

1 施設運営における市民の平等な使用の確保について

1-(1) 管理運営に対する基本方針

○弊社は『天ヶ城公園等』が、市民の健康増進・レクリエーション活動・スポーツ振興の中核施設として、有効に活用して頂ける様に、3つの基本理念を掲げて、管理運営に取り組みます。

- ・市民スポーツの活動拠点として有効利用して貰える施設作り ～『もてなす』
- ・地域の活性化につながる施設作り ～『つなぐ』
- ・高齢者の生きがい作りの活動拠点として誰でも立ち寄れる施設作り ～『はぐくむ』

○挨拶や接遇には細心の注意を払い、管理基準に基づいた丁寧で確実な施設運営を行う事で、使用者が安全に安心して快適に使用出来る施設作りを目指します。

○弊社は地元宮崎の企業として、これらの施設使用を通じた地域住民の健康維持とスポーツ振興が、地域活性化や産業発展、更には地域まちづくりに繋がる様に取り組みます。

1-(2) 市民の平等な使用の確保

○正当な理由のない限り市民の使用を拒む事のない様、特定の団体や個人を優先する事のない様、住民の平等な使用を常に確保した運営を行います。

1-(3) 要望、意見、苦情への対応

○窓口での聞取り、意見箱、ホームページでの投稿、年2回のアンケート調査など利用者の声の集め方を工夫し、又、意見を寄せやすい開かれた事務所の雰囲気づくりを心掛けます。

○要望や苦情等に対しては、平等・公正・誠実で速やかな対応を基本とします。

○要望や苦情への対応や他人の意見を聴く姿勢を社内外研修で身に付けさせます。

○要望や苦情の概要や対応等を施設内掲示や施設ホームページで使用者や市民に公開します。

2 施設の設置目的を最も効果的に達成する提案について

2-(1) 利用者サービスの向上に関する提案

○施設リーフレットや季節毎の様々なニュース、自主事業や使用者の活動紹介等を載せた季刊ちらしを作成し、使用者やスポーツ団体、自治会等に配布し、施設紹介を積極的に行います。

○施設ホームページで施設案内や自主事業を案内し、施設予約状況を開示します。

○施設内のウォーキング案内図（地図と距離）、樹木・植物名称標、緊急時に役立つ管理事務所電話番号案内板を設置します。

○トイレを含め使用者が快適に気持ち良く使用出来る施設環境を常に提供します。

2-(2) 利用者増への取り組みに関する提案

○市民が手軽に取り組める健康増進プログラムを案内します。

○様々なスポーツで汗を流している老若男女の幅広い交流を目的に、スポーツ大会や交流会を実施し、賞品等の提供でも協力します。

○施設従業員にスポーツ指導者を配置し、日常業務の中で使用者への助言等を手軽に実施します。又、スポーツリーダー等の資格を取得させ、より高度な指導が出来る体制作りに取り組みます。

2-(3) 施設の設置目的の理解と課題の認識

○弊社は施設設置目的を実現する為の課題として以下のものがあると考えています。

- ・安全な施設の提供
- ・情報発信の強化
- ・施設の魅力をアップ
- ・スポーツ団体の育成支援
- ・スポーツ振興への取組み
- ・地域コミュニティや世代間交流の促進

2-(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

○弊社は市民スポーツの振興策として、市民に気軽に施設を利用して頂く為に、有料施設を無料開放するスポーツ振興デイを設けます。又、日頃スポーツに馴染みのない方に体を動かして貰う為に、取り組み易いニュースポーツ体験会や初心者スポーツ教室を実施します。

○大会や合宿等の受入に際して、関係機関や競技団体との連絡調整は、全ての段階で基本的に施設従業員が窓口になり行いますが、その大会が成功裏に終了する様に、大会主催者等の要望を都度確認し、指定管理者として出来る限りの支援をします。

○弊社はより多くの方に施設を使用して頂ける様に、①体力・健康増進事業、②心の健康応援事業、③地域ふれあい事業、④季節行事の4種類の自主事業を実施します。

3 施設の管理に係る経費の縮減について

3-(1) 指定管理料の基本的な考え方

○指定管理料は市民の大切な税金から支出されるものですので、指定管理料そのものを抑制する事、その指定管理料を施設設置目的が最大限に発揮出来る様に有効に活用する事が必要です。

