

3 広報計画

海浜公園有料公園施設の外壁工事、朝日ヶ丘公園有料公園施設の大型リニューアル工事をより多くの市民に周知徹底するため、多様な媒体を使い積極的に広報含むPRを行い、効果については、利用者数の目標値と達成率にて検証します。また、特に朝日ヶ丘公園有料公園施設の大型リニューアル工事をより広域に情報発信するためにホームページの定期的な更新や、ソーシャルネットワーキングサービスでの拡散をすすめ、施設の魅力を伝えます。

1 外部広報計画

(1) 広報「あしや」への掲載

毎月1日及び15日に発行されている広報「あしや」に情報掲載して頂けるように原稿案を下記提出日までに提出します。

発行日	原稿案提出日	発行日	原稿案提出日
6月1日・15日号	4月19日(金)	11月1日・15日号	9月20日(金)
7月1日・15日号	5月20日(月)	12月1日・15日号	10月18日(金)
8月1日・15日号	6月20日(木)	1月1日・15日号	11月20日(水)
9月1日・15日号	7月19日(金)	2月1日・15日号	12月20日(金)
10月1日・15日号	8月20日(火)	3月1日・15日号	1月20日(月)

(2) インターネット

海浜公園有料公園施設及び朝日ヶ丘公園有料公園施設の特徴をインターネットに掲載し、利用者が興味を持つ内容を定期的に更新します。予定として海浜公園有料公園施設は4月より、朝日ヶ丘公園有料公園施設は5月よりインターネットを開設します。インターネットのトピックスは、施設情報等の最新情報を掲載し、スタッフからのおすすめやプチ情報をスタッフボイスに掲載します。

(3) 新聞折り込みチラシ(ポスティング含む)

海浜公園有料公園施設と朝日ヶ丘公園有料公園施設の情報を掲載したチラシを作成し、芦屋市の2つの施設の魅力を定期的に新聞折り込みやポスティングにて告知します。計画としては、年間4回季節に合わせた新聞折り込みやポスティングを実施します。尚、折り込み日やポスティング日は告知の効果を検証し、効果的タイミングで実施します。

4 人事管理計画

1 職員人事・採用計画

(1) 弊社グループの豊富な人材から経験豊富な有資格者を選任

- ・2 施設の統括責任者には、豊富な人材の中から、同類施設で管理責任者として経験を重ねきた人材を選任します。
- ・各エリアの責任者にも、直営施設で経験を積んだプール衛生に卓越した管理者や救急救命士等の資格をもった人材を選任します。
- ・4月1日配属として最低4名以上の社員を選任します。

(2) 現在の従事者・地元在住者の優先雇用

- ・現在本施設を管理運営されている従事者の方で、本施設での継続勤務をご希望される方は、本施設の管理運営を熟知された即戦力の従事者との認識から最優先で継続雇用の調整を行います。(採用予定人数20名)
- ・地域経済への貢献と緊急時に迅速に対応できるようにするため、芦屋市在住の方を優先して雇用し、地元雇用率100%を目指します。
- ・アルバイトの時給は最低賃金法に基づき定められる兵庫県最低賃金額以上とし、前管理責任者で雇用されていたスタッフは引き続き採用する場合は、同様の時給にて継続雇用します。

2 人材育成・研修計画

(1) 人材育成・研修計画の考え方

施設の管理運営の要諦は、まさしく『人』です。施設・設備を良い状況に管理するのも、利用者様と直接相對するのも、すべて『人』です。弊社は、その『人』を大事な財産として、育成します。当施設以外にも当社の直営店にて研修をし、万全の準備をします。職員の研修方針については、次の通りです。

海浜公園有料公園施設

① 本施設に則した研修・教育の計画的な実施

- ・豊富な管理運営実績の中で培われた、その現場に則した様々な教育・研修を年間通して計画的に実施し、継続して従事者のスキルアップを図ります。
- ・全スタッフに救急救命研修の受講を義務付け、特にプール事故に対応、監視員等への「実施救護研修」や緊急時に対応した「消防訓練」等を行います。

② スタッフのモチベーション向上への取り組み

- ・スタッフの目標への取り組み、自主的なスキルアップや資格の取得を支援するとともに年2度の人事評価及び年1度のES(従事者満足度)調査を実施し、スタッフの運営への積極参加とモチベーション維持に努めます。

③ B&Gセンター・インストラクター養成研修

- ・海洋性レクリエーション指導員を取得する為、第3回センター・インストラクター養成研修に

参加します。

〈一般研修〉

名称	内容	回数	実施月(予定)
新人研修	新人に基本的な業務の把握を目的に実施する基本研修	適宜	採用時
安全研修	救急救命・CPR・AEDでの実技研修	12回/年	毎月
避難訓練	緊急時の避難訓練、消火設備の取り扱い、消防組織の把握研修	2回/年	6月 10月
コンプライアンス 個人情報保護 研修	公の施設運営管理を代行する自覚を促す。市民プールに関連する各種法規の確認や個人情報保護に関する身近な実例によるケーススタディ。人権研修等	2回/年	4月 5月

〈スキル向上研修〉

名称	内容	回数	実施月(予定)
接遇マナー 研修	接遇・マナー・コミュニケーション研修やクレーム対応研修ほか、障がい者介助研修・インスタントシニア研修など、ユニバーサルサービスに関する研修	2回/年	7月 12月
センター・インストラクター養成 研修	B&G 海洋性レクリエーション指導員を取得する為、第3回センター・インストラクター養成研修に参加します。	1回/年	6月2日 ～ 7月4日
その他	アシスタント(アルバイト)レベルアップを図るため、スキルアップ研修を実施	随時	

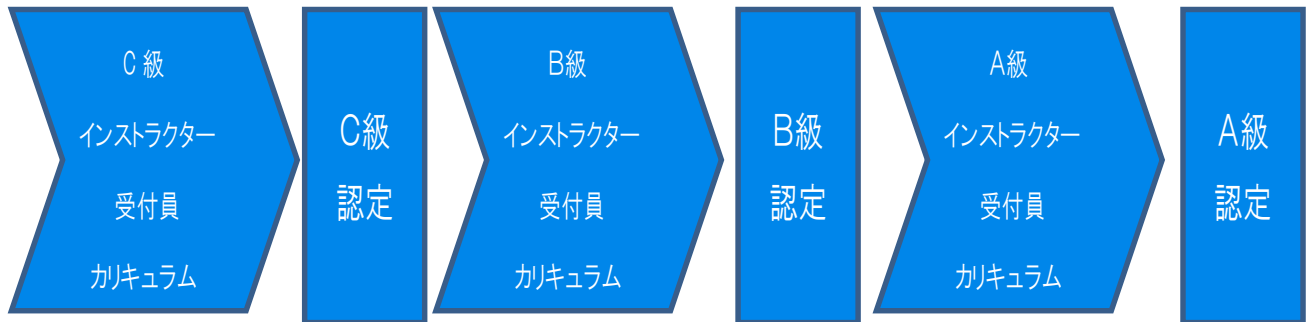
朝日ヶ丘公園有料公園施設

①本施設に即した研修・教育の計画的な実施

- ・豊富な管理運営実績の中で培われた、その現場に即した様々な教育・研修を採用時計画的に実施し、継続して従事者のスキルアップを図ります。
- ・全スタッフに救急救命研修の受講を義務付け、特にプール事故に対応、監視員等への「実施救護研修」や緊急時に対応した「消防訓練」等を行います。

(3) アシスタント（常勤アルバイトスタッフ）研修

当社のビジネスアスリートシステムにはステップと昇給が連動する仕組みとなっており、アルバイトから、契約社員・正社員やパーソナルトレーナー、個人業務委託型インストラクターなど、更に専門をきわめていく道も開かれています。



