

1 指定管理業務を行うにあたっての基本方針

魅力ある施設運営を目指すための運営方針、サービス提供、効率的な管理の考え方

設置目的の理解と本施設に求められるものの認識

■ 施設の設置目的の認識

- ・柳泉園組合（以下、「組合」といいます。）は、清瀬市、東久留米市、西東京市（以下、「関係市」といいます。）の廃棄物を共同で処理するために、1960年9月に設立され、日々排出される廃棄物を安全かつ衛生的に安定した処理を行い、資源循環型社会の構築への取組みを進められています。
- ・柳泉園組合厚生施設（以下、「本施設」といいます。）は、「清瀬市、東久留米市、西東京市及び柳泉園組合周辺住民の健康の増進、レクリエーション等に寄与する」ために設置された地域還元施設であり、オープン以来、地域市民を中心とした多くの利用者に親しまれています。
- ・指定管理者として、施設の設置目的を効果的に達成できる事業を展開するほか、利用者の声に寄り添ったサービスを展開し、地域市民の健康維持増進と利用拡大につなげていきます。

■ 管理運営実績に基づく地域に根付いた安定的な運営

- ・株式会社オーエンス（以下、「当社」といいます。）は、1986年からの本施設の維持管理を始め、浴場施設がオープンした2002年から2018年まで管理運営を行い、2021年4月より本施設の指定管理者として、参画し実績を積み重ねてまいりました。
- ・この間に培った組合との連携、利用者や地域とのネットワークは貴重な財産であり、指定管理者として円滑な業務と安定的な運営体制をお約束するとともに、より一層、利用者や地域市民等と一緒に本施設を盛り上げ、地域のにぎわいと活性化に寄与したいと考えております。
- ・本施設は複合施設として異なる専門性が必要となる為、総括責任者及び副総括責任者は、本業務経験者や、専門性の高い職員を配置し、安心・安全・快適な施設環境を提供します。
- ・また、当社は本施設の類似施設であるアクアパークにいがた（新潟市）、オーエンス健康プラザ（稲城市）等の温浴・健康増進施設をはじめ、交流施設、スポーツ施設等、全国223施設の指定管理者実績を有しており、地域や利用者ニーズを反映させた魅力的な管理運営に努めております。

■ 地域住民に親しまれる施設づくり

- ・本施設では、様々な人が交流できる機能を確保して地域コミュニティの維持・活性化を図り、利用者の安全に十分配慮しながら多様な健康増進プログラムを提供します。
- ・併せて、幅広い年齢層を意識したキャッシュレス決済やWi-fiの導入等、サービスの提供や多様な広報活動を通して、関係市の住民に新たな地域資源や情報を発信し、施設を利用していただけのように、きめ細かなサービスを提供することが重要です。

■ 運営方針

1 地域市民の健康づくりを支援

- 夏季期間の室内プールおよびトレーニング室の開館時間の拡大
- 利用促進・健康づくりプログラムの開催
- 休館日を有効活用した事業等の開催

2 地域との連携、地域への還元

- 地域の講師による事業の展開や関係市市民限定スタンプカードの導入
- 利用者懇談会やアンケート等による地域との情報共有や要望の把握
- 地域産品の販売による販路拡大

3 利便性と認知度向上による利用促進

- キャッシュレス決済、駐車場ライブカメラ、サウナ混雑状況システムの導入
- 和室の改修工事、イベント事業の実施
- SNS、チラシ、イベント出展等、各種広報ツールを活用したPR活動

4 安全・安心・快適な施設環境の提供

- 本施設での経験、ISO認証に基づく質の高い維持管理ノウハウの展開
- マニュアル等の整備による日常の安全管理の徹底
- 事業継続計画（BCP）の策定

1 指定管理業務を行うにあたっての基本方針

■ 運営方針に基づく具体的な取組み例

運営方針	項目	具体的な取組み例	記載頁
地域市民の健康づくりを支援 	開館時間の拡大	・夏季期間の室内プール及びトレーニング室の開館時間の1時間拡大	P. 3
	利用促進・健康づくりプログラムの開催		P. 12. 様式 9
	休館日の活用	・子ども開放プールの実施 ・教室事業の実施 ・柳こどもまつりの開催	P. 3. 様式 9
地域との連携、地域への還元 	地域との連携、還元	・地域の講師による事業の開催や、地域の方と連携したイベント等の実施 ・関係市民限定スタンプカードの導入	P. 12. 14. 様式 9
	地域との情報共有や要望の把握	・利用者懇談会、利用者アンケート等の実施 ・利用者満足度調査の実施 ・各施設ロビーに意見箱の設置	P. 17. 25
	地場産品の利活用	・プールロビーと浴場施設ロビーでの地域産品の販売 ・食堂にて地場産品を使用した限定メニューの販売	P. 11
利便性と認知度向上による利用促進 	利用者サービス向上	・浴場・プールの券売機に各種キャッシュレス決済を導入 ・駐車場ライブカメラの設置 ・サウナ混雑状況システムの導入	P. 15. 19
	和室の利用促進	・和室の畳・壁紙等の改修、襖を折り戸に更新 ・プロジェクタースクリーンの設置、プロジェクターの貸出 ・窓にブラインダーを設置、Wi-Fi 環境の整備 ・和室の特性を活かしたイベント事業の実施	P. 15. 19
	各種 PR 活動	・各種 SNS、チラシ、イベント出展等の広報活動 ・YouTube による動画配信 ・教室オンライン申込受付の活用	P. 14. 18. 19
安全・安心・快適な施設環境の提供 	維持管理ノウハウの展開	・ISO 認証に基づいた業務品質の確保 ・施設の特性に応じた最適な維持管理業務体制	P. 20
	マニュアル等の整備	・各種マニュアルの整備 ・マニュアルに基づく安定した運営	危機管理マニュアル
	緊急時の適切な対応	・緊急連絡網及びバックアップ体制 ・事業継続計画 (BCP) の策定	P. 23. 24

■ 目標指標

① 利用者数目標

- ・年間利用者数の目標値は 200,000 人とします。当社は 2021 年 4 月より指定管理者として運営に携わり、利用者数は毎年右肩上がり増加しており、新型コロナウイルス流行前の 2018 年度と比較しても 24%増加しています。これは、地域や利用者ニーズを反映させた魅力的な管理運営の成果です。
- ・今後の 2 期目においても、さらなる利用促進と地域に根付いた施設運営を行い、新規利用者獲得と利用者満足度の向上を通じたリピーターの確保に努めます。



利用者数の推移

② 利用者満足度調査

- ・当社では毎年、本施設において第三者機関による利用者満足度調査を実施しており、令和 6 年度は、本施設の総合的な満足度 10 点満点中 8 点以上が 81.6%と非常に高い評価をいただきました。
- ・今後もこれを励みに「総合的な満足度」の 8 点以上の点数 85%以上を毎年維持することを目標とします。

2 厚生施設各施設管理運営に関する事業の実施方針、提案

(1) 開館・開場時間の提案

- ・柳泉園組合厚生施設条例に基づき、各施設の開館・開場時間は以下のとおりとします。
- ・利用者の要望が多い場合には、組合との協議の上、開館時間の拡大を検討します。
- ・夏期（7月1日～8月31日）においては、室内プールおよびトレーニング室の開館時間を1時間拡大し、利用者の需要拡大を図ります。

施設		開館・開場時間	施設		開館・開場時間
プール棟	室内プール	10:00～21:00	プール棟	軽食堂	11:00～20:00
	トレーニング室	夏期 9:00～21:00	浴場棟	浴場施設	10:00～21:00
	会議室	9:00～21:00		和室	10:00～21:00

各施設における開館・開場時間（抜粋）

(2) 休館日・休場日の提案

- ・柳泉園組合厚生施設条例に基づき、施設老朽化に伴う適切な維持管理業務のため、現行を踏襲します。
- ・突発的な修繕や点検等により、予め設定している休館日以外に休館する必要がある場合は、速やかに利用者へ告知し、混乱のないよう配慮します。
- ・また、休館日を活用して子ども開放プールや教室事業を実施し、利用機会を拡大します。



子ども開放プール

(3) 施設等利用承認、受付業務に関する考え方

- ・「柳泉園組合厚生施設条例」第3条及び同施行規則第3条、第4条、第8条に基づき、利用の承認を行い、公共施設として適正な環境を維持します。
- ・受付業務における職員の対応は、施設の印象を大きく左右するものと捉え、十分な接客教育を実施し接客スキルの向上を図ります。
- ・職員が利用者とのコミュニケーションを図っていくことにより、施設の潜在ニーズや意見・要望を吸い上げ、トラブルの未然防止に努めていきます。



接客研修

(4) 利用料金収納の提案

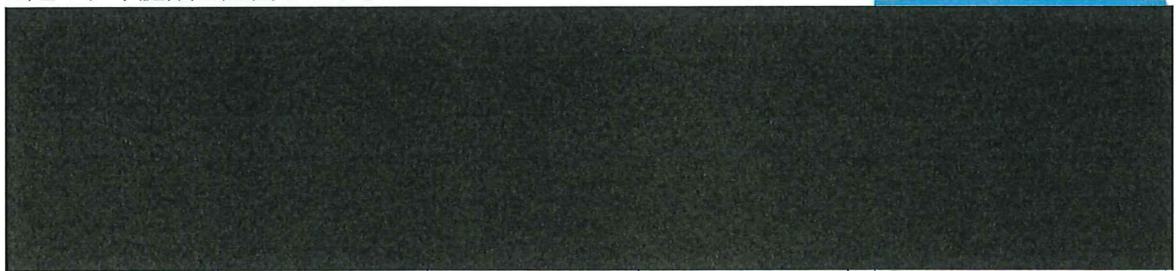
- ・個人使用・団体利用ともに、各施設に設置する券売機を通して利用料金を収受します。
- ・支払い方法は、新たに、券売機に各種キャッシュレス決済の導入を行い、利用者の利便性に合わせ対応します。
- ・施設で徴収した利用料金は、毎日記帳処理と現金照合のうえ、金庫に厳重に保管します。
- ・銀行への収納は、少額の現金でも管理口座へ入金して多額の現金を保管するリスクを回避するとともに、現金運送保険(マネーフренд保険)への加入や収納を定時に行わない等、犯罪被害に遭わないための対策を講じます。

(5) 来館・来場者の対応の基本的な考え方、提案

■ 来館・来場者対応の原則

① ユニバーサルサービスの徹底

- ・子どもから高齢者、障がい者など、誰もが平等に利用できる「ユニバーサルサービス7原則」を定め、本施設を運営します。



2 厚生施設各施設管理運営に関する事業の実施方針、提案

② 会話を基本としたあたたかい接遇

- ・受付は会話を基本とし、親切であたたかい接遇を行います。本施設の詳細な情報提供はもちろん、周辺地域の情報を利用者の求めに応じて提供し、「相談できる」環境を整備します。
- ・初めて施設を利用される方に対しては、積極的な「声かけ」や丁寧な説明を行い、きめ細やかな対応を行います。

■ 苦情対応体制

① 基本方針

- ・苦情対応マネジメントシステム ISO 10002 の考え方を参考に、明確な対応体制、対応プロセスを定めた苦情処理規程や「苦情・トラブル対応マニュアル」を策定して定期的に研修を行い、職員に周知徹底します。
- ・利用者からいただいた苦情・ご意見は業務改善に反映させ、利用者の満足を得られるよう、サービス品質の向上に活用します。
- ・これまでの管理運営経験を活かし、「同じ苦情を長期化させない」「苦情をトラブルに発展させない」ことを念頭に、未然防止策を徹底するとともに、発生時には誠意ある対応と迅速な処理を心がけます。

