

(1) 体育館・青少年センター及び屋外施設の管理体制について

1 管理責任者及び管理体制

■ スタッフの配置について

労働基準法や採用・雇用に関わる各種法令を遵守するとともに、本事業を効果的かつ効率的に実施するために十分な人員を確保します。また、安全な施設環境の整備と質の高いサービスを提供できる人員配置を行います。

配置する総括責任者・社員には、十分な「知識」と「経験」を有する者を配置します。開場時間内は、責任者として社員を常時配置します。その他の配置する職員も、役職や雇用形態にかかわらず、公の施設の職員としての自覚を持ち、業務の遂行及び利用者の対応に当たるとともに、施設の設置目的を理解し、それにふさわしい態度で業務を実行します。

施設を利用される方は、小さいお子様から高齢者の方、健常者や障害者など様々な方がおられます。特に高齢者については、いつ突然に体調を崩されることになるかわかりません。その急な怪我や事故、体調の急変に迅速に対応できるよう、全従事者に「外部での救急法講習会の受講」や、「社内で実施する救急法講習会の受講」を義務付けます。※AEDの使用講習含む

また、そのような従業員が従事している施設であることを発信し「安心して利用できる施設」をアピールいたします。

■ スタッフの配置について

人員の配置については、シフト・ローテーションによる変形労働時間制を採用し、休日出勤・短時間労働等、柔軟な出勤体制をとることで、サービス水準を維持（向上）させたまま人員の効率化を達成します。

アルバイト等の短時間勤務者によって、繁忙・閑散期、大会・イベント開催等に対応した雇用調整を行い、効率的な運営体制を構築します。なお、短期雇用者に対しては十分な教育を徹底し、提供するサービスの水準を担保します。

スタッフが、固定化されたセクションや業務の範疇にとらわれることなく柔軟に従事する、マルチジョブシステムを採用し、各スタッフが施設に関わる様々な業務に対応し業務効率を高めることで、ゼネラリストを育成すると同時に、余分な管理コスト（人件費）を削減します。

（※特殊な有資格者が必要な業務を除く）



■ 増員などの柔軟な人員配置

当施設においては、利用者の多い少ないに限らず一定の業務や作業があるとともに、提供面積も広いため施設巡回や備品・器具の点検等の裏方と言える業務も重要になります。

また、大会やイベント開催時など、また屋外施設においては、時間帯や季節・天候による繁閑、人手を要する管理作業、緊急時の対応等、突発的な人員対応が必要な場合もあり、従事スタッフの適正配置は施設の安全管理の観点からも重要な要素となります。

これらの点を十分に考慮し、一定の人員を随時配置するとともに、人手を要する管理作業時などには、人員数を増やすなど円滑な施設運営を実現します。

(1) 体育館・青少年センター及び屋外施設の管理体制について

2 従業員の配置

■ 従業員の配置について

		7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23
戸屋市立体育館 ・青少年センター	施設責任者又は副責任者																	
	運営管理スタッフ																	
	運営管理スタッフ																	
	運営管理スタッフ																	
	清掃スタッフ																	
	清掃スタッフ																	
	清掃スタッフ																	
屋外施設	屋外施設スタッフ																	
	芝生広場スタッフ																	
	芝生広場スタッフ																	

■ 15日間のシフト・ローテーション(例)

		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	合計
		月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	出勤
戸屋市立体育館 ・青少年センター	施設責任者	A	A	A	B	B	休	休	A	A	B	B	休	休	A	A	11
	副責任者	B	B	B	休	休	A	A	B	B	B	休	休	A	A	B	11
	副責任者スタッフ(社員)	A	休	休	A	A	B	B	A	休	休	A	A	B	B	A	11
	運営管理スタッフ(社員)	休	B	B	A	休	A	A	休	B	B	A	休	A	A	休	10
	運営管理スタッフ(社員)	休	A	A	休	A	B	B	休	A	A	休	A	B	B	休	10
	運営管理スタッフ(PMA°イト)	A	休	A	休	A	休	A	A	休	A	休	A	休	A	A	9
	運営管理スタッフ(PMA°イト)	B	休	B	休	休	B	B	B	休	B	休	休	B	B	B	9
	運営管理スタッフ(PMA°イト)	休	A	休	A	休	A	A	休	A	休	A	休	A	A	休	8
	運営管理スタッフ(PMA°イト)	休	B	休	B	B	B	休	休	B	休	B	B	B	休	休	8
	運営管理スタッフ(PMA°イト)	B	休	A	B	B	休	B	休	A	B	B	休	B	B	休	8
	運営管理スタッフ(PMA°イト)	休	A	B	B	休	A	休	休	A	B	休	A	休	休	B	8
	運営管理スタッフ(PMA°イト)	B	休	休	A	A	休	休	B	休	休	A	休	休	休	B	7
	運営管理スタッフ(PMA°イト)	A	B	休	休	B	休	休	A	B	休	休	B	休	休	A	7
	清掃スタッフ	A	A	A	A	休	休	休	A	A	A	A	休	休	休	A	9
	清掃スタッフ	A	A	A	A	休	休	休	A	A	A	A	休	休	休	A	9
	清掃スタッフ	A	A	A	A	休	休	休	A	A	A	A	休	休	休	A	9
	清掃スタッフ	B	B	B	B	休	休	休	B	B	B	B	休	休	休	B	9
	清掃スタッフ	休	休	休	休	A	A	A	休	休	休	休	A	A	A	休	6
	清掃スタッフ	休	休	休	休	A	A	A	休	休	休	休	A	A	A	休	6
	清掃スタッフ	休	休	休	休	A	A	A	休	休	休	休	A	A	A	休	6
	清掃スタッフ	休	休	休	休	B	B	B	休	休	休	休	B	B	B	休	6
屋外施設	屋外施設業務責任者	A	A	A	A	A	休	休	A	A	A	A	A	休	休	A	11
	屋外施設業務副責任者	B	B	B	休	休	A	A	B	B	B	休	休	A	A	B	11
	屋外施設スタッフ	休	休	休	B	B	B	B	休	休	休	B	B	B	B	休	8
	屋外施設スタッフ(芝生広場)	休	休	休	休	休	A	A	休	休	休	休	休	A	A	休	4
	屋外施設スタッフ(芝生広場)	休	休	休	休	休	B	B	休	休	休	休	休	B	B	休	4

A：早番勤務 B：遅番勤務

施設を統括する責任者を任務する者が不在にならないように調整。その他、業務に支障をきたさない人員数の配置を行います。労働時間、職員配置等は、労働基準法等の関係法令や仕様書等を遵守します。

自主事業等に人員を要する場合や、維持管理作業に人員を要する場合は、必要に応じて適時配置・増員を行うなど、柔軟な人員配置によりサービスの維持と利用者の安全確保に努めます。

3 人材育成についての考え方

■ 教育・研修に関する考え方 ①（市民のための職員に）

「公共施設の従事者＝市民のための職員」であるとともに、施設の顔として利用者（市民）の視線が常に向けられていることを十分理解し、（社員・アルバイトとしてではなく）**芦屋市の代行者**として恥ずかしくない対応のとれる、高いスキルと心構えをもった人材を育成します。

また、施設（指定管理者）としての運営（経営）の安定と、市民の利益（質の高いサービス）の両立を実現できる人材の育成を目指した研修を行います。

■ 教育・研修に関する考え方 ②（均一な質の高い人材育成）

スタッフ個々の能力に委ねるのでなく、**誰が対応しても高品質の同じサービス**を提供できるよう高いサービスレベルでの均一化を実現します。

また、一番憂慮すべき「慣れ」と「惰性」を防止し、現状で満足せず常に向上心を持ち、より高いサービスレベルを求め続けられるよう、モチベーションの維持や向上に関しても考慮した、専門教育を計画的に実施します。

■ 「スペシャリスト」と「ゼネラリスト」の育成

前述のとおり、「誰が対応しても高品質の同じサービスの提供」を達成するため、特定のセクションや業務に関する深い知識や優れた技術をもつ「**スペシャリスト**」の育成とともに、複数の業務に対応（マルチジョブ）することのできる経験豊かな「**ゼネラリスト**」の育成を研修目的のひとつとします。

