

収支予算書

1 総括表

(1)収入

(千円、税込み)

項目	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度	令和8年度	合計	備考
①指定管理料		23,730					
②施設運営収入 (A)		81,260					
項目	利用料金収入	28,500					
	利用料金収入(駐車場)	8,799					
	スポーツ教室等事業収入	43,600					
	文化系教室収入	310					
	託児事業収入	51					
	広告業務収入	0					
	その他	0					
③自主事業による収入		9,145					
項目	スポーツ教室等事業(時間外)	2,600					
	飲食事業	2,090					
	物販事業	1,330					
	利用料金収入(時間外)	2,680					
	利用料金収入(駐車場)(時間外)	445					
	その他	0					
合計(②+③)		90,405					

(2)支出

(千円、税込み)

項目	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度	令和8年度	合計	備考
④維持管理運営費用 (B)		128,596					
項目	人件費	48,992					
	修繕費	5,500					
	設備管理費・保安警備費	8,360					
	備品購入費・消耗品費	4,800					
	外構・植栽管理費・廃棄物処理費	-					設備管理費・保守警備費に含む
	広報費・印刷製本費	1,120					
	光熱水費・燃料費	13,000					
	保険料	600					
	使用料・賃借料	15,848					
	委託料・謝金	21,200					
	公租公課	2,000					
	旅費	120					
	会議賄い費	0					
	通信運搬費	900					
	支払手数料	133					
	会費及び負担金	150					
	事務経費本部分	5,873					
その他	0						
⑤自主事業による経費		6,410					
項目	スポーツ教室等事業(時間外)	2,050					
	人件費	2,760					
	物販事業	600					
	その他	1,000					
合計(④+⑤)		135,006					

※この収支予算書は社会情勢の状況に応じて年度途中で見直す可能性があります。  
 ※発生する収支差額については、横浜市と協議します。

収支予算書

2 指定管理・収入の部

		内 訳	合計金額 (千円、税込み)
合計	(A)		81,260
利用料金収入			28,500
項 目	第1体育室(団体)	A・B・C・D・E・F 帯利用料金収入	5,000
	第2体育室(団体)	A・B・C・D・E・F 帯利用料金収入	200
	第3体育室(団体)	A・B・C・D・E・F 帯利用料金収入	1,400
	研修室(団体)	A・B・C・D・E・F 帯利用料金収入	900
	テニスコート(団体)	A・B・C・D・E 帯利用料金収入	8,000
	<u>弓道(団体)</u>		
	体育室(個人)	体育室個人利用収入	1,200
	トレーニング室(個人)	トレーニング室個人利用収入	11,000
	<u>弓道(個人)</u>		
	付帯設備利用料金	放送設備・空調設備等	800
利用料金収入(駐車場)		駐車料金	8,799
スポーツ教室等事業収入		スポーツ教室参加料	43,600
文化系教室収入		文科系教室参加料	310
託児事業収入		託児事業参加料	51
広告業務収入			
その他			

※ 必要に応じて小区分を設定しても構いません。

収支予算書

3 指定管理・支出の部

		積算内訳	合計金額 (千円、税込み)
合計 (B)			128,596
項 目	人件費	所長 副所長 運営担当社員 ※トレーニング室担当、教室担当、運営担当 受付スタッフ トレーニングスタッフ 間接労務費(各種社会保険・法定福利・福利厚生・教育・被服費等)	48,992
	修繕費	機器部品交換、小破修繕	5,500
	設備管理費	日常清掃業務、定期清掃業務、機械設備総合管理・保守点検業務、体育機器保守点検、観覧席保守点検業務	7,400
	保安警備費	警備業務委託	960
	備品購入費	体育用品等備品購入費	1,200
	消耗品費	文房具・照明・衛生用品・コピー代・雑誌・修理用部品、教室関連用品(バドミントンシャトル・卓球ボール・コピー用紙)、その他(駐車場ロール紙・ティッシュ等託児用品等)	3,600
	外構・植栽管理費	樹木管理委託	
	廃棄物処理費	廃棄物処分費	
	広報費	ホームページ運営費、折込チラシ配布料、その他(雑誌掲載・中吊ポスター掲載料等)	880
	印刷製本費	リーフレット・チラシ・ポスター等印刷料	240
	光熱水費		13,000
	燃料費	自家発電装置補給用、コートローラーガソリン代	0
	保険料		600
	(施設賠償責任保険)	施設賠償責任保険	200
	(火災保険・自動車保険)		
	(その他)	教室傷害保険	400
	使用料・賃借料		15,848
	委託料		0
	謝金	教室指導者 託児ボランティア	21,200
	公租公課費		2,000
	旅費		120
	会議賄い費		0
	通信運搬費	電話代・インターネット接続料・切手代等・移動交通費	900
	支払手数料	クレジット・ICカード決済手数料・振込手数料	133
	会費及び負担金		150
	事務経費本部分	本部管理経費：総事業費(人件費・水光熱費・公課費を除く)の10%	5,873
その他	租税公課費：売上にかかる仮受消費税等と仕入に係る仮払消費税等の差額分	0	

※1 次の例を参考に記載してください。  
 人件費・・・報酬、賃金、手当、社会保険料、福利厚生費など  
 ※2 必要に応じて小区分を設定しても構いません。

## 収支予算書

## 4 自主事業・収入の部

		内 訳	合計金額 (千円、税込み)
合計			9,145
項 目	スポーツ教室等事業(時間外)	スポーツ教室参加料 (オンライン教室:400含)	2,600
	飲食事業	自動販売機手数料収入	2,090
	物販事業	スポーツ用品・健康食品販売 (シャトル・ボール・タオル・シューズ・ウェア・プロテイン等) 体育用品・体育用具レンタル	1,330
	利用料金収入(時間外)	早朝帯利用料金収入	2,680
	利用料金収入(駐車場)(時間外)	早朝帯駐車場利用料	445
	その他		

※ 必要に応じて小区分を設定しても構いません。

収支予算書

5 自主事業・支出の部

		内 訳	合計金額 (千円、税込み)
合計			6,410
項 目	スポーツ教室等事業(時間外)	指導員報償費、施設使用料、保険料	2,050
	人件費	早朝スタッフ人件費	2,760
	物販事業	販売品仕入れ レンタル品等仕入	600
	飲食事業	目的外使用	230
	その他	地域派遣指導料他	770

※ 必要に応じて小区分を設定しても構いません。

# 令和5年度 横浜市港北スポーツセンター事業計画書

## 1 施設の管理運営の基本方針

コロナ収束を見据えながら「スポーツを通じて出会いと交流促進の機会」を提供することで「人とまちが変わっていく」と考え、スポーツを通じたコミュニティの活性化を図るため、基本理念を『人がまちがスポーツで変わる』と設定いたしました。

