

2020年度

横浜市高齢者保養研修施設 ふれーゆ

指定管理者業務

事業計画書

2020年1月

日本水泳振興会・ハリマビシステム共同事業体

## 1. 施設運営の基本的な考え方について

### ■管理運営方針と具体的な施策

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

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

- 1) 介護事業プログラムや文化教養プログラムを開講し、利用促進を図ります。
- 2) 送迎ワゴン車サービスを行い、高齢者が来館しやすい環境をつくります。
- 3) 健康情報や体力測定コーナーの充実を図り、スタッフによるカウンセリングサービスを実施します。
- 4) 高齢者スポーツ事業イベントを定期的実施し、高齢者の健康促進と満足度向上を図ります。

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

- 1) 多目的スペースを有効活用した様々な世代が楽しめるスポーツや文化教養系の事業、イベントを展開します。
- 2) ふれーゆ祭りなど月1回のイベントを開催し、集客力を高めます。
- 3) 子どもから高齢者まで幅広い世代が利用できるレストランを充実します。
- 4) 大広間を有効活用した、ビンゴ大会や落語会などのイベントを定期的実施します。
- 5) 物産展をはじめとした、地域の野菜や果物等の食品の販売を定期的に行ない、賑わいのある環境を作ります。
- 6) 季節に沿った装飾を館内に施し、楽しい雰囲気づくりや華やかさを演出します。

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

- 1) 予防保全管理の精度を高めた中長期修繕計画を作成し、長寿命化を図った施設管理を行います。
- 2) 定期的な塩素消毒などによるレジオネラ属菌発生抑制対策により、利用者の健康被害を防止した管理を行います。
- 3) 2重の緊急センターによるバックアップなど緊急対応体制の充実を図ります。

