

団体の状況



(1) 施設の管理運営の基本方針

私たちは、公の施設の管理者として、公民協働（PPP）のもと、民間企業の経営手法を最大限に取り入れた質の高い行政サービスを提供します。また、新型コロナウイルス感染症によって変化した社会や新しい生活様式を見据えた新たな運営方法や事業展開を実施してまいります。

ア 施設の設置目的や役割の理解

港南スポーツセンターは、横浜市スポーツ施設条例に基づき設置されており「スポーツ、レクリエーション、文化活動等を振興し、市民の心身の健全な発達に寄与する」ことを目的としています。

私たちは、障がい者、子育て世代、高齢者、子ども等それぞれの対象者に合ったスポーツ環境を整備し、設置目的や横浜市スポーツ推進計画等の施策である「**区民のスポーツ実施率の向上**」を第4期指定管理最大の目標に掲げてまいります。また、指定管理者は**地域の多様な主体と連携**し、スポーツセンターが地域におけるスポーツ振興拠点として機能することで、地域住民の交流の希薄化や青少年の健全育成等の**社会的課題の解決**、また**地域社会のつながり・コミュニティ形成をリードする役割が期待されている**と受け止めています。

■ 共創や協働の考え方の理解

横浜市を象徴する取組『共創』の趣旨は、「質の高いサービス提供」「対話による新しい価値」をあるべき姿としています。私たちは、スポーツや健康づくりの推進において、港南区全体に質の高いサービスが行き届くように、港南区や地域団体、関連企業等との協働により、新しい手法を用いて地域の活性化に繋がっていくように事業を展開していきます。



『港南区さわやかスポーツ普及委員会』の皆様と

イ 港南区の地域特性の理解

私たちは、港南スポーツセンター41年の運営経験を過信することなく、指定管理者制度の原理である**市民サービス向上のための創意工夫・イノベーションを惜しみません**。そのために港南区の最新状況と時代と共に変化するスポーツセンター周辺環境は常に分析しています。

■ 港南区の環境を最大限に生かします！

港南区は市の南部に位置し、4区に接しており、大岡川、平戸永谷川にはぐくまれた平坦な土地を形成しています。1キロ平方メートルあたりの人口密度は、18区中3位で非常に高く、緑被率は22.1%と18区中14位と低い水準です。公園面積も11位、公園数は5位と小規模な公園が多くなっています。このような区の特性を生かし、日野中央公園でのウォーキングやランニングイベント、ラジオ体操や親子を対象とした新たなイベントを実施します。

■ 周辺人口特性と状況分析

港南区の人口は、215,222人で市内18区中7位、平均年齢は48.1歳で市内18区中14番目です。15歳未満の割合は、11.2%で市内5位、65歳以上の割合は28.6%、横浜市内で4番目に高齢化が進んでいます。（人口割合は3月31日現在）

●商圏分析

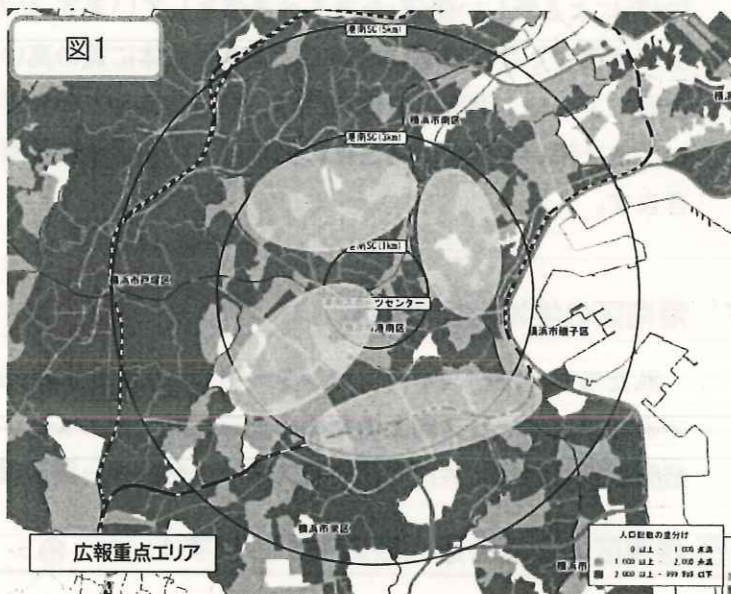
表1・図1は、港南スポーツセンターを中心とした1km・3km・5kmの円の人口構成です。通常、スポーツ施設への来館者は、半径3km以内（メイン商圏）の居住者する人が70%を占めています。

3km圏内の人口構成を見ると、「①70歳以上・40歳代中心だが、全世代が平均的に居住している」「②30歳代から70歳以上の割合が比較的高い」ことが分かり、このデータをもとに、港南スポーツセンターでは、乳幼児から高齢者まで全世代を対象としたサービスに加え、教室事業では高齢者を対象としたプログラムを増やしてきました。

港南スポーツセンターを中心とした人口構成

表1 商圏内人口	港南スポーツセンター						比較基準 横浜市	
	1Km圏内		3Km圏内		5Km圏内		人数	比率
人口	82,299	-	405,091	-	872,654	-	3,690,970	-
10歳未満	6,678	8.11%	31,163	7.69%	69,784	8.00%	305,204	8.27%
10歳代	7,408	9.00%	35,770	8.83%	78,131	8.95%	339,010	9.18%
20歳代	8,077	9.81%	39,343	9.71%	85,264	9.77%	390,635	10.58%
30歳代	10,885	13.23%	50,119	12.37%	110,911	12.71%	492,264	13.34%
40歳代	14,438	17.54%	65,120	16.08%	141,864	16.26%	621,701	16.84%
50歳代	10,807	13.13%	51,331	12.67%	109,406	12.54%	464,213	12.58%
60歳代	10,436	12.68%	55,628	13.73%	119,027	13.64%	466,095	12.63%
70歳以上	13,570	16.49%	76,617	18.91%	158,267	18.14%	611,848	16.58%

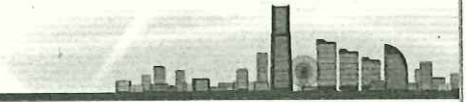
これらの商圏分析データを活用し、人口構成や年齢分布に合わせた広報や教室のさらなる充実、また、当団体のノウハウを生かした健康づくりプログラムを地域に展開し、センターから離れた区民の皆様にはスポーツ・健康づくりのサポートを行います。



ウ 行政課題及び施策の理解

■ 港南区政のパートナーとして

私たちは、港南区運営方針の基本目標「愛あふれる♡ふるさと港南に」の実現に向けて、子どもから大人までが安心して元気に暮らせる港南区であるよう、切れ目のないスポーツ・健康づくり活動を通じて基本目標の実現に取り組んでまいります。



● 社会的課題への取組も指定管理者のタスク

スポーツセンターの指定管理者は、スポーツ推進計画、健康福祉関連計画への理解とともに、港南区政のパートナーとして港南区施策（港南区でどのような課題があるか）を理解し、問題解決にあたることは務めます。私たちは、現運営者として足で稼いだ情報を活かして、施策と連動した施設運営を展開します。

横浜市港南区の計画		
横浜市中期4か年計画 (政策局)	横浜市防災計画 (総務局)	港南区運営方針
横浜市スポーツ推進計画 (市民局)	横浜市地球温暖化対策実行計画 (温暖化対策統括本部)	港南区地域福祉保健計画 「港南ひまわりプラン」
第2期健康横浜21 (健康福祉局)	横浜市SDGs未来都市計画	港南区防災計画
横浜市地域福祉保健計画 (健康福祉局)	第2期横浜市子ども・子育て支援事業計画 (こども青少年局)	横浜市都市計画マスタープラン 港南区プラン
第8期横浜市高齢者保健福祉計画 ・介護保険事業計画 (健康福祉局)	新型コロナウイルス感染症 「くらし・経済対策」またはMICE	第4期横浜市障害者プラン (健康福祉局)

課題解決

指定管理者として取り組むタスク			
協働によるつながりを 活かしたまちづくり	東京2020レガシー事業	区・施設の魅力発信	ICTの活用
多文化共生	障害者スポーツの推進	女性・働き世代の 運動不足解消	お客様の個人情報保護
福祉のまちづくり	子育て世代への支援	生活習慣病・フレイル対策	SDGsへの取組
災害に強いまちづくり	多世代交流の促進	新型コロナウイルス感染症対策	温暖化対策・緑化の推進

■ 港南スポーツセンター指定管理者としてのテーマ

施設の設置目的を果たすことはもちろん、港南区の基本目標「愛あふれる♡ふるさと港南に」の実現にコミットできる港南スポーツセンター指定管理者でありたいと考えます。そのため私たちは、第4期に次のテーマを掲げて進取果敢に取り組んでまいります。

第4期
指定管理
テーマ

～人と人・人と地域をつなぐ～
港南のスポーツ・健康づくり活性化のシンボルへ

● テーマ設計にあたって —設置目的と法人理念の親和—

いつまでも元気で健康でいられるための運動がしたい、自分に合う運動がしたい、子育ての合間にスポーツでリフレッシュしたい【人と人・人と地域をつなぐ】には、あらゆる区民のリクエストを適えられる魅力的かつスポーツをするのに障壁のない環境をつくり、たくさんのお客様が訪れてほしい。加えて、『港南のスポーツ・健康づくり活性化のシンボルへ』には、「地域の健康づくりをスポーツセンターに相談したい」と思っていただけの地域に根付いた、身近な存在であること【シンボル】に想いを込めました。



● 私たちの想い

私たちは港南スポーツセンター管理運営とそのノウハウを地域で生かすスポーツのプロフェッショナルでありたいと考えます。施設機能を高め、港南区全域での活動も精力的に行うことで、スポーツセンターの設置目的、ひいては港南区の基本目標を実現させようとする戦略です。