またこの基本理念の下、下記の8つの基本方針を定め、民間企業の効率性・専門企業のノウハウ・地元企業のネットワーク等、持てる能力を最大限に活用した管理運営を行い、施設の設置目的を効果的に達成したいと考えます。また、本事業を地域貢献事業と位置づけ、基本方針をスタッフ全員で共有し、施設づくり及びまちづくりに引き続き取り組めます。

### 【8つの基本方針】

<p><b>1</b> 施設としての役割遂行</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・区民のスポーツ・健康づくりの拠点施設</li> <li>・スポーツへの5つの関わり方「する」「みる」「きわめる」「まなぶ」「ささえる」を支援</li> <li>・市のスポーツ・健康施策の理解と実践</li> <li>・市民の生涯を通じたスポーツライフの推進</li> </ul>	<p><b>5</b> 利用促進 収入増加</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者目線に立ったサービス向上策</li> <li>・新規機器の設置・新規事業を多数実施</li> <li>・利用者ニーズに対応した多彩なプログラム・積極的な広報・PR活動</li> <li>・施設のファン、リピーターづくり</li> </ul>
<p><b>2</b> 平等・公平な施設運営</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・市の代行である指定管理者として、信条、性別、年齢、職業などに関わらず、全ての人々に平等で公平な運営</li> <li>・法令に則した適正な手続きによる運営</li> <li>・明確な説明のつく利用受付、許可、制限</li> </ul>	<p><b>6</b> 効果的・効率的な運営</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・マルチジョブによる人件費の効率化</li> <li>・省エネ診断による光熱水費削減</li> <li>・事業や管理システム見直しによる効率化</li> <li>・投資の選択と集中による費用対効果向上</li> <li>・豊富な管理実績によるスケールメリット</li> </ul>
<p><b>3</b> 安全安心な施設管理</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・安全安心に利用できる施設環境整備</li> <li>・適正な有資格者配置による施設運営</li> <li>・緊急時への対応と日頃の準備</li> <li>・災害発生時における安全管理の徹底</li> <li>・個人情報情報の適正な取扱と漏洩の防止</li> <li>・金銭管理の徹底</li> </ul>	<p><b>7</b> 環境への配慮</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ISO14001準拠した環境マネジメント</li> <li>・運用改善、設備投資省エネ対策</li> <li>・循環型社会形成に基づいた4R活動</li> <li>・グリーン調達推進による環境配慮</li> <li>・地域の環境イベント等への参加・支援</li> </ul>
<p><b>4</b> 地域との連携</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・市内スポーツ関連団体との連携、協働</li> <li>・地域指導者養成</li> <li>・地元の催し、スポーツイベントへの協力</li> <li>・市民雇用の創出、地場産業の育成</li> <li>・地域事業者とのパートナーシップ</li> </ul>	<p><b>8</b> 公共性への理解</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・公共サービス提供者としての自覚</li> <li>・コンプライアンスの徹底</li> <li>・情報公開と市民への説明責任</li> <li>・指定管理者制度の理解とサービス水準向上</li> </ul>

「市民が生涯にわたってスポーツに親しむことができる環境」  
の実現へ貢献！

## 2 基本方針を実施する為の目標及び実施策

### (1) 重点項目

市内スポーツ関連団体との連携を深め、地域へ満足できるサービスを提供します。  
マルチジョブによる人件費の効率化、物価高騰におけるエネルギーへの見直しを行い、効果的・効率的な運営を目指します。

### (2) 数値目標

目標設定の視点	運営目標	管理指標・数値
利用者サービス	<ul style="list-style-type: none"> <li>・スペースを有効活用した教室事業の拡充実施</li> <li>・HP/SNS を活用した施設情報の発信</li> <li>・栄養相談・改善指導の実施</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・1クールあたりの教室開講数 75 以上(オンライン含む)</li> <li>・SNS やホームページ等での情報発信数 300 以上</li> <li>・年 1 回以上(集客状況によって検討)</li> </ul>
業務運営	<ul style="list-style-type: none"> <li>・施設全体の利用者数向上</li> <li>・地域連携事業実施</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・令和 5 年度延べ利用者数 180 千人(前年度比 26.5% 減) ※</li> <li>・令和 5 年度地域連携事業実施 12 回以上(地域への出張健康づくり指導など)</li> </ul>
職員育成	<ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者満足度向上</li> <li>・職員向け研修会の開催</li> <li>・マルチジョブによる人件費の効率化</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・令和 5 年度満足度調査 Top2Box 計で 95% を達成</li> <li>・四半期に 1 度、研修会開催(外部、オンライン含む)</li> </ul>
財務	<ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者増による利用料収入増</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・令和 5 年度利用料収入 78,071 千円(前年度比較 11.4% 減) ※</li> </ul>

※令和 4 年度 8 月～9 月テニスオムニコート化工事により利用休止

令和 5 年度 1 1 月中旬～2 月末まで外壁、天井工事の為、第一・第二体育室利用休止計画

### 3 施設の平等・公平な利用の確保について

#### (1) 公共性・公平性に基づいた利用の確保

##### ア 趣旨

1. 港北スポーツセンターの設置目的・役割を十分に認識し、「横浜市スポーツ施設条例・同施行規則」等の関係法令に基づいた管理運営、利用許可業務を行います。また、上記条例等より判断し正当な理由がない限り、(信条・性別・年齢・職業・社会的身分などにより)施設の利用を拒否・制限することはいたしません。
2. 透明性のある公平な利用を確保し、特定の団体による既得権的な独占利用を排除するために、利用予約・許可承認は区の規定を順守し「横浜市市民利用施設予約システム」を活用します。また、システム対象外の場合は先着順を原則とし、同時に申請があった場合には抽選等公平かつ明確な説明が可能な方法により決定します。

##### イ 具体的取組内容(実施事項)

1. 全ての区民に対し、有益な情報を公平に伝達することができるように、施設掲示板やホームページを活用したリアルタイムな情報伝達と、Twitter等双方向の伝達ツールによる情報の収集を行います。また、横浜市市民利用施設予約システム(空き情報照会システム)を活用し、施設の予約状況を適切に区民へと伝えていきます。
2. 横浜市スポーツ施設条例第14条・施行規則第11等に基づき、社会福祉・学校教育を目的とする団体や、障害者等の施設利用者に対し、利用料の減免措置を行います。また同様に、市の定める条件を満たす団体に対し事前の利用承認を行います。利用料金減免や優先利用を承認するにあたっては、条例等に伴うその規定を利用者に十分周知・公布するとともにスタッフへの教育を徹底し、適正な対応に努めます。



### 3 施設の平等・公平な利用の確保について

#### (2) 多言語化に関する取組

##### ア 趣旨

新型コロナウイルス感染拡大前においては、訪日外国人旅行者は2019年度において約3,200万人（観光庁より）となっており、10年前の約5倍という急速な拡大を遂げています。日本の政策目標である2030年に6,000万人という高い目標の達成には居住者含め公共施設での外国人対応も必要であると考えられます。

