料貸出スポーツ備品）の備品状況の確認を適時行い。さわやかスポーツ普及委員と連携を取り、破損品の早急な対処を行う安定した貸し出しをしました。
      - ・第1体育室音響設備交換工事実施
 

※H29年度大規模工事の際に施設からの要望として交換を強く望んでいたもの。予算前倒しで音響工事のみ実施。（行政主導、予算は行政から）
    - ② 付加価値性の高いサービス
      - ・施設利用回数券サービス率の向上
 

前管理者では10回分の料金で11回利用であった回数券を、5回分の料金で6回分の利用としました。また、回数券や駐車場プリペイドカードの有効期限を毎年度末までではなく、指定管理任期満了の平成32年度末までとしました。
      - ・体験教室として無料にて教室を実施しました。
    - ③ 有益な情報を提供するサービス
      - ・ホームページ更新による、タイムリーな情報提供を心がけました。
      - ・当日のテニスコートコンディション状況をこまめにアップロードすることで信憑性がより高まりました。

4 施設の効用の最大限発揮について

(1) 広報・利用促進計画

ア 趣旨

1. 施設の魅力・サービス向上策を利用者に認知させ、利用の促進につなげていく「PR・広報活動」を充実させます。PRを行うにあたっては、利用する媒体の特性を理解し、(一定の媒体に偏ることのない) 効果的な組み合わせによって多くの区民に対し情報を伝達されるよう工夫をし、施設・事業の認知度を高めていきます。
2. 効果的な広報・宣伝活動を行なっていくために、施設利用者に発信するもの(計画A)、区内に対して発信するもの(計画B)、区を越え広域に発信するもの(計画C)に分類をし、活動を分かりやすく整理をしながら実践します。

イ 具体的取組内容(実施事項)

計画	媒体	内容
広報計画A	施設利用者へ発信 	パンフレット、チラシ配布 ・利用案内、参加者の募集などをリーフレットスタンドに ・重要連携先の配布物等も扱う ・区内スポーツ・レクリエーション関連団体の情報も発信
	館内でのポスター掲示 	・事業やイベント等の周知 ・区や市の主催する事業等の周知
	専用パンフレット・リーフレット製作 	機関誌(仮: ミズキスポーツ)の発行 ・定期的に機関誌を発行し、事業やイベントの周知 ・利用グループや地域の情報なども掲載
	情報コーナーを設置 	直接説明や口コミ効果 ・事業の時期に合わせて口頭でのインフォメーションを実施 「情報コーナー」の運営 ・私たちの行う事業等のお知らせを掲示 ・港北区体育協会・連盟、スポーツ関連団体の情報を掲示 ・利用団体の会員募集ポスターの掲示等(ただし審査あり) ・他施設のチラシやポスターも依頼に応じて掲載
広報計画B	区内に対して発信 	広報よこはま港北区版掲載 ・事業参加者の募集や臨時休館などの情報を広報に掲載依頼
	区内重要連携先等 	・重要連携先と相互にパンフレット、チラシを設置
	区内広報掲示板の活用 	・秘書広報課に申請したうえで実施
	鉄道・バスでの広告 	・東急沿線駅貼りポスターやモノポケット等の設置(有料)
	区内企業へのPR 	・企業の健康保険組合などとの連携を打診
広報計画C	区を越え広域に発信 	オリジナルホームページの充実 ・年間の事業スケジュール、事業の募集を掲載するほか、適時新着情報(耳寄り情報、イベント・大会情報など)を更新 ・「(仮) ミズキスポーツ」電子版 ・ホームページからの地域情報の書き込み受け付け ・ホームページからのアンケート、問い合わせ受け付け ・区のホームページからのアクセシビリティ向上
	ホームページイメージ 	マスメディアへの投げかけ ・地元ケーブルテレビ等<イッツコム>への情報の投げかけ、 ・地域情報誌や地域ポータルサイト等への投げかけ ・東急沿線スタイルマガジン・サイト<SALUS>への掲載
		新聞折り込み ・港北区を中心とする周辺区に対し事業を周知(参加募集のタイミング)
	東急沿線情報誌<SALUS> 	ニューメディアの活用 ・メールマガジン、ツイッター、フェイスブック、ブログなどを活用し、リアルタイムな情報発信

4 施設の効用の最大限発揮について

(1) 広報・利用促進計画

ア 趣旨

1. 区民に対する直接的なPR及び関連団体(大会関係者・各種スポーツ協会等)へのPRなど双方に注力した活動を行いました。またスポーツ推進委員との共同PR(合同チラシ)や区体育協会シンポジウムへの協賛(施設名掲載)も実施しました。
2. 前管理者が活用していたツールの広告効果を評価し(配布部数・エリア及び集客効果等)、その結果を参考に効率的にPRができる手段を選択し実施しました。

イ 具体的取組内容(実施事項)

1. 広報活動A(主に施設利用者に対し発信)
  - ① パンフレットの作成
  - ② 各利用スペースの利用案内
  - ③ 教室募集案内
  - ④ イベントや重要事項のポスター掲示(館内・屋外)
  - ⑤ 教室内で口頭説明実施(講師の協力も)
  - ⑥ 館内掲示板をジャンルごとにスペースを分け、見やすく工夫(施設・サークル紹介・協会関連・大会関連・行政関連など)
2. 広報活動B(主に区内に対し発信)
  - ① 公的広報(広報よこはま港北区版、楽・遊・学、ココめる)
  - ② 区体協イベント時、地域ケアプラザ、地区センター等にパンフ配布
  - ③ 区役所内広報ブースにチラシ設置
3. 広報活動C(広域に発信)
  - ① 施設ホームページ作成・拡充(ニーズに応じたページ展開)
  - ② メールによる問い合わせ受付
  - ③ 区役所HPのスポーツ施設ガイドページのトップに掲載
  - ④ ケーブルテレビ(イッツコム)へ各イベント情報提供
  - ⑤ イベント時、タウンニュース・ぱどに取材依頼
  - ⑥ 施設オリジナルツイッターアカウント作成、発信




4 施設の効用の最大限発揮について

(2) スポーツ教室計画

ア 趣旨

- 生涯にわたりスポーツに親しみ、健康な生活をおくる「スポーツで育む地域とくらし」の推進をさらに加速させるため、通常の施設サービスを補完し、施設の持つ能力の最大化をはかる様々なスポーツ・教室を実施します。
- 「スポーツ振興・健康づくり」「いきがづくり」「きづなづくり」の3つのテーマにフォーカスした事業を（一般利用者への影響に配慮した）現実的な計画で展開していきます。また区民ニーズの変化に敏感に対応して随時内容の更新を図り、いつまでも利用者に喜ばれる教室展開を図ります。

イ 具体的取組内容（実施事項）

実施場所	事業内容（講座・イベント）の一例
<p>「スポーツ振興」要素の事業</p>  <p>第3体育室・研修室 等</p>	<p>「フロア 部門」</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>エクササイズ教室</li> <li>エアロピクス・ボクササイズ</li> <li>ヨガ・ピラティス・太極拳 等</li> <li>サーキットトレーニングルーム</li> </ul>
<p>「健康づくり」要素の事業</p>  <p>第1・第2体育室 等</p>	<p>「アリーナ部門」</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>ボールゲームプログラム</li> <li>卓球・バドミントン・バレー 等</li> <li>その他</li> <li>チャアリーティング・空手 等</li> </ul>
<p>「いきがづくり」要素の事業</p>  <p>テニスコート</p>	<p>「フィールド部門」</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>テニスプログラム</li> <li>キッズ・一般・シニア 等</li> <li>その他</li> <li>出張指導・ウォーキング 等</li> </ul>
<p>「きづなづくり」要素の事業</p>  <p>屋内・屋外各施設</p>	<p>「アリーナ・フロア・フィールド部門」</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>ダンスプログラム</li> <li>社交ダンス・フラダンス 等</li> <li>ボールゲームプログラム</li> <li>シニア体操教室 等</li> </ul>
<p>「きづなづくり」要素の事業</p>  <p>屋内・屋外各施設</p>	<p>「大会・イベント 部門」</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>大会、イベント等</li> <li>各種スポーツ大会</li> <li>有名選手によるクリニック</li> <li>スポーツフェスティバル 等</li> </ul>

4 施設の効用の最大限発揮について

(2) スポーツ教室計画

ア 趣旨

- 指定管理期間初年度ということもあり、まずは前管理者主催教室からの円滑な移行及び現状の把握に時間をかけました。同時に内容・対象・使用備品・設備（音響・マット）の改善を行うことで継続利用者の満足度向上を図りました。
- 次年度の大規模工事に伴う教室開催の縮小を考慮し、効率よく開催できるための工夫を凝らし、講師との話し合いを都度行い、ニーズに応じた更新を実現しました。
- 受講者へのアンケートや利用者・講師への聞き取りで収集した生の声を参考に内容の改善を随時行いました。