② 一次対応を最重要視した対応

- ・苦情対応は一次対応を最重要視し、苦情発生時は、速やかに組合に報告します。総括責任者を中心に、誰に対しても誠意をもって迅速に対応します。

③ 職員の連携

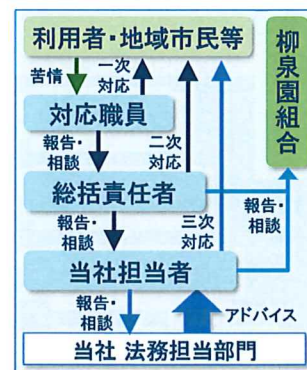
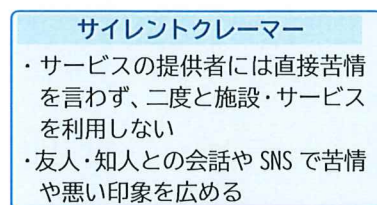
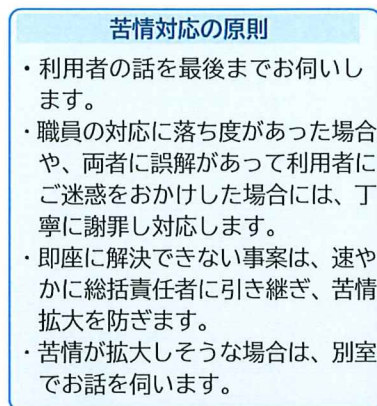
- ・電話対応では、職員間の連絡・引継ぎ書類を整備し、円滑に引継ぎが行えるようにします。
- ・特に、クレームやトラブルにつながる電話は同じ方から複数回入ることもあり、職員で情報を共有して対応を行い、事態を拡大させないよう努めます。

④ 苦情受付時の留意事項

- ・不安や不快感を与えるような対応を防ぐため、接遇マナー教育の実施による電話対応のマナー向上や業務マニュアルの見直しを通じて業務品質および利用者満足度の向上に努めます。

⑤ 情報を共有し、継続的な業務改善によりサービスに反映

- ・苦情・トラブル等は、発生日時や内容、対応結果等を記録し、再発防止のためにデータに蓄積して情報共有化を図ります。蓄積したデータは、苦情・トラブル対応マニュアルに反映させるとともに、再発防止策を講じるなど継続的な業務改善に役立てます。



苦情対応のフロー

(6) 要員配置計画表、各受付・管理スタッフの配置時間・人数についての提案（様式 10）

- ・様式 10「実施体制表（施設別）」をご参照ください。

(7) 業務開始前・開始後の受付・管理スタッフの教育制度、育成プログラムの提案

■ 人材育成（研修）の基本的な考え方

① 教育研修の基本方針

- ・指定管理者制度に対する理解と公共サービス業務における実務能力のスキルアップを徹底するために、当社では「人材」は「人財」との視点に立ち、マニュアルの整備や OJT、外部講習・研修等を含めた体系的な研修教育のしくみを整備します。
- ・施設の設置目的を正しく理解するとともに、公共施設の平等利用についての認識を全員が共有し、地域に根づいた親しまれる施設の実現を目指して、ニーズに応じたサービスを提供できるよう徹底します。



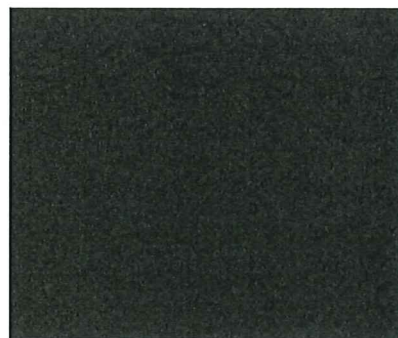
2 厚生施設各施設管理運営に関する事業の実施方針、提案


② 研修体制の確立

- ・ 当社では、人材育成の一元管理が必要であると考え、社内に研修管理事務局を設置しており、研修内容の充実を図るとともに、類似施設へと水平展開しながら、会社の方針が行き届いた人材を各地で育成し、各地でのサービス水準を確保しています。
- ・ 本施設でも研修管理事務局によるサポートのもとに体系的な研修計画を立案しています。

③ 経験や業務内容に応じた教育・研修の継続的な実施

- ・ 職員一人ひとりの経験や業務内容に応じた体系的な教育・研修を継続的に実施します。
- ・ 管理にあたっての条件や条例、職員の資格及び職務内容を十分に理解します。

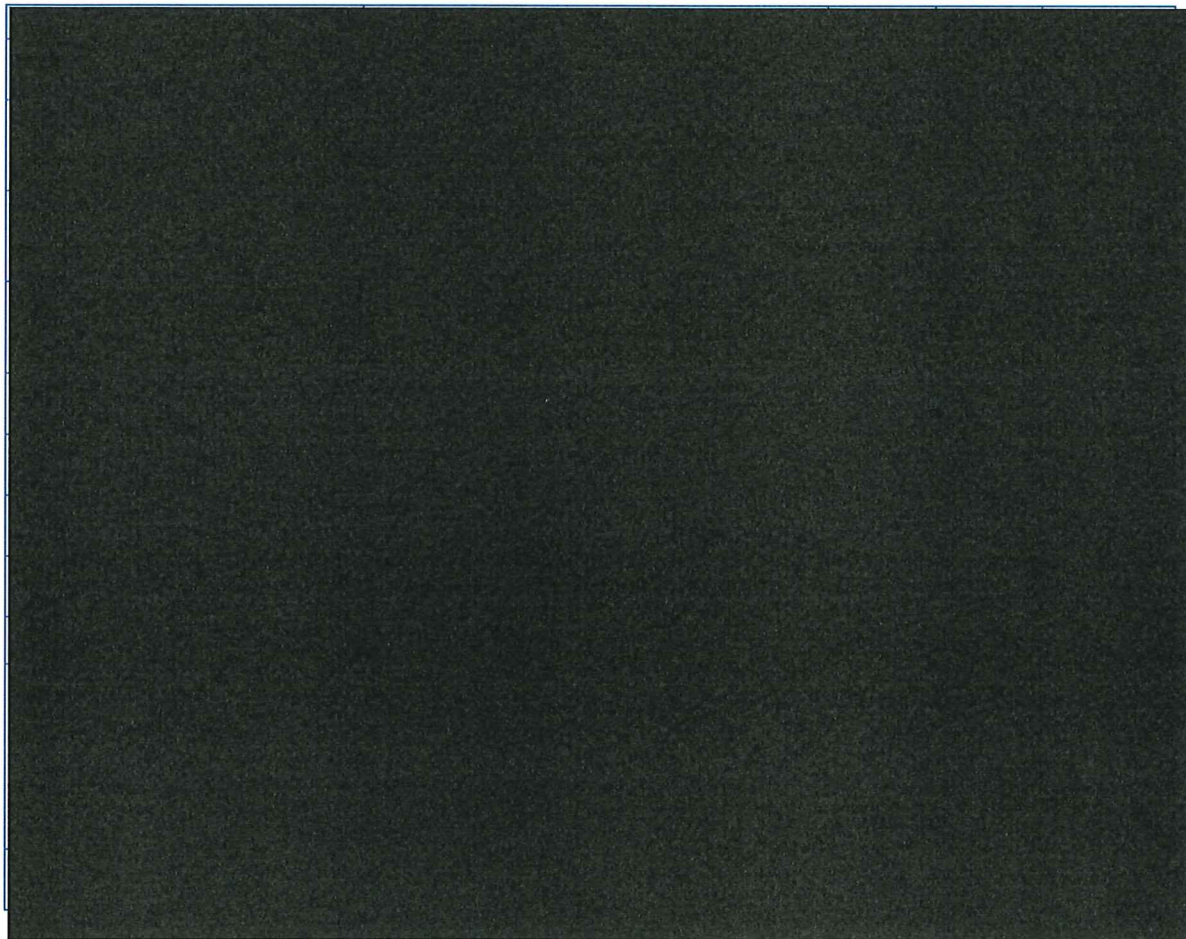


- ・ 各指定管理施設の運営・収支状況、事業コンテンツの共有により、サービスの向上につなげるとともに、ネットワークを構築し施設間での情報共有による効果的な施設運営を図ることを目的とした、を開催しています。



具体的な研修計画

- ・ 指定管理者業務における様々な事故・事件やトラブルを検証し、同様の問題を発生させない研修を重視しています。「公共施設の運営」「人権」及び「接遇マナー」に関する研修をカリキュラムの重要事項に位置付け、真摯に取り組めます。
- ・ 研修内容は、座学講義だけではなく、集団討論や実践を通じて、指定管理者の職員にふさわしい人材の育成を定期的・計画的に進めていきます。



2 厚生施設各施設管理運営に関する事業の実施方針、提案

(8) 各施設提供に関するサービスの考え方、提案

■ 公平・公正な施設運営を担保

- ・公平・公正な施設利用は、「公の施設」に最も求められるものであり、当社では、条例、規則及び関係法令等を遵守し、公平・公正な施設利用を保障します。
- ・利用者が安全・安心・快適に施設を利用いただけるよう、職員による定期的な巡回を通じて禁止行為及び公序良俗に反する行為を未然に防ぐとともに、発見した際は毅然とした対応を取り、その内容を速やかに組合に報告します。
- ・公共施設として特定の利用者や団体の偏った利用が無いよう、中立的な立場で利用基準を守った適正な予約と利用をしていただくよう徹底し、多くの住民に公平な利用機会を提供します。

■ 施設条例・利用に関する規程の読み合わせ

- ・管理運営においては、関係法令を遵守するとともに、予め定めたルール の範囲内で柔軟な対応を行っていくことが求められます。
- ・全職員が本施設に関連する条例や利用に関する規程を把握して業務に就く事は前提ですが、当社では定期的な読み合わせを実施し、確認と意識統一を図ります。

■ 利用者満足度調査の実施

- ・第三者機関に利用者満足度調査を依頼し、施設の運営状況について客観的な評価をいただきます。
- ・サービスの満足度や清潔度など、様々な利用者目線からご意見をいただき、施設の使いやすさを追求していきます。
- ・課題分析を踏まえた利用者サービス向上策を検討し、報告書を組合に提出します。(詳細は P.15 参照)



利用者満足度調査報告書

■ 法令遵守に加え、透明性のある管理運営体制

- ・本施設が「公の施設」であることを踏まえ、関係法令遵守のもと、公平・公正で透明性のある管理運営を行うことが、指定管理者の責務であるとともに、事業者の社会的責任 (CSR) との認識に立って業務を確実に遂行します。

(9) プール監視スタッフの配置時間・人数、所持資格についての提案

■ 監視体制

- ・利用状況に応じた監視員体制を構築し、監視員の体調管理及び集中力維持の面から [REDACTED] を行います。
- ・また監視員によるプールサイドや更衣室の巡回を行い、事故防止だけではなく、防犯の強化、衛生面を維持します。
- ・職員の出勤調整は、プール監視責任者が行い、欠員等の発生を未然に防止するとともに、更衣室、トイレでの巡視や緊急事態に対応するため、 [REDACTED] します。
- ・プール監視責任者をはじめ、常勤職員は日本赤十字社水上安全法救助員や救急法救急員、普通救命技能認定等の有資格者とし、開館時間中は常時配置します。

2 厚生施設各施設管理運営に関する事業の実施方針、提案

(10) プール監視スタッフの教育制度、育成プログラムの提案

■ 日常訓練による監視体制の強化

- ・ プールの安全を確保し、緊急時における確実な対応を可能とするためには日々の反復訓練が必要であり、開館前・閉館後の時間を使用して、水難救助法や緊急時対応訓練などの研修を行っています。
- ・ プール監視業務は警備業務に該当することを踏まえ、当社が認定を受けている警備業に基づいた研修を受講した者を監視員として配置します。さらに、日赤水上安全法指導員や当社スポーツ事業部による訓練により、緊急時の機動力を備えます。



心肺蘇生訓練



引き上げ訓練

(11) プール施設の提供に関するサービスの考え方、提案

■ 施設・設備の点検

- ・ 「プールの安全標準指針」（平成 19 年 3 月文部科学省・国土交通省発表）に基づき、監視員により各種点検や水底確認を実施することで、安全面・衛生面・環境面も含めた適切な管理を行います。
- ・ 点検チェックシートを作成・活用して、毎朝、開場前に「開場前の点検」、開場中は「定時点検」、閉場後には「閉場後の点検」を実施し、プールにおける危険箇所を監視員が念入りに点検確認します。