5 危機管理

1 安全管理

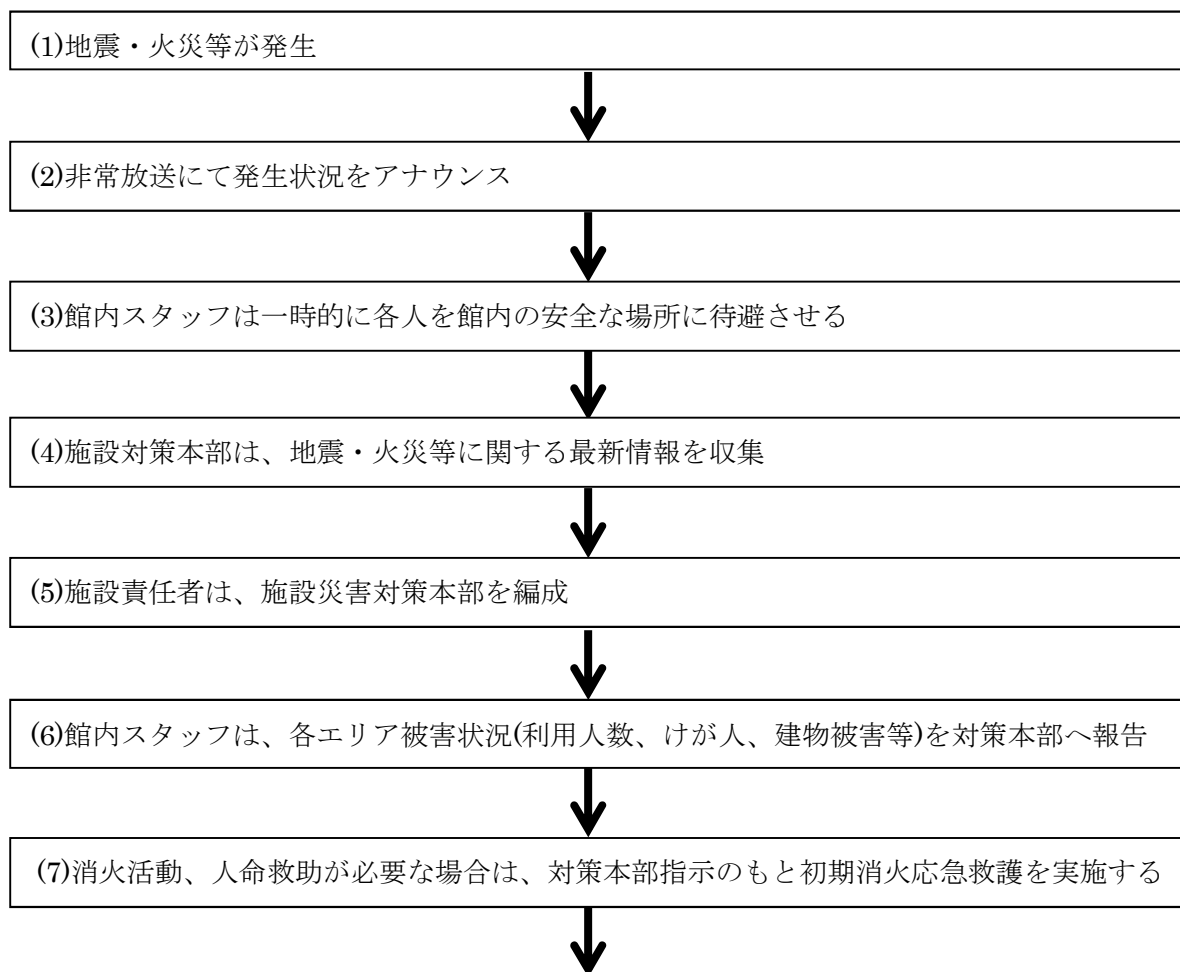
利用者が五感で感じる好感度の土台は『安全・安心の徹底』された状態でありますので、弊社は「清潔で整頓された施設」「細部まで心配りのできる職員の配置」「危険個所排除」「日々の設備機器管理」「利用者の様子の注視」「毎日の CPR 訓練」等、万全な体制で『安全・安心な管理運営』を実現します。安全管理にあたっては、ISO9001 のマネジメントシステムに沿ったマニュアルを作成し、利用者の安全と信頼の確保に努めます。

2 災害時対応

(1) 地震

地震はいつ起こるか予想ができず、またいざ起こった場合一瞬にして甚大な被害をもたらします。地震対策については、日常確認項目の徹底と発生した際に的確な指示誘導を行える訓練を行います。地震が起こった場合は、下記の地震・火災等の行動要領フロー図、対策本部組織表、役割分担に基づき対策に努めます。

