

「宮崎市北部土地区画整理事業記念体育館ほか5施設」 事業計画書（概要版）

1. 施設の運営が、市民の平等な利用を確保するものであること

1-（1） 管理運営にあたっての基本方針

●私たちが目指す施設づくり

『安全・安心・快適』『健康・コミュニティー（交流）』をテーマに、
市民の余暇の活用及び健康を増進する施設づくりを目指します。

1-（2） 市民の平等な利用の確保

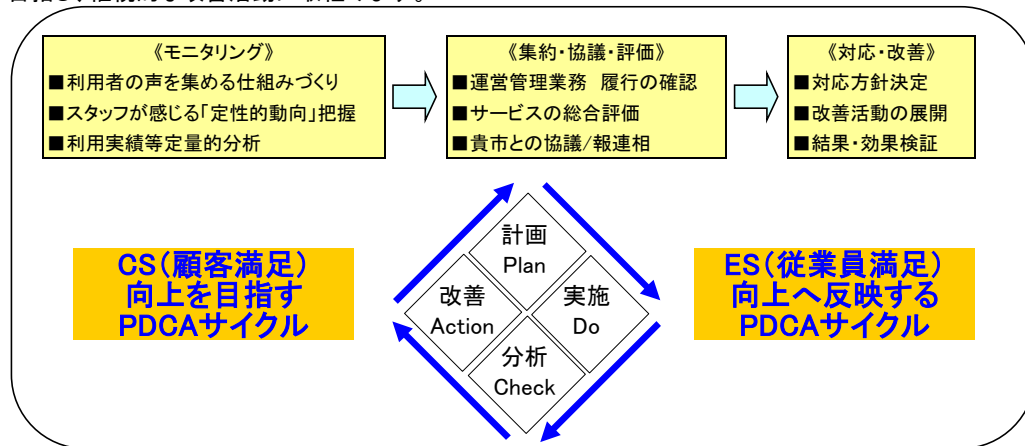
●市民の平等な利用を確保し、公共性を担保する施設を運営します。
多くの市民の皆様にご利用いただき、スポーツに親しんで頂くには、「公平性」をベースとする相互理解の促進を図っていく事が大切であると考えます。全職員に対し、「**4つの公平性**」を十分に認識しあらゆる場面（利用受付、調整、利用案内、使用許可、意見要望への対応など）において的確に対応出来るよう指導教育を継続実施します。

利用者の公平利用における「4つの公平性」

1. 「施設利用の公平性」 : 障がいの有無や、年齢に関わらず誰もが平等に利用できる施設を目指します。
2. 「サービスの公平性」 : 利用者の方へ平等にサービスを提供できる運営を目指します。
3. 「参加の公平性」 : 市民の誰もが参加できる行事を提供します。
4. 「施設環境の公平性」 : 利用者の誰もが安全かつ快適で利用しやすい施設環境を提供します。

1-（3） 要望、意見、苦情への対応

●利用者の意見を把握し、それらを反映する仕組みづくりに取り組みます。
幅広い意見を集約分析し、「安全・安心・快適」「健康・コミュニティー」の向上による、「顧客満足度UP」を目指し、継続的な改善活動に取り組みます。



●具体的施策

1. 利用者アンケートの実施・ご意見箱の設置とフィードバック

・利用者にとって満足して頂く施設である為に、アンケートを実施・分析し市民の声を積極的に取り入れ、サービス改善に努めると同時に、幅広くご意見を頂くご意見箱を設置致します。
ネットでの口コミ等も定期的にチェックし、運営に反映して参ります。

