

＜様式2＞

芦屋公園有料公園施設 事業計画書



令和3年9月9日

芦屋ローンテニス・双葉 連合事業体

一般社団法人 芦屋国際ローンテニスクラブ

株式会社 双葉化学商会

※ 本計画書には、秘匿すべき業務ノウハウおよび個人・団体の著作権・肖像権を含む画像などを使用しています。情報開示する場合には、必ず、連合事業体に確認をとってくださいますようお願いいたします。

目 次

1	法人等の概要説明書	P2
2-1	管理運営を行うに当たっての基本方針・目標設定について	P3
2-2	管理運営を行う上での団体の理念及び運営方針について	P10
2-3	団体の業務遂行能力について	P13
3-1	管理体制について	P17
3-2	総括責任者について(実績・資格等)	P19
3-3	緊急時の対応について(事故・災害時、緊急時の体制、対策の概要)	P20
3-4	管理の質及び利用者サービスの向上の取組について	P29
4-1	施設管理の基本事項について	P38
4-2	庭球場の維持管理について	P42
4-3	安全対策について(事故防止の取組・体制など安全対策の概要)	P43
4-4	環境に配慮した取組について	P48
5-1	有料公園施設の運営について	P49
5-2	個人情報保護の措置について(具体的な対策)	P53
5-3	不法行為・迷惑行為等への取組について	P57
5-4	集客促進及び利用率向上を目的とした事業や施策について	P60
5-5	芦屋市のスポーツ推進実施計画の政策目標に基づいた事業や施策について	P63
6	自主事業案	P64
7	管理運営費	P70
8-1	人件費内訳	P75
8-2	施設賠償責任保険内訳	P80
8-3	第三者賠償保険内訳	P80

1 法人等の概要説明書

【代表団体】

法人等名称	一般社団法人 芦屋国際ローンテニスクラブ
代表者氏名	理事長 岡 政徳
主たる事務所の所在地	兵庫県 芦屋市 精道町 1番16号
役員数	12 名
従業員数	9 名
担当者名	事務局長 吉岡 亨
電話番号	0797-22-3852
Fax 番号	0797-22-7634
e-mail	akltc@estate.onc.ne.jp

【構成企業】

法人等名称	株式会社双葉化学商会
代表者氏名	代表取締役 京藤 光江
主たる事務所の所在地	兵庫県 西宮市 産所町 14 番 6 号
役員数	4 名
従業員数	589 名
担当者名	営業部 PPP 課 永見 陽幸
電話番号	0798-23-7730
Fax 番号	0798-26-7206
e-mail	nagami@futaba-kagaku.co.jp

2-1 管理運営を行うに当たっての基本方針・目標設定について

(1) 管理運営の6つの基本方針とめざす姿

当連合事業体は、芦屋市の施設を管理運営する指定管理者として、下記の6つの基本方針を踏まえ、市民の福祉の増進および公平な利用に供することをめざし、管理運営を行ってまいります。

【1】芦屋市スポーツ推進実施計画(後期)および各種法令等を踏まえた管理運営

当連合事業体は、芦屋市における事業活動実績を踏まえ、芦屋市スポーツ推進実施計画(後期)の基本理念(ヴィジョン)を推進します。すべての市民が健康で豊かなスポーツ文化を楽しむことができる環境を創る管理運営を行うとともに、各種法令を遵守いたします。

【2】安全・安心の確保および快適な施設環境の提供

利用者の安全を第一優先とし、未然に事故を防ぐための管理・点検・予防策の徹底とともに、万が一、事故・災害が発生した場合に備え、研修・マニュアルの充実、必要備品の準備、体制の明確化を徹底します。常に最高の環境でテニスのプレイをしていただけるように、永年の経験とノウハウをフルに生かしたコート整備・環境の維持に努めます。

【3】市民の多様なニーズを反映した管理運営

日頃から市民ニーズの把握に努め、芦屋市民および利用者にとって利便性が高く、かつ快適に利用できる環境を整えます。また、自主事業については、ニーズの高いものは継続実施しながら、利用者からの要望を参考に、新規の事業メニューを検討していきます。

【4】公正・公平な運営および幅広い利用者に配慮した管理運営

公の施設の管理者として法令に従い、すべての利用者に平等公平な利用機会を与えるよう配慮し、公正・公平な運営を行います。法令、条例などにある利用制限、利用承認順位、利用料金の減免対象に該当する場合は、厳正に適用するとともに利用者に対する説明責任を果たします。

【5】幅広い利用者に向けたスポーツ振興

ジュニア世代から高齢者、あるいは、健常者・障がい者も含め、幅広い利用者層を想定し、配慮が感じられる対応、アットホームな雰囲気づくりを心がけます。また、スポーツへの積極的な参加を促し、安全を第一に安心して快適に施設を利用していただけるよう、さまざまな自主事業を企画・実施します。職員は、高齢者・障がい者に対する知識や心得を習得し、適切な対応ができるように努めます。

【6】適切な経費節減をめざした管理運営

サービス水準を保持しながらも、人材の多機能化による人件費の節減とともに、照明のLED化、冷暖房の細やかなチェック・調整による水光熱費の節減を図ります。また、利用者の方にも、備品の整理整頓、丁寧な利用と収納を呼びかけるなど、職員および利用者の方も一体となった経費節減に取り組むとともに環境に優しい運営をめざします。

(2) 具体的な管理運営方針

【方針1】 芦屋市スポーツ推進実施計画(後期)および各種法令等を踏まえた管理運営

● 芦屋市スポーツ推進実施計画(後期)の理解と実現に向けた運営

芦屋市スポーツ推進実施計画(後期)の「ライフステージに応じたスポーツの推進」に基づき、幼年期～少年期、学校部活動、地域スポーツクラブ、高齢者の体力づくり、高齢者や障がい者の社会参加に対応した自主事業・協力事業を行います。

● 各種法令および条例の遵守

地方自治法および芦屋市都市公園条例をはじめとし、次に掲げる法令・条例および関連する規則・要綱を遵守し、公正に管理運営していくことを基本とします。

1. 芦屋市都市公園条例、芦屋市都市公園条例施行規則、芦屋公園庭球場の管理運営に関する要綱
2. 地方自治法、地方自治法施行令
3. 消防法
4. 労働基準法、最低賃金法、労働安全衛生法等労働関連諸法令
5. 国等による環境物品等の調達の推進等に関する法律
6. 個人情報保護法、芦屋市個人情報保護条例、芦屋市情報公開条例、芦屋市行政手続条例
7. 芦屋市暴力団排除条例、芦屋市契約等に係る事務からの暴力団等の排除措置に関する要綱
8. 芦屋市公の施設の指定管理者の指定手続き等に関する条例、芦屋市財務会計規則
9. 芦屋市公益通報の処理に関する規則、芦屋市庁舎内の防犯カメラの設置及び管理に関する要綱
10. 芦屋市における障がいを理由とする差別の解消の推進に関する対応要領
11. 芦屋市職員ソーシャルメディア利用ガイドライン等
12. 関係税法(法人税、事業所税、所得税等)
13. 芦屋市都市景観条例等
14. 芦屋市新型コロナウイルス感染症対策社会体育施設の利用ガイドライン等
15. その他関係する法令等

【方針 2】安全・安心の確保および快適な施設環境の提供

● 徹底した安全対策

利用者を事件・事故・災害から守ることは、指定管理者として最も重要な責務と考えます。予防のための日頃の管理・点検に努めるとともに、万が一、事故や災害が発生した場合に備え、マニュアルの充実、必要備品の準備、体制の明確化、研修の実施を行います。

● 新型コロナ感染症流行下における安全・安心の徹底

安心して利用者の方にご利用いただくために、「芦屋市新型コロナウイルス感染症対策社会体育施設の利用ガイドライン」およびスポーツ関連の新型コロナウイルス感染症拡大防止対策ガイドライン等に基づき、ハード・ソフトでの安全対策を行います。

● ノウハウ・データに基づいた施設・設備の維持管理

当連合事業体がもつ施設管理の実績とノウハウを踏まえ、適切な維持管理を実施します。日常メンテナンスに加え、法定点検および自主点検を組み合わせた定期点検により、諸設備の性能維持に努めます。日常のメンテナンスデータをもとに、機器の延命を図り、的確な修繕を行うことで、修繕費の節減を図ります。株式会社双葉化学商會が取得している ISO14001 環境マネジメントシステムの国際基準をもとに、環境に配慮した施設・設備の維持管理を実施します。

● 利用者参加型の清掃活動

上記に加え、日頃から、清掃スタッフのみに頼ることなく、職員全員が一体となって、清潔で快適な環境を維持するよう取り組んでいきます。年2回のメンテナンス日には、職員とボランティアメンバーで、全館・全コート of 修繕と大掃除、生け垣の剪定作業を行い、施設の保持と美観維持に努めるとともに、施設への愛着を深めていきます。

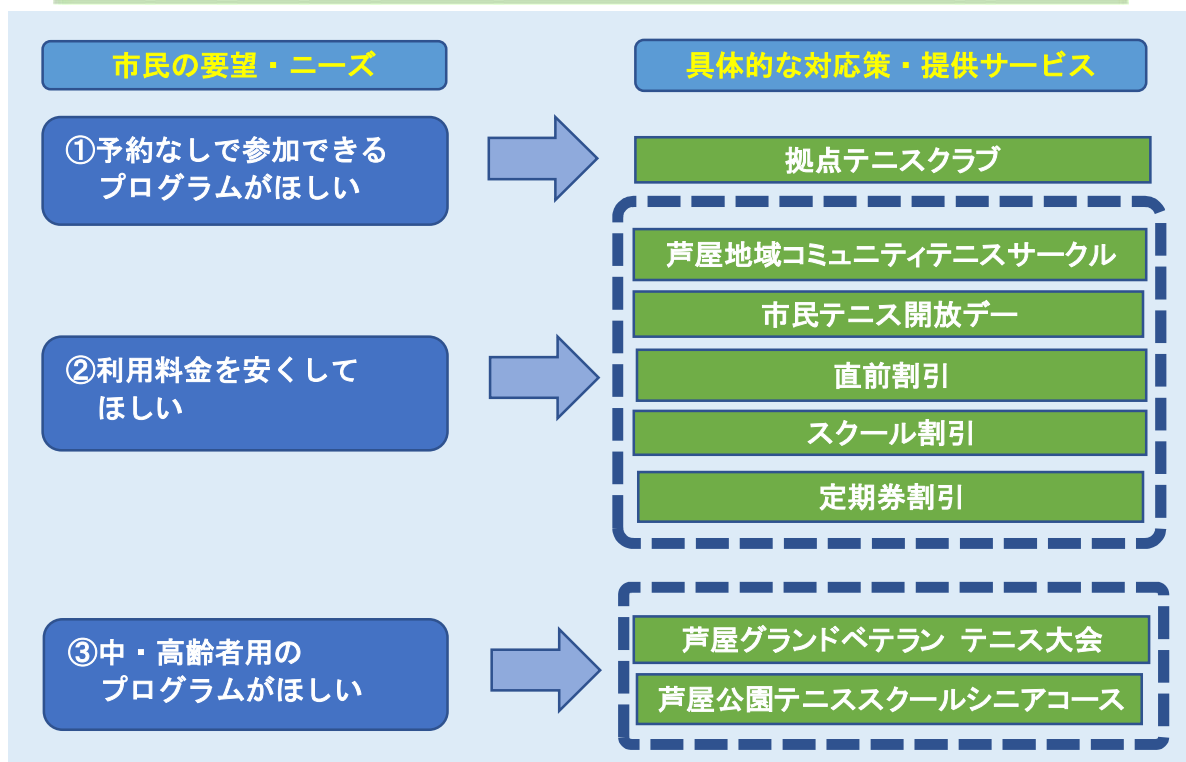
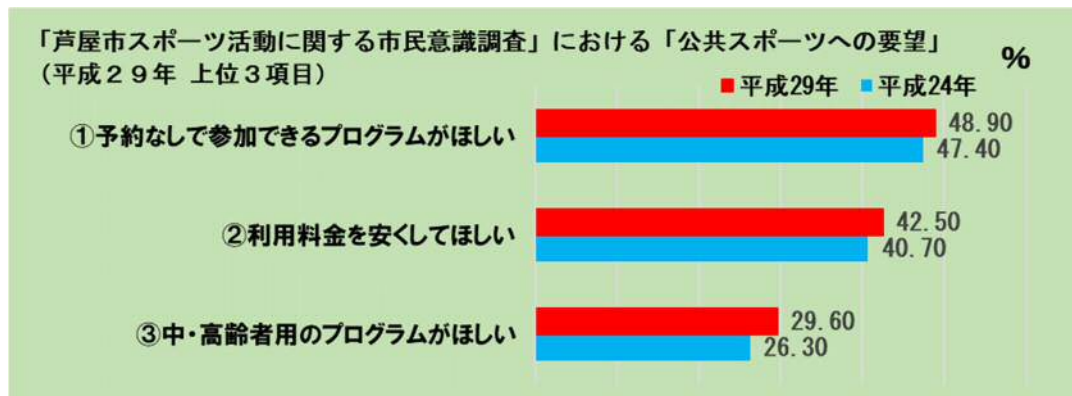
● 情報セキュリティへの配慮

情報セキュリティに留意し、個人情報の保護およびハード・ソフトの盗難・漏えい防止について細心の注意を払います。同時に、情報の透明性の確保の観点から、情報公開については適切に対応することを心がけます。

【方針 3】市民の多様なニーズを反映した管理運営

● 「芦屋市スポーツ活動に関する市民意識調査」を踏まえた事業企画・サービス提供

芦屋市が過去に実施した「芦屋市スポーツ活動に関する市民意識調査」における「公共スポーツへの要望」（平成 24 年、平成 29 年実施分）を踏まえて、市民のニーズをくみとった事業企画やサービスの提供を行います。



● 利用者の声への迅速かつ誠実な対応

利用者のニーズを的確に把握するために、定期的な利用者アンケートの実施やご意見箱の設置に取り組めます。様々な意見や要望について、よく聞き、誠実に話し合い、理解を得られるよう、丁寧かつ誠実に対応します。アンケートについては、その内容および対応策を公表します。また、苦情やクレームについては、職員間で情報を共有し、日常業務に反映していきます。

● ボランティア活動および社会活動

芦屋市体育協会との連携による体協チャレンジなどの芦屋市のスポーツ行政に合った普及・強化活動、ユナイテッドスタジアム市民開放の運営への協力、芦屋市テニス協会との連携による日本テニス協会の進める普及・強化活動など、ジュニアの育成から障がい者スポーツまで積極的に携わっていきます。

また、芦屋市立美術博物館開催の「スポーツ展」への協力、NPO 法人芦屋市国際交流協会と連携した国際交流にも努めます。

● 地域活動への参画と協働

松浜町自治会の一員として、意見交換の機会を持ち、住民の方の声を管理運営に活用していきます。地域のゴミ収集所の管理(ネット掛けと清掃)に参加し、地域自治会が実施する資源ゴミの収集やペットボトルキャップ回収にも協力します。

また、「子どもを守る110番の家・店」指定施設の受け入れを継続し、子どもの安全と健全な育成に協力します。他にも、芦屋市が主催するオープンガーデンへの参画、精道小学校のベルマーク回収の協力、選挙時の投票所設置など、幅広く地域と協働します。

【方針4】公正・公平な運営および幅広い利用者に配慮した管理運営

● 公平・公正な運営

地方自治法第244条に従い、「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」を遵守します。信条、性別、社会的身分、年齢など、合理的理由なく利用を制限することの無いように全職員に徹底します。

また、法令・条例・規則に基づいた利用基準を作成し、特定の個人・団体に偏った利益を与えることのないよう公平・公正に運営いたします。

● 幅広い利用者への配慮

誰もが平等に質の高いサービスが享受できるユニバーサルサービスの方針に基づく管理運営を行います。施設の使いやすさ・安全性(ハード面)だけでなく、職員の対応・料金・プログラムなどソフト面においても配慮します。障がい者・高齢者・年少者の来館時には、職員が一声を掛けるなど、できる限りの配慮・対応を行います。

また、芦屋市の基本条例に基づき、減免対象者には適切に対応し、利用料金の減免・免除を行った際には、書類にて管理し、芦屋市に報告します。

● 条例に基づいた利用許可と制限

泥酔者や他の利用者に迷惑や危険を及ぼす場合や法令等の規定に違反して利用しようとする場合は利用を控えていただく処置を取ります。利用制限に該当した場合には、総括責任者が誠意をもって説明責任を果たし、結果を速やかに芦屋市に報告します。



【方針 5】幅広い利用者に向けたスポーツ振興

● 幅広い利用者に配慮した企画・工夫

年齢・性別・障がいの有無・スポーツ経験の多少にこだわらず、あらゆる人々がスポーツを楽しむ機会を創出・提供するための様々な企画・工夫・配慮を行います。また、各種スポーツ大会やイベントなどについても各種機関・団体(特定非営利活動法人芦屋市体育協会、認定NPO法人芦屋市国際交流協会など)とも連携し、人的支援や後方支援など、積極的にサポートします。

ターゲット	内容
市民全般	誰もがテニスを続けたいとなる、人と人との交流を重視し、元気な生活に繋がるような環境を提供します。また、自主事業として「芦屋公園テニススクール」、「ACユナイテッドテニススクール」など、多様なニーズに対応するテニススクールを実施します。
ジュニア世代	- キッズからジュニアまでの若手テニスプレイヤーの育成をめざし、マナーとフェアプレイ精神が自然と身に付くような事業に重点をおいて活動します。 - 自主事業として、市内の中高生を対象に、「市内中高生放課後テニスサークル」を実施します。これにより、中高生の部活動の充実に寄与したいと考えています。また、英語で実施するキッズ向けテニススクール「TENISH」など芦屋市にふさわしいクラスも設けます。 「体協チャレンジ」(芦屋市教育委員会・芦屋市体育協会主催の小学生対象のテニス教室)への協力も行います。
シニア世代	- 自主事業として実施する「拠点テニスクラブ」は、シニア世代が多く参加し、いつでも、気軽にテニスを楽しめる環境を提供しています。 1955年の芦屋国際ローンテニスクラブ創設以来、実施してきた「芦屋グランドベテランテニス大会」(主催: 芦屋国際ローンテニスクラブ、後援: 芦屋市・芦屋市教育委員会<近年は連合事業体が主催>)を今後も開催していきます。 「100歳まで若く元気に」がスローガンである本大会は60回を迎え、毎回全国から220名を超えるシニア世代(参加者年齢概ね60才～95才)が参加する伝統ある大会です。 - また、関西テニス協会主催の毎日オープンテニス選手権大会ベテランの部、関西オープンテニス選手権大会ベテランの部の開催に協力します。 - これらの大会への協力を通して、高齢者のスポーツ活動に寄与して「健康長寿社会」をめざします。
初心者	経験者だけでなく、初心者がより手軽にテニスをプレイできるよう、メンバー探し、ラケットやボールの貸し出しなどの仕組み作りを工夫していきます。初心者クラス、高齢者クラスも設けたテニススクールを実施します。
障がい者	特定非営利活動法人スペシャルオリンピックス日本・兵庫芦屋プログラムに協力し、スペシャルオリンピックスの支援も行っています。また、施設面(テニスコートへの車椅子通路など)の整備については、芦屋市担当部署の整備計画に協力していきます。

【方針 6】適切な経費節減をめざした管理運営

● 人件費など管理運営費の節減

管理運営計画に基づく適正な執行と職員の適正配置による効果的な業務執行を行い、短時間勤務契約社員の適切な雇用で人件費の節減を図ります。

● 施設・備品・消耗品費用の節減

備品・消耗品の整理整頓と在庫管理を徹底し、無駄の削減に努めることで、管理コストの節減とともに環境に優しい運営をめざします。また、利用者にも備品の整理整頓と丁寧な利用への協力を呼びかけるとともに、破損した場合は、可能な限り指定管理者で修理を行い、再生に努めます。なお、高額な物品や数量の多い物品を購入する場合は、事前に複数業者から見積りを取り、適正な購入に努めます。

● 環境への配慮とエネルギーの節減

持続可能な社会の実現をめざし、環境に配慮した商品やサービスの購入を原則とし、物品の廃棄時には減量やリサイクルを図り、ごみの削減と資源の有効活用に取り組みます。電気・水道の使用料節減目標を設定し、職員だけでなく利用者の方にもご協力いただくよう努めます。また、電球の LED 化を順次行っています。



コート出入口に設置(砂のリサイクル)



更衣室に設置(砂のリサイクル)



利用者への協力依頼(節電)



利用者への協力依頼(節水)

2-2 管理運営を行う上での団体の理念及び運営方針について

(1) 当連合事業体の基本理念

- あしやスポーツ文化の創造と充実

当連合事業体は、芦屋市・芦屋市教育委員会が策定した芦屋市スポーツ推進実施計画(後期)を踏まえ、市民のための「するスポーツ・みるスポーツ・ささえるスポーツ」の推進に取り組めます。当施設の有効利用と運営コストの節減を行い、市の方針に従った「あしやスポーツ文化の創造と充実」を基本理念とします。

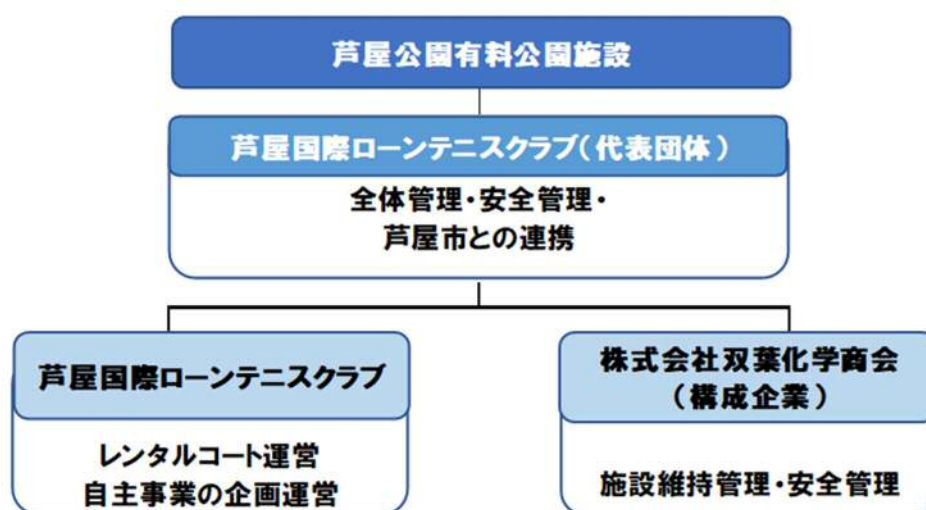
- あしやテニス文化の継承と発展

信頼される指定管理者として遵守しなければならない基本原則を確実に実行しつつ、芦屋公園有料公園施設を「国際文化住宅都市・芦屋」に相応しい、明るく利便性の高い開かれたスポーツ施設としての事業運営を行います。市民の拠点となるテニスコートとして育て、歴史ある「あしやテニス文化」の継承と発展に尽力することを基本理念とします。

- 多様なニーズに対応し、安全・安心なスポーツ文化を育む環境の確立

キッズからシニアまで、また初心者から競技者までの多様なニーズに対応し、安全・安心なスポーツ文化を育むために、快適で質の高い施設環境を維持し、安全管理と緊急時に対応できる体制を確立することを基本理念とします。

