健康パークあざい

[指定管理者　公募　提案書]

株式会社　日本水泳振興会

様式第２号

健康パークあざい　事業計画書

事業計画書　もくじ

1. 管理運営についての基本方針 ……2

2. 組織体制・職員配置等 ……4
　別紙①　職員の配置計画
　別紙②　ローテーション表

3. 利用促進等 ……8
　別紙③　達成目標

4. サービス向上等 ……18

5. 施設の管理運営等 ……23

6. その他 ……31

7. 自由提案 ……40

8. 収支計画書（総括表）

9. 収支計画書（年度別内訳表）

＜巻末資料＞
　（1）　平成29年度アンケート調査結果

　（2）　ご意見からの回答集

様式第２号

１．管理運営についての基本方針

（１）施設の管理運営についての基本方針を提示してください。

実績を最大限に活用し、施設づくりから運営維持管理まで総合的なお手伝いをさせていただきます。

■健康パークあざい管理運営基本方針について

平成１６年４月にオープンした健康パークあざいを公共の健康増進施設としてその使命を果すべき施設と理解して運営をしてまいりました。さらに平成２１年からは長浜市が策定した施策「健康ながはま２１」を意識し、弊社が民間企業として蓄積しているノウハウを活かしながら、市民の皆様の健康・維持増進だけでなく、利用者との人間関係や利用者同士のつながりをもつ場として、管理運営に邁進してまいりました。

第４期の運営となる平成３１年度からの５年間は、過去１５年間で醸成してきました利用者との信用と信頼を更に熟成させる期間といたします。

また、平成３０年度から新たに導入された「薪燃料地域循環システム」を有効活用し、長浜市内森林資源の地産地消を推進すると共に草野川を挟んで「健康パークあざい」に近接する『あざいカルチャー＆スポーツビレッジ』（長浜市より当社が管理運営を受託する地域活性化を目的とした合宿施設）との協同及び連携を図り浅井地区から長浜市の更なる活性化を目指します。

■あざいカルチャー＆スポーツビレッジとの連携

平成３１年度からも温浴（お風呂）・公園・バーデプール・運動教室・食事処・リラクゼーションルームでの健康づくり・地域薬局の開局等、健康パークあざいは長浜市の健康づくりの拠点となる様、運営してまいります。

現在まで指定管理者として健康パークあざいの施設を最大限活用してまいりましたが、更なる活性化を目指す為には敷地スペース等の問題は未だ解決できずにおります。

しかし、健康パークあざいの課題をカバーできる設備が「あざいカルチャー＆スポーツビレッジ」は持ち合わせている為、連携した運営は大変有効であると考えます。この両施設の連携を図り効用を最大限に発揮し、情報発信や様々なプログラム、イベントなどを協同して実施することで市民が一体的に利用でき、地域コミュニティ形成のきっかけとなるように努め健康パークあざいで過去に実施してきた事業の一部を、平成３１年度からは「あざいカルチャー＆スポーツビレッジ」と連携して実施してまいります。

（２）指定管理者を希望する理由・目的を提示してください。

１５年の運営実績と経験を元に市民・行政・企業協働のパートナーシップを構築の実現をめざし、市民の健康と豊かな生活文化の向上に寄与します。

健康志向や少子高齢化対策、生涯スポーツの必要性から、スポーツ施設や健康増進施設へのニーズはいまだ年々高まっています。

こうした時代のニーズに応え、私たち日本水泳振興会は、

私たちは、地域に密着した「健康づくり」のお手伝いをする会社です。
私たちは、「人財力」を生かして発展し続ける会社です。

という経営理念と、長年培ってきた信頼と実績をもとに、地域社会における健康づくりのサポート事業を展開し、地域におけるプール、トレーニング施設など各種スポーツ施設をはじめ、クアハウス等健康増進施設の管理運営を行っています。

弊社が健康パークあざいの指定管理者として応募する理由としてこの経営理念に則り、長浜市という地域に密着した「健康づくり」のお手伝いに力を尽くしたいと考えているからです。

水中運動教室の開催風景

弊社は平成１６年のオープン以来、この施設の運営をさせていただいております。この健康パークあざいは、山あり川ありといった自然豊かな素晴らしいロケーションにあります。この環境のもと、全員地元の従業員が地域愛を持って、健康パークあざいという公の施設管理を代行する事業者としての自覚を持ち、営利目的に偏ることなく、市民により良質で安全・安定・安心なサービスを継続的に提供していくことを使命として管理運営を行います。

素晴らしいロケーションの健康パークあざい

また長浜市の公の施設管理運営者として果たすべき責務を遵守し、住民サービスの向上と経費節減を図ることを目標に、より効果的・効率的に施設運営が可能となるよう取り組んでまいります。

そして何より、１５年間という年月を管理運営したことで、施設や土地に対する強い思い入れを持っていることは強く自覚しております。この施設の運営管理を通じて、市民・行政・企業協働のパートナーシップを構築し、市民の健康と豊かな生活文化の向上に寄与したいと考えております。

様式第２号

２．組織体制・職員配置等

（１）管理運営の組織体制を提示してください。

専門性を有する人員を適切に配置し、長浜市との連携を密に図り、安定的かつ効率的な管理運営体制を確立します。

■組織体制について

Ⅰ．組織運営に必要な職員の職能について

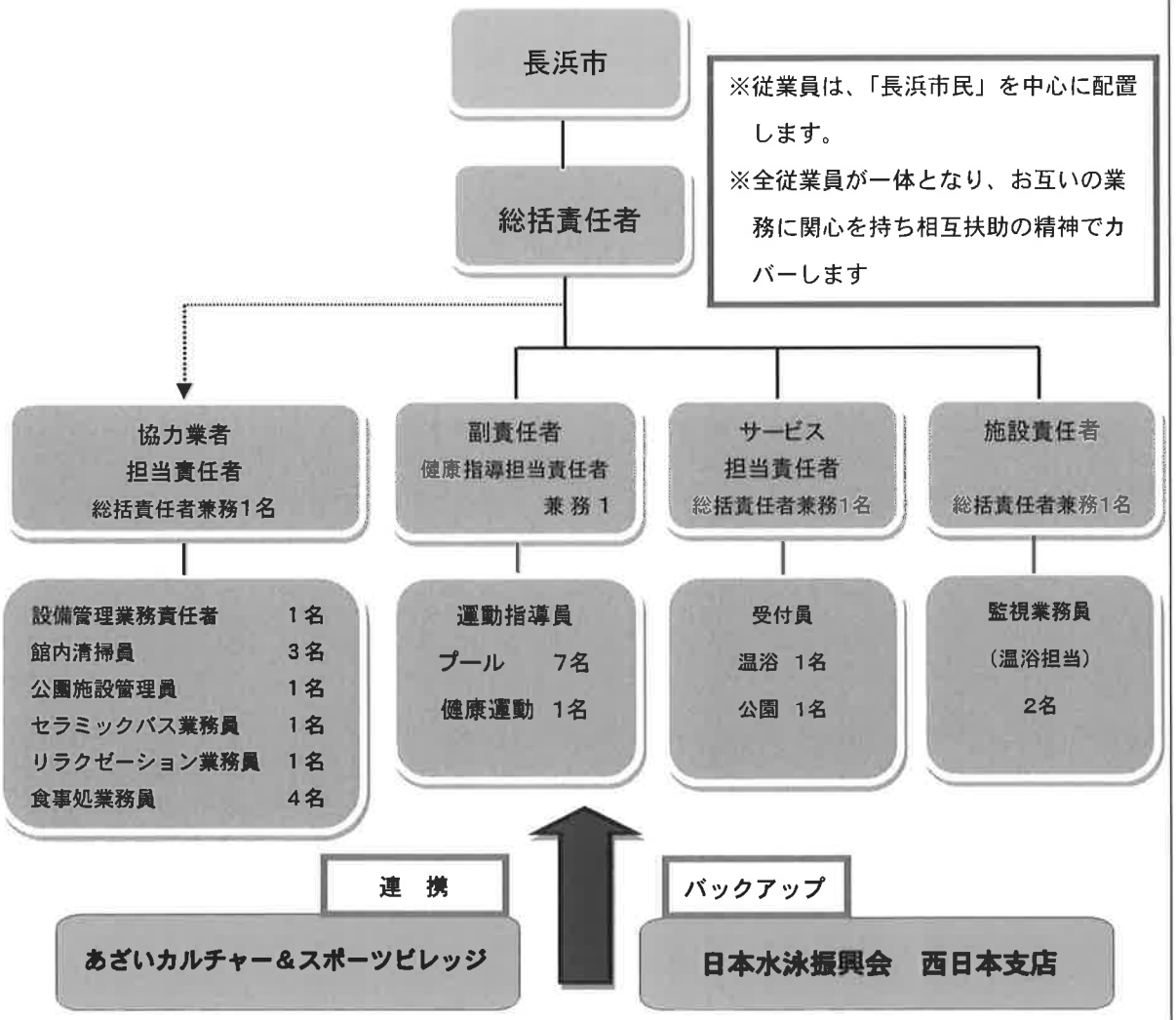
１）配置する職員の考え方について

指定管理業務仕様書に沿った有資格者をはじめとする人員を適切に配置します。特に、総括責任者は施設運営・管理勤務経験者であると共に、自治会・地元地域等との交渉能力や利用者のニーズを速やかに運営へ反映するマネジメント力を有する者を配置することにより、地域に密着した円滑な施設運営を実現します。

２）円滑に施設の管理運営を行っていくために、現在の体制を維持しつつ、専門職＜有資格者＞を配置し健康パークあざいの設置目的を達成するための体制を整えます。

３）施設管理におきましても専門スタッフが定期的に巡回管理し経費の縮減に繋げます。

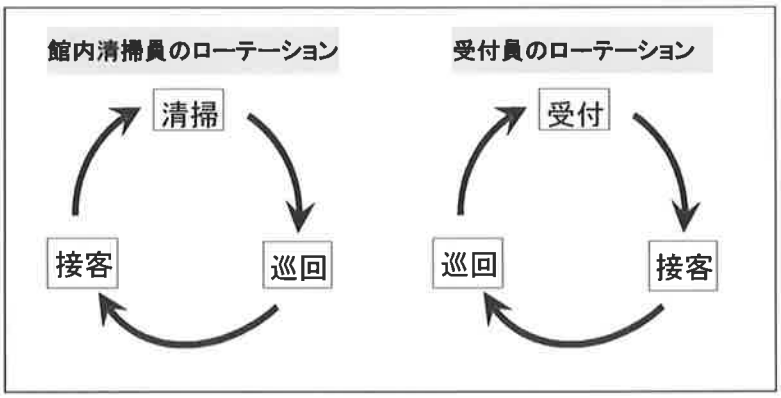
＜運営組織図＞



様式第２号

Ⅱ．人員配置の最適化と効率化（マルチジョブ）

ローテーション配置を実施し、人員配置の最適化と効率化に努め、利用者の状況や時間帯の変化に対応できるよう柔軟な配置体制を構築します。



Ⅲ．勤務時間について

勤務シフト表を作成して法令を遵守し、適切な人員配置及び勤務時間を設定します。

※ローテーション表　別紙②参照

（２）管理運営に係わる職員配置を提示してください。

法令および条例を遵守し、指揮命令系統と業務責任者を明確化した体制を構築します。

■職位配置の考え方

健康パークあざいの一体的な運用を追及するために、総合的な管理運営を行ってまいりました。今後も継続して、別紙①「職員配置表」の通り、指揮命令系統及び責任の所在を明確にした一元的な実施体制と適正な人員配置により、安全で安定した管理運営を行います。

①原則として、現行スタッフを継続配置し、安定して効率的な運営をいたします。

②総括責任者には、安定した管理運営に必要な迅速で柔軟な意思決定の力量と業務経験を持った人材を配置します。

③総括責任者を支える副責任者や、各セクションには一定の職務における権限を委譲することで、業務のバランスを調整し、上級職が不在時も臨時代行が可能な組織構成とします。

④円滑に施設の管理運営を行っていくために、現在の体制を維持しつつ、有資格者を配置し当施設の安定した運営をするための体制を整えます。

⑤維持管理におきましても現行のスタッフが定期的に巡回管理し経費の縮減に繋げます。

※職員の配置計画　　別紙①　参照

※ローテーション表　別紙②　参照

2－（2）管理運営に係る職員配置　別紙①

【職員の配置計画】

役職	担当業務内容	資格・能力等	雇用形態		勤務形態時間（／週）
			正規（常勤）	非正規	
総括責任者	健康パークあざい総合運営管理	類似施設経験の管理を経験した者 甲種防火管理者、食品衛生責任者	○		8:00～21:30 40 時間
副責任者	健康パークあざい総括補佐	業務経験者 総括責任者の補佐	○		8:00～21:30 40 時間
運動指導員	プール水泳指導 健康運動指導	健康運動指導士、健康運動実践指導者またはそれに類する運動指導者の資格を有する者、身体障害者スポーツ指導または体育系学校卒業者	○	○	10:00～21:30 40 時間 （教室実施時間）
受付員（温浴施設）	浴場・プール受付業務 浴場見回り業務	接客接遇の研修過程を終了した者		○	10:00～21:30 24 時間（交代制）
受付員（公園施設）	公園受付業務 公園見回り業務	接客接遇の研修過程を終了した者		○	8:30～13:00 24 時間
監視業務員	プール監視業務	日本赤十字水上安全法救助員または救急法救急員またはそれに相当の講習等を終了した者	○	○	10:00～21:30 40 時間（交代制）
設備管理業務責任者	機械設備管理業務	乙種4類危険物取扱者他それと同様の知識と経験を有する者、ボイラー2級と同様の知識と経験を有する者	○	○	8:00～21:30 40 時間 （18 時間）
セラミックバス業務員	セラミックバス受付業務 セラミックバス入浴者補助業務	接客接遇の研修過程を終了した者 セラミック運営の研修を修了した者	外部協力会社委託		―
リラクゼーション業務員	エステ業務、マッサージコーナーのもみほぐし業務	リラクゼーションセラピスト認定者またはそれに相当の講習等を終了した者	外部協力会社委託		―
館内清掃員	浴室、館内清掃業務 浴場見回り業務	清掃研修修了者	外部協力会社委託		―
公園施設管理員	公園施設全体維持管理業務	類似施設経験者	外部協力会社委託		―
食事処業務員	食事処／調理および運営業務	調理師免許取得者 接客接遇の研修過程を終了した者	外部協力会社委託		―