水底確認

■ 監視員による事故の未然防止

① 巡回業務の実施

- ・ 監視員による巡回業務を行い、事故防止だけでなく、防犯の強化・衛生面の維持にもつなげます。

② プールサイドでの危険行為に対する利用者への「お声かけ」

- ・ 他者との接触によるプールへの落水も考えられるため、巡回監視員により注意喚起を行います。



プール監視

③ 遊泳時における危険行為（飛び込み行為及び幼児の遊泳）の防止策

- ・ 飛び込みによる事故では、死亡又は重篤な後遺症が残る事例も多く、注意が必要です。
- ・ また、幼児と保護者が一緒に水の中にいることを常に確認しながら監視を行うことを徹底します。

(12) 緊急時の対処方法に関する基本的な考え方、並びに、緊急連絡網及びバックアップ体制の提案

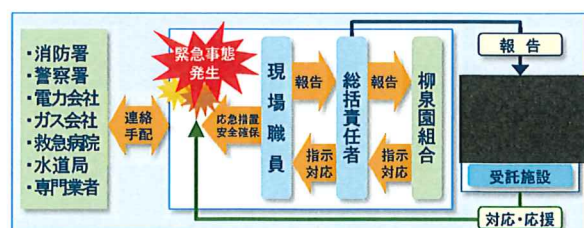
■ 緊急時の対応

① 迅速な対応を行うための体制

- ・ 組合・消防署・警察署・病院等の連絡先一覧を整備し、有事の際には、職員による的確な一次対応と、必要に応じて近隣現場や当社本社・支店が支援を行います。

② 適切な初動対応の実施

- ・ 緊急時には、組合へ直ちに報告を行うとともに、職員により立入禁止措置や誘導等を行います。
- ・ 総括責任者は、事態の経過を右に掲げるポイントに沿って記録し、各所への報告と職員への的確な指示のベースとします。

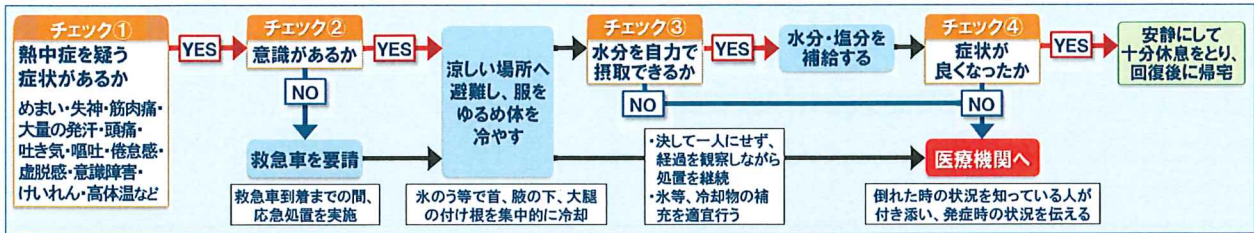


緊急時の初動対応

2 厚生施設各施設管理運営に関する事業の実施方針、提案

③ 熱中症の対応

- ・重症（Ⅱ度・Ⅲ度）の場合は救急車を要請するだけでなく、現場で即座に体の冷却を始めます。
- ・下記対応フローに基づき、経過を観察しながら処置を続け、救急車の到着を待ちます。



④ 傷病等発生時の対応

- ・万一事故等が発生した場合には、「救命の連鎖」を踏まえ、心肺蘇生法、AED 取扱いなど迅速な救命活動にあたるとともに、利用者の誘導、記録、救急車の要請や組合への報告等を実行します。

⑤ 災害発生時の対応

ア 初動対応

- ・施設併用中に災害が発生した際は、身の安全を確保しつつ、対応フローに基づき行動します。
- ・利用者の安全を確保したうえで、当社本社や組合・消防署等へ連絡し状況を報告します。

イ 二次対応

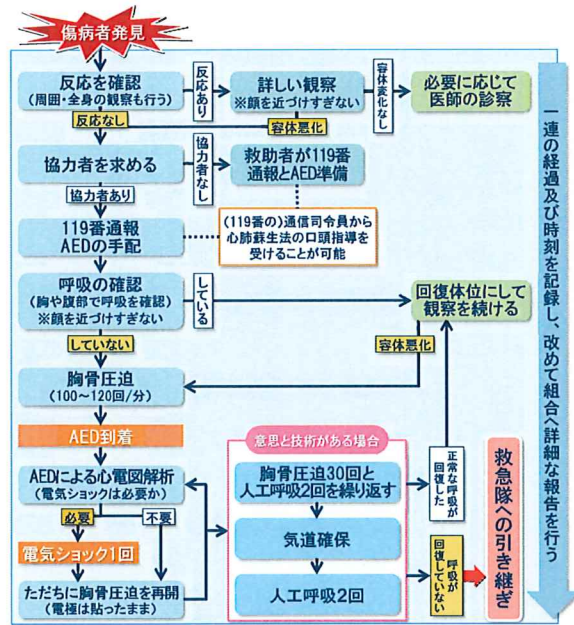
- ・施設の安全が確認された場合には、組合に報告のうえ、野球場における一時（いつとき）避難所運営などに協力します。
- ・組合庁舎管理（業務委託）に従事する当社職員のほか、多摩支店がバックアップ機能を果たします。

ウ 大地震発生時の対応

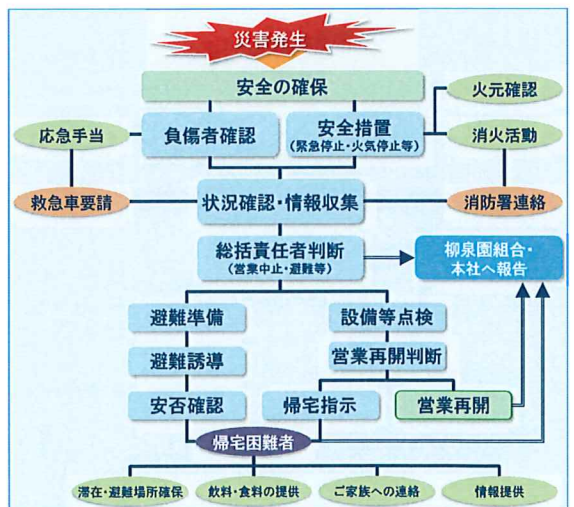
- ・揺れが収まった後は、二次被害の発生に注意しながら、利用者、職員の安否確認を即座に行います。
- ・負傷者が発生している場合は、安全な場所へ移動し、医師の手当てを受けるまでの間、応急手当を実施します。

エ 火災発生時の対応

- ・施設併用中に火災が発生した際は、身の安全を確保しつつ、直ちに避難を開始します。
- ・自衛消防隊の役割に則り、連絡・初期消火・来館者の誘導等を適切に行います。
- ・自力で避難できる方には、大きな声で避難する場所を指示し、移動に不安を感じている方には、職員による搬送で安全な場所まで移動させます。
- ・また、近隣の消防署等からの指導を仰ぎながら、消防訓練を実施するほか、ミーティングを通じて再確認を行い、有事の際に迅速に対応できるよう注意を喚起していきます。



傷病発生時の対応フロー
(心肺蘇生法ガイドライン 2020 版に準拠)



災害発生時の対応フロー

2 厚生施設各施設管理運営に関する事業の実施方針、提案

(13) 施設利用者への安全確保に対する基本的な考え方及び具体的安全確保の方策の提案

■ 危機管理体制の考え方

- ・利用者の安全・安心な施設環境を整えることは、公の施設の管理代行者としての最も基本的な業務であり、最大のサービスであると認識しています。
- ・当社では、本施設と類似する施設の管理運営から得た経験とノウハウに基づき、リスクを様々な角度から分析して事前防止策と事後対応策を講じ、利用者の安全・安心を確保します。
- ・また、リスクに関する情報を利害関係者と交換・共有してリスク対処への主体的な姿勢を身に付け、信頼関係を構築します。



危機管理の考え方

① 事故発生に備えた AED の点検と職員研修

- ・日常点検を実施するとともに、緊急時に AED を速やかに使用できるよう、全職員を対象に AED の取扱研修を定期的に行います。
- ・職員への日常的な教育・訓練を行い、対応フローを整備して不測の事態でも迅速な対応が行えるよう周知徹底を図ります。

② リスク・マネージャーを中心とした迅速・適切な対応体制

- ・総括責任者を「リスク・マネージャー」として選任し、事故や災害、その他非常時に備えた対応体制を予め構築します。緊急時は、職員がすぐに現場へ急行し、被害者の救護を最優先に対応します。
- ・リスク・マネージャーは、組合や当社へ事故発生の一報及び処理の報告を迅速に行うとともに、状況に応じて組合や当社の本社・支店から対応方法について指示を受け、適切に対処します。

③ 安全衛生管理委員会の設置

- ・総括責任者及び支店担当者による、「安全衛生管理委員会」を月 1 回開催し、業務上の問題点改善点を協議し、安全衛生の継続的な改善に努めます。

(14) 施設利用料金の提案

- ・柳泉園組合厚生施設条例に基づき、現行料金を踏襲します。
- ・厚生施設使用優待券をお持ちの方に、積極的に活用していただけるよう利用を促します。

(15) web、SNS による施設利用方法等の情報提供サービス・スポーツ教室事業受付サービスに関する提案

■ 独自のホームページの運営と SNS の活用

① 本施設独自ホームページでの情報発信

- ・健康の維持増進・地域の交流の拠点としてふさわしい多様なコンテンツをそろえた本施設独自のホームページを運用します。
- ・定期的に教室・イベント情報や予約状況を更新し、情報発信に努めるほか、イベント・教室へのオンライン申し込みも可能とします。
- ・また、食堂の専用ページを作成し、メニュー表やイベントでお得な情報なども発信していきます。



本施設ホームページ

② SNS の導入

- ・SNS 媒体 (Facebook、Instagram、LINE、X、YouTube) を活用したタイムリーな情報発信を行い、若年層の利用促進につなげます。
- ・導入にあたっては、本施設独自のアカウントを設けるとともに、担当職員を選任し、広報媒体としての利活用を徹底します。
- ・利用者は SNS を通じて最新情報を確認し、イベント・教室のオンライン申し込みページより、スムーズに予約ができるようリンクさせます。

2 厚生施設各施設管理運営に関する事業の実施方針、提案

■ 教室事業等の受付サービスについて

- ・教室事業等の利用申請は、2024年4月より導入している教室オンライン申込受付より、WEB上からいつでも、どこからでも気軽に予約可能です。教室の受付予約開始や最新の予約状況などの情報をホームページやSNS上で発信し、利用を促進します。
- ・ただし、インターネットを利用されない方もいる為、電話又は現地での受付も行い、多様な利用者層に配慮します。



教室オンライン申込受付

(16) 高齢の利用者・乳幼児を持つ利用者・障害を持つ利用者に対するサービスの提案

- ・「高齢者・障がい者への配慮」、「IT機器等の不慣れな方への配慮」など情報格差(デジタル・デバイド)への懸念があることを踏まえ、紙媒体などのわかりやすい情報の受発信や支援体制の確立なども実施し、漏れのない情報伝達に努めます。
- ・施設内掲示や広報物等では、高齢者や色弱者に配慮し、
の考えを取り入れていきます。

■ 高齢者への配慮

- ・車椅子の配備や杖置き、手すり等を設置し、高齢者が安心・安全に利用しやすい環境の整備に努めます。
- ・また、広報物の表示を読みやすい大きさとし、受付には老眼鏡を配備します。

■ 乳幼児を持つ方への配慮

- ・子ども向けの事業を開催する場合、乳児が施設を訪れる機会も多くなることから、授乳やおむつ替えのための配慮を行います。

■ 障害をお持ちの方への配慮

- ・各施設受付に示するとともに、筆談での対応ができる旨を明記することで、安心してご利用いただけるよう配慮します。

■ 話し言葉によるコミュニケーションのバリアフリー

- ・外国人や高齢者だけでなく、障害のある方への配慮として、
を受付に配置します。

(17) 厚生施設の提供に関する事業に係るコスト縮減の方策の提案

■ 管理運営上のコスト縮減策

① リサイクル・電子化の推進による消耗品、役務費等の縮減

- ・内部事務における文書は、両面印刷や裏紙使用を励行するとともに、電子データによる共有や、メールの活用により、紙の使用量削減と印刷費用の縮減につなげます。

② 調達コストの抑制

- ・業務の再委託や修繕、備品の購入に際しては、急を要する場合や専門ノウハウの活用時などを除き、複数事業者からの見積もり合わせを基本とし、品質と価格を総合的に勘案して事業者を決定します。
- ・再委託を行う専門企業は、関係市内に拠点を置く企業を優先的に選定して移動コストや緊急対応のタイムラグを縮減し、限りある予算を可能な限り作業そのものに充当します。