その理由として、個人旅行者の増加とともに旅行形態の多様化や「爆買い」とも呼ばれる外国人旅行者の消費行動に代表される「モノ消費」から日本ならではの文化や自然等を体験・体感する「コト消費」への消費スタイルのシフト等、旅行者のニーズの変化が挙げられます。

また、留学や就労を目的とした日本で暮らす在留外国人数も同時に増加傾向であり、2019年では約290万人（出入国在留管理庁より）の方々が日本で過ごしております。これは総人口の約2パーセントを占めるまでとなっており、国内の労働者不足等の問題解決策の一つになる可能性があります。

日本国内で生活をする外国人の方々にも、施設の利用を通じた健康促進や地域交流への参加のきっかけが必要と考え、外国人等に対する配慮を前提とした施設運営を目指します。

##### イ 具体的取組内容（実施事項）

HPやパンフレット、利用ルール、館内表示等の多言語対応や、一目で行うかわかるピクトグラムの使用や、接客時には翻訳アプリを用いる（令和4年度4月タブレットに翻訳アプリを導入）など継続して外国人利用者が不自由のないような情報提供を行います。

また代表団体のグループ会社は、英会話スクール等の運営を主に事業展開しております。代表団体も含め、定期的に全スタッフを対象に、英会話研修等を行っており、本施設のスタッフにおいても英会話等の研修を行い、外国人利用者に対し、明確に説明できるよう、また利用者とのコミュニケーション創出のため、対応していきます。



### 3 施設の平等・公平な利用の確保について

#### (3) 障害者の利用支援に関する取組

##### ア 趣旨

「バリアフリー法」「ユニバーサルデザイン手法による設計指針」など、障がい者等の社会参加制度の整備が推進される一方で、ある施設では利用が制限され、一定のサービスが受けられないといった事例が見受けられます。これらの背景をふまえ、当グループでは障害者の利用ニーズを満たし、施設利用を促し、さらには利用の幅を広げるために様々な利用支援の取り組みを行います。

なお、障がい者の施設利用に対する支援を、これらの人々の管理の仕組みではなく、みんなで利用でき、また楽しめるような仕組みととらえ、以下のとおり運営管理の中で取り組むことのできる対応を進めていきます。

##### イ 具体的取組内容（実施事項）



###### 1. 障がい者等の観点からの施設評価

障害者のより多様な利用を可能とするために、また障害者等本人でなければ気づきにくい様々な障壁・障害を理解するために、次のとおり情報収集を引き続き行います。

- ・アンケート調査・ヒアリング調査
- ・現地での動向調査
- ・障がい者の視点に立ったチェック調査

###### 2. 障がい者等の意見を反映した施設運営

上記の調査結果に基づき、施設の管理運営手法の改善を行います。また、公の施設において可能な範囲においての施設改修計画を立て、修繕額の範囲内で指定管理者が修繕を行うとともに、それ以上のものに関しては、港北区との協議のうえ予算化した上で改修工事を実施します。

わかり易い案内表示	だれもが一目で施設や利用方法を理解できるように、わかりやすいピクトグラム(絵表示)による案内表示を充実させるとともに、使用器具には番号での表示を行うなど、分かり易さを重視した案内表示を充実させます。	
耳マーク ハートプラス マーク	耳の不自由な方が気軽に筆談を申し出ただけのように「耳マーク」を掲示するとともに、スタッフが簡単な手話にて対応します。また、内部障がい者・内臓疾患者といった「目に見えない障害」を持つ方も安心して利用できるよう配慮します。	
施設のバリアフリー	投入口・取出口等の操作性を高めた「バリアフリータイプ自販機」の設置を提案するとともに、スポーツ用車椅子を配置・更衣室への手すりの設置など、設備等の改善面からのサービス向上を検討・実施します。	
心のバリアフリー	内閣府発行の高齢者・障害者に配慮した窓口マニュアルによる対応を行います。また施設内の「バリアフリーマップ」を作成・配布します。介助の補助・準備片付けのお手伝い等に関しても最大限の協力を行います。	

#### 4 施設の効用の最大限発揮について

##### (1) 利用者本位のサービス提供・利用者の支援

###### ア 趣旨

1. 提供するサービスの向上を図り、利用者満足度の高い運営を行うためには実際に「利用者が何を望んでいるのか」を正確に把握することが大切です。利用者の要望を把握したうえで、そのニーズを反映しサービスを提供することで、利用者の満足度を高め、多くの人々が何度も訪れる施設をつくります。

- ① 「利便性を向上させるサービス」
- ② 「付加価値性の高いサービス」
- ③ 「有益な情報を提供するサービス」

2. 満足度の高いサービスを提供するには、利用者の意見・要望を把握し、その要望を提供サービスに反映させることが重要であると考えています。利用者からの意見・要望は、施設の質を高める「情報の宝庫」であるという認識のもと、利用者の生の声を聞き、そのニーズ・ウォンツを蓄積・共有して迅速な対応をとっていきます。

###### イ 具体的取組内容（実施事項）

施設効用の最大化により、賑わいのある施設（利用者・利用率の向上＝収入増）へと発展させ続けるため、現利用者はもちろんのこと、地域（区民）全体の持つニーズの把握と実現に努めます。

現利用者に対してはこれまで提供してきた各種サービス水準の維持・向上による継続利用や利用頻度の向上を図るとともに、新規利用者の獲得に向け、施設に足を運んでもらえる「きっかけづくり」と魅力あるサービス（付加価値）の提供と、それら取組みを広報・宣伝することで施設認知度を高めていくことが大切だと考えています。

###### 【主な新規実施項目】

- 栄養相談・改善指導の実施(6月)
- 授乳スペースの設置(9月)
- 談話室のリニューアル化(12月)

#### 4 施設の効用の最大限発揮について

##### (2) 広報・利用促進活動

###### ア 趣旨

1. 施設の魅力・サービス向上策を利用者に認知させ、利用の促進につなげていく「PR・広報活動」を充実させます。PRを行うにあたっては、利用する媒体の特性を理解し、(一定の媒体に偏ることのない) 効果的な組み合わせによって多くの区民に対し情報を伝達されるよう工夫をし、施設・事業の認知度を高めていきます。
2. 効果的な広報・宣伝活動を行なっていくために、施設利用者に発信するもの (Level I)、区内に対して発信するもの (Level II)、区を越え広域に発信するもの (Level III) に分類をし、活動を分かりやすく整理をしながら実践します。

