

平成29年度

新潟市新津地域学園体育施設等
事業計画書・収支計画書

平成29年3月31日

新潟市新津地域学園体育施設等指定管理者

NKS・OZスポーツグループ



目次

1.	施設の平等利用の確保	3
	（ア）経営理念・経営方針	3
	（イ）施設の管理方法	4
2.	施設の効用を最大限に発揮し、管理経費の削減が図れるか	6
	（ア）利用者サービスへの取り組み	6
	（イ）利用者の増加に対する取り組み	6
	（ウ）利用者ニーズの把握とその反映策	8
	（エ）問合せ・苦情への対応	8
	（オ）管理経費削減への取組	9
3.	事業計画に沿った管理を安定して行う能力	10
	（ア）従事者の雇用・労働条件・人員配置	10
	（イ）人材育成の取組	11
	（ウ）安全管理の対策・緊急時の対応	12
	（エ）自己管理システム	12
	（オ）関係法令の遵守・個人情報保護の取組	13
	（カ）地域との連携・貢献活動への取組	13

1. 施設の平等利用の確保

(ア) 経営理念・経営方針

① 経営理念

1. 3世代誰もが楽しめる施設運営

OZの『3世代が楽しめる』、NKSの『安全と平等』で“全ての市民に安全で平等な施設運営”を果たします。

2. ムダのない管理運営

NKSの当施設に対する管理実績と、OZのスポーツに対するノウハウで“現在のサービス水準を満たし効率的な人員配置・コスト削減”を果たします。

3. サービス追及からおもてなしへ

お客さまの予想しうる範疇を越えた『おもてなし』を日々目指し、“市民のニーズに沿った更なるサービスの向上”を果たします。

② 経営方針

1. 1人1人を尊重すること

- ・ 情報管理の徹底で、プライバシーを確保。
- ・ 3世代が共に楽しめる企画の実施。
- ・ スポーツが苦手な人や障がい者がスポーツを楽しめる環境づくり。
- ・ 安心・安全・快適な施設運営。

2. みんなを笑顔にする企画を実施すべし

- ・ 基準書・仕様書はあたりまえ。お客さまの声を踏まえた取組みを検討実施。
- ・ 新津地区に於ける当施設の位置づけを把握し、地域密着型の運営に努める。

3. お客さまからの意見・苦情は更なるステップアップへの鍵

- ・ お客さまからのコメントを、今後の管理運営のヒントとする。
- ・ 共同事業体が管理する他の施設との情報共有により、更なるステップアップ。

4. マルチな人財であれ

- ・ マルチジョブ化によるコスト削減。
- ・ しっかりとした研修体制で、サービス向上。

5. 情報を味方にすべし

- ・ 様々な情報端末を駆使し、運営改善のヒントを得る。
- ・ 日々の点検・巡回から効率的な予防・改善計画。

③ “3世代共に楽しむ施設” 実現に向けて

準備期間	平成 26 年度	平成 27 年度	平成 28 年度	平成 29 年度	平成 30 年度
	活動基盤を固める	目標に向かって走る	方向性の確認	築いたものを発揮	来期への更なる飛躍
	実施計画の周知徹底と市民のニーズの把握	3世代が楽しめるスポーツ企画の充実	後期に向けた事業内容の再確認	3世代利用増加に向け更なる取組み	来期を見据えた新たな取組みを計画