(2) 構成団体と役割分担



組織名	役割分担
一般社団法人 芦屋国際ローンテニスクラブ	● 連合事業体代表団体 ● 施設運営管理全般 ● 自主事業・スポーツ推進事業企画運営
株式会社双葉化学商会	● 施設・設備の維持管理 ● 安全管理(警備)

※特定非営利活動法人芦屋体育協会が協力団体として自主事業やイベントの企画運営に参画します。

(3) 当連合事業体の運営方針

【1】一般社団法人 芦屋国際ローンテニスクラブ

● 歴史と伝統のある組織

当連合事業体の代表団体である芦屋国際ローンテニスクラブは、1955 年芦屋公園庭球場建設時に芦屋市指導のもとに当テニスコートを本拠地として創設されたクラブです。あしやテニス文化の担い手として 60 年余り、当テニスコートの管理運営を行ってきており、芦屋市民をはじめテニス愛好家が入会できるテニスクラブです。また、より透明性の高い組織として、2016 年 9 月に一般社団法人になりました。

● テニスに関する豊かな知識・経験・人的ネットワーク

当クラブは、芦屋市テニス協会と密接な連携をとり、市民へのテニスの普及、ジュニアの育成、高齢者のテニス参加、大会の運営、役員・審判の派遣、事務局の運営などの活動に携わっています。特に芦屋市テニス協会では中核的な役割を果たしています。

● シニア層に対して「生涯スポーツの推進」を通じた社会に対する貢献

当クラブは 1956 年から全国に先駆けて高齢者を対象とした全国大会(芦屋グランドベテランテニス大会)をほぼ毎年開催し、テニスを通じた生涯スポーツの支援に積極的に取り組んでいます。大会スローガン「百歳まで元気にテニスを」にあるように、テニスを通じて「健康長寿」をめざしています。

また、市民テニス開放デーなど様々なイベントへのボランティア参加を行い、社会に対する貢献に努めています。それらの活動が評価され、2014 年には内閣府の「社会参加章」を受章しました。



内閣府の「社会参加章」受章

● テニスを通じた国際親善・交流事業の推進「ルクセンブルグ親善テニス大会」の開催

NPO 法人芦屋市国際交流協会と連携し、ルクセンブルグからのインターナショナルテニスクラブメンバーと拠点テニスクラブメンバー、市内のプレイヤーとの交流試合を行いました。テニスを通じた国際親善を図り、芦屋市民の国際感覚を高めるとともに、国際文化住宅都市・芦屋を広くアピールすることができました。



ルクセンブルグ親善テニス大会

【2】株式会社双葉化学商会

● 高度な専門性

株式会社双葉化学商会は、「人、建物、街がすこやかであるために」を企業理念に、半世紀以上にわたり、阪神エリアでより良い環境づくりに貢献しています。公共機関や教育施設、一般企業・工場、オフィスビル、商業空間と多岐にわたり、あらゆるニーズにお応えしながら、お客様の「信頼」を築きあげてきました。これまでも、そして、これからも、専門知識をもつスタッフの一人ひとりが、スペシャリストとしての誇りを胸に、都市の暮らしと快適な環境をサポートします。

● 維持管理業務と指定管理業務の豊富な指定管理実績

公共施設、教育施設をはじめ、多様な施設の総合管理をサポートするとともに、西宮市甲東ホールはじめ、文化施設、スポーツ施設の指定管理業務にも携わっています。

専門的な経験を活かし、より効果的で効率的な提案を行いながら、公共施設のよりよい維持管理と市民サービスの提供に寄与します。

● 施設全体を一括して維持管理

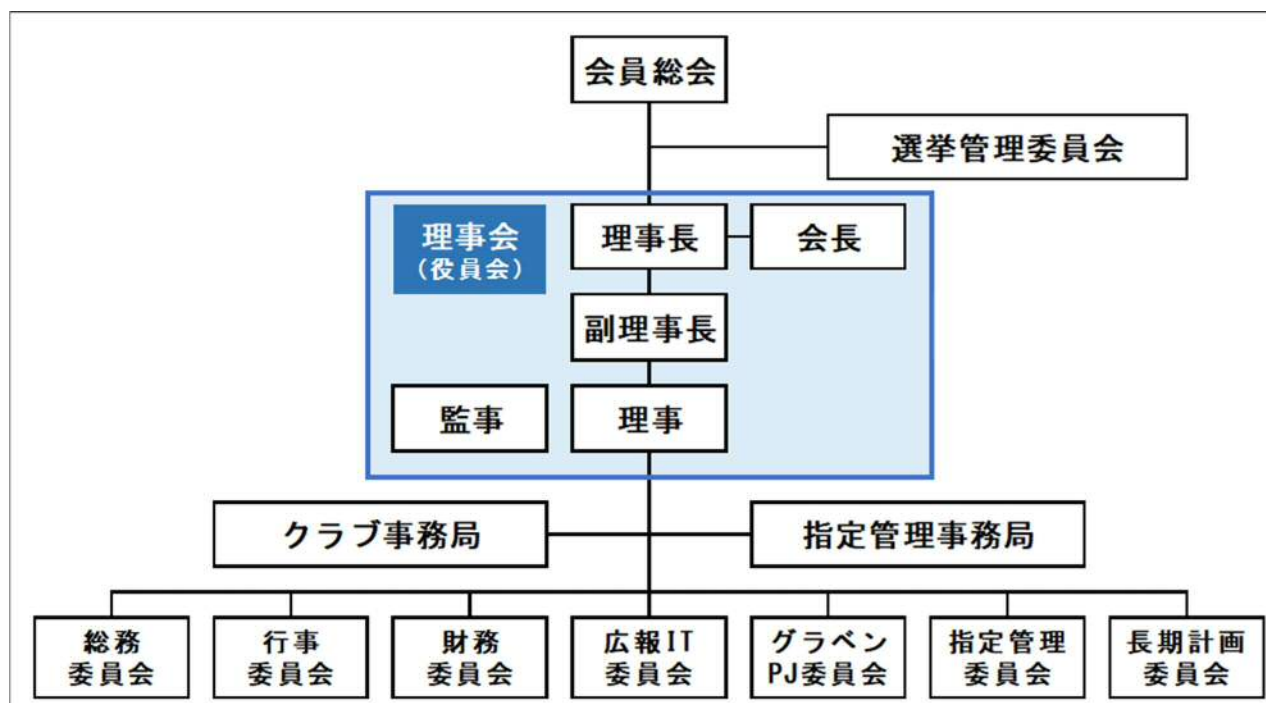
芦屋公園有料公園施設の施設・テニスコートの維持管理業務を一括して総合的に担っています。



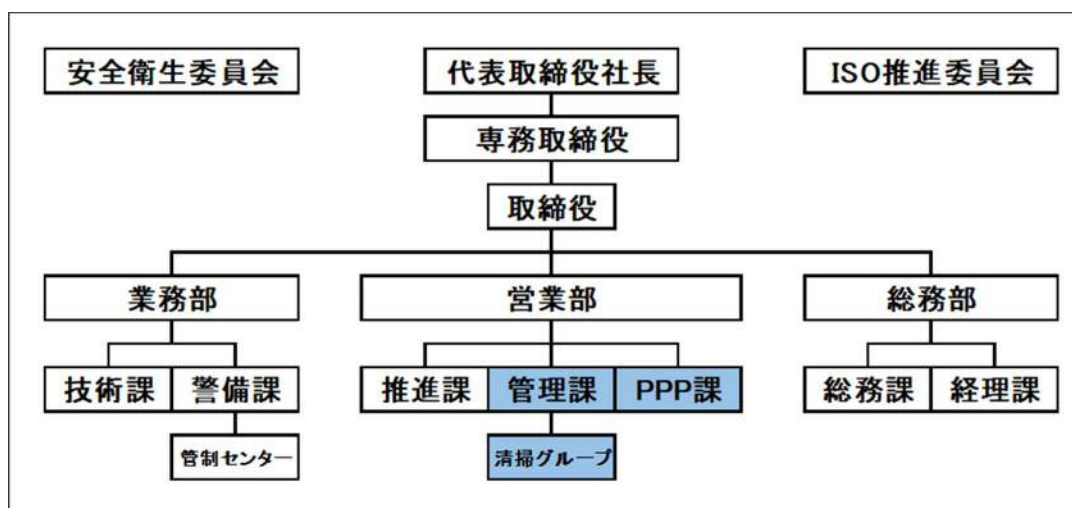
2-3 団体の業務遂行能力について

(1) 当連合事業体の各構成団体の組織図

● 一般社団法人 芦屋国際ローンテニスクラブ



● 株式会社双葉化学商会



(2) 公正な組織運営

● 適切な会計処理と堅実な財政基盤

当連合事業体の代表団体である芦屋国際ローンテニスクラブは、1955年の設立以来、堅実な運営をしてきました。その結果、十分な資産を有しており、健全な財政状態を維持しています。

また、監事の指導に基づき、適切に会計処理、月次決算を行っています。毎年、芦屋市納税協会に決算書を提出し、税理士の指導・確認の後、税務申告を行っています。

● 公正な組織運営と透明性の高い意思決定

当クラブは、基本方針および運営方針に賛同いただいた356名の会員によって支えられています(令和3年7月現在)。月に1度、理事会を開催し、重要事項を審議しています。また、年1回の定時総会において、活動内容および会計を公正に審議し、決定しています。

● 参画意識の高い会員と活発な活動

当クラブは、組織活動の活性化、また意思決定の明確化を目的として、理事会のもとに、7つの運営委員会を設けています。各運営委員会は、それぞれに目的に沿った活動を推進しています。

また、会員の豊富な人脈と多くのボランティアの努力により、低コストかつ高品質な事業を実現しています。会員の人脈・ネットワークを活用するとともに、クラブ運営への参画意識を高めています。



会員総会風景



園芸ボランティア

(3) 当連合事業体の指定管理実績

一般社団法人 芦屋国際ローンテニスクラブ				
施設名称・所在地		運営形態	業務内容	契約期間
芦屋公園有料公園施設	芦屋市	指定管理 (連合事業体 代表)	管理運営全般 (自主事業含む)	平成 21 年 4 月 ～令和 4 年 3 月

株式会社双葉化学商会				
施設名称・所在地		運営形態	業務内容	契約期間
芦屋公園有料公園施設	芦屋市	指定管理 (構成員)	施設の維持管理	平成 29 年 4 月 ～令和 4 年 3 月
川西市市民体育館など	川西市	PFI 指定管理 (構成員)	施設の維持管理	平成 28 年 7 月 ～令和 18 年 7 月
兵庫県立文化体育館	神戸市	指定管理 (構成員)	施設の維持管理	平成 23 年 4 月 ～令和 3 年 3 月 《計 2 期》
丹波篠山総合 スポーツセンター	篠山市	指定管理 (構成員)	施設の維持管理	平成 28 年 4 月 ～令和 8 年 3 月
西宮市甲東ホール	西宮市	指定管理 (単独)	施設の維持管理・運営	平成 18 年 4 月 ～令和 5 年 3 月 《4 期目》
西宮市立北口ギャラリー	西宮市	指定管理 (単独)	施設の維持管理・運営	平成 18 年 4 月 ～令和 5 年 3 月 《4 期目》
西宮市立市民ギャラリー	西宮市	指定管理 (単独)	施設の維持管理・運営	平成 18 年 4 月 ～令和 5 年 3 月 《4 期目》
神戸市防災コミュニティセ ンター	神戸市	指定管理 (単独)	施設の維持管理・運営	平成 22 年 4 月 ～令和 5 年 3 月 《3 期目》
西宮市プレラホール	西宮市	指定管理 (単独)	施設の維持管理・運営	平成 25 年 4 月 ～平成 30 年 3 月 《計 1 期》

※ その他、西宮市内にて、施設の維持管理にかかる業務を多数受託(保育所・公民館・学校法人武庫川学院
教育施設・関西学院大学施設など)

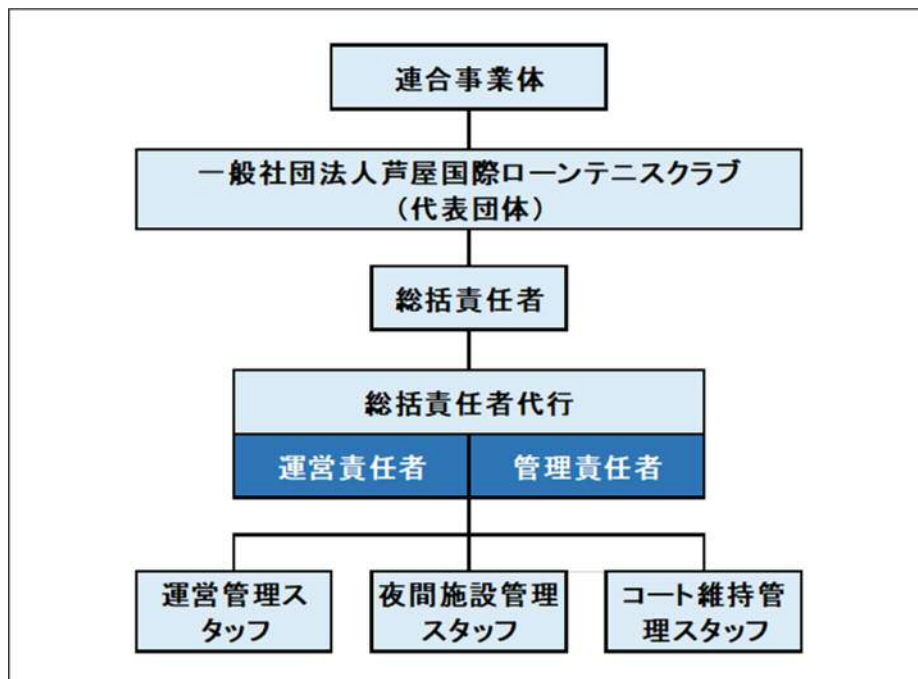
(4) 当連合事業体が所有する資格

一般社団法人 芦屋国際ローンテニスクラブ	
資格名	人数
アシスタントマネジャー(公益財団法人 日本スポーツ協会 公認資格)	3名
スポーツリーダー(公益財団法人 日本スポーツ協会 公認資格)	3名
甲種防火管理者	3名
株式会社双葉化学商会	
資格名	
警備業認定 第 63000140 号(兵庫県公安委員会)	
建築物清掃業 兵庫県 16 清第 14N 号の 5	
医療関連サービスマーク認定 G(8)－2002280982	
一般労働者派遣 派 28－300531	
ISO14001 認証	
	

3-1 管理体制について

(1) 管理体制

多様な利用者ニーズに対応できるよう適切な人員を効果的に配置し、効率の良い管理運営を行います。また、連合事業体の内部では常に情報を共有し、連携、協力、サポートができる体制を整えます。



項目区分	人数	雇用形態	主な担当業務
総括責任者	1名	契約社員	● 企画立案・管理運営 ● 施設管理 ● 人事労務管理 ● 防災責任
運営責任者 (総括責任者代行)	1名	契約社員	● 総括責任者代行 ● 窓口受付業務 ● 自主事業企画運営 ● 施設管理
管理責任者 (総括責任者代行)	1名	契約社員	● 総括責任者代行 ● 窓口受付業務 ● 庶務・勤労 ● 施設管理
運営管理スタッフ	6名	契約社員	● 窓口受付業務 ● 事務処理・経理処理 ● 施設管理
夜間施設管理スタッフ	—	委託	● コートの整備 ● 施設管理、施設
コート維持管理スタッフ	—	委託	● コートの整備 ● コート周辺の清掃 ● コート備品の管理

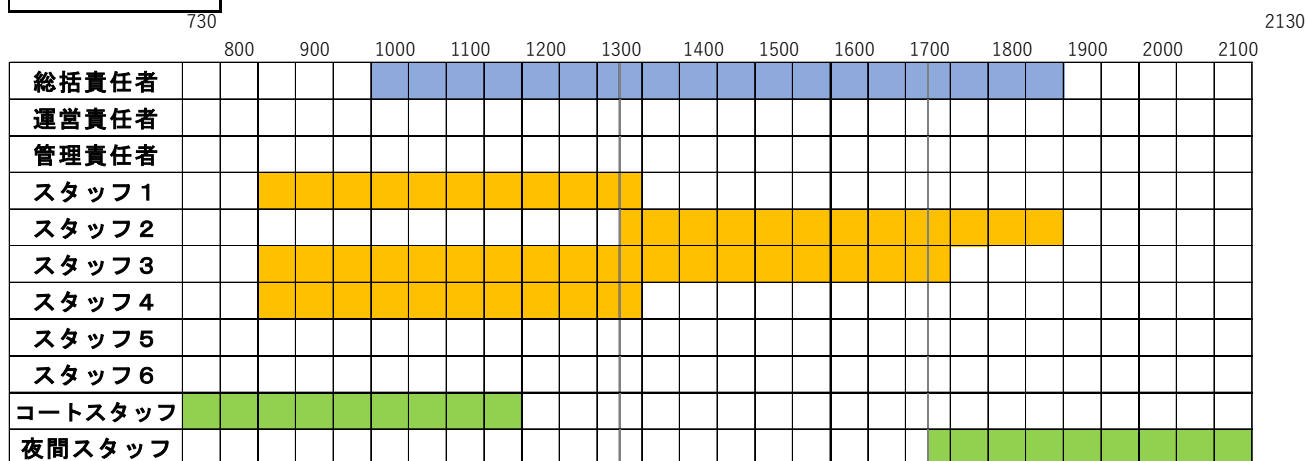
※総括責任者以下は、常駐

(2) 職員シフト・ローテーション

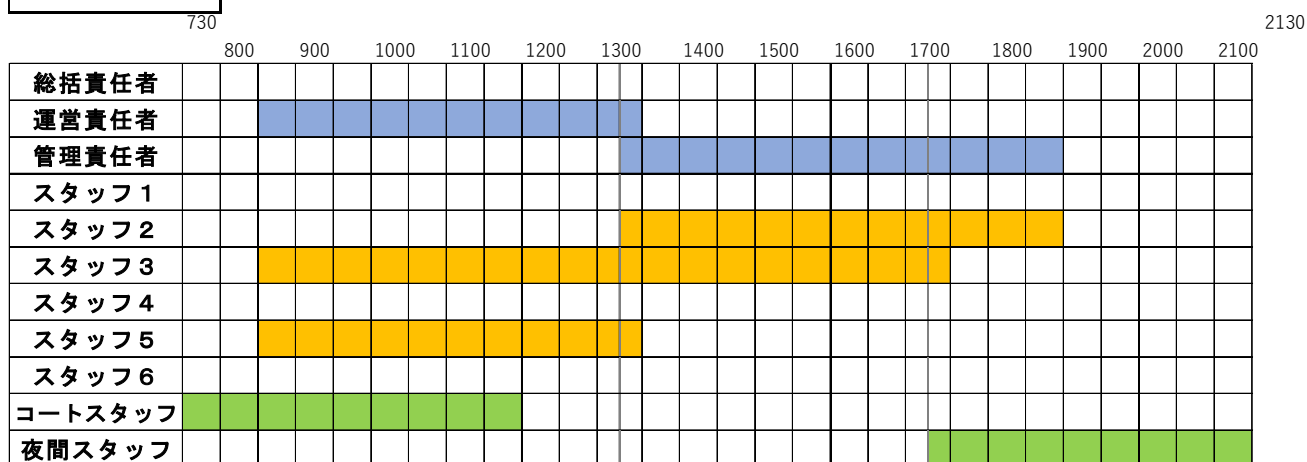
- すべての職員がオールマイティーなスキルを持つことにより、効率の良い人員配置にて、受付・その他の業務に対応していきます。
- 職員の勤務については、労働基準法を遵守したローテーションを策定します。

【職員ローテーションの例示】

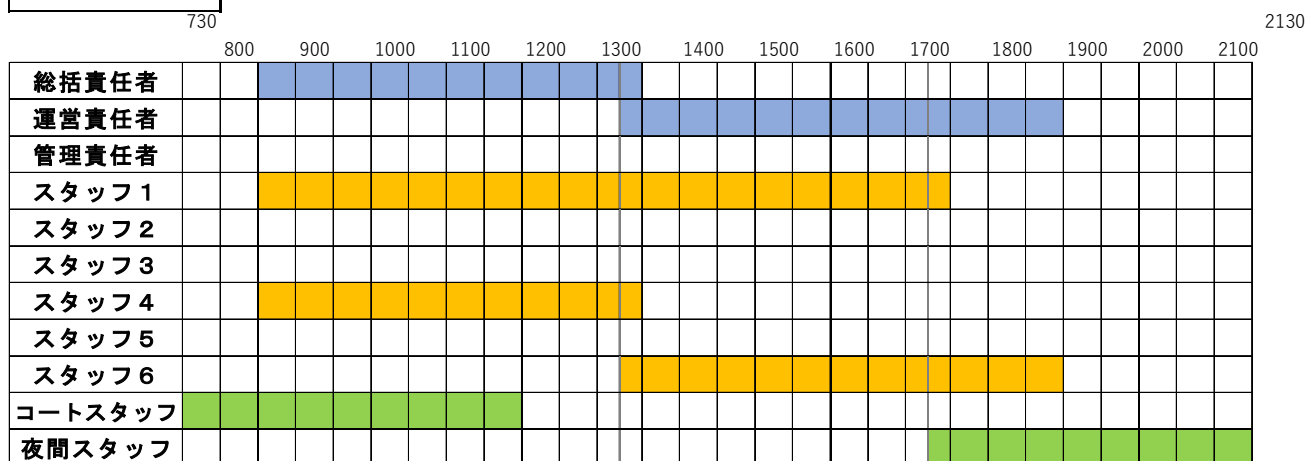
勤務シフト 例 1



勤務シフト 例2



勤務シフト 例 3



3-2 総括責任者について(実績・資格等)

(1) 総括責任者

候補者名	吉岡 亨
年 齢	66 歳（令和 3 年 4 月 1 日現在）
雇用形態	契約社員
資 格	防火管理者(甲種) ガス主任技術者(丙種)
主な経歴	● 大阪ガス株式会社 39年間勤務 近畿圏部長・大阪地区支配人を経て、定年退職 公益財団法人 大阪ガス国際交流財団専務理事・事務局長 3年 ● 当クラブ事務局長 4 年
現在の業務	1. 各種企画、立案、運営実施責任者 2. 施設管理責任者 3. 人事労務管理責任者 4. 経理責任者 5. 防火管理者 6. 渉外業務責任者 7. 職員研修責任者

3-3 緊急時の対応について(事故・災害発生時・緊急時の体制、対策の概要)

(1) 基本的な考え方

- ・ 緊急時においても適切な対応ができるよう、日頃から組織体制および役割分担を明確にし、各自が責任をもって自身の役割を果たすことを徹底します。
- ・ 緊急時の各状況に応じ、冷静かつ臨機応変に判断・対応できるよう努めます。また、マニュアルなどで職員間での情報共有に努め、指揮命令が適切に伝わるようにします。
- ・ 利用者の安全と人命を最優先に考えて行動するよう職員の研修・訓練や準備を徹底します。

