提　案　の　概　要

施設名:名古屋市東山公園テニスセンター

団体名：東山の森３Mパートナーズ
ミズノ株式会社
ミズノスポーツサービス株式会社
公益財団法人 名古屋市みどりの協会

（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

＜基本方針＞

本施設の設置目的や市の計画などを踏まえ、人同士や地域・団体とつながり（コネクト）を持ち、協働で活動することで健康増進・賑わい創出を目指す「人と人・地域がつながり健康・賑わいを創出する「コネクト東山」を運営コンセプトとし、下記４つの基本方針を定め、管理運営をおこないます。

① スポーツの力で市民の健康づくり
② 地域とともに交流・賑わいづくり
③ 利用者目線でのサービスづくり
④ 安心・安全で快適な環境づくり

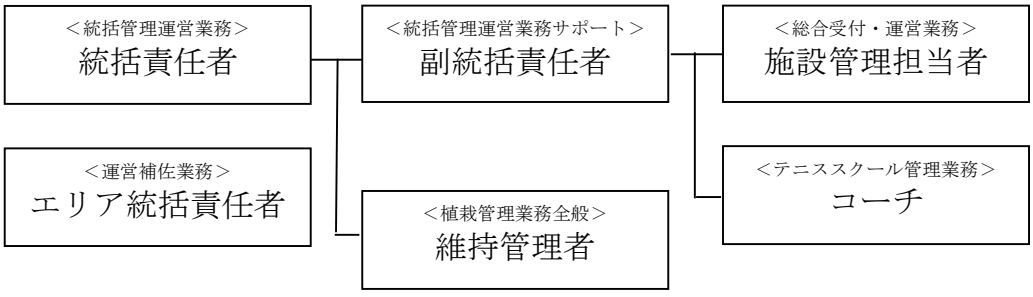
＜東山公園テニスセンターの役割＞

(1)アジア・アジアパラ競技大会の競技会場
(2)アジア・アジアパラ競技大会のレガシーを引き継ぐテニス拠点
(3)地域スポーツの振興
(4)運動・スポーツ実施率の向上

②管理運営体制

＜組織・人員の配置・体制＞

業務全体の統括と市との調整役を担う「総括責任者」を中心に、各主要業務毎に「責任者」を配置し、役割を明確にした体制を整えます。



＜市民の平等利用に関する考え方＞

本施設における公共サービスとは「誰もが　いつでも　いつまでも、平等、公平、安全、快適に利用できるサービス」を提供することであると考えます。

【取り組み】

① 誰もがいつでも平等に利用できる機会の提供
② すべての利用者に快適な接客サービスの提供
③ わかりやすい・伝わりやすい情報の提供
④ 誰もが安全かつ快適で利用しやすい環境の提供
⑤ 多世代の誰もが参加できるプログラムの提供

＜人材育成に係る対応＞

豊富な運営実績の中で構築した人材育成・教育研修の仕組みを活かし、本施設に必要な業務の教育・研修を充実させ、ご利用者様に喜ばれ、安心・安全で快適な施設運営を提供します。

【研修例】

共通研修：人権研修、個人情報保護研修、接客接遇研修、救急救命研修、消防避難訓練　等
業務別研修：維持管理研修　等
階層別研修：一般社員研修、責任者研修　等
テーマ研修：ホームページ研修、リスクマネジメント研修、ＣＸ勉強会　等
外部専門機関等による研修：普通救命講習、防火管理講習　等