イ 具体的取組内容（実施事項）

1. 事前申込み教室

- ① 高齢者向け健康教室（延べ開催数：165 教室、延べ参加者数 8558 人）
    - ・マイペース健康・チャレンジ健康・転倒骨折予防・頭と体の体操
  - ② 体操教室（延べ開催数：371 教室、延べ参加者数 12819 人）
    - ・太極拳・女性健康・ヨガ・リフレッシュセルフマッサージ・骨盤体操
  - ③ ダンス系教室（延べ開催数：207 教室、延べ参加者数 4392 人）
    - ・フラダンス・社交ダンス・ラテンダンス
  - ④ 球技系教室（延べ開催数：155 教室、延べ参加者数 6574 人）
    - ・バドミントン・卓球
  - ⑤ テニス教室（延べ開催数：230 教室、延べ参加者数 5021 人）
    - ・初心者向け・中上級向け・キッズ向け・ジュニア向け
  - ⑥ ベビー/親子教室（延べ開催数：191 教室、延べ参加者数 8826 人）
    - ・ベビーマッサージ・産後のまま向けフィットネス・親子体操・英語リトミック
  - ⑦ こども向け教室（延べ開催数：371 教室、延べ参加者数 9436 人）
    - ・幼児体操・ジュニアバドミントン・フットサル・ヒップホップ・空手など
2. 当日参加型教室（延べ開催数：700 教室、延べ参加者数 17985 人）
- ・エアロピクス・ヨガ・ピラティス・バランスボール・リズムボクシング・太極拳
  - ・バレーボール・バスケットボール・フットサル・テニスなど
3. 文化系教室（延べ開催数：80 教室、延べ参加者数 655 人）
- ・絵手紙・ハワイアンキルト・英会話
4. 出張指導
- ・10月17日 区役所主催事業「親子教室」講師派遣

4 施設の効用の最大限発揮について

(3) 利用者に対する支援策

ア 趣旨

1. 多様化する区民のスポーツニーズに対応するため、受付（事務所）業務員にはただの管理人ではない、スポーツコンシェルジュの機能を持たせます。
2. 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（＝港北区の顔）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。

イ 具体的取組内容（実施事項）

1. 開館日数の増加・営業時間の延長

ライフスタイルの多様化に対応し、土日祝日の早朝（7：30～）営業や、テニスコートへの照明設備の設置によるナイター営業（～21:00）を行うとともに、年末年始の休館日の短縮などにより利用環境の改善に努めていきます。

2. トレーニング初心者講習会の随時実施

トレーニングはしてみたいが踏切りがつかない「潜在的な利用者」を掘り起こすため「トレーニング初心者講習会」を定期・随時に開催します。講習内容は30分程度のコンパクトにし利用への抵抗感を和らげます。

3. 利用支援サービスの実施

用具のセッティング・コートブラシ等、利用者にとって負担になる業務を代行し、プレーに集中できる環境を提供します。また、主催者に代わり音響装置のオペレーションを実施するなど、施設利用の一元化を図るサービスを提供し、ユーザビリティの向上を図ります。

4. 公衆無線LAN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、スポーツの世界においてもインターネットからの情報収集は一般的なものとなっていることから、スポーツセンター内にWi-Fiスポット（無線LANによるネット接続サービス）を整備し、リアルタイムな情報収集のできる環境を整えます。

4 施設の効用の最大限発揮について

(3) 利用者に対する支援策

ア 趣旨

1. 多様化する区民ニーズに対応するため、スタッフはただの管理人ではないスポーツコンシェルジュの意識を持った対応とサービス提供を心がけました。
2. 施設主催事業以外の問い合わせにもできる限りの対応を行いました。  
・近隣施設の活動紹介 ・近隣施設アクセス案内
3. 前管理者からの継続雇用スタッフ等による実務者・利用者目線での意見・アイデアに基づき、利用者が必要とする支援策を提供することができました。

イ 具体的取組内容（実施事項）

1. トレーニング初心者講習会の随時実施

- ① 対象者来館の都度、随時トレーニング講習を提供しました。

2. 施設セッティング等の支援

- ① 施設備品の配置場所の明確化を図り、利用者が活動しやすいよう工夫しました。

3. 申込み記入スペースの拡充

- ① 談話室のテーブルコーナーのほかに、ロビー内にテーブルと椅子を設置し、申込みフォーム記入スペースを拡充しました。

4. 健康づくり支援事業の実施

- ① よこはまウォーキングポイント事業の一環で、「港北区ウォーキング手帳」の設置ポイントとして登録し、支給された体脂肪計、手帳パンフレットなどを談話室に展開し、来場者がいつでも測定できる環境を整備しました。
- ② 市健康福祉局主催「よこはま健康スタンプラリー」事業に加盟し、スポーツ・運動、健康づくりの分野で利用者（市民）のスポーツライフを支援しました。

## 4 施設の効用の最大限発揮について

## (4) 自主事業計画

## ア 趣旨

1. 体育室・研修室においては、エアロビクスやヨガなどのフロアプログラムや、球技・武道・幼児体操などの様々なスポーツプログラムを実施します。
2. 屋外においては、各年代に対するテニスプログラムを実施します。実施においては一般利用者への影響に配慮し、利用率の低い時間帯を中心とした事業展開、延長時間等での実施を心がけます。

## イ 具体的取組内容（実施事項）

## 1. スポーツデーの実施

スポーツを始めたくてもきっかけがない、仲間が集まらないといった悩みを持つ方に対し、〇〇〇デーとして指定管理者がその場と仲間を提供します。毎回1つの競技テーマを定め（バスケットタイム・フットサルタイム等）、同じ趣向を持つ人々が集まり、楽しむことのできる環境を整えます。

## 2. 対戦相手のマッチング事業

指定管理者がある競技（卓球・バレーボール等）のトーナメント・リーグ戦を企画し利用団体・個人へ参加を呼びかけて行きます。施設の稼働率向上に貢献するとともに、同じ目的で使っている団体・サークル間の交流による地域コミュニティづくりのサポートを行います。

## 3. ワンポイントレッスン（無料体験教室）の実施

新既利用者の獲得とリピーター化による定着率の向上を目指して、早朝開館時間に定期的なワンポイントレッスン（無料体験教室）を実施します。混雑時は実施を取りやめるなど、一般利用者影響の出ない運営を行います。

## 4. トップアスリートによるイベント・講演会の実施

経験とコネクションを活かし、オリンピックメダリストによるクリニックやJリーガー・元プロ野球選手による野球・サッカー教室、有名総合格闘家による格闘技セミナーなどスポーツ界の著名人を招いたイベントや講演会を開催し、区民のスポーツへの意識向上・きっかけづくりに貢献します。

## 4 施設の効用の最大限発揮について

## (4) 自主事業計画

## ア 趣旨

1. 各フロアでスペースやニーズにあったプログラムを多目展開しました。新規プログラムの体験教室も積極的に開催しました。
2. 屋外では利用者のレベルに対応したテニスプログラムを実施しました。夏期限定開放枠（5月～8月中旬のサマータイム）を利用し、短期教室も実施しました。
3. ノルディックウォーキング普及活動に着手しました。体験教室や集客のためのパンフレット作成や、講師が活動するサークルのPR等を行いました。

## イ 具体的取組内容（実施事項）

## 1. スポーツデーの実施について（延べ開催数：700回、延べ参加者数17985人）

「〇〇〇〇タイム（当日教室）」として通年プログラムを実施しました。フロア系のプログラムのほかに各種球技タイムを設定し、当日集まったメンバーでグループ分けを行いゲーム中心に展開しました。

## 2. 対戦相手のマッチングについて

スポーツレクリエーションフェスティバル（11/6）日にてフットサルミニ大会を企画し参加者を募りました。

## 3. ワンポイントレッスンについて（延べ開催数：51回、延べ参加者数255人）

ストレッチタイム、セラバンドタイム等の無料レッスンを定期開催しました。毎回定員（5名）を超える参加希望者がいたため、通常利用者の迷惑とならないよう使用するスペースに配慮しながら活動しました。

## 4. トップアスリートのイベント等について

バレーボール元日本代表選手による講習会を実施する団体に対し、打合せ段階から様々な配慮を行うことで、イベント実現の支援を行いました。

5 施設管理について

(1) 施設の点検計画

1. 安心して効率的な維持管理業務を実現するには、関係法令・館内規則や施設の利用状況などを考慮することが大切であり、「なぜ 保守が必要なのか」「なぜ修理が必要なのか」という原点を理解することが最も重要です。
2. 更に、安全性 (S)、経済性 (E)、快適性 (C)、環境性 (E) の4つの項目に関して適切な検知をする必要があります。当グループでは、保有するノウハウを最大限発揮し、市民の貴重な財産である“ファシリティ”を将来に渡り堅持するとともに、大切に次の世代へ引き継いでいきます。
3. 当グループは、次の5項目を維持管理の基本的な考え方ととらえ、さまざまな手法により、安心して安全な施設、快適な空間の創造を実現します。

1

**安全を最優先にした維持管理を実施します。**

利用者が安全で快適に利用できるように安全面を最優先したメンテナンス計画を立て有資格者の指導のもと確実に実施します。

2

**効率的な維持管理を実現します。**

エネルギー効率を向上させる方法を取り入れ、自動制御を有効に活用し効率化を図ります。

3

**施設の快適性向上を目指します。**

健康に配慮した室内空間の確保や、温度・湿度など快適な環境を提供することにより機能性向上

4

**環境に与える影響を最小限に抑える維持管理をします。**

省エネ診断によるエネルギー消費量の削減やグリーン購入を確実に実行し、気球温暖化対策・環境負荷低減を前提とした維持管理を行います。

5

**長期耐用化、長寿命化がはかれる維持管理をします。**

LCC (ライフサイクルコスト) の適正化に加え、中・長期修繕計画を策定し、事後保守から予防保全に切り替えた維持管理を行います。

5 施設管理について

(1) 施設の保守管理・点検

ア 趣旨

1. 関係法令・館内規則や施設の利用状況などを考慮し「なぜ点検・修繕が必要なのか」を理解した維持管理・保守点検を行いました。
2. 安全性、経済性、快適性、環境性の向上及び施設の長寿命化を目的として維持管理・保守点検を実施しました。