(イ) 施設の管理方法

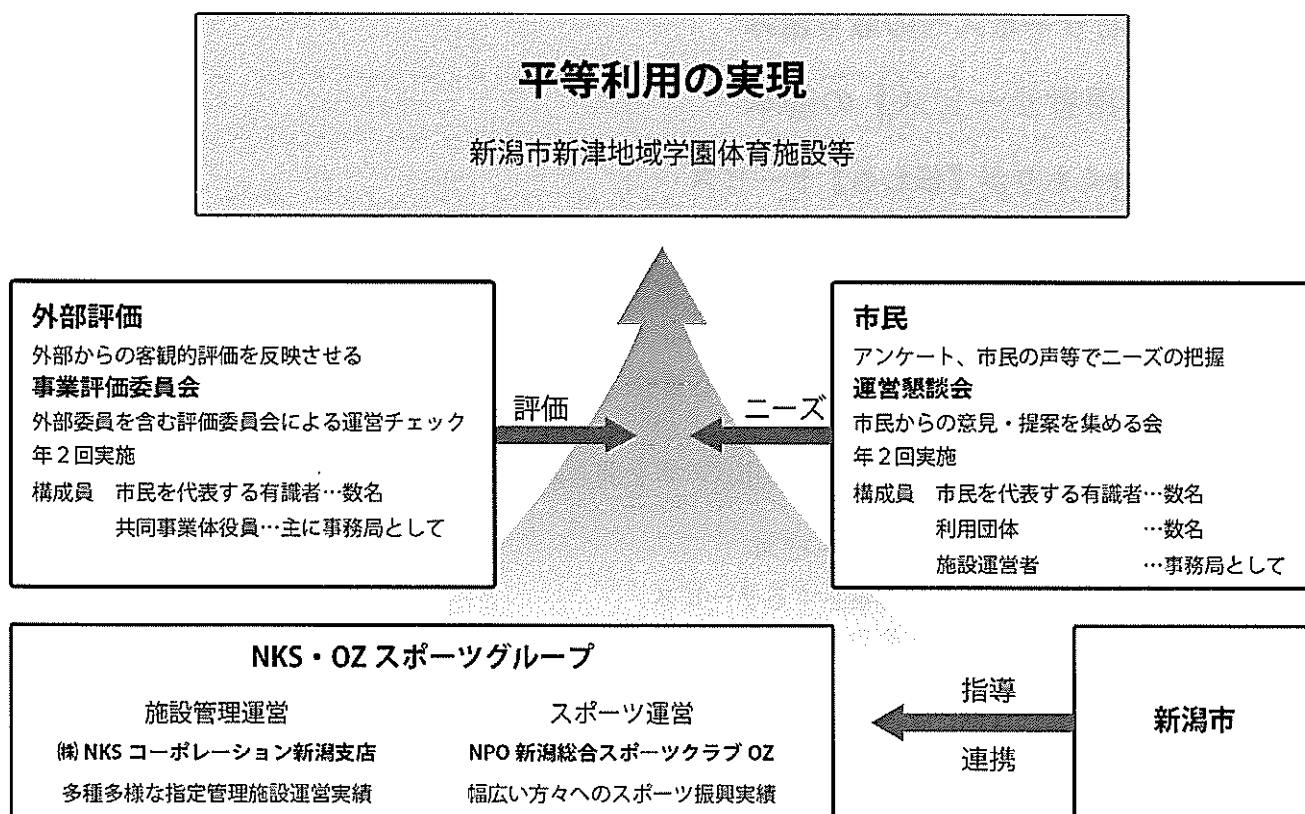
① 指定管理者制度への取り組みと考え方

1. 常に市民目線を意識したオープン型経営
透明性の高い施設運営に努めるとともに、利用者の声や自己管理システムに基づいたPDCA サイクル管理を実施。
2. 行政施策を担っているとの気概を持ってスポーツ振興に寄与
行政機関の適正な代行であることをスタッフ一同認識し、心身の健康増進・スポーツ関連計画の事業支援に努める。
3. 施設の持続可能を考えた施設維持管理
公共施設である本施設の価値・機能を出来る限り維持させることに努める。
4. 市民の自発的な活動の誘発
市民の皆さまとわたしたちが一丸となって、市民ボランティアや友の会などとの協議により持続可能な運営形態の形成に努める。

② 平等利用への取り組み方

1. しっかりとした体制づくり
 - ・ 業務管理体制…事業評価委員会、運営懇談会の設立
 - ・ 職員研修…定期的な研修の実施。
2. 誰もが平等に利用できる施設づくり
 - ・ 3世代のサポート体制…筆談器の設置／案内板の設置／タッチパネルモニター設置
 - ・ 利用整理の適正な実施…利用調整会議の開催。
3. 情報の平等な扱い方
 - ・ 掲示板の設置…各施設への配置。
 - ・ タイムリーな情報配信…HP や掲示板情報の定期的な情報更新。

