

事業計画書(概要版) (法人の名称:みやざきB・Kグループ)

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) 施設運営の為の運営方針

- ① 人にやさしい健康福祉のまちづくり
「高齢者福祉の充実」「障がい者福祉の充実」に取り組みます
- ② 安全で快適な生活環境づくり
「環境保全・エネルギー対策の充実」「環境整備の充実」「防災・救急安全対策の充実」に取り組みます
- ③ 未来を担う人間性豊かな人づくり
「生涯学習の充実」「スポーツ(特に得意分野である水泳)振興の充実」に取り組みます
- ④ 心が通い合う市民連携の推進
「広瀬小学校区域を中心とした従前のコミュニティを尊重し、より一層親密な地域形成の推進に取り組みます」

(2) 市民の平等な利用の確保

- ① 事業内容が一部の市民・団体に対して不当に利用を制限または優遇するものではないか
特定の団体や個人に対して不当に利用を制限したり、優遇したりすることは有りません。特に以下のことを実施します。
 - 1) 社会権に配慮した方策
常に公平・公正に対応できるような全ての従業員に教育を行い、利用者の尊厳を尊重した親切丁寧な対応を行います。
 - 2) ユニバーサルオペレーションの実現
幼児から高齢者、障がい者からトップアスリートまで、全ての市民が利用できるユニバーサルな施設を目指します。
- ② 基本方針に沿った運営が行われているか
建物総合管理 61 年余の実績を持つ文化コーポレーションとスポーツ施設を幅広く運営しているコナミスポーツクラブが、宮崎市の設置目的・管理運営業務の基本方針に沿ったローコスト・ハイクオリティの管理運営を行います。

(3) 要望、意見、苦情への対応

- ① 利用者の意見の十分な把握ができていないか
あらゆるニーズを的確に把握する事で、それらに応じたきめ細かなサービス(おもてなし)を提供します。
 - 平等、公正に対応します。
 - 速やかで誠実な対応を基本とします。
 - 意見を寄せやすい環境をつくります。
 - 利用者アンケートを実施します。
 - 今後の改善の為に残します。
 - 市と協議、相談します。(独断で処理しません)
- ② 要望や苦情等に対して十分に対応できているか
要望・苦情等を通じて寄せられた利用者の声に対して、誠実に対応し、更なる利用者サービスの向上を目指して取り組みます。

2. 施設の設置目的を最も効率的に達成するものであること

(1) 利用者の向上に関する提案

誰でもいつでも利用できるよう、施設の案内のほか、利用上の注意、さらには健康づくりや競技力向上などに関する情報提供を行うことで、利用者の満足度の向上を図ります。また、利用者のニーズを常時把握し、的確な情報提供、利用者の安全確保・衛生管理に努めます。

- 1) 情報の提供 利用者のニーズの的確な把握と目的・対象に応じたツールの選択
- 2) プール・温泉の水質管理、プールサイドの日常的管理の徹底
- 3) プール・温泉の温度管理、換気設備の管理徹底
- 4) 快適な空間の保持 施設の衛生管理・美観の維持(行き届いた清掃)
- 5) 質の高いサービス提供 世代に応じた親切・丁寧な笑顔での接遇
- 6) リピーターへのサービスとしてポイント制、フリーパス券や回数券を導入

(2) 利用者の増加を図る為の取り組みに関する提案

- 自主事業の充実、利用者のすそ野が広がる取り組みの実施
自主事業のメニューを更に充実させ、市民が心と体の両面で健康を保てるようお手伝いします。
- AED取扱・救急蘇生法教室の開催
全スタッフを対象に「AED取扱教室」・「救急蘇生法教室」を実施します。
- アンケート調査の実施
利用者のニーズを定期的に把握し、サービスの維持向上に努める為に、年1回のアンケートを実施します。
- 広報活動
 - 1) 施設利用案内チラシを配布して、施設の利用を促進します。
 - 2) ホームページを開設し、施設の案内、イベント情報等の情報公開を行い、利用者の利便性向上を図ります。
 - 3) 地域メディアへの情報掲載、イベント等に対する取材の積極的な受け入れを実施し、広報活動に取り組みます。
 - 4) 各大会の企画・運営や実施方法等についてのアドバイスを併せた利用促進の為の営業を行います。

(3) 施設の設置目的の理解と課題の認識

- ① 施設の設置目的を十分に理解しているか

旧宮崎市と旧佐土原町の合併時策定された佐土原・宮崎合併研究会による「まちづくり構想」(平成15年6月)に基づくまちづくりの基本理念に基づいて整備された施設

- ・ 設第四次宮崎市総合計画における整備の方向としての【スポーツ・レジャー拠点施設】
- ・ 旧佐土原町と旧宮崎市の合併における新市建設計画実施計画の主要事業としての【健康増進及び疾病予防の拠点施設】