###### イ 具体的取組内容 (実施事項)

Lv.	手法(媒体)・具体内容	
<b>施設利用者に発信</b>		
I	パンフレット、チラシ配布	利用案内、参加者の募集などをリーフレットスタンドに配置 区内施設・関係団体・活動団体の配布物等の配置
	館内でのポスター掲示	事業やイベント等の周知 国や県・区市町村の主催する事業等の周知
	機関誌の発行	定期的に機関誌を発行し、事業やイベントの周知 利用グループや地域の情報なども掲載
	直接説明や口コミ効果	事業の時期に合わせて口頭でのインフォメーションを実施 事業等のお知らせを掲示/団体、協会、連盟等の情報を掲示/利用 団体の会員募集ポスターの掲示等/他施設のチラシやポスターも依 頼に応じて掲載
	「情報コーナー」の運営	
<b>区内に対して発信</b>		
II	市広報への掲載	事業参加者の募集や臨時休館などの情報を町広報に掲載依頼
	市内主要施設との連携 鉄道・バス 等	相互にパンフレット、チラシを設置 駅ばりポスターやチラシ等の設置
	市内企業へのPR	企業の健康保険組合などとの連携を打診
	団体の職員組合や互助会 等へのPR	指定施設としての連携を打診
<b>区を越え広域に発信</b>		
III	施設ホームページ	年間事業スケジュール・募集掲載/新着情報(耳寄り情報、イベント 情報など)を更新掲載/広報紙電子版/利用者アンケート実施/問 合わせ受付け(メール受信)
	マスメディア	・地元ケーブルテレビ等<イツコム>への情報の投げかけ ・地域情報誌や地域ポータルサイト等への投げかけ ・東急沿線スタイルマガジン・サイト<SALUS>への掲載
	SNS	Twitter、Facebook、Instagram、LINE、YouTube 他
	新聞折り込み	周辺地域に対し実施する事業を周知(参加募集のタイミング)

※令和5年度11月中旬～2月末まで第一・第二体育室の改修工事による利用制限について行政と連携し、適切な広報を行います。

#### 4 施設の効用の最大限発揮について

##### (3) スポーツ教室等の計画

###### ア 趣旨

1. 生涯にわたりスポーツに親しみ、健康な生活をおくる「スポーツで育む地域とくらし」の推進をさらに加速させるため、通常の施設サービスを補完し、施設の持つ能力の最大化をはかる様々なスポーツ・教室を実施します。実施にあたっては一般利用者への影響に配慮した現実的な計画で展開していきます。また区民ニーズの変化に敏感に対応して随時内容の更新を図り、いつまでも利用者に喜ばれる教室展開を図ります。
2. 新型コロナウイルスとの共存する新たな日常社会を見据えて、適切な換気・消毒等による感染症対策の及びオンライン教室を継続していきます。
3. 昨今の物価高騰による教室料金の一部見直しを行います。今日までコスト削減に努めてまいりましたが、現行の価格体系を維持することが困難となり、教室の質を落とさずに一部料金の改定を行います。

###### イ 具体的取組内容（実施事項）

1. 全ての世代を対象：『身体活動』『生涯学習』をテーマとした教室の開催
2. 乳幼児・青少年／保護者を対象：『子どもの体力向上』『居場所づくり』をテーマとした教室の開催
3. 成人(青壮年)を対象：『心と体の健康支援』をテーマとした教室の開催
4. 中・高年を対象：『生涯現役』『新たな生きがい・余暇の充実』をテーマとした教室の開催
5. 指導者を対象：今までの『学ぶ』により培ってきた経験・知識を発揮する事のできる『活動する』『教える』場を提供
6. 障がい者対象：『ひとり一人にあった運動に親しむ』をテーマに健常者と一緒に楽しめる障がい者スポーツイベントプログラムの開催
7. テニス、バドミントン、卓球等の用具を使用するスポーツ教室の料金改定



## 4 施設の効用の最大限発揮について

### (4) 自主事業の計画

#### ア 趣旨

「市民のスポーツと健康づくりの拠点」と位置づけられる本施設を有効活用するため一体的に活用し、利用者の目的や特性に応じて誰もが快適にスポーツや健康づくり活動に取り組めるよう、自主事業を展開してまいります。

#### イ 具体的取組内容（実施事項）

##### 1. 各種スポーツ教室等の開催

スポーツ・レクリエーション活動による区民の明るく豊かな健康ライフの実現に向けた役割を担い、コミュニティ形成の大きな機能を果たすための事業であるとの認識の基、「生涯にわたってスポーツ・レクリエーションを楽しむ」をテーマに、一定のターゲットに偏らない、誰もが身体を動かすことを楽しめる多種多様なスポーツ教室を実施します。

##### 2. オンライン教室の継続

新型コロナウイルスとの共存する新たな日常社会を見据え、自宅で手軽に運動を行いたい利用者に向けてオンライン教室を継続します。

##### 3. 物販・レンタルの充実

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

##### 4. 専用レンタルロッカーの貸し出しの継続

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

##### 5. 各団体との連携によるイベント開催

横浜スポーツパートナー（横浜F・マリノス、横浜GRITS、横浜ビー・コルセアーズ）をはじめとする各団体や選手との連携により、スポーツの楽しさを体験できるイベントを定期的で開催していきます。

#### 4 施設の効用の最大限発揮について

##### (5) 業務履行体制

###### ア 趣旨

1. 「公共施設の従事者＝区（市）民のための職員」との考えのもと、施設の顔として、また、港北区職員に準ずる立場という心構えをもって対応を行える人材を引き続き育成します。
2. 施設（指定管理者）の運営（経営）の安定と、利用者への質の高いサービスを実現できる人材育成を目指した研修をし、スタッフ個々の能力に委ねるのでなく、誰が応対しても高品質で均一したサービスを提供できるように職員研修等を行っていきます。
3. 新人や再雇用者を含めた全従業員の研修において「ライセンス制／研修管理システム」を導入し、ステップアップ方式をとることでスタッフのモチベーションの向上を図ります。

###### イ 具体的取組内容（実施事項）

1. 港北スポーツセンターに勤務する、グループ合計約30名の従業員全てに対し、労働関連法令にかなう労働環境を提供できるよう、全社的な内部規律・規則の整備とともに、現地スタッフの労働環境（就業状況・賃金・人員配置など）に留意するとともに、モチベーション低下などの運営上のマイナス要素に対しても適正に対処します。また、労働災害対策に関しても『安全と健康の確保』が継続的な事業活動に欠かせないものと認識し、現場インスペクションを定期的実施して、安全で快適な職場と個人の健康を実現するための活動を推進します。
2. 各社及びJVの就業規則に準拠し、無理のない人員配置及び労働時間管理を行います。1日8時間、週40時間を規定とし、36協定を届出ることにより法定労働時間及び変形労働時間制による労働時間を延長することを可能とします。なお、各担当責任者は週単位のシフト及び労働時間管理をマネジメントし、総括責任者との連携をとりつつ明るい職場づくりに努めます。
3. 「従業員の安全と健康の確保」が継続的な事業活動に欠かせないとの認識のもと、安全で快適な職場と個人の健康を実現するための活動を推進することを基本方針に掲げ、定期的な施設巡回を実施し、職場の安全衛生の維持・向上を図るなど、職場をベースとした活動を展開します。