③ 平等利用実現のための管理体制



2. 施設の効用を最大限に発揮し、管理経費の削減が図れるか

(ア) 利用者サービスへの取り組み

① 『利用者サービス』の基本

1. ぬくもりが『伝わる』サービス

- ・ 声掛けと、分かりやすい説明。
- ・ 笑顔と清潔な制服で、気軽に声掛けして貰える環境づくり。
- ・ 『施設利用者』 = 『お客さま』

2. 利用者サービスの向上にむける取り組み

- ・ 接遇マナーの向上研修…定期的な研修・改善ミーティング・マニュアル更新の実施。
- ・ 運営懇談会との協力…広く市民の声を聞き入れ、サービスに反映。

3. 私たちが提供するサービス

- ・ 『予想外』を『想定』するサービス
- ・ 『気軽に』楽しめるサービス
- ・ 施設マップを配布
- ・ 誰もが平等に楽しめる体制づくり

4. 「苦情」を「向上」とするために

- ・ 「苦情」 = 「ご意見」と考え、全職員の共有財産とする。
- ・ 苦情、要望をもとに、定例のミーティング実施。

(イ) 利用者の増加に対する取り組み

① 新たな利用推進のための取り組み

1. 利用者の少ない「昼間」利用者の拡大を目指します。

- ・ 主婦層・定年後の方々をターゲットにしたテニススクールの開催
- ・ 幼稚園児をターゲットにした、サッカー入門スクールの開催

2. 新しいスポーツへの取り組み

- ・ ゴルフ入門スポーツとして、幅広い年齢層が楽しめるスナッグゴルフの普及に取り組む。

3. 運動不足に陥りがちな「冬期」の利用者拡大

- ・ 屋内施設の有効活用を図る。

4. 3世代スポーツ教室の実施

- ・ 3世代で楽しめる、テニスやスナッグゴルフの普及に努める。

5. 地元スポーツ少年団との連携

- ・ 大規模な大会の開催は難しいが、各団体と緊密に連携を図っていく。

② 自主事業計画

1. 実施計画

地域学園 H29年 テニススクール スケジュール

H29. 3. 23現在

4月				5月				6月				7月			
曜日	日	Aコート 10:30~11:50	体育館 10:30~11:50	曜日	日	Aコート 10:30~11:50	体育館 10:30~11:50	曜日	日	Aコート 10:30~11:50	体育館 10:30~11:50	曜日	日	Aコート 10:30~11:50	体育館 10:30~11:50
第一 土曜日	1	○	○	第一 土曜日	6	○	○	第一 土曜日	3	○ ↑は振替	×	第一 土曜日	1	○	○
第二 土曜日	8	○	○	第二 土曜日	13	×	○	第二 土曜日	10	○	○	第二 土曜日	8	○	○
第三 土曜日	15	○	○	第三 土曜日	20	×	○	第三 土曜日	17	×	○	第三 土曜日	15	○	○
第四 土曜日	22	○ ↑は振替	×	第四 土曜日	27	×	○	第四 土曜日	24	○	○	第四 土曜日	22	○	○
第五 土曜日	29	○	○	第五 土曜日	/	/	/	第五 土曜日	/	/	/	第五 土曜日	29	○	○
8月				9月				10月				11月			
曜日	日	Aコート 10:30~11:50	体育館 10:30~11:50	曜日	日	Aコート 10:30~11:50	体育館 10:30~11:50	曜日	日	Aコート 10:30~11:50	体育館 10:30~11:50	曜日	日	Aコート 10:30~11:50	体育館 10:30~11:50
第一 土曜日	5	○	○	第一 土曜日	2	×	○	第一 土曜日	7	○	○	第一 土曜日	4	○	○
第二 土曜日	12	○	○	第二 土曜日	9	×	○	第二 土曜日	14	○	○	第一 日曜日	5	○	○
第三 土曜日	19	○	○	第三 土曜日	16	○	○	第三 土曜日	21	○	○	第三 土曜日	18	○	○
第四 土曜日	26	○	○	第三 月曜日	18	○	○	第四 土曜日	28	○	○	第四 土曜日	25	○	○
第五 土曜日	/	/	/	第五 土曜日	23	○	○	第五 土曜日	/	/	/	第五 土曜日	/	/	/
12月				1月				2月				3月			
曜日	日	体育館 9:00~10:20	体育館 10:30~11:50	曜日	日	体育館 9:00~10:20	体育館 10:30~11:50	曜日	日	体育館 9:00~10:20	体育館 10:30~11:50	曜日	日	Aコート 10:30~11:50	体育館 10:30~11:50
第一 土曜日	2	○	○	第一 土曜日	6	○	○	第一 土曜日	3	○	○	第一 土曜日	3	○	○
第二 土曜日	9	○	○	第二 土曜日	13	○	○	第二 土曜日	10	○	○	第二 土曜日	10	○	○
第三 土曜日	16	○	○	第三 土曜日	20	○	○	第三 土曜日	17	○	○	第三 土曜日	17	○	○
第四 土曜日	23	○	○	第四 土曜日	27	○	○	第四 土曜日	24	○	○	第四 土曜日	24	○	○
第五 土曜日	/	/	/	第五 土曜日	/	/	/	第五 土曜日	/	/	/	第五 土曜日	31	○	○

