

世田谷区スポーツ推進部スポーツ施設課 御中

世田谷区立 千歳温水プール

指定管理者

提案書等

令和5年5月31日



公益財団法人

世田谷区スポーツ振興財団

目 次

	はじめに	1
1.基本方針	1-1 施設の管理運営方針・経営理念	6
2.管理運営体制	2-1 企業コンプライアンス体制	13
	2-2 組織・管理体制	16
	2-3 人員配置・雇用計画	21
	2-4 研修・育成計画	24
3.管理運営事業内容	3-1 事業計画	27
	3-2 全般的な安全管理	40
	3-3 健康運動室の運営	47
	3-4 温水プールの運営	50
	3-5 平等利用	53
	3-6 収支計画	57
	3-7 新たな取り組みの提案	59
4.自主事業	4-1 事業計画に当たっての基本的な考え方	60
	4-2 事業計画	64
5.業務実績	5-1 施設管理業務受託の実績と今後の展望等	74

はじめに

(1) ごあいさつ

私たちは、平成11年2月に「生涯スポーツ社会の形成」を推進する目的で設立され、これまで指定管理者としてスポーツ施設の管理運営を行い、安全・安心で快適なスポーツ施設の管理運営に努めて参りました。

今回の申請にあたっては、「世田谷区スポーツ推進計画」の目標達成と本施設の設置目的である区民のスポーツ振興、健康増進、青少年健全育成及び老人福祉の増進の実現に向け強く邁進いたします。

世田谷区及び区民の皆様が真に望む指定管理者として、世田谷区の生涯スポーツ社会の実現に寄与していく決意を表明いたします。

最後に、今回の選定にあたり、選定審査の機会をご恵与いただきましたことに心より感謝申し上げます。

(2) これまでの千歳温水プールのあゆみと変革（主な成果）

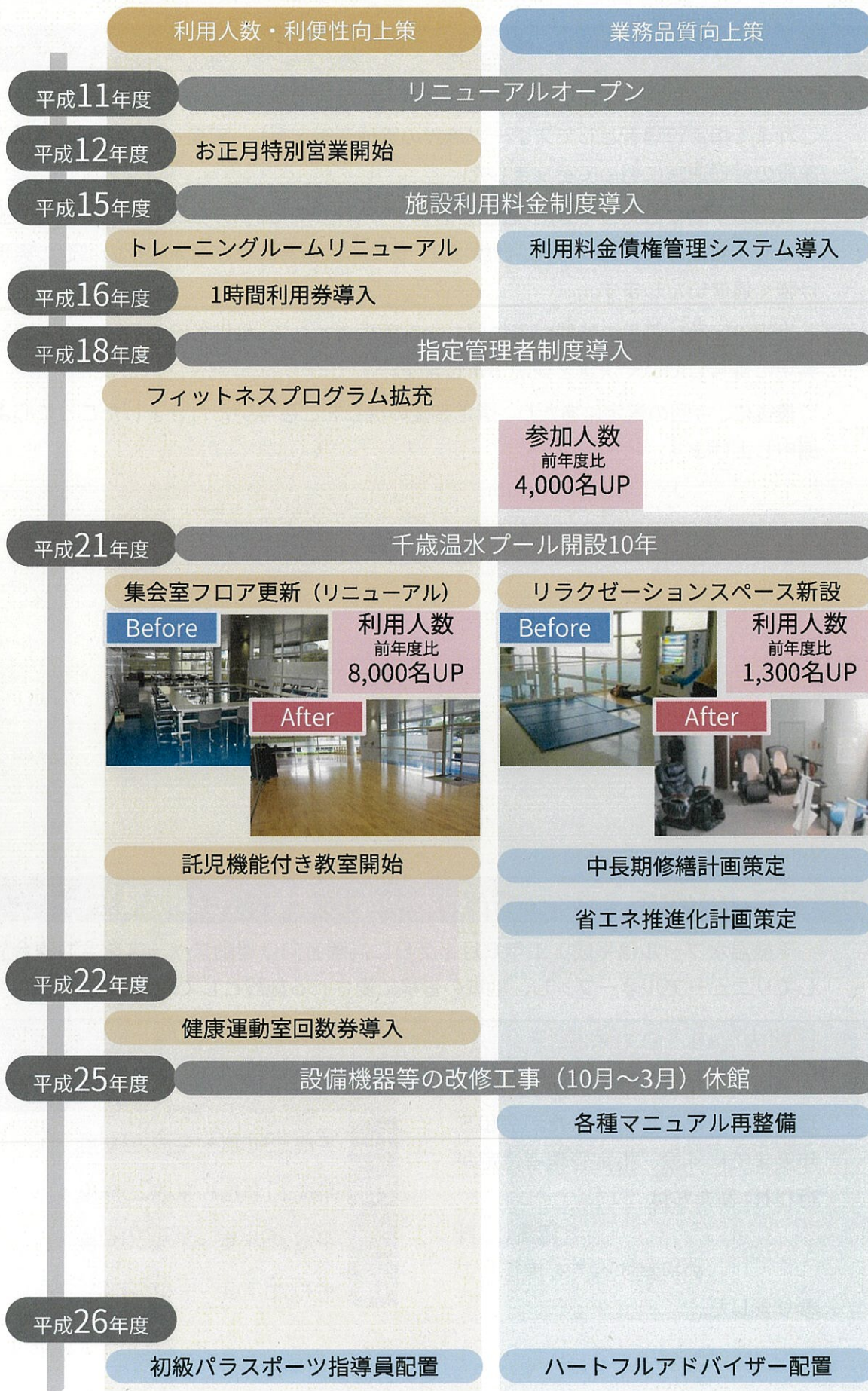
千歳温水プールは平成11年6月12日に高齢者向け運動スペースを含む複合施設としてリニューアルオープンし、地域の皆様に愛される施設として成長しています。

① 提案内容の100%履行

平成18年度より本施設に指定管理者制度が導入されました。令和5年度までに4度、指定管理者選定が行われ、私たちは
と認識し、計
の提案すべてを実行して
参りました。

期	指定管理期間	提案数
1期	平成18年度～平成20年度	
2期	平成21年度～平成25年度	
3期	平成26年度～平成30年度	
4期	令和元年度～令和5年度	

② 千歳温水プール これまでのあゆみと変革（主な成果）



平成26年度

トレーニングルームリニューアル

Before



利用人数

リニューアル前より

4,700名UP

After



3階にキッズスペース新設

4階に電位治療器新設

敬老の日無料開放開始

レンタルロッカー新設

保守休館を10日間から5日間に短縮

平成28年度

来館者500万人達成 (9月14日)

平成29年度

男女更衣室リニューアル

Before



After



平成30年度

開設年度(平成11年度)から
利用人数80,000名UP

教室等申込システム導入

令和元年度

トレーニングルームリニューアル

建物管理システム導入

令和2年度

受付順番待ち管理システム導入

おうちでフィットネス動画配信開始



動画を活用した広報開始



令和3年度

なごみの広場ちとふな運営開始

トレーニングルーム入退場管理システム導入

令和4年度

キャッシュレス券売機導入

(3) 今後の管理運営における主な課題

① 本施設を拠点とした地域の活性化とスポーツ実施率向上

スポーツ実施率の向上
令和5年度までに65%以上



区内公園「FITNESS CAMP」

希望丘地域体育館
「希望丘チアダンスカレッジ」

八幡山小地域体育館
「障害児運動教室」

② 更なる安全管理体制の充実

③ 誰もが多様な在り方を認め合える スポーツによる共生社会の実現

④ D X（デジタルトランスフォーメーション）の更なる推進

⑤ 未来の子どもたちへ 平和と豊かな暮らしを繋ぐ S D G s の推進

1-1 施設の管理運営方針・経営理念

私たちは、指定管理者として行政の代理執行機関であることを認識し、「区民サービスの向上」「経費の縮減」並びに「地域の活性化」を目指すとともに、区民の皆様や区の期待に沿える安全・安心で快適な施設管理を実現します。

(1) 世田谷区スポーツ推進計画の理解

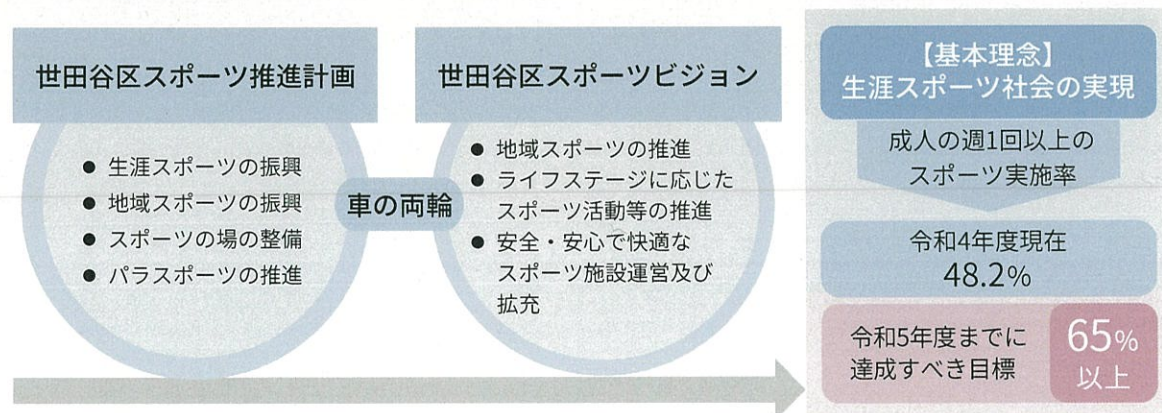
① 世田谷区スポーツ推進計画の推進

私たちは、世田谷区スポーツ推進計画の基本理念である「生涯スポーツ社会の実現」に寄与すべく、本施設の管理運営を全うします。

世田谷区スポーツ推進計画 調整計画		【基本理念】 生涯スポーツ社会の実現	【目標値】 成人の週1回以上の スポーツ実施率65%以上
課題と方向性	重点的な取り組み	主な取り組み内容	
● 成人のスポーツ実施率が目標に達していない ● スポーツの場の不足 ● パラスポーツの更なる推進	1 生涯スポーツの振興	中高年や高齢者を対象とした運動習慣につながる事業の実施	
	2 地域スポーツの振興	地域団体と連携し、地域コミュニティ活動への派遣・協力	
	3 スポーツの場の整備	誰もが使いやすい施設機能の整備	
	4 パラスポーツの推進	障害者がスポーツ・レクリエーションに親しむ機会の充実	

② 「世田谷区スポーツ推進計画」と「世田谷区スポーツビジョン」の実現

「世田谷区スポーツ推進計画」の目標達成に向け、「車の両輪」関係にある当法人の計画「世田谷区スポーツビジョン」の実現を図り、区民の皆様や区の期待に応える魅力あるスポーツ施策を展開します。



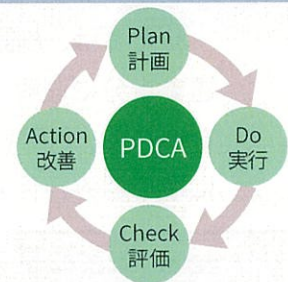
(2) 公共施設の管理・運営者としての心構え

私たちは、施設利用者の安全・安心の確保を大前提に考え、施設の設置目的や特性、課題を十分に理解し、平等・公平な質の高い区民サービス、業務運営を実現します。本提案を通じて、利用者満足度の高い施設づくりだけでなく、本施設を拠点とした地域の活性化に取り組み、住み続けたいと思うまちづくりを推進します。

① 基本理念と基本方針

② 提案内容 の計画

本提案内容については、
確実に目標を達成するため、PDCAサイクルによる進捗管理
を行い、本提案内容の更なる成果獲得を目指します。



③

本提案内容は、

の実現を推進します。

(3) 公共サービスの良質かつ適正な提供

区民利用の利便性を向上させ、区民ニーズを把握して事業を実施するとともに、区民の
目線に立った平等・公平な区民サービスを提供します。区民の期待に応え、区民から信頼
される施設運営を実践します。

① DXを活用した利便性の向上とワンストップサービスの実践

区民ニーズを把握し、利用者の事務手続きを簡素化するなど、利便性の向上に取り組みます。トレーニングルーム入退場管理システムなどDXを取り入れ、当法人が管理する他のスポーツ施設でも手続き可能となるワンストップサービスを実践します。

トレーニングルーム
入退場管理システム

登録

相互
利用

千歳温水プール

大蔵運動場

大蔵第二運動場

② 平等・公平な区民サービス

全従業員必修の施設平等利用研修や接遇研修、区や外部機関の実施する研修への参加など、お客様の立場に立ったおもてなし精神溢れる従業員を育成し、平等・公平な区民サービスを実践します。

おもてなし精神溢れるお客様対応

③ 官民連携の考えに基づいた公共サービス

官民協働（Public Private Partnership）の考え方に基づき導入された指定管理者制度の意義を十分理解し、公共サービスの更なる充実に取り組みます。

1	柔軟な発想や手法による新たな事業展開	サンクンガーデンのリニューアルなど
2	行政コストの削減	省エネルギーへの取り組みなど
3	CSR（社会貢献）拡大	SDGsへの取り組み、就労支援活動など

（４）施設の特性把握

① 本施設及び周辺地域のマーケット

各種システムや統計資料の分析、関係団体へのヒアリングにより、本施設及び周辺地域のマーケットには5つの傾向があります。

分析結果から提案施策

1	利便性の向上
2	対象世代事業の拡充
3	地域展開の推進
4	運動機会の創出
5	連携・協働強化

② 地域活性化を実践する地域スポーツ施設

本施設は世田谷区スポーツ推進計画において地域スポーツ施設と位置づけられています。と連携した各種事業を実施し、本施設を拠点とした地域の活性化を推進する取り組みが実践されています。

活性化

との連携による地域



③ 誰もが楽しめる複合型スポーツ施設

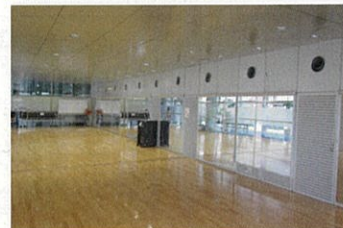
区内の公共施設では唯一、屋内のウォータースライダーや流水プールを備え、プールとトレーニングルームが共通利用できる施設です。カラオケやお風呂が利用できる高齢者対象の健康運動室や、軽体操等が行える集会室など、子どもから高齢者、障害者、外国人に至るまで、誰もが楽しめる複合型スポーツ施設です。



