

## 収支予算書

## 1 総括表

## (1)収入

(千円、税込み)

項 目	平成28年度	平成29年度	平成30年度	平成31年度	平成32年度	合計	備考
①指定管理料	22,541	28,247	22,190	22,136	22,082		
②施設運営収入 (A)	112105	76805	114243	114488	114731	532372	
項 目	利用料金収入	41900	36272	42288	42503	42746	205709
	<u>利用料金収入(駐車場)</u>	12000	9600	12000	12000	12000	57600
	スポーツ教室等事業収入	51500	21875	53250	53250	53250	237875
	文化系教室収入		4500				
	託児事業収入		250				
	広告業務収入		50				
	その他	6705	4258	6705	6735	6735	31188
③自主事業による収入	10710	7093	10710	10960	10960	50433	
項 目	スポーツ教室等事業(時間外)	1250	613	1250	1500	1500	6113
	飲食事業	4000	2800	4000	4000	4000	18800
	物販事業	1800	900	1800	1800	1800	8100
	利用料金収入(時間外)	2000	1300	2000	2000	2000	9300
	<u>利用料金収入(駐車場)(時間外)</u>	720	540	720	720	720	3420
	その他	940	940	940	940	940	3420
合計(②+③)	122,815	83,898	124,953	125,448	125,691	582,805	

## (2)支出

(千円、税込み)

項 目	平成28年度	平成29年度	平成30年度	平成31年度	平成32年度	合計	備考
④維持管理運営費用 (B)	134645	105052	136433	136624	136812	649568	
項 目	人件費	44117	38,798	44496	44687	44876	216976
	修繕費	8400	5,400	8400	8400	8400	39000
	設備管理費・保安警備費	5605	5,605	5605	5605	5605	28025
	備品購入費・消耗品費	6550	4,750	6550	6550	6550	30950
	外構・植栽管理費・廃棄物処理費	702	702	702	702	702	3510
	広報費・印刷製本費	5160	2,760	5160	5160	5160	23400
	光熱水費・燃料費	11924	9,024	11924	11924	11924	56720
	保険料	5074	2,612	5274	5274	5274	23508
	使用料・賃借料	12168	9,318	12408	12408	12408	58710
	委託料・謝金	20960	14,716	21800	21800	21800	101076
	公租公課	2340	2,340	2340	2340	2340	11700
	旅費		0				
	会議賄い費		0				
	通信運搬費		300				
	支払手数料		1500				
	会費及び負担金		120				
事務経費本部分		4619					
その他	11645	2489	11773	11773	11773	55992	
⑤自主事業による経費	4105	2835	4105	4325	4325	19695	
項 目	スポーツ教室等事業(時間外)	1100	550	1100	1320	1320	5390
	飲食事業	720	720	720	720	720	3600
	物販事業	1440	720	1440	1440	1440	6480
	その他	845	845	845	845	845	4225
合計(④+⑤)	138750	107887	140538	140949	141137	669263	

# 平成29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. 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す。

**【数値目標】**

成人スポーツ実施率：週1回→50% 週3回→30%、高齢者スポーツ実施率：70% 子供の体水準の回復：昭和60年の達成に貢献する。

2. 常に平等で公平な施設運営を心掛けます。

**【数値目標】**

運営体制・サービスの不平等に対する利用者の苦情ゼロを実現する。  
高齢者や障害者の利用制限ゼロを実現する。

3. 安全で安心できる施設管理を行います。

**【数値目標】**

運営上の瑕疵による重大事故ゼロを実現する。  
管理上の瑕疵による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生きとした運営を行います。

**【数値目標】**

スタッフの区民比率80%を達成する（責任者を除く）。  
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200,000人※を達成する。※耐震工事による休館を考慮  
総収入7,000万円※（指定管理料を除く）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】**

従来（平成27年度以前）と比較し、管理コスト5%以上削減する。  
指定管理料（市の負担額）を従来比20%以上削減する。

7. 環境に配慮した管理運営を行います。

**【数値目標】**

同一条件下での消費エネルギーを従来比5%削減する。

8. 公益性（公共事業）を理解した運営を行います。

**【数値目標】**

区民に情報公開・問い合わせに対する回答率100%を実現する。

アンケート等により、利用者満足度90%以上を獲得する。

(2) 次期指定期間（5年間）の中長期運営計画と本年度の重点対応計画

○1st ステップ（平成28年度）：「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、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（平成29年度）：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（平成30年度）：スポーツを始めた区民に対し、いつまでも継続して活動に親んでもらえるよう、心身ともに充実感を感じてもらえる機会を増やします。

