

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

当グループは、第六次宮崎市総合計画の将来の都市像『挑戦し、成長する、開かれたまち～OPEN CITY MIYAZAKI』の実現を念頭に入れ、石崎の杜鯨鯨館の設置目的である“市民の健康の促進”と“余暇の活用及びスポーツの振興”を確実に推進する為に、以下の基本方針を掲げて施設の管理運営に取り組みます。

- 健康促進の活動拠点として有効に利用して貰える施設作り ～『もてなす』
- 余暇を活用し、地域の活性化につながる施設作り ～『つなぐ』
- スポーツ振興の活動拠点として誰でも立ち寄れる施設作り ～『はぐくむ』

1-(2) 市民の平等な利用の確保

■市民・団体の平等な利用を確保する方針等

・当グループは地方自治法第244条の主旨に則り、正当な理由のない限り市民の利用を拒まない事、又、特定の団体や個人を優先する事のなき様、行政の代行者として住民の平等な利用を常に確保した管理運営を行います。

■利用者への配慮

・子供から高齢者迄幅広い世代の方が、又、障がい者も利用する施設として、それぞれの目線での施設運営が出来る様心掛けます。施設従業員による施設内巡回を毎日定期的に行い、全ての利用者が安全に安心して利用出来る施設環境を常に提供します。

1-(3) 要望、意見、苦情への対応

意見や要望に対する対応

- ・施設の開かれた雰囲気作りを心掛け、利用者や市民の皆さまが意見を言い易い施設環境の提供を目指します。
- ・当グループは上記の方法で把握した意見や要望に対して、それらを直ぐに対応出来る事、時間が必要だが対応出来る事、対応に向けて市当局との協議が必要な事、対応が難しい事などに整理分類した上で、対処方法等を本社並びに市当局と協議の上、速やかに誠実に対応します。

苦情に対する対応

- ・大前提として当グループは苦情を発生させない様、窓口でも電話でも常に相手の立場に立った丁寧な対応を心掛けます。
- ・苦情が発生した場合は、平等・公正で速やかな対応を基本とし、当事者にお詫びをした上で、事実経緯や原因をきちんと把握し、本社並びに市当局に報告、それらの対処方法を協議し、苦情の解決に向けて誠意を尽くし誠実に対応します。

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及び利用者の増加を図る提案

- ・初めての利用者には利用手引きを使い、分かりやすい案内を行います。
- ・プール・温泉の水質や温度管理ほか日常的管理、換気設備の適切な管理を行い、安全安心な施設環境を提供します。
- ・施設の衛生管理や美観の維持（行き届いた清掃）を常に心掛け、快適な空間を提供します。
- ・ポイントカード、無料券や回数券を導入します。

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

市民が心身共に健康を保てる様、利用者ニーズを把握し、市民の健康促進やスポーツ振興に向けた自主事業のメニューを充実させます。又、温泉・軽食・売店・プールの複合施設としてそれぞれの特徴を活かし、特徴ある自主事業を実施します。プールについては、健康増進プログラム（水中ウォーキング教室やシニア向けアクア）と子供水泳教室（段階別クラスを設定）を拡充します。

広報活動

施設利用者地域住民と連携して“凧あげ大会”“お雛様展示”“鯉のぼり掲揚”“七夕飾り”“クリスマス飾り”“餅つき大会”などの季節行事や施設内の花植など、利用者が楽しめる自主事業を実施します。又、“鯨マルシェ”“フリーマーケット”“コンサート”“イルミネーション”など施設のにぎわい作りに繋がる自主事業を定期的実施します。

AED取扱・救急蘇生法教室の開催

施設従業員はもとより施設利用者やスポーツ団体を対象に万が一の事態に備えて「AED取扱教室」や「救急蘇生法教室」を実施します。文化コーポレーションは米国フィリップス社製AEDの販売代理店で、講習・訓

練体制も充実しています。

地域連携による利用者増への取組み

近隣小中学校と連携した水泳教室の受入れや地域医療機関・介護施設と連携した健康プログラムの実施を検討していきます。

2-(2) 施設の設置目的の理解と課題の認識

■今後の課題

① 施設の経年劣化による修繕の必要性

施設設置から15年が経過し、大規模修繕工事の時期になっています。又、施設が海辺にある為、塩害による施設・設備の劣化も著しい状態です。長期的に安全に安心して利用できる施設維持の為、大規模修繕が必要であると判断します。市当局と連携して取り組みます。

② 少子高齢化と人口減少による問題

少子高齢化と人口減少の進行により、施設の利用者数が減少していく事が予測されます。利用者数を増加させる為には、高齢者から子供までが安全に安心して利用できる施設環境を整え、高齢者や子供に魅力ある自主事業を実施する事が必要です。温泉では高齢者や家族をターゲットにしたイベントを実施する事で、プールでは高齢者の健康促進や子供や学生の競技力向上を狙った自主事業を実施する事で利用者増に繋げていきます。