流水プール・ウォータースライダー



健康運動室



集会室

④ 清掃工場の熱源を利用したエコスポーツ施設

隣接する千歳清掃工場の熱源を利用し、プール水・浴槽の昇温や空調機器の熱源、シャワーや洗面のお湯に利用するなど、環境に配慮したエコスポーツ施設です。

令和6年度に清掃工場の延命化工事が予定され、その期間熱源供給が停止します。区や清掃工場と連携して適切に対応します。



熱源を供給する千歳清掃工場

⑤ 老朽化への対応が求められるスポーツ施設

平成11年に開設された本施設は、平成25年度に大規模改修工事が行われましたが、機械設備を中心に施設の経年劣化が進み、老朽化への対応が求められています。



機械設備の老朽化

(5) 団体の経営理念

① 当法人の経営理念

各種スポーツ施策を展開する法人として、「世田谷区スポーツ推進計画」の基本理念である、区民が生涯を通じ身近な地域で気軽にスポーツ・レクリエーションに親しみ、楽しむことのできる「生涯スポーツ社会の実現」に寄与することを経営理念としています。

多摩川ウォーク

区民スポーツまつり

世田谷 246 ハーフマラソン

② 当法人の経営方針

ア. 経営方針に基づく経営改善

当法人の経営方針を基に、現状における問題点を洗い出し、毎年度、主要な取り組み課題を掲げ、重点的に取り組んでいます。当法人ならではの公益性の高い事業展開と経営の効率化を一層進め、自主財源の更なる確保を図っています。

当法人 経営方針

- ① 経営基盤の強化
- ② 区民サービスの向上
- ③ 経営の透明化

イ. 横断的な組織体制による経営改善

経営課題に迅速かつ柔軟に対応するため、横断的プロジェクトチームを設置し、組織が一丸となって課題解決に取り組んでいます。

横断的プロジェクトチーム (PT)

③ 安定的な経営を実践する経営体制

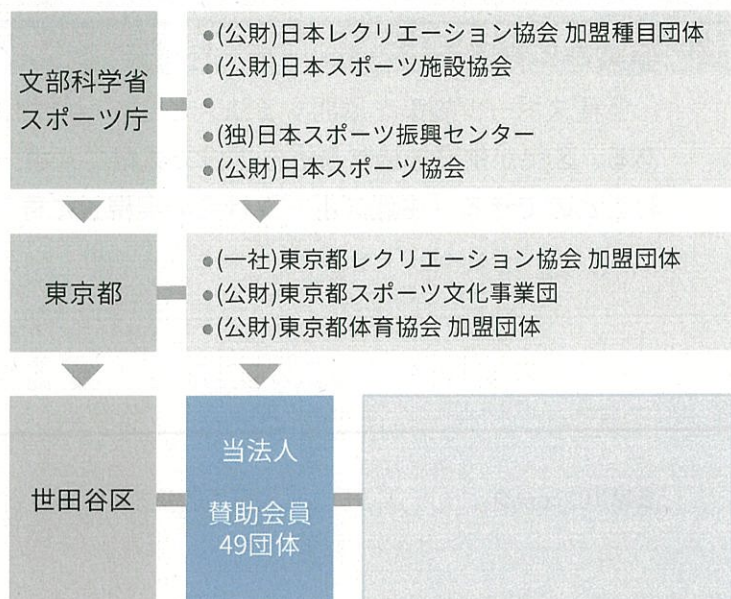
生涯スポーツ社会を実現するための経験豊富な人材と、施設管理運営のノウハウやネットワークを活かした体制のもと、災害時等の不測の事態にも耐えうる経営体力を保持し、安定的な経営を実践します。

ア. 多様な機能統合による相乗効果の発揮

当法人に加盟するスポーツ・レクリエーションの賛助会員49団体をはじめ、

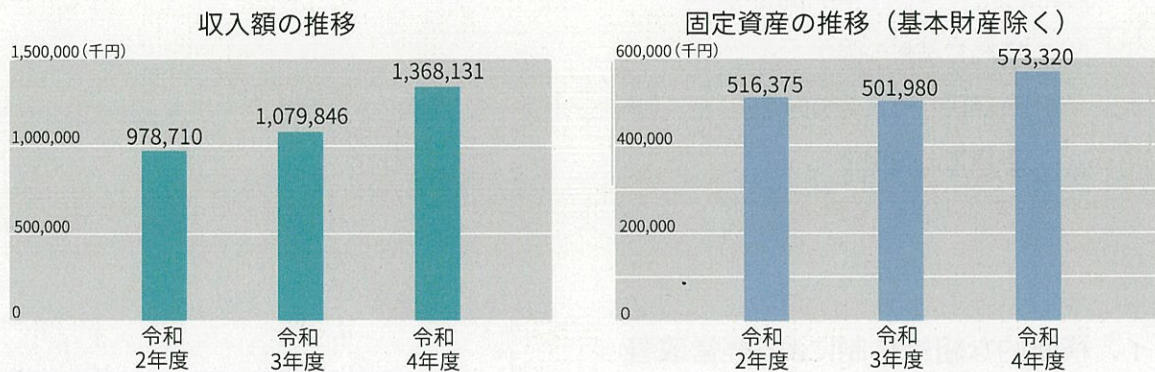
等との多様な協働体制により事業を展開します。

との施設管理運営ノウハウの共有を図り、広い知見からの指定管理業務を実践します。



イ. あらゆる事態に対応できる経営体力

新型コロナウイルス感染症の煽りを受けましたが、持続的な経営改革により、収入額や経営基盤となる固定資産は回復傾向にあります。世界規模の不況に直面しても、安定的で持続可能な経営基盤と、災害等における不測の緊急事態にも資金的に対処できる財務基盤を有しています。



ウ. 安定的な経営を実践する経営体制

安定的な経営を実践するための経営体制を有しています。

安定的な経営を実践する経営体制	1 経営理念	2 中長期計画	3 コンプライアンス
	4 情報共有体制	5 専門家のサポート体制	6 研修教育体制
	7 運営管理	8 経営体力	9 経営の透明性

2-1 企業コンプライアンス体制

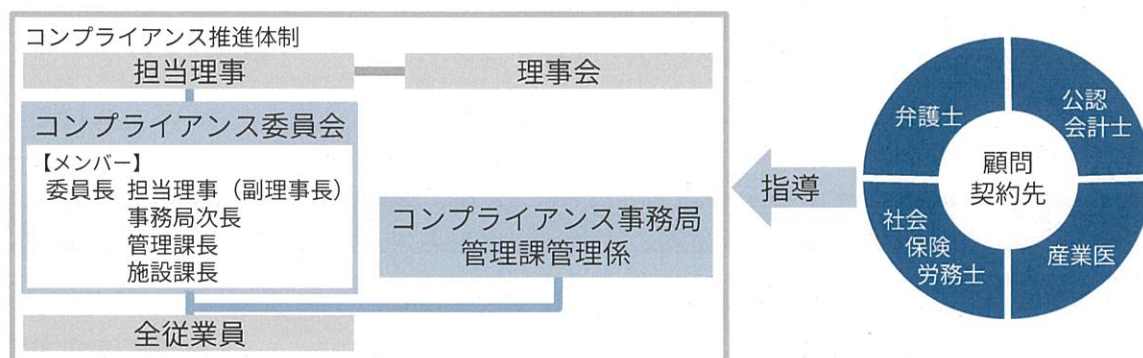
私たちは、各種法令や区の条例に則った規定を整備し、コンプライアンスを遵守した適正な管理運営を実施します。プライバシーマーク取得事業者（JISQ15001 適用規格）として、厳重な管理体制を構築します。

(1) 企業コンプライアンスへの具体的取り組み

ITの進化やSNSの普及に伴い、コンプライアンス強化が重要であると認識しています。国や区の法令・条例等を遵守し、法令改正にも即座に対応できる体制を整備します。

① コンプライアンス推進体制

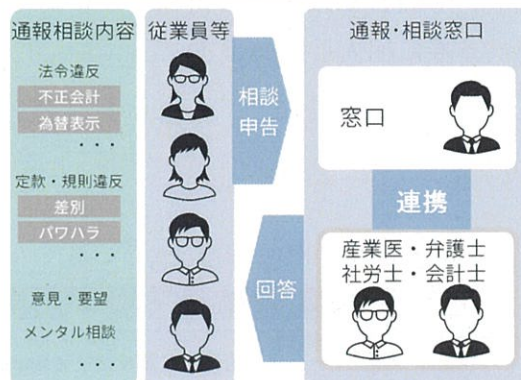
「委員会の設置」と専門家からの指導、スポーツ庁が示すスポーツ団体ガバナンスコードによるセルフチェックを実施し、推進体制を強化します。委員会で年間の教育・研修計画を策定し、全従業員のコンプライアンス意識を醸成します。



② コンプライアンスを推進する具体的な取り組み

ア. 通報・相談窓口の設置

従業員に対して、定期的に通報・相談窓口をアナウンスします。ハラスメントなどのあらゆる事件・事故を抑制するとともに、従業員が安心して働ける職場環境を整備します。



イ. 働き方改革関連法への対応

勤怠管理システムの導入によりDXを推進するとともに、労働時間や年次有給休暇等の取得状況を客観的に把握し適正に管理します。定期的に労務監査を実施し、安全・安心な職場づくりに取り組みます。

勤怠管理システム

ウ. コーポレートガバナンス強化策

規定や計画に基づく取り組み、従業員向け研修・情報発信を効果的に実施します。一人ひとりの知識習得とコーポレートガバナンスの強化を目指し、区や他法人の事例、リスクマネジメントの考え方を研修に取り入れ充実を図ります。

研修・情報発信の内容

	関係法令	当法人の主な規定	規定に基づく取り組み
総務・財務関係	● 個人情報保護法	● 個人情報保護方針	
	● マイナンバー法	● 個人情報保護規程	
	● 区個人情報保護条例	● 安全対策基準	
	● 区情報公開条例	● 情報公開規程	
人事関係	● 区契約事務規則	● 財務規程	
	● 高年齢者雇用安定法	● 職員就業規程、就業規則	
	● 労働安全衛生法	● ストレスチェック実施要綱	
		● 安全衛生管理規則	
	● 労働施策総合推進法	● 職員就業規程、就業規則	
	● 男女雇用機会均等法	● 育児休業に関する規則	
	● 育児・介護休業法		
	● 働き方改革関連法	● 職員就業規程、就業規則	
	● 労働基準法等雇用に関する法令	● 給与規程	
	● 区公契約条例	● 契約事務の手引き	
	● 公共サービス基本法		

(2) 個人情報の漏洩防止策や適正な情報管理

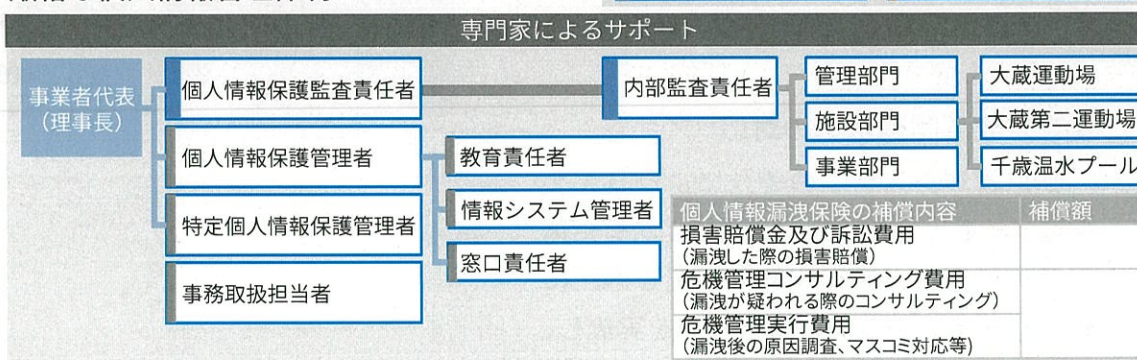
① 厳格な個人情報管理体制

プライバシーマーク取得事業者として、厳格な管理体制のもと、取得した個人情報の適正な管理を徹底しています。さらに、万が一の場合に備え、漏洩時の損害賠償や被害拡大防止と再発防止に対応する個人情報漏洩保険に加入しています。



プライバシーマーク登録証

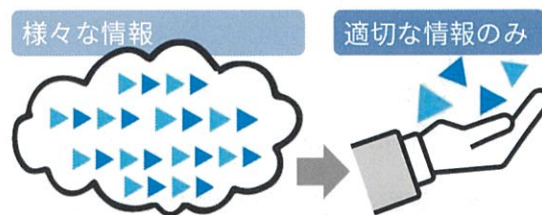
厳格な個人情報管理体制



② 個人情報の漏洩防止に向けた取り組み

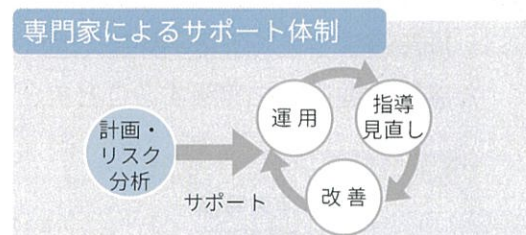
ア. 正しい知識の習得と適切な情報の取得

研修・理解度テスト、内部監査、見直しを実施し、全従業員が正しい知識を習得します。情報漏洩のリスクを最小限に抑えるため、個人情報の利用目的を明確にし、適切な情報のみ取得します。



イ. 専門機関との契約によるサポート体制

強固なサポート体制のもと、見直しや改善、外部委託先の管理を行い、効率的・効果的な管理運営を定着させます。



③ 適正な情報管理の具体的な取り組み

多種多様な情報を適正かつ厳格に管理するため、安全対策基準を規定しています。DX推進に伴い懸念されるリスクに対し、専門家による指導のもと、リスクマネジメント能力を高め、セキュリティ強化を図ります。