2－（2）管理運営に係る職員配置　勤務ローテーション表（例）　別紙②

ポスト ＼ 曜日		日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31
総括責任者	正規	公	B	公	A	B	A	A	公	B	公	A	B	A	A	公	B	公	A	B	A	A	公	B	公	A	B	A	A	公	B	公
副責任者	正規	A	A	公	B	A	B	公	A	A	公	B	A	B	公	A	A	公	B	A	B	公	A	A	公	B	A	B	公	A	A	公
運動指導員	正規	B	公	公	B	B	A	A	B	公	公	B	B	A	A	B	公	公	B	B	A	A	B	公	公	B	B	A	A	B	公	公
運動指導員	正規	A	B	公	公	A	B	B	A	B	公	公	A	B	B	A	B	公	公	A	B	B	A	B	公	公	A	B	B	A	B	公
受付員1（温浴施設）	非正規	C	C		D	C	D	D	C	C		D	C	D	D	C	C		D	C	D	D	C	C		D	C	D	D	C	C	
受付員2（温浴施設）	非正規	D	D		C	D	C	C	D	D		C	D	C	C	D	D		C	D	C	C	D	D		C	D	C	C	D	D	
受付員1（公園施設）	非正規	E	E				E	E				E	E			E	E				E	E				E	E			E	E	
受付員2（公園施設）	非正規				E	E			E	E				E	E				E	E			E	E				E	E			
監視業務員	非正規	F	G			G		F	F	G			G		F	F	G			G		F	F	G			G		F	F	G	
設備管理業務員1	非正規	H	H		H	H	H	H	H	H		H	H	H	H	H	H		H	H	H	H	H	H		H	H	H	H	H	H	
設備管理業務員2	正規（兼任）	I	I		I	I	I	I	I	I		I	I	I	I	I	I		I	I	I	I	I	I		I	I	I	I	I	I	

※　公　…　正規の公休
※　火曜休館日

勤務時間分類	出勤	退出
A	8:00	17:00
B	12:30	21:30
C	10:00	16:00
D	16:00	21:30
E	8:30	13:00
F	12:30	21:30
G	18:00	21:30
H	8:00	11:00
I	11:00	21:30

様式第２号

■現職員の主な保有資格

甲種防火管理者	食品衛生責任者	健康運動指導士
日本赤十字社救急法救急員	日本赤十字水上安全法救助員	レクリエーション・インストラクター
危険物取扱者乙種４類	体育施設管理士	プール衛生管理者

■職員の配置表

役職	担当業務内容	資　格・能力等	雇用形態	勤務形態
総括責任者	健康パークあざい 総合運営管理	類似施設の管理を経験した者 防火管理者、食品衛生責任者	正規［常勤］	8:00～21:30 40 時間/週
副責任者	健康パークあざい 総括補佐	業務経験者 総括責任者の補佐	正規［常勤］	8:00～21:30 40 時間/週
運動指導員	プール水泳指導 健康運動指導	健康運動指導士、健康運動実践指導者またはそれに類する運動指導者の資格を有する者、身体障害者スポーツ指導または体育系学校卒業者	正規［常勤］ 非正規	10:00～21:30 40 時間/週 （教室実施時）
受付員 （温浴施設）	浴場・プール受付業務 浴場見回り業務	接客接遇等の研修過程を修了した者	非正規	10:00～21:30 交代制
受付員 （公園施設）	公園受付業務 公園見回り業務	接客接遇等の研修過程を修了した者	非正規	8:30～13:00
監視業務員	プール監視業務	日本赤十字水上安全法救助員または救急法救急員またはそれに相当の講習等を修了した者	正規［常勤］ 非正規	10:00～21:30 交代制
設備管理業務責任者	施設設備・機械管理	乙種４類危険物取扱者他それと同等の知識と経験を有する者ボイラー２級と同等の知識と経験を有する者	正規［常勤］ 非正規	8:00～21:30 40 時間/週 8:00～11:00
セラミックバス業務員	セラミックバス受付業務	接客接遇等の研修過程を修了した者セラミックバス運営の研修を修了した者	外部協力 会社委託	－
リラクゼーション業務員	エステ業務、マッサージコーナーのもみほぐし商務	リラクゼーションセラピスト認定者またはそれに相当の講習等を終了した者	外部協力 会社委託	－
館内清掃員	浴室、館内清掃業務 浴場見回り業務	清掃研修修了者	外部協力 会社委託	－
公園施設管理員	公園施設全体維持管理業務	類似施設経験者	外部協力 会社委託	－
食事処業務員	食事処での調理および運営業務	調理師免許取得者、接客接遇過程を終了した者	外部協力 会社委託	－

様式第２号

（３）人材育成の考え方や職員の研修等を提示して下さい。

長浜市の「公の施設」の管理運営に携わることに対する、誇りや責任感を育み、自ら成長しようとする自立性が育まれることを目標として人材育成に取り組みます。

■職員の育成確保について

Ⅰ．指導育成に関する方針

健康パークあざいを、子どもから高齢者・障害者まで全ての市民が気軽に利用できる施設とし、市民の心身ともに健全で豊かな生活に寄与するために、利用者から信頼を得ることのできる人材育成を行います。

また、マニュアルなどの資料配布のほか、定期的かつ継続的な指導育成を実施し、実例及び対応例などを随時従業員に情報供給し、迅速な周知体制を構築していきます。特に起こった不具合、起こりえる不具合・突発事故の実例などを共有し再発防止に努めることが重要であり、その職員の育成への近道として研修が重要であると考えております。さらに、マニュアルに準ずるだけでなく、臨機応変に柔軟な対応ができる人材を育成します。

Ⅱ．研修内容

研修は、「全職員を対象」にするもの、「正規のみを対象」にするもの、「部署別に実施」するものと、三つから構成しております。

研修名	テーマ	実施時期	対象
基本研修	施設の基本的な事項・マナー教育及び接客対応	随時	新規採用者
職能研修	職種別の職務研修	５月	各部署
行政実務研修	関係法規・条例・金銭管理・個人情報保護に関する研修	１０月	正規
防災訓練	防災（火災等）の避難及び誘導訓練	５月・１１月	全職員
管理者研修	管理職に必要なマネジメント研修	１１月	正規
薬剤管理研修	塩素剤等の取り扱う薬剤に関する研修	４月	正規 及び非正規の設備員
設備管理研修	ろ過機等の専門機器の管理方法に関する研修	４月	正規 及び非正規の設備員

※上記の研修に加えて公的資格等の取得を促進するために、弊社では費用の全額補助等の資格取得制度を設けております。

３．利用促進等

（１）施設の利用促進に向けた具体的な取組（施設の特色を活かした自主事業の展開を含む。）及び達成目標を提示してください。

施設を有効活用することで多彩な事業を提案し、年間を通じて継続的な開催を行い、安定的な利用者の確保と地域に開かれた運営を行ないます。

■現在の方針及び取り組み

Ⅰ．温浴施設の運営

オープンより１５年間、健康パークあざいの温浴施設（バーデあざい）では、利用促進に向けた様々な取り組みを行っています。

①ポイントカードの配布

バーデあざい全体では、リピーター増のためにオープン以来ポイントカードを導入（入浴やプール使用ごとにポイントを押印し、３０ポイントでお風呂＋プール使用無料券２枚進呈）しています。このポイントカードは、お客様の半数近くの方に利用していただいています。また、回数券を買っていただいた方を対象に、抽選で賞品が当たるクジや物品を購入していただいた方対象にポイントカードのポイントを押印するお買い物得々感謝デー等を実施しています。

②６５歳以上無料招待会

外出機会が少ない高齢者の方も多くおられます。もちろんお風呂は自宅で入れますが、自宅には無い（のびのび入れる）お風呂を年に３回開放し、無料招待会を機会にお風呂利用を習慣化していただければと考えております。この取り組みは、過去１５年間では大変好評を得ています。今後も継続したいと思っております。

Ⅱ．運動教室

バーデプールでは、休館日の火曜日以外で運動教室を実施しています。３才～小学校６年生の子どもを対象にした「子供水泳教室」、成人を対象にした「水中腰痛改善教室」「アクアビクス教室」等の各水泳・水中運動教室を設けています。一方、館内では成人対象の「ヨガ教室」、ダイエット専門の「スリムアップ教室」、そして平成２５年度より厚生労働省が提唱・強化している（平成２４年度までのメタボリックシンドローム対策に替わる）ロコモティブシンドローム（運動器症候群）対策として、関節全般の機能を回復・強化させる「かんせつ改善教室」を新規開講するなど、現在は月延べ人数１，００２名（平成２９年度月平均）の会員が利用しています。年間会員登録数においては、１４年連続で会員数増を達成することができ、平成３０年度においても年間会員登録数は前年比増の見込みとなっております。しかし、適宜増設してまいりました水中運動教室も開講枠やスペース等の物理的な面で今以上の受け入れは困難かと思われます。

そこで平成３１年度からは、あざいカルチャー＆スポーツビレッジと連携して受け入れ枠を拡大し、教室運営を益々充実させていきたいと考えています。

様式第２号

■短期教室

①特別水泳教室

通年開催の子供水泳教室とは別途に、例えば「平泳ぎ専門教室」など、よりテーマを明確にした水泳教室。

②短期水泳教室

幼児から小学生を対象に、施設会員のみならず一般参加者も対象とした５～１０回シリーズの水泳教室です。また、成人対象の開催も企画してまいります。

③スタジオ系運動教室イベント

成人女性対象のエアロビクスやヨガ、成人男女を対象として格闘技の要素を取り入れたファイトアタック等の、民間スポーツクラブに入会しないと体験できない運動教室を単発イベントとして開催し、運動を行う機会を提供いたします。

教室名	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月
特別水泳教室				○	○							
短期水泳教室				○	○							
スタジオ系運動教室イベント							○	○	○	○	○	○

■平成３１年度～平成３５年度までに整える運動教室（案）

教室名	目的	開講	概要	料金
子供水泳	水泳指導	１回/週（通年開催）	四泳法習得	4,500円/月 ５０分/回
ジュニア体操（新規）	体育授業対策 基礎体力づくり	１回/週（通年開催）	身体動作の器用さを習得できるあらゆるトレーニングを実施	5,000円/月 ５０分/回
水中腰痛改善	有酸素性 作業能力向上 下肢筋力強化	１回/週（通年開催）	水中で出来る筋トレとウォーキングによる体力づくりを実施	4,500円/月 ４５分/回
アクアビクス	有酸素性 作業能力向上 下肢筋力強化	１回/週（通年開催）	ＢＧＭを使用したダンス系水中運動で心肺機能の向上を目指す	4,500円/月 ４５分/回
スリムアップ	ダイエット効果	１回/週（通年開催）	身体をスリムにする為の運動に特化したトレーニング指導を実施	5,500円/月 ４５分/回
マシントレレーニング（新規）	筋力強化	１回/週（通年開催）	マシン取扱い方法のレクチャーをはじめ、正しい筋トレの実施	5,000円/月 ４５分/回
ヨガ	体調改善	１回/週（通年開催）	特有の呼吸法と動作で血行促進・骨格バランス改善で体調を良くする	5,500円/月 ４５分/回
ストレッチ教室（新規）	体調改善	１回/週（通年開催）	柔軟性向上と血行促進・骨格バランス改善で体調を良くする。	5,000円/月 ４５分/回
バランストレーニング（新規）	機能改善 筋力強化	１回/週（通年開催）	様々な用具を取り入れながら脳と四肢の連携力を強化する。	5,000円/月 ４５分/回
健康運動指導室（新規）	相談窓口 個人指導	予約制（７月・８月除く）	個人に合った運動プログラムの提供とトレーニング方法のアドバイス提供	800円～/回 ３０分～/回

様式第２号

■運動教室時間割（通年開催・週１回の開講における曜日別時間割表）

時間帯	月		火	水		木		金		土	日
	水中運動	陸上運動	休館日	水中運動	陸上運動	水中運動	陸上運動	水中運動	陸上運動	水中運動	水中運動
10：00		関節改善		アクアビクス			ストレッチ	アクアビクス		子供水泳	子供水泳
11：00	腰痛改善				ヨガ	腰痛改善		アクアビクス		子供水泳	子供水泳
12：00										子供水泳	子供水泳
13：00		用具トレ		腰痛改善			関節改善	腰痛改善			
14：00											
15：00	子供水泳			子供水泳		子供水泳		子供水泳			
16：00	子供水泳			子供水泳		子供水泳		子供水泳			
17：00	子供水泳	子供トレ		子供水泳		子供水泳		子供水泳			
18：00				子供水泳				子供水泳			
19：00				アクアビクス				アクアビクス	スリムアップ		
20：00											

※新規開講教室は、満員になり次第適宜増設し、水中運動教室と同等数（約２０教室）の開講数を目標値といたします。

■公園施設

現在主要な利用方法となっております公園施設において、グラウンドゴルフ大会を４月から３月（８月、１～２月除く）にかけて月例大会を開催し、毎回１２０人前後の集客を目標にしてまいります。その他、グラウンドゴルフに関しましては、弊社のグラウンドゴルフ運営担当者による初心者講習会の開催や、初心者を対象とした定期的な練習会を開催し、将来的には運動教室同様（週１回、月会費制による）レッスンを受講できるシステムを構築し、グラウンドゴルフを手段とした運動習慣の獲得を目的とした健康づくり教室として昇華させてまいります。また、これら「定期的」な開催は、特に一人暮らしの高齢者に対する心と体のケアにつながるものと考えております。週１回等の周期で定期的にご参加頂くことで、行政が行う訪問による安否確認に類似した一つの方法であると考えており、高齢化が進む施設近隣地域に必要なことであると考えております。

■売店・物品販売（継続）

現在、当施設を取り巻く環境は過疎地域とまではいきませんが、市街地への人口が流出するとともに、この現象が進んでいることは事実だと思われます。「買物をしたいが、近くにスーパーはおろか食料品店や雑貨屋もない」「外食をしたいが食堂やレストランもない」等、車に乗らなくては何も行動できなく、車の運転が出来ない高齢者や子ども達にとっては、まさに不便そのもので、楽しみも少ない生

活環境となっており、日常の生活面に対してはこのような不便を幾多も感じているとの声をお聞きします。

当館ではそれを少しでも是正するために、物品売場を拡大してちょっとした日常品から野菜や花、お肉やソーセージ類、手づくりのお弁当等が購入できる「田舎のコンビニ」として展開しているほか、平成２３年度には大河ドラマお江をテーマにしたお江物産展、平２５年度には「がんばろう東北！」をテーマにした東北物産展の開催、平成２７年～２９年には弊社の鹿児島営業所から収穫したばかりの阿久根ボンタンを直入し「ボンタン市」の開催等、当施設のコンセプトでもある幅広い年代の人々が気軽に楽しみながら利用できる市民の憩いの拠点として『地域のニーズにあった食材』の提供、『健康食材にこだわった食材』の提供をしております。今後もこれらを継続して運営を行ないます。

■リラクゼーションコーナーの充実（継続）

リラクゼーションもみほぐし

リラックスと癒しを求める温浴とリラクゼーションは切っても切れない間柄です。当施設では現在、もみほぐしコース、足つぼコース、オイルマッサージコース等のボディケアとフェイシャルエステ、痩身コース、足美人コース等のエステティックの業務を行い、利用客も定着してきました。