スタッフ一人一人のスキル向上とマルチジョブ化により、総体的な提供サービス水準の向上と業務の効率化を同時に実現します。



■ 業務従事前の研修

当グループでは業務開始前の準備期間中において、本事業の内容、目的を十分に理解するための理念研修や個人情報に関わる研修、緊急時の対応のスキルを習得するエイド研修等、必要とされる基本スキルの習得を目指した**基礎研修**を実施し、一定水準のスキルの習得を図ります。

また、全スタッフに対して、これまでの実績や経験を集積した独自の「施設接客対応マニュアル」を基に社会人としての基本マナーの習得や就業規則等、施設スタッフにふさわしい態度、身だしなみを習得すると同時に施設内外の見聞を広げます。

上記の基礎研修を実施したのち、配置施設の各業務に応じたセクション別の研修を実施します。それぞれの施設の特色に合わせた施設独自のマニュアルを用い、業務開始前の実務に限りなく近い研修内容によって、自信を持った状態で実務を開始できるようにいたします。

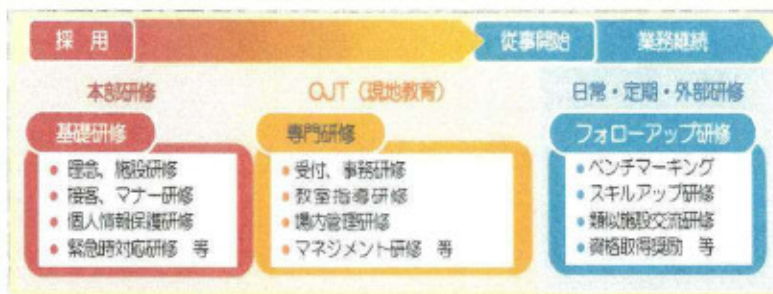
このような事前の研修を確実に実施することにより、利用者にご迷惑をかけることの無いよう業務の成熟を図ります。

(1) 体育館・青少年センター及び屋外施設の管理体制について

■ 業務従事開始以降の研修

業務開始日以降においては、事前に行う基礎研修で習得したスキルを維持・向上させるための**日常研修及び定期研修**を行いながら、各スタッフの知識・技術の研鑽を行います。

また、業務実施に当たり、事前想定との差異や問題点を修正・解決する為のフォロー研修を実施し、安定した運営を実現するとともに、他施設や団体との交流、資格取得奨励制度等の活用により、慣れによる惰性、モチベーションの低下を回避し、常に向上心をもって業務を遂行するスタッフの育成を目指します。



■ 教養研修（一般教養・マナー研修）

当施設は、管理運営上利用者との接触が多く、挨拶や身だしなみなど基本的なマナーが市民の評価に直結してしまう施設です。

これに備え、施設管理職員から清掃スタッフまで管理運営に携わる全スタッフに対して、利用者に心地よく利用していただくための接客対応や話し方を中心とした研修を行います。同時に、事務処理・個人情報保護・緊急時対応といった運営時に必要な基本的能力についての知識と技能について習熟を図ります。



基礎研修	研修の目的	主な研修内容
理念研修	市が推進する政策や公の施設のあり方を理解	・運営方針・計画の理解 等
施設・設備確認	施設の機能・設備やルールを把握	・施設概要・利用規則 等
コンプライアンス研修	公の施設運営に必要な法令順守の理念と知識を学ぶ	・関係法規、条例・労働諸法 等
個人情報保護研修	個人情報の適切な取り扱いと漏洩の防止	・関係法令・取り扱い方法 等
エイド研修（基礎）	緊急時の対応や安心のため救急救命法を習得	・応急手当技能・AED研修 等
接客・マナー研修	公平・平等でハートフルな対応ができる能力を習得	・一般マナー・接客スキル 等
事務研修（基礎）	事務作業を効率的に行えるよう教育	・WORD・EXCEL 等
危機管理研修	事件・事故発生時の対応と、未然防止策を習得	・基礎知識・ケーススタディ 等

■ 専門研修（技術研修・部門研修）

館内管理・屋外施設管理・運動指導・教室事業といった当施設特有の業務に対応できるよう、各業務の中心となる技術と補足すべき関連技術について、当グループの専門指導員や外部講師による指導を行います。経験者はスキルの洗練・向上を、初心者には基礎からの習熟指導を施します。



専門研修	研修の目的	主な研修内容
マネジメント研修	連絡調整・業者対応・自主事業運営等、マネジメントに必要な総合的能力について習得	
フロントスタッフ研修	あらゆる来館者に対応できるフロント能力を習得	・実務・クレーム対応、ケーススタディ等
事務研修（実務）	必要な種別票類を適切に作成する能力を習得	・書類作成・料金集計 等
エイド研修（実務）	傷病者発生時の適切な救助・連絡対応スキルを習得	・シミュレーション・連絡系統作成等
フィールド管理研修	フィールド管理・整備に必要な能力について習得	・作業実施・機材操作等
維持管理研修	設備等に関する知識、運転技術、管理方法を習得	・施設設備の操作・管理等
教室指導研修	健康づくり事業を効果的に指導するスキルの習得	・運動の効果・各種指導の実践

(1) 体育館・青少年センター及び屋外施設の管理体制について

■ フォローアップ研修

事前研修が終了し業務に就いた後も、常に自らのスキルを洗練・向上させ、最新の情報を収集するため、セクション別のフォローアップ研修会を定期的実施するとともに、必要に応じ臨時の集合研修を実施することで、常に「学ぶ心」、向上心を持ち続けさせ、慣れによる惰性防止を図ります。

■ 定期研修・臨時研修

- ◆ 業務水準の維持・向上を図る為、各セクションの業務に求められる知識・技術のフォローアップ研修を定期的実施します。また、接客対応や危機管理等に対するスキル向上及び、迅速な改善を必要とする事案が起きた際には臨時研修を実施します。

定期研修	・ 基礎研修・専門研修のフォローアップ ・ 危機管理（防災・防犯）訓練 等
臨時研修	・ トラブル等の対応後に行う改善研修 ・ 制度変更等のルール変更等に伴う情報共有 等



■ 交流研修

- ◆ 他のスポーツ・文化施設や管理団体との相互交流を実施します。また、地域住民やNPO法人が行う社会活動に参加し、地域の課題やソーシャルキャピタル（人材資源）の創出及び活用法を学びます。

■ 資格取得奨励制度／通信教育等支援制度

- ◆ 当グループでは、内部研修に加え国家・公的資格取得の奨励とともに、スタッフの自己啓発・研鑽の促進を図るため、通信教育や外部セミナーへの参加、指導員への競技会参加（指導員のもつ経歴（記録）は技能評価の一要素となる為）を支援する為の制度（費用負担）を設けています。施設管理運営に直接関わる資格から間接的に利用者サービス向上につながる資格・知識まで、スタッフのやる気を尊重し積極的なバックアップを行います。

資格取得 奨励制度	【主な奨励資格】 体育施設運営士・管理士／健康運動指導士・実技指導者／ 救急法救急員／障害者スポーツ指導員／介護予防指導員／各種インストラクター／ 簿記1・2級／英会話／手話／危険物取扱責任者／ボイラー技士／電気主任技術者／ エネルギー管理士／建築物環境衛生管理技術者／防火管理者 等
通信教育等 支援制度	【主な講座プログラム】 ※協力：三菱UFJリサーチ&コンサルティング マネジメントスキル（管理者育成）／セルフマネジメント（自己スキル）／ ビジネススキル（教養）／財務・経理スキル／語学スキル／OAスキル／各種資格取得 等
競技会への 参加支援	【主な対象大会等】 国際大会（オリンピック・パラリンピック／アジア大会／ワールドカップ／世界選手権 等） 国内大会（国民体育大会／全国障がい者スポーツ大会／マスタース／全国大会 等） その他（上記大会の参加選手の引率・チーム運営又は大会運営スタッフとして参加の場合 等）

(1) 体育館・青少年センター及び屋外施設の管理体制について

■ 各セッション別の研修について

◆ 受付・事務所業務

施設の特徴、利用方法、付帯設備などを熟知し、館内のコントロールタワーそして情報発信元としての業務を遂行し、接客マナーの優れたスタッフの育成を行い、顧客満足度の高いサービス提供に努めます。

