

はじめに

ごあいさつ ～スポーツで元気な横浜を～

このたび、横浜市戸塚スポーツセンターの指定管理者に申請しました公益財団法人横浜市体育協会でございます。

当体育協会は、昭和4年の設立以来86年間、地域スポーツから競技スポーツまで、幅広く生涯スポーツの振興を図ってまいりました。

私たちは、「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」という理念のもと、横浜市の施策と連携しながら、スポーツの普及・振興、市民の健康づくりに寄与することを第一の使命とし、競技団体や地域の皆様と連携して各種事業に取り組んでいます。



その成果の一つとして、「スポーツ大会や教室事業等の参加者と施設利用者の合計を1,000万人以上にする」という目標を達成し、横浜市との協約を果たしています。

また、「横浜マラソン2015」や、過去6回開催した「世界トライアスロンシリーズ横浜大会」、「神奈川スケートリンクの再整備」など、横浜市の施策にも大きく貢献しています。

さて、戸塚区は「こころ豊かに つながる笑顔 元気なとつか」を基本目標とし、「地域の絆づくり」「安全を実感できるまちづくり」「誰もが安心して暮らせるまちづくり」「活気に満ちた魅力あふれるまちづくり」等に取り組んでいます。私たちは、自らの強みである、長年培った施設運営のノウハウと地域の皆様との連携・協働によって構築した総合力を十分に活かし、戸塚区の行政施策の推進に寄与していきます。

後述いたします管理運営の基本方針と実施策は、戸塚スポーツセンター指定管理者の目指す姿を具現化するためにお示しした、私たちのお約束です。

私たちは、戸塚区のスポーツ振興において、区民が主役となり、生涯にわたってスポーツを「する・観る・支える」ことを楽しめるような環境づくりをすすめ、スポーツで元気な横浜を築いていきます。

また、公益財団法人としての社会的責任を十分に認識し、戸塚区の最良のパートナーとして区民から信頼され、期待される団体を目指し、30年以上の施設管理の実績と経験を活かして全力で戸塚スポーツセンターの管理運営に取り組むことをお約束いたします。

平成27年7月
公益財団法人横浜市体育協会

会長 山口 宏

私たちの実績 ～第2期指定管理者としての成果～

私たちは、第2期指定管理者として、安全・安心・快適な空間の確保とコスト削減、社会の変化や市民ニーズの多様化に対応した高品位なサービス提供を実行し、施設の価値を高めてきました。これからも現状に満足せず、おもてなしの心と改革の精神で第3期指定管理の公募に臨みます。

第2期指定管理の成果

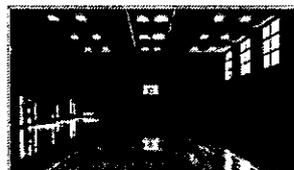
私たちは、第2期指定管理者として事故ゼロを継続していることはもとより、バランスのとれた利用を実現するため、創意工夫を重ねてまいりました。その結果、総利用人数は、第1期指定管理の最終年度である平成22年の353,884人から平成26年度には、385,501人へと増加し、指定管理料は、平成22年度の43,043千円から平成26年度には38,346千円へと大幅に縮減しました。なお、平成26年度の消費税率の変更に伴い税抜きで計算しています。

■第2期指定管理期間に新たに実施した主な取組

項目	内容	成果
利用促進	トレーニング室の機器更新	利用者数前年比110%
	クレジットカード決済(教室参加料)の導入	H26年度利用者数883人
施設効用	第二体育室照明設備改修	平均照度2.8倍 999千円
	ピクトサイン(絵文字を用いた案内)の充実	
健康増進	スロージョギング事業(区と共催)の推進	H26年度参加者数延367人
	健康増進施設の認定	認定期間H34.3月まで
	指定運動療法施設の指定	当体育協会が市内スポーツセンターで初の指定
子どもの体力向上	保育士研修(運動遊び)、保育園訪問運動指導	戸塚区内公立5園述べ15回訪問
スポーツ実施率の向上	障害者フライングディスク事業の開催	参加者数81人
トップスポーツとの連携	国際大会出場選手による空手教室・イベント	イベント参加者数76人
地域連携	上倉田連合まつり(共催)	参加者数470人



スロージョギング



第二体育室照明改修



上倉田連合まつりの共催

多様な教室・イベントの開催

私たち体育協会は、赤ちゃんから高齢者までライフステージに応じた各種教室や無料還元型イベント等を開催してきました。教室・イベントのクラス数は、第1期指定管理最終年の平成22年度では53件でしたが、第2期指定管理期間中の平成26年度では68件となり、約28%増加させ、多くの区民の皆様にご利用いただくことができました。



拡充させた親子体操教室

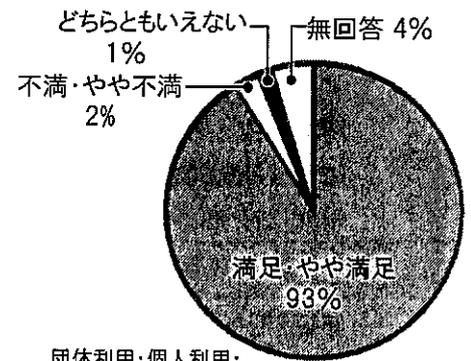
第2期提案事項の達成状況

提案事項の達成状況については、月次執行会議及び四半期毎に事業評価会を実施しており、PDCAサイクルに基づいて進捗管理を行っています。第2期指定管理期間の進捗状況として100%（全321項目）の達成率となっています。

お客様満足度

平成26年度満足度調査の結果では、全体的な満足度において、「満足」、「やや満足」は93%となっています。

特にスタッフの接遇については、常時高い満足度となっています。また、公平・公正な利用環境を堅持しており、これに関するクレームはいただいたことはありません。引き続き残り約7%の方にもご満足いただけるよう、改善活動を続けていきます。



団体利用・個人利用・教室参加者より任意による回答 n=413

第三者評価

平成25年11月に実施した第三者評価（公益財団法人けいしん神奈川）において、業務水準・目標水準を達成できていると、良好な評価をいただきました。

評価項目	評価機関のコメント(抜粋)
地域及び地域住民との連携	幅広い世帯層や多様な団体との交流を通して地域に貢献しています。
利用者サービスの向上	各年齢層を網羅した市内でもトップクラスの教室数を持ち、利用客で溢れています。条例時間外営業で利用者サービス向上に努めています。
施設・設備の維持管理	「壊れる前に修繕する」をモットーに施設の総合管理システムで市保有分と自己保有分を一括管理しています。これは安全だけでなくコスト削減にも寄与しています。
緊急時対応	マニュアルだけでなく地元警察署・消防署と迅速な対応がとれるように緊密に連携した危機管理体制を構築しています。体育協会内の月1回の所長会で、他施設の事故防止策を共有することで事故防止に努めています。
組織運営及び体制	職員の資質向上・情報共有では、体育協会の充実した研修カリキュラムと受講職員によるスタッフ等への徹底したOJTを通して人材を育成しています。
その他	地域のイベントへの参加については、地元町内会清掃といった身近なものから、子育て支援、更には戸塚区主催の区民イベントへの参加等行政と密着かつ多様な活動を展開し地域の発展に貢献しています。

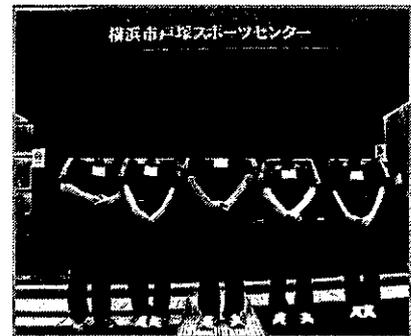
外部評価

平成24年12月に実施した外部評価機関（公益財団法人日本体育施設協会）においても、業務水準・目標水準を達成できていると、格付け「A」という良好な評価をいただきました。

評価項目	評価機関のコメント(抜粋)
安定的な経営姿勢・運営実施体制	多様な研修の実施や体系的な会議・プロジェクトに取り組むとともに、MBOの推進や事業評価会に基づく事業執行管理やモニタリング体制の充実に努めている。
施設効用の最大限発揮	老朽化や高稼働施設でありながら、利用者ニーズに即したサービス提供やきめ細やかな安全対策を講じるとともに、地域密着型運営を推進するなど概ね安定的かつ良好な状態である。
安全管理	実践的な防災訓練の実施など安全管理や危機管理体制の強化を進めている。
地域交流	多様なウォーキングイベント等への協力や地元中学校の職業体験の受け入れを行うとともに、福祉団体との密接な連携協働事業の強化など地域貢献活動の拡充に取り組んでいます。

第3期指定管理に向けた決意

私たち体育協会は、これまでの管理運営において、当体育協会ならではの先進的な独自のアイデアで施設の価値を高めてまいりました。第3期指定管理においても、施設の役割と特性、行政施策や課題を踏まえ、「区民・お客様」「行政」「指定管理者」の3つの視点から、戸塚区全体にスポーツと健康づくりを推進し、区民のいきいきとした暮らしを実現していきます。



また、これまで培ってきたノウハウや自治会町内会、区体育協会、スポーツ推進委員、加盟競技団体等のスポーツ関連団体をはじめ、近隣施設、医師会、教育機関、商店街、企業、NPO 法人、市民団体等とのネットワーク、そして当体育協会が管理運営する施設など組織をフル活用して、第3期指定管理に臨みます。

1 安定的な経営姿勢・運営実施体制について(様式 8)

(1) 施設の管理運営の基本方針

私たちは、公共サービスの提供者として、新しい公共や公民協働（PPP）に関する研究を行い、指定管理者制度導入の趣旨・目的をしっかりと理解した上で、横浜市戸塚スポーツセンターの理念と運営の基本方針に則り、管理運営に取り組みます。

ア 施設の設置目的や役割の理解

戸塚スポーツセンターは、「横浜市戸塚スポーツセンター第3期指定管理者公募要項及び業務の基準」に示されているとおり、横浜市スポーツ推進計画を踏まえた、子どもから高齢者の健康体力づくりの実施や各種スポーツ大会等の開催場所として、横浜市スポーツ施設条例に基づき整備されています。

戸塚スポーツセンターは、スポーツ実施率の向上を図る取り組みとして、スポーツにあまり関心のない区民を対象とした、スポーツに親しむきっかけとなる事業の実施や、地域のスポーツ団体等の活動を促進するための支援が求められています。

私たちは、戸塚スポーツセンターを地域におけるスポーツ振興の拠点として、これらの取り組みを行うことで、地域住民の相互交流や青少年の健全育成等の課題を解決し、地域社会の絆づくり、コミュニティ形成に寄与できると考えています。

戸塚スポーツセンターの運営にあたっては、区や地域団体等と連携し、安全・安心な施設環境に配慮しながら、当体育協会のこれまでのノウハウを十分に生かし、区のスポーツ振興の発展に資する運営を行います。

イ 戸塚区の地域特性の理解

私たちは、戸塚区にふさわしいスポーツセンターとして、戸塚区の地域特性とスポーツセンター周辺環境を踏まえ、当体育協会ならではの創意工夫を加え、管理運営に取り組みます。

(ア) 戸塚区の環境と人口特性

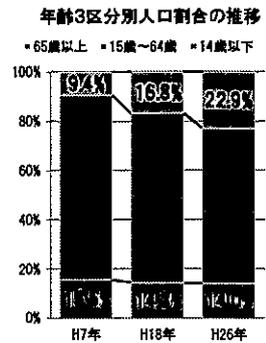
戸塚区は横浜市の南西部に位置し、区の中央部を柏尾川が南北に流れて低地を形成しており、その周囲を比較的起伏に富む台地が取り囲むように広がっています。

区域の面積は、35.70 k㎡で、18区中1番広く、調整区域のある舞岡・名瀬等では豊かな緑に恵まれています。

旧東海道沿いを中心に古くからの住民が多い地域と、駅周辺の開発に伴うマンション等の住宅が多く比較的若い世代の住民が多い地域、さらにはそれらが混在する地域というように、住居形態や居住年数等の地域性が多様です。

(イ) 戸塚区民の特性

平成 27 年 4 月 1 日現在の人口は、274,583 人で市内 18 区中 4 位です。平成 27 年 1 月 1 日現在の平均年齢は、44.26 歳で市内 18 区中 8 位、15 歳未満の割合は 13.8% で市内 4 位、65 歳以上の割合は 23.6% で市内 10 位となっています。全市平均よりやや若い層が多い区と言えますが、高齢者比率は伸び続けています。特に区南部では町別高齢者比率を見ると 30% 以上が多く、中には 35% 以上も見受けられます。



(ウ) 戸塚区民の健康づくりに関する意識

「平成 26 年度 横浜市民意識調査 (戸塚区抜粋)」によると、「あなたは、近頃、ご自分やご家族の生活のことで心配ごとや困っていることがありますか。」との問いに、1 位が「自分の病気や老後のこと (39.9%)」、2 位が「家族の健康や生活上の問題 (34.2%)」(3 つまでの複数回答) となっており、健康づくりに関する意識の高さが視えます。

(エ) 上倉田地区の特性

戸塚スポーツセンターが所在する上倉田地区は 11 の町内会より構成されています。世代構成では、15 歳未満の割合が 13.6%、65 歳以上の割合が 21.0% と両世代は全区平均より若干少ない傾向にあります。

街並みは、地元の戸建てと、新しく建てられたマンションとが混在しています。また、明治学院大学横浜キャンパスがあり、朝晩には通学する学生で賑わいます。

(オ) 周辺の人口特性やお客様の利用傾向

図 1・表 1 は、戸塚スポーツセンターを中心に、1 km・3 km・5 km の円で人口構成を分析したものです。通常、スポーツ施設への来館者は、半径 3 km 以内 (メイン商圈) に居住する人が 70% を占めていると言われています。

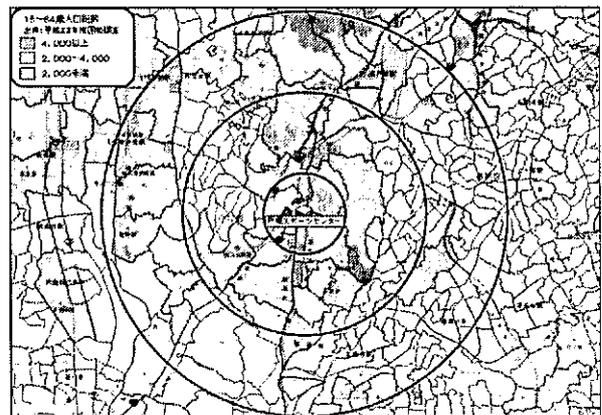


図1

3 km 圏内の人口構成を見ると、「①30 歳代・40 歳代が中心であるが、全世代が平均的に居住している」、「②10 歳未満・10 歳代、60 歳代・70 歳代の割合が横浜市の平均より高い」ことが分かり、これらのことから、当館の教室事業では、乳幼児から高齢者まで全世代に対応した教室を実施し

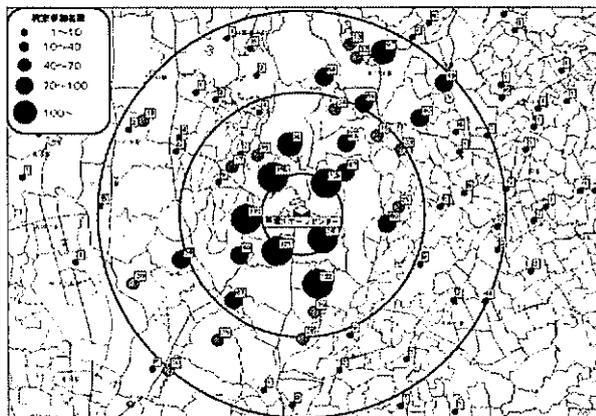


図2

ています。

図2は、戸塚スポーツセンターの教室事業に参加しているお客様(2,350人)の居住地を分析したものです。約6割のお客様が3km圏内から来館しています。1km圏内からは徒歩や自転車で、3km圏内からはバスの運行経路となっている地域からの来館者が多い傾向となっています。

商圏内人口	戸塚スポーツセンター						比較基準 横浜市	
	1km圏内		3km圏内		5km圏内		人数	比率
人口	29,448	—	245,364	—	654,568	—	3,688,773	—
10歳未満	2,908	9.87%	22,762	9.28%	60,070	9.18%	319,180	8.65%
10歳代	2,690	9.14%	23,617	9.63%	62,265	9.51%	335,244	9.09%
20歳代	3,804	12.92%	26,220	10.69%	68,006	10.39%	422,505	11.45%
30歳代	5,300	18.00%	38,535	15.71%	100,973	15.43%	582,497	15.79%
40歳代	4,789	16.26%	36,656	14.94%	97,350	14.87%	565,410	15.33%
50歳代	3,372	11.45%	28,749	11.72%	77,830	11.89%	436,811	11.84%
60歳代	3,313	11.25%	34,520	14.07%	93,367	14.26%	490,298	13.29%
70歳代	2,136	7.25%	23,542	9.59%	64,324	9.83%	332,765	9.02%
80歳以上	1,137	3.86%	10,763	4.39%	30,382	4.64%	204,063	5.53%

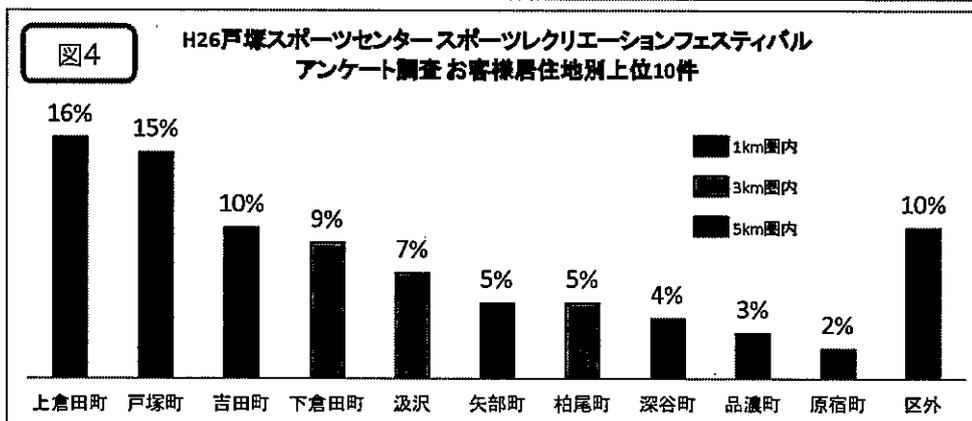
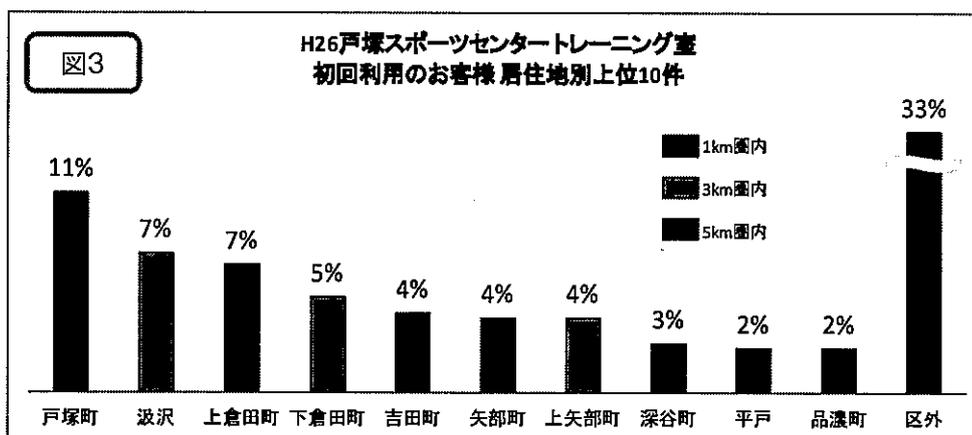


図3は、平成26年度にトレーニング室へ初めてお越しいただいたお客様(803人)の居住地を分析したものです。また、図4は、平成26年度無料還元イベントにお越しいただいたお客様(174人)の居住地を分析したものです。近隣地域以外では、バスや鉄道の運行経路となっている地域からの来館者が多い傾向にあります。

第3期指定管理も引き続き、これらの商圏分析データを活用し、人口構成や年齢分布・お客様の利用傾向に合致した広報や教室の実施、当体育協会のノウハウを生かした健康づくりプログラムの拡充により更なる賑わい(集客)を創出します。

ウ 行政課題及び施策の理解

私たちは、戸塚区のスポーツ振興のための事業を行うにあたり、横浜市スポーツ推進計画、健康福祉関連計画、戸塚区区政運営方針等から、行政課題や施策を理解し、その施策と連動した施設の運営や事業を実施します。

横浜市・戸塚区の計画		
横浜市中期4か年計画 (政策局)	横浜市都市計画マスタープラン (都市整備局)	戸塚区区政運営方針
横浜市スポーツ推進計画 (市民局)	横浜市防災計画 (総務局)	戸塚区地域福祉保健計画
第2期健康横浜21 (健康福祉局)	横浜市地球温暖化対策実行計画 (温暖化対策統括本部)	戸塚区防災計画
横浜市地域福祉保健計画 (健康福祉局)	体力アップよこはま2020プラン (教育委員会)	都市計画マスタープラン・戸塚区プラン
第6期横浜市高齢者保健福祉計画 ・介護事業計画(健康福祉局)	横浜市子ども・子育て支援事業計画 (子ども青少年局)	第3期横浜市障害者プラン (健康福祉局)

課題解決

行政施策・取組

子どもの体力向上	子育て支援	青少年の健全育成	多世代交流の促進
地域スポーツの振興	安全・安心なまちづくり	健康・福祉の充実	生活習慣病・介護予防
乳幼児から高齢期までの生活習慣の改善	高齢者・障がい者スポーツの推進	温暖化対策・緑化の推進	
スポーツボランティアの育成・支援	トップスポーツとの連携・協働	オリンピック・パラリンピックに向けたスポーツ振興	

エ 共創や協働の考え方の理解

当体育協会は、新しい公共を「共に創る（共創）」戸塚区のパートナーとして、社会的課題の解決を目指し、戸塚区役所との対話により連携を進め、相互の知恵とノウハウを結集した取り組みを協働して行うことで、新たな区民サービス（価値）の創出や地域の活性化を図っていきます。



横浜市共創推進の指針

オ 戸塚スポーツセンターの管理運営のコンセプト

第3期
指定管理
コンセプト

スポーツでとものつくる
絆・安全・健康・活気のまちとつか

私たちはこのコンセプトのもと、横浜市戸塚スポーツセンターの指定管理に臨みます。

戸塚スポーツセンターは、戸塚区区政運営方針の基本目標である「こころ豊かに つながる笑顔 元気なとつか」の達成に向けた施策を受け、あらゆる世代がいつまでも地域でいきいきと暮らせるよう健康・絆づくりに取り組んでいく必要があると考えて

います。

戸塚区のスポーツ・健康づくりの拠点として、施設運営の発展・向上に取り組むことはもちろんのこと、戸塚区全域で地域と協力・連携したスポーツ振興事業等に注力することで、戸塚区の健康・福祉の充実を図っていきます。

カ 行政課題及び施策に基づいた施設の基本方針

(ア) 私たちが取り組むべき課題

当体育協会は、戸塚区区政運営方針や行政課題、施設の設置目的と理念、特徴、取り巻く環境、お客様からのご意見や第三者評価、外部評価等でのご指摘、現指定管理者としての経験から10の取り組むべき課題があると捉えています。この課題に対し、後述します基本方針に則って解決し、皆様の期待に応えていきます。

取 り 組 む べ き 課 題	
1	戸塚区民の健康・体力づくりに資する事業の拡充
2	指定運動療法施設として運動療法プログラムの拡充
3	スポーツ実施率の低い方に向けたスポーツ事業の開催
4	東京 2020 オリンピック・パラリンピックの開催機運の醸成
5	戸塚区の行政施策を理解し関連事業等における協働・協力
6	安全・安心・快適な施設運営
7	適正なメンテナンスの実施
8	施設の空きスペース等の有効活用
9	環境保全活動への取組
10	重層的なセルフモニタリング

(イ) 管理運営の基本方針

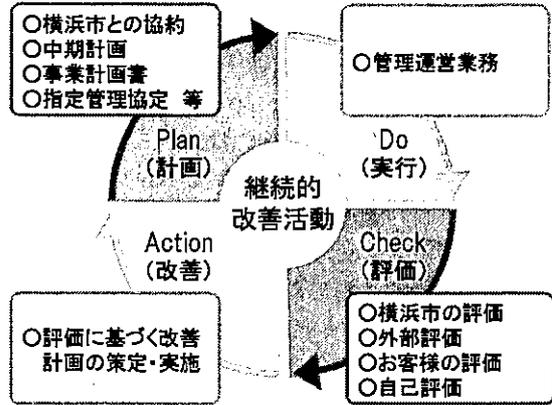
当体育協会は、第3期指定管理を臨むにあたり、施設の設置目的と理念、特徴、取り巻く環境、行政施策などを踏まえ、「区民・お客様」「戸塚区」「指定管理者」の3つの視点から戸塚スポーツセンター管理運営の5つの基本方針を策定しました。

	お客様の視点	戸塚区の視点	指定管理者の視点
管理運営 の 基本方針	1	地域の絆が生まれる運営をします	
	2	戸塚区のスポーツ拠点として施設の価値を高めます	
	3	スポーツで活気に満ちた魅力あふれるまちづくりに貢献します	
	4	安全・安心・快適な運営を通じ、安全を実感できるまちづくりに貢献します	
	5	社会的責任活動に積極的に取り組みます	

(2) 基本方針を実施するための目標及び実施策

戸塚スポーツセンターの基本方針を踏まえ、明確で具体的な10の目標と実施策を掲げ、実行することを約束します。

そのため、PDCAマネジメントサイクルに沿って、改善に繋げる仕組みを整え、施設の管理運営の質の向上および継続的な業務改善活動を実践していきます。



■第3期指定管理期間の目標人数

平成26年度の実績値385,501人を基準とし、以降毎年漸増させ、平成32年度は402,000人を目標とします。

■第3期指定管理の目標人数

単位:(人)

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
397,000	165,000	399,000	401,000	402,000

※平成29年度は吊天井改修工事の影響を見込んで計算しています。

ア 10の目標

目標 1 健康・体力づくりに資する事業の拡充

スポーツ教室や他施設と連携した事業など、区民の健康・体力づくりに資する事業を年間2,800回以上実施します。

アクションプラン

- 新規** 商店街や他の施設と連携した健康づくり事業
- 拡充** 保育所や小学校等で子どもの体力向上に資する事業
- 拡充** 総合型地域スポーツクラブと連携した体力測定事業
- 継続** 生後6ヶ月から高齢者まで多世代を対象とした各種スポーツ・健康づくり教室
- 継続** 介護予防・生活習慣病予防・認知症予防など、地域で取り組む高齢者対象事業等に指導者を派遣



保育園訪問運動指導(H26実施)



名瀬小学校保健委員会で運動紹介

目標 2 指定運動療法施設としてプログラムの拡充

疾病改善のための内科系運動療法と整形外科系運動療法を実施します。

アクションプラン

- 拡充** 横浜市医師会と健康づくり事業を実施
- 拡充** 内科系・整形外科系運動療法事業を実施
- 継続** 横浜市スポーツ医科学センターと連携した健康づくり事業を実施



横浜市スポーツ医科学センターと連携した栄養講座

目標 3 スポーツ実施率の低い方に向けた事業の開催

きっかけづくり事業の開催やバリアフリー化に取り組みます。

アクションプラン

- 拡充** スポーツセンター遠隔地に居住の高齢者へ「出張スポーツセンター」を実施
- 拡充** 働き世代向けに「朝活」や「通勤中」、「昼休み」の運動を普及
- 継続** 託児サービス付きスポーツ教室を実施
- 継続** 子育て支援として父親と子どもの運動遊び等の実施
- 継続** 障がいの有無にかかわらず参加できるイベントの実施
- 継続** 還元型無料イベントを開催



障害者フライングディスク体験会(H26.11 実施)



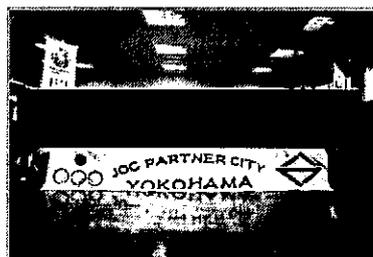
パパと子どもの運動遊び(H27.3 実施)

目標 4 オリンピック・パラリンピックの開催機運の醸成

東京2020オリンピック・パラリンピック応援企画を年間4回以上実施します。

アクションプラン

- 新規** 東京2020オリンピック・パラリンピック啓発のためのコラムや展示、カウントダウンボード等の掲示
- 新規** オリンピック・パラリンピック選手を招聘した事業を実施
- 新規** パラリンピック競技体験イベントを実施
- 継続** 障がい児・者とのスポーツ交流事業を実施



世界トライアスロンイベントでのオリンピック招致活動

目標 5 戸塚区の行政施策を理解し協働・協力

戸塚区の健康・まちづくりと連動した事業を実施します。

アクションプラン

- 新規** 地元トップスポーツと連携した事業を開催
- 新規** スポーツボランティアを育成・支援
- 新規** 「音楽」、「戸塚ブランド」、「旧東海道戸塚宿」等を活用したスポーツツーリズムの推進
- 新規** 災害時に応用できる防災プログラムを開発
- 拡充** ウォーキング・ジョギングを推進
- 拡充** ハートプランの取組への積極的関与
- 拡充** 地域と連携した多世代交流イベントを開催



柏尾川河川敷を利用したスロジョグプロジェクト

目標 6 安全・安心・快適な施設運営

危機管理体制を徹底し、常時、安心な管理体制を徹底します。

アクションプラン

- 新規** 危機管理マニュアルに沿った危機管理担当者の配置
- 拡充** AED操作方法の徹底(毎月)
- 拡充** 応急手当有資格者の常駐
- 継続** 自衛消防、防犯組織の整備及び防災訓練への参加
- 継続** 災害発生時の避難所対応(防災管理者の設置)



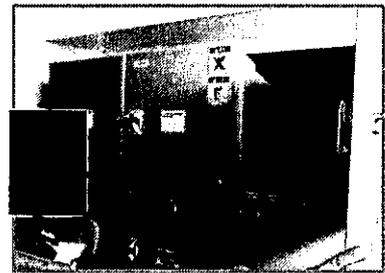
お客様・教室講師を交えた避難訓練

目標 7 適正なメンテナンスの実施

日常点検を1日7回以上、予防保全を主とした修繕を年間500万円以上実施します。

アクションプラン

- 新規** 公共施設管理に長けた協力企業との連携と、24時間監視体制の構築
- 新規** 建物劣化診断に基づく中長期修繕計画
- 拡充** 年間500万円以上の予防保全を主とした修繕実施
- 継続** 職員による1日7回以上の日常清掃・点検の実施
- 継続** 備品台帳による適正な備品管理の実施



日常清掃・点検

目標 8 施設の空きスペース等の有効活用

施設内空きスペースや営業時間外を活用した、新たな利用サービスを創出します。

アクションプラン

- 新規** 調整池を活用した事業の実施
- 新規** スポーツ用品等のショップを設置
- 拡充** 利用時間(土曜日の早朝)拡大



調整池を有効活用

目標 9 環境保全活動への取組

体育室の照明をLED化するなど、コスト削減と環境保全を進めます。

アクションプラン

- 新規** 低炭素社会の実現に向け体育室の照明をLEDに更新
- 新規** 競争入札による電力調達を検討
- 新規** 「ヨコハマ3R夢プラン」の取組として、スポーツグッズのリユースを推進
- 継続** グリーン電力を購入するなど、カーボンオフセットを実施



第三体育室をLED照明に更新

目標 10 適切なセルフモニタリング

お客様や第三者による意見等を反映させ、満足度を高める取組をします(平均100点中80点以上)。

アクションプラン

- 新規** コンシェルジュ(総合案内係)を配置
- 継続** 地域の方々やお客様との懇話会を実施
- 継続** お客様アンケートを実施し、お客様の声を運営に反映
- 継続** サービス介助士を配置
- 継続** 第三者評価を受審し、評価を総括し運営に反映



お客様・地域の方々との懇話会

イ 5カ年実施計画

年度	主な取組
28年度 (2016)	<ul style="list-style-type: none"> ・多世代、多種目、多志向の事業展開 ・調整池を活用した事業の実施 ・第3体育室LED照明の導入 ・建物劣化診断の実施
29年度 (2017)	<ul style="list-style-type: none"> ・体育室壁面の張替修繕 ・地域連携事業の拡充 ・女子シャワールーム壁面の張替修繕
30年度 (2018)	<ul style="list-style-type: none"> ・健康づくり事業の拡充 ・介護予防、運動療法事業等の拡充
31年度 (2019)	<ul style="list-style-type: none"> ・将来を見据えた事業・修繕計画の策定 ・開館35周年記念行事の実施
32年度 (2020)	<ul style="list-style-type: none"> ・新規モデル事業の実施 ・東京2020オリンピック・パラリンピック応援企画の実施

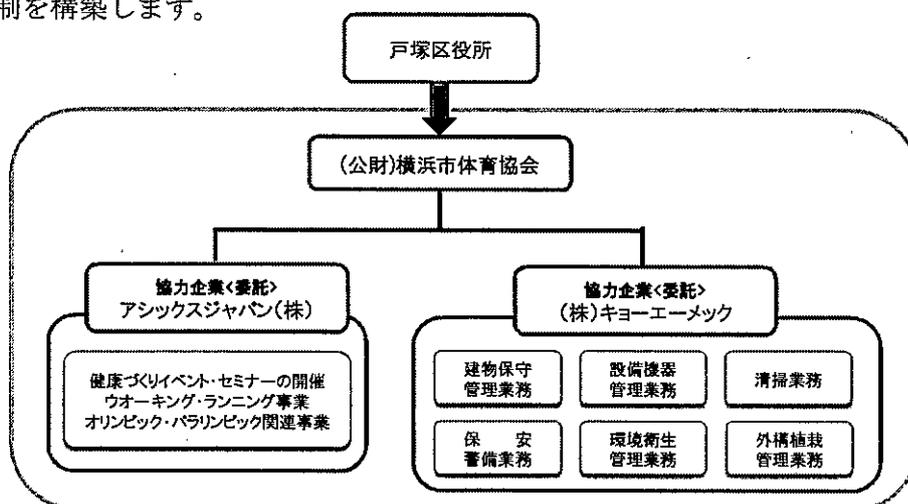
ウ 戸塚スポーツセンターの管理運営体制

私たちは、今まで単独で戸塚スポーツセンターの管理運営を行ってききましたが、健康づくりに関する区民ニーズへの対応や今後の更なる施設設備老朽化の進行に的確に対応するため、当該分野を得意とするアシックスジャパン株式会社と株式会社キョーエーメックの協力を得て、グレードアップした新体制で臨みます。

アシックスジャパン株式会社は、東京2020オリンピック・パラリンピックの国内最高位スポンサーであり、世界有数の総合スポーツ用品メーカーとして、高品質のスポーツシューズ等の製造販売を行っているほか、ランニングやウォーキングなどの啓発イベントを企画し、スポーツの普及振興に大いに貢献している企業です。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やセミナー等の事業を協力して展開します。

また、株式会社キョーエーメックは、スポーツ施設や百貨店、ホテル、銀行等数多くの施設の設備維持管理業務を請け負っており、その管理ノウハウや実行性に大変定評があります。ファシリティ・マネジメント（FM）体制を構築し、施設・設備のデータを活用した長寿命化やLCC（ライフサイクルコスト）縮減などのメリットを創出していきます。

当体育協会と当該協力企業が連携することで、今まで以上の最適な施設の管理運営体制を構築します。



エ 指定管理に取り組む体育協会のご紹介

私たちは、公益目的事業を行うことを主たる目的とした、公益財団法人です。昭和4年(1929年)に横浜体育協会(野球・庭球・山岳)として発足し、昭和初期から今日に至るまで横浜のスポーツ振興に寄与してきました。

現在、各種施設運営(40施設)やスポーツ事業など、スポーツ振興事業を実施しており、74の団体(52の種目別競技団体、18の区体育協会、3の学校体育団体、1の体育団体)が加盟しています。この強力なスポーツネットワークの相互連携に基づいて区民の健康・体力づくり、競技スポーツの推進に大きく貢献しています。

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

私たちの行動の原点はスポーツ振興のためであるという考えのもと、全ての皆様に、信頼され好感を持っていただけるよう職員行動指針を定めています。この行動指針にもある通り、着実にチャレンジする風土は、「2002FIFA ワールドカップ™」や「H.I.S.世界卓球 2009 横浜」「世界トライアスロンシリーズ横浜大会」等の大規模な国際大会やフルマラソンとして平成27年3月15日に開催された「横浜マラソン 2015」を成功に導きました。

公益財団法人横浜市体育協会 職員行動指針

基本理念
「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」

私たちは、この基本理念をいかに実現し、人びとが「横浜が体育協会の代名詞」であることも目指し、すべての市民が安心してスポーツ活動のためにできることを常に意識し、研鑽し、活動の発展に努めています。

- 正直に、誠実に、行動します
- 安全・安心を第一に考えます
- 清潔で快適な環境づくりを徹底します
- 無駄をなくし、時間とお金を有効に使います
- 自分の行動に責任をもち、誇り強く結果を出します
- 常に学び、チャレンジし、成長し続けます

オ 指定管理に取り組む体育協会の経営姿勢

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管理運営しなければなりません。

また、戸塚区区政運営方針、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、業績・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、戸塚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。

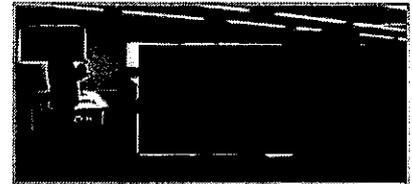


職員一同誠意をもって対応いたします

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管理運営を行います。特に、「個人情報保護」、「適正な労務環境の堅持」、「建物・設備の維持管理」、「社会の持続可能性」は重要であり、その趣旨を十分に理解したうえで、管理運営にあたります。

私たちは、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。



平成 26 年度コンプライアンス研修

指定管理者が遵守すべき主な法律・条例・方針・計画・マニュアル等

戸塚区区政運営方針／戸塚区地域福祉保健計画／都市計画マスタープラン・戸塚区プラン
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 2014～2017/指定管理者ガイドライン
健康増進法／第2期健康横浜21／第6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む条例／ヨコハマ 3R 夢プラン(一般廃棄物処理基本計画)
労働基準法／労働組合法／労働安全衛生法／職業安定法／最低賃金法／労働者派遣法
育児・介護休業法／男女雇用機会均等法／雇用保険法
建築基準法／消防法／電気事業法／水道法／建築物における衛生的環境の確保に関する法律
横浜市の保有する情報の公開に関する条例／個人情報の保護に関する法律 等

(3) 安定的な経営体力と適正な経営情報開示(経営の透明性)

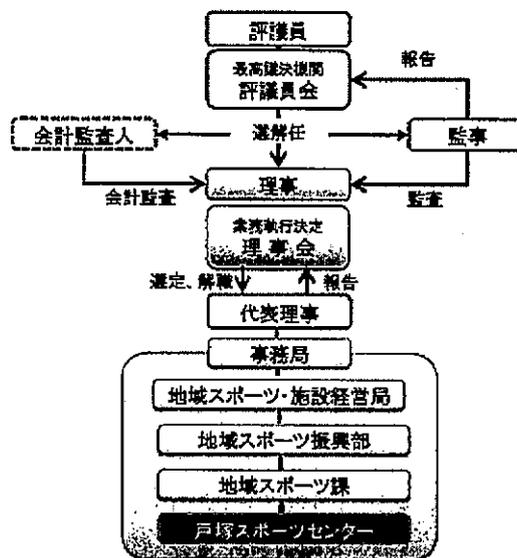
ア 安定的な管理運営が可能な経営体制

スポーツの普及振興を専門とする経験豊富な人材と 30 年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。

(ア) 30 年の実績とノウハウを持つ組織構成と業務執行体制

当体育協会の組織は、7 局 14 部から構成される組織で、総勢 272 人(平成 27 年 6 月 1 日現在)の職員が配置されています。当体育協会の執行責任体制については、「一般社団法人及び一般財団法人に関する法律」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。

代表理事をトップとした業務執行体制のもと、当体育協会本部の地域スポーツ課が戸塚スポーツセンター事業の進捗や予算執行などを掌理します。



(イ) 天災等発生時のバックアップ体制

当体育協会では、リスク管理及び危機管理を担う組織として危機管理室を設置し、施設や各種事業をバックアップしています。また、法的なリスク管理や事故による補償及び紛争解決等については、顧問弁護士 [redacted] によって事態に備えています。

天災等の非常時には、戸塚スポーツセンターが一定期間(3~4カ月)閉鎖した場合でも耐えうる経営体力(平成 26 年度末現金及び同等物残高 1,271 百万)を有し、その人員を他の業務に振り向けるとともに、いざというときには応援体制を組むなど臨機応変な組織対応力を備えています。

(ウ) 必要な人材の確保と人事考課制度及び表彰制度

当体育協会では「人材こそが最も重要な経営資源＝人財」という考えのもと、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ています。

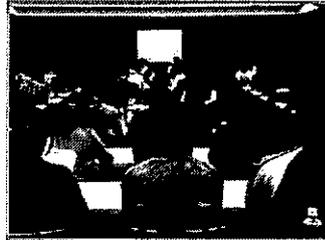
また、組織の活性化と職員のモチベーションを高めるため、職員の日常の事績及び成果が客観的かつ公平・公正に評価できるよう人事考課制度を導入するとともに、顕著な功績をあげた職員に対する表彰制度も確立しています。



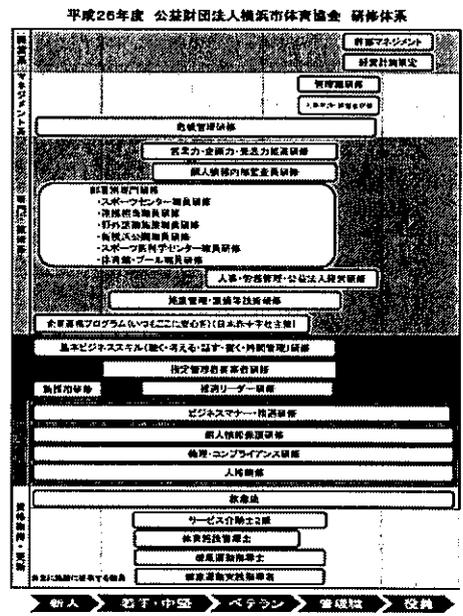
人命救助の表彰

(エ) 研修計画

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・研修なども含めた体系的な研修教育の仕組みづくりを行っており、職員の業務遂行能力の向上を継続して実施してまいります。また、おもてなしの心によるホスピタリティーの充実を図ることのほか、公共サービスを担う者として、人権擁護や個人情報の保護、危機管理など幅広い分野で計画的な研修を実施します。



個人情報保護研修



当協会研修体系図

(オ) 公共サービスに精通した職員配置と資格取得制度

当体育協会には、長年公共サービスに従事している経験豊富な職員が多数在職しています。

戸塚スポーツセンターの所長を任せる職員については、公共スポーツ施設の管理運営を十分に経験してきた職員を配置します。

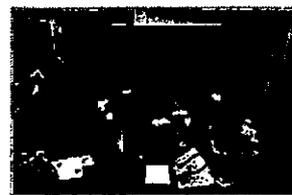
また、公共スポーツ施設の管理運営に活かすことのできる様々な資格の有資格者も多数在職しており、支援体制も万全です。

当体育協会が指定する指定管理関連資格の取得・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	40
健康運動実践指導者	8
スポーツプログラマー	60
体育施設管理士	36
普通救命講習	41
上級救命講習	59
応急手当普及員	82
サービス介助士	37

(カ) 戸塚スポーツセンターでの職場内研修と自己啓発研修制度

戸塚スポーツセンターでは、心肺蘇生法及びAED操作の実技、ユニバーサルサービスへの取り組み、人権問題をテーマに定期的に職場内研修を実施します。



スポーツセンターでの職場内研修

また、職員のパソコンスキルの向上を図るIT研修や「おもてなしの心」を醸成するための職場内研修を定期的を実施し、職員の業務能力の向上を図ります。また、当体育協会では、職員の能力向上や意識改革の推進を図るため、自己啓発研修を推進しています。実施に際しては、職員の職務に専念する義務の特例に関する要綱を定め、必要に応じて通年で半日単位4回までの自己啓発のための職免を認めています。

イ 健全な財務状況に基づく経営体力

(ア) 健全な体育協会の財務状況

金融資産については、当体育協会資産管理運用要綱に基づき、AA格以上の日本国債、横浜市債、定期預金を基本として、安全性を最優先して運用します。財務状況の安全性を示す指標は、下記のとおりで、高い安全性を維持しています。

■平成26年度決算数値 基本財産 122,150千円

① 総資産対正味財産比率(正味財産/総資産×100)	64.4%
目安が30%以上とされるなか、倍以上の64.4%を示し、返済義務のない安定的な資産で運営しています。	
② 当座比率(流動資産(棚卸資産除く)/流動負債×100)	118.2%
目安が90%以上とされるなか、118.2%となっており、短期的な支払(負債)について十分対応する能力を有しています。	
③ 借入金比率(借入金/総資産×100)	0%
指標は1%以下でありほぼ無借金の経営体質となっています。	
④ 現金及び現金同等物の期末残高	1,271,324千円
当協会は、公益法人会計基準(平成20年度基準)を採用するとともに、外部監査に基づく適正な会計処理体制を確立しております。	

(イ) 適正な予算執行と厳格な会計監査の実施

当体育協会では、公益法人会計基準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。



公認会計士による会計監査

当体育協会本部の経理課と地域スポーツ課によるダブルチェックや公認会計士による外部監査、職員による内部監査などの実施により、経理処理の厳格化を徹底しています。

また、戸塚スポーツセンターの予算は所管部である地域スポーツ振興部と経理課による執行管理を毎月行っており、予算に対する執行状況を随時確認しています。

■平成26年度外部監査担当者

監査責任者	公認会計士 税理士
監査補助者	公認会計士 税理士
監査補助者	公認会計士 税理士

ウ 団体としての情報公開と情報開示

(ア) 公益団体として求められる積極的な情報公開

当体育協会は、公益財団法人として一般社団法人及び一般財団法人に関する法律の適用を受け、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定款で規定し公開しています。

