

様式第2号

安芸高田市高宮B&G海洋センター 事業計画書

1 団体の概要

団体名	特定非営利活動法人 いきいきクラブたかみや	所在地	安芸高田市高宮町佐々部 983-13
代表者名	熊高 一雄	設立年月日	平成20年 6月 29日
資本金 (基本財産)		法人登記年月日	平成24年 11月 26日
		職員数	15
電話番号	0826-57-1925	FAX番号	0826-57-1925
担当組織名	クラブマネージャー	メールアドレス	ikiikiclubtakamiya @carol.ocn.ne.jp
		担当者氏名	柳川 大六
事業内容	地域のスポーツ活動や健康体力づくり等の自主事業及び支援事業を行っている。		

2 管理運営に関する基本方針

(1) 安芸高田市高宮B&G海洋センターの管理運営を行うに当たっての基本方針

安芸高田市における、「地域住民の活動拠点及び交流拠点としての施設づくり」、「社会体育に対しての地域への協力体制」、「海洋センターにおける青少年、生涯スポーツの活動」を重点に推し進めます。

具体的には、安芸高田市内体育施設と連携し、指導者の相互派遣や市内外のスポーツクラブとの交流を積極的に推進します。安芸高田市内及び高宮町内のスポーツ振興の一元化を目標に効率化を図り（行政のスリム化にも協力します）、平成24年11月にNPO法人化した総合型スポーツクラブ「いきいきクラブたかみや」の社会的にも認知された組織の多様な事業内容を活かし、具体的には、体育協会やスポーツ推進委員協議会及び、住民自治組織や老人会等の組織と連携し、子供はのびのび、青壮年は健康で、お年寄りもいきいきとしたまちづくりを目指します。

(2) 利用者の平等利用の確保について

利用者の平等な利用の確保の考え方は、下記の通りです。

<基本方針>

・市民の平等な利用が確保されるよう、すべての施設を平等利用できる体制を整備するものとする。具体的には、特定の利用者や団体への偏りが生じることがないような平等な施設利用を確保することを約束します。

・ 安芸高田市との連携

事業の運営において、特殊な判断を必要とする場合、直ちに安芸高田市と連携を取り、安芸高田市との協議の上、指示を仰ぎます。

・ 施設利用促進

特定の利用者に偏ることなく、利用者を広く受け付けるため、様々な媒体を使い利用を促進します。利用料金や予約などの利用規程は、利用者にとって分かりやすい説明・表示を行います。利用受付は、平等利用の確保の観点より「受付先着順」の原則を守ります。

- **利用しやすい施設の実現**

初めて施設利用する方でも分かりやすい表示や案内を心掛けます。特に高齢者、身体に障害を持っている方、幼児には一層の注意を払い、安心して利用できるような環境整備を行うものとします。

万が一、不良箇所が発生した場合でも、直ちに職員が安全確保を行うように徹底し、全ての施設が、常に利用者が安心、安全、便利であることを目指します。

- **利用者からの苦情や要望について**

利用者からの苦情や要望は、施設責任者が真摯に対応し、施設目的に準じて適切な対策を行います。

- **法令遵守について**

NPO法人化した組織として地域住民に信頼される団体として、法令遵守については、職員へ徹底を行います。入社時、定期的（3ヶ月に1度）に施設責任者が、研修による周知を行います。

(3) 施設の効用の発揮について

＜基本方針＞

・体育、レクリエーションの振興を図り、市民の健康増進及び活力あるまちづくりを進めます。豊かな自然環境のもとで、研修、スポーツ、レクリエーションを通して、青少年の健全育成及び、地域住民等の交流、交歓を行い、コミュニティ活動を促進します。

また、海洋センターについてはB & Gプランに沿って「青少年の健全育成」「地域の生涯スポーツ活動」を推進します。

さらに、設置の目的を踏まえ、利用者のみならず、安芸高田市の交流情報の発信基地としての役割を担います。また、現状に甘んじることなく、常に利用者がさらに楽しんで頂けるような施設づくりを行います。

・ 体力向上、健康づくりの推進

- ① 総合型地域スポーツクラブとしての役割を発揮し、集団レッスンプログラムなどで安芸高田市民の体力向上、健康づくりに貢献します。又、地域のニーズに応え、高齢者向けの教室等も開催しさらなる定着と拡大を図ります。
- ② 多くの利用者が安心・安全・快適に利用できるよう、サービス水準や利用者満足度を向上する管理運営を推進します。

・ 活力ある新しい社会・地域づくりと人づくりへの貢献

多様な自主事業により多くの利用参加を促し、自治振興会等地域とのパートナーシップを構築し、本施設に関わる人づくりに貢献します。

・ 雇用、運営体制

設置目的から逸脱せず、利用者を第一に考えたサービスを職員教育として徹底します。職員は、原則として現在従事している方々を引き継ぐものとします。常によりよい職場づくりを目指し、職員へのヒアリング調査も行い、労働トラブルがないよう努力し、職員管理・労務管理の徹底を図ります。

・ 管理経費縮減を踏まえた運営体制

安芸高田市からの管理委託料を頂戴して運営する以上、経費を有効に活用することと無駄を省くことを念頭に管理経費の縮減を目指します。しかし、やみくもに管理経費を縮減するものではなく、利用サービスの低下との兼ね合いも勘案しながら行います。その為にも利用者の施設利用状況をしっかりと把握します。

また、ITシステムなどの活用による事務作業の効率化を図り、特定非営利活動法人いきいきクラブたかみや等、地域を含めたボランティアスタッフのお願いを行うことで、コスト削減の実現を目指します。

但し、指定管理事業とクラブ本体との連携を強化し相乗効果を生む様、引き続き取り組みます。

・ B & G アクアインストラクターの活用

水泳の指導法の講習会・水に対する安全講習会や水辺で行うレクリエーション等の事業を展開します。又、小学生を対象としプールでの体験型スポーツや地域の人材を活かした学習等の「BG塾」を他施設のアクアインストラクターと連携し開講し、より多くの児童に多様な体験が出来る取り組みを行います。