主な研修項目

接客、接遇マナー／クレーム対応／データ集計、管理／電話対応／各種事業受付方法／予約端末操作方法／モニター監視方法／館内放送業務／忘れ物、落し物管理／非常時、緊急時の対応／物品販売方法 等



◆ 施設管理・巡回管理業務

各施設の予約状況や利用状況の把握とともに、利用者が安全で快適に利用できるよう、各種のスポーツに対する知識（ルール・用具の使用方法等）を習得します。巡回、付帯設備・備品などのメンテナンスを適時行い、利用者のスムーズな施設利用、安全確保に最大限の能力を発揮できるスタッフの育成に努めます。

主な研修項目

接客、接遇マナー／クレーム対応／各種器具、用具の取扱い方／巡回確認方法・手順（体育館内・屋外施設）／スポーツルールの熟知／体育協会・団体への連絡調整／混雑時・大会時対応／清掃業務／応急対応 等



◆ トレーニング指導業務

トレーニング室の利用者が安全かつ快適にトレーニングを継続でき、更には運動の効果が確実に得られるよう、個々に合わせた適切なプログラムを作成・提供・サポートできる優れた指導者となるよう育成とその定着に努めます。

主な研修項目

接客、接遇マナー／クレーム対応／応急処置技能／緊急時対応／運動処方知識／実技指導／安全監視方法／初回講習会実施方法／マシンメンテナンス／衛生管理／受付方法／既往歴知識／教室指導 等



◆ スクール・教室指導業務

教室事業に携わる当グループの指導員の教育制度・育成プログラムについては、これまで培った経験と実績を基に指導者育成研修会を実施し指導員のスキル向上を目指します。事業別の特有な指導業務に対応できるよう、各種目の中心となる技能と関連知識について、専門指導員や外部講師による指導を行います。

主な研修項目

接客、接遇マナー／クレーム対応／応急処置技能／緊急時対応／各種器具、用具の取扱い、音響設備の取扱い／応募受付に関する内容／指導要綱の作成／指導知識・技能 等



(1) 体育館・青少年センター及び屋外施設の管理体制について

◆ 施設設備維持管理業務

維持管理担当者の教育・研修体制は、本部が所管部署になり、社員教育プログラムに基づき継続的に社員教育を実施します。実際の設備機器を使用した実技研修等、より実践的な研修カリキュラムにて実施しています。また、スキルアップ研修として中級・上級技術者研修を継続的に受講させ、最新の技術を習得させます。

主な研修項目

接客、接遇マナー／日常設備点検作業方法／中央監視室からの遠方操作方法／
緊急対応時における支援スタッフとの連携訓練／
光熱水費の効率的運用方法（経費縮減対応）／
照明交換方法／モニター監視方法（中央監視室）／
業務用品等の在庫品管理及び補充方法／非常時、緊急時対応／各種データ集計・管理方法／
救急車の誘導、避難誘導、初期消火／他業務との連携（関連性の理解）等



◆ 清掃業務

各施設の「衛生的且つ安全な環境保持と提供」を最大の業務テーマに掲げ、快適な空間が常に確保できる清掃の実施計画と清掃技術・施設管理の知識及び利用者対応のできる優れた人材の育成に取り組めます。

また、それぞれの施設に適した清掃を専門的かつ的確に行い、全スタッフが適切なゴミの分類に努め、地域の環境問題に貢献できる人材育成に努めます。また施設の躯体・備品等の不具合箇所、破損等を早期発見できるよう努めます。

主な研修項目

接客、接遇マナー／施設の床材別の清掃作業の理解／使用資機材の適切な使用・管理方法／
清掃手順、主要清掃箇所と作業目的の理解／施設特性の理解／安全管理方法／
緊急時、災害時の対応／関係法令の理解／他業務との連携（関連性の理解）等



■ 県内管轄運営施設での研修や合同研修

シンコースポーツは、現在、兵庫県内では芦屋市内の施設をはじめ、近隣では神戸市、宝塚市、三田市など、シンコースポーツ(株) 11施設、シンコースポーツ兵庫(株) 2施設で業務に携わらせていただいております。

これらの施設での業務研修や、各施設スタッフとの合同研修によるスキルアップも行っています。

また当グループが指定管理者に選定いただいた際は、事前に近隣施設で研修会を実施することも可能であり、平成31年4月の管理運営開始時には十分な基本スキルを習得したうえで業務をスタートします。

4 職員の雇用について

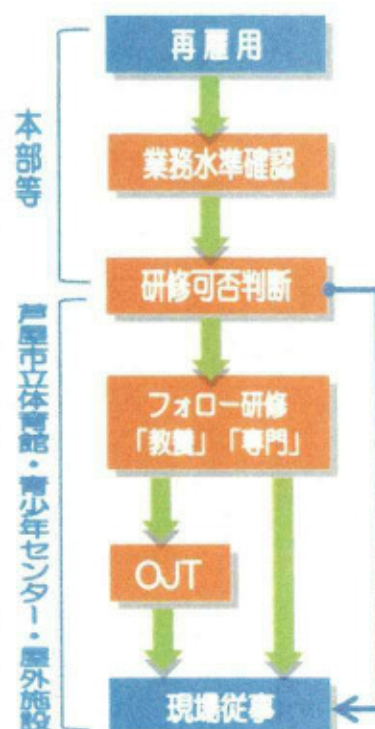
■ 現従事スタッフの雇用について

当グループが指定管理者に選定された場合には、現スタッフの雇用確保の観点からも、現在施設で働くスタッフに関しては、**再雇用のための話し合いを優先的に行わせていただきます。**

施設の状況や運営システムを熟知し、利用者との信頼関係の築けているスタッフは、運営主体が移行する時期において、円滑な引継ぎを達成させる貴重な戦力であると考え、**現業スタッフの継続雇用を積極的に推進**します。

地域住民・利用者と面識の深い現スタッフを雇用することで、地域経済への貢献が図れるだけではなく、**パーソナルサービス（顔見知りによる気の利いたサービス）の継続が可能**となります。また、業務経験豊かなスタッフの継続雇用によりスムーズな営業開始が可能になると同時に、引き継ぎ業務に対する労力や経費が大幅に削減できるとも考えています。

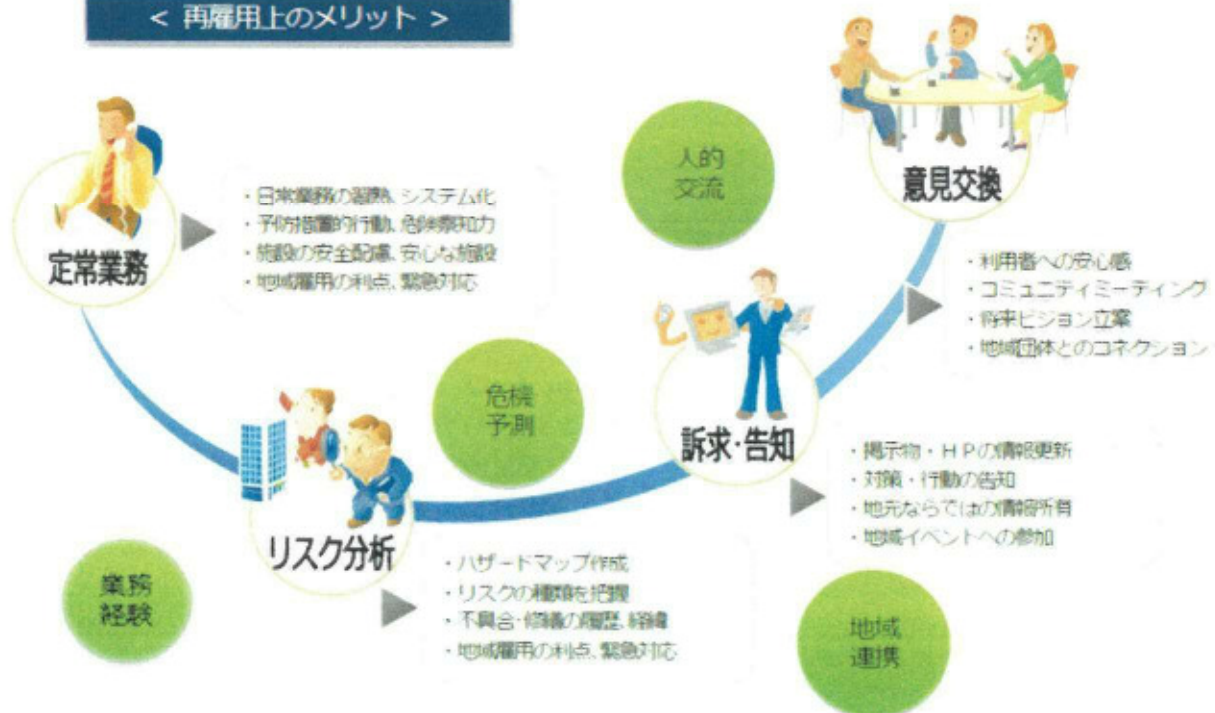
再雇用に際しては、当グループの理念を業務説明会等の開催時に理解していただくとともに、（業務水準担保のため）改めて個人の業務スキルを確認し、一定水準に達していない場合には本部や現地による研修を受講のうえ、従事していただきます。