2. セルフモニタリングの実施

日常／定期／随時の種別のモニタリングを実施し、迅速で着実な業務改善を実施します。

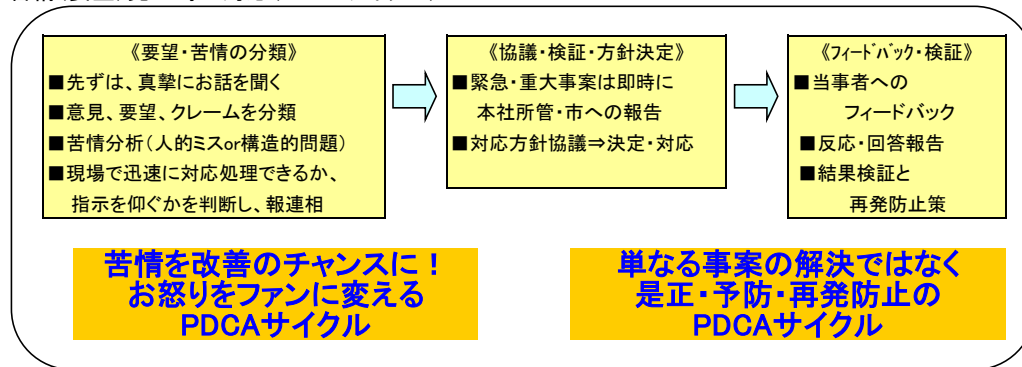
種別	方法
日常モニタリング	統括責任者は、毎日、業務の進行状況についてモニタリングします。 統括責任者は、モニタリングに関する記録を、業務日誌として作成します。 統括責任者は、お客様・スタッフから依頼があった業務の実施状況を記録します。 統括責任者は、すべての業務における業務日誌及び記録を取りまとめ、月次報告を行います。 統括責任者は、利用者からの要望・苦情の際に、記録し本社所管上長へ報告・連絡・相談します。 統括責任者は、重大事故発生時又は、発生の恐れがある場合、直ちに本社所管上長へ報告します。
定期モニタリング	本社所管、統括責任者は、定期的に各業務の遂行状況及び品質についてミーティングを実施します。 本社所管は、利用実績、修繕状況、要望・苦情、改善の取り組みについて月次報告書を作成し宮崎市スポーツランド推進課へ報告します。
随時モニタリング	本社所管、統括責任者は、不定期に内部監査を実施します。 本社総務部は、不定期（無予告）にて、第三者の監査を実施します。

1-(3) 要望、意見、苦情への対応 (前項より続き)

●基本姿勢として、利用者の要望や苦情を真摯に受け止め、適切な一次対応を行うとともに、統括責任者を核に一元管理し、「ホウレンソウ(報告・連絡・相談)」を周知徹底します。

- ・現場スタッフ任せでは無く、対応できない事案は本社でしっかりとサポート体制を構築し対応致します。
- ・重大事案は、貴市及び市スポーツランド推進課へ報告・連絡・相談の上、宮交グループの顧問弁護士及び宮交ホールディングス(株)リスク管理室と連携し、最善の対応に尽力します。

●苦情(要望)発生時の対応(PDCAサイクル)



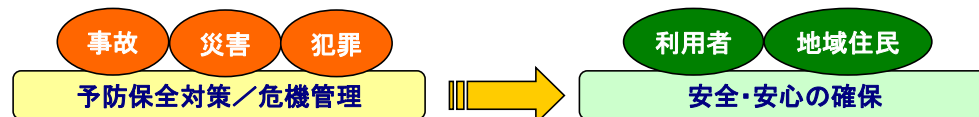
2. 施設の設置目的を最も効果的に達成するものであること

2-(1) 利用者サービスの向上に関する提案

●当該施設の設置目的である「市民の健康増進」、「スポーツの振興」、「休息」、「レクリエーションの場」を提供することにより、「市民の余暇の活用」及び“健康を増進する施設づくり”を実現すべく、行政、地域、宮交グループとの様々な連携を行い、事業計画を遂行するとともに、常に「おもてなしの心」を大切に、幅広い利用者層に対応して参ります。

1. 安全をすべてに優先させる運営管理

- ・施設運営管理の基盤は、「安全・安心・快適」であり、危険箇所の排除・修繕、施設の保全、事故・災害犯罪等の予防保全に取り組んで参ります。
- ・本施設独自の「危機管理マニュアル」を基に、統括管理者及び全運営スタッフに周知徹底させることで利用者に「安全・安心・快適」を提供して参ります。