当団体は「いつまでもスポーツが楽しめる明るく豊かな社会の実現」を法人理念としています。私たち独自のノウハウ、この理念を体現させたスポーツセンターこそ、第4期横浜市港南スポーツセンターにふさわしい姿だと考えています。

■ 管理運営の3つの基本方針

私たちは、港南区が取り組む『安全・安心のまちづくり』『見守り・支えあいのまちづくり』『誰もが元気に健やかに暮らせるまちづくり』『住み続けたいまちづくり』それぞれの4つのまちづくり施策に連動した「管理運営の3つの基本方針」を策定し、目標を設定します。この基本方針を全てのスタッフに浸透させ、どんな場面でもこの基本方針に立ち返ることで、これからお示しする提案の全件達成をお約束します。

管理運営
の
基本方針

- 1 港南のスポーツ・健康づくり活動のシンボルとしての機能を充実させ、魅力ある施設を創造します！
- 2 「いつでも」「いつまでも」あらゆる区民がスポーツを楽しむ・親しみ・愛しむ環境を港南区全域に広げます！
- 3 安全・安心・快適な施設運営を実現し、公共施設運営者として災害時などいつ何時もプロフェッショナルに対応します！

(2) 基本方針実現の為の目標及び実施策

港南スポーツセンター指定管理者としてのテーマ、管理運営の3つの基本方針を踏まえ、明確で具体的な9つの目標と30の実施策を掲げ、実行することをお約束します。そのために、PDCA マネジメントサイクルに沿って、最短1か月、最大で1年単位で振り返りを行い、成果を確認します。これらの継続的な改善活動により、管理運営の質の向上に取り組んでまいります。

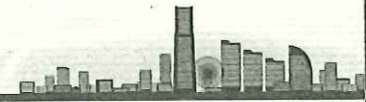


■ 第4期指定管理期間の目標人数の設定

指定管理者として、スポーツセンターの設置目的や私たちのコンセプトを実現しているかを定量的に評価するために、延べ利用者数を目標として設定します。

(人)

平成30年度 (参考)	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度	令和8年度
300,226	313,000	314,000	314,000	315,000	315,000



3つの基本方針にもとづく実施策（9つの目標と30のアクションプラン）

基本方針 1 港南区のスポーツ・健康づくり活動のシンボルとしての機能を充実させ、魅力ある施設を創造します！

目標 ①	目標 ②	目標 ③
心身の健康増進に資する事業やスポーツ教室を年間3,000回以上実施します	指定運動療法施設として疾病予防のためのヘルスプロモーションを拡充します	働き世代・女性のスポーツ実施率向上にむけ、新たなサービスで魅力ある施設にします
アクションプラン <ul style="list-style-type: none"> ● マタニティからシニア、障がい者まであらゆる方を対象とした教室開催 ● 子育て世代を応援する託児付き教室や相互保育フィットネスプログラム開催 ● 子どもたちが運動を好きになるきっかけづくりの新たな教室プログラム展開 	アクションプラン <ul style="list-style-type: none"> ● 指定運動療法施設として内科・整形外科系運動療法の実施 ● スポーツセンターとかかりつけ医の連携体制構築（協力：横浜市医師会） ● 生活習慣病予防やコロナ禍でのフレイル対策のシニア向けプログラム実施 	アクションプラン <ul style="list-style-type: none"> ● 企業連携による魅力あるコンテンツや区内企業への健康経営プログラムの推進 ● スポーツ無関心層に届くプロモーションや施設の魅力アップリニューアル実施 ● お申込み・お支払いの煩わしさ解消します。館内完全キャッシュレス化

基本方針 2 「いつでも」「いつまでも」、あらゆる区民がスポーツを楽しみ・親しみ、つながる環境を港南区全域に広げます！ ～スポーツをととした共生社会の実現へ～

目標 ④	目標 ⑤	目標 ⑥
インクルーシブスポーツの拠点として機会を創出します	私たちが主体となり、次世代育成や多文化共生に、地域主体との協働で取り組みます	地域支援、社会貢献活動を通じて「子供から大人まで安心・元気」な港南に貢献します
アクションプラン <ul style="list-style-type: none"> ● 初級障害者スポーツ指導員を配置しハード・ソフト両面で使いやすい施設を整備 ● 参加障壁をなくすために動画や360°パノラマビューをホームページに掲載 ● ボッチャ交流会を地域団体・地域ボランティアの協力を得て開催 	アクションプラン <ul style="list-style-type: none"> ● 未来を創る子供へ東京2020オリンピックレガシー事業を加盟団体と共同開催 ● 『beyond2020』国際交流イベントを港南国際交流ラウンジと共同で開催 ● 港南区全域で子育て支援拠点・『はっち』との連携事業の開催 	アクションプラン <ul style="list-style-type: none"> ● 地域人材とともに区内全域に健康づくり活動を展開（元気づくりステーション） ● ひまわりフェスタに協力 ● 地域還元活動として開館45周年記念イベントの開催 ● 託児室の有効活用（キッズステーション）

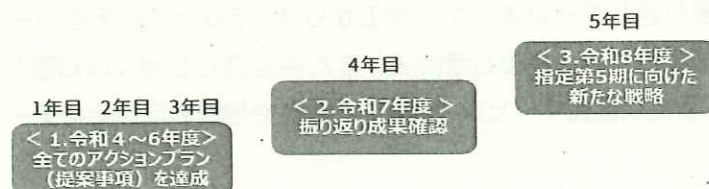
基本方針 3 安全・安心・快適な施設運営を実現し、公共施設運営者として災害時などいつ何時もプロフェッショナルに対応します！

目標 ⑦	目標 ⑧	目標 ⑨
日常点検を1日4回以上、予防保全を主とした修繕を年間250万円以上実施します	省エネルギー化による地球温暖化対策や環境保全活動に積極的に取り組みます	危機管理体制を強化し、災害や救急事態でも万全な管理体制を徹底します
アクションプラン <ul style="list-style-type: none"> ● 1日4回以上の日常清掃・点検実施 ● 協力会社による24時間の監視体制 ● 予防保全を主とした毎年度250万円（税別）の修繕実施 ● 独自の建物劣化診断に基づく中期修繕計画のプロジェクト管理 	アクションプラン <ul style="list-style-type: none"> ● 省エネ低炭素化として節水装置を女子トイレに7台導入 ● お客様1人あたりのCO₂排出量を計画的に削減 ● 横浜ブルーカーボンオフセット事業に参画 	アクションプラン <ul style="list-style-type: none"> ● AED操作訓練を全スタッフが毎月実施 ● 応急手当有資格者の常駐 ● 地域の各主体と連携した防災運動会の実施（区民の防災活動啓発） ● 災害発生時の避難対応の積極的な整備

港南スポーツセンター第4期指定管理のマネジメント計画

新型コロナウイルス感染症により先行きが不透明な中ですが、私たちがこれまで培ってきた市民スポーツ振興・施設運営ノウハウを最大限に発揮し、全てのアクションプランを確実に実行し、コロナ禍での運動不足やフレイル対策など、時流の変化に柔軟さをもって役割を果たしてまいります。

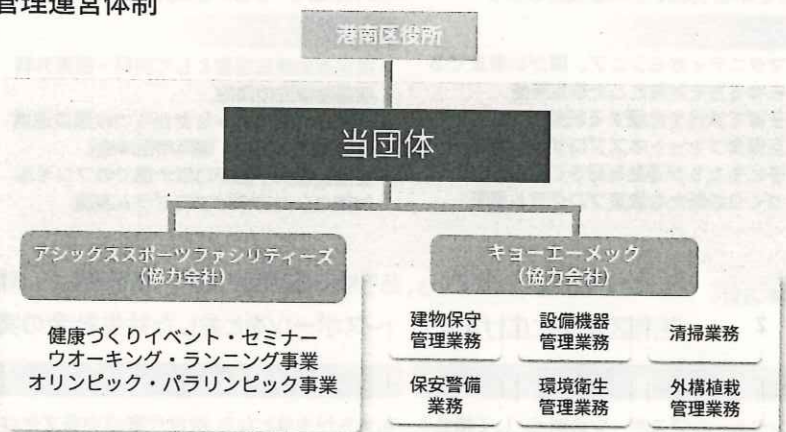
■ 3つの工程でプロジェクトマネジメントを遂行します！



(3) 港南スポーツセンターの管理運営体制

私たちは、施設の老朽化や健康づくりへの区民ニーズに的確に responding していくために、今期に引き続き、当該分野を専門とする2つの企業を協力会社として、港南スポーツセンターの管理運営を遂行してまいります。

■港南スポーツセンター管理運営体制



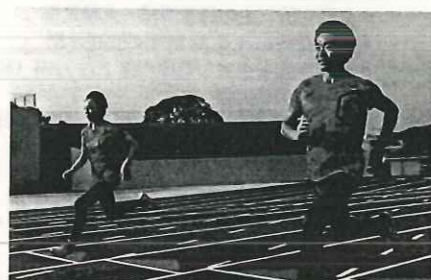
●株式会社キョーエーメック

施設設備の保守管理については、神奈川県下の官公庁を中心に 40 年以上のキャリアを有する株式会社キョーエーメックを協力会社とし、第 3 期指定管理期間から継続してスポーツセンターの品質を維持してきました。第 4 期は、これまでに蓄積したデータを活用した長寿命化やライフサイクルコスト縮減などに取り組み、市内で最も古いスポーツセンターである港南スポーツセンターの維持管理に努めます。



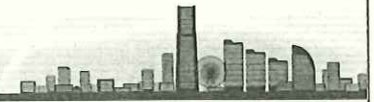
●アシックススポーツファシリティーズ株式会社

親会社アシックスは、東京 2020 オリンピック・パラリンピック大会の国内最高位スポンサーです。区民の健康づくりを促進していくにあたり、オリンピック・パラリンピック関連事業やウォーキング・ランニングのイベント、子どもの体力向上事業などを協力して展開します。