(4) その他提案事項

特定非営利活動法人いきいきクラブたかみやの自主事業の展開により、利用者数の増加を目指し各種教室を展開しています。

現在、実施しています「トレーニング教室」「ズンバ教室」「バレーボール教室」「フラダンス教室」「グランドゴルフ教室」「ゴルフ教室」等これまで取り組んできました事業のほかに、健康の維持増進、医療費削減に資する「体操教室」の新設やトレーニング器具を設置し地域のニーズに合ったプログラムを検討により、女性や高齢者の利用を促進します。また、「かご編み教室」「料理教室」等の文化的事業も併せて展開し地域の活動拠点としての役割を果たしていきたいと考えます。

BG財団事業である「夏休み教室」や「体験型海洋スポーツ体験」、SDGsを目的とした「海ゴミゼロ」への取り組みを地域とのかかわりの中で展開します。

3 業務の実施計画

(1) 利用者に対するサービス向上の取り組み

- ・ 休館日は毎週月曜日。及び12月29日から翌年1月3日までとします。但し、B&G財団の創設の主旨を考慮し、7月第3月曜日の「海の日」は特別開館日とします。利用時間は午前9時から午後9時半までとし、プールについては午後9時までとします。
- ・ 使用の許可は原則申込の先着順位とします。災害時等特別な状況によっては使用の制限を行う場合もありますが、その場合は安芸高田市と充分調整の上で使用制限を行います。

- ① 私たちは、「利用者お一人お一人を大切にします！」のスローガンを掲げています。その実現のために職員が民間のサービスを学ぶ機会を設け、さらには利用者の意見を伺うシステムを構築します。

(ア) 潜在的な利用者の意見（ニーズ）の掘り起こしの理由

利用者が施設側（管理者）に意見を申し立てる割合は極めて少ないことが知られています。（全体の5%程度）しかし申し立てのある意見はもちろんのこと、潜在的利用者ニーズを把握することでよりよいサービス提供をいたします。

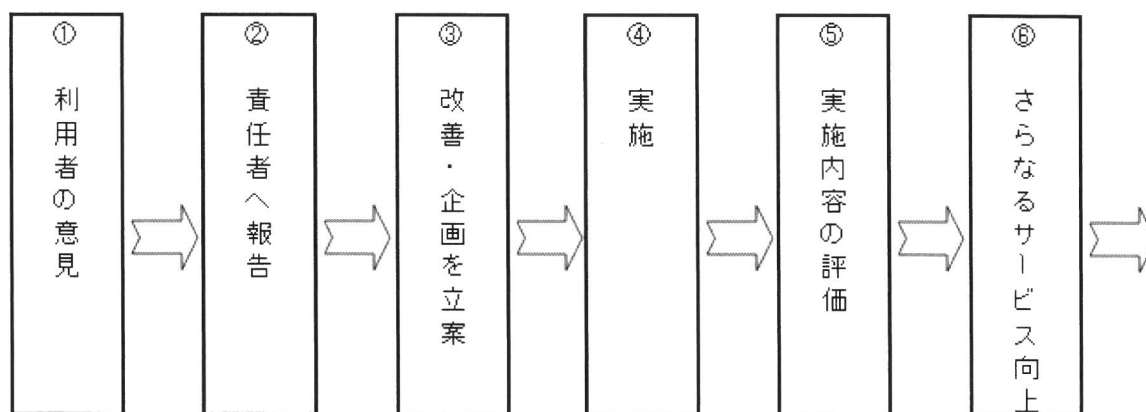
(イ) 利用者の意見の把握

利用者ニーズの把握には、以下の活動内容を実施いたします。

- ① 利用者との日常会話から得られる情報にも注意を払います。
- ② 積極的なヒアリングで、利用者の不安や不満を聞きします。
- ③ ご意見ボックスを設置。24時間対応可能な電子メールで意見を受け付けます。
- ④ 利用者の意見が、改善可能なものであるならば即刻改善案を検討します。
- ⑤ 利用者の貴重な意見が無駄にならないよう記録していきます。

(ウ) 利用者ニーズに対するサービス向上

民間、公共を問わず、サービス技術を学ぶため、外部講師による職員研修、視察、自己啓発などを通じ利用者ニーズに対するサービス向上を促します。



【補足】②の「責任者へ報告」について

利用者の意見は（様式1）へ記載し、施設責任者へ報告。

※緊急の場合は電話等 →施設責任者は、その意見の緊急性、重大性を把握

利用者の意見・苦情の記録用紙

■意見の受理

受理日	年 月 日 曜日 時 分 頃
担当者	
意見の方法	<input type="checkbox"/> 電話 <input type="checkbox"/> 書面 <input type="checkbox"/> 対面 <input type="checkbox"/> その他 ()
意見の宛先	<input type="checkbox"/> 現場責任者 <input type="checkbox"/> 接客責任者 <input type="checkbox"/> その他 ()

■顧客・意見内容

お客様名	様 <input type="checkbox"/> 男 <input type="checkbox"/> 女
年齢	<input type="checkbox"/> 10歳代 <input type="checkbox"/> 20歳代 <input type="checkbox"/> 30歳代 <input type="checkbox"/> 40歳代 <input type="checkbox"/> 50歳代 <input type="checkbox"/> 60歳代 <input type="checkbox"/> 70歳以上
住所	
勤務先	
いらいら度合	(低い) 1 ・ 2 ・ 3 ・ 4 ・ 5 (高い)
意見対象	<input type="checkbox"/> 職員の対応 <input type="checkbox"/> 施設について <input type="checkbox"/> 利用時間 <input type="checkbox"/> イベント <input type="checkbox"/> その他 ()
意見の場所	
意見の内容 ※具体的に 記入すること	
意見のタイプ	<input type="checkbox"/> 最初の意見 <input type="checkbox"/> 追加意見 (様式3を添付のこと)
顧客の要望	
対応の緊急性	(低い) 1 ・ 2 ・ 3 ・ 4 ・ 5 (高い)

② トラブル防止や苦情等の対処方法

トラブルや苦情が発生した場合は、素早く、丁寧に対応するものとする。その際、対処療法的な対応でなく、発生の原因追求により再発防止策も十分に検討し、利用サービス向上に努めます。

＜トラブル、苦情発生時の対処の基本方針＞

(ア) 発生予防策
(イ) 発生時の対応
(ウ) 再発防止の体制

を確立させます。

(ア) トラブル、苦情発生の予防

想定される主要なトラブル、苦情とその予防法は以下の通りです。

- ・施設の不備 → 機具の故障、老朽化、整備不良、床の滑り止めの手入れ不足など
- ・接客の対応の悪さによるもの
- ・予約受付の重複 → 体育館、プール、駐車場 など
- ・スポーツ実施時のケガ など