○4th ステップ（平成31年度）：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ように、志向の合う仲間が集まったサークル・クラブの結成を支援します。

○5th ステップ（平成32年度）：多くのサークル活動や、地域社会を巻き込んだスポーツコミュニティづくり活動を支援します。

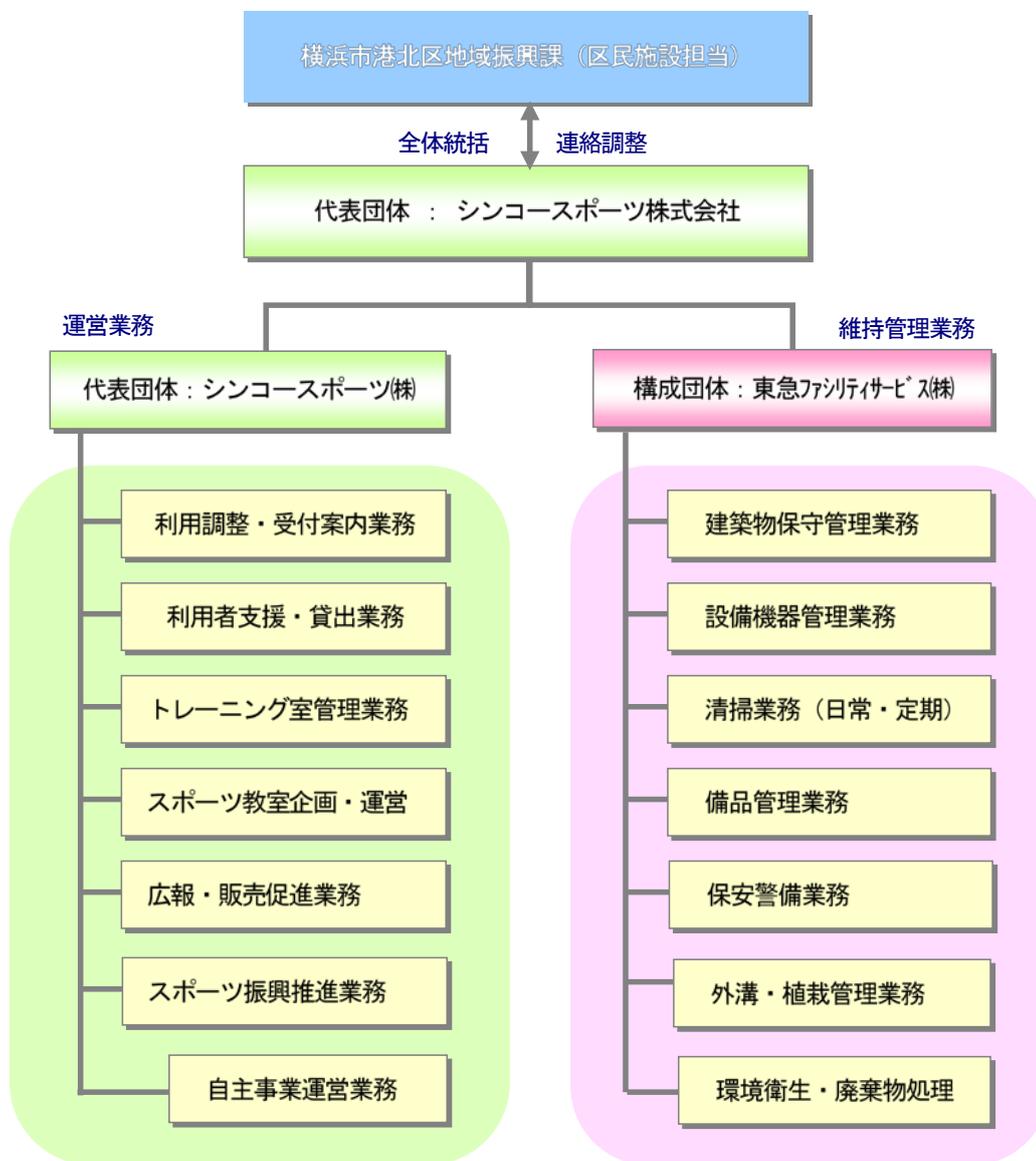
## 2 運営実施体制・職員配置について

### (1) 趣旨

1. 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す。
2. 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・均一化を実現します。また内部規律・規則の整備・運用により、労働関連法令にかなう適正な労働環境を提供します。