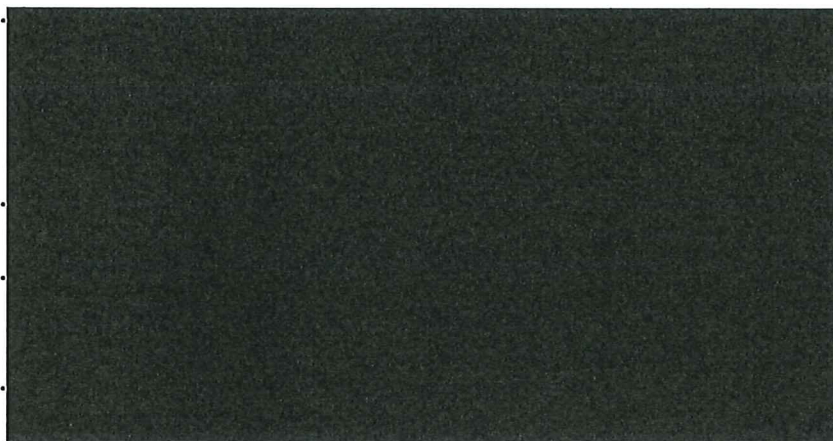
2 厚生施設各施設管理運営に関する事業の実施方針、提案

③ 小規模修繕の内製化による経費削減

- 施設に配置する設備員等の職員により、可能な限り修繕の内製化を進め外部に委託する修繕に係る費用を抑制します。軽微な修繕に迅速に対応することで、小さなトラブルの放置による設備機器への大きなダメージに繋がることを未然に防ぎます

(18) 厚生施設の提供に関するその他の特記事項

■ 自前による軽食堂運営で利用者の満足を実現



軽食堂メニュー例

■ 衛生管理の徹底による「食」の安全を提供

① 衛生管理マニュアルの携行

- 職員は「食品衛生管理マニュアル」のもとに、食中毒対策3原則を遵守し、手洗いマニュアルや器具等の洗浄・殺菌マニュアル等、統一した手順のもと衛生環境を保ちます。

.....
.....を盛り込みます。

② 職員の衛生管理

- 使い捨て手袋の着用等、職員の身だしなみには十分に注意するとともに、.....など、職員の衛生管理を適切に行います。
- 厨房の出入りの際には、必ず、靴の履き替えや規定した手洗い・つめ洗いを義務付ける等、徹底した衛生管理を行います。

③ 食材の管理

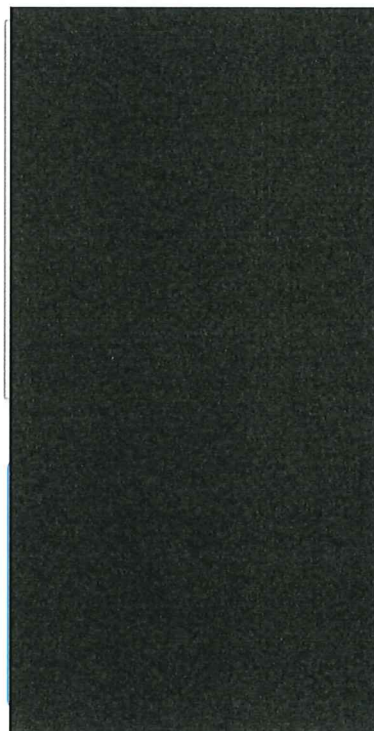
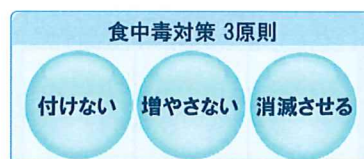
-、安全・安心な料理提供を行います。
- 信頼を重視した仕入先から、安全・安定的な食材仕入を行い、消費期限、賞味期限を厳守するとともに、温度管理や時間管理を徹底し、安心な食品を提供します。

④ 調達器具・機器の衛生管理

- 調理用具や調理機器は日常的に専門的な洗浄・消毒を行うとともに、使用する包丁やまな板を肉・野菜類で分別する等の衛生管理を実践します。

■ 食中毒が発生した場合等の緊急対応

- 万一、食中毒や集団感染が発生、または発生したと疑われる場合には、速やかに組合、保健所、近隣の病院等の関係機関に報告・連絡します。



3 厚生施設の利用促進に関する提案

(1) 厚生施設各施設を利用した自主事業の提案

■ 設置目的を効果的に達成する多彩な事業計画

- ・自主事業（講座・イベント等）は、施設の設置目的を効果的に達成するため、また、多彩なイベントを開催することで、本施設の認知度向上とファン層の拡大を図るとともに、施設ににぎわいをもたらし、地域市民の交流促進を図るために実施します。
- ・施設機能や地域特性を活かしたカテゴリーにより、子どもから高齢者まで多様なニーズに対応する自主事業プログラムを体系的に実施し、施設の魅力の向上と地域の活性化に寄与します。

① 利用促進プログラム

- ・多世代の交流の促進と施設のにぎわい創出を目的とし、和室や屋外施設等、施設全体を効果的に活用した多彩な利用促進事業を実施します。
- ・ [redacted] 等の人気の講座を引き続き開催するほか、新たに当社社員である [redacted] を開催し、トップアスリートの技術を気軽に学べる機会を提供します。
- ・また、夜間に [redacted] 休館日に [redacted] 等の事業を行うことで、若年層の利用促進と新たな利用のきっかけづくりを行います。
- ・さらに、平日のテニスコートの利用率向上のため、空きの多い平日にもテニス教室を開催し、さらなる利用を促進します。

② 健康づくりプログラム

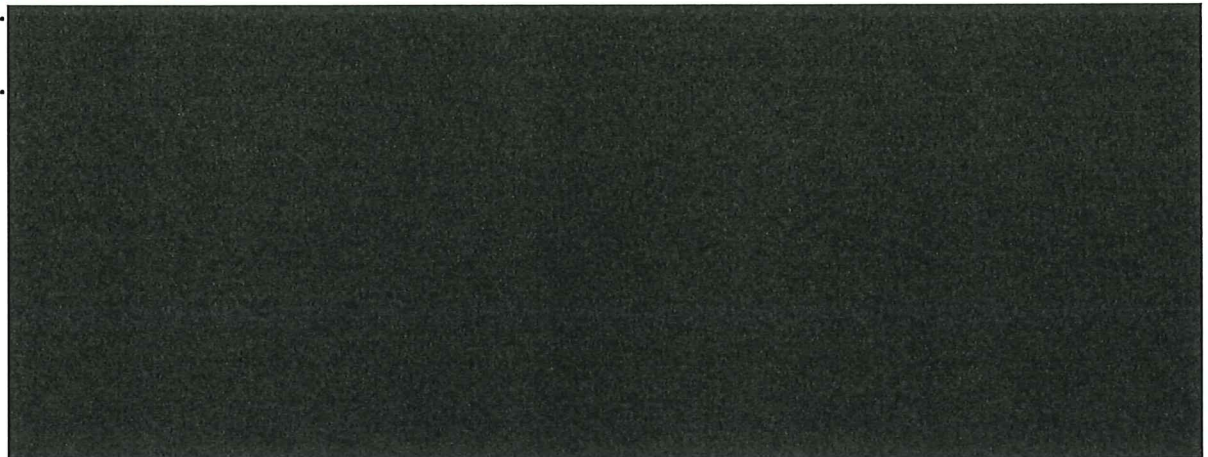
- ・手軽に運動習慣を身につけられる [redacted] や [redacted]、無理なく運動を行える「姿勢改善」等、地域市民が楽しく、気軽に、継続的に健康づくりのできる環境を創出します。
- ・また、障がいの有無によらず誰もが楽しめる [redacted] の開催により、あらゆる利用者が参加できるよう計画します。

③ 世代間交流・地域連携プログラム

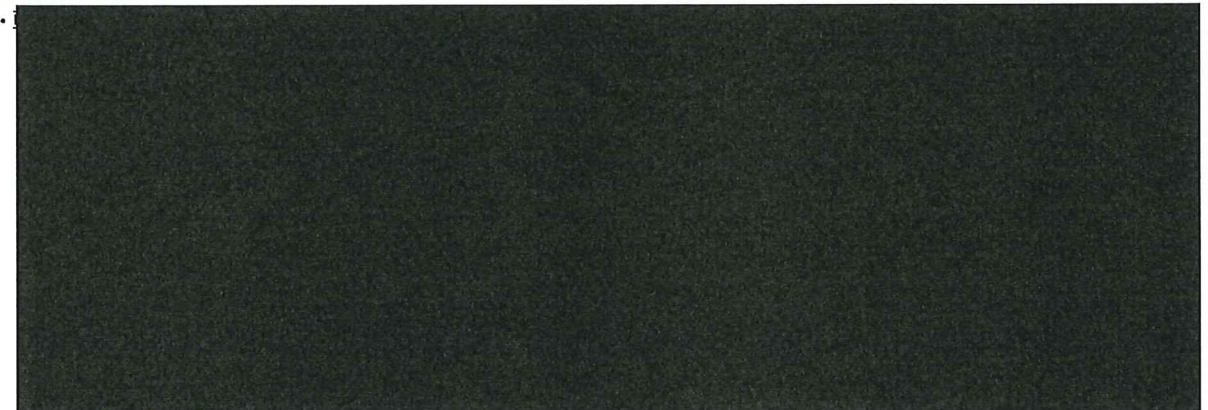
- ・ [redacted] や [redacted]、[redacted] 等を開催し、世代間交流や施設のにぎわいを創出します。また、地域の方や地域の講師と連携した事業を実施し、地域の魅力を発信する拠点として、多様な利用を促進します。

3 厚生施設の利用促進に関する提案

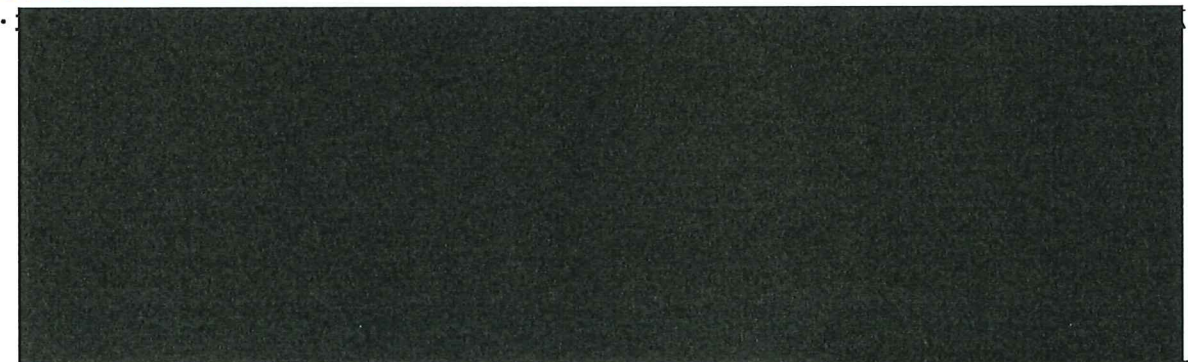
④ 環境プログラム



⑤ 食育プログラム



⑥ 安心安全プログラム



■ 自動販売機の設置

- ・ 利便性の向上と入浴後の脱水症状予防等に十分配慮し、引き続き、現在設置している飲料やアイスクリーム等の自動販売機を継続します。
- ・ 設置している自動販売機は一部災害救援バンダーとし、災害時に商品を搬出し一時避難者に対し飲料を支給したり、メッセージの発信をしたり等、緊急時対応に備えます。

■ マッサージ機の継続

- ・ 浴場施設のロビーにあるマッサージ機は継続し、くつろぎの場とします。

3 厚生施設の利用促進に関する提案

(2) 関係市（清瀬市、東久留米市及び西東京市）の利用促進の提案

■ 関係市市民の利用促進のための基本的な考え方

- ・関係市市民の利用促進に向けては、浴場、室内プール、テニスコート、また多彩なイベントプログラム展開等、施設の魅力を十分に発信する広報展開により、認知度を向上させます。
- ・新規の利用から継続的な利用まで