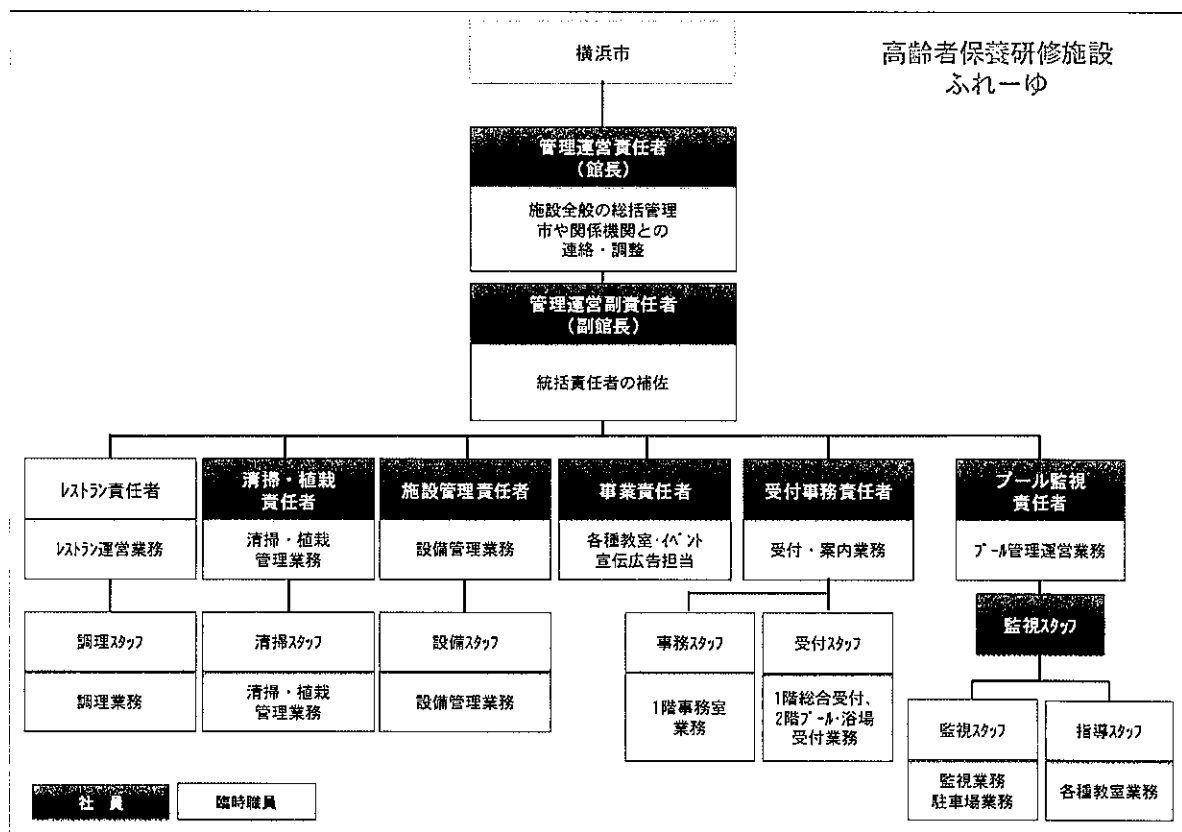
## 2. 運営実施体制について

### (1) スタッフの確保と配置

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

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

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



## (2) 各種研修と指導教育体制

### 1) 各種研修と教育訓練体制

#### I) OJTによる日常的かつ実践的な教育指導

正社員、パート（アルバイト）を問わず、スタッフ個々の特性、能力そして希望を踏まえて担当部門ならびに業務を決定します。担当部門の決定後は「業務マニュアル」に基づいて、部門ごとのスタッフに対する日常的かつ実践的なOJT（職場内訓練）を行います。監視員においては、救助活動のデモンストレーションをイベントとして定期開催し、救急救助に対する向上心を絶やさず、利用者の安全・安心に努めます。

#### II) 指定管理者制度を踏まえた独自の教育・訓練プログラム

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

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

#### III) PDCAマネジメントサイクルによる研修の効果測定

研修参加後は、「実技試験」「筆記試験」「レポート提出」「口頭試問」のいずれかにより効果測定を実施します。さらに研修の効果が、実際の行動変容となって表れているかを見極めるため、研修終了後も定期的に、代表企業役員又は館長から部門長にヒアリングを行い、研修プログラムに対するフィードバックを行います。そのフィードバックを基に、更なる研修計画の作成および研修を実施します。