予防法

- ・施設の日常的な維持管理、補修や危険を知らせる表示を行う。
- ・接客サービス教育を受け、利用者に不快な思いを招かないようにする。
- ・受付業務は、丁寧と正確性を厳守し、間違いがないように訓練を行う。
- ・怪我の予防には、スポーツ前の準備運動の啓蒙活動を行う。

(イ) トラブル、苦情発生後の対応

トラブル、苦情発生時には、緊急時と同様な対応を行うものとし、施設責任者へいち早く報告、迅速な対応を行います。施設責任者が不在の場合においても、別途に対応者を任命します。そして、施設責任者は、日常から安芸高田市担当者への報告は欠かさず行い、緊急時にも素早く対応できる準備を整えます。

迅速に対応するのが原則であるが、指定管理者の判断を超えるものであると判断した場合は、安芸高田市の判断を仰ぎます。

なお、トラブル、苦情発生時には事故報告書（様式2）に記載し、電子メール、FAXにて安芸高田市へ報告します。経過が一目で分かるように経過報告書にも記載を行います。（様式3）

(ウ) 再発防止の体制

トラブルの再発防止を図るため、前項であげた予防のための方策とトラブルの報告書のデータ蓄積により、予防に努めます。それらを継続的に改善する仕組みづくりとして、PDCAサイクルのマネジメントを行います。

<PDCAサイクルマネジメント>

Plan（計画）： トラブル再発防止策を立案。

Do（実行）： 計画に沿って、最適なサービスを行う。

Check（評価）： 実施が計画に沿っているかどうかを評価。※利用者視点

Act（改善）： 評価の結果をもとに改善し、今後の運営に反映させる。

この4段階を順次行って1周し、最後のActを次のPDCAサイクルにつなげ、継続的な業務改善を行う。価値ある利用者サービスを行うことを目標とする。

様式2 事故報告書

事故報告書					
第 報		平成 年 月 日 時 分 現在			
発生日時		平成 年 月 日 時 分 頃			
発生場所					
報告者				受信	氏名
				時間	時 分
発生概要					
被害 状況	人的被害	死者 名	不明 名	物的被害	
		負傷者 名	合計 名		
応急対策実施状況					
結果					
関係機 関連絡 状況	危機管理室 (対応者) 発信者 () 平成 年 月 日 時 分				
	() (対応者) 発信者 () 平成 年 月 日 時 分				
	() (対応者) 発信者 () 平成 年 月 日 時 分				

苦情・意見の経過詳細

No.	日付	意見方法	対応者	内容	対応方法
1	/ /	<input type="checkbox"/> 電話 <input type="checkbox"/> 書面 <input type="checkbox"/> 対面 <input type="checkbox"/> ()			
2	/ /	<input type="checkbox"/> 電話 <input type="checkbox"/> 書面 <input type="checkbox"/> 対面 <input type="checkbox"/> ()			
3	/ /	<input type="checkbox"/> 電話 <input type="checkbox"/> 書面 <input type="checkbox"/> 対面 <input type="checkbox"/> ()			
4	/ /	<input type="checkbox"/> 電話 <input type="checkbox"/> 書面 <input type="checkbox"/> 対面 <input type="checkbox"/> ()			
5	/ /	<input type="checkbox"/> 電話 <input type="checkbox"/> 書面 <input type="checkbox"/> 対面 <input type="checkbox"/> ()			
6	/ /	<input type="checkbox"/> 電話 <input type="checkbox"/> 書面 <input type="checkbox"/> 対面 <input type="checkbox"/> ()			
7	/ /	<input type="checkbox"/> 電話 <input type="checkbox"/> 書面 <input type="checkbox"/> 対面 <input type="checkbox"/> ()			
8	/ /	<input type="checkbox"/> 電話 <input type="checkbox"/> 書面 <input type="checkbox"/> 対面 <input type="checkbox"/> ()			

③ 利用者の安全確保対策

利用者の安全確保対策として、職員が安全対策の知識を有し、情報の共有化と安全対策を実施する訓練も同時に行います。

<安全確保対策の基本方針>

通常時における安全確保対策は、施設責任者を中心に安全対策措置を講じ、利用者の方の危険を未然に防ぐ方策を立て、管理運営を行います。

(ア) 日常安全点検

利用される方の視点に立ち、危険箇所の早期発見のため、日常点検を欠かさず実施する。未然に予防できるものは、その場で修繕を行います。万が一、危険と判断した場所には、利用者を進入禁止にするなど、危険を回避させる方策を取り安全確保を行います。その際、素早く施設責任者への報告を行います。

さらに危険箇所の修繕期間に関係なく、利用者に危険場所を知らせる声掛け、放送で周知します。当然のとながら、巡回の頻度を増やす、場合によっては人員を配置し利用者の安全確保を行います。

(イ) 緊急時における備品の配置

利用者、職員の体調不良や怪我に対応するため、応急処置の可能な応急処置備品を常備するものとします。また、救命装置である「AED（自動体外式除細動器）」の設置を行い、消防署の行うAEDの講習会に職員が受講し、人命救助の知識を修得します。

(ウ) 職員による適切な施設利用方法の普及法

職員一人一人が、利用者の安全確保に従事できるよう、外部講師による安全管理教育、ビデオなどの教材で知識修得を行います。適切な判断、適切な対応が迅速にできるように教育を継続的に実施します。

(エ) 熱中症対策

熱中症指標計により、熱中症予防の啓蒙を放送、掲示で行います。また、熱中症予防のための「アイスパック」の販売を積極的に行います。

(オ) プールの安全管理体制

適切な職員配置を行い、水質の維持、水難事故防止等に努めます。職員及びプール監視員については、年1回以上、AEDの使用法を含めた救命講習会及びプール安全講習会を実施し、十分な知識・技能を習熟し、適切な処置がとれるよう、平素から反復訓練を行います。

また、プール開館中には必ず2名以上救命講習を受講した監視員を配置します。

④ 災害、事故、緊急時の対応について

災害や事故が発生した場合、被害を最小限に抑えることを重点に置き、指揮は施設管理責任者が行います。被害を最小限に抑えるには、事前準備の必要性を職員が認識します。また、緊急時対応については、定期的な従業員教育、新人教育には必須研修とします。(ヒヤリハットの法則)