今後はこのリラクゼーションコーナーを利用してさまざまなタイアッププランを計画し、実施してまいります。

■食事処の充実（継続）

平成１６年のオープン以来、平成１９年８月まで継続してきたレストランの業務閉鎖のため、利用者から引き続き飲食スペースの提供の要望を多くいただいておりました。
遠くから来られたお客様も食べるものがないとがっかりされて帰られます。浴室を利用された後、グラウンドゴルフを楽しんだ後、ゆったりして地元食材による小腹を満たせる食の提供があれば喜びも倍増するはずです。私たちの大きな課題の一つが、その食事処の再開でしたが、平成２３年７月より以前レストラン業務をされていた一階スペースをお借りして業務を再開することができました。

今後はリラクゼーションコーナー同様に、この食事処を利用してさまざまなタイアッププランを計画し、実施いたします。

■地域薬局の開業（継続）

平成２７年より施設の２階部分に地域薬局を開業し、地域の皆様に大変喜ばれております。また、調剤薬局としても診療所と連携を図りながら運営をしてまいりました。平成３１年度からも引き続き「地域の薬局」として運営してまいります。

■高齢化対策に伴う健康づくり

当施設のある地域の高齢化は非常に進んでいます。このため、高齢者が健康で生きがいをもって生活することのできる地域づくりの先進事例となる取り組みが期待されています。当施設では高齢者を対象とした健康づくりのお手伝いを行ないます。

①定期的な温浴施設の開放

高齢者の方は動けない、どこへも行けないといった傾向があります。もちろんお風呂は自宅で入れるでしょうが、のびのび入れる温浴施設に行く機会はどんどん減る一方です。そういった方々のために１年に３回お風呂を開放（長浜市在住６５才以上無料招待会）し、大変好評を得ています。今後もさらに喜んでいただける企画を実施いたします。

②高齢者の健康増進プログラムとその実施

長浜市の人口統計の調査を見ても約２７％（H30年４月時点：３２，７１６人）が６５歳以上となっており今後も増える傾向にあります。また65歳以上の高齢者の一人暮らし、夫婦のみの世帯も増加しています。健康パークあざいでも高齢者の施設利用者は増加すると考え、高齢者の健康増進や介護予防に特化したプログラムの実施により行政課題の解決に寄与してまいります。

■健康づくり教室の開催

平成２４年度まで施行されておりましたメタボリックシンドローム対策の評価を踏まえて、その後は運動器（主に下半身の関節強化・回復）の強化を目的とした運動プログラムを充実させてまいりました。以下は、平成３１年度開講予定の教室（案）となります。また、広く多くの方々にご参加いただく為に、あざいカルチャー＆スポーツビレッジを会場として実施いたします。

①マシントレーニング教室

平成３０年１０月より新規開講を予定しております。マシンの取り扱いをはじめ、専門家による負荷設定で呼吸循環器系や筋肉を強化する為の教室です。利用者が自分自身でトレーニングが出来る様に支援します。

②ストレッチ教室

身体のあらゆる部分をストレッチポールでほぐすことで、骨格のバランス改善、血行促進により体調を改善し、活発な生活動作や就業活動へ導く教室です。

③バランストレーニング教室

バランスボール、ゴムチューブ、ダンベル、ストレッチポールなど、多種多様な運動用具を使用して脳と四肢の連携力を向上させ、思う通りに体を動かせる様にする教室です。

④健康運動指導室の開設

健康づくり全般や運動に関する相談を受け付ける窓口を開設します。例えば「運動は教わりたいが教室には入りたくない」という様な方々を対象に、館内の一角を使用して個人指導等を行い、運動教室へ移行して頂くことを目的として開設いたします。この様なシステムは、民間スポーツクラブでは一般的（パーソナルトレーニング）でありますが、公共施設では徹底されたシステムで運営してい

健康運動指導士による教室風景

る事例はごく少数である為、弊社が率先してシステムを構築してまいります。健康運動指導士が担当いたします。

■イベント等開催による地域交流

館内のみならず公園施設の芝生広場や玄関前駐車場、あざいカルチャー＆スポーツビレッジにおいて定期的にフリーマーケットやイベントを開催します。また積極的に近隣の方々とのコミュニケーションの場として利用していただけるような取組みの他、地域密着のイベントにも賛同し、地域交流やスポーツ振興と健康づくりに寄与していきます。

イベント（フリーマーケット）

■年間の恒例イベント開催予定（案）

時期	イベント	概要
４月	オープン記念	４／２９の開業記念日にお買い物キャンペーンや回数券キャンペーンを毎年実施します。
５月	ＧＷ週間イベント	ゴールデンウイーク期間に毎年実施。先着１００名フェイスタオルプレゼントほか５／５こどもの日には子どもプール無料等。
７月	お食事処周年記念	７／１のお食事処オープン記念日に割引クーポン券キャンペーン等の配布を１週間実施します。
	夏の感謝フェア	夏のフェアとしてお買い物キャンペーンや回数券キャンペーンを毎年１週間実施します。
８月	夏祭り	金魚すくいやその他ゲーム等、出店を設置します。
９月	秋まつり	秋の納涼祭として実施。スーパーボールすくい、ヨーヨーすくい、綿菓子、フランクフルト等の露店ほか足つぼマッサージ体験等実施します。
１０月	ハロウィンウィーク	イベント期間中に合言葉を受付で伝えるとお菓子などのプレゼント（お子様対象）
１１月	フリーマーケット	リサイクル用品の再利用という考えに基づき、地域の方々を中心に申込みを募り出店していただきます。
	オータムフェア	秋のフェアとしてお買い物キャンペーンや回数券キャンペーンを毎年１週間実施します。
１２月	冬の感謝フェア	冬のフェアとしてお買い物キャンペーンや回数券キャンペーンを毎年１週間実施しています。血流測定会等の季節に即したイベントも実施します。
２月	バレンタインウイーク	チョコーレート風呂の代わり湯を実施します。
	あったかまつり	「身体を温めることは、健康づくりの第一歩」をテーマに、焼き芋、おでん等露店のほかダイエット講座、ハンドマッサ

様式第２号

		ージ、日本酒風呂、子ども絵日記大会等実施します。
３月	春の感謝フェア	春のフェアとしてお買い物キャンペーンや回数券キャンペーン、バーゲン等毎年１週間実施します。

※達成目標　別紙③　参照

3－（1）目標達成　別紙③

利用者見込み【平成31年度】

年度	利用者人数（単位：人）		積算根拠
	温浴施設	公園施設	
平成31年度	69，500	5，300	オープン16年目は、健康パークあざい全体のイメージアップ（強化年間）を図り新規利用者の集客アップを図る。また、あざいカルチャー＆スポーツビレッジとタイアップした運動教室を実施する他、定期的なイベント開催で集客アップを図る。 ・健康パークあざいの認知度アップ ①広告宣伝（広域は各種媒体・近隣は折込チラシの有効活用）の活用強化。 ②ホームページやSNSを活用したPRを実施。 ③多目的広場、館内、玄関、駐車場等を利用して定期的にイベント開催。 ・積極的なキャンペーンによる集客 ①長浜市の高齢者（65歳以上）対象に無料招待会を年3回実施。 ②食事処・もみほぐし・グラウンドゴルフとのタイアッププランの実施。 ③物品フェア・回数券フェア等の実施。 ④あざいカルチャー＆スポーツビレッジとのタイアッププランの実施。 ・グラウンドゴルフの拡大 ①初級者指導講座の定期的実施とグラウンドゴルフ月例大会の継続実施。 ②旅行社とのタイアップで広域な団体利用者増に繋げる。 ③あざいカルチャー＆スポーツビレッジとタイアップした大会の実施。 ・グラウンドゴルフ以外の多目的広場の活用による集客 ①ノルディクウォーキング大会や子供・ファミリー向けイベントの実施。 ・運動教室の実施 ①あざいカルチャー＆スポーツビレッジとタイアップした教室の充実。 ②短期・新規教室の充実。 ・施設内の充実 ①物品販売の充実と売店のリニュアル。

利用者見込み【平成32年度】

年度	利用者人数（単位：人）		積算根拠
	温浴施設	公園施設	
平成32年度	70，000	5，500	**オープン17年目は、引き続き健康パークあざい全体のイメージアップ（強化年間）を図り新規利用者の集客アップを図る。また、あざいカルチャー＆スポーツビレッジとタイアップした運動教室の充実、定期的なイベント開催で集客アップを図る。** ①広告宣伝（広域は各種媒体・近隣は折込チラシの有効活用）の活用強化。 ②ホームページやSNSを活用したPRを実施。 ②従業員のユニフォームを変更する。 ③診療所と薬局とタイアップした現状看板のリニュアル。 ④多目的広場、館内、玄関、駐車場等を利用して定期的にイベント開催。 **・積極的なキャンペーンによる集客** ①長浜市の高齢者（65歳以上）対象に無料招待会を年3回実施。 ②食事処・もみほぐし・グラウンドゴルフ等タイアッププランの実施。 ③物品フェア・回数券フェア等の実施。 ④あざいカルチャー＆スポーツビレッジとのタイアッププランの実施。 **・グラウンドゴルフの拡大** ①初級者指導講座の定期的実施とグラウンドゴルフ月例大会の継続実施。 ②旅行社とのタイアップで広域な団体利用者増と、あざいカルチャー＆スポーツビレッジとの宿泊プランに繋げる。 ③あざいカルチャー＆スポーツビレッジとタイアップした大会の実施。 **・グラウンドゴルフ以外の多目的広場の活用による集客** ①ノルディクウォーキング大会や子供・ファミリー向けイベントの実施。 **・運動教室の実施** ①あざいカルチャー＆スポーツビレッジとタイアップした教室の充実。 ②短期・新規教室の充実。 **・施設内の充実** ①物品販売の充実と売店のリニュアル。

利用者見込み【平成33年度】

年度	利用者人数 （単位：人）		積算根拠
	温浴施設	公園施設	
平成33年度	70，500	5，700	**オープン18年目は温浴・公園・あざいカルチャー＆スポーツビレッジ・診療所・薬局とタイアップした健康をテーマのイベントを定期的に開催（強化年間）し新規利用者の集客アップを図る。** **・健康パークあざいの認知度アップ** ①広告宣伝（広域は各種媒体・近隣は折込チラシの有効活用）の活用強化。 ②ホームページや SNS を活用した PR を実施。 ③長浜市広報の積極的利用。 ④多目的広場、館内、玄関、駐車場等を利用して定期的にイベント開催。 **・積極的なキャンペーンによる集客** ①長浜市の高齢者（65歳以上）対象に無料招待会を年3回実施。 ②食事処・もみほぐし・グラウンドゴルフ等タイアッププランの実施。 ③物品フェア・回数券フェア等の実施。 ④あざいカルチャー＆スポーツビレッジとのタイアッププランの実施。 **・グラウンドゴルフの拡大** ①初級者指導講座の定期的実施とグラウンドゴルフ月例大会の継続実施。 ②旅行社とのタイアップで広域な団体利用者増と、あざいカルチャー＆スポーツビレッジとの宿泊プランに繋げる。 ③あざいカルチャー＆スポーツビレッジとタイアップした大会の実施。 **・グラウンドゴルフ以外の多目的広場の活用による集客** ①ノルディクウォーキング大会や子供・ファミリー向けイベントの実施。 **・運動教室の実施** ①あざいカルチャー＆スポーツビレッジとタイアップした教室の充実。 ②短期・新規教室の充実。 ③出張教室の充実。 **・施設内の充実** ①物品販売の充実と売店のリニュアル。

利用者見込み【平成34年度】

年度	利用者人数（単位：人）		積算根拠
	温浴施設	公園施設	
平成34年度	71，000	5，900	**オープン19年目は温浴・公園・あざいカルチャー＆スポーツビレッジ・診療所・薬局とタイアップした健康をテーマのイベントを定期的に開催（強化年間）と再度積極的な広告宣伝やキャンペーン、イベント等の実施で新規利用者の集客アップを図る。** **・健康パークあざいの認知度アップ** ①広告宣伝（広域は各種媒体・近隣は折込チラシの有効活用）の活用強化。 ②ホームページやSNSを活用したPRを実施。 ③長浜市広報の積極的利用とポスティング等の強化 ④多目的広場、館内、玄関、駐車場等を利用して定期的にイベント開催。 **・積極的なキャンペーンによる集客** ①長浜市の高齢者（65歳以上）対象に無料招待会を年3回実施。 ②食事処・もみほぐし・グラウンドゴルフ等タイアッププランの実施。 ③物品フェア・回数券フェア等の実施。 ④あざいカルチャー＆スポーツビレッジとのタイアッププランの実施。 **・グラウンドゴルフの拡大** ①初級者指導講座の定期的実施とグラウンドゴルフ月例大会の継続実施。 ②旅行社とのタイアップで広域な団体利用者増と、あざいカルチャー＆スポーツビレッジとの宿泊プランに繋げる。 ③あざいカルチャー＆スポーツビレッジとタイアップした大会の実施。 **・グラウンドゴルフ以外の多目的広場の活用による集客** ①ノルディクウォーキング大会や子供・ファミリー向けイベントの実施。 **・運動教室の実施** ①あざいカルチャー＆スポーツビレッジとタイアップした教室の充実。 ②短期・新規教室の充実。 ③出張教室の充実。 **・施設内の充実** ①物品販売の充実と売店のリニュアル。

利用者見込み【平成35年度】

年度	利用者人数（単位：人）		積算根拠
	温浴施設	公園施設	
平成35年度	71，500	6，1000	**オープン20年目は温浴・公園・あざいカルチャー＆ビレッジ・診療所・薬局とタイアップした健康をテーマのイベントを定期的に開催（強化年間）と再度積極的な広告宣伝やキャンペーン、イベント等の実施で新規利用者の集客アップを図る。** **・健康パークあざいの認知度アップ** ①広告宣伝（広域は各種媒体・近隣は折込チラシの有効活用）の活用強化。 ②ホームページや SNS を活用した PR を実施。 ③長浜市広報の積極的利用とポスティング等の強化 ④多目的広場、館内、玄関、駐車場等を利用して定期的にイベント開催。 **・積極的なキャンペーンによる集客** ①長浜市の高齢者（65歳以上）対象に無料招待会を年3回実施。 ②食事処・もみほぐし・グラウンドゴルフ等タイアッププランの実施。 ③物品フェア・回数券フェア等の実施。 ④あざいカルチャー＆スポーツビレッジとのタイアッププランの実施。 **・グラウンドゴルフの拡大** ①初級者指導講座の定期的実施とグラウンドゴルフ月例大会の継続実施。 ②旅行社とのタイアップで広域な団体利用者増と、あざいカルチャー＆スポーツビレッジとの宿泊プランに繋げる。 ③あざいカルチャー＆スポーツビレッジとタイアップした大会の実施。 **・グラウンドゴルフ以外の多目的広場の活用による集客** ①ノルディクウォーキング大会や子供・ファミリー向けイベントの実施。 **・運動教室の実施** ①あざいカルチャー＆スポーツビレッジとタイアップした教室の充実。 ②短期・新規教室の充実。 ③出張教室の充実。 **・施設内の充実** ①物品販売の充実と売店のリニュアル。