(2) 事故発生時の対応

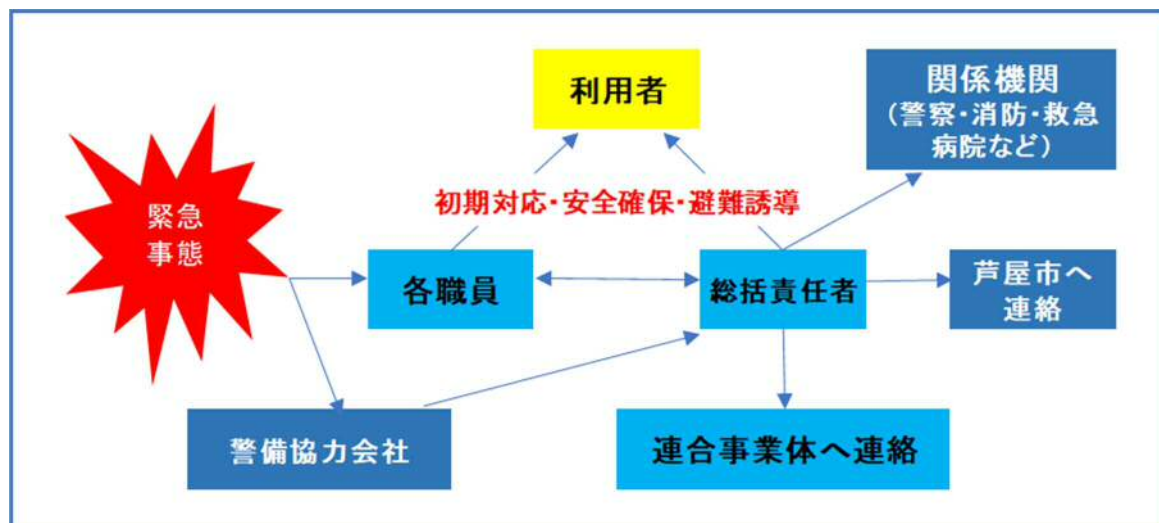
- ・ 事件・事故発生時は、利用者の人命・健康を最優先とし、必要に応じて迅速に避難誘導し、二次災害・被害の拡大防止に努めます。
- ・ また、原因の確認・被害の有無と規模などの状況を把握し、的確に判断して応急処置を施します。

● 具体的な対応フロー

ケース	対応方法
事故が発生した場合	1. 発生した事態や状況を把握し、周囲に協力要請し、傷病者に対して応急手当を行う。 2. 必要に応じて、速やかに 110 番・119 番通報を行う。 3. 保護者、付き添いがない場合は、職員が同行するなど状況に応じて判断をする。
熱中症を発症した場合	1. 意識がない、問いかけに答えがないなど重症かどうか判断し、重症の場合は、119 番通報する。 2. 軽度の場合、また、救急車が来るまで、傷病者を管理棟内に寝かせ、部屋の温度を下げる。救護用具(車椅子、タンカ)、医薬品(スポーツドリンク、水、保冷剤)を持ち出し、救護(初期手当)にあたる。
不審者が侵入した場合	1. 声掛けをして不審者かどうかを見極める。不審者である場合は退去を促す。 2. 職員同士で、不審者侵入の情報を伝えあい、不審者の行動を観察する。「非常警報ベル」をいつでも鳴らせる様に準備する。 3. 退去せず不審行動に出た場合は利用者の安全を確保し、同時に 110 番通報をする。 4. 110 番通報と同時に施設内放送で、不審者の施設内への侵入を知らせ、利用者に注意と退避を呼びかける。 5. 警察の到着までは不審者と利用者や職員との距離を確保し、安全を第一に考えた行動を指示する。 6. 警察到着後は指示に従うとともに関係部署へ速やかに連絡を取る。
事件が発生した場合	1. 人命にかかわる事案かどうかの確認を最優先に行い、負傷者がいる場合は応急手当を行う。同時に、速やかに 119 番、110 番通報をする。 2. 他の利用者を安全な場所に誘導し、新たな事件が発生しないようにする。 3. 関係部署へ連絡を取る。
不審物を発見した場合	1. 慎重に扱い、衝撃を与えない。 2. 郵便物、小包についても不審な点があれば警察へ通報する。

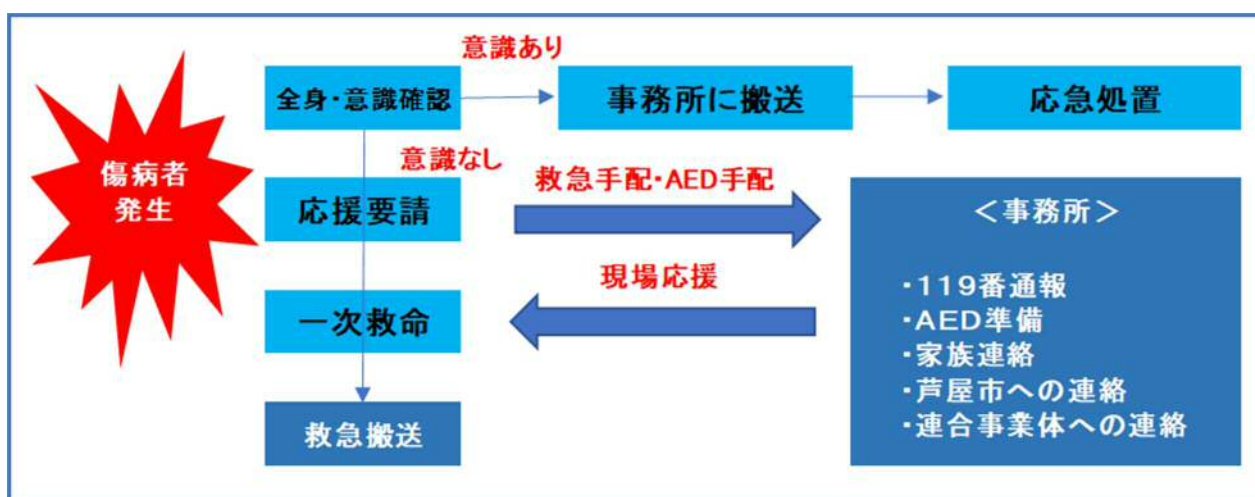
● 事件・事故時の対応フロー

緊急時は、総括責任者が芦屋市担当部署および関係機関と迅速に連携を図り、明確な指示系統で対応します。



● 傷病者への対応フロー

出血の有無・意識の確認・呼吸の確認を行い、適切に対応します。



● 再発防止に向けて

原因究明や検証を行い再発防止に努めるとともに、各種マニュアルに反映させることで、運営品質の向上に努めます。



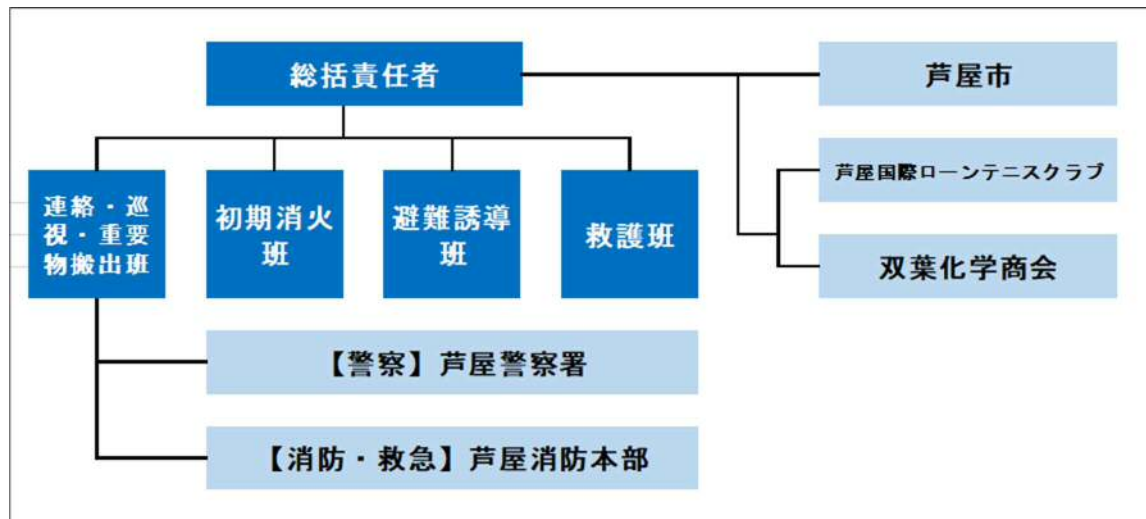
(3) 緊急時の具体的な対応(体制・フロー)

①火災への対応

● 火災時の対応

1. 火災発生場所を確認し、非常警報ベルや館内放送などで利用者に火災を知らせる。
2. 施設の扉・窓を開放し、利用者を安全な場所(9 番コート)に誘導する。
3. 速やかに消防署に通報し、シャワールームなど、管理棟内を巡視する。
4. 火災が軽微であれば初期消火活動を行う。

● 火災時の対応組織図



担当	動き
総括責任者	● 避難命令を発令する。
	● 避難場所を決定する。
	● 事務局に施設対策本部を設置し諸班に指示する。
	● 施設内アナウンス。
通報連絡班	● 消防に通報する。 119
	● 警察に通報する。 110
	関係機関へ連絡する。 芦屋市教育委員会スポーツ推進課 株式会社双葉化学商会
巡視班	● 誘導後、施設内やコート上で逃げ遅れた利用者がいないか確認する。
搬出班	● 耐火金庫に保管していない重要物品、来場者リストを安全な場所に持ち出す。
初期消火班	● 利用者を避難させた後、当座の安全確保のために消火復旧作業にあたる。
避難誘導班	● 利用者を避難場所へ誘導し、点呼確認する。
	● 異常の有無と人数を確認し、総括責任者へ報告する。
救護班	● 救護用具、薬品を持ち出し、救護(初期手当)にあたる。

● 火災時の対応フロー



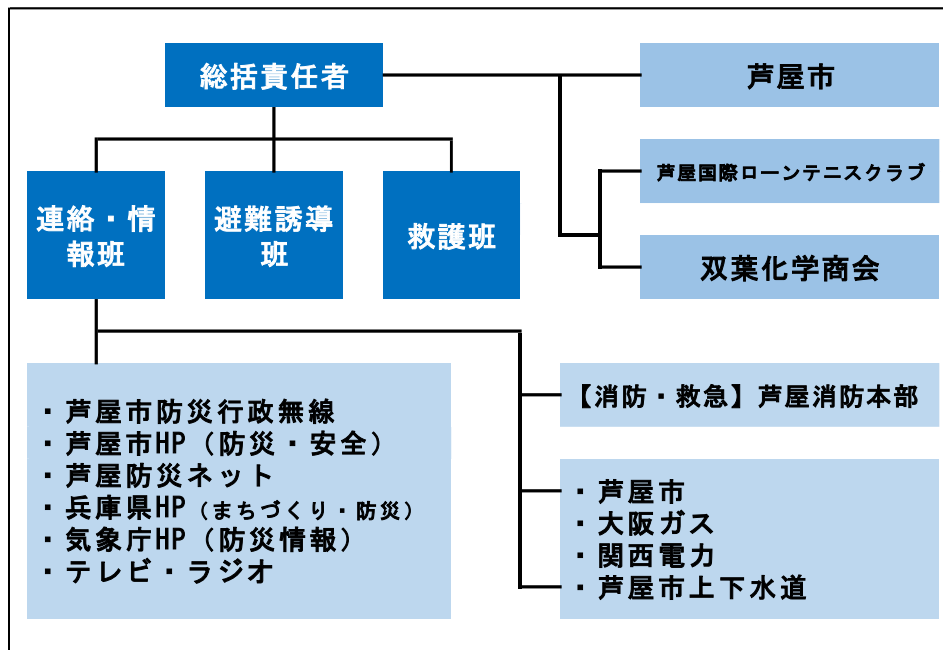
基本対応	留意点
火災発生！ →通報連絡！	● 発見者対応 ● 現場確認 軽微であれば初期消火活動 ● 消火が困難な場合は消防および救急へ連絡
① 利用者安全確保	● 的確な指示 ● 避難指示 ● アナウンス(火災発生場所と避難経路)
② 情報確認と施設外避難の決定と指示	● 避難経路の安全確保 ● 全体避難指示
③ コートなどへの避難	● 服装、持ち物に拘らず、早期避難 ● 煙を吸わないよう口を覆い、低い姿勢
④ 避難後の安全確保	● 利用者の安否確認 ● 負傷者の確認と応急手当 ● 一度避難したら絶対に施設内に戻らない
⑤ 対策本部設置	● 職員各自の役割確認
⑥ 避難後の対応決定	● 利用者引き渡し方法確認

②地震への対応

● 地震時の対応

1. 利用者に安全行動(Drop・Cover・Hold On)をとるように指示をし、揺れの収まるのを待つ。
2. 施設の扉・窓を開放し、利用者を安全な場所(例:9 番コート)に誘導し、利用者の安全確認を行う。
3. 火元の消火確認と施設内に取り残された人がいないかの確認を行う。
4. 全体の安全確認および今後の誘導を判断する。

● 地震時の対応組織図



担当	動き
総括責任者	● 地震の規模状況をみながら、全体判断をのし的確な指示を出す。 ● 初期対応後に関係各部署に連絡する。
連絡・情報班	● 利用者の安全を確保するために施設内の防災無線のみならず、インターネット（モバイル端末）・テレビ・ラジオなどで可能な限り情報を収集し、現状把握をした上で、避難誘導・救護班へつなげる。 ● ライフラインの破損状況に応じてガス会社、電力会社、上下水道関係へ連絡する。負傷者が出た場合は119番へ通報する。
避難誘導班	● 通報・情報収集班と連動しながら最適避難経路を判断し、利用者を安全な場所に誘導する。 ● 避難誘導後は逃げ遅れた利用者がいないか巡視し、不明者がいる場合は安否確認をする。
救護班	● 負傷者がいるか、救出要請の必要性の有無を確認し、必要な場合は通報・情報収集班へ連絡する。 ● 負傷者の応急手当を行う。

● 地震発生時の対応フロー



基本対応	留意点
地震発生！	● パニックの防止
① 利用者安全確保	● 的確な指示 ● 火災など2次災害防止 ● 負傷者確認
② 情報確認と施設外避難の決定と指示	● 避難経路の安全確保 ● 全体避難指示
③ コートなどへの避難	● 的確な指示 ● 頭部保護・押さない・走らない・しゃべらない ● 職員の連携
④ 避難後の安全確保	● 利用者の安否確認 ● 負傷者の確認と応急手当 ● 利用者の不安対処
⑤ 対策本部設置	● 職員各自の役割確認
⑥ 避難後の対応決定	● 利用者引き渡し方法確認

③津波への対応

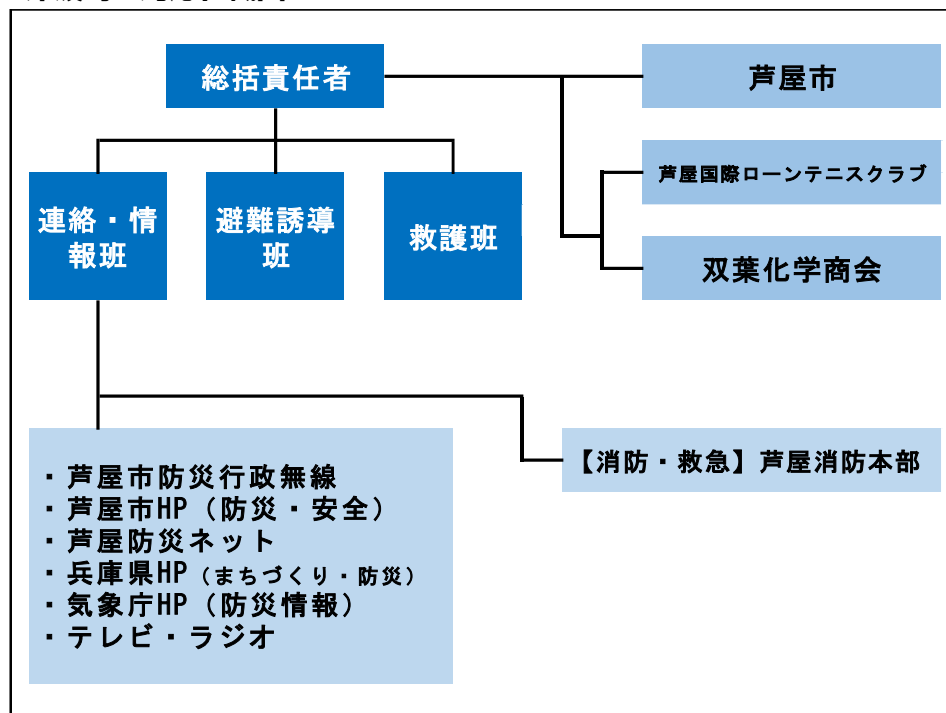
● 津波時の対応

1. 近隣の津波避難場所を常時掲示する。
2. 防災関連情報の把握に努め、津波発生時には速やかに避難誘導する。

ハザードマップとマニュアルに記載している一時避難場所の収容人数

- ・精道小学校：約 280 人
- ・芦屋松浜ハイツ：約 1800 人
- ・ロイヤル芦屋松浜：約 710 人

● 津波時の対応組織図



担当	動き
総括責任者	津波到達時間などの情報を的確に判断し避難指示を出す。 初期対応後に関係各部署に連絡する。
連絡・情報班	利用者の安全を確保するために施設内の防災無線のみならず、インターネット（モバイル端末）・テレビ・ラジオで可能な限り情報を収集し、現状把握をした上で、避難誘導班・救護班へつなげる。
避難誘導班	通報・情報収集班と連動しながら時間的に可能な場合は 43 号線以北への避難を指示する。目標第一次避難場所は精道小学校。 逃げ遅れた利用者がいないか巡視し、状況により 43 号線以北への避難が困難な場合は芦屋松浜ハイツまたはロイヤル芦屋松浜3F 以上へ誘導する。
救護班	負傷者の応急手当を行い、避難可能な一時避難場所を判断し誘導する。



● 津波発生時の対応フロー

基本対応	留意点
近隣の津波避難場所を常時掲示	
地震発生！ 津波発生を警戒 津波警報発令！	● 正確な情報を把握 ● パニック防止
① 利用者安全確保避難指示と誘導 常に、津波情報を収集！	● 利用者を 43 号線より北の精道小学校へ避難・誘導 ● 上記避難が時間的に困難な場合は芦屋松浜ハイッ、ロイヤル芦屋松浜へ避難誘導 ● パニック防止
② 避難後の安全確保	● 利用者の安否確認 ● 負傷者の確認と応急手当 ● 正確な情報提供と不安対処
③ 対策本部設置	● 職員各自の役割確認と本部の業務指示
④ 津波警報解除	● 利用者引き渡し方法確認 ● 負傷者の確認と応急手当

<<東南海・南海地震発生時想定>>

◎第1波は、111 分で到達。

満潮時に最大津波が重なると、潮位は最高で海拔 3.7m 程度まで上昇すると予想される。

(芦屋市津波防災情報マップによる)

◎津波は何度も来襲する。5～6時間継続する。また、第1波が最大とは限らない。



ハザードマップ(館内掲示)



津波防災情報マップ(館内掲示)

(4) 特別警報・警報・注意報などへの対応

特別警報・警報・注意報などについては、以下の通り対応します。

① 情報収集・連絡

気象庁が発表する気象情報および防災関連情報を常に把握し、的確かつ迅速な情報収集に努めます。また、利用者にも適切な情報提供を行います。

② 事前対応

特別警報・警報・注意報などの情報に応じて、事前に、館外の設置物の移動や固定、植栽の養生や補強を行います。また、被害が発生する恐れがある場合は、事業の中止および利用者の使用中止を決定し、連絡します。

③ 二次対応

適宜、施設内を点検し、被害状況の有無を確認します。被害があった場合は、直ちに復旧、修繕などの応急処置を行い、二次災害発生の防止に努めます。また、芦屋市に速やかに報告し、対策を講じます。

④ 熱中症対応

熱中症指数計を設置の上、測定します。暑さ指数が27度以上になった場合は、黄旗を掲示し利用者への注意喚起を行います。また、31度以上になった場合は、場内アナウンスによる運動中止を注意喚起します。また、応急処置用に、冷却用の氷・保冷剤・経口補水液を準備します。

⑤ その他(光化学スモッグ注意報)

PM2.5注意喚起情報や光化学スモッグ注意報が発令された場合には、利用者にその旨をアナウンスし、屋内への避難誘導や利用の一時中断などの対応を決定します。

(5) 自然災害の発生

自然災害後は、利用者の安全性と利便性の両面から判断し、以下の手順の通り、対応します。

① 施設内を点検するとともに被害状況の有無を確認し、利用可能の是非について判断します。

② 被害があった場合は、直ちに復旧、修繕などの応急処置を行います。また、利用者の安全に配慮した表示や周知を行い、二次災害発生の防止に努めます。

③ 利用が不可能もしくは一部不可能な場合は、早急に利用者に連絡します。

④ 大規模な修繕が必要な場合は、芦屋市に速やかに報告し、対策を講じます。

3-4 管理の質及び利用者サービスの向上の取組について

(1) 利用者の要望の把握と反映

利用者からいただく要望・意見は、管理運営の改善に対する新たなヒントであると考えています。真摯に受け止めるとともに誠実に対応していくことで、サービス向上につなげていきます。そのため、市指定のアンケートだけでなく、オリジナルアンケートも実施し、より丁寧に幅広く利用者の声を収集し、管理運営に活用することをめざします。

● 利用者の要望の把握と対応フロー

【1】意見を収集する

- ご意見箱を常時設置し、利用者が感じた要望・意見をタイミングよく収集します。
- 窓口では、苦情や要望を伝えやすい雰囲気と対応を心がけ、利用者の生の声をお聞きます。
- お客様アンケートは定期的(年1回)に行い、利用者の満足度・要望を把握します。
- 必要に応じて、個別の自主事業の参加者へのアンケートを実施し、利用者の満足度・要望を把握します。

【2】意見を整理・分析する

- 収集した意見や要望については、整理・分析し、対応方法を検討します。必要に応じて、連合事業体内部だけの検討ではなく、関係者および委託業者とも協議を行います。

【3】改善策を実施する

- 指定管理者として、すぐに対応可能なこと、および指定管理者の業務範囲内の事項は、優先順位を考慮しながら速やかに取り組めます。
- 多額の費用が伴う事項や、地域や芦屋市との調整・連携が必要な事項については、市および関係者と協議の上、対応を検討します。

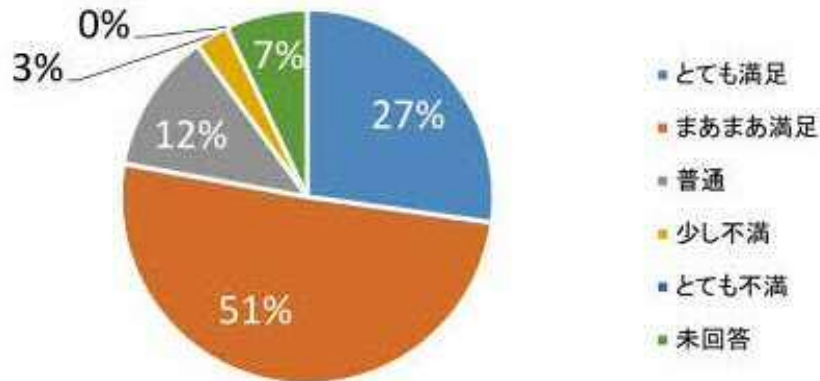
【4】結果をフィードバックする

- いただいた要望やアンケートの集計結果を施設内の情報コーナーに掲示して利用者へフィードバックします。

● お客様アンケート集計結果(令和2年度)

■ 総合的満足度 (5 点満点評価、目標値:4.0 以上)