#### IV) 構成団体の得意分野を活かした研修プログラムへの関与

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

## (3) 利用者ニーズ・要望・苦情への対応

### 1) 「フェイス・トゥ・フェイス」での対応

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

2) 「部門責任者の判断」による対応

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

3) 「スタッフミーティングでの協議」による対応

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

4) 「施設運営委員会」による対応

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

5) 横浜市の指導・助言による対応

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

6) 横浜市への報告

重要度が高いと思われる苦情に対しては、速やかに横浜市の担当課へ報告します。また、すべての苦情について連絡会で報告を行います。

7) 苦情対応内容の開示

当施設内に設置の掲示板に、要望・意見の内容や検討の経過・結果についてパネル（ポスター）にまとめ一定期間、エントランスホール等に展示、掲示します。

8) 「お客様の声」の回覧と情報共有

投函のあった「お客様の声」については、その全てを従業員全員に回覧し、情報の共有を図ると共に、以後の対応について部門ごとに協議し、遅滞なく対応します。

9) マニュアルの運用

接客・接遇に関するマニュアルを運用し、マニュアルの内容に基づいたスタッフ研修を実施し、適切な対応方法について定期的に教育します。

#### (4) 個人情報保護の対応

##### 1) 個人情報保護方針（プライバシーポリシー）の策定

個人情報保護法に基づいた「個人情報保護方針（プライバシーポリシー）」を定め、インターネットや受付に掲示します。

##### 2) 個人情報保護規定の作成

個人情報保護方針を遵守する詳細な規定を設けた内部向けの「個人情報保護規定」を作成し、個人情報保護等に関する取扱いのルールを定めます。

##### 3) 研修の実施

スタッフ等に守秘義務や個人情報管理の重要性を理解させ、適正に業務を執行されるため、定期的に個人情報取扱保護に関する研修を実施します。

#### (4) 情報公開の対応

##### 1) 情報公開に対する具体的な取り組み

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

##### 2) 指定管理事業の透明性の確保

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

##### 3) 「情報公開規程」の策定

当施設における「情報公開規程」を策定し、市民への情報公開のプロセスを明確にします。

### 3. 施設の活用の取組について

#### (1) 利用者の利便向上への取り組み

##### 1) コンシェルジュ機能の強化

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

2) 送迎ワゴン車の活用

- ・高齢者送迎を主の目的とした上で運用し、それ以外でも効率的に活用できるよう実施検討します。

3) 健康情報の設置

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

4) 体力測定コーナーの設置

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

5) マッサージコーナーの設置

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

6) 健康情報チラシ「ふれーゆ通信」の発行

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

7) キッズコーナーの設置

- ・小さなお子様連れのお客様でも気軽に遊べるよう、遊具や絵本などが充実したキッズコーナーに設置します。

(2) 広報活動・利用促進について

1) わかりやすいホームページの開設

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

2) ホームページのアクセシビリティ対応

- ・すべての人が身体的制約や環境に関係なく、利用しやすく、必要な情報が得られるように、ウェブサイトのアクセシビリティの確保及び向上に取り組みます。

3) フェイスブック等の SNS 広報の促進や無料広報誌との連携

- ・フェイスブックの最新情報をホームページでも展開することが出来るよう配慮します。また、ソーシャルネットワークを活性化させて認知を狙い、有効的に施設や教室・イベントのPRを行うことで、情報の拡散や利用者の増加に繋がります。
- ・無料広報誌で、施設案内や教室案内、イベント情報などを掲載することで、近隣やその他地域に情報を提供でき、利用者の増加に繋がります。

4) 外部への営業活動

- ・駅やバス停などの公共交通機関周辺などにおいて、当施設の案内や教室開催内容、イベント内容などのお知らせを定期的に行います。
- ・町内会や老人クラブ、市内の公共施設や地元企業への営業も積極的に展開します。

5) 各種キャンペーン

- ・既に利用されている方や教室やイベントに参加された方へご家族やご友人などにも利用していただけるように各種キャンペーンにて、PR活動をします。

6) ポイントカード

- ・現行のポイントカードの制度を引き継ぎ、利用者の継続利用を図ります。
- ・多くポイントを貯めている利用者へ、ポイント還元キャンペーンを実施します。

7) レストラン専用ポイントカード

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



(3) 高齢者事業の計画と推進

60歳以上の方を対象とした介護予防事業を積極的に展開し、高齢者の福祉向上を目的として取り組みます。また、子どもから大人までが幅広くご利用いただけるよう、多数の運動プログラムを用意し、高齢者やその他の市民相互の交流の機会を提供します。

1) 介護予防プログラム

種 別	対象 (目安)	実施曜日(実施時間) 定員 総額/期	回数/期	備 考
やさしいヨガ	高校生以上 (60歳以上優先)	火 [13:00~14:00] 水 [10:30~11:30] 金 [10:00~11:00] 金 [13:00~14:00] 土 [10:30~11:15] 土 [11:30~12:15] 20名 5,760円(税込)/期 810円/1回 (720円/1回)	8回/期 及び 都度参加	座位中心の無理のないポーズを一つずつ丁寧に行う、身体にやさしいヨガのクラスです。
医療体操 ラフィーラ	高校生以上 (60歳以上優先)	月 [10:00~11:00] 月 [13:00~14:00] 20名 5,760円(税込)/期 810円/1回	8回/期 及び 都度参加	日常使わない部位を動かして全身のバランスを整え、循環を促進、自力でコリや痛みを解消し免疫力を高めるクラスです。
ノルディック ウォーキング	高校生以上 (60歳以上優先)	毎月第1・3月 [10:00~ 11:30] 15名 1,220円(税込)/1回	都度参加	ポールを使用しての歩き方を指導します。歩くことに自信がない方でも、ポールを使用することにより、膝への負担が軽減され、転倒予防にも効果的です。

2) 水中運動プログラム

・こどもスイミングについては、利用者満足度向上のため、間口を広げ、通年型としています。年間を通じて希望の時期に入会、退会、休会及び振替練習を可能とすることで、利用者の利便性を図ると共に、更なる泳力向上を還元できる環境を作ります。