（２）地域・関係機関・ボランティア等との連携についての考え方や方策を提示してください。

各関係団体と綿密な連携を図り、地域密着のイベントにも積極的に賛同し、スポーツ振興と健康づくりに寄与するため指定管理者として積極的に協力をいたします。

■地域活性に向け地元業者と連携します。

地元に根ざした企業市民の一員として、特に近隣地域で開催される行事、多彩なイベントへの参加支援・協力を積極的に推進するとともに、地元商工会や事業者、自治会などの各種団体との連携を強化し、共同ＰＲなどにより地域との一体感の中で、「まちづくり」「ひとづくり」にも配慮した運営を行います。（株式会社日本水泳振興会は東浅井商工会法人会員です。）

また、健康パークあざいの管理運営者として、施設近隣で開催されるスポーツ大会の会場準備・館内告示等大会主催団体との連携を強化し、大会の安定運営に協力します。

お市マラソンの応援

■地元重視の運営を行います

スタッフの雇用、企業の選定等については地元重視の運営を行います。

また、健康パークあざいで行なうスポーツイベント等で人的協力が必要な場合には、体育協会や体育指導委員等の地域でスポーツ活動を行う人材の依頼を検討します。（掲示などによるボランティア活動の協力依頼他）

その他、従業員の雇用はハローワーク求人紹介システムを活用し地元住民の積極雇用に努めてまいります。

■中学生・専門学校生に職場体験の場を提供いたします

中学校教育の一環として組まれている職場体験の実習生を受け入れます。プールでの開場準備、浴場での清掃業務、受付での接客業務など一見、清潔で華やかなイメージがある公共施設で、お客様には見えない裏方の仕事を体験していただき労働の厳しさ、社会人としての責任を実感し、またこのような施設で働いてみたいと思える体験実習を工夫してまいります。

また、昨今の少子化により雇用の確保は厳しい情勢であると言えます。福祉及びスポーツ系の大学・専門学校の職場体験またはインターシップ制度の導入を図り、広く複合施設の機能的役割を実感していただき将来のビジョンを描く助力となればと考えております。

〈職場体験実績〉

H21	H22	H23	H24	H25	H26	H27	H28	H29	H30	計
３名	３名	３名	０名	３名	３名	３名	３名	３名	３名	２７人

※平成２４年は希望者なし

様式第２号

■地元活動への参加や経済振興への協力等

・地域防犯活動や美化活動、チャリティ活動や福祉活動等への協力を行い、地域とのコミュニケーションを図っていきます。
・地元からの雇用を優先します。研修制度、雇用制度に基づいて社員雇用の機会も広く提供します。
・物品調達、外部委託については地元企業の活用を優先し、経済振興の一助となるように努めます。

■ボランティアやインターンシップ活動への協力

・市民ボランティア、介護支援ボランティア、ＮＰＯ団体等との　連携を図り、活動の場を提供します。
・弊社は自社施設で多数のインターンシップ活動への協力を実施してきており、毎年複数の学校からインターンシップの申し入れを受けています。

（３）施設のPRや情報提供など広報活動について効果的な取組を提示してください。

積極的な広報活動を展開し、地域に密着した広報活動を継続して行います。

オープン以来、るるぶ滋賀等情報誌、温泉博士等温浴雑誌、新聞折り込みチラシ広告、滋賀県内情報紙やミニコミ新聞の掲載、ＦＭ滋賀等ラジオ放送、中日新聞等新聞記事、市の広報等を利用した広告宣伝、また施設付近にのぼり等のサインの設置、さらにはホームページによる情報発信、イベントやグラウンドゴルフ大会等の開催によるＰＲ活動、近隣地域の個人宅への訪問やポスティング、近隣主要施設や道の駅、ホテルや商業施設等へのパンフレットや割引券の設置、周年記念や、春・夏・秋のフェア、長浜市在住６５才以上無料招待会等のイベントやキャンペーン等と様々なメディアやツールを利用した広報活動を行ってきました。今後についても、過去行った以上の広報活動を積極的に実施する他、施設会報の作成や広域へのＰＲ活動、さらにはイベント等に関してはより地域に密着した地域参加型のイベントづくりをめざして「健康づくり・維持・増進」の推進をできる基地として情報を発信し続けたいと考えます。また、個人情報に十分配慮したうえで、ツイッターやフェイスブック、ユーチューブ、ラインなどにも当施設の魅力を積極的に配信します。

また、近隣のライバル温浴施設に対する差別化を図り、あざいカルチャー＆スポーツビレッジとの連携が可能といった利点をＰＲして、今後もより健康に特化した内容をこの施設に加えて行く事で更なる発展ができると考えます。

様式第２号

■施設の広報活動について

広報活動を行うエリアによって、「計画Ａ：広域」「計画Ｂ：市民」「計画Ｃ：施設内」に系統立てて、多様な施設ＰＲを積極的に展開します。また、周辺施設全体での広報活動も展開します。

広報計画Ａ	広報計画Ｂ	広報計画Ｃ
・専用ウェブサイトの運営 ・フェイスブックや施設ブログの開設 ・当社運営施設のウェブサイトとリンク ・当社運営施設での広報 ・マスコミへの情報提供	・長浜市報への情報掲載 ・長浜市の公式ウェブサイトとのリンク ・市内公共施設での広報 ・市内団体への利用呼びかけ ・駅等でのティッシュ配り ・ラジオ・ケーブルTV等への情報提供 ・新聞折込み広告掲載 ・企業への営業活動	・利用予定やプログラム等のチラシ配布 ・利用予定やプログラム等のポスター掲示 ・スタッフやインストラクターによる個別のPR ・館内放送 ・隣接施設での広報 ・バス停付近への案内掲示

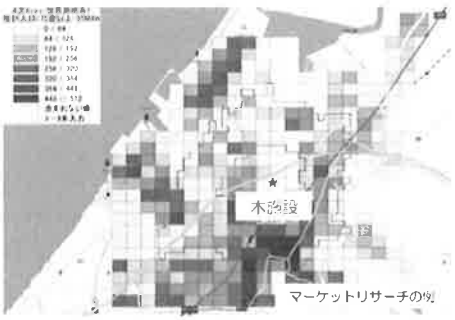
■よりわかりやすいホームページ

ホームページは施設の「顔」でもあるため、より具体的な施設のイメージや館内情報を利用者にわかりやすくお知らせします。（スマートフォン対応を想定）

フェイスブックの最新情報をホームページでも展開出来るよう配慮します。

■利用促進に向けたマーケティング

まずは戦略的に計画を立てることが重要となりますので本施設においてマーケティングを計画的に実施していきます。



近隣のマーケットリサーチ

■新規利用者顧客を確保するための具体的な方策（自主事業含む）

・市内の幼稚園（保育園）・小学校へのPR活動。

・短期教室や教室体験を実施することで教室参加を促進します。

・「体育の日」や「水泳の日」は、体験型イベントを中心に開催し、施設利用のきっかけづくりに役立てます。

様式第２号

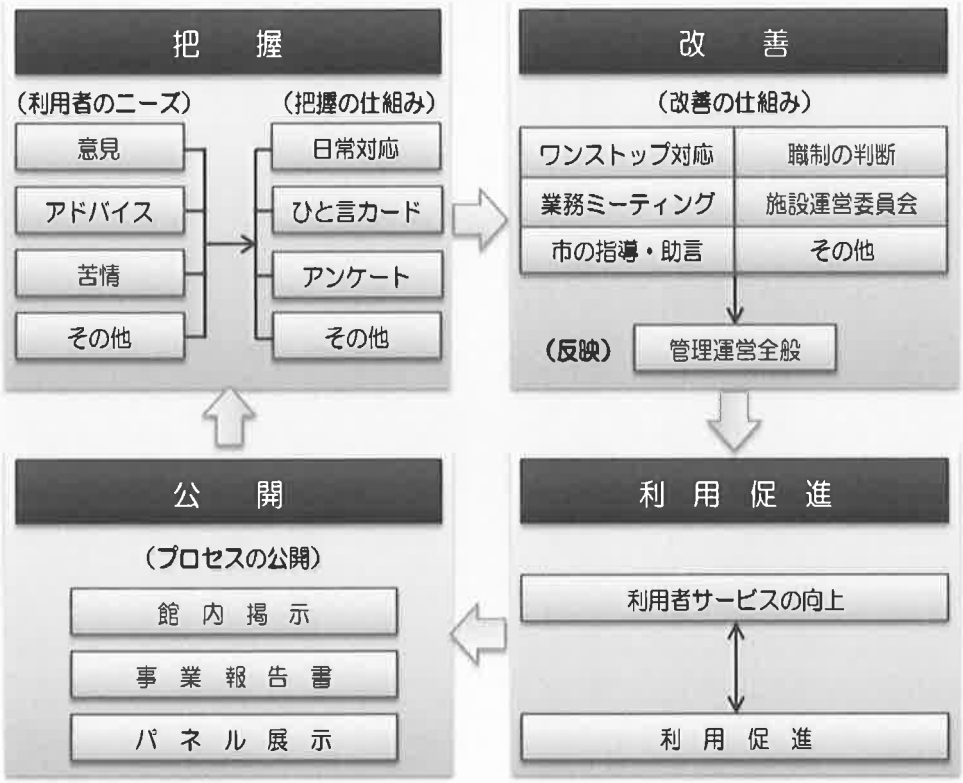
４．サービスの向上等

（１）利用者等からのニーズの把握方法を提示してください。

利用者のニーズを反映し、継続的にサービス品質を向上させる仕組みを構築します。

■利用者のニーズを把握するための方策

「できること」ではなく「すべきこと」を念頭に利用者の視点に立って要望・意見の「**把握**」→「**改善**」→「**利用促進**」→「**公開**」という一連の仕組みとして構築します。



■多様な仕組みによる要望・意見の把握

・「相談窓口」での対応も含めて日常的に現場スタッフと利用者とのコミュニケーションを醸成し、「声掛け」や「聞き取り」等によりダイレクトなメッセージを聴取します。

・本施設内に「ひと言カード」による「意見箱」を設置します。「ひと言カード」の回収は日次で行い、即時に対応できる案件、組織的な検討が必要な案件等を分類し対応します。

・「利用者（満足度）アンケート」を年２回実施するとともに、周辺の公共施設等において、本施設をまだ利用したことのない方々へのアンケートを実施することで、利用者視点に立ったサービスの在り方や事業等の改善・開発に活かします。

・本施設のＷＥＢページに掲載する要望・意見聴取用のメール機能を活用し、広く聴取します。その際は個人情報保護に留意し、万全なセキュリティ管理により行います。

・従業員が受け付けた利用者の要望やクレーム等に関しては、大小に関係なく日報等に確実に記述して、いつでも長浜市に報告できる体制と全従業員に周知し業務改善ができる体制づくりを行います。

■要望・意見反映へのシステム化

・容易に対応可能な案件については、スタッフが利用者の相談窓口となり、ワンストップ対応により即時に対応します。

・簡易な内容であっても、組織的な協議が必要な案件は日常的なスタッフミーティングで協議し、遅滞なく対応します。

・大きな制度変更や改変、資源の投入が必要な案件については、総括責任者、副総括責任者、部門責任者、各構成団体本社スタッフで組織する意思決定機関である「施設運営委員会」にて分析・評価を行い、対応します。

・平等利用や制度変更等、本施設において判断できない案件については遅滞なく長浜市の担当課に相談し、助言・指導に基づき対応します。

会議体	内　容	出席者	開催頻度
施設運営委員会	・方針決定や方針伝達など ・収支や経費詳細の分析 ・制度変更や改変の検討 ・資源投入の検討	・総括責任者 ・副総括責任者 ・受付事務員 ・ﾌﾟｰﾙ管理責任者 ・ｼﾞﾑ・ﾌｨｯﾄﾈｽ管理員 ・本社ｽﾀｯﾌ	1回/年

（２）利用者等からの苦情等に対する対応について提示してください。

利用者の目線に立ち、トラブルや苦情には「迅速」「丁寧」な対応を行ないます。

■利用者ニーズ（苦情）への対処方法（反映方法）

施設の苦情対応については、真摯に受止めて利用者の立場で対応することを原則とします。苦情の発生後については、全スタッフの情報の共有化をはじめ、必要に応じて再発防止策を講じるとともに、対応結果を開示するなど、透明性の高い運営を行います。

①苦情対応の受付

受け付けた苦情については、苦情内容から対応策までを記述する「トラブルシート」を作成し、総括責任者がこれを管理します。

②受付で受けた苦情

受付員→総括責任者（確認）→従業員確認→直接利用者に対応または掲示板による対応

③市を通して情報を得た苦情

総括責任者（確認）→従業員確認→トラブルシートを市に提出→掲示板による対応

「ご意見書」と「トラブルシート」の活用

④利用者からの苦情→総括責任者（毎日点検対応）

従業員確認→総括責任者（確認）→直接利用者に対応または掲示板による対応

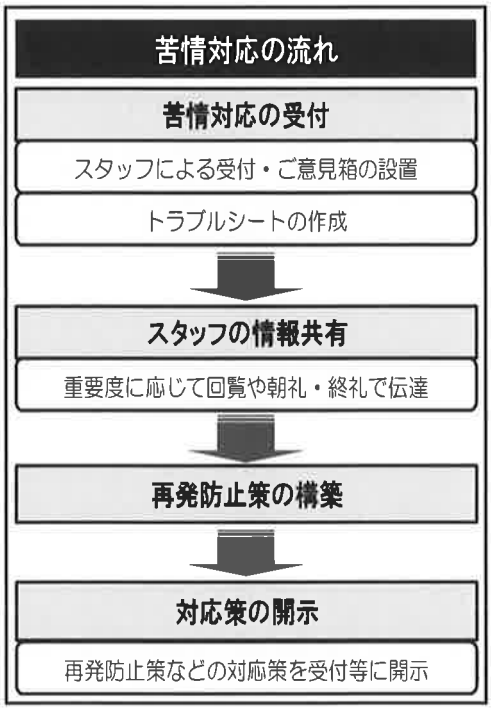
様式第２号

■従業員の情報共有

苦情発生後は、その場対応で片付けるのではなく、施設内の回覧や掲示、ミーティングなどにより従業員全員へ通達し、再発防止と注意を促します。
ただし、個人の中傷や批判等に関しては熟考し、必要に応じた対処を行います。