特に、現在当施設にて指導をされている指導員などに関しては、これまでの業務経験と習得したスキルや知識を引き続き発揮していただきたきたいと考えます。

教室参加者にとっては、これまでの指導員に引き続き同じように指導してもらえることにより、混乱することなく安心感と継続性をもって引き続き参加していただけるものと考えております。

< 再雇用上のメリット >



(1) 体育館・青少年センター及び屋外施設の管理体制について

■ 地元人材の雇用について

当グループは兵庫県内に多くの管理施設を有し、現在も多くの地元人材を雇用しています。事業の拡大等に伴い、今後も地域への愛着の強いスタッフの採用、優れた人材の発掘と育成を推進し、地域一体となった運営基盤をより強化させていこうと考えています

■ 地元人材の雇用について

当グループは、指定管理者の役割のひとつである「地域社会の活性化」に少しでも寄与できるよう、市民雇用とともに、地域人材・市内事業者の活用に努めていきます。また、若者にも人気がある「スポーツ施設」としての特色を活かし、**雇用促進・市内定住化など地域生活の活性化**に微力ながら応えたいと考えております。

施設のスタッフが市内在住者であることで、当グループは業務履行上多くのメリットを享受することとなります。市民であるため**施設への愛着**が生まれること、道案内や市内の**情報発信**が容易にできること、さらに市民が窓口立つことが**施設の認知度を高める**ことにつながります。また**スタッフ＝利用者**でもあるため、**利用者目線に立った改善やサービス向上**を生み出す原動力にもなります。さらに時間外の**緊急時対応にも時間のロスなく駆けつけることができる**など多くのメリットが生まれることとなります。

■ 障害者雇用への取り組み

当グループ各社は、民間企業における『障害者の雇用の促進等に関する法律』に基づき、身体障害者・知的障害者の雇用、社会参加へのお手伝いを行っております。当施設での障害者雇用に関しては、準備段階として労働環境、サポート体制を確立し、一時的な雇用ではなく施設の従事者として長期就労ができるようなハード・ソフト面の整備を調査・実施していきます。

ハード面の整備については施設設備や形態の改善は費用負担や時間的な問題が大きく現実的には困難であることが多く、また利用者への影響を第一に考えた検討が必要です。施設改善を絶対条件とするのではなく障害者本人が職場で困っていることに対し、他のスタッフが理解し工夫して緩和していくという姿勢を大切にします。

採用に向けては面接時に通勤手段の確認やジョブコーチの支援・トライアル雇用制度の活用をしながら多角的な判断をすることが重要です。障害者へは特別な扱いは必要ないものの、障害にあわせた配慮が必要になります。まずは、スタッフ間の理解から担当業務の確立（仕事に対するモチベーションの維持・責任レベルの上昇）を行い働きやすい環境を整えることが、雇用機会の拡充、長期安定雇用へのポイントになると考えています。また将来において障害者スポーツに関するイベント企画等、大きな役割を担える意欲の高い人材を選定・採用できるよう心掛けていきます。

障害者雇用をするための環境づくり

業務上でのご理解



状況確認・打合せ

労働条件・時間等の調整



作業計画・仕様立案

コミュニケーション方法



インスペクション・ミーティング

作業方法のレクチャー



作業指導・講師派遣

(2) 総括責任者及びスタッフについて

1 職員の資格・実績などについて

■ 配置人員の計画

施設	職種・役職	雇用形態	雇用人数	年齢・能力・資格・経験など
戸屋市立体育館 ・青少年センター	統括責任者	社員	1名	・シンコースポーツ兵庫㈱社員で35歳以上 ・個人情報保護士、甲種防火管理者等の有資格者 ・各種施設の管理運営経験・実務経験10年以上
	副責任者	社員	2名	・シンコースポーツ兵庫㈱社員で30歳以上 ・健康運動指導士、健康運動実践指導者等の有資格者 ・各種施設の管理運営経験・実務経験5年以上
	施設管理スタッフ	社員	2名	・シンコースポーツ兵庫㈱社員で23歳以上 ・体育施設管理士、Aクラブマネージャー等の有資格者 ・シンコースポーツ兵庫㈱業務研修修了者
	施設管理スタッフ	アルバイト	8名程度	・シンコースポーツ兵庫㈱アルバイトで18歳以上 ・応急手当・AEDの技術・知識を有する者 ・シンコースポーツ兵庫㈱業務研修修了者
	清掃スタッフ	アルバイト	7名程度	・日本管財㈱アルバイトで18歳以上 ・応急手当・AEDの技術・知識を有する者 ・日本管財㈱清掃専門教育研修受講者
屋外施設	屋外施設業務 責任者	社員	1名	・シンコースポーツ兵庫㈱社員で30歳以上 ・体育施設運営士等の有資格者 ・シンコースポーツ兵庫㈱業務研修修了者
	屋外施設業務 副責任者	社員	1名	・シンコースポーツ兵庫㈱社員で23歳以上 ・施設管理系資格の有資格者 ・シンコースポーツ兵庫㈱業務研修修了者
	屋外施設業務 スタッフ	アルバイト	3名程度	・シンコースポーツ兵庫㈱アルバイトで18歳以上 ・応急手当・AEDの技術・知識を有する者 ・シンコースポーツ兵庫㈱業務研修修了者

■ 有資格者の配置について

シンコースポーツは、公共施設の管理運営事業者として、業務の水準を維持し利用者の信頼感を獲得する為に、様々な国家・公的資格の取得を推奨し、人的資源の確保・育成（技術力・専門性）に努めております。当施設の管理運営に関しましても、これら豊富な人材の中から最も適した人材をピックアップし配置します。配置する職員は、仕様書に示された必要な資格・知識・技能を有し、職責・役割を十分に果たすことができる者を配置します。

体育施設管理業務系資格	人数	体育施設管理業務系資格	人数
健康運動指導士	76	介護予防主任指導員	5
健康運動実践指導者	59	介護予防運動指導員	85
トレーニング指導士	19	初級障害者スポーツ指導員	19
上級体育施設管理士	24	フィットネストレーナー	5
体育施設管理士	69	スポーツプログラマー	4
体育施設運営士	32	CPR&AED インストラクター	16
教員免許（保健体育）	40	上級救命	70