種目	対象	実施曜日(時間) 定員 料金(税抜)※振替	回数の頻	備 考
こどもスイミング1	4歳～未就学児	水木金[15:30～16:20] 土[9:30～10:20] 30名 5,000円(税抜)/月	4回/月	未就学児を対象に、水中で楽しく遊ぶ水慣れから、段階を踏んで、短い距離のクロール及び導入までを覚えていきます。進級基準に則って行う進級制と通年のスクール制により、更なる泳力向上の成果が期待できます。
こどもスイミング2	4歳～小学生	水木金[16:30～17:20] 土[10:30～11:20] 土[12:30～13:20] 45名 5,000円(税抜)/月	4回/月	児童を対象に、水中で楽しく遊ぶ水慣れから、段階を踏んで、4泳法の習得及び25m完泳までを覚えていきます。進級基準に則って行う進級制と通年のスクール制により、更なる泳力向上の成果が期待できます。また、水泳を通して、自己保身を身に付けたり、礼儀や相手を思いやるスポーツマン精神を育みます。
こどもスイミング3	小学生	水木金[17:30～18:20] 土[11:30～12:20] 40名 5,000円(税抜)/月	4回/月	児童を対象に、4泳法の習得から、段階を踏んで、個人メドレーや各種目のタイムアップを目指します。進級基準に則って行う進級制と通年のスクール制により、更なる泳力向上の成果が期待できます。また、水泳を通して、自己保身を身に付けたり、礼儀や相手を思いやるスポーツマン精神を育みます。
知的障がい児 スイミング	小学生	土[15:00～16:00] 8名 7,280円(税込)/期	8回/期 及び 6～7回/期	脳幹部に刺激を与えるプログラムにより、機能改善を図り社会適応能力を含め、機能改善プログラムです。
成人水泳 (初級・中級・上級)	高校生以上 (60歳以上優先)	月[10:00～11:00] 木[10:00～11:00] 木[11:15～12:15] 30名 8,960円(税込)/期	8回/期 及び 6～7回/期	初心者の方でも、気軽にチャレンジできるよう、個人の泳力に合わせて指導します。泳法の習得だけではなく、クラスのメンバーとコミュニケーションをとりながら楽しく行え、基礎体力作り、シェイプアップ、ストレス解消にも効果的なクラスです。
成人教室 (4泳法マスター)	高校生以上 (60歳以上優先)	月[11:15～12:15] 水[10:00～11:00] 金[13:30～14:30] 15名 8,960円(税込)/期	8回/期 及び 6～7回/期	4泳法習得までを練習します。段階的な泳力向上を目指します。
アクアビクス	高校生以上 (60歳以上優先)	火[10:00～10:45] 木[13:00～13:45] 40名 8,960円(税込)/期	8回/期 及び 6～7回/期	音楽のリズムに合わせて有酸素運動と筋力トレーニングを交互に行うエクササイズです。水の抵抗と浮力を生かして様々な動きをしながら運動をしていきます。
パーソナル レッスン	小学生以上 (60歳以上優先)	火[16:00～16:30] 火[16:30～17:00] 日[10:00～10:30] 日[10:30～11:00] 日[13:00～13:30] 日[13:30～14:00] 1名 3,300円(税込)/回		水が怖い方、泳力(タイム)を上げたい方、フォームを直したい方など、一人ひとりに合わせた指導を実現します。

3) 水中運動プログラム (当日申込)

種目	対象	実施曜日(時間) 定員 料金/回	概要
初級水泳 (種目別)	高校生以上 (60歳以上優先)	バタフライ 月[13:15~14:15] クロール&背泳ぎ 火[13:15~14:15] 平泳ぎ 水[11:15~12:15] クロール 水[13:15~14:15] バタフライ&平泳ぎ 木[14:00~15:00] 背泳ぎ 金[11:00~12:00] 12名 1,120円(税込)/回	各種目の習得により、25mの完泳を目指します。
アクアビクス	高校生以上 (60歳以上優先)	金[10:00~10:45] 40名 1,120円(税込)/回	音楽のリズムに合わせて有酸素運動と筋カトレーニングを交互に行うエクササイズです。水の抵抗と浮力を生かして様々な動きをしながら運動をしていきます。
水中ウォーキング	高校生以上 (60歳以上優先)	火[11:00~12:00] 30名 1,120円(税込)/回	簡単な動きで有酸素運動と筋カトレーニングを交互に行うエクササイズです。水の抵抗と浮力を生かした関節への負担が少ない教室なので、楽しみながら気軽にチャレンジできます。

4) 水中運動プログラム (無料)

種目	対象	実施曜日(時間) 定員 料金/回	概要
ワンポイント歩行	高校生以上 (60歳以上優先)	月水金[9:30~9:50] 30名 無料	正しい水中歩行の知識を習得するためのワンポイントレッスンです。
初心者水泳 (種目別)	高校生以上 (60歳以上優先)	月火水金[12:30~13:00] 10名 無料	定期型や当日型の水泳教室を検討されている方対象の動機づけお試しプログラムです。