■再発防止策の構築

苦情に対する再発防止については、総括責任者自らの取り組みとします。必要に応じて、緊急に従業員会議を招集するなど、再発防止策の構築に努めます。



■対応策の開示

苦情対応の結果は、必要に応じて、苦情を申し出た利用者へ説明を行うとともに、苦情内容と対応結果を掲示するなど、指定管理者として透明性の高い施設運営を行います。また、苦情内容からサービスに反映するなど、苦情の情報を活用したマーケティングにも前向きに取り組み、その改善によってさらなるステップアップを目指します。

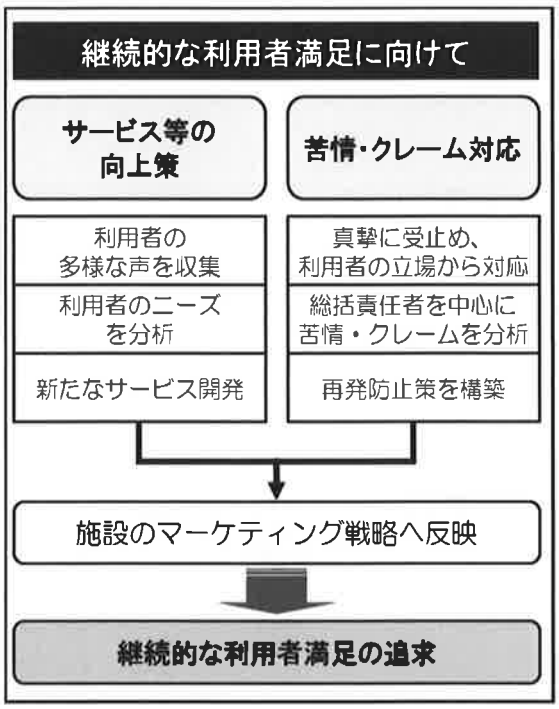
■苦情対応に関する運用

①長浜市への報告

事前に取り決めを行い、重要度が高いと思われる苦情に対しては、速やかに市の担当者へ報告するとともに、それ以外の苦情に関しては、市とのモニタリングで報告を行います。

②苦情マニュアルの策定

苦情対応にあたっては真摯に受止め、適切な言動と対応を図るため「苦情対応マニュアル」を策定するとともに、この内容に基づく従業員研修を実施します。



■利用者ニーズに基づく対応方法の検証法

①情報の公開

利用者アンケートや「利用者の意見箱」に寄せられた要望や意見、クレーム等について、業務改善を行った内容については、掲示板によって情報を公開します。

②情報の検証

セルフモニタリング実施時に改善した業務項目に関しての状況確認を適切に加えて、長浜市に報告する他、利用者アンケート調査項目に改善実施項目を付記して、利用者の声を聞くことで効果の検証を行います。

（３）その他サービスの質を維持・向上するための取組について提示してください。

さらなるサービス向上を目指し、利用者がより快適に施設を利用していただくためのポイントを捉えた運営を行ないます。

■利用者ニーズを反映して継続的にサービス品質を向上させるための仕組み

地域密着型のサービスを提供し続けるために、自らの業務内容および品質を点検するセルフモニタリングや会議（運営・維持管理など業務全般のミーティング）を定期的に行い、長浜市および利用者の意見を反映し、継続的にサービス品質を向上させるための業務改善を行うＰＤＣＡサイクルを構築します。ＩＳＯの品質管理システムに準拠したＰＤＣＡサイクルに加え独自の「利用者アンケートマニュアル」を策定し、「Ｐ」年間業務計画や各種マニュアル類の継続的な改善により「Ｄ」利用者ニーズに則した円滑な運営・維持管理を実施し、「Ｃ」その効果をセルフモニタリングによる点検により検証して「Ａ」更なるサービス品質向上のための改善実施につなげます。

■サービスの向上策

①「おもてなし」の心

「おもてなし」の心をもってお客様をお出迎えする。そして「笑顔で、目を見て、てきぱきと」ご挨拶をする。これは当たり前のことですが、業務として行うには、知識、訓練、テクニックが必要です。新規に業務に就く従業員も、引き続き勤務いただく従業員も再度基本研修を実施し、レベルアップを図ります。

②「お客様の声」の反映

これまでに弊社は年２回アンケート（利用者を満足度調査）を実施し総合的に高い評価をいただいてまいりました。今後は更なるサービスの向上につなげて行くために努力し、それをもとにお客様に声を運営に反映していきます。

また、運営会議を毎月行いセクションごとに利用者の声を収集しサービス向上へ反映できるよう改善します。

③アンケート実施について

実施回数／年２回（９月～１０月・２月）　　実施期間／１週間

実施方法／用紙を作成し、回収　　その他／抽選で粗品進呈

※巻末資料　「平成２９年度アンケート調査結果」と「ご意見からの回答集」

④スタッフの身だしなみ

身だしなみや態度なりにセルフモニタリングを定期的に実施します。それに基づいて評価改善し、細部に渡って教育・訓練することにより、施設利用者が楽しく利用できるサービスを提供します。

⑤平等性の確保

使用承認については施設利用規定に基づき平等性を確保し、サービス向上マニュアルに従い、利用者に不信感や不平等性を抱かせないように留意します。

様式第２号

■あざいカルチャー＆スポーツビレッジとの連携事業

・休館日以外でもグラウンドゴルフ大会等の開催が可能となり、他施設の大会日程と重複する確率が減り、参加しやすくなります。

・駐車スペースの問題で、現在までは休館日にのみ大会を開催してきましたが、あざいカルチャー＆スポーツビレッジの駐車場を利用することで解決できます。

・親睦会等の開催による利用者間の交流を深めます。
あざいカルチャー＆スポーツビレッジの宿泊施設を利用した１泊２日利用など、入浴常連客やグラウンドゴルフ利用者の交流を深める為の宿泊イベントの開催が可能です。

・子供水泳会員を対象とした合宿開催が可能
特に夏季において、あざいカルチャー＆スポーツビレッジのプールと宿泊施設を利用して、会員間の交流を深める合宿の開催が可能です。他クラスの会員と知り合っておくことで、振替受講時に知り合いがいないことによる不安感を軽減できますので、退会予防の一環となります。両施設の（強み）を活用し、サービス向上をいたします。

■利用者の定着

・「親しみやすい」「柔軟な対応である」といったイメージをつくる為に、非正規従業員にも一定の権限を与え、柔軟な対応による顧客の心証を良くする様に努めます。それにより、なじみ客（リピーター）のさらなる定着化を目指します。

・施設内で同好会やサークルなどを作り、そのコミュニティに施設側が参加することによって、相互関係が深まり長期的な良好関係が構築できます。

・顧客の意見を出来る限り反映できる企画やサービスづくりを行います。
具体例としては「ポイントカードの活用」「イベントの実施」「掲示板の活用」「ホームページからのリンク」「時期別、対象者別のアンケート実施」その他意見の回答の徹底をいたします。

５．施設の管理運営等

（１）施設の運営管理における経費節減のための取組について提示してください。

管理運営実績を基に十分な経験とノウハウを生かして「管理コストの縮減」を図り、サービスの質を落とすことなく施設の運営を遂行します。

■施設管理運営と従業員体制のポイント

当施設では、経過年数とともに施設の経年劣化によるトラブルが予想されます。将来は、改修が必要な箇所も考えられますが、直ちに改修を行なうことも困難です。長浜市の財産を守るため、密接に連携を図りながら、少しでも長く市民のみなさまにご利用いただけるように管理し、施設の不備による事故が発生しないよう運営しております。

従業員の配置については仕様書のとおり配置しており、お客様の快適な利用を提供しております。また、繁忙期と閑散日、繁忙時間と閑散時間帯をみきわめ合理的なマンパワーの配置をしていきます。

各ゾーンだけの従業員ということではなく、浴室受付員、プール監視員、公園受付員がそれぞれの業務を兼務できるように育成することで、突発的なトラブルの際に解決方法を熟知した特定の社員を呼び出す（過剰な人件費の消費をすることが無い様）必要がなくなります。マルチジョブ化を推奨し、人件費の節減に努めます。

■実績から得た知識と経験で省エネを最大限実現します

館内の室温は季節ごとに調整しております。更衣室、休憩室、エントランスホール、２階、事務室をゾーンごとに温度を変えて効率よく、そしてお客様に快適に過ごせる施設として温度調整を行なってきました。下記のとおり省エネ対策を行い経費節減し役立てております。

①こまめな電源管理

使用していない部屋の電灯の消灯、余分な電力機器の停止、待機電力の削減を目標にし、機器のコンセントからの着脱を徹底しております。プールの床冷暖装置に関しては停止したままにしておくと循環水が腐敗し配管の錆につながりますので（稼働の必要がない夏季においても）定期的に作動させて腐敗を防ぎ大規模な修繕費がかからない様に努めてまいります。

全部で５系統あるろ過機群はタイマーにて管理しています。立ち上げの時間、逆洗工程の時間、停止の時間を設定します。その時期に合わせたタイマー設定を行い経費縮減に努めていきます。

プール及びジャグジーのバイブラ及びジェットは手動となっており、自由遊泳時間以外はこまめにスイッチを切ります。

②環境や季節に対応した適切な管理

浴槽・プールの水温については、温調計（設定温度調節機器）の数値は上限・下限それぞれ設定温度に対して±１度の間で上昇、下降を繰り返しています。温度もそのことをふまえて設定していきます。春・夏・秋・冬によりそれぞれ適温があります。少しでも判断を誤るとお客様に迷惑がかかり快適な施設利用が提供できません。

冬季プール水の温度は夜間の外気温が非常に低くなり水温低下に著しく影響してきます。プールカバーを毎日かけることにより保温し省エネに努めます。

お風呂の補給水量は入場者数により増量するのは当然のことです。闇雲に節約に努めると、

かえって逆効果となります。大浴場、露天風呂、炭酸風呂、水風呂をはじめ間欠給水のタイマー設定を時間毎に変更して節水に努めます。湯の保温の為に常時補給しているかけ湯については普段は最小限度の流量に留め、利用状況に応じて流量を増やす・減らすことを徹底してまいります。

水道光熱費の削減は日々の目配り・気配りによる簡単操作の積み重ねであると考えており長年の実績に現れている通り、絶大な効果を発揮すると弊社は実務により確信いたしております。

水光熱削減実績（平成２０年度～平成２９年度）

		平成20年度	平成22年度	平成24年度	平成26年度	平成29年度
電気	使用料(Kwh)	361,857	364,002	325,114	354,306	372,820
	H20年度対比(%)	—	100.5	89.8	97.9	103.0
上下水道	使用料(L)	30,540	26,820	24,698	21,847	24,652
	H20年度対比(%)	—	87.8	80.8	71.5	80.7
重油	使用料(m3)	149,050	143,166	129,975	121,702	118,658
	H20年度対比(%)	—	96.0	87.2	81.7	79.6

■『薪燃料地域循環システム構築事業』の有効活用

平成３０年度から「薪燃料地域循環システム構築事業」が導入されその運用がスタートしました。現時点でその効果を最大限に発揮できる様にその活用方法へのトライ中ではありますが、薪ボイラーの機能及びボイラー棟の衛生環境・薪の管理を最良の状態に保持し、安全かつ効率的に運用して薪をはじめとした長浜市内森林資源の地産地消を推進し、重油等の熱源の削減を実行して参ります。

「薪燃料地域循環システム」の有効活用

様式第２号

（２）利用料金の設定及び設定根拠について提示してください。

利用しやすい利用料金を継承します。

■温浴施設

弊社は、利便性を考慮した、料金設定・利用時間の設定に取り組みます。

施設使用料はオープン以来の営業努力で、現在の価格が低廉ではあり利用客の皆様には大変喜ばれています。しかしながら、平成２６年以降は近年の電気・水道・重油等水光熱費の高騰に加え消費税率アップ等の状況から最小限の値上げが必要（一律１０％アップ）と考え、平成２６年度から（セラミックバスを除き）値上げをいたしました。

平成３１年度以降について、現行料金にて運営してまいりますが、社会情勢の著しい変化があった場合は長浜市と協議の上、値上げを検討いたします。

●浴場（１回当たり）

対象者	設定上限料金	旧料金	現料金
大人（１５歳以上）	700 円	500 円	550 円
小人（中学生以下）	400 円	300 円	330 円
回数券（大人）		5,000 円（12 枚）	9,300 円（20 枚） 4,900 円（10 枚）
回数券（小人）		3,000 円（12 枚）	2,900 円（10 枚）

●浴場＋プール（１回当たり）

対象者	設定上限料金	旧料金	現料金
大人（１５歳以上）	800 円	600 円	660 円
小人（中学生以下）	500 円	400 円	440 円
回数券（大人）		6,000 円（12 枚）	廃止
回数券（小人）		4,000 円（12 枚）	廃止

※浴場回数券１枚に現金 110 円追加でプール利用可能

●セラミック浴（１回当たり）

対象者	設定上限料金	旧料金	現料金
大人（１５歳以上）	3,000 円	1,500 円	1,500 円
小人（中学生以下）	3,000 円	入浴不可	入浴不可

■公園施設

弊社は、利便性を考慮した、料金設定・利用時間の設定に取り組みます。

施設使用料は、近隣施設との兼ね合いから値上げすることが難しいと考えられることから、平成２６年９月より当施設の特徴を活かした（風呂や食事とのセットプラン等）料金設定に改正して運営しております。

平成３１年度以降については、現行料金にて運営してまいりますが、社会情勢の著しい変化があった場合は値上げを検討いたします。

●公園施設（グラウンドゴルフ場）

対象者	設定上限料金	旧料金	現料金
大人（１５歳以上）２時間	700 円	300 円	廃止
大人（１５歳以上）終日	700 円	500 円	430 円
小人（中学生以下）２時間	500 円	200 円	廃止
小人（中学生以下）終日	500 円	300 円	430 円
大人　終日+風呂プラン			900 円
小人　終日+風呂プラン			700 円
終日+食事プラン			1, 110 円
終日+風呂+食事プラン			1, 610 円
大人（１５歳以上）年間フリー		11, 000 円	6, 300 円
回数券　２時間		3, 000 円（12 枚）	廃止
回数券　終日		5, 000 円（12 枚）	4, 300 円（12 枚）

●多目的広場

対象者	設定上限料金	旧料金	現料金
多目的広場全体（４面１時間）	1, 200 円	1, 200 円	1, 200 円
ゲートボール（１面）	300 円	300 円	300 円