この理念のもとにおける新市総合計画は、将来像である「躍動する太陽都市みやざき—自然と調和し、健康・文化・産業をはぐくむ魅力ある中核都市として—」と、佐土原町域のサブテーマ「躍動をはぐくむ安らぎと潤いのある地域」を目標に掲げています。

② 施設サービスの課題の把握とその解決策についての考えはどうか

■施設の経年劣化による修繕の必要性

設置してから 10 年を経過し、施設の大規模修繕工事の時期となっております。また、施設は海に面しており、塩害の影響を受け経年劣化が著しい状態です。長期的に安全で安心して利用できる施設維持の為、大規模修繕工事を計画する時期と考えます。

■高齢化社会と人口減少による問題と対応

高齢化社会と人口減少により、施設を利用者数は減少していくことが予測されます。本施設で利用者数を維持する為には、高齢者が安全で安心して利用できる施設運営を行うことで、高齢者の健康維持に貢献したいと考えます。

また、少子化による人口減少についての対応は、児童・生徒等の健全育成を目的に、プールでの自主事業を充実させ利用者の減少を防ぎたいと考えます。

(4) 設置目的に沿って施設の効用を最大限に発揮できる提案

施設の運営は総括管理者として、文化コーポレーションが駐車場を含む全館内外エリアに責任を持ちます。プールエリアはコナミスポーツクラブが担当します。

- | |
|---|
| 1) 温泉・売店・レストランエリア…文化コーポレーションが統括管理します。
・レストラン…地元障がい者の雇用や地域の野菜等を使用したメニューを開発し、レストランで提供します。
・売店部門…地元の地産地消の生産者に場所を提供いたします。
2) プールエリア…市のスポーツ振興の一翼を担う、質の高い、市民に愛されるプールの運営に真摯に取り組みます。 |
|---|

市民のスポーツ意識の高揚を図る事業の実施やプログラムの提供、スポーツに関する情報を随時発信し、市民が気軽に利用できる、ゆとり、憩い、活力に満ちた豊かな生活を送れるよう支援していきます。

3. 施設の管理に係わる経費の削減を図るものであること

(1) 指定管理料に対する提案額

① 収支計画は適切か

指定管理者制度の目的の一つは、経費の削減と利用者へのサービス向上となっております。その目的を達成する為にみやざき B・K グループの構成団体において培って来たノウハウを最大限に生かし、費用の削減に努めます。

② 利用料金の設定は適切か

宮崎市の利用料金の上限以内に設定します。

区分	単位	利用料金
特産品等販売施設	1 月	当該月の売上高に 100 分の 10 を乗じて得た額
員直提供施設	1 月	当該月の売上高に 100 分の 3 を乗じて得た額
自動販売機スペース	1 月	当該月の売上高に 130 分の 30 を乗じて得た額

※「売上高」とは、特産品等販売施設の利用者が特産品等を販売して得た対価の額の総額、飲食提供施設の利用者が食事等を提供して得た対価の額の総額又は自動販売機スペースの利用者が商品等を販売して得た対価の額の総額をいう。

※利用者が電気、ガス、水道等（以下「電気等」という。）を利用するときは、この表に掲げる利用料金のほか、電気等の料金又は設備等に要する実費相当額を徴収することができる。この場合において、電気等を利用する為の設備等は利用者の負担とする。

③ 管理業務の効率化と経費の削減に関する考え方・提案は適切か

- 1) 経費の相当部分を占めている人件費の削減に常に留意し、職員の適正配置を行い、マルチスタッフ化を図ります。
- 2) 多額な費用となる水道光熱費に関しては、特に徹底した管理を行い、節減を図ります。
 - ・温泉・プールの命でもある水、新たな注水について、管理を徹底し水道料金を節減します。
 - ・天気にも左右されますが、絶えず水温調節を行い、燃料の節減に努めます。
- 3) 設備保守メンテナンス料金等について、その内容を精査し、委託料の節減を行います。
- 4) 物品購入に当たっては、複数業者から見積りを取り、目的を十分達成する最低見積りを採用します。
- 5) 消耗品や文具等については出納管理を徹底して、無駄な使用を排除します。
- 6) 温泉・プール施設のライフサイクルコストを考慮に入れた長期修繕計画を視野に入れた管理を行います。