●私たちは、価値ある区民サービスを創出し続けます！

今回、港南スポーツセンターの応募にあたり、これまでの 5 年間、当団体とともに運営に携わった 2 団体を含め振り返りを行いました。竣工から 40 年以上を迎えるハード面の課題や港南区の施策と連動した事業運営には、今後も港南区、また協力会社と相互の知恵を結集し、第 3 期の取組を継続しながらも、新たな区民サービス（価値）の創出や地域の活性化にチャレンジしてまいります。



(4) 指定管理に取り組む当団体のご紹介

私たちは、公益法人認定法に基づき公益性を認定された公益財団法人です。昭和4年に発足して以来、90年以上横浜のスポーツ振興に寄与してきました。現在は、競技、地域、学校関連など74団体が加盟し、この強大なネットワークを駆使して施設運営やスポーツ振興事業を実施するとともに、市民の皆様の健康・体力づくり、競技スポーツの推進に貢献しています。また、横浜市民の誰もがスポーツを楽しみ健康な生活が送れるよう、スポーツセンターの運営に加え、「ワールドトライアスロンチャンピオンシリーズ横浜」「横浜マラソン」等の大規模なスポーツ大会から「身近な地域における健康づくり」のための地域への派遣事業などに取り組んでいます。

■当団体加盟団体一覧

令和3年6月現在		
◆ 競技団体 (52団体)		
1 横浜市バドミントン協会	2 NPO 法人横浜市馬術協会	3 横浜バスケットボール協会
4 横浜バレーボール協会	5 横浜ハンドボール協会	6 横浜市ホッケー協会
7 横浜市陸上競技協会	8 横浜市ヨット連盟	9 横浜市卓球協会
10 横浜市体操協会	11 横浜市ソフトボール協会	12 横浜野球協会
13 横浜野球連盟	14 横浜市ラグビーフットボール協会	15 横浜市剣道連盟
16 横浜市テニス協会	17 NPO 法人横浜ソフトテニス協会	18 横浜市弓道協会
19 一般社団法人横浜サッカー協会	20 横浜市柔道協会	21 一般社団法人横浜水泳協会
22 横浜市相撲連盟	23 横浜市山岳協会	24 横浜スキー協会
25 横浜市アマチュアボクシング協会	26 横浜市クレー射撃協会	27 横浜市レスリング協会
28 横浜市ウエイトリフティング協会	29 横浜市なぎなた連盟	30 横浜市アーチェリー協会
31 横浜市ライフル射撃協会	32 横浜市ボウリング協会	33 横浜市空手道連盟
34 横浜アメリカンフットボール協会	35 横浜市カヌー協会	36 NPO 法人横浜市ボート協会
37 横浜市太極拳協会	38 横浜市ゲートボール連合	39 横浜市少林寺拳法連盟
40 横浜市ゴルフ協会	41 横浜アイスホッケー連盟	42 横浜市インディアカ協会
43 横浜市綱引連盟	44 横浜市スポーツダンス協会	45 横浜市合気道連盟
46 横浜市スポーツチャンバラ協会	47 横浜市日本拳法連盟	48 横浜市パトン協会
49 横浜市トライアスロン協会	50 横浜市パワーリフティング協会	51 横浜市グラウンド・ゴルフ協会
52 横浜市ターゲット・バードゴルフ協会		
◆ 地域団体 (18団体)		
1 鶴見区体育協会	2 保土ヶ谷区スポーツ協会	3 青葉区スポーツ協会
4 神奈川スポーツ協会	5 旭区スポーツ協会	6 都筑区体育協会
7 西区スポーツ協会	8 磯子区スポーツ協会	9 戸塚区スポーツ協会
10 中区スポーツ協会	11 金沢区スポーツ協会	12 栄区スポーツ協会
13 南区スポーツ協会	14 磯子区スポーツ協会	15 泉区スポーツ協会
16 港南区スポーツ協会	17 緑区スポーツ協会	18 瀬谷区スポーツ協会
◆ 学校団体 (3団体)		
1 横浜国立大学体育研究会	2 横浜市立中学校体育連盟	3 横浜地区高等学校体育連盟
◆ 体育団体 (1団体)		
1 横浜市レクリエーション連合		

● 「スポーツで横浜の街をデザインする」～私たちが目指す姿～

当団体の理念「いつまでもスポーツが楽しめる社会の実現」に向けて、これら全ての加盟団体の総力を結集し、横浜市港南スポーツセンターの管理運営を行ってまいります。

スポーツで横浜の街をデザインする

—当団体のビジョン—

デザインとは、外観や機能などをより良いものにするために創意工夫することを意味します。私たちは、「横浜といえばスポーツの街」と誰もが思えるよう、スポーツの力で新たな発想をもって考えを巡らせ、市民がいつまでもスポーツが楽しめる横浜の街を作り上げていきます



(5) 法人としての経営姿勢

ア 公共サービスを担う者の心得

公の施設の管理者は、地方自治法 244 条に則り、住民福祉の増進や公正・公平な利用の確保など、その趣旨を理解して運営する必要があります。また、港南区運営方針、横浜市スポーツ施設条例及び横浜市スポーツ推進計画などの趣旨を理解し、遵守することは当然の責務です。

私たちは、成果志向などの民間手法も取り入れ、その役割と責務を果たし、港南区の施策の実現に向けて誇りを持って誠実に行動します。

■ 指定管理者が遵守する法令等

私たちは公益法人、また指定管理者としてふさわしい倫理を保持し、法令や条例を遵守した運営を行います。特に「個人情報保護」、「適正な労働環境の堅持」、「建物・設備の維持管理」は重要で、その趣旨を十分に理解したうえで、管理にあたります。その重要さをしっかり認識するため、職員研修を充実させるとともに、委託業者・外部講師など施設に係る全ての人にその浸透を図ります。

■ 指定管理者が遵守すべき主な法律・条例・方針・計画等

港南区運営方針／港南区地域福祉保健計画／都市計画マスタープラン港南区プラン
スポーツ基本法／横浜市スポーツ推進計画／横浜市スポーツ施設条例(同条例施行規則)
横浜市基本構想長期ビジョン／横浜市中期4か年計画2018～2021／横浜市SDGs未来都市計画
健康増進法／第2期健康横浜21／第8期横浜市高齢者保健福祉計画・介護保険事業計画
地方自治法／公共サービス基本法／横浜市行政手続条例／横浜市暴力団排除条例
横浜市市民協働条例／横浜市市民活動推進条例(同条例施行規則)
環境基本法／エネルギーの使用の合理化に関する法律／地球温暖化対策の推進に関する法律
横浜市防災計画／災害時等における施設利用に関する協定
障害者差別解消法／第3期横浜市障害者プラン／横浜市障害福祉計画
横浜市子ども・子育て支援事業計画／横浜市中小企業振興基本条例／横浜市商店街振興基本条例
横浜市地域の絆をはぐくむ条例／ヨコハマ3R夢プラン(一般廃棄物処理基本計画)

(6) 安定的な経営体力と適正な経営情報開示(経営の透明性)

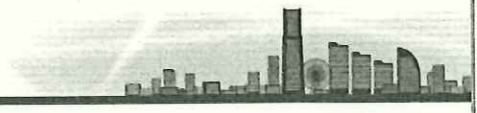
ア 安定的な管理運営が可能な経営体制

私たちは、スポーツの普及振興を専門とする経験豊富な人材と40年以上にわたる施設管理のノウハウ、強固なスポーツネットワークを活かし、指定管理者制度に順応した体制を整備しています。

■ 40年の実績とノウハウを持つ組織構成と業務執行体制

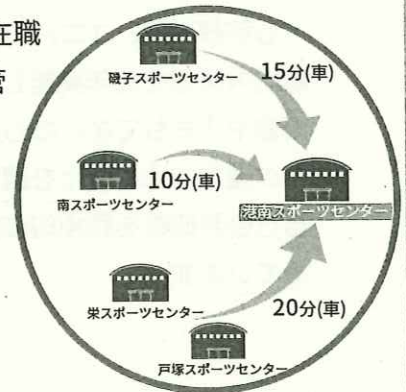
当団体は、管理部門や施設・事業を運営する5つの局と危機管理室から構成する組織で、総勢283人(令和3年4月1日現在)の職員を配置しています。代表理事をトップとした業務執行体制のもと当団体本部が港南スポーツセンター事業の円滑な運営をバックアップしています。

責任体制は、「一般社団法人及び一般財団法人に関する法律」及び「公益社団法人及び公益財団法人の認定等に関する法律」に基づくガバナンスのもと、「処務規程」により業務執行組織及び事務分掌を規定し、「事務決裁規程」によってその権限を明確にしています。



■ 非常時のバックアップ体制

当団体はリスク管理・危機管理を担う危機管理室に専門職員が在職するなど危機管理の実践的体制を構築しています。法的なリスク管理や事故の補償等には、顧問弁護士によって事態に備えています。また、公共施設の運営経験が豊富な職員も多数いることから、危機に強い組織力を備えています。新型コロナウイルス感染拡大の影響により、長期間に亘る休館となった際にも耐えることができた十分な経営体力を有しています。



■ 緊急時 30 分以内に応援要請できる施設

■ 人材こそが最も重要な経営資源＝人財（人材確保・人事考課・表彰制度）

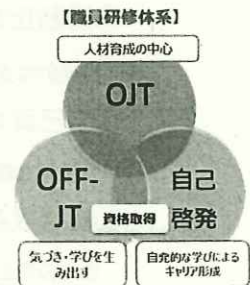
私たちは「人材こそが最も重要な経営資源＝人財」と考え、知識と経験に裏打ちされた資質と能力を兼ね備える人材の育成に努めます。また、組織の活性化と職員の意欲向上のために、職員の成果を客観的に評価する人事考課制度のほか、顕著な功績をあげた職員への表彰制度も確立しています。