■ 関係市市民の利用促進のための具体的な手法

① 施設と事業の認知度向上

- ・WEB や紙媒体、各種 SNS を駆使し、各年齢層に対応する効果的な広報活動を積極的に行い、施設の魅力を発信していきます。また、近隣の地域センターや児童館、関係市に向けてチラシの配布を積極的に行うほか、関係市内施設イベントへの出展等を行い、認知度の向上に努めます。
- ・イベント・教室プログラムに体験枠を設け、見学可能な教室を実施し、教室に興味を持った方が来館しやすいようにします。

② 利用のきっかけづくり

- ・関係市（清瀬市、東久留米市、西東京市）の市民に向け、スタンプを貯めると施設（お風呂、プール、トレーニング室）を1回利用できるスタンプカードを発行し、関係市市民の利用を促進します。
- ・スタンプが2倍になる「関係市の日」を定期的に設け、よりお得に施設を利用できるようにします。
- ・子どもから高齢者まで多世代に対応する事業を開催するほか、本施設の魅力を存分に活かした柳こども祭りを開催し、新たな利用のきっかけを作ります。
- ・また、地域製品の販売や地域の講師による講座を開催し、地域の活性化に寄与します。

③ 施設の継続利用の推進

- ・施設利用に係るポイントカードの導入をはじめ、各種教室プログラムは曜日を固定することで継続的な利用を促し、リピーターを育成します。
- ・また、「季節のかわり湯」や「季節の作品展」等、季節を感じる事業を開催し、年間を通してご利用いただける施設づくりに努めます。
- ・軽食堂では、地域の食材を活用したメニューや季節に即したメニューを提供し、魅力ある軽食堂運営を行うとともに、施設全体を通し清潔で快適な環境を創出することで、施設の継続利用を推進します。
- ・利用者が常に清潔で快適に過ごせるよう、施設の機能を十分に認識した職員による実績と経験に基づくきめ細かな衛生管理を行い、施設美観維持と質の高いサービスを提供します。



SNSの活用



本施設 Instagram 活用例



西東京市 田無アスタ
「環境フェスティバル 2022」出展

関係市限定スタンプカード

- ・関係市市民限定スタンプカード
- ・スタンプを貯めると施設を1回無料で利用可能
- ・紙媒体とすることで、だれでも簡単に利用可能



3 厚生施設の利用促進に関する提案

(3) 利用者満足度調査課題分析を踏まえた利用者サービス向上案の提案

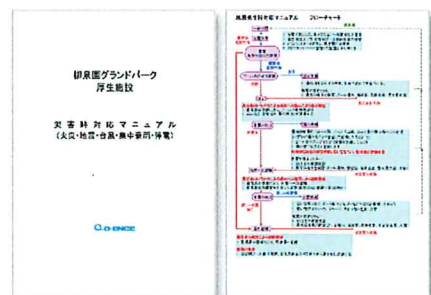
- ・利用者満足度調査（年1回）を実施し、数値化した集計結果をもとに運営を改善していきます。
- ・令和6年度利用者満足度調査により明らかとなった課題に対して、下記の通り、利用者の視点に立った改善計画を実施し、利用者サービスの向上を目指します。

課題	改善計画
・浴場施設の和室の利用が少ない	[Redacted]
・浴場施設の混雑緩和	
・駐車場の混雑緩和	
・軽食堂の満足度が低い ・特に70代以上の満足度が全体に比べて低い	<ul style="list-style-type: none"> ・新たに地域産品を使った限定メニューを提供 ・季節限定メニューの提供 ・利用者の要望に応じてメニューの追加を検討 ・70代以上の高齢者に照準を定めた健康メニューの追加を検討
・物販コーナーの満足度のさらなる向上	<ul style="list-style-type: none"> ・売店で販売する弁当類の種類の追加 ・地域物産品のさらなる充実 ・ガチャガチャの設置

(4) 自主事業実施時における安全確保、緊急時の対処方法、再発防止プロセスの提案

■ 自主事業実施時における安全対策

- ・ケガや緊急事態に備えて、施設機能毎の安全管理や緊急時対応方法（「6 厚生施設維持管理に関する実施方針、提案」のP.22～23に記載）の徹底をするとともに、事前のリスク分析等を行った上での事業運営を行います。
- ・緊急事態が発生した際は、消防署・警察署・組合に速やかに連絡して迅速な行動をとるとともに、組合に対しては、状況や経過を取りまとめ、改めて書面での詳細な報告を行います。
- ・配置予定の総括責任者及び副総括責任者は本施設周辺の敷地一帯に精通しており、過去の事例から原因を推測し、組合と連携して、的確かつ迅速に対応することが可能です。
- ・連絡先一覧を事前に整備し、有事の際には、職員による的確な一次対応とともに、必要に応じて近隣現場や本社・支店より支援を行います
- ・万が一、事故等が発生した場合には、再発防止策を検討し全職員に共有します。必要に応じてマニュアルや運営手順の更新を行い、安全な自主事業の運営に努めます。

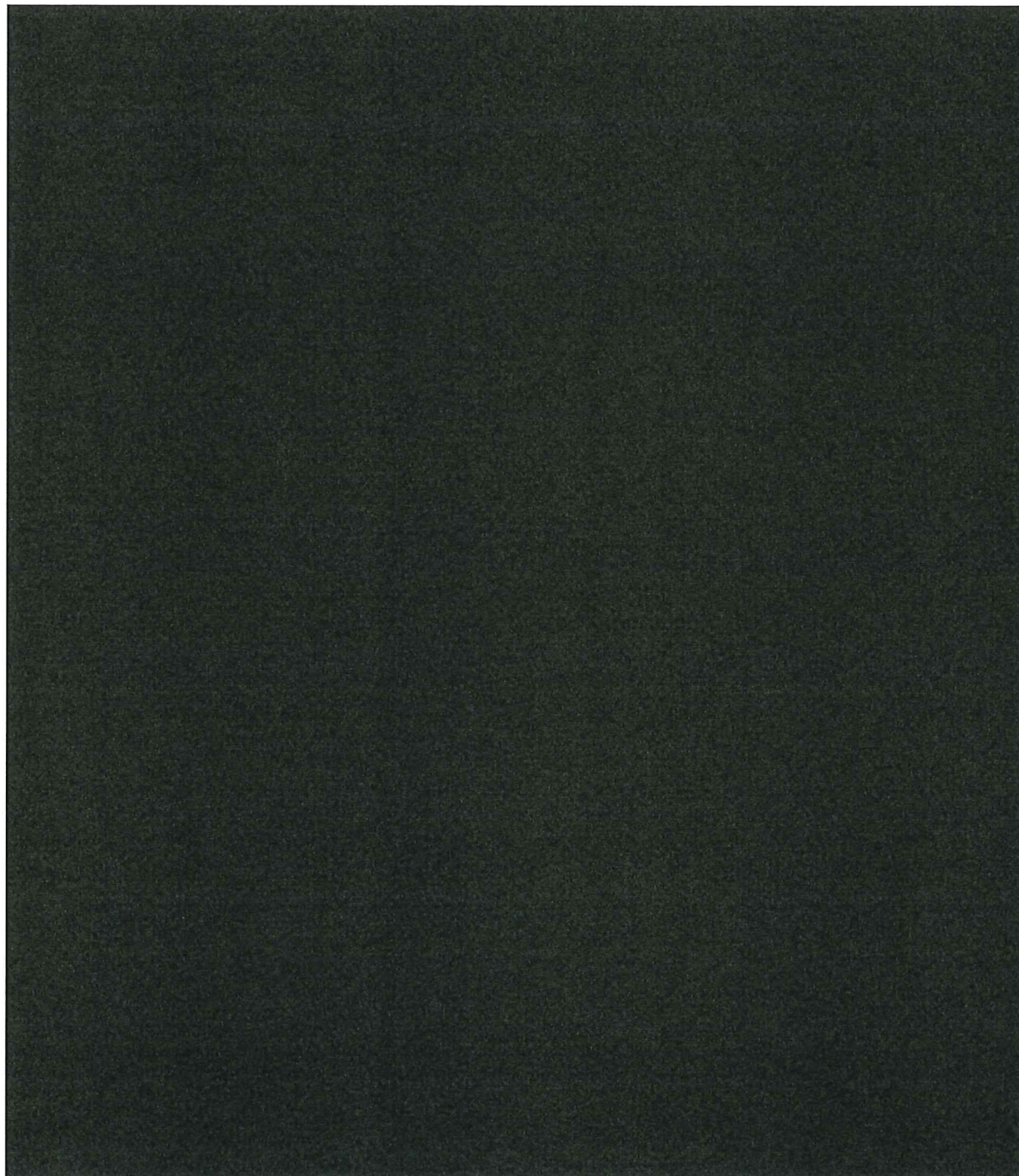


マニュアルの更新

3 厚生施設の利用促進に関する提案

(5) 令和8年度～令和12年度までの5年間の事業計画

- ・当社では、本施設の設置目的の達成を目的とし、施設それぞれの機能を最大限に発揮する事業計画と質の高いサービスにより、利用者数を増加させます。また、施設全体として相乗的な事業展開に努め、新たな魅力を創造することで、利用者満足度及び施設認知度の向上に努めます。
- ・下記の表に記載されておりますが、当社は年間62事業を展開します。



(6) 令和8年度及び令和9年度の具体的な事業実施（様式9）

- ・様式9「厚生施設各施設の利用促進及び利用者の健康増進に関する事業の提案」をご参照ください。

4 情報の収集及び提供に関する事業の提案

(1) 厚生施設管理事業の広報・宣伝活動に関する考え方、具体的手法

■ 効果的・効率的なプロモーション活動の展開

- ・施設認知度向上や来館動機促進など、伝えるべき内容とアプローチの段階を見極めた、最適なプロモーション方法を採用し、関係市市民からの利用を促進します。
- ・施設職員が情報を集約・整理し、多媒体での告知を通して、稼働率・集客率向上のための情報発信を行います。
- ・子どもから高齢者まで幅広い年齢層の住民に気軽に活用していただけるよう、紙媒体や WEB 等、それぞれの年齢層に即した効果的な広報活動を展開します。

■ 具体的な広報活動

① ホームページの活用

- ・教室スケジュールやイベント情報の掲載、教室オンライン予約受付等が可能な利便性の高いホームページを運用します。また新たに、駐車場のライブカメラとドライサウナの混雑状況等が確認できる仕様とし、施設の利用を促進します。

② SNS の活用

- ・SNS 媒体 (Facebook、Instagram、LINE、X、YouTube) を活用したタイムリーな情報発信を行い、若年層の利用促進につなげます。

③ 施設リーフレット・事業チラシの活用

- ・本施設のリーフレットを配布し、施設とサービスについての興味・関心を向上させ、施設利用につなげます。
- ・イベント・教室等の事業チラシを作成し、本施設等内での掲示・配布、近隣の地域センターや児童館等に配布を行います。大きなイベントの開催時にはポスターを作成し、関係市公共施設等各所に掲出を依頼します。

④ 関係市への情報提供

- ・関係市の広報媒体を活用させていただき、自主事業の告知や本施設で開催される教室・イベント等の情報発信を行い、市民が本施設を訪れるきっかけづくりにつなげます。
- ・なお、多くの世帯への配布を考慮し、新聞折込に限らず、施設内への設置やホームページへの電子データ掲載等、幅広い視点に立った広報活動を行います。

(2) 地域別利用人数、利用者ニーズ等出来る限り新しい情報収集方法等の提案、その活用、及び提供の考え方、具体的手法

■ 利用者満足度調査による地域別利用人数等の把握

- ・利用者満足度調査 (年 1 回) を実施し、年齢、居住地、利用施設、利用頻度等を基に、地域別の意見や要望を幅広く収集します。

■ 利用者懇談会を通じた関係市市民・利用者の要望の把握

- ・「利用者懇談会」(年 1 回) を開催して利用者意見を把握します。
- ・利用者の要望と施設の設置目的とのバランスを常に意識しながら、地域市民の立場に立った施設の有効活用と利用率向上に努めます。