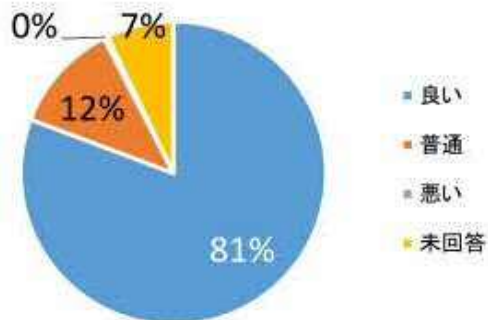
問16) 当施設の総合的な満足度は、次のどれにあてはまりますか？



評価点数 4.10

■ 職員の接客態度

問14) 職員のお客様への接し方は良好でしょうか？

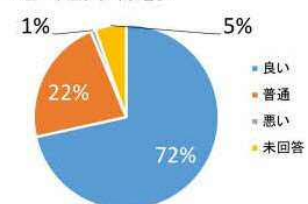


評価点数 4.73

■ 施設の維持管理

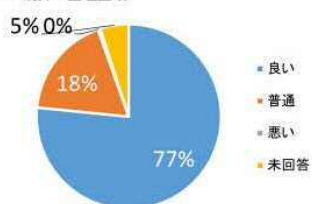
問13) 施設の維持管理は良好でしょうか？

■ コートコンディション



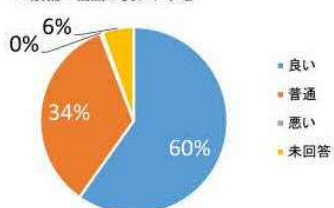
評価点数 4.50

■ 清掃・整理整頓



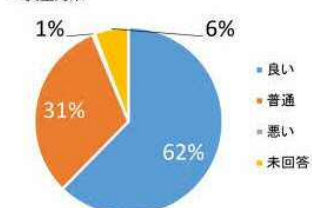
評価点数 4.60

■ 設備・備品の使いやすさ



評価点数 4.26

■ 安全対策



評価点数 4.32

● アンケート結果や利用者の要望を受けての改善点および改善要望

【すでに改善済の要望】

1. 通路階段に手すりが欲しい。→中央通路の2つの階段に手すりを設置
2. 吹き流しをつけてほしい。 →2か所に吹き流しを設置



3. レンタルコート近くに自販機が欲しい。→熱中症予防の観点からも、通路南側に自販機を設置
4. 駐輪スペースが不足している。→駐車場の3台分を駐輪場に変更し、駐輪場を拡大(自転車15台→自転車30台、バイク6台)。結果として、不法駐輪が減少



5. デッキの状態が悪い。→腐食が進んでいたため、全面張替えを実施
6. インターロッキングブロックの状態が悪い。(松の根の影響で不規則に隆起し、段差が発生)→安全のため、インターロッキングブロックを全面張り替え
7. 談話室の水道蛇口が使いづらい。→両手を洗いやすいように鶴首の蛇口に交換
8. 車いすの方の対応を充実してほしい。→駐車スペースを拡充し、車いすでの乗降スペースを確保



【利用者からの改善要望】

1. 抽選エントリー後の解約手続きの簡素化
2. 紙ベースの申請書の簡素化
3. 駐車場の値下げ、無料化
4. 乳幼児対応用の設備(ベビーシートなど)の充実

上記は、利用者からの要望が多いため、芦屋市と協議をしながら検討を進めます。

● お客様アンケートの内容（令和2年 12 月実施）

令和 2 年 12 月実施

お客様アンケートのお願い

このアンケートは、当施設ご利用の皆さまから率直な評価を頂くことにより、管理運営の見直しや、サービス向上につなげることを目的としております。簡単な内容となっておりますので、ぜひご協力をお願いいたします。

-----各問のあてはまる数字に○印をつけてください-----

問 1) あなたの性別を教えてください。 ① 男 ② 女

問 2) あなたの年齢を教えてください。

 ① ～19 歳 ② 20～30 代 ③ 40～50 代 ④ 60～70 代 ⑤ 80 代以上

問 3) どちらから来られましたか？ ① 芦屋市内 ② 芦屋市外 ⇒ (兵庫県内 ・ 兵庫県外)

問 4) 今回はどなたとご利用されましたか？ ① 家族 ② 友人 ③ 会社関係 ④ その他

問 5) 芦屋公園テニスコートをご利用される頻度はだいたいどの程度ですか？

 ① 週に 3.4 回 ② 週に 1.2 回 ③ 月に数回 ④ 月に 1 回

 ⑤ 数か月に 1 回 ⑥ 年に 1 回 ⑦ 初めて

【テニスコートのご利用に関して】

問 6) レンタルコートは日没後、ナイター区分(2面)を利用できることをご存知ですか？

 (4 月～9 月は 19:00～21:00、10 月～3 月は 17:00～19:00、19:00～21:00)

 ① 利用したことがある ② 知っているが、利用したことはない ③ 知らなかった

問 7) レンタルコートのご予約に関して前日正午以降の予約に限り、翌日のコート代が 1000 円割引になる「直前割引」をご存知ですか？

 対象は、→平日のレンタルコート(ナイターを含む) 1 面 2 時間 ・土日祝日のナイターコート 1 面 2 時間

 ① 利用したことがある ② 知っているが、利用したことはない ③ 知らなかった

問 8) 平日にテニススクールを開催していますがご存知ですか？

 (火曜日:実戦コース 木曜日:基本コース 金曜日:シニアコース)

 ① 受講したことがある ② 知っているが、受講したことはない ③ 知らなかった

問 9) 定期的に芦屋市民無料開放デーを開催していますがご存知ですか？

 ① 参加したことがある ② 知っているが、参加したことはない ③ 知らなかった

問 10) 芦屋公園テニスコートでのイベントは、芦屋公園テニスコートのホームページ、広報あしや、市内の掲示板へのポスター掲示、施設内ポスター掲示等で告知しておりますが、ご覧になったことはありますか？

 ① ホームページ ② 広報あしや ③ 市内の掲示板のポスター ④ 施設内のポスター

 ⑤ 見たことがない (複数回答可)

【会議室の利用に関して】

問 11) 談話室の横にある会議室が、2 時間 1000 円で利用できることをご存知ですか？

 (コート予約と同様に利用者登録の上、予約が必要です。利用者登録は、コートと共通です)

 ① 利用したことがある ② 知っているが、利用したことはない ③ 知らなかった

(裏面にもございます)

【施設の利用に関して】

問 12) 更衣室、シャワールームについてお伺いします。

 < 更衣室について >

 ① 利用したことがある ② 利用したことはない ③ 利用できることを知らなかった

 ④ 利用時に不快に思う事がある (例えばどんなことですか→)

 < シャワールームについて >

 ① 利用したことがある ② 利用したことはない ③ 利用できることを知らなかった

 ④ 利用時に不快に思う事がある (例えばどんなことですか→)

問 13) 施設の維持管理は良好でしょうか？

 コートコンディション ① 良い ② 普通 ③ 悪い

 清掃・整理整頓 ① 良い ② 普通 ③ 悪い

 設備・備品の使いやすさ ① 良い ② 普通 ③ 悪い

 安全対策 ① 良い ② 普通 ③ 悪い

【ご利用手続きに関して】

問 14) 職員のお客様への接し方は良好でしょうか？ ① 良い ② 普通 ③ 悪い

問 15) レンタルコートのご利用に関して、利用しやすいかでしたか？

 空き状況の確認方法 ① 良い ② 普通 ③ 悪い

 予約方法 ① 良い ② 普通 ③ 悪い

 窓口での書類申請 ① 良い ② 普通 ③ 悪い

問 16) 当施設の総合的な満足度は、次のどれにあてはまりますか？

 ① とても満足 ② まあまあ満足 ③ 普通 ④ 少し不満 ⑤ とても不満

★ 今後、どのようなテニススクールやイベント、講習会があれば参加してみたいと思われますか？

[]

→ 参加するとしたらどの時間帯が参加しやすいですか？

平 日 ① 9:00～11:00 ② 11:00～13:00 ③ 13:00～15:00 ④ 15:00～17:00

土 日 祝 日 ① 9:00～11:00 ② 11:00～13:00 ③ 13:00～15:00 ④ 15:00～17:00

★ 芦屋公園テニスコートの管理運営に関して、不満に思われている事や、ご要望、ご意見等ございましたら、ご自由にご記入ください。

[]

貴重なご意見ありがとうございました。頂いたご意見につきましては施設内掲示板等で公表いたします。

● 苦情への対応

- ・ 苦情やクレームは、利用者が感じられる「不快」「不満足」が原因です。それらを真摯に受け止め、迅速かつ誠実に対応することはもちろん、適切に改善することで、サービス品質および管理運営技術の向上につなげていきます。
- ・ 苦情やクレームには、最初の対応が重要であり、曖昧な対応やたらい回しによる二次的なクレームを防止するためにも、まず、誠実に対応することを心がけます。
- ・ その場しのぎの対応ではなく、その苦情・クレームの原因を追究し、根本的な改善を図るように努めます。

● 苦情・要望の分類

【軽微な改善要望】

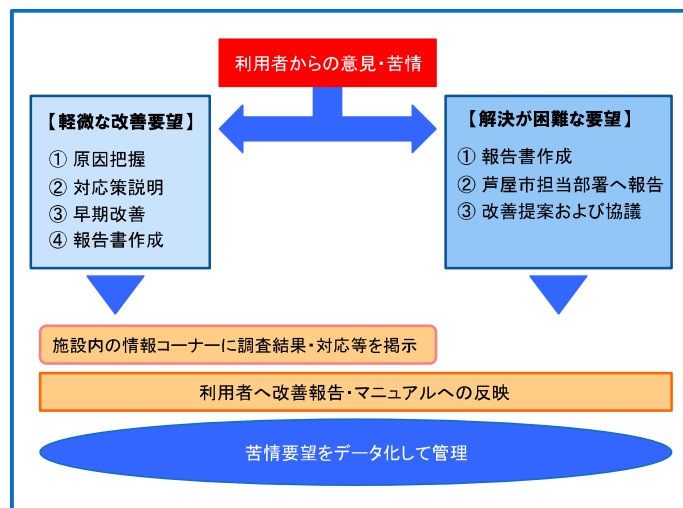
改善が簡単なもの、指定管理者にて改善できることについては、状況を把握したのち、すぐに対応します。その後、報告書にて芦屋市担当部署に報告します。

【解決が困難な要望】

指定管理者側のみでの対応が困難な事案については、速やかに芦屋市担当部署に報告し、改善提案および協議をします。

【共通して】

いずれの要望もデータで管理するとともに、結果を利用者へお知らせします。



● 苦情対応フロー

	ステップ	具体的な内容
1	まず謝り、状況を理解するために最後まで話を聴く	- 相手の立場に立ち、話を十分に最後まで聞く。 - 相手が不満や不快を感じていることを受け入れ、心を込めて謝る。 - 勝手な自己判断は避け、苦情・クレーム内容に関して、事実・感情・欲求を的確に把握する。
2	相手の状況や感情への共感を伝えると共に、把握した状況に応じて、具体的に謝る	- 相手から聴いた話の復唱やまとめた内容を確認するなど、理解したことを伝える。状況を復唱し、謝罪の言葉を加える。 - 不満や不快を感じている具体的な事柄に対して謝る。
3	迅速な対応をする	- 具体的な対処を提示し、できる限り早く問題が解決するように努力する姿勢を伝える。 - 即答できない内容に関しては、具体的な調査方法や時期を提示したり、担当者に確認することを伝えたりし、適切に対応する。 - 相手の誤解や勘違いの場合も、相手の申し出を受け入れて「イエス・バット方式」で丁寧に説明する。 - 誤解や勘違いを招きやすい状況だったことを謝罪し、わかりやすい対策を立てる旨を伝える。
4	感謝し、再度謝る	「ご指摘いただき、ありがとうございました。今後、同じことを繰り返さないようにいたします」など指摘いただいたことに感謝し、再発防止に尽力する姿勢を伝える。 - 十分注意することを約束し、責任者にも報告することを伝え、最後に心を込めて謝る。

(2) 職員の能力向上

職員の能力を向上させることは、管理運営の質を向上させるとともに、利用者の満足度の向上にもつながると考えています。

1. 「安全・安心・快適」な施設管理運営のための人材育成

芦屋公園庭球場に従事する職員全員が、施設の設置目的・設置理念を理解するだけでなく、それを達成するために必要なく情報・知識・経験も踏まえて、利用者の接客応対から安全管理、事故防止対策に至るまでの対応が的確かつ迅速に行えることを基本方針とします。

2. ハード・ソフト両面からのアプローチ

すべての利用者がテニス活動を楽しむためには、＜安全・安心・快適＞の施設の整備・提供とともに、施設を支える職員の＜意識と心＞が大切です。職員は常に利用者への＜目配り・気配り・心配り＞を心がけ、利用者に満足いただける施設であるよう努めます。

3. 内部研修と外部研修への派遣

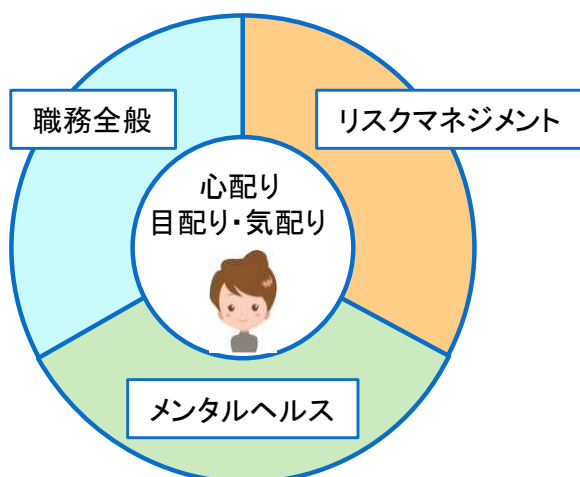
上記を達成するため、全職員を対象に OJT、OFF-JT での研修を実施するとともに、公的資格取得を含め、外部機関を利用した研修へ派遣します。また、月次のミーティングや内部報告で研修内容の共有と徹底を図ります。

4. 接客マニュアルの作成と充実

接客マニュアルを作成し、すべての職員の接客能力の標準化、レベルアップを図ります。

【職員研修の内容】

- ・ 研修内容は大きく＜職務全般研修＞＜リスクマネジメント研修＞＜メンタルヘルス研修＞とし、それぞれ研修目的を達成できるよう、研修計画を立案し、実施します。
- ・ 各研修は毎年定期実施に加えて、必要に応じて、随時実施し、目的達成を図ります。
- ・ 研修は、内部講師および外部講師も含め対応します。また、芦屋市および近隣地区における各団体主催の研修会、講習会にも積極的に活用します。
- ・ 特に、人権問題、個人情報保護法、メンタルヘルス対策については、各団体主催の研修会、講習会に現場責任者・職員を参加させるだけでなく、内部報告会により、その精神の徹底を図ります。



メンタルヘルス研修

<職員研修カリキュラム>

①職務全般研修（日々のスムーズな運営のために）		
新任研修 （採用時）	新任者が職場環境に慣れ、利用者に不足なく対応できるよう社会人のマナーなど、職務一般の知識習得を図ります。	・ 連合事業体全般の現況について ・ 職務一般知識について（守秘義務の遵守含む） ・ 社会教育と生涯スポーツとしてのテニス活動について
新任職務研修 （採用～2ヶ月）	日々の業務を正確に遂行し、利用者に満足いただけるよう知識・ノウハウ・能力の向上を図ります。	・ 接客対応・電話対応・苦情、要望対応処理について ・ コンピュータへの入力、管理事務について ・ 施設管理の在り方について
職務研修	より専門的な知識とさらなる職務能力の向上による業務レベルの向上を図ります。	・ 会計セミナーへの参加による経理・税務知識の習得（外部研修、随時） ・ 日本スポーツ協会スポーツリーダー養成講習会（外部研修、年2日） ・ 日本スポーツ協会クラブマネジメント研修（外部研修、年2日） ・ 芦屋市スポーツリーダー認定講習会（外部研修、年3日）
②リスクマネジメント研修（安全・安心のために）		
安全対策・事故 対応研修	常に安全・安心・快適な状態で施設を提供するとともに自然災害や事故の予防に努めます。	・ 救急救命講習会（AED、救急救命、熱中症予防）については芦屋市消防本部から講師を招いて訓練を実施します。（外部研修、年1回） ・ 防災訓練 火災時の緊急通報、消火器の使用など模擬訓練を行います。（内部訓練、年1回） ・ 地震・津波訓練 事態に応じたマニュアルの確認とシミュレーションを行います。（内部訓練、年1回） ・ 事件・事故対応訓練 事態に応じたマニュアルの確認とシミュレーションを行います。（内部訓練、年1回）
個人情報保護 研修		・ 個人情報取扱研修 基本的な個人情報の知識、取り扱いを学び、マニュアルに応じた業務が行われているかを振り返ります。（内部研修、年1回）
③メンタルヘルス研修（スタッフの心の健康づくりのために）		
セルフケア研 修	利用者に満足いただける業務を行うために、そのベースとなるスタッフ自身の心身の健康を保持することを目的とします。	・ ストレスチェックによるセルフケアの実施。（内部研修、年1回） ・ メンタルヘルス研修会 独立行政法人労働者健康安全機構兵庫県産業保健総合支援センターから講師を招き、事前に行ったストレスチェックを踏まえ、ストレスへの気づきと対処方法を学びます。（外部研修、年1回）

研修・セミナーの実績

- 年度算定基礎届事務説明会(外部研修)
- 救急救命講習会(外部研修)
- 公益法人・一般法人・会計セミナー基礎編 (外部研修)
- 芦屋市防災総合訓練(外部研修)
- メンタルヘルス研修会(外部研修)
- 防災訓練(内部訓練)
- 地震・津波訓練(内部訓練)
- 公益法人・一般法人・会計セミナー実務編(外部研修)
- 事件・事故対応訓練(内部訓練)
- 芦屋市スポーツリーダー認定講習会(外部研修)
- 働き方改革関連法対策セミナー(外部研修)
- テーピング・ストレッチ講習会(外部研修)
- スポーツリーダーおよびアシスタントマネジャー養成講習会(外部研修)
- 芦屋スポーツフォーラム「100歳まで元気にあるくためにすべきこと」(外部研修)
- 個人情報取扱研修(内部研修)
- 人事労務管理セミナー〈パワハラ対策・入退職管理編〉(外部研修)



防災訓練・救急救命講習会・テーピング・ストレッチ講習会

(3) 組織の健全化・活性化職員の能力向上

管理運営の質を向上させるためには、健全な職場環境を維持し、組織を活性化させることが重要なことだと考えています。

● 安心して働きやすい労働環境の整備

- 健全な組織・快適な労働環境で職員が安心して働けるよう就業規則を定め、職員とは雇用契約書を結んでいます。
- 法律で定められている健康診断の受診を徹底します。
- 連合事業体代表者参加のもと、事務所全体ミーティングを月1回開催し、職員間の連絡を図り快適に働けるよう、労働環境の改善に努めます。

● 内部通報の仕組みの整備

- セクシャルハラスメント、パワーハラスメント、メンタルヘルスケアなど相談(内部通報)窓口を設け、女性理事・総括責任者・管理責任者の合計3名をその担当として対応します。また、専任の産業カウンセラーを設置し、従業員の相談を幅広く受けとめるようにします。

● コミュニケーションや研修による組織の活性化

- 職員同士のコミュニケーションをよくするために、グループラインを設定し、コミュニケーションに努めます。
- 外部講習会への積極的な参加を促し、各種のスキルアップを図ります。

4-1 施設管理の基本事項について

(1) 清掃と衛生管理

- ISO14001を取得し、豊富な実績を有する双葉化学商会在、連合事業体の一員として、清掃と衛生管理を責任をもって行います。
- 安全と清潔さを重視し、「目視できる場所・目視できない場所」を問わず日常的に清掃を行い、衛生環境の確保に努めます。
- 利用頻度の高い場所については清掃頻度を高めるなど、効率的かつ現実的な計画に沿った作業を行うとともに、施設の利用スケジュールに沿った適切な清掃作業に努めます。
- また、開場時、閉場時を含む1日に6回、点検項目に沿ったチェックを行い、常に、安全・清潔に維持されるように確認します。
- 感染症対策については消毒薬を設置し、状況に応じて施設、備品の消毒を行います。
- 芦屋市に申請の上、実施する集中メンテナンスの為の休業日を利用して日常清掃以外の箇所の集中清掃を行います。

● 具体的な清掃計画

内容	清掃箇所	頻度
日常清掃	更衣室(男・女)、シャワー室(男・女)、トイレ(男・女)、談話室、会議室、厨房、玄関ホール、事務所、休憩室、廊下、玄関、テラス、駐輪場、駐車場、(ベンチ・手すり・テーブルを含む)	毎日
週単位清掃	床(拭き掃除)	週3回
月単位清掃	案内板・サイン	月1回
年単位清掃	シャワー室(集中清掃)・窓ガラス・雨樋堆積物清掃	年1回
	エアコンフィルター・換気口清掃	年1回
	床面洗浄ワックス掛け	年3回
	事務所カーペット洗浄	年2回
随時清掃	生垣剪定、除草	年2回以上

● 日常・月次点検チェックシート

日常点検チェックシート		年 月 日 (月) ~ 日 (日)		実施者	
項目	内容	日 (月)	日 (日)	日 (月)	日 (日)
不審者・不審物・異常音の検出(事務室内)					
不審者・不審物・異常音の検出(事務室外)					
不審者・不審物・異常音の検出(駐車場)					
不審者・不審物・異常音の検出(その他)					
点検項目	点検内容	12/14/15/16/17/18/19/20/21/22/23/24/25/26/27/28/29/30/31			
玄関ホール	カバン・靴の汚れチェック カバン・靴の汚れチェック(カバン・靴の汚れチェック)				
廊下	カバン・靴の汚れチェック カバン・靴の汚れチェック(カバン・靴の汚れチェック)				
トイレ	カバン・靴の汚れチェック カバン・靴の汚れチェック(カバン・靴の汚れチェック)				
シャワー室	カバン・靴の汚れチェック カバン・靴の汚れチェック(カバン・靴の汚れチェック)				
会議室	カバン・靴の汚れチェック カバン・靴の汚れチェック(カバン・靴の汚れチェック)				
事務所	カバン・靴の汚れチェック カバン・靴の汚れチェック(カバン・靴の汚れチェック)				
休憩室	カバン・靴の汚れチェック カバン・靴の汚れチェック(カバン・靴の汚れチェック)				
玄関	カバン・靴の汚れチェック カバン・靴の汚れチェック(カバン・靴の汚れチェック)				
テラス	カバン・靴の汚れチェック カバン・靴の汚れチェック(カバン・靴の汚れチェック)				
駐輪場	カバン・靴の汚れチェック カバン・靴の汚れチェック(カバン・靴の汚れチェック)				
駐車場	カバン・靴の汚れチェック カバン・靴の汚れチェック(カバン・靴の汚れチェック)				
その他	カバン・靴の汚れチェック カバン・靴の汚れチェック(カバン・靴の汚れチェック)				
実施者	実施者(氏名)				
実施日	実施日(月・日)				

