

平成28年度

横浜市高齢者保養研修施設 ふれーゆ

指定管理者業務

事業計画書

平成28年3月

日本水泳振興会・ハリマビシステム共同事業体

1. 施設運営の基本的な考え方について

■管理運営方針と具体的な施策

当施設は高齢者の福祉の向上に寄与することを主たる目的とし、健康増進や社会参加の促進、さらには市民相互の交流を図ることを目的とした施設であり、多くの市民に来館して頂くべく、横浜市高齢者保養研修施設ふれーゆの指定管理業務に係る仕様書を遵守することはもとより、高齢者がいきいきと活躍できる健康づくりの場、交流できるコミュニティの場の提供を意識して、利用者に対する適正かつ公平で迅速なサービスと広報の拡大の実現を目指します。

(1) 高齢者が健康でいきいきと活躍できる健康づくりのため、高齢者の利用を5割まで伸ばします。

1) 介護事業プログラムを年間19講座開講します。

2) 送迎ワゴンサービスを行い、高齢者が来やすい環境をつくれます。

3) 健康情報コーナーや体力測定コーナーの充実を図り、スタッフによるカウンセリングサービスを実施します。

(2) 幅広い世代が相互に交流できる場となるように空きスペースを活用した賑わいを創出します。

1) 多目的スペースを有効活用した様々な世代が楽しめる文化事業を展開します。

2) ふれーゆ祭りなど月1回のイベントを開催し、集客力を高めます。

3) 子どもから高齢者まで幅広い世代が利用できるレストランを充実します。

(3) 永く安心して使い続ける施設づくりのため、施設と利用者の健康を守ります。

1) 施設情報管理システムによる予防保全管理の精度を高めた中長期修繕計画を作成し、長寿命化を図った施設管理を行います。

2) レジオネラ属菌発生の抑制対策やスマートクリーニング方式による最新清掃方法により、利用者の健康被害を防止した管理を行います。

3) 2重の緊急センターによるバックアップなど緊急対応体制の充実を図ります。

4) ISO27001に基づく情報セキュリティマネジメントを構築し個人情報を守ります。

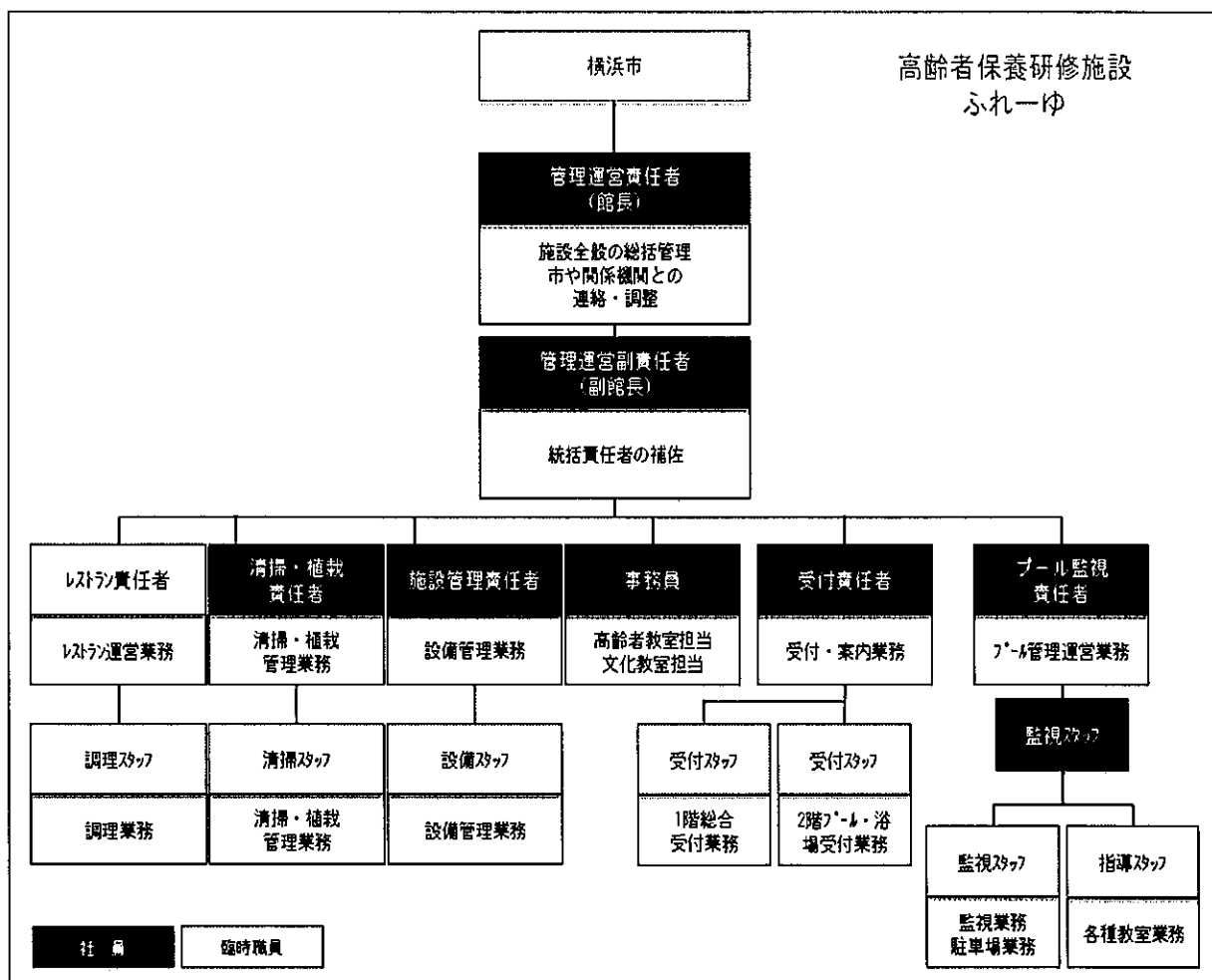
2. 運営実施体制について

(1) スタッフの確保と配置

当グループは、当施設の業務の基準を十分に満たすとともに、横浜市との連携を密に図り、安定的かつ効率的な人員体制を確立します。

利用者への安全で快適な利用環境の提供、安定的なサービスの提供を図るために、経験豊富で必要な資格や能力を有する人員を適正に配置します。

管理運営責任者（館長）を中心とした担当役割が明確な体制を構築し、横浜市との報告連絡体制のみならず、各業務担当職への指示・連絡体制も明確に確立します。



(2) 各種研修と指導教育体制

1) O J Tによる日常的かつ実践的な教育指導