情報管理の側面	情報管理方法の一例	リスク対策の一例
施設全体	入退室管理	
取得・入力	サーバからの取得	
移送・送信	USBメモリなどの外部媒体の使用	
利用・加工	情報取得後の利用	
委託・提供	受け渡し時	
保管・バックアップ	クラウドサーバに保管	
廃棄・消去	紙媒体の廃棄 外部記録媒体の廃棄	

(3) 各種認証資格について

お客様にとって実績と信頼の証となる各種認定資格を取得しています。令和5年度より新たに「救命講習指導者」の委嘱を受けています。スポーツ施設として「従業員の健康」を第一に考え、今後、健康優良法人の認定に向けた「健康企業宣言」を行います。



警備業認定証



救命講習受講優良証

救命講習指導者



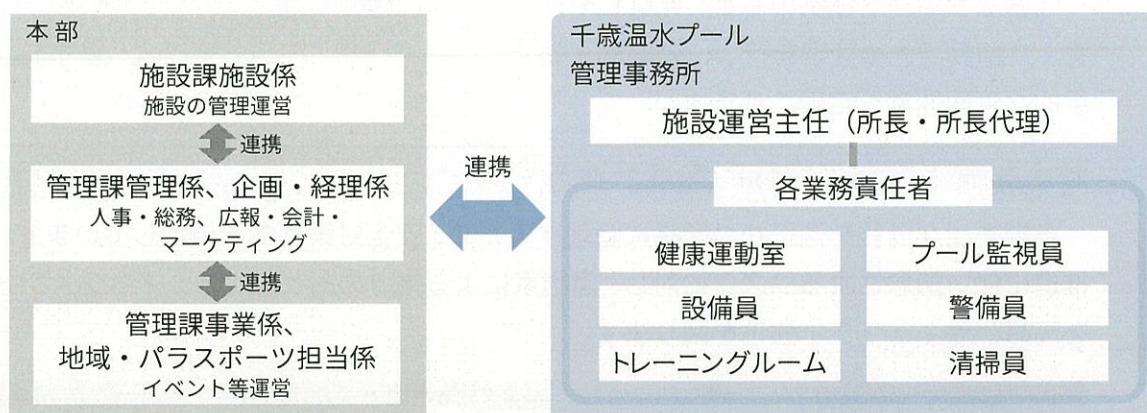
プライバシーマーク登録証

2-2 組織・管理体制

私たちは、現地管理事務所と本部が一体となり、組織全体の機能を最大限に活かした管理体制により業務を遂行します。区民の皆様に安全・安心で良質なサービスを提供します。

(1) 業務の履行にあたっての組織体制

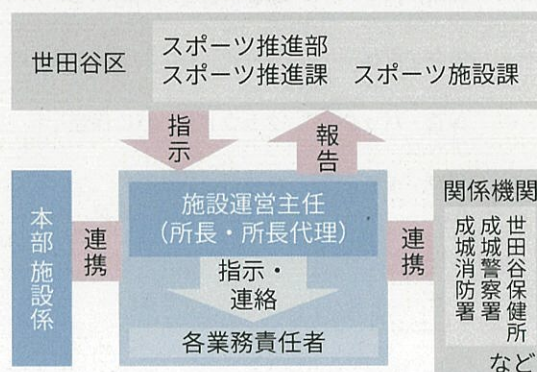
施設運営主任（所長・所長代理）を中心に各業務に責任者を配置し、本部と一体となった施設管理運営を実践することで、強固な組織・管理体制を構築します。



(2) 管理・連絡体制

① 区や関係機関との連絡体制

区や関係機関からの連絡・指示は施設運営主任（所長・所長代理）が情報を集約し、各業務責任者と本部施設係への情報伝達・共有を図ります。事件・事故が発生した場合も、本部と連携を取りながら速やかに区へと報告する迅速な連絡体制を構築します。



② 業務間の連絡・情報共有体制

ア. 施設運営の連絡・情報共有

施設運営主任（所長・所長代理）と各業務責任者を中心とした連絡・情報共有体制を構築します。業務日誌や建物管理システムの活用による日常業務の引継ぎを行います。月例の業務責任者定例会や施設間合同会議での事故発生事例や業務目標・達成状況の共有を行うなど、施設管理の品質向上を図ります。

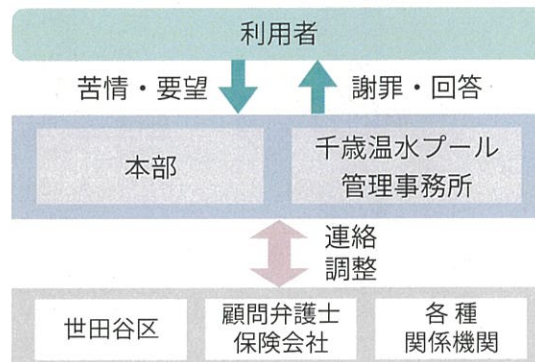
日常	業務日誌、朝礼、終礼、建物管理システム など
週間	調整会議（本部連携） など
月間	施設運営主任会議、業務責任者定例会、施設間合同会議（本部・指定管理者施設連携） など

施設管理運営の先進的な取り組みを共有します。知見を広め、指定管理者として持続的成長を促進します。

(3) 苦情・要望に対し適切に対応できる体制・取り組み

① 苦情・要望に対する体制

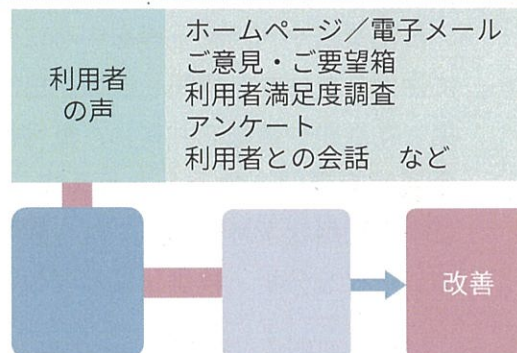
利用者からの苦情・要望は接遇マニュアルに則って対応します。事案に応じて区、顧問弁護士や保険会社、各種関係機関と調整し、迅速かつ適切に対応します。



② 苦情・要望に対する取り組み

電子メールやご意見・ご要望箱、利用者との会話などにより、利用者の声を常時収集します。収集した苦情・要望に対する一連の対応は

組織全体で改善・再発防止を図ります。



(4) 本部のバックアップ体制

日常・定例業務や教室・イベント運営、災害発生時に備え、本部・施設間によるバックアップ体制を万全に配し、安全・安心で快適な施設運営に向けた業務品質を確保します。

① 業務履行のバックアップ体制

大規模イベント運営時において、

により、良質なサービスを提供します。新型コロナウイルス感染症罹患等で施設運営主任が長期不在の場合は、本部の本施設従事経験職員が業務を行い、サービスの品質を確保します。

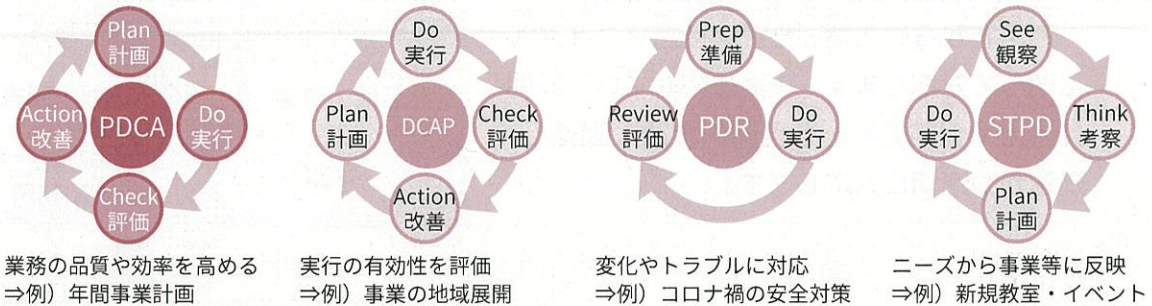
② 災害時のバックアップ体制

災害発生時には、本部職員を招集できる体制を有しています。夜間や休日等、交通手段が遮断されても、

急行可能な体制を構築します。

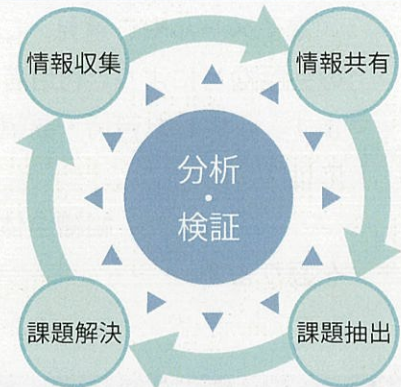
(5) 事業改善体制

P D C Aサイクルを中心とした最適な手法による業務改善体制を構築します。



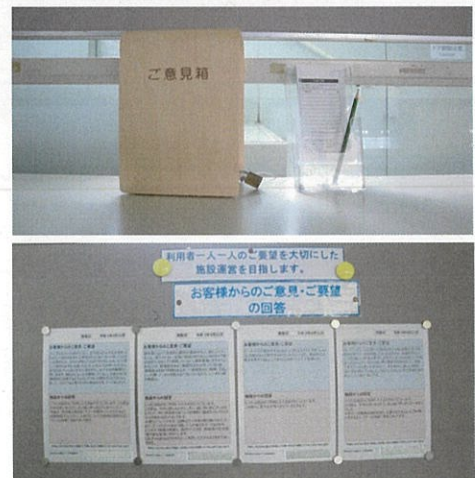
① 日常の業務改善体制

日常業務や利用状況等を中心に業務の分析（検証）に注力した体制を構築します。日常業務において収集した課題や情報を共有し、毎月行う施設運営主任会議等で課題を抽出したうえで課題の解決に繋がります。利用状況等に関しては、建物管理システム等のデータを分析・検証して事業改善を図ります。



② 利用者の声による業務改善

ご意見・ご要望箱やホームページ内に広聴機能を整備するとともに、日々の接客からも積極的に声を掛け、意見を収集します。寄せられたご意見等に対しては、迅速かつ組織的に回答するとともに、施設の運営改善に繋がる貴重な情報源とし、利用者一人ひとりの声を大切にする施設運営を実践します。



ご意見・ご要望箱と回答の掲示板

③ 従業員の声による業務改善

全従業員を対象に、安全管理上のヒヤリ・ハット及び利用者サービス向上・業務改善等に関する「スタッフ提案シート」を実施します。月例の業務責任者定例会や施設間合同会議で共有及び検討し、対応可能なものから改善します。

(6) セルフモニタリング・外部評価への取り組み

内部評価や第三者評価など、多様な視点によるセルフモニタリング、外部評価を実施します。評価結果は業務改善に活用し、区民や施設利用者にご納得いただける施設管理を実践します。

業務改善	区民評価
	行政評価
	外部評価
	覆面調査
	内部評価

① 【区民評価】利用者満足度調査、教室参加者レビュー、地域団体の声

ア. 利用者満足度調査

施設利用に関する利用者満足度調査を実施します。ご意見・ご要望箱や日常応対だけでは収集できない利用者ニーズを把握し、属性・商圈分析等に活用できるデータを取得し施設運営改善に繋がります。

利用者満足度調査

イ. 教室参加者レビュー・評価

教室等申込システムを活用して教室参加者からレビュー・評価を収集し、ホームページ上で公開します。事業改善に活用するとともに教室を選ぶ際の判断材料を提供します。

プログラム	★★★★☆
講師	★★★★★
費用	★★★★☆
施設	★★★★☆
おススメ度	★★★★☆
コロナ対策	★★★★☆
総合評価	4.2
レビュー本文 参加者のやる気をうまく出させる教え方で楽しい時間でした	

教室参加者レビュー・評価

ウ. 地域団体の声

地域に根ざした活動を通じて地域団体からの声を積極的に収集します。

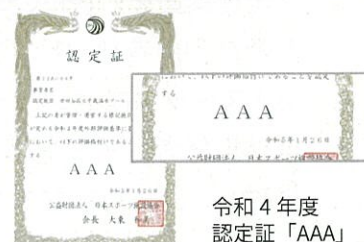
② 【行政評価】適正な事業計画書・事業報告書の提出

区との基本協定等に基づき、事業計画書、事業報告書（月次・四半期・年次）及び自己評価シートを作成し、遅滞なく提出します。

③【外部評価】指定管理者外部評価 令和4年度最高格付けAAA獲得

専門機関による客観的評価として、申請要件である指定管理者外部評価を実施します。外部評価については10年以上継続して取り組んでおり、令和2年度から3年連続で最高格付けの「AAA」を獲得しています。

【評価点数93点／98点満点】（令和5年1月26日付）



④【覆面調査】専門機関による覆面調査の実施

従業員の意識改革や顧客満足度の更なる向上を目指し、専門機関による覆面調査を実施します。電話応対、接客態度、クリンリネスなどの調査項目について、場面や場所ごとに調査員が調査し、調査結果は施設間合同会議にて共有して業務の改善を図ります。

⑤【内部評価】

ア.

イ.