### (2) 具体的取組内容（実施事項）

#### 1. 運営実施体制



## 2. 職員配置体制

職 責	配置ポスト		所属数	雇用形態	所属先
総括責任者（所長）	1～4		1	社員	シンコースポーツ
副責任者（副所長）			2	社員	シンコースポーツ
管理運営職員			3	社員	シンコースポーツ
受付・案内スタッフ	1～2		1 2	パート	シンコースポーツ
トレーニングスタッフ	1～2		1 2	パート	シンコースポーツ
テニスコートスタッフ	1		2	パート	シンコースポーツ
教室指導員	随時	—	1 4	パート	シンコースポーツ
維持管理他業者	巡回		1	社員	東急ファシリティサービス
清掃業務スタッフ	1		2	パート	東急ファシリティサービス

## 3. 人材確保・支援体制

シンコースポーツが関東・甲信圏を核に抱える2,000名を超える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ます。

東急ファシリティサービスが行う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・調査診断に従事する、6,000名を超えるスタッフ及び建物管理に必要な様々な有資格者の中から、施設の特性に合わせた資格者を配置し安全な施設維持管理に貢献します。緊急時には区内：30棟、市内：550棟の管理施設から迅速に応援が駆け付けるバックアップ体制を整えます。

#### 4. 従業員教育

利用者（区民）の視線が常に向けられていることを理解し、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持った人材を育成します。また誰が対応しても高品質の同じサービスが提供できるよう、高いレベルでの均一化を実現する専門教育を計画的に実施します。

公共スポーツ施設の運営専門事業者として、業務水準を維持し利用者の信頼感を獲得するため、必要な専門資格の取得を奨励します。また有事に備えスタッフ全員に救急法・AED等に関する講習を施します。

#### 5. 労務管理

グループ合計約40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。

各社の就業規則に準拠し、無理のない人員配置及び労働時間管理を行います。1日8時間、週40時間を規定とし、36協定を届出ることにより法定労働時間及び変形労働時間制による労働時間を延長することを可能とします。

「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 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・制限することの無いよう留意します。
2. 特定の団体による既得権的な独占利用を排除するなど、透明性のある公平な利用の確保を促進します。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、システム対象外の場合は先着順を原則としつつ、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のより効果的な対応を検討し実践します。
2. 窓口・電話等において、平等・公平な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内閣府発行の「公共サービス窓口における配慮マニュアル」等に基づいた対応により不当な差別的扱いをしないよう配慮します。
3. 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、施設揭示版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を活用し、施設の予約状況を適切に区民へと伝えます。
2. 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。減免や優先利用を承認するにあたっては、その規定を利用者に十分周知するとともにスタッフ教育を徹底し、適正な対応に努めます。

#### 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、実際に「利用者が何を望んでいるのか」を正確に把握したうえで、そのニーズを反映した 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」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。
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ため、把握した意見・要望をスタッフ間で協議した上で、その要望を形にしていきます。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、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、日々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。

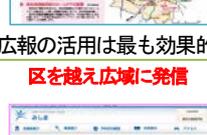
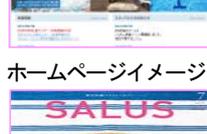
## 4 施設の効用の最大限発揮について

### (1) 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	<b>施設利用者に発信</b>  専用パンフレット・リーフレット製作	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
		機関誌の発行 ・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
		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 ・施設主催の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(条件あり) ・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	<b>区内に対して発信</b>  広報の活用は最も効果的	広報よこはま港北版掲載 ・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	<b>区を越え広域に発信</b>  ホームページイメージ	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
		マスメディアへの投げかけ ・地元ケーブルテレビ等<イツコム>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)
		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