イ 具体的取組内容 (実施事項)

定期自主点検 点検項目	頻度 回数	実施月													
		4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3		
館内日常清掃	毎日	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
屋外日常清掃	随時	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
床面洗浄ワックス塗布	4回/年		●			●			●			●			●
床面洗浄	4回/年	●			●			●			●			●	
カーペットクリーニング	1回/年			●				●			●				●
窓ガラス清掃	4回/年			●				●			●				●
廃棄物分別・集積	毎日	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
害虫防除	12回/年	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
植栽等整備	1~3回/年				●			●							●
廃棄物処理	通年	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
設備巡回点検	12回/年	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
配電・分電盤・電話設備点検	12回/年	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
照明設備点検	12回/年	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
受変電設備非常用発電機点検	12回/年	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
受変電設備非常用発電機清掃	1回/年													●	
空調フィルター清掃	4回/年			●				●			●				●
自動ドア保守点検	3回/年		●					●						●	
消防設備点検 (機器・総合)	2回/年			●							●				
受水槽清掃	1回/年													●	
簡易専用水道検査	1回/年													●	
飲料水水質検査	1回/年													●	
給湯器点検	1回/年													●	
排水管高圧洗浄	1回/3年													●	
体育機器保守点検	1回/年								●						
観覧席保守点検	1回/年								●						
機械警備	通年	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■

ア 趣旨

当グループの設備スタッフが、毎月定期的に施設の巡回点検を行い経年劣化等による事故防止に努めます。特に外壁のはく離や漏水、漏電などで利用者の安全が損なわれることが無いよう施設の安全性を保ちます。

イ 具体的取組内容（実施事項）

定期自主点検 点検項目	頻度 回数	実施月												予算 金額/年	
		4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3		
館内日常清掃	毎日	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	1,458,000円
屋外日常清掃	随時	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■		
床面洗浄/ワックス	4回/年		●			●			●			●		665,280円	
床面洗浄	4回/年	●			●			●			●			101,520円	
カーペットクリーニング	1回/年			●			●			●			●	22,140円	
窓ガラス清掃	4回/年			●			●			●			●	155,520円	
廃棄物分別・集積	毎日	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	日常清掃に含む	
害虫防除	12回/年	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	200,880円	
植栽等整備	1~3回/年				●		●						●	571,860円	
廃棄物処理	通年	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	129,600円	
設備巡回点検	12回/年	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	252,720円	
配電・分電盤・電話設備点検	12回/年	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	巡回点検に含む	
照明設備点検	12回/年	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	巡回点検に含む	
受変電設備非常用発電機点検	12回/年	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	265,680円	
受変電設備非常用発電機清掃	1回/年										●			24,840円	
空調フィルター清掃	4回/年			●			●			●			●	58,320円	
自動ドア保守点検	3回/年		●				●				●			97,200円	
消防設備点検（機器・総合）	2回/年			●						●				315,360円	
受水槽清掃	1回/年										●			39,420円	
簡易専用水道検査	1回/年										●			19,980円	
飲料水水質検査	1回/年										●			59,400円	
給湯器点検	1回/年										●			巡回点検に含む	
排水管高圧洗浄	1回/3年										●			59,400円	
体育機器保守点検	1回/年							●						526,000円	
観覧席保守点検	1回/年							●						324,000円	
機械整備	通年	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	972,000円	

5 施設管理について

(2) 修繕計画

ア 趣旨

1. 港北スポーツセンターは、昭和 60 年 2 月の開設後約 30 年が経過したことから、今後さまざまな設備故障や不具合などが出てくることが予想されます。これまで蓄積した豊富な維持管理経験・データ等から、給排水設備や空調設備における不具合の可能性が最も高いと考えています。当グループの予防保全的対応により、可能な限りの長寿命化を図っていきます。
2. 施設の中期保全計画を策定し、経年劣化による設備や躯体の想定寿命に備えます。また短期的な視野で見た「その場だけの措置・対応」ではなく、日常・定期点検で積み上げた情報をデータベース化し、修繕費が 1 件 100 万円を超える事案に対しては、迅速に貴区担当者に報告し、来るべき時期に備えた管理を行います。

イ 具体的取組内容（実施事項）

1. CM（ライフサイクルマネジメント）の考えに従い、中期保全（改善）計画の策定と運用を実施し、施設の機能性向上や快適な環境の提供に活用します。さらに、年度ごとの計画に基づくメンテナンスの結果、修繕の必要な部位を確認し、優先度及び費用対効果を勘案し計画の見直しを行います。
2. 修繕の必要な項目を明確にした後、修繕の難易度、金額に応じ、港北区が負担する大規模な修繕（100 万円以上の修繕）は、次年度予算申請時期に協議を行います。しかし、可及的に対応を要する場合は、指定管理者の責務として一時的な処理・対応を行います。
3. 予防保全を計画的に行うことにより、「摩擦故障期」における「故障率の低下」を実現し、機能を維持しながら機器の長寿命化・修繕費の減少を図ります。また「ストックマネジメント」の考え方を取り入れ、予備の備品・必要な修理部品を事前に在庫しておくことで、摩耗の進行緩和・修繕等による利用機会の損失防止にも努めます。

5 施設管理について

(2) 修繕計画

ア 趣旨

1. 築 30 年と老朽した施設において、予防保全的な修繕対応により不具合の発生を防止し、可能な限りの長寿命化を図りました。
2. 場当たりの短期的対応ではなく、日常の維持管理データや豊富な維持管理経験に基づく予測と対応により、経年劣化による設備や躯体の想定寿命に備えました。

イ 具体的取組内容（実施事項）

- ① 日常・定期のメンテナンス結果に基づき、修繕の必要な部位を確認するとともに、優先度及び費用対効果を勘案して修繕計画を立案・実施を行いました。
- ② 予防保全を計画的に行うことにより、「摩擦故障期」における「故障率の低下」を実現し、機能を維持しながら機器の長寿命化・修繕費の減少を図りました。

修繕の実施状況

修繕項目	修繕箇所	実施期間	主な修繕の内容	修繕費用
体育室修繕	第一体育室	4 月	体育館内換気口ズレ止め	¥160,380
従業員用トイレ工事	従業員用トイレ	6 月	便座交換、扉補修等	¥165,607
コートローラー点検修理	テニスコート	8 月	コートローラー点検修繕	¥201,960
トレーニングマシン修理	トレーニング室	9 月	インプットシャフト他	¥168,696
給水設備交換工事	屋上給湯器	10 月	加圧給水ポンプ圧力タンク交換	¥140,184
移動観覧席修繕	第一体育室	11 月	中段幕板交換修繕	¥399,168
センサー交換修繕	男子トイレ	11 月	男子トイレ小便器用センサー交換工事	¥149,688
手洗いトラップ工事	男子トイレ	12 月	男子トイレ手洗いトラップ取替え工事	¥86,724
トレーニングマシン修理	トレーニング室	2 月	ASSY クランプインプット修理	¥160,380
冷水機修理	ロビー	2 月	冷水タンク修繕	¥96,466
ガラス修繕	第一体育室	3 月	第一体育室ガラス交換工事	¥294,624

## 5 施設管理について

## (3) 清掃計画

## ア 趣旨

1. 施設清掃業務においては、“建築物における衛生的環境の確保に関する法律（ビル管理法）”に準拠した管理計画を立案するとともに、環境マネジメントに沿った運用を行います。建築物環境衛生管理技術者等による指導のもと、最も適切な対応を行います。
2. 日常清掃による“美観の維持”と“利用者の満足度”は、決められた時間に決められたマニュアル通りに作業することだけでは得られません。常にお客様の視点に立ち、動線や施設の使用状況を把握して作業に取り組むことにより、本当の満足を感じる安全・快適で衛生的な環境を提供できると考えます

## イ 具体的取組内容（実施事項）

1. 施設利用者の第一印象につながる管理事務所（受付窓口）やトイレ・更衣室の美観度は特に注意して重点的に清掃します。床が滑りやすい雨の日などはエントランスの拭き取り清掃をこまめに実施し、スタッフによる声掛けや貼り紙などで利用者に注意を促します。
2. 定期清掃および特別清掃（ガラス清掃・床ワックス掛け清掃など）は、休館日や早朝・夜間に実施し、日常清掃とベストミックスした施設の美観を維持するとともに、床材質など施設の保護に努めます。
3. 予防保全を基本として、使用頻度や汚染レベルに応じた清掃方法を選定するとともに、利用者等の利用を妨げないよう業務計画を立案し、効率的な業務を徹底します。
4. 大会やイベント前後等繁忙期には、客席や利用各室等の清掃を確実にかつ効率的に行うための増員体制を構築するほか、継続的な教育・訓練の実施および最新技術の導入により、技術と意識を向上させます。
5. 作業実施の有無と品質の確認に関し、品質基準を定めた「清掃業務チェックシート」を作成し、担当者の自主点検、責任者による日常点検・定期点検、さらには本社付け環境プロデューサーによる月次点検等のモニタリングを行い、業務の確実な遂行に努めます。