(3) 緊急時の対応について

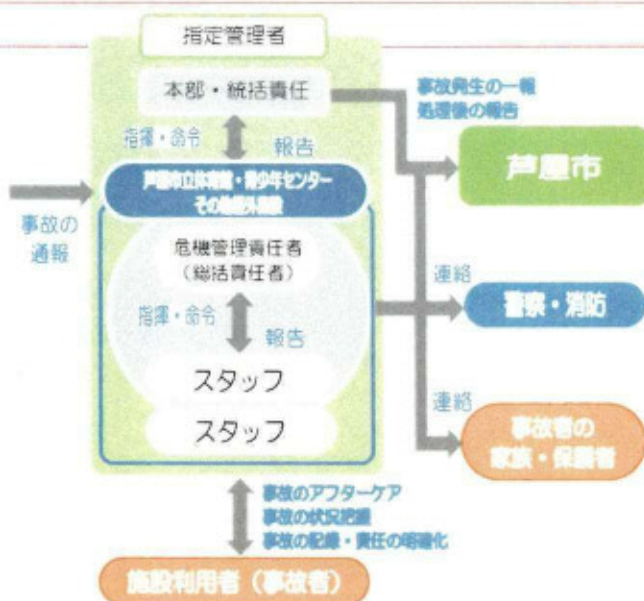
1 緊急事態発生時の連絡体制

■ 事故・災害発生時の初動連絡体制

災害・事故発生直後の初動時における対応においては、**迅速な情報伝達及び混乱のない情報管理**を行うことが最も重要だと考えます。

このため混乱が起きないように**情報を一元化**し、利用者やスタッフからの情報を、危機管理責任者（総括責任者）へ集めます。

危機管理責任者は得られた情報に対し迅速な指揮をとるとともに、市や指定管理者本部、警察・消防等関係機関へ事故発生的一方及び処理後の報告を行います。



■ 危機管理体制

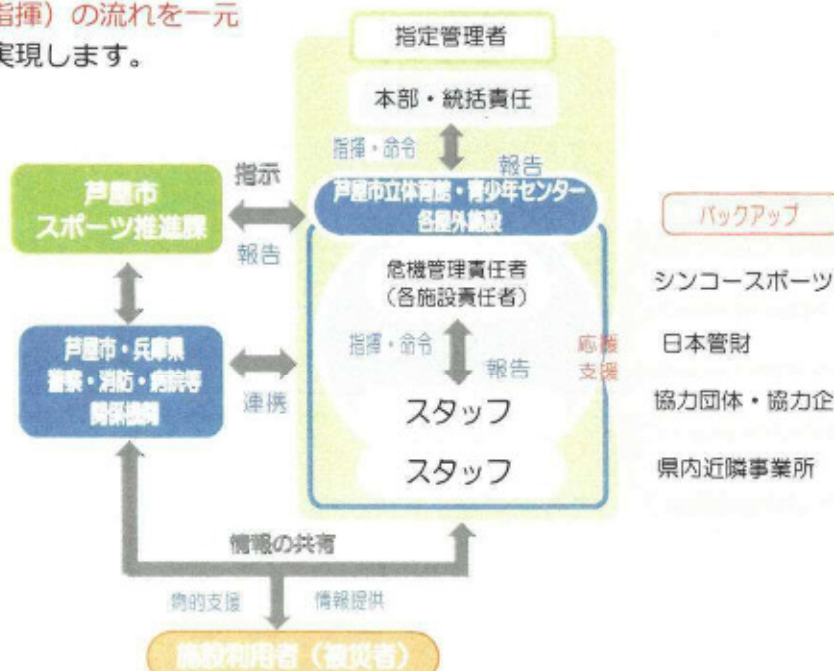
緊急時には、安全管理マニュアルに基づき迅速且つ適確に発生後の情報収集を行い、それらを基に判断と指揮を実行できる危機管理体制及び連絡体制を確立することが重要です。

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收拾に努めるとともに、市や関係機関、指定管理者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、市内・市近隣拠点からの応援も受入れ、事態の收拾に努めます。



(3) 緊急時の対応について

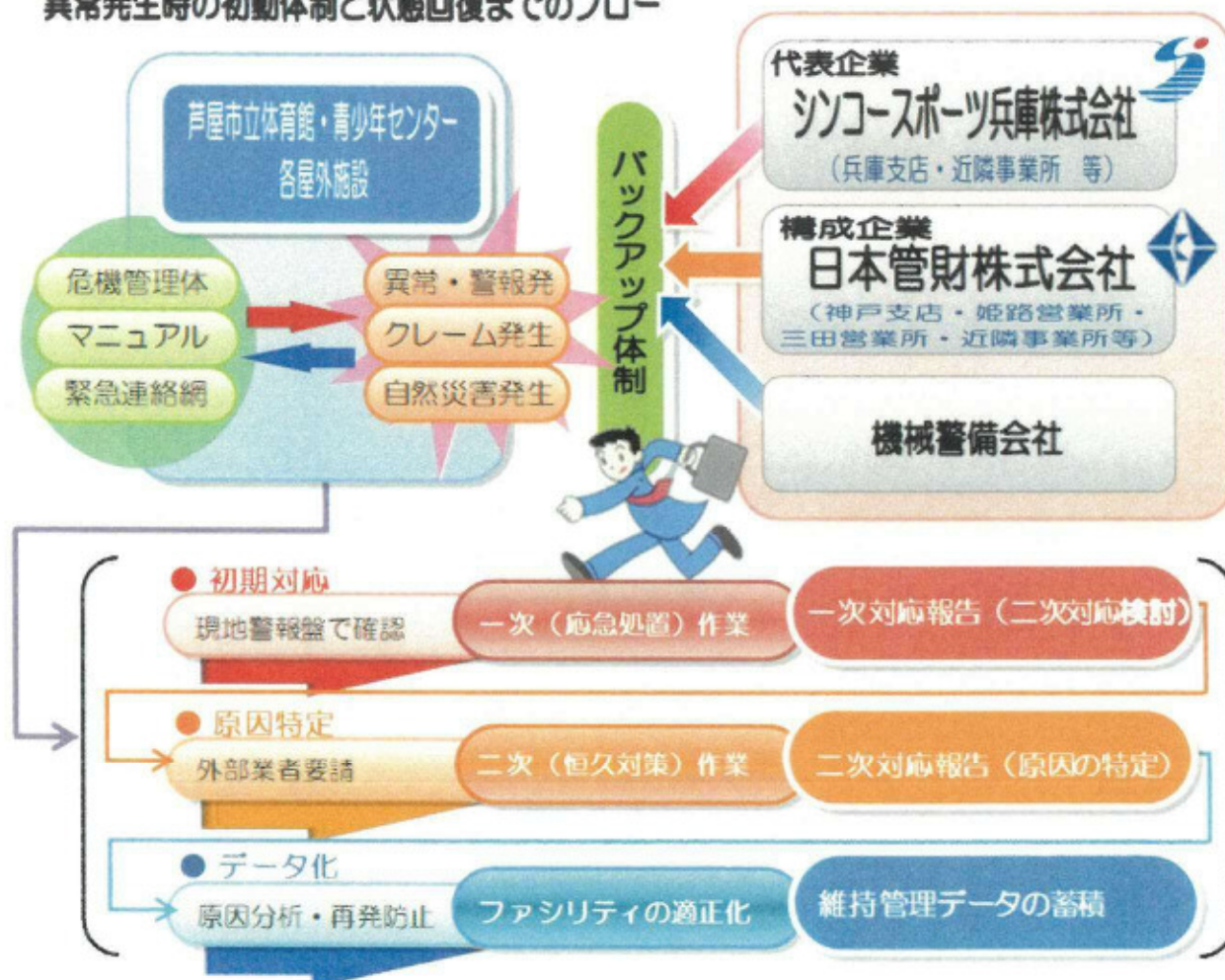
■ バックアップ体制の充実

シンコースポーツ(株)は、芦屋市をはじめとし、兵庫県内にも多数事業所を持ち人員を抱えており、必要に応じ即座に現場急行できる万全のバックアップ体制が構築されております。当施設で緊急事態が発生した場合にも、これまでの指定管理者の経験に基づき、迅速な対応を取ることが可能です。

日本管財(株)も、多くの事業所において人員を多数抱え、必要に応じ即座に現場急行できる万全のバックアップ体制を構築しています。また警備会社や協力企業との連携により、本施設で緊急事態が発生した場合には、**24 時間 365 日**での対応をとります。

各事業所間での情報共有(コミュニケーション)を図ることで意識啓発を行ない、緊急時には県内の多くの事業所からの応援のもと、以下のフローチャート基準での対応を取っていきます。また、機械警備会社との連携体制も整備し、二重のバックアップ体制を構築します。

異常発生時の初動体制と状態回復までのフロー



■ AED の増設

現在当施設内の AED は、体育館・青少年センター1 階共用部分及び中央公園野球場の計 2 台が設置されています。一刻を争う事態にはより早い処置が求められるため、施設内各所に **AED を増設**します。

上記 2 か所以外には、トレーニング室 1 台、東浜公園庭球場 1 台、西浜公園庭球場 1 台、野球場 1 台の 4 台を追加し、**計 6 台**で緊急事態に備えます。