正社員、パート（アルバイト）を問わず、スタッフ個々の特性、能力そして希望を踏まえて担当部門ならびに業務を決定します。担当部門の決定後は「業務マニュアル」に基づいて、部門ごとにスタッフに対する日常的かつ実践的なO J T（職場内訓練）を行います。

2) 指定管理者制度を踏まえた独自の教育・訓練プログラム

年間計画のもと安全と接遇を中心とした職能別、階層別研修を行い、特に安全に関する研修は、監視員だけでなく、すべてのスタッフに参加を義務づけ、各セクション責任者、受付スタッフ、指導スタッフ、監視スタッフ、清掃スタッフなど職能を問わず現場関係者に対する AED を使用した心肺蘇生法研修をはじめ、閑散期や休館日を利用した消防署から指導員を招いた講習会の開催、救命に関する資格取得支援など体制を構築します。

これらに加え、災害時対応に関する研修を強化することで、より安全・安心な施設運営を実現します。

3) PDCA マネジメントサイクルによる研修の効果測定

研修参加後は、「聞き取り」「小テスト」「レポート提出」のいずれかにより効果測定を実施します。さらに研修の効果が、実際の行動変容となって表れているかを見極めるため、研修終了から 3 ヶ月後程度を目途に、代表企業役員又は館長から受講生と部門長にヒアリングを行い、研修プログラムに対するフィードバックを行います。

4) 構成団体の得意分野を活かした研修プログラムへの関与

地域の消防署や病院などの機関と連携を図った実践的な研修のほか、当グループの構成企業がそれぞれ得意とする分野を中心に研修内容を監修します。

(3) 利用者ニーズ・要望・苦情への対応

1) 「フェイス・トゥ・フェイス」での対応

簡易に対応可能な案件については、現場スタッフや受付スタッフが利用者の相談窓口となり、ワンストップ対応により即時対応します。

2) 「部門責任者の判断」による対応

比較的簡易な内容であっても、責任を伴う判断が必要な案件については、部門責任者の判断を仰ぎ遅滞なく対応します。

3) 「スタッフミーティングでの協議」による対応

比較的簡易な内容であっても、組織的な協議が必要な案件は、日常的なスタッフミーティングで協議し、遅滞なく対応します。

4) 「施設運営委員会」による対応

大きな制度変更や改変及び資源の投入が必要な案件については、管理運営責任者、管理運営副責任者、部門責任者、本社サポーターティングスタッフで組織する意思決定機関である「施設運営委員会」にて分析・評価を行い、対応します。

5) 横浜市の指導・助言による対応

平等利用や制度変更等、当施設において判断できない案件については、遅滞なく横浜市の担当課に相談し、助言・指導に基づき対応します。

6) 館内掲示による広報

当施設内に設置の掲示板に、要望・意見の内容や検討の経過・結果について掲示します。

7) 報告書の閲覧

利用者アンケートや利用者満足度調査に基づく対応結果については、その概要を掲示するとともに、詳細については「報告書」として取りまとめ閲覧の仕組みをつくります。また、「報告書」については、遅滞なく横浜市に提出します。