## 5 本市の重要施策を踏まえた取組について

### (1) 個人情報保護・情報公開、人権尊重、環境への配慮、市内中小企業優先発注など、本市の重要施策を踏まえた取組

#### ア 趣旨

港北区の業務代行者として、横浜市の各種重点施策(個人情報保護・情報公開、人権尊重、環境への配慮、市内中小企業優先発注など)を十分理解・順守した上で運営業を実行していきます。

#### イ 具体的取組内容(実施事項)

1. 個人情報保護：市民の個人情報を取り扱う個人情報取扱事業者としての認識を持ち、「個人情報保護法」、「横浜市個人情報の保護に関する条例」を引き続き遵守しつつ運営を行っていきます。
2. 情報公開：施設管理運営に関わる市民の知る権利を保障し、情報公開の推進を図ることで、市民(利用者)に説明する責務を全うし、施設への理解と協力を深めます。
3. 人権尊重：スタッフ1人ひとりに対し研修を通じて、人権に関する幅広い知識・感覚を身に付けさせ、人権尊重を基調とした施設運営に努めます。この土台を下に、市民に対して人権尊重の重要性について理解を深めてもらえるよう、スポーツを活用した啓発活動を実施致します。
4. 環境への配慮：「横浜市環境管理計画」や「ヨコハマ3R夢」、「横浜市SDGs 未来都市計画」等に沿った、環境に配慮した管理運営を行います。また、節電・節水・公共交通機関や自転車の利用などを率先して行うとともに、利用者にも呼びかけCO<sub>2</sub>を削減する省エネルギー型の管理運営に努めます。紙・文具・OA機器・ユニフォーム・各種物品等の購入においても、「神奈川県グリーン購入基本方針」に基づき、環境負荷の少ない物品等を購入するよう努めます。
5. 市内中小企業優先発注：中小企業の振興が市内経済の発展において果たす役割の重要性を理解した上で、“地産地消”の理念の下、市内中小業者に発注選定要件の優先性を設け、運営上必要な業務や物品に関する発注を行うことにより、経済の活性化に貢献します



## 6 管理運営経費について

### (1) 利用料金等収入増及び経費縮減への取組

#### ア 趣旨

事業の継続と共にサービス水準の維持・向上により、利用者増（＝収入増）を図り、得られた収益の還元を持って市（区）の負担軽減を実現する事で、市（区）・利用者・指定管理者の三者がトリプルウィンとなるものと考えています。

#### イ 具体的取組内容（実施事項）

##### 1. 利用者増・収入増への取り組み

稼働率の高い時間帯や施設はその水準を維持するとともに、空き時間帯・施設の有効活用や機能向上等、新たなサービス展開、各種スポーツ教室事業改善などにより、新規利用者の獲得と継続利用（リピーター）の促進を図り、収入の増加を計画します。

##### 2. 効率的運営・経費縮減に向けた取組み

###### ①人件費

労働条件・職場環境等への配慮とともに、スタッフのモチベーション維持・向上を図り、安定的な雇用(人員確保)に努めることを前提に、雇用形態や勤務形態の多様化、個々のスキル向上、効率化により人件費の縮減（増加抑制）に努めます。

- ・ 正規職員の効果的な配置と短時間労働者の雇用
- ・ マルチジョブシステムによる業務効率の向上
- ・ スケールメリットを活かしたマネジメント
- ・ テニスコートのオムニコート化による人件費の更なる削減

###### ②維持管理費・修繕費

- ・ 契約条件等の工夫（業務の再委託契約等）

###### ③水光熱費

- ・ 運用改善型省エネルギー対策
- ・ 設備投資型省エネルギー対策

## 6 管理運営経費について

### (2) 施設の課題等に応じた費用配分

#### ア 趣旨

港北スポーツセンター指定管理業務（自主事業除く）の令和4年度支出内訳では、人件費（指導報酬含む）、維持管理費（修繕費含む）、水光熱費となっております。よって当グループでは、支出割合の大きな、①人件費 ②業務委託費③水光熱費について様々な対策によるコストの削減・業務の効率化を追求することによる節減策を講じていきます。

一方、施設・設備の予防保全につながる保守点検や利用者増・収入増につながるサービス向上策への費用は積極的な投資を行ってまいります。

#### イ 具体的取組内容（実施事項）

- ・ 法令に基づく点検に加え自主的な点検を推進し、定期的な巡回点検による設備監視で不良箇所などを発見、素早い対応をすることで、不要な臨時点検・修繕コスト削減を図ります。
- ・ 令和4年度に行ったテニスコートのオムニコート化により、コート整備に要していた労力・人件費の更なる削減を図ります。定期的にコート状況を確認し、品質保持に努めます。
- ・ 維持管理スタッフの業務効率化のため、ICT支援ツールの運用により、建物管理業務や備品・消耗品情報をシステム化し、管理データの効果的な活用を図ることで施設管理業務の予算計画の立案、最適な保全対策、課題への対応、備品・消耗品の補充などがスピーディーに実行可能となります。また、スタッフの人事異動時においても引継ぎを効率よく行え、事故防止に活用できます。
- ・ 物価高騰に伴う業務委託費、水光熱費の削減に向けて業者選定、省エネルギー対策などの見直しを行います。

## 6 管理運営経費について

### (3) 適正な委託・調達・雇用

#### ア 趣旨

当グループは、指定管理業務を実施するにあたり、直営・自社管理での履行を原則としておりますが、業務の専門性や地域連携・地域経済の活性化の視点から業務の一部を第三者に委託する予定です。

グループの基準として「利用者サービスの向上」「安全性の向上」「技術力の確保」「維持管理体制の強化」「緊急時対応の充実」「コストの縮減」など各項目において（直営と比較して）優れている場合は、導入の判断をすることといたします。技術力・管理能力・見積金額等を精査し、最高のコストパフォーマンス（費用対効果）を提示した事業者と引き続き連携していきたいと考えております。

#### イ 具体的取組内容（実施事項）

##### 1. 業務委託の選定方法

第三者委託を行うにあたっては港北スポーツセンターにおける「業務の現状を正確に把握」し、「課題の整理と優先順位」をつけ、「解決に必要な手段として第三者委託が有効か」を常に検討します。さらに指定管理者の責務である「高齢化社会への対応」「環境保護」「地域雇用への貢献」「地域社会との調和」などの社会的貢献を加味した判断も行っていきます。

##### 2. 市（区）内事業者への優先的委託・調達

当グループは第三者委託の選定や、物品調達の発注先を検討する際の基本的な考え方として“地産地消”を掲げております。地元事業者に発注選定要件の優先性を設け、運営上必要な業務や物品に関する発注を行い、引き続き地域経済の活性化に貢献したいと考えております。

##### 3. 市（区）民、高齢者、障がい者の積極的雇用

従業員の雇用においては、地域の住民に働く場を提供すべく市民（令和4年度 93.1%）区民を優先的・積極的に採用していくと共に高齢者（令和4年度 24.1%）及び障がい者（令和4年度 6.8%）に対しても継続して積極的に働く場を提供していきます。

