

提 案 の 概 要

施設名：東スポーツセンター

団体名：株式会社 J P N

(1) 管理運営全般について

①施設の管理運営に対する方針等

<施設の運営方針>

公共体育施設が持つ重要な役割や使命を理解し、適切な施設管理を行ない、提供サービスの更なる品質向上と提供幅の拡大を進め、より多くの市民に来場される仕組み・雰囲気づくりを推進します。

《施設の運営方針》

1. スポーツ振興に寄与・施設の設置価値向上
 - (1) 市民ニーズに即したサービスの実現
 - (2) カルチャー・スポーツ教室や運動指導の推進
 - (3) 利用環境の改善（利便性向上）・新しいサービス概念の提案
（キャッシュレス決済、デジタルチケット、複数施設利用）
 - (4) 施設の改修や改装・設備の改修や更新
2. 地域・関係団体・協力組織との協働
 - (1) 地域住民・周辺施設・地域団体との良好な関係構築
 - (2) 地域に愛される施設、誇りに感じていただける施設の実現
 - (3) 積極的な地元雇用の推進
3. 格差の無い平等性・公共性に配慮した施設運営
 - (1) お客様の目線感覚、公平性の高い接客（ユニバーサルサービス）
 - (2) 高齢者・障がい者利用の推進
 - (3) バリアフリー化の推進
 - (4) LGBTQ はじめ多様性の理解
 - (5) コンプライアンス遵守
4. コミュニケーション・居場所（活動場所）の提供・情報提供
 - (1) 地域・個人・家族・仲間などのコミュニケーション向上
 - (2) 子どもが遊べる安全な環境提供
 - (3) 積極的な情報提供や交換の充実（SNS・アプリ）
5. 安心・安全な環境を安定的に提供
 - (1) 安全環境の維持と事故防止策の展開
 - (2) 緊急対策の準備と訓練（BCP 対応）
6. 長期的な維持管理を目的とした適切な管理
 - (1) 適切な維持管理とメンテナンス、衛生的環境の維持
 - (2) 設備の更新や将来性を見据えた修繕の実施
7. 行政・施設管理に関わる各所との良好なパートナーシップ構築
 - (1) 行政（担当課・担当者）との良好な関係構築