人命救助した職員の表彰

● 人財育成計画 ～公共スポーツのプロフェッショナルとして～

質の高いサービスを提供するために、職場における実務研修（OJT）や外部講習・研修なども含めた人財育成計画を策定し、キャリア形成を図っています。公共サービスを担う”ホスピタリティー”精神をもったプロフェッショナルとして、サービス提供、個人情報保護、危機管理など幅広い分野で体系的に研修を行っています。



■ 公共サービスに精通した職員配置と資格取得制度

港南スポーツセンターの所長は、公共スポーツ施設の管理運営を十分に経験した職員を配置します。また、公共スポーツ施設の管理運営に有効な様々な資格の保有者も多数在職しており、支援体制も万全です。

資格の取得・更新については、講習会参加時の職務を免除するなどの制度を設け、職員の資質向上ならびに施設運営の質向上をサポートしています。

資格名	人数(人)
健康運動指導士	34
健康運動実践指導者	12
上級体育施設管理士	17
体育施設管理士	49
体育施設運営士	22
応急手当普及員	68
サービス介助士	28
初級障がい者スポーツ指導員	18

■ スポーツセンターに配置する人材の保有資格 (令和3年4月現在)

■ 港南スポーツセンターでの研修と自己啓発研修制度

心肺蘇生法、ユニバーサルサービス、個人情報保護、人権問題等の職場内研修を毎年実施します。また、パソコンスキル向上を図るIT研修や「おもてなしの心」を醸成する接客研修を定期的に行い、職員の運営能力の向上を図ります。さらに、職員の能力開発につながる自己啓発研修を積極的に推進し、通年で半日単位4回までの職免を認めています。



全スタッフ参加の施設内研修

イ 健全な財務状況に基づく経営体力

■ 健全な財務状況

公益財団法人である私たちは、営利を追求せず高い公益性のもと安定的な経営を行っております。令和元年度末における現金及び預金の残高は17億円を超えており、財務状況の安定性を図る流動比率及び自己資本比率は共に高い基準を保っています。

また、公益財団法人の原資となる基本財産の運用については、「資産管理運用要綱」を設け、厳格な基準のもとAA格以上の日本国債、横浜市債、定期預金を基本として、安全性を最優先に運用しています。

■ 令和元年度決算における財務指標等

①流動比率【流動資産／流動負債×100 (%)】	200.1%
短期的な支払い能力を図る比率である流動比率は、200%を超えており、十分な支払い能力を有しています。	
②自己資本比率【正味財産期末残高／資産合計×100 (%)】	55.7%
長期的な経営能力を図る自己資本比率は50%を超えており、安定的な経営状況であるといえます。	
③経常収益	7,467,766,822円
法人の売上高を示すものです。	
④純資産	2,843,668,263円
法人の資産総額から負債総額を差し引いた金額です。	

■ 厳格な会計監査（チェック体制）

公益法人会計及び横浜市会計経理関係規定等に準じて、各種経理関係規定及び独自の経理事務マニュアルに基づき日常業務を遂行します。団体本部の経理部門とスポーツセンターを所管する地域スポーツ課によるダブルチェックのほか、公益法人会計を専門とする公認会計士による外部監査（外部監査担当者として監査責任者1名、監査補助者2名による会計監査）、職員による内部監査を実施し、経理処理の厳格化を徹底しています。



ウ 公益団体として求められる積極的な情報公開

■ 積極的な情報公開

私たちは、公益財団法人として貸借対照表を公告することが義務づけられています。公告方法は法令の範囲内で任意とされていますが、インターネットによる公告を公開しています。また、公益法人の指導監督基準において定められる項目（定款、役員名簿、計画、報告予算、決算等の経営情報）のほか、経営計画や横浜市との協約事項の達成基準やその評価、事故等含めた記者発表内容、大会、イベント情報等についてインターネットで広く公開しています。

エ 就業体制・福利厚生・労働法規遵守体制

■ 公共サービス従事者に適した就業体制

高品位なサービス提供の観点から、職員に加重な業務の負担を強いることのないよう、改正労働基準法その他労働関係法規を遵守した就業体制を確保します。なお、法令遵守や倫理保持等、公正な職務執行を脅かす疑いがある場合は、「コンプライアンス規程」に基づき、調査、告発、再発防止等のための措置を行い、「就業規程」及び「懲戒処分の標準例」に基づき対応します。

■ 労働法規遵守体制

指定管理者として法令遵守は当然のことですが、労働基準法をはじめとする労働関係法規を遵守した適切な就業体制を確保しています。また、労働契約法や同一労働同一賃金など、法改正による新たな制度についても迅速に対応できるよう準備を怠りません。

● 衛生委員会の設置

労働安全衛生法の規定に基づき設置する衛生委員会は毎月、産業医とともに定期開催し、勤務する職員の労働安全及び衛生に関し、産業医からの意見や啓発活動とともに、職場環境の整備を審議・検討しています。

衛生委員会通信

自分でもできる知識や情報

産業医による定期ニュース(月1回)

■ 社会保険と福利厚生及びワーク・ライフ・バランスへの取組

当団体は、必要な社会保険等に加加入するほか、育児や介護休業、各種休暇等のワーク・ライフ・バランスに関する制度を整備しています。特に、女性やシニアが働きやすい環境整備のために、次世代育成支援対策推進法による一般事業主行動計画を策定するとともに、定年後の継続雇用制度を設け、良質な公共サービスを持続的に実施できる体制を整えています。

■ ワーク・ライフ・バランスに関する制度等

年次休暇（目標:1人あたり平均10日以上）	骨髄提供休暇	短期介護休暇
	結婚休暇	病気休暇
リフレッシュ休暇	子の看護休暇	介護休暇
育児時間	祭日休暇	服忌休暇
男性職員の育児参加休暇	社会貢献活動休暇	公の職務執行休暇 (裁判員制度対応)
配偶者の出産のための休暇	生理日休暇	産業医による健康相談
ノー残業デー（毎週水曜日）	横浜市勤労者福祉共済への加入	



オ 類似施設の豊富な管理運営実績

当団体は、多くの施設の管理運営実績を有しており、指定管理施設では、第三者評価や外部評価において、いずれも高い評価を得ています。

■ 当団体のスポーツ施設の管理運営実績

- スポーツセンター 16 施設
鶴見・神奈川・西・中・南・港南・保土ヶ谷・旭・磯子・金沢・緑・都筑・戸塚・栄・泉・瀬谷
- 野外活動施設 5 施設
三ツ沢公園青少年野外活動センター・くろがね青少年野外活動センター・
こども自然公園青少年野外活動センター・赤城林間学園・南伊豆臨海学園
- 体育館施設 3 施設
横浜武道館・平沼記念体育館・たきがしら会館
- 横浜国際プール
- 新横浜公園
新横浜公園・日産スタジアム・日産フィールド小机・日産ウォーターパーク・フットボールパーク
- 三ツ沢公園
ニッパツ三ツ沢球技場 陸上競技場 補助陸上競技場 馬術練習場 テニスコート
- 横浜市スポーツ医科学センター
- 横浜銀行アイスアリーナ
- 鶴見川漕艇場
- テニスコート施設 3 施設
緑テニスガーデン・泉中央テニスガーデン・根岸テニスガーデン



横浜武道館



日産スタジアム

当団体スポーツセンターが格付け AA 評価をいただきました！

日本スポーツ施設協会が実施する「指定管理者外部評価」（平成 30 年 12 月実施）で、当団体が管理する横浜市緑スポーツセンターが「AA 評価：経営体制及び管理運営体制が安定的かつ良好な状態」と評価格付・認定されました。



管理施設には国内外から数々の視察団が訪れ評価されています。また、公益財団法人として、施設運営のノウハウを積極的に提供しています。

■ 主な視察受入れ状況

日程	視察者	視察場所
平成 28 年 9 月	ベトナム ダナン市国際局	日産スタジアム
平成 28 年 11 月	韓国 韓国スポーツ開発院	スポーツ医学センター 他
平成 29 年 4 月	岩手県 公益財団法人岩手県スポーツ振興事業団	横浜市南スポーツセンター
平成 30 年 1 月	広島県 福山市議会スポーツ振興議員連盟	当団体本部 他
平成 30 年 2 月	埼玉県 さいたま市長	日産スタジアム 他
平成 30 年 7 月	沖縄県 名護市スポーツリハビリテーションセンター	スポーツ医科学センター
令和元年 8 月	タイ王国 スポーツ局視察団	スポーツ医科学センター 他
令和元年 10 月	岩手県 岩手県文化スポーツ部	スポーツ医科学センター
令和元年 11 月	愛知県 大府市スポーツ協会	当団体本部 他
令和 2 年 2 月	群馬県 みどり市スポーツ協会	日産スタジアム 他



カ 認証制度の取得等

私たちは、広く社会に貢献するための各種認定やそれに類するものを取得しています。

■ 認証制度の資格等一覧

● Sport in Life コンソーシアムへの加盟

スポーツ庁が主体となり、地方自治体、スポーツ団体、経済団体等でスポーツ振興に取り組むことを目的とした「Sport in Life コンソーシアム」に加盟し、生活の中に自然とスポーツが取り込まれるような取組を行うことで、国民のスポーツ参画を促進しています。



Sport in Life

● ISO20121 の認証

世界トライアスロンシリーズ横浜大会組織委員会では、世界トライアスロンシリーズ横浜大会において「ISO20121 (イベントマネジメントの持続可能性に関する国際標準規格)」の認証を取得し、当団体は、その構成団体として環境配慮、地域・社会貢献、地域経済の活性化等に取り組んでいます。

■ いきいきと働くための認証

● 横浜健康経営認証 (クラス AAA) の取得

従業員等の健康づくりを経営的な視点から考え、戦略的に実践する「健康経営」の概念を幅広く普及させることを目的とした「横浜健康経営認証」制度において、当団体は職員に対する健康保持・増進の取組を評価され、最高ランクのクラス AAA を取得しています。