(ウ) 利用者ニーズの把握とその反映策

① 利用者ニーズの種別による把握方法の実践

1. 個別（個人）ニーズの把握

- ・ アンケート実施
- ・ 施設内掲示板の設置

2. 地域共通ニーズの把握

- ・ 運営懇談会の開催

3. 機関・団体ニーズの把握

- ・ 各団体や機関への聞き取り調査

② 反映策について

1. 情報のデータベース化

取り込んだ多くの意見・要望・クレームは、資料として保管しそれをデータベース化することにより、関係者全員で情報を共有し、スタッフの対応の質向上とスピードアップを図る。

2. マニュアルの随時更新

アンケート等で集められた意見やニーズについて定例スタッフ会議にて意見交換を行い、施設の見直し、運営の適正化をマニュアルに反映させる。

3. 改善計画（案）の提案

収集されたニーズで要望の高いものや、必要性に迫られるものが施設の仕様や、整備・改修をとまなうと判断された場合は、改善計画（案）を行政に提案する。

4. 事業評価委員会の開催

利用者ニーズが的確に『反映』されているか、『事業評価委員会』のチェック。

(エ) 問合せ・苦情への対応

① 問合せ（窓口・電話）に対する対応

窓口や電話での問合せに対する対応は、上記ハンドブックを熟読したうえで、内容は正確に理解し、丁寧な口調で要領よく伝える。

② 苦情に対する心構え

苦情に対しては、以下のような心構えで対応する。

- ✓ 言い訳せずに、まず謝ります。

-
- ✓ 利用者の言い分をよく聞きます。
 - ✓ 冷静に最後まで話しを聞きます。
 - ✓ 利用者の立場になって考えます。
 - ✓ 電話や担当者をたらい回しにしません。
 - ✓ 感謝の言葉と共に、責任ある処理方法を伝えます。

③ ホームページによる施設情報と問合せ・苦情メールの掲載

- ・ 開館情報、施設利用案内をホームページに掲載し広く市民に情報を提供する。
- ・ 個人、団体利用案内等を随時、最新情報に更新。
- ・ ホームページには、問合せ・苦情メールを送信できるリンクを設定して、利用者が疑問・質問をしやすくする。

(オ) 管理経費削減への取組

① 総合管理の視点で経費を削減

本施設をより長く効果的、継続的に維持していくことを管理運営の基本とし、更に一步進んだ総合的な管理を行うことによって、施設の長寿命化と経費削減効果を図る。

- ✓ ムダのない管理運営での経費削減
- ✓ 予防保全による経費削減
- ✓ 人員の適正配置による経費削減
- ✓ 事務のシステム化による経費削減
- ✓ 新津地域学園本体と体育施設を一体管理することによる経費削減

② 省エネ推進による経費削減

省エネルギー推進により管理経費の削減を図るとともに、環境に配慮した管理運営を行う。

- ✓ 節水対策
- ✓ ゴミの排出量を削減
- ✓ 温度調整
- ✓ エアコンフィルタの手入れ
- ✓ ブラインドやカーテンを利用して冷暖房の効率アップ
- ✓ こまめな消灯の実施
- ✓ 待機電力の削減
- ✓ 安価な仕入先・購入先の選択・調達ルートの一元化