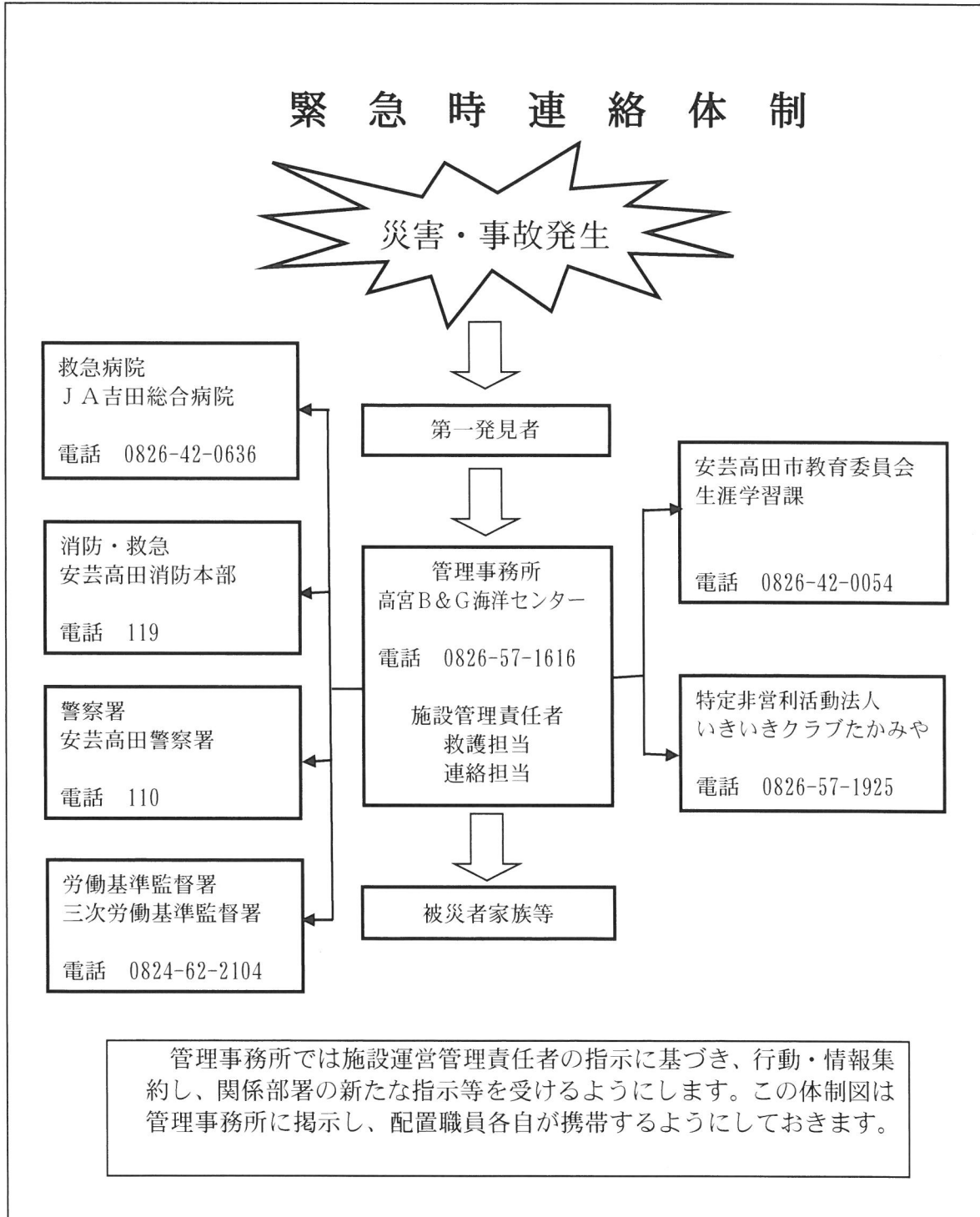
(ア) 予測される自然災害について

気象情報により、台風や大雨、強風などが予測され、利用者に危険が及ぼす恐れがある場合には、直ちに利用者に一斉放送で知らせるとともに、安芸高田市の担当者の承認の上、閉館します。利用時間前の場合でも、安芸高田市の担当者に閉館の判断を仰ぎます。