## 5 施設管理について

## (3) 清掃計画

## ア 趣旨

1. ビル管理法等に準拠した管理計画を立案するとともに、建築物環境衛生管理技術者等による指導のもと環境マネジメントにも沿った最も適切な対応を行いました。
2. 常にお客様の視点に立ち、動線や施設の使用状況を把握して作業に取り組むことにより、本当の満足を感じる安全・快適で衛生的な環境を提供しました。

## イ 具体的取組内容（実施事項）

- ① 第一印象につながる管理事務所（受付窓口）やトイレ・更衣室の美観度は特に注意して重点的に清掃を行いました。床が滑りやすい雨の日などはエントランスの拭き取り清掃をこまめに実施し、スタッフによる声掛けで利用者に注意を促しました。
- ② 定期清掃および特別清掃（ガラス清掃・床ワックス掛け清掃など）は、休館日や早朝・夜間に実施し、日常清掃とベストミックスした施設の美観を維持するとともに、床材質など施設の保護に努めました。
- ③ 予防保全を基本として、使用頻度や汚染レベルに応じた清掃方法を選定するとともに、利用者等の利用を妨げないよう業務計画を立案し実施しました。
- ③ 大会やイベント前後等には、施設の清掃を確実にかつ効率的に行うための増員を行える体制を整えました。
- ④ 品質基準を定めた「清掃チェックシート」を作成し、担当者による点検等のモニタリングを行い、業務の確実な遂行に努めました。

5 施設管理について

(4) 植栽計画

ア 趣旨

みどり豊かな環境を、適切な維持管理を実施することにより守り育て、区民や利用者へ安全で快適な環境と景観を提供します。そして、“植物は生き物である”という観点から、最適な時期に、適切な作業方法による樹木・草花および芝生の維持を行います。また、利用者および施設スタッフの安全確保に十分配慮し、無事故、無災害を目標として植栽管理を実施します。

イ 具体的取組内容（実施事項）

- 高木・低木の花木や果樹木などは、開花期を考慮して毎年観賞に堪える開花や結実を確保できるように管理を行います。また枯れ枝等の早期発見を行い、危険防止に努め、事故を未然に防ぎます。樹林地においては緑地にふさわしい森林景観と安全面からの見通し確保をはかるため、園路沿いを中心に下枝の除去や間伐を適切に行います。周縁部においては隣家や交通安全にも十分に配慮したうえ作業を実施します。
- 利用者の動向や開催する大会・イベント等のスケジュールにも合わせた実施計画を立て、適切な作業時期を明確にします。日常の管理のなかでの状況変化にも留意し、野球場、グラウンドなどの使用日には、最良の状態を提供します。

— 樹木の維持管理は、年間を通じて景観の維持と生長のバランスを考慮して実施します —	
<p>— 高木剪定・伐採 —</p> 	<p><b>目的</b> 単独樹木の美観維持と、組み合わせ植栽されている樹木のバランスをはかるための美観上の目的と、通風と日照の向上、害虫発生や強風や雪による枝折れを防止する生理上の目的により実施します。</p> <p><b>作業内容</b> 通常の剪定は落葉樹の剪定時期に適用しており、かつ来園者の少ない1月から3月の冬季に実施しますが、繁茂の激しい樹木については、7月の夏季に実施します。</p> <p>公園内の樹木という特性を生かすために、自然形の美しい樹木、心地よい日陰を創出してくれる樹木は、剪定しないようにします。また、電線や電柱、建物を覆っている樹木については、強剪定をして対象物の機能を阻害しないようにします。さらに、枯損木と異なり機能に阻害する樹木については、伐採を実施します。剪定作業により発生する枝葉は、再利用分を除き区内もしくは近隣のリサイクルプラザへ搬出します。太い幹枝はリサイクルセンターへ搬出します。</p>
<p>— 低木剪定・生垣剪定 —</p> 	<p><b>目的</b> 樹木を一定の大きさに保持し、通風を良くして病虫害を防止する目的で実施します。</p> <p><b>作業内容</b> 次年の花咲き良くするために、7月から8月にかけて実施します。剪定作業により発生する枝葉は、区内もしくは近隣の衛生センターへ搬出します。</p>
<p>— 薬剤散布 —</p> 	<p><b>目的</b> 害虫等の病害が発生した場合、速やかに発生害虫に適切な薬剤を使用して、決められた希釈倍数の薬剤にて散布作業を実施します。</p> <p><b>作業内容</b> 毛虫類の害虫やウドン粉病などの病害が発生した場合は、速やかに発生害虫に適切な薬剤を使用して、決められた希釈倍数の薬剤にて散布作業を実施します。作業実施に当たっては、風、降雨などの天候条件を考慮して実施します。また、来園者に飛散しないよう、作業範囲内に立ち入らないよう注意を講じます。薬剤散布は、病害虫の発生時のみの実施とし、環境への配慮から定期的な散布はしません。</p>
<p>— 除草剤散布 —</p> 	<p><b>目的</b> 芝生と植栽地以外の雑草防止は、景観を保持するために、年2回の除草剤の散布作業を実施します。</p> <p><b>作業内容</b> 作業実施に当たっては、風、降雨などの天候条件を考慮して実施します。また、来園者に飛散しないよう、作業範囲内に立ち入らないよう注意を講じます。</p>

5 施設管理について

(4) 植栽計画

ア 趣旨

- みどり豊かな環境を、適切な維持管理を実施することにより守り育て、近隣住民や利用者や快適な環境と景観を提供しました。
- 植物は生き物であるという観点から、四季に応じた適切な作業方法による樹木・草花等の維持管理を行いました。

イ 具体的取組内容（実施事項）

- 高木・低木の花木や果樹木などは、開花期を考慮して毎年観賞に堪える開花や結実を確保できるように管理を行いました。
- 見通しの確保をはかるため、通路沿いを中心に下枝の除去や間伐を適切に行うとともに、枯れ枝等の早期発見・除去を行い、危険防止に努めました。
- 利用者動向や開催する大会・イベント等のスケジュールにも合わせた実施計画を立て、適切な作業計画を立案・実施しました。



## 6 安全管理について

1. 基本的な安全対策として、「横浜市防災計画」や「港北区防災計画」「防災マップ」「土砂災害ハザードマップ」及び「港北AAA（安全で安心な明日を）」等の関連法令・計画を熟知し、それに今までのケーススタディーを踏まえて「港北スポーツセンター安全管理マニュアル」を策定し、適正な運用を行います。また、スタッフ一人ひとりが「確認」「未然防止」の必要性を熟知して行動することができるよう、定期的な教育により意識改革を図っていきます。
2. 利用者の安全対策は「安全に安心して利用できる施設の確保」であることが前提ですが、不測の事態に備えて「迅速に対応できる体制」も整備できていることが重要であると考えています。
3. 「安全管理マニュアル」により事故防止対策を行うものとしませんが、(マニュアル化された業務の履行だけではなく)「兆候・現象・原因」の関連性を認識し、日常的に施設の利用状況を把握する“観察力”を身につけることが緊急事態発生の防止と被害の抑制に最も有効だと考えています。
5. 各セクションチーフ・スタッフは、日常の事故防止対策として業務前・後の施設敷地内の巡回、営業中における巡回点検を行います。事故が起りやすいような見通しの悪い箇所は、備品の移動や植栽の整備を行い、周囲からの見通しを確保するなど、事件・事故の未然防止に努めます。
6. 安全対策責任者（総括責任者）は、施設スタッフへの教育・指導、定期的な研修により危機意識を養成し、セーフティチームを交えた運営会議や研修で危機管理体制への啓発を行います。日頃の業務から「兆候・現象・原因」の関連性を認識した、事故発生防止と被害抑制に有効な体制を構築していきます。

## 6 安全管理について

## ア 趣旨

1. 市の関連法令・計画等を踏まえた、安全管理に関する指針等を作成し、適正な運用を行いました。
2. スタッフ一人ひとりが安全管理を意識した行動ができるよう、定期的な教育により意識向上を図りました。

## イ 具体的取組内容（実施事項）

## 1. 安全管理マニュアルの策定・運用

- ① 港北区防災計画や港北AAA等の関連法令・計画を熟知した上で、グループのケーススタディーを踏まえた「港北スポーツセンター安全管理マニュアル」を策定しました。
- ② 上記マニュアル等に基づき、スタッフへの指導や運営ミーティングにより危機意識の向上を図るとともに、スタッフ一人ひとりが「確認」「未然防止」の必要性を熟知した行動することができるよう教育を行いました。
- ③ 事故の未然防止を前提としつつ、不測の事態においても迅速・適切な対応が取れるよう、責任者を中止とした危機管理体制の整備を行いました。

## 2. 日常の安全管理活動

- ① 日常の事故防止対策として業務前・後の施設敷地内の巡回、営業中における巡回点検を行いました。
- ② 事故が起りやすいような見通しの悪い箇所は、備品の移動や植栽の整備を行い、周囲からの見通しを確保するなど、事件・事故の未然防止に努めました。