③ 安全な施設の提供

利用者の安全安心な利用を確保する為、危険箇所が無い、不審人物がいないかを毎日の巡回点検の中で確実に確認し、問題がある場合は利用者へ通知し速やかに対応します。

④ 施設の魅力をアップ

利用者等との協働で花壇整備を行い、癒しの空間を整備します。又、施設近隣のウォーキングマップを作成し設置します。

⑤ 環境問題への取組み

NPO等と連携して環境問題の掲示や研修会、地域清掃活動を実施します。

⑥ 地域との連携強化

地域住民や団体等と連携した自主事業を実施します。

2-(3) 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

(1) 温泉・軽食・売店…文化コーポレーションが担当

①温泉…管理基準に基づいた施設設備の維持管理を行い、安全に安心してくつろげる施設環境を提供する事を第一とします。

②軽食…軽食コーナーは継続して営業し、2階休憩室利用のお客様に飲食を提供します。

学校給食調理業務の受託実績を活かし、学校給食を参考にしたメニューを提供します。

③売店…地元の野菜等生産者に場所を提供し、地産地消に貢献します。

(2) プール…フィットピアが担当

管理基準に基づいた施設運営を行い、安全に安心して利用できる施設環境を確保し、スポーツ振興の一助を担う質の高いプール運営に取り組みます。

2-(4) 自主事業の実施に関する提案

■自主事業の企画・内容

当グループは石崎の杜鯨館をより多くの方に利用することによって、心身共に元気になって頂けるよう、

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指定管理料の基本的な考え方

支出された指定管理料が施設設置目的を実現する為に有効に活用される事、又、指定管理者が経費支出を行う際は、都度内容を吟味して支出金額を圧縮し、無駄を排除する事が重要だと考えています。

②管理業務の効率化と経費の縮減に関する考え方・提案

・当グループが管理運営している指定管理施設ほかの経験やノウハウを活かし、業務内容を定期的に見直し、管理業務の効率化を図ります。

・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を直営で効率良く行いますので、運営品質の向上とコスト削減を同時に達成出来ます。

・法定点検や作業、修繕等を外部委託する際は、当グループの既存の業務を通じて取引のある業者を含め複数の業者から見積を取り、価格競争力があり、信頼のおける業者を選定します。備品や事務用品等の購入でも、複数業者から見積を取り、コスト削減に繋がります。

③施設・設備の維持管理・保守点検

・法定作業や点検、任意の日常・定期作業や点検を取りまとめた年間維持管理計画実績表に準じた管理を

行い、作業や点検の漏れを防ぎ、確実に効率的に実施すると共に、施設や設備の異常等の早期発見に繋げ、必要に応じた速やかな処置を行います。又、施設や設備の状態や補修の目安を修繕予定計画表としてまとめており、より具体的な視点を持って点検に取組みます。

- ・レジオネラ属菌発生防止の為に毎日の浴場清掃には十分注意を払い丁寧に作業を行っており、毎月の高濃度洗浄や年2回の過酸化水素洗浄、ミキシングバルブ洗浄など出来る限りの対策を取っています。

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

4-1 人的体制の確保及び研修体制

①適切な管理運営のための業務実施体制

a. 配置体制及び勤務体制

- ・当グループは『石崎の杜鯨鯨館』を効率良く、品質を確保して運営します、
- ・従業員にはパート者も配置しますので、繁忙時期等は勤務日数を増やして勤務人員を増強する事が柔軟にでき、日常業務での勤務交代等のバックアップ体制を現場従業員の中で取れます

b. 責任体制

- ・『石崎の杜鯨鯨館』の統括責任者は文化コーポレーションが配置し、業務毎に担当責任者を配置し、各業務の運営がスムーズに行える体制を整えます。又、当グループ全体の責任体制（社内組織と業務担当）は会社組織図の通りです。
- ・当グループが指定管理者に選定された場合、現在当該施設で勤務している従業員の意思と能力を考慮した上で継続雇用を最優先し、必要に応じて地域人材を追加で採用します。

②従業員の能力育成

当グループは施設管理の基本理念である「もてなす」「つなぐ」「はぐくむ」を実現する為、施設管理をマネージメントの視点から総合的に考慮・判断出来る人材を育てるべく、従業員研修を行い、優秀な人材の育成に取り組みます。

a. 初任者研修（採用時）

- ・全員：施設運営の基本方針、設置目的の理解、接客マナー、顧客対応の基本、コンプライアンス、個人情報取扱、緊急時対応（心肺蘇生法・AED使用方法・救助訓練）、温泉・設備担当：温泉の安全管理基準、プール担当：プールの安全管理基準（監視方法・危険箇所の把握）