■清掃やビル管理業務の直営による低コスト運営

みやざき B・K グループの代表会社(株)文化コーポレーションは、金額の大きい清掃業務とその他ビル管理業務のかなりの部分を直営にて行うことができる為、経費の削減が可能です。法定点検等の維持管理業務は毎年年間計画表を作成して、業者等との日程調整を確実にし、業務のやり忘れ等が発生しないよう、管理します。

■水道光熱費とごみ排出量の削減

みやざき B・K グループの代表会社(株)文化コーポレーションは、みやざきエコアクションの認定を受け、環境問題への取り組みを行っています。その運営手法を活かし、水光熱費とごみ排出量の削減を図ります。具体的にはこれらの項目毎に過去の実績を基に毎年削減数値目標を定め、施設利用者の協力を得ながら、その達成に向けて力を尽くします。尚、過去には他指定管理運営施設で電気料金契約形態の見直しを行った結果、対前年比マイナスの実績を残すことができました。

■清掃やビル管理業務の直営による低コスト運営

当グループは上記施設管理に携わる人材を適正な人件費で雇用し、配置します。又、自主事業についても、当グループ内や契約している経験十分な講師を派遣し、自主企画の効果を上げます。

4. 施設の管理を安定して行う為の十分な能力を有しているものであること

(1) 人員体制の確保について

- 当社の採用基準に基づき、現在の指定管理者で雇用しているスタッフを優先して採用面接を行います。
- ハローワーク、新聞その他幅広い広告媒体を使って、雇用をPRし、スタッフ確保を行います。
- 高齢者・障がい者雇用等、時代にあった多種多様な雇用します。
- プール部門においては、専門性を有する為、現在のスタッフを継続して雇用します。

(2) 職員の能力育成（研修体制）について

職員の能力育成の為に以下の研修を実施します。

■新人研修

対象	全スタッフ、講師、本社総務部・管理サービス部
内容	ビジネスマナー、傾聴、法令遵守、個人情報取扱、緊急時対応

対象	水泳管理従事者
内容	安全水泳法研修、救急蘇生法研修、指導者研修

■定期研修（年1回）

対象	全スタッフ
内容	ビジネスマナー、傾聴、法令遵守、個人情報取扱、緊急時対応

対象	施設管理担当
内容	施設維持管理業務従事者講習

対象	清掃員
内容	清掃作業従事者研修

対象	専門スタッフ
内容	接遇研修、安全水泳法研修、救急蘇生法研修、防火訓練研修、指導者研修、業務研修

■外部研修（年1回）

対象	全スタッフ
内容	交通安全指導・安全衛生教育、「AED取扱い教室及び救急蘇生法マスター教室」

対象	水泳管理従事者
内容	「安全水泳管理者研修」（日本スイミングクラブ主催）、「指導者研修（日本体育協会主催）」、「コーチ研修（日本水泳連盟主催）」

(3) 事業計画の実現可能性（継続性、安定性）

① 地域や関係機関及びボランティアとの連携について具体的に示されているか

- スポーツ団体等の支援並びにスポーツボランティアの育成
福祉作業所やNPO法人との連携でスポーツボランティアや障がい者サポーターの育成を行います。
- 高齢者の生きがい作りや心のケア
地域のスポーツ団体、老人クラブ等との連携によるニュースポーツ体験教室や交流会等を実施します。
- 地域コミュニティや世代間交流の促進
老人クラブ等との連携で、地域コミュニティや老若男女が交流できる自主事業を実施します。
- 健康増進の支援
健康づくり協会、医療機関等との連携による簡単健康教室等の自主事業を実施します。

② 市との連携は適切か

- 日常業務の中での報告や相談
 - ・随時報告…日常業務の中で発生した問題点、利用者からの意見や要望・苦情、事故や緊急事態の発生、自主事業等
 - ・月次報告…日常運営状況・利用者数等の月次業務報告、利用者の声・アンケート等
 - ・年次報告…事業計画書、事業報告書、決算報告
- 宮崎市によるモニタリングの受け入れ
当社は市当局によるモニタリングを実施して貰い、業務改善に繋がります。
- 市の各種事業への積極的な参加
宮崎市が企画するスポーツ関係、その他施設運営に役立つと思われる各種事業や研修に積極的に参加し、施設運営の能力向上に繋がります。

③ 地域や利用者のニーズの把握を行おうとしているか

- 地域と連携した施設運営委員会の設立・運営
施設利用者や地域住民の代表に参加して貰い施設運営委員会を設立し、施設運営状況の評価をして頂くと共に、利用者等の声を吸い上げ、利用者により満足して頂ける施設環境作りに役立たせます。