〈地震・火災等の行動要領フロー図〉



(8)当面の対策を協議し決定



(9)館内スタッフ及び館内退避中のお客様へ、次の退避行動を非常放送でアナウンス
「危機管理マニュアル」参照



(10)館内スタッフ（避難誘導担当）を中心に、各スタッフは館内に掲示されている
「避難経路及び避難場所」に従い館内の非常口より広域避難場所へ誘導開始



(11)対策本部スタッフは、非常持ち出し物（非常用持ち出し物リスト参照）を持参
※隊長又は担当者は、全員の避難を確認してから避難する



(12)メンバー及びその他の利用者、社員・アシスタントの避難状況を隊長へ報告する
けが人の確認と応急手当てを行なう



(13)地震・火災等に関する最新情報を収集、クラブの被災状況を調査する



(14) 当面の対策を協議し決定する

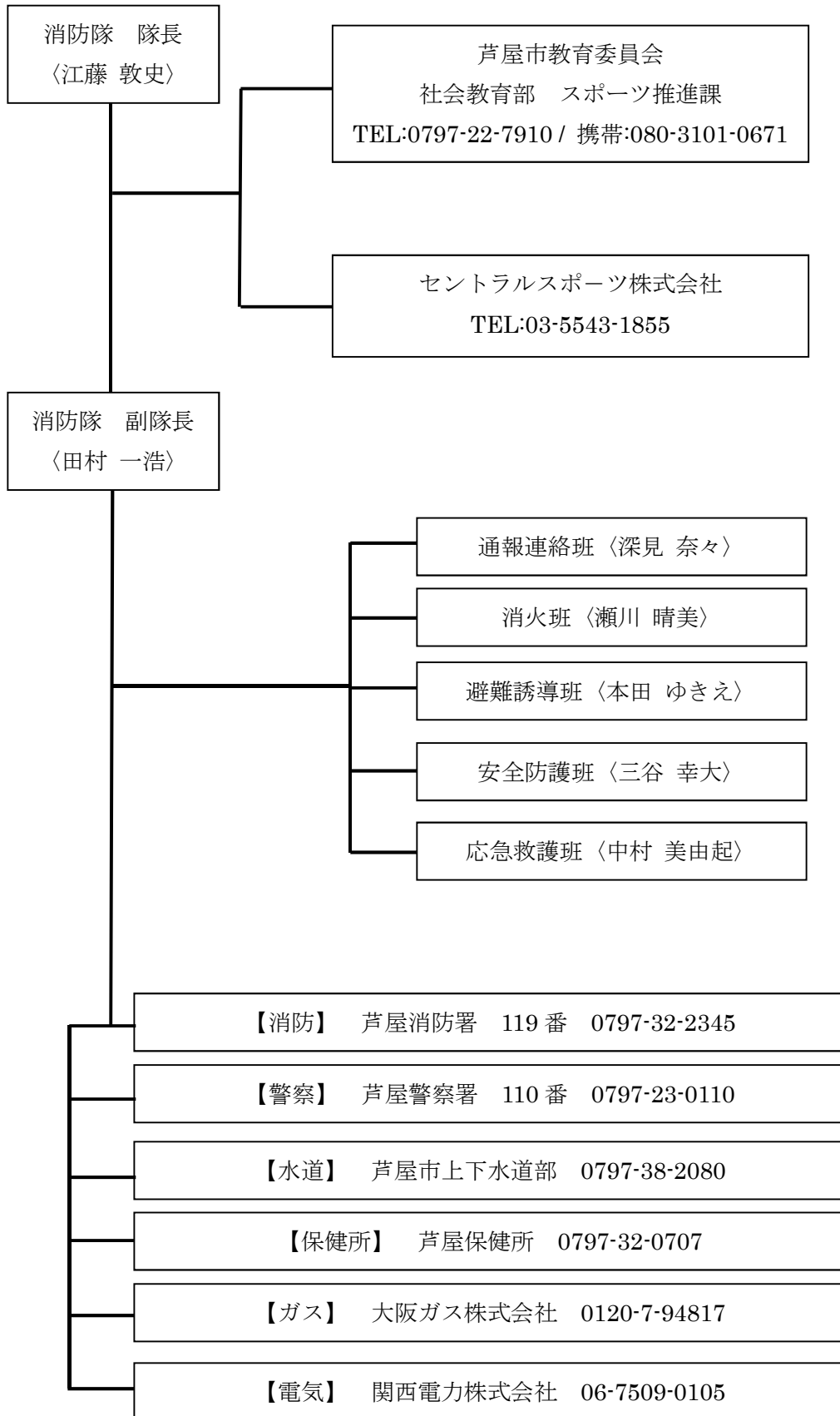


(15)スタッフへ状況を説明し、次の行動を指示する



(16)隊長は被災状況等を芦屋市及びセントラルスポーツ(株)へ報告する

〈災害対策本部組織図〉



〈地震発生時 役割分担表〉

任 務 分 担	
通 報 連 絡 班	119番で消防機関へ通報する。 館内への非常放送を行う。 関係者への連絡を行う。
消 火 班	消火器等による初期消火を行う。
避 難 誘 導 班	出火時における避難者の誘導を行う。 逃げ遅れた者の確認を行う。 避難器具により逃げ遅れた者を避難させる。
安 全 防 護 班	防火戸、防火シャッター等の閉鎖、排煙作動させる。
応 急 救 護 班	負傷者の応急救護・搬送館内状況の確認を行う。

(2) 警報・注意報(大雨・洪水・暴風・大雪)

〈屋内プール〉

屋内プールは荒天の場合でも原則営業を行います。大人の方の一般利用はご自身の判断にお任せしますが、芦屋市に大雨・洪水・暴風・大雪のいずれかの警報が発令された際は、子どもだけでの一般利用はお断りします。但し、以下のような場合は、臨時休館、営業時間短縮(途中閉館)、レッスン内容変更などの利用制限を行うことがあります。

- ・施設所在地に避難指示が発表された場合
- ・施設周辺環境に大きな被害が予測される場合
- ・施設、設備が安全に運転できない状態になった場合
- ・施設近隣の公共交通機関が運行停止した場合
- ・職員が出勤できず、必要人員が確保できないと判断される場合
- ・施設ご利用中の利用者、職員の安全な帰宅に支障をきたす悪天候が予測される場合

〈各種教室〉

各種教室については、気象庁から休講措置に該当する警報が発令させた場合、原則休講とします。休講の最終判断を行う基準時刻は各開始時間の3時間前時点の警報状況をもって決定します。休講連絡につきましては、ホームページに休講連絡を掲載します。

- ・開始時間3時間前の時点で警報が発令されている場合→休講
- ・開始時間3時間前の時点で警報が発令されていない場合→実施

午前開始(早朝)のスクールで、開始時間3時間前の時点で職員が出勤していない場合は、職員出勤時刻から判断時刻を設定します。なお、各種教室開催中にいずれかの警報が急遽発令された場合、

既に実施されている各種教室はその時点で中止とします。

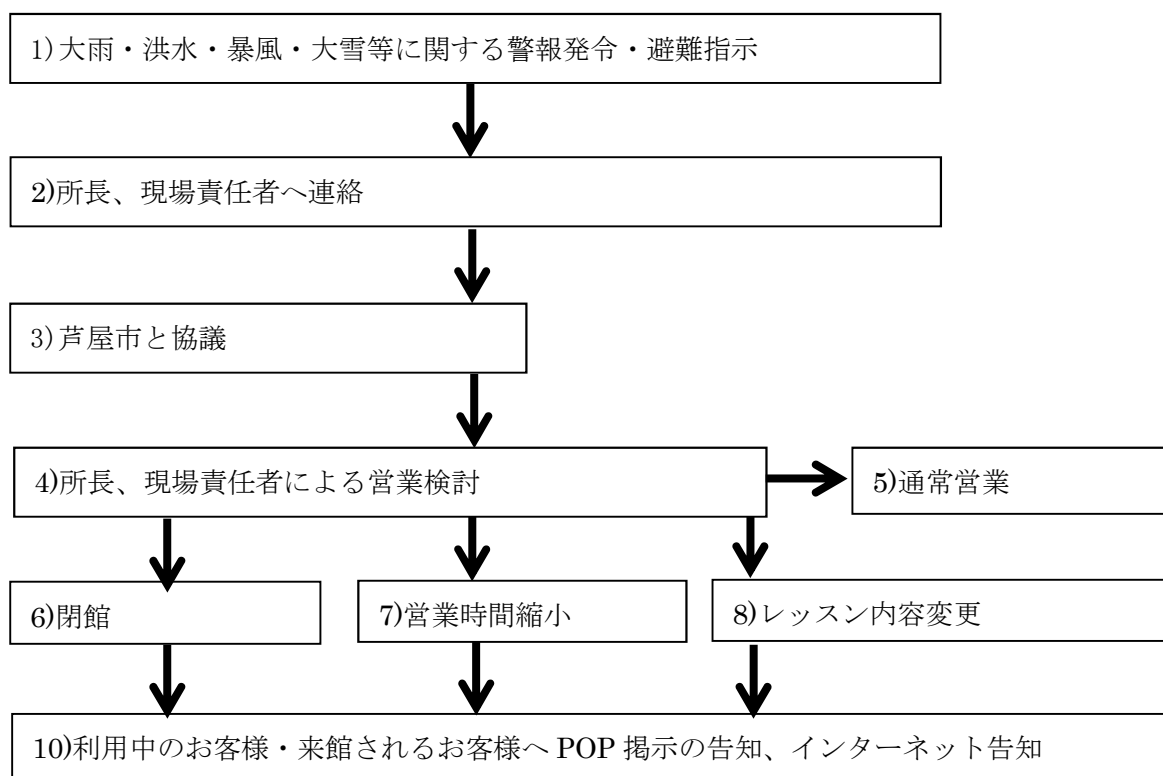
〈屋外プール〉

芦屋市に大雨・洪水・暴風・大雪のいずれかの警報が発令された時点で利用中止とします。また、雷鳴が聞こえ雷雲が近づき落雷の発生が予測されると判断した場合、または雷が発生した場合即時利用中止し、利用者には屋外プールの更衣室や屋内プール内等、建物内に避難するように指示します。具体的な対応は以下の通りとなります。

- ・雷鳴や雷光を確認した時、または一時的な豪雨が発生したときは、速やかに営業を中断し、安全な場所(更衣室や温水プール内)に避難し待機して頂きます。
- ・避難誘導は、職員で役割分担のうえ各配置につき、速やかに行います。特に小さなお子様は、避難誘導時の二次的事故(転倒等)が起こらないように十分注意します。
- ・営業中断後の再開については、最終の雷鳴から30分経過後、施設状態(水質等)の点検を実施し、安全が確保されたと判断した上で再開します。

〈大雨・洪水・暴風・大雪等の行動要領フロー図〉

大雨・洪水・暴風・大雪等で明らかに危険な場合や、施設利用が不可能と判断される場合は、芦屋市と協議の上、施設使用の可否を判断します。



〈自然災害警報発令時 対応方法(一般利用)〉

気象庁	自治体		一般利用対応
特別警報	避難指示	休館	<ul style="list-style-type: none"> ・営業中の場合は利用を中止。 ・営業中の利用継続判断は所長が判断し、大雨・洪水・暴風・大雪等の行動要領フロー図に沿って速やかに報告する。 ・利用中止後は速やかに閉館する。 ・利用者の帰宅困難により、一時的な施設待機を希望された場合、状況に応じて判断する。
	避難勧告		
	避難準備または情報なし		
警報	避難指示	休館	<ul style="list-style-type: none"> ・営業中の利用継続判断は所長が判断し、大雨・洪水・暴風・大雪等の行動要領フロー図に沿って速やかに報告する。
	避難勧告	営業継続	<ul style="list-style-type: none"> ・周辺環境の状況から総合的に判断し、休館、時間短縮、レッスン変更、一部施設の利用制限を決定。 ・営業中の利用継続判断は芦屋市と本社への相談・会議のもと決定する。
	避難準備または情報なし		