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。

(イ) 情報公開請求に対する対応

戸塚スポーツセンターの管理運営において、十分な透明性を確保し、市民への説明責任を果たします。当体育協会の情報開示請求に対する取り扱いについては、「横浜市の保有する情報の公開に関する条例」の趣旨にのっとり「体育協会の保有する情報の公開に関する規程」を策定し、その対応を定めています。情報開示にあたり、個人情報が含まれる場合は十分に配慮する必要があり、「JISQ15001 個人情報保護マネジメントシステム (PMS)」に適合した運用により個人情報を適正に取り扱います。

エ 就業体制・福利厚生・労働法規遵守体制

(ア) 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った場合は、「コンプライアンス規程」に基づき、当体育協会事務局長を責任者として調査、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」に基づき対応しています。

(イ) 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

安全で良質な公共サービスを実施するためには、いきいきと働ける環境が不可欠です。当体育協会では、必要な社会保険等に加るとともに、仕事と生活の調和を図るため、育児休業、介護休業、各種休暇等のワーク・ライフ・バランスのサポートに関する制度を整備するほか、職員の福利厚生を充実しています。特に、女性やシニアが働きやすい環境の整備は社会全体の課題であり、力を入れて取り組んでいます。

また、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、安心して働きつづけることができる仕組みを整えます。

■ワーク・ライフ・バランスに関する制度等

年次休暇 (目標:一人あたり平均 10 日以上)	骨髄提供休暇
病欠休暇	結婚休暇
社会貢献活動休暇	夏季休暇
生理日休暇	祭日休暇
育児時間	男性職員の育児参加休暇
服忌休暇	配偶者の出産のための休暇
短期介護休暇	介護休暇
子の看護休暇	公の職務執行休暇(裁判員制度対応)
ノーマルデーの設定(毎週水曜日)	衛生通信の発行と産業医による健康相談
横浜市勤労者福祉共済 ハマふれんどへの加入	



産業医

(ウ) 労働法規等遵守体制

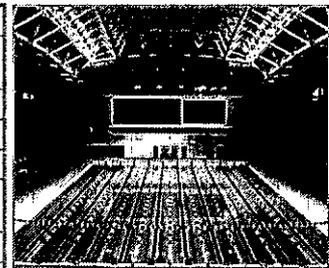
指定管理者として法令遵守は当然のことですが、適法かつ社会の要請に応えた管理運営を確保する観点から、労働基準法をはじめとする労働関係法規を遵守した適切な就業体制を確保しています。また、マイナンバー制度やストレスチェック義務化等、法改正による新たな制度についても迅速に対応できるよう準備を怠りません。

日本国憲法/労働基準法/労働者災害補償保険法/最低賃金法/障害者基本法/労働安全衛生法
雇用の分野における男女の均等な機会及び待遇の確保等に関する法律/公益通報者保護法
労働保険の保険料の徴収等に関する法律/労働時間等の設定の改善に関する特別措置法
育児休業・介護休業等育児又は家族介護を行う労働者の福祉に関する法律/次世代育成支援対策推進法
短時間労働者の雇用管理の改善等に関する法律/労働契約法/労働組合法/職業安定法
障害者の雇用の促進等に関する法律/裁判員の参加する刑事裁判に関する法律/雇用保険法
高齢者等の雇用の安定等に関する法律/健康保険法/厚生年金保険法/介護保険法
労働者派遣事業の適正な運営の確保及び派遣労働者の就業条件の整備等に関する法律 等

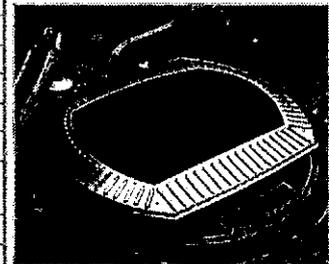
オ 類似施設の豊富な管理運営実績

当体育協会は、多くの施設の管理運営実績を有しています。管理する指定管理施設は、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。

■スポーツセンター 15 施設 鶴見・神奈川・西・中・南・港南・保土ヶ谷・旭・磯子・金沢・港北・都筑・戸塚・栄・瀬谷
■公会堂 1 施設 栄
■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 2 施設 横浜文化体育館・平沼記念体育館
■プール施設 9 施設 横浜国際プール・横浜プールセンター・本牧市民プール・旭・港南・保土ヶ谷・栄・都筑・リネツ金沢
■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
■スポーツコート施設 1 施設 みなとみらいスポーツパーク
■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・日産ウオーターパーク・しんよこフットボールパーク
■横浜市スポーツ医科学センター
■神奈川スケートリンク
■鶴見川漕艇場
■たきがしら会館



横浜国際プール



日産スタジアム

力 認証制度の取得等

当体育協会では、良質かつ適正なサービスを提供するとともに、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。

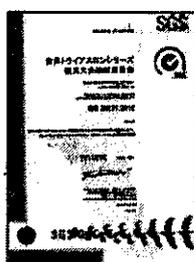
<p>プライバシーマークの取得</p> <p>当体育協会は、平成18年11月から、日本工業規格「JISQ15001 個人情報保護マネジメントシステム—要求事項」に適合する個人情報保護への取り組みを始め、平成20年8月にプライバシーマークの付与認定を受けました。以来3度の更新を経て、現在も運用中です。</p>
<p>日本赤十字社神奈川支部企業等連携プログラム「いつも ここに 安心を」</p> <p>日本赤十字社神奈川支部による、安全で安心感が高いと感じられる地域づくりをめざした企業等連携プログラム「いつも ここに 安心を」の趣旨に賛同し、協会としてこのプログラムに参加しています。横浜市消防局による応急手当に関する講習会への参加の他、このプログラムへの参加によって、職員の応急手当に関する意識・スキルの向上を図っています。</p>
<p>「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</p> <p>当体育協会を構成団体とした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、環境への配慮、地域や社会への貢献、地域経済の活性化等の取り組みをしています。</p>
<p>第5回横浜シーサイドトライアスロン大会 ブルーカーボンオフセット証書授与</p> <p>当体育協会が実行委員会事務局を務めた、第5回横浜シーサイドトライアスロン大会(平成26年9月28日実施)において、横浜市との協働による地球温暖化対策「横浜ブルーカーボン事業」でカーボンオフセットの社会実験にチャレンジし、平成27年1月20日(火)に横浜市温暖化対策統括本部から証書が授与されました。寄附金などでオフセット(埋め合わせ)する取り組みのことで、わかめの栽培・地産地消を支援して海の環境改善に貢献し、CO₂削減につなげました。</p>



プライバシーマーク
を取得



日本赤十字社神奈川支部
連携プログラム



ISO20121 の認証



ブルーカーボンオフセット証書授与式

2 施設の平等・公平な利用の確保(様式9)

私たち指定管理者は、公の施設である戸塚スポーツセンターのご利用について、法的にも実際にお客様が利用される際にも、公平性・平等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 平等利用の原則を堅持する体制

私たちは、指定管理者として公共施設の公平性・平等性を確保するために、戸塚スポーツセンターの管理運営に係る全員が、当館の設置目的や関連諸規定について、理解の徹底を図る体制を次のように整えています。

(ア) 公共性・公平性保持に関する条例等の理解

「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、年齢等により合理的な理由なく公共施設の利用を制限することを禁じています。

私たちは、この「地方自治法」をはじめ、「横浜市市民活動推進条例」、「横浜市スポーツ施設条例及び同施行規則等」の正しい解釈と、関連内規を職員が熟知するために、研修や職場における実務研修(OJT)による理解の徹底を図り、適正な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。」

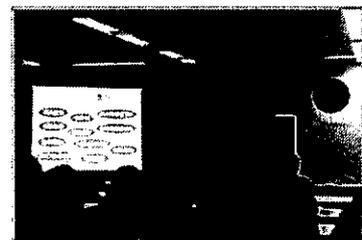
第244条第3項

「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。」

(イ) 人権尊重の取組

戸塚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、職員や協力会社など全スタッフを対象とした人権問題に関する専門研修(年1回)を実施します。

また、平成25年6月に成立した「障害者差別解消法」において、障がい児・者に対する社会的障壁の排除が事業者の努力義務となっていることから、戸塚スポーツセンターでは、サービスや情報の提供について、多様なお客様を区別することなく、ぬくもりある接遇を全スタッフに徹底します。



全職員対象の人権研修(H27.3月)

（ウ） 公共サービス従事者としての職員研修

公共サービス従事者として心構えを徹底するため、指定管理者研修を毎年実施しています。

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り組みを積極的に行っています。

協力会社や外部講師においても、年度当初に研修を実施し、理解を徹底します。

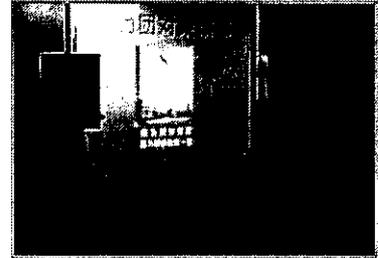


指定管理者研修(H25.10月)

（エ） 不正な利用を許さない！ 反社会的組織への対応

施設の平等・公平な利用の確保のために、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、反社会的組織による利用を抑止します。

※29 ページに詳しく掲載しています。



暴力団対策研修(協力:神奈川県警)

イ 適正な利用許可(一般利用)・予約システムの実行体制

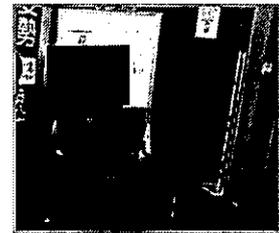
（ア） 体育室・研修室での団体一般利用の受付

団体の一般利用については、「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、初めてのお客様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版などで毎日掲出し、利用促進に取り組みます。

（イ） 定期教室の受付

教室募集時に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、当体育協会「教室事業基本マニュアル」に沿って公開抽選を実施し、平等・公平を確保します。現在、戸塚スポーツセンターの教室への応募は、インターネットからのお申込みが約 50%以上となっていますが、インターネットが苦手なお客様に配慮し、往復はがきでも受け付けます。



教室抽選会(公開)

ウ 優先利用の受付

（ア） 優先利用のできる団体

優先利用は、「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、申請理由や事業の計画・収支予算書等の必要な書類に漏れがないよう、適正に対応します。

横浜市や市内スポーツ関係団体等が不特定多数の市民を対象に開催する大会やイ

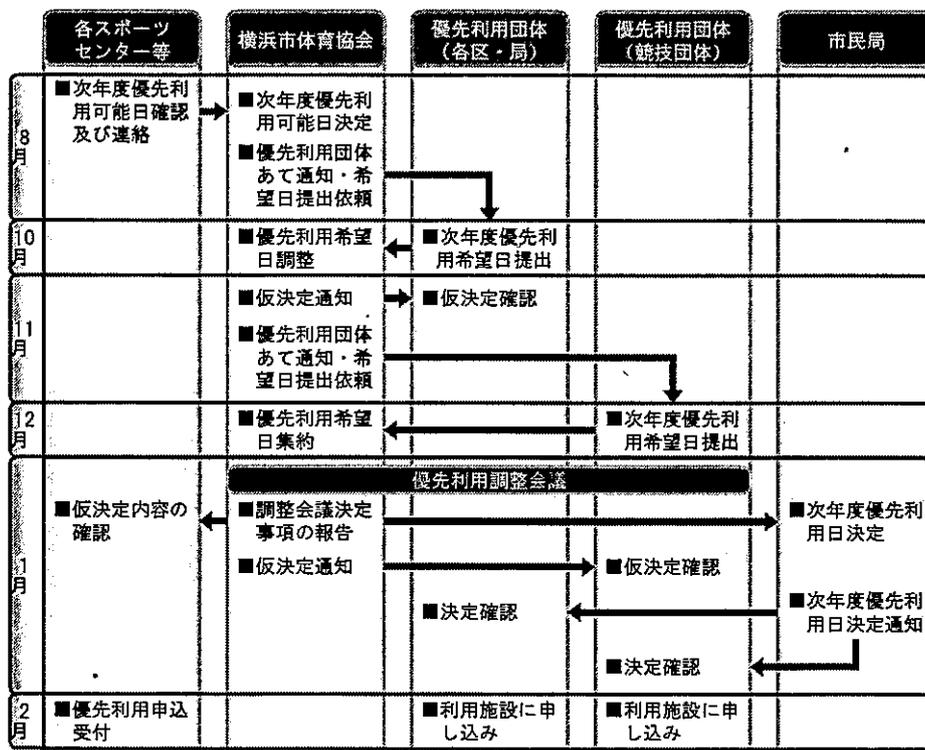
ベント等は、利用前年度に「横浜市スポーツセンター及び平沼記念体育館優先利用調整会議」によって、公正に施設優先利用を確保します。横浜市市民協働条例で規定する活動に合致した団体のほか、横浜市主催・共催事業、各市民大会等での利用団体などを優先利用の対象団体とします。

優先利用申請書

(イ) 優先利用の受付

優先利用の調整にあたっては、当体育協会優先利用調整マニュアルに基づき、綿密な年間スケジュールのもとで進めます。

■ 優先利用調整フロー



施設利用受付時及び利用料金受領や減免措置においても、関連条例の遵守、並びに戸塚スポーツセンター業務基準に則り適正に取扱います。適用の可否については厳密な審査のうえ判断し、公平・平等利用を堅持します。

エ 減免利用の受付

当体育協会管理のスポーツセンターでは、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や、当体育協会独自の規定に則して、区体育協会や部活動での利用などで施設利用料を減じています。さらに、高齢者や障がい児・者、子どもが気軽にスポーツをできる環境づくりのために、様々な減免をおこなっています。減免利用の可否については、基準に則り適正に取り扱うとともに、申請書等を定めて正しく事務処理を行います。

また、お客様に対して減免の適用についてわかりやすく説明します。

平成26年度減免実績	学校	子ども	障がい者	高齢者
件数	137件	3,994人	1,323人	321人
金額(円)	145,750円	250,790円	187,630円	32,100円

■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

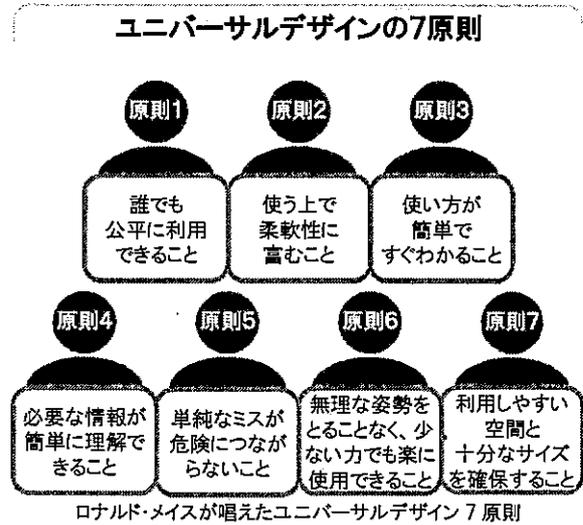
第11条 条例第13条に規定する規則で定める場合は次の各号に掲げるとおりとし、(中略)

- (1)社会福祉法(昭和26年法律第45号)第2条に規定する社会福祉事業のためにスポーツ、レクリエーション、文化活動等の行事にスポーツ施設を利用する場合。
- (2)土曜日に、(中略)各種学校の小学校、中学校若しくは高等学校に相当する課程に在学する者又はこれらに準ずると認められる者が個人利用する場合。
- (3)(中略)身体障害者手帳の交付を受けている者、(中略)知的障害と判定を受けた者又は(中略)精神障害者保健福祉手帳の交付を受けている者及びこれらの者の介護者が個人利用する場合。

(2) 誰にでもやさしい施設を目指して

横浜市は老年人口比率 21%を超える超高齢社会です。障害者手帳の発行数も増加する中、市民の平等な施設利用を確保するためには、法令遵守と併せて、年齢や障がい、国籍などにかかわらず、利用しやすい施設にする必要があります。

私たちは右図のユニバーサルデザインの7原則に則り、誰に対しても同等で利用しやすいユニバーサルサービスを提供します。



ア ユニバーサルデザインを踏まえたサービスの提供

私たちは、お客様にとって公平で使いやすい施設となるよう、第2期指定期間中においてもユニバーサルデザインの更新を行ってきました。次項の表がその一覧です。

第3期指定管理においては、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。



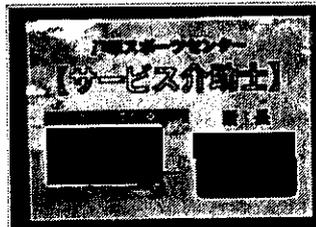
指さして会話ができる
コミュニケーションボード

■戸塚スポーツセンターのユニバーサルデザインを踏まえたお客様サービスの実績

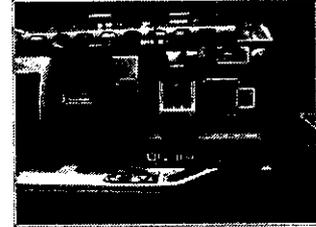
□サービス面		主な対象
送迎	お客様へのさわやかな挨拶と暖かい笑顔で、お迎えとお見送りをします。また、スタッフによる入退場ドアの開閉をお手伝いしています。	全員
案内・誘導	サービス介助士を配置しており、お客様の不安がないよう案内誘導をします。車いすの方には、トイレや駐車スペース等へ行く際のサポートを行っています。	障がい者 高齢者
接客	接客研修やノーマライゼーション研修を実施し、職員全員がホスピタリティーを持って接客します。お子様には姿勢を低めて目線を合わせ、わかりやすい言葉で話します。	全員
受付	耳や言葉の不自由な方に、筆談ボードやコミュニケーションボード(社会福祉協議会作成)、高齢者や弱視のお客様には老眼鏡や拡大鏡を用意しています。	障がい者 高齢者
印刷物	弱視や色弱などの障がいがあるお客様でも見やすいUDフォントやポイント数、色などを考慮し、地図やアクセス方法等の情報を盛り込みます。	障がい者 高齢者
外国語	外国語パンフレットを設置し、受付やご利用を支援しています。	外国人
利用案内	初めての方、障がいのあるお客様でもスムーズにご利用いただけるよう、ご利用日前の打ち合わせを行っています。	全員
□設備面		主な対象
車いす	リクライニング機能付き車いすを用意しています。自動販売機や冷水器は、車いすのお客様に使いやすいデザインの機種を設置しています。	障がい者 高齢者
入口・通路	素通しガラス扉にラインテープを張り、衝突事故を防いでいます。階段や通路は、段差や場所がわかりやすいよう配色を工夫しています。	全員
トイレ	子ども用便座や手洗い時の踏み台を設置しています。	子ども
案内表示	多くの室場をわかりやすくご利用いただくために、ピクトサインと外国語での案内表示を設置しています。	外国人 子ども



笑顔でお出迎えます



サービス介助士配置の掲示



ユニバーサルデザイン自動販売機

イ 障がい児・者や高齢者、子どもにやさしい環境づくり

(ア) レクリエーション機会拡大のための団体間連携

障がい児・者へのレクリエーション機会の拡大は、専門性のある団体との連携が欠かせません。

私たちは、第3期指定管理期間においても職員の資質向上のために、横浜市障害者スポーツ文化センター横浜ラポールの協力のもと、定期的な実践研修を行います。



横浜ラポールでの定期研修

(イ) 高齢者の運動機会の確保

戸塚区には 15,056 人のひとり暮らしの高齢者がいらっしゃいます(平成26年9月現在)。私たちは、ロビーの休憩用の椅子やトイレの手すり設置等のハード面の配慮のほか、シニア向けの健康教室の開催により、スポーツセンター



教室参加前にロビーでくつろぐお客様

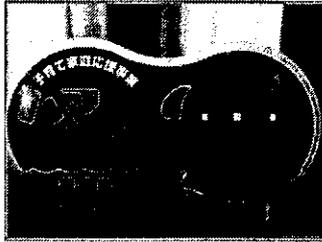
が高齢者の健康づくりはもとより、生きがいづくりの場として認知・活用されるようにします。

（ウ）横浜市子育て家庭応援事業「ハマハグ」認定施設

「ハマハグ」は横浜市が推進する子育て家庭応援事業の愛称です。横浜の「ハマ」と「ハグ (hug)」で、こども達が温かく見守られて育ててほしいという願いが込められているこの事業に、戸塚スポーツセンターではハマハグスポットとして協力しています。



親子体操参加後に過ごすひと時



ハマハグ認証施設の掲示

■戸塚スポーツセンターでのサービス
おむつ替え用ベビーベッドの設置、託児サービス、
粉ミルク作成用お湯の提供

ウ 新たなお客様を迎えるためのPR活動

（ア）継続的な広報活動

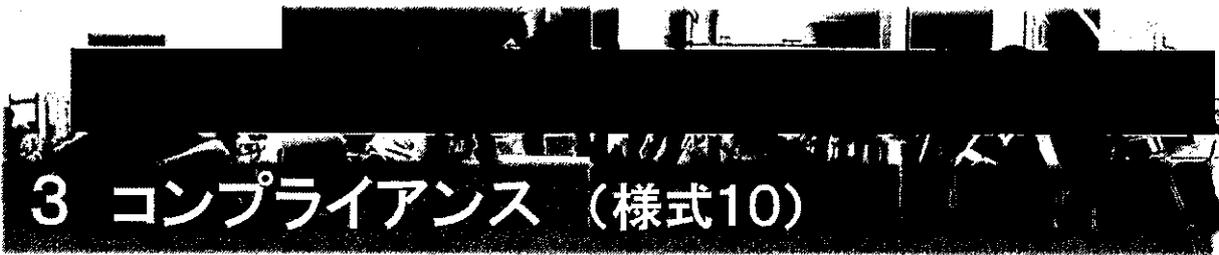
戸塚スポーツセンターをご利用されない区民の方を含む、全区民に対して施設利用の平等性を確保するためには、広報活動を切れ目なく行い、当館の情報に触れる機会を絶やさないことが大切です。

私たちは、戸塚スポーツセンター職員に広報担当者を定め、定期的かつ有効的な広報を行っていきます。スポーツセンターのホームページでは、施設案内はもちろん、お問合せメールやブログ更新により、より多くの方に当館の事業を周知します。

（イ）情報のバリアフリー化

インターネットによる情報提供が一般化し、インターネットに不慣れな方との情報格差が生じています。私たち体育協会は、タウンニュースやFM戸塚といった慣れ親しんだ媒体での情報発信も引き続き実施します。

また、私たちは施設ホームページを委託せず作成・更新しています。新規ページの作成・情報発信には、当体育協会「ウェブページ作成基準」内にウェブアクセシビリティ方針を示しており、日本工業規格「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」に配慮し、良質で安全なページ作成を確保しています。



3 コンプライアンス (様式10)

(1) コンプライアンスの基本的な考え方

コンプライアンス活動とは、「法令遵守は、あらゆる組織の基本的な義務であり、組織の社会的責任の基礎的な部分である。」との認識に立って、法令遵守以上の活動を実践していくことであると考えています。そして、社会の一員として、持続可能な発展に貢献するため、関係する多くの方々の要求・期待に応える責務があると認識しています。



戸塚スポーツセンター研修での
コンプライアンスに関する講義(H27.4月)

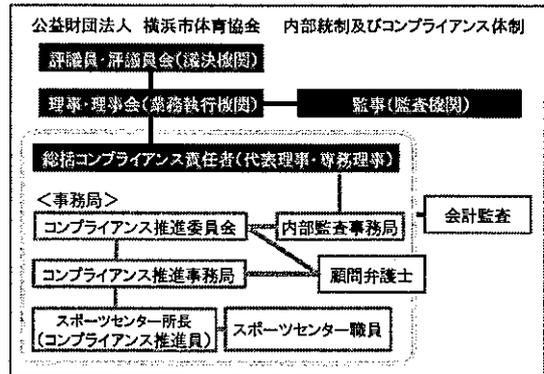
私たちは、コンプライアンスに関する規定や組織を設けるとともに、協会活動に伴うリスク管理の仕組みを構築し、法令遵守以上の活動を実践してまいります。

(2) 適切な情報管理体制

ア 内部統制システムとコンプライアンス体制の全体像

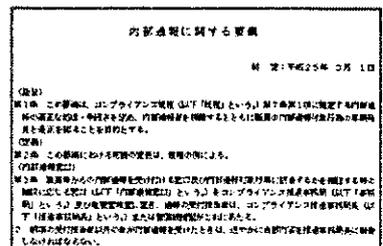
公益財団法人である当体育協会は、「一般社団法人及び一般財団法人に関する法律」、「公益社団法人及び公益財団法人の認定等に関する法律」に基づいた規律のもと、善良なる管理者の注意をもって取り組むことは当然の義務です。

当体育協会のコンプライアンス体制は、関係法令の要求に基づいた“内部統制システムの一部”として、経営トップである代表理事（専務理事）を総括コンプライアンス責任者としたリスク管理の仕組みを構築しています。



イ コンプライアンス窓口

コンプライアンス窓口は、コンプライアンス推進事務局本部である総務課が担当しています。内部通報については、「内部通報に関する要綱」の定め、コンプライアンス推進事務局本部の他、危機管理室にも窓口を設置し、相談しやすい仕組みを構築しています。



当体育協会の内部通報に関する要綱(抜粋)

ウ コンプライアンス推進計画

私たちは、「コンプライアンス推進計画」を策定し、法制度等の対応や内部統治の整備、職員倫理の浸透、情報管理ルールなどコンプライアンスに関する事項について一元化し、研修や情報共有システムを通じてすべての役職員に浸透を図り、継続的に適正かつ健全な事業活動を実践し、社会の信頼に応える経営を実現します。

コンプライアンス推進計画	
法令・条例等	<ul style="list-style-type: none"> ●各種法律・条令 ●指定管理者業務の基準・協定書 ●規程・要綱 ●各種マニュアル
内部統制	<ul style="list-style-type: none"> ●内部統制 ●内部告発制度 ●情報共有
倫理・行動規範	<ul style="list-style-type: none"> ●理念の浸透 ●職員行動指針の浸透 ●研修・教育
情報管理	<ul style="list-style-type: none"> ●情報ネットワークセキュリティ ●情報開示・情報公開制度 ●個人情報保護マネジメント

エ 指定管理者に課される守秘義務の徹底

指定管理者は、お客様及び職員に関する個人情報、情報公開規定における非開示情報など、守秘すべき様々な情報を保有しております。こうした情報が外部などへ漏洩すれば個人の権利や公益を害する事態を招来するおそれがあります。

私たちは、こうした事態の発生を予防するため、職員はもとより外部指導者に対して研修を実施し、守秘義務の徹底を図っています。

オ 職員の懲戒に関する規定

守秘義務違反や情報漏洩など、公正な職務執行を脅かす疑いがあった場合は、「コンプライアンス規程」に基づき、適正な処理を行うとともに、顧問弁護士等外部の専門家からなる調査チームを設置し迅速に対応します。

万が一、職員に法令違反や職務上の義務違反等があった場合は、「就業規程」及び「懲戒処分の標準例」に基づき、公平委員会での審議の上、厳正な処分を課します。

カ 強固な情報ネットワークセキュリティシステム

私たちは、お客様の個人情報等を取り扱う事業者として、情報システムやネットワークを外部からの不正アクセスなどの脅威から守り、安全性と信頼性を確保しなければなりません。

そこで、当体育協会では、情報ネットワークセキュリティ管理要綱を定め、お客様の大切な情報を守ります。当体育協会のネットワークは、VPN（仮想プライベート・ネットワーク）を採用しインターネットを介さない安全性の高いネットワーク環境を構築しています。

キ 反社会的勢力との関係排除【再掲】

暴力団対策法及び横浜市暴力団排除条例に則り、行動することは当然の義務です。施設の利用において、暴力団の利益が疑われる場合は、横浜市、神奈川県警と十分に連携を図り、利用等の不許可、又は当該許可等の取り消しを行います。



暴力団等対策研修
(協力:神奈川県警)

また、各種業務契約においても、締結しない、または解除する旨を約款に記載しています。

さらには、公益財団法人神奈川県暴力追放推進センターの協力を得て、職員を対象に行政暴力に対する研修を実施するなど、反社会的勢力との関係排除への対応に取り組んでいます。

(3) 適正な経理処理と業務監査体制の充実

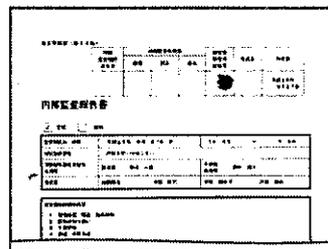
ア 横浜市に準じる適正な経理処理体制

公益法人会計基準及び横浜市会計経理関係規定等に準じて、各種経理関係規程及び独自の経理事務マニュアルを策定しています。

これに基づき日常業務を遂行するとともに、定期的に関催する内部経理研修や全国公益法人協会で開催する経理実務講座等による職員の能力開発、資格取得等に努め、より適正な経理処理を実施します。

イ 内部監査による業務適正化の推進

当体育協会内部監査要綱に基づく監査を毎年定期的に行っています。この内部監査は、文書管理、労務管理、経理処理、情報ネットワーク等に関する事務の執行や、現金出納が規定に沿って適正かつ効率的に行われているか監査するものです。この監査により業務の点検及び改善についての提言を受け、業務の適正化・効率化を図ります。



当体育協会本部職員による内部監査報告

ウ 外部監査による公正性の確保

戸塚スポーツセンターを含む当体育協会の経理処理は、公認会計士による外部監査（会計監査等）を実施し、公正性、公益性を確保します。

直近では、平成 27 年 6 月 1 日～6 月 5 日に渡って実施した公認会計士による外部監査において、公正妥当と認められる公益法人会計の基準に準拠し、公益認定関係書類と整合して作成されているものと認められました。



公認会計士による外部監査

(4) 指定管理者としての関係法令・条例の遵守

ア 遵守する関係法令及び規定・マニュアルの整備

法令遵守は、あらゆる組織の基本的な義務であり、組織の社会的責任の基礎的な部分です。違法行為については、当然法的制裁が加えられ、社会の信用を失うこととなります。私たちが事業活動を行う際に適用を受ける法令と法令に基づく内部規定・マ

マニュアルを遵守し、戸塚スポーツセンターの管理・運営を行います。

■主な関係法令・条例等

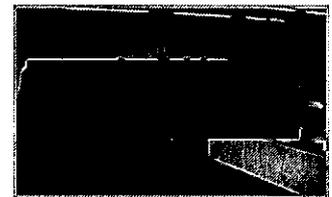
人権・労働関係	日本国憲法／労働基準法／労働者災害補償保険法／最低賃金法／労働保険の保険料の徴収等に関する法律／障害者基本法／労働安全衛生法／雇用の分野における男女の均等な機会及び待遇の確保等に関する法律／育児休業・介護休業等育児又は家族介護を行う労働者の福祉に関する法律／労働時間等の設定の改善に関する特別措置法／短時間労働者の雇用管理の改善等に関する法律／公益通報者保護法／次世代育成支援対策推進法／労働契約法／労働組合法／職業安定法／障害者の雇用の促進等に関する法律／雇用対策法／高齢者等の雇用の安定等に関する法律／雇用保険法／健康保険法／厚生年金保険法／介護保険法／労働者派遣事業の適正な運営の確保及び派遣労働者の就業条件の整備等に関する法律／裁判員の参加する刑事裁判に関する法律／一般社団法人及び一般財団法人に関する法律等
施設・建物維持保全関係	建築基準法／消防法／電気事業法／水道法／建築物における衛生的環境の確保に関する法律／警備業法／フロン類の使用の合理化及び管理の適正化に関する法律等
環境・保健関係	環境基本法／エネルギーの使用の合理化に関する法律の一部を改正する法律／大気汚染防止法／廃棄物の処理及び清掃に関する法律／地球温暖化対策の推進に関する法律／神奈川県地球温暖化対策推進条例／健康増進法／神奈川県公共施設における受動喫煙防止条例／新型インフルエンザ等対策特別措置法 等
知的財産・情報セキュリティ関係	知的財産基本法／特許法／著作権法／個人情報の保護に関する法律／横浜市個人情報保護に関する条例／横浜市の保有する情報の公開に関する条例 等
指定管理者関係	地方自治法・同施行令／公共サービス基本法／スポーツ基本法／平成22年12月28日付総務省自治行政局長通達／都市公園法／横浜市公園条例・同施行規則／横浜市行政手続条例／行政不服審査法／行政事件訴訟法／国民保護法／横浜市中小企業振興基本条例／暴力団員による不当な行為の防止等に関する法律／横浜市暴力団排除条例／横浜市市民活動推進条例、同施行規則、横浜市市民協働条例、横浜市地域のきずなをはぐくみ、地域で支え合う社会の構築を促進する条例 等

■コンプライアンスに関する内部規定・要綱・マニュアル等

就業規程／嘱託職員就業要綱／パートタイマー及びアルバイト就業要綱／内部通報に関する要綱／職員の育児休業等に関する規程／職員の育児又は介護のための深夜勤務及び超過勤務の制限に関する要綱／職員の再任用に関する要綱／衛生委員会要綱／省エネ法改正に関するQ&A集／個人情報保護に関する規程／コンプライアンス規程／情報ネットワークセキュリティ管理要綱／内部監査要綱／情報の公開に関する規程／不祥事防止マニュアル／セクシャル・ハラスメント防止に関する指針／「行政対象暴力」対応マニュアル(指定管理者用) 等

イ 労働関係法規の遵守

指定管理者による適法かつ社会の要請に応えた管理運営を確保する観点から、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、管理職や労務担当者を対象とした研修を実施し、法解釈・理解・規律遵守に努めています。



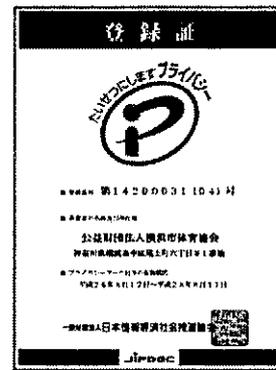
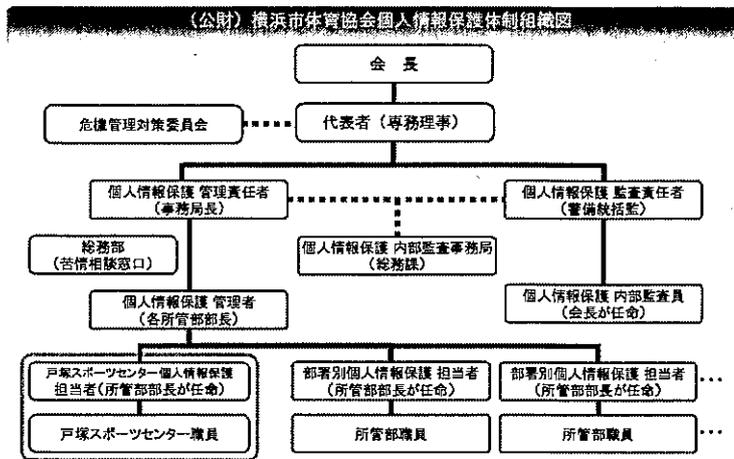
管理職等への「人事労務研修」

ウ 最高レベルの個人情報保護の取組

私たちは、平成20年8月にプライバシーマークを認定取得しました。個人情報の保護に関する法律の規定以上の措置を定める「JISQ15001(個人情報保護マネジメントシステム—要求事項)」に適合した個人情報保護体制を構築・運用し、大切なお客様の個人情報を厳格に管理しています。

また、法人として医療情報など特定機微な個人情報を保有していることから、特に厳格な審査をクリアしたプライバシーマーク付与事業者として最高レベルの体制を

整備しています。

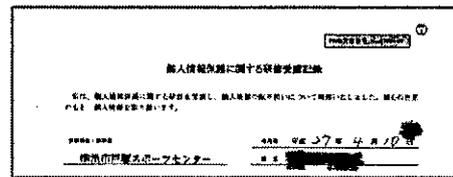


平成26年8月更新
プライバシーマーク登録証

スポーツセンターにおける個人情報保護の取組

戸塚スポーツセンターの管理・運営においても、チェックリストに基づく年2回の個人情報の保護に関する自主点検や、アルバイト職員・外部指導者・ボランティアスタッフを含む全職員に対する年1回以上の研修を行っています。

また、個人情報を含む業務を委託する場合は、委託業者に対し、秘密の保持が厳守できる体制を確認・審査した上で契約を締結しています。

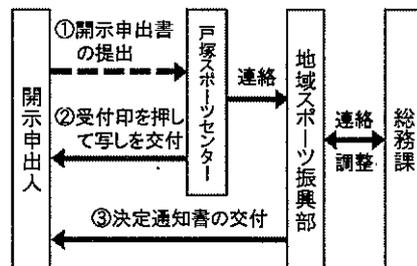


研修受講記録のサイン

エ 情報開示請求に関する対応

情報開示請求に関する対応は、「横浜市の保有する情報の公開に関する条例」の趣旨に則り、「体育協会の保有する情報の公開に関する規程」で規定しています。情報開示請求があった場合は、「開示の可否」「開示に係る文書」「開示の日時・場所」「開示方法」「担当課」等を決定し、14日以内に決定通知書を交付します。また、情報公開をテーマとした職員研修を継続的に実施することで、それを担保していきます。

横浜市体育協会における情報公開手順フロー



※協会本部に情報公開請求があった場合は地域スポーツ振興部が対応します。

オ 横浜市行政手続条例の適用

施設の利用許可について指定管理者は、「横浜市の機関」として権限を行使するものであることから、「横浜市行政手続条例」の規定が適用されます。そのため、利用に関することを館内に掲示するとともに、ホームページでも公表しています。利用申請に対する判断に際して、疑義が生じた場合には、横浜市と協議した上で決定します。お客様の利用許可申請に対する不許可などの不利益処分を実施する場合には、行政不服審査法に基づき、申請者が横浜市に対して審査請求できる旨を書面で教示します。

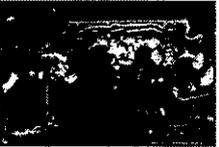
カ 新しい法制度への対応

当体育協会では、新しい法制度に対応した規定を迅速に整備しています。
マイナンバー制度やストレスチェック義務化についても迅速に対応できるよう準備をしています。

新法、法改正等への対応	対応状況
平成22年改正労働基準法	給与規程の改正(法定割増賃金率の引き上げ)
平成24年改正高齢者雇用安定法	就業規程の改正(継続雇用制度)
公益通報者保護法	内部通報に関する要綱の策定
パートタイム労働法	就業要綱制定
雇用対策法	職員採用募集要項の変更
次世代育成支援対策促進法	一般事業主行動計画の策定
裁判員制度	就業規程の改正(公の職務執行休暇)
特定健診・特定保健指導	被保険者及び被扶養者の特定健康診査の受診
育児・介護休業法	就業規程及び育児休業等に関する規程の改正

(5) 社会の持続可能な発展に貢献

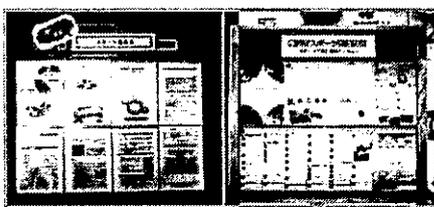
当体育協会は、社会の持続可能な発展に貢献するため、様々な活動をしています。

項目	主な取組	活動の様子
人権配慮	<p>■人権研修の実施及び人権啓発推進者の設置 等</p> <p>社会的責任を果たしていくうえでの基礎と考えています。人権研修は、年に1回全職員を対象に実施しています。また、各職場では、人権啓発推進者を中心に、人権週間にあわせたポスターやパネルの掲出や人権関係のパンフレットを職場内で回覧するなど、人権啓発推進活動を実施しています。</p>	
	<p>■ビーチクリーン活動</p> <p>当体育協会が主催団体である「YOKOHAMAビーチスポーツフェスタ」では、「スポーツと環境保全」をイベントテーマの一つとして掲げ、「ビーチクリーン活動」を実施しています。</p>	
環境保護	<p>■「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</p> <p>当体育協会を構成団体とした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、環境への配慮、地域や社会への貢献、地域経済の活性化等の取り組みをしています。</p>	
	<p>■東日本大震災被災地(岩手県釜石市)の支援活動</p> <p>「私たちにできることは何か」を考え、年に1回被災地の支援活動を行っています。仮設住宅にお住まいの方々に、手軽に行える簡単な体操や軽スポーツを実施し、笑顔と活力を届けました。</p>	 <p>体操を説明する秋本所長</p>
被災地支援	<p>■群馬県昭和村大雪被害に対する支援</p> <p>横浜市と友好・交流に関する協定を締結している群馬県昭和村では、平成26年2月の記録的な大雪でビニールハウスの倒壊や道路の遮断など、村内全域で甚大な被害が発生しました。私たちは、横浜市のボランティア隊と同行し倒壊したビニールハウスの撤去などを行いました。</p>	

4 施設の効用の最大限発揮(様式11)

戸塚スポーツセンターの施設効用を最大限発揮するにあたり、公共サービス従事者として、地方自治法をはじめとした関連法令の遵守と併せて、戸塚区区政運営方針やスポーツ基本法を十分に理解し、その理念を具現化することが大切であると考えます。

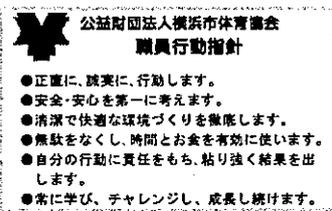
当体育協会は当館の運営を通じて、スポーツ基本法前文において謳われている「スポーツは、これを通じて幸福で豊かな生活を営むことが人々の権利」の趣旨に鑑み、独創的なアイデアで市民の自発的かつ多種多様なスポーツ活動を受け入れることができるサービスの提供に尽力します。



スポーツ基本法・
横浜市スポーツ推進計画の啓発



朝礼で協会理念を復唱



名札裏の行動指針

(1) 戸塚スポーツセンターの施設価値を高める新たな取組

当体育協会は、戸塚スポーツセンター第3期指定管理において、お客様のニーズや各地域主体からの声、また戸塚区の行政課題に対して、スポーツセンター従来のサービスを拡充するとともに、次の4つを重点取り組みとして遂行することにより、戸塚スポーツセンターの施設価値を高めていきます。

重点取組① 区民の健康づくりを担う横浜市体育協会の健康サービス

(ア)「健康づくり」「疾病予防」への関心の高まり(健康サービスに取り組む背景)

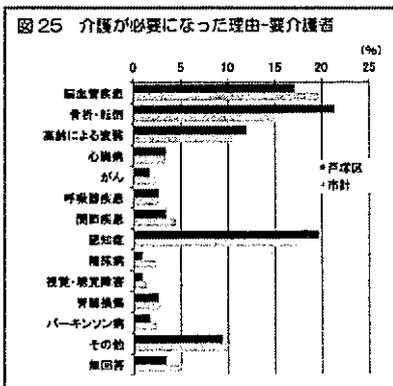
「平成26年度 横浜市民意識調査(戸塚区抜粋)」によると、「あなたは、近頃、ご自分やご家族の生活のことで心配ごとや困っていることがありますか。」との問いに、1位が「自分の病気や老後のこと(39.9%)」、2位が「家族の健康や生活上の問題(34.2%)」(3つまでの複数回答)となっています。

また、戸塚区が平成26年度に実施した意識調査では、「今後参加してみたい活動は」の質問に対し、「地域住民による趣味などのサークル活動」が21.5%で最も多く、以下「公園での体操やウォーキング活動」(21.1%)、「身近な道路や公園などの清掃活動」(17.5%)、の回答が上位3位となっており、特に70歳代以上では「公園での体操やウォーキング活動」が最も高くなっています。

これらの調査結果から、区民の健康づくりに関する意識の高さがうかがえます。

さらに、戸塚区が行った高齢者実態調査によると、介護が必要になった理由は「骨折・転倒」が最も高く、次いで「認知症」、「脳血管疾患」の順になっています。これらの原因の予防として、いずれも運動による効果が報告されています。

高齢化率が年々高くなってきている戸塚区では、現在策定中の第3期戸塚区地域福祉保健計画の実現に向けて、いつまでも元気で健やかに暮らせるために身近な場所での健康づくり活動の推進が必要です。計画策定にあたり戸塚スポーツセンター所長が平成27年度に策定・推進委員として参加しています。



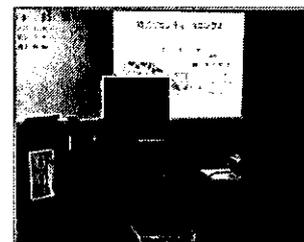
介護が必要になった理由

(イ)当体育協会が目指す健康サービス

私たち体育協会は、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下記表の「第2期指定管理期間に実施した健康サービス」を推進してまいりました。横浜市スポーツ推進計画においても「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・協力することにより、市民の健康づくりの推進を図る」取り組み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、社会的な課題に対応できるスポーツセンターこそ、第3期指定管理施設にふさわしいと認識しています。

私たちは、お客様ニーズや将来的な高齢化を踏まえたスポーツセンターの新たな機能として、今後も健康づくりサービスを推進し、「戸塚区民のいきいきとした暮らしを実現するスポーツセンター」を目指します。

■第2期指定管理期間に実施した健康サービス	第3期
内科系運動療法(横浜市スポーツ医科学センター連携)	拡充
健康・栄養講座の開催	継続
健康管理システム	拡充
スポーツ医事相談	継続
姿勢測定サービス	継続



横浜市スポーツ医科学センター
講師による膝痛予防講座

(ウ)内科系運動療法のプログラム拡大 **拡充**

私たちは、第2期指定管理期間の重点取り組みとして内科系運動療法を実施しました。1つの事例として、内科医師の指示書(運動処方箋)に基づいて行う運動プログラムに参加されたお客様は、5kgの減量に成功され、血液データが改善されました。