横浜健康経営

● かながわ健康企業宣言【健康優良企業 (五つ星)】

従業員一人ひとりが、心身ともに健やかに働くことができる職場環境を目指し、他の企業の模範となる健康づくりの取組を実施している企業に対し、協会けんぽ神奈川支部より認定される「かながわ健康企業宣言【健康優良企業】」において、最高位である五つ星に認定されています。

かながわ健康企業宣言
「健康優良企業」認定証



かながわ健康企業宣言

● スポーツエールカンパニー

朝の1分体操を開発・導入、通勤途中や仕事の合間にできる「ちょこエク」の紹介と実践、協会内サークル活動を支援、健康な生活習慣に関する情報提供に取り組んでいます。



施設の平等・公平な利用の確保



私たち指定管理者は、公の施設である港南スポーツセンターの利用について、法的にも実際にお客様が利用される際にも、平等性・公平性を確保しなければなりません。

私たちは、関係法令遵守による平等利用の確保はもちろん、ユニバーサルデザインのもと、年齢や性別、ハンディキャップ、国籍等による使いにくさを排除し、運営します。

(1) 公共性・公平性に基づいた利用の確保

ア 平等利用を堅持する体制 ～トラブル“ゼロ”への取組～

公共施設の平等性・公平性を確保するために、**全てのスタッフが港南スポーツセンターの設置目的や関連諸規定を理解し、役割とその責任を認識できる体制を次のように整えます。**

■ 公共性・公平性保持に関する条例理解の取組

「地方自治法第 244 条第 2 項及び第 3 項(※)」では、信条、性別、社会的身分、年齢等による合理的な理由なき公共施設の利用制限を禁じています。私たちは、この「地方自治法」をはじめ、「横浜市スポーツ施設条例及び同施行規則」、「横浜市市民活動推進条例」の正しい解釈のために、研修や職場での実務研修(OJT)による理解の徹底を図り、利用許可や調整方法に平等性を確保します。

※地方自治法

第 244 条第 2 項

「普通地方公共団体(次条第 3 項に規程する指定管理者を含む。次項において同じ。)は、正当な理由がない限り、住民が公の施設を利用することを拒んではならない。」

第 244 条第 3 項

「普通地方公共団体は、住民が公の施設を利用することについて不当な差別的取扱いをしてはならない。」

■ 貸切利用における一般利用の受付

貸切の一般利用は、「横浜市市民利用施設予約システム」による公正な抽選と空き枠の先着受付により決定します。当館受付や当館ホームページ等で、初めての方にもわかりやすいご案内をするとともに、空き状況を館内掲示やホームページなどで毎日掲出し、利用促進に取り組めます。

■ 貸切利用における優先利用手順

優先利用は、利用前年度の「横浜市屋内スポーツ施設優先利用調整会議」にて決まった後、当団体『優先利用に関する事務取扱要領』に基づき、当該団体と事前調整を行います。

「横浜市市民活動推進条例第 12 条および同施行規則第 3 条」に示される申請理由や必要な書類に漏れがないよう、適正に対応します。



団体との事前調整

● 教室事業の優先利用

教室の開催日程は、原則、港南スポーツセンター業務の基準の範囲内とします。室場や開催時間は、稼働率の低い時間帯の有効活用とのバランスをとり、団体利用への影響を最小限にして設計します。



■ 人権尊重の取組

スポーツセンター所長を人権啓発推進者として位置づけ、**全スタッフ対象の人権研修(年1回)**を実施します。また、『横浜市障害者差別解消の推進に関する取組指針』を踏まえ、障害者差別解消法の目的「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あいながら共生する社会の実現」を目指し、多様なお客様にぬくもりある接遇を徹底します。



全スタッフ対象の人権研修

■ 「公共サービス従事者」の心構えを徹底する全員研修

内閣府『公共サービス窓口配慮マニュアル』を用いた公共サービス従事者研修を全スタッフに毎年行っています。また、公益財団法人である私たちは、横浜市政策局主催の指定管理者セミナーに参加するなど、サービスの公平性を保つ取組を積極的に行います。協力会社や外部講師にも、年度当初に研修を実施し、理解を徹底します。



全スタッフ対象の公共サービス従事者研修

■ 不正な利用を許さない！迷惑利用・反社会的組織への取組

横浜市スポーツ施設条例第12条は「他の入館者に迷惑をかけ、又は迷惑をかけるおそれがあるとき。」に入館の制限を定めています。私たちは、施設の平等・公平な利用の確保、そしてお客様と従業員の安全のために、反社会的組織への対応研修を行っています。神奈川県暴力追放推進センターの賛助会員となり、「暴力団追放ステッカー」の掲示や対策研修の協力を仰ぎ、反社会的組織を抑止します。



暴力団対策研修テキスト
(協力:暴力追放推進センター)

イ あらゆる区民にやさしい施設を目指して（多様なお客様への配慮）

港南区は**老年人口比率 28.6%を超える区**です。障害者手帳の発行数も増加する中、あらゆるお客様の平等な施設利用を確保するために、年齢や性別、障がい、国籍などの参加障壁なく、安心して利用できる施設にします。

■ 高齢者が元気で居続けられるために

港南スポーツセンターが高齢者の健康増進の場として不足がないよう、休憩用のいすや手すり設置等、ハード面に配慮します。また、スポーツセンターが高齢者の継続的な運動・仲間づくりのために、シニア向けの健康教室を週10コマ以上開催します。



てんこつ体操



● 『濱ともカード優待 Day』 (優待施設利用促進事業)

優待施設利用促進事業「濱ともカード」(横浜市健康福祉局)は、カードを持つ市民が生き生きとした日々を過ごすことを目的とした優待サービスです。私たちはこの事業に参画し、毎月5日・15日は、65歳以上のカードを持参の方に、トレーニング室を100円割引でご利用いただくサービスを引き続き実施します。

「濱ともカード」は利用が
港南スポーツセンターでのご利用は、
毎月5日、15日になります。
*お支払いは、Suicaも可能です。
港南スポーツセンター
館内掲示で優待 Day をお知らせ

■ 港南スポーツセンター濱ともカードご利用実績

利用実績 件数(件)	平成 28 年度	平成 29 年度	平成 30 年度	令和元年度
	606	692	675	732

● シニアに人気! 『ひばりエクササイズ』プログラム

横浜出身のエンターティナー美空ひばりさんの歌「愛、燦々」や「お祭りマンボ」にフィットネスダンスとして振り付けられた当団体に人気のプログラム『ひばりエクササイズ』を教室事業や地域での派遣指導プログラムとして展開します。



シニアに大人気
「ひばりエクササイズ」

■ 私たちは横浜市子育て家庭応援事業「ハマハグ」認定施設です!

「ハマハグ」は、横浜の「ハマ」と「ハグ (hug)」で子どもたちが温かく見守られて育ててほしいという愛称で、横浜市が推進する子育て家庭応援事業です。港南スポーツセンターはいち早くハマハグスポットとして登録していますが、第4期指定管理では、託児室を「キッズステーション」として、次のサービスをバージョンアップして実施します。

託児サービス 	授乳室・お湯の提供 	ベビーとママの教室 
ベビーと親子のイベント 	ベビーチェア・ベッド 	ベビーカー置き場 

当団体『まいはいキング』イベント



入口にステッカー掲示



スマホ情報アプリで情報発信



■ バリアフリー・ユニバーサルデザインを踏まえたサービス提供

私たちは、すべての方々にとって使いやすい施設となるよう、第3期指定管理においてもユニバーサルデザインを更新してきました。下記の表がその一覧です。今後も多様なお客様のご意見を新たなサービスとして取り入れる仕組みを強化し、サービス向上を図っていきます。

■ 港南スポーツセンターのユニバーサルデザインの実践例

■ サービス面	
接遇	<ul style="list-style-type: none"> ・サービス介助士配置。全スタッフは接遇研修やノーマライゼーション研修を受講し、ホスピタリティーを持って接客します。 ・お子様には姿勢を低めて視線を合わせ、わかりやすい言葉で話します。 ・車いすの方には、必要に応じてトイレや駐車スペース等へ誘導します。
コミュニケーションツール	<ul style="list-style-type: none"> ・聴覚障害の方にはタブレット端末やコミュニケーションボード(社会福祉協議会作成)で視覚的に説明します。 ・高齢者や弱視の方には老眼鏡や拡大鏡を用意。 ・地図などの施設情報は、弱視の方に見やすいUDフォントや色を採用しています。
利用案内	<ul style="list-style-type: none"> ・初めてのお客様、障がいのある方もスムーズに利用できるよう、ホームページに専用ページを作成するほか、館内を360°ビューできるページを作成します。 ・誰でもわかりやすい視覚的な情報伝達→室場や更衣室などピクトサインで表示



サービス介助士のご案内



指さしで会話できる
コミュニケーションボード



ホームページの施設案内

■ 設備面	
車いす	<ul style="list-style-type: none"> ・車いすのお客様に使いやすい飲料自動販売機の設置 ・貸出用の車いす配備(1台)
入口・通路	<ul style="list-style-type: none"> ・衝突事故防止のために、素通しガラス扉にラインテープを貼る ・階段や通路は、段差や場所がわかりやすいよう配色
トイレ・更衣室	<ul style="list-style-type: none"> ・子ども用便座を全トイレに設置 ・赤ちゃんと一緒にママや障がい者が安心して使えるよう整備

■ 多指向のお客様への配慮

私たちは、多くの考え方や様々な習慣があることを理解して、一人ひとりの人権を尊重し、できる限りお客様側の立場になり、親身になって考え行動します。職員は、性的指向・性自認に関する知識を持つ理解者として、LGBTのお客様に、託児室や職員用の更衣室を貸し出すなど配慮を行います。また、宗教的に祈りを希望する方には、空きスペースを確保します。



ウ 多くのお客様にご利用いただける体制

■ 新たなお客様を迎えるための切れ目のない広報活動

港南スポーツセンターをご利用されていない区民の方を含む、全区民に対して施設利用の平等性を確保するためには、**広報活動を切れ目なく行い、当館の情報に触れる機会を絶やさないことが大切です。**