〈自然災害警報発令時 対応方法(各種教室)〉

気象庁	自治体		各種教室
特別警報	避難指示	休館	<ul style="list-style-type: none"> ・営業中の場合は利用を中止。 ・営業中の利用継続判断は所長が判断し、大雨・洪水・暴風・大雪等の行動要領フロー図に沿って速やかに報告する。 ・利用中止後は速やかに閉館する。 ・利用者の帰宅困難により、一時的な施設待機を希望された場合、状況に応じて判断する。
	避難勧告		
	避難準備または情報なし		
警報	避難指示	休館	<ul style="list-style-type: none"> ・営業中の利用継続判断は所長が判断し、大雨・洪水・暴風・大雪等の行動要領フロー図に沿って速やかに報告する。
	避難勧告	原則休講	<ul style="list-style-type: none"> ・周辺環境の状況から総合的に判断し原則休講とする。休講の最終判断を行う基準時刻は各開始時間の3時間前時点の警報状況をもって決定する。
	避難準備または情報なし		

(3) 警報・注意報(津波)

津波が発生、または発生する恐れがあるときには、芦屋市が協議を締結している当施設周辺の「津波発生時における一時避難施設」に利用者を誘導します。

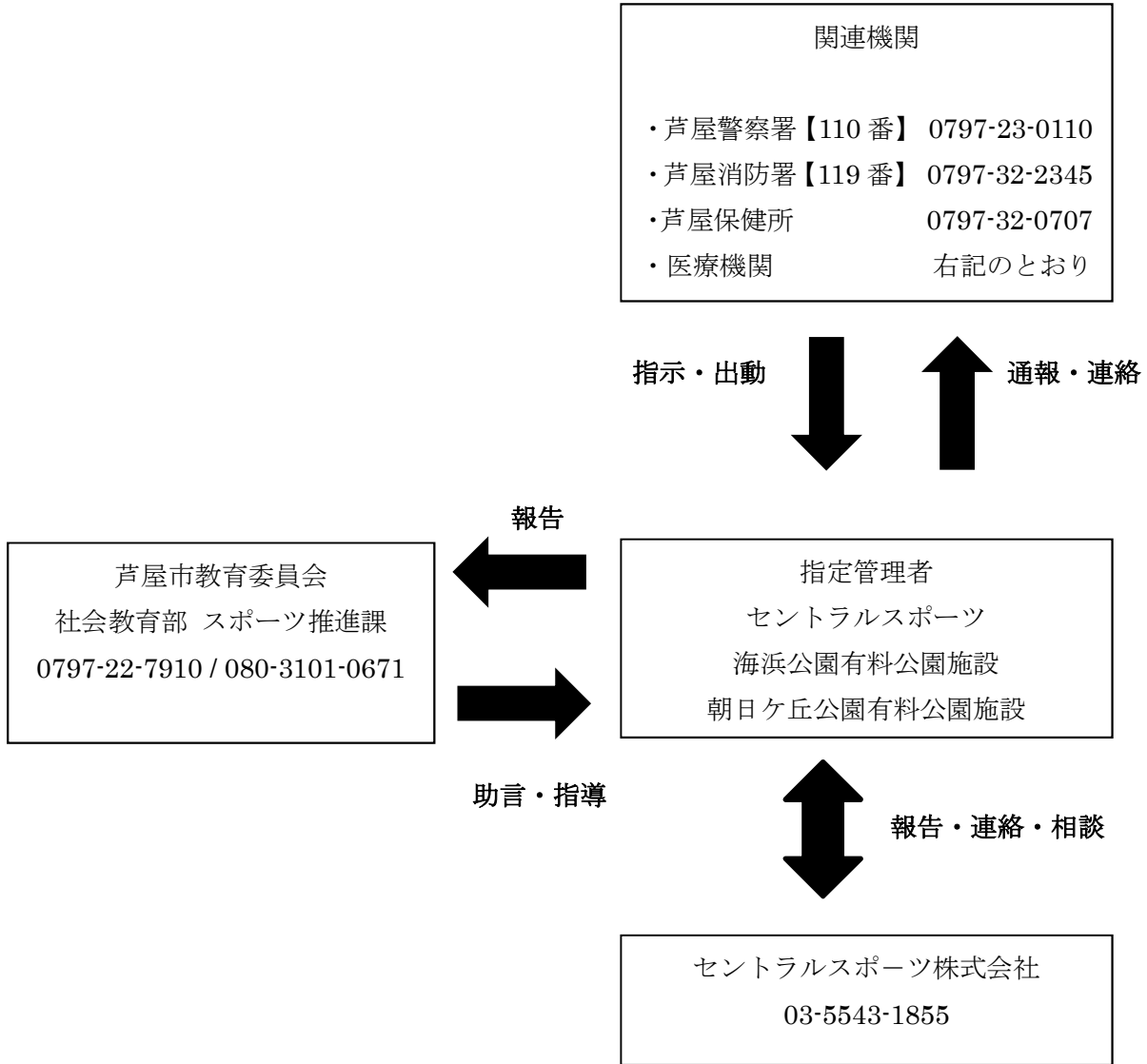
〈津波発生時における一時避難施設〉

	名称	棟数	収容人数	所在地	距離
①	市立打出浜小学校	1	約 2,700 人	新浜町 8 番 2 号	7 分・550m
②	市立浜風小学校	1	約 710 人	浜風町 1 番 1 号	10 分・800m
③	県立国際高等学校/ 県立芦屋中等教育学校	1	約 1,700 人	新浜町 1 番 2 号	6 分・500m
④	UR 都市機構芦屋浜団地 1～3 号棟	3	約 2,640 人	高浜町 2 番 1 号、 2 号、3 号	12 分・1 km
⑤	UR 都市機構芦屋浜団地 1～2 号棟	2	約 2,360 人	高浜町 4 番 1 号、 2 号	8 分・700m
⑥	県公社芦屋浜高層 (高浜)団地	2	約 2,250 人	高浜町 5 番 1 号、 2 号	11 分・900m
⑦	県公社芦屋浜(高浜)団地	3	約 1,600 人	高浜町 8 番 1 号、 2 号、3 号	12 分・1 km
⑧	市営大東町 14 番住宅	1	約 440 人	大東町 14 番 16 号	8 分・700m
⑨	市営大東町 11 番住宅	1	約 210 人	大東町 11 番 7 号	7 分・600m