### (2) スポーツ教室計画

#### 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。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。
2. 「スポーツ振興・健康」「いきがい」「きづな」の3つのテーマにフォーカスした事業を現実的な計画で展開します。またニーズの変化に適宜対応して内容の更新を図り、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
”スポーツ振興” 要素の事業	 <p>第3体育室・研修室 等</p>	<< フロア 部門 >> ・エクササイズ教室 エアロビクス・ヒップホップ ヨガ・ピラティス・太極拳 サーキットプログラム 等 
”健康づくり” 要素の事業	 <p>第1・第2体育室 等</p>	<< アリーナ部門 >> ・ボールゲームプログラム 卓球・バドミントン・バレー 等 ・その他 健康体操・空手 等 
	 <p>テニスコート 他</p>	<< フィールド部門 >> ・テニスプログラム キッズ・一般・シニア 等 ・その他 出張指導・ウォーキング 等 
”いきがいづくり” 要素の事業	 <p>屋内・屋外各施設</p>	<<アリーナ・フロア・フィールド部門 >> ・ダンスプログラム 社交ダンス・フラダンス 等 ・ボールゲームプログラム ・シニア、ヘビー、親子体操 等 
”きづなづくり” 要素の事業	 <p>屋内・屋外各施設</p>	<< 大会・イベント 部門 >> ・大会、イベント等 各種スポーツ大会 ・有名選手によるクリニック ・スポーツフェスティバル 等 

## 4 施設の効用の最大限発揮について

### (3) 利用者に対しての支援策

#### ア 趣旨

1. 多様化するスポーツニーズに対応するため、スタッフ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(=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. スポーツデーの実施

スポーツをしたくても仲間が集まらないといった悩みを持つ方に対し、〇〇デーとして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

所定の競技のトーナメント・リーグ戦を企画し（ミズキーカップ等）、利用団体・個人へ参加を呼びかけて行きます。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にも繋がります。

##### 3. トレーニング初心者講習会の随時実施

トレーニングに興味はあるがきっかけがつかめない「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分程度とし利用への抵抗感を与えない工夫をします。

##### 4. 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、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、一般利用者に影響の出ない運営を行います。

##### 5. 空き時間帯の通知サービス

前日及び当日の段階で専用利用予約の入っていない施設の情報を、メールやソーシャルメディア（Twitter, Facebook）を通じて一般利用者や子どもたちに通知します。子どもへの周知には、保護者の許可のもと実施します。

#### 6. 健康サポートの実施

利用者個人の体質に応じた適切な健康づくり指導を行うために、身体成分測定装置を活用した健康サポートサービスを実施します。測定された利用者の複数項目に渡る身体データをもとに、スタッフが利用者へのカウンセリングを行い、その人に最適な運動・健康づくりのアドバイスをを行います。

#### 7. 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。

#### 8. 使いやすい施設にするための修繕・改修・備品導入

トイレへのウォシュレットの設置、内壁塗装の実施、冷風機の導入など、利用者の不便を解消するための施設修繕や備品導入を検討・実施します。またテニスコートにおいて、排水改良型土壌の検証を行うなど、天候不順による利用機会の逸失を低減させる検討していきます。

#### 9. エクササイズメニューの掲示

教室開催時以外でも、いつでも気軽に運動を行うことができるよう、施設の壁面及び館内に、ウォーキング・ストレッチ・健康体操等のメニューが記載されたポスター掲示を行います。また同内容のチラシを作成し施設の利用者へ配布をして、運動の浸透を図ります。

#### 10. ニュースポーツの紹介・普及

市（区）・スポーツ推進委員・体育協会と連携し、情報コーナーやホームページにおいて、センターで実施可能なニュースポーツの情報を紹介していきます。また事業収益などを活用して必要備品を充実させます。

## 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. 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自主事業を実施します。

#### イ 具体的取組内容（実施事項）

##### 1. 物販・レンタルの充実

シャトル、ボール、タオルといった簡易なものから、シューズ・ラケット・ウェア等本格的なものまで様々な販売品やレンタル品を用意し、利用者が手ぶらで来てもスポーツが楽しめる、質の高いスポーツ環境を整えます。

##### 2. 専用レンタルロッカーの貸し出し

個人・団体専用ロッカーの貸出サービスを実施し、手ぶらで施設にやってくる環境を整えます。なお、トラブルを防止するためロッカー貸出時には利用者情報の登録を行うなど、安全管理に配慮した運営を行います。