第3期指定管理期間も、スポーツセンターにおいて区民が身近にスポーツ医科学的なサポートを受けられるサービスとして、内科系運動プログラムを実施します。



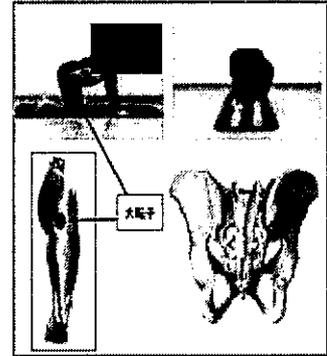
運動負荷試験を取り入れた
減量プログラム

(エ)整形外科系運動療法プログラム「膝・腰コース」 新規

当体育協会では、横浜市スポーツ医科学センターにおいて、動きを改善することで関節の負担を軽減し、痛みを減らして日常生活の支障をなくすことを目的とした「膝・腰コース運動療法」を実施しています。ニーズの高いこのプログラムを戸塚スポーツセンターにおいても実施できるよう、年度毎に段階的に進めていきます。

■膝・腰コース運動療法の年度計画案

年度	実施内容
平成27年度	事業実施計画、研修計画及びカリキュラムの作成 横浜スポーツ医会との調整
平成28年度	研修の開始(膝・腰コーストレーナーの養成)
平成29年度	戸塚スポーツセンターで開始



整形外科プログラム

■横浜市医師会の協力 拡充

当体育協会は、第2期指定管理期間中に横浜市医師会と事業連携し、スポーツ医事相談をはじめ、健康講座や野球肘の診療所事業を実施しました。

第3期指定管理においてはスポーツ傷害の相談のみならず、生活習慣病の予防や治療としての運動について、横浜市医師会との連携を図ります。



横浜市医師会との連携事業
スポーツ医事相談特別講演会
「スポーツで防ぐ心臓病」

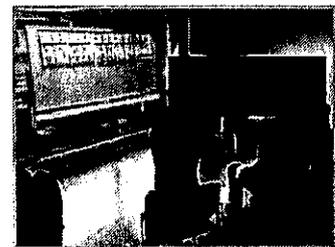
(オ)横浜市体育協会のシニア向け介護予防プログラム

■運動プログラムによる予防 拡充

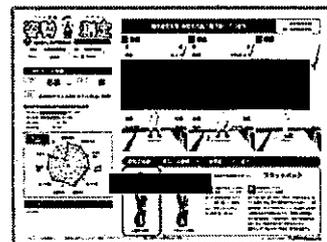
戸塚区全域への健康づくりを推進するためには、地域の健康づくり拠点との連携は欠かせない要素です。私たちは、ロコモティブシンドローム予防のための横浜市オリジナルトレーニング『ハマトレ』等を用いた介護予防プログラムを戸塚区で普及させるほか、福祉保健センターや地域ケアプラザへの生活習慣病予防、認知症予防の取り組みに対し、運動プログラムを活用して支援します。

■姿勢改善プログラム

当体育協会では、姿勢を画像解析し、正しい姿勢のためのアドバイスを行う「姿勢測定サービス（有料）」を実施しています。戸塚スポーツセンターでも人気のこのプログラムは、シニア世代を中心に、第2期指定管理期間中に141人（開催数10回）の方に参加していただきました。区民の健康寿命を延伸し、いつまでも元気に過ごすことができるよう、今後も継続して実施します。



当体育協会がプログラム開発した
『ハマトレ』



姿勢測定結果表

重点取組② 施設の価値を高めるレクリエーション空間の有効活用

(ア)LED 照明の拡充 拡充

既にロビーにLED照明を取り入れています。さらに第3体育室とトレーニング室等の照明をLED化し、明るく利用しやすい雰囲気づくりとコスト削減に努め、快適にスポーツができる環境をご用意します。



一部LEDを取り入れたロビー照明

(イ)調整池等を活かした多目的な利用の創出 新規

トレーニング室前の調整池を活用して、人気教室の「ヨガ」や、子どもから高齢者まで楽しめる「グラウンドゴルフ」、交流を目的とした「お月見」等の年中行事を行い、新たな「スポーツと交流の場」を創出します。

*68ページに詳しく記載しています。



年齢に関係なく楽しめるグラウンドゴルフ

重点取組③ 東京 2020 オリンピック・パラリンピック応援企画 新規

横浜市のスポーツ振興を80年以上担ってきた当体育協会にとって、世界的なスポーツの祭典が自国で行われることは、市民のスポーツ関心度や子ども達が生涯に渡ってスポーツに親しむためのきっかけとなる、またとないチャンスと捉え、オリンピック・パラリンピック種目の体験イベント等を企画します。

また、横浜市が日本オリンピック委員会（JOC）とのパートナー都市協定を締結していることから、オリンピックを成功させる一員としての意識を持ち、オリンピックの開催機運を盛り上げます。

※62ページで詳しく掲載しています。

重点取組④ 健康増進に寄与するウォーキング・ランニング事業 拡充

申込者10万人を超え、横浜市ウォーキングポイント事業は大盛況です。また横浜マラソンでは定員の4倍以上の申込者数となり、市民のウォーキング・ランニングへの関心・ニーズの高さを反映しています。

私たちは、戸塚区民の健康増進に寄与するために、スポーツセンターを基点としたウォーキング・ランニング事業を強化します。スポーツセンター出発のコース紹介などウォーキング・ランニングステーション機能を高める他、新たにウォーキング・ランニングセミナーの開催やスロージョギング®の推進など、魅力的な事業で全区的に参加を呼び掛けます。

※53ページで詳しく掲載しています。



戸塚スポーツセンターオリジナルマップ

(2) お客様本位のサービス提供

私たちが30年間、戸塚スポーツセンターを運営してきた中で大事にしてきたことは、安全なご利用はもとより、職員ができる限りお客様との接点を持ち、直接生の声をうかがうことです。その中で、お客様ニーズに応じて早朝・深夜の利用時間拡大や、年末の利用日拡大など、利用形態等の変更を柔軟に実施してきました。

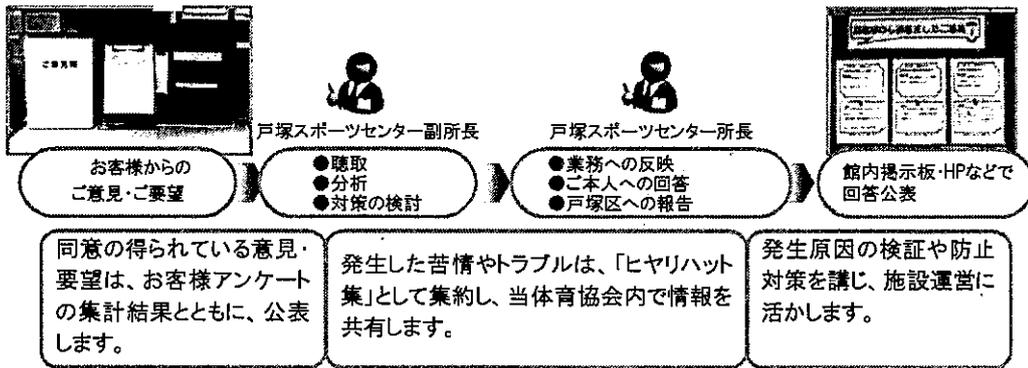
今回、当体育協会が掲げる第3期指定管理期間の戸塚スポーツセンターのコンセプトは、「スポーツでともにつくる絆・安全・健康・活気のまちとつか」です。健康な区民を増やすためには、新たなお客様を増やすだけでなく、「また来たい」と思い、利用頻度を増やすこと、さらに効果を実感していただくことが重要です。私たちは、これまで大切にしてきたお客様の声をうかがう取り組みを続けながら、戸塚区民の要望・意見を積極的に採り入れ、お客様本位のスポーツセンターを目指します。

ア 日常的な改善活動によるサービス向上

(ア) ご意見・ご要望への迅速でオープンな対応

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。当体育協会で制定した「ご意見等に対する取扱い要綱」に基づきお客様へスピーディに回答するほか、この取り組みを館内掲示板で「見える化」することで、お客様に信頼感を持っていただきます。

■ご意見への対応フロー



■ご意見徴収の種類

種類	対象者	実施頻度	回答・反映方法
お客様の声BOX	ご利用のお客様	随時	回答・反映結果を施設内掲示
指定管理者によるアンケート	ご利用のお客様	年2回	回答・反映結果を施設内掲示 直近次期の教室・イベントに反映
ホームページ内にお問い合わせ・ご意見受付	不特定多数	随時	回答・メールにて直接回答 回答・反映結果を施設内掲示
横浜市「ご意見ダイヤル」	不特定多数	随時	回答・反映結果を施設内掲示
外部調査機関による第三者アンケート調査	ご利用のお客様	5年に1回	回答・反映結果を施設内掲示

■これまでの改善例

- ・弓道場の矢取り道に段差があり危ない。
⇒スロープを設置し段差を解消しました。
- ・女性向きにトレーニング機器の重さを細かく調整できるようにしたい。
⇒女性の利用頻度の高い機器に補助ウエイトを追加しました。

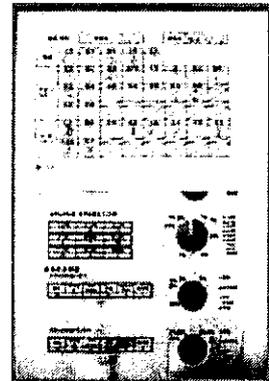


矢取り道に設置したスロープ

（イ）お客様満足度評価の実施

第2期指定管理期間では、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。調査内容は職員だけでなく、アルバイト、協力会社のスタッフ、教室指導者とも共有し、その結果に基づいて改善の取り組みを行っています。調査結果は職員ミーティングを開き、改善策を速やかに決定します。これにより、過去3年間の平均満足度は90%以上を保っています。

※133 ページで詳しく掲載しています。



評価はスタッフ全員が確認

イ おもてなしの接遇ができる体制

（ア）『スポーツセンター受付マニュアル』、『サービス介助マニュアル』の整備

全てのお客様が快適に感じられる顧客満足度の高い運営を行うためには、全スタッフの接遇指針となるマニュアルが必要です。

当体育協会では、スポーツセンター独自の『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』があります。マニュアルは、サービスの変化に即応した内容とするために、定期的な更新を図っています。

（イ）接遇トレーナー・サービス介助士による定期研修

当体育協会では、副所長を「接遇トレーナー」とし、トレーナー制による職場における実務研修(OJT)の仕組みを有しています。また、ノーマライゼーションの観点から、サービス介助士を配置しています。

接遇トレーナーは当体育協会本部研修を経た後、施設内研修で講師となるほか、マニュアルに基づく職場における実務研修(OJT)を実践しています。研修テキストは、前述の受付サービスマニュアル及びサービス介助マニュアルを活用し、講義と実践練習を行っています。

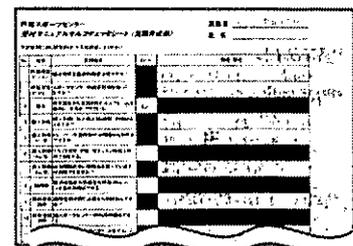


接遇トレーナー研修

高いサービスレベルの徹底方法

戸塚スポーツセンタースタッフは、トレーナーによる研修の後、マニュアルの理解促進とレベルアップのための年2回の定期テストを受けます。「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ています。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ています。

また、委託先や外部講師には、スポーツセンタースタッフと同じサービスレベルにするために、スポーツセンターの運営方針の理解徹底を図っています。この取り組みを第3期指定管理期間においても継続します。



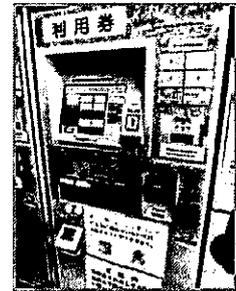
確認テストの返却

（ウ）ワンストップサービス

施設の利用に関するサービス **新規**

私たち体育協会は、指定管理者となっているスポーツセンターにおいて「施設間相互受付システム」を構築しました。複数施設分の利用料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。

個人のお客様が増えていることから、第3期指定管理期間では収納処理をレジ対応から券売機に変え、お客様にご案内・ご対応できる時間を増やします。



券売機イメージ(世田谷区スポーツ振興財団視察による)

戸塚区の情報に関するサービス **新規**

戸塚スポーツセンターには、区内中学校 PTA 役員や町内会役員経験者など地元精通したスタッフ（平均勤務年数7年、最長12年）が多くいるため、戸塚スポーツセンターの総合案内だけでなく、周辺のスポーツ施設、団体情報などのインフォメーション機能が自慢です。

今後は、さらにお客様に分かりやすい説明ができるように総合案内に特化したコンシェルジュを配置するとともに視覚情報を搭載したタブレット端末を用いて説明します。

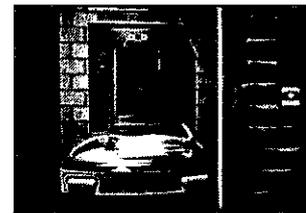


勤続10年以上のベテランスタッフ

ウ ユニバーサルデザインの実践【再掲】

当体育協会は、すべてのお客様にご満足いただける利用環境づくりに向けて、ユニバーサルデザインやバリアフリー化に取り組んでいます。今後は、障がい児・者や外国人のお客様、拡充する健康づくりプログラムのためにお越しになる高齢者のお客様に配慮した施設管理を行います。

※25 ページで詳しく掲載しています。



導入済みの車椅子対応冷水器

■第3期指定管理期間に計画するユニバーサルデザイン・バリアフリー化

対応	内容
案内表示の改善	シンプルな絵文字等を用いたトレーニング機器の説明
手すりの設置	トイレ個室等に手すりを設置
多国語・外国人	翻訳ソフトを導入したタブレット端末によるご案内 『やさしい日本語』によるご案内(横浜市市民局作成)

（3）団体利用(貸切)、個人のお客様へのきめ細かい支援策

公共サービス従事者として、戸塚スポーツセンターを運営する上では、お客様の目的を的確にくみ取ること、そして適切な対応をスピーディに行うことが大切です。

私たちは、スポーツセンターを安全で楽しくご利用いただけるように、お客様本位のニーズに合わせた支援を実施します。

ア 団体(貸切)のお客様への支援

心身ともに健康な戸塚区民を増やすためには、私たちが主催する事業のほかに、区民の自主的なスポーツ・レクリエーション活動を促すことも指定管理者として重要な任務と考え、お客様のご利用を支援します。

(ア) 空き情報の発信

館内掲示、ホームページ、携帯サイトで、各体育室の空き情報を毎日提供します。

「横浜市市民利用施設予約システム」に登録されている他のスポーツ施設の空き情報についても、お客様のご要望に応じ適宜ご案内します。



混雑予想

(イ) 施設予約とお支払いのオリジナルサービス

■ 前日・当日予約

団体利用の前日・当日のご予約は、「横浜市市民利用施設予約システム」により、スポーツセンター内の端末でなければ申し込みができません。私たち体育協会は、前日、当日でもお申し込み、ご利用いただけるようお客様のご要望に応じ、利便性の向上を図ります。

■ 利用料金のお支払

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」を可能としました。また、支払いに関しては、当体育協会が管理する複数のスポーツセンターを利用する団体のために、施設毎に支払いに出向く手間を省く「他施設分一括精算」を可能としました。第3期指定管理期間においてもこの取り組みを継続します。

(ウ) 懇切・丁寧な設営支援

利用に際し必要となる器具や用具は、お客様による準備を基本としていますが、器具庫から体育室フロアまでの搬出は、安全管理のため職員が行います。

器具の設置方法がわからないとお申し出があった場合は、職員が懇切・丁寧にサポートします。



大型器具のセッティング

(エ) 競技団体やサークルのサポート

■ 競技大会等のサポート

区民大会等の会場サポートとして事前打ち合わせを行う他、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ます。主催者と事前に確認することで、各大会の円滑な運営に向けて適切に支援します。

■ 大会等事前打ち合わせ

打ち合わせ内容	スケジュール、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、大会プログラムへの助言、音響設備



主催者との打ち合わせ

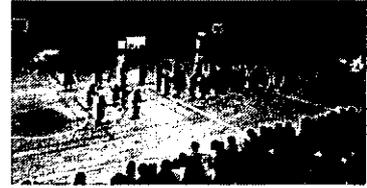
■ スポーツサークルへのサポート

当体育協会は、日ごろからご利用いただいているお客様への感謝の意を込めて、還元イベント「スポーツ・レクリエーションフェスティバル」を開催しています。

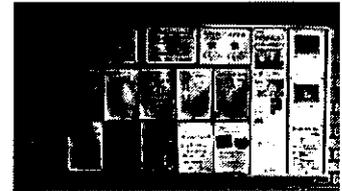
そのプログラムの一つとしてサークルを対象とした発表会を実施しています。観客を前に日頃の練習成果を発表する場としてサークルの皆さまに好評をいただいています。

また、館内には各サークルのメンバー募集や対戦相手募集などについて、専用掲示板を活用し発信しています。

今後もこれらの取り組みを行い、サークル間の交流の活性化に寄与し、継続的なスポーツ活動を支援します。



スポーツ・レクリエーションフェスティバル
サークル発表会



メンバー募集情報などを掲載する
サークル掲示板

（オ） Wi-Fi スポットの設置

戸塚スポーツセンターは、年間 40 回以上の競技大会会場となっています。そこで、試合結果をウェブ速報などに投稿しやすくなるように、インターネット接続環境を改善し、新たに館内に Wi-Fi スポットを設けます。

今後、東京 2020 オリンピック・パラリンピックを契機に増加すると予想される外国人利用者などにとって利便性の良い施設環境づくりを進めます。



フリーWi-fiイメージ(さっぽろ健康ス
ポーツ財団管理施設視察による)

イ トレーニング室ご利用のお客様者への支援

時期や時刻を定めずいつでも利用することができるトレーニング室は、運動の機会を確保することが難しい現代人にとって、スポーツセンターで最も適したサービスとも言えます。

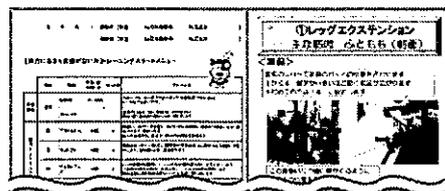
当体育協会は第 2 期指定管理期間内に、女性や高齢者など誰もが使いやすいトレーニングマシンへの更新を行い、お客様を増やすことに成功しました。第 3 期指定管理期間も区民の皆様
の健康づくりにトレーニング室が有効に機能するよう次の取り組みを行います。



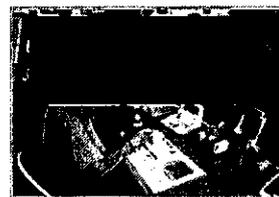
週 6 日トレーニング室に
お越しになるお客様

（ア） 初めてのお客様への対応

初めてトレーニング室を利用されるお客様には、安全かつ効果的にトレーニングをしていただくため、事前に健康状態や目的をヒアリングにて把握します。その後、トレーニングマシンの使用方法の説明と目的に合わせたトレーニングメニューを作成し、2回目以降の継続利用を促します。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。



トレーニングメニュー



お客様の目的や健康状態を
把握し、メニューを作成

(イ) 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【再掲】

当体育協会が指定管理者となっている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。

内科及び整形外科系運動療法を受診したお客様がトレーニング室をご利用の際には、運動指導に関する専門資格を有した職員によるサポートを行います。また、体重や脂肪量などの体組成に関する健康情報を管理し、継続を促します。



減量プログラムちらし

パーソナルトレーナーによるきめ細やかな運動指導

新規

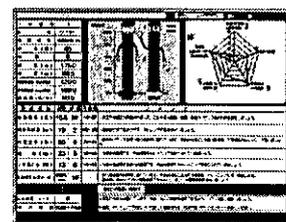
スポーツ医科学的な専門知識と技術を有した施設トレーナーがお客様のニーズに合わせたトレーニングプログラムを提供します。個人的な運動指導となることで、これまで対応しきれなかった細部にまでこだわることができ、より理想的な体づくりが可能となります。※別途利用料金を徴収します。



パーソナルトレーニング
(イメージ)

効果測定とトレーニングメニューの見直し

トレーニングの効果を実感することは、運動を継続させるとても強い動機になります。トレーニング室ご利用のお客様のご要望に応じて、体力測定を無料で行います。種目は、文部科学省で実施している「新体力テスト」の一部と、トレーニング室に常設しているエアロバイクを使った全身持久力テストを合わせた独自測定プログラムを行います。測定結果をパソコンで統計処理して、お客様へアドバイスと一緒にお渡しします。



体力測定結果アドバイスシート

また、現在のトレーニングメニューを変更したいお客様やこれから運動を始めたいお客様へ、健康運動指導士などの有資格者が相談を行います。なお、トレーニング室をご利用でない方に対しても無料で行います。

運動機能改善教室の開催

トレーニング室と連動した運動機能改善教室を実施します。本教室には、スポーツ医科学に基づくプログラムを取り入れ、お客様一人ひとりに合わせたトレーニングを提供します。覚えたトレーニングを自宅やトレーニング室で反復することで、継続的に効果を実感していただけます。



膝痛予防教室

また、お客様の目的に合わせてプログラムを更新するなど興味を持ち続けてもらう工夫をしていきます。

■スポーツ医科学に基づく運動機能改善プログラムの主な内容

目的	主な内容
柔軟性向上	全身ストレッチング(肩・腰・ひざ痛予防・改善)
ボディアライメント(歪み改善)	ストレッチポールなどを利用したエクササイズ
痛みの予防・改善	膝・腰・肩関節の動きの改善エクササイズ

(ウ) 障がいのあるお客様へのサポート

横浜市には国内有数の障がい者支援施設である「障害者スポーツ文化センター横浜ラポール」が設置されており、横浜市スポーツ推進計画では、スポーツセンターとの連携による障がい児・者スポーツの振興が謳われています。

年間6万人近くの方が利用する横浜ラポール内フィットネスルームと連携し、お客様がトレーニングをするうえでの注意点や配慮点などを引き継ぐほか、身体に障がいのあるお客様に不便なくトレーニングしていただけるよう、マシンスペースや動線の確保などの工夫を施し、継続的に運動ができる環境づくりを強化します。



横浜ラポールでの実践研修(疑似体験)

(エ) 継続を促すお得なサービス

当体育協会では、管理するスポーツセンター共通のカードとして、利便性の向上と継続利用を促すため、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ています。

また、夜間(時間外事業)の21時から23時まで1か月何度でも利用できる定期券を販売しており、第3期指定管理期間においても継続します。



リライト式のトレーニング室回数券

ウ 体育室等の個人利用

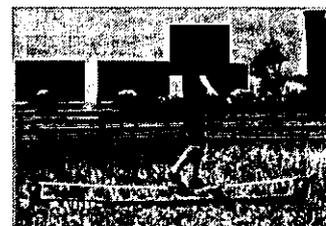
予約の手間がなく、気軽にスポーツができる環境を確保するために、体育室の個人利用枠は、『戸塚スポーツセンター業務の基準』の「利用枠設定」の考え方に沿って設定します。種目は、現在実施の卓球・バドミントン・バスケットボール・弓道を実施します。さらに、調整池を活用してスラックラインなど気軽に行える種目を実施します。

※調整池活用については68ページに詳しく掲載しています。

実施にあたっては、安全性を確保した定員数とし、ホームページにて随時混雑状況をお知らせしていきます。

体育室での大会開催などで個人利用ができない日時を事前に告知するために、お客様向けの月間予定表を作成し、周知します。

個人利用月間予定表



スラックライン

エ 弓道場ご利用のお客様者への支援

戸塚スポーツセンターには市内スポーツセンターでは2つしかない弓道場があり、常にお客様のご利用があります。

弓は本来武器のため、一つ間違えれば大きな事故につながりかねません。高齢者のご利用が多いことから、特に安全にご利用いただけるよう次の取り組みを行います。

(ア) 予約の入らなかった時間帯(空きコマ)の柔軟な対応

弓道場は週4日間を個人利用、残りの3日間を団体利用として設定しています。団体予約の入らなかった時間帯は、個人利用に振替え、利便性を向上させます。

また、体育室についても、開始時間になっても予約が入らなかった場合は、個人利用に振替えます。

(イ) 落下防止ネットの増設

戸塚スポーツセンターの弓道場は調整池を有効活用して作られています。そのため中央は大きくくぼんだ形状になっています。そこで、落下防止ネットを増設することで、未然に事故を防ぎます。



落下防止ネット

(ウ) 季節や天気に対応したサービス

弓道場は半屋外のため、季節やその日の天気により気温が大きく変化します。そこで、夏はスポットクーラーと扇風機を、冬はホットカーペットと赤外線暖房機を設置します。

また、太陽の位置によっては陽光が床に反射して目に入ることがあります。これを緩和させるため、一部の窓に遮光フィルムを張ります。



スポットクーラー

オ 豊かなスポーツライフのためのサービス拡充

(ア) お客様カードの作成 **新規**

私たちはスポーツ施設の指定管理者として、フィットネスクラブのプログラムやサービス等、民間ノウハウを調査し、サービス拡大を図ってきました。フィットネスクラブで一般的な会員管理については、公の施設であるスポーツセンターの事業設計に配慮し見送っていましたが、お客様からのご要望が多いのも事実です。

そこで、第3期指定管理期間において、お客様IDカードによる顧客管理システムの導入を検討します。本件については、戸塚区の了承を得て実施します。

(イ) スマートフォンからの教室・イベント申し込み **拡充**

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フォームからのお申し込みを可能とします。

（ウ）多様な決済方法

suica 等電子マネー決済は、戸塚スポーツセンター第1期指定管理期間に導入し、お支払方法として定着しています。また、第2期指定管理期間では、教室参加料のお支払にクレジットカード支払いを設け、お客様の好評を得ています。これらのサービスは、第3期指定管理においても継続して実施します。



交通系電子マネー決済

（エ）濱ともカード割引サービス

65歳以上の横浜市民に向けた優待サービスとして、横浜市健康福祉局が実施している優待施設利用促進事業に協力します。



濱ともカード

（オ）託児サービス

子育て世代のスポーツ教室参加者対象に、託児サービスを実施します。実施にあたっては、第2期指定管理期間において実績のある区内の保育ボランティアの協力を得ます。

また、横浜市こども青少年局子育て支援課が推進する子育て家庭支援事業「ハマハグ」の協賛施設として、運動機会の乏しい子育て世代のスポーツ活動を引き続き支援します。



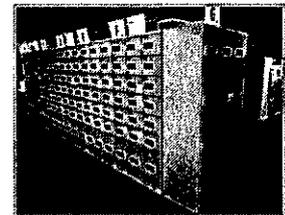
子育て世代を応援する託児サービス

（カ）レンタルロッカーの設置

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）を設置しています。第3期指定管理期間は、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を検討します。

■レンタルロッカー設置内容

大型	294×515×861	主にラケットや大型荷物の収納に便利
中型	294×515×427.5	主にボールやバッグの収納に便利
小型(1)	294×455×207.5	一般用シューズの収納に便利
小型(2)	294×455×420	ブーツ等の収納に便利



レンタルロッカー

（4）健康な区民を増やすための広報と利用促進活動

当体育協会が、戸塚スポーツセンター第3期指定管理期間のコンセプトに設定した「スポーツでともにつくる絆・安全・健康・活気のまちxとつか」を実現するためには、スポーツセンターの認知度を高め、来てみたいと感じていただくための効果的な広報を戦略的に実施する必要があります。また、来ていただいたお客様のリピート率を高められる利用促進策によって、このコンセプトの実現につながっていくと考えます。

ア 効果的な広報計画の展開

私たちは、当体育協会が持つ強力な組織力のもと、常に市民の視点に立った分かり

やすい広報活動を展開することを念頭におき、効果的な広報計画を策定し実践します。

(ア) 年間広報計画の策定

戸塚スポーツセンター広報担当者を置き、当体育協会本部の広報担当者と連絡を密にとり、教室や事業ごとの募集開始時期や進捗状況を踏まえたうえで、各種広報媒体を活用したタイムリーな情報発信や情報紙への情報提供など、計画的な広報活動を展開します。

■ 月別年間広報計画

媒体名	内容	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月
広報よこはま区版 (有料枠)	教室 募集	★	★	★	★	★	★	★	★	★	★	★	★
FMとつか有料広告		★	★	★	★	★	★	★	★	★	★	★	★
区内公共施設配架			★			★			★			★	
タウン誌有料広告	イベント 情報				★		★	★			★		
スポーツ情報誌 『SPORTSよこはま』			★		★		★		★		★		★
ホームページ	施設情報	随時											

(イ) 多様な媒体による広報

■ 「広報よこはま」の活用

自治会町内会の協力によって毎月ほぼ全世帯(113,504世帯数:H27.6.1現在)に配布される「広報よこはま戸塚区版」は、多くの区民にとって最も身近で重要な広報媒体です。

戸塚スポーツセンターが独自に行ったイベント情報収集媒体調査でも、全参加者の12.2%(「ちらし」、「ロコミ」に次いで第3位)の方が広報よこはまと回答していることから、とても重要な媒体のひとつとなっています。

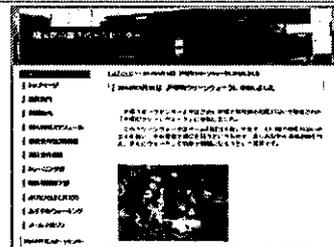


広報よこはま 戸塚区版

■ ウェブサイトの有効利用

戸塚スポーツセンターのホームページアクセス数は年間約39万件であり、主要な情報発信ツールです。利用案内等の施設情報だけでなく、ブログなどで地域情報や防犯啓発などスポーツ情報以外も引き続き発信します。第3期指定管理期間では新たにフェイスブック等のソーシャルネットワークサービスを活用し、スポーツや健康に興味を持ってもらうことで、今後お客様になる可能性のある「みなし顧客」を開拓します。

さらに、当体育協会が運営している横浜のスポーツ情報サイト『ハマスポ』に事業紹介を掲載し、広く市民の方々に閲覧していただけるようにします。



ホームページブログ

■ 教室参加募集のチラシ

事前受付教室の参加者募集や当日受付教室の案内等についてのチラシを年4回の定期教室募集時期に合わせて作成します。区内公共施設での配架をお願いします。

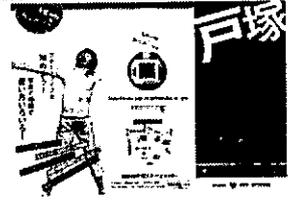


定期(事前受付)教室チラシ

当日受付教室チラシ

■ 戸塚スポーツセンターパンフレット

戸塚スポーツセンターの概要や利用案内を記載した施設パンフレットを高齢者にも見やすいデザインで 5,000 部程度作成し来館者等に配布します。各種教室事業の参加者募集チラシなどについては、当体育協会が運営する施設での配布のほか、市役所・区役所・地区センターなどの公共施設でも配布の協力を依頼します。



スポーツセンターリーフレット

■ 地域情報誌等への掲載

地域情報誌の認知は特に40歳代以降高くなっています。高齢化の加速と地元企業の活性化の観点より、教室募集期には各戸配布の「タウンニュース」などの地域情報誌を活用します。また、災害発生時に地元の災害情報を流す「FMとつか」を毎月活用し、施設の広報と合わせ災害対策の取り組みを支援します。



タウンニュースの記事広告

■ 館内の情報コーナー

ロビーや各所掲示板を活用し、区内・市内の他施設情報や区内の総合型地域スポーツクラブ、戸塚区さわやかスポーツ等のスポーツイベントなどの各種パンフレットやチラシを配布、掲示します。また、「区民防災マップ」や、子育て支援「とことこマップ」等を引き続き掲示します。



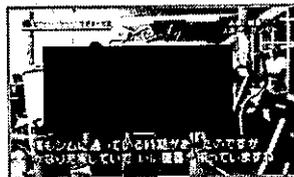
情報コーナー

イ 組織力を生かした広報活動

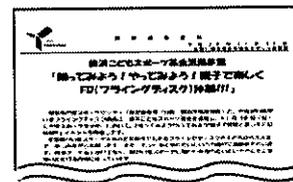
(ア) マスメディアへの宣伝活動

今までに取材申し入れや情報提供等の関係にある、新聞各社、テレビ・ラジオ局などのマスコミと協力し、主催イベントの開催時や市民大会開催時に取材依頼し、取り上げられることで、当館存在を市内外に広くアピールしていきます。

報道各社に記事提供するにあたっては、直接の申し入れのほか、横浜市報道担当と協力し、市政記者発表の場を活用して行います。



テレビ神奈川の情報番組で紹介される



障がい者フライングディスク体験会プレスリリース

(イ) 強固な情報ネットワークの利活用

当体育協会は、スポーツに関する情報の収集・提供を基幹事業の一つとしており、74 の加盟団体等の強固な情報ネットワークにより、大規模イベントから地域のスポーツ情報まで取り扱っています。これらの新鮮なスポーツ情報を、スポーツ情報誌『SPORTS よこはま』（年 6 回・毎 30,000 部発行）や、スポーツ情報サイト「ハマスポ」などの媒体で迅速かつ効果的に発信します。戸塚スポーツセンターでは、このネットワークを存分に活用して事業を展開します。



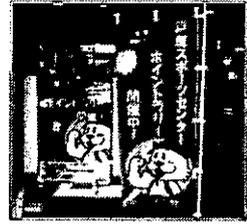
SPORTS よこはま

ウ 新たなお客様にお越しいただくために(集客計画)

(ア) キャンペーン企画

個人利用のお客様にポイントカードを配布し、ポイント付与に応じた還元サービスを行います。

また、平成 31 年度に戸塚スポーツセンターは開館 35 周年を迎えることから、記念キャンペーンを企画し、戸塚スポーツセンターの賑わいを創出します。



キャンペーンのお知らせ

(イ) 戸塚スポーツセンターPRのためのタイアップ企画 **拡充**

戸塚スポーツセンターを拠点に、区内公共施設や戸塚区商店街連合会等とタイアップしたイベントを行います。

「おいしいものにつかブランド」をチェックポイントとしたウォーキングや、喫茶店とタイアップしたコーヒー講座等相互の利用促進を図ります。



喫茶店店主を講師に迎え
コーヒー講座の開催

(ウ) スポーツ・レクリエーションフェスティバルの開催

全市的に行っている体育の日の「スポーツ・レクリエーションフェスティバル」を、スポーツセンターをご利用いただいているお客様への還元企画として開催します。

今後のご利用のきっかけづくりとして、戸塚スポーツセンターで普段開催している教室プログラムやトレーニング室を無料体験できる機会とします。近年では、地元プロスポーツチーム「横浜FC」や空手のアジアチャンピオンが来館するなど賑わいを見せています。

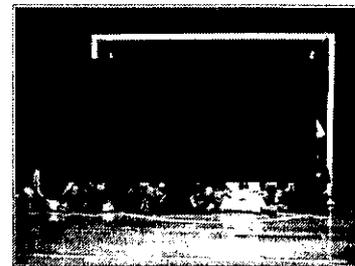


スポーツ・レクリエーション
フェスティバル

(エ) 競技種目のワンデー大会の開催

競技人口の多いフットサルでは、月に 1 度、戸塚スポーツセンター 1 DAY リーグを第 3 期指定管理期間も引き続き開催します。チームには必ず女性を含むルールとして、初心者のお客様から経験者のお客様まで楽しんで参加できるようにします。

さらに、地元企業からの協賛を得ることで、より魅力的な事業とします。段階的に種目数を増やし、多くの種目で日頃の成果を発揮できる環境を整備します。



1DAY リーグ優勝チーム

(オ) 東京 2020 オリンピック・パラリンピック応援イベントの開催 新規

2020年オリンピック・パラリンピックが横浜市からほど近い東京都で開催されるというまたとないチャンスを生かし、スポーツセンターにおいて機運醸成のイベントを開催することで新たなお客様が足を運ばれるきっかけづくりとします。
 ※62ページに詳しく掲載しています。

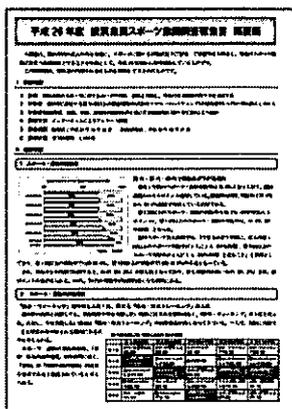
エ 利用促進・拡大のための重層的な分析

(ア) 利用拡大のための非利用者データの収集

戸塚スポーツセンターの利用拡大のためには、施設周辺の市場調査や戸塚スポーツセンターを利用していない方の意見を収集し、調査することも重要です。

当体育協会では、横浜市に居住する満20歳以上の男女1,100人を対象に「横浜市スポーツ意識調査」を毎年実施しています。その中で、戸塚区居住者に限定したデータ収集を行い、スポーツセンターの事業立案に活用します。

さらに、民間の市場調査会社が運用する商圈分析サービスを活用し、重層的な調査による正確かつ客観的データを収集・分析することで、当体育協会が実施する利用者調査ではわからない非利用者の分析に活用します。



平成26年度版
横浜市スポーツ意識調査

(イ) 利用統計システムの活用

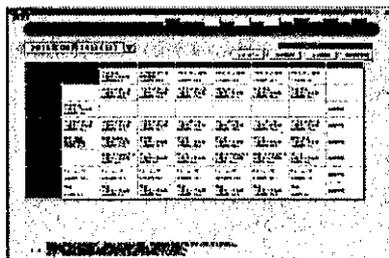
お客様カードの導入による利用促進【再掲】

当体育協会は、教室事業等へのお申し込みにあたり、毎回、住所やお名前を記載する手間を省く利便性の向上と、ご利用情報の有効活用のために、お客様カードの導入を検討します。カード登録者には定期教室の募集開始をメール配信するなど、お客様への情報提供を行います。

公共スポーツ施設で顧客管理システムを導入した実績のあるシステムベンダーに開発を依頼するとともに、他都市のスポーツ施設等での導入実績を調査し、進めていきます。なお、導入にあたっては戸塚区の了承を得ることとします。

利用統計情報を活かした分析

当体育協会が管理するスポーツセンターでは、全てのご利用状況を正確に把握するために、独自の利用統計システムを活用し、データ集計及び報告書を作成しています。平成17年度から保有するデータベースと、新たに機能追加する顧客管理により、利用者数や収入などの数値目標の適正な管理に役立つほか、キャンペーン企画やメール配信の効果的な時期を図る判断材料として活用します。



利用統計システム画面

オ ウォーキング・ランニング事業の推進

(ア) ウォーキング事業

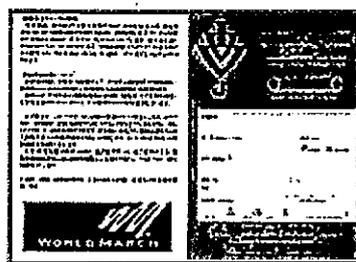
ウォーキングで健康になれば、医療費が抑制できるという発想から、厚生労働省の研究班が生活習慣病予防を目的に“一步の価値”を試算した結果もあります。ウォーキング事業によって横浜市の施策でもある“健康寿命日本一”に貢献します。

日本ウォーキング協会認定コースへの登録 **新規**

日本ウォーキング協会では、国際市民スポーツ連盟のウォーキング規則に則り、全国各地で安全で楽しく歩くことのできるウォーキングコースを認定しています。

戸塚スポーツセンターでは、当体育協会オリジナルのウォーキングコース及びウォーキング基地としての認定を申請し、ウォーキング愛好者への利用促進を図ります。

※113 ページに詳しく掲載しています。



国際市民スポーツ連盟認定証

ウォーキングセミナーの開催 **拡充**

歩行の基礎についての講義や、効果的なウォーキング方法を体験することができるウォーキングセミナーを開催します。協力会社であるアシックス専属スタッフ等が講師の中心となり講義を行うほか、当体育協会で養成した『ウォーキングリーダー』がセミナーをサポートします。

ウォーキングセミナー実施概要

- 対象:成人(1講座50名募集)
- 実施:年1回、2時間程度
- 内容:講義(体育室)
「ウォーキングの基礎知識」「シューズの選び方」など
実践(体育室及び粕尾川川周辺)
「シューズの履き方」「正しい姿勢づくり」
「正しい歩き方」「実際にウォーキングしてみよう」



日本ウォーキング協会によるウォーキングセミナー

ウォーキング・ランニングステーション機能の強化 **拡充**

戸塚区民の健康増進に寄与するために、私たちは第2期指定管理期間に、ランニング・ウォーキングステーションサービスを開始しました。スタート・ゴール地点として冷水器やトイレを貸し出す他、スポーツセンターを基点としたオリジナルマップの配布などを行っています。

横浜市ウォーキングポイント事業の盛況さからもうかがえるウォーキングブームを反映し、第3期指定管理期間においては、ステーション機能を強化し、市民ニーズに応えます。



ウォーキング関連の情報コーナー

■ステーションで提供するサービス

- ・冷水器、トイレの利用、オリジナルマップ配布(無料)
- ・オプションサービス(有料):ノルディックウォーキングスティック、健康チェック **新規**

■ ウォーキング指導者資格の取得 **新規**

日本ウォーキング協会認定の指導員資格を施設職員が取得し、ウォーキング教室やウォーキングイベントを開催します。

■ ウォーキングポイント閲覧用パソコンの設置 **新規**

横浜市の事業であるウォーキングポイント事業の利用促進のため、ウォーキングポイント登録者がマイページを閲覧できるよう館内ロビーに閲覧用パソコンを設置します。

(イ) ランニング事業

■ ランニングクリニックの開催 **新規**

戸塚区の恵まれた自然環境の中で、これからランニングを始めたり、フルマラソンへ初挑戦する区民を対象として、アシックス専属のスタッフ等を講師とするランニングセミナーを開催します。

ランニングクリニック実施概要

- 対象:成人
- 実施:年1回、2時間程度
- 内容:講義(体育室)

「ランニングの基礎知識」・「フルマラソンに向けた練習方法」など
実技(体育室及び区内公園等)
「体育室内でのストレッチや筋トレ、ウォーミングアップ」
「区内公園等を使ったランニング実践講座」



アシックス専属講師による
ランニングセミナー

■ 横浜マラソン・チャレンジ枠講座

市内各区に横浜マラソンへの出場枠を割り当てる「横浜マラソン・チャレンジ枠」企画に伴い、戸塚スポーツセンターでは、「戸塚区スロジョグプロジェクト」と連携して選ばれた出場ランナーへのサポートを実施しました。

今後も、当体育協会では、ランナーに適切なトレーニング指導や怪我の予防など、戸塚区民ランナーにとって役立つ企画を開催していきます。

(5) 戸塚区民の心身の健康に資する教室事業の展開

ア 教室事業の考え方 ～戸塚区の特徴とお客様ニーズを反映します～

(ア) スポーツセンターの設置目的と戸塚区民の人口特性を生かした教室設計

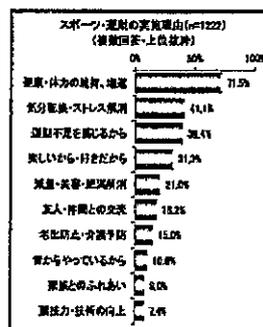
2015年度版「データで見る戸塚」において、戸塚区の年少人口は14.0%と過去20年近く大きな変動はありません。一方で、老年人口割合は22.9%とほぼ市平均と同じですが、年々増加し続けています。

これらの状況を受け、当体育協会は平成27年度戸塚区区政運営方針の「こころ豊かに つながる笑顔 元気なとつか」の一助となり、今後の高齢社会に向けての取り組みとして、高齢者を対象とした体操教室や転倒骨折予防などの健康づくり教室を重点的に実施します。また、育児がしやすく、子どもが健やかに育つ環境づくりについても、これまで通り教室事業を実施します。さらにスポーツに親しむきっかけとなる様な教室事業を展開します。

(イ) 参加者の目的に沿った教室内容の検討

戸塚スポーツセンターの教室には、90,000人を超えるお客様が参加されます。平成26年度に行った横浜市民スポーツ意識調査では、運動の実施理由は「健康・体力の維持・増進」が最も多く、次いで「気分転換・ストレス解消」、「運動不足から」という結果となっています。

教室内容は、お客様の目的に沿うよう指導計画に反映させるとともに、その目的を達成することにより、満足度の高い教室プログラムを実施します。



横浜市民スポーツ意識調査

(ウ) 新たな教室プログラムの導入 拡充

トップアスリートのプレーは、新たなスポーツ関心層を増やし、スポーツを行うきっかけづくりとして最適です。また、子どもの頃に見たトップアスリートのプレーは、大人になっても印象深いものであり、生涯にわたってスポーツに親しむ動機づくりになります。

私たちは、アシックスや日本体育大学との協力関係のもと、オリンピックやパラリンピアンと触れ合い、プレーを間近で観戦できる教室を実施します。これらの新たなプログラムの導入により、新たなお客様を開拓します。

また、公益社団法人日本フィットネス協会の協力を仰ぎ、各地で人気の最新フィットネスプログラムの導入を検討します。



トップアスリートが多数所属する
アシックスジャパン株式会社



日本体育大学と
当体育協会会長・山口(右)
(社会貢献推進事業協定書の調印式)

イ 戸塚スポーツセンター教室計画

前述のお客様ニーズや戸塚区特性に対応し、多様な教室プログラムを設定するとともに、多彩な講師陣による魅力あふれる教室を展開します。子育て支援の観点から託児対応型の親子教室やヨガ教室等を引き続き開催し、参加を促します。

また、当体育協会が管理運営する「神奈川スケートリンク」や「野外活動センター」等と連携したイベントを開催し、お客様に様々なスポーツを提供します。

(ア) 定期教室

幼児期からジュニアまでの教室

横浜市民スポーツ推進計画を鑑み、スポーツをしない子どもに対して運動習慣を身に付ける取り組みを行います			
幼児体操(年中)	40人	60分	様々な運動を楽しみながら体験し心身の育成を行います。
幼児体操(年長)	40人	60分	
体育苦手克服	23人	50分	運動の基礎を学び、鉄棒・マット・跳箱のコツを習得します。
ジュニア空手	30人	60分	礼儀作法を重んじ、空手道の基本動作を習得します。
ジュニアヒップホップA(入門・基礎)	40人	50分	ヒップホップの基本の動きを習得します。
ジュニアヒップホップB(応用)	40人	50分	ヒップホップの基本と応用の動きを習得します。
J-popA(小学1~3年)	40人	50分	J-POPの曲に合わせてダンスの基本の動きを習得します。