## 6 安全管理について

## (1) 警備体制

## ア 趣旨

施設内外における防犯体制を築き、利用者が安心してスポーツ・健康づくりに親しめる環境を維持するために、「よこはま安全・安心プラン」や「港北AAA（安全で安心な明日を）」等に沿って「港北スポーツセンター防犯指針」を策定し、その指針に沿った対策やスタッフ教育を講じていきます。

## イ 具体的取組内容（実施事項）

## 1. 犯罪の起こりにくい環境の整備

盗難等の犯罪の発生率は、施設の雰囲気の良い悪しに比例するといわれています。犯罪が起こりやすいような雰囲気をなくすため、見通しの悪い箇所は備品類を移動したり、植栽の下枝を間伐したりすることにより、周囲からの見通しを確保します。また、防犯のためにはトイレの雰囲気が重要であることから、トイレを明るく清潔に保つことにより、犯罪の起こりにくい施設とします。

## 2. スタッフ巡回による防犯対応

安心して利用できる環境を提供するため、開館前及び業務終了時には、警備に関する教育を受けた**スタッフが施設敷地内の巡回**を行います。開館中も定期的に施設巡回・点検を行うとともに、館内放送やスタッフの声掛け、掲示物等で、手荷物の放置・ロッカーキーの管理に対する注意・貴重品ロッカーの利用促進を行い、ピッキング、置引き等による盗難の防止を図ります。夜間・閉館時に関しては、京浜警備保障（株）に機械警備を委託し、無人状況下においても万全の緊急体制を構築します。

## 3. 駐車場の安全管理・防犯対応

多くの方が利用している駐車場においては、スタッフ巡回・声掛けに加え、防犯ポスターによる注意の喚起、警察への巡回要請などによって車上荒らし等の盗難被害を防止します。また、昼間に比べて防犯上リスクが高い夜間等の時間帯には、警察の警邏コースとして組み入れる要請をするとともに、警備会社の巡回車待機場所として一部を開放するなど、施設としての防犯意識を高めていきたいと考えています。

## 6 安全管理について

## (1) 警備体制

## ア 趣旨

施設内外における防犯体制を築き、利用者が安心してスポーツ・健康づくりに親しめる環境を維持するための対策やスタッフ教育を講じました。

## イ 具体的取組内容（実施事項）

## 1. 犯罪の起こりにくい環境の整備

- ① 植栽下枝の間伐や備品の移動により、施設の見通しを確保し死角を削減しました。
- ② トイレ清掃を徹底し、明るく清潔に保つことにより犯罪が起こりやすそうな雰囲気はなくす努力をしました。

## 2. スタッフ巡回による防犯対応

- ① 開館前及び業務終了時には、スタッフが施設敷地内の巡回を行うとともに、開館中も定期的に施設巡回・点検を行い防犯に努めました。
- ② スタッフの声掛け、掲示物等で、手荷物の放置・ロッカーキーの管理に対する注意を行いました。
- ③ 夜間・閉館時に関しては警備会社に機械警備を委託し、無人状況下における防犯体制の確保を行いました。

## 3. 駐車場の安全管理・防犯対応

- ① スタッフ巡回・声掛け・防犯ポスター等による注意喚起により、車上荒らし等の犯罪被害を防止に努めました。

6 安全管理について

(2) 緊急・救急体制

ア 趣旨

港北スポーツセンターの運営を行ううえで、万一事故等による（第三者への）損害賠償を要する事態が発生した場合には、国家賠償法、民法等関係法令に基づいた判断により、誠実にその賠償責任を果たします。

イ 具体的取組内容（実施事項）

1. 施設自体の瑕疵により損害が発生した場合

港北スポーツセンターの施設自体に問題があった場合には、国家賠償法（第2条）に基づき、市（区）に損害賠償責任義務が生ずると考えられます。ただし、指定管理者が行った維持補修等に原因がある場合には、指定管理者に損害賠償義務が生ずる場合もありうると考えております（民法第709条）。

2. 管理運営上の瑕疵により損害が発生した場合

指定管理者の管理に過失があった場合には、指定管理者に損害賠償義務が生じると考えられます（民法第709条）。また、同時に市（区）にも損害賠償の責任義務が生ずると考えられ（国家賠償責任法）、この場合、被害者は指定管理者及び横浜市のどちらを相手に損害賠償をしても良いことになります。

3. 責任割合に応じた損害賠償

上記の2項でもわかるように、多くの事故等発生現場では往々にして（単独の責任ではなく）指定管理者及び自治体の双方に賠償責任義務が発生することが多いと考えられます。そのような事象が発生した場合には、双方協議の上、両者の責任の割合を明確にしたうえで、その割合に応じた損害賠償を行いたいと考えます。

4. 保険への加入について

施設の安全管理を万全に実行したとしても、予測不能・不可避な事故や災害が起こることは十分考えられ、その損害に対し「第一義的な賠償責任者」として賠償の対象になることも想定されます。それら賠償責任を含め、内包される様々なリスクに対し、当グループは利用許可や料金徴収をも含めた、幅広い管理業務を行う指定管理者リスクに対応した『指定管理者総合賠償プラン』から必要な保険に加入し、そのリスクの最小化を図ります。

6 安全管理について

(2) 緊急・救急体制

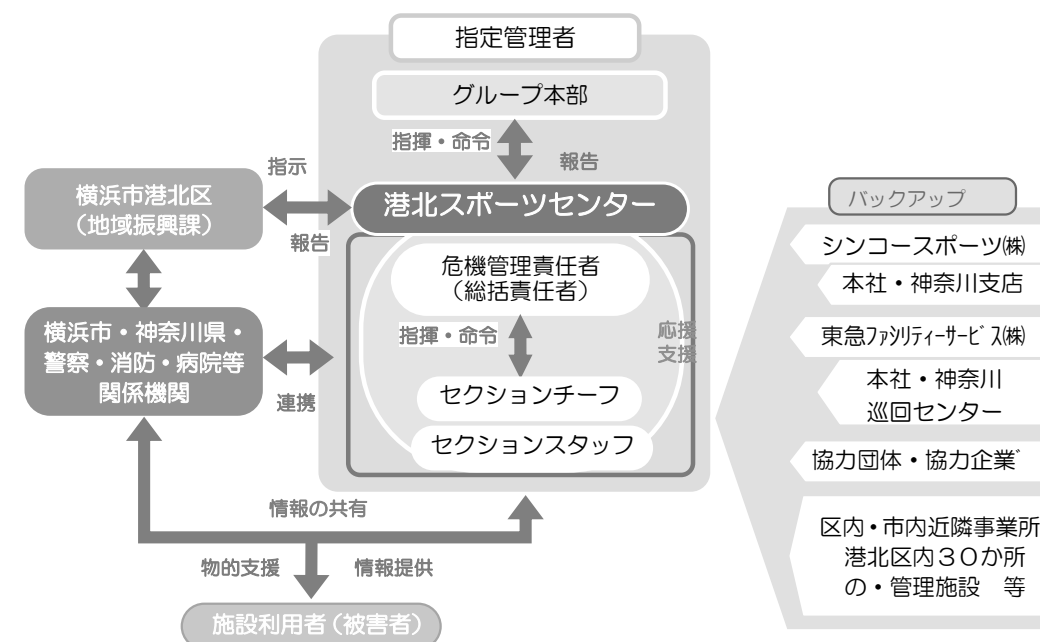
ア 趣旨

緊急時には、安全管理マニュアルに基づき迅速且つ適確に発生後の情報収集を行い、それらを基に判断と指揮を実行できる危機管理体制及び連絡体制を確立しました。

イ 具体的取組内容（実施事項）

1. 総括責任者を危機管理責任者とし、緊急時における情報管理や対処（収集・判断・指揮）の流れを一元化できる、混乱の無い緊急体制を整えました。
2. 緊急時には危機管理責任者の指示の元被害の抑制と事態の收拾に努めると共に、区や関係機関、グループ本部へ一報及び経過・処理後の報告を行う体制を整えました。
3. 事故発生時には、被害者の救護を最優先にしつつ適切な対応がとれるよう、緊急時を想定した訓練を実施しました。
4. 被害の状況に応じ、区内・市内近隣拠点からの応援を受け入れる体制を整えました。

緊急体制



6 安全管理について

(3) 危機管理組織体制（補償体制等）

ア 趣旨

港北スポーツセンターの運営を行ううえで、万一事故等による（第三者への）損害賠償を要する事態が発生した場合には、国家賠償法、民法等関係法令に基づいた判断により、誠実にその賠償責任を果たします。

イ 具体的取組内容（実施事項）

1. 施設自体の瑕疵により損害が発生した場合

港北スポーツセンターの施設自体に問題があった場合には、国家賠償法（第2条）に基づき、市（区）に損害賠償責任義務が生ずると考えられます。ただし、指定管理者が行った維持補修等に原因がある場合には、指定管理者に損害賠償義務が生ずる場合もありうると考えております（民法第709条）。

2. 管理運営上の瑕疵により損害が発生した場合

指定管理者の管理に過失があった場合には、指定管理者に損害賠償義務が生じると考えられます（民法第709条）。また、同時に市（区）にも損害賠償の責任義務が生ずると考えられ（国家賠償責任法）、この場合、被害者は指定管理者及び横浜市のどちらを相手に損害賠償をしても良いことになります。