3. 事業計画に沿った管理を安定して行う能力

(ア) 従事者の雇用・労働条件・人員配置

① 少数精鋭スタッフによるマルチジョブ化

役職	氏名	履歴・取得資格等	担当業務
館長	イレイ カヅフキ 石井 勝明	現業務経験1年半	総責任者 各施設の統括、市・関係団体との連絡・調整 年間業務計画の立案及び履行状況の確認 予約調整、安全管理責任者、防火管理者 施設運営・安全維持管理、施設巡回 利用者への助言、指導、サービス(受付業務等) 苦情対応処理・地域連携
館長代理兼 夜間管理員	フツミ マサカツ 堤 正勝	新津地域学園 日直業務経験者	館長業務のサポート 各施設の統括、市・関係団体との連絡・調整 予約調整、安全管理責任者、防火管理者 施設運営・安全維持管理、施設巡回 利用者への助言、指導、サービス(受付業務等)
	ササガワ ヒヂハル 笹川 日出晴		
管理員	ワタナベ タツロウ 渡辺 哲郎	新潟総合スポーツクラブOZ スタッフ	施設運営・安全維持管理、施設巡回 利用者への助言、指導、サービス(受付業務等)
	サカガミ ショウ 坂神 翔		
	タニグチ マサトシ 谷口 政俊		
	トキグチ エツコ 関口 絵津子		
総務	NKS社員	事務経験等	施設管理・再委託業務 管理検収、労務・庶務・経理
体育施設管理指導	NKS社員	体育施設管理士	各施設の維持管理や運営に関する指導

② 労働条件と人員配置

勤務体制(デイリー)

役職	7:00	8:00	9:00	10:00	11:00	12:00	13:00	14:00	15:00	16:00	17:00	18:00	19:00	20:00	21:00	22:00	23:00	勤務体制
館長 (館長代理)																		地域学園庭球場事務所 館長:週5日、館長代理:週2日
夜間管理員																		地域学園庭球場事務所 1名(パート2名体制)
管理員																		1名(パート2名体制) 館補佐及び巡回業務など 12/1~2/28は17:00まで

(イ) 人材育成の取組

① 人材育成研修

区分	研修名	講師	～3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3
基礎知識	開館前準備研修	内部	○												
	法律の基礎知識・コンプライアンス研修	外部	○												
	リーダーシップ研修	内部	○												
	おもてなし研修	外部				○									
安全性 公共性	危機管理、防犯・防災訓練	内部			○					○					
	防災予防講習(含AED講習)	外部		○											
	メンタルヘルス・マインドアップ研修	外部									○				
	職員ミーティング(OJT)	内部	⊖												→
専門性	体育プログラム研修	内部					○								
	体育施設維持管理技術研修	内部												○	

② 研修内容

区分	研修名	目的・概要
基礎知識	開館前準備研修	施設概要、各種機器操作、接客(窓口、電話、クレーム)等、日常業務を理解する。また、危機管理や「スポ柳都」プランの基礎的な知識を身につける。
	法律の基礎知識・コンプライアンス研修	コンプライアンス、個人情報保護などに関して、基礎的な知識を身につける。
	リーダーシップ研修	館長は、施設管理責任者としての指導能力を向上させ、問題解決手法の理解を深める。
	おもてなし研修	接客マナー、コミュニケーション能力のさらなる向上を図る。また、お客様の声の重要性を理解する。
安全性 公共性	危機管理、防犯・防災訓練	マニュアルに基づく、盗難・不審者、地震・火災等への対応力の向上を図る。また、実地訓練により、突発的な非常事態にも冷静に対応できるように備える。
	防災予防講習(含AED講習)	防災の知識・応急手当等への対応力の向上を目指し。また、消防署主催の講習などに参加し、正確かつ最新の知識を身につける。
	メンタルヘルス・マインドアップ研修	メンタルヘルス、マインドアップに関する理解を中心に、労働基準法、労働安全衛生法等の基礎を学ぶ。またセクハラやパワハラについても認識を深める。
	職員ミーティング(OJT)	日常業務の問題点を、日報やアンケート等をもとにチェックし、問題点を洗い出す。全スタッフが問題意識を共有するようにする。
専門性	体育プログラム研修	種目別、目的別の練習プログラム作成方法に関する基礎的な知識を身につける。また、生活習慣病、高齢者の運動方法等に関する理解を深める。
	体育施設維持管理技術研修	グラウンド、体育館の点検、維持管理などの知識を向上させる。また、様々な分野のスポーツルール、用具の使い方、メンテナンス方法なども幅広く習得する。

(ウ) 安全管理の対策・緊急時の対応

利用者の命や財産の安全を常に確保するため、『予防と備え』、『緊急時の対応』、そして『原因究明と体制の再整備』を安全管理の中心に据える。

また、施設巡回や適切な点検により施設設備の不備を早期発見し、事故を未然に防ぐ。万が一、事故等が発生した場合には人命救助を最優先とし、マニュアルに則り共同事業体のネットワークも活かしながら対応する。