■ 組合との緊密な連携による情報収集

- ・施設運営に関する懸案事項等を組合と協議する「定例会」を毎月開催し、組合と協働で施設運営に取組み、情報共有をしていながら利用者サービスにつなげます。

(3) (1)(2)以外の情報の提供に関する提案 (アプリ利用、各種教室の申込方法など)

- ・利用者は SNS を通じて施設の最新情報を確認し、各種教室はオンライン申込受付より、スムーズに予約ができるようリンクさせます。
- ・ただし、インターネットを利用されない方もいる為、電話又は現地での受付も行い、多様な利用者層に配慮します。

5 営業活動に関する提案

(1) 集客に関する営業活動の考え方、事業参加者数向上のための具体的提案

■ 消費者行動を踏まえた情報発信

- ・消費者行動の5つのプロセスを踏まえた、情報発信と施設を気軽に利用いただく施策の展開を中心に取り組みます。
- ・施設情報を集約・整理し、ニーズに迅速に対応しながら、稼働率・集客率向上のための情報発信を行います。

■ 事業参加者数向上の取り組み

- ① 多様なニーズに対応したイベント・自主事業プログラムの開催
 - ・多様なニーズに対応したイベント等を開催し、施設ににぎわいをもたらし、地域市民の交流を促進します。
 - ・また、利用者の要望等をもとに事業内容を随時精査し、より良い事業となるようアップデートしていきます。



消費者行動の5つのプロセス

②

(2) 施設利用率に関する営業活動の考え方、施設利用率向上のための具体的提案

■ 施設利用率向上の取り組み

① また来たくなる施設づくり

- ・季節ごとに軽食堂にて限定メニューを提供したり、季節に因んだ事業を開催したりと季節を感じる施設づくりに努めます。
- ・売店事業の展開においては、常に利用者のニーズの把握に努めるとともに、利用者が気持ちよく、売店をご利用いただけるような品揃え・陳列に配慮し、利便性の向上に努めます。

②

③

(3) web、SNS を利用した営業活動に関する提案

■ web、SNS 利用の取り組み

① SNS の活用

- ・SNS 媒体を活用したタイムリーな情報発信や、割引券・クーポン発行等を行い、若年層の利用促進につなげます。また、LINE 公式アカウント内でのポイントカードを活用して、ポイント2倍 day 等のイベントを開催し、利用を促進します。

②

5 営業活動に関する提案

③ ホームページの活用

- ・定期的に教室・イベント情報や予約状況を更新し、情報発信に努めるほか、イベント・教室へのオンライン申し込みも可能とします。

(4) キャッシュレス決済・和室利用促進策についての提案

■ キャッシュレス決済の導入

- ・利用者が継続的に気持ち良く施設を利用できる環境の創出のため、プール・浴場施設の券売機に組み込み型決済端末を設置し、キャッシュレス決済の利用を可能とします。
- ・従来の現金払いのほか、電子マネー/交通系 IC、QR/バーコード決済やクレジットカードを導入し、利便性の向上を図ります。
- ・キャッシュレス決済の利用者は集計できる仕様とし、利用者データを明確化します。当社では、他施設での利用料金の支払いにキャッシュレス決済の導入事例があり、ノウハウをもとに適切に運用します。

■ 和室利用促進策についての提案

(5) 営業活動についてのその他の特記事項

■ 企業の福利厚生サイト加入や法人会員の呼び込み

- ・福利厚生サイトの加入や、JAF 会員優待サービスとの提携を行い、割引等の特典を提供することにより、サイト利用者の集客を図ります。
- ・地元企業等に本施設の法人会員の案内を行い、企業利用を促します。

6 厚生施設維持管理に関する実施方針、提案

(1) 遂行能力

① 業務の実施体制

ア 業務の実施体制に関する基本的な考え方

a 豊富な維持管理実績・ノウハウ展開

- ・当社では、本施設における維持管理経験と各種認証に基づくノウハウを活用し、施設の特性に応じた最適な維持管理業務体制を構築し、施設の長寿命化を推進します。
- ・多様な世代の不特定多数の方が利用する公の施設としての特性に配慮し、子どもから高齢者までが安全・安心・快適に利用できる環境を提供します。定期・年次点検や補修は、休館日等を活用し、有資格者や専門メーカーと連携の上、法定点検頻度を遵守して行います。

b ISO 認証に基づいた業務品質の確保

- ・ISO 14001（環境マネジメントシステム）や ISO 9001（品質マネジメントシステム）のノウハウを活用し、環境負荷低減やサービス品質向上に向けた継続的な取組みを実施します。
- ・さらに、ISO 50001（エネルギーマネジメントシステム）の考え方を導入し、省エネルギー等の業務効率化を推進します。



当社が取得している
ISO9001 ISO14001 ISO 50001

c PDCA マネジメントサイクルによる品質管理

- ・施設の特性を踏まえた、安全で快適な施設を確保するため、PDCA マネジメントサイクルを用いて施設に合った最適な維持管理を追求し、業務品質の向上を図ります。

d 計画的な業務の実施

- ・年間保守点検計画を立案して計画的に業務を実施するとともに、報告書を作成・提出します。
- ・設備・機器それぞれに対して、日常・定期点検（検査）結果からのデータ、材料や耐久性、設置環境等の条件を考慮した最適な計画を立案し、それに基づいて性能・機能が一定水準より下回る前に回復措置を講じる「予防保全」を実施します。

イ 業務の取組体制（組織、連絡網等）

- ・維持管理業務においては当社多摩支店（西東京市田無町）を業務担当とし、組合庁舎管理業務と一体的に管理・監督します。また、当社は 24 時間 365 日対応のコールセンター（ビルメッセ：東京都中央区築地）を有しており、本施設の防災センターとしても機能させます。

② 業務計画

ア 業務計画に対する基本的な考え方

- ・施設・設備の自主点検や、きめ細やかな清掃による美観の向上など、安心・安全・快適な施設づくりを推進します。
- ・本施設での経験を活かし、場所・用途・使用頻度等を総合的に分析して施設的美観を維持するとともに、「必要な箇所」を「必要な内容」で「必要な回数」作業することにより、管理コストのムダを省いていきます。
- ・清掃・設備点検業務の履行状況を定期的にモニタリングし、効率的な業務を実施します。
- ・設備員により、不具合箇所の早期発見・対応や修繕提案など、予防保全の考えに基づき、計画的な設備管理に努めます。
- ・イベント等、利用者が多く見込まれる場合は、適宜車両の誘導を行い、安全を確保します。

イ 各施設において業務を遂行するうえで配慮する事項、または特記仕様等

a 野球場（一般・学童）

- ・屋外施設管理員により、日常的な場内整備・清掃を行うほか、備品、設備等の点検や簡易修繕の実施により、利用者に安全な施設環境を提供します。

b 屋内プール

- ・綿密なきめ細かい管理と独自のノウハウに基づく、

- ・本施設の長年の管理経験を活かし、安全面・衛生面・環境面も含めた適切な管理を行います。

6 厚生施設維持管理に関する実施方針、提案

c 浴場施設（大広間）

- ・施設の衛生管理及び水質管理は、「公衆浴場法施行細則」、「公衆浴場における水質基準等に関する指針」、「公衆浴場における衛生等管理要領」等に基づき、衛生管理マネジメントを行います。
- ・浴槽水の遊離残留塩素濃度を適宜測定します。
- ・浴室内平板及び排水口等の毛髪等の除去を行うとともに、金属部のカルシウム付着予防を目的とした清掃を行い、施設を安全かつ清潔に保ちます
- ・「レジオネラ症を予防するために必要な措置に関する技術上の指針」に基づき、
- ・巡回時に気が付いた軽微な部分についても適宜清掃を行い、施設を清潔に保ちます。
- ・高齢者の利用が多いことを踏まえ、ヒートショック対策として注意喚起及び声かけを行います。

ヒートショック

・温度が急激に変化した際に、血圧や脈拍が上昇または下降し、心臓や血管に大きな負担をかけることで、6～10℃の温度差でヒートショックが起きるといわれています。

d トレーニング室

- ・職員が定期的に施設内を巡回し、利用者の異変を早期に発見できるよう徹底するとともに床や機器の汗の拭き取りを行うことで、利用者のけがや事故を未然に防ぎ、安全で快適な利用空間の維持・向上を図ります。
- ・毎日開館前に機器の作動点検を実施し、正常に作動しているか確認します。
- ・休館日等を利用し、機器の自主点検を実施します。
- ・日常メンテナンスは、施設職員が行いますが、トラブル等が発生した場合には、販売代理店のメンテナンス受付サービスセンターを通じ、迅速な修理を実施します。

e テニスコート

- ・屋外施設管理員により、日常的な場内整備・清掃を行うほか、備品、設備等の点検や簡易修繕の実施により、利用者に安全な施設環境を提供します。
- ・夏季利用者に対しては、水分の補給や適度な休憩など、熱中症の予防について注意を喚起します。

f 多目的室（1, 2, 3）、g 和室（2室）

- ・清掃員により、日常清掃を行うほか、利用後、当該利用者により消毒作業を行っていただきます。利用受付時に、消毒作業に必要な道具一式（布、消毒液）をお渡しし、利用者の協力のもと、部屋の衛生環境を維持します。

ウ 予防清掃、予防安全の実施計画

a 清掃を通じた衛生環境の提供

- ・施設巡回時には、ぬめり等による転倒の未然防止のため、浴室タイルや脱衣室等の予防清掃を実施します。また、ウイルス感染症への対応として、汚物の処理方法を研修を通じて全職員で共有し、迅速かつ確実な処理を実践します。

b 計画的な業務の実施

- ・設備・機器それぞれに対して、日常・定期点検（検査）結果からのデータ、材料や耐久性、設置環境等の条件を考慮した最適な計画を立案し、それに基づいて性能・機能が一定水準より下回る前に回復措置を講じる「予防保全」を実施します。

エ 要員配置計画表（業務別）の作成、各要員の配置時間・人数についての提案

- ・様式 10「実施体制表（施設別）」をご参照ください。

オ 業務開始前・開始後のスタッフ教育制度、育成プログラムの提案

- ・本業務の受託経験を活かして、仕様書に基づいた確実な業務遂行や安定した業務品質を維持するための実務研修を行います。

6 厚生施設維持管理に関する実施方針、提案

③ 責任者の経歴

ア 責任者の経歴書（業務経歴と経験物件の規模、保有資格・免許等）

- ・維持管理業務監督者として設備維持管理の専門的知識、経験を有する社員を多摩支店に、2名配置し、本施設の維持管理や修繕計画を監督します。
- ・設備責任者には、本施設設備業務経験者を配置し、安心・安全な稼働を確保します。

【維持管理業務監督者】（多摩支店に配置）

名前	業務経歴・経験物件の規模	保有資格・免許等
		<ul style="list-style-type: none"> ・第3種電気主任技術者 ・第2種電気工事士
		<ul style="list-style-type: none"> ・第3種電気主任技術者 ・建築物環境衛生管理技術者 ・第1種電気工事士 ・2級ボイラー技士 ・消防設備士甲種1類 ・危険物取扱者甲種

【設備責任者】

名前	業務経歴・経験物件の規模	保有資格・免許等
		<ul style="list-style-type: none"> ・2級ボイラー技士 ・危険物取扱者乙種4類

配置予定責任者の略歴

(2) 緊急時・異常発生時の対応／品質管理／安全確保 他

① 緊急時・異常発生時に対する基本的な対応

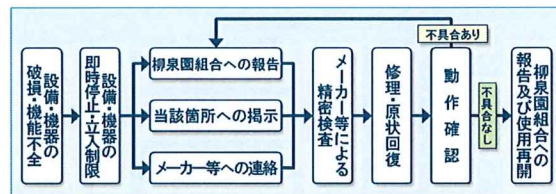
ア 緊急時（部外侵入者発見時等）、もしくは異常発生時（漏水時等）の対処方法に関する基本的な考え方