3. 責任割合に応じた損害賠償

上記の2項でもわかるように、多くの事故等発生現場では往々にして（単独の責任ではなく）指定管理者及び自治体の双方に賠償責任義務が発生することが多いと考えられます。そのような事象が発生した場合には、双方協議の上、両者の責任の割合を明確にしたうえで、その割合に応じた損害賠償を行いたいと考えます。

4. 保険への加入について

施設の安全管理を万全に実行したとしても、予測不能・不可避な事故や災害が起こることは十分考えられ、その損害に対し「第一義的な賠償責任者」として賠償の対象になることも想定されます。それら賠償責任を含め、内包される様々なリスクに対し、当グループは利用許可や料金徴収をも含めた、幅広い管理業務を行う指定管理者リスクに対応した『指定管理者総合賠償プラン』から必要な保険に加入し、そのリスクの最小化を図ります。

6 安全管理について

(3) 危機管理組織体制（補償体制等）

ア 趣旨

万一事故等による（第三者への）損害賠償を要する事態が発生した場合には、関係法令等に基づいた判断により、誠実にその賠償責任を果たせるよう体制を整えました。

イ 具体的取組内容（実施事項）

施設の管理運営を行う上で内包される様々なリスクに対応した必要な保険に加入し、リスクの最小化を図りました。

加入保険の内容	施設賠償責任保険（対人・対物：10億円／件）
	スポーツ傷害保険（死亡・高度障害：200万円／件
	入院：2000円／日 通院：1000円／日）

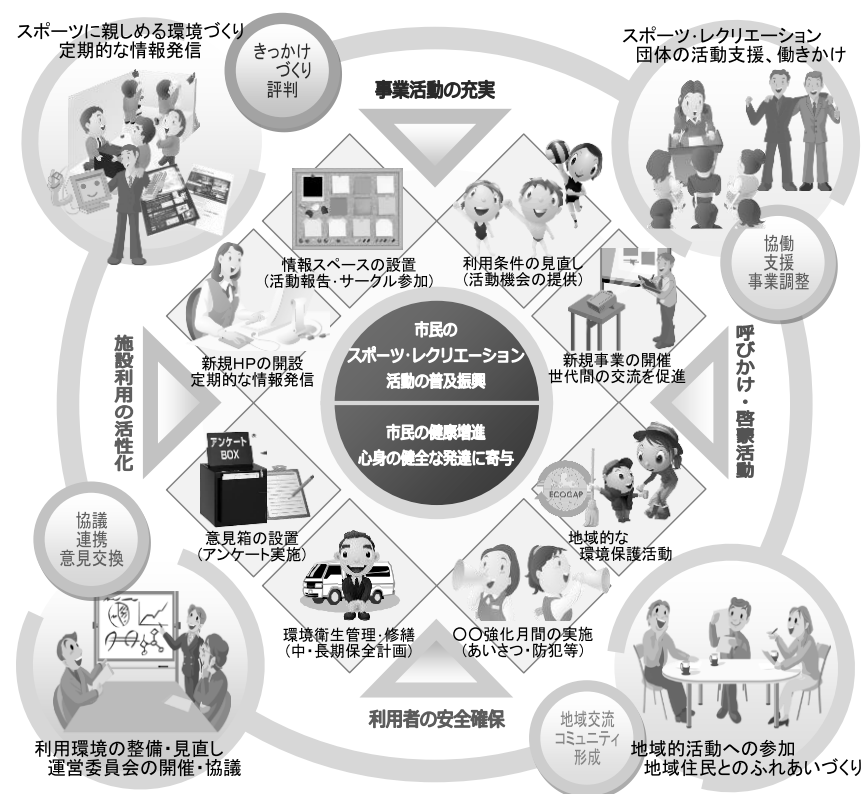
7 地域との協力について

(1) 地域におけるスポーツ振興計画

1. 地域社会との結びつき

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います。指定管理運営への理解を得るために、体育協会・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、さらに他の公共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。

2. 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。



7 地域との協力について

(1) 地域におけるスポーツ振興計画

ア 趣旨

1. 指定管理者として地域に根差したスポーツ振興活動を進めるため、地域スポーツ関連団体・利用者・住民・学校関連施設等と積極的な連携を図りました。
2. 地域との間に、利害関係ではなく互いに尊重しあえる関係を構築し、お互いに刺激しあい発展していくことを目指した活動を推進しました。

イ 具体的取組内容（実施事項）

1. 体育協会等との連携について

- ① 協会等の活動実績、今後の展望の確認等、協力に向けた協議を定期的に行いました。
- ② 日常業務内での連携を密にし情報共有を図るとともに、年間の活動スケジュールを把握し、相互に役立てられる要素を出し合い計画を進めました。
- ③ 協会等の事業チラシの設置・配布や、利用者へ円滑な案内を行いました。
- ④ さわやかスポーツ普及委員会の活動を支援し、さわやか備品の貸出ほかに、施設備品もあわせて貸し出すなど柔軟に対応しました。
- ⑤ 体協等の主催事業へ積極的に参加し、協会のもつ地域住民や企業との連携体制の中に入れるよう努力しました。

2. 利用団体等との連携

- ① 利用方法や受付方法を変更する際に最も重要となる利用者の生の声を聞き取るために、日頃から利用に関して感想や要望を伺うようにしました。
- ② 施設に届く問い合わせや要望については、その場で断らず内部で検討し、実現可能な形を提案するなどして対応しました。
- ③ 地域に根付いた利用団体へアプローチし、各団体の活動規模や目的を把握することで、教室やイベント企画に役立てることができました。

3. 学校関連施設等との連携

- ① 学校関連施設が理由により使用できない際の施設使用料について「半額減免」の対応を行い、学校活動を円滑にできるよう協力しました。

4. 地域プロスポーツとの連携

- ① 自動販売機の一部をマリノス支援機として設置し、売上の一部を還元しました。

7 地域との協力について  
 (2) 地域貢献に対する取組

ア 趣旨

**スポーツ・レクリエーション団体との連携 - イメージマップ -**  
 区内の関係団体との積極的な連携を図り、スポーツ行政の課題に取り組んでいく

イ 具体的取組内容（実施事項）

1. 体育協会・レクリエーション連合等との連携  
 当グループは、港北区体育協会（加盟団体）、港北区さわやかスポーツ普及委員会等を支援し、区を含めた利用調整の上（平等性を欠かない範囲で）施設を優先的に貸し出すなどの方法で、競技力の向上に貢献します。また指定管理者の自主事業に講師派遣を依頼するなど相互の連携・協力を図りたいと考えています
2. スポーツ少年団・学校体育団体との連携  
 スポーツ少年団・学校体育連盟等を支援し、当グループの持つスポーツネットワークを活用し、近隣区市町村を始めとする区外のスポーツ関連団体との橋渡しをすることで指導者の交流、競技力の向上などに貢献します。また、団体側は、スポーツ少年団の講師に当グループのスタッフを招くなど相互の連携・協力を図ります。
3. スポーツ推進委員との連携  
 国のスポーツ振興法に基づき市長に委嘱されているスポーツ推進委員は、地域のスポーツ団体や学校、PTA、自治会などと密接な連携を保ちながら、地域のスポーツ・レクリエーションに関する行事の企画・運営及び指導を行う「スポーツ・レクリエーションの振興を図る上でのキーパーソン」です。当グループはスポーツ推進員と連携し、地域スポーツ教室・スポーツ交流会・ニュースポーツ推進等、その活動に対して積極的な協力を行います。

7 地域との協力について  
 (2) 地域貢献に対する取組

ア 趣旨

人的交流が伴う地域貢献活動により、センターを通じた地域ネットワークの形成に貢献しました。

イ 具体的取組内容（実施事項）

1. 地域への出張健康づくり指導について  
 ・10月17日 区役所主催事業「親子教室」講師派遣
2. 地域コミュニティへの貢献について  
 ① センター近隣の歩道の清掃・街路樹の清掃等、環境美化に努めました。  
 ② センター付近の見回り等、治安維持への協力を行いました。
3. 地域児童・生徒等への貢献について  
 ① ロビーに集まる子供たちに怪我を未然に防ぐための呼びかけを行いました。  
 ② 近隣の学童施設に、施設の使い方や来館した際の注意事項伝達等を行いました。  
 ③ 近隣中学校の職場体験の受け入れを行いました。
4. 地域福祉施設への貢献について  
 ① 福祉団体対し、パン・クッキー等授産品の販売場所として施設を提供しました。  
 ② 障害者の社会活動支援として、職場体験の受け入れを行いました。

## 4. 地域スポーツ関連団体との連携

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に協力をいたします。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。

## 5. スポーツ指導者の育成

港北区内及び近隣の市民を対象に、より実践的な指導力を持たせ、区内で事業展開をスムーズかつ効率的に低予算で実施できることを目指す、スポーツ指導者養成講習会を実施し、ボランティア活動としての社会体育の指導者の発掘・登録およびスポーツ推進委員の活動条件を整えるとともに、資質の向上を図ります。

## 6. 総合型地域スポーツクラブの育成・支援

指定管理者として、運営を任された施設の能力の一部とこれまでの支援経験から蓄積されたノウハウに基づく6つの支援活動を行うことで、クラブ設立を目指す住民の主体的活動を応援し、「21世紀の新しいスポーツシステム」の実現に微力ながら貢献したいと考えております。