b. 定期研修（隔月）

- ・プール担当：監視技術の向上（死角確認・救助シュミレーション）、事故予防に関するケーススタディ、利用者の年齢等、特性に応じた配慮研修、クレーム対応スキル向上研修

c. 定期研修（年1回）

- ・全員：ビジネスマナー、傾聴、コンプライアンス、個人情報取扱、安全総合研修、消防訓練（避難誘導・火災初期対応）
- ・設備管理・温泉担当：設備維持管理、温泉管理、清掃業務
- ・プール担当：施設機械設備の基礎知識（業務委託と連携）、清掃業務、指導者研修

d. 資格取得支援

- ・スタッフのスキル向上を目的に、以下の資格取得を会社が積極支援します。
- ・水上安全法救助員、プール衛生管理者、心肺蘇生法（BLS）講習
- ・スポーツ指導者資格（JSPO・水泳指導員等）

■地域や利用者ニーズの把握について

地域や利用者のニーズをきちんと把握し、それらに適切に対応する事が、サービスの質の向上に直結しますが、その様な対応を継続させる事が事業の安定的な運営に繋がると考えます。

4-3 申請者の安定性、信頼性

法人の財務状況他

＝文化コーポレーション＝

- ・経営基盤：文化コーポレーションは総合人材サービス企業として様々な業務を提供し、幅広い業種のお客様と取引をしており、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。
- ・自己資本比率は約90%を維持しており、また、流動資産が流動負債を大きく上回っており、資金繰りは安定している状態となっております
- ・当社は、金融機関からの債務もなく、人件費等の運転資金についても現預金にて対応しており安定的な支払いをしております

＝フィットピア＝

フィットピアは都都市に本社を置く企業で、地域密着型の健康増進施設の運営実績を積み重ねてきた企業として、確かな経営基盤と高い専門性を有しています。利用者ニーズに対応したサービス提供と、持続可能な施設運営を両立するノウハウを蓄積しています。又、運営マニュアルの標準化、スタッフ研修制度、安全管理体制の徹底など、公共施設管理者として求められる信頼性の高い運営基盤を確立しております。加えて、行政機関との連携実績も多く、利用者の安全と満足度を最優先に、透明性・公平性のある運営を

行ってきました。これらの取り組みにより、フィットピアは、指定管理者として安定した運営と高い信頼性を提供できる体制を備えています。

5 安全管理に対する対応

5-1(1) 災害や不審人物の対応等危機管理に対する対応

① 自然災害（地震、火災など）への対応

日常利用における救急救命や災害、事故発生時の的確な対応が出来る様に危機管理体制を確立します。

- - ・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と再発防止策の構築
 - ・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 等

○事故、災害への備え

- ・防災訓練の実施（救命・消火・避難誘導⇒特に高齢者を交えての訓練実施）
- ・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（不具合や不審者等情報の利用者への周知）
- ・利用者や地域との連携（不具合や不審者発見の場合の管理者への連絡協力依頼）

○緊急時連絡体制フロー

万が一、施設で事故等が発生した場合は、緊急時連絡体制フローに基づき対応します。

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ます。

③ 設備事故への対応

設備事故を起こさない為に、設備管理担当スタッフを常駐させ、設備機械・機器点検表を用い毎日点検を行います。

④ その他、利用者の安全確保を図る為の対応、時間外での対応等

○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。

問題が発見された場合は、速やかに修繕等の対応をとりますが、それ迄に利用者等に被害を及ぼす恐れがある場合は、利用制限や立ち入り禁止等の措置を取り、その旨を表示します。

○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が、内容に応じて市当局と連絡・調整を行い、利用者には不便をかけないように対応します。

6 労働福祉の状況及び環境保護

6-1(1) 雇用に対する基本的な考え方

① 雇用に対する考え方

当グループが指定管理者の指定を受けた場合は、石崎の杜鯨館で現在雇用されているスタッフの希望を確認した上で優先的に面接を行い、当グループの採用基準に準じて採用します。又、必要に応じて新たに地域人材の採用も行います。

■従業員の給与やその他労働条件は適正か

従業員の給与及び労働条件は別紙の従業員雇用条件等一覧に記載の通りで、適正と判断しております。

■障がい者の就労支援への対応

- ・障がい者雇用の状況（文化コーポレーション）
当社の障がい者実雇用率は、今年6月で3.1%と法定雇用率2.3%を上回っています。
- ・障がい者就労支援の取り組み
「障がい者の雇用に促進等に関する法律」、「宮崎市福祉のまちづくり条例」の主旨を理解し、法定雇用率の確保及び市が推進する就労支援施策に積極的に協力し、障がい者就労支援機関等の助言を受けながら、障がい者の就労機会の提供及び雇用環境の向上・促進に努めます。
- ・障がい者や高齢者への声掛け実施
日常的な施設内巡回や作業の中で、障がい者や高齢者の動きには注意を払い、必要に応じて声掛けを行い、場合によっては介助等の支援を行います。