- ・緊急事態が発生した際は、利用者の安全確保を第一に据え、消防署・警察署・組合に速やかに連絡して迅速な行動をとります。

イ 緊急連絡網及びバックアップ体制

a 迅速な対応を行うための体制

- ・連絡先一覧を事前に整備し、有事の際には、職員による的確な一次対応とともに、必要に応じて近隣現場や本社・支店より支援を行います。



設備機器トラブル時の対応フロー

b 設備・機器の異常

- ・異常を検知した際は、即座に状況を把握して使用停止・立入制限の措置を講じて組合へ報告するとともに、メーカー等へ早急な検査・修理の依頼を行い、動作確認を経て使用を再開します。

② 品質管理

ア モニタリング等、品質管理の考え方

a 有資格者による清掃品質評価

- ・当社本社の建築物清掃管理評価資格者（2級）による品質評価（インスペクション制度）を実施し、最適な清掃方法と継続的な品質向上を図ります。

b 再委託業務の管理・監督

- ・専門的技術が必要とされる業務は、専門事業者やメーカーの協力を得て対応し、厳格な管理指示のもと高い品質を確保することにより、安心・安全な施設環境の提供に努めます。

イ 業務改善に対する基本的な考え方

- ・施設の特性を踏まえた、安全で快適な施設を確保するため、PDCA マネジメントサイクルを用いて施設に合った最適な維持管理を追求し、業務品質の向上を図ります。

6 厚生施設維持管理に関する実施方針、提案

工 事業継続のための基本的な戦略

- ・本施設では、緊急事態発生後に、施設機能を迅速に回復・継続することを目的に BCP を策定し、
[redacted] 利用者の安全と利便性を守る体制を維持してまいります。

オ 維持管理業務に関する実施体制

・

カ 緊急対策本部の設置及び役割分担

- ・緊急事態発生時には、組合との協議の上、施設内に「緊急対策本部」を設置し、総括責任者を中心に、組合・各部門責任者と連携しながら対応にあたります。

キ 情報収集・伝達体制

- ・館内では、各部門責任者が被害状況・安全確認等の情報を本部に報告し、本部が統括して対応方針を決定します。
- ・情報提供については、館内放送や掲示、公式ホームページや各種 SNS を活用し、迅速に正確な情報を伝達します。

ク 代替要員の確保計画

- ・緊急事態や感染症拡大により職員が不足した場合に備え、日頃からマルチジョブを実施し、最低限の業務継続が可能な体制を整備します。

ケ 維持管理業務の継続計画

- ・緊急時においても、施設の安全性・衛生環境を維持するため、維持管理業務の継続計画を策定します。緊急時には、
[redacted] を目指します。

(4) 経済性

■ コスト低減に対する提案

ア 各種事業提案書に織り込んだコスト低減策

- ・当社の豊富な実績から、サービスの維持・向上と経費の縮減を両立させます。併せて、迅速な意思決定と近隣拠点によるバックアップにより、万一の際における復旧コストを抑制します。
- ・当社では、職住近接の考えのもと、地域雇用を基軸としています。採用活動においては「働きがいと働きやすさ」を確保しており、職員の長期雇用に結び付け、採用コストを縮減します。
- ・職員がマルチジョブを行うことで、人員補完体制の整備等、人員配置の適正化を図ります。
- ・職員全員の環境意識の向上を図りつつ、利用者の協力を得ながらの節電・節水など、地球環境に優しい管理運営を実践することにより、環境コストの縮減を図ります。
- ・ライフサイクルマネジメントの考え方にに基づき、小修繕を基軸とする施設管理を行い、大規模修繕費の抑制を図ります。

イ 各種事業提案書には反映していないが、委員会と協議のうえでコスト低減を図ることができるものの提案

- ・2024年11月より、「柳泉園組合クリーンポートのごみ発電余剰電力を活用した電力地産地消費事業」の電力に切替えを行いました。コスト削減のみならず地産地電力の活用、脱炭素化への取り組みを進め「東久留米市ゼロカーボンシティ宣言」に貢献してまいります。

(5) その他

① 提案したい事項

ア その他、管理施設の業務の品質向上に寄与と思われる手法・ツール等の提案

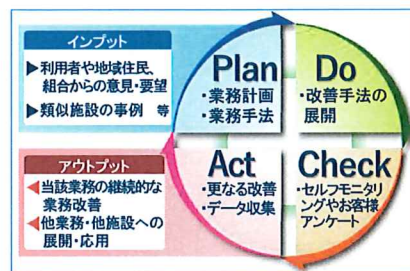
7 事業運営等に係る市民、利用者、来館者、指導者等の意見の反映に関する提案

8 自己の事業評価に関する提案

(1) 事業企画や施設運営面における市民意見等の把握方法に関する提案

■ 基本方針

- ・利用者意見の反映については、PDCAサイクルに基づいた「継続的な改善」による利用者満足度の向上を目指し、誠実な対応に努めるなど、利用者の視点に立った運営を行います。
- ・対応結果については、個人情報等に十分配慮した上で積極的に開示していくこととし、組合に対しても報告を行います。
- ・要望への対応について、行政判断を有するものは、指定管理者定例会での協議事項とし、組合の判断を仰ぎ対処します。



PDCAサイクルに基づいた「継続的な改善」

■ 利用者の声を収集する具体的な手法

① 利用者との会話を通じた意見・要望の把握

- ・利用者とのフェース to フェースによるコミュニケーションを通じて、利用者から直接メッセージを受け取ることができる環境づくりを行い、職員からの挨拶徹底や積極的な問いかけにより、意見を引き出します。

② アンケート等による意見・要望の把握

- ・各施設ロビーに設置するご意見箱により、利用者が意見を出しやすい環境と仕組みを整えます。
- ・第三者機関によるモニタリング調査を実施し、数値化された集計結果をもとに改善計画を策定し、業務に反映させます。



ご意見箱の設置

③ 様々な形で得られる情報の分析

- ・営業中に利用者から直接いただいた声やメール、口コミ、利用者懇談会などから得られた情報を分析し、施設運営に反映させます。

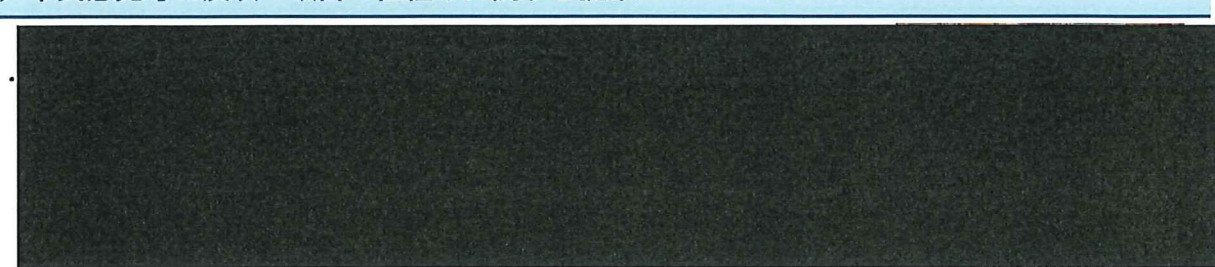


利用者満足度調査報告書

④ 利用者満足度調査の実施



(2) 市民意見等の反映・改善の仕組みに関する提案



7 事業運営等に係る市民、利用者、来館者、指導者等の意見の反映に関する提案

8 自己の事業評価に関する提案

■ **利用者の声を運営に取り入れた実例**

・アンケートや職員が直接いただいたご意見を業務に反映し、サービスの充実を図っています。

利用場所	利用者からの要望等	把握方法	反映内容
浴場	・浴場と更衣室の出入口の水はけがよくないため、敷かれたマットが常に濡れ、臭いもあり不衛生。昔から不快。	事務所窓口	・更衣室側の床面を改修し、珪藻土マットをはめ込む。その上から網目状の抗菌ゴムシートを敷いた。
浴場	・更衣室内のソファに穴が開いている。10年以上変わっていない。	受付	・ミスト側と露天側、両方の大型ソファを更新。
浴場	・ミスト側と露天側で体重計がずれている。	事務所窓口	・ミスト側と露天側、両方の体重計を更新。
浴場	・冷水器の水がぬるい。	事務所窓口	・ミスト側と露天側、両方の冷水器を更新。
浴場	・シャワー、カランが古く、お湯と水のバランスを調整できない。新しくして欲しい。	事務所窓口	・不具合カ所を全て更新。
プール	・シャワー室に小物を置ける棚が欲しい。	事務所窓口	・棚を設置。
プール	・感染症が気になる。プール内でもマスクを付けさせて欲しい。	事務所窓口	・歩行用プールのみマスク着用可とする。
トレーニング室	・ウェイトトレーニングをしたい。	受付	・チェストプレスを導入。
トレーニング室	・汗を拭くための物を増やしてほしい。	受付	・モップを設置し、汗拭き用雑巾の設置枚数を増加。
野球場	・ホームベースを交換して欲しい。	受付	・ホームベースを更新。
野球場	・ピッチャープレートを交換して欲しい。	受付	・ピッチャープレートを更新。
テニスコート	・風で葉が散ってくるので箒を増やして欲しい。	受付	・各コートに箒を増設。
テニスコート	・ベンチが古いため交換して欲しい。	受付	・各コートベンチを更新。
物販	・フルーツ牛乳が売り切れないようにして欲しい。	受付	・納品業者と連携して売り切れないように調整。
物販	・綿棒を販売して欲しい。	受付	・物販に綿棒を導入。
物販	・大きなバスタオルを販売して欲しい。	受付	・物販に大きなバスタオルを導入。

利用者の声を運営に取り入れた実例

施設の提供に関する事業、スポーツの振興に関する事業の考え方、具体的提案

■ **自己評価の手法**

① **業務自己評価表の導入・活用**

- ・業務が適正に行われているかを職員自身が自己点検・評価する指標として、業務自己評価表制度を導入し、事業展開や業務品質の向上を確認します。
- ・評価表は四半期ごとに作成・報告し、結果に基づいて業務改善・サービス向上に取り組みます。

② **マニュアルに対するモニタリングの実施**

- ・マニュアルには、利用者や職員からの意見および当社類似施設における事例を盛り込みます。
- ・内容については、随時見直し・更新し、その運用方法を含め、研修を通して全職員への周知を徹底します。

③ **提案事業に対するモニタリングの実施**

- ・指定管理者の経験を踏まえ、提案した各事業や取り組みの進捗を把握し、効率的・効果的な運営を実現します。
- ・個々の提案事項については、総括責任者を中心に、本社・支店の意見やアドバイスを取り入れ、PDCA サイクルを働かせてより質の高いサービス提供につなげます。

- 9 個人情報の保護に関する考え方、具体的提案
- 10 情報公開に関する考え方

情報管理体制の運用

■ 情報保護の考え方

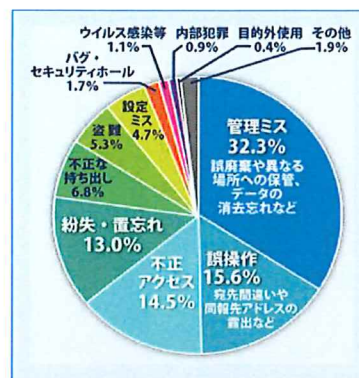
- ・「柳泉園組合個人情報の保護に関する法律施行条例」や「同施行規則」等を遵守の上、業務を遂行します。
- ・個人情報漏洩の原因比率の多くが誤操作や管理ミスなどの人為的ミスであることを踏まえ、規定の策定・運用だけでなく、日常的な働きかけを通じて業務上取り扱う各種情報を保護します。

■ 情報保護マネジメントシステムの運用

- ・当社はプライバシーマークを取得しており、プライバシーマークの認定水準である個人情報に関するコンプライアンス・プログラム要求事項（JISQ 15001）を運用しており、本施設においても適切な情報セキュリティ体制を構築します。



当社取得の
プライバシーマーク



個人情報漏えいの原因比率
(NPO 日本ネットワークセキュリティ協会「情報セキュリティインシデントに関する調査報告書」より)

■ 規程に基づいた厳格な情報管理体制

① 取り扱う情報の評価

- ・業務上取得する個人情報は、当社「プライバシーマークマニュアル規定」に基づき、情報の資産価値評価とリスク分析を施設ごとに行い、管理します。

② 誓約書の提出

- ・当社は、従業員全員から個人情報及び業務情報を保護する旨の誓約書の提出を義務付けています。
- ・再委託業務を行う場合に関しても同様に誓約書の提出を求めます。

