

提 案 の 概 要

施設名：緑スポーツセンター・鳴海プール

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領域の拡大を進め、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（サービス財の定期更新）
 - (2) スポーツ・カルチャー教室の拡張、運動指導業務の推進
 - (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、デジタルチケット制、新紙幣・新硬貨の対応)
 - (4) 施設の改修や改装・設備の改修や更新（遊休・低稼働施設改修）
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) お客様目線の感覚、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（事業連携・バリアフリー化の推進）
 - (3) コンプライアンス遵守、男女平等・女性活躍など理解促進
(女性の社会的貧困支援「生理用品」配置)
 - (4) L G B T Qはじめ多様性の理解（L G B T Q研修）
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) 子どもが安心して来場できる安全な環境の提供
 - (3) 積極的な情報提供や交換の充実（SNS・JPN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（災害初期対応、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や改修の実施
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) 行政各課、様々な関係団体との良好な関係構築

(2)行政事業に対する協力支援（学校水泳事業への協力）

8. 社会的活動への協力

(1)施設、お客様を巻き込んだSDGs活動の推進

(2)企業の健康経営に対する施設からのアプローチを推進

(3)省エネ・CO2排出量の低減（クリーンエネルギーによる施設運営）

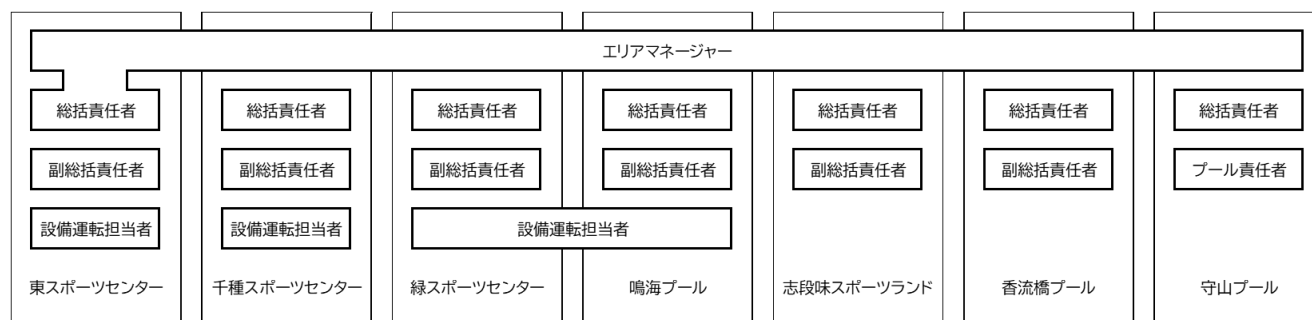
9. その他

(1)社内・施設体制の強化（職員の資質向上・施設間での情報やリソースの共有）

②管理運営体制

<組織・人員の配置・体制>

本社、各施設、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、定期的な社内調査、外部機関の監査を得て、名古屋市個人情報保護条例及び社内規定を合わせ、適切に個人情報を保護します。情報保護を目的とした社内規定の作成、実施環境の整備、教育と実運用の整備を実施します。また、発生リスクに対して適切な賠償保険に加入します。

<施設の修繕・保守点検計画>

要求水準及び関係法令等を遵守し、安全で衛生的な環境を長期間に確保するため、適切な業務実施を行います。一部の業務については専門業者に委託を実施します。また報告書を作成させ、責任者が実施、内容、結果確認を行います。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（開館時間の延長の継続）
7. インタネット環境の整備と活用（Free Wifi、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>

培ったノウハウやネットワークをもとに今後のトレンドなどを施設サービスに取り入れていきます。サービスの向上、多くの市民を施設へ招き入れる仕組み、継続して施設に通う動機付けなど各フェーズで自主事業を活かし実現します。

1. デジタル環境とデジタルコンテンツの提供
2. お客様とのコミュニケーションにつながる企画（専門性の高い指導）
3. 施設外、様々な方々との連携企画の実施
4. トップアスリート事業

（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>

（緑スポーツセンター）

（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）	214,134	219,728	224,554	228,923	235,271
実施しなければいけない業務の 収入合計（Ｂ）	71,087	71,840	72,602	73,374	74,154
自主事業利益の充当額（Ｃ）	2,000	2,500	3,000	3,500	3,800
指定管理料 （Ａ）－（Ｂ）－（Ｃ）	141,047	145,388	148,952	152,049	157,317

（鳴海プール）

（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）	98,171	101,200	103,551	105,890	109,177
実施しなければいけない業務の 収入合計（Ｂ）	15,995	16,068	16,194	16,321	16,449
自主事業利益の充当額（Ｃ）	100	150	200	250	280
指定管理料 （Ａ）－（Ｂ）－（Ｃ）	82,076	84,982	87,157	89,319	92,448

<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（効率的な配置）
2. 消耗品購入について（一括購入、在庫抑制）

3. 備品の共通化
4. 職員による積極的な施設メンテナンスへの参加（修繕費の圧縮）
5. 光熱水費の削減の取り組み（省エネ設備の導入）
6. 水光熱費の削減の取り組み（様々な省エネ対策）