##### 3. 飲食物の販売

福祉団体や地域のボランティアと連携し、障害者作成のパン・クッキー等授産品の販売を定期的に行います。

##### 4. 地域への出張指導の実施

地元の公民館等、地域に出向いた出張運動指導を行います。また区内の団体・企業からの依頼も受け付け、健康運動指導士等の専門指導者を派遣してスポーツ・健康づくり指導を行います。

##### 5. アスリートイベント・講演会の実施

オリンピック・パラリンピアンによる講演会や元プロ選手によるスポーツクリニック教室、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。

体育協会・学校体育会などの連携も図りながら、小学生・中学生を中心に高度な技術に直接触れることにより、スポーツに対する魅力や本人の意欲を高め、未来のトップアスリートの育成を目指します。

## 5 施設管理について

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”を将来に渡し堅持するとともに、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。**

エネルギー効率向上手法を取り入れ、設備機器を有効に活用し効率化を図ります。自社管理を中心とした、効率的なメンテナンス計画を立て実施します。

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を実現します。

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) 施設の点検計画

#### 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											
		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	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
床面洗浄ツル塗布	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	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■

## 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. LCM（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、摩耗の進行緩和や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

### (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します。

#### 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、客席や利用諸室等の清掃を確実かつ効率的に行うための増員体制を構築するほか、作業効率を向上させるための継続的な教育・研修を実施します。
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「清掃チェックシート」を作成し、担当者による日常・定期点検、本社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。
6. 簡易な清掃業務等の従事者として、高齢者や障害者の雇用を推進します。

## 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。また緑地にふさわしい景観と安全面からの見通し確保をはかるため、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、危険防止に努めます。周縁部においては隣家や交通安全に配慮し作業を実施します。
- 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、都度最良の状態を提供します。

— 樹木の維持管理は、年間を通じて美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>目的</p>	<p>単独樹木的美観保持と、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、通風と日照の向上、病虫害発生や強風や雪による枝折れを防止する生育上の目的により実施します。</p> <p>通常の剪定は落葉樹の剪定時期に適しており、かつ来館者の少ない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>敷地内の樹木特性を生かすため、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、電線や標識、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、枯損木と景観ならびに機能を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等へ搬出します。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>目的</p>	<p>樹木を一定の大きさ形に保持し、通風を良くして病虫害を防止する目的で刈込を実施します。</p> <p>次年の花咲き良くするために、7月から8月にかけて刈込を実施します。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>目的</p>	<p>害虫等の病害が発生した場合、速やかに発生害虫に適心した薬剤を使用して、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>毛虫類の害虫やフダ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心した薬剤を使用して、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、来館者に飛散しないよう、作業範囲内に立ち入らない措置を講じます。薬剤散布は、病虫害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>

## 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、加えて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。
4. 施設スタッフは、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。事故が起こ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。
5. 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向上させ、運営ミーティング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

### (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

犯罪が起こりやすいような雰囲気はなくすため、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、機械警備会社に業務を委託し、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犯罪被害を防止します。また、日中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