## 8 モニタリング計画について

## (1) 趣旨

指定管理者として施設の運営を行うようになった後は、上質なサービスを利用者に提供し、かつ平等性・公平性を保ち続けることが重要となります。私たちは、「住民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」等の内容を内部及び外部から常にチェックし、その水準を維持するための手法として、「モニタリング」活動を積極的に導入します。

## (2) 具体的取組内容（実施事項）

## 1. セルフモニタリング（自己評価）プログラムの作成

港北スポーツセンターの運営において、良質なサービス・快適な環境・安全安心の確保を基本に、今後もスポーツ振興拠点として貢献できるよう、常に新たな事業展開を図ります。また少ない費用で効率的に管理運営をし、創意工夫により利用者満足を獲得するなど、多角的な視点から運営の質を高めていきたいとも考えます。そのために「自己評価プログラム」を作成、目標を定め自ら事業を評価することで、運営の質の向上を図ります。

## 2. 自己評価チェックシートによる業務確認（指定管理者によるモニタリング）

指定管理者が自ら自己評価を実施するにあたっては、施設運営の状況を客観的に把握し、問題点等も含めて正当な評価を実施することが必要であると考えます。自ら実施する業務内容を客観的に評価するため、実施する全ての業務に対し果たすべき業務水準（サービスレベル）を事前に定め、それに基づいた「自己評価チェックシート」を作成します。総括責任者や本部担当者が、自己評価チェックシートを用いて定期的（年4回程度）なセルフモニタリングを行うことで、自ら課題点を客観的・定量的に洗い出すことが可能となります。

## 8 モニタリング計画について

## (1) 趣旨

上質なサービス提供・平等公平の確保・効果的な運営等、業務の水準維持を図るため、内部及び外部による積極的なモニタリングを行いました。

## (2) 具体的取組内容（実施事項）

## 1. セルフモニタリング（自己評価）について

- ① 自己評価チェックシートの作成・運用により、定期的な業務水準・サービスレベルの確認を行いました。
- ② 課題解決実施表・目標管理シートの作成・運用により、PDCAサイクルに基づく恒常的な業務改善を行いました。

## 2. 外部からのモニタリングについて

- ① WEBツールを用いた、毎日の業務日報作成・提出により、本部管理機能による業務監視・改善指導を恒常的に実施しました。
- ② 地域振興課（区民施設担当）への定期・随時の報告・業務調整により、自治体の業務確認を積極的に受け入れました。
- ③ 利用者アンケートの実施、意見投書箱の設置などにより、利用者の意見を聞き業務改善に活用しました。



### 3. 横浜市の監査の積極的受け入れ（自治体によるモニタリングへの協力）

港北スポーツセンターの包括的な管理責任者であり、指定管理者の指定責任を有する横浜市（港北区）の立場と責務を理解し、市（区）による定期的・随時のモニタリング（監査）に対し積極的な協力を行います。市（区）の担当者（監査委員）による定期・随時の実施状況確認に対して、十分な説明を実施するとともに、求められる帳簿書類等の提出に関しては、原則全ての要求に応じて記録の提出を行うなど、市政（区政）に対する全面的な協力を行います。また、毎月・四半期の事業報告書を、翌月10日までに区に提出するとともに、1年間の業務遂行状況をまとめた年度報告書を翌年の4月末日までに提出いたします。

### 4. ミステリーショッピング（覆面調査）の実施

ミステリーショッピング（覆面調査）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、港北スポーツセンターにおいてもこれを導入する予定です。

ミステリーショッピングとは、マーケティングリサーチの一種で、覆面調査員（ミステリーショッパー）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。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。

## 9 管理運営経費について

## (1) 趣旨

港北スポーツセンターのコスト構造と削減方針  
 指定管理業務を行うにあたり、管理費の中で大きな割合を占めるのが人件費と水光熱費、業務委託費になると考えられます。港北スポーツセンター指定管理業務（自主事業除く）の平成26年度支出内訳は、人件費38%（48,688千円）、業務委託費（謝金含む）24%（30,367千円）、水光熱費10%（11,543千円）、となっており、合計で支出の約72%（90,598千円）を占める状況となっています。よって当グループでは、支出割合の大きな、①人件費 ②業務委託費③水光熱費について節減策を講じるべきだと考え、様々な対策によるコストの削減・業務の効率化を追求していきます。

## (2) 具体的取組内容（実施事項）

## 1. 正規職員の効果的な配置と短時間労働者の雇用

港北スポーツセンターに限らず、公共施設の管理運営を直営や外郭団体等が実施する場合と民間企業等が実施する場合を比較した時に、コストの削減効果が大きい部分は人件費の圧縮ではないかと考えます。直営時に多く見られる、正規職員の重複や土日・夜間の正規職員の不在を修正するため、シフト・ローテーションによる変形労働時間制を採用し、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します。

## 2. すべての人員がフルタイム雇用であるという発想を改め、アルバイト等の短時間勤務者によって繁忙・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、短期雇用者に対しては十分な教育を徹底し、提供するサービスの水準を担保します。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。

## 3. 委託業務の直営化

グループのノウハウを活用し、スポーツ教室指導・保守点検・環境衛生管理といった専門業務の外部委託を見直し、直営での実施を推進します。直営への転換により迅速で風通しのよい運営を実現し、委託時のマージン発生を防止します。年1回以上の“事業運営会議”をグループで実施し、直営・委託両に対する事業評価（利用者満足度・コストメリット等）を実施し、その時点で最も有効な方式を採用することで効率化を図ります。

## 9 管理運営経費について

## (1) 趣旨

管理運営経費に占める割合の多きな、人件費・業務委託費・維持管理費・水光熱費を中心に効率化を追求し、コストの削減を実現しました。

## (2) 具体的取組内容（実施事項）

## 1. 人件費について

- ① シフト・ローテーションによる変形労働時間制の採用により、責任者等正規職員の効果的な配置を実現しました。
- ② 臨時職員等短時間労働者の採用・効果的な配置により、繁忙期に応じた雇用調整を実現しました。
- ③ 近隣運営施設間と連動した指導カリキュラムの構築など、スケールメリット生かしたスタッフ効率化の取組を推進しました。

## 2. 業務委託費・維持管理費について

- ① 教室指導業務・清掃等維持管理業務の直営化の推進により、業務委託コストの削減を推進しました。
- ② 自主点検・予防的施設修繕の実施により、不具合の早期発見・早期対応を実施し、施設維持管理・修繕コストの削減を実現しました。

## 3. 水光熱費について

- ① PPS（特定規模電気事業者：新電力）事業者との電力供給契約により、電気料金の削減を実現しました。
- ② こまめな消灯・空調運転の効率化等、運用改善によるエネルギー使用量の削減に努めました。
- ③ 更衣室シャワーノズル変更による節水等、設備投資型対策によりエネルギー使用量の削減を進めました。

## 4. 自主点検の実施による予防保全

施設・設備は常に正常に稼働している事が大前提のため、定期的な点検が重要となります。コストを重視するあまり、過剰に点検内容を軽減化してしまうと、故障の拡大による修繕費増大や、営業中止による損失を被ることになりかねません。当グループは、法令に基づく点検に加え自主的な点検を推進し、定期的な巡回点検による設備監視で不良箇所などを発見、素早い対応をすることで、不要な臨時点検・修繕コスト削減します。

## 5. 収入の増加に対する考え方

港北スポーツセンターには「利用料金制」が導入されており、市民の支払う利用料金（施設利用料等）が市の歳入ではなく、「指定管理者の収入」となっています。積極的なサービス向上策によって、区民満足度の向上及び利用者・収入の増加を図り、その収入をさらなるサービス向上策に投資してゆくなど好循環の運営を継続し、施設のさらなる活性化と区民のスポーツ振興・健康増進に貢献したいと考えます。

## 6. 収入の増加による市負担額の縮減

利用料収入の増加を目指し、稼働率の高い時間帯や施設はその水準を維持するとともに、空き時間帯・施設の有効活用による稼働率向上を目指します。また営業時間の延長・施設リニューアル・ラウンドフィットネス等新たなサービス向上事業・各種スポーツ教室事業の改善などにより、新規利用者の獲得と継続利用者確保を図り、利用料金の増加を目指します。利用料収入の増加によって、横浜市（港北区）・指定管理者・区民（利用者）それぞれにメリットが出るトリプルウインの運営を実現します





様式5 種目別利用者数

平成28年4月1日～平成29年3月31日

平成29年5月

港北スポーツセンター

種目	団体数	団体人数			個人人数			計
		一般	小人	小計	一般	小人	小計	
バドミントン	786	20,903	3,712	24,615	9,214	3,551	12,765	37,380
卓球	252	22,518	2,585	25,103	7,471	1,729	9,200	34,303
バレーボール6人制	84	8,280	1,188	9,468	0	0	0	9,468
バレーボール9人制	95	11,635	1,067	12,702	0	0	0	12,702
ソフトバレーボール	67	1,933	51	1,984	0	0	0	1,984
バスケットボール	420	20,095	750	20,845	0	0	0	20,845
太極拳	484	13,849	49	13,898	0	0	0	13,898
体操・エアロビクス	877	28,534	12,630	41,164	0	0	0	41,164
空手・拳法	127	740	776	1,516	0	0	0	1,516
合気道・柔道	3	8	0	8	0	0	0	8
剣道・なぎなた	10	3,397	2,234	5,631	0	0	0	5,631
ウエイトリフティング	0	0	0	0	0	0	0	0
インディアカ	3	1,073	0	1,073	0	0	0	1,073
テニス	3,033	21,203	2,284	23,487	0	0	0	23,487
ダンス	1,226	11,322	4,449	15,771	0	0	0	15,771
社交ダンス	133	2,246	8	2,254	0	0	0	2,254
ヨガ・ピラティス	208	6,971	236	7,207	0	0	0	7,207
フットサル	799	10,514	2,824	13,338	0	0	0	13,338
リズムボクシング	11	256	0	256	0	0	0	256
ハンドボール	2	40	0	40	0	0	0	40
ドッチボール	0	0	0	0	0	0	0	0
ミニバスケット	9	989	1,734	2,723	0	0	0	2,723
バトントワリング	10	354	41	395	0	0	0	395
会議・研修	56	1,132	85	1,217	0	0	0	1,217
控え室	17	577	378	955	0	0	0	955
その他	1,121	6,368	3,415	9,783	0	0	0	9,783
合計	9,833	194,937	40,496	235,433	16,685	5,280	21,965	257,398