5) 文化教養プログラム

種目	対象 (年齢)	実施曜日(時間) 定員 料金/回	回次/期	概要
初心者 健康麻雀	18歳以上	火[10:00~12:30] 火[14:00~16:30] 木[10:00~12:30] 木[14:00~16:30] 16名 1,530円(税込)/回	毎週開催	ゲームとした麻雀を頭や指先を使い、参加者とのコミュニケーションを楽しみながら行い、講師のアドバイスによる上達も期待できます。
みんなで歌おう 懐かしの曲	18歳以上	火[10:00~12:00] 20名 1,020円(税込)/回	毎週開催	楽しく歌いながら、ハーモニーを大切に、初めての方でも自信を持って美しい声で歌えるように丁寧に指導します。
手づくりソーイング	18歳以上	土[11:30~14:00] 10名 1,530円(税込)/回	隔週開催	裁縫が苦手な方、練習して上手になりたい方へ細かなことを指導します。布を使用し、自分だけのオリジナルアクセサリーを作ります。
色を楽しむ塗り絵	未就学児以上	月[10:30~12:00] 15名 510円(税込)/回	隔週開催	色彩を楽しむと脳が活性化され、血流や代謝も良くなり、リラックス効果でストレス解消にもつながります。また絵の中にある四季や風物詩、生き物の姿なども楽しみながら彩り豊かな時間を楽しめます。

6) フロアプログラム

種別	対象(目安)	実施時間(目安)	回数/期	内容
キッズダンス 低学年	年長～ 小学3年生	日〔10:00～11:00〕 15名 8,560円(税込)/回	8回/期	音楽に合わせて身体を動かすことの楽しさを学び、筋力、心肺機能など、各身体機能向上を目指すクラスです。
キッズダンス 高学年	小学4年生～ 中学3年生	日〔11:00～12:00〕 15名 8,560円(税込)/回	8回/期	

※他、随時追加開催予定。

※各プログラムは開催状況により、内容を変更する場合があります。

7) 高齢者を対象としたイベントの実施

- ・定期的に高齢者向けのスポーツイベントや文化系イベントなどを実施し、運動を通じた体力の向上や、脳の活性化を図ると共に、高齢者にとっての憩いの場を提供します。

(4) 自主事業の計画と推進

1) 飲食事業

- ・当施設の稼働日に合わせて営業し、利便性と利用者数の向上を図ります。
- ・月1回のお客様感謝デーとして、食べ放題企画を実施します。また、季節毎に合わせたイベントメニューを定期的に提供します。

2) 物販事業

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

3) マッサージコーナー

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

(5) 地域貢献・地域連帯

1) 鶴見区の健康づくり事業への積極的な参入

- ・行政や区の関係団体や民間企業などが連携して取り組む事業に積極的に参入し、代表団体及び地元企業などとも連携し、区民の健康増進に寄与できるよう努めます。

2) 地域へのアウトリーチ

- ・地域公民館や学校の体育館、隣接する施設へ運動指導員の派遣やコミュニケーションから、スポーツ・レクリエーションの指導・情報共有を行い、地域周辺の活性化や施設の稼働率向上に寄与します。

3) 学生の職場体験の受入れ

- ・地域の学校と連携し、学生の職場体験授業の受入れを行ないます。各業務の体験を始め、心肺蘇生法やバックヤードの見学を行なうことで、仕事の魅力を伝え、将来のインターンシップや地域活性化の橋渡しを行ないます。

4) ボランティアやインターンシップ活動への協力

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

5) 区や地域のイベントへの参入

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

6) 地域と連携した様々啓蒙活動への協力

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

7) 近隣のクリーンアップ活動

- ・従業員が一体となり、ゴミ拾いを主とした施設周辺のクリーンアップ活動を実施します。地域の美化活動を行なう事で、利用者や地域住民に満足いただける環境づくりに貢献します。

## (6) 既存スペースの空き時間及び空きスペースの有効活用による事業展開

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

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

## 事業一覧

イベント・セミナー名称		イベント内容
館内イベント	ふれーゆ祭り	縁日 等
	ふれーゆビンゴ大会	ビンゴ大会 景品プレゼント
季節のイベント	展示会	書・写真(季節、風景 等)
	こどもの日	ぬる湯(菖蒲湯)
	プレゼント作り	手紙・写真立作り 等
	七夕の日	短冊募集・掲示
	敬老の日	ポイント2倍、お菓子プレゼント
	ハロウィン	お菓子プレゼント
	いい夫婦の日	ポイント2倍
	クリスマス	クリスマスツリー・リース作り 等
	冬至イベント	大浴場(ゆず湯)
	年末イベント	目指せ108本煩惱を吹き飛ばそう
	新春イベント	餅つき体験・書初め 等
	節分	福豆プレゼント
	バレンタイン	チョコ掴みどり
	ひな祭り	折り紙(ひな人形)