2. まごころのこもった笑顔での接遇/活動を紹介するオリジナル掲示板的設置

- ・全職員に対しての教育に、接遇プログラムを取り入れ、おもてなしの心でお迎えする姿勢を全面に打ち出し、極め細やかなサービスと笑顔を提供します。
- ・各施設に利用者の許可を頂く事を前提にサークルや大会の活動状況を掲示します。

3. プロ技術による「快適さを追求する」施設保全及び改良・改善

- ・弊社は、施設の設備管理・防虫防除・清掃・塵芥廃棄物・警備のプロ集団であり、創業61年の技術を駆使して、利用者にとっての快適さを追及します。
- ・定期的な清掃のほか、常駐職員への研修を実施し日常メンテナンスのレベルを向上させます。

※”快適さの追求”プロジェクト(例)

- 施設清掃 衛生管理の基本であるため、年間を通じた清掃を行います。特にトイレ清掃については、常駐職員が毎日清掃を行います。
- 体育館(床) 剝がれた床板等の異常がないか目視確認する。(常駐職員が毎日行います)(仕様書に定められた箇所の)ワックス掛けを行う。(年2回目安)
- 施設老朽化対策 施設及び設備の異常箇所の早期発見・早期修繕を行うことで、使用中止を回避すると共に、中長期的なコスト削減も実現させる。(月1回本社より派遣)

2-(2) 利用者の増加を図るための取り組みに関する提案

●当該施設をアピールします。

- 各施設(体育館・スポーツパーク)を広く知ってもらうようにホームページの充実を図ります。自然に囲まれた環境や良好なアクセスをPRします。

●リピーターを増やしていきます。

- 施設の整備はもちろんですが、利用者への対応(心配り)を大切に、「また使いたい」と思ってもらえるよう努力します。

●当該施設の稼働率を高めます。

『稼働率増のために、施設が通常利用できる取組』

- ・建物外観点検を実施(ひび割れ・錆具合・破損など)(年6回実施)
- ・弊社在籍の電気工事士による電気点検(年12回実施)
- ・本社清掃課による日常・定期清掃実施
- ・利用者の要望に応じた備品運搬(大会規模に応じ施設間の卓球台運搬など)

3. 施設の管理に係る経費の縮減を図るものであること

3-1 指定期間に市が提案する指定管理料に対する提案額

①指定管理料・収入／支出表

5か年合計／212,800千

(単位:千円)

年度	令和6年度	令和7年度	令和8年度	令和9年度	令和10年度
指定管理料	42,560	42,560	42,560	42,560	42,560

※金額は、消費税及び地方消費税を含む

(単位:千円)

項目	令和6年度	令和7年度	令和8年度	令和9年度	令和10年度
収入					
指定管理料	42,560	42,560	42,560	42,560	42,560
その他(自主事業収入)	250	250	250	250	250
収入合計	42,810	42,810	42,810	42,810	42,810

項目	令和6年度	令和7年度	令和8年度	令和9年度	令和10年度
支出					
人件費	27,700	27,950	28,200	28,450	28,700
水道光熱費	6,580	6,710	6,840	6,970	7,110
修繕費	1,120	1,120	1,120	1,120	1,120
賃借料(リース料)	420	120	120	120	120
委託費	1,120	1,170	1,170	1,200	1,200
事務費	3,100	3,150	3,200	3,250	3,300
その他経費	2,770	2,590	2,160	1,700	1,260
支出合計	42,810	42,810	42,810	42,810	42,810