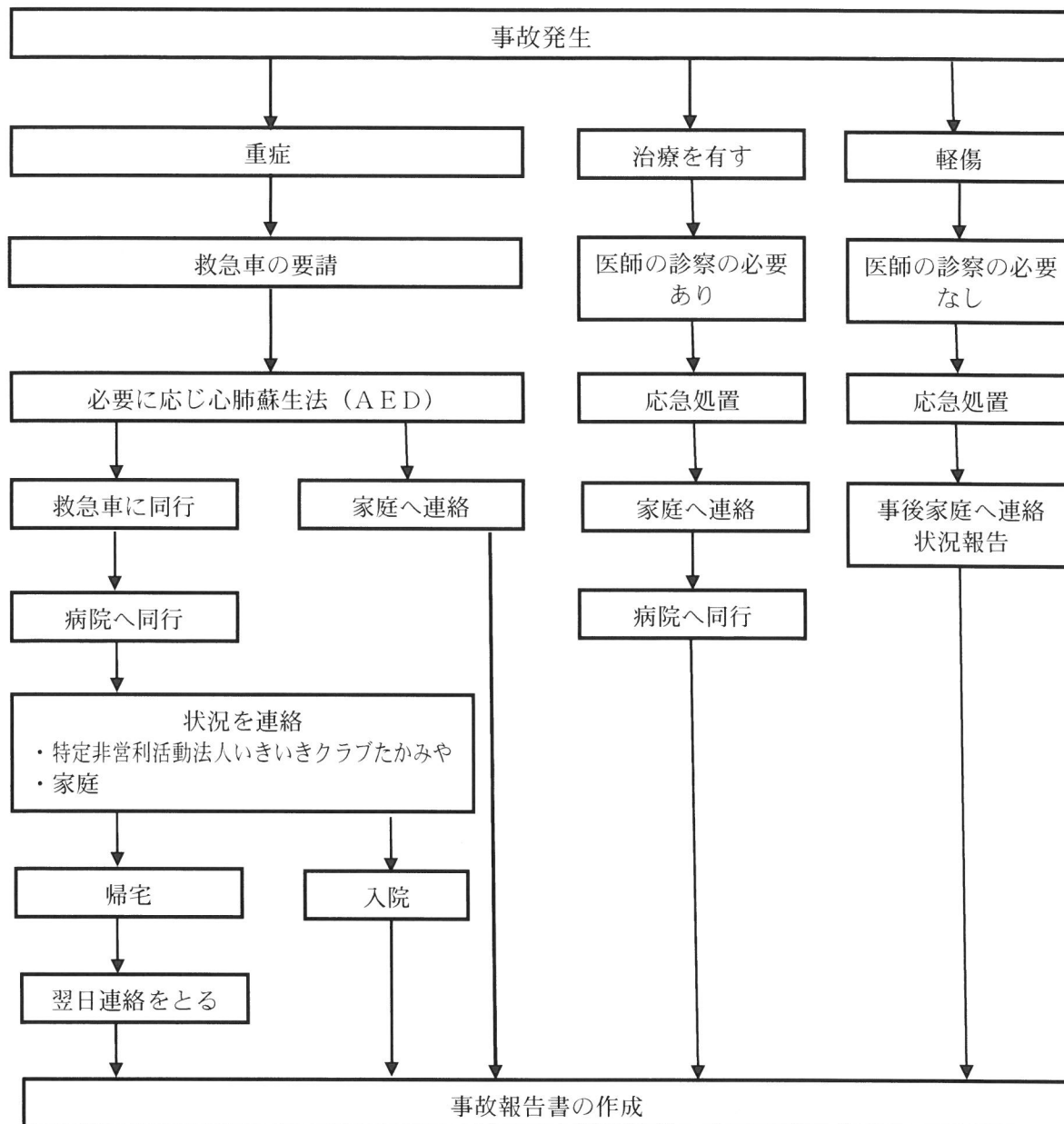
(イ) 事故の発生について

事故が発生した場合には、直ちに施設責任者を中心として、緊急時対策組織を結成します。利用者に危険を知らせるとともに、利用者の安全確保を直ちに行います。安全が確認されるまでは、危険性のある場所への利用者の立ち入りを制限します。

⑤ 事故、災害時の緊急体制



⑥ 事故発生時の処理方法



⑦ 個人情報保護に関する取り組み

利用者、職員の個人情報を保護するため、「個人情報管理マニュアル」に基づき管理を行います。職員が、個人情報の管理方法や問い合わせなどでの対応をしっかりと行えるよう「チェックシート」を用意。自己申告と管理責任者評価を同時に行い（Wチェック）、相違点を相互に確認をすることでより管理体制を強化します。

また、入社時と年に一度、職員に就業における「誓約書」の記入も行き、不正防止に努めます。

(2) 利用促進策、利用者増への取り組み

利用者の利便性の向上には、利用者の視点に立った取り組みを行います。さらには、安芸高田市民にとって身近な存在であり、近隣住民にとっても使いやすいと感じてもらえる利便性の向上を目指します。

① 開館時間、利用時間の柔軟な対応

利用者の利便性を考え、イベント、大会の時間に合わせた柔軟な対応を行います。具体的には、開館時間の前倒し（午前7時から利用可能）や休館日でも利用可能にします。

② 飲食物の提供

営業時間内はいつでも利用可能なドリンクの飲食用自動販売機を設置。土曜・日曜における利用者が多く見込まれる場合は、臨時売店を設置する等、柔軟に対応します。利用者の要望が多い場合、要望に沿った自動販売機、売店の設置も柔軟に対応します。

③ 案内ツールの配置

利用者が一目で自分の目的に合ったサービスが把握できる、案内ツールを配置。また、施設内での活動が分かる情報チラシを館内に設置。利用者によりよい関係づくり、コミュニティの形成に役立てます。

④ 各種料金の明示化

利用料自動販売機と連動し、施設利用料の料金を館内に分かりやすく表示します。

⑤ 総合型スポーツクラブのネットワークの活用

「特定非営利活動法人いきいきクラブたかみや」「大朝人くらぶ」「一般社団法人芸北道場」「オールラウンドすずはり」「どんぐりクラブ屋台村」の5クラブが加盟する、クラブネットワーク「総合型スポーツクラブ・よろずや広島北」を活用し多様な情報の受発信をにより利用促進を図ります。

⑥ 施設内でのPR活動

利用者へ直接的に利用促進を働き掛けます。方法は以下の通りです。

① 館内チラシの配置

※チラシの内容、用紙の色などを検討し、効果のあるチラシを作る

② 施設内で、館内放送や声掛けなどのPR

③ 館内掲示板の有効活用 ※販やかさをうたう

⑦ 利用者へのDM配信

利用者へ間接的に利用促進を働き掛けます。活動報告、イベントのお知らせといった内容を個人、団体へ向けて定期的な情報配信を行います。配信方法は、郵送、Eメールなど極力コストのかからない方法を選択し、経営効率を高めます。

(3) 施設の維持管理及び修繕の取り組み

① 良好な施設維持

施設を常に良好に維持していくためには、計画的な補修とともに施設の状況を正確に把握する点検作業を重要と考えています。

<基本点検業務>

「巡回点検」	日常的な点検であり利用者が利用するすべての施設が対象。
「定期点検」	設備機器や器具など、専門的な立場での点検が必要な施設について行います。
「臨時点検」	台風や地震などの災害時やその他必要に応じて行います。

② 建物管理

安全かつ快適な施設利用環境の提供を図るため、施設内の各建物について、日常点検・定期点検を確実に行います。劣化・損傷箇所の早期発見に努め、必要に応じて効果的な修繕を行えるよう安芸高田市への報告を行います。特に、老朽化の進行している古い建物については、重点的に保守点検します。

③ 工作物管理

安全かつ快適な利用環境の提供を図るため、施設内の柵、照明などの各種工作物について、日常点検・定期点検を行います。故障・破損などの発生時には早急に補修・修繕を致します。

④ 建物

建物・工作物の各種設備（水道、汚水処理、水循環、電気、空調、消防設備、など）について、建築基準法、消防法、電気事業法など各種法令に基づいた保守点検を確実に実施し、設備の機能の維持に努めます。

⑤ 特別安全管理

建物・工作物について、事故が発生した場合や地震などの災害が発生した場合には、破損箇所の発見や必要な機能の確認のため、各種建物・工作物の安全点検を速やかに実施します。