点検チェックシート 月2回		点検実施者(氏名)	
項目	点検内容	実施者	実施日
玄関ホール	カバン・靴の汚れチェック カバン・靴の汚れチェック(カバン・靴の汚れチェック)		
廊下	カバン・靴の汚れチェック カバン・靴の汚れチェック(カバン・靴の汚れチェック)		
トイレ	カバン・靴の汚れチェック カバン・靴の汚れチェック(カバン・靴の汚れチェック)		
シャワー室	カバン・靴の汚れチェック カバン・靴の汚れチェック(カバン・靴の汚れチェック)		
会議室	カバン・靴の汚れチェック カバン・靴の汚れチェック(カバン・靴の汚れチェック)		
事務所	カバン・靴の汚れチェック カバン・靴の汚れチェック(カバン・靴の汚れチェック)		
休憩室	カバン・靴の汚れチェック カバン・靴の汚れチェック(カバン・靴の汚れチェック)		
玄関	カバン・靴の汚れチェック カバン・靴の汚れチェック(カバン・靴の汚れチェック)		
テラス	カバン・靴の汚れチェック カバン・靴の汚れチェック(カバン・靴の汚れチェック)		
駐輪場	カバン・靴の汚れチェック カバン・靴の汚れチェック(カバン・靴の汚れチェック)		
駐車場	カバン・靴の汚れチェック カバン・靴の汚れチェック(カバン・靴の汚れチェック)		
その他	カバン・靴の汚れチェック カバン・靴の汚れチェック(カバン・靴の汚れチェック)		
実施者	実施者(氏名)		
実施日	実施日(月・日)		

(2) 施設・設備の管理(保守・点検)

- ・ 予防保全的な観点に立ち、施設・設備を安全にかつ長く使用するためには、定期的な点検を実施し、不具合・不良を早めに把握することが重要だと考えます。
- ・ 日常点検と月 2 回の施設点検および法定点検に分類し、それぞれに点検箇所・点検項目を定め、計画的に点検を行います。電気設備や空調設備、消防設備など、法定点検が義務付けられている機器については、関連法の管理基準に基づき、点検周期を確実に管理し、機能保全に努めます。その他の設備・備品については職員が定期的に巡回点検を行います。
- ・ 外観で異常が確認できる部分については、マニュアルや仕様書に基づき、通常点検より詳しい点検を行い、補修方法を決定します。
- ・ 管理台帳を整備し、定期点検・故障・修理履歴を記録し、把握することで、より適切な機能保全に努めます。また、管理運営会議にて不具合を情報共有し、対応策を検討していきます。

● 具体的な点検計画

対象設備・項目	想定事故	実施頻度	点検者
空調機器/GHP	故障	点検(年 2 回)	不二熱学
ガス設備(空調・給湯器)点検	ガス漏れ	点検(4 年 1 回)	大阪ガス
自動ドア	開閉不調	点検(年 3 回)	ナブコドア
厨房設備	水漏れ・故障	点検(年 2 回)	ホシザキ阪神
電気設備	故障・漏電	点検(年 2 回)	アライ電化
放送設備(スピーカー)	機器不良	点検(年 1 回)	アライ電化
通信設備(インターホン)	機器不良	点検(年 1 回)	アライ電化
消火器など消防用設備	有効期限切れ・設置場所表示の不備	定期点検(年 1 回) ※消防法に基づく点検 設置場所表示の点検は日常の点検時に実施	マルイ商店

● 休業日メンテナンス

芦屋市へ申請の上、年 2 回、休業日を設定し、双葉化学商会による定期清掃も含め、施設の集中メンテナンスを職員・ボランティアで行います。

今まで実施した主な作業

- ・ 定期清掃
- ・ テニスコート砂入れ
- ・ 側溝の砂取り作業
- ・ フェンス・施設・備品類の塗装作業
- ・ 施設内設備の修繕・清掃
- ・ 施設内・外の除草
- ・ 生垣剪定
- ・ 花壇の整備



- ・ 備品については、＜芦屋市の備品＞＜指定管理者持込備品＞に分類し、管理台帳にて、品番ごとにメーカー・保管場所・取得日付・取得金額・数量・入庫・廃棄・修理を把握します。
- ・ 年に２回、管理台帳に基づき、各備品の管理品番をもとに、定期的に点検を行い、過不足や不具合がないかを確認します。
- ・ 芦屋市の備品については新規購入、廃棄時に芦屋市に報告し、管理台帳を更新します。
- ・ レンタル用品や少額の物品についても管理台帳を作成し、把握します。
- ・ 利用者にも、整理整頓と丁寧な利用への協力を呼びかけ、一体的な経費節減に努めます。備品が破損した場合は、可能な限り指定管理者で修理を行い、再生に努めます。

[illegible]

芦屋市		0000262852
分類	0001	一般器具類
	0006	運動用具類
	0003	コートブラシ
品名	コートブラシ	
規格		
取得日	R02.04.27	

6602

当テニスコートは、ジュニアから高齢者までの幅広い年齢層のプレイヤーが多数利用するテニスコートです。また、芦屋市テニス協会・芦屋市ソフトテニス協会主催の市民大会や兵庫県テニス協会・関西テニス協会が主催する全国規模の大会の会場となる芦屋市の顔となるテニスコートです。

しかしながら、震災復興再開後 25 年以上を経過しているため、施設の経年劣化が進んでいます。ついては、長期修繕計画をたて、芦屋市と協議のうえ、適切な施設・設備の更新・設置を実施することが、利用者の満足度の向上だけでなく、利用者の安全のために重要であると考えます。

1. ナイター設備の充実
2. クラブハウス(管理棟)の屋根・外壁の修繕
3. 金網フェンス・フェンス出入口の修繕
4. 熱中症対策用コートサイドの日除けの新設
5. 熱中症対策用テラス上の可動式ひさしの更新
6. コートサイドベンチの更新
7. 松の木の根の対策
8. 乳幼児向け施設の充実

(5) 警備・駐車場・植栽の管理

(1) 警備の具体的な方法

- 法令および芦屋市の条例・規則を遵守した上で、総括責任者を中心として次の諸事項を注意しながら施設管理(警備)をします。
 - ① 管理者が入場を立ち入り禁止した者に対して施設外への退去を命じます。
 - ② 管理者が管理上著しく危険と認めた行為を制限します。
 - ③ 施設の円滑な運営の妨げとなる諸行為を制限します。
 - ④ 委託業者と十分な連携をいたします。
- 夜間(19:00~21:30)は、夜間施設管理スタッフの責任のもと、最終退場者の確認と施錠確認を行います。
- 夜間施設管理スタッフ退出後は、セコム(株)による機械警備を実施します。

(2) 駐車場の具体的な管理方法

- 駐車場は、委託会社とともに、管理運営をします。
- 料金精算機のつり銭の補充を適宜行うとともに、駐車券発券機および料金精算機のトラブルについては、できる限り早急に処理します。
- 施設内の駐車場の安全および維持管理に努め、必要に応じて車両の誘導を行います。
- 施設の利用者が所定の駐車場以外の場所に車両を駐車する事のないよう定期的に巡回し、不法駐車については駐車場への案内と誘導を行い、違法駐車防止を図ります。特に、イベントなど大勢の方が集まる場合には、事前の案内を徹底するとともに、当日の案内誘導を強化します。
- 長時間の迷惑駐車については、警察に通報し、近隣の方への配慮・安全に努めます。

(3) 植栽の具体的な管理方法

- 落葉時期は舗装路や施設周辺を中心に日常的に清掃を行います。
- 植込み地の除草や低木の刈込みを適時行います。(年2回以上)
- 植栽地における病害虫の発生状況の点検および初期防除に留意します。薬品を用いる場合は、芦屋市に承諾を得た上で、利用者の安全確認に留意します。
- 枯損植物、枯れ枝、支障枝は除去します。
- 適宜、花壇の散水を実施し、景観保護に努めます。

4-2 庭球場の維持管理について

(1) 基本的な考え方

テニスコートと付帯設備のすべての点検・整備を確実に行之、安全・安心で快適な環境で最高のプレイができるよう努めます。

テニスコートの基本は、正しいバウンドを維持することです。職員だけでなく利用者にも呼びかけ、プレイを通じて、砂の均等配分、落ち葉の除去、人工芝の傷みなどを早期に発見・対処し、常に最高のプレイができる環境を追求します。

(2) 日常の整備と点検

● テニスコートの日常メンテナンス

対象	内容	
砂入り人工芝コート	日常整備	・朝のプレイ前、夕方のプレイ後に、コート維持管理スタッフによるブラッシング（コートブラシでならず）。 ・各コートプレイ後に、利用者にてブラッシングをする。
	清掃整備	・コートに風で飛散した松葉をイーゼーシープを使って清掃する。 ・人工芝の目の状況により、イーゼーシープを使って芝目を立てる。 ・砂が少ない場所があれば、コートの周りの砂を集めて、撒いて、ならず。
	メンテナンス	・コートの砂を均一に保つために、各コートの砂入れをする（随時）。
ネット	日常点検	・朝、プレイ前にコート維持管理スタッフによりネットの高さ(0.914m)調整をする。 ・終了後、夜間施設管理スタッフにてネットを緩め針金ハンガーを利用し、裾を上げておく。 ・ネットの伸び等を日常確認し、部分伸びは修理する。
ベンチ	日常点検	・ねじの緩み・塗装の剥がれを確認する。
フェンス	日常点検	・ねじの破損、フェンスのそりを目視確認する。
パラソル	日常点検	・パラソルの破損、パラソルの閉じ忘れを目視確認し、破損したパラソルは修理および取り換えを行う。
コートブラシ	日常点検	・破損、ブラシ部分の消耗を確認する。
イーゼーシープ	日常点検	・摩耗、破損部を目視確認する。
側溝	日常点検メンテナンス	・雨風により側溝が砂によって詰っていないか点検する。 ・状況により砂取作業を行う。(随時)
スコアボード	日常点検	・破損を目視確認する。
防風ネット	日常点検	・破損を目視確認する。
擁壁	日常点検	・破損および亀裂を目視確認する。
給水設備	日常点検	・水漏れ、砂詰まりを目視確認する。
通路	日常点検	・破損を目視確認する。
階段	日常点検	・階段部の砂取り掃除をする。
屋外時計	日常点検	・誤差や日没時の点灯を確認する。
ナイター照明	日常点検	・殺虫灯も含め電球切れおよびスイッチの不具合を確認する。
審判台	日常点検	・ねじの緩み、破損を目視確認する。

4-3 安全対策について(事故防止の取組や体制などの安全対策の概要)

(1) 基本的な考え方

● 人命を第一とした行動・安全管理

- 安全管理(スポーツ安全対応)については、予防と対策の両面から対応していきます。
- 利用者が安全・安心で快適に施設利用ができるよう、事件・事故の要因となり得る事象を小さな段階で把握・解消し、大事故・大規模修理に繋がらないようにしていきます。
- 平素よりケガや急病が発生した場合に対応ができる準備(研修・備品の準備)を行い、利用者が、安全・安心に利用できる管理体制をとります。
- 救急搬送も含め怪我や急病については、発生後、迅速に応急対応をし、その後、記録と報告、経過観察を行っていきます。

● 事故防止のための予防保全

- 通路やデッキなど、利用者がよく利用する場所・箇所の破損を発見した際には、修繕などの応急処置をとるとともに、利用者の安全に配慮した表示や周知を行い、事故の防止に努めます。
- 躯体や設備の破損・老朽化による危険要因を発見した場合は、速やかに芦屋市担当部署に報告し、協議の上対応していきます。
- 事故防止については専門ノウハウを有する株式会社双葉化学商会とともに予防保全に努めます。
- 万が一の停電に備えて、電源が使えない場合は、バッテリーで動く端末(タブレット・スマホ)からも、情報発信できるよう体制を整えます。

● マニュアル・教育・情報共有の徹底

- 災害時には利用者の安全と人命を最優先に考えて行動するように、職員の研修や訓練を徹底します。
- 緊急時のマニュアルを整備し、利用者にも情報コーナーなどに掲示して安全行動の周知徹底を図ります。
- 役割分担を定め、安全に関する予防・点検の実施、マニュアルの整備、教育・訓練の充実を推進し、非常時の対応に備えます。
- 職員が得た情報を共有し、「点検→記録→報告→改善」という流れをマニュアル化し、危険予知できるものは即時に対応していきます。



注意喚起掲示板



熱中症対策

(2) 安全のための組織・体制

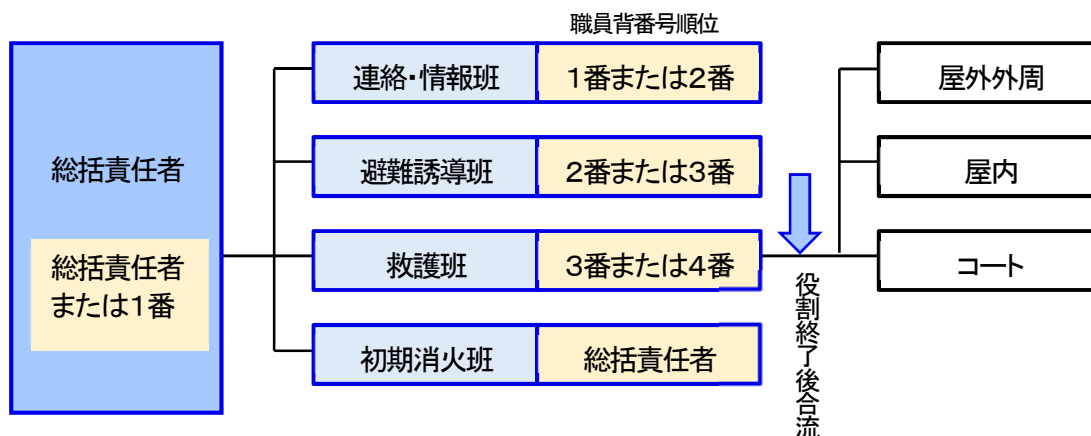
安全に関する役割分担を定め、安全に関する予防・点検の実施、マニュアルの整備、教育・訓練の充実を推進し、非常時の対応に備えます。

● 防災対策分担当表

業務名	業務内容		担当者
全体総括	全体を総括する		総括責任者
防災教育推進	避難訓練の計画と実施		管理・運営 責任者
	防災教育の計画と実施		
	防災マニュアル作成更新		
施設安全点検	施設内外安全点検 整備 障害物の除去	事務所、廊下、 エントランス、トイレ、 倉庫、コート内、 外周、駐車場	全職員
設備安全点検	消火機器保守点検・管理 設備・危険物の安全管理	消火設備	総括責任者
		電気系統	
緊急時使用設備管理	ラジオ・電池の管理 非常用物資の確保		管理・運営 責任者
重要文書管理	重要文書、備品の管理		管理・運営 責任者

● 緊急時の組織図

- 職員に緊急時対応の番号を付けておき、当日の出勤体制にある職員の番号の小さいものが総括責任者の代行を行います。また、緊急時には、その番号に応じた役割分担を務めるようにします。
- 災害時には芦屋国際ローンテニスクラブと双葉化学商会在が連携します。



● 緊急連絡先一覧

緊急時における芦屋市および関係先への連絡体制を明確にし、連絡・報告の遅延が無いようにします。

連絡先	電話番号
芦屋市教育委員会スポーツ推進課	0797-22-7910
芦屋国際ローンテニスクラブ	0797-22-3852
株式会社双葉化学商会	0798-23-7730
芦屋市消防本部	0797-32-2345
芦屋警察署	0797-23-0110
芦屋市役所	0797-31-2121
芦屋市上下水道部水道工務課	0797-38-2083
大阪ガス(ガス漏れ)	0120-719-424
関西電力 阪神営業所	0800-777-8043

(3) 人命・健康に対する安全管理の取組

● ケガ・熱中症対策

夏季の熱中症を防止するため、掲示物・配布物に熱中症の対処方法を掲載し、利用者に注意喚起します。また、熱中症指数計による計測を1日4回実施し、警戒ゾーンに達した時は旗による注意喚起と利用者への呼びかけをします。さらに危険ゾーンに達したときには、施設内放送を行います。

ケガや熱中症の応急手当用として、薬箱・冷却用水・保冷剤・氷、タオル、経口補水液を常備します。

● 救急救命対策

AEDを常設し、その使用方法を含め、心肺蘇生方法の研修を年1回、実施します。

● 協力医療機関との連携

大会やイベント時は、近隣の医療機関に協力を依頼し、医療機関に受診が必要な事案が発生した場合は、迅速な搬送および適切な治療・処置が受けられるように、連携に努めます。

● 施設賠償責任保険、施設入場者傷害保険への加入

一般的な「施設賠償責任保険」に加えて、「施設入場者傷害保険」にも加入し、利用者の万が一のケガ・事故に対して幅広く備えます。

● 応急対応マニュアルの作成

「スポーツによる外傷・傷害・疾病に対するマニュアル」を作成し、不測の事態に備えます。

(4) 火事・災害時に対する取組

● 火災の予防

1. 施設内は、全面禁煙とし、案内掲示をします。
2. 施設内巡回時には火元の確認を行い、テニスコート・駐車場・屋外敷地の巡回時にタバコのポイ捨てなど、外からの火種がないか確認をする。特にゴミ収集場所は気を付け、放火の対象にならないように常に整備を心がけます。
3. 閉場時には消灯、火元の確認を徹底します。
4. 消火器設置場所が利用者にも一目で認識できるよう掲示する。消防設備点検などの法定点検が義務付けられている機器は、点検周期を確実に管理し、機能保全に努めます。
5. 防火管理責任者を定め、消防計画を作成し、消防署に提出します。

(5) 新型コロナなど感染症対策

新型コロナウイルスの感染防止策として、「芦屋市新型コロナウイルス感染症対策社会体育施設の利用ガイドライン」を遵守する形で施設を運営します。

● 具体的な取組

基本的な取組	● 兵庫県新型コロナ追跡システムの QR コードの掲示 ● 換気のため、窓を常時開放。除菌、清掃の徹底 ● 消毒液の常設 ● 受付・談話室のアクリルパーテーションの設置 ● 金銭授受時のトレー使用の徹底(手渡しの中止) ● ロッカーの間引きおよび入場人数の制限 ● 談話室・ウッドデッキ・更衣室の利用制限およびソーシャルディスタンスの確保 ● 会議室に空気清浄機の設置 ● レンタル用品の貸し出し制限
利用者への依頼事項	● 兵庫県新型コロナ追跡システムの読み取り ● 自宅での検温。自宅で検温してこれなかったお客さまへの非接触式の体温測定 ● 施設内でのマスク着用(テニスプレー中を除く) ● 各エリアでの手指の消毒徹底 ● 施設内でのソーシャルディスタンスの確保 ● 新型コロナウイルス感染症対策確認シートの記入と利用者名簿の作成
職員の徹底事項	● スタッフの検温、健康状態の確認徹底 ● 手洗い、手指消毒の徹底 ● 施設内でのマスクの着用 ● 事務所内休憩テーブルへのアクリルパーテーションの設置 ● スタッフの家族、同居者に感染者や感染者への接触が判明したものは出勤停止



注意喚起掲示板



パーテーション

(6) 施設の安全管理に対する取組

【全職員による日常点検の強化】

1. 開場時、閉場時を含む1日6回、施設全体を点検し、危険な場所がないかをチェックをします。
2. 日常のコート整備に伴い、コート状況(人工芝のはがれ)、設置設備の腐食や錆などの点検を行います。
3. 日常点検に加えて、月に2回、チェックリストに基づき、施設内定期点検を行います。
4. 点検により、テニスコートの不具合、その他設備の腐食、錆、器具の破損、老朽化などの外観上の損傷を発見した場合は、使用の不都合、進行の程度を判断して、管理基準を超えるものについては、芦屋市担当部署へ速やかに報告の上、適切に対処します。

【法定点検と専門業者による定期点検】

1. 器具や設備(電気・空調・自動ドア・各種感知器)の専門業者による定期点検します。
2. 消防設備など法定点検が義務付けられている機器は、点検周期を確実に管理し、機能保全に努めます。

【施設保全】

1. 危険な場所や異常箇所が発見された場合は、可能な限り、職員で修繕や改修を行うが、専門的な部分は速やかに専門業者に依頼する。
2. 大規模な修繕が必要な場合は芦屋市担当部署と協議を行い対処する。

(7) マニュアルの整備と教育訓練の充実

緊急時(事故・防犯・防火・災害時)対応のマニュアルを作成し、職員全員に役割分担の周知徹底と訓練を実施し、対応能力の向上に努めます。

● 緊急時対応マニュアルの内容

マニュアル	内容
①災害時体制	分担表、組織図、初動体制
②災害時対応	火災、地震、津波、気象警報など災害への対応
③防犯対応	防犯時の対応
④スポーツ外傷・障害・疾病に対する応急対応	熱中症、運動外傷など

● 安全に関する教育訓練

教育訓練	内容
消防訓練	火災発生を想定し、実際に、役割分担・避難経路・避難場所の確認をします。消火器の使い方や必要な機材の使い方を確認します。
AED救急救命訓練	芦屋市消防本部から講師を招いてAEDの使用および救急救命訓練を実施します。
地震・津波訓練	地震発生時の行動確認と従業員の役割確認、避難誘導経路確認を行います。
事件・事故・対応訓練	不審者が侵入した場合、事件が発生した場合の対応と通報先の確認や不審物を発見した場合の取り扱いの確認を行います。

4-4 環境に配慮した取組について

(1) 基本的な考え方

持続可能な社会の実現をめざし、環境に配慮した商品やサービスの購入を原則とし、物品の廃棄時には減量やリサイクルを図り、ごみの削減と資源の有効活用に取り組みます。電気・水道の使用料節減目標を設定し、職員だけでなく利用者の方にもご協力いただくよう努めます。

(2) 具体的な取組

①省エネルギー

- 施設の換気を考慮しながらエアコンの温度を設定することで、無駄なエネルギー使用を防ぎます。エアコンのフィルターはこまめに清掃し、効率の低下を防ぎます。
- 施設の利用状況を常に確認し、こまめな消灯、点灯を行う習慣づけを徹底します。また、照明の交換時には、できる限り、LED照明を導入し、省エネを進めていきます。
- OA 機器は、使用後スイッチを切る、またはプラグをコンセントから抜き、待機電力を減らします。
- また、芦屋市環境計画等に基づき、必要に応じて、エネルギー使用料などの情報を提供します。

②廃棄物の抑制・ゴミの分別・リサイクルの促進

- ゴミの分別を徹底し、廃棄物のリサイクル品目を増やし、捨てるゴミの排出量を抑制し、廃棄物処理コストも節減します。
- 大会・イベント開催時はゴミの持ち帰り呼びかけ、施設内でのゴミの廃棄を削減します。
- 業務に支障のない範囲で裏紙を使用し、紙資源の使用を抑制します。
- 使用済みのテニスボールは、聾学校、地域学校の児童用椅子の消音材として活用します。
- 人工芝に敷かれている砂をリサイクルします。
- 地域の資源ゴミの回収に協力し、ペットボトルのキャップ・プルトップの回収を行います。
- 自動販売機のペットボトルと空缶を分別し、業者に回収を依頼します。



ペットボトル・空き缶の分別回収



使用済テニスボールの回収

③グリーン購入

- 物品購入の際にはリサイクル品や環境負荷の低い製品を選択し、できる限り、環境に配慮した製品を使用するように努めます。

5-1 有料公園施設の運営について

(1) 基本的な考え方

- 幅広い利用者のニーズやライフステージに応えられるテニスコート利用をめざすとともに、あしやスポーツ文化の普及・振興に寄与し、テニスに関する優れたノウハウを有する当連合事業体が安全・安心に配慮しながら、多彩なプログラムを実施していきます。
- なお、自主事業の実施にあたっては、一般利用者の利用の妨げにならないように十分配慮します。
- 駐車場を含めた都市公園内の施設の維持管理を行います。