＜事故発生時の対応及び災害時の危機管理体制＞

平素より緊急時に備えた対応マニュアルを整備して職員研修を実施し、安心・安全な施設の管理運営を実現します。

また、指定避難場所として名古屋市地域防災計画に従った大規模災害発生時の避難所開設にも市との密接な連携協力により迅速かつ主体的に対応します。

非常時にはご利用者様の安全確保を最優先に対応することはもとより、グループを構成する団体及び協力企業が人的・物的バックアップを実施する体制を整えています。

＜情報の保護及び管理体制＞

コンプライアンスを徹底し、特に施設運営に関連深い法令・条例等については常に参照し、その内容を十分に把握した上で管理運営を行います。

個人情報保護については社会的な責務と認識したうえで「名古屋市個人情報保護条例」を遵守し、利用者から収集した個人情報を適切かつ安全に管理します。

職員一人ひとりが情報管理に危機感を持ち、徹底した保護をしていくため、厳格なルール設定や定期的な教育・研修を設けて管理します。

＜施設修繕・保守点検計画＞

施設の特性、施設・設備の老朽化・消耗度合いを把握し、長寿命化を図る予防保全や修繕対応リストを作成し、市と共有しながら維持管理を進めていきます。

利用者が安全快適に利用できるよう、仕様書にもとづき確実に保守管理を行います。

不具合のある設備・器具については、ただちに使用中止とし、必要に応じて施設の補修・修繕や部品交換を行います。

「年間維持管理計画」のもと、ＰＤＣＡサイクル（計画、実行、チェック、改善）を活用し、本施設および景観の維持、品質向上を図ります。

（２）実施業務の計画について

①指定管理業務

＜基本業務＞

一般利用及び事業の実施に関する業務、使用の許可に関する業務、施設の利用料金に関する業務、維持管理及び修繕に関する業務、緊急時対応に関する業務、利用者満足度の向上及び管理運営の自己評価等に関する業務、事業計画書及び事業報告書等の提出に関する業務、その他市が定める業務

＜利用者意見の聴取・反映方法＞

日常的なご相談、ご意見箱、ホームページのお問い合わせフォーム、ご利用者様アンケート等様々な方法でご利用者様のニーズを収集し、職員や市へ共有します。
「①利用者意見」に対し、その「②対策の立案」「③対策の実施」「④効果検証」の課程をサイクルさせることで指定管理業務の確実な遂行と利用者サービス向上に繋げます。

＜利用促進策（ＰＲ策）＞

リニューアルする本施設を市民に認知してもらう「広報宣伝活動」とテニス及びテニス以外の多様なプログラムの実施、部活動利用や合宿の誘致、サーフェス変更に伴う体験会やイベントの開催等による「施設利用促進」の２つのアクションプランを実施し、来場のきっかけを創出します。

＜地域連携・ボランティア連携についての考え方＞

地域と連携することで地域に愛される施設を共創すると考えています。
公園施設として地域のボランティア団体との連携を継続するとともに、スポーツ施設としてスポーツ団体との連携を強化していきます。

＜サービス向上の取り組み＞

ご利用者様ニーズや社会動向を念頭に、喜ばれるサービスや利便性を向上させる施策に取り組みます。
ホームページの刷新等新たなサービスも取り入れ、ユニバーサルなサービスを提供します。
わかりやすい情報提供とご利用者様にとって簡単な利用受付､ホスピタリティの高い接客対応、多くの方が集い安全・安心に誰もが利用しやすい快適な環境づくりを推進します。

②自主事業（実施している場合）

＜スクール事業＞

テニススクール（一般（初級・中上級)・子ども・車いす)、卓球、ヨガ

＜イベント・大会＞

テニス大会（ミックスダブルス・車いす等)、テニス月例大会（ダブルス・団体)、
子ども苦手運動克服、子ども1ＤＡＹスクール、スラックライン、ピックルボール体験、
竹とんぼ作り、押し花のしおり作り、破棄テニスボールを活用した制作、無料開放ＤＡＹ　等

＜物販事業＞

総合スポーツメーカーのノウハウを発揮したスポーツ品の販売
（ご利用者様の小物類忘れに対応するアクセサリー、飲料、ゼリー、栄養補給食　等）

（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＞

（単位：千円）

項目	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
実施しなければならない業務の収入合計（A）	0	29,649	98,068	101,367	104,669
管理運営経費合計（B）	31,900	159,449	159,668	162,967	166,269
自主事業の利益の充当額（C）	0	0	0	0	0
指定管理料（B）－（A）－（C）	31,900	129,800	61,600	61,600	61,600

＜経費の削減方法＞

これまでの経験をふまえ、サービスの質を確保しながら効果的な経費削減に取組み、今後も行政負担を削減して利用者サービスに還元していきます。

① 光熱水量の見える化による経費縮減意識の啓発
② グループのスケールメリットによる削減
③ スタッフマルチタスク化による経費削減
④ 地域密着運営による経費縮減