## 7 施設管理について

### (1) メンテナンス及び環境保持・環境配慮

#### ア 趣旨

当グループがこれまでの指定管理運営実績のなかで蓄積した「グッドプラクティス」を参考として、本施設が持つ機能（ポテンシャル）の最大効用のため、民間事業者の持つノウハウを余すことなく発揮します。例えば、コスト意識に偏ったメンテナンス頻度の削減などのような「不完全な管理状態」ではなく、利用者の目線に立った「安全で快適な施設の提供」が大切であると考えています。

「安全な維持管理」とは、①日常・定期保守点検の実施により安心できる環境の提供 ②非常防災設備（消防設備等）の適切な点検により災害に対する安心の確保 ③経年劣化による漏水・漏電・外壁はく離などの防止を図る修繕などが大切な要素であり、同時に施設の「機能性」「経済性」「環境保護」にも対応した管理を行うことが重要なテーマだと考えています。

#### イ 具体的取組内容（実施事項）

安心で効率的な維持管理業務を実現するには、関係法令・園内規則や施設の利用状況などを考慮することが大切であり、「なぜ保守が必要なのか」「なぜ修理が必要なのか」という原点を理解することが最も重要です。

さらに、安全性（S）、経済性（E）、快適性（C）、環境性（E）の4つの項目に関して適切な検知をする必要があります。当グループは、保有するノウハウを最大限発揮し、市民の貴重な財産である「ファシリティ」を将来に渡り堅持するとともに、大切に次の世代へ引き継いでいきます。

当グループは、下記の5項目を維持管理の方針ととらえ、さまざまな手法により、安心で安全な施設、快適な空間の創造を実現します。

- ① 安全を最優先にした維持管理を実施します。
- ② 効率的な維持管理を実現します。
- ③ 施設の快適性向上を目指します。
- ④ 環境に与える影響を最小限に抑える維持管理をします。
- ⑤ 長期耐用化、長寿命化がはかれる維持管理をします。

◎年間維持管理計画

項目	業 務	実施会社 【再委託会社】	年回数	価格	令和5年												令和6年		
					4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月			
清掃業務	館内日常清掃	東急プロパティマネジメント㈱ シンコースポーツ㈱	毎日	-	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○		
	屋外日常清掃	東急プロパティマネジメント㈱ シンコースポーツ㈱	随時	-	□	□	□	□	□	□	□	□	□	□	□	□	□		
	床面洗浄・ワックス塗布	東急プロパティマネジメント㈱ 【ヒトヒト㈱】	4	792,000円		5/15			8/21			11/20					2/19		
	カーペットクリーニング	東急プロパティマネジメント㈱ 【ヒトヒト㈱】	1	20,000円								11/20							
	窓ガラス清掃	東急プロパティマネジメント㈱ 【ヒトヒト㈱】	4	160,000円		5/15			8/21			11/20					2/19		
	害虫防除	東急プロパティマネジメント㈱ 【株式会社シー・アイ・シー】	12	216,000円	4/17	5/15	6/19	7/18	8/21	9/19	10/16	11/20	12/18	1/15	2/19	3/18			
	植栽等整備	東急プロパティマネジメント㈱ 【都市造園建設㈱】	剪定・地被刈込・施肥 各1 業別散布:3	564,000円		5/15		7/18	8/21	9/19					1/15				
	廃棄物分別・集積	シンコースポーツ㈱	毎日	-	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○		
	廃棄物処理	シンコースポーツ㈱ 【横浜市環境保全(株)】	随時	171,600円	□	□	□	□	□	□	□	□	□	□	□	□	□		
	設備業務	設備巡回点検	東急プロパティマネジメント㈱	12	-	4/17	5/15	6/19	7/18	8/21	9/19	10/16	11/20	12/18	1/15	2/19	3/18		
空調フィルター清掃		東急プロパティマネジメント㈱	4	-			6/19			9/19			12/18			3/18			
電気工作物点検		東急プロパティマネジメント㈱ 【関東電気保安協会】	6	293,200円		5/15		7/18		9/19 ※年次点検		11/20		1/15		3/18			
自動ドア保守点検業務		東急プロパティマネジメント㈱ 【株式会社神奈川ナブコ】	3	90,000円			6/19					10/16				2/19			
受水槽清掃業務		東急プロパティマネジメント㈱ 【㈱ABR】	1	36,500円						9/19									
簡易専用水道検査		東急プロパティマネジメント㈱ 【(公財)神奈川県神奈川県予防医学協会】	1	18,500円						9/19									
飲料水水質検査		東急プロパティマネジメント㈱ 【㈱総合環境分析】	2	56,000円						9/19						2/19			
排水管高圧洗浄		東急プロパティマネジメント㈱ 【㈱三凌商事】	1/3年	165,000円				7/18											
ガスヒーポン保守点検		東急プロパティマネジメント㈱ 【㈱三凌商事】	1回/ 10,000時間	467,000円															
消防点検		東急プロパティマネジメント㈱ 【㈱ニチナンメンテ】	2	298,000円				7/18							1/15				
非常用発電機機擬負荷試験		東急プロパティマネジメント㈱ 【㈱Join7】	1	197,000円				7/18											
体育機器保守点検		シンコースポーツ㈱ 【フロアバンセ㈱】	1	未定							9/19								
観覧席保守点検		シンコースポーツ㈱ 【コトブキシーティング㈱】	1	245,000円		5/15													
機械整備		シンコースポーツ㈱ 【京浜警備保障㈱】	毎日	72,700円	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○			
備品台帳更新		シンコースポーツ㈱	12	-	4/17	5/15	6/19	7/18	8/21	9/19	10/16	11/20	12/18	1/15	2/19	3/18			
備品照合確認		シンコースポーツ㈱	4	-			6/19			9/19			12/18			3/18			

## 7 施設管理について

### (2) 修繕等への取組

#### ア 趣旨

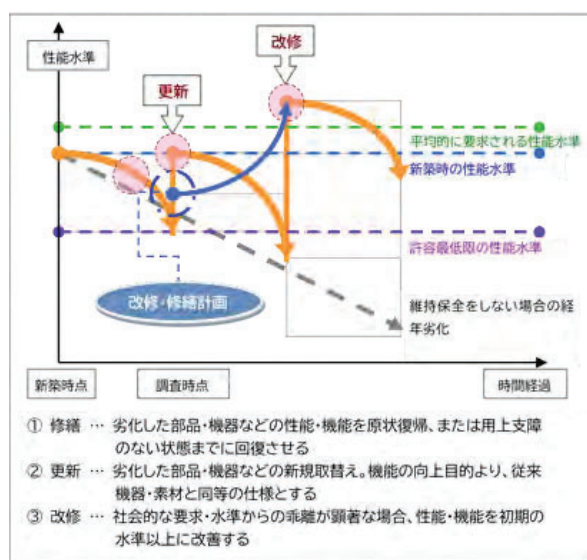
港北スポーツセンターは、昭和60年2月の開設後約38年が経過したことから、令和4年度さまざまな設備故障や不具合が発生しています。お客様を不快にさせない様、迅速な対応を心掛け当グループの予防保全的対応により、可能な限りの長寿命化を図っていきます。