(2) 具体的な運営方法

運営にあたっては、芦屋市都市公園条例、施行規則、芦屋公園有料公園施設の管理に関する要綱を遵守します。

● 利用時間と利用料金

利用者のニーズおよび近隣の方への配慮も考え、利用期間および利用料金は下記の通りにします。ただし、利用者のニーズに基づき、芦屋市や地域の方々とも協議の上、柔軟に対応します。また、上記の規則・要綱に基づき、利用料金の減免を行うことがあります。

4月～9月						
区分 (2時間単位)	昼間 4面					ナイター 2面
	9:00～ 11:00	11:00～ 13:00	13:00～ 15:00	15:00～ 17:00	17:00～ 19:00	19:00～21:00
平日	3,040 円	3,040 円	3,040 円	3,040 円	3,040 円	4,040 円
土日祝	4,060 円	4,060 円	4,060 円	4,060 円	4,060 円	5,060 円

10月～3月						
区分 (2時間単位)	昼間 4面				ナイター 2面	
	9:00～ 11:00	11:00～ 13:00	13:00～ 15:00	15:00～ 17:00	17:00～ 19:00	19:00～ 21:00
平日	3,040 円	3,040 円	3,040 円	3,040 円	4,040 円	4,040 円
土日祝	4,060 円	4,060 円	4,060 円	4,060 円	5,060 円	5,060 円

※10～11月、2～3月は、日没時間に合わせ、18時まで昼間時間帯料金での利用を可能にします。

※ナイターの時間帯の利用は照明代 1,000 円を含みます。

※芦屋市の予約システムにより、上記の区分(2時間)単位の予約になります。

● 申し込みおよび抽選方法

- 利用申し込みは公平かつ平等を期すため、期限・ルールなどを設定した申し込み後の抽選とし、抽選後は先着順で受け付けします。
- ただし、芦屋公園有料公園施設の管理に関する要綱で認められたイベント・大会については、抽選に先駆けて予約受付を実施します。
- 抽選申し込み方法は、遠方の住民や高齢者に配慮し、往復ハガキ、インターネットなど、幅広い方法で受け付けます。

ステップ1:利用者登録	窓口にて、身分証明書を提示の上、登録手続きを行う。
ステップ2:申し込み	期間:利用希望日の前々月1日～20日 方法:ハガキ・インターネット 申込数の上限:1人ハガキ1枚、インターネット1回(併用不可) 1人6区分まで(当選は最大4区分まで)とします。
ステップ3:抽選	毎月21日にシステム上での抽選を行います。 その後、ハガキの方には、受付月末までに返信ハガキにて返送。 インターネットは、受付月の25日正午以降、予約照会画面にて案内。

● 抽選後の申し込み方法

抽選後は、下記の要領で受け付け、できるだけ多くの方が、気軽に利用できるよう努めます。	昼間・ナイター 共通		
		窓口	電話
	受付期間	使用希望日の前月1日～使用希望日当日	使用希望日の前月2日正午～使用希望日当日
	受付時間	9:00～19:00 ※当日の予約は8:45から受け付けます。	使用希望日の前月2日正午～使用希望日前日 8:00～10:00を除く終日

※電話による受付は、芦屋市に申請・許可を得て、今後も継続して実施することを提案します。

● 申し込み利用ルールと利用者サービス

1. 利用ルール

・利用料金の支払い

利用者の利便性や天候を考えて、当日の利用前に現金で支払っていただく。

・予約の取り消し

予約の取り消しは、使用日の1週間前までとします。それ以降、利用者側の都合によるキャンセルには、使用料を請求します。支払いが滞った場合は、利用者登録を抹消するなどして厳格に運用します。

・荒天時の取り扱い

コートが利用可能かどうかの判断については、使用開始時刻の1時間前(ただし、午前9時からの予約については8時45分)に、管理責任者が判断します(電話での問い合わせにも対応します)。

また、使用開始後も、コート利用可能な状態が1時間に満たなかった場合は、使用料金を返金します。

以下の場合も、同様の措置をとります。

- ・熱中症指数計の計測により、原則運動中止と判断したとき

- ・気象特別警報・気象警報・雷注意報が発令されたとき
- ・光化学スモッグ注意報が発令されたとき

2. 利用上のルール

すべての利用者の方が、気持ちよく利用できるよう、下記のルールを定めて、利用者に遵守いただくよう徹底する。

1. 中学生以下の方のみでのコート利用はできません。必ず高校生以上の方と一緒にご利用ください。
2. 1コートあたりの利用人数は概ね8名までとします。
3. コート内では、必ずテニスシューズを着用ください。
4. テニスにふさわしくない服装(上半身裸・ジーパン等)でのプレイはご遠慮ください。
5. プレイをしないお子様のコート内への入場はご遠慮ください。
6. ベビーカーは危険ですので、コートの外に出して必ず大人が付き添ってください。
7. コート内での水分補給以外の飲食および飲酒・喫煙は固くお断りします。
8. 利用時間は正確に守り、時間内にコート整備も済ませてください。
9. コートは個人利用専用です。スクールなどの営利目的での利用はできません。
10. 特に早朝は、大声を上げるなど、近隣の方のご迷惑となる行為はお控えください。
11. 動物を敷地内に持ち込むことはできません。ただし、介助犬・補助犬については同伴可能です。

3. その他のサービス

・ 駐車場サービス

- ・ 原則として、通年、24時間を開場時間とします。
- ・ 利用者には、利用者の利便性および近隣の方に配慮し、芦屋公園テニスコート駐車場(車いす用を除く23台)を割引価格で提供します。利用料金:30分経過ごとに100円。
ただし、コート利用者は100円割引を実施します。
- ・ 駐輪場の拡張を図り、利用者の便宜を図っています。

・ 管理棟内の設備の充実(実施済み)

- ・ 更衣室の提供
- ・ 談話室の提供
- ・ ロッカー利用希望者には、終日無料貸し出し
- ・ 温水シャワーの利用可能
- ・ 厨房設備(冷凍冷蔵庫・製氷機・電子レンジ)の提供、給水機による冷水・温水の提供
- ・ 車いす対応のスロープ・トイレの充実

4. その他

・ 拾得物・残置物の処理

- ・ 拾得物については、台帳を作成し、原則として、警察署に届けます。
- ・ 放置自転車については、廃棄されたと判断できる場合は処分します。不明の場合は、告示をした後に廃棄します。

●会議室の利用

利用時間	9:00～21:00
使用区分	2 時間を 1 区分とし、9:00～ 2 時間単位
利用料金	1 区分 1,000 円
休室日	12 月 28 日～1 月 4 日※ただし、年末年始はテニスコートに準じる。
使用資格	・ 高校生以上であれば、芦屋市民に限らず、どなたでも使用可能。 ・ テニスに関係のない、一般的な会議・集会での使用可能。
申し込み期間	使用する日の属する月の前々月 1 日～使用日当日
窓口受付時間	9:00～19:00
申し込み方法	窓口・電話・インターネット ※但し、インターネットからの予約は、使用日前日まで。また、事前の利用者登録が必要。
料金の支払い	使用日当日、会議室を使用する前に芦屋公園庭球場の窓口にて「使用(仮)許可書」を提示の上、所定の料金を支払っていただく。
予約の取り消し・変更	・ 予約の取り消し・変更する場合は、変更しようとする使用日の 1 週間前の同曜日までに、電話・インターネットまたは芦屋公園庭球場の受付窓口にて手続きしていただく。 ・ 既に「使用(仮)許可書」が発行されている場合は、インターネットからの取り消しは不可。必ず「使用(仮)許可書」を持参の上、受付窓口にて手続きしていただく。 ・ 上記期間を過ぎた場合、利用者側の都合で会議室を使用しなくても使用料金が発生する。
注意事項	・ 公益、または風紀を害すると思われる場合は、使用を許可しない、もしくは許可後であっても許可を取り消す場合がある。 ・ 芦屋公園敷地内は禁煙とする。 ・ 使用時間を厳守し、時間内に室内の後片付けを終えるようにしていただく。 ・ 会議室に防音加工はされていないので、使用の際には十分に配慮していただくよう案内する。 ・ 駐車場の収容台数が限られているので(車いす用を除く 23 台・有料)、できるだけ公共交通機関を利用して来場いただく。

5-2 個人情報保護の措置について(具体的な対策)

(1) 個人情報保護方針と基本的な考え方

個人情報が個人の人格尊重の理念のもとに慎重に取り扱われるべきものであることに鑑み、当連合事業体が保有する個人情報の適正な取り扱いの確保に関し、必要な事項を定めます。当連合事業体の事業の適正かつ円滑な運営を図りつつ、個人の権利利益を保護することとします。

● 基本的な考え方

1. 個人情報の管理

当連合事業体は、利用者の個人情報を正確かつ最新の状態に保ち、個人情報への不正アクセス・紛失・破損・改ざん・漏洩などを防止するため、セキュリティシステムの維持・管理体制の整備・職員教育の徹底などの必要な措置を講じ、個人情報の厳重な管理を行ないます。

2. 個人情報の利用目的

利用者からお預かりした個人情報は、当連合事業体からの連絡・業務案内・質問に対する回答として利用し、その他の目的には利用しません。

3. 個人情報の第三者への開示および提供の禁止

当連合事業体は、利用者からお預かりした個人情報を適切に管理し、次のいずれかに該当する場合を除き、個人情報を第三者に開示しません。

- ・利用者の同意がある場合
- ・法令に基づき、開示することが必要である場合
- ・出版、報道により公にされているものを利用し、または提供することが正当であると認められる場合
- ・利用者の生命、身体または財産の安全を守るため、緊急かつやむを得ないと認められる場合

4. 個人情報の安全対策

当連合事業体は、個人情報の正確性および安全性確保のために、セキュリティに万全の対策を講じています。

5. ご本人の照会

利用者をご本人の個人情報の修正・削除をご希望される場合には、ご本人であることを確認の上、対応します。

6. マイナンバーの取り扱い

当連合事業体の職員は扶養控除等申告書など必要書類にマイナンバーを記載し、マイナンバーが記載された書類は施錠可能なロッカーに保管します。

7. 法令、規範の遵守と見直し

当連合事業体は、保有する個人情報に関して適用される法律および芦屋市個人情報保護条例を遵守するとともに、本個人情報保護方針の内容を適宜見直し、その改善に努めます。

※これらのことを個人情報保護規定、「個人情報保護規定」に関する運用手続要領に定めるとともに、個人情報管理台帳などの各台帳で管理します。

(2) 具体的な業務の流れ

● 個人情報の取り扱い担当者・承認者

業務	担当者	承認者
個人情報の取得(窓口)	職員	管理・運営責任者または総括責任者
文書媒体で保存	職員	管理・運営責任者または総括責任者
磁気媒体で保存	職員	管理・運営責任者または総括責任者
個人情報取り扱い記録簿 一覧表記載	職員	総括責任者
個人情報管理台帳記載	職員	総括責任者
個人情報搬出記録簿記載	職員	管理・運営責任者または総括責任者
廃棄処理	職員	総括責任者

● 収集する個人情報

申請書類	収集 タイミング	収集目的	個人情報内容	保管期限
利用者登録申請書	申請時	新規利用者の登録	住所・氏名・ 電話番号・FAX 番号	永年
利用者登録削除 依頼書	申請時	利用者登録の削除	登録番号・氏名・ 電話番号	年度終了後 5 年
テニスコート使用 申込書	申込時	テニスコートの使用申し込み	登録番号・住所・ 氏名・電話番号	年度終了後 3 年
テニスコート使用 (仮)許可書発行 願い	申請時	インターネット・電話申し込み分 のテニスコート使用(仮)許可書 の発行	登録番号・氏名・ 電話番号	年度終了後 3 年
テニスコート使用 (仮)許可変更・ 取消申請書	申請時	(仮)許可書発行後の使用の変 更または取り消し	登録番号・住所・ 氏名・電話番号	年度終了後 3 年
屋外運動施設使用 料金減免申請書	申請時	テニスコート使用料金の減免対 応	登録番号・団体名・ 住所・氏名・電話番号	年度終了後 3 年
大会事前確認票	申請時	大会開催時の備品・会議室使用 などの事前確認	登録番号・団体名・ 住所・氏名・電話番号	年度終了後 3 年
会議室使用申込書	申請時	会議室の使用申し込み	登録番号・団体名・ 住所・氏名・電話番号	年度終了後 3 年
会議室使用(仮) 許可書発行願い	申請時	インターネット・電話申し込み分 の会議室使用(仮)許可書の発行	登録番号・氏名・ 電話番号	年度終了後 3 年
会議室使用(仮) 許可内容変更・ 取消申請書	申請時	(仮)許可書発行後の使用の変 更または取り消し	登録番号・住所・ 氏名・電話番号	年度終了後 3 年
自主事業参加 申込書	申込時	スクール・市民テニス開放デー などの自主事業の申し込みの 受付	住所・氏名・電話番号・ 緊急連絡先・年齢	年度終了後 3 年
スクール生平日限 定割引チケット	使用時	スクール生割引	氏名	年度終了後 3 年
抽選エントリー使用 申込書(ハガキ)	抽選 申込時	ハガキによる抽選エントリーの 申し込みの受付	登録番号・住所・ 氏名・電話番号	年度終了後 1 年
抽選エントリー チェックリスト	抽選 確認時	抽選エントリーのチェック	登録番号・氏名	業務終了後 半年
抽選エントリー 当選リスト	抽選 確定時	抽選による当選データの確認	登録番号・氏名	業務終了後 半年
苦情や意見の対応 記録	発生時	対応と報告のため	住所・氏名・電話番号	年度終了後 5 年
事件・事故発生 記録	発生時	対応と報告のため	住所・氏名・ 電話番号・年齢・性別	年度終了後 5 年
事故証明書	必要時	保険手続きのため	住所・氏名・電話番号・ 生年月日	年度終了後 5 年

※職員人事のデータに関しても個人情報として扱います。

● 個人情報の取り扱いステップ

取扱ステップ	具体的な管理方法・ルール
取得	個人情報を取得する際は、予めその利用目的を公表している場合を除き、利用目的を本人に通知します。
利用	- 収集した個人情報は、収集目的のみに利用し、その他の目的では一切使用しません。 - 取り扱いについては、当連合事業体が規定する「個人情報保護規程」に従い、厳正に管理します。 - 安全管理については従業員の責任と権限を明確に定め、個人情報保護管理者による確認と許可体制を明確にします。
保管	- 各申請書については、データ入力した後、別の職員により確認作業を行い、ファイリングをして鍵のかかるキャビネットで保管します。 - 収集した情報は個人情報データ管理台帳に記載し管理します。 - 個人情報が保存されているパソコンはパスワードを設定して管理します。バックアップデータの保存には分離可能なハードディスクを使用し、ハードディスクは鍵のかかるキャビネットで保管します。
開示	- 個人情報の開示の申し出があった時は、身分証明書により本人であることを確認の上、開示します。 - 但し、開示することにより次のいずれかに該当する場合は、その全部または一部を開示しないことがあります。 - 本人または第三者の生命、身体、財産その他の権利利益を害するおそれがある場合 - 本事業の適正な実施に著しい支障を及ぼすおそれがある場合 - 他の法令に違反することがある場合 - 開示は書面で行うものとします。ただし、開示を申し出た者の同意があるときは、書面以外の方法により開示します。 - 個人情報の開示・不開示の決定通知は、本人に対し書面により遅滞なく行います。
廃棄	- 保管期限が過ぎた、または不要になった個人情報については、個人情報データ管理台帳に記載の上、個人情報保護管理責任者の管理のもと、廃棄処理を行います。 - 文書はシュレッダー処理をし、ハードディスクはパソコン上に残存データがないか最終確認を確実に行います。

(3) マニュアルの整備と教育・研修の実施

- 個人情報を含め、文書の管理・保存・廃棄については、芦屋市文書取り扱い規程等に基づき、マニュアルを整備し、誰もが間違いなく対応できるような仕組みを構築します。
- 個人情報保護研修を実施し、個人情報の保護と公の施設における情報開示の在り方について学びます。

5-3 不法行為・迷惑行為等への取組について

(1) 基本的な考え方

● 法令遵守の姿勢

当連合事業体は、法令を遵守するとともに、社会規範を守り、誠実かつ公正な運営を行います。

① 関連法令の遵守

適用される各種法律・規則を厳格に遵守します。

② 利益相反の防止

連合事業体の正当な利益に反して、自分や第三者の利益を図る行為は認めません。

③ 知的財産権の保護

著作権、商標権などの知的財産権を尊重し、これらの権利を侵害しないよう十分に留意します。

● 透明性の高い運営

適正かつ透明性の高い業務運営に努めます。

① 取引の適正化

取引先との健全な関係を確保し、適正かつ公平な取引を行います。

② 情報の開示

運営情報を適切に開示することは、利用者からの信頼を高める観点からも大変重要です。

利用者の合理的な判断に資するよう、行政に提出する情報を含め、適時・適切な情報開示に努めます。

③ 正確な情報の作成、管理

適時・適切な情報開示を行うため、内部や外部の監査・検査に対して十分に協力します。

● 人権の尊重

あらゆる人の基本的人権を尊重します。

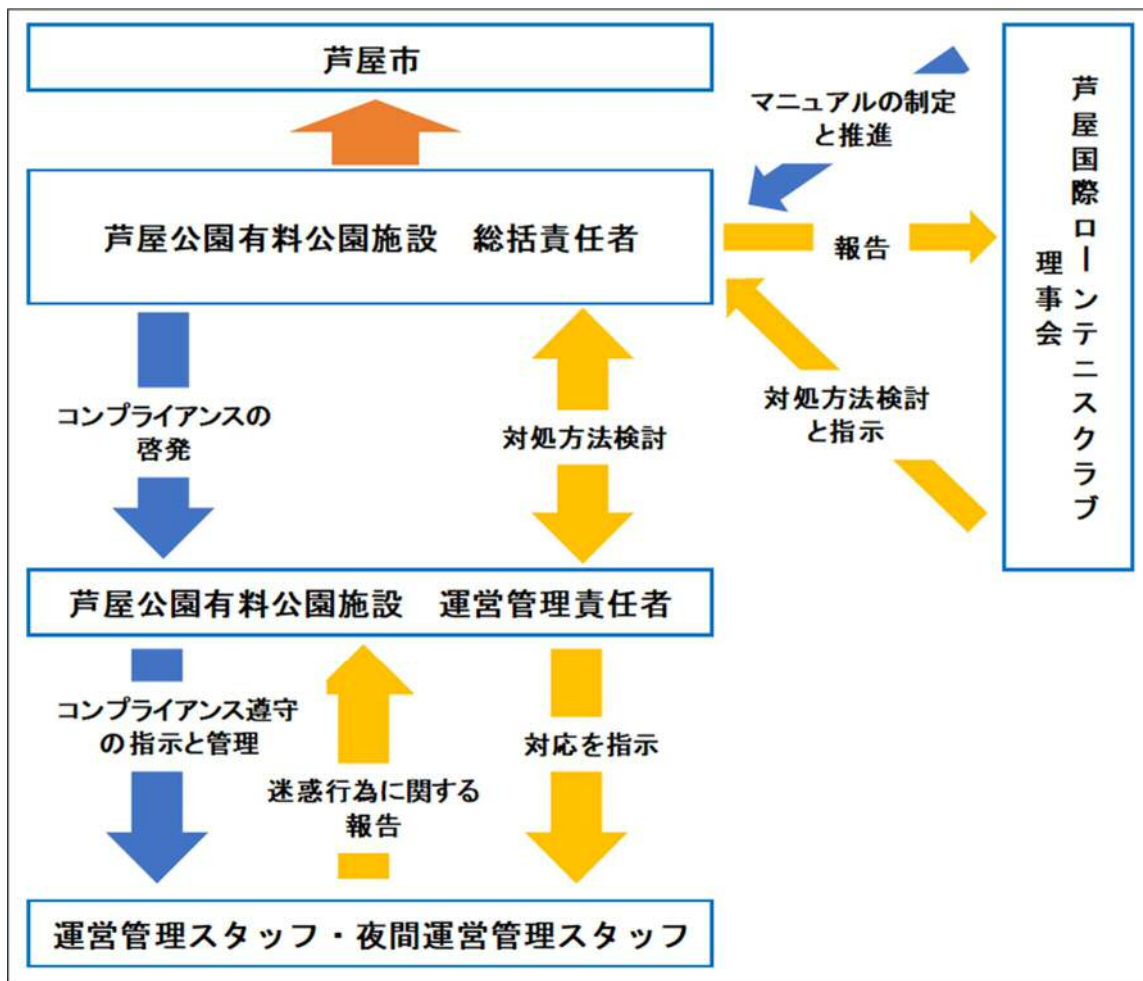
① 差別の禁止

人権は世界的に認められた価値基準です。性別、年齢、職業、国籍、思想・信条、障がいの有無による差別や人権侵害は決して容認しません。

② ハラスメントの禁止

セクシュアル・ハラスメントなどのいかなるハラスメントも容認しません。

(2) コンプライアンスおよび迷惑行為に関する組織体制図



(3) 具体的な対応

● 反社会的勢力への姿勢・対応

- 暴力団等の反社会的勢力に対する圧力に屈することは、結果的に反社会的な行為を助長することになります。自らの社会的責任を十分に認識し、反社会的勢力に対しては全職員が毅然とした態度で臨みます。
- 芦屋市暴力団排除条例を遵守し、暴力団に利することのないような措置を講じて暴力団排除に協力します。
- 委託業者との契約に際しては、芦屋市暴力団排除条例第7条および芦屋市契約等に係る事務からの暴力団等の排除措置に関する要綱の規定に基づく必要な措置をとり、「再委託等の契約における暴力団排除に関する特約」が含まれた契約書を取り交します。また、200万円以上の取引契約先とは上記に加え、誓約書および役員名簿を提出してもらいます。

● 迷惑行為への対応

- 日頃から、マナー違反については、口頭での呼びかけ、ポスターなどでの表示案内をし、マナーの向上に努めます。
- 他の利用者に迷惑を及ぼす行為については、即刻にやめていただくように依頼・指導をします。また、再発防止のためのルールを検討・徹底を図ります。
- 同一の方の迷惑行為が繰り返される場合には、芦屋市担当部署へ連絡し、対応を協議します。

● 不法駐車への対応

- 定期的な巡回をし、不法駐車については駐車場への案内と誘導を行い、違法駐車防止を図ります。
- 特に、大会など大勢の方が集まる場合には、事前の案内を徹底するとともに、当日の案内誘導を強化します。
- また、長時間の迷惑駐車については、警察に通報をし、近隣の方への配慮・安全に努めます。

● ホームレス・不法占拠への対応

- ホームレスを含む不法占拠を発見した場合には、人権に配慮しつつ、違法であることを告げて、撤去・退去を指導します。不法占拠が頻繁に発生する場合には、芦屋市担当部署に連絡・連携を図り、不法占拠者への対応を検討します。

● 法律顧問との連携

- 対応・解決が難しい問題については、必要に応じて法律顧問と連携し、問題の解決に当たります。
法律顧問：堂島法律事務所

5-4 集客促進及び利用率向上を目的とした事業や施策について

(1) 基本的な考え方

「する・みる・ささえる」等、多様なスポーツニーズに対応した誰もが入りやすい、利用しやすい安全・安心・快適な施設づくりに努め、利用者のニーズを反映し、参加したくなる魅力的なプログラムを企画・提供していきます。また、継続的な利用を促進することで利用者の心身の健康増進と保持ができるよう、アンケートや日々のコミュニケーションを通して、利用者が気軽に足を運びたいくなる開かれた施設をめざします。