イベント・セミナー名称	イベント内容
お風呂の日	毎月26日はお風呂の日 ドリンクプレゼント
見守りコース設置	25m完泳コースに保護者も付添えるコースの設置
測定会	体力測定会(文部科学省推奨測定方法)
ふれーゆスイミング記録会	水泳の記録会 記録証を発行
救急ウィーク	救急資材展示、心肺蘇生法体験会
落語会	落語、抽選会 等
ふれーゆ杯	麻雀大会 等
高齢者スポーツイベント	高齢者対象スポーツミニゲーム
ふれーゆ川柳	マナー向上を図る川柳
救助デモンストレーション	監視員による救助のデモンストレーション
ふれーゆ駅伝部	流水プール内にて歩行距離を記録
チャリティイベント	物産展、販売会 等
暮らしに役立つ講習会	防災講習会 交通安全講習会
ふれーゆビアガーデン	夏季限定
食べ放題	レストランメニューの食べ放題
館内ディスプレイ	季節に合わせた館内装飾

#### 4. 施設の維持・管理

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

##### (1) 施設安定稼働を実現するための経験豊富な施設管理責任者の配置

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

##### (2) 建築物及び設備機器保守管理業務

- 1) 不具合を早期発見し、迅速な一次対応から復旧までの予防保全を行います。
- 2) 経験豊富な専門スタッフを派遣し、専門性の高い定期点検を実施します。

3) 建物外部・内部の亀裂・ひび割れ等の日常的な外観目視点検を実施します。

4) 発錆や汚れが目立つ箇所は、適宜塗装などを施して美観の向上に努めます。

**(3) 清掃業務**

1) 利用者に快適な環境を提供するための実施体制の構築に努めます。

2) 施設の安全に配慮した業務上の工夫を行い品質の向上を図ります。

3) 清掃業務による高い衛生状態の維持をする為にチェックリストを用いた清掃品質チェック（インスペクション）を実施します。

**(4) 保安警備業務**

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

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

3) 盗撮対策機器によるチェックを行い、犯罪を抑止します。

**(5) 備品管理業務**

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

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

**(6) 外溝植栽管理業務**

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

2) 展示温室の有効活用を模索すると共に、お客様に興味をもってもらえるような空間の構築に努めます。

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



**(7) 環境衛生業務**

- 1) 利用者が温水プール・大浴場を安心して利用するために、プールや温浴施設の管理実績を有する水処理専門会社がプール・浴槽ろ過設備点検と水質分析を年12回実施します。
- 2) 測定器を導入し適宜検査を実施します。また、水質検査結果については掲示し、利用者が安心して施設をご利用頂けるようにします。
- 3) ヘアキャッチャー清掃の際、次亜塩素酸による消毒を追加して菌の繁殖を抑えます。

**(8) 長寿命化の観点からの施設維持**

- 1) 過去の修繕履歴や点検結果を参考にし、修繕計画を見直します。
- 2) 「横浜市公共施設管理基本方針」に基づき、施設の管理情報を一元管理し、施設特性に基づいた修繕計画を作成し、施設の長寿命化に寄与します。
- 3) 省エネルギー・環境負荷低減となる機器選定に協力させていただき、当施設のLCC低減に寄与します。また蛍光灯からLEDへの転換を積極的におこないます。

**5. 施設の安全管理・防災対策**

**(1) 安全で安心して利用できる施設づくり**

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

**(2) 事故・災害発生時等の対応体制**

- 1) 事故・自然災害、火災、設備異常など様々な非常事態に備えて、各職種の業務担当者を中心とした非常時連絡網を整備します。

- 2) リスク分析を行い、発生率の減少や発生後の的確な措置を事前に構築することにより、危機管理を実現します。
- 3) リスクの低減と回避に限界のある災害や事故などに関しては、保険に加入することでリスクの対応に備えます。
- 4) 災害が起きた際の特別避難場所に指定されていることから、鶴見区と連携し「特別避難場所開設・運営マニュアル」を制定して対応に備えます。