施設の中期保全計画を策定し、経年劣化による設備や躯体の想定寿命に備えます。また短期的な視野で見た「その場だけの措置・対応」ではなく、日常・定期点検で積み上げた情報をデータベース化し、修繕費が1件100万円を超える事案に対しては、迅速に貴区担当者に報告し、来るべき時期に備えた管理を行います。

#### イ 具体的取組内容（実施事項）

LCM（ライフサイクルマネジメント）の考えに従い、中期保全（改善）計画の策定と運用を実施し、施設の機能性向上や快適な環境の提供に活用します。さらに、年度ごとの計画に基づくメンテナンスの結果、修繕の必要な部位を確認し、優先度及び費用対効果を勘案し計画の見直しを行います。

中期保全計画を策定した後、年間の進捗度を示す年間管理計画一覧表を作成し、点検・補充・監視・清掃・法定検査などを確実に実施しているかの進捗状況を業務支援ツールのデータとともに管理していきます。そこで集約したデータを中・長期修繕・更新計画の要素に活用します。また、異常発生や自然災害発生への対応と合わせて以下のフローマップを基準として維持管理していきます。



## 8 安全管理について

### (1) 平常時の体制

#### ア 趣旨

基本的な安全対策として、「横浜市防災計画」や「港北区防災計画」「防災マップ」「洪水ハザードマップ」及び「港北AAA（安全で安心な明日を）」等の関連法令・計画を熟知し、加えて今までのケーススタディーを踏まえ策定した「港北スポーツセンター安全管理マニュアル」を運用しています。

また、スタッフ一人ひとりが「確認」「未然防止」の必要性を熟知して行動することができるよう、定期的な教育により意識改革を図っています。

利用者の安全対策は「安全に安心して利用できる施設の確保」であることが前提ですが、不測の事態に備えて「迅速に対応できる体制」も整備できていることが重要であると考えております。

#### イ 具体的取組内容（実施事項）

施設で起こる多くの事故や災害には、発生前に必ず何らかの兆候（前触れ）があり、複数の“兆候”が積み重なって事故等の“現象”になると考えられます。そして現象の裏には発生の“原因”が隠れており、兆候の早期発見、現象・原因への適切な対策によって多くの事態は回避できると考えています。

当グループは「安全管理マニュアル」により事故防止対策を行いますが、（マニュアル化された業務の履行だけではなく）「兆候・現象・原因」の関連性を認識し、日常的に施設の利用状況を把握する“観察力”を身につけることが緊急事態発生の防止と被害の抑制に最も有効だと考えています。

各セクションチーフ・スタッフは、日常の事故防止対策として業務前・後の施設敷地内の巡回、営業中における巡回点検を行います。事故が起こりやすいような見通しの悪い箇所は、備品の移動や植栽の整備を行い、周囲からの見通しを確保するなど、事件・事故の未然防止に努めます。

安全対策責任者（総括責任者）は、施設スタッフへの教育・指導、定期的な研修により危機意識を養成し、セーフティチームを交えた運営会議や研修で危機管理体制への啓発を行い、日頃の業務から「兆候・現象・原因」の関連性を認識した、事故発生防止と被害抑制に有効な体制の実効力強化を図っていきます。

また、災害や事故発生等の緊急時に、利用者の安全な場所への誘導や障害物の撤去等迅速な対応ができる体制を確立するために、これを確実にしていく研修を継続的に進めていきます。



## 8 安全管理について

### (2) 緊急時の体制

#### ア 趣旨

緊急時には、安全管理マニュアルに基づき迅速且つ適確に発生後の情報収集を行い、それらを基に判断と指揮を実行できる危機管理体制及び連絡体制を確立することが重要です。

総括責任者を危機管理責任者とし、緊急時における情報管理や、対処（収集・判断・指揮）の流れを一元化することで、混乱の無い対応を実現します。

危機管理責任者は被害の抑制と事態の収拾に努めると共に、区や関係機関、グループ本部へ事故発生時の一報及び経過・処理後の報告を行い、連携を取りながら対応していきます。

また、事故発生時には被害者の救護を最優先にした対応を心掛けます。状況に応じ、区内・市内近隣拠点からの応援も受入れ、事態の収拾に努めます。

#### イ 具体的取組内容（実施事項）

##### 1. 自然災害発生時の対応

港北スポーツセンターは、港北区の地域防災拠点や広域避難所には指定されていませんが、災害時には 防災拠点として重要な役割を果たす施設です（帰宅困難者一時滞在施設及び遺体安置所として規定）。

また同時に、屋外施設は台風等の自然災害の影響を直接受ける場所でもあります。災害発生時には利用者・地域住民の生命を守ることができるよう、「港北区防災計画」「土砂災害ハザードマップ」などに基づき作成された「港北スポーツセンター安全管理マニュアル」に則った対応を行います。

##### 2. 怪我人・急病人発生時の対応

急病人や転倒事故などの緊急事態が発生した場合は、情報収集を始めとして現地へ急行し、被害者の救護・救急車の要請を行うなど、被害者の救護を最優先に行います。スタッフは自身の安全、並びに周囲（他の利用者など）の安全を確保し、二次災害の防止をはかります。

当グループは、有事の際にも適切な救命処置が取れるよう、施設に従事する全てのスタッフに対し、救命救急法・AED取扱い等不測の事態に備えての研修を実施します。

非常時・緊急時であっても、被害者のプライバシーについて配慮し、救護活動をするうえで知りえた個人情報の保護に努めます。



## 9 地域との協力について

### (1) 地域支援

#### ア 趣旨

地域社会との結びつきは指定管理者にとって極めて重要なことです。特に新型コロナウイルス感染拡大に伴い、人と人との結びつき、交流する機会が減っており、令和2年度スポーツ意識調査では「スポーツによる出会いや交流促進」を望む市民の声が多く見受けられました。こうした現状を踏まえ、今まで以上に地域社会に根ざした活動を進め、積極的な連携と相互交流を深めていきたいと考えております。

当グループは、各種サークル・同好会、地域住民、学校関係施設等との共同作業の実施や、地元企業・商店との協力関係、さらに市内公共施設との連携で自主事業を開催するなど、地域住民との「パートナーシップ」を重要な要素と捉えた施設運営を行います。