※詳細な支出科目項目は、様式13号をご参照ください。

3-2 管理業務の効率化と経費の縮減に関する考え方・提案

- 民間ならではの経験とノウハウを活用し、効率化及びコスト削減を実現します。
 - ・予約状況や作業工程に応じた効率的な職員配置を行います。(現場業務の効率化)
 - ・職員がオールマイティに業務を遂行出来るように教育します。(マルチタスク(多機能化)による効率化)
 - ・PDCAサイクルを実践し、無駄を削減し、常に業務を改善します。(常在改善による効率化)
 - ・専門性の高い業務以外の再委託を減らして、自社対応します。(維持管理業務の自社化による効率化)
 - ※弊社は清掃・設備管理・警備業務・駐車場管理・備品販売を主たる業務としており、低コストかつ高品質の維持管理業務を実現します。
 - ※自社の主業務である清掃知識を活かして、トイレ・シャワー室等の衛生維持を行います。
 - ※自社所有の清掃資機材を有効に活用し、業務を行います。
 - ・修繕や類似施設のデータを基にした巡回点検、定期点検、チェックリストを作成し、建物や設備の異常の早期発見及び、早期修繕を行うことで、中長期的なコスト削減を実現します。(ライフサイクルコスト削減)
 - ・施設、設備、物品の適正な維持管理及び省エネの推進を図り、支出の削減に努めます。(省エネ・省力化)

4-1 人的体制の確保

●現地運営職員配置(概略)

(単位:千円)

職種(職名)	担当業務	能力資格	雇用体系	勤務	職員の年齢層	一週間の勤務時間	人件費
宮崎市北部土地区画整理事業記念体育館／4名							
統括責任者	施設管理全般	防火管理者	契約社員	常勤	40～70歳	40時間	2,160
事務員(昼夜)	受付(清掃兼務)		契約社員	常勤	20～70歳	40時間	2,040
事務員(昼夜)	受付(清掃兼務)		契約社員	常勤	20～70歳	40時間	2,040
事務員(夜間)	受付(夜間)		契約社員	常勤	20～70歳	20時間	776
清掃員(日勤)	清掃		パート	常勤	20～70歳	12時間	48
宮崎市ストリートスポーツ広場／宮崎市祇園運動広場【無料運動広場】／4名							
事務員(昼夜)	受付(清掃兼務)	防火管理者	契約社員	常勤	20～70歳	40時間	2,006
事務員(昼夜)	受付(清掃兼務)		契約社員	常勤	20～70歳	20時間	1,604
事務員(昼夜)	受付(清掃兼務)		契約社員	常勤	20～70歳	20時間	1,604
事務員(夜間)	受付(夜間)		契約社員	常勤	20～70歳	20時間	776
宮崎市南部土地区画整理事業記念体育館／4名							
事務員(昼夜)	施設管理全般	防火管理者	契約社員	常勤	30～70歳	40時間	2,050
事務員(昼夜)	受付(清掃兼務)		契約社員	常勤	20～70歳	40時間	2,040
事務員(夜間)	受付(夜間)		パート	常勤	20～70歳	20時間	776
清掃員(日勤)	清掃		パート	常勤	20～70歳	12時間	48
宮崎市緑松体育館／3名							
事務員(昼夜)	施設管理全般	防火管理者	契約社員	常勤	20～70歳	40時間	2,050
事務員(昼夜)	受付(清掃兼務)		契約社員	常勤	20～70歳	40時間	2,040
事務員(夜間)	受付(夜間)		パート	常勤	20～70歳	20時間	776
宮崎市広原体育館／3名							
事務員(昼夜)	施設管理全般	防火管理者	契約社員	常勤	30～70歳	40時間	2,050
事務員(昼夜)	受付(清掃兼務)		契約社員	常勤	20～70歳	40時間	2,040
事務員(夜間)	受付(夜間)		パート	常勤	20～70歳	20時間	776

●勤務体制(現場運営職員)について

- ・労働基準法、労働安全衛生法等の労働関係法令を遵守しながら、施設の季節・週等の利用者の波動に柔軟に対応し、利用者の利便を図りながら効率化及び省力化に取組みます。

4-(2) 職員の能力育成(研修体制)

- 市民本位の質の高いサービスを提供しながら、コミュニティー(交流)の担い手となる人材育成に取り組みます
・「公の施設」であり、「設置目的」「運営テーマ」を基本に、「地域に愛され市民に親しまれる施設」を目指していることを、研修を通して、全員が共有し、質の高いサービス提供に努めます。
・利用者の安全確保と、満足度向上を基本に、関係法令等の知識取得業務遂行にかかわる専門知識・スキル向上を継続して行います。
・統括責任者にはコーチングアシスタント養成講習会を受講させた者を専属させます。