(2) 具体的な取組

① 利用日・利用時間の延長

● 利用期間の延長による利用促進施策

年末年始開館日数の延長設定(供用日時の変更)を提案します。

＜条例で定められている供用日時＞
4月1日～12月27日 1月5日～3月31日
時間:9:00～21:00



＜当連合事業体が来年度以降継続して提案する供用日時＞
4月1日～12月29日 1月3日～3月31日まで
時間:9:00～21:00

上記の利用期間延長は利用者に周知されており、延長された期間は高い稼働率となっています。その結果、利用者の満足度向上とともに、利用促進・稼働率アップにも大きく寄与しています。当連合事業体では、芦屋市に申請、許可を得て、今後も継続して実施することを提案します。

② 利用料金の割引

● 割引による平日の稼働率促進

直前割引、スクール生割引、定期券割引により、稼働率向上に努めます。また、様々な事業の実施により、新たな顧客層の開拓に努めるとともに、常にコート利用傾向を分析しながら変化に対応し、稼働率向上に努めます。

＜直前割引・スクール生割引・定期券割引に適用＞

平日1時間 1,520円 ⇒ 割引後:平日1時間 1,020円

＜直前割引に適用＞

休日ナイター時間帯1時間 2,030円 ⇒ 割引後:休日ナイター時間帯1時間 1,530円(※照明代は別途)

③ 自主事業を通しての新規利用者の掘り起こし

- 自主事業として、市民テニス開放デーを継続的に実施します。1年に3回、平日、休日、ナイターの時間帯など、様々な曜日・時間帯に実施し、来場機会を増やすことで、レンタルコートの利用促進やスクールなどの自主事業の周知を図ります。
- 多様なニーズに応えられるよう自主事業を充実させます。

④ 利用者満足のための接遇サービスレベルの向上

公的な施設は、幅広くかつ多くの方々にご利用いただくことが重要です。利用者の満足度が向上し、結果として利用者数が増加することは相対的な行政コストの節減にもつながります。

そのためには、職員がプロフェッショナルとして対応することはもちろんですが、それをこえた利用者との関係づくりが重要だと考えています。職員は、心のこもった品質の高いサービスを提供するように努めます。

● 利用者との積極的なコミュニケーション

- ・ コミュニケーションという言葉には、情報伝達以外に、「他人とわかちあうこと、共有すること」という意味が含まれます。利用者とのコミュニケーションが大切なのは、まさにこの「わかちあい、共有する」ととだと考えます。
- ・ 単なる利用者と職員という関係性を超えて、「互いに信頼し合える」までコミュニケーションをとることで、利用者は満足覚え、また利用したいと思っていただけたと考えます。
- ・ 用件があるから声をかけるのではなく、挨拶や日常会話など自然な声かけやコミュニケーションを大切にしていきます。

● 利用者への心配り・気配り

- ・ 利用者へのサービスは、いかに利用者の立場にたって、目配り・気配りをするかが重要です。
- ・ スポーツ施設にはさまざまな年齢層の利用者が来館されます。多種多様な利用者層に接客することで、接遇力を向上させていきます。
- ・ キッズジュニア対象のテニススクールでは、子どもへの声掛けと安全確認を意識して窓口対応を行います。
- ・ シニアの利用者にシステムの利用手順を説明するときは、「ゆっくり、わかりやすく」を心がけます。
- ・ 車いすの方にもテニスを楽しんでいただくために、車いす用専用の駐車スペースを拡充し、乗降スペースを確保します。
- ・ 「耳マーク」を設置して、聴覚が不自由な方への対応をサポートします。

⑤ 利用者へのサービスの提供

- ・ 管理施設自動販売機設置：屋内(管理棟)3台、屋外(テラス)1台 (テニスコート中央通路)1台
- ・ レンタル用品の貸し出し：ラケット1本200円、レンタルシューズ1足500円(現在、休止中)
- ・ 駐車場サービス

利用者には、利用者の利便性および近隣住民に配慮し、芦屋公園テニスコート駐車場(車いす用を除く23台)を割引価格で提供します。(利用料金:30分経過ごとに100円。ただし、コート利用者は100円割引を実施します。)

- ・ 駐輪場の拡張を図り、利用者の便宜を図っています。
- ・ 管理棟内の設備

1. 更衣室の提供
2. 談話室の提供
3. ロッカー利用希望者には終日無料貸し出し
4. 温水シャワーの利用可能
5. 厨房設備(冷凍冷蔵庫・製氷機・電子レンジ)の提供、給水機による冷水・温水の提供
6. 車いす対応のスロープ・トイレの充実

⑥ 積極的な広報活動

芦屋市民に平等・公平に当施設を周知していただくために積極的な広報活動を行います。

● 具體的活動

- ・ 広報計画に基づき、芦屋市担当部署と連携し、市の広報紙「広報あしや」への掲載を依頼します。
- ・ 市内の掲示板を利用し、ポスターで告知します。
- ・ 芦屋公園庭球場の専用ホームページの内容を充実し、施設の基本情報をはじめ、事業のイベント情報、顧客サービス情報など、利用者が知りたいと思う内容を広く公開します。
- ・ ホームページにドローン撮影による動画を掲載し、集客を図ります。
- ・ 同時に施設内掲示板(情報コーナー)と受付カウンターにも、情報を掲示し、パソコン・スマートフォン環境のない利用者にも公平に情報が共有できるよう努めます。
- ・ スクール生など自主事業参加者に積極的にイベントの募集要項を配布します。
- ・ 芦屋市立美術博物館スポーツ展の展示物の提供やイベントの企画を通じて、改めて、本テニスコートの存在を認知していただけるよう働きかけます。

● 「芦屋公園庭球場」ホームページ



「芦屋公園庭球場」告知ポスター

キ ャ ス テ ニ ス ス ク ー ル
マ ニ ャー
TENNIS 生徒募集

申込期間:令和3年3月1日(月)~3月20日(木)
 (申込多数の場合は抽選とします)

カナダ出身のマーク・コーチが英語で楽しくレッスンします!

4月11日(日) 開講 (全10回)

Tennis&English 両方体験!!

- ◆開講日: 令和3年4月11日(日) 一年生から3年11月(日)
 毎週月曜日 全10回(大森にぶね松野ビル)
 大森にぶね松野ビルは3月に完成予定です
- ◆特設班: (ビビビ) (Bubble) クラス 09時45分~10時30分
 (ゼンザン) (Zeagan) クラス 10時45分~11時30分
- ◆特設班: 戸城の連テニスコート
- ◆定 員: 各 6名 応募多数の場合は抽選とします。
- ◆定 員: 各2名 (Zeagan) クラス 09時45分~10時30分
 各2名 (Bubble) クラス 10時45分~11時30分
- ◆お 賃: 25,000円 (2ヶ月)

当会の会員としてお申し込み、1ヶ月または3ヶ月コースでお申し込み下さい。
 申し込みはホームページからまたはワンダーコートまで

申込、お問い合わせ: 戸城公園テニスセンターまで
 TEL: 079-834-8886
 FAX: 079-834-8884
<http://www.tennis-japan.com>
 戸城公園テニスセンター 戸城公園テニス協会

第1期 芦屋公園テニススクール

スクール生募集中!

申込期間：2021年3月1日(月)～20日(木)
(申込多数の場合は抽選となります)

テニスのスクール生がゲームを楽しんでいる姿、楽しくテニスを通して心身ともに成長する姿が、心に残る思い出となりたく思います。ぜひこの機会にスクール生としてテニススクールに参加してください。

	期別	曜日	時間	定員	学費	教材費
1期生(2021年3月1日～3月20日)	第1期	14-12	4月～5月	150,000円	10,000円	10,000円
		期別			全期	13,000円～15,000円
		期別			全期	13,000円～15,000円
2期生(2021年3月21日～3月31日)	第2期	14-12	4月～5月	150,000円	10,000円	10,000円
		期別			全期	13,000円～15,000円
		期別			全期	13,000円～15,000円
3期生(2021年4月1日～4月30日)	第3期	14-12	4月～5月	150,000円	10,000円	10,000円
		期別			全期	13,000円～15,000円
		期別			全期	13,000円～15,000円

申込方法

申込書(申込用紙)にご記入の上、下記までお送りください。お申込みが先着順となります。

申込書はホームページのダウンロードページよりダウンロードしてください。

問い合わせ先：事務局



〒158-8501 東京都目黒区青丘1-1-1 158-8501 芦屋公園テニススクール

TEL 0797-34-8886

FAX 0797-34-8884

<http://www.asiysv-scidentsports.com/>

芦屋公園テニススクールは日本テニス協会に加盟するテニススクールです。

芦屋公園テニスコート

拠点テニスクラブ

いつでもプレーできます!!

松林に囲まれたテニスコートで
一緒にテニスライフを楽しみませんか

お一人でもご夫婦でも
お友達とグループでも

お気軽にお越しください

大人男女サテニス練習会
1回 100 円

令和 2 年 4 月 1 日より料金改定

当日 1 日券 土日祝 3,800 円 / 平日 1,800 円
1 か月定額券 全日 13,000 円 / 平日限定 9,000 円
3 か月定額券 全日 25,000 円 / 平日限定 17,000 円

※ご利用開始に、初遊、施設利用料 400 円がかかります。

※1 か月定額券、3 か月定額券は必ず先着予約 (満席以上) によりお申し込み。
※お申し込みの入金は、お振替ご利用の場合は毎月 5 日、クレジット決済は下記の月締め日までに必ずお申し込みください。

(一歳:51,000 円 平日限定:41,000 円 学生:26,000 円)

お問い合わせ先

芦屋公園有料公園施設(芦屋公園テニスコート)

〒659-0056 芦屋市松浜町 4-4

TEL 0797-34-8886

FAX 0797-34-8884

ホームページ URL

<http://www.asaya-koentennis.com/index.html>

施設管理費: 芦屋ローンテニス・体育・児童連合事業体

芦屋公園テニスコート

市民テニス

無料開放デー

令和3年(2021年)

7月7日(水)

時 間 場 所 種 別 定 員 申込資格 申込期間	08時～13時 雨天中止 芦屋公園テニスコート(有馬の方)に隣接したコートです。 ※雨天は有馬の方に変わります。 ※原則、は募集要項でご覧ください。 緑友テニス 60名 芦屋市在住、在勤、在学の方(中学生以下は保護者同伴) 6月1日(火)から6月22日(火) 午後7時まで ※雨天は変動により実施の可能性があります。
---	---

申込・お問い合わせ

芦屋公園テニスコート

〒158-8502 東京都品川区 1-3-1
TEL 03-3762-1111 FAX 03-3762-1112
E-MAIL info@city-yoyoi.jp

〒158-8502 東京都品川区 1-3-1 芦屋公園
〒158-8502 東京都品川区 1-3-1 有馬公園

令和3年(2021年度) 第1期

6月2日開催!! 全12回



健康体操教室

**「パフォーマンスUP したい!」「健康な長くウニスを続けたい!」
そんな方にお勧め! コンディショニング・トレーニングを始めましょう!**

開催日時: 令和3年 6月2日～9月8日 (全12回)
(6・9・7・7・8・11を除く)
時間: 毎週水曜日 10時～11時

講師: 村上 隆紀トレーナー



公認指導ライセンス
2級日本体育大学運動体力向上の専門知識・技能 健康運動指導士
NPPO 認定者 日本 SAG 協会認定 SAG レベル4インストラクター
リニアレス大学公認コネクト・ネーション認定者

※ 会場: 東京芸術大学付属体育館 (東京芸術大学・二子駅) 会議室
参加費: 全 5 名 (高校生以上)

※ **キャンセルは開催前1週間以上前までに連絡ください。**
※ 参加費 1 回分 1,200 円 (全回参加者には全額返金いたします)

持ち物: 1. 運動ウェア、2. レジャーシート、3. 飲み物、4. 水分補給のため、汗拭きタオル
※ 運動の前後は、必ず水分補給を忘れずに行ってください。

申込方法: 1. 申込書に記入していただき、2. 申込書とお振込みの振込票(申込書裏面にコードシート)を
3. 下記3. FAX でお送りください。

※ 申込期間: 令和3年5月12日(水) 8:00～9:00 (申込受付は5月12日(水)のみです。
※ 申込受付期間: 令和3年5月12日(水)～5月26日(水) 9:00～17:00
※ FAX: 03-5452-0033 申込書お送り先: 東京芸術大学 二子キャンパス 大会事務局
TEL: 03-5452-0033 申込書お送り先: 東京芸術大学 二子キャンパス 大会事務局
〒158-8501 東京都目黒区三軒が樋 1-3-8 東京芸術大学二子校舎

5-5 芦屋市のスポーツ推進実施計画の政策目標に基づいた事業や施策について

(1) 基本的な考え方

「芦屋市スポーツ推進実施計画(後期)」の基本理念である『するスポーツ・みるスポーツ・ささえるスポーツ』を推進し、すべての市民が健康で豊かなスポーツ文化を楽しむことができる環境を創る』の主旨を踏まえ、当連合事業体は、芦屋公園庭球場において「すべての市民、スポーツ団体、学校、大学、行政などが参画し、ささえ、連携・協働し、あしやスポーツ文化を創る」ことを使命と感じています。

(2) 具体的な事業・施策

① ライフステージに応じたスポーツの推進

テニスを生涯スポーツと捉え、キッズ、ジュニアから社会人、高齢者まで、また、障がい者・健常者に関わらず、様々な年齢や状況の方がテニスを楽しめる環境づくり、事業企画を実施します。特に、拠点テニスクラブに多数在籍するシニアに対しては健康維持・体力向上・生活習慣病の予防のためにも、できるだけ長く、テニスを楽しんでいただくことを期待しています。また、社会人の方が、仕事を終えた後、テニスが楽しめるようなナイト練習会も積極的に実施し、「働きながら楽しめる」環境を提供したいと考えています。

② スポーツ文化の推進

テニスを身近なスポーツとして、初心者向けのスクールや市民テニス開放デーを実施し、気軽に始めるきっかけ作りを積極的に提案します。健康のため、友人作りのためなど、市民の幅広いニーズを拾い、テニス人口のすそ野を広げることをめざします。

③ 学校・地域連携の推進

子どもたちには、テニス(スポーツ)を通じて、マナー・ルールの指導やバランスの良い身体作りと身体能力の向上など、教育の一環として、テニスを位置づけています。また、社会人やシニアに対しては、テニスを通じた交流やコミュニケーションを大切に、新たなコミュニティの育成の場を提供したいと考えています。近年、希薄になりつつある人と人とのコミュニケーションの機会を増やすことにより、青少年の健全育成、家族や仲間、地域社会における絆を深める効果を追求します。

④ 芦屋らしいスポーツの推進

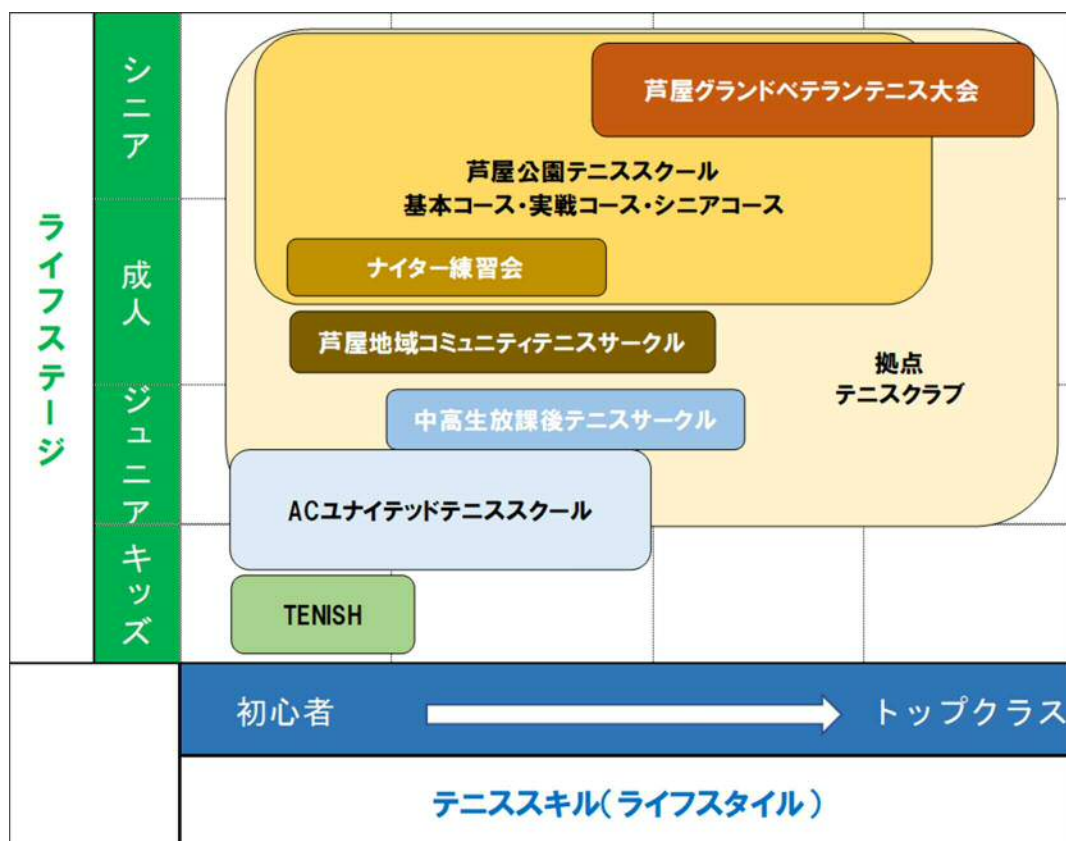
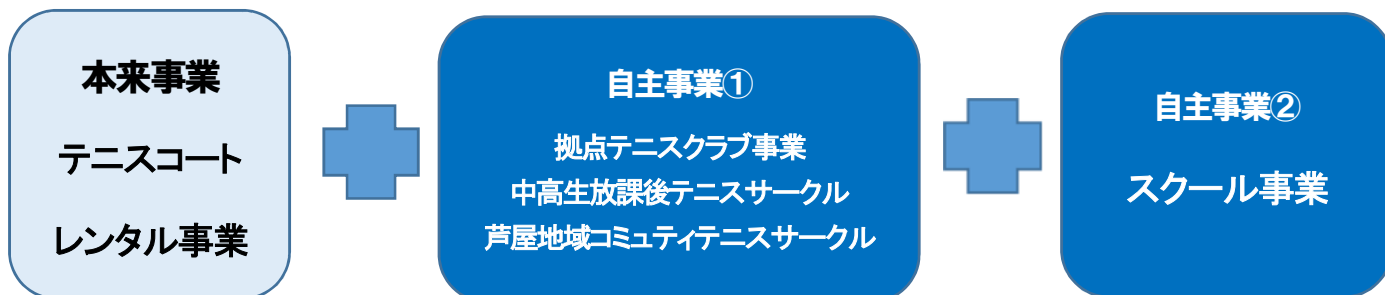
芦屋市には、古くからテニスを楽しむ方がたくさんおられます。その方々に当テニスコートを拠点として、「いつでも楽しめるテニスの場」を提供してきたいと考えます。

また、多くのアスリートやデ杯選手が育ったこのテニスコートから、再び、世界レベルで活躍する選手が生まれることを期待しています。

6 自主事業案

(1) 基本的な考え方

- 当連合事業体は、本来事業であるレンタルコートを補完し、かつ、本来事業とのシナジー(相乗効果)を期待できる自主事業案を提案いたします。
- 本来事業(レンタルコート)においては、公営テニスコートとして、友人や家族など特定の仲間とグループでテニスを楽しむことができます。あらかじめ予約した時間帯に、仲間同士あるいは家族で他人に気兼ねすることなく存分にテニスプレイを楽しむことができます。
- 一方で、「芦屋市スポーツ活動に関する市民意識調査」(平成 29 年実施)における「公共スポーツへの要望」で、最も高い要望である「予約なしでできるプログラムがほしい」に応えるため、「拠点テニスクラブ」事業を提案いたします。芦屋公園庭球場に行けば、いつでも仲間に会える、一緒にテニスを楽しめるという環境を創るのが拠点テニスクラブ・サークル事業です。
- また、テニスを始めるきっかけ作りや、さらに上位レベルをめざすための「スクール事業」も実施します。希望者は自分に合ったクラブ/サークル、スクールに参加することで、気軽に自由にスポーツを楽しむことができます。



(2) 具体的な取組

① スポーツを継続する仕組みづくり

＝拠点テニスクラブ・中高生放課後テニスサークル・芦屋地域コミュニティテニスサークル

- 「拠点テニスクラブ」とは、予約なしで来場しても、時間に縛られずに様々な人とテニスを楽しむ仕組みです。気軽に楽しむテニスをする人から、アスリートとして競技テニスをめざす人も、ある時は、異なるコートで、ある時は、同じコートでプレイを楽しむ。さまざまなシチュエーションを提供します。
- 時には、「拠点テニスクラブ」内の親睦を目的とした行事(初打ち大会・納涼大会など)も企画し、新たな仲間との社交の場を提供し、ここでしか知り合えない人間関係づくりをめざします。
- 当連合事業体は、永年にわたるクラブ組織運営の経験とノウハウをもって、芦屋公園庭球場を拠点としたクラブ・サークル事業をサポートします。

② スポーツを始めるきっかけづくり＝スクール事業

- テニスを生涯スポーツとして位置づけ、テニスを始めるきっかけづくりとしてのスクール事業を企画・提案します。各個人の年齢・体力・技術レベルや動機・目的が様々なため、できるだけ幅広いニーズに対応できるクラスを設置します。
- 芦屋市体育協会や芦屋市テニス協会と連携し、質の高いレッスンを提供するとともに、これらによって、体力の向上と生活習慣病の予防とともに、スポーツを通じた交流・ふれあいを醸成していきます。

TENISH	バンビクラス(4歳～小学1年生)	英語とテニスの両方を体験
	サンパーククラス(小学2～4年生)	
ACユナイテッドテニススクール	J1(4歳から)	初心者
	J2(6歳から)	初心者
	J3(8歳から)	ラリーができる
	育成1(8歳から)	試合ができる
	練習会(中学生以上)	初級から中級 中級以上
芦屋公園テニススクール基本コース	初心者クラス	・はじめてテニスに挑戦したい。
	初級クラス	・基礎・基本からテニスを学びたい。 ・一度中断したが、テニスを再開したい。
	中級クラス	・テニスを通じて、仲間を作りたい。
実戦コース	初級クラス・初中級クラス	・これから試合を楽しみたい。
	中級クラス	・試合のスキルをレベルアップしたい。
	上級クラス	・ハイレベルな試合に挑戦したい。
シニアコース	エンジョイクラス	・自身の体力に応じてテニスを楽しみたい。
ナイター練習会	20歳以上	土曜日のナイター設備を利用した練習会

③ 新たなニーズへの対応＝ナイター照明増設の検討

- ジュニア育成、アスリート育成の基盤整備を検討する中では、ナイター設備の活用が必須です。また、ナイターの時間帯の稼働率も上がっています。(H29年:55.7%→H30年:64.3%→R1年64.1%→R2年73.4%)
- このような新たなニーズに応えるためナイター設備の増設について、芦屋市と協議・相談していきたいと考えています。