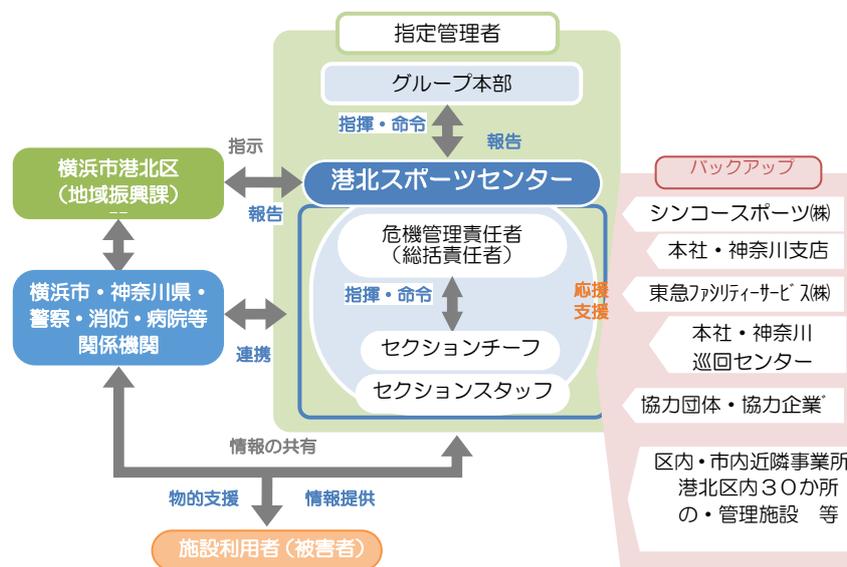
### (2) 緊急・救急体制

#### 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す。

#### 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）の流れを一元化することで、混乱の無い対応を実現します。
2. 危機管理責任者は被害の抑制と事態の收拾に努めると共に、区や関係機関、グループ本部へ事故発生時の一報及び経過・処理後の報告を行い、連携を取りながら対応していきます。また、事故発生時には被害者の救護を最優先にした対応を心掛けます。
3. 状況に応じ、区内・市内近隣拠点からの応援も受入れ、事態の收拾に努めます。



## 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

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。

##### 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）。

##### 3. 責任割合に応じた損害賠償

ただし、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

上記賠償責任を含め、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。

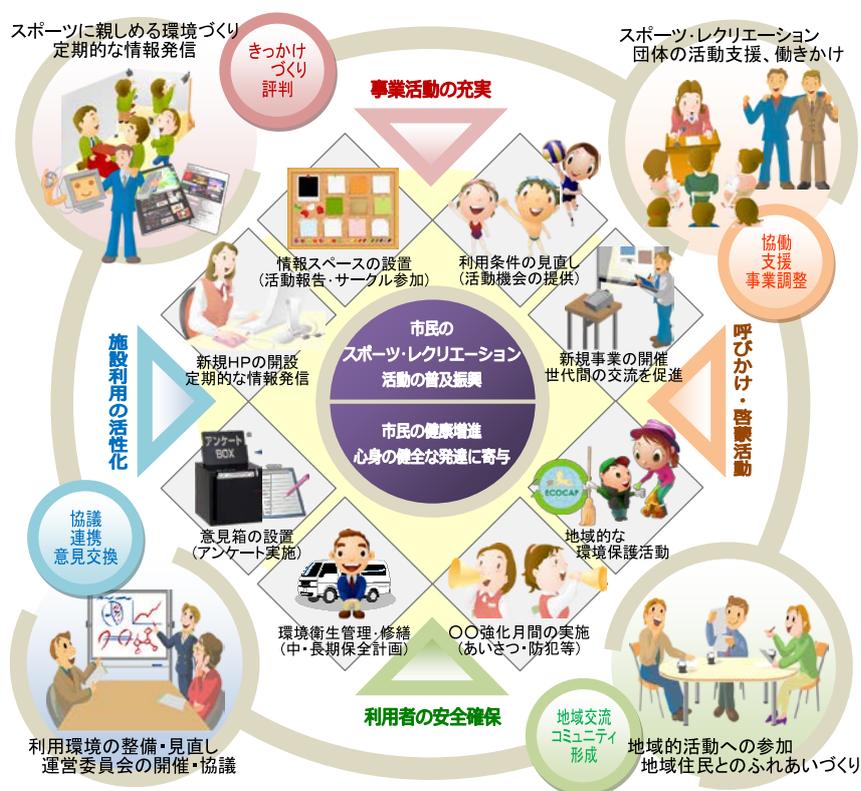
主な加入保険	施設賠償責任保険（対人・対物：10億円／件）
	スポーツ傷害保険（死亡・高度障害：200万円／件 入院：2000円／日　通院：1000円／日）

## 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あり、地域社会に根ざした活動を進めていきたいとの願いから、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コラボレーションイベントなどを積極的に実施し、互いに刺激し発展し合える関係を目指していきます。また、団体の素晴らしい面を学ばせてもらったり、的確なアドバイスを行うなど、より良い相互関係を築いていきます。



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

**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

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、区内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、スポーツ少年団の講師に当グループのスタッフを派遣するなど相互の連携・協力を図ります。

3. スポーツ推進委員との連携

スポーツ推進員と連携し、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

地域的連携と人的交流が連動するよう、教室・イベントの共催企画やサークル情報ブースの共有化等、地域ネットワークの形成に取り組んでまいります。インターネット等便宜的・効率的なものだけでなく、人と人とのつながりで育むが本当の地域連携を実現します。