3 緊急時対応

災害時・事故時には関連各所に連絡し、情報を共有いたします。また、外部の連絡先はすべての職員が即時に連絡がとれるように開示します。

〈緊急時の連絡体制フロー図〉



〈公的機関およびライフライン〉

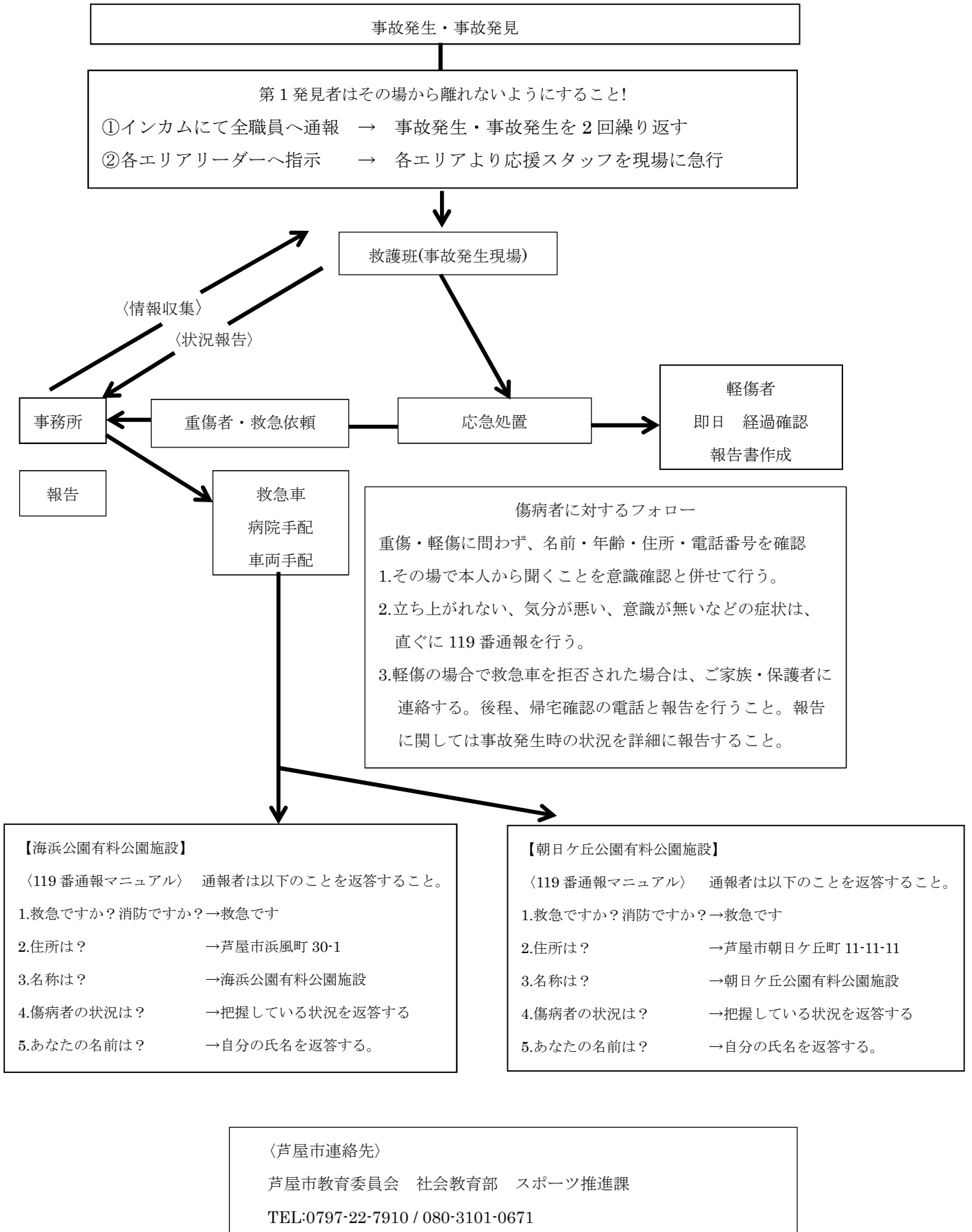
市	芦屋市教育委員会社会教育部スポーツ推進課	0797-22-7910
警察	芦屋警察署(110番)	0797-23-0110
消防	芦屋市消防本部(119番)	0797-32-2345
保健所	芦屋健康福祉事務所(芦屋保健所)	0797-32-0707
電気	関西電力株式会社	06-7509-0105
ガス	大阪ガス株式会社	0120-7-94817
水道	芦屋市上下水道部	0797-38-2080

〈近隣医療機関〉

市町村	病院名	住所	電話番号	救急
芦屋市	南芦屋浜病院	芦屋市陽光町 3-21	0797-22-4040	内・外・脳
芦屋市	芦屋市立休日応急診療所	芦屋市公光町 5-13	0797-21-2782	
芦屋市	芦屋セントマリア病院	芦屋市朝日ヶ丘町 8-22	0797-23-1771	
芦屋市	市立芦屋病院	芦屋市朝日ヶ丘町 39-1	0797-31-2156	
芦屋市	平岡産婦人科	芦屋市打出小槌町 14-6	0797-22-3880	
芦屋市	西宮回生病院	西宮市大浜町 1-4	0797-33-0601	
芦屋市	笹生病院	西宮市弓場町 5-37	0798-22-3535	
芦屋市	谷向病院	西宮市今津水波町 6-30	0797-33-0345	
芦屋市	西宮渡辺心臓・血管センター	西宮市池田町 3-25	0797-36-1880	
西宮市	西宮市応急診療所	西宮市池田町 13-3	(昼)0798-35-3301 (夜)0798-32-0021	
西宮市	兵庫県立西宮病院	西宮市六湛寺町 13-9	0798-34-5151	
西宮市	西宮協立脳神経外科病院	西宮市今津中町 11-1	0798-33-22-11	
神戸市	宮地病院	神戸市東灘区本山中町 4-1-8	078-451-1221	

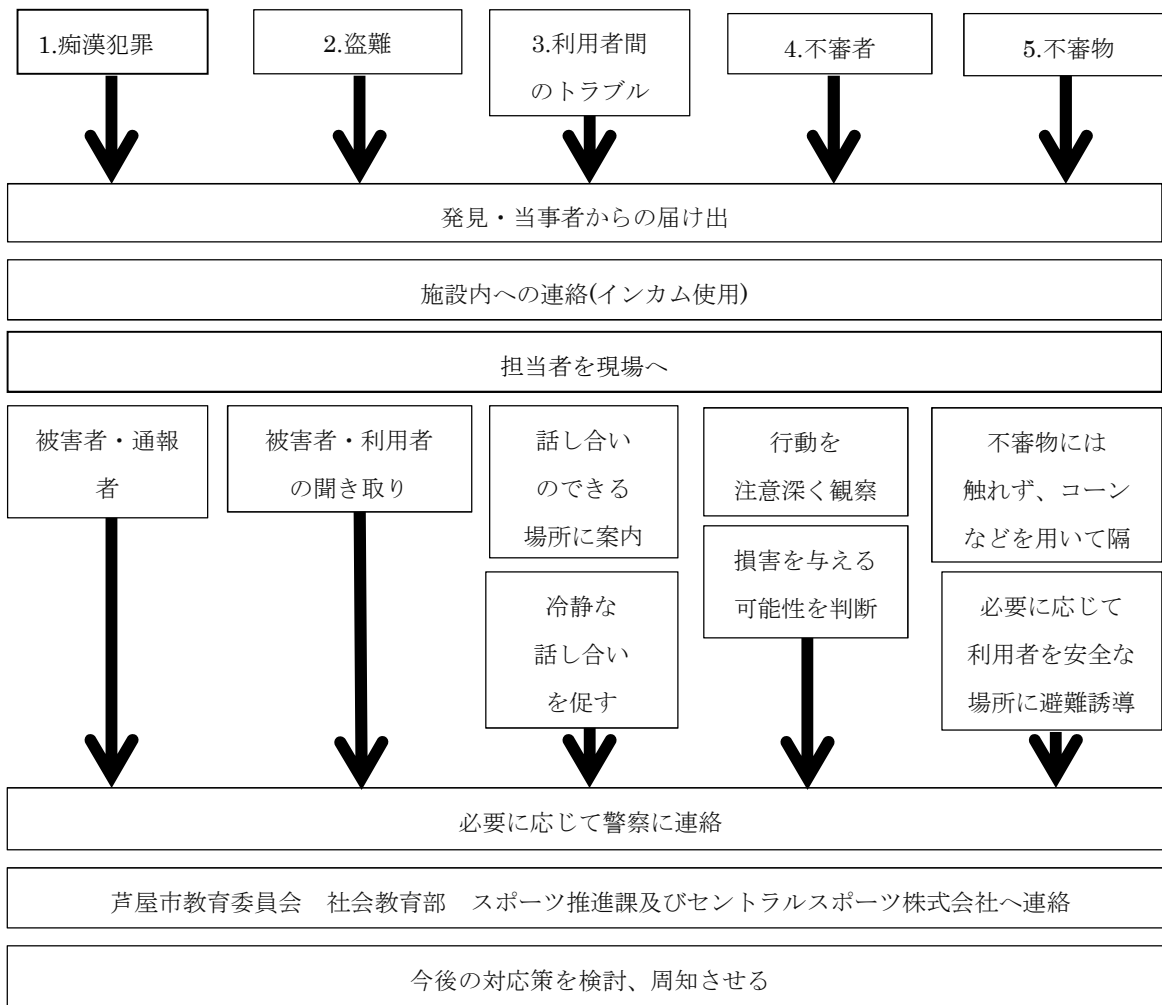
(1) 事故対応

〈事故発生・発見時フロー図〉



(2) 事件対応

利用者の方の安全確保を最優先にした管理運営を行い、万が一発生した犯罪およびトラブル時には下記のフロー図で対応していきます。



① 痴漢等犯罪行為に対する対応

1. 被害者からの通報及び届出による場合、現場担当者は、対応に必要な人員を現場に急行させる。
2. 現場または事務所において、被害者及び通報者から被害状況等の聞き取りを行う。
3. 芦屋警察署に通報する。
4. 芦屋市教育委員会社会教育部スポーツ推進課及び当社担当部署へ連絡する。
5. 芦屋市教育委員会 社会教育部 スポーツ推進課及び当社担当部署へ書面にて報告する。