(3) テニスコートを利用した自主事業

【通年実施の自主事業(テニスクラブ・テニススクールなど)】

※現在実施中の内容を記載していますので状況に対応して変更する場合があります。

事業名	目的・対象	内容	実施時期・回数	料金・利用者人数
拠点 テニスクラブ	テニスの普及とプレイヤーの育成、高齢者の健康維持およびプレイヤー同士の交流を図る。 対象:一般、シニア、学生	利用者のニーズに合わせて、当日券、定期券(1年、3ヶ月、1ヵ月)を発行し、クラブ形式の運用をする。	通年	400人/年(定期券会員)
テニス スクール	テニスを始めるきっかけ作りと共に、プレイヤーの技術向上を図る。 対象:一般、シニア	1年を3期に分けてそれぞれ基本コース・実戦コース・シニアコースの3コースを開催する。 ・実戦コース: 火曜日(初級・初中級・中級・上級) ・基本コース: 木曜日(初心者・初級・中級) ・シニアコース: 金曜日(エンジョイクラス)	通年	19,200円/期(12回) 16,000円/期(10回) 10名/クラス 210人(年間利用者数)
ACユナイテッド テニス スクール	芦屋市体育協会が主体となり、同協会が推進する芦屋アスリートタウン構想の一環として、青少年から大人までさまざまな年齢層が活動できるテニススクールをめざす。 対象:ジュニア、一般	ジュニアの育成および社会人プレイヤーの技術向上のためのクラスを開催する。 J1クラス(4才～) 定員8名 J2クラス(6才～) 定員10名 J3クラス(8才～) 定員10名 育成1クラス(8才～) 定員10名 練習会(中学生以上) 定員10名	通年 ●水曜日 15～21時 ●金曜日 15～21時	4,500円～8,000円/人・月 練習会 1,500円/回 400人(年間利用者数)
ナイター 練習会	プレイヤーの技術の向上およびプレイヤー同士の交流を図る。 芦屋公園庭球場のナイター設備の認知度を高めて利用者数の増加と稼働率の向上を図る。 対象:社会人	社会人向けにナイター設備を利用した練習会を実施する。	通年 (計12回)	1000円/人・回 10名/回のべ120人
キッズテニス スクール 「TENISH」	テニスを通じて、子どもたちに楽しみながら、英会話を学んでもらうとともに、国際感覚を養う。 (TENNIS+ENGLISH =「TENISH」) 対象:小学生	外国人コーチによる、全てを英語で実施するキッズ向けのテニス教室。 	通年	20,000円/期(10回) 16,000円/期(8回) 16名/クラス年間 96人

--	--	--	--	--

【市内団体・市民対象の自主事業】

事業名	目的・対象	内容	実施時期・回数	料金・利用者人数
市内中高生 放課後テニス サークル	市内の中高生の技量の向上とスポーツ(テニス)を通じた仲間同士の交流を図り、健全な心身の育成に貢献すること、および未来のトップアスリートを芦屋から輩出することをめざす。 対象:市内中高生	市内の中高生に放課後のテニスの練習の場を提供する。	通年 ●月曜日 16 時～日没 ●金曜日 16 時～日没	200 円+登録費 100 円/人 のべ 480 人
芦屋地域コミュニティテニスサークル	テニスを通して技量の向上と参加者同士の交流、市民の皆さまの健康増進に寄与することを目的とする。 対象:コミュニティスクール	小学校区毎のコミュニティを対象にテニスの場を提供する。 【コミュニティ・スクール(通称コミスク)とは】 私たちが生活する地域社会(小学校区が基本的な範囲)の中で、一人ひとりが市民としての自覚と責任を持ちながら、だれもが参加できる文化活動・スポーツ活動・福祉活動・地域活動等を通じて、真に心豊かでゆとりのあるまちづくりをめざすという共通目標をもった共同体です。(出典:芦屋市ホームページ)	通年 ●月曜日 9～11 時 ●月曜日 15～17 時 毎月 ●第 1 月曜日 ●第 3 月曜日	300 円/人 のべ 30 人
市民テニス 開放デー	芦屋市内でのテニスの普及・発展と市民の健康増進に寄与し、交流親睦を図るとともに、芦屋公園庭球場を市民に広く周知し、利用者の増加を図る。 対象:芦屋市民	芦屋市在住、在勤、在学者(小学生は保護者同伴)に 10 面(ナイターの時間帯の場合は 2 面)を開放する。利用方法は 1 試合 6 ゲーム先取または 30 分の練習で交代する。	●7 月 9～13 時 ●11 月 9～13 時 ●ナイター 17～20 時	300 円/人(予定) のべ 180 人
親子テニス 体験会	テニスを通して親子の交流を図る。 対象:親子(小学校低学年)	小学校低学年を対象に親子でテニスを楽しむ体験会を実施する。	8 月(1 回)	1000 円/ペア 16 人(8 ペア) のべ 16 人



【全国高齢者対象の自主事業】

事業名	目的・対象	内容	実施時期・回数	料金・利用者人数
芦屋 グランド ベテラン テニス大会	全国の高齢者テニスプレイヤーのための交流の場を提供する。 対象:全国の高齢者(男性 65 才以上、女性 60 才以上)	全国の高齢者(男性 65 才以上、女性 60 才以上)を対象としたトーナメント方式の大会を開催する。 拠点テニスクラブ会員がボランティアとして、運営する。	9 月 2 日間(土・日)	190 人



(4) 会議室を活用した自主事業

事業名	目的・対象	内容	実施時期・回数	料金・利用者人数
テーピング・ストレッチ講習会	施設利用者のみならずスポーツを楽しむ方々のケガの予防と対策および健康維持を図る。芦屋公園内の会議室の認知度を向上させる。	外部講師を招いてケガの予防と対策のためのテーピングやストレッチの方法をシリーズで学ぶ。	11 月(3 回) 15 名/回	1,000 円/回 テーピングなどの材料費は別途必要
健康体操教室	施設利用者のみならず近隣の自治会からも参加者を募り、市民の健康増進に寄与し、参加者同士の交流親睦を図る。	外部講師を招いて、パフォーマンスアップのためのコンディショニングトレーニングを実施する。	3 期/年 12 回/期	12,000 円/期

※ スポーツに限らず、囲碁などを楽しむために会議室を利用される方もおられます。幅広い対応により、稼働率を高めていきます。

(5) テニスコートを活用した協力事業

当連合事業体は、芦屋国際ローンテニスクラブと芦屋市体育協会を中心に「オール芦屋」で芦屋公園庭球場を市民参画の場として、障がい者、ジュニアやシニア世代のイベントあるいはソフトテニス大会の開催を地元主催者に協力していきます。

事業名	内容	実施時期・回数・参加人数
スペシャル オリンピックス	- 知的発達障がいのある人に年間を通じてテニスの場を提供する。 - 主催者：芦屋市テニス協会（特定非営利活動法人スペシャルオリンピックス日本・兵庫芦屋プログラム）	通年 第3土曜日 10人/回
体協チャレンジ	- 心豊かでたくましい子どもを育むことを目的に、テニスを通して健康づくりや友達づくりを楽しむ。 - 主催者：芦屋市教育委員会・芦屋市体育協会	通年 第2、4、5土曜日 50人/日
ソフトテニス大会 （芦屋市教育長杯）	- 芦屋市内のソフトテニスプレイヤーのためのトーナメント試合を実施する。 - 主催者：芦屋市・芦屋市教育委員会	4月29日（祝日） 100人
芦屋市体育協会長杯 ミックスダブルス大会	- 芦屋市内のテニスプレイヤーのためのミックスダブルス大会を実施する。 - 主催者：芦屋市テニス協会・芦屋市体育協会	5月（日曜） 100人
芦屋市体育協会長杯 （芦屋オープンテニス 大会）	- 芦屋市内のソフトテニスプレイヤーのためのトーナメント試合を実施する。 - 主催者：芦屋市ソフトテニス協会・芦屋市体育協会	6月（日曜） 100人
芦屋市 ソフトテニス選手権大会	- 芦屋市内のソフトテニスプレイヤーのためのトーナメント試合を実施する。 - 主催者：芦屋市ソフトテニス協会	7月（日曜） 150人
兵庫県都市対抗 ソフトテニス大会	- 兵庫県内のソフトテニスプレイヤーのための都市対抗ソフトテニス大会を実施する。 - 主催者：芦屋市ソフトテニス協会	9月（日曜） 200人
芦屋市長杯ダブルス テニストーナメント	- 芦屋市内のテニスプレイヤーのための男女別ダブルス大会を実施する。 - 主催者：芦屋市・芦屋市教育委員会	9月（日曜） 200人
レッツトライ エンジョイテニス	- 芦屋市内のジュニア（幼稚園児から小学生まで）のためのテニス教室を開催する。 - 主催者：芦屋市テニス協会・芦屋市体育協会	10月（祝日） 50人
芦屋市教育長杯 ジュニアテニス トーナメント	- 芦屋市内のジュニアのためのテニストーナメントを開催する。 - 主催者：芦屋市・芦屋市教育委員会	3月（平日） 100人
毎日オープンテニス 選手権大会 （ベテランの部）	- 毎日オープンテニス選手権大会（ベテランの部）の一部の年齢帯トーナメントに会場として、テニスコートを提供する。 - 主催者：関西テニス協会・毎日新聞社	4月（7日間） 200人
関西オープンテニス 選手権大会 （ベテランの部）	- 関西オープンテニス選手権大会（ベテランの部）の一部の年齢帯トーナメントに会場として、テニスコートを提供する。 - 主催者：関西テニス協会	6月（7日間） 200人

7 管理運営費(消費税相当額を含む)

① 収支計画表(令和4年度)

(金額：円)

収入	金額	積算根拠等
利用料収入	15,060,000	庭球場 庭球場(ナイター) 会議室 駐車場 10,600,000 1,190,000 230,000 3,040,000
自主事業収入	37,320,000	テニススクール 拠点テニス ACユナイテッド グランドベテラン 健康体操 コート割引事業 その他自主事業 4,510,000 23,490,000 1,700,000 3,200,000 240,000 2,360,000 1,820,000
その他収入	1,000,000	自販機 雑収入 400,000 600,000
計 (A)	53,380,000	

支出	金額	積算根拠等
人件費	11,090,000	給与、社会保険
清掃委託費	2,260,000	管理棟清掃、ゴミ出し等
コート維持費	3,760,000	コート維持、夜間管理委託費
業務費	4,230,000	消耗品費、リース料、交通費
管理費	2,050,000	修繕費、保守費
委託費	200,000	機械警備
光熱費	4,090,000	電気・ガス・水道代
その他	2,350,000	雑費、保険料、支払手数料
自主事業支出	8,550,000	テニススクール 拠点テニス ACユナイテッド グランドベテラン 健康体操 コート割引事業 その他自主事業 2,680,000 420,000 1,190,000 3,000,000 200,000 0 1,060,000
目的外	330,000	自販機・ロッカー場所代他
修繕積立金	14,000,000	
計 (B)	52,910,000	

(A) - (B)	470,000	
-----------	---------	--

② 収支計画表(令和5年度)

(金額：円)

収入	金額	積算根拠等	
利用料収入	15,210,000	庭球場	10,730,000
		庭球場(ナイター)	1,210,000
		会議室	230,000
		駐車場	3,040,000
自主事業収入	38,020,000	テニススクール	4,510,000
		拠点テニス	24,190,000
		A Cユナイテッド	1,700,000
		グランドベテラン	3,200,000
		健康体操	240,000
		コート割引事業	2,360,000
		その他自主事業	1,820,000
その他収入	1,000,000	自販機	400,000
		雑収入	600,000
計 (A)	54,230,000		

支出	金額	積算根拠等	
人件費	11,420,000	給与、社会保険	
清掃委託費	2,330,000	管理棟清掃、ゴミ出し等	
コート維持費	3,870,000	コート維持、夜間管理委託費	
業務費	4,230,000	消耗品費、リース料、交通費	
管理費	2,200,000	修繕費、保守費	
委託費	200,000	機械警備	
光熱費	4,090,000	電気・ガス・水道代	
その他	2,350,000	雑費、保険料、支払手数料	
自主事業支出	8,550,000	テニススクール	2,680,000
		拠点テニス	420,000
		A Cユナイテッド	1,190,000
		グランドベテラン	3,000,000
		健康体操	200,000
		コート割引事業	0
		その他自主事業	1,060,000
目的外	330,000	自販機・ロッカー場所代他	
修繕積立金	14,000,000		
計 (B)	53,570,000		

(A) - (B)	660,000	
-----------	---------	--

③ 収支計画表(令和6年度)

(金額：円)

収入	金額	積算根拠等
利用料収入	15,360,000	庭球場 庭球場(ナイター) 会議室 駐車場 10,860,000 1,230,000 230,000 3,040,000
自主事業収入	38,720,000	テニススクール 拠点テニス ACユナイテッド グランドベテラン 健康体操 コート割引事業 その他自主事業 4,510,000 24,890,000 1,700,000 3,200,000 240,000 2,360,000 1,820,000
その他収入	1,000,000	自販機 雑収入 400,000 600,000
計 (A)	55,080,000	

支出	金額	積算根拠等
人件費	11,760,000	給与、社会保険
清掃委託費	2,400,000	管理棟清掃、ゴミ出し等
コート維持費	3,990,000	コート維持、夜間管理委託費
業務費	4,230,000	消耗品費、リース料、交通費
管理費	2,350,000	修繕費、保守費
委託費	200,000	機械警備
光熱費	4,090,000	電気・ガス・水道代
その他	2,350,000	雑費、保険料、支払手数料
自主事業支出	8,550,000	テニススクール 拠点テニス ACユナイテッド グランドベテラン 健康体操 コート割引事業 その他自主事業 2,680,000 420,000 1,190,000 3,000,000 200,000 0 1,060,000
目的外	330,000	自販機・ロッカー場所代他
修繕積立金	14,000,000	
計 (B)	54,250,000	

(A) - (B)	830,000	
-----------	---------	--

④ 収支計画表(令和7年度)

(金額：円)

収入	金額	積算根拠等	
利用料収入	15,510,000	庭球場	10,990,000
		庭球場(ナイター)	1,250,000
		会議室	230,000
		駐車場	3,040,000
自主事業収入	39,420,000	テニススクール	4,510,000
		拠点テニス	25,590,000
		A Cユナイテッド	1,700,000
		グランドベテラン	3,200,000
		健康体操	240,000
		コート割引事業	2,360,000
		その他自主事業	1,820,000
その他収入	1,000,000	自販機	400,000
		雑収入	600,000
計 (A)	55,930,000		

支出	金額	積算根拠等	
人件費	12,110,000	給与、社会保険	
清掃委託費	2,470,000	管理棟清掃、ゴミ出し等	
コート維持費	4,110,000	コート維持、夜間管理委託費	
業務費	4,230,000	消耗品費、リース料、交通費	
管理費	2,500,000	修繕費、保守費	
委託費	200,000	機械警備	
光熱費	4,090,000	電気・ガス・水道代	
その他	2,350,000	雑費、保険料、支払手数料	
自主事業支出	8,550,000	テニススクール	2,680,000
		拠点テニス	420,000
		A Cユナイテッド	1,190,000
		グランドベテラン	3,000,000
		健康体操	200,000
		コート割引事業	0
		その他自主事業	1,060,000
目的外	330,000	自販機・ロッカー場所代他	
修繕積立金	14,000,000		
計 (B)	54,940,000		

(A) - (B)	990,000	
-----------	---------	--

⑤ 収支計画表(令和8年度)

(金額：円)

収入	金額	積算根拠等
利用料収入	15,660,000	庭球場 庭球場(ナイター) 会議室 駐車場 11,120,000 1,270,000 230,000 3,040,000
自主事業収入	40,120,000	テニススクール 拠点テニス ACユナイテッド グラウンドベテラン 健康体操 コート割引事業 その他自主事業 4,510,000 26,290,000 1,700,000 3,200,000 240,000 2,360,000 1,820,000
その他収入	1,000,000	自販機 雑収入 400,000 600,000
計 (A)	56,780,000	

支出	金額	積算根拠等
人件費	12,470,000	給与、社会保険
清掃委託費	2,540,000	管理棟清掃、ゴミ出し等
コート維持費	4,230,000	コート維持、夜間管理委託費
業務費	4,230,000	消耗品費、リース料、交通費
管理費	2,650,000	修繕費、保守費
委託費	200,000	機械警備
光熱費	4,090,000	電気・ガス・水道代
その他	2,350,000	雑費、保険料、支払手数料
自主事業支出	8,550,000	テニススクール 拠点テニス ACユナイテッド グラウンドベテラン 健康体操 コート割引事業 その他自主事業 2,680,000 420,000 1,190,000 3,000,000 200,000 0 1,060,000
目的外	330,000	自販機・ロッカー場所代他
修繕積立金	14,000,000	
計 (B)	55,640,000	

(A) - (B)	1,140,000	
-----------	-----------	--

8-1 人件費内訳

① 令和4年度

職種	年齢	月間支給額			負担割合	月間負担額			労働時間	備考
		給与	交通費	合計		給与	交通費	合計		
総括責任者	60代	250,000	5,800	255,800	50%	125,000	2,900	127,900	167時間/月	社保加入
運営責任者	50代	166,700	17,500	184,200	50%	83,400	8,800	92,200	152時間/月	社保加入
管理責任者	50代	158,300	29,200	187,500	100%	158,300	29,200	187,500	141時間/月	社保加入
スタッフ1	40代	100,000	13,300	113,300	90%	90,000	12,000	102,000	102時間/月	
スタッフ2	40代	108,300	8,300	116,600	90%	97,500	7,500	105,000	111時間/月	
スタッフ3	40代	91,700	7,500	99,200	90%	82,500	6,800	89,300	95時間/月	
スタッフ4	40代	75,000	7,500	82,500	90%	67,500	6,800	74,300	78時間/月	
スタッフ5	40代	83,300	6,700	90,000	90%	75,000	6,000	81,000	85時間/月	
スタッフ6	30代	65,000	7,500	72,500	90%	58,500	6,800	65,300	67時間/月	
合計		1,098,300	103,300	1,201,600		837,700	86,800	924,500		

② 令和5年度

職種	年齢	月間支給額			負担割合	月間負担額			労働時間	備考
		給与	交通費	合計		給与	交通費	合計		
総括責任者	60代	257,400	6,000	263,400	50%	129,000	3,000	132,000	167時間/月	社保加入
運営責任者	50代	171,600	18,000	189,600	50%	86,000	9,000	95,000	152時間/月	社保加入
管理責任者	50代	163,000	30,000	193,000	100%	163,000	30,000	193,000	141時間/月	社保加入
スタッフ1	40代	103,000	13,700	116,700	90%	93,000	12,300	105,300	102時間/月	
スタッフ2	40代	111,600	8,600	120,200	90%	100,000	7,700	107,700	111時間/月	
スタッフ3	40代	94,400	7,700	102,100	90%	85,000	6,900	91,900	95時間/月	
スタッフ4	40代	77,200	7,700	84,900	90%	69,000	6,900	75,900	78時間/月	
スタッフ5	40代	85,800	6,900	92,700	90%	77,000	6,200	83,200	85時間/月	
スタッフ6	30代	66,900	7,700	74,600	90%	60,000	6,900	66,900	67時間/月	
合計		1,130,900	106,300	1,237,200		862,000	88,900	950,900		

③ 令和6年度

職種	年齢	月間支給額			負担割合	月間負担額			労働時間	備考
		給与	交通費	合計		給与	交通費	合計		
総括責任者	60代	265,100	6,200	271,300	50%	133,000	3,100	136,100	167時間/月	社保加入
運営責任者	50代	176,700	18,600	195,300	50%	88,000	9,300	97,300	152時間/月	社保加入
管理責任者	50代	167,900	30,900	198,800	100%	168,000	30,900	198,900	141時間/月	社保加入
スタッフ1	40代	106,000	14,100	120,100	90%	95,000	12,700	107,700	102時間/月	
スタッフ2	40代	114,900	8,800	123,700	90%	103,000	7,900	110,900	111時間/月	
スタッフ3	40代	97,200	8,000	105,200	90%	87,000	7,200	94,200	95時間/月	
スタッフ4	40代	79,500	8,000	87,500	90%	72,000	7,200	79,200	78時間/月	
スタッフ5	40代	88,400	7,100	95,500	90%	80,000	6,400	86,400	85時間/月	
スタッフ6	30代	68,900	8,000	76,900	90%	62,000	7,200	69,200	67時間/月	
合計		1,164,600	109,700	1,274,300		888,000	91,900	979,900		

④ 令和7年度

職種	年齢	月間支給額			負担割合	月間負担額			労働時間	備考
		給与	交通費	合計		給与	交通費	合計		
総括責任者	60代	273,000	6,400	279,400	50%	137,000	3,200	140,200	167時間/月	社保加入
運営責任者	50代	182,000	19,100	201,100	50%	91,000	9,600	100,600	152時間/月	社保加入
管理責任者	50代	172,900	31,800	204,700	100%	173,000	31,800	204,800	141時間/月	社保加入
スタッフ1	40代	109,200	14,600	123,800	90%	98,000	13,100	111,100	102時間/月	
スタッフ2	40代	118,300	9,100	127,400	90%	106,000	8,200	114,200	111時間/月	
スタッフ3	40代	100,100	8,200	108,300	90%	90,000	7,400	97,400	95時間/月	
スタッフ4	40代	81,900	8,200	90,100	90%	74,000	7,400	81,400	78時間/月	
スタッフ5	40代	91,000	7,300	98,300	90%	82,000	6,600	88,600	85時間/月	
スタッフ6	30代	71,000	8,200	79,200	90%	64,000	7,400	71,400	67時間/月	
合計		1,199,400	112,900	1,312,300		915,000	94,700	1,009,700		

⑤ 令和8年度

職種	年齢	月間支給額			負担割合	月間負担額			労働時間	備考
		給与	交通費	合計		給与	交通費	合計		
総括責任者	60代	281,100	6,600	287,700	50%	141,000	3,300	144,300	167時間/月	社保加入
運営責任者	50代	187,400	19,700	207,100	50%	94,000	9,900	103,900	152時間/月	社保加入
管理責任者	50代	178,000	32,800	210,800	100%	178,000	32,800	210,800	141時間/月	社保加入
スタッフ1	40代	112,400	15,000	127,400	90%	101,000	13,500	114,500	102時間/月	
スタッフ2	40代	121,800	9,400	131,200	90%	110,000	8,500	118,500	111時間/月	
スタッフ3	40代	103,100	8,400	111,500	90%	93,000	7,600	100,600	95時間/月	
スタッフ4	40代	84,300	8,400	92,700	90%	76,000	7,600	83,600	78時間/月	
スタッフ5	40代	93,700	7,500	101,200	90%	84,000	6,800	90,800	85時間/月	
スタッフ6	30代	73,100	8,400	81,500	90%	66,000	7,600	73,600	67時間/月	
合計		1,234,900	116,200	1,351,100		943,000	97,600	1,040,600		

8-2 施設賠償責任保険内訳

8-3 第三者賠償保険内訳

令和3年度～8年度まで共通

保険種類・保険種目	てん補限度額・免責金額	年間保険料
指定管理者 賠償責任保険	- 対人1名につき 500,000 千円 ➢ 免責金額 0 円 - 財物損壊1事故につき 500,000 千円 ➢ 免責金額 0 円 ➢ 管理不動産・管理動産	150 千円
第三者賠償保険	指定管理者賠償責任保険に含む	上記に含む
施設入場者 傷害保険	- 死亡後遺障害 3,000 千円 - 入院日額 3 千円 - 通院日額 2 千円	777 千円

以 上