J-popB(小学3~6年)	40人	50分	J-POPの曲に合わせてダンスの基本の動きを習得します。
横浜FCサッカーA(幼児)	20人	60分	横浜FCコーチからサッカーの基礎技術を学びます。
横浜FCサッカーB(小学1,2年)	20人	60分	
横浜FCサッカーC(小学3,4)	20人	60分	横浜FCコーチからさらなる技術を学びます。

16歳以上対象の教室(スポーツ・フィットネス)

基礎体力の維持・向上、健康づくり、仲間づくり、基礎的な競技技術習得を目的とした、運動の習慣化を促すプログラムです

託児	朝のバドミントン	66人	105分	基本の動作からゲームができるまでの技術を習得します。
	夜のバドミントン	66人	105分	
託児	朝の卓球	84人	105分	ゲームを行い日頃の練習の成果を発揮します。
	夜の卓球	84人	105分	
	卓球リーグ	28人	90分	
	水曜太極拳	175人	90分	基本の動きを身につけるとともに健康の維持増進を図ります。
	土曜太極拳	100人	90分	
	月曜初めてのヨガ	18人	50分	ヨガを初めて行う人や始めて間もない方のためのクラスです。
新規	ミッドナイトヨガ 初級	40人	50分	ヨガを始めて間もない方のために優しいポーズを行います。
新規	土曜朝のヨガ 基礎	18人	50分	優しいポーズを中心に行います。
託児	火曜ヨガ①	40人	50分	ゆったりとしたポーズと呼吸法で心身をリラックスさせます。
	火曜ヨガ②	40人	50分	
	水曜ヨガ	40人	50分	
	木曜夜のヨガ	18人	50分	
	土曜朝のヨガ	18人	50分	
新規	土曜早朝のヨガ	40人	50分	
新規	ミッドナイトヨガ	40人	50分	
	初めてのピラティス	18人	50分	初めて行う方や始めて間もない方のためのクラスです。
新規	ミッドナイトピラティス初級	40人	50分	ピラティスを始めて間もない方のためのクラスです。
新規	ミッドナイトピラティス	40人	50分	身体の奥深くにある筋肉を鍛えるエクササイズです。
	朝のジャズダンス	75人	75分	柔軟性を高め、振り付けを音楽に合わせて踊ります。
	夜のジャズダンス	40人	75分	
	夜のジャズダンス(初中級)	20人	75分	
	初めてのフラダンス	12人	50分	初めて行う方や始めて間もない方のためのクラスです。
	昼のフラダンス①	40人	60分	歌詞の意味を学びフラダンスの基本の動きを習得します。
	昼のフラダンス②	40人	60分	
	夜のフラダンス	40人	60分	
	初めての弓道	6人	90分	初めて行う人や始めて間もない方のために基本を学びます。

健康づくり・シニア対象教室

ロコモティブシンドローム対策や転倒骨折予防を念頭に置いた介護予防プログラムを、リスク管理に十分配慮し実施します。

	女性健康体操	120人	75分	健康づくりのためのストレッチや筋力トレーニングを行います。
	金曜昼の体操	90人	75分	
	水曜朝の体操①	100人	70分	椅子に座りながら、ストレッチや筋力トレーニングを行います。
	水曜朝の体操②	100人	70分	
	のびのび体操	35人	60分	
	シニアフラダンス	40人	60分	フラダンスを楽しみながら健康づくりを行います。
	姿勢デザイン	18人	50分	姿勢を測定し、改善トレーニングを行います。
新規	膝楽体操	18人	45分	膝痛予防・改善の筋トレ、ストレッチ等を行います。

乳幼児や子育て世代の教室

乳幼児の成長過程に重要な親子のスキンシップを図るプログラムを行います

託児	赤ちゃんと一緒①	30組	60分	親子で体を動かしながらママのエクササイズも行います。
	赤ちゃんと一緒②	30組	60分	
託児	親子体操 いちご	40組	60分	用具や音楽を使って基礎的な運動能力を養います。
託児	親子体操 さくらんぼ	40組	60分	
託児	親子体操 もも	40組	60分	
	親子体操 花	40組	60分	
	親子体操 海	40組	60分	
	親子体操 風	40組	60分	
託児	親子体操たんぽぽ	40組	60分	

カルチャー教室

文化的な活動を行い、豊かな心を養いながら心身のリフレッシュを行います

歌声サロン	40人	50分	伴奏に合わせて昭和歌謡曲や童謡などを歌います。
-------	-----	-----	-------------------------

(イ) 当日受付教室

予約なしの気軽に参加できるプログラムです

	エンジョイさわやか体操①	80人	65分	健康づくりのためのストレッチや筋力トレーニングを行います。
	エンジョイさわやか体操②	80人	65分	
	水曜昼のエアロピクス	80人	55分	エアロピクスダンスと筋力トレーニングを行います。
	木曜昼の脂肪燃焼エアロピクス	40人	40分	減量を意識したエアロピクスダンスを行います。
	火曜昼のエアロボクシング	40人	60分	ボクシングの動きを取り入れた全身運動です。
	木曜夜のエアロボクシング	22人	60分	
	水曜昼のヨガタイム	40人	50分	ゆったりとしたポーズと呼吸法で心身をリラックスさせます。
	木曜昼のヨガタイム	25人	75分	
	木曜夜のヨガタイム	25人	75分	
	火曜昼の骨盤エクササイズ	40人	40分	骨盤周辺の筋肉を調整することで歪みを正します。
	火曜夜の骨盤エクササイズ	40人	40分	
	火曜夜のピラティスタイム	18人	50分	身体の奥深くにある筋肉を鍛えるエクササイズです。
	火曜夜のリラックスヨガ	18人	50分	疲労回復・安眠効果のあるポーズを中心に行います。
新規	ミッドナイトズンバ	40人	50分	ラテン音楽とダンスを融合したダンスフィットネスです。
新規	ミッドナイトキック	40人	50分	格闘技の要素を取り入れた全身運動です。
新規	青空ヨガ	40人	50分	屋外の調整池でおこなうヨガのクラスです。
新規	月(つき)ヨガ	40人	50分	屋外の調整池で夜に行うヨガのクラスです。
新規	青空太極拳	40人	60分	屋外の調整池で行う基礎的な太極拳のクラスです。

(ウ) イベント教室

日頃の練習の成果を発揮するための1DAYリーグや夏休み等ある時期に集中して行い苦手克服を目指すプログラムです

フットサル1DAYリーグ	6チーム	90分	日頃の練習の成果を発揮し、リーグ戦で行います。
マリノス親子フットサルタイム(幼児)	25組	75分	横浜F・マリノスのコーチからサッカーの基礎を学びます。
マリノス親子フットサルタイム(小学1～3年)	25組	90分	

	リフレッシュセルフストレッチ	40人	50分	リンパの流れをスムーズにし、疲れを緩和します
	ウォーキング	20人	120分	様々なウォーキングコースを回ります。
連携	ランニング講座	20人	3日間	講義と実技を行うスキルアップ講座です。
	夏休み苦手克服	23人	80分	短期集中の体育苦手克服コースです。
連携	夏休みスケート教室	40人	2日間	インラインスケートとアイススケートを体験する、短期集中のスキルアップ教室です。
	夏休み子どもクラブ	20人	45分	環境教育を取り入れた工作教室です。
	スラックライン教室	24人	90分	専用ロープを使用したスポーツ綱渡りです。
	地域施設連携事業	20人	75分	地域ケアプラザ等と連携して、障がい児・者スポーツ体験等を行う地域課題を解決する事業です。
	コーヒー講座	20人	60分	地元商店街と連携して行う地域活性化事業です。
	親と子の集いの広場	30組	60分	調整池を使い水遊びや運動遊びを行います。
	防災運動会	20人	120分	防災訓練をスポーツ化して、楽しみながら学びます。
	歳時記広場	40人	90分	お月見など伝統行事を通して交流を育みます

(エ) 週間スケジュール

戸塚スポーツセンター 第3期指定管理 週間スケジュール表

曜日	7:30	8:00	9:00	10:00	11:00	12:00	13:00	14:00	15:00	16:00	17:00	18:00	19:00	20:00	21:00	22:00	23:00
月																	
火																	
水																	
木																	
金																	
土																	
日																	

(オ) 多様な教室事業の形態

■ 基本の教室形態

子育て世代からシニアまで、多世代のお客様にご用意する教室プログラムを、お客様が効率よく目いっぱいご利用いただくために、次の形態で構成します。

定期教室 (事前受付)	参加者を事前に募集し、一定期間継続的に行うことで、基礎技術や知識の習得を図るとともに、共にスポーツに親しむ仲間づくりを促進します。
当日受付教室	色々な教室に参加したいお客様、都合に合わせて参加したいお客様のために、事前の申し込みなく参加できることで、運動の機会を確保します。
短期教室	継続のために必要なモチベーションを育みながら、スポーツ・文化活動の生活化・日常化を促すことを目的とした教室事業を展開します。

遠方のお客様に向けた他施設での教室展開

拡充

区民の健康づくりを担う当体育協会は、スポーツセンターから離れた地区にお住いの方に向けて、地区センターや地域ケアプラザ、自治会館、公園等を会場とした教室を開催することにより、区全域にわたって健康づくり活動が広がるよう、教室事業を展開します。



「出張スポーツセンター」(イメージ)

ウ 満足度の高い教室事業のための仕組み

健康増進や競技力アップ、またストレス解消など多様なニーズに対して満足度の高いプログラムを提供し続けることは、当体育協会がこれまで戸塚スポーツセンターを管理運営してきた中で、年々その難しさを感じます。この課題をクリアするためには、私たちは、絶えずお客様の声を聞く機会を確保し、それを講師とともに改善するというPDCAサイクルを根気よく続けることが最も重要であると考えています。

しかし、教室内容の細かな改善だけでは、いずれはお客様の満足度は低下し、運動の継続につながらないこともまた事実です。

当体育協会は、教室事業のPDCAサイクルの徹底と併せ、フィットネス市場の動向にも目を向けて新たなフィットネスプログラムを導入するなど、参加者を飽きさせない工夫を絶えず行います。

(ア) 教室の企画から改善まで 徹底したPDCAサイクル

定期教室参加者への効果測定

運動の機会を絶たず、継続率を高めるために、プログラムの一部に健康・体力増進の効果測定を用います。定期教室初回時と終了時の数値を測定し、効果を実感することで継続の動機になります。



姿勢を測定し点数化して結果を丁寧に説明します

レッスン内容のモニタリング

教室ごとのレッスン計画に基づき、各回のプログラムや指導方法の留意点を記した指導案を作成します。外部講師による指導は、各回終了後に職員が報告を受けるほか、プログラムのマンネリ化、参加者への不適切な言動が無いように、チェックシートによるレッスン内容の評価を定期的に行います。



教室講師からの報告

新たなプログラムの導入とリニューアル

プログラムのマンネリ化防止や定員に対して基準の充足率に満たない場合は、定期教室開催中にアンケートでの参加者の声を把握し、次の期には改善・プログラムの変更を図ります。



当体育協会管理施設で新たに導入したプレコリオプログラム
(平沼記念体育館)

さらに、戸塚スポーツセンター全体の顧客満足度の低下につながらないよう、お客様ニーズの変化に対応したトレンドのプログラムなどの新規教室に切り替えます。

プログラムは、公益社団法人日本フィットネス協会等の協力を仰ぎ、企画していきます。

(イ) プログラムに合わせたインストラクターの配置

■ 当体育協会のインストラクター

健康づくりに特化したプログラムや子どもの体力向上、競技力向上のための最新のプログラムを導入した教室については、当体育協会職員が直接レッスンにあたります。教室だけでなく、トレーニング室のインストラクターも兼ねるため、お客様に親しみを感じていただきやすいことに加え、よりお客様のニーズに応じた運動プログラムを一貫して提案することができます。



野中副所長によるロコモ予防教室
(東戸塚地区保健活動推進員研修)

当体育協会は、障がい児・者対象の運動方法について、これまで横浜市障害者スポーツ文化センター横浜ラポールの指定管理者である横浜市リハビリテーション事業団の協力を仰ぎ、指導ノウハウを吸収してきました。第3期指定管理期間においては、定期研修等で協力関係を強化し、指導技術の向上を目指します。

■ 専門性のある外部講師

スポーツセンターで開催するバドミントンや卓球などの競技種目教室は、専門知識や指導経験が豊富な市種目協会・区体育協会などに所属する指導者に依頼します。

また、地元出身のオリンピックや横浜のプロスポーツクラブ（横浜 F・マリノス、横浜 FC、横浜 DeNA ベイスターズ、横浜ビー・コルセアーズ等）のプロコーチや選手を招へいし、トップスポーツ界での活躍経験がある方からの指導により、競技への関心を高めてもらえるように促します。

■ 指導実績のある団体等

団体名 等	指導教室
横浜市卓球協会	卓球教室
横浜市バドミントン連盟	バドミントン教室(午前)
戸塚区バドミントン協会	バドミントン教室(夜)
戸塚区弓道協会	弓道教室
横浜市太極拳協会	太極拳教室
横浜FC	横浜FCサッカー教室
横浜F・マリノス	マリノスふれあいサッカー教室
元空手アジアチャンピオン	ジュニア空手教室

*現在、「横浜ビー・コルセアーズ」、地元女子ラグビーチーム「YOKOHAMA TKM」と連携した事業を開催予定です。



元アジアチャンピオン
による空手教室

■ 地域人材の積極的な登用 **拡充**

横浜市スポーツ・レクリエーション人材養成講座修了生や戸塚区体育協会、また区内を活動拠点とする総合型地域スポーツクラブ「クローバースポーツクラブ」や明治学院大学の運動部等に指導を依頼します。また、横浜市スポーツ人材活用システムに

登録する地域のインストラクターへ、各種教室の講師や運営補助従事者として協力をお願いしていきます。

エ 安心の教室運営のために

(ア) 外部講師への教育

戸塚スポーツセンターで計画する90の教室・イベントを安全に行うためには、外部講師への安全教育は、特に徹底する必要があります。それだけでなく、公共サービス従事者としての心得やスポーツセンターの設置目的等を十分に理解し、指導にあたることも求められます。



教室指導と参加者を交えた避難誘導訓練

当体育協会では、外部講師に対して次の事項を確認し、プログラムの安全性と高いサービス性を確保しています。

第3期指定管理期間においても、この取り組みを継続します。

■外部講師との確認事項

契約時 (年1回以上)	<ul style="list-style-type: none"> ・緊急時の対応(誘導班、避難経路の確認) ・施設の運営方針、接遇マナー、モニタリングへの参画など公共サービス従事者としての心得 ・個人情報の取り扱いに関する誓約書 ・資格書類、健康診断の確認
四半期毎	<ul style="list-style-type: none"> ・AED訓練
出勤時	<ul style="list-style-type: none"> ・教室参加者からのご意見・お褒めの言葉、アンケート結果等 ・施設からのお知らせ

(イ) 保険加入

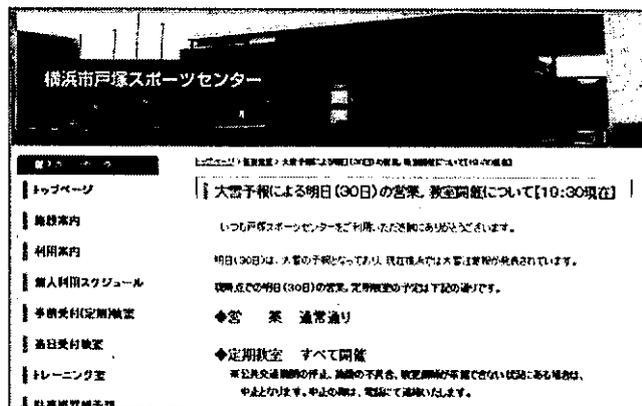
スポーツ教室のプログラムや指導は、安全面を十分に配慮していますが、万一の事故に備えて、全ての教室参加者を対象に傷害保険に加入します。教室開催中におきた怪我を傷害保険の範囲内で補償します。

※109ページに詳しく掲載しています。

(ウ) 荒天予報時等の対応

台風接近や大雪などの荒天により戸塚スポーツセンター最寄りの公共交通機関がマヒした場合は、原則として教室開催を中止または順延とします。

定期教室へ参加されているお客様に対しては、ホームページでの注意喚起に加え、電話連絡や電子メールによる連絡を確実に実施します。



ホームページ等で情報提供

オ 教室への参加方法

(ア) 定期(事前受付)教室

■ 多様な応募方法

当体育協会が独自に開発したインターネットでのお申し込みに加え、スマートフォン用にお申し込みできるシステムを開発します。インターネット環境に不慣れなお客様のために、従来から続く「往復はがき」での申し込み方法も継続して行います。

■ 参加決定方法

参加者を公正に決定するために、定員を上回る場合は「市内在住・在勤・在学者で初参加」を優先し、公開抽選を行います。抽選の際は、当選者だけを決定するのではなく、キャンセル待ちの順番を決定することで、当選者がキャンセルした場合に繰上当選となり、スムーズに参加できるよう柔軟な仕組みとします。

■ 定員に満たない場合

募集時に定員に満たない教室は、「追加募集」として、館内に申込状況を掲出し、開催初日まで電話や来館により受付します。教室開始後の途中参加についても柔軟に対応します。

■ キャンセルのお客様への対応

料金支払済みの参加決定者が、ご自身の都合によりキャンセルする場合は、「本人が急な病気や怪我をした場合」など、教室事業基本マニュアルに則り、柔軟に対応します。キャンセル待ちがある教室は、繰上当選の連絡を迅速に行います。

■ お支払について【一部再掲】

参加料支払のためだけに来館する手間をなくすために、教室開催初日まで参加料のお支払いを受け付けます。お支払いは、現金やSuica・PASMOの電子マネーのほか、インターネット申し込みのお客様には、クレジットカードによる支払(ネット決済)がご利用いただけます。

(イ) 当日受付教室

「今日は時間が空いたから運動したい!」「興味がある」「気分転換したい」という方が、気軽に参加できるように、先着順による当日申し込みの教室を開催します。

特に、ヨガは毎回満員になるほど人気を博しています。

戸塚区民の多様な生活習慣に対応し、区民のスポーツ参加機会を増やせるよう拡充していきます。



人気のヨガ教室

(6) 自主事業について

当体育協会は、戸塚区民のスポーツへの参加機会を増やすため、これまで基本開館時間や開館日の拡大、教室事業の拡充などに取り組んできました。また、お客様サービスとして、レンタル・物販サービスや自動販売機を設置し、その収益を指定管理事業に充当してきました。

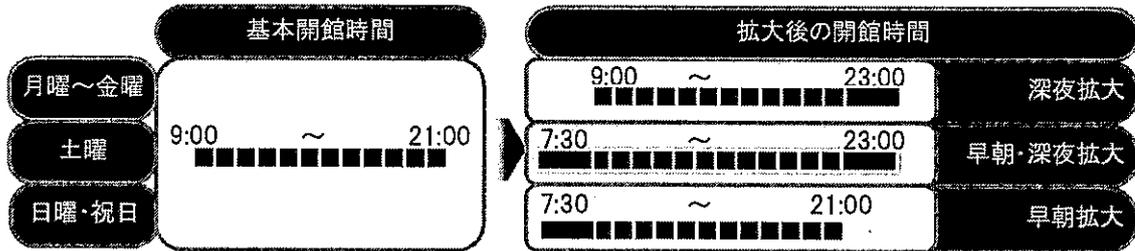
第3期指定管理期間において、お客様の利便性向上や施設特性に応じた新たなサービスで利用者拡大による収入増加を図り、指定管理料の縮減につなげていきます。

ア 利便性向上のために拡充するサービス

(ア) 開館時間、開館日の拡大 **拡充**

当体育協会は、第2期指定管理期間に引き続き、月曜から土曜までの夜間と、日曜・祝日の早朝の開館時間を延長することで、スポーツ・運動の実施機会の提供を拡大します。さらにご要望が多かった土曜日の早朝開館を導入します。

また、現在の12月29日から1月3日までの年末年始の休館日について、地域やお客様のニーズを把握したうえで、12月29日の開館日拡大を実施します。



(イ) レンタル事業の拡充

運動用具の貸出

スポーツセンターご利用の手軽さを高め、より気軽にお越しいただけるように、第2期指定管理期間には9点のレンタル品を取り扱ってきました。

第3期指定管理期間においては、多様なお客様の利便性を高め、かつシューズ等は機能性の高いものを取りそろえ、レンタル品を拡充していきます。



レンタル用品

イ 空間を有効利用した自主事業

(ア) スポーツ用品ショップ **新規**

戸塚スポーツセンターには、年間約延べ38万人以上（平成26年度）のご利用があり、様々なスポーツ事業を開催する中で、卓球ボールやバドミントンシャトルなどを販売してきました。

第3期指定管理期間では、スポーツショップと連携し、運動用具だけでなく、シューズやサプリメントなど高機能で魅力的な商品をそろえたショップを館内ロビーの一面に設置します。

なお、出店にあたっては、事前に戸塚区から行政財産目的外使用の許可を受けます。



ショップイメージ（横浜国際プール）

(イ) ニーズに即した自動販売機の設置

お客様に身近な飲料機会を提供するため、多様な自動販売機を設置します。現在、自動販売機は電子マネー端末併設、バリアフリー対応機や災害時における飲料無償提供機など、付加機能を備えた機種を設置しています。

なお、現在設置の自動販売機は災害時支援の機能を備えており、最大400本の飲料を提供することができます。



災害対応型自動販売機

ウ 地域への派遣指導

戸塚区のスポーツ振興と健康づくりを推進する戸塚スポーツセンターのコンセプトの実現のために、地域に出向いた派遣指導を実施します。

また、町ぐるみ健康づくり事業など、戸塚区の健康づくりに関する取り組みに積極的に参画します。

※115nページに詳しく掲載しています。



南戸塚地域ケアプラザでの研修会

(7) 東京 2020 オリンピック・パラリンピックに向けた取組

2020年にオリンピック・パラリンピック東京大会が開催されることが決定し、東京近郊の横浜においても、大会前の練習場として、各施設が利用される可能性が高くなりました。

私たちは、横浜市や各種目団体と協力して、区民の皆さまに世界的なスポーツの祭典の素晴らしさをお伝えし、将来のアスリートを志す子ども達に夢と感動を与えられるようにします。また、私たちの組織力を活かし、オリンピック・パラリンピックの出場経験等を持つトップアスリートを招いた競技体験や国際交流イベントを積極的に行っていきます。

ア 日本オリンピックズ協会への加盟と協力 【拡充】

当体育協会では、特定非営利活動(NPO)法人日本オリンピックズ協会の会員として職員を登録しています。

オリンピック・パラリンピックの開催機運を横浜でも盛り上げていくために、担当職員を通じて戸塚スポーツセンターを使った啓発事業を誘致します。

イ アシックスとの共催による東京 2020 オリンピック・パラリンピック企画 【新規】

「アシックスジャパン株式会社」と共催し、同社契約のトップアスリートを招へいして、東京 2020 オリンピック・パラリンピックの盛り上げイベントを実施します。

トップアスリートのプレーを観たり触れ合うことにより、東京大会の機運を盛り上げるとともに、子ども達に将来の夢や感動を与えます。



オリンピック

ウ 横浜市体育協会の組織力を活かした応援事業 【新規】

当体育協会では、市民アスリートが参加する競技大会から世界のトップアスリートが集まる世界大会まで、加盟競技団体とともに運営しています。私たちは、このパイプを生かしオリンピック・パラリンピック競技の体験イベントを実施し、区民とトップアスリートや障がい児・者との交流を図ります。



トライアスリー

競技	当体育協会の運営実績
トライアスロン	2015世界トライアスロンシリーズ横浜大会(2009年～) 横浜シーサイドトライアスロン大会(2010年～)
マラソン	横浜マラソン(1981年～)

エ 横浜子どもスポーツ基金を活用した啓発事業

「横浜子どもスポーツ基金」は、ジョンソン株式会社との協力関係のもと、障がいのある子ども達や、恵まれない環境にある子ども達を対象に、横浜のスポーツを通じて支援・援助することを目的に助成金を支出するもので、当体育協会が事務局本部を担って運営しています。

オリンピックやパラリンピックを身近に感じてもらうことで、子ども達に将来への夢を持ってもらえるように、同基金を使った啓発イベントを実施します。

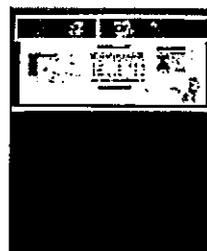


体操オリンピックメダリスト池谷幸雄さん
体操教室(H26.1 綱島北小学校)

オ 東京2020オリンピック・パラリンピックのPR

新規

ロビーや館内掲示板での東京2020オリンピック・パラリンピックコーナーを設置します。開会式までのカウントダウンボードや最新情報、そして戸塚区や横浜市出身の出場選手の応援コーナーを設け、開催に向けた盛り上がりの後押ししていきます。



サッカーワールドカップの
応援コーナー



スタッフも応援ウエアを着用

(8) 安全・安心で実行力ある業務履行体制

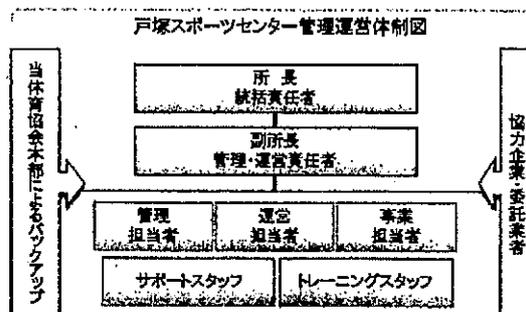
戸塚スポーツセンターの管理運営業務において、当体育協会は、安全・安心な管理運営はもとより、当体育協会の総合力を最大限に発揮し、実行力をもって前述の提案を実現していきます。

ア 戸塚スポーツセンターの管理運営体制

(ア) 推進力ある職員体制

責任者の配置

統括責任者に所長を配置します。所長は、戸塚スポーツセンターの管理運営の最高責任者として施設管理・運営全般に精通し、戸塚区のスポーツ振興を推進するための調整能力に優れた者とし、最大15.5時間になる一日の開館時間とスポーツセンターの事



業規模を考慮して、管理運営責任者として副所長を配置します。副所長は所長の補佐役とし、所長不在時には所長代理を務めます。

「スポーツでとにもつくる絆・安全・健康・活気のまちとつか」を実現する

戸塚スポーツセンター職員

■所長(統括責任者)

スポーツ施設運営従事10年以上の経験者を配置。
区等関係機関の窓口、スタッフの業務管理、目標・予算管理。
□主な取得資格
上級体育施設管理士(予定)、サービス介助士、防火管理者 等



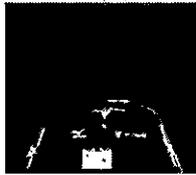
■副所長(運営責任者)

健康づくり事業担当として健康運動指導士等、豊富な運動指導の経験がある者を配置。接遇トレーナー、トレーニング室責任者
□主な取得資格
健康運動指導士、体育施設管理士 等



■管理担当(主な業務)

維持管理、経理、文書整理



■運営担当(主な業務)

トレーニング室の管理運営



■事業担当(主な業務)

広報、教室・イベント事業等



■戸塚スポーツセンタースタッフが保有する資格

応急手当普及員、中学校高校体育教員免許、スポーツプログラマー、アシスタントマネジャー、日本体育協会認定スポーツ指導員、スロージョギングベーシック認定 等

主幹業務に精通した資格者の配置

所長、副所長、管理担当者と運営担当者・事業担当者の計5名の常勤職員を配置します。また、常勤職員の全員が応急手当普及員を取得します。さらに、専門スタッフとして最少11名・最大14名(週間平均人数13名)の非常勤職員を配置し、戸塚スポーツセンターの管理運営業務を遂行します。

専門スタッフの配置(サポートスタッフ、トレーニング室スタッフ)

お客様が常に快適で、安全にご利用いただけるよう各セクションのスタッフを配置します。受付や事務業務はサポートスタッフと呼び、施設案内だけでなく戸塚区内のスポーツコンシェルジュとして、主に近隣地域の人材を積極的に採用します。

トレーニング室スタッフは、マシン利用のサポートや運動機能改善プログラムを担当するため、当体育協会が定める指導水準に達するようトレーニング室責任者(副所長)が監督します。



戸塚区内在住スタッフ



PTA 役員を務めるサポートスタッフ



姿勢測定も行い健康・体力の維持・増進を支援するトレーニング室スタッフ

(イ) 健康増進の専門性を取得する施設職員研修

横浜市スポーツ医科学センター専門職員による研修

指定運動療法施設として取り組む運動療法には、医師の指示書に基づく運動プログラムの作成や高度なリスク管理など、スポーツ医科学に関する専門性を要します。

当体育協会が管理運営する横浜市スポーツ医科学センター配属の医師や理学療法士、スポーツ科学員を講師として、専門研修を実施します。



管理栄養士による研修

当体育協会本部指導部門による運動指導スキルの徹底

スポーツセンターは、初心者から競技力向上を目指すお客様など、多種多様な運動目的でご利用いただける施設です。身体特性や運動継続、仲間づくりの視点など様々な対応ができるよう、当体育協会本部指導部門の健康づくり事業課によるスキルアップ研修を行います。

健康づくり事業課は、指導スキルの水準や研修内容が実践されているかの確認のために覆面調査を行うことで、運動指導と接遇の高いスキルを維持します。

また、これらのスキルアップや新規プログラムの導入の検討の場として、教室指導研修会を実施します。



教室指導者研修会

その他の研修計画【再掲】

当体育協会の研修体系に沿った研修のほか、戸塚スポーツセンターでは、多様な研修を実施します。

(ウ) 職員ローテーションについて

勤務ローテーションは、労働基準法などの関連法令を遵守した適正な職員配置とします。なお、所長不在時に事故や事件、災害などが発生した場合は、緊急連絡網を用いて所長や事務局本部担当者に連絡し、一次対応に遅れが生じないようにします。

【職員勤務体制例】

■月曜から金曜までの勤務体制

職員・スタッフ ローテーション例(平日(月～金曜日)) (利用時間 9:00～23:00)

	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23
所長																	
副所長																	
管理担当者																	
運営担当者																	
事業担当者																	
受付スタッフA																	
受付スタッフB																	
受付スタッフC																	
受付スタッフD																	
受付スタッフE																	
受付スタッフF																	
トレーニングスタッフA																	
トレーニングスタッフB																	
トレーニングスタッフC																	
事務スタッフA																	
事務スタッフB																	

■土曜日の勤務体制

職員・スタッフ ローテーション例2 土曜日 (利用時間 7:30~23:00)

	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23
所長																	
副所長																	
管理担当者																	
運営担当者																	
事業担当者																	
受付スタッフA																	
受付スタッフB																	
受付スタッフC																	
受付スタッフD																	
受付スタッフE																	
受付スタッフF																	
トレーニングスタッフA																	
トレーニングスタッフB																	
トレーニングスタッフC																	
警備スタッフA																	
警備スタッフB																	

(エ) 「アシックス」との共催による東京オリンピック・パラリンピック企画【再掲】

戸塚スポーツセンターが区のスポーツ拠点として最大限の効用を発揮するために、当体育協会は国際的なスポーツメーカーであるアシックスジャパン株式会社を協力会社として迎えます。

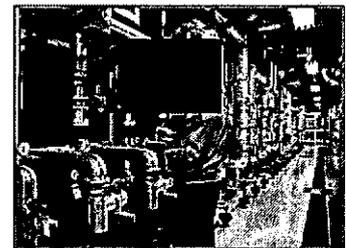
「東京 2020 オリンピック・パラリンピック」ゴールドパートナー(スポーツ用品)であるアシックスジャパン株式会社は、オリンピック等のトップアスリートのイベントや、ランニング事業、またジュニアスポーツなど、豊富なコンテンツを存分に生かした事業を担います。

(オ) 「株式会社キョーエーメック」によるハイレベルな維持管理業務

築31年が経過する戸塚スポーツセンターでは、各種設備の老朽化が進行し、お客様の安全の確保のために費やす時間は年々増加しています。

私たちは、市民サービスの向上とお客様の安全利用を確保するために、全国規模で施設の管理実績を有する株式会社キョーエーメックを協力企業にむかえ、より高い技術レベルでの維持管理業務を行います。

*88 ページに詳しく記載しています。



株式会社キョーエーメックによる
建物総合管理

イ 当体育協会本部のサポート体制

当体育協会本部4部6課(平成27年4月現在)の部門とその職員が、戸塚スポーツセンターをサポートします。私たちは、当館をはじめとする数多くの公共スポーツ・レクリエーション施設を管理運営しています。これらの施設の共通業務を効率的に行うため、当体育協会本部においてスケールメリットを活かした発注を行うなど、効率的かつ一元的に施設の管理運営を行っていきます。

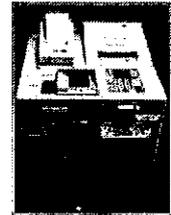
地域スポーツ課 (所管部門)	スポーツセンターを所管する部署として、上級体育施設管理士などの体育施設のエキスパート職員を配置し、事業進捗状況を監督します。各種運営や技術的な相談窓口となり、当館の万全な運営を日常的にサポートします。
健康づくり事業課 (指導部門)	主に施設職員のスポーツ・健康づくりに必要な指導技術の向上や、新規プログラムの技術レベルの徹底を目的に、カリキュラムの作成、研修を行います。また、市民の健康づくりニーズに応じて幅広い主体と連携や「姿勢改善」など新規プログラムの開発を担当しています。

ウ 経理処理体制

当体育協会は、管理しているスポーツセンターにおいて、経理課によるダブルチェックや、外部の公認会計士、内部業務監査体制の確立により経理処理の精度を高めるとともに、独自の会計システムを導入し、当体育協会本部とオンラインでの会計処理を行い、経理業務の効率化と正確性を確保しています。

(ア) 施設の経理業務

売上金の管理においても、現金自動入金機を設置し、現金管理の安全性を高め、現金輸送時のリスク軽減を図るとともに、収入現金と支出現金とを完全に分離することで、明確な経理処理を推進します。施設内で取り扱う現金は、当体育協会経理規程や事務マニュアルに基づき、厳正かつ迅速に行います。



入金機による安全な管理

(イ) 適正な予算執行

予算執行にあたっては、戸塚スポーツセンターの予算執行状況が正確・迅速にわかる公益法人会計システムを導入し、業務の効率化と正確性を確保しています。

中規模以上の修繕や提案事項として費用が計上されているものについては、スポーツセンターを所管する地域スポーツ課と連携し、戸塚スポーツセンターの収支状況を確認しながら執行していきます。



会計システムのデータ活用

エ お客様とスタッフの安全確保

(ア) 施設ご利用時の安全確保

私たちは、お客様に施設を安全・安心にご利用いただくために、スポーツセンター内の諸室には、運動前後の体調確認ができるチェック表を掲示するとともに、ロビーに健康チェックコーナーを設け、血圧計や体重計等を設置します。

(イ) 職員や委託業者の業務上の安全確保

戸塚スポーツセンターにおいて、災害や犯罪等が発生した場合は、当体育協会事務局に危機管理室にて情報を一元化し、警備統括監の指揮のもと、迅速で的確な行動がとれるようにします。

また、当館と当体育協会本部との間で連絡を取り合い、二次災害の抑止や対応等での遺漏がないようにします。

天井の修繕や樹木伐採の高所作業などの業務を委託する場合は、関連法令の遵守を徹底し、履行を監理します。また、災害発生時など一時的に委託先従業員がいる場合に備え、来館名簿にて外部のスタッフを把握し、安全管理を行います。

(9) 空きスペースの有効活用

調整池を利用した利用促進

新規

戸塚スポーツセンターには、雨水を一時的に貯め、河川への流出を遅らせて河川水位の急激な上昇を防止する「調整池」がトレーニング室前の広場と弓道場内に2か所あります。トレーニング室前の調整池を活用して、新たな「スポーツと交流の場」を創出します。

基本コンセプトを「ライフステージに応じた利用」とし、様々な世代や立場の方にご利用いただけるようにします。なお、実施に際しては事前に戸塚区と協議します。

利用内容(案)

調整池を活用した利用促進

- ①スポーツ教室(有料)
- ②個人利用(有料)
- ③貸切利用(有料)
- ④イベント開催
- ⑤自由解放
- ⑥トレーニング室等ご利用のお客様の付帯設備利用



週間スケジュール(案)

	月曜日	火曜日	水曜日	木曜日	金曜日	土曜日	日曜・祝日
7:30-9:00						自由開放・貸切利用	自由開放・貸切利用
9:00-11:00	自由開放・貸切利用	自由開放・貸切利用	自由開放・貸切利用	個人利用(グラウンドゴルフ)	自由開放・貸切利用	個人利用(スラックライン)	自由開放・貸切利用
11:00-13:00	スポーツ教室	自由開放・貸切利用	自由開放・貸切利用	個人利用(グラウンドゴルフ)	自由開放・貸切利用	個人利用(スラックライン)	自由開放・貸切利用
13:00-15:00	スポーツ教室	自由開放・貸切利用	自由開放・貸切利用	個人利用(グラウンドゴルフ)	自由開放・貸切利用	自由開放・貸切利用	自由開放・貸切利用
15:00-17:00	自由開放・貸切利用	自由開放・貸切利用	自由開放・貸切利用	自由開放・貸切利用	自由開放・貸切利用	自由開放・貸切利用	自由開放・貸切利用
17:00-19:00	安全管理上、夜間は原則使用しませんが、夜に行う教室・イベントで使用します。						
19:00-21:00							
21:00-23:00							

ご利用のお客様の声を反映させ、より利用しやすいスケジュールに改善していきます。

(ア) これまでご利用いただいていないお客様に対して

「個人利用」、「自由解放」、「貸切利用」、「イベント」を行い、今までご利用いただいていたなかったお客様にも戸塚スポーツセンターを気軽にご利用いただける機会を創出します。

個人利用

平日の日中に、高齢者の健康づくりにつながるヨコハマさわやスポーツの種目である「グラウンドゴルフ」を行います。また、土曜日の日中に、子どもの体力向上や親子で参加できるニュースポーツ「スラックライン」を行います。



スラックライン

なお、スラックラインの用具を貸切利用時に有料で貸し出し、レンタル料金収入と個人利用収入よりスラックラインの購入経費に充てます。また、お客様のご要望に応じて、レンタル品目を順次拡充していきます。

■個人利用種目・料金

種目	料金
グラウンドゴルフ	子ども(中学生以下) 30円/1区分、大人 120円/1区分
スラックライン	子ども(中学生以下) 30円/1区分、大人 120円/1区分

*現在、スラックライン開催予定の土曜日の個人利用は高校生以下が無料になります。

貸切利用

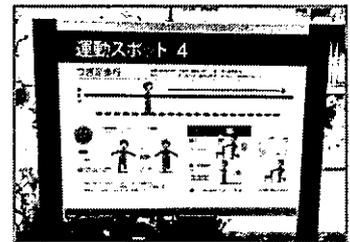
種目スポーツ大会の他に、子ども会やサークルでのレクリエーション活動など、スポーツに限定せず、様々な用途に合わせ、貸切でご利用いただきます。

■利用料金

7:30～ 9:00	9:00～ 11:00	11:00～ 13:00	13:00～ 15:00	15:00～ 17:00	17:00～ 19:00	19:00～ 21:00	21:00～ 23:00
750円	1,000円	1,000円	1,000円	1,000円	1,000円	1,000円	1,000円

自由開放

貸切利用や他の事業が入らなかった時間帯は地域の公園のように利用できる自由開放に振り替えます。特に戸塚スポーツセンターで開催される親子体操教室の実施前後の時間帯や子どもたちが利用しやすい放課後の時間帯、家族で利用できる日曜日に設定し、気軽に運動できる場の提供と各世代の居場所づくりに繋がります。



ハマトレ看板（イメージ）

さらに、介護予防体操「ハマトレ」や「ウオーキングお役立ちボード」等の看板を設置することで健康づくりに役立ててもらいます。

なお、看板設置にあたっては、戸塚区地域振興課及び戸塚区土木事務所、横浜市健康福祉局と協議します。

イベント

様々な人が交流することで顔の見える地域づくりにつながっていきます。地域で活動する子育て支援団体や環境保護団体、商店街、企業、大学等と連携しながら、様々なイベントを開催することで、交流を促進し、地域の絆を深めます。



防災運動会（イメージ）

■イベント例

事業名	内容
親子のつどいの広場	乳幼児の水遊び(子育て支援団体と連携)
歳時記広場	お月見や七夕飾りなどの伝統行事を体験
防災運動会	バケツリレーや毛布担架タイムトライアル等
スラックライン教室	選手による技術講習

(イ) 既にご利用のお客様へのサービス向上

■スポーツ教室の開催

現在開催しているスポーツ教室で人気の高い「ヨガ」、「太極拳」教室を追加し、実施します。なお、屋外の特徴を活かして季節や時間に考慮して行います。



■スポーツ教室例

青空ヨガ

教室名	内容	実施時期	参加費
青空ヨガ	解放感のある青空の下でヨガを行いリラックス効果を高めます。	4・5・9・10・11月	600円/1回
月(つき)ヨガ	夜間、照明を下げた空間でヨガを行いリラックス効果を高めます。	9・10・11月	600円/1回
青空太極拳	風や草の感覚など自然を感じながら屋外で行う太極拳です。	4・5・9・10・11月	400円/1回

■種目スポーツ大会やトレーニング室ご利用のお客様の付帯設備

種目スポーツ大会等で、試合の待ち時間の待機や荷物置き場として、調整地を貸切利用していただきます。

自由解放時はトレーニング室ご利用のお客様のフリースペースとしてご利用いただき、多様なトレーニング環境を作り、利便性を向上させます。

(ウ) 設備改修

■出入りロスロープ・手すりの設置

安全に通行できるよう、「横浜市福祉のまちづくり条例施行規則」に準じた手すりを設置します。

地面については、調整池及び避難経路であるため、その用途に支障を生じさせないことが必要なことから、現状の芝生を活かします。運動器具等の使用の際は、すぐに撤去できるもののみを設置し、活動が終了次第撤去します。

(エ) 安全・安心な管理体制

■雨天時の利用制限と冠水後の復旧

お客様の安全を第一に考え、雨天時の利用は全面中止とします。これによるキャンセル料は返金とします。ただし、利用中の降雨対応については、天気予報や実施時間など状況に応じて柔軟に対応します。

台風や豪雨により冠水した際は、排水が済み次第、復旧作業をおこなった後、安全が確認されてから利用を再開します。

自由開放時の巡回と見守り

開放時間中、スタッフが清掃を兼ねて巡回を行います。また、放課後の時間帯については、地域と連携して「見守りボランティア」を立ち上げます。ボランティア参加者にはポイントを付与し、ポイントが貯まるとスポーツセンターの優待利用ができる特典等を導入します。

開放時間は原則17時までとし、冬季は日没までとします。

利用手続きと利用種目

貸切予約は他の諸室に準じて、原則3カ月前より受け付けます。希望が重なった際は厳正なる抽選を行い利用を決定します。

優先利用、減免申請等の手続き方法は、他の諸室に準じます。

雨天によるキャンセルは返金とします。

貸切利用及び自由開放時の利用種目について、安全管理上、球技はボールが大きく外へ飛び出すおそれのないもの、他のお客様に迷惑のかからないものとします。その他の種目については、利用人数や年齢など安全性を考慮して、都度調整していきます。

なお、これらの運用方法については、ご利用のお客様の声を反映させ、より利用しやすい方法に改善していきます。

5 管理運営経費(様式12)

(1) 効率的な管理運営

ア 省エネルギー化への取組

私たちは、第2期指定管理期間中に、省エネルギーのためのさまざまな技術やシステムを導入してコストの削減に努めています。

■第2期指定管理期間での省エネルギー化

ロビーのLED化
雨水池貯留タンクの設置

自家発電型トレーニング機器への更新
トイレ・更衣室照明及び水道栓の人感センサーの導入



LEDに交換したロビー照明



自家発電機能付き
エアロバイク等(全13台)



雨水を使用した花の水やり等

(ア) 省エネルギー・省コスト化への更なる取組 新規

今まで取り組んできている省エネルギー対策と併せて、今回新たに第3体育室とトレーニング室の照明器具の更新を行います。現在設置されている「メタルハライド型」を「LED型」の低コストタイプに更新することで、電球自体の長寿命化、省電力化を実現し、年間電気料金36万5千円の経費削減を進めるとともに、環境保全にも貢献します。

■照明器具の年間電気料金とCO₂排出量

	年間電気料金(円税抜)			CO ₂ 排出量(kg)			工事費 (円税抜)	回収 予定年
	旧	新	削減額	旧	新	削減量		
①第3体育室	476,580	192,100	284,480	12,630	5,091	7,539	1,496,000	4.09年
②トレーニング室	140,940	59,500	81,440	3,735	1,577	2,158		
計	617,520	251,600	365,920	16,365	6,668	9,697		

※第3期指定管理期間内で回収

(イ) ライフサイクルコスト削減への貢献

設備機器等の維持管理に関しては、当該管理を総括する施設設備維持管理協力会社とともに、ファシリティマネジメント体制を強化し、施設・設備の日常的な状態確認や、定期点検等の結果と対応、修繕の実施と記録などを通じて、戸塚スポーツセンターの長寿命化や省エネルギー化へ貢献します。

ファシリティマネジメントとは

施設設備の運用管理について、長期的視野と計画性を持って取り組み、かつ最適化を検討するマネジメント業務のことです。

イ 経費縮減方策の実効性

(ア) ITや機械化によるメンテナンスシステムの導入 **新規**

協会会社として予定している『株式会社キョーエーメック』の独自のノウハウを取り入れた国際標準品質マネジメントシステム ISO9001 を導入します。このシステムの導入により、設備機器点検や警備業務のほか、電気・ガス・水道の使用量をデータ化するなど、建物の維持管理に関する情報の共有化・一元管理が可能となります。

情報を分析・評価し、問題点を明らかにすることで、施設を効率的に管理し、維持管理経費の縮減につなげます。



(イ) 経費の縮減努力

私たちは、競争入札を実施することで、より安価で適切な業者を選定し、経費縮減につなげていきます。また、消耗品などの発注に関しては、当体育協会の他の事業と共同での一括購入を行うなど、コスト全般での縮減を目指します。