4-(3) 申請者の安定性、信頼性

- ①創業61年ビル総合管理業務のエキスパート ～ 宮交グループとして安心安全を追求～
「安定した財務体質」 令和4年度/売上高1,301,957千円、経常利益 61,396千円【自己資本比率57.3%】
「充実した有資格者」 建築物環境衛生管理技術者18名、ビルクリーニング技能士23名他多数の資格者が在籍
「豊富な履行実績」 指定管理物件「宮崎市北部土地区画ほか5施設」、「宮崎みたま園」、
宮崎市役所第二・第三庁舎(清掃業務)、宮崎空港ターミナルビル(清掃業務・警備業務他)
- ②個人情報の保護対策について
上記【4-(2)職員の能力育成】のとおり個人情報保護に関する研修を行うと共に、宮交グループとともに、従事者全員に対して「個人情報保護規定」及び「除法管理規定」に基づき、「情報管理者」「情報管理責任者」「情報管理統括責任者」を任命。宮交ホールディングス(株)の独立組織である「リスク管理室」において、定例及び抜打ちの監査・指導・指導後のチェックを実施しております。

5. 安全管理に対する対応について

5-(1) 災害や不審人物の対応など危機管理に対する対応

- 緊急時対応について
・利用者や地域住民の安全が施設運営上のすべてに優先することを念頭に業務に従事し、適切な事故・災害・犯罪等の予防保全対策を講じてまいります。
想定される緊急事態に遭遇しても、長年の管理実績に基づいて整備された危機管理マニュアルに従って利用者の安全確保と被害拡大の防止を最優先に考え、すべての関係者が迅速に所定の行動ができるよう実地訓練等の実施により、万全の対策を講じます。

緊急対応マニュアルの内容

・各種防災対応マニュアル (地震・津波・台風・火災等の自然災害対応)	・不審者、脅迫、乱闘対応マニュアル (主に警察対応)
・急病・怪我対応マニュアル (利用者の身体に関する対応)	・大規模災害時対応マニュアル (南海トラフ地震等の対応)

6. 労働福祉に対する対応について

6-(1) 雇用に対する基本的な考え方

- 施設運営職員は、契約社員及び嘱託が中心ですが、各種保険への加入等福利厚生を充実させると共に研修等に積極的に参加させ、安心して自信を持って、継続的に働いて頂きます。
また宮交グループ従業員特典(ホテル宿泊・食事や入浴施設等が従業員価格で利用出来る)を周知し、充実した福利厚生を利用頂きます。

7. 環境保護及び障がい者雇用等の福祉政策への取組状況について

7-(1) 障がい者の就労支援への対応

障がい者の雇用状況は下記の通りであり、積極的にハンデキャップをもつ方の就労支援に取り組んでおります
本施設の指定管理における雇用については、直接の雇用は想定していないものの、定期的な清掃作業やイベント時の応援についてハンデキャップを持つ方々との協働を推進します。

・宮交ビルマネジメント(株)の雇用状況	
身体障がい者	6名
知的障がい者	4名
精神障がい者	4名
合計	14名

- 別添資料参照【障害者雇用状況報告書】
・令和5年6月1日/宮崎労働局職業対策課提出分

実雇用率 6.17%(法定雇用率2.3%)

7-(2) 環境に配慮した施設管理

- 当該施設周辺の美しく豊かな自然環境を守りながら、環境に配慮した施設管理に取り組みます。
※地球環境保全を念頭に、省エネルギー化・省力化を図ります。
効率化・地球環境保全を念頭に、シーズン毎の最適運転モードを選択や部分負荷対応の運転等の省エネルギー化・省力化へのマネジメントに努めます。
<例> ・冷暖房の設定温度調節(夏場28℃・冬場20℃)
・積極的な消灯(不要な電気は消す)
・エアコンフィルター清掃による、効率UP
・LED等、最新器具の導入検討 ※事前に市スポーツランド推進課と協議致します。
※リサイクルを推奨します。
エコマーク・グリーンマーク・リサイクルマークのついた製品を購入します。