⑥ 施設等の維持及び修繕

以下のような日常・定期点検により、機器に異常を生じた場合は、速やかに対応し、応急処置をとり、機能が停止することのないよう配慮します。（専門知識のいない業務は従業員が交代で行い、外注に頼らないことで経費節減をめざします。）

○ 日常管理業務

- ・ 業務日誌及び各種資料の作成
- ・ スケジュールに基づいた設備機器の起動及び停止の操作
- ・ 警報装置による監視
- ・ 施設内各所よりの苦情の受付及び処理
- ・ 機器の外部清掃及び管理用諸室の日常清掃
- ・ 機器の作動状況の点検・調整・巡視
- ・ 非常監視及び緊急時の調整・連絡・処置
- ・ 設備の調整、修理の実施記録表の作成
- ・ 降雪時における除雪作業

- 定期管理業務
 - ・ 空調設備の点検整備
 - ・ プロパンの点検整備
 - ・ 冷蔵庫・冷凍庫等の点検整備
 - ・ 従業員による草刈り、植木剪定（小さい範囲）

(4) 管理に係る経費の縮減に向けた取り組み

① 委託費の見直し

サービス低下にならない費用についての外注は最小限にとどめます。他の施設管理の情報も入手し、参考にできるものは、実行に移します。又、1年に1回は作業工程の再確認を行い、必要によっては見直しを図ります。

② 燃料費

暖房運転、給湯などの効率を考え、経費削減を行います。

③ 電気コストの縮減

冷房対策 → 夏場は、扇風機や換気対策で省エネを行う。

職員 → 常に消灯を心掛け、照度の検討などで使用量を抑える。

利用者 → 体育館などの利用の際には遅めの点灯、早めの消灯の啓蒙活動

④ 事務作業効率を高める

職員の事務作業を簡略化できるものは無いか見直します。方法としては、パソコンの有効活用で作業の効率化とスピードアップ、不必要な作業を撤廃しスリム化を図ります。

⑤ マニュアル化による時間短縮

人件費の削減の一環として、マニュアル化できるものはすべてマニュアルを作成し、人から人への作業の伝達時間の短縮化を図り運営の正確性を高めます。

⑥ 職員のシフト管理の徹底

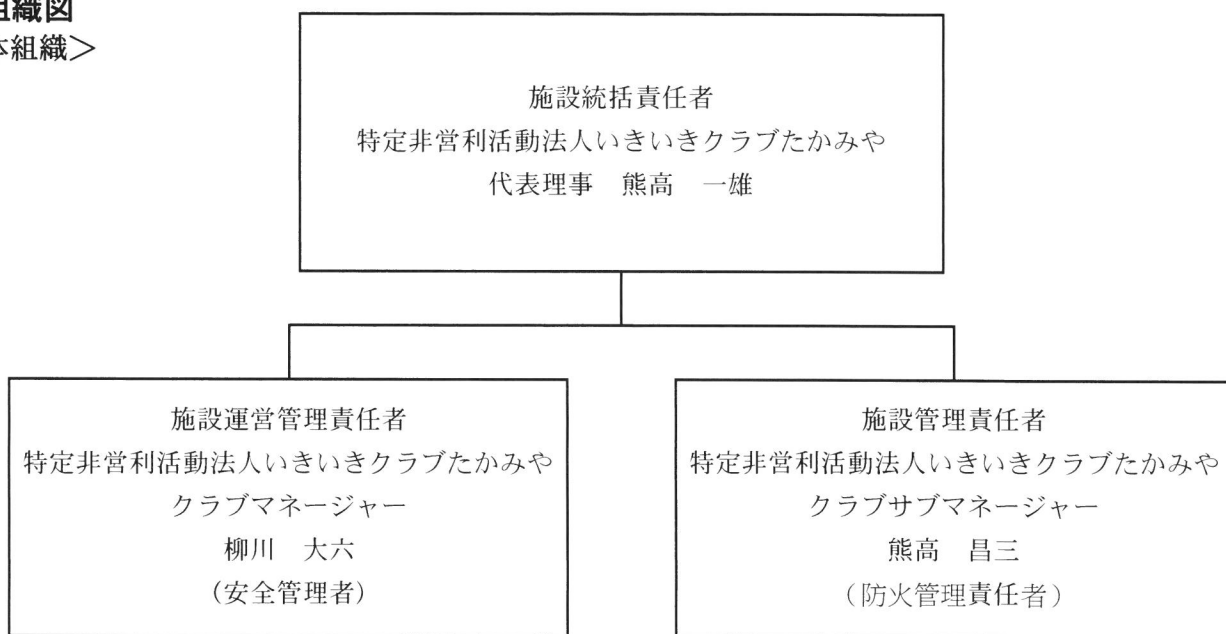
必要最低限の人員配置を徹底し、さらに職員のシフト時間を調整するなどしてムダのない人員配置を心掛けます。シフト表は毎月作成しますが、マンネリ化することなく、常に経費を考えた内容にします。

(5) その他(情報公開施策の取り組みなど)

・ 情報開示について

地域住民への情報開示の必要性がある場合には、「情報公開マニュアル」を作成し、これに基づき情報開示を行います。情報開示した内容については、「情報開示による記録表」に記載、保管を徹底します。