③ 情報管理責任者の選任

- ・総括責任者を情報管理責任者として選任して明確な保護・責任体制を確立し、ミーティング等を通じ意識統一を図り、人為的ミスを予報する強固な情報セキュリティ対策を構築します。

④ 個人情報保護に関する全社教育の実施

- ・当社では全従業員を対象に、実施テストを用いた PMS 教育訓練（2 回/年）を実施し、各自の意識づけと情報管理の徹底を行っています。また、指定管理者施設においては、「個人情報保護及び業務情報保護」研修により、行政の代行としての立場を理解した上で業務に従事しています。

⑤ 利用者への説明

- ・運動教室での参加者の急な体調異変や事故、感染症対策として利用状況を把握するために、利用目的を利用者に説明したうえで、氏名・緊急連絡先・体調等の情報を取得します。

⑥ 紙媒体の取扱

- ・業務で収集・作成した情報は、本業務専用のファイルにまとめ、施設内のキャビネットで保管（施錠）します。個人情報及び業務情報が記載された紙の処分には、シュレッダーを使用します。

⑦ PC・データ等の取扱

- ・個人情報が含まれるデータを参照している PC 等では、当社「情報システム管理規程」に沿って使用します。

- 9 個人情報の保護に関する考え方、具体的提案
- 10 情報公開に関する考え方

② ホームページにおける SSL の導入

- ・近年、悪意のあるネット犯罪が多発しており、ウェブサイトを利用する側においても、閲覧者が犯罪被害に遭わないよう安全対策を講じる必要性が高まっています。
- ・当社では、運用するホームページに SSL (Secure Sockets Layer) を実装し、送信される情報を暗号化することで、第三者による盗聴・改ざんを防ぎます。

■ 内部不正に対する通報制度の運用

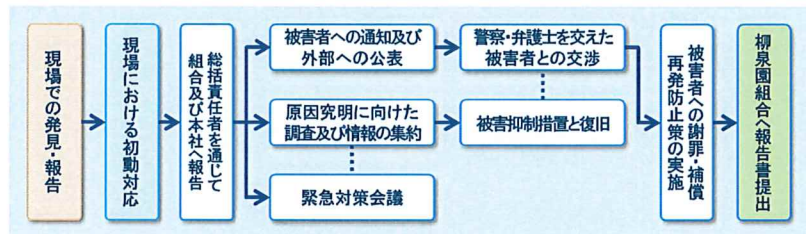
- ・当社では、従業員の意図的な情報漏えいや、ソーシャルメディアにおける不適切な投稿・発言など、内部不正が発生した場合の通報窓口を本社内部監査室に設置しています。
- ・通報者の保護を堅持しながら健全な労働環境を構築していくために、内部不正として注視する項目及び通報窓口の連絡先を明記したカード（法令遵守カード）を作成して全従業員に配布するとともに、携行するよう求めています。

■ 個人情報漏えい保険への加入

- ・万一の場合に備えて個人情報漏えい保険（サイバーリスク保険）に加入します。

■ 情報漏えい時の措置

- ・情報漏えいを確認した場合は、直ちに事実確認と組合への連絡を行うとともに、独立行政法人情報処理推進機構（IPA）発行の「情報漏えい発生時の対応ポイント集」に基づく、漏えいタイプに応じた処置を行います。



個人情報漏えい時の対応フロー

- ・当社役員も加わる緊急対策会議を開いて対応策等を協議し、二度と同様の事故を起こさないよう再発防止策を策定し、全職員に遵守させます。
- ・被害に遭われた方に対しては、誠意をもって対応し、損害賠償等必要に応じて警察署や顧問弁護士を通じた適切な処置を行います。

■ 文書の適正管理

- ・柳泉園組合文書管理規程に基づき、本業務の実施にあたり作成または取得した文書は、公文書として丁寧に扱うとともに、保管期間を定め適正に保管します。
- ・保管期間が満了した文書は、組合と協議の上、破砕、焼却等の方法により廃棄します。

公の立場を理解した情報公開への協力

■ 情報公開に関する基本的な考え方

- ・「公正な運営」による管理運営の透明性を確保すると同時に、住民の知る権利に応じ、「柳泉園組合情報公開条例」及び「同条例施行規則」に基づく対応を実施します。
- ・本施設の管理運営に関する記録は、文書を基本とし、事実（決定事項）の継承を確実にを行うとともに、日時や意思決定のプロセスについても記録します。なお、文書には必要以上の個人情報を記載せず、個人情報の保護に十分配慮します。
- ・情報公開に関する研修や教育を実施するとともに、この研修を通じて、個人情報等の非公開情報についても認識させ、適正な運用を行っていきます。

■ 情報公開請求への対応

- ・本施設に関する情報公開請求が申請された際は、必要に応じて組合と協議し、

1.1 管理施設全体の実施体制

(1) 総括責任予定者の経歴、資格

■ 業務経験の豊富な人材を選任

・当社では、本業務従事経験のある人材を総括責任者に選任し、円滑な施設運営をお約束します。

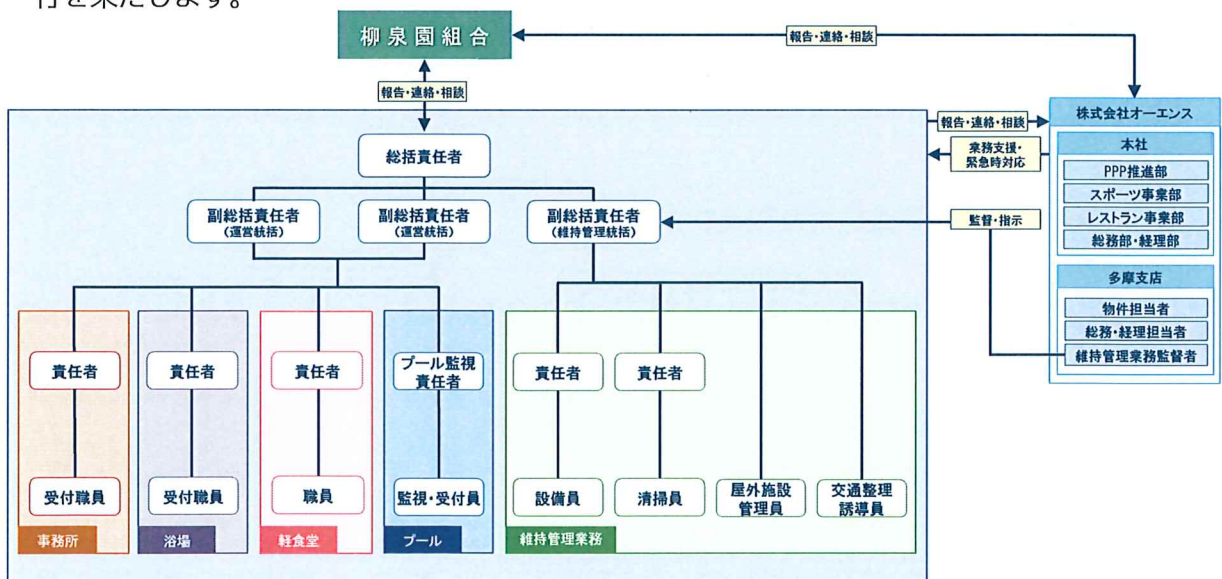
役職	名前	経歴	資格
			<ul style="list-style-type: none"> ・建築物環境衛生管理技術者 ・空気環境測定実施者 ・責任者経験 20 年以上
			<ul style="list-style-type: none"> ・防火管理者 ・警備員指導教育責任者 ・2 級ボイラー技士 ・プール衛生管理者 ・同種業務経験 15 年以上

配置予定責任者の略歴

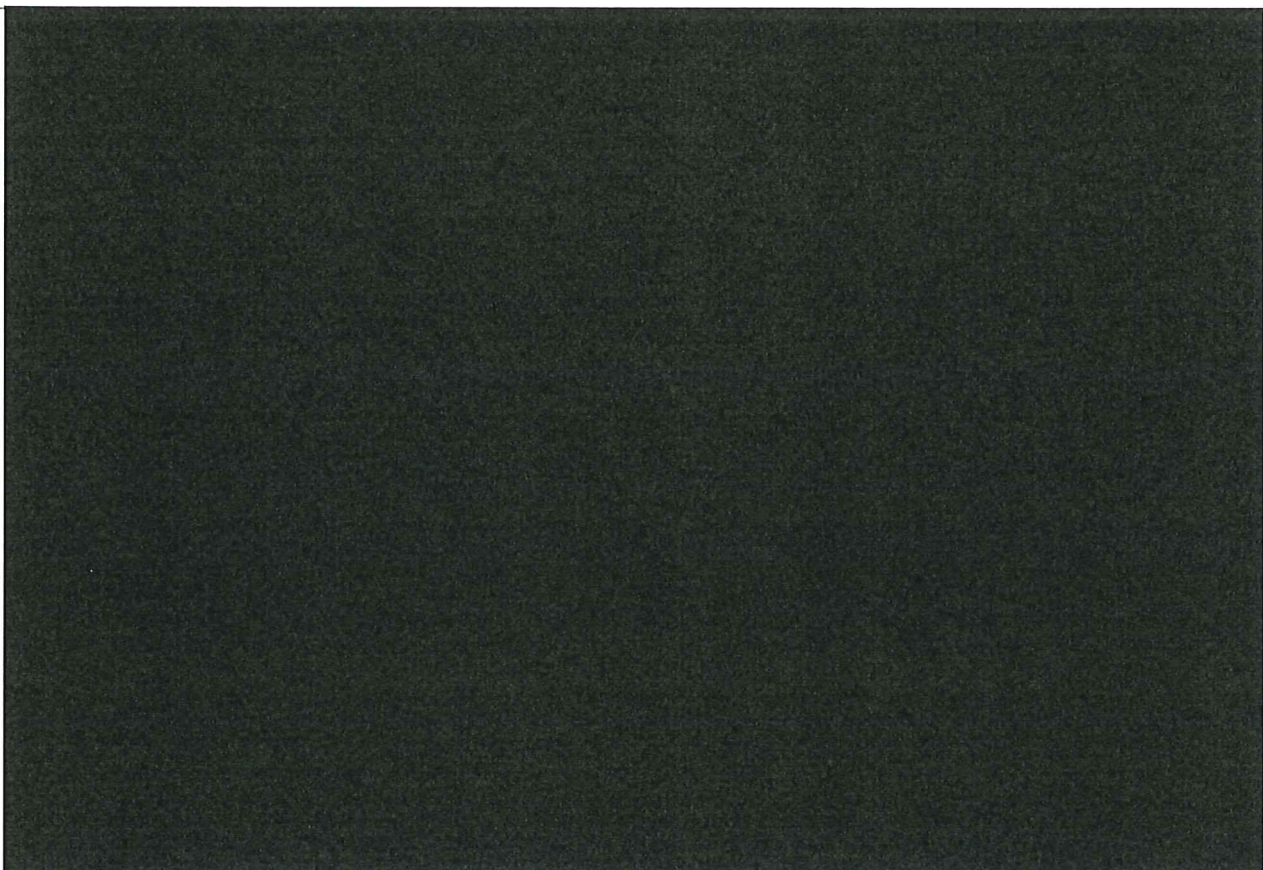
(2) 組織図 責任者、配置人数、雇用形態の種別、各部署の責任者の所持資格

■ 管理運営体制図

- ・総括責任者が本業務全体を統括する組織体制とし、維持管理業務監督者（多摩支店）を除く全職員が本施設専属の職員とします。
- ・維持管理業務は多摩支店職員の監督のもと、施設に精通した副総括責任者が統括を行い、今後の長期的な施設利用を見据えて安全かつ確実な日常管理に取り組みます。
- ・本施設は複合施設として異なる専門性を要するため、各業務に責任者を配置します。
- ・職員の多機能化（マルチジョブ）を図るとともに、会社一体となったバックアップ体制により、安定的で効果的な運営体制を構築します。
- ・職務により制服を区別したうえ、仕様書の理解や訓練を重ねた職員を配置し、責任ある業務遂行を果たします。



管理運営体制図



(3) シフト表

■ 実績に基づいた勤務体制を構築