（３）維持管理業務（清掃・保守点検・警備等）の内容、方法、頻度等について提示してください。

「安全」「安心」に利用できる施設提供を行なう事を使命とし、その努力を惜しまず施設管理を行なって参ります。

■バーデプール・浴室

バーデプールにおいては、監視業務のみならず案内員、清掃員としての役割を有する者として指導項目を設定し、一人で複数の業務を兼任出来る様（マルチジョブ化）徹底指導しております。また、トイレ、シャワー、採暖室等の特別に汚れる部分、プール水全排水、槽内特別清掃は年２回以上（プール繁忙期と年末）の実施、レジオネラ属菌が繁殖しやすいジャグジーは週１回以上の特別清掃等、プール条例の内容と同等レベルにて管理してまいります。（年間計画参照）

専属器具を使用した床清掃

浴場ゾーンにおいては、清掃の専門業者に委託し、清掃の専門家の観点と弊社運営者の観点を連携させ、迅速で正確な清掃・管理をしてまいります。また、ボイラーやろ過機等の機器管理においては、ボイラー技士等の有資格者を雇用することは元より、これについても専門家の技術と知識、そして弊社運営者の長年のノウハウを融合させた維持・管理と、長年に置いて構築してまいりました信頼できる機器メーカーとも連携を継続して機器管理を行ってまいります。

営業時間内の見回り業務につきましては、清掃・点検・警備全ての観点から総括責任者、副責任者等の重要ポストを担う者をはじめ、１日の大半を正社員が巡回し、気配り・目配り等の安全管理を徹底してまいります。

その他、露天風呂等の高所ガラス面などの弊社では不可能な箇所については、長年、信頼関係を構築してまいりました（前述致しました）清掃の専門業者に依頼してまいります。

また企業として、施設・利用者のみならず従業員に対する安全管理もまた大変重要な課題であると感じております。現在では、「ヒヤリ、ハット提案」の一環として、階段下に滑り止めマットの設置や、サウナマット回収時に両手がふさがらない様にと洗濯用のカゴを使用して片手で持って移動出切る様に配慮しております。

安全対策（マットの設置）

- ≫ 高圧洗浄機により、見えない汚れを除去しております
- ≫ 使用時は、霧の飛散角度を考慮し、作業者が霧を吸い込まない作業方法で行っております（霧の吸引によるレジオネラ属菌感染防止）
- ≫ ダイヤマットによる滑り止め対策をしております
- ≫ 結露対策として、扇風機による空気の流れを潤滑にしております
- ≫ 両手がふさがる作業を極力なくす様にしております
- ≫ 女性従業員に対して、高所・過重の作業を禁止しております
- ≫ 危険作業における二人体制の徹底
- ≫ 前項目に関して、業務上必要な時は、指示を仰ぐことを徹底しております

■プール天井の老朽化対策として

度々、報道がございます「プール天井の陥落事故」について、１５年目を迎える当施設のプールにおいても、予防策が必要と考えております。その方法として、営業終了後にプール水面にシートを敷く事が有効かと思っております。特に冬場の夜間に水面から発生する水蒸気が天井へ達すると、それが天井素材や金属ボルトを腐食させ、それが原因で天井板の老朽化が進みます。この老朽化を抑制する為に、特に冬場は必ずシートを敷いて防護いたします。

■公園施設

公園施設においては、開館前と閉場後の見回り清掃（ゴミ拾い、コース整理整頓等）を実施し、翌日の運営に備えます。スティック・ボール等の備品は、利用者の使用後に随時清掃し、芝や泥が付着したままの貸し出しが無い様徹底いたします。

芝管理については、芝の伸び具合や芝刈りの作業効率（伸び過ぎると伐採スピードが遅くなり機器に負担がかかります）を考慮しますと、芝が伸び始める６月ころから刈りおさめの１１月までの５ヶ月間に計６回、３０日間を空けない頻度が最低限必要と思われます。これにより、他のグラウンドゴルフコースでは見られない上質のコンディションを提供いたします。また、回廊ウォーキングコースにおいては、クモの巣除去や照明点検等の管理業務を行います。

高圧洗浄機による清掃作業

様式第２号

■保守点検〈年間作業計画〉

時期	内　容	方　法	頻度
４月	①更衣室床面点検	①張替の場合弾性接着剤にて修繕（自社）	１回目
	②館内壁面修繕	②コーティング剤にて修繕（自社）	１回
	③ＡＥＤ維持点検※２	③自社有資格者（救助員等）にて特別点検	１回目
	④人工蘇生機維持点検※２	④自社有資格者（救助員等）にて特別点検	１回
５月	①浴室壁面全面清掃	①高圧洗浄機にて洗浄（業者、自社）	１回
	②ガーデン芝等	②自社にて芝刈り等	１回目
６月	①蒸気ボイラー保守点検	①業者にて点検	１回
	②ボイラー保守点検	②業者にて点検	１回目
	③館内特別点検・清掃	③休館日に業者、自社にて清掃	１回目
	④ガーデン芝等	④自社にて芝刈り等	２回目
７月	①プール槽点検	①全排水、給排水口ネジ交換、消毒（自社）	１回
	②ろ過機保守点検	②業者にて点検	１回
	③ガーデン芝等	③自社にて芝刈り等	３回目
	④害虫駆除	④業者にて実施	１回
８月	①更衣室床面点検	①張替の場合弾性接着剤にて修繕（自社）	２回目
	②ガーデン芝等	②自社にて芝刈り等	４回目
	③消防設備点検	③業者にて点検	１回目
	④放送設備保守点検	④業者にて点検	１回
	⑤防火対象物点検	⑤業者にて点検	１回
９月	①館内１Ｆ床面洗浄	①業者、自社にて洗浄	１回
	②薪ボイラーメンテナンス	②業者にて点検	１回
	③ガーデン芝等	③自社にて芝刈り等	５回目
１０月	①館内絨毯全面洗浄	①業者、自社にて洗浄	１回目
	②ボイラー保守点検	②業者に点検	１回目
	③ガーデン芝等	③自社にて芝刈り等	６回目
１１月	①雑排水槽点検	①業者にて点検	１回
	②館外壁石灰洗浄	②高圧洗浄機にて自社洗浄	１回
	③ＡＥＤ維持点検	③自社有資格者（救助員等）にて特別点検	２回目
	④人工蘇生機維持点検	④自社有資格者（救助員等）にて特別点検	２回目
１２月	①館内特別点検・清掃	①業者、自社にて清掃	２回目
	②受水槽点検	②業者にて点検	１回
	③高所ガラス清掃	③業者にて点検	１回
１月	①駐車場雪除去設備点検	①自社にて点検	１回
２月	①防火設備保守点検	①業者にて点検	２回目
３月	①露天風呂すだれ修繕	①自社にて修繕	１回
	②薪ボイラーメンテナンス	②業者にて点検	２回目

様式第２号

〈浴室水質検査〉

定期検査	頻度	日常検査		頻度
濁度・過マンガン酸カリウム消費量・大腸菌群・レジオネラ属菌	２回／年	水温･室温･水素イオン濃度･遊離残留塩素濃度･濁度（目視）	大浴場・炭酸泉・水風呂・露天風呂	開館前１回 午前１回以上 午後２回以上
		室　温	ハードフィーリングサウナ・ソフトフィーリングサウナ・遠赤外線サウナ	巡回時 （１０回以上／日）

〈バーデプール水質検査〉

定期検査	頻度	日常検査		頻度
水素イオン濃度・濁度・過マンガン酸カリウム消費量・大腸菌群・一般細菌・遊離残留塩素濃度・レジオネラ属菌	１回／年	水温･室温･水素イオン濃度･遊離残留塩素濃度･濁度（目視）	プール・ジャグジー	開館前１回 午前１回以上 午後２回以上
		室　温	採暖室	

〈定期水質検査結果〉

厚生労働省　循環式浴槽におけるレジオネラ防止対策マニュアル		弊社の管理状況 （平成 30 年 8 月現在）
項目	基準	結果
濁度	５度以下であること	０．１度未満
過マンガン酸カリウム消費量	２５ｍｇ／Ｌ以下であること	１．８ｍｇ／Ｌ未満
大腸菌群	１個／ｍＬ以下であること	０個/ｍｌ
レジオネラ属菌	検出されないこと	１０ＣＦＵ／１００ｍｌ未満

総評　：　法定検査の結果、全て規定内であり水質は良好である。

〈浴室・浴槽　水質検査・管理方法に関わる比較〉

厚生労働省　循環式浴槽におけるレジオネラ症防止対策マニュアル抜粋（内容省略）	弊社マニュアル
浴槽水塩素濃度を１日２時間以上０．２～０．４ｍｇ／Ｌに保つことが望ましい	終日０．２～０．４ｍｇ/Ｌ以上保つこと。下回る場合は、早急に措置を講じること。
１週間に１回以上定期的に完全換水し、浴槽を消毒・清掃すること	炭酸・水・露天は２回／週の消毒・清掃を、大浴場は１回／週で完全乾燥させること。
浴槽水は少なくとも１年１回以上、検査を行うこと	専門業者により、繁忙期を含めた１年に２回の頻度で行うこと

※厚生労働省新版レジオネラ症防止指針に準じて、自社努力として１年に１回実施しております。

様式第２号

■警備につて

①施設警備

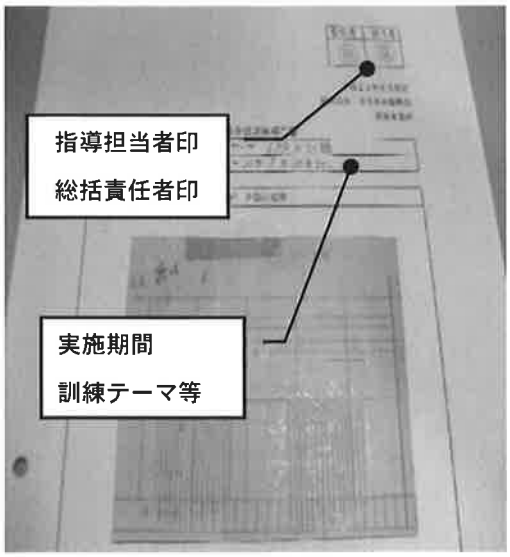
施設整備は専門業者に機械警備委託を行い盗難や不法侵入者への対応を行っています。夜間は警備会社の装置が不法侵入者を感知し、即当施設に警備確認に来るシステムとなっています。また同時に何かトラブルがあれば責任者に連絡する体制となっています。

②安全管理

当施設のプールは、形状等の規定によりプール条例の対象外であり、法定水質検査や監視員の配置は本来義務ではないとのことですが、弊社は、安全管理上必要と判断しております。現在、日本赤十字社水上安全法救助員、救急員をはじめ、弊社の研修過程を終了した監視員を自主的に常時配置しております。また、浴場の見回り員（清掃業務等含む）についても、ＣＰＲ（心肺蘇生法）、ＡＥＤの研修を終了したものを配置しております。従業員全員が、救命手当てに対応できる人材育成を致しております。

フロント前にＡＥＤ設置を表示

≫　救命手当等に関する有資格者を常時配置しております。
≫　定期的な救命手当等に関する研修を実施しております。
≫　迅速な対応を目的として、トランシーバーを携帯しております。
≫　ＡＥＤの設置、使用方法の研修を実施しております。
≫　ＣＰＲ訓練用ダミー人形を用い定期的に訓練しております。
≫　有資格者による全体研修を年１回以上実施しております。



研修記録簿

ＡＥＤトレーナーを使った心配蘇生訓練

様式第２号

６．その他

（１）利用者の個人情報を保護するための取組を提示して下さい。

管理体制の徹底を図り、情報漏洩等を予防する適正な取扱いに努め、公共施設運営として開示が求められる情報は適切に公開し透明性確保に努めます。

■個人情報保護に対する考え方及び個人情報の取扱い

弊社は、長浜市の個人情報保護条例及び情報公開条例に基づき、利用者の個人情報の重要性を深く認識し、利用者からお預かりした個人情報は情報漏洩等を予防する適正な取扱いに努め、公共施設運営として開示が求められる情報は適切に公開し透明性確保に努めます。

Ⅰ．個人情報保護に関する考え方

個人情報保護法と独自に定める個人情報保護規定に基づき、健康パークあざいの利用者に関する取扱い情報を厳正に管理し、情報漏洩の予防に努めます。

Ⅱ．個人情報の収集

①サービスを提供するために、必要な範囲でのみ、適法かつ適正な方法により利用者の個人情報を取扱います。

②取扱う個人情報は、利用目的を明確に個人情報保護規定に定め、その目的の達成に必要な限度において行います。

③利用者より直接書面で個人情報を収集する場合に、本人に対して収集目的を記載した書面を交付します。

Ⅲ．個人情報の取扱い

①利用者からお預かりした個人情報は、本人の同意なしに各収集目的以外での利用できないよう管理します。

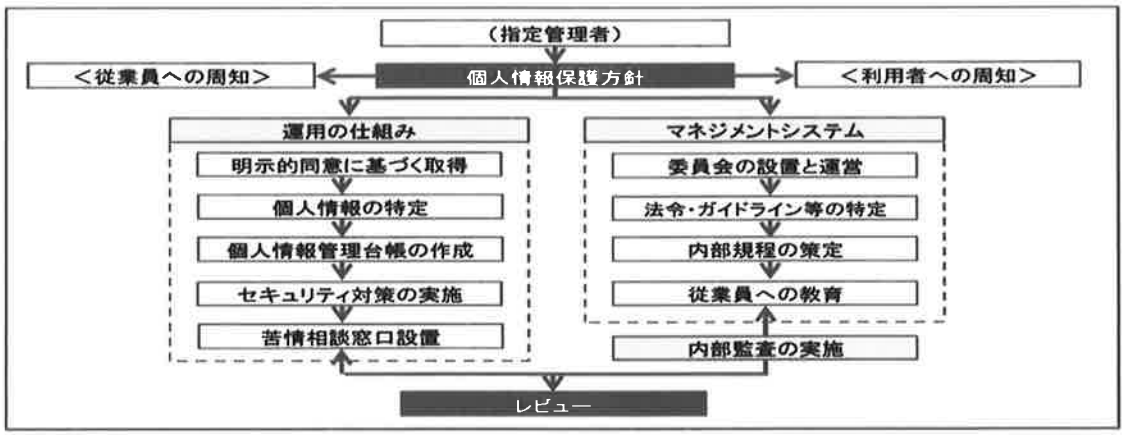
②個人情報の利用は、収集目的の範囲内で、具体的な業務に応じ権限を与えられた者のみが、業務の遂行上必要な限りにおいて行います。

Ⅳ．個人情報の管理

①個人情報保護法を遵守し、利用者からお預かりした個人情報は、個人情報管理責任者（施設責任者が兼任）を配置し、適切かつ慎重に管理し、漏洩、改ざん、紛失等がないよう適正な管理に努めます。

②個人情報管理は、個人データを利用目的に応じ必要な範囲内で、正確かつ最新の状態で管理します。

③個人データの第三者への提供を禁止します。ただし、弊社が利用目的の達成に必要な範囲内において個人データの取扱いの全部または一部を委託する場合にはこの限りではありません。