2-3 人員配置・雇用計画

私たちは、本施設を安全・安心で快適にご利用いただけるように、専門性を活かした人材の配置や施設間の連携・一体化体制等、効率的な人員配置を実施します。また従業員については、区内在住者や高齢者、障害者の雇用を積極的に行い、地域に根ざした人材を配置します。

(1) 効率的な業務遂行に向けた人員配置計画

① 専門性を活かした適材適所の人員配置

業務仕様書に記載される資格要件のほか、上級スポーツ施設管理士や応急手当普及員等の資格及び豊富な業務経験を有する専門性を活かした人材を配置します。

ア. 業務仕様書記載の人員配置

職種	イメージ	主な技能・経験	保持資格等
施設運営主任		概ね5年以上の経験を有し、マネジメントや安全管理、接客接遇、相応な指導力を有している者	上級スポーツ施設管理士、防火管理者、応急手当普及員、上級救命（AED）講習、初級パラスポーツ指導員、ハートフルアドバイザー、フィットネスクラブ・マネジメント検定（2級）ほか
受付利用案内員		相応な経験を有し、接客接遇能力と基本的なOA機器操作技術を身に付けている者	普通救命（AED）講習 ほか
トレーナー		相応な経験を有し、機器、維持管理及びプログラムの知識・技能を有している者	健康運動指導士、介護予防運動指導員、普通救命（AED）講習、栄養士、トレーニング指導士、ハートフルアドバイザー、柔道整復師 ほか
プール監視主任		相応な経験を有し、日本赤十字社、日本水泳連盟、日本スポーツ協会等の救助に関する適任証を有する者	水泳指導管理士、健康運動指導士、スポーツ施設管理士、赤十字水上安全法救助員、赤十字ベーシックライフサポーター、初級パラスポーツ指導員、上級・普通救命（AED）講習 ほか
プール監視員		相応な経験を有し、安全管理や傷病者対応、水中運動指導の知識・技能を有している者	水泳指導管理士、赤十字水上安全法救助員、初級パラスポーツ指導員、普通救命（AED）講習 ほか
健康運動室受付利用案内員		相応の経験を有し、接客接遇能力を身に付けている者	普通救命（AED）講習 ほか
設備員		相応な経験を有し、建築や機械、電気設備等の知識・操作技能を有している者	ボイラー技士（1級・2級）、危険物取扱者乙種第4類、防火管理者、上級救命（AED）講習 ほか
警備員		相応な経験を有し、警備や車両誘導、接客接遇の知識・技能を有している者	交通誘導警備業務（2級）、雑踏警備業務（2級）、防災センター要員、上級救命（AED）講習 ほか
清掃員		相応な経験を有し、清掃手法や施設特性、接客接遇の知識・技能を有する者	建築物環境衛生管理技術者、清掃作業監督者、普通救命（AED）講習 ほか

イ.

② マルチタスクを活用した効率的な人員配置

業

務を兼任することで生産性や効率性を向上させます。

③ 労働基準法を遵守したローテーション

業務仕様書に記載される配置を基本に、労働基準法第32条、第34条及び第36条を遵守します。さらに、スタッフ稼働率を向上させ、効率的な人員配置を実施します。

通常期の体制例

	8:00	9:00	10:00	11:00	12:00	13:00	14:00	15:00	16:00	17:00	18:00	19:00	20:00	21:00
施設運営主任														
受付利用案内員														
トレーナー														
サブトレーナー														
サブトレーナー														
プール監視主任														
プール監視員														
健康運動室 受付利用案内員														
設備員														
清掃員														
警備員														

(2) 組織全体における障害者雇用

令和4年12月に改正された「障害者雇用促進法」を遵守し、障害者の雇用を促進するほか、障害者の就労を支援する体験実習を受け入れ、障害者の職業の安定を図ります。

① 障害者の雇用状況

「障害者雇用促進法」に基づき、従業員60名のうち2名を雇用することで、障害者の雇用率及び雇用義務数を満たしています。さらに、法令に基づき障害者の雇用状況を毎年度、ハローワークへ適正に報告しています。

雇用率(2.3%)に基づく

障害者の雇用義務数

従業員数	雇用義務数
43.5人未満	0人
43.5人以上 87人未満	1人
87人以上 130.5人未満	2人

当法人における
障害者雇用数

2人/60人
(雇用率3.3%)

② 障害者の就労支援

当法人では、区内にある障害者の就労支援施設より、障害者体験実習の受け入れを行っています。就職を目指す方々に活きた業務経験の機会を提供するとともに、従業員の障害者理解を促進します。

障害者就労支援受け入れ

(3) 運営スタッフの地域雇用・高齢者雇用

当法人では従業員の地域雇用・高齢者雇用を積極的に行い、世田谷区に根ざした従業員や、豊富な経験とノウハウを持つ従業員を配置します。

① 従業員の地域雇用状況

当法人は、地域に根ざした人材を積極的に雇用し地域の活性化を促進します。また、区内事業者の積極的な活用により、
取り組みます。

当法人に
おける
地域雇用率

② 高齢者雇用への取り組み

本施設では高齢者の雇用促進として、
定年後の運営職員を再雇用します。また、世田谷区シルバー人材センターの活用により、高齢者を積極的に雇用することで、豊富な経験やノウハウを持つ人材による区民サービス向上を図ります。

世田谷区シルバー人材センターの活用
(健康運動室受付利用案内業務)

2-4 研修・育成計画

私たちは、従業員の人材育成こそが安定的な施設運営とサービス向上の最重要策であると認識しています。従業員一人ひとりの知識の習得、能力向上を目指し、主体性と自主性のある従業員を育成します。

(1) 知識の習得や接遇能力の向上に関する研修実施計画

当法人は、「OJT」「OFF-JT」「自己啓発」を3本の柱とした独自の職員教育・研修要領を策定しています。区の課題やニーズを的確に捉え、急速に変化する社会情勢に対応できるよう、自ら考え行動できる従業員の育成に取り組みます。

① 知識の習得に向けた研修実施計画

ア. 共通研修(全従業員)

サービス品質の標準化に向けて、施設に常駐するすべての従業員を対象に共通研修を実施します。オフラインとオンラインを併用し、従業員としての姿勢や知識、安全管理能力等の技能を習得します。

研修(講義・実習)	内容
-----------	----

イ. 専門研修(職種別)

従業員一人ひとりの業務水準の向上、組織全体の底上げを目指し、各種研修を実施します。区や他法人等が実施する研修にも積極的に参加し、公共サービスの提供者として質の高い従業員を養成します。

分野	研修内容	対象者				
		施設運営主任	本部職員	プール監視員	トレーナー	警備員ほか
知識向上						
マネジメント能力向上						
安全管理能力向上						
技能向上						
組織力向上						

② 接客能力向上に向けた研修実施計画

従業員一人ひとりの接客能力向上を目指し、内部研修に加え、接客を専門とした外部の研修に参加し、スキルやノウハウを習得します。おもてなし精神溢れる接客を心掛け、お客様に感動を届けるサービスを提供します。

研修	研修名	施設運営主任	本部職員	受付利用案内員	トレーナー	警備員ほか
内部						
外部						

(2) 日ごろの従業員教育・育成などの取り組み

「職員教育・研修要領」及び
日常教育を実施します。

に基づき、実践的な

① 標準化マニュアルの活用

より効
率的に業務手順を学ぶ体制を整備します。行政の代行
として、従業員の誰もが標準化されたマニュアルを活
用し、平等・公平で良質なサービスを提供します。

標準化マニュアル

② の活用

新任者にはベテラン従業員（チーフ）が育成担当者
となり、マンツーマンで指導にあたります。

慎重かつ確
実に業務を遂行し、実践的な能力を高めます。

③ 日常からの意識啓発

日常から意識向上策を実践します。従業員一人ひとりが「施設の顔」として、主体的に業
務を遂行する組織風土を醸成します。

④ 意欲向上に向けた取り組み

「相手をリスペクトする」、「互いを認め合う」意識を醸成するため、サンキューカード
を実施します。相手の立場に立ち理解に努める習慣が「職場環境の好循環を創出」し、区
民サービスの向上に繋がると認識しています。業務における成果や永年勤続者に対して
は、年に一度表彰を実施し、従業員の意欲向上を図ります。

サンキューカード

永年勤続表彰

年間の表彰を受けた従業員

3-1 事業計画

私たちは、施設利用者の声や利用者動向を定期的にマーケティング分析し、ターゲットに合わせた広報活動を行い、これまで培ってきた運営ノウハウにより施設の効用を最大限に活かした安全・安心で快適な管理運営を実現します。

(1) 施設の効用を最大限発揮できるような取り組み

基本理念・基本方針に基づき、世田谷区のスポーツ実施率向上のために、これまで公共スポーツ施設を運営してきたノウハウに加え、デジタル技術を活用したDX導入により施設の効用を最大限に発揮した管理運営に取り組みます。

① 5年間の事業計画

5年間で組織的・計画的に提案内容を実施するとともに、確実に目標を達成するためPDCAサイクルによる継続的改善活動を行い、本提案内容を実施します。

基本理念

具体的取り組み（一例）

- 次期に向けた運営改善策の構築
- 地下1階屋内リニューアルの実施
- 地下1階屋内リニューアルの調整
- 幼児用プールを活用した近隣保育施設との連携の実施
- AIを活用したトレーニングルーム混雑状況把握の実施
- 幼児用プールを活用した近隣保育施設との連携の調整
- AIを活用したトレーニングルーム混雑状況把握の調整
- 地下1階サンクンガーデンのリニューアル
- 体育室演出照明の新設
- 地下1階サンクンガーデンリニューアルの調整
- トレーニングルームのリニューアル
- パラスポーツ物品貸出し
- 泳ぎのフォームが確認できるプールミラーの設置

② 遊休空間の活用

ア．地域活動の場としての地下1階サンクンガーデンのリニューアル

サンクンガーデンは、「地域活動の場」として整備します。賑わいと活気のある空間にリニューアルし、多種多様な事業を実施する場所として活用します。



フリースペースでの多種多様な事業実施

地域コミュニティの場として（一例）

リニューアル後

イ．利用者の憩いの場としての地下1階のリニューアル

パーソナルストレッチや定期イベントの実施、個人での休憩など、多世代の方が利用できる快適な空間として整備します。



(2) 積極的に利用者ニーズを把握するような取り組み

当法人では、本施設利用者や自主事業参加者からの声、各種データを活用し、正しく利用者ニーズを把握するとともに、世田谷区で実施している区民意識調査の結果も踏まえ、世田谷区全体のニーズ把握、課題解決に取り組めます。

① 利用者満足度調査及びアンケートによるニーズの把握

本施設の利用者ニーズを把握するため、利用者に対し利用者満足度調査やWEBアンケート等を実施します。調査内に多く見られる「
」や「
」を実施し、利用者ニーズに応えた施設運営を実施します。

利用者満足度調査（多数意見上位）

② 属性・時間帯別利用者によるニーズの把握

利用者動向を把握するために、トレーニンググループに導入した入退場管理システムの活用により時間帯別の利用者属性（年代・性別）分析を定期的に行い、多様化する利用者ニーズを把握します。

千歳温水プール
トレーニングルーム時間帯別利用者（2022年度）

③ 区民意識調査によるニーズの把握

毎年、世田谷区が実施する区民意識調査のスポーツに関する項目から、世田谷区全域の区民ニーズを把握します。調査で上位にあがる要望に応え、施設のバリアフリー化やパラスポーツ事業を展開し、区内全域のスポーツ実施率向上に貢献します。

パラスポーツ推進のための取り組み
（区民意識調査2021）

スポーツ施設のバリアフリー化
（駐車場、トイレ、更衣室、スロープなど） 45.3%

障害のある人とない人が共に楽しめる
スポーツ大会等の実施 34.7%

継続・定期的な障害者スポーツ
教室の実施 27.0%

(3) 利便性の向上

D Xを推進した利便性向上策のほか、様々な世代が利用する本施設では、全ての施設利用者の利便性が向上する方策を実施します。

① D Xを取り入れた利便性向上

ア. キャッシュレス券売機の導入

新しい生活様式によるキャッシュレス決済の普及に対応するため、クレジットカードや電子マネーなど多様な支払い方法が選択可能な券売機を導入します。



券売機のキャッシュレス決済

イ. プールの受付・順番待ち管理システムの導入

対面での接触機会や待機者を減らすために、プール利用の受付・順番待ちを現地やWEBで行えるシステムを導入し、利便性の向上と感染症対策に取り組めます。



受付・順番待ち管理システム

ウ. トレーニングルーム入退場管理システムの導入

スマートフォンの2次元コードで入退場が可能となる、入退場管理システムを導入することで、ペーパーレス化と入退場の手続き簡素化による利便性向上に取り組めます。



2次元コードでの入退場

エ. AIを活用したトレーニングルーム混雑状況の把握

AI技術を活用した専用カメラをトレーニングルーム内に導入します。施設の混雑状況の把握や専用アプリでのトレーニング記録の管理など、利便性の向上や業務の効率化を図ります。

アプリによる混雑状況把握

② 子どもの利便性向上

ア. 子ども用浮き具などの貸出し

小さな子どもが安全にプールを利用できるようにアームヘルパー等の浮き具の無料貸出しを行い、子どもの利便性向上策を実施します。



アームヘルパー等の物品貸出し

イ. キッズスペースの設置

子育て中の親子で本施設を利用する際に、子どもが楽しく過ごせるように3階プール観覧エリア付近にキッズスペースを設置します。



キッズスペース

③ 障害者の利便性向上

ア. 手帳の提示がいない障害者登録カードの発行

障害のある方が、利用の都度、障害者手帳を提示せず施設無料利用券の受取りや駐車場の無料化ができるよう、登録カードを発行します。

障害者登録カードの発行

イ. パラスポーツ物品の貸出し

障害のある方や高齢者からも人気のあるボッチャなどのパラスポーツ物品の貸出しを実施します。



ボッチャの貸出し

④ 高齢者の利便性向上

ア. 思いやり駐輪場の設置

高齢者や足の不自由な方など配慮が必要な方のための駐輪スペースとして施設入口付近の駐輪場に「思いやり駐輪場」を設置します。



思いやり駐輪場

イ. 施設内での移動を楽にする手すりの設置

適材適所に手すりを設置することで、高齢者の転倒防止や施設内移動の負担を軽減し、利便性向上を図ります。

手すりの設置

⑤ 外国人利用者の利便性向上

近年、増加傾向にある外国人利用者への対応として、3か国語（日本語、英語、中国語）での館内放送のほか、翻訳機を使った施設案内を実施します。

外国人利用者への案内

(4) 利用拡大に向けた取り組み

① トレーニングルームのリニューアル

誰もが快適に利用できるレイアウトへの見直し、利用頻度の低いトレーニング機器の見直しと要望の高いマシンの導入を実施します。気軽に利用できる取り組みと、増えつつある外国人利用者への配慮として、外履きでの利用を可能とします。

