

# 三日市市民ホール 年度事業計画書 (令和5年度)



株式会社尾崎スイミングスクール

## 目 次

1	はじめに	1
2	管理運営体制	1
3	利用者対応	4
4	利用促進・サービス向上策	7
5	維持管理・安全管理	7
6	収支予算	10

# 1. はじめに

令和4年度も、引き続き新型コロナ対策を講ずる年度であったと考えています。令和3年度に比べ緩和される事例が増えましたが、まだまだ人との接触を嫌う方は多く依然として平時には戻りきっていないと考えます。しかし2022年12月に開催されたサッカーW杯（カタール大会）の会場では、マスクを外し、大きな声で声援を送る姿が世界中に発信され、新型コロナの終息を予感させる明るい兆しの見える年度にもなりました。

令和5年度は、コロナ終息後元年が予測されることを念頭において管理運営を行います。

- 状況に合わせ、受付業務・貸館業務等を適切に実施すること
- 十分な感染防止対策を含め、引き続き、安全・安心な施設環境を提供すること

# 2. 管理運営体制

## (1) 職員配置

以下の3名を配置します。

職名	氏名	年齢	備考（資格・経歴など）
総括責任者	辻 慎也 (正規職員)	44	■プール業務経験21年 ■水泳教師 ■プール管理責任者・衛生管理者 ■救急蘇生法適認者 ■防火管理者 ■普通救命講習受講
受付スタッフ①	佐藤 千恵美 (パート)	57	■前指定管理会社からの継続雇用者 (当該業務歴6年)
受付スタッフ②	中野 知子 (パート)	55	■前指定管理会社からの継続雇用者 (当該業務歴6年)

※ 大規模なイベント等がある場合などは、必要に応じて、公共施設活用事業に配置している人員や本社からの応援を行います。

## (2) 開館時間など

開館日・開館時間については、河内長野市立三日市市民ホール条例及び同条例施行規則に定めるとおりとします。臨時的に変更する必要が生じた場合には、条例第7条、第8条の規定に基づき、別途、市と協議させていただきます。

- 休館日 毎月第2火曜日 および 12月29日から1月3日まで
- 開館時間 午前9時から午後10時

なお、多目的ホール・会議室および音響設備一式などの備品の使用料については、条例第12条別表のとおり徴収し、市に納付します。

### (3) 職員研修

職員の資質向上のため、令和5年度は以下の職員研修を実施します。なお、職員研修の一部は、休館日である第2火曜日を活用し、当社が管理運営するサンエス温水プール職員と合同で実施します。

- 指定管理業務基本研修
- 防火・防災訓練
- 緊急対応研修
- 接遇研修
- 苦情対応研修
- 人権研修・ユニバーサルデザイン研修
- 個人情報保護研修
- 情報管理研修

また、職員が管理運営に必要な資格取得や講習受講を行う場合には、その費用の全部もしくは一部を当社が負担し、自己啓発を支援します。

## 3. 利用者対応

### (1) 平等利用

#### a) 責任者の任命・職員研修の実施

総括責任者を平等利用の責任者とし、毎月、受付、利用許可、接遇、広報などが公平・平等に行われているかどうかチェックします。万一、平等利用に反する事案が発見されれば、直ちに改善するとともに本社や市に報告します。

また、平等利用の意味や定義などの理解を図るため、人権研修・ユニバーサルデザイン研修を実施します。

#### b) 高齢者・障がい者などが利用しやすい施設づくり

これまで以上に高齢者・障がい者が利用者しやすい施設づくりを目指し、受付に耳マークを設置するとともに、案内表示のチェックを行い、必要に応じて、わかりやすい表示に改善します。

### (2) 利用者の要望等の把握

#### a) 利用者の要望把握

利用者の要望把握については、以下の手法で実施します。

利用者相談窓口の設置	■事務室内に利用者のご意見・ご要望などを受け付ける窓口を設置します。
利用者アンケート（常設）	■ご意見箱を設置します。
利用者アンケート（特別）	■利用者に手渡しして回答をいただくアンケートを実施します。（年1回実施予定）
市民ヒアリング	■市民を対象に聞き取り調査を実施します。（随時実施予定）

なお、収集したご意見・ご要望等は、迅速に市に報告するとともに「すぐに対応する項目」と「次年度以降の管理運営に活用する項目」に仕分けし、「すぐに対応する項目」については、本社も含めて、対応策を協議・検討し、速やかに実行します。