■情報公開に対する考え及び取扱い

公共施設の指定管理者としての情報公開の考え方

Ⅰ．指定管理者としての情報公開

特に企業秘密と認められるものを除き、公平に広く社会とのコミュニケーションを図り、管理運営と事業活動に関する情報を積極的に正確かつ迅速に開示し公共施設の指定管理者としての透明性確保に努めます。

Ⅱ．指定管理者の心得

指定管理者としての理念や心構えを開示し、利用者とのコミュニケーションを図り、地域住民参加型の施設運営を目指します。

Ⅲ．指定管理者の責務

情報公開を求められる場合は、法令に基づき、自ら率先して情報の公開を行うことを責務とします。

（２）施設の管理運営における環境に配慮した取組を提示してください。

ライフサイクル全体の環境負荷低減を目指し、目標をもった運営を積極的に展開します。

長浜市の環境基本条例第６条の”事業者は自らの社会的責任において、事業活動に伴う環境への負荷を少なくするように積極的に努力しなければならない“とある通り、さわやかで清潔なまちづくり条例や緑の基本計画に基づいた環境保全型の管理を徹底し、省エネ対策、ごみ減量化、緑化促進、伐採木材の有効活用など、市民の環境意識の啓発となる様率先垂範し、長浜市の自然環境保護や省エネルギーの政策と協調した形で環境に配慮した業務を実施します。

また、長浜市の環境方針の普及啓発を図るために、市民との協働による環境保全事業にも積極的に協力し、ごみ減量化、環境美化活動、省エネ、緑化の模範的施設となるよう先駆的に事業を進めます。

■環境対策に関する基本的な考え方

長浜市の自然環境保護や省エネルギーの政策と協調した形で環境に配慮した業務を実施します。また、環境に関するマネジメントシステムを整備し、リサイクル率やゴミ発生量等において数値目標を設定し、取組み結果などを公表していきます。

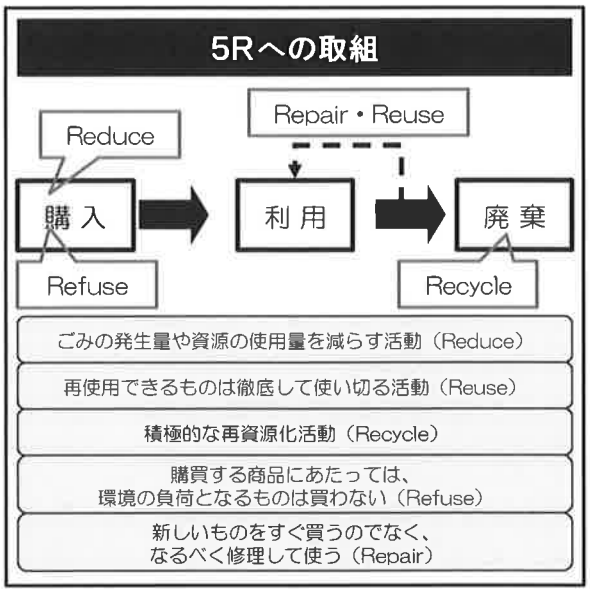
■環境マネジメントシステムの構築

ＰＤＣＡサイクルによる環境マネジメントシステムを構築し、施設の環境方針に基づき環境基準として、エネルギー使用量やゴミの排出量、リサイクル率などを計画(Plan)、実施(Do)、チェック(Check)し、施設における環境パフォーマンスの見直し(Action)を実施します。

様式第２号

■「５Ｒ」への取組み

地球環境へ配慮し、５Ｒへの取組みを通じて循環型社会の形成を目指します。公共施設として、７種類によるゴミの分別とリサイクルシステムを確立するとともに、不要物の不買(Refuse)、ゴミ発生の抑制(Reduce)、資源の再利用(Reuse)、資源の修復(Repair)を含めた『５Ｒ』を実践します。



■省資源・リサイクルの取組み

①施設におけるリサイクルシステムの確立

②施設内のリサイクルシステムを構築

③ゴミの分別

７種類のゴミの分別体制を確立し、リサイクルに積極的に取り組みます

ゴミの分別

可燃ごみ	不燃ごみ	新聞・雑誌	ダンボール
かん	びん	ペットボトル	

④環境マネジメントの評価

対応指標ごとに目標数値を具体的に設定し、それに向けて実際に取組みを行う仕組みを構築します。

⑤廃棄物処理業者の選定

合法・適正にリサイクルを行えるように、本施設の廃棄物を処理する業者には、長浜市もしくは県内市町村が認定した業者を選定することとします。

■省エネルギー対策

環境への配慮とコスト縮減の視点から施設の省エネルギーを推進します。

①エネルギーマネジメントの導入

「省エネルギー推進のための視点」(最適化、機器導入型省エネ、節エネ)に基づき、省エネルギーのための具体的な数値目標を従来の管理実績をもとに定め、施設の「エネルギーマネジメント」を徹底します。

②設備運転のマニュアル化

最適な設備運転をマニュアル化することで、配置人員に関わらず運転の省力化を実現します。

③外気の積極的導入

窓を開けるなど外気を積極的に取り入れることで、自然に近い室内環境を創出するとともに、設備機器の省エネルギーを実現します。

様式第２号

■環境に配慮した商品の導入

施設で利用する資材や事務室での消耗品には、「グリーン製品」や、環境負荷を低減したリサイクル用紙などの「省エネ製品」を積極的に購入します。

■スタッフへの周知徹底

リサイクル・省エネ等、環境に関するスタッフへの啓蒙を図り、業務における「ムダ・ムリ・ムラ」の排除に努め、作業の効率化と並行した業務実施に努めます。

（３）防災・防犯その他緊急時（災害・事故等）の対応及び危機管理体制について提示してください。

緊急事態に迅速かつ一貫して対処するために、情報収集や分析を行い戦略的な対応策を立案して危機管理体制の確立に努めて参ります。

繁忙期の従業員の増員、非常備品（救急セット・人工蘇生機・ＡＥＤなど）を常時配置、機器の点検・整備の励行と使用方法など説明・表示の徹底、水分補給の推奨等、安全確保のための清掃などを徹底して実施します。

■万全な事故防止対策

安全基準に基づいた専門家による設備・機器の日常点検の強化、機器等の利用方法の説明徹底、有資格者または安全管理研修修了者によるスタッフの配置などについて安全管理マニュアルを整備し従業員に徹底します。

また、防災・防犯対策として、設備機器などのトラブル防止策、サイン計画の保守管理、災害発生時の避難対応に即したマニュアル作成と予行演習など防災機能を高めます。

全従業員に対し利用者の安全を最優先する考え方を徹底し、有資格者の適正配置、利用者への安全教育指導の徹底、子どもや高齢者・障がい者の視点から危険度の高い設備・機器の配置の変更など安全対策を講じます。

危険防止の啓蒙と徹底

■事故対応

弊社は、(公財) 日本体育施設協会・水泳プール部会へ所属し、同財団の「水泳プールの安全管理マニュアル (改訂　第四版)」の作成にも関っており、プールにおける危機管理には、特に積極的に取り組んでいます。健康パークあざいの運営についても、プールで起きる３大事故「吸い込み事故」「飛び込み事故」「溺水・水没事故」に十分留意し、個別のマニュアルを作成し、事故防止策を行ったうえで、発生時の対応を行います。

(公財) 日本水泳連盟より弊社のプール施設の企画・管理・運営業務システムを推薦商品として、民間企業として初の推薦証を頂き、高い評価を頂いています。

また、（公社）日本プールアメニティ協会からは、遊泳用プールの運営で定める基準に適合している業者として認証を頂いております。

推 薦 証

株式会社日本水泳振興会 殿

水泳習は、水泳競技の普及・発展のために著往発展のプール施設の企画・管理・運営業務システムを推薦書として認定いたします

期 間 自 平成26年4月 1日
至 平成30年3月31日

公認承認番号 JASF13-112

平成26年4月1日
公益財団法人 日本水泳連盟
会 長 鈴野 [illegible]

認 定 証

株式会社日本水泳振興会 殿

貴団体は公益社団法人日本プールアメニティ協会が定めるプール運営団体認定基準に適合していることを証します

認定番号 JPAA 004

認定期間 自 平成24年 3月 1日
至 平成28年 1月28日

平成24年3月16日
公益社団法人日本プールアメニティ協会
理事長 [illegible]

■日赤救急法救急員・食品衛生管理者等が常駐します

繁忙期には充分な人員配置実施するなど、入場人員に応じ安全に充分配慮した要員配置や、全ての従業員が「救急法」「ＣＰＲ（心肺蘇生法）」「ＡＥＤ（自動体外式除細動器）の使用方法」の安全３点セットを習得し、また飲食物に関しては、食品の衛生管理を重点的に行い『知識』『技術』『設備』の全ての面から「滋賀県で最も安全な公共施設」をめざします。

■緊急時に備えた迅速な事故対策を講じます

災害等の緊急事態が発生した場合を想定した「緊急時マニュアル」に基づく避難誘導訓練・搬送訓練などを実施し、ＣＰＲなどの救急救命関連資格の取得促進、ＡＥＤの配備と資格取得、隣接するあざいリハビリテーションクリニックや消防署、警察署との密接な連携体制の強化、行政庁との緊急連絡網・報告体制の強化を行います。

■賠償保険の加入

大手損保会社と提携したオーダーメイドによる「指定管理者総合賠償保険」に加入し、弊社の責任リスクはもちろん、長浜市の責任や管理財物リスクにも対応した保険により経営的なリスクマネジメントにも万全の対策を講じます。

■防災・危機管理体制

安全・安心・快適をモットーに万全の安全対策を講じます。自主的な防火・防犯組織の設置と訓練の励行、地域団体との連携等により公の施設として事故防止のために最大限の対策を講じることは当然のことであり、民間事業者としてもサービス向上・コスト削減以上に果たさなければならない使命であるとの認識を全従業員に徹底します。自然災害・火災・事故・設備異常など様々な非常事態に備えて、日頃から総括責任者を中心とした非常時体制と非常時対応マニュアルを長浜市と協議の上、整備します。防災・防犯訓練や講習会の実施を行い、非常時における対応力の強化を図り利用者の安全確保を最優先します。

防火訓練の内容

①初期消火訓練
②通報訓練
③避難誘導訓練
④応急救護訓練　等

様式第２号

①防災訓練計画

防災訓練は、施設の防火計画に基づいて、防火管理者である総括責任者を中心に毎年２回診療所と合同で消防設備保守点検と併せて実施します。

②無人時間帯（夜間及び休場日）の警備体制

１）夜間及び休場日等施設の無人時間帯の防犯、火災異常発生時の早期対策を期し、警備機械による遠隔監視を行ないます。

２）施設の無人時間帯に異常等が発生した場合は、警備会社より総括責任者の自宅へ緊急に連絡を取り、現場へ急行・状況確認を行い、早期対応に努めます。

③災害対策

大雨・洪水・大雪・地震等により地域住民が被災した場合、長浜市、地域自治体と連携協力し、迅速に対応することが可能となるよう常に施設の整備と従業員の教育・訓練に努めます。大雪の被害等に備え、従業員の緊急配置（宿直）を行い施設を災害から守ることなど維持管理体制を万全に行います。

消防署職員を招いての消防訓練

スタッフによる消火訓練

■リスクマネジメントシステムの運用

リスクマネジメントシステム（想定されるリスクを分析して、リスクの未然防止を図る）を運用し、リスクの拡散を防止します。そのために月１回リスクマネジメント委員会を開催し、部門ごとにリスクとされる項目の中から年間目標を定め、その目標達成のために各担当者が回避策・低減策・対応策を講じてまいります。

また、年に１度の期間を設け、ＺＤ（ゼロディフェクト／無欠陥）運動を行い、ヒヤリ・ハットの事例を検証し、事故の未然防止対策を講じてまいります。

ＺＤ運動啓蒙ポスター（弊社オリジナル）

様式第２号

（４）同様・類似の業務実績等があれば記入してください。

■類似施設の管理実績（抜粋）

施設名	施設概要	発注者	管理形態
平和らくらくプラザ	バーデプール・浴場・露天風呂、 トレーニングルーム セミナー室、児童館	愛知県 稲沢市	指定管理 施設運営管理業務 H29. 4. 1～現在
健康パークあざい	バーデプール・バーデバス・ サウナ（輻射、遠赤外線、ハード、ソフトフィーリング）、 SGE セラミックバスジャグジ グラウンドゴルフ場 多目的広場（ゲートボー場）	滋賀県 長浜市	指定管理 施設運営管理業務 H26. 4. 1～現在
川崎市多摩 スポーツセンター	25mプール×6 コース トレーニング室 大体育室・小体育室・武道室・アーチェリー場・テニスコート・野球場	神奈川県 川崎市	PFI 事業 施設運営管理業務 H22. 3. 26～現在 （１０年間）
名古屋市守山 スポーツセンター	25mプール×6 コース 幼児用プール トレーニング室・軽運動室 多目的室・会議室・第１第２競技場・リラクゼーションルーム 屋外フットサル場 ランニングコース	愛知県 名古屋市	PFI 事業 施設運営管理業務 H22. 12. 1～現在 （２０年間）
ダイエープロビスフェニックスプール	国際公認プール、 メインプール・サブプール 飛び込みプール トレーニング室・スタジオ 多目的広間・会議室・観客席	新潟県 長岡市	PFI 事業 施設運営管理業務 H20. 8. 1～現在 （１５年間）
岡崎げんき館	健康づくり施設（プール・スタジオ・トレーニングルーム） 保健衛生施設 子ども育成施設 市民交流施設	愛知県 岡崎市	PFI 事業 施設運営管理業務 H20. 3. 1～現在 （２５年間）
墨田総合体育館	２５ｍプール×６コース トレーニング室 大体育館・小体育館 武道館・多目的競技場 レストラン	東京都 墨田区	PFI 事業 施設運営管理業務 H22. ４. 1～現在 （２０年間）