(エ) 自己管理システム

① 事業評価委員会の設置

業務全体について業務環境・品質管理・安全対策及び適切なサービス提供に関しては、客観性、透明性を確保するために、外部委員として、公認会計士、民間有識者など招く予定。

- ✓ ・委員は5人程度（外部委員を含む）
- ✓ ・年2回程度開催（必要な場合は臨時開催）
- ✓ ・当該施設の指定管理申請者は、委員として評決に参加は不可

② 評価項目

1. 顧客満足度の視点による事業展開の評価

- ・ サービスについて、内部コミュニケーションはなされているか
- ・ 顧客とのコミュニケーションについて効果的な方法をとっているか
- ・ 利用者の評価（アンケート等の結果）
- ・ 施設内外は清掃により、清潔に保たれているか
- ・ 建物保守管理は適切に遂行されているか

2. 安心安全管理の遂行状況の評価

- ・ 危機管理は十分なされているか

3. 事業の遂行状況の評価

- ・ 事業計画書の提案事項は確実に行われているか
- ・ 計画した事業について、その妥当性を検討しているか

4. 業務及び個人情報保護の取扱状況評価

- ・ 情報の漏洩、滅失の防止等適正な管理をしているか
- ・ 情報の収集は適切に行われているか
- ・ 情報は目的に沿って利用されているか

5. 人材育成の遂行状況の評価

- ・ 職員の人材育成のため、研修の実施及び研修に参加しているか

6. 経営状況の評価

- ・ 効率的な施設運営はなされているか
- ・ 全事業の収支は計画どおり推移しているか
- ・ 管理費や委託費は計画どおり推移したか

(オ) 関係法令の遵守・個人情報保護の取組

公の施設を行政の代行者として管理運営に当たっているとの認識を持ち、地方自治法 244 条の趣旨を理解し、関係法令を遵守して、公平・平等で安心・安全な管理運営行う。そして“市民の心身の健全な発達と明るく豊かな市民生活の形成”に寄与する。

(カ) 地域との連携・貢献活動への取組

① 秋葉区新津地域との連携

- ・ 地域のスポーツ活動推進の拠点として、地域住民の交流と健康増進を目的にした地区スポーツ大会・スポーツ教室の開催など、「いつでも、どこでも、気軽に親しめる生涯スポーツの普及推進」を実現するため活動する。
- ・ 地域の自治会等のイベントに参加したり、地域ボランティアと清掃活動に協力したりすることをきっかけとし、地域との繋がりを深めていく。

② 利用団体との連携

- ・ 利用される団体等の、それぞれの競技特性や、スケジュール、利用の仕方について十分な打ち合わせの上連携し、各事情に合わせた管理や施設整備を調整していく。
- ・ 利用団体の開催要望に可能な限り応えていくことで、競技力の向上、スポーツ活動推進をサポートする。利用者や団体からの意見を集め、運営管理に反映させると共に、輪を広げ、様々な場面で協働できるネットワークをつくる。
- ・ 利用される団体とOZの他のスクールの指導者及び参加者との交流を通じて、一層魅力ある自主事業プログラムに育ててく。

③ 学校との連携

- ・ 学校の授業や部活動等でご利用頂けるよう協力・連携していく。
- ・ 各学校に配置されている地域教育コーディネーターや学校教職員、学校支援ボランティアの方々と連携、協力することで、小中学校の活動へのサポートを考えていく。

④ 新潟市との連携

- ・ 地域におけるスポーツの振興を推進する、新潟市スポーツ振興基本計画に則り、新津東部スポーツ振興会をはじめとした秋葉区内のスポーツ振興会との密接な連携を図る。

-
- ・ 新津地域学園は新潟市の避難所として登録されている。迅速な地域住民の避難活動、新潟市の避難所設営に協力し、緊急時においても新潟市と連携し地域に貢献していく。

⑤ 警察・消防・病院との連携

- ・ 常日頃から万一来に備え、連絡や病院への搬送がスムーズに行えるよう、日ごろから地域の警察・消防・病院へのルートを確認しておく。
- ・ 防災訓練や熱射病への対応訓練を行う際には、必要に応じて各関係機関に助言等を頂くなど密接に連携を図る。