#### イ 具体的取組内容（実施事項）

1. 引き続き港北区スポーツ協会との連携を図ってまいります。
2. スポーツ少年団・学校体育団体との連携を図ってまいります。
3. 職員自らがスポーツ推進委員として活動し、連携を強化していきます。
4. スポーツ指導員の育成を図ってまいります。
5. 総合型地域スポーツクラブの相互連携・活動支援を行ってまいります。
6. 横浜スポーツパートナーズ団体との連携・協働を推進していきます。
7. 地域への出張健康づくり指導の実施



## 9 地域との協力について

### (2) 地域連携・地域貢献

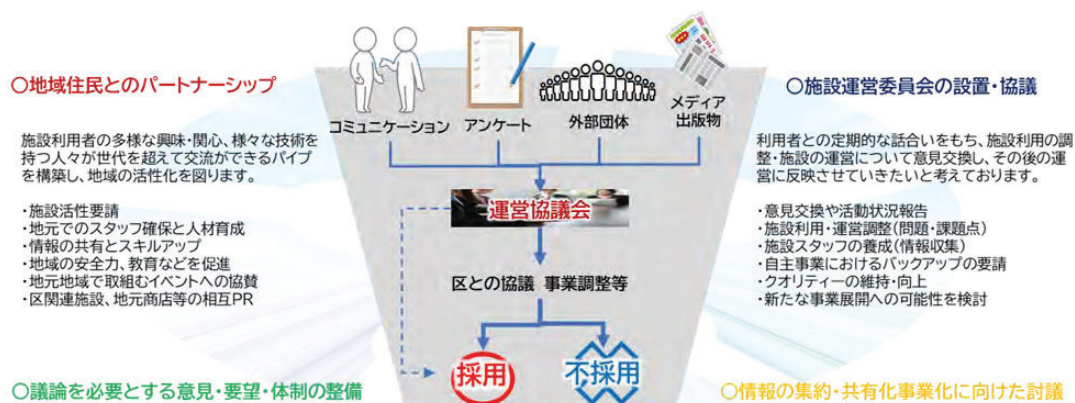
#### ア 趣旨

公共施設はその特性・用途ごとに地域に根ざし、地域住民や利用団体と密接なつながりを持っております。その一方で、利用者が一部の住民・利用者に限られるという課題点もあると考えております。

地域社会の「学校、福祉・保健施設、その他の公共施設」との連携を図るには、施設間の情報の共有化が必須となります。住みよい地域社会づくりのため、地域住民相互に理解を深め、交流イベントの開催、施設及び事業活動の認知度向上、市民活動情報の収集及び提供の環境整備など、地域の話題づくりへの貢献をしたいと考えております。

#### イ 具体的取組内容（実施事項）

1. 加入している大豆戸町内会での積極的な連携活動を継続します。
2. 利用者の意見を反映する場として『利用者懇親会』を開催します。
3. スポーツ団体及びサークルの設立・活動を支援していきます。
4. 楽天シニアアプリの活用による地域での健康マイレージを推進します。
5. 区民のスポーツ大会を開催します。
6. 区内他施設との施設間連携を図り、地域活性化に貢献していきます。
7. 地域への出張健康づくり指導の実施



## 10 モニタリング計画について

### (1) 自己評価・第三者評価

#### ア 趣旨

当グループは指定管理者として、上質なサービスを利用者に提供し、かつ平等性・公平性を保ち続けることが重要であると考えています。私たちは、「住民サービスの向上が図られているか」「その施設の運営が平等・公平であるか」「効果的な運営が行われているか」等の内容を内部及び外部から常にチェックし、その水準を維持するための手法として、引き続き「モニタリング」活動を積極的に導入します。

#### イ 具体的取組内容（実施事項）

港北スポーツセンターの運営において、良質なサービス・快適な環境・安全安心の確保を基本に、今後もスポーツ振興拠点として貢献できるよう、常に新たな事業展開を図ります。また、費用対効果を踏まえ効率的な管理運営を行い、創意工夫により利用者満足を獲得するなど、多角的な視点から運営の質を高めていきたいとも考えています。そのために、目標を定め、自己評価・外部評価等、各モニタリング手法により評価することで、運営の質の向上を図ります。

指定管理者自らのモニタリング (セルフモニタリング)	<ul style="list-style-type: none"><li>● 自己評価基準の作成</li><li>● スタッフ全員による自己評価会議の定期的な開催</li><li>● PDCAマネジメントサイクルによる業務内容評価と改善</li><li>● 内部監査による運営状況・業務水準等の把握・指導</li></ul>
横浜市(港北区)による モニタリング	<ul style="list-style-type: none"><li>● 市(区)担当者(担当課・監査部署)による履行確認(定期・臨時)</li><li>● 帳票類等の提出要求と内容確認</li><li>● 各種報告書類の提出要求と内容確認</li><li>● 履行確認結果に基づく評価及び改善指導</li></ul>
第三者によるモニタリング	<ul style="list-style-type: none"><li>● 携帯電話やパソコンを使った評価フォーム等による市民からの意見・評価</li><li>● 市が認定する指定管理者第三機関が行う評価(審査)により利用者サービスの向上及び設置目的の達成等に向け現状レベル・課題の把握</li></ul>

## 11 新型コロナウイルス感染症等の対策に関する取組

### (1) 新型コロナウイルス感染症等への対応

#### ア 趣旨

現在、新型コロナウイルスの流行によって、国内外において感染が確認され多くの方の健康が損なわれています。当グループでは定期的に発生する新たな感染症から区民を守るため、以下のとおり基本方針を定めます。

方針を定めるにあたっては「感染症の予防及び感染症の患者に対する医療に関する法律」を理解、遵守したうえで、下記2点を基本にするとともに、市(区)の対策方針をふまえ安心して来館・事業参加できる様々な対策へとつなげてまいります

- ①感染症に対する広報活動を区と連携して実施し、事業参加者に正しく理解していただけるようにすること
- ②罹患された方等の人権が損なわれないようにすること

#### イ 具体的取組内容（実施事項）

1. 利用開始（来館）前の健康チェック依頼
2. 施設の衛生管理による感染拡大防止策
3. スタッフの感染拡大防止策
4. 感染拡大防止の各種ガイドラインに沿った施設運営
5. オンライン教室の継続

#### 事業運営上の感染拡大防止に向けた具体的な取り組み内容

- ①感染症の状況に応じたテニス教室の定員数緩和。引き続き、各コートに消毒液・ペーパータオル・ゴミ袋を置いて使用した道具、コートブラシ、ほうきなどの消毒を実施。
- ②感染症の状況に応じた室内教室の定員数緩和。
- ③感染症の状況に応じたオンライン教室の開催。
- ④教室指導員には引き続きマスクの着用を原則として行う。
- ⑤大会開催にあたり、感染対策症への取り組みを大会運営者に聞き取りの確認を行い感染対策への協力を得る。
- ⑥大会打ち合わせなどは無理に対面での機会を設けず電話、メールでのやりとりを優先。
- ⑦料金支払い方法として、ICカードやクレジットによるキャッシュレス対応。