様式7

施設名 横浜市港北スポーツセンター

## 託児事業実績報告

平成28年4月1日～平成29年3月31日

平成29年5月

No.	事業内容	対象年齢	場所	回数	託児利用料 (1人/時間)	託児利用 人数※1	合計(円) ※2	託児依頼先 ※3	延べ託児 従事者数
1	火曜テニスA	16歳以上	テニスコート	17	500	35	17500	港北区子育て支援ボランティア「ポケット」	38
2	火曜テニスB	16歳以上	テニスコート	21	500	37	18500		41
3	親子体操ひよこA	2歳児	第二体育室	27	500	49	24500		45
4	親子体操ひよこB	2歳児	第二体育室	26	500	39	19500		44

※1 開催当日、託児を利用した実人数（出席者）

※2 託児利用料は1期分を一括前納のため、合計金額は「申込者数×単価×回数」

※3 依頼先団体の正式名称を記入







## 収支決算書

## 1 総括表

## (1)収入

(千円、税込み)

項目	第1四半期 決算額	第2四半期 決算額	第3四半期 決算額	第4四半期 決算額	小計	予算	予算 達成率	備考	
①指定管理料	5,076	5,153	6,264	6,048	22,541	22,541	100%		
②施設運営収入 (A)	31,615	24,647	21,768	15,832	93,862	112,105	84%		
項目	利用料金収入	8,888	8,875	7,827	8,608	34,198	41,900	82%	
	利用料金収入(駐車場)	2,802	2,427	2,314	2,434	9,977	12,000	83%	
	スポーツ教室等事業収入	18,639	12,505	10,927	4,377	46,448	42,000	111%	
	文化系教室収入	366	224	200	0	790	9,000	9%	
	託児事業収入	11	15	34	28	88	500	18%	
	広告業務収入	0	0	0	0	0	100	0%	
	その他	909	601	466	385	2,361	6,605	36%	
③自主事業による収入	1,635	2,115	1,996	1,761	7,507	10,710	70%		
項目	スポーツ教室等事業(時間外)	110	141	132	159	542	1,250	43%	
	飲食事業	691	1,004	900	701	3,296	4,000	82%	
	物販事業	348	369	393	343	1,453	1,800	81%	
	利用料金収入(時間外)	367	452	462	451	1,732	2,000	87%	
	利用料金収入(駐車場)(時間外)	119	149	109	107	484	720	67%	
	その他					0	940	0%	
合計(②+③)	33,250	26,762	23,764	17,593	101,369	122,815	83%		

## (2)支出

(千円、税込み)

項目	第1四半期 決算額	第2四半期 決算額	第3四半期 決算額	第4四半期 決算額	小計	予算	予算 達成率	備考	
④維持管理運営費用 (B)	20,732	27,055	28,232	34,502	110,521	134,646	82%		
項目	人件費	10,657	14,500	15,390	12,701	53,248	44,117	121%	
	修繕費	215	683	1,107	792	2,797	8,400	33%	
	設備管理費・保安警備費	1,438	2,093	1,489	2,075	7,095	5,605	127%	警備業務委託費含む
	備品購入費・消耗品費	1,096	1,460	1,551	1,581	5,688	6,550	87%	
	外構・植栽管理費・廃棄物処理費	0	0	0	0	0	702	0%	設備管理費に含む
	広報費・印刷製本費	410	0	165	33	608	5,160	12%	
	光熱水費・燃料費	1,710	2,735	2,985	4,388	11,818	11,924	99%	
	保険料	854	0	0	0	854	5,074	17%	
	使用料・賃借料	924	578	941	941	3,384	12,168	28%	
	委託料・謝金	2,466	4,765	4,369	5,921	17,521	20,960	84%	
	公租公課	0	0	0	1,879	1,879	2,340	80%	
	旅費	255	63	31	23	372	0	0%	
	会議諸い費	0	0	0	11	11	0	0%	
	通信運搬費	203	64	75	80	422	0	0%	
	支払手数料	417	41	37	37	532	0	0%	
	会費及び負担金	0	0	0	0	0	0	0%	
	事務経費本部分				3,959	3,959	0	0%	
その他	87	73	92	81	333	11,646	3%		
⑤自主事業による経費	195	219	248	199	861	4,105	21%		
項目	スポーツ教室等事業(時間外)	131	139	135	147	552	1,100	50%	
	飲食事業	0	0	0	0	0	720	0%	
	物販事業	64	80	113	52	309	1,440	21%	
	その他					0	845	0%	
合計(④+⑤)	20,927	27,274	28,480	34,701	111,382	138,751	80%		

## (3) 収支差額(自主事業除く)

(千円、税込み)

項目	第1四半期 決算額	第2四半期 決算額	第3四半期 決算額	第4四半期 決算額	小計	予算	備考
収支差額= (収入(①+②) - 支出(④))	15,959	2,745	-200	-12,622	5,882	0	

## 収支決算書

## 2 指定管理・収入の部

		内 訳	合計金額 (千円、税込み)
合計 (A)			93862
利用料金収入			34198
項 目	第1体育室(団体)	団体利用料	5512
	第2体育室(団体)	団体利用料	253
	第3体育室(団体)	団体利用料	1240
	研修室(団体)	団体利用料	816
	テニスコート(団体)	団体利用料	6388
	弓道(団体)		
	体育室(個人)	第2体育室 個人利用料	1893
	トレーニング室(個人)	個人利用料	17587
	弓道(個人)		
	付帯設備利用料金	観覧席・放送設備・エアコン利用料	509
利用料金収入(駐車場)		駐車場利用料	9977
スポーツ教室等事業収入		教室参加料	46448
文化系教室収入		教室参加料	790
託児事業収入		託児料	88
広告業務収入			
その他		パスモ料金	2361

※ 必要に応じて小区分を設定しても構いません。

## 収支決算書

## 3 指定管理・支出の部

		積算内訳	合計金額 (千円、税込み)	
合計	(B)		110521	
項 目	人件費	総括責任者 副責任者 管理運営職員 受付スタッフ トレーニングスタッフ テニススタッフ	53248	
	修繕費		2797	
	設備管理費	日常清掃業務、定期清掃業務、機械設備総合管理・保守点検業務、体育機器保守点検、観覧席保守点検業務	6059	
	保安警備費	警備業務委託	1036	
	備品購入費	節水システム・ダンベル・掃除機・ミシン・ゴールネット・パーレーネット等	2340	
	消耗品費		3348	
	外構・植栽管理費	設備管理費に含む		
	廃棄物処理費	設備管理費に含む		
	広報費	ホームページ運営費、折込チラシ配布料、その他(雑誌掲載・中吊ポスター掲載料等)	367	
	印刷製本費	リーフレット・チラシ・ポスター等印刷料	241	
	光熱水費		11462	
	燃料費		356	
	保険料		854	
	使用料・賃借料		3384	
	委託料		7004	
	謝金	教室指導者	10517	
	公租公課費		1879	
	旅費		372	
	会議賄い費		11	
	通信運搬費	電話代。インターネット接続料・切手代等・移動交通費	422	
	支払手数料	クレジット・ICカード決済手数料・振込手数料	532	
	会費及び負担金		0	
	事務経費本部分	本部管理経費：総事業費(人件費・水光熱費・公課費を除く)の10%	3959	
	その他		333	

※1 次の例を参考に記載してください。

人件費・・・報酬、賃金、手当、社会保険料、福利厚生費など

※2 必要に応じて小区分を設定しても構いません。

## 収支決算書

## 4 自主事業・収入の部

		内 訳	合計金額 (千円、税込み)
合計			7507
項 目	スポーツ教室等事業(時間外)	時間外スポーツ教室参加料	542
	飲食事業	自動販売機飲料等販売	3296
	物販事業	体育用品販売・レンタル	1453
	利用料金収入(時間外)	時間外体育室利用料	1732
	利用料金収入(駐車場)(時間外)	時間外駐車場利用料	484
	その他		

※ 必要に応じて小区分を設定しても構いません。

## 収支決算書

## 5 自主事業・支出の部

		内 訳	合計金額 (千円、税込み)
合計			861
項 目	スポーツ教室等事業(時間外)	教室指導料	552
	飲食事業		
	物販事業	販売用品仕入れ	309
	その他		

※ 必要に応じて小区分を設定しても構いません。