■ 委託・調達コストの縮減

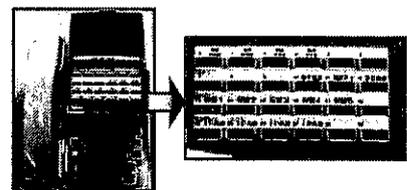
業務委託契約等の契約期間は、原則として1年としますが、継続的に契約することでスケールメリットが生まれる業務については、指定管理期間を限度とした長期契約を締結します。これにより、契約金額とともに事務管理コストの縮減を図ります。

また、委託先や調達先の選定にあたっては、横浜市中小企業振興基本条例を踏まえながら、スケールメリット効果や事務コスト低減等を考慮しつつ、原則として競争入札を実施します。

■ 賃借物件(リース)や通信に係る費用の縮減

コピー機器などのリース期間が満了したリース物品は、その状態が良好であれば再リースし、使用料・賃借料の縮減を図ります。

また、戸塚スポーツセンターと当体育協会の各事業所間に光回線を使用したIP（インターネット回線利用）電話を導入し、通信費の経費縮減を図ります。



各事業所に設置している
IP(インターネット回線利用)電話

■ 電力入札の検討 **新規**

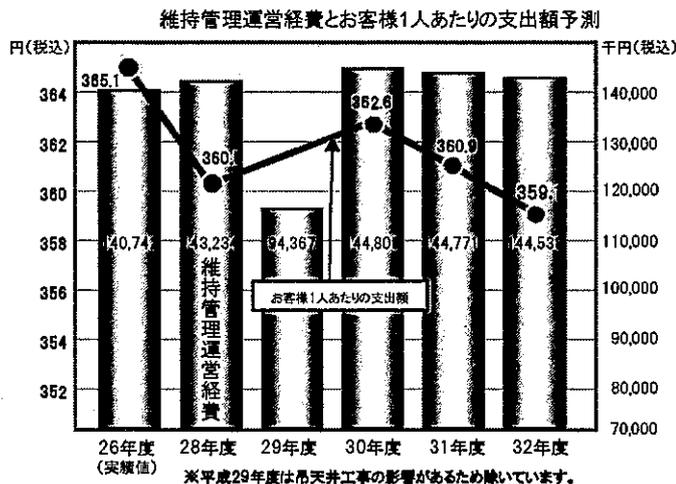
完全自由化となる電力調達に関しては、新電力会社（PPS）各社を含めて、災害時対応など入札可能な場合は入札を実施し、電気料金の削減に努めます。

また、ガスについても、今後の自由化への流れを踏まえ、入札等による調達を検討していきます。

(ウ) お客様1人あたりの経費

安定的で効率的な管理運営の指標としてお客様1人あたりの経費予測を[年間維持管理経費÷年間利用者数]で算出します。

施設・設備の老朽化が進むことから、修繕費や備品購入経費の増加を見込んでおり、また、6か月から1年間という長期に渡る吊り天井工事によるお客様離れが予想されるため、お客様1人当たりの経費の削減は困難ですが、第2期指定管理期間の平成26年度実績365.1円から、第3期指定管理期間最終年度の32年度は359.1円と、6円の削減を目標とします。



ウ 収入増加策の実効性(増収計画)

(ア) 教室事業収入

参加率の低い教室を見直し、人気教室の増設や新規教室の開設等による収入増加を見込みます。教室事業のPRを強化し、参加率を高めることで、前年度に対して1%増加を見込みます。参加率の高い既存教室(参加率85%以上)については現状維持とします。



人気の高いヨガ教室

■【教室事業】収入見込み推移表 ※託児収入含む

単位:千円(税込)

	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
収入額	59,537	24,928	60,174	60,483	60,792

※平成29年度は吊天井工事の影響を見込んで計算しています。

■第3期指定管理期間の主な新規開設教室(リニューアル教室含む)

単位:千円(税込)

新規教室	参加者数(28年度)	収入(28年度)
ミッドナイトヨガ	延べ1,200人	648
ミッドナイトピラティス	延べ1,200人	648
土曜ミッドナイトキック	延べ1,030人	618
土曜ミッドナイトズンバ	延べ1,030人	618
土曜早朝ヨガ	延べ1,200人	648

(イ) 自動販売機収入の増収

■【自動販売機事業】収入見込み推移表

単位：千円(税込)

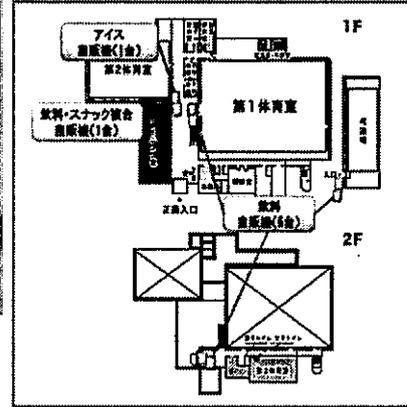
	平成28年度	平成29年度	平成30年度	平成31年度	平成32年度
収入額	3,790	750	3,790	3,827	3,865

※平成29年度は吊天井工事の影響を見込んで計算しています。

館内外の設置スペースの有効活用や飲料や氷菓、製菓等の時期にあった提供メニューを充実させ、自販機収入の増収を見込みます。



体育室前の自販機



自販機設置場所

(ウ) レンタル(貸し出し)利用等の充実

拡充

ご好評いただいているフットサルやバスケットボールなど各種目別ボールやビブスのレンタルのほか、シューズについては、子ども用や大きいサイズを充実させ、増収を図ります。



多様なレンタル物品

■レンタル物品(貸し出し)一覧

単位：円(税込)

レンタル物品		金額(円)	レンタル物品		金額(円)
卓球ラケット	シェイクハンド・ペンホルダー	50/本	バドミントンラケット		100/本
バスケットボール	6・7号	50/球	バレーボール	4・5号	50/球
フットサルボール		50/球	ビブス	5枚 1組	100/組
体育館シューズ	子ども用~29.0cm	100/足	ハーフパンツ	S~LL	200/枚
ポータブルデッキ	MD/CD使用可	200/個	コピー機使用料		10/枚
ストップウォッチ		100/個	電子ホイッスル		100/個
新規	スラックライン	ライン、ラックのセット			

■【レンタル事業】収入見込み推移表

単位：千円(税込)

	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
収入額	767	75	767	775	782

※平成29年度は吊天井工事の影響を見込んで計算しています。

(エ) 物販事業の拡充 拡充

ご好評いただいている卓球ボールやバドミントンのシャトル、さわやかスポーツ種目のインディアカの羽根球などを引き続き販売します。

平成27年度の販売物品については、当体育協会の組織力を活かして、各種目のルール改正にも速やかに対応し、4月よりプラスチックの卓球ボールの販売を実施し、お客様に喜ばれています。

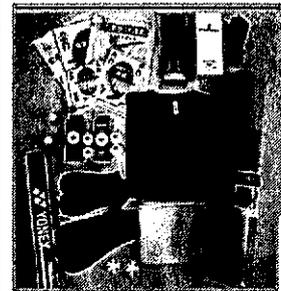
また、民間スポーツ用品販売会社と提携し、民間のノウハウを利用して、ウェアなどお客様のニーズにあったスポーツ関連用品を提供し、増収を図ります。

さらに、戸塚区と協議の上、戸塚区発行の「とつか歴史ろまん(新装版)」の販売に協力します。

■物品販売一覧

単位:円(税込)

販売物品		販売金額
バドミントン	シャトル(練習用)	340/打
バドミントン	シャトル(試合用)	390/打
卓球	プラスチックボール(試合用)	380/個
ダンス	ヒールカバー	100/個
インディアカ	羽根球	2,500/個
インディアカ	スペア羽根	900/個
トレーニング用品	ヨガマット	1,900/個
タオル		300/個
Tシャツ	S・M・L	1,000/着
ソックス		300/足
はまちゃん体操	DVD	1,800/本
はまちゃん体操	CD	300/枚
はまちゃん体操	テキスト	500/冊
介護予防テキストブック		1,800/冊
ウェア(新規)	世界的スポーツブランド商品	販売品による
シューズ(新規)	世界的スポーツブランド商品	販売品による
サプリメント(新規)	プロテインなど栄養補助食品	販売品による
とつか歴史ろまん	新装版	650/冊



販売物品

■【物販事業】収入見込み推移表

単位:千円(税込)

	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
収入額	1,575	37	1,575	1,578	1,582

※平成29年度は吊天井工事の影響を見込んで計算しています。

(オ) 広告事業収入の確保

「横浜市戸塚スポーツセンター第3期指定管理者 業務の基準」に基づき、横浜市広告掲載基準に沿って広告主を募ります。

広告主確保については、地元企業を中心に継続的に営業を行います。スポーツセンターでの広告掲載が有効な広報手段として認知されるように、企業が想定したお客様にどの程度認知されているかの情報提供に協力します。

掲載する媒体は、ホームページやチラシ、自動販売機、玄関マット、施設の壁面、床面等を想定し、広告主決定前にはその内容を含め戸塚区役所と協議します。

■【広告事業】収入見込み推移表

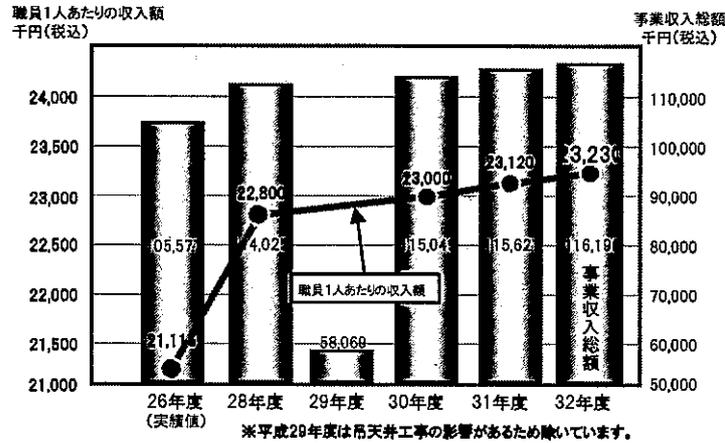
単位：千円(税込)

	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
収入額	90	90	100	100	100

(カ) 職員1人あたりの収入額推移(指定管理料収入除く)

前述した取り組みにより、効率的な管理運営を行うことで、職員1人あたりの収入額を増加させていきます。

職員1人あたりの収入額予測



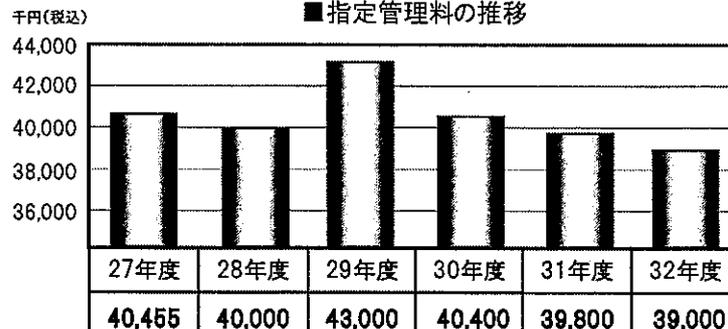
(2) 事業予算の計画

ア 事業収支計画の根拠

戸塚スポーツセンターの第3期指定管理収支計画策定にあたっては、安定した経営を実現するため、市民ニーズを反映するとともに、過去の実績データに基づき積算をしています。

新たな収入源の確保と併せて、老朽化が進行している戸塚スポーツセンターの安全第一を旨とした安定的な管理運営を継続するために必要な支出の計上を行い、無理のない計画としています。その結果、年間指定管理料は、平成27年度予算額よりも縮減させるものの、老朽化への対応を含めた修繕費などを確実に工面できるように試算します。また、収入増加見込み分を管理経費に計上することで、支出予算を確保しています。

■ 指定管理料の推移



施設の吊天井改修工事に伴う指定管理料の影響

公募要項では「指定期間中の施設の一部閉館(利用停止)」とあり、「本施設は指定期間中に吊天井改修工事のため該当諸室を最長で1年程度閉館(利用停止)する予定です。工事時期については、「実施前年度工事設計を行う際に協議して決定します。」とあります。

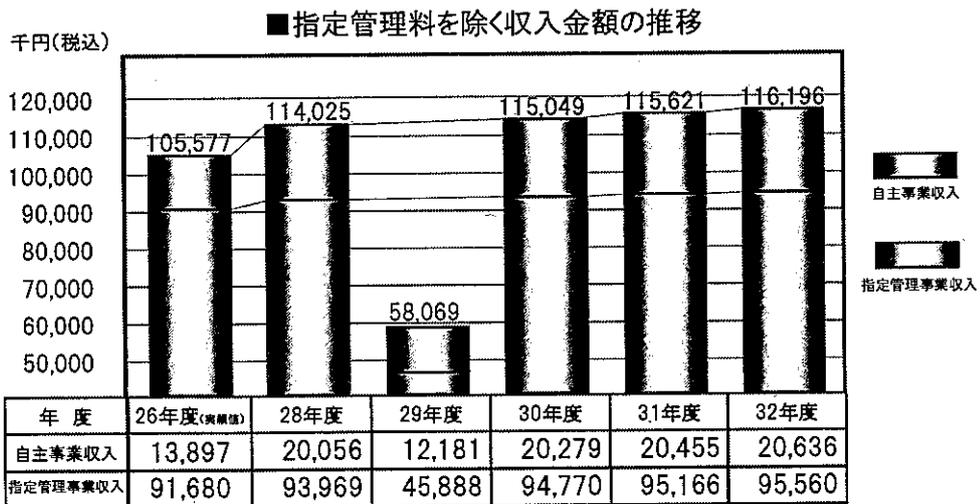
収支計画では平成29年度に工事に伴う休館の影響で発生する収入減額を積算したため、平成29年度に指定管理料が大きく増加しています。

ただし、調査に基づき、工期が想定よりも大幅に変更されたり、工事が行われなかったことになった場合については、指定管理料の変更について協議させていただきます。

イ 収支計画の基礎となる目標

収入計画の積算根拠の基礎となる収入目標は、平成26年度の利用実績等を基準とし、下記の「基本的な考え方」に沿って積算します。

- ①参加率の低い教室を見直し、人気教室の増設や新規教室の開設等による収入増加を見込みます。
- ②調整池の空きスペースを有効活用し、新規事業による収益と新規集客を見込みます。
- ③レンタル事業・物販事業を拡充し、既存事業による収入の頭打ち傾向を改善します。
- ④当協会職員によるスポーツ教室指導の内製化によりコスト削減を図ります。
- ⑤平成29年度は吊天井工事の影響を見込んでいます。



※平成29年度は吊天井工事の影響を見込んでいます。

ウ【収入の部】収入源の確保

(ア) 収入源の設定(指定管理事業)

団体利用料金収入(施設利用料金収入)

各室の団体利用(指定管理者が実施するスポーツ教室を含む)による利用料金収入の算定方法は、平成26年度の実績を基礎資料とし、利用区分と諸室ごとに[利用可能コマ数]×[団体利用稼働率]×[利用単価]×[実収入率]で積算しました。

■【団体利用料金収入(体育室・研修室・弓道場)】収入見込み推移表 単位:千円(税込)

	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
収入額	11,841	3,674	11,841	11,841	11,841

※平成29年度は吊天井工事の影響を見込んで計算しています。

■積算例 第1 体育室収入算出 単位:円(税込)

利用区分	利用可能 コマ数	稼働率 (団体)	利用単価	実収入率	利用料金 収入予算
A区分	696	73.3%	2,000	89.5%	913,000
B区分	696	68.1%	2,000	88.6%	839,000
C区分	696	71.1%	2,000	87.7%	867,000
D区分	696	66.4%	1,500	86.3%	598,000
E区分	696	70.1%	2,000	83.8%	813,000
F区分	696	72.8%	2,500	94.0%	1,183,000

利用料金収入=[利用可能コマ数]×[団体利用稼働率]×[利用単価]×[実収入率]

([実収入率]=減免利用を含んだ実収入割合) ※千円未満切捨

■付帯設備利用料金収入(施設利用料金収入)

放送設備等などの貸館業務に伴う収入は、団体利用料金収入と同様に平成26年度実績の収入同額を見込みます。また、レンタルロッカー収入については、平成27年度現在の契約数を反映して積算しています。

■【付帯設備利用料金収入】収入見込み推移表 ※レンタルロッカー収入含む 単位:千円(税込)

	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
収入額	2,219	966	2,219	2,219	2,219

※平成29年度は吊天井工事の影響を見込んで計算しています。

■個人利用料金収入(施設利用料金収入)

体育室及び弓道場の個人利用については、第2期指定管理と同等のコマ設定を予定しており、平成26年度実績の収入同額を見込みます。

なお、平成26年度実績金額には、大人、中学生以下、土曜無料開放と様々な利用料金形態も反映しています。

■【個人利用料金収入】収入見込み推移表 ※トレーニング室個人利用収入含む 単位:千円(税込)

	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
収入額	18,699	16,457	19,021	19,183	19,344

※平成29年度は吊天井工事の影響を見込んで計算しています。

<参考> 平成26年度体育室個人利用実績 単位:人・千円(税込)

人数				収入金額
平日	土曜	日・祝	合計	合計
14,309	5,022	3,857	23,188	2,402

トレーニング室は、平成25年度のマシンのリニューアル効果の増加率を参考にし、平成26年度実績の5%増を目標に5年間で漸増させます。

＜参考＞ トレーニング室個人利用収入見込み推移表

単位：千円（税込）

	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
収入額	15,217	15,367	15,518	15,669	15,819

＜参考＞ 弓道場個人利用収入見込み推移表

単位：千円（税込）

	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
収入額	1,080	1,090	1,101	1,112	1,123

■ 駐車場事業収入

駐車場は台数が28台と多くなく、今後の収入増加が見込めないため、平成26年度実績の収入同額を見込みます。収益は、管制機器導入のリース料や当駐車場の維持管理経費に充当し、その結果余った収益は維持管理経費に充当し、施設の安定的な運営に貢献します。



お客様駐車場

■【駐車場事業】収入見込み推移表

単位：千円（税込）

	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
収入額	8,369	6,276	8,369	8,369	8,369

※平成29年度は吊天井工事の影響を見込んで計算しています。

(イ) 収入源の設定(自主事業)

■ 団体利用料金収入(施設利用料金収入)

平日及び土曜日（祝日の場合は除く）の21時から23時までの1コマ（2時間）と、日曜日・祝祭日、さらに第3期指定管理期間より拡充する土曜日の7時30分から9時までの1コマ（1時間30分）と年末29日の9時から17時及び年始4日の13時から21時まで（8コマ）をそれぞれ開館し、これによる施設利用収入を見込みます。なお、算出方法は、指定管理事業の団体利用収入と同様とします。

■【団体利用料金収入】収入見込み推移表

単位：千円（税込）

	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
収入額	1,664	437	1,664	1,664	1,664

※平成29年度は吊天井工事の影響を見込んで計算しています。

■ 付帯設備利用料金収入(施設利用料金収入)

付帯設備利用料金収入は、指定管理事業の団体利用料金収入と同様に27年度4月実績の収入同額を見込みます。

■【付帯設備利用料金収入】収入見込み推移

単位：千円（税込）

	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
収入額	57	53	57	57	57

※平成29年度は吊天井工事の影響を見込んで計算しています。

個人利用料金収入(施設利用料金収入)

基本時間以外のトレーニング室個人利用収入は当体育協会が管理する市内類似施設の実績を参考に、平成26年度実績の5%増を目標に5年間で漸増させます。

■【個人利用料金収入】収入見込み推移表 ※トレーニング室個人利用収入含む 単位：千円(税込)

	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
収入額	2,614	2,179	2,654	2,673	2,693

駐車場事業収入

駐車場事業収入は、土曜日早朝の開館時間拡大に伴い、平成26年度実績の3%増を目標に積算しています。

■【駐車場事業収入】収入見込み推移 単位：千円(税込)

	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
収入額	2,638	1,959	2,638	2,665	2,691

※平成29年度は吊天井工事の影響を見込んで計算しています。

派遣事業収入

戸塚区全域への健康増進を実現するために、職員が地域に出向きます。派遣事業収入は、平成26年度実績に準拠しますが、吊り天井工事が行われる平成29年度は、収入増加のため20%増を目標に積算しています。



介護予防教室の派遣指導

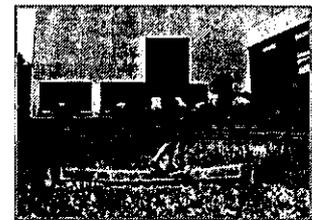
■【派遣事業】収入見込み推移表

単位：千円(税込)

	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
収入額	113	136	113	113	113

調整池活用収入

調整池を活用した事業を行い新たな収入を確保します。個人利用および団体利用による「利用料金収入」と、利用時に機器等を貸し出す「レンタル収入」を見込みます。なお、実施に当たっては戸塚区と協議します。



調整池を活用した個人利用

■【調整池活用事業】収入見込み推移表

単位：千円(税込)

	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
収入額	52	52	67	74	84

エ【支出の部】安全性・効率性を重視したコスト管理計画

(ア) 実効性の高い支出計画

安全優先の修繕計画 **【拡充】**

築31年が経過する戸塚スポーツセンターは、当然ながら建物や設備機器等での老朽化が顕著になっています。

私たちは、この現実を直視し、市民の方々がいつまでも当館を安全に、そして安心して利用することができるよう、老朽設備等の修繕を計画的に実施していきます。

安全対策・環境改善に係る案件を中心に、年間合計500万円（税抜）以上の修繕計画を策定・計上し、確実に実施していきます。

■戸塚スポーツセンター 第3期指定管理期間における修繕実施計画

平成28年度		平成29年度		平成30年度	
実施内容	概算金額 (千円・税抜)	実施内容	概算金額 (千円・税抜)	実施内容	概算金額 (千円・税抜)
弓道場床板補修	900	第二体育室排煙窓修繕	900	駐車場路面補修	600
弓道場扉補修	600	第一体育室壁面補修	900	移動式観覧席幕板張替	750
受水槽等架台塗装	300	女子シャワールーム壁面張替	900	建物劣化による小破・緊急修繕	3,650
協力会社建物劣化診断による小破・緊急修繕	3,200	体育室床面ポリウレタン塗布	900		
		建物劣化による小破・緊急修繕	1,400		
小計	5,000	小計	5,000	小計	5,000
平成31年度		平成32年度		第3期指定管理期間中の修繕費合計 (千円・税抜)	
実施内容	概算金額 (千円・税抜)	実施内容	概算金額 (千円・税抜)		
トレーニング室等フィルムミラー張替	900	移動式観覧席操作盤部品交換	780	25,000	
シャワー室床面張替	400	体育室床面ポリウレタン塗布	900		
建物劣化による小破・緊急修繕	3,700	その他修繕（原状回復費含む）	900		
		建物劣化による小破・緊急修繕	2,420		
小計	5,000	小計	5,000		

※管理運営中の突発的な故障や修理案件が発生した場合は、実施内容を変更します

教室事業実施に伴う支出

スポーツ教室やイベント事業等の実施において講師などの役務を依頼する場合は、「教室実施マニュアル」に基づく謝金を決定し、支払います。

なお、支払いにあたっては所得税法に従い、所定の所得税を源泉徴収します。

また、当該事業により室場を使用した場合は、教室事業収入から使用した室場利用料金を付け替え、適切な経理処理を行います。

自主事業実施に伴う目的外使用料の支出

飲食用自動販売機設置や、物販・レンタル事業等の自主事業実施にあたっては、戸塚区役所に対し、同区が定める規定に則した目的外使用料を支払います。

記念イベント実施に伴う支出(その他支出)

平成31年（2019年）に「戸塚スポーツセンター開館35周年記念イベント」を開催し、各事業実施に伴う運営経費を計上します。なお、実施にあたっては、企業から協賛金を募り経費に充当します。

また、当該事業により室場を使用した場合は、記念イベント事業運営経費から使用した室場利用料金を付け替え、適切な経理処理を行います。

(イ) 施設運営支出内容

項目	説明	金額(税込)※金額は平成 28 年度
人件費	所長 1 名・副所長 1 名のほか、職員 3 名を配置します。(計 5 名) また、業務をサポートするためのアルバイト職員を適時に配置します。	47,955 千円 ・職員 (給料・職員手当・共済費・給付費・退職給付費) ・アルバイト(賃金)
修繕費	施設設備の老朽化に対応するために、年間 5,000 千円(税抜き)以上の修繕費を計上します。 計上額は 5 年間の計画にあわせて増減させます。	5,400 千円 ・体育室等の照明器具の更新 等
設備管理費	施設設備の維持保全を図り、安全な運営を継続させるための費用を計上します。 また、年度当初に「施設劣化調査」を行います。	5,148 千円 ・施設巡回点検等 ・施設劣化調査 ・フロン排出抑制法簡易点検
保安警備費	施設に係る防犯や安全確保のための警備費用を計上します。	940 千円 ・夜間巡回点検 ・機械警備
備品購入費	お客様の利用頻度と備品の状態を勘案し、更新の必要性が高いものを優先して購入します。 計上額は 5 年間の計画にあわせて増減させます。	3,240 千円
消耗品費	トイレトーパー、印刷用紙、コピー機トナー等を購入します。また、スポーツ教室で使用するバドミントンシャトル、卓球ボールなどを購入します。	3,945 千円
外構植栽管理費	施設敷地内の樹木剪定や除草、薬剤散布、施肥などを行い、樹木の良好な維持と美観を保ちます。また、指定管理期間中 2 回高木剪定を実施します。(29・31 年度予定)	1,680 千円
廃棄物処理費	「市役所ごみゼロルート回収」にかかる費用と大型ゴミの処分費用を見込み、計上します。	216 千円
広報費	スポーツ教室やイベント情報の周知や、施設のPRを行います。 広報媒体には地域に密着した企業を活用します。	2,160 千円 ・ミニコミ誌広告 ・戸塚区役所発行書類広告 等
印刷製本費	戸塚スポーツセンターの施設案内と利用促進を目的とした印刷物(リーフレット)を作成します。	2,160 千円
光熱水費 ・燃料費	過去の実績と併せて、省エネルギータイプの機器に変更することによる費用圧縮を見込み、各科目を計上します。	15,894 千円 ・電気料 ・ガス料 ・水道料 ・燃料費(自家発電装置燃料用)
保険料	施設において管理者側の瑕疵による事故等が発生した場合に備え、賠償責任保険に加入します。 また、スポーツ教室等参加者における万が一の事故発生に備え、傷害保険に加入します。	3,547 千円(非課税) ・施設賠償保険 ・スポーツ教室等傷害保険 ※スポーツ教室等に係る保険料については、以降は参加者数増加により変更)
使用料 ・賃借料	駐車場の管制機器や券売機等の事務機器のリースやレンタルのための費用を計上します。 また、スポーツ教室等で施設を利用した場合に付け替える利用料金を計上します。	8,769 千円 ・駐車場の管制機器リース ・券売機等リース・レンタル ・音楽著作物使用料 ・NHK 放送受信料 ・スポーツ教室等での施設利用料金 等
委託料	収受した利用料金等を安全に取り扱うための専門業者への委託や、バスケットボールゴールの安全点検を年 1 回実施し、施設の適切な状態把握に努めます。	7,976 千円 ・現金集配金業務委託 ・バスケットボールゴール安全点検 等
報償費 (謝金)	スポーツ教室講師や託児従事者へ支払う謝金を計上します。	26,268 千円 ・スポーツ教室等指導謝金 ・託児従事者謝金
公租公課費	契約書締結に係る収入印紙代や、事業所税を計上します。	280 千円 ・収入印紙 ・事業所税
その他	通信運搬費、支払手数料等の必要経費を計上します。	7,656 千円 通信運搬費、支払手数料、 仮受消費税と仮払消費税との差額 等

(ウ) 自主事業支出内容

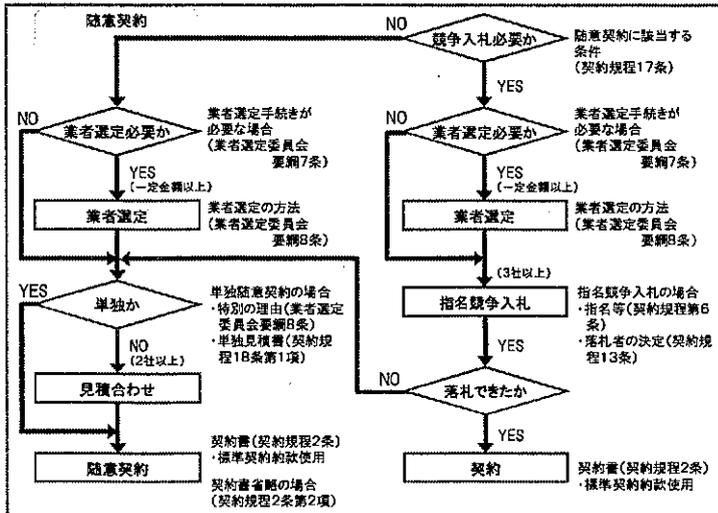
項目	説明	金額
自動販売機事業支出	飲食用自動販売機の設置に伴う区への目的外使用料や、当該に係る電気料を計上します。	432千円 使用料及び賃借料、電気料
物販事業支出	スポーツ用品等販売における仕入れ代を計上します。	1,590千円 ・消耗品費
レンタル事業支出	スポーツ用品レンタル事業の実施に伴う必要品を購入します。	420千円 ・消耗品費
派遣事業支出	派遣指導に伴う職員交通費を計上します	11千円 ・旅費
基本開館時間外管理費	基本時間外で雇用するアルバイト職員の賃金や、当該時間に係る電気料を計上します。	4,151千円 ・賃金 ・電気料・水道料・ガス料 等
スポーツ教室等事業費（基本開館時間外）	基本時間外で実施するスポーツ教室の運営費用を計上します。	4,024千円 ・消耗品費 ・使用料及び賃借料 ・保険料 ・報償費 ※保険料は、以降の参加者数増加により変更
基本開館時間外駐車場事業費	駐車カード等の補充	11千円 ・消耗品費
その他支出	調整池活用事業に伴う機材を購入します。	152千円 ・備品

(3) 適切な業務委託・調達・雇用

ア 業者の選定方法

当体育協会の契約規程に基づき、指名競争入札等の方法により契約を行います。
 事業者の指名に際しては、公正かつ適正な選定を行うためにライン機能から独立した業者選定委員会に付議し決定します。一定の金額未達の契約については、事務の効率化の観点から、業者選定委員会に付議せず、複数社による見積もり合わせを実施する等適正な選定を行います。
 契約において違反行為、社会的に不正な行為を行った業者に対しては、指名停止措置要綱に基づき指名停止とし、適正な契約環境を確保します。

■横浜市体育協会契約フロー



承認

横浜市体育協会 業者選定委員会

承認書

承認日: 2024.12.20

承認者: [署名]

承認印: [印]

承認書

業者選定委員会調査

イ 業務委託内容と見込金額

各種施設設備保守管理や樹木剪定、保安警備などの高い専門性を有する業務については、公共スポーツ施設の設備管理において定評のある株式会社キョーエーメックを協力会社として委託します。

これにより、設備等の不具合が発生した場合の対応窓口を一本化するほか、24時間監視体制が可能となり、一元管理による戸塚スポーツセンターの状態確認の最適化とスケールメリット等を生かすことができます。

■ 主な委託業務計画と概算金額

委託する業務項目	業務内容	発注先の選定要領等	概算金額 (税込み)
建物保守管理業務	設備巡視点検、自家用電気工作物、貯水槽清掃、給湯設備清掃、消防設備点検、自動ドア保守点検、吸気式冷凍機保守点検、クーリングタワー清掃、温水ヒーター保守点検、フィルター清掃、フロン排出規正法簡易点検、建物劣化診断、第1・2体育室ファンフィルター清掃、エレベーター点検	協力会社	2,811,564
環境衛生管理業務	害虫駆除、飲料水水質検査、空気環境測定、簡易専用水道検査、レジオネラ菌水質検査、排水管洗浄	協力会社	346,572
清掃管理業務	定期清掃（通常）、定期清掃（剥離）、硝子・鏡清掃、換気扇・ガラリ清掃、シャワー室清掃、外部側溝清掃	協力会社	1,258,972
警備業務	機械警備	協力会社	939,600
植栽管理業務	刈り込み（低木）、除草、薬剤散布、施肥	協力会社	1,679,400
F M業務等の管理業務費		協力会社	702,000
バスケットボールゴール点検	機能状態、駆動関係の点検	製造メーカー（または正式代理店）	250,560
廃棄物処理業務	横浜市ルート回収	※横浜市ルート回収による	216,000
現金集配金業務	現金入金機保守、集配金業務	設置・集配業者	417,960
第三者評価	平成29年度のみ実施	業者選定委員会により別途決定	216,000
トレーニング保守点検	トレーニングマシンの点検	業者選定委員会により別途決定	86,400

※金額については、実際の業務仕様に基づいて改めて見積徴収等を行い決定するため、変動があり得る。

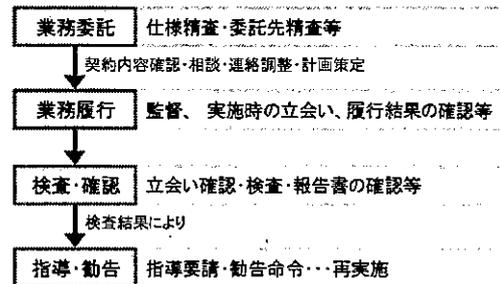
指定管理者として適正な業務委託経費

有資格者による機器の法定点検など専門業務以外は、日常的な小破修繕や職員の業務内製化を図り、業者に丸投げをすることなく、委託料を指定管理事業維持管理経費の50%以内に抑えます。

ウ 委託先の監理体制

設備管理維持業務をはじめとする各委託業者の受託業務に関しては、当体育協会が適正な監督管理を行います。

業務履行時には必ず担当者が立会い、ご利用中のお客様への配慮を図りつつ、業務品質の維持に万全を期します。



不都合事象への改善システム

当体育協会では、請負工事等の業務委託に関する「監督事務要綱」を定めており、所長をはじめとする所属職員は、修繕や改修工事など履行内容の検査・確認を行います。万が一不都合事象があれば、当該要綱に従い、指導・要請・勧告命令などを行います。

委託先の法令遵守・人権尊重の確認徹底【再掲】

委託先において労働関係法の遵守や接遇教育が徹底されているかを確認しています。特に、法定義務が課されている最低賃金（平成26年10月1日改正：当体育協会時給890円）や社会保険関係のチェックのほかに、定期的な業務を委託する業者に対して人権擁護及び個人情報保護に関する研修・確認テストを行い、公共サービス従事者としてのお客様対応を徹底しています。

エ 地域活性化への貢献

業務委託や消耗品の購入などに関しては、「横浜市中心小企業振興基本条例」の趣旨を踏まえ、設備的な専門性や独自性がない場合において、横浜市内に拠点を置く中小企業事業者からの調達を第一に考え、横浜市の経済活性化に貢献します。

■横浜市登録 主な中小市内業者発注実績（26年度）

業者名	業務内容
京浜サービス株式会社	総合管理の委託業務
株式会社国際連邦警備保障	保安警備業務の委託業務
桜井造園土木株式会社	外構・植栽管理業務の委託業務
アイワプライベート	消防設備管理の委託業務
株式会社神奈川ナブコ	自動ドア保守の委託業務
ダイコー株式会社	エレベータ保守点検の委託業務
株式会社日本サーモエナー 横浜支店	ボイラ一点検の委託業務
オセアンリフォーム株式会社 株式会社キクシマ 福神建設株式会社 川本サービス株式会社 横浜営業所 有限会社 川俣組 有限会社'ピング片桐 妙光電機株式会社 株式会社レグルス 株式会社ティ・エムスポーツ	建物・空調・水まわり・電気設備などの修繕委託
東京体育用品株式会社	トレーニング機器修繕委託
有限会社セイコースポーツ社 株式会社金港スポーツ	教室消耗品一括購入
株式会社サン・ビジネス・サプライ 有限会社平沼スポーツ店	教室消耗品購入
株式会社八雲堂 有限会社西澤金物店	衛生・事務用品等の消耗品・備品購入

戸塚区にお住まいの方を積極的に雇用します！

私たちは、地域に根ざした運営を実現するために、戸塚区在住者を積極的に雇用します。求人広告は主にスポーツセンター近隣エリアに配布しており、平成27年6月現在の区内在住者は7割を超えています。

福祉団体等からの優先調達への取組

私たちは、「障害者優先調達推進法」や「横浜市における障害者就労施設からの物品等の調達方針」に則り、障がい者団体・就労施設から優先的・積極的に物品等を購入します。戸塚スポーツセンターでは、花壇の花の調達を依頼する他、知的障がい者のスポーツ団体からのスポーツ用品購入など、障がい者の経済的な自立を支援しています。

依頼先	内容
NPO 法人活動ホームしもごう 戸塚障害者地域活動ホームしもごう	花壇の花の調達
社会福祉法人横浜YMCA福祉会 横浜 YMCA ワークサポートセンター アンジュ	パン販売
特定非営利法人 窓の会 地域活動支援センター きやべつ畑・窓	野菜販売
NPO法人中途障害者地域活動センター とつかわかば	制作物販売

オ 消費税増税への対応

平成 26 年 4 月 1 日より実施された消費税増税に伴い、戸塚スポーツセンターの教室講師の謝金に対し、消費税増税分 3% を適切に転嫁しました。今後、消費税が増税になった場合は、消費税を適正に転嫁する内容に講師謝金契約書の改訂を実施し、「消費税転嫁対策特別措置法」などの法令順守に努めてまいります。

■消費税増税(平成 26 年 4 月 1 日)に伴う主な教室講師謝金の改正 単位:円(1回)

教室内容	謝金(26年4月以降)	旧謝金
卓球教室講師、バドミントン教室講師	5,142 円	5,000 円
高齢者健康教室講師	4,114 円	4,000 円

6 施設管理 (様式13)

私たちは、築31年以上経つ戸塚スポーツセンターを「予防保全」の考え方のもと、日常清掃や定期点検等を通して適切に管理してきました。老朽化の進むスポーツセンターの施設設備の状況を的確に把握するためには、日常の点検記録や修繕実施情報などを一元的に管理するファシリティ・マネジメント (FM) 体制が必要です。

第3期指定管理期間は、施設維持管理の保守管理に関して、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することで、磐石な施設管理体制を構築します。これにより、安全を高めるだけでなく、スケールメリットを生かした長寿命化、ライフサイクルコスト削減に貢献します。

(1) 安全で効率的なメンテナンス体制

ア 運転監視業務 新規

建築設備について、目視の現場確認の他に株式会社キョーエーメックの独自のノウハウを集積した施設管理支援システム ISO9001 の手法を取り入れた保守等の措置を適切に講ずることにより事故・故障等の未然の防止に努めます。

運転監視業務は、所長が業務担当責任者として監理監督業務を行い、株式会社キョーエーメックの専門の知識を有した業務責任者が点検・記録管理のデータ分析・提案のうえ、当体育協会への報告・助言をもって予防保全に努める体制を築きます。



株式会社キョーエーメックによる
施設管理

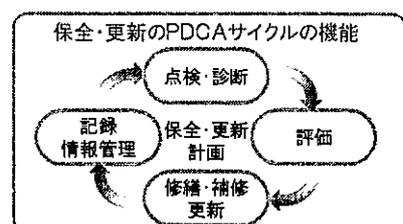
■ メンテナンスに関するマニュアルの完備

私たちは、当体育協会『建築物維持管理基本マニュアル』を用いて着実に実施する体制を整えています。また、横浜市建築局策定の「維持保全の手引き」及び「施設点検マニュアル」に基づく、設備機器管理業務にあたっては、国土交通省監修「建築保全業務共通仕様書」を規範とし、施設維持管理及び修繕を行っています。

イ 修繕体制

(ア) 維持管理業務から修繕にいたるフロー

日常点検・清掃や定期点検等を通じて修繕案件が確認された場合は、速やかに設計書を作成し、契約規程に基づいて、これを仕様書とした見積書の徴収、または入札を実施することで施工体制を整えます。修繕後は当体育協会職員が検収を行います。



■修繕実施体制

行動1	所長	<ul style="list-style-type: none"> ■施設・設備保全データベースを活用し、年次修繕計画を策定。 ■計画策定は、年間施設利用予定を考慮し、照明交換や壁面清掃の高所作業を一括するなど効率的なスケジュールで実施します。 ■設備機器等に不具合が発生した時は速やかに応急処置を行うとともに、所管である戸塚区に報告します。
行動2	施設管理担当	修繕実施は、「建築物維持管理基本マニュアル」や「FMの契約事務情報」等のサポート機能を活用し、施工業者の選定から見積書及び確認・検収・記録整理等の施工管理を行います。
行動3	当体育協会本部	保安全管理の日常的相談、体育機器等の設備機器の劣化・老朽化対策などの技術的支援を行います。また、「各施設の修繕事例」や「新しい施設管理技術の手法」など、施設管理において最適なテーマを設定した研修を開催し、施設職員の対応能力を高めます。

株式会社キョーエーメックによる適切な修繕計画策定アドバイス

(イ) 緊急修繕

急な設備故障や、荒天・地震などの自然災害が生じたことで、施設利用が困難となった場合は、速やかに戸塚区に報告のうえ、安全第一の考え方のもと、必要に応じて施設利用を中止するなどの判断を行います。そのうえで、回復に向けた修繕計画を早急に作成し、復旧に向けた対応を進めます。

(ウ) 保安全管理部による復旧対応

開館時間中に故障等が発生し、現場での解決が困難な場合は、株式会社キョーエーメックが設定する保全コールセンターに速やかに連絡し、専門的な見地から復旧に向けた的確なアドバイスを得ます。そのアドバイスをもとに修繕計画をたて、復旧に努めます。



365日施設の快適性を守ります

(エ) 立会い業務

各種法令等に基づいて行われる官公庁立ち入り検査に立ち会いを行います。検査の結果、検査官から指摘される事項について処理を行うとともに、検査官からの質問、指摘等に対する的確な応答を行います。

修理、改良工事の場合は、戸塚区と協議の上、専門業者等の作業に立ち会い、作業内容の把握、異常の発生防止、不具合の早期発見に努めます。

(オ) 検針業務

協力会社である株式会社キョーエーメックが、電気・水道・ガス使用量の検針を行い、戸塚スポーツセンターが集計データを戸塚区に報告します。また、私たちは、これらの集計結果をキョーエーメック協力のもと分析し、省エネルギー化対策等を戸塚区に提案します。

ウ 第3期指定管理期間の修繕計画

修繕実施においては、仕様を決定のうえ設計金額を算出します。100万円(消費税別)以下になると予測される場合は、当体育協会において修繕を行います。

修繕の発注は、特殊な設備等の理由により発注先を特定せざるを得ない場合を除き、横浜市内に拠点を置く施工可能な業者を公平に選定のうえ行います。

(ア) 修繕計画の策定【再掲】 拡充

私たちは、協力企業である株式会社キョーエーメックとともに、安全対策・環境改善に係る案件を中心に年間500万円(税抜)以上の修繕計画を5ヵ年策定します。

加えて大規模な営繕が必要と判断されるものがあつた場合は、戸塚区に修繕や更新を積極的に提案し、当館がいつまでも安全に運営され続けるように尽力します。

※82ページに詳しく掲載しています。

(イ) 自主的な建物劣化診断の実施 新規

築31年以上の戸塚スポーツセンターの長寿命化、そして安全な利用を確保するために、私たちは横浜市で行う劣化診断とは別に、自主的に診断を実施し、施設設備の機能等を的確に把握します。診断によって得られた情報は、戸塚区と共有するほか、以降の設備修繕や改良工事の提案の資料にしていきます。

■ 建物劣化診断報告書(例)

項目	対象箇所	劣化状態	2016年 (竣工後17年)	2017年 (竣工後18年)	2018年 (竣工後19年)	2019年 (竣工後20年)	2020年 (竣工後21年)	必要者 (備考)	5年毎点検 履歴の状況
床土・床版		床土の劣化診断【2次診断】計画			劣化診断・計画			大規模修繕工事	○
床版		2次床の劣化診断【2次診断】計画			劣化診断・計画			大規模修繕工事	○
床版		2次床の劣化診断【2次診断】計画			劣化診断・計画			大規模修繕工事	○
床版		2次床の劣化診断【2次診断】計画			劣化診断・計画			大規模修繕工事	○
床版		2次床の劣化診断【2次診断】計画			劣化診断・計画			大規模修繕工事	○
床版		2次床の劣化診断【2次診断】計画			劣化診断・計画			大規模修繕工事	○
床版		2次床の劣化診断【2次診断】計画			劣化診断・計画			大規模修繕工事	○
床版		2次床の劣化診断【2次診断】計画			劣化診断・計画			大規模修繕工事	○
床版		2次床の劣化診断【2次診断】計画			劣化診断・計画			大規模修繕工事	○
床版		2次床の劣化診断【2次診断】計画			劣化診断・計画			大規模修繕工事	○

(2) 清潔な施設環境を保つ清掃計画

ア 定期清掃・特別清掃による汚損除去

日常清掃では対応できない床のワックス塗布や高所での窓拭きなどは、設備維持協力会社の株式会社キョーエーメックに委託し毎月一度の施設点検日に実施します。

また、区民大会などが行われ、ロビーや更衣室、観覧席などの汚れが激しい場合には、状況に応じて特別に清掃を実施します。

■ 定期清掃業務

項目	具体的内容(仕様)	数量	実施月	頻度・回数
①定期清掃	1,642.73㎡ 洗浄(モルタル等):除塵し、モップがけ 洗浄・ワックス(タイル部等):除塵し、ポリッシャー掛けし、ワックスがけ カーペット(カーペット部):シャビングまたは適正な方法でクリーニング	3回	4・8・12月	3回/年
②定期清掃(床面剥離)	1,162㎡	1回	12月	1回/年
③硝子・鏡清掃	967㎡ 洗剤にて汚れを落とし、水切りして拭き取る	4回	5・8・11・2	4回/年
④換気扇・ガラリ清掃	21台 付着したホコリ等を除去し、造的な換気能力を維持する	1回	11月	1回/年
⑤シャワー室壁面清掃	壁面の汚れの除去、床面や排水溝のゴミの除去を行う。また、年2回シャワーヘッドの分解清掃を実施する	12回	毎月	12回/年
⑥外構清掃	170m 外構部分の主砂・葉っぱ等を取り除く	1回	11月	1回/年