② 盗難に対する対応

1. 被害者からの届出による場合、現場担当者は、対応に必要な人員を現場に急行させる。
2. 現場または事務所において、被害者から被害状況等を確認するとともに、状況により他の利用者からも事情を聴く。
3. 芦屋市警察署に通報する。
4. 芦屋市教育委員会社会教育部スポーツ推進課及び当社担当部署へ連絡する。
5. 芦屋市教育委員会社会教育部スポーツ推進課及び当社担当部署へ書面にて報告する。
6. 盗難防止のために、他の利用者にも館内放送やPOP 掲示等により注意喚起を行う。

③ 利用者間のトラブルに対する対応

- 1.現場担当者は、対応に必要な人員を現場に急行させる。
- 2.話し合いのできる場所に利用者を案内する。(暴力行為があった場合やその恐れがある場合は当事者同士を引き離し落ちつかせる)
- 3.担当者は、当事者同士に冷静な話し合いを促し、できる限り平和的な方向へと導く。
- 4.状況に応じ芦屋警察署に通報する。
- 5.芦屋市教育委員会社会教育部スポーツ推進課及び当社担当部署へ連絡する。
- 6.芦屋市教育委員会社会教育部スポーツ推進課及び当社担当部署へ書面にて報告する。

④ 不審者の侵入に対する対応

- 1.不審者らしき人物(挙動不審やカメラ所持等)を発見した場合は、事務所に連絡するとともに、行動を注意深く観察する。
- 2.現場担当者は、不審者が利用者や施設に対し、損害を与える可能性が大きいと判断した場合或いは利用者に対する迷惑行為が明らか場合は、直ちに退去を要請するか、状況に応じ芦屋警察署に通報する。
- 3.不審者への対応は、必ず複数で行うこと。
- 4.芦屋市教育委員会社会教育部スポーツ推進課及び当社担当部署へ連絡する。
- 5.芦屋市教育委員会 社会教育部 スポーツ推進課及び当社担当部署へ書面にて報告する。

⑤ 不審者に対する対応

- 1.不審物を発見した場合は、直ちに芦屋警察署へ通報するとともに、不審物へは絶対に触れることはせず、コーン等を用いて隔離すること。
- 2.現場担当者は、爆発等の危険性があると判断した場合は、施設利用を中止し、利用者を安全な場所に避難誘導する。
- 3.不審物による被害が発生した場合は、芦屋警察署、芦屋消防署に通報する。
- 4.芦屋市教育委員会社会教育部スポーツ推進課及び当社担当部署へ連絡する。
- 5.芦屋市教育委員会社会教育部スポーツ推進課及び当社担当部署へ書面にて報告する。

(3) その他(ご意見に対する対応)

利用者からのご意見は、一般的には「クレーム」「苦情」とも呼ばれますが、多くの場合、利用者からの貴重なご意見、要望が含まれており、施設にとっては大切な財産であり、誠実に対応しなければいけない事象と認識しています。ただし、不当要求や恫喝、暴力行為に対しては、公の施設の指定管理者として、法令・法規に基づき毅然とした態度で対応します。

① 一般のご意見対応

〈誠実に対応すべきご意見の例〉

サービス(ソフト面)に対するご意見例	モノ(ハード面)に対するご意見例
<ul style="list-style-type: none"> ・職員の接客態度に関するもの ・職員の話し方に関するもの ・施設利用のルールに関するもの ・他の利用者のマナーに関するもの 	<ul style="list-style-type: none"> ・購入した商品の欠損に関するもの ・施設の清掃に関するもの ・施設、設備の不備に関するもの

■ 対応のポイント

- 1.待たせず、素早く対応する。
- 2.最後まで話をしっかりと聞く。
- 3.ご意見の中から客観的事実を把握する。
- 4.メモを取って記録する。(いつ、誰が、どこで、何を、何故、どのように、いくら、どのくらい)
- 5.無理に反論したり責任の持てないことを約束しない。
- 6.必要に応じて上司や担当者に取り次ぐ。

7.報告書を作成し、情報共有することで再発防止に繋げる。

② 不当なクレーム対応

〈不当要求、恫喝、暴力行為の例〉

- ・暴力団員による便宜供与や施設改修の要求
- ・政治団体等による施設や個人に対する寄付金、賛助金の要求
- ・えせ同和行為による施設や個人に対する機関紙、書籍、その他物品等購入の要求
- ・利用者、職員に対する暴言・暴力行為
- ・故意に施設や備品を破損させる行為

【遵守すべき法令・法規】

- ・芦屋市都市公園条例
- ・芦屋市暴力団排除条例

■対応のポイント

- 1.個人ではなく組織として対応する。(必ず複数で対応)
- 2.要求には安易に答えず毅然として断る。
- 3.相手の粗暴な言動にも冷静に対応し、相手の言動に恐怖を感じていることを伝える。
- 4.メモを取って記録する。(いつ、誰が、どこで、何を、何故、どのように、いくら、どのくらい)
- 5.暴力行為や器物破損等の犯罪行為に至った場合は直ちに芦屋警察署へ通報する。
- 6.報告書を作成し、情報共有を図り、警備強化等の対策を講じる。

6 利用者対応

弊社では、ISO9001(2015年版)によってサービス品質のマネジメントシステムを構築しており、認定を受けております。本施設の運営にあたっては、社内共通の「施設運営マニュアル」をもとに独自のマニュアル(管理マニュアル)を作成し、社内水準を充たすサービスを提供します。また、全社の年度品質目標を受けて、本施設においても「品質目標」を設定し、サービス品質のさらなる向上を図ります。この「品質目標」を達成するための具体的方策を決定し掲示すると共に、職員全員に周知徹底します。達成状況は月1回スタッフミーティングで確認し、その内容は日々の運営にフィードバックして業務改善につなげます。

1 利用者ニーズの把握

利用者からのニーズを収集し、利用者の意見を施設運営に反映させる為に「メンバーズボイス」の設置と「利用者アンケート」を実施します。

① 「メンバーズボイス」の設置

日常のサービス点検や、利用者が現在持っている要望やクレームを吸い上げる為に随時施設内に「メンバーズボイス」を設置します。口頭や電話で頂いたご意見は受付者が内容を記録し、責任者に報告します。利用者から頂いたご意見は顧客満足度の分析データとして、月1回集計・分析すると共に、ご意見への回答・対応は随時実施します。

② 「利用者アンケート」の実施

施設利用者の要望を把握する為、プログラム内容の他提供するサービスに関する利用者アンケートを年2回程度継続的に実施、集計し、施設運営の資料として活用します。

2 苦情処理

上記記載同様の方法で対応します。必要だと判断した場合は、施設内での掲示のみならず、ホームページにも対応内容を掲示し、広く市民の皆様へ対応できるようにします。尚、要望に関する考え方については、公共施設におけるスポーツ・レクリエーションの普及振興と健康増進及び安全な施設管理を基本とし、それぞれの課題解決に的確に応え、改善に努めてまいります。

3 その他

ソフト・ハード面における利用者への付随的なサービス提供内容

利用者のニーズやその変化に合った様々なイベントやソフトの充実を図り、顧客満足度の向上に努め、利用者の利用率アップにつなげる。

① プログラム

プール、スタジオ、ジム等の各種目エリアにおいて、利用者それぞれの目的やレベルに応じたレッスンプログラムを提供し、利用者の利用促進、利用率・維持率アップを図ります。

② イベント

利用者及びスタッフと利用者同士のコミュニケーションを図る為、各種イベントを企画・実施し利用者の満足度向上につなげます。また、トレーニングに対する意識の向上、動機づけ、各レッスンプログラム参加のきっかけ作りを図ることができるようにも取り組んでいきます。