8) パネル（ポスター）展示による広報

年に数回、利用者の要望・意見がどのように実現され、その結果サービスの向上に寄与できたかについて、マニュアルに沿って数枚のパネル（ポスター）にまとめ一定期間、エントランスホール等に展示します。

(4) 情報公開への対応

1) 情報公開に対する具体的な取り組み

情報公開に関する研修・教育情報公開に関する研修や教育を実施するとともに、この研修を通じて、個人情報などの非公開情報についても認識させ、適正な運用を行います。

2) 指定管理事業の透明性の確保

当グループは、当施設における指定管理事業に係る市民の知る権利を最大限保証し、事業の透明性を確保すべく情報公開を行います。なお、公開、非公開の判断は、横浜市が定める情報公開条例及び同施行規則に基づきますが、判断が困難な事項については、市の指導を仰ぐものとします。情報公開については、指定管理者として透明性を確保するための公開と、市民からの

公開請求に基づく公開とがあり、市民からの公開請求の手続及び公開のプロセスについては、当グループで「情報公開規程」を策定し、これに従った対応を実施します。また、当グループは、市民に対する情報公開についての方針を掲げ、管理運営の透明性確保に向けて取組みを行います。

3) 「情報公開規程」の策定

当施設における指定管理事業に際して「情報公開規程」を策定し、市民への情報公開のプロセスを明確にします。

4) 自ら率先して公開する情報と公開方法について

当グループは、指定管理者としての透明性を高めることを目的に、次の内容と方法を施設運営情報として公開します。

情報公開規定（案）

① 公開の目的	⑥ 公開の方法
② 情報公開の定義	⑦ 公開の実施
③ 公開請求の方法	⑧ 手数料
④ 公開・非公開の決定	⑨ 不服申し立て
⑤ 公開請求者への通知	⑩ その他

情報公開の内容及び公開方法（案）

主な公開情報	公開方法
管理運営計画書	広報誌への掲載
年次事業報告書	ホームページの掲載
各種アンケート結果報告書	掲示板の掲示
苦情・要望対応報告書	各種報告書の配布、閲覧
利用者満足度調査報告書	パネルでの掲示 等

3. 施設の活用の取組について

(1) 利用者の利便向上への取り組み

1) コンシェルジュ機能の強化

- ・接遇マナーやコミュニケーション能力等の向上を目的とした定期的な研修の実施を実施します。
- ・高齢者を対象としたホスピタリティなどを学ぶ外部研修への積極的な参加

2) 送迎ワゴン車の活用

- ・高齢者事業での活用を主の目的とし、それ以外の時間帯については高齢者や教室事業等の送迎にも効率的に活用します。

3) 健康情報コーナーの設置

- ・健康に関する情報コーナーや健康関連の冊子、施設イベント、教室の案内などを設置します。
- ・利用者が健康づくりへのきっかけとなるような情報を掲示します。

4) 体力測定コーナーの設置

- ・握力計や体重計、体組成計、血圧計などのコーナーを設置します。
- ・利用者が利用前や利用後の健康チェックにも活用できるように配慮します。

5) マッサージコーナーの設置

- ・コリドールや大浴場の湯上りコーナー等にマッサージチェアを設置し、利用者が気軽にいつでも利用できるように配慮します。

6) 健康情報チラシ「ふれーゆ健康便り」の発行

- ・教室、イベント、割引情報、また季節ごとの健康管理についての情報、お客様からの声、地域の情報を掲載した情報チラシを毎月発行します。

7) キッズコーナーの充実

- ・現行のキッズコーナーは踏襲しつつ、遊具や絵本などを新たに設置します。

(2) 広報活動・利用促進について

1) わかりやすいホームページの開設

- ・具体的な施設のイメージや館内情報を利用者にわかりやすくお知らせします。

2) ホームページ閲覧文字の選択機能

- ・見やすく閲覧できるよう文字サイズが選べる機能を追加。

3) フェイスブックとの連携

- ・フェイスブックの最新情報をホームページでも展開することが出来るよう配慮し、ソーシャルネットワークでの認知を狙い、有効的に施設や教室・イベントのPRを行うことで、情報の拡散や利用者の増加に繋がります。

4) スマートフォン対応機能の付加

- ・スマートフォン対応機能の付加し、スマートフォンでホームページを閲覧した場合でも最適な情報を提供出来るように配慮します。

5) 外部への営業活動

- ・スタッフが積極的に地域に出て行き、宣伝活動を展開します。駅などの公共交通機関周辺などでも当施設の案内や教室開催内容、イベント内容などのお知らせを定期的に行います。
- ・町内会や老人クラブ、市内の公共施設や地元企業への営業も積極的に展開します。