初回ガイダンスの常時開催

外履きでも利用が可能な柔軟な対応

トレーニングルームの新レイアウト

② 体育室演出照明の新設

体育室の利用拡大に向け、演出照明を新設します。機器設置に合わせ、他施設でも好評な UBOUND や暗闇フィットネスなど魅力的な事業を実施します。



従来の体育室でのフィットネスプログラム

新たなフィットネスプログラムの展開

③ 泳ぎのフォーム確認ができるプールミラーの設置

プールの利用拡大に向けた取り組みとして、当法人が管理する他施設で好評なプールミラーを設置します。

プールミラーの設置

④ 幼児用プールを活用した近隣保育施設との連携

幼児用プールの利用が少ない平日日中の時間帯は、近隣保育施設に幼児用プールを開放し、地域の子どもたちの運動学習への貢献と利用拡大に繋がります。

幼児用プールの地域活用

⑤ 施設無料開放等 季節イベントの実施

利用拡大策として施設の無料開放デーや季節のイベントを実施します。

施設無料開放デーの実施

季節のイベントの実施

その他イベントの実施

(5) 広報活動の取り組み

当法人の「広報等に関するガイドライン」に基づき、「いつでも」「どこでも」「だれでも」「わかりやすく」対象者に応じた情報を、複数の媒体（オンラインメディア・オフラインメディア）の組み合わせによる相乗効果を目指す「クロスメディア」を活用し発信します。

対象に応じた広報活動の一覧

① ICTを活用した広報活動（オンラインメディア）

多くの情報を迅速に配信することができるというオンラインメディアの特性を活かし、本施設の最新情報をホームページやSNS等の手段により発信します。

ア．当法人のホームページによる広報活動

本施設の信頼性や知名度向上に繋がるホームページにおいては、ウェブアクセシビリティ・ユーザビリティへの対応や、レスポンシブウェブデザインの導入により、誰にでも見やすく、わかりやすい情報を発信します。

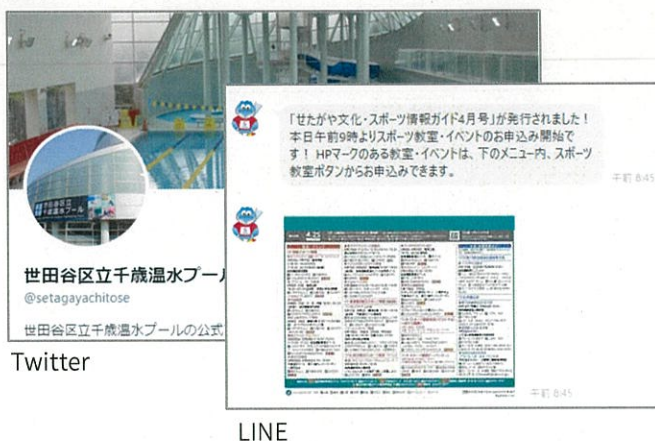


当法人ホームページトップページ（PC版）

スマートフォン版

イ．SNS（Twitter、LINE等）による広報活動

各種事業の告知、サービスの紹介、施設利用者等とのコミュニケーションにおいて有用なツールであるSNSでは、情報の拡散性や検索性の高さなどの特長を最大限に活かした情報を発信します。



Twitter

LINE

ウ. 動画(YouTube 等)による広報活動

幅広い世代が利用し、短時間で多くの情報を伝えることができる YouTube のメリットを活かし、当法人職員によるトレーニング機器の使い方や事業のライブ配信等の動画を発信します。本施設に設置したデジタルサイネージにおいては、動画の活用により、施設利用者へ自主事業等の魅力をより効果的に伝えます。



YouTube チャンネル

デジタルサイネージ

エ. 事業のレビュー機能を活用した広報活動

事業参加者から事業に関するレビュー(評価)を収集し、当法人のホームページ上で公表します。事業に興味のある方はレビューを参考にすることで、その事業についての判断をより正確に行うことができます。いただいたレビューの内容を事業やサービスの品質向上に反映させ、顧客満足度の向上に繋がります。

事業のレビューを公表

オ. WEB広告による広報活動

スマートフォンアプリ内での広告配信サービスを活用し、『いつ』×『どこ』×『だれ』でターゲットを設定した情報発信を行います。適切なターゲット層に向けた魅力的な情報を発信し、広報活動の効果を最大化します。

スマートフォン上での WEB 広告

② 紙面による広報活動(オフラインメディア)

独自で作成する広報紙をはじめ、区のおしらせ「せたがや」やバス会社等とのネットワークを最大限に活用し、世代に応じた効果的かつ効果的な広報活動を実施します。



せたがや文化・スポーツ情報ガイド
年 12 回発行



利用促進チラシ
年 4 回発行



Sports Information
スポーツのしおり
年 2 回発行

配布先	対象世代	主な広報媒体
		・情報ガイド 毎月25日、185,300部/回 ・区のおしらせ「せたがや」 毎月1・15日、285,700部/回 ・利用促進チラシ 年4回、50,000部/回 ・世田谷区スポーツのしおり 年2回、4,000部/回 ・施設案内、各種事業等ポスター ・地域紙「世田谷ライフ」 ・区障害者のしおり 隔年1回、30,000部/回 など

③ マスメディア（オンライン・オフライン）による広報活動

当法人の「広報等に関するガイドライン」に基づき、6大新聞各社やNHK等の主要放送局へ定期的に本施設の取り組みを発信し、マスメディアを通じた広域的な広報活動を実施します。

媒体・報道機関等

1. 新聞各社	2. テレビ局各社	3. その他
朝日新聞、読売新聞、毎日新聞、産経新聞、東京新聞、日本経済新聞、世田谷新聞、スポーツ報知、デイリースポーツ	NHK、共同通信社、時事通信社、MXTV、フジテレビ、イッツコムコミュニケーションズ、ジェイコム	エフエム世田谷、二子玉川経済新聞など

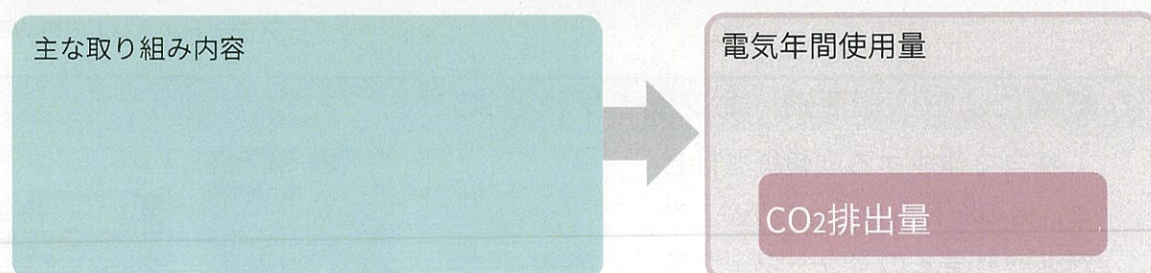
（6）省エネルギーへの取り組み

環境保全や環境負荷の低減に取り組むとともに、本施設にあった省エネルギーへの取り組みを実施します。

① 施設の省エネルギー施策

電

力消費量の削減及び二酸化炭素（CO₂）排出量の削減を実現します。



② 日常の施設管理における改善策

日常の施設管理における運用

改善や継続的な従業員の省エネ行動により、エネルギー削減の取り組みを推進します。

主な取り組み事例

(7) メンテナンスや修繕計画の取り組み

計画的な予防保全と日ごろから迅速な修繕をすることで、区民利用への影響を最小限に抑えながらライフサイクルコスト（建物の生涯経費）の抑制と建物の長寿命化に取り組めます。

① による設備機器管理

により、計画的に設備機器を管理します。

予防保全に向けた工事要望の提案や早期修繕等を実施します。

② 日常点検・定期（法定）点検保守

ア．日常点検

設備の日常点検は常駐する設備員が行い、チェックリストを用いて通常の運転状況の傾向及び機器の微妙な異常を確実に発見します。

日常点検チェックリストを用いた点検

イ. 定期(法定)点検保守

常駐する設備員と専門の技術者により、電気設備点検保守業務、エレベーター定期点検保守業務など15項目ある法定点検または定期点検を安全かつ効率的に実施します。

防災盤の定期点検

③ 迅速な修繕対応

日常・定期(法定)点検保守において異常箇所を発見した際には、まず、常駐する設備員による簡易修繕と専門の事業者への依頼を判別し、迅速な一次措置を実施します。その後、必要に応じて区と協議し、修繕対応を実施します。

一次措置対応(照明器具交換)

(8) 苦情・トラブルなどの対応マニュアル

接遇マニュアルに基づき、ご意見・ご要望・苦情を的確に把握し、事案に応じた適切な対応を実施します。必要に応じて保険会社や顧問弁護士等に相談のうえ、適切な措置を講じます。また、警備業認定法人として

組織全体で改善・再発防止策を講じます。

① 苦情・トラブルへの対応

区民や施設利用者のご意見・ご要望、苦情に対し、すべての従業員が接遇マニュアルに基づいた適切な対応を実施します。

第1段階

第2段階

第3段階

第4段階

第5段階

第6段階

第7段階

接遇マニュアルに基づく対応

② 苦情・トラブルを未然に防ぐ従業員育成・研修

常に利用者目線で行動できる従業員育成のための研修を実施し、「ご意見に対し真摯に速やかに応えること」や「苦情の原因追求を行い改善に繋げること」で、施設利用者と信頼関係を築きます。「施設を継続して利用したい」と思ってもらえる方が増え、賑わいと活気のある施設を目指します。

③ 不当要求への対応

組織一丸となって不当要求に対して毅然とした対応を実施します。組織内に不当要求防止責任者を配置するとともに、反社会的団体と関係を有していると認められる企業等とは契約を行わないなど徹底した対応を実施します。

不当要求への対応要領の一例

① 有利な場所で対応	⑤ 対応時間を設定	⑨ 対応内容を記録
② 相手を確認	⑥ 用件・要求を確認	⑩ 書類作成は拒否
③ 担当者を含む複数で対応	⑦ 慎重な言葉の選択	⑪ トップに應對させない
④ 湯茶の接待は不要	⑧ 妥協せず、筋を通した対応	⑫ 警察への通報

(9) 効率的・効果的な新たな提案など

本章で述べてきた新たな提案は、本施設の基本理念である
を実現する効率的・効果的な提案となっています。

遊休空間の活用

1	地下1階サンクンガーデンの地域活動の場としての活用 (子どもから高齢者・障害者に向けた事業、地域での利活用)
2	地下1階の利用者の憩いの場としての活用 (パーソナルストレッチ、定期イベントの開催、リラクゼーション等)

利便性の向上策

1	DXを取り入れた利便性向上策 (キャッシュレス券売機の導入など)
2	子どもの利便性向上策 (水泳補助器具やキッズスペースの設置)
3	障害者・高齢者の利便性向上策 (障害者登録カード、思いやり駐輪場の設置など)
4	その他利便性向上策 (翻訳機での施設案内、3か国語で館内放送)

利用拡大に向けた取り組み

1	トレーニングルームのリニューアル
2	体育室演出照明の新設
3	泳ぎのフォーム確認ができるプールミラーの設置
4	幼児用プールを活用した近隣保育施設との連携
5	施設無料開放イベント等の実施

広報活動の取り組み

1	動画 (YouTube 等) による広報活動
2	事業のレビュー機能を活用した広報活動
3	WEB 広告による広報活動

3-2 全般的な安全管理

私たちは、施設利用者の安全を第一に考え、従業員の教育・研修と日々の訓練により、緊急時の対応や事故予防対策等を万全な体制で実施します。さらに感染症をはじめとしたあらゆる事態を想定した体制を整備し、迅速に対応します。

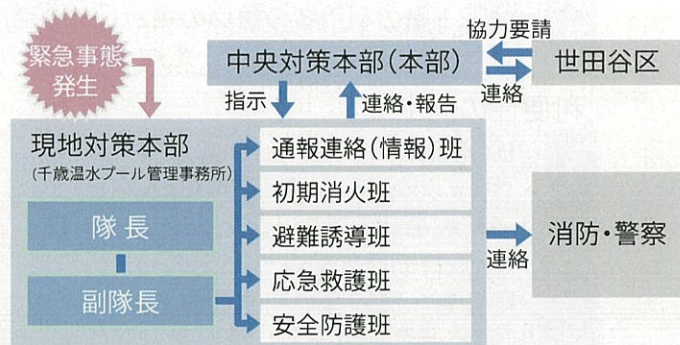
(1) 緊急時における安全管理体制

組織全体の「危機管理基本方針」と、本施設の「安全管理マニュアル」を基に構築した安全管理体制により、緊急時の際には迅速に施設利用者の安全を確保します。

① 連携体制

ア. 中央・現地対策本部による緊急時の体制

緊急時は、「危機管理基本方針」に基づき現地対策本部と中央対策本部を設置し、初期対応や現地のバックアップ、関係機関との連絡等、本施設と本部が連携し、迅速で適切な措置を講じます。



イ. LINEWORKS を活用した緊急時の連絡体制

緊急時に迅速な対応を行うため、中央対策本部と現地対策本部の連絡手段として通話アプリやSNSの活用、無線機等を配備します。事業参加者へは、メール配信やホームページの更新等により迅速に情報を発信します。

SNS・無線を使った連絡体制

ウ. 区との災害協定による連携

大地震や大洪水など大規模災害発生時には区と協議の上、区と協力して地域の皆様の安全を確保します。



② 緊急時に備えた取り組み

ア．各種訓練の実施

緊急時を想定し、区及び中央対策本部、現地対策本部が連携した危機管理訓練や、成城消防署と連携した自衛消防訓練を実施します。

危機管理訓練（中央対策本部）

成城消防署との自衛消防訓練

イ．傷病者対応・救急処置の研修・教育の実施

全従業員が受講する「施設従業員研修」にて安全意識を啓発するとともに、上級救命技能認定をはじめとする救命に関する各種資格を取得します。さらに、日常から心肺蘇生やAED訓練を実施し、緊急時に迅速かつ適切に対応できる体制を整備します。

勤務前の CPR・AED 訓練

ウ．障害者・外国人利用者を想定した体制

障害者や外国人に向けた緊急時対応として、デジタルサイネージや多言語による避難誘導を実施します。さらに、車椅子の操作方法や担架の使い方等の研修を実施し、すべての施設利用者が安全・安心して利用できる体制を整備します。