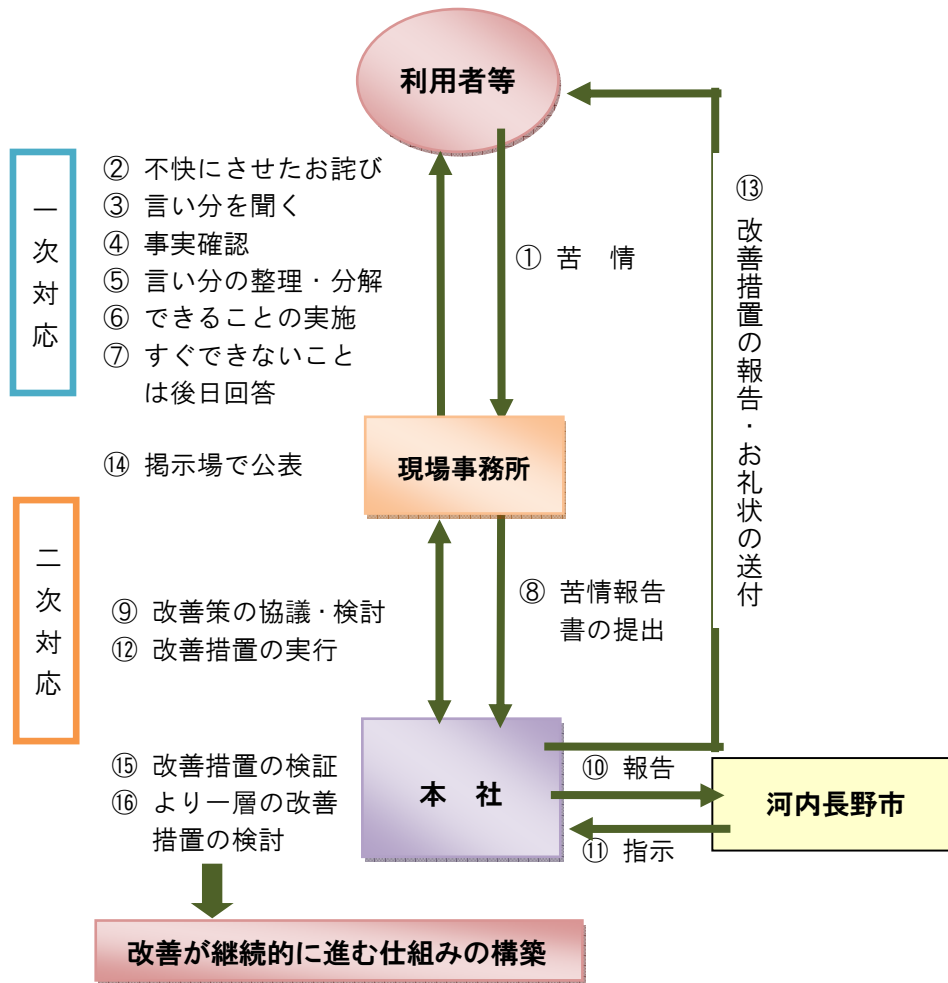
また、「次年度以降の管理運営に活用する項目」については、次年度の企画立案を行う際に、これらをできる限り実現するよう、現場職員からの企画提案を求めるとともに、実現へ向けての進捗管理を行います。

## **b) 苦情対応**

苦情対応については、当社が作成している苦情対応マニュアルに基づき、以下のとおり対応します。

- ① まず、未然防止する。
- ② 万一、苦情等が発生した場合は、内容を正確に把握する。
- ③ 苦情等の内容は書面で記録し、現場職員全員で情報共有するとともに、本社の幹部会に速やかに報告する。
- ④ 本社の幹部会で再発防止策・改善策を検討・決定し、迅速に実行する。
- ⑤ 再発防止策・改善策が適切に機能しているかの事後チェックを実施する。

【参考：苦情対応フロー図】



**(3) 規程・マニュアルの活用**

令和4年度に整備した以下の規程、マニュアルを引き続き活用して、円滑な管理運営を行います。

- 現金取扱規程
- 個人情報保護規程
- 情報公開規程
- 緊急対応マニュアル
- 接遇マニュアル
- 苦情対応マニュアル
- 個人情報保護マニュアル
- 情報管理マニュアル
- 緊急時の心肺蘇生法・AEDの使い方



## 4. 利用促進・サービス向上策

### (1) 利用促進

#### a) 利用促進方針（目標）の策定

施設の利用促進目標を以下のとおり定めます(カッコ内は令和4年4月～3月実績)。そして、目標については、毎月、本社で進捗管理を行います。

令和5年度	利用者数目標	26,364人(26,364人)
	利用件数目標	1,601件(1,601件)