6) 友達キャンペーン

- ・既に利用されている方や教室やイベントに参加された方へお友達やご兄弟などにも利用していただけるようにスタッフやインストラクターがPR活動を行います。

7) ポイントカード

- ・現行のポイントカードの制度を引き継ぎ、利用者の継続利用を図ります。

8) レストラン専用ポイントカード

- ・レストラン専用のポイントカードを導入し、利用促進を図ります。来店することでポイントが貯まり、ポイント数によって割引します。

(3) 高齢者事業の計画と推進

東急スポーツオアシスヘルスケア事業の協力のもと、60 歳以上の方を対象とした介護予防事業を積極的に展開し、高齢者の福祉向上の取り組みとして、今までにない新たな施設運営を行います。また、子どもから大人までが幅広くご利用いただけるよう、多数の運動プログラムを用意し、高齢者やその他の市民相互の交流の機会を提供します。

1) 介護予防プログラム

種 目	対 象	実施曜日〔時間〕 定員 料金/期	年間開催 回数/期	スタッフ種別 人数	概 要
自衛術	60歳以上	月〔10:00～11:00〕 20名 10,000円/期	4期 10回/期	指導員 1名	独特の呼吸法と号令を用いて、31動作で構成される全身運動を行い、治病を目的とした運動療法を行います。
はつらつ体づくり体操 くらくら体操	60歳以上	土〔15:30～16:30〕 20名 10,000円/期	4期 10回/期	指導員 1名	イスに座っての軽い体操からスタートし、しなやかでバランスのよい体づくりを目指したクラスです。自分の姿勢を確認しながらマイペースに運動できます。体がほぐれ、終わった後、すっきりリフレッシュできる体操です。日常動作が楽になる体づくりを目指します。
転倒予防体操	60歳以上	水〔13:00～14:00〕 20名 10,000円/期	4期 10回/期	指導員 1名	転倒予防に効果的な足・腰・腹部の筋力アップやバランス能力を養われ、歩行能力が改善されます。
肩こり・腰痛予防体操	60歳以上	水〔10:00～11:00〕 20名 10,000円/期	4期 10回/期	指導員 1名	激しく身体を動かさず、大きく呼吸をしながら、正しい姿勢を保ち、椅子やストレッチマットを利用して行う運動です。
ストレッチ&健康体操	60歳以上	金〔10:00～11:00〕 20名 10,000円/期	4期 10回/期	指導員 1名	ストレッチと簡単な体操で心身のバランスを整える、誰にでもできる教室です。正しい姿勢を覚え、必要な筋力をつけて健康な身体が作れます。
しっかり貯筋運動	60歳以上	火〔11:30～12:30〕 20名 10,000円/期	4期 10回/期	指導員 1名	自体重を利用して効果的な筋力維持・アップのできる筋力トレーニングプログラムです。疾病、障害を持つことが多くなる高齢者でも「安全」に「効果」を上げられます。
バレエスタイル ストレッチ	60歳以上	火〔10:00～11:00〕 20名 10,000円/期	4期 10回/期	指導員 1名	バレリーナやダンサーのように、しなやかで美しい身体を目指すストレッチエクササイズ。柔軟性を高めたい方や、身体の歪みを改善したい方におすすめです。
エアロビクス &ストレッチ	60歳以上	月〔15:30～16:30〕 20名 10,000円/期	4期 10回/期	指導員 1名	音楽に合わせて、思いきり快い汗を流す、エアロビクス理論に基づいて組み立てられたエアロビクスダンスサイズ。とくに中・高齢者のスタミナ不足、運動不足、ウエイトコントロールでお悩みの方におすすめします。