イ 職員による丁寧な日常清掃

管理区域において日常的に清掃を行い、施設、備品、器具等が常に清潔な状態に保たれるようにします。清掃回数等は、利用頻度に応じて適切に設定します。特に、シャワー室、トイレ等の水周りは、衛生等に留意して対応します。

■職員が行う日常清掃

項目	内容
衛生環境への最大限配慮	更衣室やシャワー室、トイレなど、特に衛生面で配慮すべき水周り清掃について強化します。床面や壁面、便器等に汚れが目視できなくとも、必ずモップ掛けやブラシを使っての汚れ落としを行うことで、常に良好な衛生環境を保持します。  日常清掃(トイレ)
体育室・研修室の清掃	体育室等のフローリングは、材質の痛みをいわずらに進行させないようにするために、乾燥モップによる粉塵除去を原則とします。お客様にも、使用後のモップ掛けをお願いするようにします。靴跡等の汚れが発見された場合は、専用クリーナーを用いて除去します。 なお、第3期指定管理期間に第一及び第二体育室床のウレタン塗装を行い、安全で快適なスポーツ環境を整えます。  日常清掃(体育室)
予防清掃の徹底	建物や体育室などの出入口には、防塵マットを置き、汚損の防止やフロアの長寿命化を図ります。体育室の壁面やガラスは、汗やボール等の衝突跡の固着化等の恐れがあります。これを未然に防ぐためにクリーニングをこまめに行います。 放送設備は、マイク使用後のアルコール消毒やほこり等による機器損傷を防ぐための定期的な清掃とカバーなどで劣化予防策を講じます。  日常清掃(アルコール消毒)

(3) 美観を保つ外構・植栽計画

ア 日常の外構・植栽管理

外構はお客様や近隣住民の方の安全を第一に考え、次の項目を1日あたり2回以上点検します。特に落葉の時期には、体育室周囲に枯れ葉が散乱しないよう、毎日職員が清掃します。

点検や清掃の結果は、日常点検チェックシートに記録します。

- 歩道ゴミ・落ち葉清掃
- 屋外灯や電線に触れていないかの点検
- 害虫発生
- マンホール・点字ブロックの浮き
- 花壇の手入れ



日常の外構清掃

樹木剪定等の専門作業

樹木の剪定作業は種類や大きさなどに応じて適切な施工をする必要があります。特に、専用薬剤の散布や施肥のタイミングなど高度な専門的技術を伴う施工が必要となります。そのため安全性と高度な専門技術(資格等)を持ち得た専門業者に委



専門業者による植栽の管理

託します。作業にあたっては、お客様や歩行者の動線を確保するなど、安全第一の作業を心掛けます。

■ 植栽管理業務

項目	具体的内容(仕様)	数量	実施月	頻度・回数
①刈り込み(低木)	4m未満 枝つめ・枝すかしを行う。樹木の基本の形を整え、余分な枝を取り除く	1回	6月	1回/年
②除草	年3回 機械または人力で除草する	3回	6・8・11月	3回/年
③薬剤散布	年2回 ケムシ・アブラムシ等の樹木への寄生虫駆除を実施	2回	6・8月	2回/年
④施肥	年1回 樹木にあった肥料を適期に与える	1回	12月	1回/年

(4) 仕様書を上回る施設点検計画

ア 定期点検・整備業務

各設備の法定点検は、年1回以上運転中の機器を停止し、外観・機能点検、機器動作特性試験、整備業務を行います。定期点検は、建物・設備の性能評価をするために、法定点検の他に自主点検を行います。

作業開始にあたり「作業工程」「安全作業」「コンプライアンス」を確認し、作業終了後は「実施状況」「不具合」「安全上の問題」を確認し、報告・記録します。

■ 定期点検計画

項目	具体的内容(仕様)	数量	実施月	頻度・回数
設備巡視点検	各設備機器の運転・動作確認、建物内外部の外観目視点検、官公庁検査および協力会社作業の立会作業	24回	毎月	24回/年
自家用電気工作物	電気事業法等に基づく自家用電気工作物の年次点検および月次点検	1式	毎月	12回/年
貯水槽清掃	9㎡ ビル管理法による、清掃及び内部6面点検、残留塩素測定、濁・減水警報の確認	1回	9月	1回/年
給湯設備清掃	1回/年 内部開放清掃作業	1回	9月	1回/年
消防設備点検	機器1回/年・総合1回/年 消火器、屋内消火栓設備又は屋外消火栓設備、スプリンクラー設備、自動火災報知設備、ガス漏れ火災警報、非常警報設備、誘導等及び誘導標識、排煙設備、非常コンセント設備等	1式	4・10月	2回/年
自動ドア保守点検	外観目視点検、エンジン装置の点検及び調整、ベルトの点検、吊り車の増締め、センサー・スイッチの確認、ドアの開閉状況の確認	1式	6・10・2月	3回/年
吸収式冷凍機保守点検	シーズンオン点検(暖房期・冷房期に1回)	1式	5・11月	2回/年
クーリングタワー清掃	60トン・冷房使用期間5ヶ月 高圧洗浄機による清掃及び冷却塔各機器点検	1式	5~9月	5回/年
温水ヒーター保守点検	制御系統、燃料系統、真空関係、燃焼装置、安全装置の点検	1式	9月	1回/年
フィルター清掃	吸塵・水洗いによる洗浄・及び交換作業	1,140枚	毎月	1回/年
フロア排出規正法簡易点検	簡易点検	1式	4・7・10・1	4回/年
建物劣化診断	建物・設備機器の総合的な劣化診断・調査及び報告	1式	1月	1回/年
第1・2体育館ファンフィルター清掃	排気口フィルターの吸塵・水洗いによる洗浄・及び交換作業	1回	3月	1回/年
エレベーター保守点検	法令点検、専門メンテナンス業者による委託(POG)	1式	毎月	1回/年

イ 日常巡視点検業務

事故を未然に防ぎ、快適なスポーツ環境を保つために、職員による設備管理・清掃・警備全般の日常点検を徹底します。体育室や更衣室などの巡回・点検は、2時間おきに1日7回以上行い、異常の有無に関わらず「日常点検チェックシート」に記録します。

異常を発見した場合は、危険状態回避のための応急処置を速やかに行ったうえで、お客様や近隣住民の方の安全を確保します。

チェックシートに基づく巡回・点検結果

ウ 環境衛生管理業務

戸塚スポーツセンターは「建築物における衛生的環境の確保に関する法律」の対象の建物ではありませんが、お客様が快適にご利用できる良質な環境を提供するため、常に本施設内及び敷地内の適切な環境衛生の維持に努めることを目的として以下の項目を実施します。

■環境衛生管理計画

項目	具体的内容(仕様)	数量	実施月	頻度・回数
①害虫駆除	343㎡ 定期点検:害虫等の発生源・棲息源の点検及び薬剤等による予防措置 全館クリーンアップ:害虫等の駆除、防除について薬剤散布、進入路の遮断	2回	5・11月	2回/年
②飲料水水质検査	簡易 11項目	1回	12月	1回/年
③飲料水水质検査	全項目 16項目+12項目(消毒副生成物)	1回	6月	1回/年
④レジオネラ属菌水质検査	冷却塔 2回/年、給湯 1回/年 横浜市レジオネラ症防止指針及びレジオネラ症を防止するための技術的管理指針に基づき、検体チェック	1回	6月・8月	2回/年
⑤空気環境測定	年2回	1式	6・12月	2回/年
⑥排水管洗浄	洗面台等の排水管を洗浄する(男女のシャワー室、男子の小便器含む)	1回	6月	1回/年

エ そのほかの維持管理点検業務

(ア) 体育器具の点検

体育室設置の吊り下げ式バスケットボールゴールは、製造メーカーへの直接点検委託による安全確認を行い、お客様が安心して使用できるようにします。

また、卓球台などの体育器具についても職員が日常的にボルト等の緩みがないか、などを点検し、安全を確保します。



日常点検で見つけた卓球台の不具合

(イ) 備品の適正管理

横浜市民の財産である備品はデータベース化し、分類番号付きのシールを添付することで備品管理の正確性と、管理の手間を大幅に省力化しています。新規追加や廃棄の際は戸塚区に報告するほか、1年に1回以上のたな卸しを行い、在庫管理等を適切に行います。



分類番号による備品管理

(ウ) 地震・台風・大雪等自然災害発生に対する点検

地震や台風等の襲来後は、緊急の臨時点検を迅速かつ確実に行います。

異常が確認された場合は、お客様の安全を確保したうえで、速やかに警察や消防、戸塚区に状況報告をします。



エレベーターの閉じ込め
対応訓練



台風翌日の調整池



降雪後、復旧途中の駐車場

(5) 横浜市脱地球温暖化策に基づく維持管理手法

かけがえのないこの自然環境を損なうことなく、次の世代に伝えるために、戸塚スポーツセンターでは、横浜市脱温暖化行動指針 (CO-DO30) のもと、こまめな節電・節水やリサイクルの徹底を通じて、地球温暖化抑止に貢献していきます。

(ア) 省エネルギー・環境保全に配慮した維持管理計画

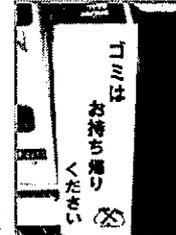
項目	内容																				
省エネ推進計画の 実行 新規	<p>体育館、ロビーの各照明器具を省エネルギータイプに更新します。 これにより、年間電気料金を約 365,920 円、二酸化炭素排出量を 9,697 kg削減させる予定です。 ※72 ページに詳しく掲載しています。</p>																				
二酸化炭素削減 目標の設定	<p>「地球温暖化対策の推進に関する基準」に基づき、毎年の二酸化炭素排出量を算定します。体育室等の照明器具を省エネルギータイプに変更することで、当年度以降の目標を平成 26 年度比で約 50%縮減させます。</p> <p>■1人あたりの年間CO2排出量</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th rowspan="2">年度</th> <th colspan="2">実績</th> <th colspan="4">目標</th> </tr> <tr> <th>H26 年度</th> <th>H28 年度</th> <th>H29 年度</th> <th>H30 年度</th> <th>H31 年度</th> <th>H32 年度</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1人あたり年間CO2排出量</td> <td>877g</td> <td>768g</td> <td>1,645g</td> <td>595g</td> <td>508g</td> <td>422g</td> </tr> </tbody> </table>	年度	実績		目標				H26 年度	H28 年度	H29 年度	H30 年度	H31 年度	H32 年度	1人あたり年間CO2排出量	877g	768g	1,645g	595g	508g	422g
年度	実績		目標																		
	H26 年度	H28 年度	H29 年度	H30 年度	H31 年度	H32 年度															
1人あたり年間CO2排出量	877g	768g	1,645g	595g	508g	422g															
グリーン電力の購入	<p>風力、太陽光、バイオマス(生物資源)などの自然エネルギーによる発電は、発電時に CO2を発生せず再生可能であるため環境負荷が少ないエネルギーです。このグリーン電力の購入を通して、自然エネルギーの普及に貢献します。</p>																				
グリーン購入推進	<p>「横浜市グリーン購入の推進に関する基本方針」、「横浜市グリーン購入の推進を図るための調達方針」に基づき、グリーン購入を積極的に推進します。</p>																				
雨水の活用	<p>タンクで貯めた雨水を使って植栽の水やりをおこないます。また、夏季の暑い時期には、正面入口のコンクリート面に打ち水を実施することで、温度上昇を防ぎます。</p>																				
お客様への積極的な PR 活動	<p>横浜市資源循環局によるゴミ減量や環境保護の啓発ポスターなどを館内に掲示し、お客様や近隣居住の方に、環境保護意識の高揚を図っていきます。 また、戸塚スポーツセンターで行っている環境保護活動や電気量削減推移状況などを、ホームページなどで公開し「見える化」を推し進めます。</p>																				



グリーン電力購入証書



雨水タンクを使用した打ち水

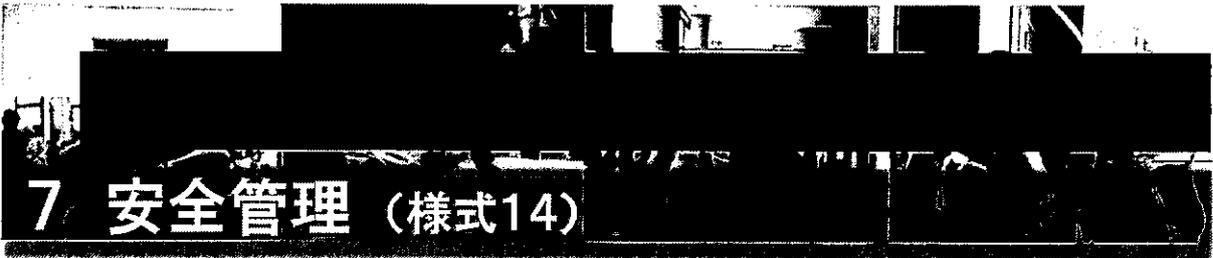


啓発看板

(イ) 廃棄物処理業務

横浜市の施策である「ヨコハマ 3R 夢 (スリム)」を推進するため、大会時のごみの持ち帰りをお客様にご協力をいただくなど廃棄物削減に努めます。事務処理等でも排出されるゴミ量を減らすために裏紙を使っての再生利用を行います。

また、産業廃棄物は、市内処理業者と契約し、廃棄物処理法に基づく廃棄物管理表 (マニフェスト) を交付し、横浜市ゴミ分別回収ルールに従って処分します。



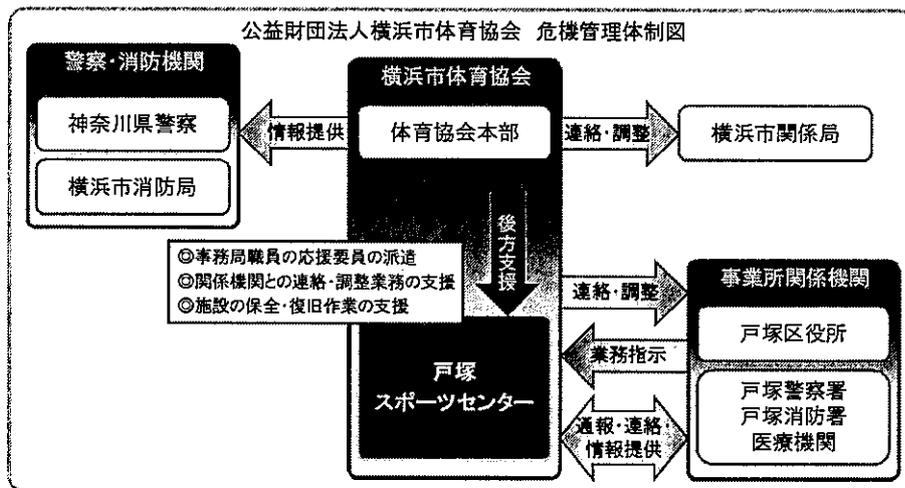
7 安全管理 (様式14)

(1) 安全・安心にご利用いただける平常時の体制

ア 緊急・救急事態に備えるネットワークの確立 新規

緊急時において迅速かつ効果的な対応を行うため、危機管理担当者を所長とし、体育協会本部とともに危機管理体制を構築します。

また、すでに戸塚警察署や戸塚消防署、近隣の医療機関と緊急・救急ネットワーク体制を構築しているほか、職員の緊急時対応能力を高品質に維持することで、当館を安全な施設として保っています。



イ 施設特性を反映した安全利用の確保

戸塚スポーツセンターは、年間約 38 万人が来場する施設です。安全を確保し、安心してご利用いただける万全の態勢を使命として、安全管理対策に取り組みます。

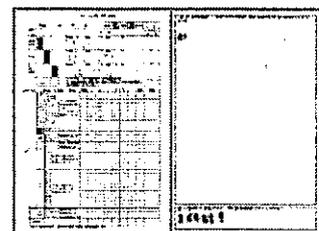
運動時の安全利用の確保

トレーニング室

常駐するインストラクターが、健康状態やトレーニングの目的などについてヒヤリングし、正しい機器の利用方法等を丁寧に説明します。

また、トレーニング室を初めてご利用されるお客様に対して、病気・怪我の有無やトレーニング目的など、ヒヤリングによる健康調査を実施し、安全で快適に運動ができる環境を整備します。

トレーニング機器は、「トレーニング器具日常点検チェックリスト」に基づき、お客様が安心してご利用いただけるように、職員が2時間おきに目視や直触れて確認を行います。点検の結果、不具合が発見された場合は、トレーニング室責任者の副所長及び統括責任者の所長に速



1日に7回以上の点検を行い、不具合箇所を報告

やかに報告を行い、使用中止の判断や修理の手配を迅速に行います。

■ スポーツ教室

教室講師と職員は、スポーツ教室ごとに各回の具体的なプログラムをシュミレーションし、留意点を表した指導案を共有します。教室終了後は毎回振り返りを行い、事故防止策について確認します。

また、お客様に施設を安全・安心にご利用いただくために、スポーツセンター内の諸室には、運動前後の体調確認ができるチェック表を掲示するとともに、ロビーに健康チェックコーナーを設け、血圧計等を設置します。



講師との綿密な打ち合わせ

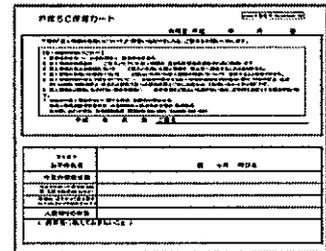


教室参加前の健康チェック

■ 託児サービスの安全確保

お預かりしているお子様の事故防止や安全を確保するために、戸塚区の事業等で多くの実績を持つ保育ボランティアを配置し、毎回「保育カード」によりお子様の状況を把握します。

また保育ボランティアによるいじめや虐待を防止するため、四半期に1回の研修の実施、また保育中に抜き打ちによる職員の監視を行います。

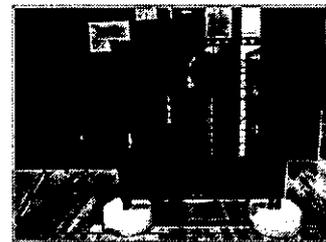


お子様の状況を把握する保育カード

■ 高温多湿期での熱中症対策

第1・第2体育室と弓道場は空調設備がなく、高温多湿の季節においては、こまめに水分補給を奨める掲示や放送を流すほか、大型扇風機やスポットクーラーを引き続き設置し作動させることで、熱中症対策を講じます。

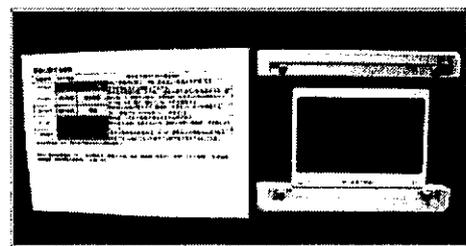
また、各体育室入口付近に熱中症予防のための熱中症指標計を設置し、室温・湿度がすぐに分かるようにすることで熱中症予防の注意喚起を行います。



大型扇風機とスポットクーラー



熱中症予防啓発ポスターの掲出

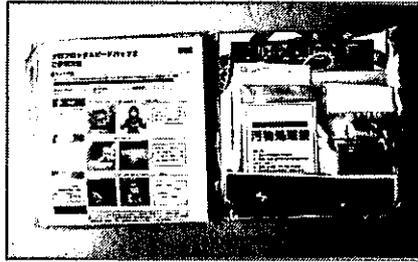


熱中症指標計

■ インフルエンザ・ノロウイルスなどの感染症対策

感染症の拡大を防ぐために、感染症の注意喚起の掲出を行うとともに、ロビーにアルコール消毒液を設置します。また、小さなお子様には手洗い・うがいができるように手洗い所に踏み台を設置します。

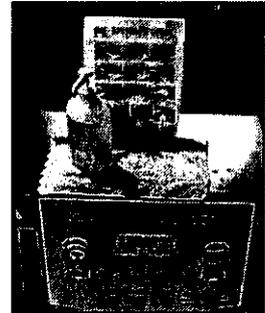
さらに、ノロウイルス等の対応として、マスクや消毒液がセットになった処理キットを常備し、2次感染予防と吐物処理等を迅速に行える体制を整えます。



嘔吐物処理キットを常備



子ども用踏み台



消毒液の設置と
感染症予防啓発ポスター

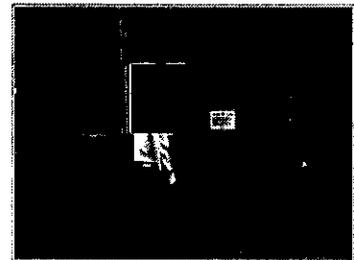
ウ 保安警備の実施体制

(ア) 夜間・休館日の対応

閉館後及び休館日にあたっては、外部からの建物内侵入を阻止するために、警備業法に基づき、神奈川県公安委員会から認定を受けた協力企業による機械警備システムを構築し、安全な施設運営を担保します。

また、夜間に1回の巡回警備も併せて実施し、外構部での人の潜伏やゴミの不法投棄、火種等の有無を特に注意して点検し、警備日誌にて報告させます。

万が一異常が確認された場合は、警察にすぐに通報させ、施設に危害がないようにします。



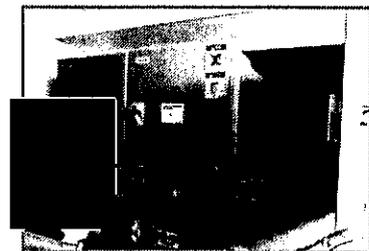
警備業者による巡回

項目	主な仕様
巡回警備	夜間の巡回警備(365日/年)及び休館日の日中巡回警備(18日/年)を実施
機械警備	機械警備システムにより、建物の防犯・火災・各種事故を警戒し、被害拡大を防止する

(イ) 職員巡回による安全確保

非常時に迅速で効果的な対応ができるよう、危機管理基本マニュアル内容を常に確認し、日頃から防犯や防災に関する意識を高めるとともに、更衣室等の施設巡回・点検を2時間おき(1日7回以上)に実施し、犯罪等を未然に防ぎます。

施設外近隣での防犯対策に協力するために、戸塚スポーツセンターを「防犯連絡所」及び「こども110番」の各拠点とするほか、施設入口に「警察官立寄所」の旨のPRプレートを貼付し、犯罪抑止に努めます。

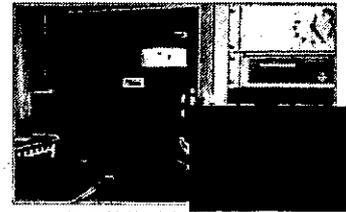


更衣室職員巡回の様子

(ウ) 防犯カメラの設置及び映像記録装置の設置

戸塚スポーツセンターに設置している防犯カメラは、映像を保存できるハードディスク内蔵録画機であり、犯罪等の抑止や事後確認を可能とします。

防犯カメラの視界に入らない更衣室等当該エリアについては日常点検時の巡視を強化します。



録画機能付き防犯カメラ

(エ) 盗難・盗撮・盗聴等の防止

職員による入館者への積極的な声かけにより、不審者の侵入を未然に防ぎます。特に、盗難事件を抑止するために、館内に「職員巡回強化」の掲示をします。また、承諾無しの撮影を禁止するほか、盗聴・盗撮を発する電波を感知する発見機器を使用し、安全対策を強化します。



盗聴器発見器によるチェック

エ 建物や設備機器等の安全管理

協力企業による 24 時間設備監視体制 新規

施設設備上の運転異常が発見され、専門的な見地による復旧が求められる場合は、株式会社キョーエーメックが開設する 24 時間体制の「保全コールセンター」に問合せ、初期対応に当たらせてます。さらには夜間 1 回巡視点検を実施致します。

■異常信号受信から現場到着



防災関係機器の保守点検の実施

消防法により定められた消防設備機器点検については、年に 2 回実施します。点検の結果は、消防用設備等点検結果報告書にまとめ、戸塚消防署に遅滞なく提出します。

不具合箇所への的確な対応

日常点検等で、施設や設備に何らかの異常や欠陥が発見された場合は、お客様の安全を第一に考え、「触れない」「近寄らない」などといった初動体制を築きます。

緊急修繕が必要な場合は、戸塚区地域振興課及び当体育協会本部の施設維持管理担当者に報告し、応急修繕を実施するための迅速な行動をとります。



強風による研修室のガラス破損

■ その他平常時の安全管理【再掲】

項目	内容	掲載箇所
日常点検による安全管理	建物や設備機器等は「日常点検チェックシート」に基づき、毎日の日常点検や月1回の定期点検を通して安全性を確認します。	92ページ
ユニバーサルデザインによる安全利用の確保	手すりの設置や子どもの自動ドアのぶつかり事故防止テープ、施設的位置や導線を示す案内サイン設置などをして、高齢者や子ども、障がいのあるお客様のご利用の安全性を強化します。	26ページ
体育用具利用時の安全管理	体育機器は、職員が器具倉庫から体育室フロアまで搬出し、安全を確保します。体育機器には、操作方法を明記しておくほか、初めてご利用されるお客様には職員が立ち会い、使い方の説明や一緒に準備を行います。	41ページ

オ 安全管理に関する研修・訓練

(ア) 体育協会全体での研修・訓練

■ 研修体制

当体育協会では、年度ごとに職員研修計画を作成し、入社年次、職制、部門別等により、研修体系を設定し、資格取得及び資格更新研修を実施しています。安全管理上の研修・訓練、取得する資格は下表のとおりとなっています。

■ 体育協会の安全管理研修

研修名	内容・対象
応急手当普及員資格取得	全職員を対象に入社1年目からの受講を義務づけます
施設管理・設備等技術研修	体育協会本部の施設維持管理担当が主催する施設整備維持管理研修で、安全管理要領についても対象とします

■ 訓練体制

当体育協会は、毎年9月に災害発生時に職員の安否と施設の状態を迅速に確認することを目的とした「安否確認及び情報伝達並びにかながわシェイクアウト訓練」を実施しています。安否確認訓練や情報伝達訓練については、災害用伝言ダイヤル(web171)を活用し実施します。



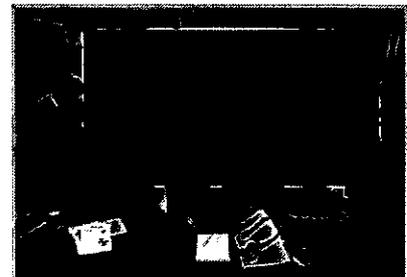
災害用伝言ダイヤル(web171)

(イ) 戸塚スポーツセンターにおける研修・訓練

■ 研修体制 **拡充**

アルバイトスタッフ及び外部講師には、資格保有者による月1回の定期的な救命講習会を実施し、AED操作、心肺蘇生法の手技を訓練します。

また、お客様に接する業務の委託先スタッフには、契約時に社内研修等でのAED訓練実績を書面で確認し、安全を確保するための体制を維持します。



心肺蘇生法・AED職員研修

訓練体制

防災対応能力を高めるため、戸塚消防署の協力のもと、お客様とともに危機管理マニュアルや消防計画に基づいた実践的な防災訓練を実施します。

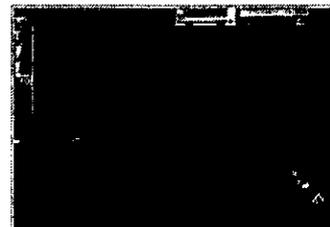
また、年1回休館日において、高齢者や障がい児・者等介助が必要なお客様を想定した避難誘導訓練を全職員で実施します。



お客様・教室講師を交えた避難訓練



初期消火訓練



消防署員より避難誘導訓練の
講評をいただき改善する

カ 施設内の事故防止策の推進

改正暴力団対策法等の遵守

平成24年10月30日に施行された「改正暴力団員による不当な行為の防止等に関する法律（暴力団対策法）」で禁止されている事項に抵触する利用の恐れがある場合は、戸塚警察署に即時連絡のうえ、警察の指導のもとでその利用を中止させます。

また、公益財団法人神奈川県暴力追放推進センターの賛助会員となり会員証のプレートを貼り出すとともに、暴力追放推進センター主催の暴力団対策講習会において、法令の内容や最近の動向などを学んだうえで、施設職員への研修（OJT）を行います。



神奈川県暴力追放推進センター
賛助会員の証し

委託業者の安全確保

公共サービス基本法第11条に基づき、スポーツセンター業務に従事する委託業者に対しても、自ら作成した「戸塚スポーツセンター内作業基準」を配布し、確認をとることで安全管理を徹底します。



委託業者との打合せ

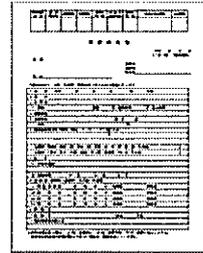
キ 戸塚区役所等への連絡体制の確立

(ア) 関係機関への連絡体制

戸塚スポーツセンターと当体育協会本部を社内ネットワークで結び、各種気象注意報、警報情報や地震情報等の受伝達を行うシステムを整備しています。また、災害等により固定電話や携帯電話が利用できない場合に備え、衛星電話を施設に整備し戸塚区地域振興課や関係機関へ災害情報の早期伝達ができるよう整備します。

(イ) 事件・事故発生後の報告連絡

事件・事故が発生した場合、危機発生報告書、事故報告書、設備事故・故障報告書等を速やかに、戸塚区地域振興課及び体育協会本部に送付します。各報告書には、事故が起きた要因を鑑み、再発防止に備えた対策を講じたのち、他の当協会管理施設においても同様な事故が起こらないよう情報を共有します。



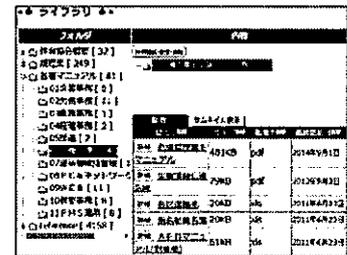
事故報告書

(2) 緊急時に即応した危機管理体制の構築

ア 緊急・救急事態に備えるマニュアルの整備

私たちは、危機発生時の組織間の調整・支援機能など、当体育協会全体の緊急体制を整備することを目的に策定した「危機管理基本マニュアル」に基づき、緊急・救急体制を構築しています。

また、東日本大震災を契機として、戸塚スポーツセンター独自の「緊急・救急対策マニュアル」を整備し、日頃からマニュアルに基づいた安全第一を主とした行動を心がけます。



危機管理関係のマニュアル

(ア) 災害発生時の体制と迅速な対応

災害発生により、施設に重大な被害が生じる恐れのある場合、若しくは発生した場合は、体育協会本部に災害対策本部又は災害対策警戒本部を設置するとともに、お客様の安全の確保に向けて迅速かつ的確に行動し、戸塚区地域振興課に逐一報告します。

また、危機管理マニュアル等については、社内ネットワークで全職員が常時閲覧できるとともに、事務所内にも掲示します。

■ 災害対策警戒本部と

災害対策本部の設置基準

横浜市体育協会・災害対策警戒本部の設置

戸塚スポーツセンターに災害発生のおそれがある場合や、応急対策を実施する必要があるときまたは、風水害の発生のおそれのある場合に備え、総合的災害予防の推進を図るため、災害対策本部が設置されるまでの間、災害対策警戒本部を設置します。

横浜市体育協会・災害対策本部の設置

- ①大規模地震対策特別措置法第9条による「警戒宣言」が発令されたとき
- ②市域に震度5強以上の地震が発生したとき
- ③津波予報区「東京湾内湾」に津波警報又は大津波警報が発表されたとき
- ④横浜市気象台から市域を対象とする気象等(大雨、暴風、高潮、波浪及び暴風雪)に関する特別警報のうち、いずれかの特別警報又は複数の特別警報が発表されたとき
- ⑤戸塚スポーツセンターにおける災害による重大な被害が発生し、又は発生のおそれがあるときに設置します。

(イ) 災害時の明確な指揮命令系統の確立

災害時の万全な対応を可能とするために、戸塚スポーツセンターの消防計画を策定し、所長を隊長とする自衛消防隊を組織します。

また、戸塚スポーツセンター「緊急・救急対策マニュアル」に基づき、職員や外部講師、託児サービス従事者を対象に研修を月に1回教室開講前に行います。

災害対策体制は、外部講師や託児サービス従事者を含めて構築し、お客様の安全確保を最優先した円滑かつ的確な意思伝達が図られるように避難誘導を行います。



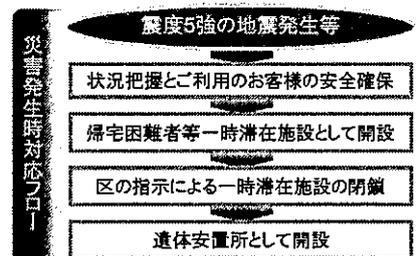
(ウ) 戸塚区防災計画における役割の認識

横浜市防災計画における戸塚スポーツセンターの役割は、震災時の遺体安置所となります。私たちはこの役割を十分に認識しています。

災害時には戸塚区と締結した「災害時等における施設利用の協力に関する協定」に基づき「帰宅困難者の一時滞在施設」として開設し、その後、戸塚区との調整のうえ、「横浜市防災計画」に基づき「遺体安置施設」として開設します。

災害時において適切に対応するため、対応マニュアルの作成をはじめ、関係機関と連携し、積極的に訓練に参加します。

当館は、地域防災拠点ではありませんが、災害時における情報拠点としての機能を果たすために、災害情報を流す「FM とつか」の全館放送を行うとともに、LAN 回線を体育室等に設置します。横浜市等からの最新災害情報を、インターネットを活用して伝達します。



ロビーのテレビで災害情報を放映



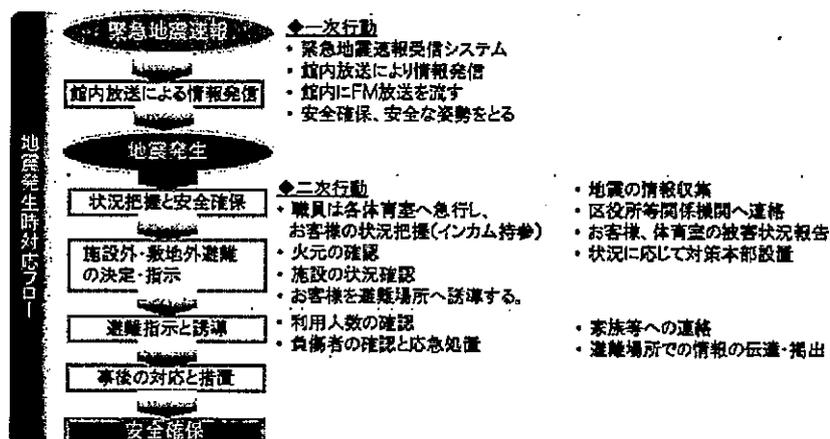
多数遺体取扱訓練

戸塚スポーツセンター(上倉田町477)近隣の防災拠点等一覧	
地域防災拠点	東戸塚小学校(当館から徒歩5分以内)
広域避難場所	明治学院大学(当館から徒歩20分以内)
洪水時避難所	東戸塚小学校(当館から徒歩5分以内)

イ 災害発生時における適切な対応

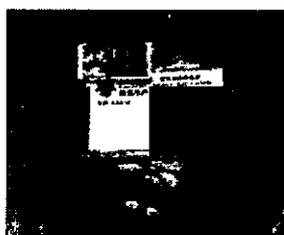
(ア) 地震発生時における基本的対応

私たちは、東日本大震災での経験を活かし、危機管理マニュアルや震災対応マニュアルの改正や災害対策本部の設置等に関する要綱の改正を行いました。また、戸塚スポーツセンターでは、緊急時の連絡方法を確立するとともに、各施設への直近動員を配置し、当体育協会本部職員の応援体制を確立しています。



避難誘導経路や防災担当者の見える化

緊急時の職員の避難誘導体制を日ごろから確立し、防災担当者を館内に掲示するとともに、お客様が一目で職員の役割がわかるよう名札に防災担当内容を明記します。



避難誘導の役割を名札に明示

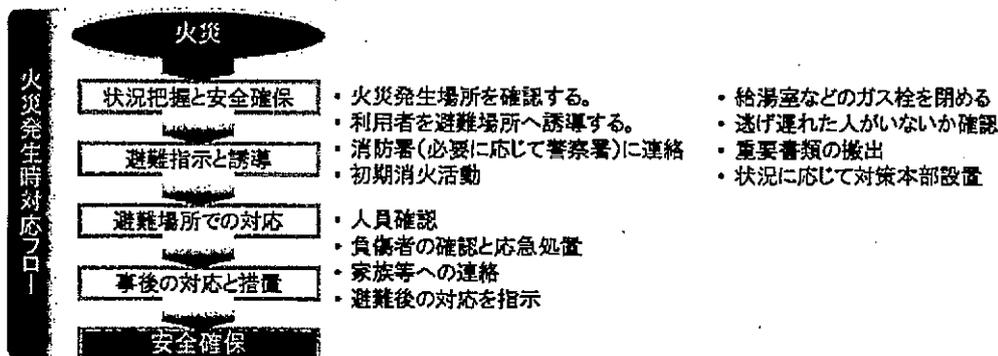


各諸室に掲示している避難誘導経路図

また、避難経路図を各体育室へ掲示し、教室の講師や託児従事者には、教室指導時に各体育室の避難誘導経路の確認を行います。

(イ) 火災発生時の基本的行動

火災報知機等が作動した場合は、火元の確認を行い、避難誘導、消防への連絡、初期消火活動などを行います。



ウ 救急体制の整備

戸塚スポーツセンターでは、第2期指定管理期間中に、団体利用のお客様が倒れ、心肺停止状態となりましたが、職員が迅速かつ適切な判断のもと、AEDを用いて処置を行い、尊い人命を救助することができました。

また、地域や消防署の消火訓練等での施設使用を積極的に申し入れ、地域とともに防災活動を展開していきます。



消防署より表彰された

(ア) AEDの適切な配置

館内各所での事故を想定し、お客様にもわかりやすいようAEDのサインを掲出します。また、屋外のイベント時は、当体育協会本部に配備するAEDを会場へ持参します。なお、AEDは点検表に基づき1日1回の点検を確実にを行います。

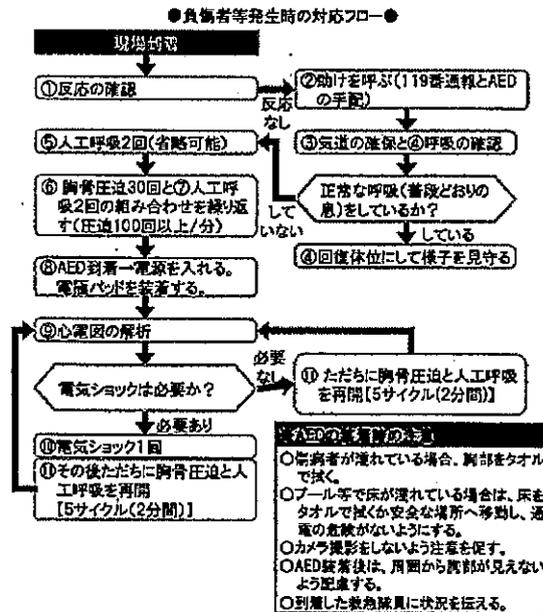


AEDの設置

(イ) 急病人及び負傷者への基本的対応

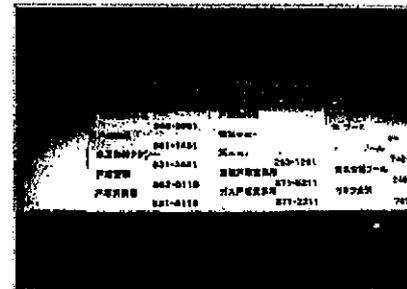
万が一、ご利用中のお客様に人身事故等が発生した場合は、職員1名が発生現場に急行し負傷者等の状況を把握します。

同時に別の職員がAEDや救急用具等を持って現場へ急行するとともに、お客様の状況により事務所職員が119番通報により救急隊の要請を行います。



傷病者の医療機関への対応

軽症者がいる場合は、事故現場近くの安全な場所または戸塚スポーツセンター内の救護スペースで応急処置を行った後、ご本人の状態で希望に応じて近隣病院などを紹介します。



事務室内に掲示してある主な病院連絡先

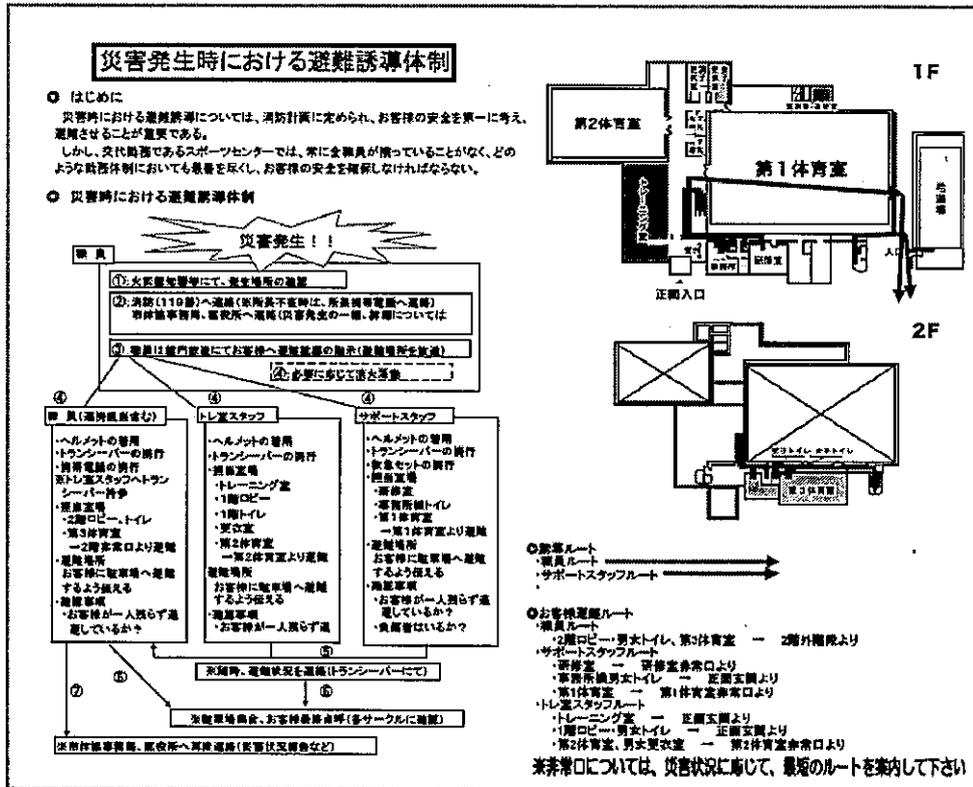
■戸塚スポーツセンター近隣の病院リスト

診療科	病院名	電話番号	住所
総合	戸塚共立第二病院	045-881-3205	戸塚区吉田町 579-1
	戸塚共立第一病院	045-864-2501	戸塚区戸塚町 116
外科・ 整形外科	紺野整形外科	045-862-2551	戸塚区上倉田町 884-1
	とつか西口整形外科	045-869-3100	戸塚区戸塚町 5056-4 アスクレピオス戸塚 2 階
内科	ながのクリニック	045-392-8612	戸塚区上倉田町 481-1 八悦ビル1階
	藤島内科	045-862-2555	戸塚区上倉田町 884-1
呼吸器科	堀口クリニック	045-869-6464	戸塚区上倉田町 498-11 第5吉本ビル1階
その他	戸塚区休日急患診療所	045-852-6221	戸塚区原宿 3-59-2

警察や救急隊への連絡

緊急時に、速やかに警察や消防に適切な連絡ができるよう、事務室内に災害等の対策手順を掲出します。

なお、当体育協会本部には、警備統括監（危機管理室）を配置していますので、緊急時に警察や消防による早期対応が可能となるよう、日ごろから密接な連絡関係を築いています。



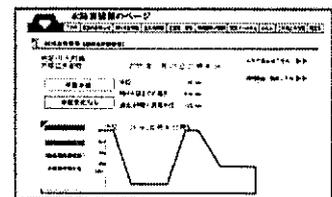
災害時の対策手順

(ウ) 風水害等への対応

インターネット等を活用した情報収集

戸塚スポーツセンターは、二級河川である柏尾川に接する立地です。平成 26 年 10 月 6 日に発生した台風 18 号では戸塚駅が浸水被害に合いました。当日は、柏尾川に隣接する家屋の住民の避難を受け入れました。

私たちは、これらを教訓として、さらに「横浜市防災計



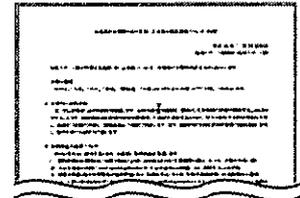
横浜市道路局河川管理課
水防災情報ホームページ

画(風水害)」を受けて、大雨、ゲリラ豪雨、降雪などの情報は、予報の段階から横浜市危機管理室のホームページや横浜市防災システム、戸塚区ツイッター等を使って情報収集します。なお、柏尾川の水位は、横浜市道路局河川管理課「水防災情報」のホームページで元町橋地点の水位情報を逐一確認することで、直接川を見に行くことで起きる不慮の事故を防ぎます。

マニュアルに基づく初動対応

警報等が発令された場合は、当体育協会で定めた「台風等の災害時におけるスポーツセンター・公会堂の施設運営について」に基づき対応します。

初期対応として、現在ご利用のお客様の安全確保のため、情報提供による注意喚起や転倒予防等の措置を講じます。次いで、可能な範囲で建物内外の壁や屋根などの目視点検にて被害状況を確認し、戸塚区地域振興課及び当体育協会本部に速やかに報告します。