私たちは、港南スポーツセンター職員に広報担当者を定め、タイムリーな広報を行います。ホームページでは、施設案内はもちろん、お問合せメールや SNS により、より多くの方に当館の事業を周知します。



● 定期教室の受付

定員以上の応募があった場合は、初めての参加希望者を優先したうえで『教室事業基本マニュアル』に沿って抽選を実施し、平等・公平を確保します。現在、港南スポーツセンターの教室へのご応募は、**インターネットからのお申し込みが約 47%**となっていますが、インターネットが苦手なお客様のために、スポーツセンターでの直接申込や往復はがきも受け付けます。



パソコンでの公平な一括抽選

■ メディアへの情報提供

当団体は、日ごろから横浜市の報道担当との密接な協力体制により、積極的にイベント情報などを記者発表しています。

今後も、定期的なプレスリリースにより新聞各紙やテレビ・ラジオ局からの取材を受け付け、ニュースにしていきます。

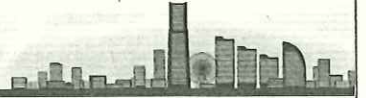


● 発信情報のバリアフリー化

インターネットに不慣れな方やシニア層に向けてタウン情報誌など、紙媒体での情報発信を継続します。ホームページには、当団体ウェブアクセシビリティ方針を開示するほか、引き続き指定管理者になった場合、日本産業規格 JIS X 8341-3:2016 「高齢者・障害者等配慮設計指針-情報通信における機器、ソフトウェア及びサービス-第3部:ウェブコンテンツ」の等級「AA」準拠を目標としたホームページにリニューアルします。



ウェブアクセシビリティ研修会(R2.2)



■ 減免利用の受付

当団体管理のスポーツセンターは、高齢者や障がい児・者、子どもが気軽にスポーツができる環境づくりのために、横浜市スポーツ施設条例、同施行規則の減免に関する規定に則して当団体『利用料金の減免等に関する基準』に基づき利用料を減じています。減免の可否は、この基準に則り正しく事務処理を行うとともに、お客様には減免適用についてわかりやすく説明します。

■ 平成 30 年度港南スポーツセンター減免実績

平成 30 年度減免実績	学校	障がい児・者	高齢者
件数(件)	55	35	732
金額(円)	68,500	24,750	73,200

※令和元年度・令和 2 年度は臨時休館があったため平成 30 年度実績を計上

■ 減免に関する基準の抜粋

横浜市スポーツ施設条例

第 13 条 指定管理者は、必要があると認められる場合又は規則で定める場合は、利用料金の全部又は一部を免除することができる。

横浜市スポーツ施設条例施行規則

第 11 条 条例第 13 条に規定する規則で定める場合は次の各号に掲げるとおりとし、免除する利用料金の額は当該各号に定めるとおりとする。この場合において、その額に 10 円未満の端数があるときは、その端数金額を切り捨てる。

利用の受付や料金受領、減免措置は、関連条例の遵守や港南スポーツセンター業務の基準に則り適正に取り扱います。適用の可否には、厳密に審査し、平等・公平利用を堅持します。

(2) 多言語化に関する取組

横浜市の外国人人口は、平成 31 年 4 月に初めて 10 万人を超え、外国人との共生に向けた環境整備が進められています。私たちは、施設での多言語対応だけでなく、私たちが得意とする”スポーツとのつながりづくり”に取り組むことで”国際都市・横浜”の魅力向上に寄与します。

ア 外国人のお客様に対する取組 ～多言語化と”やさしい日本語”～

港南区の外国人人口は約 2,885 人（令和 3 年 4 月現在）、その国籍・言語は多岐にわたります。港南スポーツセンターでは、外国人のお客様とのコミュニケーションにポータブル端末の翻訳アプリを使っています。館内サインやホームページの多言語化に加え、日本語をわかりやすく伝える「やさしい日本語」を重視します。例えば「津波（つなみ）」は「大きな波」と言い換えることで、伝わりやすくします。



音声と文字入力対応の翻訳アプリ





● 緊急時・災害時にも混乱なく対応いたします！

緊急時用に外国語の放送原稿を用意し、全スタッフがご案内できるよう準備しています。また、定期研修で横浜市社会福祉協議会作成『コミュニケーションボード』を用いた対話研修を行い、有事にも混乱のない対応ができます。

イ 施設立地を理解した提案 ～スポーツ・文化を通じたつながりづくり～

■ 港南国際交流ラウンジとの連携事業

『やさしい日本語』。これは港南国際交流ラウンジから教わった方法です。同施設では、平日は、海外赴任中の主婦の方や学生、土日はビジネスマン、子どもなど、多くの外国人が日本語を学んでいます。私たちは、港南国際交流ラウンジと連携した**外国人と区民との交流事業**を実施します。

● スポーツ交流による“多文化共生”の取組

スポーツは、**世界共通言語**…そう呼ばれるのは、相手の国籍や言葉を知らずともコミュニケーションができ、互いの理解を深められるのがスポーツの特徴だからではないでしょうか。

私たちは、港南国際交流ラウンジ利用者や、区内に住む外国人と地域住民とのスポーツ交流会を開催し、**地域社会と区内在留者とが“つながる”機会を創出して**いきます。

(3) 障がい者の利用支援に関する取組

当団体は、障害者スポーツ文化センター横浜ラポールを所管する社会福祉法人横浜市リハビリテーション事業団と令和3年度内に包括事業連携の協定に向けて準備を進めています。

私たちは、次の取組でパラスポーツの普及を推進してまいります。



全国障害者スポーツ大会に当団体職員が帯同しています！

ア 初級障がい者スポーツ指導員を配置しています！

私たちは、日本障がい者スポーツ協会認定**初級障がい者スポーツ指導員を既に配置**しています。当団体は、「初級障がい者スポーツ指導員養成講座」の地域主催団体（横浜市）である横浜ラポールにて、定期的な実践研修を行っており、すでに18人が当該資格を取得しています。今後も、横浜ラポールと協力し、リハビリ教室の開催やパラスポーツプログラムの監修など連携した取組を強化していきます。

※様式15 (p.91) に詳しく記載しています。



横浜ラポールでの定期研修



● ボッチャ等の用具貸出とインストラクターの派遣

当団体は、貸し出し用のボッチャを 105 セット保有し、競技志向の方にも対応したランプ、リリーサーも保有しております。また、「ボッチャを楽しもう！ルールブック」を無料配布しています。障がい者が学校や地域で活動したい場合は、他区とも連携し、用具の調整や職員また地域の指導者を派遣できる体制を整えています。



楽しみながらルールを教えます！

イ 障がい者利用時の利用者支援体制 ～参加障壁をなくして誰でも使いやすい施設へ～

● 動画や 360°パノラマビューのホームページ

港南スポーツセンターがどのような場所か、導線、設置物、室場、駐車場など、事前に確認できるようホームページに「障がいのある方向けのページ」を設けるほか、「施設屋内ストリートビュー」を導入します。また、障がいの有無や年齢などに関係なく、だれもが同じように見られるように配慮した横浜市ウェブサイトアクセシビリティ方針に準拠したホームページにリニューアルします。



設備が 360°みられるホームページ

■ ハード面の工夫

私たちは、手すりの設置やボタン部分への点字、車いす対応の自動販売機設置など、障がいのある方が不便なくご利用いただける工夫を施しています。それでもまだ配慮が足りない部分がないか、専門家である横浜ラポールや初級障がい者スポーツ指導員のネットワークなどで、定期的に意見交換をして、障がい者がより利用しやすい環境を整えてまいります。



個人利用にはバリアフリー卓球台を設置



車いす対応の自動販売機



パラスポーツ利用時に設置します

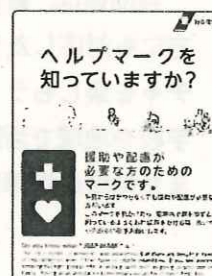
● 『かながわ障がい者社会参加サポーター』登録施設です。

私たちは、神奈川県による「かながわ障がい者社会参加サポート事業」に賛同し、サポーター登録施設として障がい者の社会参加・外出を社会全体でサポートしています。車いす対応の駐車スペースやトイレ設置など、バリアフリー対応や障がいがある方への割引制度を施設としてPR します。



■ ハートプラスマーク

港南区の身体障害者手帳発行数のうち、約36%が内部障害となっています。このことから、目に見えない障害を抱えた方にも安心してご利用いただけるようハートプラスマークの利用案内を掲示するとともに、ノーマライゼーション研修でスタッフ理解を深めます。



ヘルプマークへの理解を促進します

ウ 障がい者向けのスポーツ教室等の計画

■ リハビリスポーツ教室の定期的な開催 ～障がい者の体力向上と仲間づくり～

私たちは、脳血管疾患経験のある中途障がい者を対象にリハビリスポーツ教室（週1回）を行います。主に椅子に座った状態で運動を行い、体力向上と仲間との主体的に活動するきっかけづくりとして開催しています。



中途障がい者リハビリ教室

■ 障がい者とのスポーツ交流会の開催

私たちは、体育室を使ったボッチャ、フライングディスク、車いすバスケットボールなど、体育室を使った障がい者との交流スポーツ事業を実施します。この事業は、ラポール上大岡や港南区さわやかスポーツ普及委員会と一緒に開催します。会場利用する土日の体育室の優先利用については、港南区と協議の上、実施します。



カーリング交流会

■ パラスポーツを体験する事業を開催します！

私たちは、障害のある・なしに関わらずともに楽しめる「インクルーシブスポーツ」（様式15 p.91参照）を推進しています。さらに、東京2020パラリンピックを契機に、障がい者スポーツを体験し、子ども達に将来への夢を持ってもらえるように啓発イベントを開催します。