種 目	対 象	実施曜日〔時間〕 定員 料金/期	年間開催 回数/期	スタッフ種別 人数	概 要
リラクソヨガ	60歳以上	金〔15:30～16:30〕 20名 10,000円/期	4期 10回/期	指導員 1名	座位中心の無理のないポーズを行う、身体に優しいヨガのクラス。各ポーズは休息を挟みながら行うので、初めての方、ハードな運動が苦手な方におすすめです。
骨盤スリム	60歳以上	木〔11:30～12:30〕 20名 10,000円/期	4期 10回/期	指導員 1名	骨盤を取り囲むインナーマッスルを鍛え、骨を正しい位置に導く誰にでもできる簡単な体操。
自体重トレーニング	60歳以上	火〔11:30～12:30〕 20名 10,000円/期	4期 10回/期	指導員 1名	参加者の体カレベルに応じて、様々なプログラムを組み立てることができます。また、楽しみながら運動の幅を広げるために、ミニボールやレップバンド等のエクササイズツールを用いることも可能です。脳の活性化を促す脳トレや、参加者同士のコミュニケーションも重視しています。
いきいき太極拳	60歳以上	木〔15:30～16:30〕 20名 10,000円/期	4期 10回/期	指導員 1名	ゆっくりとした動作や呼吸法により、全身を強化していきます。中国古来の心身の鍛錬を目的とした武道を行うクラスです。
ダイナミックヨガ	60歳以上	金〔11:30～12:30〕 20名 10,000円/期	4期 10回/期	指導員 1名	全身を使った力強いポーズを途切れることなく行っていくヨガのクラス。呼吸と動作を運動させ、ダイナミックな動きで強く美しいボディとメンタルの集中を目指します。
骨盤力向上レッスン	60歳以上	木〔10:00～11:00〕 20名 10,000円/期	4期 10回/期	指導員 1名	ろっ骨を中心とした全身の関節にアプローチし、骨盤・身体の歪みを矯正するなどの機能改善効果を目的としたエクササイズ。肩こりや腰痛でお悩みの方におすすめです。
KaQiLa	60歳以上	水〔14:30～15:30〕 20名 10,000円/期	4期 10回/期	指導員 1名	無意識のうちについてしまった身体のクセ(歪み)に気づき、これを整える(骨盤力を高める)術をマスターし、自立した生活の維持・向上のための積極的な運動への取り組みとして生活の質が損なわれるのを防ぎます。
膝痛予防トレーニング	60歳以上	金〔13:40～14:40〕 20名 10,000円/期	4期 10回/期	指導員 1名	膝に負担をかけない正しい姿勢や日常動作を習得し、膝が楽になることを目指します。股関節の動きを良くする運動や下半身の筋力をつける運動などで、全身姿勢の改善を図り、膝への負担を軽減します。自体重の負荷を中心にして、一人ひとりの体カに応じて行える内容です。
口腔機能向上プログラム	60歳以上	水〔11:30～12:30〕 20名 10,000円/期	4期 10回/期	指導員 1名	元気の入り口はお口からです。忘れられがちなお口の健康のために、噛む力や飲み込む力をつけるためのトレーニングを楽しみながら行います。歯科衛生士等による講座を行うことも可能です。
栄養改善プログラム	60歳以上	火〔15:30～16:30〕 20名 10,000円/期	4期 10回/期	指導員 1名	主に低栄養予防を目的として、管理栄養士等によるレクチャーを交えながら、高齢期に必要な栄養・食事のとり方や、食生活の見直しを行い、バランスの取れた食事ができるよう支援します。
認知症予防プログラム	60歳以上	土〔11:30～12:30〕 20名 10,000円/期	4期 10回/期	指導員 1名	脳の血流を良くするための有酸素運動や、認知症の前段階で落ちやすい脳の機能を鍛えるための課題を行いながら、認知症予防に取り組みます。ウォーキング教室として、グループワークを交えながら行うプログラムもございます。

2) 水中運動プログラム

種 目	対 象	実施曜日〔時間〕 定員 料金/期	年間開催 回数/期	スタッフ種別 人数	概 要
アダルトスイミング	高校生以上	火〔10:00～11:00〕 木〔15:00～16:00〕 20名 10,000円/期	4期 10回/期	指導員 1名	初心者の方でも、気軽にチャレンジできるよう、個人の泳力に合わせて指導します。泳法の習得だけでなく、クラスのメンバーとコミュニケーションをとりながら楽しく行え、基礎体力作り、シェイプアップ、ストレス解消にも効果的な教室です。
レディーススイミング	高校生以上	木〔10:00～11:00〕 20名 10,000円/期	4期 10回/期	指導員 1名	
4泳法マスタースイミング	高校生以上	火〔15:00～16:00〕 15名 10,000円/期	4期 10回/期	指導員 1名	水泳初心者から4泳法習得までをクラス別練習により、段階的な泳力向上を目指します。
キッズスイミング	3歳～未就学児	月水金〔15:00～15:50〕 土〔10:30～11:20〕 土〔12:30～13:20〕 土〔13:30～14:20〕 36名 6,800円/期	6期 8回/期	指導員 4名	水の中で楽しく遊ぶことから、無理なく泳ぎを覚えていきます。
ジュニアスイミング	小学生	月水金〔16:00～16:50〕 土〔9:30～10:20〕 土〔11:30～12:20〕 30名 6,800円/期	6期 8回/期	指導員 3名	水泳初心者から4泳法習得までをクラス別練習により、段階的な泳力向上を目指します。水泳を通して、自己保全を身に付けたり、礼儀や相手を思いやるスポーツマン精神を育みます。
親子スイミング	2歳～4歳	水〔10:00～11:00〕 10組 10,000円/期	4期 10回/期	指導員 1名	水を通して親子のスキンシップを図りながら水に親しみ、情緒の発達を促します。
アクアウォーク&ダンス	高校生以上	月〔10:00～11:00〕 木〔11:20～12:20〕 40名 10,000円/期	4期 10回/期	指導員 1名	軽快な音楽に合わせた動きを楽しみたい方やシェイプアップにおすすめのプログラムです。
アクアサーキット	高校生以上	火〔11:20～12:20〕 金〔10:00～11:00〕 40名 10,000円/期	4期 10回/期	指導員 1名	プールの中で、有酸素運動と筋カトレーニングを交互に行うエクササイズです。水の抵抗と浮力を生かした関節への負担が少ない教室なので、楽しみながら気軽にチャレンジできます。
種目別ベーシックスイミング	高校生以上	平泳ぎ 月〔11:20～12:20〕 バタフライ 月〔13:30～14:30〕 クロール&背泳ぎ 火〔13:30～14:30〕 クロール 水〔13:30～14:30〕 バタフライ&平泳ぎ 木〔13:30～14:30〕 背泳ぎ 金〔11:20～12:20〕 12名 1,000円/回		指導員 1名	各種目の習得により、25mの完泳を目指します。
水中ウォーキング	高校生以上	水〔11:20～12:20〕 30名 1,000円/回		指導員 1名	プールの中で、有酸素運動と筋カトレーニングを交互に行うエクササイズです。水の抵抗と浮力を生かした関節への負担が少ない教室なので、楽しみながら気軽にチャレンジできます。
パーソナルレッスン	高校生以上	金〔12:30～13:00〕 金〔13:00～13:30〕 日〔10:00～10:30〕 日〔10:30～11:00〕 1名 1,000円/回		指導員 1名	水が怖い方、泳力(タイム)を上げたい方、フォームを直したい方など、一人ひとりに合わせた指導を実現します。