様式第２号

	多摩市立 温水プール	50mプール×８コース 流波プール 100m 幼児用プール ウォータースライダー２基 トレーニング室・スタジオ	東京都 多摩市	指定管理 施設運営管理業務 H28. 4. 1～現在	
	上三川 いきいきプラザ	25mプール×５コース マシンスタジオ エアロビクススタジオ 遊戯室・創作室 図書コーナー・託児室 検診ホール・浴室・大広間・ カラオケルーム・音楽室	栃木県 上三川町	指定管理 施設運営管理業務 H30. 4. 1～現在	
	みずとぴあ藤岡	25mプール×７コース 流水プール 100m ウォータースライダー 幼児用プール リフレッシュプール	群馬県 藤岡市	指定管理 施設運営管理業務 H30. 4. 1～現在	
	芳賀町Ｂ＆Ｇ 海洋センタープール	２５ｍプール×７コース 幼児用プール ウォータースライダー	栃木県 芳賀郡	指定管理 施設運営管理業務 H28. 4. 1～現在	
	日置市Ｂ＆Ｇ 東市海洋センター	５０ｍプール×７コース ２５ｍプール×６コース 幼児用プール 流水スライダー 体育館・艇庫	鹿児島県 日置市	指定管理 施設運営管理業務 H28. 4. 1～現在	
	赤城少年自然の家	居室・研修室・談話室 食堂・医務室・体育館 教育キャンプ場	群馬県 前橋市	指定管理 施設運営管理業務 H27. 4. 1～現在	
	玉村Ｂ＆Ｇ 海洋センタープール	２５ｍプール×７コース 幼児用プール ウォータースライダー	群馬県 佐波郡	指定管理 施設運営管理業務 H27. 4. 1～現在	
	横浜高齢者保養施設 ふれーゆ	２５ｍプール、流水プール クアプール、ジャグジー 幼児用プール、大浴場、サウナ レストラン、多目的室	神奈川県 横浜市	指定管理 施設運営管理業務 H28. 4. 1～現在	
	ユートピア赤城	２５ｍプール、スライダー、 幼児用プール、ジャグジー 大浴場、露天風呂、サウナ 談話室、大広間、レストラン	群馬県 渋川市	指定管理 施設運営管理業務 H28. 4. 1～現在	

様式第２号

スカイテルメ渋川	２５ｍプール、スライダー、 幼児用プール、ジャグジー 大浴場、露天風呂、サウナ 談話室、広間、レストラン	群馬県 渋川市	指定管理 施設運営管理業務 H28. 4. 1～現在
金沢プール	２５ｍプール×８コース ５０ｍプール×８コース 飛び込みプール	石川県 金沢市	指定管理 施設運営管理業務 H29. 4. 1～現在
悠久山プール	２５ｍプール×８コース 飛び込みプール	新潟県 長岡市	指定管理 施設運営管理業務 H27. 4. 1～現在
番所丘公園	管理棟・カート場 パターゴルフ場 各種広場・人工スキー場 展望台	鹿児島県 阿久根市	指定管理 施設運営管理業務 H29. 4. 1～現在

様式第２号

７．自由提案

その他施設の管理運営業務を効果的・効率的に推進していくために提案したいこと、貴団体の独自性やアピールしたいことがあれば、記入してください。

■施設の管理運営業務を効果的・効率的に推進していくために

①グラウンドゴルフ公認３コース全２４ホールでの運営

健康パークあざいのグラウンドゴルフ場は平成１６年の開設以来、イン８ホールとアウト８ホールの２コース全１６ホールを日本グラウンドゴルフ認定コースとして運営を開始いたしました。しかし近年のグラウンドゴルフ場は、３コース全２４ホールが主流となって来ており、現行のままの運営では県主催のグラウンドゴルフ大会や民間の冠大会等の開催はすることはできません。

認定コース証明証

そこで当施設も更なる活性化をめざして健康回廊内の多目的広場を第３のコースとして日本グラウンド協会に追加申請を行い、現在は３コース全２４ホールの認定コースとして運営し、積極的に大会の誘致を実行してまいりました。

なお、多目的広場もグラウンドゴルフ以外に使用する場合は速やかにホール移動を実施し、あらゆる活動に対応するために積極的に活用公開いたします。

公認コース（全景）

②グラウンドゴルフ以外の公園における取組

グラウンドゴルフ以外における取組としましては、公園をイベント会場や地域児童の学術の場として利用することを考えております。各集落の催し物や学校、民間が主催するイベント等の会場として利用していただけるように募集・営業活動を行い、施設の活性化、地域活性化（町おこし）に繋げてまいります。

また、多目的広場を囲む２００ｍの回廊沿いに設置しているアスレチック設備の利用促進としまして、設備の整備とアピールを行うと共に、庭園についても花を植える等の整備を行い「美しい公園」を作り上げてまいります。その他、夏休み等の長期休暇には、市内小学生等を対象として（花の成長や水中生物の観察等の）夏休みの自由研究課題の場として公園内の花壇や池を利用した取組みを提案するなど、地域児童等の学術の場としても利用することを考えており、将来的には個人に対するアプローチに留まらず、施設と学校による連携した利用促進を目指してまいります。

③あざい東診療所との連携

温浴・運動プール・公園・食事処・診療所等各部門が一体であることが健康パークあざい全体の真の姿だと考えますが、診療所との連携は現在のところ安全管理面での緊急対応以外は、十分とは言えません。私たちはこの施設を健康づくりの拠点とするためにも診療所との連携が今後の課題になると考えます。

１）運動教室やイベントの連携

地域活性に向け予防、治療が一体となった運営がこれからは重要であると思います。年間８万人以上利用者があるこの施設でもっと健康情報や運動教室を住民に向け発信しなければなりません。全世代が楽しめ健康づくりができる施設として、次のような教室やイベントを診療所と連携することで特色が出てくると考えます。

２）高齢者運動教室

平成１７～１９年度実施した介護支援教室（長浜市健康推進課協力）をさらに内容を深め意識を共有した教室開催。

３）健康まつり（健康づくりのための運動体験イベント）

血圧測定会や体脂肪測定会等相互協力して健康づくりのイベントを開催。

４）相互の出張教室

診療所の場所を借りての現在弊社が開催している教室の実施やバーデプールを使用した診療所のリハビリ教室の実施等。

５）共同イベントの実施

多目的広場や駐車場等を利用した、健康パークあざい全体が主催するバザーやまつり等の共同開催。

④地域保険薬局の開局

周辺地域の少子高齢化も大きな社会問題となってきました。現在、当施設を取り巻く環境も対岸の火事ではなく市街地への人口が流出すると共に、この現象が進んでいることは事実だと思われます。

このような現象が進むと、「病気になっても近くにお医者さんがいない」など医療・保健や生活交通など、住民の基本的な生活基盤が厳しい状況に陥ってきます。幸いにも当施設周辺地域では併設して診療所があり、医療・保健に対しては是正されていますが、この地域周辺に必要な地域保険薬局の開局（現在この周辺での地域保険薬局は旧虎姫宮部町そよかぜ薬局かイオン長浜店横にあるスギ薬局と車で約２０分前後の距離のため）ができないかと模索してきました。

そこで当施設が地域保険薬局を委託することができれば、地域の方々や患者様の利便性等を考えベストではないかと考え、開局を致しました。さらに開局することで来館者が気軽に薬剤師による健康相談が受けられる様になりました。

今後もこれを継続して運営いたします。

⑤食事処・リラクゼーションコーナーとの連携

前述しましたが、以前から弊社の大きな課題でありました食事処を平成２３年７月に再開することができ、今年の平成２９年７月に６周年を迎えることができました。最近では認知度が定着化し「健康パークには食べるところがある」と利用客のみならず、食事だけ利用される地域の方々もおられます。

またリラクゼーションコーナーも最新施術の導入等により、認知度がアップし、エステやもみほぐしで癒しやリラックスを求められる利用客も年々増加してきました。

今後は食事処・リラクゼーションコーナーを利用して様々なタイアッププラン（食事・温浴・グラウンドゴルフプレイプランやもみほぐし・セラミックバス・食事・温浴プラン等）を計画し、実施していきたいと思います。そして様々なフェアを開催し、温浴施設や公園施設との共有、さらには近隣地域の方に喜んでいただける施設づくりをおこない集客アップを図っていきたいと思います。

⑥あざいカルチャー＆スポーツビレッジと連携

平成２６年３月に閉校した上草野小学校を廃校利用する為に、弊社は平成２８年１０月にあざいカルチャー＆スポーツビレッジとして運営を開始いたしました。

施設の特色としては、下記が挙げられます。

１）食事付で宿泊ができる（スポーツ合宿等）
２）天然芝グラウンド（夜間照明付）、体育館等の運動設備がある
３）研修や調理実習等の文化教室を行える部屋がある
４）２５m屋外プールがある
５）上記の設備が敷地内に集約されており移動の手間がない
６）イベントを開催する為の敷地が大きい
７）健康パークあざいからの立地距離が近い（徒歩５分で移動可能）

反面、あざいカルチャー＆スポーツビレッジには温浴施設や販売ブースが無いので、両施設の特色（強み）を活かした連携事業を実施して参ります。

■将来的な展望

①１５年間の実績で培ったノウハウからの飛躍

平成１６年４月にオープンして以来１５年目を迎え、健康パークあざいという名も認知されてきております。この認知度を利用し、まだオープンして２年弱のあざいカルチャー＆スポーツビレッジと連携した運営を行うことで、あざい地区の益々の発展が望めるものと考えております。

スタッフが一丸となって、広域・近隣の広告宣伝、ポスティング等の営業活動、イベント実施による集客活動、多種多様な物品販売やキャンペーンの実施、苦情に対する敏速な行動、グラウンドゴルフ団体誘致の営業活動、グラウンドゴルフ大会の企画運営、そして日々の接客等様々な努力を今後も続けて参ります。

イベント風景

平成３１年度以降も様々な難題が出てくるとは思いますが、１５年間の実績で培った弊社のノウハウと企画力、そして何よりもスタッフ全員の地域愛と施設愛で、更なる飛躍ができると考えています。

②万人に通用する健康づくり教室の増設

健康パークあざいの設置目的でもある健康増進に関しては、平成２４年度までに施行されてまいりました健康日本２１に準ずる健康づくり施策である「健康ながはま２１」に始まり、同施策の第三次施策に沿う計画を実施してまいりました。施策の理念を継承しつつ、市民の皆様の健康寿命の延伸につなげ、且つ、市が負担されている医療費の削減に貢献できる様、取り組んでまいります。

【具体例】

１）子供水泳教室
２）ジュニア体操教室
３）ジュニアトレーニング教室
４）成人水中運動教室
５）成人トレーニング教室
６）高齢者介護予防教室
７）その他、球技分野の教室やサークル活動の支援

③幅広い年代の人々が気軽に利用できる憩いの施設としての取組

指定管理者を希望する理由・目的の項でも述べましたが、この健康パークあざいは自然豊かなロケーションにあります。四季折々にみせる施設の顔は、時には豪雪といった表情もありますが、本当に素晴らしい表情をしています。

このような自然や環境を少しでも感じていただき、心と身体をリフレッシュするとともに健康で生き生きと暮らしていただけるような活力を与え、幅広い年代の人々が気軽に利用できる憩いの施設として更なるＰＲ活動を行い、リピーターとともに新しいお客様に来ていただき、そして繰り返し来ていただける様に柔軟で心のこもった接客を提供してまいります。「健康パークあざいに行くために外出する」と言っていただける様な施設づくりを今後も目指してまいります。

様式第２号

【株式会社　日本水泳振興会】の紹介

経営理念

私たちは地域に密着した「健康づくり」のお手伝いをする会社です。
私たちは「人財力」を生かして発展しつづける会社です。

経営基本方針

1. お客様に合った運動プログラムの提供と実践
2. 安全で衛生的な「場」の提供
3. 地域の人材を生かした雇用の確立
4. 行政及び民間組織団体との連携
5. 専門性を有することはもとより明るく誠実で行動力のある社員の育成
6. 目標達成（会社と個人）のための実践と評価
7. 多角的な視野で新規事業の創造と挑戦

品質方針

社員一人ひとりが常にお客様の視点で良質なサービスの品質を最優先に考え、お客様に喜ばれ、信頼されるよう継続した改善に取り組みます。

■経営方針

株式会社日本水泳振興会は、全国でスポーツ施設を中心とした指定管理者事業・ＰＦＩ事業・スクール事業等、スポーツ施設の管理運営を行っている会社です。

創業から４０年目を迎え、実績・経験とノウハウを蓄積しながら、品質マネジメントシステム（ＩＳＯ９００１）を構築し、会社の情報共有並びに予防・改善処置を全社展開しており、質の高い管理運営を実現することにより徹底した安全管理体制を確立しています。

また、ＺＤ（ゼロディフェクト）運動を展開し、「事故ゼロ」のための啓発活動や情報分析も行っています。民間企業でありながら、豊富なＰＰＰ実績から、行政の立場や公の施設の役割を認識していることが、当社の大きな特徴であり強みでもあります。このような特徴や強みを活かし、公の施設の「**公共性**」「**公益性**」を損なわず、サービス水準の向上と効果的な管理運営を図り、施設の効用を最大限発揮しています。そして当社の経営理念に基づき、人財の育成・社内環境を充実させ、**地域社会の発展に寄与**しています。

■代表企業日本水泳振興会のトピックス

代表企業の日本水泳振興会が受託している東京辰巳国際水泳場のスタッフが「スイミングマガジン９月号」にトピックスとして掲載されました。

「**大会を支えるライフガード**」として取り上げられました。普段は、プールの開放時にお客様の安全と安心をサポートする業務ですが大会の際にはレースに出場する選手を見守る裏方の仕事を行っています。

日本水泳振興会のスタッフは消防署の訓練と同様、いつ何が起こるかわからない事故に備えていつでも対処できるよう訓練を行っています。

■公益財団法人日本水泳連盟推薦証

「**プール施設の企画・管理・運営業務システム**」は、安全管理面の創意工夫や緊急時の対応力強化への継続した取り組みが高く評価され、**（公財）日本水泳連盟の推薦企業**として認められています。

様式第２号

■公益財団法人日本プールアメニティ協会認定証

プール衛生管理・安全の面でも管理実績や取り組みが認められ、**公益社団法人日本プールアメニティ協会の認定企業**でもあります。

■水泳プールの安全管理マニュアルの作成

日本水泳振興会は、（公財）日本体育施設協会・水泳プール部会に所属し、同財団の「**水泳プールの安全管理マニュアル（改訂５版）**」

の作成にも携わっており、プールにおける危機管理には積極的に取組んでいます。本施設の運営についても、プールで起きる３大事故「吸い込み事故」「飛び込み事故」「溺水・水没事故」に十分留意し、個別のマニュアルを作成し、事故防止策を行ったうえで、発生時の対応を具体的に示します。

■積極的な広報活動

地元のみならず、全国に向けて「健康パークあざい」を積極的にアピールし、当社の類似施設と**協働して広報活動を展開**します。

■安全・安心面での実績・評価

代表企業が管理運営している、「多摩市総合福祉センター・多摩市立温水プール」が**優良防火対象物として認定**を受けました。日頃の防火安全対策の向上に係る自主的・意欲的な取り組み（消防訓練の効果測定）を多摩消防署より評価頂き、指定管理者グループとして認定を受けました。

（多摩消防署内では８施設のみ認定を受けております。）

定期的に消防用設備の点検を行い、適切に維持管理し、また自衛消防隊による避難・消火訓練を繰り返し練習してきた結果が評価されています。