③ 施設管理

利用者が安全で快適に利用できるよう管理マニュアルを定め、そのマニュアルにそって施設管理に取り組んでまいります。施設・設備の不具合による休館や一部施設利用停止などを起こさないことを徹底します。(日常安全管理、定期安全管理、日常清掃管理、定期清掃管理)

7 連携計画

1 地域・学校との連携・協働

弊社経営理念「0歳から一生涯の健康づくりに貢献する」の下、あらゆる人々が心身共に健康であるウェルネス社会の創造に貢献してまいりました。自らの事業活動が社会的課題の一翼を担っているという自覚を持ち、多くの皆様と共に歩いていく為、着衣水泳の指導など積極的に地域貢献活動に取り組んでおります。また、弊社は、32年間の芦屋市内での営業活動の中で地域や各種団体との交流や連携を深めてきました。更に地域に貢献できるように、積極的に活動します。

① 健康づくり

こどもの体力向上と元気な高齢者の水準維持向上を目指します。弊社は創業より水泳教室の運営を手がけ、お子様から高齢者まで、楽しく効果的な水泳等の運動を全国で指導しています。本施設においても、各種水中運動指導はもとより、陸上での各種健康教室を開催し、市民の健康づくりに貢献します。また、芦屋市が開催する『健康イベント』等にも積極的に協力、参加させていただきます。

② 地域活動

各種運動等を中心とした活動により、学校・関係団体・市との連携を図り地域の活動拠点となることを目指します。また、水難事故の防止を目的に市内小学校において『着衣水泳』の指導・啓蒙活動を実施します。これまでも市内小学校や自営店のプールを使って着衣水泳の指導を行ってまいりましたが、大変好評でありますので、この活動を一層拡大して、市内の水難事故ゼロを目標にします。また、コムスクとの連携もしていきます。

③ 職場体験会(トライやる・ウィーク)

31年度も引き続き当施設で中学生の職場体験を受け入れ、学校との連携を強化していきます。

2 その他の連携・協働

芦屋市教育委員会生涯学習課が行っている「芦屋市生涯学習出前講座」を活用し、施設職員全体研修の際に職員に対して、芦屋市の公的施設の管理者としての意識を高める取り組みを行います。

① 地域イベントなどへの協力・協賛

地域イベントが開催される場合には、海浜公園のブースを出展させていただき、ラジオ体操普及活動を行ったりデモンストレーションを実施したり、姿勢判定や体組成測定などを行って施設パンフレットを配布しながら、イベント来場者への知名度アップに努めます。

② 活動サークルとの関係づくり

現在、海浜公園有料施設周辺で活動されているサークル団体及び講師や生徒様と良好な関係を築き、更なる芦屋市のスポーツ振興の一助となれるよう協力します。

8 その他

1 法令遵守の徹底

コンプライアンス、法令・規定等を遵守することを周知徹底するためにコンプライアンス・個人情報研修等を実施して意識を統一して管理してまいります。また、セントラルスポーツ本社専属部署・監査室による内部監査も併せて実施します。

2 個人情報保護

個人情報の保護については、市の法令及びグループ各社の個人情報保護規定に準拠した当グループ独自の個人情報保護規定及び保護体制を整備します。また、全職員に対し、採用時並びに年1度の全体研修時に個人情報保護研修を実施します。

(1) 個人情報保護に関して講じる措置について

- ・ 芦屋市では、個人情報保護条例・施行規則を定め、個人情報保護に取り組んでおります。
- ・ 個人情報保護条例への違反は、指定管理者施設の従事者罰則規定の対象となっています。
- ・ ISO9001 の品質管理基準の中に個人情報保護方針を定め、個人情報保護規定及びマニュアルをおき、個人情報の重要性を認識し、その保護のための措置を定めております。
- ・ お客様よりお預かりする個人情報の重要性を第一と考え、「個人情報保護方針」のもとに JIS 規格 (JISQ15001) に準拠した個人情報保護マネジメントシステムを構築します。
- ・ 施設においては芦屋市の公共施設として、市の個人情報保護条例等の趣旨に則り、その重要性を認識し、市条例等並びにグループ各社の個人情報保護関連規定に準拠した本施設独自の個人情報保護方針・規定・体制を整えます。また、この個人情報保護方針については、施設ホームページや館内掲示などで公開します。
- ・ 独自の個人情報保護方針の内容、個人情報保護の重要性への理解と個人情報取扱の手順や留意事項などを本施設の全職員（常勤・非常勤の別なく）に対し、採用時研修並びに年1度の全体集合研修として実施します。

① 個人情報保護規定概要

- ・ 施設利用や教室・イベントへの参加申込など、館内利用に必要な情報、規定により定められた情報のみ取得します。
- ・ 取得目的以外の利用は行いません。
- ・ 申請書によるご本人の申し出のみにより、登録情報の削除、訂正を行います。
- ・ 保管期間は、最大4年間とします。
- ・ 市からの指示による以外、他者への提供は行いません。廃棄、返却時を含み、受け渡し表などで確認を行います。
- ・ 個人情報等保護のための組織体制を書面により明らかにし、資料として添付します。
- ・ 統括責任者を個人情報の管理責任者とします。

② 研修・教育・人事管理

- ・個人情報保護については、自分自身の個人情報の問題でもあることを伝え、各個人が意識するよう啓発します。
- ・館内で勤務するすべての職員（常勤・非常勤含む）と守秘義務契約を結びます。
- ・個人情報等の管理マニュアルを作成し、マニュアルに則った厳正な管理を徹底します。
- ・採用時並びに年1回の全体研修時に個人情報保護に関する研修を実施します。
- ・館内で作業を行う委託先企業とも秘密保持についての契約を締結します。

③ 個人情報に関する危機管理

- ・万が一、個人情報保護に関する事故が発生した場合には、弊社統括責任者が貴市担当課に報告し対応します。
- ・リスクの低減・回避に限界のある災害や事故などについては、発生後に最小限の被害に止める仕組みを構築するとともに、個人情報保護も含めたリスクの対応に備えます。弊社では、指定管理者賠償責任保険に加入することとし、有事の際には1事故3億円、個人情報漏洩などに関しても1事故3億円までの補償が行われる保険に加入します。
- ・常に最新の事故情報などに注意し、全体で情報共有を図るとともにシステムの改善を行っていきます。

3 情報セキュリティ

情報の機密性・完全性・可用性を確保することになるため、セントラルスポーツ本社専属部署・営業企画部管轄のもと、以下の対策を実施します。

- ・ハード、ソフトウェアの一括管理
- ・ユーザー一括管理
- ・アクセスログ管理
- ・インターネット制御
- ・ウィルス対策ソフトの定期的な更新
- ・外部媒体一括制御
- ・セキュリティワイヤーの設置

4 情報公開・透明性の確保

管理運営の公正さ、透明性を確保するために情報公開は重要な位置付けと考えております。同時に市民や利用者の方々の「知る権利」に対応するために、芦屋市が定めた「芦屋市情報公開条例」を遵守し積極的な情報公開に努めます。具体的な方針・取り組みは下記の通りとなります。

- ・管理運営の透明性を確保するために公開すべき情報は積極的に公開します。
- ・利用者からの情報公開請求は芦屋市情報公開条例に基づき実施します。判断が困難な事項は芦屋市と協議・検討の上行います。
- ・情報公開に関する研修や教育を実施し個人情報などの非公開にすべき情報と透明性の確保の為公開すべき情報を明確に認識させ適切な運用を行います。

5 コスト削減への取組み

海浜公園有料公園施設と朝日ヶ丘公園有料公園施設の2施設の管理運営面において人員配置やコストの見直しなどを含め、さまざまな創意工夫を行いコストの縮減を図ります。

- ・人件費
マルチプレーヤー化を推進し、一人が担当できる業務を二つ以上にし、ローテーションの効率化を推進
- ・水道光熱費
水道使用量を日々メーターで確認し、異常がないか確認することで無駄な費用を削減
- ・消耗品費
弊社全社集中購入による大幅割引購入、事務用品費、消耗品費の削減
- ・保守管理費
弊社独自の日常保守点検システムによるマルチ管理