### (3) プール・大浴場の安全管理

- 1) 利用状況に考慮した監視員を配置します。監視内容を的確に指示して相互の連携を図り、継続的に安全・確実な監視業務を実現します。
- 2) 禁止事項違反者には、速やかに直接注意を促すと共に、館内放送を使用し、利用者全員に対して注意案内を実施し、事故の防止に努めます。
- 3) 事故に十分留意し、監視業務マニュアルを基とした事故防止策と、救急救助訓練マニュアルを基に事故防止策を行い、発生時の対応を具体的に示します。
- 4) スタッフに対し、AED取扱い方法や応急手当、災害時の対応について安全管理講習を定期的実施し、利用者の安全・安心に配慮します。

### (4) 災害時の防災対策について

- 1) 当施設は「特別避難場所」や「津波避難施設」としての位置づけから、防災ボランティア活動の支援、避難所機能への的確な指示・確保等の支援体制を確立し、地域・施設の安全に全力を尽くします。
- 2) 横浜市ハザードマップを活用し、災害発生時の拡大防止を図ります。
- 3) 防災訓練の実施と防災心理学を学ぶことにより、スタッフの防災知識の底上げに取り組んでいきます。

- 4) 定期的に津波発生や地震発生を想定した「災害時防災訓練」を実施します。また、避難場所としての位置付けから、発災時を想定した開設や運営の研修・訓練も随時実施し、適切な対応ができるように取り組んでいきます。

2020年度 高齢者保養研修施設ふれーゆ 収支予算書

1 総括表

(1) 収入

(千円、税込み)

項目		金額	備考
①	指定管理料	70,323	
②	利用料金収入	162,078	
項目	プール・大浴場利用料	124,860	
	ロッカー利用料	13,508	
	駐車場料金	23,710	
③	高齢者向け事業収入	34,608	
④	自主事業収入	30,244	
項目	飲食事業収入	24,494	
	物販・サービス事業収入	4,670	
	その他事業収入	1,080	
⑤	合計(①+②+③+④)	297,253	

(2) 支出

(千円、税込み)

項目		金額	備考	
⑥	維持管理運営費用	267,009		
項目	人件費	人件費	75,803	研修費含む
		職員等研修費	0	
	事務費	備品購入費・消耗品費	3,210	
		広報費・印刷製本費	1,700	
		通信費	650	
		保険料	1,700	
		賃借料	0	
		その他の事務費	960	
	管理費	設備保全・管理費	54,918	
		修繕費	20,000	
		清掃費	28,000	
		外構・植栽管理費	4,018	
		光熱水費・燃料費	50,849	
	その他の管理費	17,200		
公租公課	公租公課	8,001		
⑦	自主事業による経費	30,244		
項目	飲食事業費	24,494		
	物販・サービス事業費	4,670		
	その他事業費	1,080		
⑧	合計(⑥+⑦)	297,253		
⑨	利用料金収入消費増税影響額	2,997		
⑩	高齢者向け事業収入消費増税影響額	635		
⑪	維持管理運営費用消費増税影響額	4,939		
合計収支額(⑤-⑧+⑨+⑩+⑪)		-1,307		

【別添1】各教室週間スケジュール

プール教室スケジュール (2020年度4月～)