#### b) 営業担当の設置

本社統括部長(政田)を当施設の営業担当とし、河内長野市内外の事業所、団体等に、適宜、訪問営業を行います。

#### c) 情報発信

当施設を紹介するホームページ(公共施設活用事業と一体となったもの)を活用し、情報発信を行います。

### (2) サービス向上策

#### a) 親切・ていねいな接遇

接遇マニュアルを活用し、親切・ていねいな接遇を行います。令和5年度に実施する特別アンケート調査では、接遇満足度(当社の接遇に「満足」「概ね満足」と回答していただいた割合)90%以上を目指します。

#### b) 無料 wi-fi スポットの設置

令和5年度中に「無料 wi-fi スポット」を設置します。(公共施設活用事業と共用です。)

### (3) 自主事業

開催につきましては、昨年度の状況を踏まえ、適宜、検討します。

## 5. 維持管理・安全管理

利用者に安全・快適に施設を利用していただくため、以下の方針に基づき、適切な維持管理・安全管理を行います。

## 【維持管理・安全管理の基本的な方針】

- 維持管理計画を策定し、これに基づき計画的に業務を行います。
- 安全・安心を最優先する維持管理を行います。
- その他適正な維持管理・安全管理を行います。

### (1) 維持管理計画の策定・計画的な業務実施

維持管理の年次計画・月次計画を策定し、これに基づいて、計画的に維持管理業務を行います。また、本社幹部会議において、維持管理に関する統括、進捗管理などを行います。

### (2) 安全・安心を最優先する維持管理

維持管理業務においては、利用者の安全・安心を最優先に業務を行います。具体的には、以下の措置を講じます。

#### a) 点検体系の確立

施設・設備・備品等の破損防止や不具合を原因とする事故防止のため、点検体系を確立し、組織的・網羅的な点検を行います。

#### 【点検体系】

日常点検	日常点検チェックリストなどに基づき日常的に実施する点検
定期点検	法令、業務仕様書等に基づき定期的実施する点検
臨時点検	災害（地震・台風など）発生後に施設の安全を確認する点検
緊急点検	他施設で事故発生時に同様の事故発生を防止するために行う点検

#### b) 予防保全・修繕メンテナンス履歴書の作成・活用

部品交換などは不具合が発生してから実施するのではなく、予防保全、すなわち原則として不具合発生前に行います。また、維持管理業務や修繕業務を行った場合は、これら業務の概要等を記録した「修繕・メンテナンス履歴書」を作成・保存し、次の業務に活用することで、施設・設備の安全確保や長寿命化を図ります。

#### c) 適正な日常清掃

日常清掃を徹底し、快適な施設環境を提供します。清掃満足度（施設の清掃状況に「満足」「概ね満足」と回答していただいた割合）90%以上を目指します。

### (3) 安全管理

維持管理業務以外でも、高い水準の安全管理を行います。



#### a) 防火対策

防火管理者の配置、職員の防火管理者講習受講、施設内巡回、タコ足配線の禁止等を行います。

### (4) 緊急対応

#### a) 緊急対応方針・防火対策

令和2年10月に提出した事業計画書に記載している当社の緊急対応方針を、当施設でも適用するとともに、防火・防災訓練、緊急対応研修を行います。

#### b) AEDの訓練

AED操作の訓練を実施します（緊急対応研修の中で実施します）。また、年1回の訓練では、操作法が身につくとは限らないので、当社が作成している小冊子「緊急時の心肺蘇生法・AEDの使い方」を職員に配布し「スキマ時間」に読むように指示することで、知識の定着を図ります。

#### c) 危機管理体制の整備

万一の災害・事故等発生時の対応については、公共施設活用事業の職員・スタッフを含めた対応計画である緊急対応マニュアルを策定し、迅速かつ適切に対応します。

また、当施設だけでなく、本社も危機管理体制に移行します。なお、本社および当施設の職員・スタッフの役割は、令和2年10月に提出した事業計画書のとおりです。

#### d) 保険への加入

以下を限度額とする施設賠償責任保険に加入します。

施設賠償責任保険	■身体1名2億円・1事故5億円	■1事故 500万円	
傷 害 保 険	■死亡・後遺障がい	100万円	■入院日額 1,500円
	■通院日額	1,000円	

## 6. 収支予算

(税込み、単位：円)

		予 算 額	内 訳	備 考
収入合計 (A)		5,000,000		
項 目	使用料収入			
	物品販売収入			
	その他収入			
	指定管理料	5,000,000		
支出合計 (B)		5,000,000		
項 目	人 件 費	2,930,000	正規 1 名 (半額は公共施設活用事業負担) パート 2 名	
	事 務 費	400,000	消耗品費、印刷費、通信運搬費など	
	事 業 費	60,000	講師謝金、主催事業会場使用料など	
	管 理 費	329,000	修繕費、保険料など	
	光 熱 水 費	1,281,000	応募要項 11 ページの月額を参考に積算	
	そ の 他			
収支 (A) - (B)		0		