避難誘導掲示

③ 緊急対応物品の配備

ア．災害備蓄品の配備

施設利用者の安全確保の対応に必要な飲料水や毛布、非常食、帰宅困難者ガイドラインに則った従業員の3日分の備蓄を
配備します。

災害備蓄品（一例）

イ. 災害対応物品の配備

災害時に飲料

水を確保するための災害支援型自動販売機や、飲料水を作り出すことができる災害用浄水器のほか、停電時に使用できるポータブル発電機を配備します。

災害支援型自動販売機

ウ. AEDなどの緊急対応物品の配備

施設内での急病人の発生に備えたAEDの設置のほか、緊急対応キッド（人工呼吸バッグ、包帯など）を配備し、緊急時の初動対応を迅速にできる体制を整備します。

AED、緊急対応キッドの配備

（２）事故や怪我の防止・防犯対策などの取り組み

本施設の「安全管理マニュアル」に基づき、あらゆる事象を想定し対策を講じます。成城警察署・消防署等との連携及び事故の未然防止等の安全配慮義務を確実に遂行し、施設利用者の安全を確保します。

① 事故や怪我の未然防止体制

ア. 施設利用者への安全配慮

施設利用者への安全配慮義務を果たすため、「事故の未然防止」「事故発生時の救護措置」「看護救助体制の確立」の3つの義務を確実に遂行します。

安全配慮義務

事故の
未然防止義務

事故発生時の
救護措置義務

看護救助体制
の確立義務

イ. 危機管理委員会による未然防止体制

平常時から危機管理委員会と施設安全委員会を設置し、訓練の企画・実施やヒヤリ・ハット事例の共有等を図り、危機を未然に防止します。さらに緊急対応や大規模災害後等、随時マニュアルを見直し、危機管理能力を高めます。

平常時の体制図

危機管理委員会(本部)
※毎月1回開催

施設安全委員会(各施設)
※随時開催

マニュアルの整備

緊急対応

- 原因分析
- 対応評価
- 再発防止策
- 報告

↓ 不足・不備

見直し

- 法令等新設、改定時
- 定期的な評価が必要と判断した時

ウ. 施設特性に応じた未然防止体制

健康運動室や温水プールなどの複合施設である本施設は、様々な状況、事態に即して安全を確保し、安心してご利用いただけるよう事故や怪我の防止体制を整備します。

② 事故や怪我の未然防止対策

ア. 各種点検による事故予防対策

本施設の「安全管理マニュアル」に基づき、施設運営主任や設備員等が点検チェックシートを用いて日常点検を実施し、異常を早期に発見します。さらに、定期点検、不定期点検などの各種点検結果から機器の修繕や部品の交換等による事故予防策を講じます。

トレーニング機器の日常点検

設備機器の定期点検

プールの不定期点検

イ. ヒヤリ・ハット事例の共有・活用による対策

全従業員の業務上でのヒヤリ・ハット体験を「スタッフ提案シート」等により共有し、危険箇所の把握や迅速な改善を実施します。各施設に共通する重要な提案については「施設安全委員会」で情報共有を図り、検証・改善を行います。

危険箇所の改善



危険箇所に手すりの取り付け

ウ. 施設特性に応じた未然防止対策

健康運動室や温水プールにおいては、安心してご利用いただけるように施設特性に応じた事故や怪我の未然防止対策に取り組みます。

③ 防犯対策

ア．従業員による防犯強化に向けた取り組み

「安全管理マニュアル」に基づき、従業員の施設巡回や館内放送による注意喚起等を実施します。ロッカーのこじ開け防止策として、死角の少ないロッカーの設置や防犯カメラの設置等を行い、万全な防犯対策を実施します。

警備員の施設巡回

従業員による館内放送



防犯カメラの設置

イ．成城警察署と連携した防犯体制

本施設の「安全管理マニュアル」に基づき、警備員による施設巡回や夜間警備業者による「24時間対応の防犯体制」を整備します。有事の際は、防犯カメラ映像の提供等、成城警察署と連携し、施設利用者の安全を確保します。

防犯カメラ映像の提供

ウ．地域との連携による防犯への取り組み

地域の防犯対策に協力するため、「こども110番」の拠点とするほか、施設入口に「警察官立寄所」のプレートを設置し犯罪を抑止します。また、安全や防犯・防災に関わる取り組みを実施し、地域とともに防災・防犯活動に取り組めます。



施設入口へのプレート設置

(3) 救護マニュアル

救護マニュアルの役割を担う「安全管理マニュアル」に基づき、傷病者等に対応できる体制を整備します。傷病者を救出するため、傷病者対応全体フローをすべての従業員が理解し、状況確認、応急処置、救命処置等一連の流れを責任感を持って、迅速に対応します。

傷病者対応全体フロー（抜粋）

(4) 事故発生後の補償体制

万が一の事故発生に備え、賠償責任保険に加入し、過失等がなかった場合でも見舞金として補償できる体制を整備します。同じ事故を繰り返さないために原因を追究し、「事故の検証」「改善策の検討」「従業員研修」によって再発を防止します。

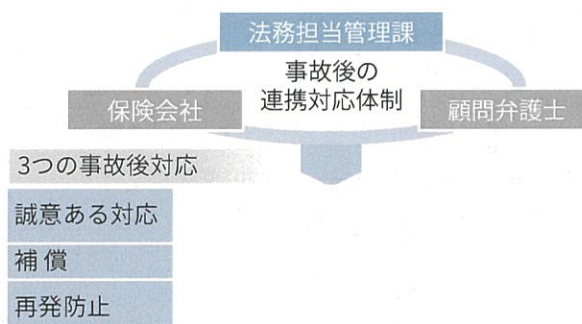
賠償責任保険等（総括管理業務等）

対人賠償	1名につき
	1事故につき
対物賠償	1事故につき
現金賠償	1事故につき

※補償限度額

(5) 事故発生後の被害者への対応

事故が発生した場合には、迅速な初期対応はもちろんのこと、事案の終結まで誠意をもって対応します。事案に応じて、法務担当や顧問弁護士、保険会社と連携して慎重かつ丁寧な対応を実施します。

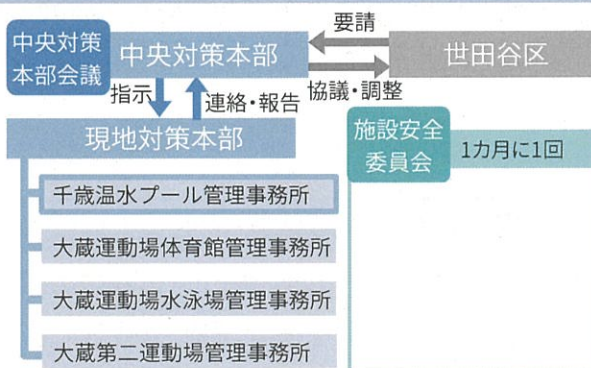


(6) 感染症への対策

組織全体の「危機管理基本方針」と本施設の「安全管理マニュアル」に基づき、あらゆる感染症に備えます。スポーツ庁や関係機関のガイドラインに基づいた感染症への対策や、DXの推進による感染症対策に取り組みます。

① 感染症への体制

感染症への体制として、中央対策本部会議により区の方針に従った当法人の対応策を決定し、実施します。現地対策本部では施設の利用状況を鑑み、新たな感染防止対策やそれに伴う施設利用者への周知を実施します。



② 感染症防止対策

ア. 基本的な感染防止対策

除菌清掃、手指消毒液の設置、各種注意喚起等の対策を実施します。更衣室やトイレでの対策、貸出し用具や付帯設備の制限等、施設利用における感染症対策のほか、施設従業員においても日々の体調確認やオンライン会議等の対策を実施します。

イ. 3密対策の徹底

感染症への対策として、屋内施設の定期的な換気、利用人数の制限、アクリルパネルの設置等、「密閉」「密集」「密接」の3密対策等を実施します。スポーツ庁や関係機関が示す室場ごとのガイドラインに基づいた対策を徹底し、施設利用者が安全・安心して利用できる体制を整備します。

3密対策

密閉	- 定期的な換気の実施（機械換気含む） - 二酸化炭素濃度測定による換気状況の把握 - 湿度40%以上の確保 など
密集	- 利用人数の制限（教室・イベント含む） - 段階的な施設再開 - 受付・順番待ち管理システムの導入 - オンライン事業の実施 など
密接	- マスク、フェイスガードの着用 - ソーシャルディスタンスの呼びかけ - アクリルパネルの設置 - 更衣室の定員管理 など

ウ. DXによる感染防止策

当法人では、施設利用において接触機会及び接触時間を減らすため、受付・順番待ち管理システム等を導入し、感染防止対策を講じます。

DXによる感染防止対策

教室等申込システム	- WEBによる教室申込み - オンライン決済	
受付・順番待ち管理システム	WEBによる整理券発行	
入退場管理システム	専用端末を用いた自動受付	

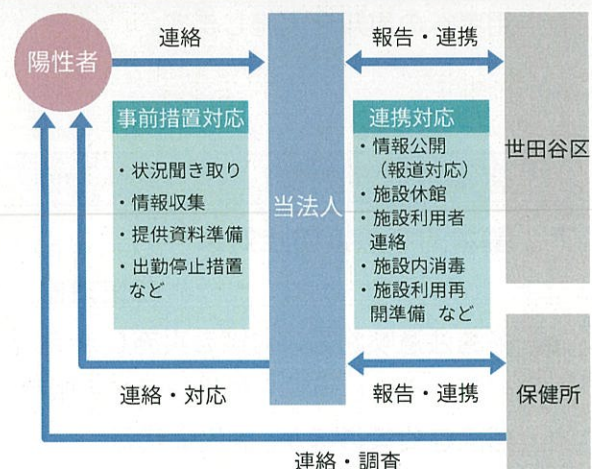
③ 感染症防止対策の利用者への啓発

感染拡大に伴う国や都、区により示された方針に基づき、目まぐるしく変化する社会情勢を鑑みた感染防止対策の徹底を図ります。施設従業員はもとより、施設利用者や教室参加者への周知や啓発、協力依頼を適切かつ迅速に実施します。

館内掲示物による啓発

④ 感染症発生時の対応

感染症が発生した場合は、保健所の調査前に聞き取りによる状況把握を行い、各種調査協力や指示に迅速に対応します。集団感染が発生した場合は、保健所の指導のもと、区と連携を図りながら、情報公開（報道対応）や施設休館措置、施設内消毒等、適切かつ迅速に対応します。



3-3 健康運動室の運営

私たちは、高齢者の「健康寿命の延伸」に向け、自由に集まり交流することができる「安全・安心」な運営管理を実施します。さらに、定期的な参加・体験型プログラムの実施により、高齢者の「居場所づくり」、「健康づくり」に寄与します。

(1) 高齢者の居場所事業の理解

① 居場所事業実施の背景

高齢者の人口やひとり暮らし高齢者の増加に伴い、「健康寿命の延伸に向けた健康づくり」などが喫緊の課題と認識しています。この課題解決に向け、令和2年度より「高齢者の地域参加促進施策」として5つのプロジェクトが立ち上げられ、本施設は居場所づくりプロジェクト推進施設に選定されています。

② 居場所づくりプロジェクトの具体的な取り組み

本施設指定管理者による取り組みに加え、社会福祉協議会による参加・体験型プログラムの提供を通じ、高齢者が気軽に利用でき、学び、交流できる
様々な事業を実施しています。

(2) 安全な運営に向けた健康運動室の運営体制

私たちは、本施設の安全・安心な運営に向け、適切な人員配置と連絡体制のもと、事故予防対策と緊急時に備えた教育・研修を実施し、万全な運営体制を構築します。

① 安全な運営に向けた運営体制

安全・衛生管理等に必要な教育と研修を受講した受付利用案内員を配置します。日ごろから、施設運営主任と業務日誌等で情報を共有し、利用者のご意見・ご要望や事故発生事例等、都度課題解決に向けた検討を行い、適切に対応することで安全な運営を実施します。

② 研修・教育体制

受付利用案内員は高齢者配慮への対応を含めた「施設従業員研修」や「普通救命（AED）講習」の受講、日常の心肺蘇生訓練等で安全意識を啓発します。緊急時に迅速かつ適切に対応できる体制を整備します。

日常の心肺蘇生訓練

③ 緊急対応物品の配備

急病人の発生に備え、本施設内にAEDを設置するほか、緊急対応キッド（人工呼吸バッグ、包帯など）を配備し、緊急時の初動対応を迅速に行える体制を整備します。

AED、緊急対応キッドの配備

(3) 利用者が安心して利用できる具体的取り組み

① 点検チェックシートによる日常点検

受付利用案内員が点検チェックシートを用いて日常点検を実施し、異常を早期に発見します。さらに施設運営主任等による定期点検などの点検結果から、機器の修繕や部品交換等による事故予防策を講じます。

安全管理日常チェックシート

② 健康状態を確認できる測定器等の設置

入館時に健康状態を確認できるよう、パルスオキシメーターや血圧計を設置し、急性疾患の予防に取り組みます。また、熱中症予防として無料のウォータージャグを設置します。



パルスオキシメーター



血圧計



無料のウォータージャグ

③ 浴場での事故防止対策

浴場事故で多く発生するヒートショックに対する事故予防策として、始業前の湯温、浴場・更衣室の温度測定、入浴前の体調確認、受付利用案内員の定期的な巡回を実施します。浴場利用者については事前登録制度を導入し、緊急時にはご家族への連絡等、速やかな対応を実施します。

浴場における事故防止対策

始業前



入浴前



入浴中



入浴後

④ ユニバーサルデザインへの取り組み

本施設を快適にご利用いただけるよう、高齢者に配慮した環境を整備します。浴場に転倒防止の手すり設置や杖の貸出し、緊急時に周囲に知らせる呼び出しボタン等を設置します。



浴場の手すり設置



貸出し用の杖

緊急呼び出しボタン

(4) 緊急時の対応

すべての従業員が「安全管理マニュアル」に記載の「状況確認」、「応急処置」、「救急への引き渡し」等、一連の流れを把握し、緊急時に傷病者等に迅速かつ適切に対応します。

傷病者対応全体フロー（抜粋）

3-4 温水プールの運営

私たちは、本施設の特性を理解し、従業員の研修と日々の訓練により利用者が安全・安心に利用できるプール運営を実践します。さらに、多様な利用者ニーズを反映したサービスを提供し、利用者満足度の高いプール運営を実現します。