#### イ 具体的取組内容（実施事項）

##### 1. 地域への出張指導の実施

地元の公民館等、地域に出向いた出張運動指導を行います。また区内の団体・企業からの依頼も受け付け、健康運動指導士等の専門指導者を派遣してスポーツ・健康づくり指導を行います。

##### 2. 授産品の販売・就労支援（福祉団体への貢献）

福祉団体や地域のボランティアと連携し、障害者作成のパン・クッキー・アイス・石鹸等、授産品の販売を定期的に行います。また将来的にはこの関係を強化し、港北スポーツセンターでの職場体験や簡易業務の委託発注など、就労支援にも協力していきたいと考えます。

##### 3. 地域感謝イベントの開催

日ごろのスポーツセンター運営への理解と協力に感謝し、ニュースポーツ体験会、合同発表会など、地域住民参加型への無料イベントを開催し、地域コミュニティとの関係をさらに密接なものとしします。

##### 4. アスリートイベント・講演会の実施

オリンピック・パラリンピアンによる講演会や元プロ選手によるスポーツクリニック教室、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、スポーツへの意識向上と世代を超えた地域の交流・活性化に貢献します。

## 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

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新たな事業展開を図るとともに、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るための「自己評価プログラム」を作成、目標を定め自らの事業の評価・改善を図っていきます。

#### 2. 自己評価チェックシートによる業務確認

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（問題点等も含めて）客観的に評価するため、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・定量的に洗いだし、改善につなげます。

#### 3. 市（区）の監査の積極的受け入れ

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5月末日までに提出します。

## 9 管理運営経費について

### (1) 趣旨

港北スポーツセンター指定管理業務（自主事業除く）の平成26年度支出内訳は、①人件費38%（48,688千円）、②業務委託費（謝金含む）24%（30,367千円）、③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、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

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. 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。

#### 3. 委託業務の直営化

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することで委託マージン発生を抑制します。

#### 4. 自主点検の実施による予防保全

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. 収入の増加による市負担額の縮減

新たなサービス・施設改善・スポーツ教室の改善などにより、稼働率の向上・新規利用者の獲得・継続利用確保によって指定管理者の収入増加を図り、間接的なコスト削減（指定管理料⇨市の負担額削減）を実現します。

## 《目標設定時公表項目》

目標設定の視点	運営目標	管理指標・数値
利用者サービス	<ul style="list-style-type: none"> <li>・年度新規教室開催</li> <li>・教室申込者ネット申込者割合増</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・新規5クラス開催(仕様変更を含む)</li> <li>・H28年度4割⇒H29年度5割</li> </ul>
業務運営	<ul style="list-style-type: none"> <li>・主要体育室休止期間が多いため、来館者数維持への施策。</li> <li>・年度地域連携事業(イベント)実施1回以上</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>H30年度を見越した。</li> <li>・目標イベント参加者数700名</li> </ul>
職員育成	<ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者の満足度向上</li> <li>・接客対応向上</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・従業員聞き取り、アンケートなどから総合的に利用者満足度を上げる。</li> <li>・AED、避難訓練、接客研修会の実施</li> </ul>
財務	<ul style="list-style-type: none"> <li>・物販の見直し</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者のニーズに沿った物販品の変更を行う。</li> </ul>

## 《実績評価時公表項目》

目標設定の視点	運営目標	管理指標・数値	実績値	目標との差異	今後の取組(改善計画)
利用者サービス	<ul style="list-style-type: none"> <li>・年度新規教室開催</li> <li>・教室申込者ネット申込者割合増</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・新規5クラス開催(仕様変更を含む)</li> <li>・H28年度4割⇒H29年度5割</li> </ul>			
業務運営	<ul style="list-style-type: none"> <li>・主要体育室休止期間が多いため、来館者数維持への施策。</li> <li>・年度地域連携事業(イベント)実施1回以上</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>H30年度を見越した。</li> <li>・目標イベント参加者数700名</li> </ul>			
職員育成	<ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者の満足度向上</li> <li>・接客対応向上</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・従業員聞き取り、アンケートなどから総合的に利用者満足度を上げる。</li> <li>・AED、避難訓練、接客研修会の実施</li> </ul>			
財務	<ul style="list-style-type: none"> <li>・物販の見直し</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者のニーズに沿った物販品の変更を行う。</li> </ul>			