● パラリンピアン（アシックス所属）ふれあいイベント

協力会社であるアシックススポーツファシリティーズのネットワークを活かし、障がい者と健常者が共に触れ合えるイベント（競技用車いす体験教室、視覚障がい者マラソン伴走体験など）を行い、誰もがパラスポーツに触れ合える事業を展開します。講師にはパラリンピアンを招き、初めてパラスポーツを体験する方にも分かりやすく、楽しんでいただけるよう行います。



ゴールボール体験イベント

施設の効用の最大限発揮について

私たちは、スポーツ基本法前文「スポーツは、これを通じて幸福で豊かな生活を営むことが人々の権利」の趣旨に鑑み、港南スポーツセンターの施設効用を最大限発揮できる独創的なアイデアで、新しい時代におけるスポーツセンター指定管理者としての使命を果たしてまいります。



(1) 港南スポーツセンターの施設価値を高める新たな取組

私たちは、スポーツセンターとしての従来のサービスを拡充するとともに、次の4つを重点事業として取り組み、港南スポーツセンターの施設価値を高め、お客様満足度を向上していきます。

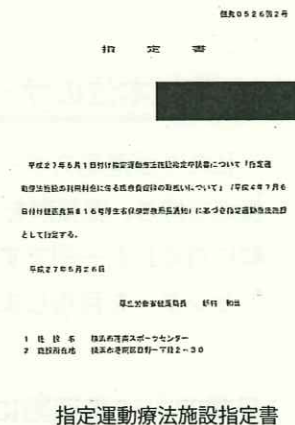
① 区民の健康づくりを担う当団体のヘルスプロモーション事業

私たちは、厚生労働省の指定運動療法施設の指定を受け、横浜市スポーツ医科学センターとともに健康事業を推進してまいりました。横浜市スポーツ推進計画にて「市内のスポーツセンターと横浜市スポーツ医科学センターが連携・協力」が挙げられていることから、**高齢者や疾病者等を含めた”地域の健康づくり”**を担い、社会的課題に応じられるスポーツセンターこそ、**第4期にふさわしい指定管理施設**であると認識しています。

※詳細：47 ページ～

■指定運動療法施設とは

指定を受けた施設は、医師の指示に基づき、健康運動指導士が運動プログラムを作成して実施する際、利用料等について所得税の医療費控除が適用されます。市内スポーツセンターでは、当団体が運営する16施設すべてで指定を受けております。



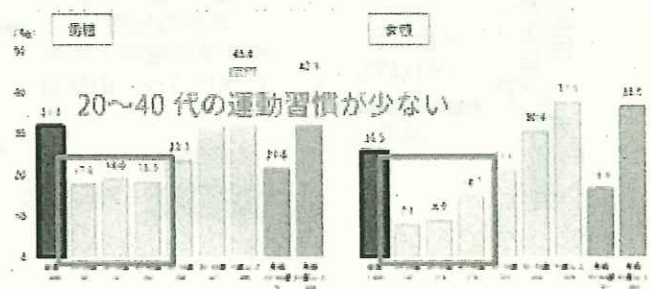
② 働き世代・子育て世代のスポーツ実施率向上に寄与します！

港南区の「子育て世代への支援」に資するよう、子育て中も参加しやすい環境を整え、子育て世代のスポーツ実施率を高めます。核家族が多い港南スポーツセンター周辺の”母親孤立”を防ぐために、**赤ちゃんとママのイベントでは「相互保育フィットネス」**を取り入れます。

また、下図のとおり**20～40代、特に女性の運動習慣の低さが危惧**されています。健康寿命延伸の鍵を握るこの世代や無関心層へのアプローチには、「楽しさ」や「ライフスタイル」との融合を図ることが大切です。



ベビーマッサージでの交流タイム



平成30年度国民健康・栄養調査「図22 運動習慣のある者の割合」抜粋



③ 東京 2020 オリンピック・パラリンピック、ラグビーワールドカップ 2019 レガシー事業

横浜市のスポーツ振興を 90 年以上にわたって担ってきた私共にとって、世界的なスポーツの祭典の自国開催は、市民のスポーツ関心度や子どもたちが生涯に渡ってスポーツに親しむためのチャンスと捉えています。私たちは、港南区民の皆さまに世界的なスポーツの祭典のレガシーである「長期にわたる・特にポジティブな影響」を遺せるように取り組みます。

※様式 15 (p.94) に詳しく記載しています。

④ パラスポーツの活動拠点として機能を整備します！

私たちは、障がいのある方が新しくスポーツを始める・続けるための拠点としてふさわしい施設となよう整備を進めます。また、障がいのある方とない方が交流を促進し、パラスポーツの理解が深まる場となるよう、事業に取り組みます。

※様式 15 (p.91) に詳しく記載しています。

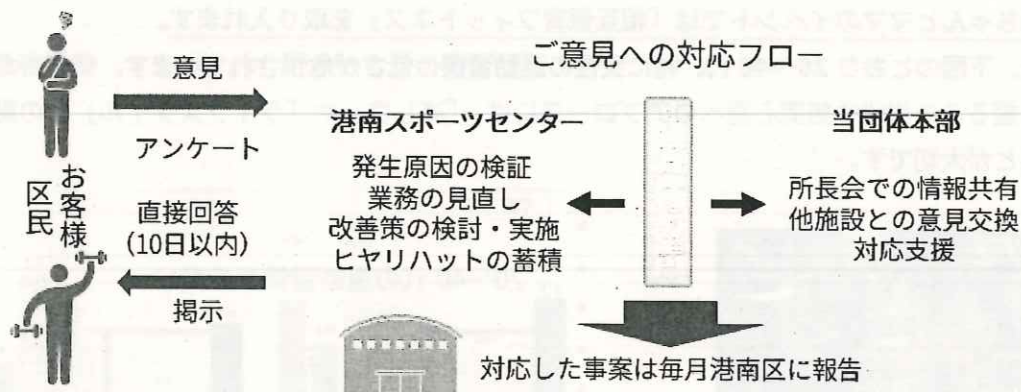
(2) お客様本位のサービス提供

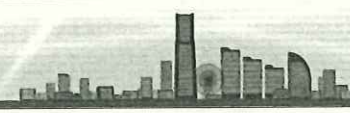
私たちが港南スポーツセンター41年間の運営で大事にしてきたことは、できる限りお客様との接点を持ち、直接声をうかがうことです。利用日拡大、レンタルサービス等は、お客様ニーズに柔軟に対応した一例です。今後もお客様からの要望・意見を積極的に採り入れた、お客様本位のスポーツセンターを目指します。

ア 日常的な改善活動によるサービスを向上

■ ご意見・ご要望へのオープンでスピーディな対応

私たちは、これまで培ってきたお客様の声を活かした運営改善活動を強化します。当団体制定した「意見等に対する取扱要綱」に基づき、お客様へスピーディに回答するほか、この取組を館内掲示板で「見える化」します。





■お客様の声反映の手段

種類	対象	実施頻度	回答方法
お客様の声(ご意見箱)	お客様	随時	回答を館内掲示
アンケート		上半期・下半期	回答・結果を館内掲示
お問い合わせメール	不特定多数	随時	メールにて直接回答・館内掲示
横浜市「ご意見ダイヤル」	不特定多数	随時	回答を館内掲示
第三者調査	お客様	1回	回答・結果を館内掲示・ホームページ掲載

〈ご要望からの改善例〉

- ・暑さ対策として各体育室への冷風機の設置
- ・第3体育室空調機更新
- ・トレーニング機器更新
- ・階段ノンスリップ・第3体育室段差改善 等



■お客様満足度評価

サービス全般から設備面でのより良い運営のために、定期的な満足度調査を実施しています。調査結果は、職員ミーティングにて改善策を決めるほか、アルバイトや講師にも共有し、改善を徹底します。これらの取組により、過去の平均満足度は90%以上を保っており、引き続き改善活動を実施します。

※様式 16 (p.113) に詳しく掲載しています。



結果はスタッフ全員が確認します

■苦情対応・データベース

統括副責任者を苦情受付窓口とし、一次対応で解決しない場合は、統括責任者が引き継ぎます。苦情・要望はヒヤリハット集と同様にスポーツセンター全体で共有し、データベース化しています。内容と解決方法は、毎月港南区に報告いたします。

イ おもてなしの接遇ができる体制

港南スポーツセンターでは『スポーツセンター受付マニュアル』と『サービス介助マニュアル』を策定し、サービスの変化に即応するために、毎年更新します。

■接遇トレーナーによる定期研修

当団体では、副所長を「接遇トレーナー」として育成し、トレーナー制による職場での実務研修(OJT)の仕組みを有しています。接遇トレーナーは本部研修後、施設内研修で講師となるほか、職場における実務研修(OJT)を実践しています。また、サービス介助士の資格を取得し、ノーマライゼーションを進めます。



接遇トレーナー研修

● 高いサービスレベルの徹底方法

港南スポーツセンタースタッフは、接客研修の後、マニュアルの理解促進とレベルアップのため年2回の定期テストを実施します。「研修(マニュアル理解)→実践→テスト→改善」のサイクルで質の高いサービスを維持します。定期テスト返却時には、所長から日ごろの取り組みへの評価やねぎらいを書き添えます。



100以上の設問テスト

■ スマホ申込み・キャッシュレス決済の導入

● スマートフォンからの教室・イベント申し込み

お客様がいつでも、どこでも思い立った時に、各種教室やイベントにお申し込みができるよう、スマートフォン専用サイトを第3期指定管理期間に設けました。

● 神奈川県内初のキャッシュレス決済導入

suica 等鉄道系電子マネー決済は、港南スポーツセンター第1期指定管理に導入し、お客様に定着しています。教室参加料のお支払いにはクレジットカード決済機能を設け、お客様の好評を得ています。第4期指定管理はスマートフォン決済を導入します。



券売機・レジ・自動販売機すべてキャッシュレス化します

■ 日本公共スポーツ施策推進協議会“最優秀賞”獲得の「ワンストップサービス」導入

● グランプリを獲得したワンストップ化ツール

初めて来たお客様には、スポーツセンター『サービスカタログ』を活用し、円滑な利用を促します。カタログは iPad でも閲覧できます。この取組は日本公共スポーツ施策推進協議会でグランプリを獲得し、当団体は公共スポーツ施設で全国に先駆けてタブレットツールを導入しました。



JPPCアワード2016 最優秀賞をいただきました!