(1) プール施設の特性理解

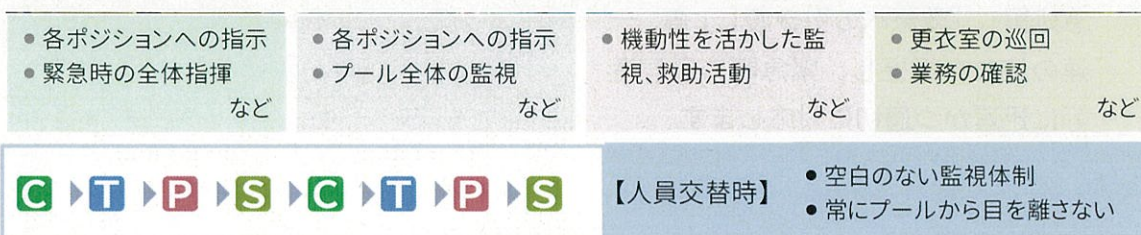
本施設は、区内の屋内プール施設では唯一、25mプールのほかに、流水プールやウォータースライダー等を備えたレジャー施設です。一方で、25mプールの水深が150cmあることや、構造上死角になりやすい場所が多い施設でもあるため、万全な監視体制のもと、徹底した安全管理体制の構築が必要です。

(2) プール監視員の配置についての考え方

① 事故を起こさないプール監視体制

監視体制は、C（コントロール）、T（タワー）、P（パトロール）、S（スタンバイ）のローテーションを基本とし、空白のない監視体制を整備します。プールの事故を未然に防ぐ監視体制のもと、安全・安心な施設を利用者に提供します。

C コントロール **T** タワー **P** パトロール **S** スタンバイ



更衣室・トイレ・シャワー室などを巡回し、安全を確認した後、監視室へ入る

② 利用者数に応じた適正な人員配置

本施設は構造上死角になりやすい場所が多い施設です。業務仕様書に記載されている配置人員を遵守しつつ、利用者数が増える繁忙期（夏季）には流水プール、25mプールに監視員を増員し、万全な監視体制のもと徹底した事故防止策を講じます。

(3) プール監視員への研修・訓練等

安全・安心なプール運営を実践するためには、プール監視員一人ひとりがどれだけ高い安全意識を持って業務に従事するかが重要です。日ごろからの訓練や研修によって知識や技術を習得するほか、安全管理意識を高め、強固な安全体制を確立します。

① 救急救助研修

プール事故に備え、溺者の発見から救助、一次救命手当まで、一連の流れを習得します。事故時の緊急対応シミュレーションを毎日実施することで、有事の際に迅速に行動することができます。

救急救助研修

② 監視業務基本研修

プール監視の基本は早期発見・早期対応です。混雑しているプールで溺者や危険者をいち早く発見する監視方法や、監視員同士の連携、プールの危険箇所など、プール監視業務に係る全ての内容を、プール監視員マニュアルをもとに実施します。

監視業務基本研修

③ 溺者引き上げ訓練

プールの事故では意識障害や呼吸停止などの重篤な事故に繋がるため、安全、確実、迅速な対応が必要です。一刻も早く救命処置を施すことができるように、様々な状況を想定した救助訓練を実施します。

溺者引き上げ訓練

(4) 利用者ニーズへの対応と安全確保の両立についての考え方

多世代が利用する本施設において、利用者のニーズ也多岐に渡ります。私たちは全従業員が同一の判断基準（安全・衛生・快適性を損なわない）を持ち、できる限り利用者のニーズに対応し、利用者満足度の高い施設運営を目指します。

対応一例

ニーズ	対応
-----	----

(5) 事故の未然防止に対する取り組み

「安全管理マニュアル」に基づき、点検チェックシートを活用した日常・定期・不定期点検を実施し、事故を未然に防止します。

点 検	頻 度	点検者
日 常		プール監視主任
		プール監視員
定 期		施設運営主任
不定期		本部担当職員 施設運営主任
点検場所	点検内容	点検方法
プールサイド		目視・手
		目視・手
		目視・手

点検チェックシートの一部を抜粋

(6) 緊急時の対応

プールでの溺水や怪我、急病は、心肺停止など重大な事故に繋がりがやすく、迅速な対応が求められます。私たちは緊急時に迅速かつ的確に対応できるよう、物品の配備から有資格者の配置、日常の訓練など緊急時の安全体制を構築します。安全管理マニュアルに基づき、状況確認・応急処置・救命措置等適切に行い救急隊へ引き継ぎます。

傷病者対応全体フロー（抜粋）



3-5 平等利用

私たちは、平等・公平のもと、子どもから高齢者、障害者、外国人、LGBTQの方など、すべての方に対し、「だれでも、わかりやすく、使いやすい」施設運営を実施します。

(1) 誰もが平等・公平に利用できる取り組み

① 平等・公平利用の基本方針

行政の代行として区民の誰もが平等・公平に施設をご利用いただけるよう、おもてなし精神溢れる利用者対応を実施します。本施設を通じて、SDGsの示すジェンダー平等など、SDGsへの理解を促進し、すべての人にやさしい施設づくりを推進していきます。

ア. 各種関係法令を遵守

「スポーツ基本法」をはじめ、「世田谷区立千歳温水プール条例」及び「世田谷区立千歳温水プール条例施行規則」を基に、特定の個人や団体のみが有利となる施設利用やサービスが提供されることのないよう、すべての利用者に平等で利用しやすい施設サービスを提供します。

イ. ユニバーサルデザインの推進

「ユニバーサルデザイン7原則」の理念の基に、ハード面の整備だけでなく、人的なサービス、情報提供やコミュニケーションなどを年齢、性別、国籍、障害の有無などに関わらず、「だれでも、わかりやすく、使いやすい」施設運営を実施します。

ユニバーサルデザイン7原則

1	原則	公平性	だれにも公平に利用できること
2	原則	柔軟性	利用者に応じた使い方ができること
3	原則	単純性と直感性	使い方が簡単ですぐわかること
4	原則	安全性	使い方を間違えても、重大な結果にならないこと
5	原則	認知性	必要な情報がすぐ理解できること
6	原則	効率性	無理な姿勢をとることなく、少ない力でも楽に使えること
7	原則	快適性	利用者に応じたアクセスのしやすさと十分な空間が確保されていること

② 平等・公平を確保する研修

平等・公平な施設利用に向けて、全従業員必修の研修等を実施します。

理解をより深め、平等・公平を基本とする施設運営を実施します。

③ 公平・公正な利用承認への取り組み

施設利用承認及び減免利用・利用取消への対応は「世田谷区立千歳温水プール条例」及び「世田谷区立千歳温水プール条例施行規則」に基づき決定します。利用団体に平等な施設予約・債権管理を行います。

ア．世田谷区公共施設利用案内システム「けやきネット」の適正運用

施設予約から利用料金受領までを管理する「けやきネット」において、

施設利用者の債権を適正に管理できます。



けやきネット予約画面

イ．施設優先利用の考え方

定期教室の開催についても、稼働率の低い時間帯を有効活用することで、一般利用団体枠を圧迫せず、安定的に公共事業を展開します。

(2) 子どもに配慮した取り組み

未就学児や小学校低学年も安心して施設利用できるように、子どもに合わせたサービスを提供します。キッズスペース（授乳希望者用スペース）の確保や託児サービス付教室を提供し、子育て家庭でも安心して利用できる環境を提供します。



シャワーヘッドの高さ調整



アームヘルパー等の貸出し



キッズスペースの設置

(3) 高齢利用者に配慮した取り組み

膝や足腰の力、視力等が低下していく高齢者への配慮として、区と協議し浴場への手すりの設置や老眼鏡の貸出しを行うなど、ハード・ソフトの両面から取り組みます。さらに、健康運動室でカルチャー教室を開催し、高齢者が集い仲間づくりができる施設を提供します。



浴場への手すり設置



老眼鏡の貸出し

カルチャー教室（囲碁・将棋）

(4) 障害利用者に配慮した取り組み

① 合理的配慮した施設運営の実施

人的支援のほか合理的配慮された「だれでも、わかりやすく、使いやすい」施設運営を実施します。

移動が困難	施設内バリアフリー配慮や職員の移動支援
視覚障害者	老眼鏡の貸出しや券売機に点字シールの設置
聴覚障害者	筆談ボードの設置やFAXでの問い合わせ対応
読み書きが困難	タブレット端末の読み上げ機能の活用や許可を得た後、代筆支援
指示理解が困難	イラストや図解を用いて説明

② パラスポーツ活動の推進

地域におけるパラスポーツへの理解促進や普及のため、ユニバーサルスポーツ体験会やパラスポーツ用具の無料貸出しを実施します。地域団体との連携・協働により、パラスポーツの推進に取り組みます。

ボッチャ指導者派遣

ユニバーサルスポーツ体験会



物品貸出し

(5) 多様性に配慮した取り組み

① 外国人への取り組み

世田谷区が目指す多文化共生社会の基本理念を踏まえ、ホームページの多言語化や3か国語の館内アナウンスを実施します。英語版利用案内やピクトグラムを活用した掲示物に加え、ポケットクを活用し、円滑なコミュニケーションを可能にします。緊急時には、デジタルサイネージや多言語放送により避難誘導を実施します。



英語版
利用案内

ホームページの
多言語化



ピクトグラムを
活用した掲示物



ポケットクの
活用

② LGBTQへの取り組み

全従業員向けに理解促進研修を実施し、誰もが利用しやすいサービスを提供します。更衣室の利用に抵抗のある方には、「だれでも更衣室」を案内します。

理解促進研修

職員就業規程への明文化



だれでも更衣室(家族介助室)

3-6 収支計画

私たちは、指定管理者として安全・安心で快適な施設運営に向けて、今まで培った運営ノウハウを適切に収支計画に反映します。区と協議のうえ実施する利用者サービス向上策や無駄を省く適切な運営による収支差額を施設利用者や区のスポーツ推進に還元し、世田谷区の生涯スポーツ社会の実現を目指します。

(1) 令和6年度以降、5年間の収支予算計画について

(2) 各年度の収支予算計画の根拠（内訳）について

(3) 管理・運営経費の上昇抑制、縮減に向けた取り組み

指定管理者として期待される経費縮減については、安全・安心で良質な公共サービスを提供しつつ、創意工夫による効率的・効果的な管理経費の縮減に取り組めます。

① 省エネルギー施策の推進による経費縮減

環境に配慮した施設運営を行い、二酸化炭素（CO₂）及び電力量の削減による経費縮減に取り組めます。

光熱水費

CO₂排出量

② 効率的な施設管理による経費縮減

により、計画的に設備機器を管理します。

予防保全に向けた工事要望の提案や早期修繕等を実施します。

経費縮減

③ 他施設との一括発注による経費縮減

日常業務で使用する消耗品やプール用薬品などの購入にあたっては、当法人が管理する他スポーツ施設と一括発注することにより、経費縮減を実施します。



④ 施設の特徴に応じた仕様の見直し

世田谷区公契約条例で定められる労働報酬下限額をはじめ、人件費については年々上昇傾向にあります。当法人の運営ノウハウを活かし、利用者及び施設の特徴に応じた仕様内容の適正化を区に提案します。

- 当法人の運営ノウハウ活用
- 利用者及び施設の特徴に応じた仕様内容の適正化

利用者サービスを最大化する
仕様内容の見直し

(4) 利用料金収入の向上に向けた取り組み

① 新規提案による利用料金収入の向上

本提案書事業計画内で提案した「トレーニングルームのリニューアル」を実施し、誰もが快適に利用できるレイアウトへの見直しや、要望の高いマシンを導入することで、更なる利用料金収入の向上を目指します。

トレーニングルームリニューアル

人気機種の導入

② 効果的な広報活動による利用料金収入の向上

世代に応じた情報を複数の媒体(オンラインメディア・オフラインメディア)を組み合わせで発信します。情報の拡散性や検索性の高い特長のあるSNSを活用した各種事業の告知や施設紹介の動画配信により施設の魅力を伝え、施設利用者の増加と利用料金収入の向上に繋がります。



千歳温水プール トレ室に行ってみた
YouTube を利用した施設の広報

③ 魅力的な自主事業等による利用料金収入の向上

4階健康運動室で実施する「なごみの広場ちとふな」において

魅力的な事業を展開し生涯にわたる学びの機会を提供することで、施設利用者の増加と利用料金収入の向上に繋がります。

3-7 新たな取り組みの提案

本提案書で述べてきた新たな提案については、本施設の役割とする「賑わいと活気のあるまちづくり」を推進することを大前提に、地域に親しまれる施設運営やDX・ICT等の推進を踏まえた提案となっています。

スポーツ活動へのきっかけづくり

施設の有効活用・魅力向上策

DX・ICT等を活用した利用者の利便性向上策

地域に親しまれる施設としての取り組み

団体の強みを生かした取り組みなど

4-1 事業計画に当たっての基本的な考え方

私たちは、区のスポーツ推進の補完役として、区民ニーズに応じた事業を展開してきました。これからも施設特性や地域資源を最大限活かし、ライフステージに応じた事業を展開し、区のスポーツ実施率向上と本施設を拠点施設とした、賑わいと活気のあるまちづくりに寄与します。

(1) 自主事業の意義

子どもの体力二極化や働く世代の運動機会の減少、運動・スポーツへの無関心層の増加など、スポーツ実施率向上のために取り組むべき課題は多種多様です。私たちは自主事業によって運動機会を創出し、運動の習慣化、そしてスポーツ実施率目標達成に寄与します。

(2) 魅力ある事業とするための工夫

私たちは、世田谷区スポーツ推進計画の目標達成のため、参加者の声・データを収集し、区民ニーズの把握と反映を行います。収集したデータを基に、STPDサイクルによる継続的な改善を行い、参加者のニーズやトレンド、地域特性に応じた事業を実施します。

① 参加者の声によるニーズの把握と反映

事業参加者へのアンケートとヒアリングを定期的実施します。参加者の声や定員充足率・継続率を分析し、ニーズにあった事業を展開していきます。さらに、事業参加者のマーケティング分析を教室等申込システムを活用し実施します。