(1) 組織図
〈体組織〉



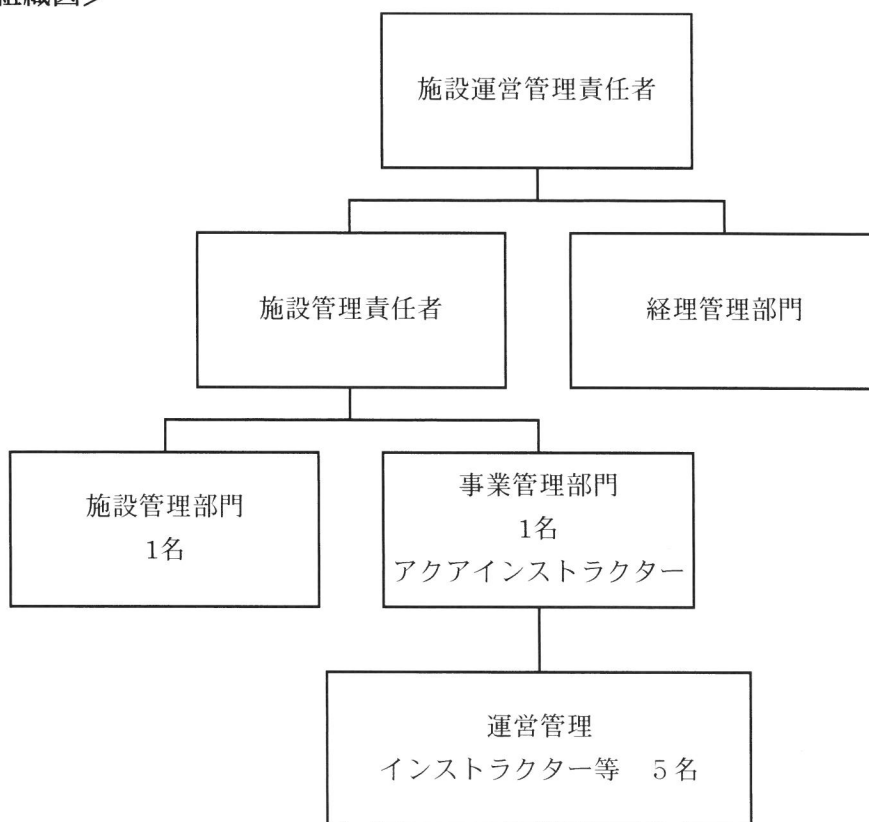
(2) 職員・勤務体制

雇用継続を希望する職員については、継続雇用を前提に面談を行い、職員の希望を調査します。令和4年4月以降も継続して雇用を行う予定です。

なお、労働条件は、いきいきクラブたかみやの規定に準じて予算内で設定します。

(3) 職員配置計画等

(ア) 責任体制
〈組織図〉



(イ) 執行体制

<職務分担>

◎は該当作業の実施責任者 ○は該当作業の作業者または協力者

業務内容		施設運営管理責任者	職員	委託業者
1	施設等の利用許可	◎	○	
2	施設等の利用に係る料金の收受	◎	○	
3	利用調整業務	◎	○	
4	利用指導業務	◎	○	
5	事故発生時及び災害発生時の対応	◎	○	○
6	修繕業務	◎	○	○
7	物品の管理	◎	○	
8	施設の維持管理業務	◎	○	○
9	事業報告・業務報告に関する事項	◎	○	
10	安芸高田市個人情報保護条例の適用	◎	○	○
11	安芸高田市情報公開条例の適用	◎	○	○
12	指定の取消し及び管理業務の停止に関する事項	◎	○	○
13	保険加入に関する事項	◎	○	
14	特記事項	◎	○	

<苦情処理>

苦情を受けた部門が書面に残し、施設管理者へ提出。再発防止を図る。具体的には3-(1)に記載しております。

<安全管理>

事故が発生した場合は、施設責任者が責任者となり、被害者の救護を第一として、3-(1)に記載した体制、手順で安全管理を行います。

<ローテーション>

高宮B&G海洋センター 就業時間（基本）

		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
受付	職員	[勤務時間帯: 9:00-17:00]											休			
	職員												[勤務時間帯: 18:00-21:00]			

		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	
プール	職員 パート							[勤務時間帯: 13:00-16:00]									
	職員 パート												[勤務時間帯: 18:00-21:00]				

<就業休日設定>

高宮B&G海洋センター 就業ローテーション 1週間（基本）

	月	火	水	木	金	土	日
午前	休	◎	◎	◎	◎	●	●
午後	休	◎	◎	◎	◎	●	●
夜間	休	●	●	●	●	●	

◎ 1名ないし2名勤務

● 1名勤務

※プール開放時には救命講習受講者を2名配置する。

(ウ) 有資格者、経験者の配置状況

<有資格者の配備状況>

職務の遂行上必要な有資格者として、体育施設管理士、健康運動指導士、トレーニング指導士、防火管理者といった資格を有する者を配備することとし、必要により連携する組織団体から資格者の派遣を予定しています。

<財務>

年2回程度税理士の指導を受け、売上、経費管理を専門家の視点で確認を受けます。また、不正の防止にも役立てます。

<人材育成の方針>

職員が健康的で、活力を持って働くために、職場環境の在り方が重要であると考えられます。職場内でのコミュニケーションが図られ、ミーティングなどから情報や課題を明らかにします。そこから、創意工夫や業務改善等が日常的に行われる職場風土づくりに取り組みます。

<職員研修について>

年間の研修計画を立案します。研修内容は、「接客サービス」「安全管理、リスクマネジメント研修」「コンプライアンス研修」「健康づくり(新スポーツ)理論と実技研修」「コストマネジメント研修」などを行います。年に1回は全体研修として外部から講師を招いて実施する予定です。

<令和4年度(2022)～令和6年度(2024) 年間研修予定>

- 4月「接客サービス、マナー研修」
- 5月「安全管理・サービス研修」
- 6月「危機管理① セクハラ・パワハラ等研修」
- 7月「危機管理② 熱中症・AED等講習会による研修」
- 8月「危機管理③ クレーム対応等研修」
- 9月「危機管理①～③を踏まえた事例研修」
- 10月「安全管理・リスクマネジメント研修」
- 11月「イベントの活性化についての研修」
- 12月「講師を招聘し健康づくりを目的とした新スポーツの実技研修」
- 1月「危機管理①～③を踏まえた事例研修」
- 2月「総合型地域スポーツクラブの実態と今後についての研修」
- 3月「次年度に向けて地域密着の経営について集客方法についての研修」

(エ) 外部委託

<外部への委託予定業務>

・業務の種類

電気設備保守点検	空調設備点検	プールろ過機保守点検
消防施設点検	浄化槽管理	植栽剪定
機械設備保守点検	浄化槽法定点検	プール水質検査
館内清掃		

<委託先選定方法等の考え方>

① 委託が法令で禁止されていないか

法令の規定などにより市が直接実施しなければならないもの、委託が法令で禁止されているものは、委託を行わない。法令を遵守して委託を検討します。

② 委託を行うことにより、公共性を損なわないか

業務委託を行うことにより、住民に対して公平・公正なサービスの提供が確保できるか検討します。

③ 住民サービスの維持又は向上につながるか

委託によってサービス水準が低下していないか、多様化した住民ニーズに的確に対応したよりよいサービスが提供できるか、中長期的視点も踏まえて委託内容及び実施方法等を検討します。

