

提 案 の 概 要

施設名：名古屋金城ふ頭アリーナ

団体名：金城ふ頭アリーナ JCN トリニティ

(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>

フットサル専用アリーナとして誕生した本施設はこれからもその機能をそのままに、新しいスポーツや可能性を施設に取り入れ、多くの市民が集う施設、未来のアスリートを創出する施設を目指します。

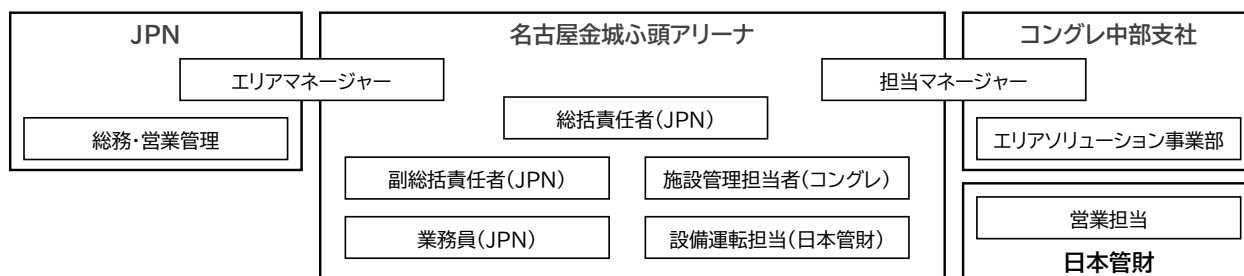
《施設の運営方針》

1. スポーツ振興に寄与・施設の設置価値向上
2. 地域・関係団体・協力組織との協働
3. 格差の無い平等性・公共性に配慮した施設運営
4. コミュニケーション・居場所（活動場所）の提供・情報提供
5. 安心・安全な環境を安定的に提供
6. 長期的な維持管理を目的とした適切な管理
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
8. 社会的活動への協力

②管理運営体制

<組織・人員の配置・体制>

当グループと協力会社で円滑な運営、情報共有、相互協力できる体制を構築し、安定した施設運営を実現します。



また、各種目的に合わせて定期的に会議を行ない、情報共有を図り、高いサービス水準の維持と安心・安全な施設を安定して提供します。

<市民の平等利用に関する考え方>

「ユニバーサルサービス」としての意識を高めるため、職員の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ですが、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。

1. 平等・公平な接客サービス
2. 様々なお客様に対応した施設
3. 理解を深める・お客様と創りあげる施設
4. 情報収集と施設対応の追加

<人材育成に係る方針>

公共施設であることや施設の設置目的を理解し、平等や公正の意識をもって従事できる職員を育成します。各業務、接客サービス、緊急対応やチームワークについて理解させるために必要な教育を実施します。

<事故発生時の対応、災害時の危機管理体制>

災害等の有事の際に、施設運営者としてお客様の安否と一定期間の安全、生活リソースの提供が求められると考えています。管理施設の有事の役割を十分に理解し、施設の持つ災害時の受け皿としての機能は、施設だけでなく地域にまで拡大して考え、備品を追加配置し対応の向上を図ります。BCP（事業継続計画）の自助の考え方に加え、DCP（地域継続計画）の共助の考え方も視野に入れた対策を講じます。

<情報の保護及び管理体制>

本施設では施設利用登録や参加登録などで業務上必要な個人情報を取得することがあります。取扱いに関しては「名古屋市個人情報保護条例」と社内規定を合わせ、適切に管理します。情報公開についても「名古屋市情報公開条例」に準拠し、公開内容の調整などについて対応を行います。

<施設の修繕・保守点検計画>

豊富なノウハウに基づく中長期修繕計画と見直し体制を構築し、的確な修繕計画を提案し、履行します。保守・点検作業においては、利用者の安全を確保しつつイベントに影響を与えない計画を立案し、興行主催者との確認・連携を図りながら遂行します。

(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>

ニーズや苦情は施設サービス向上のヒントになりうる可能性がありますので、アンケートだけに頼ることなくインターネットはじめ、職員がお客様と直接対話する中からもヒントを探します。初期回答は48時間以内に実施、各会議での情報共有などの独自の取組み、セルフモニタリングを実施します。

<地域連携について>

ポートメッセなごやの催事を中心に名古屋臨海高速鉄道（あおなみ線）、金城ふ頭駐車場と日常的な情報共有を行ない、混雑予想の共有を図ります。また金城ふ頭まちづくり協議会への参加、市民向け情報発信ツールとしてアプリ「タウンコンパス」、団体法人向けのセールス資料「合同セールspanフレット」へも参加します。

＜サービス向上の取組み＞

施設の持つ様々な役割、行政方針を理解し、時代的、社会的なニーズの変化、お客様の声をはじめ指定管理者としての実績を活かしたアイデアなどを運営に取り入れ、魅力的な施設づくりを目指します。お客様、行政、指定管理者のバランスを取りながら、時代、地域やニーズに対応した施設を目指し、“愛される施設”を目指します。

1. お客様と向き合う姿勢（ご意見・ご要望対応、お客様との良好な関係性構築）
2. 情報提供の強化（デジタルサイネージ、POP）
3. インターネットを活用した情報発信（SNS、LINE@、JPNアプリ）
4. 利用環境の向上（銀行振込サービス、電子メール申請受理、キャッシュレス対応）
5. インターネット環境の整備と活用（Free Wifi、配信環境の整備）
6. 設備、備品の導入（コインロッカー設置、照明追加設置、環境整備備品導入）
7. 飲食店などの情報や環境の提供
8. 近隣施設との連携
9. マッチングサービス（飲食環境（弁当、ケータリング、キッチンカー））
10. アプリの活用（情報発信、タウンコンパス、クーポン、デジタルチケット）

②自主事業（実施している場合）

＜自主事業＞

1. アーバンスポーツパークの設置
2. 学校教育「体育パッケージ事業」の誘致・開催
3. マッチングサービスの実施
4. JPNネクストアスリート事業の開催
5. 施設外連携企画の実施
6. 備品導入（自主事業備品、貸出備品）
7. コインロッカーの設置
8. キッズルームの充実
9. その他（ベビーカー預かり、車いす貸し出し）

（３）収支計画について

①管理運営にかかる費用等

＜収支計画＞

設定した収入目標の達成と計画した予算執行、施設単位での収支管理など、施設の状況も鑑み収支管理を行ないます。

（千円）

	令和7年度	令和8年度	令和9年度	令和10年度	令和11年度
管理運営経費合計（A）	67,348	103,525	124,420	128,185	131,767
実施しなければいけない業務の 収入合計（B）	4,548	17,825	27,420	28,385	30,267
自主事業利益の充当額（C）	100	1,000	2,000	3,300	3,500
指定管理料 （A）－（B）－（C）	62,700	84,700	95,000	96,500	98,000

<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。

1. 人件費の削減（適切な配置、余剰配置の見直し、マルチスタッフによる業務費抑制）
2. 備品の統一（消耗品の統一による在庫抑制）
3. 備品の共有（施設の備品購入費の抑制）
4. 消耗品単価の交渉（共通の消耗品によるスケールメリット交渉）
5. 作業の内製化（清掃、点検、作業費用の抑制、日常営繕による修繕費圧縮）
6. 省エネルギー対応推進（使用するエネルギーの見直し、LEDなど省エネルギー）
商材への更新、人感センサーの導入）
7. 社内業務の効率化（オンライン会議推奨、ペーパーレス活動、DX化）
8. 施設の持つリソースを共有（インストラクター、備品、人的補完、人財共有）
9. 水光熱費の削減の取り組み（様々な省エネ対策）