6 環境への配慮

施設維持管理は、地球環境にやさしい環境保全型の管理手法を徹底し、都市型快適環境スポーツ施設として省エネ、ごみ減量化、緑化促進などを遂行します。具体的には芦屋市が推奨している以下の取り組みを行います。

(1) 省エネルギーの取り組み

①空調

- ・冷房時 28° C、暖房時は 20° C を目安に温度設定。
- ・扇風機やサーキュレーターを使って空気を循環させる。

②照明

- ・人のいない部屋の照明は消す。

(2) 省資源の取り組み

①リデュース ごみ削減

- ・必要なものを買う。長く使えるものを買う。

②リユース 繰り返し使う

- ・詰め替え製品を利用する。

③リサイクル 再資源化する

- ・ごみの分別・資源ごみとして回収してもらう。リサイクル製品の活用。

7 障がい者雇用促進

「障害者雇用促進法」に基づき障がい者の雇用に努め、弊社として 2.0%の法定雇用率の達成に取り組むとともに「障害者差別解消法」に基づき、障害の有無によって分け隔てられることなく相互の人格と個性を尊重し合いながら共生する社会の実現に取り組みます。

9 収支計画

1 指定管理業務

海浜公園有料公園施設は外壁工事、朝日ヶ丘公園有料公園施設は大規模な改装を実施して頂きました。このタイミングで2施設のアピールをすることで利用を促進させ、管理運営の基本収入の増収を図ります。また、オリンピックを屋外プールオープン前に招待し、一番利用が増える時期に大々的に宣伝をすることで収入増を図ってまいります。

2 自主事業

利用者の興味が深い各種スポーツ教室の実施や短期教室、体験教室等を行い、参加者増及び継続率向上を目指すことで市民の健康に寄与できるように努めてまいります。

10 指定管理業務収支予算

海浜公園

(単位：円)

収入		支出		
指定管理料	0	人件費	人件費計	26,026,100
利用料収入計	37,245,000		社員人件費	11,300,000
温水プール利用料	30,525,000		パート代	12,000,000
屋外プール利用料	6,720,000		社会保険料等	2,726,100
駐車場収入	5,280,000	事務費	事務費計	9,263,000
自主事業収入	81,964,000		消耗品費	2,151,500
キッズ水泳	64,700,000		備品費	1,151,500
親子水泳	1,000,000		通信運搬費	400,000
大人水泳	1,000,000		広告宣伝費	1,500,000
キッズ体育教室	3,300,000		賃借料（リース費）	2,200,000
短期水泳・体育教室	2,800,000		交通費	1,560,000
プライベート	1,680,000		研修費	300,000
トライアスロンスクール	1,320,000	管理費	管理費計	5,440,000
健康増進プログラム	4,000,000		施設補修費（保守・定期点検）	1,000,000
パーソナル	190,000		備品修繕	800,000
利用券	1,030,000		清掃業務	460,000
SUP ヨガ	60,000		警備業務	1,280,000
オリンピックによる水泳教室	80,000		保守業務	1,900,000
介護予防運動講習会	84,000	光熱水費	光熱水費計	11,780,000
レンタルキャップ	240,000		電気代	3,900,000
屋外プールロッカー有料貸出	480,000		ガス代	3,880,000
目的外使用収入計	5,800,000		水道代	4,000,000
自動販売機	3,000,000	その他	その他計	16,136,223
物販	2,800,000		雑費	620,000
			保険料	120,000
			負担金	1,200,000
			手数料	560,000
			租税公課	240,000
			消費税	3,356,223
			修繕積立金	10,040,000
			自主事業支出計	48,891,955
			キッズ水泳	37,170,910
		親子水泳	811,580	
		大人水泳	811,580	
		キッズ体育教室	1,678,440	
		短期水泳・体育教室	2,044,250	
		プライベート	1,086,932	
		トライアスロンスクール	789,180	
		その他自主事業合計	4,499,083	
		目的外使用支出計	4,842,680	
		自動販売機（仕入原価含）	2,490,400	
		物販（仕入原価含）	2,352,280	
収入合計	130,289,000	支出合計	122,379,958	
収支差額			7,909,042	

収入		支出			
指定管理料	0	人件費	人件費計	8,218,932	
利用料収入計	4,614,000		社員人件費	1,350,000	
温水プール利用料	0		パート代	6,000,000	
屋外プール利用料	4,614,000		社会保険料等	868,932	
駐車場収入	0	事務費	事務費計	808,000	
自主事業収入	8,204,800		消耗品費	158,000	
水練学校	7,670,000		備品費	0	
リフレッシュ水泳	30,000		通信運搬費	50,000	
屋外プールロッカー有料貸出	320,000		広告宣伝費	70,000	
回数券	120,000		賃借料(リース費)	0	
プライベート	64,800		交通費	480,000	
			研修費	50,000	
			管理費	管理費計	400,000
				施設補修費(保守・定期点検)	50,000
		備品修繕		50,000	
		清掃業務		150,000	
		警備業務		0	
		光熱水費	保守業務	150,000	
			光熱水費計	3,719,000	
			電気代	1,219,000	
			ガス代	0	
			水道代	2,500,000	
目的外使用収入計	500,000	その他	その他計	41,947	
自動販売機	400,000		雑費	0	
物販	100,000		保険料	15,000	
			負担金	0	
			手数料	0	
			租税公課	0	
			消費税	26,947	
			修繕積立金	0	
		自主事業支出	自主事業支出計	7,644,963	
			水練学校	7,215,400	
			リフレッシュ水泳	24,969	
			屋外プールロッカー有料貸出	231,680	
			回数券	94,320	
			プライベート	42,594	
		目的外使用支出	目的外使用支出計	395,000	
			自動販売機(仕入原価含)	310,000	
			物販(仕入原価含)	85,000	
収入合計	13,318,800	支出合計		21,227,842	
収支差額				-7,909,042	

海浜公園・朝日ヶ丘公園合算

(単位：円)

収入		支出			
指定管理料	0	人件費	人件費計	34,245,032	
利用料収入計	41,859,000		社員人件費	12,650,000	
温水プール利用料	30,525,000		パート代	18,000,000	
屋外プール利用料	11,334,000		社会保険料等	3,595,032	
駐車場収入	5,280,000	事務費	事務費計	10,071,000	
自主事業収入	90,168,800		消耗品費	2,309,500	
キッズ水泳	64,700,000		備品費	1,151,500	
親子水泳	1,000,000		通信運搬費	450,000	
大人水泳	1,000,000		広告宣伝費	1,570,000	
キッズ体育教室	3,300,000		賃借料（リース費）	2,200,000	
短期水泳・体育教室	2,800,000		交通費	2,040,000	
プライベート	1,744,800		研修費	350,000	
トライアスロンスクール	1,320,000		管理費	管理費計	5,840,000
その他	14,304,000			施設補修費（保守・定期点検）	1,050,000
		備品修繕		850,000	
		清掃業務		610,000	
		警備業務		1,280,000	
		保守業務		2,050,000	
		光熱水費	光熱水費計	15,499,000	
			電気代	5,119,000	
			ガス代	3,880,000	
			水道代	6,500,000	
目的外使用収入計	6,300,000	その他	その他計	16,178,170	
自動販売機	3,400,000		雑費	620,000	
物販	2,900,000		保険料	135,000	
			負担金	1,200,000	
			手数料	560,000	
			租税公課	240,000	
			消費税	3,383,170	
			修繕積立金	10,040,000	
			自主事業支出	自主事業支出計	56,536,918
				キッズ水泳	37,170,910
		親子水泳		811,580	
		大人水泳		811,580	
		キッズ体育教室		1,678,440	
		短期水泳・体育教室		2,044,250	
		プライベート		1,129,526	
		トライアスロンスクール		789,180	
		その他	12,101,452		
		目的外使用支出	目的外使用支出計	5,237,680	
			自動販売機（仕入原価含）	2,800,400	
			物販（仕入原価含）	2,437,280	
収入合計	143,607,800	支出合計	143,607,800		
収支差額				0	