(3) 緊急時の対応について

2 災害発生時の対応

■ 災害発生時の対応について

災害対策基本法第2条第1号に規定する災害が発生・または発生するおそれがあるとき、芦屋市地域防災計画において、いずれの施設も以下の様な重要な役割を担う施設となっております。また同時に、施設周囲も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。災害発生時には第一に利用者・地域住民の命を守ることができるよう、「芦屋市地域防災計画」「防災マップ」などにに基づき作成された「危機管理マニュアル」に則った対応を行います。

各施設の災害時の役割（芦屋市地域防災計画）		※状況により
芦屋市立体育館・青少年センター	指定避難所、津波一時避難施設	災害ボランティアセンター
川西運動場	応急仮設住宅建設用地	緊急消防援助隊基地
東浜公園庭球場	応急仮設住宅建設用地	
西浜公園庭球場	応急仮設住宅建設用地	
芦屋中央公園野球場・芝生広場	応急仮設住宅建設用地	自衛隊駐屯地

災害対策基本法第2条第1号に規定する災害

（暴風・竜巻・豪雨・洪水・崖崩れ、土石流、高潮、地震、津波、噴火、地滑り、その他の異常な自然現象又は大規模な火事もしくは爆発その他その及ぼす被害の程度においてこれらの類する政令で定める原因により生ずる被害）

■ 災害発生時の体制について

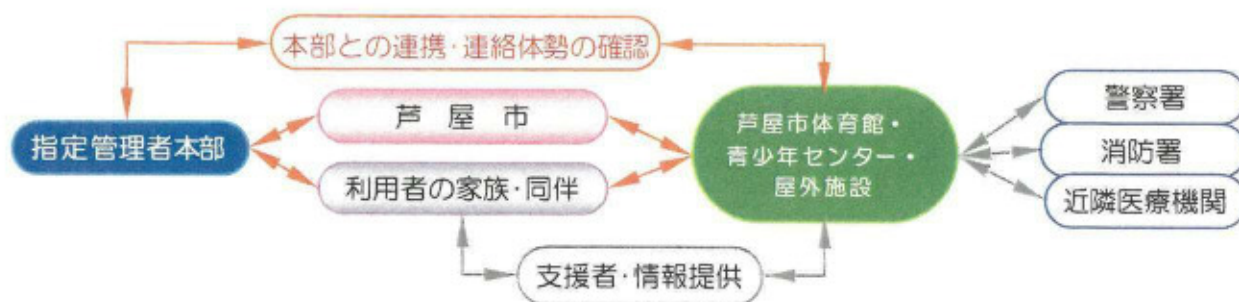
災害発生時の現地体制では、**人命救助を最優先にする対応を大原則**とします。台風・地震などの異常気象により、損壊・火災・洪水・倒木などの災害のおそれがある時は、施設内外を巡視して利用者に避難を促し、被害の拡大を未然に防止します。

実際に洪水や施設の損壊があった場合は、職員の安全と緊急性を考慮した上で即時または翌日に対応します。そして災害や事故が発生した場合には、以下のような緊急対応を実施します。



(3) 緊急時の対応について

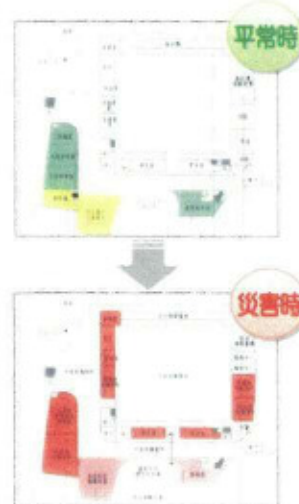
■ 災害警戒・発生時の連絡体制



■ 災害時の施設転換・活用

災害発生時には避難所等の機能を補佐することが出来るよう、芦屋市及び消防・警察等の関連団体の指導のもとに、防災計画等に準拠した**災害時の施設機能の有効利用（転換）計画**を事前に作成したいと考えています。防災訓練時にはこの計画を活用し、事前シミュレーションを入念に行うことで、有事の際に適切な運用が可能となり、避難住民の混乱を防止し、より多くの人々の生命や生活を守ることができるようになります。

大規模災害発生時には、防災拠点のスタッフとして芦屋市に最大限の協力をを行います。災害発生時には集合可能なスタッフは全て施設に集合できるよう事前に教育を行います。発生現場では市の指示のもと、食事の提供・安否確認・施設環境の維持など、避難住民の生活の支援や警察・消防等関連団体のバックアップを実施します。



■ 災害救援ベンダーの設置

館内・敷地内に「**災害救援ベンダー**」タイプの自動販売機の設置を提案させていただきます。災害救援ベンダーは平時には普通の自販機として利用されるものですが、大規模な災害が発生し停電・断水になった場合には管理者の鍵操作により、内部の飲料を無料で取り出すことが可能となっているものです。施設備蓄も併せて行い、多くの飲料水の備蓄が可能になります。

3 怪我人・急病人発生時の対応について

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、二次災害の防止を図ります。

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得た個人情報の保護に努めます。



(3) 緊急時の対応について

■ 被害者の救護

事故発生の通報を受けた場合、すぐに被害者のいる場所へ急行し、傷病状態の確認及び救護にあたるとともに救急車の要請を行うなど、**被害者救護最優先**の対応を行います。事件性のあるものは状況に応じて警察への連絡を行います。

利用中の方が傷病者となり、意識が無く同行者もない場合は、必要に応じてロッカーを開けて身元の確認を行います。それ以外の場合は、個人情報保護の観点から、消防署を通じ、搬送先の病院名と被害者の名前等を確認する等の対応をとります。

■ 速やかな対応と事故報告

危機管理責任者は被害者の救護を迅速に指示するとともに、市や指定管理者本部へ**事故発生の一報及び処理後の報告**を行います。

状況に応じて指定管理者本部から対応の指示を受け、速やかに適切な対応を行います。

■ 二重事故防止措置

事故発生現場においては、度重なる事故が発生しないように、直ちに施設の立入・利用制限や、必要な修繕など、**再発防止措置**を講じます。

■ 事故処理後の対応

被害者のアフターケア

利用者が事故でケガをした場合、速やかにお見舞いを行うなど、被害者へのアフターケアを行います。

事故の再発防止

事故が発生した場合、迅速に事故状況の把握及び記録をとるとともに、**事故原因を明確**にします。記録は施設全体のデータとして蓄積・共有し、必要に応じて施設の緊急総点検を実施するなど再発防止につとめます。

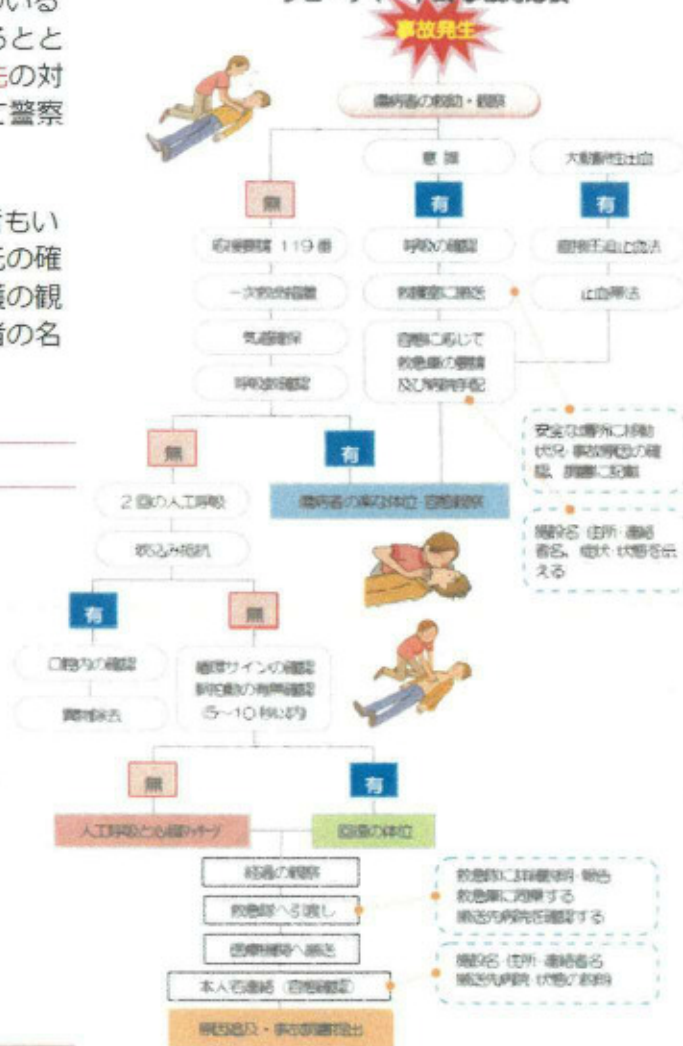
管理責任の検討

速やかに事故の状況の把握と原因究明を行い、指定管理者として責任の有無を検討します。法的責任が生じる可能性がある場合には、司法・行政の指導を受けるとともに、必要に応じて「法律の専門家」の意見を聞き、誠実に事故の処理にあたります。