3) 文化教養プログラム

種 目	対 象	実施曜日〔時間〕 定員 料金/期	年間開催 回数/期	スタッフ種別 人数	概 要
水彩画	18歳以上	月〔13:00～15:00〕 20名 4,500円/期	3回/月	指導員 1名	水彩画の持つみずみずしさを大切に透明水彩絵具での表現を中心に、水彩画を描くための基本から応用までをやさしく指導し、着実な上達をめざします。
プリザーブドフラワー	18歳以上	水〔13:00～15:00〕 20名 5,000円/期	3回/月	指導員 1名	ドライフラワーや木の葉を使ってアレンジメントする技術を身につけられます。アレンジメントの基本から応用テクニックまで、まったく初めての方でもしっかりと習得できます。
コーラス	18歳以上	木〔13:00～15:00〕 20名 4,000円/期	4回/月	指導員 1名	楽しく歌いながら、ハーモニーを大切に、初めての方でも自信を持って美しい声で歌えるように丁寧に指導します。
レーザークラフト	18歳以上	月〔13:00～15:00〕 20名 4,500円/期	3回/月	指導員 1名	コインケースやキーケース、アクセサリ等、世界に一つだけの作品を作るための道具の使い方や基礎知識などが学べます。
書道	18歳以上	月〔14:00～16:00〕 20名 4,500円/期	3回/月	指導員 1名	初歩の筆づかいから優しく始められるので、筆を持ちなれない方でも安心して参加できます。懐しの行書から習う「実感プログラム」で、字の変化を楽しみながらレッスンできます。
和紙	18歳以上	木〔14:00～16:00〕 20名 4,500円/期	4回/月	指導員 1名	日本の伝統技術である「和紙」を基礎から応用までしっかりと習得できます。

4) フロアプログラム

種 目	対 象	実施曜日〔時間〕 定員 料金/期	年間開催 回数/期	スタッフ種別 人数	概 要
キッズダンス 低学年	小学生 1～3年	日〔10:00～11:00〕 15名 8,000円/期	4期 8回/期	指導員 1名	音楽に合わせて身体を動かすことの楽しさを学び、筋力、心肺機能など、各身体機能向上を目指すクラスです。
キッズダンス 高学年	小学生 4～6年	日〔11:00～12:00〕 15名 8,000円/期	4期 8回/期	指導員 1名	

※各プログラムは開催状況により、内容を変更する場合があります。

(4) 自主事業の計画と推進

1) 飲食事業

- ・当施設の稼働日に合わせて営業し、様々な企画をたて、利便性と利用者数の向上を図ります。
- ・子どもから高齢者まで幅広い世代にご利用頂けるようなメニュー構成します。
- ・講座にあわせたメニュー（ヘルシーメニュー）、世界各国の味を楽しめるワールドメニュー、月1回のお客様感謝デー（食べ放題企画）、東日本被災地復興支援メニューといったイベントメニューを定期的に提供します。

2) 物販事業

- ・ プール用品、温浴用品、アメニティグッズを更に充実化させ、利用者ニーズに合った商品ラインナップを取り揃え、購入しやすい価格にて提供します。
- ・ 利用者に満足して利用して頂ける御菓子やアイスの自動販売機をラインナップし、利用者ニーズに即した商品を提供します。

3) マッサージコーナー

- ・ 誰もが利用できる「くつろぎスペース」として最新のマッサージチェア（有料）を設置します。また、離れたところからでも目を引くよう、ポスターやワイヤー看板などで周知を図ります。

(5) 地域貢献・地域連帯

1) 鶴見区健康づくり推進会議への積極的な参画

- ・ 区内の関係団体や民間企業、行政などが連携して課題解決に取り組む「鶴見区健康づくり推進会議」に積極的に参画し、代表団体及び地元企業などとも連携し、区民のさらなる健康増進に寄与できるよう努めます。