台風等の災害時におけるスポーツセンター・公会堂の施設運営について

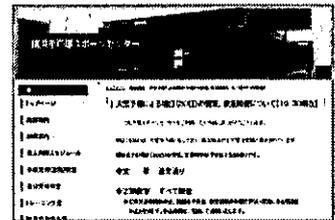


お客様や通行人の安全確保のための雪かき

お客様等への情報伝達

台風など悪天候が予想される場合、お客様の来館・退館時の安全確保を考え、当体育協会で定めた前述の規定に基づき、教室等の開催可否を決定した上で、戸塚区地域振興課と相談します。

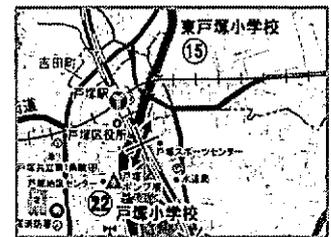
開催中止とする場合は、参加予定のお客様へ直接電話にて連絡するとともに、当日申し込みを予定しているお客様にはホームページへの掲載やメールマガジン等で周知します。



ホームページ等で情報提供

浸水対策

「戸塚区洪水ハザードマップ」によると、当館をはじめ、戸塚駅からの経路は浸水の深さが最大 2m 未満の地区となっています。戸塚スポーツセンター機械室扉には防水板が設置されていますが、昨今のゲリラ豪雨の増加等を踏まえ、土嚢を常備します。



「2m 未満の浸水」水色が戸塚スポーツセンターを囲む

大気環境の悪化への対応

光化学スモッグや、微小粒子物質 (PM2.5) などの大気汚染に関する警戒情報が発令された場合は、速やかに館内放送や施設内の情報掲示板等を通じてお客様に注意喚起します。

なお、警戒情報が発令された後にご来館されるお客様向けに、ホームページでの情報提供やメールマガジン等でも情報を発信し注意を促します。



施設入口付近の情報掲示板

エ 災害を想定した実践的な準備

「自助」、「共助」、「公助」による減災 ～災害に強いまちづくり～

災害により生じる被害を完全に防ぐことは困難ですが、発災前の備えに加えて発災後の迅速・的確な応急対策と地域での共助体制の確立などによる、災害による被害を最小限に抑える「減災」にむけた取り組みが大切です。

私たちは日頃から、区民の一人ひとりが「自らの身は、自ら守る。皆のまちは、皆で守る。」という認識を推進し、その実践につなげていくために、「自助」「共助」「公助」の考え方に基づく減災行動を推し進めます。

(ア) 「自助」 実践的な訓練による盤石な危機管理対応

当体育協会情報伝達訓練の実施【再掲】

体育協会では、毎年9月に災害発生時に職員の安否と施設の状況を迅速に確認することを目的とした「安否確認及び情報伝達並びにかながわシェイクアウト訓練」を実施しています。安否確認訓練や情報伝達訓練については、災害用伝言ダイヤル(web171)を活用し実施します。

戸塚スポーツセンター防災訓練の実施【再掲】

防災対応能力を高めるため、戸塚消防署の協力のもと、お客様とともに危機管理マニュアルや消防計画に基づいた実践的な防災訓練を実施します。

また、年1回休館日において、高齢者や障がい児・者等介助が必要なお客様を想定した避難誘導訓練を全職員で実施します。

(イ) 「自助」 非常用備品や食料の自主的備蓄

自主的な防災備蓄

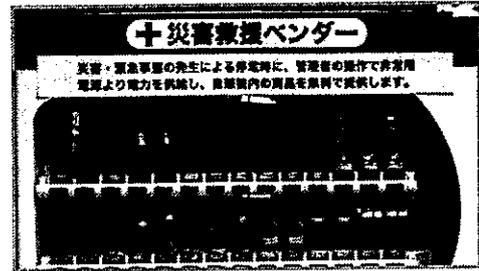
帰宅困難者一時滞在施設用として戸塚区より配備される災害備蓄とは別に、災害時に施設を利用されているお客様や近隣住民の方等が一時避難された際に必要な災害対策品や関連防災備品、食料を120名分自主的に備えます。

■戸塚スポーツセンター災害対応用備品の整備計画

物品名	個数	備考	物品名	個数	備考
ヘルメット	10個	通常時(点検等)使用	災害用ラジオ	2個	自家発電式
毛布	10枚		懐中電灯	10個	乾電池予備を含む
ブルーシート	5枚		飲料水	240本	1.5ℓ/本
緊急地震速報システム	1台		非常用食料	240個	ビスケット
拡声器	5個	通常時でも使用	アルミブランケット	240個	
衛星電話	1台	通常時でも使用	トイレバック	360個	
軍手	50セット		AED	1個	レンタル
移動用アンプ	1台	通常時でも使用	ジャッキ	1個	自動車用で可
非常用ワンセグテレビ	1台		人工呼吸用マスク	30個	1箱単位
発電機	1台	カセットボンベ式	バール	1本	
ロープ	30m		バチツル	1本	
担架	1台	通常時でも使用	ハンマー	1本	
ノコギリ	1本	通常時でも使用	スコップ	2本	通常時でも使用
簡易照明器具	1セット		作業用二輪車	1台	
鉄線ばさみ	1個		土嚢袋	30枚	

災害対策対応自動販売機の設置

飲食用の自動販売機を設置するにあたっては、災害時に無償で商品を取り出し、被災者に提供することができる「災害救援ベンダー」を引き続き第3期指定管理期間においても導入します。



災害対応型自動販売機

(ウ)「共助」地域と一体となった防災活動

地域住民との連携

「横浜防災ライセンスリーダー講習会」に参加し、資機材の取り扱い訓練を受けたり、地域で行われる防災訓練に積極的に参加することで、日頃から顔の見える関係を維持し、地域住民との連携を強化します。



町内会の防災訓練に参加



町内会の防犯パトロールに参加

スポーツを通じた防災意識の日常化

スポーツには人と人を繋ぐ力があります。スポーツを共に楽しむことで一体感が生まれ、災害時に必要な協力関係の基礎を育みます。

そこで、地域住民を対象として、防災ウォーキングや護身術体験教室、普通救命講習会や振り込め詐欺対策講座、など、安全や防犯・防災に関わる講習会などを開催します。

特に、スポーツと防災を関連づけた「防災運動会」を開催し、防災意識を高める取り組みを行います。



警察署の協力による防犯講話

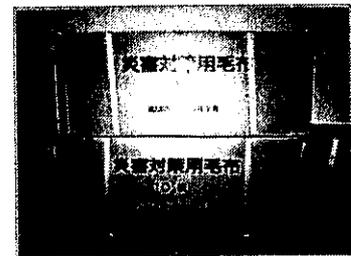


防災運動会(イメージ)

(エ)「共助」帰宅困難者の受け入れ

「横浜市戸塚スポーツセンター災害時等における施設利用の協力に関する協定」に基づき、自宅が倒壊した避難者や帰宅困難者等の一時滞在施設として、体育室を開放し、毛布や非常食、飲料を提供します。

刻々と変化する状況を把握し、戸塚区と情報を共有するため、衛星電話を配備し活用すると共に、伝令係が直接区役所に出向きます。



帰宅困難者配布用毛布

(オ) 「公助」 各インフラのメンテナンス

「横浜市防災計画」の規定により、戸塚スポーツセンターは大規模災害発生から数日後に「遺体安置施設」となります。この機能を果たすためには「水道・電気」が必要になります。漏水確認や受電設備の点検など、日頃からの定期点検を行うと共に、万が一使用できなくなった場合を想定して、簡易型発電機を設置します。また給水車から補給される水を貯める格納式貯水プールの設置について、戸塚区と協議します。

オ 事業継続計画(BCP)の策定

戸塚スポーツセンターを管理運営していくうえで、たとえ災害発生等があった場合でも、指定管理者として責任を持って管理を継続していくことが大切です。

私たちは現在、万が一災害等の危機に瀕した場合において、当館の運営の継続に支障のないようにするための事業継続計画を策定するプロジェクトを進行し、早期に取りまとめる予定です。

(3) 災害・事故等が発生した場合の賠償保険

ア 顧問弁護士等による万全の保障体制 【再掲】

当体育協会は、管理施設等において発生する事故や事件の解決など、法律の専門家による判断や助言が求められる事案に迅速に対応するため、弁護士と顧問契約を締結し万全な体制を整えています。

イ 施設賠償責任保険への加入

建築物の設備構造上の欠陥、あるいは管理上の不備等に起因して、お客様に身体的傷害や財物損壊を与えた場合に備え、施設賠償責任保険に加入します。

■加入する施設賠償責任保険内容

保険種類	保険内容	補償限度額
施設賠償責任保険	施設側の瑕疵により、お客様に対する身体及び物品等に被害が発生した場合の賠償保険	対人:1人につき1億円、1事故につき1億円 期間中1億円 対物:1事故につき1億円、期間中1億円

ウ スポーツ・レクリエーション傷害保険への加入 【再掲】

スポーツ教室事業の実施に際しては、スポーツ・レクリエーション傷害保険に加入し、参加者及び指導者の事業中の事故や怪我の発生に対しての補償を担保します。

■加入するスポーツレクリエーション傷害保険内容

保険種類	保険内容	補償限度額
スポーツ・レクリエーション保険	教室の参加者が怪我をした場合に対応する傷害保険	死亡・後遺症:1人につき350万円 入院保険金 :1人1日4,500円 手術保険金 :手術の種類に応じて、入院保険金の10倍、20倍、又は40倍 通院保険金 :1人1日3,000円

8 地域との協力 (様式15)

(1) 戸塚区のスポーツ振興のための地域支援

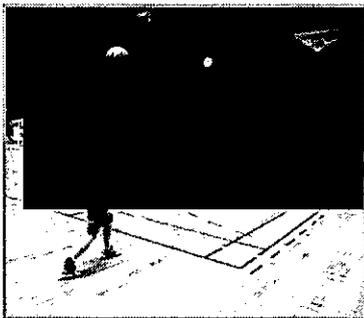
生活様式の多様化

少子高齢社会の進行や余暇時間の増加等に伴い、人々のニーズやライフスタイルは多様化しています。そのような中、健康志向の高まりや精神的充足感が得られることなどから、市民のスポーツへの関心は、これまで以上に高まってきています。WHO（世界保健機関）は、健康を「単なる病気ではない事だけではなく、体力的・精神的・社会的に良好な状態」として定義しています。



スポーツによる健康志向の増大

スポーツの価値の多面性



スポーツを通じた仲間づくり

これまで私たち体育協会は、運動・スポーツを単なる健康づくりの手段としてきただけでなく、コミュニティの醸成にも取り組みながら、健康な個人・健康な地域社会の実現に邁進してきました。

スポーツセンターは、単なる運動する場ではなく、戸塚区におけるスポーツ施策を発信する拠点としてのセンター機能を有しており、このことは豊富な経験を有する当協会ではなければならないと考えています。

これから求められる地域スポーツの在り方

当体育協会は、「今後の地域スポーツの推進方策に関する提言」を踏まえ、地域の実情に合わせた区民スポーツの実施を支援し、活性化させる取り組みを積極的に行います。また、スポーツに特化した新たな行政組織「スポーツ庁」が平成27年10月に文部科学省の外局として創設されることを受け、同庁の地域における健康づくりの推進に係る方針や施策と連動した事業を実施して参ります。



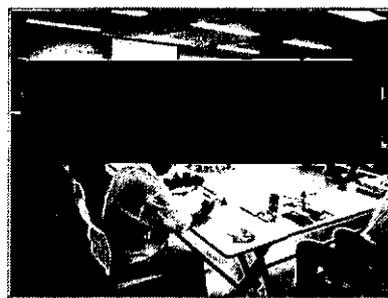
多様化するスポーツニーズ

ア 地域住民等のニーズの把握

戸塚スポーツセンターでは、広聴担当として所長を配置するとともに、お客様の声に耳を傾けるため、ご意見箱の設置、お客様満足度調査アンケートの実施、ホームページお問い合わせフォームの設置などを行っています。

また、日頃から利用していただいているお客様、自治会町内会や区民活動センター、子育て支援拠点などの地域の方々、区スポーツ推進委員連絡協議会、区体育協会など

のスポーツに関連する地域団体の方々にお集まりいただき、「地域スポーツ振興懇話会」を開催しています。当館の運営や地域で求められるスポーツ施策に関して様々なご意見・ご要望を伺うことで、指定管理者としてお客様の立場に立ち、地域に根差した管理運営に努めています。



地域スポーツ振興懇話会

イ 地域で子どもを支える取組

子育て世代や子どもが参加しやすい教室を開催するとともに、調整池等を活用した子育て支援事業を開催することで、子育て中の親子や地域の子どもたちが集まって安心して過ごせる居場所をつくり、地域全体で子どもを支える環境づくりに貢献します。

(ア) 子育て世代への支援

ア 託児サービスによるスポーツ活動機会の充実【再掲】

子育て世代向けの教室を実施するとともに、保育ボランティアと協働して託児サービス（一時保育）を拡充します。

これにより、子育て世代の親同士の交流の場やスポーツ活動機会の充実を図ります。

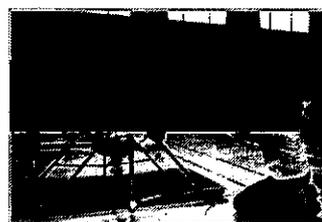
イ 「ハマハグ」協賛認定施設としてのサービス向上【再掲】

戸塚スポーツセンターは、横浜市子ども青少年局の子育て家庭応援事業「ハマハグ」の協賛認定施設として、引き続き子育て中の親とその家族がご利用しやすい施設となるよう、子育て支援サービスの充実を図ります。

(イ) 子どもの体力向上への取組

ア 子どもの運動苦手克服教室の実施

年間を通じ、「跳び箱」「縄跳び」「マット」「鉄棒」などの「体育苦手克服教室」を引き続き実施します。子どもに苦手な運動ができた喜びや身体を動かすことの楽しさを体感してもらうことで、子どもの運動離れを防ぎ、望ましい心身の発達を促します。

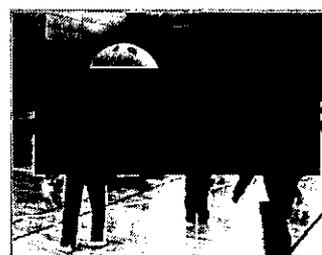


人気の体育苦手克服教室

イ 小学校における子どもの体力向上事業の実施 **拡充**

横浜市では、「横浜市スポーツ推進計画」において、「子どもの体力を横浜市の昭和60年頃の体力水準に回復する」ことを目標とし、「子どもの体力向上事業の実施及び拡充」を取り組みの一つとして掲げています。

当体育協会は、学校・家庭・地域と協力をしながら、児童が関心を持てる運動やスポーツを「中休み」や「放課後」の時間に紹介・実施する『いきいきキッズ事業』や「学校保健委員会」の支援を、小学校を中心に展開しています。児童が定期的に運動に親しむ機会を設けることで、主体的・日常的に体を動かし適切な運動習慣を身につける一助となっています。

東戸塚小学校の町探検受け入れ
でニュースポーツ体験

■体力向上事業実績(平成26年度)

平戸小学校「はまっこふれあいスクール」、汲沢小学校「中休み」、東汲沢小学校「中休み」「保健委員会」、東品濃小学校「中休み」「保健委員会」、平戸台小学校「保健委員会」、舞岡小学校「はまっこふれあいスクール」、品濃小学校「中休み」「保健委員会」、俣野小学校「はまっこふれあいスクール」「保健委員会」、東戸塚小学校「総合学習」、川上北小学校「保健委員会」、上矢部小学校、下郷小学校



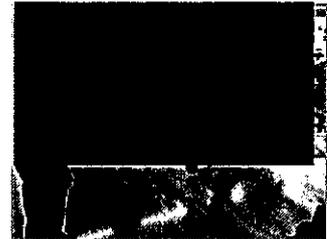
文科省指定スーパー食育スクール
名瀬小学校保健委員会

(ウ) 幼児期からの子どもの体力向上への取組

拡充

近年、社会環境や生活様式の変化から幼児の体を動かして遊ぶ機会が減少しています。

当体育協会では、運動(遊び)を通して、幼児期に必要な多様な動きを身に付け、怪我や事故を防ぐとともに、生涯にわたって運動・スポーツを楽しむための基礎的な体力・運動能力を発達させるため、「保育園訪問運動事業」を実施しています。また、幼児期における運動習慣の啓発や保育園における継続的な運動・スポーツの実施を図るため、「保育士向け運動指導研修」を引き続き開催します。



所長とサポートスタッフによる
保育園訪問運動指導

ウ 障がい児・者スポーツの支援

(ア) イベントや施設利用での障がい児・者との交流

トレーニング室や関係団体と連携したスポーツセンター主催イベント等へ、障がいのある方に参加を呼び掛け、積極的に受け入れ、障がいのある方との交流の場を設けることで、障がい児・者への理解の促進を図ります。

■横浜こどもスポーツ基金の活用

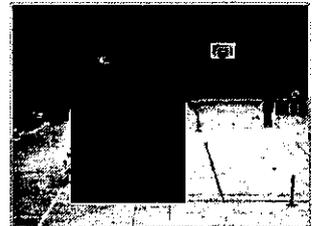
障がいのある子ども達や、恵まれない環境にある子ども達を対象に、横浜のスポーツを通じて支援・援助することを目的に設立された同基金を活用し、障害の有無に関わらず参加できる体験イベントを開催します。



基金を活用した障がい者フライング
ディスク体験イベント(H26.11 実施)

■リハビリスポーツの支援

中途障がい者の生活機能改善を目的としたリハビリスポーツを開催する団体へ会場の提供やグラウンドゴルフ、ポッチャ等の用具の貸し出しを行います。



リハビリスポーツに会場を提供

■「高次脳機能障害者支援連絡会」への出席

高次脳機能障害者支援連絡会に参画し、関係者との情報交換や会場提供支援を引き続きおこないます。各分野の専門家が連携することで、地域全体で支援する体制を維持していきます。

制作物等の販売協力

障がい者地域活動センター等による制作物販売やパン販売、花壇管理等を通じて、障がい者の社会進出、交流を支援していきます。

(イ) 障がい児・者スポーツ団体への協力

障がい者団体が行うスポーツ活動に積極的に協力します。第2期指定管理期間では、知的障害者サッカーW杯に出場する選手を支援するため、チャリティTシャツの購入やスポーツセンターでの販売に協力をしました。また、当体育協会全体の取り組みとして、横浜F・マリノス・横浜ラポールと連携し、横浜F・マリノス「フトゥーロ」(知的障がい者サッカーチーム)の活動を支援しています。



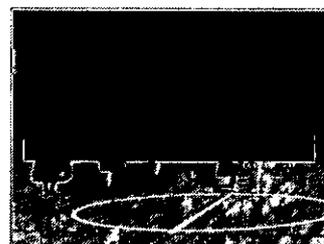
知的障害者サッカーW杯支援
チャリティTシャツの購入

エ 高齢者の生きがいづくりに資するスポーツプログラム

私たち体育協会は、戸塚スポーツセンターが高齢者の生きがいづくりの場となるよう積極的に取り組んでおり、平成26年度の戸塚スポーツセンター定期教室では、年間延べ18,000人以上の高齢者にご参加いただいています。

第3期指定管理期間に実施する90種の教室・イベントの中で、高齢者を対象として7教室で展開します。

また、経験豊かなシニア世代の方を、受付等のスタッフやスポーツ教室の講師として採用するなど、多くのシニア人材に活躍していただきます。



シニアフラダンス参加者による発表会

オ ウォーキング等を活用した地域の健康づくり

横浜市では、「健康寿命日本一のまち」を掲げ、「よこはまウォーキングポイント」を導入しており、市民の健康づくりにウォーキングは欠かすことのできない運動となっています。また、当体育協会が毎年実施している「市民スポーツ意識調査」でも過去1年間で行ったスポーツの中で散歩・ウォーキングが1位(56.7%)となっており、誰もが気軽に行えるスポーツとして定着しています。

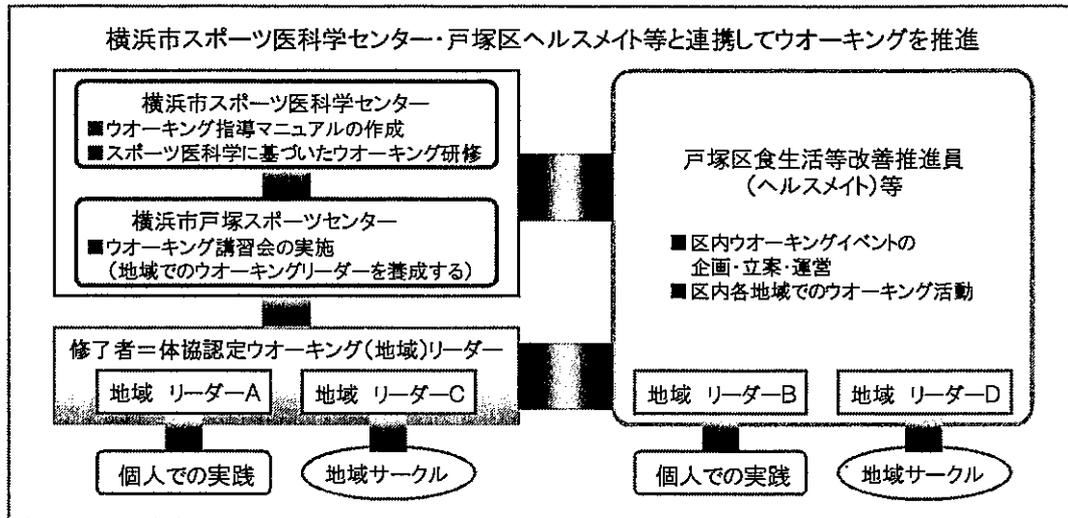
戸塚スポーツセンターでは、戸塚区の魅力スポットを巡りながら気軽に参加できるウォーキング事業を実施し、地元の魅力発信、戸塚区への集客、地域の健康づくりを推進します。



ウォーキングイベント

(ア) ウォーキングリーダーの養成

ウォーキング人口は増加しており、全国には3000万人以上のウォーキング志向の方々が存在します。私たちは、健康・スポーツ医学・運動生理学などに基づいたウォーキング指導ができるリーダーを養成し、多くのウォーキング愛好家をサポートします。

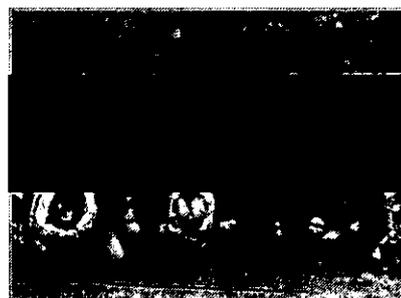


■実施する指導者養成講座

名称	実施時期	内容
指導者のためのウォーキング講座	年1回以上	食生活等改善推進員、保健活動推進員、スポーツ推進委員、青少年指導員、地域指導者を対象にして、指導者向けの講座を行います。



指導者のためのウォーキング講座



ヘルスマイトウォーキング研修

(イ) ウォーキングイベントの開催

私たちは、地域団体と協働して各種ウォーキング事業を実施します。

■実施するイベント

名称	実施時期	内容
家族で楽しむ「歩育」ウォーキング	年1回以上	“歩育”は、子どもたちが生きる喜びを実感し、生きる知恵を学び、五感を使って全身で遊んだり、楽しい仲間づくり、自然環境学習、食の学習、家族の絆づくり、健康・体力づくりなど様々な学習を可能にするウォーキングです。 例えば、地域とのコミュニケーションイベントとして、地元商店街等と協力して、「おいしいもの戸塚ブランド」を食べながらウォーキングするなど、地域の社会貢献活動や子どもたちの教育活動として、“歩育”ウォーキングイベント等を開催します。
楽しいウォーキング教室	年1回以上	はじめに健康チェック、歩行姿勢の測定をした後、正しいウォーキングの方法やウォーキングの効果等について学びます。教室の最終回では効果測定も行います。
防災・防犯ウォーキングの実施	年1回以上	災害時の訓練や夜間における防犯対策を目的とした防災・防犯ウォーキングを地域と連携して実施します。 このウォーキングを通じて、青少年の見守り促進を目指します。
戸塚区ゴミ拾いウォーキングの実施	年1回以上	地域ケアプラザ、柏尾川魅力づくりフォーラム等と連携し柏尾川周辺地域のゴミ拾いウォーキングを実施します。

(ウ) スロージョギング®の推進

戸塚区では、働き盛りの世代を中心にして、運動習慣を身に着けることで健康づくりを目指す「とつかスロジョグプロジェクト」を実施しています。スロージョギング®は、隣の方と話ができるくらいの運動の強さで行うジョギングのことで、体に対する負担が少なく、運動量がウォーキングよりも大きいため、安全で運動効果が高いことが特徴です。



スロージョギングを楽しむ区民の皆さん

私たちはこのスロジョグプロジェクトを戸塚区と共催して区民や企業へ普及してきました。さらに、スロジョグプロジェクト参加者が「横浜マラソン 2015 チャレンジ枠」に出走するにあたり、トレーニングのアドバイスや当日の応援等を行うことで、運動の継続を強く動機づけることができました。

第3期指定管理期間も引き続き戸塚区と連携・協同して事業を実施するとともに、各地域での普及に向けて事業を実施します。なお、実施にあたっては、認定資格保有者が担当にあたり、日本スロージョギング協会の監修を受けます。



認定資格保有者による事業運営

カ 地域における健康づくりに関する講演・派遣事業

健康に対する区民意識の向上に伴い、地域団体や区内公共施設等から健康づくりに関する講演や指導依頼等が増えてきています。

当体育協会では、職員による体力の維持・増進や生活習慣病・介護予防、救命救急（AED操作含む）等の派遣指導の実施、当体育協会の人材活用システムに登録する地域指導者など、地域人材の紹介を行っています。第3期指定管理期間においても継続します。



職員による派遣事業

■平成 26 年度派遣事業実績

主な事業名称	件数
とつかスロージョギング講演会、柏尾川ナイトラン、元気づくりステーション等介護予防講座、シニア大学、地区保健活動推進員ロコモ研修、区ヘルスメイトウォーキング研修、南戸塚地域ケアプラザ介護予防ボランティア養成講座、子育て支援者スキルアップ研修、戸塚区親子サークル活動支援事業交流会 等	23件

キ 地域指導者の養成と育成

当体育協会が主催する「横浜市スポーツ・レクリエーション人材養成講座」や当体育協会が運営する地域指導者登録制度「人材活用システム」の登録者、さらに戸塚区内で健康づくりを推進する「はまちゃん体操ひろめ隊」等に対して実施する研修会において、当体育協会の専門的知識を有する有資格者が実技指導及び講義を行います。



職員によるはまちゃん体操ひろめ隊のスキルアップ研修

その他、戸塚スポーツセンター主催教室で地域指導者を積極的に活用するとともに、人材養成講座修了者を戸塚スポーツセンター主催教室の指導者として活用したり、養成中の指導者の実地研修の場を設けます。

また、近年ウォーキング人口が増加していることから、健康・スポーツ医学・運動生理学などに基づいたウォーキング指導ができるリーダーを養成します。

このような地域指導者の質的向上に努めることで、地域からの健康づくりに関する講演や指導依頼、指導者の紹介依頼に積極的に協力します。

【横浜市スポーツ・レクリエーション人材養成講座】

- スポーツリーダー講習会
- 健康体づくりインストラクター養成講座
- 地域クラブ・アシスタントマネジャー養成講座
- アウトドアリーダー講座 など

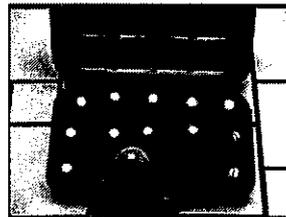
ク 戸塚区内公共施設等と協働したイベント等の開催【再掲】

私たち体育協会は、戸塚スポーツセンターから離れた地域にお住まいの方に向けた「出張スポーツセンター」事業を展開し、より区民が身近な施設で運動を行えるよう環境整備に取り組んでいます。これは、他の公共施設にとっても、新たなお客様の獲得や諸室の稼働率向上・利用者数の増加などメリットも多く、区民・公共施設・スポーツセンターの3者が、トリプルウィンとなるものです。

第3期指定管理期間では、関係者が集う会議やイベント等で事業提案を行い、実施できる公共施設の増加に努めていきます。

ケ 地域へのスポーツ用具の無料貸出

自治会町内会や地域での運動会、体力測定などのイベントの際に、教室で使用する鉄棒、跳び箱などの体育用品やさわやかスポーツの用具を、要望に応じて無料で貸出します。



さわやかスポーツ用具



測定用品(長座体前屈計)

(2) 地域連携に対する取組

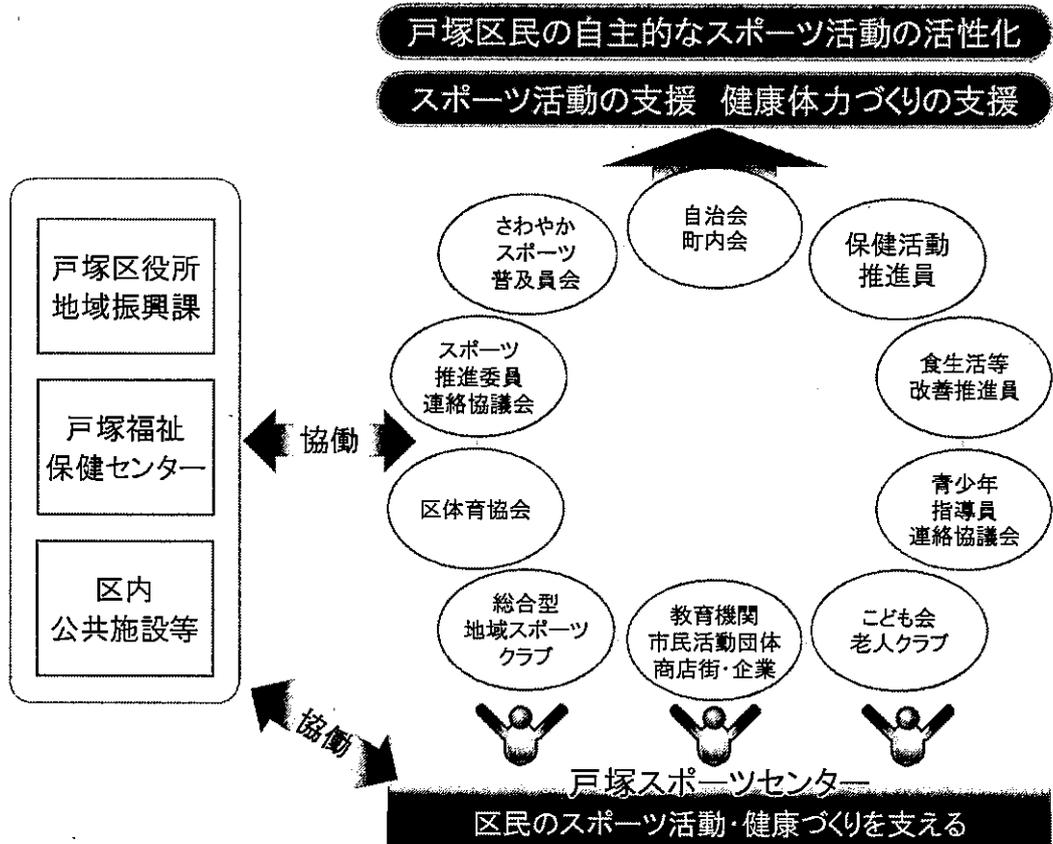
私たち体育協会は、地域における課題や特性を理解し、戸塚区地域振興課や福祉保健センターと調整を図りながら、区民、自治会町内会、区体育協会、スポーツ推進委員連絡協議会、青少年指導員連絡協議会、子ども会連絡協議会、老人クラブ連合会、保健活動推進員、食生活等改善推進員、総合型地域スポーツクラブ、学校教育機関、商店街、企業その他関係団体と協働した取り組みを推進することで、戸塚区の地域におけるスポーツ振興事業の促進、支援を行います。

ア 地域スポーツ団体や区民との協力・連携体制

戸塚区区政運営方針において「活気に満ちた魅力あふれるまちづくり」が掲げられているように、区民一人ひとりの主体的なまちづくりへの参画が望まれています。ス

スポーツセンターは、単なる運動する場だけではなく、戸塚区におけるスポーツ施策を発信する拠点としてのセンター機能も有しており、これらの取り組みは、豊富な経験を有する当協会であればできません。

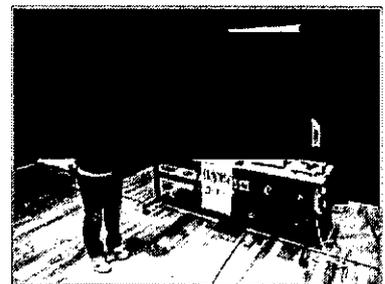
今後、特にスポーツセンターから遠い地域や丘陵地等アクセスの良いない地域を重点に、身近な場所で気軽にスポーツが行える拠点づくりが急務と考えます。



イ 地域団体等との協働によるスポーツ振興

(ア) 自治会町内会との協力・連携

地元の事業者として、自治会町内会に引き続き加入するとともに、更なる連携を深め、連合まつりの開催協力をはじめ、自治会町内会単位での介護予防や認知症予防の体操教室、ウォーキング教室、体力測定の実施、防災啓発など、地域の要望に応じた支援やスポーツ・運動のきっかけづくりを行い、地域の活性化・健康づくりに貢献します。



「上倉田連合まつり」体力測定

実施にあたっては、地域の保健活動推進員、食生活等改善推進員、町内会関係者、介護予防サポーター、地域包括支援センター職員と協力することで、スポーツセンターに来館しづらい遠方の地域の方々も支援し、一人でも多くの区民が運動・スポーツに親しめるようにします。

(イ) 戸塚区さわやかスポーツ普及委員会との協力・連携

横浜市では、「いつでも・どこでも・だれにでも」楽しめるニュースポーツを「ヨコハマさわやかスポーツ」として市民に普及しています。近年では、子どもの体力向上や高齢者の健康づくりにさわやかスポーツの種目が取り入れられています。戸塚区さわやかスポーツ普及委員会が実施する子どもから高齢者、障がい児・者を対象としたさわやかスポーツ事業に協力し、区民の運動機会を増やします。

ヨコハマさわやかスポーツ普及種目

ディスクゴルフ・グラウンドゴルフ・ペタンク・チュックボール・シャフルボード・ソフトバレーボール・インディアカ・バウンドテニス・ファジーテニス・輪投げ・ナインボール・ラダーゲッター・バウンスボールほか



とつか区民まつりにおけるさわやかスポーツ体験コーナー

(ウ) 戸塚区スポーツ推進委員連絡協議会との協力・連携

地域の誰もがいきいきと健康で生きがいを実感できるようにするためには、地域に精通しているスポーツ推進委員の方々と協力して区のスポーツの普及振興を図る必要があります。

横浜市スポーツ推進計画では「地域スポーツ団体と連携・協力し、地域スポーツの企画・立案等のコーディネートなど、総合的な地域スポーツの推進役」が求められています。私たち体育協会は、知識や技術の習得に必要な研修会の支援を継続すると共に、地域の実情に合わせた事業の相談や用具の貸し出しなど、第3期指定管理期間もこれまで以上に相互連携を行い、地域活動やイベントにおいて区民の自主的なスポーツ活動を支援します。



戸塚区スポーツ推進委員全体研修会

(エ) 戸塚区体育協会との協力・連携

戸塚スポーツセンター内には、「戸塚区体育協会(加盟団体:24)」の事務局があり、多数の区内種目団体が協会に加盟をしています。

当体育協会では、同協会主催の地域貢献事業への企画運営協力、総会や各部会会議に出席し、助言や情報共有等を行うなど、運営を支援しています。

第3期指定管理期間も、スポーツ振興の担い手として協力体制を築き、同協会への運営支援を継続して行うことで、区民の多種多様なスポーツ活動の要望に応じていきます。



区体育協会公益的業務「返還された深谷通信所から歩こう」

区体育協会事務局スペース配置への協力

現在、戸塚スポーツセンター内に設置されている戸塚区体育協会の事務局については、引き続き覚書を締結し、設置に協力します。

(オ) 総合型地域スポーツクラブの育成支援 拡充

戸塚区では、「クローバースポーツクラブ」という総合型地域スポーツクラブが活動をしています。戸塚スポーツセンターでは、活動日や会議に参加し、補助金などの情報提供や用具の貸し出し、体験会の支援などを行ってきました。

また、私たち体育協会は横浜市スポーツ推進計画の取り組みに記載されている「総合型地域スポーツクラブ間の連携・協力の促進」のために、市内クラブにより組織される連絡協議会の事務局支援をおこなっています。



クローバースポーツクラブ
PRイベントの協力

第3期指定管理期間は、ハートプランの担い手であるクラブの推進力を、さらに強める取り組みとして、当体育協会が行っている体力測定事業を連携し実施します。

■総合型地域スポーツクラブ「クローバースポーツクラブ」の概要

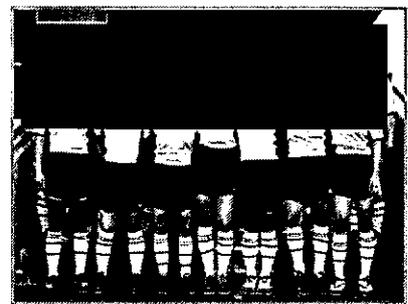
設立年月日	2010年3月	活動種目	バドミントン、子どもダンス・バトン、スポーツ吹き矢、ガーデニング、健康マージャン、他 計12種目
代表者氏名	石井 徹		
クラブ事務局	汲沢小学校内	主な活動場所	汲沢小学校
会員数	190人		

■総合型地域スポーツクラブへの支援

市クラブ連絡協議会支援	連絡調整や補助金交付等の事務局運営を支援します。
クラブ運営支援	個別クラブの会議や活動に定期的に参加し、補助金や会場等の情報提供や用具の貸し出し、指導者の紹介等を行います。
ヒアリング事業	有識者を交え、クラブ運営上の課題を抽出し改善案を検討します。
認知度向上事業	NPO法人等に向けたマーケティング講義とパンフレット作成をします。
補助金交付事業	活動基盤強化を目的として設立後5年まで補助金を交付します。

(カ) 地元トップスポーツとの連携 新規

戸塚区内にはサッカー横浜 FC、女子サッカー横浜 FC シーガルズ、女子ラグビーYOKOHAMA TKM、日立ソフトボール部といったトップスポーツチームが数多く拠点を構えています。さらに、地元出身のなでしこ女子サッカー代表選手の活躍を多くの区民が応援しています。



YOKOHAMA TKM 選手

トップ選手が地域の子どもたちへ夢や技術を伝えることで、未来のトップスター誕生に期待が膨らみます。そして、その選手が次の世代を育成するという、「トップスポーツと地域スポーツの好循環」を生み出せるよう、トップスポーツとの交流事業の開催や関係団体との調整をおこないます。

(キ) その他団体等との連携

戸塚区内にある様々な団体活動を支援し、相互連携・協力した事業を実施します。

子ども会・老人クラブ等の地域団体との協働

子どもから高齢者、障がい児・者がスポーツやレクリエーション、健康づくり事業へ身近に参加できるよう、各団体とスポーツ・運動を通じて協働し、用具の貸し出しや体力測定等の支援を通じて、自主的なスポーツ活動の推進を図ります。

ウ お客様・近隣住民・事業所との意見交換

お客様、近隣住民、地域団体との定期的な会合を設置等し、意見交換や情報提供を行うことで、地域に開かれた施設運営を行っていきます。

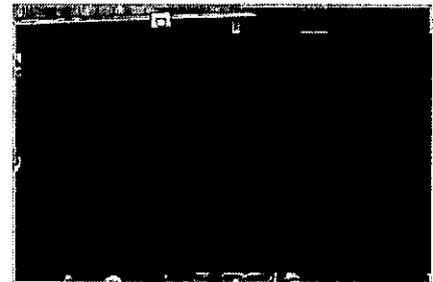
(ア) 地域スポーツ振興懇話会の開催【再掲】

お客様、地域の方々、スポーツに関わる団体、区民利用施設の方々等にお集まりいただき、戸塚スポーツセンターが地域に求められるスポーツ振興の拠点となるよう、ご意見をいただく会議を開催しています。第3期指定管理期間においても、戸塚スポーツセンターの運営に関して様々なご意見・ご要望を伺い、指定管理者としてお客様の立場に立ち、地域に根ざした管理運営に努めていきます。

(イ) 「戸塚区新年賀詞交換会」での情報交換

毎年1月に、自治会町内会や区内の主だった地域団体の方々の交流を目的として、「戸塚区新年賀詞交換会」が実施されています。

所長が賀詞交換会に出席し、自治会町内会や地域団体の方々と積極的に情報交換を行います。



戸塚区賀詞交換会

(ウ) 上倉田地区連合会会合に出席

毎月最終土曜日に行われている上倉田地区連合会の定例会に、第3期指定管理期間も引き続き出席し、戸塚スポーツセンターに対するご要望やご意見を伺ったり、情報提供を行ったりするなど、近隣地域とのコミュニケーションを図ります。

さらに、戸塚スポーツセンターが加入している上倉田西町内会の事業に積極的に参加し、地域の皆様の生の声を伺うことで、地域課題を把握していきます。

エ 戸塚区の地域特性に合わせた事業の実施

戸塚区の年齢3区分別人口の割合は、横浜市の平均とほぼ同じですが、経年で比較すると、年少人口の割合はあまり変化していませんが、老年人口の割合が15年前に比べ約1.8倍になっています。北部の駅近郊では子育て世代が多い一方、南部では高齢化率の高い町が多くあります。

そこで、「高齢者の元気づくり事業」をおこない、健康寿命を延伸させます。また、これと同時に子育て支援に資する事業を行うことで、多世代の交流を促進し、「地域の絆づくり」に寄与していきます。

(ア) 高齢者を支援する事業の実施**■ 地域ケアプラザ等と協力・連携した体操教室の開催**

戸塚スポーツセンターでは、高齢者を対象とした事業を積極的に実施していますが、当館に足を運んだことがない遠い地域にお住まいの高齢者も多くいます。これまで区内地域ケアプラザと連携して「元気づくりステーション」の支援を行ってきました。第3期指定管理期間は、さらに自主的な活動のきっかけづくりとして、「出張スポーツセンター事業」を区内施設で開催します。



スポーツセンターの体操教室を身近な場所でも

■ 区老人クラブ連合会への支援

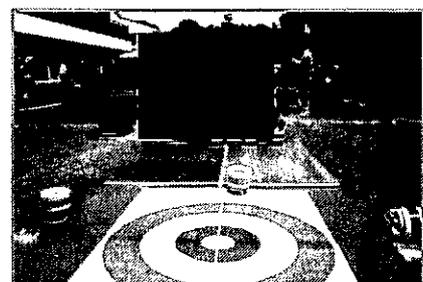
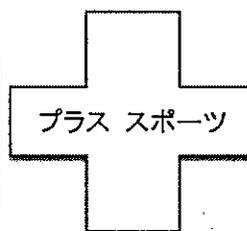
戸塚区老人クラブ連合会とは、これまでも横浜シニア大学等で連携・支援をしていますが、第3期指定管理期間は、これまで以上の支援策として、地域の各老人クラブへも職員が伺い、高齢者の健康づくりを支援します。

(イ) 地域住民のふれあい・交流を促進する事業の実施**新規 拡充**

地域のつながりは、防災や防犯をはじめ、いざという時の助け合いなど、その地域に住むためには欠かせないものです。戸塚スポーツセンターでは、「連合まつり」の開催支援をはじめ、地域住民が触れ合う多世代交流イベントを地域で実施することで、運動のきっかけづくりを行うとともに、「安全で安心な地域社会」の実現に貢献します。例えば、防災訓練をスポーツ化した「防災運動会」を開催したり、防災訓練の際に誰もが楽しめるスポーツを提供したりします。



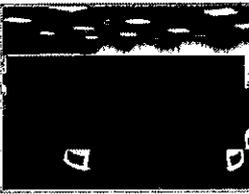
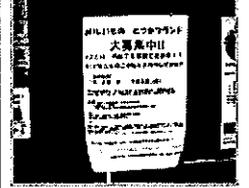
防災訓練にスポーツセンターが参加

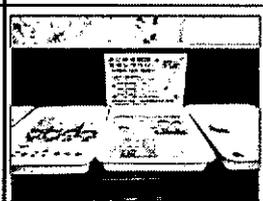


誰もが楽しめる手作りの「漬物石カーリング」

オ 戸塚区及び横浜市と協力・連携した事業**(ア) 戸塚区・横浜市で実施される事業への協働活動**

私たち体育協会は、指定管理者として戸塚区や横浜市の行政施策を理解し、関連する事業での協働活動を行うことで、市民の健康づくり、地域のスポーツ振興を推進します。

事業名	事業内容	事業風景																					
拡充 とつかハートプラン (戸塚区地域福祉保健計画) 策定・推進委員会	誰もが安心して心豊かに暮らすことができる地域社会の実現を目指して、現在第3期プランの策定中です。所長がこの策定・推進委員に参加し、主に健康づくりの取り組みを検討しています。																						
とつかスロジョグプロジェクト	就労世代に対して運動習慣を定着化させ、健康づくりを推進する本事業に、私たち体育協会は共催し、企画から運営に携わっています。																						
とつか子育て応援隊	戸塚区の子どもの健やかな育ちを応援し、安心して子育てができる環境づくりを目指し、関係機関が連携して活動しています。戸塚スポーツセンターも委員として会議へ参加したり、市民参加イベント「とことこフェスタ」の運営に参加しています。																						
高次脳機能障害者 支援連絡会	高次脳機能障害の理解を深め、連携を強化するために、医師や支援者、ご本人、ご家族等と一緒に意見交換をおこなっています。また、連絡会や運動療法の会場の提供も行っています。	<table border="1" data-bbox="1082 913 1331 1048"> <tr> <td>高次脳機能障害者支援連絡会 参加予定表 (参加順)</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>氏名</td> <td>連絡先</td> <td>備考</td> </tr> <tr> <td>1</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>2</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>3</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>4</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>5</td> <td></td> <td></td> </tr> </table>	高次脳機能障害者支援連絡会 参加予定表 (参加順)			氏名	連絡先	備考	1			2			3			4			5		
高次脳機能障害者支援連絡会 参加予定表 (参加順)																							
氏名	連絡先	備考																					
1																							
2																							
3																							
4																							
5																							
保育士研修会	戸塚区で保育にあたる保育士に、怪我の予防につながる運動遊びや「投げる」動作や「縄跳び」のコツなどを伝えました。また、会場の提供を行いました。																						
名瀬小学校 スーパー食育スクール 推進委員会	横浜市教育委員会からの依頼を受け、推進委員として児童の体力向上の取り組みを学校・家庭・地域と連携しながら実施しています。																						
多数遺体取扱い訓練	大規模災害が発生した際にスポーツセンターは遺体安置所として使用されます。訓練開催に際し、区より依頼を受け、会場の調整と職員の参加を行いました。																						
戸塚駅周辺 混乱防止対策 連絡協議会	自然災害等により公共交通機関がマヒすると、1日に10万人が利用する戸塚駅周辺はパニック状態に陥ってしまいます。スポーツセンターは同協議会に参加し、帰宅困難者の受け入れを行う協定を戸塚区と締結しています。																						
区より依頼のあった案件に 積極的に対応	「おいしいもの戸塚ブランド」アンケートの協力依頼があった際に、スポーツ教室等ご利用のお客様に調整し実施したり、独自にポスターを作成し協力を呼びかけました。																						