当団体“スポーツセンターコンシェルジュ”の定義
お客様の目的に応じた案内・提案力があり満足度の高い接客ができるスタッフ
 お店の顔としてお客様と接する重要な役割です。満足度の高いご案内・サービスによってスポーツセンターに「また来たい」と感じていただければ、私たちが目指す**区民のスポーツ振興・健康増進につながります。**



● 私たちはスポーツセンターコンシェルジュスタッフです！

スポーツセンターコンシェルジュとしての受付スタッフは、施設の利用方法から、市内の施設・サークル・イベント情報までの幅広い情報を、お客様におもてなしの心を持って、わかりやすく提供します。区内PTAや子ども会役員など地元に通じたスタッフがが多く、区内周辺施設などの豊富な知識でお客様をお迎えします。



お任せください！

■ リピーター向け月極ロッカーサービス

大型荷物やシューズなどの運動用具を保管できる各種サイズの月極ロッカー（500円～1,500円）を設置します。また、ウォーキング・ランニングステーションとしてのサービス向上を図れるよう、機能性のよいロッカーへの更新します。



(3) 団体、個人利用者へのきめ細かい支援策とリピーター増のご提案

ア 団体利用者への支援

■ タイムリーな空き情報の発信

館内掲示、ホームページ、スマートフォンサイトで、随時各体育室の空き情報を提供し、利用を促進します。他のスポーツ施設の空き情報（市民利用施設予約システム登録施設）についても、適宜ご案内し、運動機会のロスを防ぎます。



横浜市港南スポーツセンター @KOUNAN_SC - 2020年2月29日

只今の時間帯13～15時の空き状況です。

(17:15現在)

#バドミントン: 《 空き無し 》

#卓球: 《 空き有り 》

なお、本日の開放は19時までとなります。

#港南SC #港南区 #スポーツ #体育館 #雨の日も #運動 #スポーツ

📍 📄 📌 📌 📌

twitter でもこまめに空き情報を発信しています

■ 施設予約・お支払いのオリジナルサービス

● 前日・当日予約の直接受付（代行サービス）

団体利用の前日・当日のご予約は、市民利用施設予約システム利用者では申込できません。その場合は、電話または直接来館でのご予約を受け付け、利便性の向上を図ります。お支払いのために来館する手間を省くために、当日支払いも可能とします。

● 他施設の利用料も一括決済できます！

当団体は、指定管理者となるスポーツ施設（スポーツセンター・横浜国際プール・平沼記念体育館）の「施設間相互受付システム」を構築しています。複数施設分の利用料の一括精算ができるようになり、団体利用のお客様から好評です。第4期指定管理においても引き続き実施します。



■ フロア設営サポート

貸切利用で使う器具は、安全管理のため、職員が器具庫からフロアまで搬出します。設置方法がわからないときや大型器具の移動が困難との申し出があった場合は、職員がサポートします。



大型器具のセッティング

■ 競技団体やサークルへのサポート（相談役）

● 競技大会等のサポート

私たちは、区民大会等の会場サポートとして主催者との事前打ち合わせを行っている他、区内競技団体を集めた話し合いを行っています。主催者によっては、準備や片づけに時間を要するため、開館時間を早めたり、時間を延ばすなど柔軟に対応し、各大会の円滑な運営を支援します。



競技団体との打合せ

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

● サークル活動のサポート

サークルメンバー募集や対戦相手募集、試合結果を専用掲示板にて発信します。また、日頃の練習成果を発揮する場としてサークル発表会を開催します。引き続き、当団体が主体的にサークル間の交流や活性化を促し、継続的なスポーツ活動を支援します。



サークル掲示板

■ Wi-Fi スポットの設置

港南スポーツセンターは、年 30 回以上の競技大会会場となっています。スマートフォンなどで試合結果のウェブ速報などを投稿しやすいように、第 3 期指定管理期間に Wi-Fi スポットを設けました。また、当館が災害時の情報伝達拠点機能を果たすために、不特定多数の方に使用されることを想定し、通信の暗号化、注意喚起の対策を万全にして設置しています。



Wi-Fi スポット



イ 予約不要・少人数で楽しめる体育室の個人利用

体育室の個人利用枠は『港南スポーツセンター業務の基準』内「利用枠設定の考え方」に基づき、少人数でも気軽にスポーツを楽しめるよう開放します。種目は卓球・バドミントン等とし、安全を確保した定員数を設定します。ホームページにて随時混雑状況をお知らせするほか、大会開催等で利用ができない日程は、月間予定表を配布しています。

2年11月分の個人利用(卓球・バドミントン)の実日程について

※利用枠は卓球・バドミントン専用です。卓球・バドミントン以外の利用はできません。
 ※利用枠は11時～18時、19時～21時の2回です。利用枠は11時～18時、19時～21時の2回です。
 ※利用枠は卓球・バドミントン専用です。卓球・バドミントン以外の利用はできません。電話：045-641-3103

曜日	11時～18時	19時～21時	利用可能
月	○	○	○
火	○	○	○
水	○	○	○
木	○	○	○
金	○	○	○
土	○	○	○
日	○	○	○
祝	○	○	○

個人利用予定表

NEW!!

新たに働き世代・子育て世代の運動機会を増やすために、土曜日・日曜日・祝日に個人利用の枠組みでヨガやピラティス等の教室を開催します。
 ※利用枠の考え方について、港南区に相談の上、実施します。

ウ トレーニング室のお客様への支援

いつでも利用できるトレーニング室は、運動機会の確保が難しい現代人にとって、スポーツセンターにおける最適なサービスととらえ、ハード・ソフト面ともに様々な工夫を施してきました。その結果、第2期指定管理最終年度に比べて平成30年度はお客様が3,800人以上増えています。

■ トレーニングマシンの全面リニューアル

初年度に、安全性が高く、女性や高齢者の方が利用しやすいマシンへ更新を行います。新型コロナウイルス感染症対策を踏まえ、FIA（一般社団法人日本フィットネス産業協会）のガイドラインを参考に蜜を避けた適切なレイアウト配置にします。



更新する主なマシン	主な特徴
ウォーキングマシン	安全なご利用のためにハンドルバーが2箇所を設置されているものにします。
ストレングスマシン	マシンのフレームはボルト止めではなく、頑丈なワンフレームなものにします。座席部には、ガタ落ちしないよう、ガスダンパーを装備しているものにします。

■ 初めてのお客様への対応

初めてトレーニング室をご利用されるお客様には、健康状態やトレーニングの目的をお聞きします。その後、トレーニングマシンの使い方とおお客様の目的に合わせたトレーニングメニューを作成します。これらの対応は、『トレーニング室運営マニュアル』に基づき実施します。



■ スポーツ医科学に基づくトレーニング室のプログラム

● 運動療法でのサポート

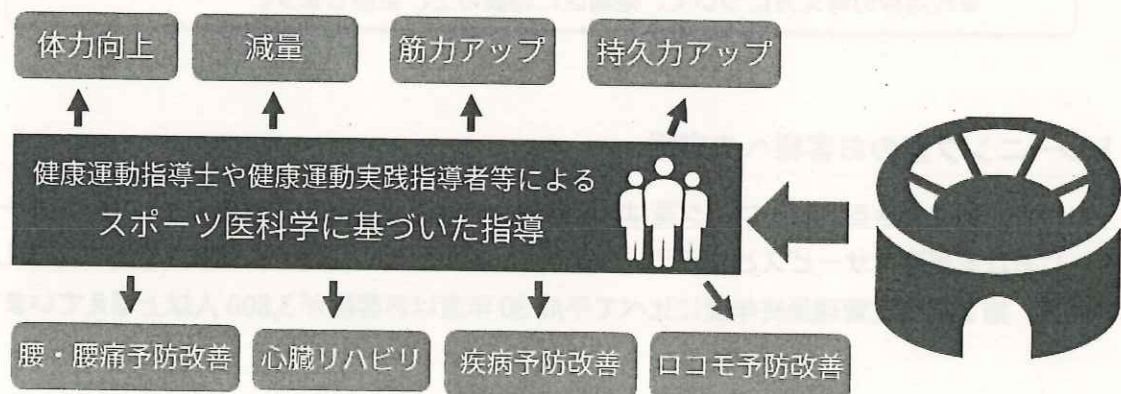
横浜市スポーツ医科学センターと連携し、指定運動療法施設としての機能を最大限発揮します。運動療法のお客様がトレーニングする際は、専門資格を有したインストラクターがサポートします。

※(6)多彩な自主事業の計画『ヘルスプロモーション事業』(p.46)に詳しく記載しています。



継続した運動習慣につなげます

港南スポーツセンタートレーニング室のプログラム体系



● パーソナルトレーナーによるきめ細やかな運動指導

スポーツ医科学的な専門知識を有したインストラクターが、お客様のニーズに合わせたトレーニングプログラムを提供します。個人の目的に合わせた運動指導となることで、これまで対応しきれなかった細部にまでこだわることができ、より理想的な体づくりが可能となります。

● スポーツ医科学に基づいたショートプログラムの開催

スポーツ医科学センター監修のショートプログラムを実施します。ストレッチエリアでは、ミラー型トレーニングモニターを新たに導入し、マシンでのトレーニング前にお客様ご自身で効果的なストレッチができるようにします。狭いスペースでも非接触機器として設置することができます。

■ 継続を促すお得なサービス

トレーニング室 10 回分の利用料金で 11 回分の利用ができるリライト式カードを販売します。このカードは、当団体が管理するスポーツセンター共通のカードとし、利便性の向上と継続利用を促します。