2) 地域へのアウトリーチ

- ・ 地域公民館や学校の体育館へ運動指導員を派遣し、簡単なスポーツ・レクリエーションの指導を行い、地域周辺の施設の稼働率向上に寄与します。

3) ボランティアやインターンシップ活動への協力

- ・ 市民ボランティア、介護支援ボランティア、NPO団体等との連携を図り、活動の場を提供します。大学や専門学校等の学生インターンシップ活動への協力をします。

4) 地域のイベントへの参画

- ・ 地域のイベントには積極的に人的協力するとともに、当施設における様々なイベントへも地域が積極的に参画できるように年間を通して地元参画型イベントを企画します。

5) 地域と連携した様々啓蒙活動への協力

- ・ 警察署や病院等、地域施設と連携し、様々な啓蒙活動を実施します。高齢者被害の多い詐欺被害撲滅運動や交通安全の講習会の開催など、安心して暮らせる地域となるように積極的に活動へ協力します。

(6) 既存スペースの空き時間及び空きスペースの有効活用による事業展開

様々なイベントやセミナー、教室などを効率的かつ効果的に展開することで利用を促進し、賑わいのある施設となるように努めます。

現行の利用状況を十分に分析・整理し、教室内容の見直しや季節のイベント、セミナーを効果的に実施し、年間を通して継続的に活気溢れる施設を実現するとともに施設の稼働率を上げる具体的な方策を計画します。

イベント・セミナー・教室 (●メインスペース ○サブスペース)		多目的	大広間	コリド	プール	大浴場	温室	外庭
ふれーゆ祭り	駄菓子屋横町・縁日の屋台 バルーンアート 等	○	○	●				
季節のイベント (施設内ディスプレイ)	桜まつり (お団子の販売 等)			●				
	ひな祭り (雛人形折り紙イベント)		○	●				
	こどもの日(あひる風呂)					●		
	七夕まつり(ひのき短冊風呂)					●		
	海の日 (日本水泳連盟公認 泳力検定)				●			
	水泳の日(スイミングクリニック)				●			
	敬老の日(ポイント2倍)			○	●	●		
	いい夫婦の日(ポイント2倍)			○	●	●		
	ハロウィン (お子様にお菓子プレゼント)				●	●		
	クリスマス (お楽しみじゃんけん大会)		●					
	餅つき大会(来館者全員対象)	○		●				
	ぼんたん湯+物産展			●		●		
	節分(大豆箸つかみ)		○	●				
	東日本大震災復興応援 チャリティーイベント	物産展・わんこそば大会 等 (売上金の一部を寄付)		○	●			
ゆるきゃら祭り	近隣地域のゆるきゃら大集合	○	○	●				○
暮らしに役立つ講習会	防犯講習会 等		●	○				
各種教室	習字、絵画/水彩画・水墨画・油 絵、陶芸等)	●		○			○	○
草花に関するセミナー及 び教室	ガーデニング教室・草花の植付け 苔玉づくり、盆栽づくり、ﾌﾞﾗｯｸ ｼﾞﾝﾈｲﾄ 等	●		●			○	●
発表・展示会	セミナー、教室等で作成した 作品の発表・展示会				●			
ふれーゆピアガーデン	夏期限定			●				●
体力測定会	簡単な体力測定ブース設置	●	●	●				

4. 施設の維持・管理

基本方針として当施設が市民に広く親しまれ、永く愛される施設となるように『安全性』『衛生環境』『施設機能』の確保を徹底します。

(1) 施設安定稼働を実現するための経験豊富な施設管理責任者の配置

- 1) 当施設の設備を適正な状態で維持するために、当グループでは十分な経験を有した施設管理責任者を配置し、施設の保全を確実に実施します。
- 2) 施設管理責任者に対し、構成企業の専門部署などが平常時・緊急時にバックアップすることにより、迅速かつ適切な施設管理を行います。

(2) 建築物及び設備機器保守管理業務

- 1) 不具合を早期発見し、迅速な一次対応から復旧までの予防保全を行います。
- 2) 経験豊富な専門スタッフを派遣し、専門性の高い定期点検を実施します。
- 3) 建物外部・内部の亀裂・ひび割れ等の日常的な外観目視点検を実施します。

(3) 清掃業務

- 1) 利用者に快適な環境を提供するための実施体制の構築に努めます。
- 2) 施設の安全に配慮した業務上の工夫を行い品質の向上を図ります。
- 3) 清掃業務による高い衛生状態の維持をする為にチェックリストを用いた清掃品質チェック（インスペクション）を実施します。