○指定管理料 5ヶ年計 133,100千円

○弊社は一部の法定点検や修繕等を除き、施設運営や維持管理業務の殆どの部分を直営で効率良く行いますので、運営品質向上とコスト削減を同時に達成できます。

○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に準じて、水光熱費等の削減目標を掲げ、施設利用者にも環境問題や省エネ活動への理解と協力をお願いし、取組みます。

○法定作業や点検、任意での作業や点検を年間維持管理計画実績表として纏め、その計画表に準じて管理を行い、点検や作業の漏れを防ぎ確実に効率的に実施します。

4 施設管理を安定して行う為の十分な能力について

4-(1) 人的体制の確保及び研修体制

○弊社は施設を効率良く、品質を確保して運営する為に責任者1名、管理運営担当8名、日常清掃担当2名、施設整備兼植栽管理担当1名、合計12名の運営体制を取ります。

○日常の業務運営は施設従業員が行いますが、本社役員や管理担当者が毎月定期的に現場を訪問し、業務運営状況の確認指導を行います。又、日常業務で問題等が発生した場合、施設従業員が速やかに本社に連絡し、対応を協議し、内容によっては市当局にも報告し、協議します。

○弊社は社員に対して業務開始前研修と年2回の定期研修を実施し、その中で接遇、苦情処理、救急救命法、緊急時対応、法令遵守、個人情報保護などの内容を教育します。

4-(2) 事業計画の実現可能性

○弊社は以下の団体や地域住民等と連携を取りながら業務を運営していきます。

- ・スポーツ団体や地域スポーツ推進委員、宮崎県障がい者スポーツ協会
- ・地域医療機関、福祉作業所、NPO、老人クラブ、幼稚園、小中学校、高校、大学等

○弊社は施設運営に際して、宮崎市との連携を以下の通り緊密に図っていきます。

- ・日常業務中での報告や相談
- ・施設運営月例会議と施設運営委員会
- ・市当局による業務監査の受入
- ・市の各種事業への積極的な参加

○弊社は様々な方法で集めた利用者等の意見を施設従業員と本社社員で出来る事、出来ない事に整理し、それぞれどの様に対応するのかを全員で検討し、内容によっては市当局とも協議します。出来る事は迅速に対応し、その結果を利用者に判る様に施設内掲示やホームページで発信します。又、出来ない事はその理由も合せて発信します。

4-(3) 申請者の安定性、信頼性

○弊社は指定管理者として、運動施設では清武体育館&加納スポーツセンター、日向市体育センター、高千穂町公の施設を、その他に石崎の杜鯨鯨館、宮崎市葬祭センター、YYパーク、他にも貸館、温泉施設、キャンプ場等多くの実績を有しており、これら業務の経験を本施設の管理で有効に活用します。

○弊社は指定管理者以外にビル・施設管理、マンション管理、清掃、給食、警備、受付、人材派遣などを主力業務とし、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ており、幅広い業種のお客様と様々な取引をされており、安定した財務内容を有しています。

○弊社は宮崎市に本社を置く企業として、巡回指導等の管理運営や緊急時のバックアップで本社機能を十分に発揮します。

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対応

○危機管理マニュアルを構築し、その内容を従業員へ周知徹底します。

○防災訓練を実施し、合わせて従業員にAED取扱いを習得させます。

○施設従業員が施設内巡回を定期的実施し、不審人物等を発見した場合は、当該人物への声掛けを行い、対応します。

6 労働福祉について

6-(1) 雇用に対する基本的な考え方

○弊社は施設従業員全員を業務契約期間に合わせた契約社員として雇用します。

6-(2) 障がい者の就労支援への対応

○弊社は障がい者就労支援機関等の助言を受けながら、障がい者の雇用促進を図りたいと考えており、花壇整備を地元の福祉作業所に委託します。

6-(3) 環境に配慮した施設管理

○弊社は宮崎市環境基本計画や宮崎市環境基本条例等の指針を理解し、『環境に優しい施設づくり』を目指して、環境保全是自らの課題として認識し、弊社が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応用して、施設運営の中で様々な環境保護活動に積極的に取り組みます。