② 区民意識調査などによるニーズの把握

世田谷区が毎年行っている世田谷区民意識調査や

を行うことで、地域の課題や区民ニーズを把握します。

世田谷区民意識調査2022による『新たな施設の要望』上位4種目

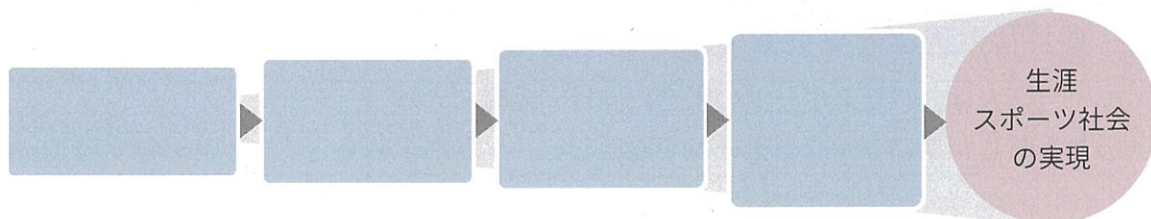


(3) 事業回数・頻度の考え方

一般利用団体枠に配慮し

ながら教室枠を決定します。多様化する参加者ニーズに対し、

教室を展開し、生涯スポーツ社会の実現を目指します。



(4) 参加機会の公平性

私たちは、平等・公平の基に、区民の皆様が生涯を通じ「いつでも・どこでも・だれでも・いつまでも」参加できる機会を創出します。あらゆるネットワークを活用し、ライフステージに応じた事業展開と広報活動を実施し、参加機会の公平性を担保します。

子ども・親子対象事業	成人対象事業	高齢者対象事業	障害者対象事業
● 幼児スイミング ● ジュニアフラ&親子フラ ● 託児付き教室 など	● さわやかスイミング ● ヨガストレッチ ● ボクシングエクササイズ など	● なごみの広場ちとふな ● シニアのための健康体操 ● 水中らくらく運動 など	● ペンギン水泳教室 ● いきいきリズム体操 ● ボッチャ体験会 など
主な広報活動	主な広報活動	主な広報活動	主な広報活動

(5) スポーツ・運動による健康増進への寄与

社会情勢や区民のニーズを反映した自主事業を実施し、

により展開していきます。さらに、本施設がスポーツ振興を担う
となり、区内スポーツ施設の情報提供も実施します。

(6) 障害者・高齢者等のスポーツ機会の確保

① 障害者のスポーツ機会の確保

当法人は、パラスポーツの推進に向け、組織を横断したプロジェクトチームを設置し、

と連携し、スポーツ機会を確保します。

ア. パラスポーツ「する」環境の整備

身近な地域において、障害者が気軽にスポーツをするきっかけづくりとして、ユニバーサルスポーツ体験会や区内のへの出張事業を実施します。さらに、定期的な運動機会の取り組みとして、運動教室や水泳教室等を実施します。

イ. パラスポーツ「支える」人材育成

パラスポーツを支える人材の確保・育成を目的として当法人のウェブサイト内に「せたがや ゆにすぽナビ」を開設し、パラスポーツのボランティアの確保・育成を行います。

ボッチャ審判講習会

ウ. パラスポーツ「理解する」取り組み

障害のある人もない人も楽しめる、様々な種目の体験会を実施します。さらに、区立小・中学校では、パラリンピアンによる特別授業を実施し、パラスポーツの理解促進に取り組めます。

区内中学校 特別授業
(車いすバスケットボール体験)

② 高齢者のスポーツ機会の確保

高齢者の健康寿命の延伸に向けて、気軽に参加でき運動習慣に繋がるプログラムを本施設や身近な地域で実施し、高齢者のスポーツ機会を確保します。

ア. 多様なプログラムの展開

スポーツに気軽に参加できるよう、ウォーキングやラジオ体操など、無理なく実施できるスポーツ・レクリエーションプログラムを展開します。

運動をしない方・苦手意識が強い方向け	ノルディックウォーキング ラジオ体操 など
競技経験のある方向け	

ノルディックウォーキング

イ. 身近な地域施設への講師派遣

高齢者は地域コミュニティの中での活動が中心となるため、
本施設の講師を身近な地域施設へ派遣し、スポーツをする機会を確保します。

ウ. 高齢者に寄り添った情報提供

当法人が作成する広報紙をはじめ、区のおしらせ「せたがや」や「せたがや文化・スポーツ情報ガイド」などを通じて、高齢者が興味・関心を持つような、スポーツやイベントの情報を発信します。さらに、
を配布し情報提供
します。

講師派遣「 」



せたがや文化・スポーツ情報ガイド

4－2 事業計画

私たちは、区のスポーツ推進の補完役として、区民の皆様が生涯を通じ「いつでも・どこでも・だれでも・いつまでも」身近なところでスポーツに親しめる「生涯スポーツ社会」の実現を目指し、ライフステージに応じた事業を展開します。

(1) 想定している具体的な事業内容

私たちは、世田谷区スポーツ推進計画の目標達成のため、生涯スポーツの振興に向けて、
を展開します。

① ライフステージに応じた週 プログラムの実施（本施設）

ア．プールで実施するプログラム

年間全体の利用枠数の 使用し、泳法の基礎から競技力向上を目的としたプログラムやアクアビクスプログラムなどを 実施します。

対象	事業名	レベル	単価/1回
成人以上 高齢者 (障害者)			
子ども			
成人以上 高齢者 (障害者)			
高齢者			
高齢者			
障害者			

イ. 体育室で実施するプログラム

年間全体の利用可能枠数の を使用し、

実施します。さらに、演出照明を新設し、働く世代をターゲットにした暗闇
フィットネスを実施します。

対象	事業名	レベル	単価/1回
成人以上 高齢者 (障害者)			
子ども 親子 (託児付き)			
成人以上 高齢者 (障害者)			
高齢者			
高齢者			
障害者			

ウ. 集会室で実施するプログラム

年間全体の利用可能枠数 を使用し、
 実施します。参加意欲の向上を目的とし、ダンス成果発表会を他施設と合同
 で開催します。

対象	事業名	レベル	単価/1回
子ども 親子 (託児付き)			
成人以上 高齢者 (障害者)			
高齢者			
子ども			

エ. 健康運動室で実施するプログラム

を使用し、ピラティスや太極拳など開催時間に合った、ニーズのある事業を実施します。

対象	事業名	レベル	単価/1回
成人以上 高齢者 (障害者)			

オ. トレーニングルームで実施するプログラム

リニューアルしたトレーニングルームで、パーソナルトレーニングを実施します。機器を占有しないためにも、利用者動向を分析し、状況に応じた事業を実施します。

対象	プラン	単価/1回	プラン	単価/1回
成人以上				
高齢者 (障害者)				

② 本施設以外での事業展開・イベントの実施

周辺施設を最大限に活かし、本施設で実施する事業を地域に展開します。さらに、区民意識調査で上位のウォーキングなどを実施し、区民の皆様が生涯健康で過ごせるような事業を実施します。

周辺施設を活用	希望丘地域体育館	八幡山小地域体育館
ノルディックウォーキング	チアダンスカレッジ	障害児運動教室

③ 地域との連携・協働

ア. との連携

体力・生活機能の低下が危惧される高齢者を対象とした事業を

等と連携し、世田区全域に展開します。

イ. 中学校部活動地域移行モデル事業の実施

区立中学校の部活動地域移行に向け、

と連携し、指導者派遣や複数校を集めた合同部活動のモデル事業を実施します。

部活動地域移行モデル事業

ウ. との連携

との連携・協働により、
展開します。

工. との連携

と連携した教室やイベントを実施します。

スポーツの魅力や楽しさを発信し、地域で応援
する「推し活」を通じて、集い・交流する機会を創出し、地域の活性化に繋がります。

オ. との連携

との連携・協働により、地域の特性を活かした魅力溢れる事業運営を行い、次世代を担う若者たちとともに、賑わいと活気のあるまちづくりに取り組みます。

④ 遊休空間を活用した事業展開

改修したサンクンガーデンや地下1階を活用した、多世代が集うイベントを実施します。本施設を拠点に賑わいと活気のあるまちづくりを創出します。



⑤ 各種イベントの実施

区民がスポーツに参加するきっかけづくりとして、定期的にイベントを開催します。運動・スポーツの無関心層へは、を実施し、交流・コミュニティづくりを実施します。

⑥ 社会貢献事業

区民や区内企業等の区に関わるすべての方々に支えられる組織として、SDGsや教育支援、就労支援等の社会貢献活動に積極的に取り組み、地域・社会の発展に貢献します。

ア. SDGsへの取り組み

私の家の取り組み
「未来へのやくそくカードの記入」



フードドライブ
「食べ物を捨てない社会へ」



ふくの輪プロジェクト
「衣服のリユースでパラスポーツを応援」

イ. オリンピック・パラリンピック教育支援事業の取り組み

ブラインドサッカー

車いすバスケットボール

車いすバドミントン

ウ. 就労支援活動の取り組み

(2) レストラン事業・自動販売機設置事業内容

施設利用者の利便性向上を目的とし、区に行政財産使用許可の申請・許可を得たうえでレストランや自動販売機などの設置を行います。

① レストラン事業

30年以上続く赤坂老舗洋食レストラン「レストランクーポール」の運営により、子どもから高齢者まで満足できるメニューを提供します。さらに、フリーWi-Fiやなども実施します。



レストラン クーポール



Wi-Fi設備の完備

② 自動販売機設置事業

施設利用者の利便性向上と として、自動販売機を設置します。飲料や製菓・氷菓に加え、プールに必要な用品も自動販売機で提供します。さらに、自動販売機は を設置します。

③ 利用者サービスの向上

上記のサービス以外にも、 の設置、自動販売機で販売できない の販売を実施します。

(3) 料金設定

本施設は公共施設であり、区民の誰もが平等にスポーツをする機会を提供する使命があります。参加費の設定については、を基に、誰
もが参加しやすい参加費設定で事業を展開します。さらに、類似事業の参加費を調査して、
の対応を行います。

(4) 令和6年度の収支予算計画について

5-1 施設管理業務受託の実績と今後の展望等

平成11年4月1日の法人設立当初より、大蔵運動場をはじめ世田谷区のスポーツ施設を約24年、中学校温水プール等の学校開放施設を約20年管理して参りました。現在は、世田谷区内103のスポーツ・学校開放施設を管理運営するとともに、自主事業を展開し「生涯スポーツ社会」の実現に努めています。(令和5年4月1日現在)

(1) 自治体等の施設管理業務受託の実績と今後の展望

① 施設管理業務受託の管理運営実績



② 指定管理施設 過去5年の利用人数・利用料金収入

新型コロナウイルス感染症の感染症対策の徹底や区民ニーズを反映したサービス向上策等により、コロナ禍の令和2年度実績と比較した令和4年度実績は利用人数550,642人(48.4%)増加、利用料金収入は249,830千円(33.8%)増加しました。



③ 今後の展望

ア.

を目指して

参加と協働を念頭に地域施設の位置づけを理解し、地域の特性や利用者ニーズを踏まえ、を創出します。施設がとなり、を推進します。

イ. DX等の推進による合理的で質の高い施設管理運営

これまでに導入した

することで、施設管理の改善点を見つけ出し、効率的な管理運営を実施します。さらにを有効に活用し安全管理や利用者サービスの向上を推進します。

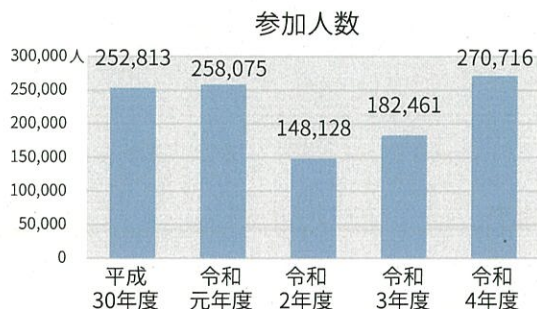
(2) スポーツ活動に関する事業展開の実績と今後の展望

① スポーツ活動に関する事業展開の実績

ライフステージに応じた 教室・大会・講習会 約 実施	(1) 子ども対象事業 (2) 成人対象事業 (3) 高齢者対象事業 (4) 障害者対象事業 (5) 競技力向上事業 (6) スポーツ講習会 (7) 施設活性化事業	世田谷246ハーフマラソン
ライフステージに応じた イベント・地域連携等 約 実施	(1) 区民スポーツまつり (2) 元旦あるこう会 (3) 多摩川ウォーク (4) 親と子のつどい (5) 親子スポーツ観戦デー (6) 広報誌の発行 (7) スポーツ・レクリエーション指導者養成・活用 (8) 地域連携事業	多摩川ウォーク
地域団体の活動支援 約 支援	(1) 賛助会員選手強化助成 (2) 総合型地域スポーツ・文化クラブ育成 (3) 地域活動団体支援	

② 自主事業 過去5年の参加者数・参加費等収入（当法人全体）

新型コロナウイルス感染症の感染症対策の徹底や区民ニーズを反映したサービス向上策等により、コロナ禍の令和2年度実績と比較した令和4年度実績は事業参加者数122,588人（82.8%）増加、参加費等収入131,180千円（62.5%）増加しました。



③ 今後の展望

ア. 更なるスポーツの振興と地域の活性化

地域と一体となった生涯スポーツの振興に向けて、との連携・協
働により事業を展開し、身近な地域でのスポーツ活動や健康づくりの場を創出します。
スポーツを通じて誰もが参加できるコミュニティを形成し、地域の活性化に繋がります。

部活動地域移行
（区立中学校部活動地域移行
トライアル事業）

パラスポーツの実施
（障害児運動教室）

イ. スポーツ実施率の向上

区では令和5年度までに成人のスポーツ実施率の目標達成を65%以上としています
が、目標に達していません。

スポーツ実施率向上に寄与します。

スポーツ実施率の向上
令和5年度までに65%以上

(3) 指定管理業務受託に向けた自己PR

① で実施する 施策

施設利用料金収入の増加及び効率的な経営による

を実施します。これまでも

を実施してきました。

② 施設管理運営ノウハウを活かした事業展開

当法人は

最新のノウハウを活

かした施設管理運営を実現します。

③ の実現

私たちは施設利用者の安全・安心の確保を大前提に考え、施設の設置目的や特性、課題を十分に理解し、平等・公平な質の高い区民サービス、業務運営を実現してきました。本提案を通じて、利用者満足度の高い施設づくりを目指し、本提案の基本理念とする
を実現します。