(4) 保安警備業務

- 1) 機械警備に人的警備対応を補完することにより、“安心・安全の施設”と“利便性の向上”の両立を図る保安警備業務を実施します。

2) 駐車場管理スタッフによる車両誘導を行うことで、駐車場の混雑を緩和します。

3) 盗撮対策機器によるチェックを行い犯罪を抑止します。

(5) 備品管理業務

1) 横浜市所有のもの、指定管理者所有のものを明確に分け、適正に管理します。

2) 各業務責任者や担当者は、出来るだけ節約意識を高め、コストダウンを徹底します。

(6) 外溝植栽管理業務

1) 展示温室の樹木管理を定期的実施し、展示温室の環境を良好な状態に維持します。

2) 台風や強風の発生が予想される時点で、施設管理スタッフによる事前点検を実施し、当施設への被害を最小限にします。

(7) 環境衛生業務

1) 利用者が温水プール・大浴場を安心して利用するために、プールや温浴施設の管理実績を有する水処理専門会社がプール・浴槽ろ過設備点検と水質分析を年 12 回実施します。

2) 測定器を導入し適宜検査を実施します。また、水質検査結果については掲示し利用者が安心して施設をご利用頂けるようにします。

(8) 長寿命化の観点からの施設維持

1) 過去の修繕履歴や点検結果を参考にし指定管理開始初年度に建物劣化簡易診断を実施し修繕計画を見直します。

2) 「横浜市公共施設管理基本方針」に基づき、施設の管理情報を一元管理し、施設特性に基づいた修繕計画を作成し、施設の長寿命化に寄与します。

3) 省エネルギー・環境負荷低減となる機器選定に協力させていただき、当施設の L C C 低減に寄与します。

5. 施設の安全管理・防災対策

(1) 安全で安心して利用できる施設づくり

- 1) 安全性の確保を最優先に考えた利用者の安全性を確保し、安心して利用できる環境整備を行います。
- 2) 施設巡回を実施し、利用者の視点や管理上の危険個所の対策の検討及び処置を行います。
- 3) 床・壁面・コーナーガード等保護材の損傷や避難経路の非常照明の不点灯や障害物の有無を確認し安全管理を徹底します。
- 4) 事故が発生した場合は速やかに対処し、原因や状況及び対応処置は横浜市に報告します。

(2) 事故・災害発生時等の対応体制

- 1) 事故・自然災害、火災、設備異常など様々な非常事態に備えて、各職種の業務担当者を中心とした非常時連絡網を整備します。
- 2) リスク分析を行い、発生率の減少や発生後の的確な措置を事前に構築することにより、危機管理を実現します。
- 3) リスクの低減と回避に限界のある災害や事故などに関しては、保険に加入することでリスクの対応に備えます。

(3) プール・大浴場の安全管理

- 1) 監視体制図により、利用状況を考慮し計画的に監視員を配置します。監視内容を細かく指示し、継続的に安全・確実な監視業務を実現します。
- 2) 禁止事項違反者には、速やかに直接注意を促し、利用者の事故の防止に努めます。
- 3) 事故に十分留意し、個別マニュアルを作成し事故防止策を行ったうえで、発生時の対応を具体的に示します。
- 4) スタッフに対し、AEDの利用方法や応急措置の安全管理講習を定期的実施します。

(4) 災害時の防災対策について

- 1) 「横浜市地域防災計画」に従い当施設の維持の他に防災ボランティア活動の支援、避難所機能への的確な指示・確保等の支援体制を確立し、地域・施設の安全に全力を尽くします。
- 2) ハザードマップを作成、活用し日常的な事故予防と災害発生時の拡大防止を図ります。
- 3) 防災訓練を実施することで、スタッフの防災知識の底上げに取り組んでいきます。
- 4) 定期的に津波発生を想定した「津波防災訓練」を実施します。

平成28年度 高齢者保養研修施設ふれーゆ 収支予算書

1 総括表

(1)収入

(千円、税込み)

項 目		平成28年度	備考
①指定管理料 (A)		74,782	
②利用料金収入 (B)		158,885	
項 目	プール・大浴場利用料	122,400	
	ロッカー利用料	13,243	
	駐車場料金	23,242	
③高齢者向け事業収入 (C)		34,608	
④自主事業収入		30,244	
項 目	飲食事業収入	24,494	
	物販・サービス事業収入	4,670	
	その他事業収入	1,080	
合計(①+②+③+④)		298,519	

(2)支出

(千円、税込み)

項 目		平成28年度	備考
⑤維持管理運営費用 (E)		268,275	
項 目	人 件 費	人件費	65,070
		職員等研修費	400
	事 務 費	備品購入費・消耗品費	6,972
		広報費・印刷製本費	2,748
		通信費	360
		保険料	1,400
		賃借料	1,439
		その他の事務費	136
	管 理 費	設備保全・管理費	54,918
		修繕費	20,000
		清掃費	26,047
		外構・植栽管理費	4,018
		光熱水費・燃料費	58,642
		その他の管理費	18,124
公租 公課	公租公課	8,001	
⑥自主事業による経費		30,244	
項 目	飲食事業費	24,494	
	物販・サービス事業費	4,670	
	その他事業費	1,080	
合計(⑤+⑥)		298,519	