④ 経済性又は能率性の向上が図られるか

直接行う場合と委託で実施する場合を、総合的に比較して判断します。

- ・ 直接実施の場合は予算上の事業費に職員の人件費等も計上する。
- ・ 委託の場合は委託料に加え、委託にかかる職員人件費も計上する。

6 安定した管理運営のための方策

(1) 人的・物的体制における不測の事態への対処方法

・保険による対応

① 施設保険

指定管理者としての業務遂行において、発生した不測の事態に対応する保険に加入します。

<内容> 賠償責任保険

対人1名に対し 最高1億円

対物1事故に対し 最高1億円

② 各種スポーツイベント・教室における保険加入

運動、スポーツ実施中での不慮の事故に備えて、イベントや教室ごとにスポーツ保険に加入します。

<内容> 1日レク保険

対人1名に対し 最高20万円

入院保険対物1事故に対し 最高50万円

③ 自動車保険の加入

使用する車輛は自動車保険に加入しているか確認を行い、その写しを保管する。

・協力団体について

不測の事態が発生した場合において、患者の受入れや施設の貸与、人員及び物資の輸送の要請を行える協力団体は以下の通りです。

<団体名称>

安芸高田市高宮支所・たかみや田園パラッツオ・安芸高田市立高宮中学校・高宮小学校・川根小学校・たかみや人権福祉センター・特定非営利活動法人いきいきクラブたかみや

※必要な時に緊急出動をする体制を整備し、フレキシブルな対応ができるようにします。こうした公共サービスの一端を担う事業者として責務を全うします。

(2) 地域や関係団体との連携体制

・地域・関係団体との連携

地域・関係団体等との連携体制については、より魅力ある施設としていくため、地域・団体等との連携を深め、より多くの方へ関わってもらえる仕組みや体制作りを構築します。

<具体的な地域・関係団体>

住民自治振興会・老人会・児童クラブ、社会福祉協議会、小中学校、保育所、体協団体、各種同好会、ボランティアグループ、リージャスクレストゴルフクラブ

<代表的な連携事業>

- ※グラウンド・ゴルフ大会、ウォーキング交流会を老人会や同好会と共催し実施する。
- ※住民自治組織と連携しイベントで新体力測定を行い、体力についての自覚を深めます。
- ※児童クラブの要望を受け出前授業を推進します。
- ※クラブの各種事業(文化的教室等を含む)をニーズに合わせて展開します。
- ※BG事業実施に伴い保育所・小中学校と連携し参加を促します。
- ※小・中学校の総合的な学習・部活動の場の提供や保育園の行事利用にも積極的に呼びかけを行うなど各地域・関係団体と連携をとり、地域のスポーツ・健康増進の発信拠点として取り組みます。

(3) 安全管理（労災を含む）、情報管理に係る計画

＜安全管理の基本方針＞

職員が安心して働ける職場環境を維持していくことは、指定管理者の最も基本的な責任のひとつです。労務管理の中でも特に「労働安全」を重視して「安全第一」に努めています。職場に潜む危険は、どれだけ注意しても「ゼロ」と断じることができません。繰り返しリスクの洗い出しに努め、職場に潜む危険をゼロに近づける努力を常に続けることが重要であると認識しています。

また、従業員の健康維持・増進や快適な職場環境づくりも、従業員の信頼に応えながら健全な経営を維持していく上で重要です。事故・災害防止活動と安全で働きやすい職場環境づくりに取り組んでいきます。

① 作業の安全確保

転倒や墜落の予防、危険物の撤去、作業における障害物の撤去など

② 災害予防対策

危険を感じる場所の調査を行います。方法としては、職員が常にメモを持ち歩き、「ヒヤリ、ハット」として危険を感じた内容を記載していく。

③ 日常の安全活動

定期巡回（9時～22時の午前・午後・夜間と実施）し、異常の発見や申し送りを行い、連絡を密にします。施設利用者がある場合には必ず巡回をするようにします。

④ バックヤードの備品の整理整頓

バックヤードの備品は、一目で分かるように整理整頓し、「つまずき」や「操作の誤り」などで事故がないように心がけます。

⑤ 健康管理・自己管理

職員の健康状態が良好でない場合は、勤務につての相談を施設責任者と話し合うものとしします。

⑥ 職員の教育

前述の項目（①～⑤）を入社時と定期的に（年に4回）、施設責任者が中心となり研修、再確認を行います。

※ 万が一、勤務中に従業員に事故が起こった場合に備えて、保険に加入します。

⑦ 情報管理について

パソコンにより職員のデータや利用者登録状況を管理します。ウイルス対策は、対策ソフトのウイルスパターンファイルが常に最新のものであることを確認することで行います。また、USBメモリでの管理で外部には持ち出さないよう教育を徹底します。個人情報保護の徹底を図るため、不要書類の処理はシュレッダー廃棄します。

⑧ コロナウイルス感染対策について

施設内除菌および換気、管理者・施設利用者入退館時のマスクの着用、検温・消毒を徹底します。

施設利用責任者と連携し、利用者の体調管理についての連携を行います。また「密」になる状況を作らないよう利用状況に応じて施設内の活動配置を考えます。

(4) 財務状況、収支計画等

各月毎の年間収支計画書を作成し、実行予算を組み収支のチェックを行います。4半

期毎の再チェックを行い、必要により税理士の指導を受けます。とりわけ、市からの委託料収入が主たる財源であり、支出のコントロールを常に行うよう努めます。

(5) その他

PDCAの取り組みを行います。

PDCAとは、利用者のサービス向上、職員の業務スキルアップなどを目的に、事業立案から実施において客観的な評価を行い、それらを改善するまでの一連のプロセスです。継続的な業務改善を行うときに、効果的な事業改善方法です。価値ある利用者サービスを行うことを最終目標として、この手法を使い日々、業務の改善を行いサービスの向上を目指します。

<PDCAマネジメント>

Plan (計画)：従来の実績や将来の予測などをもとにして業務計画を作成する。

Do (実施・実行)：計画に沿って業務を行う。

Check (点検・評価)：業務の実施が計画に沿っているかどうかを確認する。

Act (処置・改善)：実施が計画に沿っていない部分を調べて処置をする。