<p>横浜市の介護予防事業に協力</p>	<p>戸塚スポーツセンターでは、戸塚区高齢・障害支援課や地域包括支援センターと連携・協力し、介護予防に向けた体力向上プログラムを実施します。これにより災害時の不活発な生活による心身の機能の低下(生活不活発病)を予防します。</p>	
<p>ヨコハマ健康スタンプラリーへの協力</p>	<p>横浜市では、全市民を対象とした「ヨコハマ健康スタンプラリー」を実施しています。戸塚スポーツセンターでは、当館で開催している教室をスタンプラリーの対象事業として協力することで、横浜市民の健康づくりに寄与しています</p>	
<p>ウォーキングリーダーの設置</p>	<p>横浜市では、「よこはまウォーキングポイント事業」を実施しています。戸塚スポーツセンターでは、当事業に参加し、引き続きウォーキングリーダーの設置に協力します。</p>	

(イ) 所管部署との円滑な連携体制の構築

戸塚区役所地域振興課と信頼関係に基づいた連携体制を構築するため、戸塚スポーツセンターの管理運営や各種事業について四半期ごとにヒアリングを行います。行政所管部署と定期的な調整を図ることで、円滑に事業を執行します。

力 地域住民による事業協力

新規

地域住民の方々に呼び掛けを行い、調整池自由解放時の子どもの見守りやイベント時の運営協力など、戸塚スポーツセンター管理運営・事業推進等についてサポーターを募ります。

サポートしていただいたボランティアの方々に対して、所長から感謝状や礼状の付与、記念品の贈呈などを行います。

さらに、スポーツイベントの運営支援や地域に出向いてのスポーツ活動支援などといった、ボランティア活動をより拡充させるため、スポーツボランティアの組織化を検討します。



ボランティアによる弓道場整備



ボランティア活動へ感謝状を贈る

キ 地域との連携による防災・減災・防犯への取組

(ア) 戸塚消防署と連携した防災訓練の実施【再掲】

戸塚消防署と連携し、初期消火、避難訓練、救急法(AED含む)講座の開催など、お客様、教室指導者を含めた合同防災訓練を実施します。

実施にあたっては、時間帯別の救護・連絡・誘導など、明確な職員の役割分担を確立します。



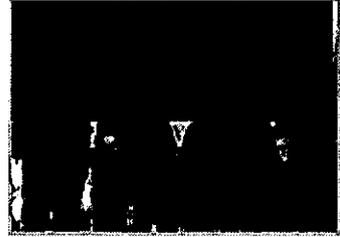
消防署・お客様・指導者・スタッフを含めた防災・避難訓練

(イ) 防災・防犯ウオーキングの実施

ふだん何気なく歩いている街を防災・防犯という視点から見直し、再発見するため、防災・防犯ウオーキングを実施します。

このイベントは、災害時の訓練、子どもたちの登・下校時の見守りや夜間における防犯対策になります。また、多世代の地域住民が交流することで、地域住民のふれあい、コミュニケーションの促進につながります。

実施にあたっては毎月参加している町内会防犯パトロールと連携します。また、夜間のスポーツセンター周辺の巡回時にも「ながらパトロール」を実施することで犯罪等の抑止に努めます。



町内会防犯パトロール

(ウ) 戸塚警察署と連携した啓発事業の実施

戸塚警察署と連携し、反社会的団体の活動撲滅に向けて、戸塚スポーツセンターの教室やイベントにおいて「振り込め詐欺防止」等に関する啓発事業を実施します。また、戸塚区の防災情報メールを毎日受信確認し、当館近隣において発生した事件などを掲示し、お客様に注意を呼びかけていきます。



体操教室の前に防犯講話を開催

(3) 地域貢献に対する取組

「横浜市地域の絆をはぐくみ、地域で支え合う社会の構築を促進する条例」に則り、当体育協会は、地域活動に参加するとともに、区が実施する地域活動を促進するための施策に協力をします。また、地域の活性化・発展のための社会的活動や地元雇用など、地域の公共益に資する活動に取り組みます。

ア 区民還元事業の実施【再掲】

戸塚スポーツセンターの管理運営を通して予算を超える収益が得られた場合は、その一部を区民向け無料還元イベントや区体育協会への協賛・さわやかスポーツ普及委員会への用具寄付等、戸塚区のスポーツ振興をはじめ、子育て・高齢者支援などの財源に充当します。

(ア) スポーツ・レクリエーションフェスティバルの実施

子どもから高齢者、障がい児・者を対象とした体験教室や利用団体の方々による発表会を実施するなど、区民向けの還元イベントを開催します。地域の方々、トップスポーツ選手、さわやかスポーツ普及委員会等と企画から運営までを協働して行います。



スポーツ・レクリエーション
フェスティバル 2014

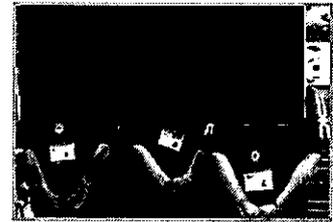
(イ) 開館 35 周年記念事業の実施

戸塚スポーツセンターは、平成 31 年に開館 35 周年を迎えます。日頃からご利用いただいているお客様をはじめ、地元町内会、地域で共に活動する団体の皆さま、行政関係の方など、支えていただいた多くの方々への感謝の意を込めた「開館 35 周年記念事業」を実施します。

イ 地域の事業者としての取組

(ア) 地元住民からスタッフの雇用や指導者の登用

戸塚スポーツセンターでは、清掃、受付、事務補助を行う施設利用管理担当の専門スタッフを地域住民から採用します。また、区体育協会に加盟する種目団体の方々を積極的に教室講師として登用することで、地域に根ざした親しみのある施設づくりを行います。



戸塚区在住のスタッフ

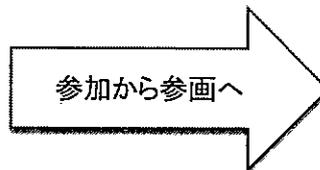
(イ) 地域活動参画への取組

職員による地域活動への参画

戸塚スポーツセンターでは、職員が地域での清掃活動や福祉活動に協力する等、積極的に地域活動に参画します。これまでも、「戸塚駅周辺魅力アップキャンペーン柏尾川大清掃」に参加し、この参加をきっかけとして運営に参画するようになりました。



柏尾川大清掃への参加



柏尾川魅力づくりフォーラムへ入会し環境保全活動に参画

スタッフのボランティア活動

戸塚スポーツセンターの職員は、地域でのボランティア活動に積極的に参加し、地域との絆を深めていきます。

■戸塚スポーツセンター職員のボランティア活動

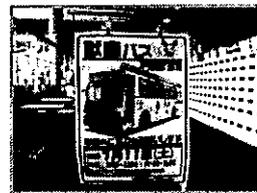
PTA役員、パソコン教室講師、子育て支援者、被災地支援活動、小学校体験学習ボランティア、キャンプボランティア、ライフセービングクラブメンバー 等

(エ) 地域のためのチャリティ活動

地元の事業者として、地域のための寄付・協賛などの金銭的なチャリティ活動に積極的に取り組みます。

■ 献血の呼びかけ

戸塚駅で定期的に行われる献血に協力するために、戸塚スポーツセンター内に告知ポスターを設置することで、お客様やスタッフの参加を呼び掛けます。



献血参加を呼びかけるポスター

■ ベルマーク運動の推進

小中学校などの教育施設、福祉施設の設備の助成を目的としたベルマーク運動を推進し、施設における購入物品のベルマークを収集します。また、お客様にも周知・PRして収集にご協力いただき、集まったベルマークは近隣の小中学校に寄付します。

■ 赤い羽根共同募金への協力

受付に共同募金箱を設置し、お客様にも募金にご協力いただきます。収集した募金は、神奈川県共同募金会に寄付します。戸塚スポーツセンターは、第3期指定管理期間も地域福祉活動に積極的に協力します。

■ 使用済切手収集で国際貢献

教室申込時に使用された使用済みの切手を集めて、アジア・アフリカの医療援助団体へ送付することで、ワクチンの提供など、現地での医療活動に貢献します。また、使用済み切手の収集については、お客様や区民の方々にも周知・PRし、ご協力をいただきます。

■ 視覚障がい児・者と盲導犬を応援

戸塚スポーツセンター内にラブラドル募金箱を設置することで、視覚障がい児・者の支援活動や盲導犬の啓発運動を推進します。また、当館のホームページに公益財団法人日本盲導犬協会へのリンクを設定することで、併せて啓発活動に貢献します。



ラブラドル募金箱

ウ 地元商工団体や教育機関との連携

(ア) 職業体験・インターンシップの受け入れ協力

「横浜青少年プラン」に即して、将来の職業選択を考える機会となっている中・高・大学生の職業体験・インターンシップや小学生の社会科見学を積極的に受け入れます。また、大学や体育専門学校等からの教育実習生、横浜市教員の夏季研修の受け入れにも協力します。

特に、長期に渡る実習を受け入れている横浜YMCAスポーツ専門学校は、実習生をアルバイト雇用したり、先方の教育課程編成委員として会議に参加したり、密接な連携を構築して、スポーツに携わる若い人材育成に協力しています。



職業体験でスポーツセンターの取り組みについて説明を受ける

■ 職業体験・インターンシップ・社会科見学受入実績

東戸塚小学校、大正中学校、南戸塚中学校、舞岡中学校、平戸中学校、豊田中学校、岡津中学校、泉が丘中学校、飯島中学校、領家中学校、横浜YMCAスポーツ専門学校

(イ) 地元商店街・企業との連携

戸塚スポーツセンターは、「横浜市商店街活性化に関する条例」に基づき、市が定めた商店街の活性化に関する施策に協力します。

商店街が地域のにぎわいと交流の場となるよう、区役所、商店街連合会と連携し、販売協力など、共同利用促進策に取り組み、商店街の活性化に貢献します。また、商店街チラシの館内掲示やホームページへの商店街情報の掲載など、商店街の活動を積極的にPRします。

戸塚ブランドのスポーツ化 **新規**

戸塚区内にはトップスポーツチームの他に「箱根駅伝」や「東海道戸塚宿」、「おいしいものつつかブランド」、「とつか音楽の街」など様々な魅力が溢れています。私たちは「スポーツ」を戸塚区の観光資源と捉え、また、スポーツ以外の魅力については、おいしいものつつかブランド指定店舗を巡る「おいしいものウォーキング」など、プラススポーツの要素を取り入れ「スポーツ化」させた事業をおこない、これまでスポーツに親しみの少なかった区民にスポーツに親しむ機会を提供します。

企業との連携 **拡充**

働き世代向けに「朝活」や「通勤中」、「昼休み」を利用した「オフィススポーツ」を提案し、スポーツ実施率の向上を支援します。

(ウ) 明治学院大学との連携

戸塚スポーツセンターでは、体育の日に因んで開催しているスポーツ・レクリエーションフェスティバルに、明治学院大学の学生に協力を得ています。また、地域と一体となって開催される大学祭「戸塚まつり」にスポーツセンターが出展するなど相互協力関係を築いています。第3期指定管理期間はさらに、運動部からのコーチ派遣や福祉保健事業の運営スタッフとして協力いただくなど、スポーツボランティアの育成を通して、若い力を活かしたまちづくりに貢献します。



明治学院大学学生による
イベント協力

(エ) 日本体育大学との事業協定の締結【再掲】

当体育協会は、日本体育大学と社会貢献推進事業に関する協定を結んでおり、互いの資源を有効に活用することで、地域住民の健康の維持増進、活力ある地域社会の実現を目指しています。

横浜市内で開催する市民対象講座や実技指導の講師、体力測定の実施、スポーツイベントの運営補助など、各種事業を通じて連携し、戸塚区内におけるスポーツの普及・振興を推進しています。

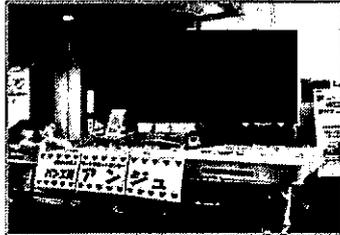


学校法人日本体育大学
と公益財団法人横浜市
体育協会 山口宏会長

エ 障がい児・者等の社会活動の促進

(ア) 障がい者が作成した作品等の販売協力

区内の障がい者地域作業所や中途障害者地域活動センターなどと連携して、戸塚スポーツセンター内で制作物やパン、クッキーなどの販売協力を行います。



地域作業所
「アンジュ」によるパン販売



中途障害者地域活動センター
「とつかわかば」による制作物販売



地域活動支援センター
「きやべつ畑・窓」による野菜販売

(イ) 障がい者団体や事業所からの優先的調達

「障害者優先調達推進法」に則り、戸塚スポーツセンターでは、障がい者就労施設で就労する障がい者や在宅で就業する障がい者の経済面の自立を進めるため、障がい者団体や障がい者就労施設から、優先的・積極的に物品等を調達します。



障害者地域活動ホーム
「しもごう」より花を調達

オ 環境保全活動への取組

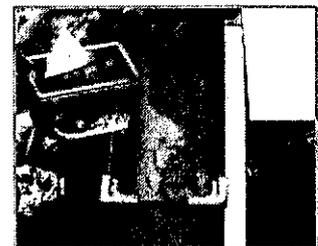
戸塚区は、宅地化が進む中においても里山や大きな森が残されています。まちづくり計画では、これらの戸塚の風土を都市づくりのなかにおいてもいかし、戸塚らしさを育むことにより、ゆとりや潤いのある都市空間の形成をめざしています。

当体育協会は、戸塚区の施策に貢献するため、区民、団体、他の事業者と連携して、環境保全活動に積極的に取り組みます。

(ア) 柏尾川周辺の生き物のにぎわいを目指して

戸塚スポーツセンターのすぐ近くに流れる戸塚区のシンボルリバー「柏尾川」は桜の名所として多くの区民に愛されています。

多くの命の営みがあるこの水辺には、近年、アユの遡上を確認されたり、絶滅危惧種のみずキンバイが黄色い可愛い花を咲かせたりしています。これらは柏尾川を環境を保全する関係団体や個人の努力が大きく影響しています。



柏尾川の多様な生き物たち

戸塚スポーツセンターも「柏尾川魅力づくりフォーラム」の一員として、川辺の清掃活動や啓発イベントに参画し、生き物のにぎわいのある川を将来に残していきます。

また、関係団体等と連携して、「エコクラフト教室」等の環境に関する啓発イベントを開催します。

(イ) 緑と笑顔を増やす「花いっぱい運動」の推進

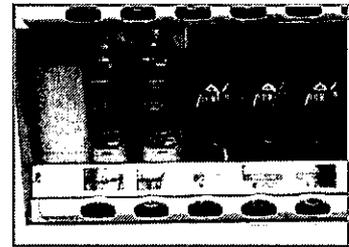
戸塚スポーツセンターの玄関周辺の花壇や中庭を利用し、年間を通じて花がお客様をお出迎えします。また、犯罪の抑止効果も兼ねます。花の水やりにはタンクに貯めた雨水を利用し、同時に打ち水をおこなうことで気温の体感温度を低下させます。



花がお出迎え

(ウ) 「はまっ子どもし The Water」で環境保全と国際貢献

横浜市水道局では、市の水源林である山梨県道志村の清流「はまっ子どもし The Water」の売上の一部を「道志水源林ボランティア事業」や JICA（独立行政法人国際協力機構）に寄付しています。私たちはこの活動に賛同し、自動販売機にて「はまっ子どもし The Water」を販売していきます。



はまっ子どもし TheWater の自動販売機販売

(エ) 「リユース運動」の推進

新規

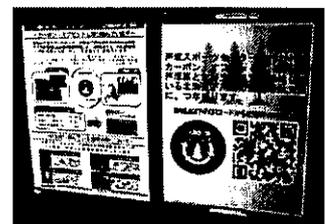
横浜市では、G30プランにつづく「ヨコハマ3R夢(スリム)プラン」において、分別・リサイクルのみならず、環境に最もやさしいリデュース（発生抑制）の取り組みを進めています。私たち体育協会は、発生抑制に向けて繰り返し使う「リユース」をスポーツグッズで取り組みます。お客様の使わなくなったスポーツ用品の交換掲示板を設け、ゴミを削減し、脱温暖化の推進、環境負荷の低減に貢献します。

(オ) 低炭素社会の実現に向けた取組

環境省では、地球温暖化対策のため、豊かな低炭素社会づくりに向けた知恵や技術を共有し発信する気候変動キャンペーン「Fun to Share」を実施しています。当体育協会は、この取り組みに賛同し、「COOL BIZ」や「LED 照明の導入」などの低炭素アクションに取り組めます。

(カ) カーボンオフセットの推進

戸塚スポーツセンターの運営によって排出される、温室効果ガスの排出量に見合った削減活動を行うとともに、風力、太陽光、バイオマス、マイクロ水力、地熱など、自然エネルギーから生まれたグリーン電力を購入するなど、カーボンオフセットの取り組みを推進します。



川上地区連合町内会区と友好協定を結ぶ北海道下川町へ植林支援

9 モニタリング(様式16)

(1) 目標達成及び業務水準向上のための仕組み

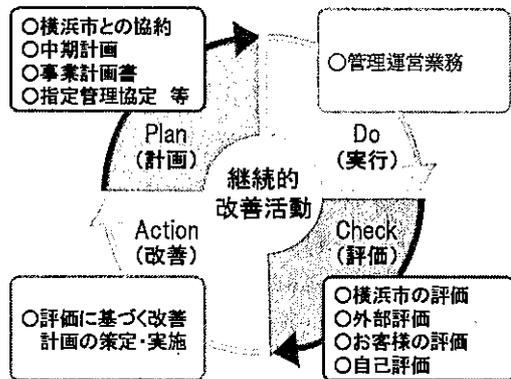
横浜市の指定管理者制度運用におけるモニタリングについては、横浜市指定管理者制度運用ガイドライン【第8版】にて、「施設の管理運営の水準等について、日常的・継続的に確認を実施すること」と明示されています。また、評価とは、「施設の管理運営の水準等について、日常のモニタリングプロセスとは別に、一定の方法・様式を定めて、定期的に、協定に対する達成状況等を測定すること」とされています。

私たちは、戸塚スポーツセンターの設置目的や協定書・仕様書(業務の基準)を踏まえ、指定管理者として提案内容達成及び業務水準を向上させるために、「モニタリング体制」「自己評価」「第三者評価」を実施します。

ア 組織的に行うPDCAマネジメント

私たちは、提案内容の達成及び業務水準を継続的に改善するために、PDCAサイクルに基づくマネジメントシステムを構築しており、各年度の事業計画書に基づいた計画的な業務履行と定期的な評価を徹底します。

特に、評価(Check)と改善(Action)に必要なモニタリングを強化し、多様なチャンネル(つてや手法)を使って改善活動を行います。



(ア) 組織的な業務管理

指定管理者は、指定管理期間中に提案内容を確実に履行し、お客様などからのご要望に的確に応じていくことが最大の使命であると認識しています。

戸塚スポーツセンターの管理運営にあたっては、所長が統括責任者として施設運営の評価を認識し、事業評価会や職場における実務研修(OJT)などを通じて、当館の業務水準の向上を図るようにしていきます。

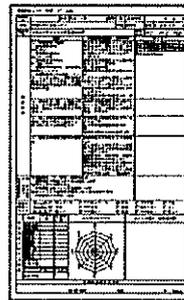
戸塚スポーツセンター年次計画や提案事項は、月次会議や当体育協会管理のスポーツセンター所長会議にて、管理職がその進捗を管理します。



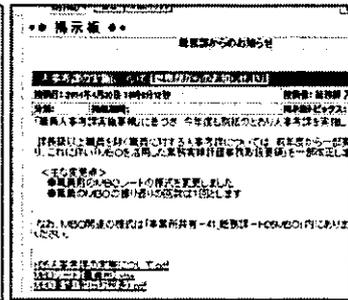
スポーツセンター所長会議

(イ) 職員の業務管理

事業の改善や目標達成には、業務の適切な管理が何よりも大切です。私たちは、職員対象のMBO（目標管理:Management by Object）制度を整えています。MBOは、定期的に目標到達度とその振り返りを行い、上席による評価受けることで、組織全体の業務水準の向上を図っていきます。



MBOシート



職員グループウェアでのMBO実施通知

(ウ) 会計システムによる収支状況の管理【再掲】

公益法人会計システムを導入し、各施設とオンラインでの会計処理を行うことで、経理業務の効率化と正確性を確保しています。

また、戸塚スポーツセンターの予算執行状況については、オンラインによって当体育協会本部が随時確認するとともに、毎月の局・部長会で報告をします。収支状況については、四半期に一度戸塚区にも報告しています。

(エ) 利用統計システムによる利用状況の把握と分析

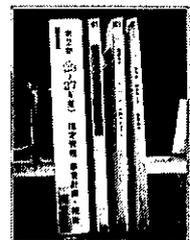
私たちが独自に開発した利用統計システムは、利用状況（人数、コマ数、収納額）を正確に把握でき、利用の調整や収入の状況確認に役立てています。

これにより、団体利用の利用率が高いコマには教室事業を設定しないなど、バランスのとれた利用に反映させるほか、戸塚区への正確な報告にも繋がっています。

利用統計システム帳票

イ 戸塚区への確実な報告

モニタリングの集計結果は、お客様からのご意見やクレームと、その対応内容と併せて、月次・四半期・年間の各事業報告にて戸塚区に報告します。ただし、緊急性や特別に必要と認められる内容のものは、適宜速やかに報告します。



館内に設置する事業計画・報告ファイル▶

■戸塚区への報告事項

報告書類	内容	報告期限
月次事業報告書	利用実績(利用数、団体利用数、稼働率、利用料金収入、要望処理報告書等)	翌月末
四半期事業報告書	利用実績、管理業務の実施状況、利用状況分析報告、収支報告書、お客様満足度評価	各四半期の翌月末
年間事業報告書	利用実績、管理業務の実施状況、利用状況分析報告等、収支決算書、お客様満足度評価等	翌年度5月末
事故・災害等発生報告	事故・災害等発生報告	点検後、直ちに

(2) 自己評価(セルフモニタリング)

ア 業務文書の適切な保管

指定管理業務に関する文書・記録(文書、図画、写真、フィルム及び電磁的記録)については、文書管理に関する規定を定め、適正に作成し保管します。

文書の種別・保存年数については文書分類表で定め、指定管理関係書類についても規定しています。

■指定管理関係文書の保存年数

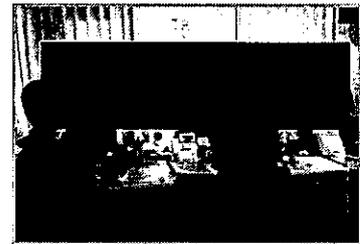
指定管理関係書類	5年 1年
年間事業報告書	10年
月次・四半期事業報告書	3年
第三者評価関係書類	5年

イ 指定管理者としての自己評価

(ア) 施設ミーティングによる情報の共有

モニタリングより明らかになった改善点は、戸塚スポーツセンターの常勤職員による施設ミーティングで、情報共有を図っています。非常勤職員である専門スタッフには、スタッフミーティングの随時開催や連絡ノートを用いて情報の伝達を行っています。

また、外部の教室指導者や業務委託先従業員に対しても、必要に応じて改善内容の説明機会を設けるなど、当館全体で業務改善が図られる体制を構築します。



施設ミーティング

(イ) 月次執行会議による状況・課題の共有

戸塚スポーツセンターでは、所長と当体育協会本部職員で事業評価を兼ねた月次執行会議を実施しています。この会議は、利用者数や収入実績の目標達成状況の確認やお客様からのご意見内容等を踏まえた業務評価を行い、課題を共有し改善に繋げる仕組みとしています。

■月次執行会議での確認事項

- | |
|-------------------------|
| (1) 年度目標数値の達成状況(提案事項含む) |
| (2) 収支計画の執行状況 |
| (3) 修繕計画の履行状況 |
| (4) 職員のお客様対応や施設の美観 |
| (5) 苦情・要望・事件・事故対応報告 |
| (6) お客様満足度調査結果 |



web 会議システムを導入し
遠隔地の本部と情報共有

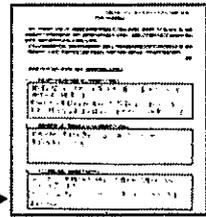
(ウ) 内部監査【再掲】

私たちは、当体育協会内部監査要綱に基づく監査を毎年実施しています。この内部監査は、文書管理、労務管理、経理処理、情報ネットワーク等に関する事務の執行や、現金出納が規定に沿って適正かつ効率的に行われているか監査するものです。

戸塚スポーツセンターでは、この監査により業務の点検及び改善についての提言を受け、業務の適正化・効率化を図ります。

（エ）業務改善提案シートの活用と職員表彰

業務を行っていくうえで、安全管理上気づいたこと、お客様サービスの向上に関すること、業務の効率化に関することを職員から募集し、職員ミーティングで情報を共有します。また、優れた提案を行った職員には、所長が表彰します。



スタッフアンケート▶

ウ お客様の声と満足度の収集

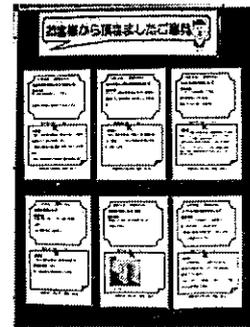
私たちは様々な手法を活用し、お客様からの大切なご意見やご要望を積極的に収集します。また、いただいたご意見やご要望に対してはお客様の立場で、丁寧に対応します。ご意見箱に寄せられたご意見やご要望には、総括責任者である所長自ら回答し、その内容をご意見箱のそばに掲示します。

（ア）利用方法に沿ったご意見の収集方法

戸塚スポーツセンターでは、団体利用、教室参加、個人利用などのお客様に対して、利用方法に応じたアンケートを実施し、広くご意見を収集しています。

また、ご意見箱を設置することで、お客様がいつでも気軽にご意見を届けられるように配慮します。

これらの様々な手法で収集したご意見は、業務や事業の改善活動のデータとして活用していきます。

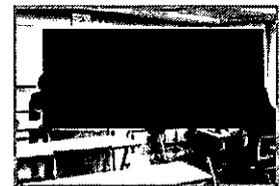


館内に設置しているお客様の声と回答

お客様アンケート	<ul style="list-style-type: none"> ○利用終了後、団体代表者・教室参加者・個人利用等のお客様を対象に四半期ごとに実施 ○施設サービスや管理状況、教室プログラムや指導方法などの満足度を調査 ○モニタリング結果を施設内に掲示
ご意見箱	<ul style="list-style-type: none"> ○施設受付付近に、いつでも自由に記載できるようにご意見箱を設置 ○総括責任者の所長が10日以内に回答し、施設内に掲示
横浜市コールセンター	<ul style="list-style-type: none"> ○横浜市のコールセンターに設置されているご意見ダイヤルを積極的にPR ○施設内だけでなく、ご意見を自由に寄せることが可能
ホームページ	<ul style="list-style-type: none"> ○電話やファックスだけでなく、問合せ受付メールを整備 ○施設内のみならず、当体育協会全体でご意見を収集する環境を整備

（イ）接客研修の実施【再掲】

施設への苦情は、お客様の気持ちや立場になり丁寧に対応します。お客様の声を傾聴するための心構えや姿勢、おもてなしの心あふれるサービスの実践方法を学ぶため、接客研修を実施します。



接客研修

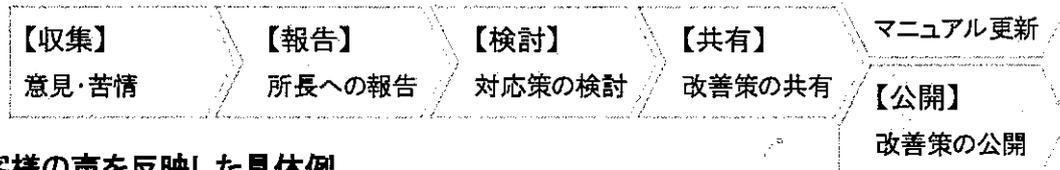
（ウ）お客様の声を反映する体制

お客様のご意見は、施設運営の改善につなげるために所定のルールに則って対応します。小さな苦情であっても、対応した職員は所長に必ず報告します。報告された情報は、ミーティングや報告書ファイルなどにより、職員はもとより委託先も含め戸塚スポーツセンターの運営に係る全てのスタッフ間で共有します。

ご要望や苦情とその対策結果を、総括責任者である所長が10日以内に回答し、その内容を施設内に掲示します。対応後は、事例を施設内のみならず、当体育協会職員が毎日利用するグループウェアで瞬時に知らせ、再発防止に努めます。

また、必要に応じて対応ルールを改良するとともに、関連する各種マニュアル等を更新します。

■ご意見や苦情の対応



■ お客様の声を反映した具体例

戸塚スポーツセンターの男性更衣室は風通しが悪く、臭いがこもるとのお客様の声を受け、換気扇と空気清浄機を常時運転させた結果、臭いがなくなりました。

■これまでの改善例

- ・トイレ個室にベビーキープを設置
- ・弓道場に暖房器具、冷房器具を設置
- ・要望のあったラジオ体操を体操教室の準備運動に導入。
- ・トレーニング機器に重さを微調整できる補助ウエイトを追加。
- ・弓道場の矢取り道の段差を解消。

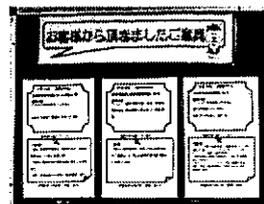


トイレに設置したベビーキープ

(エ) お客様への報告・公開

ご要望や苦情とその対策結果を、総括責任者である所長から10日以内に回答し、その内容を施設内に掲示します。ホームページに寄せられたご意見についても、10日以内に回答を返信します。

また、モニタリングの結果は、分析結果を館内に掲示するとともに、ホームページにも公表します。



ご意見とお褒めの言葉を掲示

エ 横浜市民スポーツ意識調査【再掲】

戸塚スポーツセンターには、市内全域から多くのお客様が来られることから、市民のニーズをいかに把握し、管理運営に反映していくかが求められます。

そこで、当体育協会で開催する「横浜市民スポーツ意識調査」の最新データを活用して市民ニーズを把握し、戸塚スポーツセンターの管理運営に活かしています。

(3) 第三者評価

ア 戸塚スポーツセンター地域スポーツ振興懇話会

私たちは、戸塚スポーツセンターが区のスポーツ振興と健康づくりの推進に有効に機能するよう、地域（自治会・スポーツ推進委員・区体育協会・子育て支援拠点・地域ケアプラザ・区民活動センター・スポーツ専門学校）やご利用のお客様等、幅広い

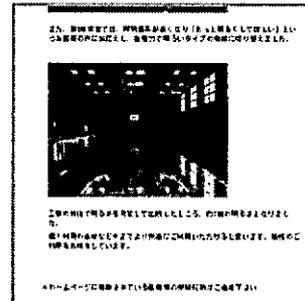
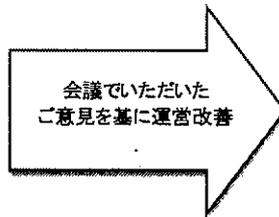
立場の方からご意見をいただく「戸塚スポーツセンター地域スポーツ振興懇話会」を開催します。

第2期指定管理期間に実施した懇話会では、普段スポーツセンターをご利用いただいている団体や個人利用のお客様から、サービス向上や運営改善につながるご意見をいただきました。また、区内で活動する地域スポーツ団体の皆さまとは、戸塚区のスポーツ振興に関する意見交換を行うことができました。

いただいたご意見や改善策を館内掲示やホームページに掲載し、会議の内容を公開することで、戸塚スポーツセンターの改善活動をお示しします。



地域スポーツ振興懇話会での
意見交換(H26.7月)



「第2体育室の照明が暗い」との声を受け
設備改修を実施
結果をホームページで告知

イ 横浜市第三者評価の評価とその反映

私たち体育協会は、平成25年11月に戸塚スポーツセンターの横浜市第三者評価を受審しました。評価機関から、『市内に2ヶ所しかない弓道場を有する当センターは各年齢層を網羅した市内でもトップクラスの教室数を持ち常に利用客で溢れています。』と多世代に応じた多様な教室運営が評価されました。

また、『地域のスポーツセンターとして最大限の努力を惜しまず、地域社会に貢献しています。』と、施設における管理運営だけでなく、地域課題の解決に向けた取り組みが評価されました。

第3期の指定管理期間も、公正で客観的な第三者による点検評価を活かして、お客様サービスの向上や業務改善に励み、よりよい施設を目指します。



第三者評価結果を基に
業務改善に取り組む

ウ 外部機関による評価の実施

横浜市が実施する指定管理者評価とは別に、私たちの独自の取り組みによる第三者機関による評価を受信しました。

結果は『概ね安定的なかつ良好な状態』を指す『A』の格付けをいただきました。この結果に満足せず、お客様の声を反映せながら、さらなる改善を積み重ねていきます。

第3期の指定管理期間も、この評価を実施します。実施にあたっては、公共スポーツ施設の運営知識を有し、お客様からのご意見聴取やその分析、ヒアリング等を通じて、学術的な面での的確なアドバイスできる機関を厳選し、当体育協会の負担により行うこととします。



外部評価結果を館内に掲示

10 戸塚区を元気にする横浜市体育協会(様式17)

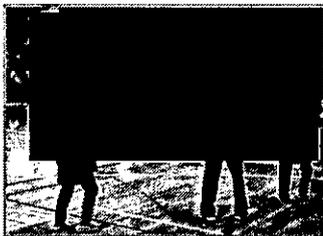
(1) 重ねて記載する重要な事項

(ア) さまざまな団体と連携した事業の実施

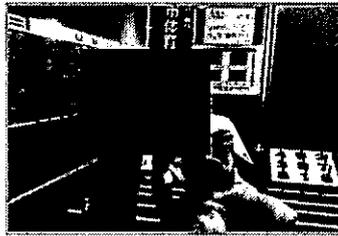
私たち体育協会は、築 31 年という歴史ある戸塚スポーツセンターを安全第一のもと、運営してまいりました。また、地域のさまざまな団体と連携することで、新たなお客様にお越しいただき、スポーツセンターの多彩な事業を知っていただくことができました。

さらに今後も上倉田地区の町内会員として、施設のみならず近隣の皆さまとの調和を保ち続けていけるよう、町内会行事にも積極的に参加していきます。

施設の利益を優先せず、近隣の皆さまと共に協力しながら区民の皆さまに愛される施設づくりに励みます。



連合町内会と共催した交流事業
「上倉田連合まつり」



子育て支援団体と連携した手作り事業
「とことこフェスタ」

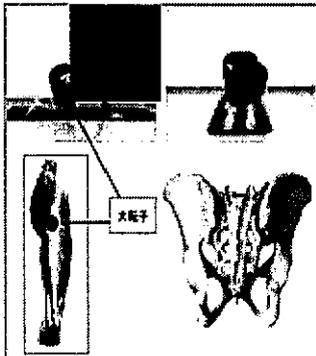


区と共催した健康づくり事業
「スロジョグプロジェクト」

(イ) 戸塚スポーツセンターの価値を高める新たな取組

私たち体育協会は、お客様のニーズを取り入れた教室開催など様々な工夫を取り入れ、戸塚スポーツセンターを管理運営してまいりました。その結果、平成 26 年度延べ利用者数は 38 万人超と、多くのお客様にご利用いただくことができました。横浜市内スポーツセンターでは、トップクラスのお客様のご利用を誇ります。

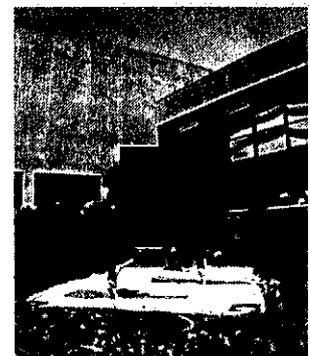
しかし、私たちはこの結果に甘んじることなく、より効果的・効率的な管理運営を目指して、一人でも多くの区民の皆様が健康で笑顔にあふれた生活を送ることができるよう、さらなる取り組みを進めてまいります。



指定運動療法施設として
内科・整形外科プログラムを実施



第三体育室を LED 照明に更新

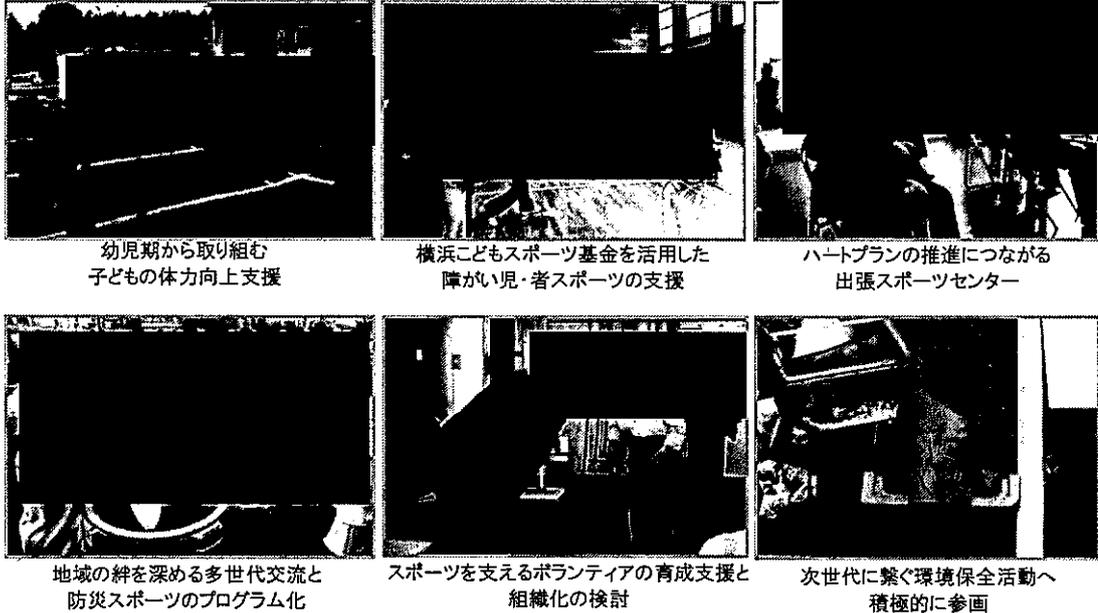


調整池を活用した利用促進

（ウ）地域と共に「創るスポーツ」

私たち体育協会は、地域の課題を自らの課題と捉え、積極的に地域に伺い、スポーツを通じた課題解決に取り組めます。また、関係団体と連携することで、相乗効果を上げます。さらに生涯スポーツ社会の実現に向けた環境整備の一環として、区民還元事業の開催や地域活動等で「プラススポーツ」の取り組みを実施します。

これらの取り組みを通じて、スポーツの持つ多様な価値を区民の皆様と共有することで、新たなスポーツ文化の創造を目指した礎を築いていきます。



（2）横浜市体育協会の事業紹介

公益財団法人横浜市体育協会は、「スポーツで元気な横浜」を合言葉に、横浜に根ざした団体として、地域単位の健康づくりから競技スポーツの推進、国際大会など、さまざまなスポーツ事業を行い、そのノウハウを長きに亘って身につけてきました。このノウハウを余すことなく、戸塚スポーツセンターの提案を実現していきます。

ア 競技スポーツ推進事業

（ア）競技スポーツ助成等

加盟競技団体（52 団体）や加盟地域団体（18 区）が主管する各競技大会等に対して必要な支援・助成を行うとともに、選手のメディカルチェックや体力測定などの事業を実施し、横浜のスポーツ選手の活躍をサポートしています。

また、林文子会長のもと、横浜のプロスポーツチーム（横浜ベイスターズ、横浜F・マリノス、横浜F C、横浜ビー・コルセアーズ）の活躍を応援する「横浜熱闘倶楽部」の事務局本部を担い、チームの応援や市民との交流促進などの活動を行っています。



横浜熱闘倶楽部パネル展示

（イ）大規模スポーツイベントの開催

「世界トライアスロンシリーズ横浜大会」や「横浜シーサイドトライアスロン」の実施、また、記念すべきフルマラソン「横浜マラソン2015」を平成27年3月15日に開催するなど、数々の市民に親しまれる大規模なスポーツイベントの企画・実施・運営を行っています。

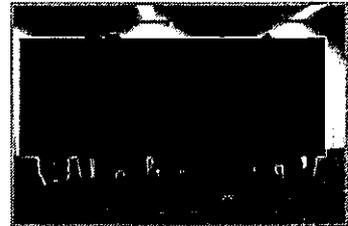


横浜ブルーカーボン事業

また、「横浜シーサイドトライアスロン」では、地球にやさしい大会を目指して、横浜市漁業協同組合と株式会社横浜八景島と協力した脱温暖化プロジェクト「横浜ブルーカーボン事業」を推進しています。

（ウ）ジュニア競技力向上

横浜市スポーツ医科学センターの専門性を活かしたジュニアスポーツ選手のメディカルチェックや各種測定を実施し、「パフォーマンスの向上」「スポーツ外傷の予防」につなげています。また、横浜商業高等学校と連携し、スポーツ医科学に基づいた競技力向上の取り組みを展開しています。



横浜市スポーツ医科学センターと横浜商業高等学校との連携調印

イ 市民の健康づくりとしてラジオ体操の推進

私たちは、NHK、神奈川県ラジオ体操連盟、株式会社かんぽ生命保険などのご協力を得て、ラジオ体操を推進しています。

平成26年10月12日には、象の鼻パークで「中区10000人のラジオ体操」を開催いたしました。今後も市民の健康づくりのために、ラジオ体操の普及推進に努めます。



10000人のラジオ体操

ウ 豊富な施設管理運営の経験と実績

私たち体育協会は、各区スポーツセンターや野外活動施設、日産スタジアムなどの大規模施設など、数多くの施設の運営を手がけています。また、スポーツ医科学的側面から市民のスポーツ活動や健康維持増進をサポートする横浜市スポーツ医科学センターの運営も行っており、あらゆるスポーツシーンの創生に尽力しています。

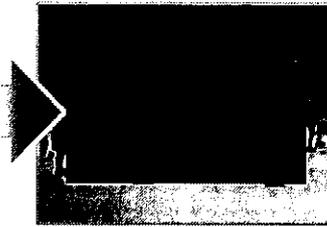
■ 県内有数のスケートリンク誕生へ（神奈川スケートリンク）

私たちは、神奈川区に所在する神奈川スケートリンクを当体育協会の自主施設として運営するために建替工事を進めています。県内で数少ない貴重なスケート施設のリニューアルオープンに向け、安全管理のもと工事を進めています。

なお現在は、建替え中でもスケート需要に応えられるように、旧横浜総合高校体育館に仮設リンクを設置し、市民の皆さまにご利用いただいています。



旧神奈川スケートリンク



神奈川スケートリンク関内
（旧横浜総合高校跡地での
仮設営業）



（新）神奈川スケートリンク
平成 27 年 12 月リニューアル
オープン予定

エ スポーツ団体等の交流

横浜市内の競技団体・各区体育協会などの加盟団体や賛助会員、友好団体などからおよそ 1,300 名の関係者が参加する「新春横浜スポーツ人の集い」を主催し、横浜のスポーツ分野で活躍・功労のあった方々に対して「横浜スポーツ表彰」を授与しています。



新春横浜スポーツ人の集い

オ 障がい児・者スポーツ等の支援

みんなで楽しむフライングディスク

ジョンソン株式会社からの寄付を原資とした「横浜こどもスポーツ基金」を運用し、障がいのある子ども、恵まれない環境にある子ども達にスポーツを通じて夢や希望を与え、スポーツをすることの楽しさを広めていきます。

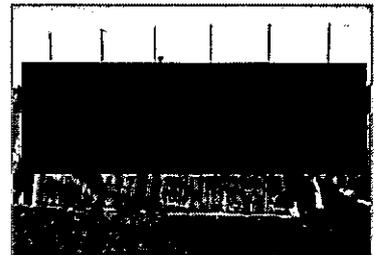
平成 26 年 11 月、戸塚スポーツセンターにてフライングディスク体験会を開催しました。障がいの有無に関わらず、誰もが楽しめるフライングディスクを通じて多くの交流が生まれました。



横浜こどもスポーツ基金を活用した事業を
市内スポーツセンターで初めて開催

全国障害者スポーツ大会のサポート

全国障害者スポーツ大会は障がい者スポーツの団体と呼ばれ、毎年横浜市選手団が出場しています。私たちは、横浜ラポール（指定管理者：横浜市リハビリテーション事業団）を中心とした市内障がい者スポーツ団体や競技団体の役員陣とともに、コーチとして強化練習から当日まで選手をサポートしています。



第 13 回全国障害者スポーツ大会「スポーツ祭東京 2013」では水泳と陸上競技をサポート

(3) 他都市の関係機関との連携体制の構築

当体育協会では、札幌市・仙台市・千葉市・名古屋市・神戸市・広島市のスポーツ振興団体の方々との交流や親睦を図るため、「指定都市スポーツ振興団体連絡会議」に毎年参加をしていま



スポーツ振興団体連絡会議