■ 保険加入について

施設の安全管理を万全に実行したとしても、予測不能・不可避な事故や災害が起こることは十分考えられ、その損害に対し「第一義的な賠償責任者」として賠償の対象になることも想定されます。それら賠償責任を含め、内包される様々なリスクに対し施設賠償保険に加入し、同時に、スポーツ傷害保険にも加入します。

フローチャート式 事故対応表



(3) 緊急時の対応について

4 災害に応じた個別の計画

■ 危機管理マニュアルの策定

当グループでは、利用者の事故やケガ・盗難・自然災害、設備事故・個人情報漏洩等への事前対策が、当施設において重要なリスクマネジメントであると認識しています。これらの事象に対し迅速且つ効果的な対応を実現させるため、「芦屋市地域防災計画」や「防災情報マップ」などを踏まえ、これに当グループの実績とノウハウを加えた独自の「芦屋市立体育館・青少年センター及び屋外施設危機管理マニュアル」を市と協議して策定し、運用を行います。

マニュアルでは緊急的に起こる事象を、人的要因によるもの（犯罪等の事件・ケガや設備事故等）と自然災害（地震・風水害・火災・落雷・降雪等）に分類し、それら事象別に事前対策（発生防止策）及び発生時の対応を定め、有事の迅速対応・被害抑制・早期復旧の実現に向け備えます。

このマニュアルに従い、**事故を発生させない対策や、緊急事態を想定した訓練**を実施し、危機発生時に適切な対応がとれる体制づくりを行います。また**市及び地域防犯組織、関係機関、他の市内主要施設との連携**を図りながら、緊急時の対応組織・連絡体制の整備をおこなってまいります。



事象別対応

 自然災害 (地震・風水害)	- 施設への被害予防を前提とした予防策 - 被害確認と復旧、関係機関との連携 - 被災者への支援活動
 人的事故 (盗難・傷害)	- 施設内の巡回や啓蒙活動（声かけ・館内放送・掲示等） - 関係情報の収集、警察・病院等への通報 - 入館者の確認と警備への連絡
 火災 (施設火災・周辺火災)	- 電気・ガス設備巡回や可燃物の現状把握（消防法遵守） - 消防訓練の実施（スタッフ研修） - 火災通報と初期消火、避難誘導、傷病者への応急手当
 傷病者 (病人・ケガ人)	- 関連・類似施設の情報収集 - 発見者による応急処置、事故発生時のスタッフ間の連携 - 医療機関への連絡と搬送補助、利用者整理
 設備事故 (衛生面・機器故障)	- 非常用発電機等の管理運転 - 水道、冷暖房及び給湯管理 - 日常・定期点検、複数の職員による業務確認

(3) 緊急時の対応について

■ 安全教育・訓練

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、これを確実なものにしていく研修を継続的に進めていきます。また、市や消防署等関連団体と連携しつつ**防災訓練**を定期的に行い、緊急時の実践的な職員研修を行っていきます。

ケガ・熱中症等傷病者の発生時に、救急隊員に引き継ぐまでの応急手当が施せるよう、**赤十字救急法救急員の資格取得**や、消防本部の実施する救命講習の受講などにより、エイドスキルの向上を図ります。また**スタッフ全員が心肺蘇生法、AEDの講習会を受講**し救命の能力を身につけます。

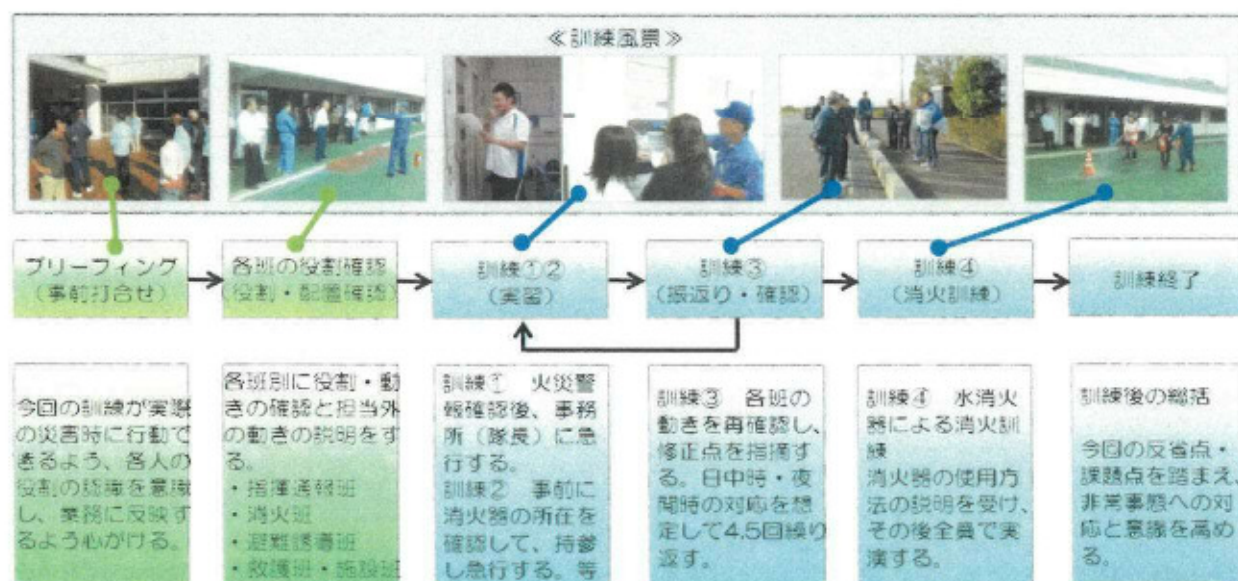


■ 安全教育・訓練の実施計画

訓練内容	頻度	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月
安全マニュアルの読合せ	毎日	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
応急手当・蘇生法確認	毎日	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
通報訓練（演習）	1回/月	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
緊急対応（防災）訓練	3回/年		●				●				●		
AED・CPR実地訓練	1回/月	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
個人情報保護研修	1回/年								●				

■ 緊急対応訓練の事例

当グループの運営する指定管理施設では、消防署等の協力を受け、施設スタッフ・委託先・自治体職員・利用者と連携して緊急対応訓練を実施しています（年2～3回）。スタッフの指揮のもと、各自（各班）の役割と担当以外の動きの把握、館内消防設備の把握などを行い、緊急時の連絡や報告の確実性を深めております。



(3) 緊急時の対応について

■ 平常時の防災対策

緊急時に備えるため平常時から「安全管理マニュアル」に従って、災害予防策や防災関連施設の点検・準備を行うとともに、**定期的な防災訓練**（年2～3回程度）の実施により緊急時におけるスタッフの対応能力向上に努めます。また従事者の「自助」と利用者に対する「共助」、指定管理者（公共施設の管理者）として地域への「公助」への対応に備えます。

特にスタッフの器具の使用技術の習熟は重要であるため、定期的な取り扱い訓練等を行い、緊急時の対応は勿論のこと、防災・災害対応関連器具の取り扱い技術を身につけさせ、災害時に迅速に対応できる体制を整えます。



区分	内容例
防災器具・対策設備の設置	・ 消火器・報知器等の災害対応器具の点検 ・ 災害ベンダーの設置推進 ・ 災害時の施設機能維持 ・ 防災器具・設備・用品の使用等方法等のスタッフ研修の実施 ・ 非常食等の自主的備蓄（自助）
利用者への情報提供	・ 災害時の避難経路掲示 ・ 災害対応機能・器具の提示
関係機関との連携	・ 市及び消防機関との連携体制の構築 ・ 関連情報収集に関する方法の確立