- (2) 行政方針への協力支援
- (3) 施設運営関係団体との関係構築

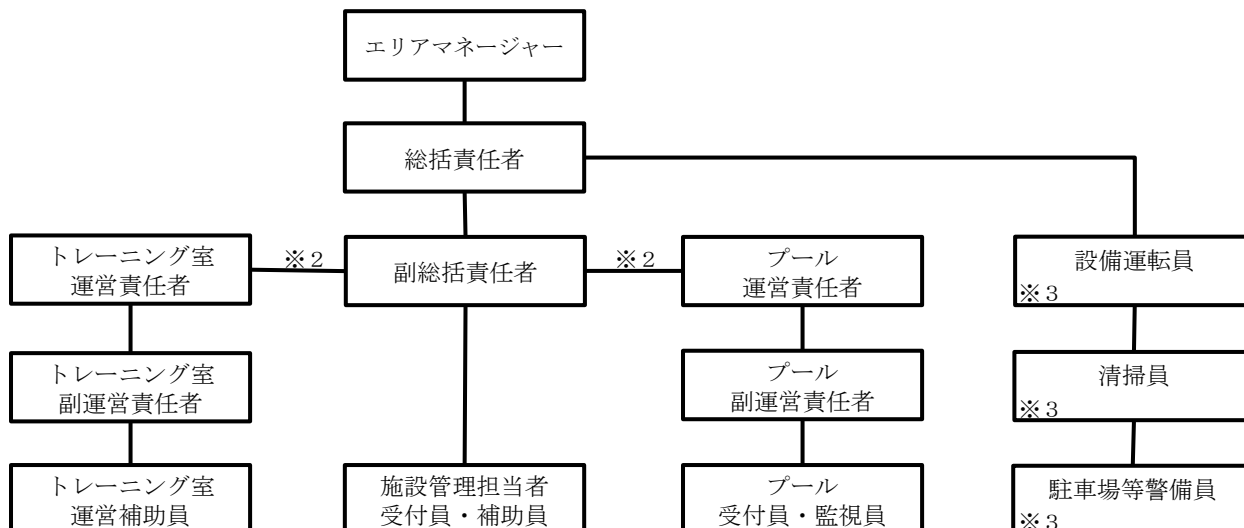
8. その他

- (1) 職員の専門性向上（資質向上）
- (2) 施設間での情報、リソースの共有
- (3) 省エネ・CO2 排出量の低減

②管理運営体制

<組織・人員の配置・体制>

以下の体制を構築し対応する。繁忙期については適切な運営水準を確保すべく増員する。



- ※1 東スポーツセンター総括席責任者はエリアマネージャーを兼任します
千種スポーツセンターにはエリアマネージャーは配置されません
- ※2 副総括責任者が運営責任者を兼務することがあります
- ※3 外部委託とし、施設によって配置有無があります

また、施設を円滑、適切な運営を実現するため、他施設の責任者を集めた会議や施設運営会議などを定期的に行なう。

<市民の平等利用に関する考え方>

施設サービスを「ユニバーサルサービス」として位置づけ、職員の意識や理解が深まるよう教育を実施します。多くの方の目から見て理解を得られる接客（態度）が重要です。サービスレベルの水準を高め、維持することも重要視する中で、過剰対応に配慮し、他のお客様からどのように映るかを常に考えて行動します。また、障がい者の利用促進に向けたバリアフリー化を推進し、運動指導力の強化も進めます。ジェンダー、LGBTQ などの理解も深め多様な考え方、サービスの在り方を模索します。

<人材育成に係る対応>

施設サービスに適した人財の確保に努め、適性の高い職員を採用します。職員には必要な研修や資格取得の機会を提供します。長期的な雇用の推進を図り、高齢者雇用においては年齢制限を設けません。

<事故発生時の対応、災害時の危機管理体制>

異常発生時（事件・事故・災害など）に適切な対応が実現されるようにマニュアルの整備は

じめBCP計画を策定するとともに、訓練を定期的実施し備えます。様々な状況想定を行い、名古屋市様が準備する備蓄品を補完する消耗品や緊急用備品などを施設に配備します。施設が不安全な状態に陥った場合にはサービスを停止し、緊急体制へと移行できる環境を整備、行政と協議の上で再開を目指すとともに、DCPも実施します。また、発生リスクに対して適切な賠償保険に加入します。

<情報の保護及び管理体制>

プライバシーマークを取得、定期的な社内監査を行い、名古屋市情報保護条例及び社内規定を合わせ個人情報保護します。情報保護を目的とした必要備品を整備し、管理者の選任、管理ルールの徹底を図ります。また、発生リスクに対して適切な賠償保険に加入します。

<施設の修繕・保守点検計画>

施設の特性に合わせ、計画性のある施設管理・修繕を有資格者や経験豊富な人財で対応していきます。保守点検の計画と実施について協力会社のビルメンテナンス業者に委託し、日常点検による運営状況の把握、保守点検の状況チェックを行ないます。修繕の緊急性・必要性を考慮し実施することはもちろん、スポーツ市民局様と適時協議の上で実施していきます。また、日常管理を徹底し職員による軽修繕を実施します。

(2) 実施業務の計画について

①指定管理業務

<利用者意見の聴取・反映方法>

お客様のご意見は施設の運営改善のヒントになると考え、お客様からの直接ヒアリング、アンケート、意見箱、インターネット(HP)から聴取していきます。ご意見は分類して管理し、回答は館内に掲示するなどして公開します。対応改善についてはスポーツ市民局様とも協議の上で実現を目指していきます。

<地域連携・ボランティア連携について>

地域に根差した施設運営を目指し、地域やお客様に愛される施設づくりを進めます。地域団体、地域組織やボランティア団体などと積極的に交流を図り、施設も地域の一団体としての浸透を図ります。行政イベント、行政事業にも積極的に参加し、スポーツ振興、健康増進や子育て支援などに協力していきます。