成人教室(定期) 成人教室(当日) 幼児・児童教室  パーソナル教室  無料教室

時間	日	月	水	木	金	土	日
9:00	開館曜日変更 ワンポイント歩行 9:30～9:50		ワンポイント歩行 9:30～9:50		ワンポイント歩行 9:30～9:50		
10:00	成人水泳 (初級・中級・上級) 10:00～11:00	アクアピクス 10:00～10:45	成人水泳 (4泳法マスター) 10:00～11:00	成人水泳 (中級・上級) 10:00～11:00	アクアピクス 10:00～10:45	こどもスイミング1 9:30～10:20	パーソナルレッスン1 10:00～10:30
11:00	成人水泳 (初級・中級・上級) 11:15～12:15	水中ウォーキング 11:00～12:00	初級水泳 (平泳ぎ) 11:15～12:15	成人水泳 (初級・中級) 11:15～12:15	初級水泳(背泳ぎ) 11:00～12:00	こどもスイミング2 10:30～11:20	パーソナルレッスン2 10:30～11:00
12:00	初心者水泳 12:30～13:00	初心者水泳 12:30～13:00	初心者水泳 12:30～13:00		初心者水泳 12:30～13:00	こどもスイミング3 11:30～12:20	
12:30	初級水泳 (バタフライ) 13:15～14:15	初級水泳 (クロール&背泳ぎ) 13:15～14:15	初級水泳 (クロール) 13:15～14:15	アクアピクス 13:00～13:45	成人水泳 (4泳法マスター) 13:30～14:30	こどもスイミング2 10:30～11:20	パーソナルレッスン3 18:00～13:30
14:00				初級水泳 (バタフライ&平泳ぎ) 14:00～15:00			パーソナルレッスン4 13:30～14:00
15:00						知的障がい児 スイミング 15:00～16:00	
16:00		パーソナルレッスン1 16:00～16:30	こどもスイミング1 15:30～16:20	こどもスイミング1 15:30～16:20	こどもスイミング1 15:30～16:20		
17:00		パーソナルレッスン2 16:30～17:00	こどもスイミング2 16:30～17:20	こどもスイミング2 16:30～17:20	こどもスイミング2 16:30～17:20		
18:00			こどもスイミング3 17:30～18:20	こどもスイミング3 17:30～18:20	こどもスイミング3 17:30～18:20		

多目的室教室(スポーツ・文化教養系)スケジュール (2020年度4月～)

運動系教室 文化教養系教室(多目的室)  文化教養系教室(会議室)

時間	日	月	水	木	金	土	日
10:00	(運動系教室) 10:00～11:00	会議室開催教室	みんなで歌おう 懐かしい曲 (文化教養系7のうた) 10:00～12:00	会議室開催教室	やさしいヨガ 10:30～11:30	会議室開催教室	キッズダンス 低学年 10:00～11:00
11:00	新規開催教室予定	色を楽しむ塗り絵 (文化教養系7のうた) 10:30～12:00	初心者健康講座教室 (文化教養系7のうた) 10:00～12:30	新規開催教室	初心者健康講座教室 (文化教養系7のうた) 10:00～12:30	やさしいヨガ 10:30～11:15	キッズダンス 高学年 11:00～12:00
12:00						教室名変更	
13:00	医療体授ラフィラ 13:30～14:30		やさしいヨガ 13:00～14:00			やさしいヨガ 13:00～14:00	手づくりソーイング 教室 (文化教養系7のうた) 11:30～14:00
14:00			新規開催教室	会議室開催教室			
15:00			初心者健康講座教室 (文化教養系7のうた) 14:00～16:30		初心者健康講座教室 (文化教養系7のうた) 14:00～16:30		
16:00							

## 【別添2】

### 2020年度横浜市高齢者保養研修施設 ふれーゆ 業務運営に関する委託内容一覧

No	委託期間	委託内容	業者名	備考
	4/1～3/31	設備管理統括	ハリマビシステム	
1		設備管理	ハリマビシステム	
2		清掃業務	ハリマビシステム	日常清掃 プール清掃 1回/年 カーペット清掃 2回/年 定期床清掃 12回/年 ガラス清掃 6回/年 照明器具清掃 1回/年
3		ろ過設備関連点検	東西化学産業	浴槽プール水質分析含む 12回/年
4		植栽管理	竹中庭園緑化	温室管理 12回/年 プランター花植 3回/年 草刈り、芝刈り 3回/年等
5		吸収式冷凍機保守点検	荏原冷熱システム	4回/年
6		エレベータ保守点検	フジテック	12回/年
7		機械警備業務	セコム	夜間及び休館日
8		駐車場機器保守点検	アマノ	4回/年
9		水槽関連清掃	都市鋳業	受水槽、汚水槽 1槽、 雑排水2槽 バランシングタンク 6槽 還水槽、飲料水水質検査
10		自動ドア保守点検	神奈川ナブコ	4回/年
11		一般・産廃ゴミ	春秋商事	週3回/回収 産廃物/随時
12		害虫駆除	三共消毒	2回/年
13		中央監視装置点検	裕幸計装	2回/年
14		自動制御ローカル機器 点検	裕幸計装	1回/年
15		繁忙期 駐車場警備業務	NSP 総合サービス	7月～8月(土日祭日お盆) 必要に応じて他、混雑時
16		空冷チラー点検	ダイキンエアテクノ	2回/年