■ 災害時の施設機能支援

体育館・青少年センターは災害発生時の避難施設に指定されています。災害発生時には施設における役割（機能）を混乱なく担う他、避難所の機能を補佐することが出来るよう、市及び消防・警察等の関連団体の指導のもとに、防災計画等に準拠した災害時の支援を明文化し備えたいと考えています。防災訓練時には、支援内容を踏まえた事前のシミュレーションを入念に行うことで、有事の際に適切な運用が可能となります。

災害発生時にはグループ本部との連携を図り、当日勤務者の施設待機とともに集合可能なスタッフは全て施設に集合できるよう事前に教育を行います。発生現場では市の指示のもと、食事の提供・安否確認・施設環境の維持など、避難住民の支援や警察・消防等関連団体のバックアップを実施します。

■ 非常用備品

平成23年3月に起きた東日本大震災時に、帰宅困難者や避難者の受け入れ先として、シンコースポーツ㈱が管理する関東エリアの体育館等の公共施設が対応をしました。また、平成28年4月に発生した熊本地震では、シンコースポーツ㈱が管理及び関係する施設でも被害を受けております。

その様な経験から、有事に備えた非常用備品（防災用品や非常食等）の備蓄奨励を行っています。現在当施設でも施設スタッフの必要数の非常用持出し袋を常備しています。



(3) 緊急時の対応について

※ 東日本大震災（H23.3.11）発生時の対応事例

平成 23 年の東日本大震災の際には、シンコースポーツ(株)が運営する多くの施設も様々な影響を受けましたが、前述の安全対策が功を奏し、(死亡・大怪我等) 深刻な事態の発生を防止することができました。

また整備した緊急時体制に基づき、利用者の誘導・一時避難受け入れなど、混乱の中でも適切な対応をとることができ、(住民に供する) 公共施設としての役割を果たすことができました。

これらの経験を活かし、万一当施設に災害が降りかかった場合においても、利用者及び住民の生命・生活を守ることができるよう尽力いたします。



※ 熊本地震での対応（H28.4.16）発生時の対応事例

平成 28 年 4 月 16 日午前 1 時 25 分に発生した熊本地震では、熊本県で震度 7 を観測し、福岡県内でも震度 5 強が観測されました。

福岡県内に管理施設のあるシンコースポーツ(株)子会社では、地震発生後、緊急時体制をとり、本部より各現場責任者へ安否確認、自身の身の安全を確保したうえで、複数名で施設被害状況を確認するように指示を出しました。午前 6 時の時点ですべての安否確認を終え、施設の一部に被害はあったものの、全壊・半壊等の事態を招くことはありませんでした。

また、避難所に指定されている施設においては、行政と一緒に避難者の受入を行いました。今後も、この経験を決して忘れることなく、事前の対策と災害発生時の対応の強化を図っていきたいと思います。



(4) 駐車場の管理運営方法について

1 駐車場の管理体制について

車止め等の設備の点検や、車や利用者に接触する恐れのある支障枝の剪定を行うなど、快適でスムーズな出入庫が出来るよう良好な状態を保ちます。

イベントや大会などの事業開催時、土日祝日など利用者が多く訪れる際には特に、駐車場内の巡回・点検、案内を実施し、渋滞・トラブル防止に努めます。また、周辺道路の違法駐車への対策として、場外への巡回を実施し、施設の駐車場への案内、事前に公共交通機関の利用を案内するなどを講じます。

芦屋中央公園駐車場に関しては、通年24時間で運営いたします。また、機器の故障やトラブル等については問題発生から30分以内に現場に到着し対応致します。

■ 各施設の駐車場の料金について

《芦屋市立体育館・青少年センター駐車場について》

- ◆ 芦屋市立体育館・青少年センターの駐車場においては、現状通りの運用方法を踏襲し、利用者の混乱を招かぬようこれまでと変わらない運用を実施して参ります。料金体系も、指定管理期間開始時には、変更することなく開始し、利用者からの要望や運用実績により変更の検討を行います。



芦屋市立体育館・青少年センター	駐車場料金
最初の30分まで	無料
30分までごと	100円



現行通り

《芦屋中央公園駐車場について》

- ◆ 芦屋中央公園の駐車場の管理においては、時間貸駐車場「タイムズ」を運営する「タイムズ24株式会社」に運営委託いたします。料金体系は現行通りで変更することなく、利用者からの要望や運用実績により変更の検討を行います。



芦屋中央公園	駐車場料金
最初の30分まで	無料
30分までごと	100円
24時間最大料金 (8:00～翌日8:00)	700円



現行通り

(4) 駐車場の管理運営方法について

2 駐車場における利用者サービス

■ 最新システム

中央公園駐車場においては現状と同様、精算機にはタイムズ独自開発の伝送器を取付け、駐車場のオンライン化を実現いたします。駐車場利用に関する情報をリアルに収集し、駐車場をより便利に活用できる付加価値を提供いたします。



■ 駐車場機器について

利便性向上の為、精算機は高額紙幣・クレジットカード精算が可能な機器とします。クレジットカード利用、ポイントサービスなど IT ネットワークインフラを活用した各種サービスを展開でき、駐車場をより便利に活用できる付加価値を提供いたします。

1. 自動精算機 (出口精算機)

高額紙幣対応
各種クレジットカード精算対応
その他システム対応 (ICカード等)
定期券、回数券対応 (遊気券)

2. 券売機

3. カーゲート

遠隔操作対応

※老朽化による機器故障の場合 入替えを検討

監視カメラ

出入口ゲート付近に設置します。積荷機付近の監視対策として、また尋問等や機器トラブル等が発生した場合、この監視カメラで出入口付近の安全を確認し、必要に応じてゲートを開放します。トラブル発生による延滞・騒音の防止に効果的です。

顔認証機

利用客へのサービスとして、顔認証機を設置します。(管理事務所)

出庫注意灯

駐車場の出口付近に設置し、出庫する車両の存在を知らせます。

機器保護ネット

機器に大規模なダメージを受けることにより、機器を保護するため、設置が必要です。

プロテクター

各機器のガラス面を保護するため、ガラス面を保護するためのプロテクターを設置します。

遠隔管理システム (スマートフォン)

利用客が遠隔操作ができるため、24時間365日対応のコンタクトセンターに繋がる電話です。各機器の故障やトラブル発生時、遠隔操作で対応します。

(4) 駐車場の管理運営方法について

■ 駐車場の位置情報や満空情報をご案内

タイムズ24の「タイムズ駐車場検索 Parking Information」へ駐車場情報を配信し、ドライバーを駐車場へ迷うことなく誘引します。

駐車場情報（位置情報・料金・満空等）だけではなく、提携施設情報（イベント・提携情報）の配信により、集客ツールとしても利用します。

駐車場の位置情報、料金等の駐車場情報、満車・空車情報をリアルタイムで、web・携帯・スマートフォン・カーナビ・各種外部媒体へ配信されます。

◆ タイムズ駐車場検索 <http://times-info.net/>

駐車場の位置情報、料金等の駐車場情報、満車・空車情報をリアルタイムで、web・携帯・スマートフォン・カーナビ・各種外部媒体へ配信しています。

【PC 画面TOP】

駐車場の位置情報、料金等の駐車場情報、満車・空車情報をリアルタイムで、web・携帯・スマートフォン・カーナビ・各種外部媒体へ配信しています。

【地図の検索】 サンプル

地図上で検索は及びます

【駐車場毎の詳細画面】 サンプル（横浜駅西口南2駐車場）

駐車場の位置情報、料金等の駐車場情報、満車・空車情報をリアルタイムで、web・携帯・スマートフォン・カーナビ・各種外部媒体へ配信しています。

携帯版やカーナビにも配信しているため、外出先からも検索できます。

提携施設検索（「い」のマークから検索）

社外の検索サイトにも駐車場情報を配信し、利用促進を図ります。

いつもNAVI ATIS NAVITIME

■ 組織体制

駐車場機能や利用者の利便性を維持・保全し、円滑な運営を行うためには駐車機器設備や付帯設備の保守管理のみならず、総合的且つ一元的な管理運営を実施する必要があります。

統括業務・運営管理業務・コールセンター業務等を一元的に管理し、連携体制を確立すると共に業務の効率化を図ります。