(4) 申請者の安定性、信頼性

① 施設運営能力

文化コーポレーションは指定管理業務として、宮崎市清武体育館・加納スポーツセンター、宮崎みたま園、宮崎市葬祭センター、新富町健康温泉センターサン・ルピナス、日向市体育館、高千穂町公の施設（体育施設・総合運動公園）、宮崎県福祉総合センター、都城市勤労身体障害者教養文化体育施設等の実績があります。これら業務の経験やノウハウを本施設の施設運営に於いてもそのまま活用します。

② グループ 8 社約 2,900 名のネットワークを活用した運営支援と利用促進営業

文化コーポレーションは宮崎総合警備隊等グループ会社 8 社で八社会を作っており、環境から安全、福祉まで幅広いサービスを提供しています。施設の施設運営はグループ会社の全面的な協力を持って、グループ会社一丸となって取り組みます。

また、グループ会社の従業員のネットワークをフルに活用して施設運営の支援と利用促進に向けた営業活動を行っていきます。家族や友人を含めると 1 万人以上のサポーターを抱えることになり、非常に大きな力を発揮することができます。

③ 経営基盤

当社はビルメンテナンス業者として県内ではトップにランクされます。また、総合人材サービス企業として幅広い業務を提供し、様々な業種のお客様と幅広い取引をしており、結果として非常に安定した財務内容を有し、健全経営を堅持しています。

5. 安全管理に配慮した体制が示されていること

① 自然災害（地震、火災等）への対応

施設の安全を確保する為に管理基準に示された業務を確実に遂行し、利用者が安全に安心して利用できる環境を整えます。

危機管理体制

- ・ 事故・災害等の事前予防策の構築
- ・ 緊急事態発生時の連絡網確立と周知
- ・ 事故等が発生した場合の適切な事故処理対応策の構築
- ・ 再発防止策の構築
- ・ 災害が予測される場合の待機態勢の確立
- ・ 避難所開設の対応

事故・災害への備え

- ・ 防災訓練の実施（救命・消火・避難誘導）
- ・ 防災備品の点検
- ・ 薬品箱の設置
- ・ AED 設置場所の周知と取扱いの習得
- ・ 普通救命講習や救急法基礎講習等の受講
- ・ 従業員による定期的な施設内巡回
- ・ 利用者や地域との連携

② 不審人物への対応

施設従業員が毎日定期的に施設内巡回を実施し、不審人物等を発見した場合は、当該人物に声掛けを行います。又、利用者や地域住民には管理者への連絡で協力をお願いします。

③ 設備事故への対応

まずは施設の設備事故を起こさない為の事前保全が大切と考えます。設備管理を行うスタッフを施設に常駐させます。設備管理スタッフは設備機械・機器点検表を用い毎日点検を行い、異常が有る場合は事前保全を行い、設備事故が起きない対応を行います。

④ 利用者の安全確保を図る為の対応、時間外での対応等

- 1) 駐在スタッフによる毎日の施設内巡回の実施と応急処置対応
施設従業員が毎日定期的に施設内巡回を行い、設備の不具合等がないかの確認をします。
- 2) 夜間の安全確保
夜間の安全確保の為に毎日定期的に施設従業員による夜間巡回を行います。
- 3) 市との連絡・調整による対応
安全確保の為に必要な処置は管理仕様に従って日常的に当社が行います。
- 4) 台風等で夜間の施設開放が予測される場合の対応
台風等で施設の夜間開放が予測される場合は、従業員を施設内に待機させ、避難等での利用に備えます。
- 5) 指定管理者保険への加入
当社は様々なリスクに備える為に、指定管理者保険に加入します。

6. 労働福祉の状況

① 雇用に対する基本的な考え方

当グループが指定管理者の指定を受けた場合は、宮崎市石崎の杜鯨館で現在雇用されているスタッフ様の希望に応じて優先的に面接を行い、当グループの採用基準で採用します。

② 職員の賃金やその労働条件は適切か

労働基準法、最低賃金法等の規定に基づいた雇用を行います。

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

(1) 環境に配慮した施設管理

『環境に優しい施設づくり』を目指して、本社で取得している「みやざきエコアクション」の管理運営手法を用いて施設運営の中で様々な取組を積極的に推進します。

当社環境宣言の重要項目

- ・ 電力使用量の削減
- ・ 車両の燃費向上
- ・ 廃棄物の削減とリサイクルの推進
- ・ ボランティア活動による地域の環境保全への貢献

(2) 障がい者の就労支援への対応

「障がい者の雇用に促進に関する法律」、「宮崎県障がい者計画」の主旨を理解し、法定雇用率の確保及び県が推進する就労支援施策に積極的に協力し、高齢者や障がい者等の就労機会の提供及び雇用環境の向上に努めます。