<サービス向上の取組み>

多くのお客様を集客や継続利用の推進につながる様々な取り組みを行います。

1. 施設サービスの向上（適切な環境維持、安心安全な環境、お客様との良好な関係）
2. 接遇の向上（ホスピタリティの向上、サービス低下の要因除去）
3. 情報発信の強化（HP、SNS、デジタルサイネージ）
4. 新しい発想の追及（インターネット活用、トレンドの導入）
5. 安全環境と備え（適切な設備運転、BCP/DCP 対策の検討と準備）
6. 利用機会の提供拡大（開館時間緒の延長の継続）
7. インタネット環境の整備と活用（Free Wi-Fi、デジタルコンテンツの提供）

8. アプリの活用（情報発信、クーポン、デジタルチケット）
9. キャッシュレス推進
10. 設備、備品の更新（改修、トレーニングマシンの更新）
11. 多彩な教室事業の展開（子育て、健康増進、スポーツ指導、文化カルチャー）
12. 施設外連携事業、イベントの開催

②自主事業（実施している場合）

<自主事業>

市民のスポーツ振興、健康増進、余暇充実、青少年健全育成などに帰する取り組み、教室事業を展開し、多くの市民に機会を提供したいと考えています。また、施設外との連携事業を積極的に進めることで施設利用促進に繋げるとともに、社会的課題への貢献も進めていきます。

1. 教室事業ではそれぞれの市民のライフステージに合わせたコンテンツを準備し提供（乳幼児から高齢者、子育て環境の方など）
2. 障がい者スポーツの取り組みを推進
3. サービスのデジタル化（キャッシュレス、アプリ、デジタルコンテンツの提供など）
4. 施設外との連携事業（地域連携、アウトリーチ事業）

（３）収支計画について

①管理運営にかかる費用等

<指定管理料の提案額>

	令和5年度	令和6年度	令和7年度	令和8年度	令和9年度
東スポーツセンター	110,470千円	111,470千円	111,470千円	112,470千円	113,740千円

<収支計画>

東スポーツセンター 令和5年度

収入	各科目	金額	予算項目
	実施しなければならない業務等(A)	60,750千円	利用料収入・市の施策教室収入等
支出	各科目	金額	予算項目
	管理運営経費等(B)	171,490千円	人件費・管理費・消耗品費等
指定管理料 (B) - (A) - (C)		110,740千円	

東スポーツセンター 令和6年度

収入	各科目	金額	予算項目
	実施しなければならない業務等(A)	61,569千円	利用料収入・市の施策教室収入等

支出	各科目	金額	予算項目
	管理運営経費等(B)	173,039千円	人件費・管理費・消耗品費等

指定管理料 (B) - (A) - (C)	111,470千円
-----------------------	-----------

東スポーツセンター 令和7年度

収入	各科目	金額	予算項目
	実施しなければならない業務等(A)	62,175千円	利用料収入・市の施策教室収入等

支出	各科目	金額	予算項目
	管理運営経費等(B)	173,915千円	人件費・管理費・消耗品費等

指定管理料 (B) - (A) - (C)	111,740千円
-----------------------	-----------

東スポーツセンター 令和8年度

収入	各科目	金額	予算項目
	実施しなければならない業務等(A)	62,147千円	利用料収入・市の施策教室収入等

支出	各科目	金額	予算項目
	管理運営経費等(B)	174,617千円	人件費・管理費・消耗品費等

指定管理料 (B) - (A) - (C)	112,470千円
-----------------------	-----------

東スポーツセンター 令和9年度

収入	各科目	金額	予算項目
	実施しなければならない業務等(A)	62,772千円	利用料収入・市の施策教室収入等

支出	各科目	金額	予算項目
	管理運営経費等(B)	176,512千円	人件費・管理費・消耗品費等

指定管理料 (B) - (A) - (C)	113,740千円
-----------------------	-----------

<経費削減の手法>

適切な管理水準を維持しながら培ったノウハウを持って経費の削減を実現します。閑散期・繁忙期を見極め適切な人員配置を実施、マルチスタッフ制度、有資格者の兼務などにより人件

費の縮減を目指します。備品の共通化や購入業者への一括発注などで消耗品費を縮減します。新技術や商材の導入によるエネルギーコストの縮減をします。インターネットの活用、委託業者への一括（複数年）発注などの効率的な契約を実現することで経費を縮減します。