

指定管理者：穂の国健幸づくりパートナーズ

## 【基本方針】

### 1-1. 施設の運営管理の基本方針

私たち“穂の国健幸づくりパートナーズ”は、本施設の管理運営を通し、循環型社会に対する市民の理解を深めるため、そして市民の健康増進と交流を実現するために、「**豊橋市民の健康づくりの好循環**」を創り出し、「**地域資源を最大限に活用**」し、本施設の「**ポテンシャルを余すことなく発揮**」します。

市のため、市民のため、施設のために、地域と一緒にあって施設をつくりあげ、多様な取組みを通して本施設を次のステージへと導きます。

- ① 市民の健康づくりサイクル ～あらゆる市民が生涯を通じてフル活用～
- ② 持続的・効率的な運営サイクル ～施設を長く、最大限にフル活用～
- ③ 地産地消の運営サイクル ～地域資源の力をフル活用～

### 1-2. 令和5年度の重点項目

前述の理念・基本方針に基づき、令和5年度は以下の項目について重点的に取組みます。

- ① 子ども、大人向けの水泳教室事業や会議室における教室事業のさらなる展開
- ② 水と空気と設備の安全清潔な環境作り
- ③ 地域との連携事業の推進をし地域の活性化

### 1-3. 令和5年度の数値目標

令和5年度の居室毎の利用者人数目標を以下の通り定め、目標達成に全力で取組みます。

- ① 温水プール                      ・・・ 65,705 人
- ② トレーニングルーム          ・・・ 50,566 人
- ③ 浴場                                ・・・ 91,717 人
- ④ 自主事業                         ・・・ 13,495 人

## 【平等利用への配慮】

### 2-1. 利用者の平等な利用を確保する7つの方針

私たちは、下記の通り7つの方針を掲げ、誰もが利用しやすい環境を整えます。

1	誰もが平等・公正・公平に利用できる機会の提供
2	誰もが同様のサービスを享受できる仕組みの構築
3	誰もが参加できるプログラムの提供
4	多世代の多様なニーズに応える多種目プログラムの提供
5	安全かつ快適で利用しやすい環境の提供
6	わかりやすい、伝わりやすい情報の提供
7	地域と連携した平等利用の取り組み

### 2-2. 地方自治法・関係法令遵守による平等な利用の担保

地方自治法第244条第2項の「指定管理者は、正当な理由がない限り、住民が公の施設を利用することを拒んではならない」、及び同条第3項の「住民が公の施設を利用する事について不当な差別的取扱いをしてはならない」を遵守します。

### 2-3. 条例・規則に基づく利用許可

私たちは、豊橋市資源化センター余熱利用施設条例及び同施行規則に基づき、適切な運用を行います。

### 2-4. 高齢者利用への配慮

受付に荷物置きやエレベーター内に休憩用の椅子、杖置き場を設置する等、高齢者利用に配慮したきめ細かいサービスを行っています。

### 2-5. 障害者差別解消法への対応

私たちは、障害者差別解消法を理解し、障害者の利用に寄り添った対応を行います。

### 2-6. 障害者専用駐車場の案内

本当に必要な方が利用できるよう、障害者専用駐車場に注意喚起を促す案内をし、更に定期的な巡回を行い、駐車状況や点字ブロックの上に駐車・駐輪がされていないか確認を行います。

### 2-7. ライフステージに対応した事業展開

子どもから高齢者まで、あらゆる世代の方に利用頂ける施設となるよう、代表企業が運営する全国の施設で実施している幅広いサービス内容の中から本施設に適した事業を展開します。

## 【市の事業への協力体制】

### 3-1. 市との定例会の実施

担当課である豊橋市健康増進課との月度連絡調整会議を行い、毎月の実績や維持管理の報告、利用者の意見、今後の予定等を共有しています。

### 3-2. 豊橋市健康増進課との連携

豊橋いきいき健康マップや栄養と食の提案といった健康増進課が実施する取組みを施設内で告知します。

### 3-3. シティプロモーションへの協力

本施設内にシティプロモーションコーナーを設け、市の魅力を発信します。

### 3-4. 市政情報の紹介

本施設内に市公式アカウント情報を掲示し、市が気軽に市政情報や災害時の情報収集できるように協力します。また、施設内に、市の情報を掲示する市政情報コーナーを設置しています。

### 3-5. 市内公共施設等の案内

豊橋市総合体育館をはじめとした市内公共施設の案内を行えるよう、施設内にパンフレットやチラシ設置をはじめとする情報を掲示します。

### 3-6. 市内飲食店の支援

市では、市内飲食店の SNS 情報掲載掲示板『食べてみりん』の運営等、話題を生むことで市内飲食店を支援しています。本施設でも同掲示板の案内を行い、施設利用者に対して、市内飲食店の利用を促すことで地域経済の活性化に貢献します。

#### 【モニタリング体制】

#### 4-1. 重層的なモニタリングの継続的な実施

行政側のモニタリングだけでなく、利用者モニタリング・セルフモニタリングと、あらゆる側面から評価を受ける体制を構築します。

#### 4-2. 行政モニタリングへの協力体制

私たちは、市によるモニタリングが適切かつ効率的に実施できるよう、準備等含めて全面的に協力します。

#### 【企業倫理・法令遵守】

#### 5-1. 関連法令の遵守に基づく管理運営

私たちは、本施設の管理運営にあたり、関連法令の遵守を徹底します。

#### 5-2. 法令変更への対応

平成 31 年 4 月働き方改革関連法、令和 3 年 6 月障害者差別解消法の改正が交付される等、公共施設の運営を取り巻く環境は刻々と変化しています。私たちは、そのような法令変更等に速やかに対応していきます。

#### 5-3. 公共事業従事者としての自覚と責任を持たせる研修

私たちは、地方自治法や市の各条例等を理解し、公共事業従事者としての自覚と責任を持たせるよう、研修を行います。

#### 5-4. 適切な経理処理

代表企業は、業界のリーディングカンパニーとして厳格な内部統制を敷いており、一切の不正経理が行えない体制としています。

#### 5-5. 協力企業とのフェアな関係構築

下請法では、立場を利用して優位な立場で協力業者に仕事を進めることが禁止されており、これらの行為は厳格に禁止しています。構成企業は、事前に協力会社との発注前に内容を書面化して対等な立場で発注を依頼しています。

### 【環境管理】

#### 6-1. グリーン購入への取組み

施設で使用する備品・消耗品については環境省のガイドラインを参考に、「エコマーク」「PET ボトルリサイクル推進マーク」「グリーンマーク」「再生紙使用マーク」等の認定製品や、その他の再生素材を使用している環境に配慮した製品を優先的に採用しています。

#### 6-2. 利用者と協働した環境への取組み

省エネルギーに向けて利用者にもご理解ご協力を頂き、地域と一体となった取組みを積極的に推進します。施設からゴミを排出する際は、可燃ゴミ・缶・ビン・ペットボトルの分別を徹底し、リサイクルを促進しています。

#### 6-3. クリーニング&リフォームによる環境負荷低減

私たちは、什器・備品が汚れたり痛んだ場合に、廃棄せず、クリーニングやリフォームをすることにより、耐用寿命を延ばします。良好な施設環境を確保し、利用者の満足度向上を図ります。

#### 6-4. 環境に配慮した調達等

私たちは、環境省のガイドラインを基に、環境に配慮した製品や消耗品を優先的に使用します。また、化学物質や有害物質の排出抑制では、燃焼機器の燃焼性と煤煙排出濃度を定期的に管理します。

### 【市の取組に合致した活動】

#### 7-1. 豊橋市の環境関連施策の理解

市は、第3次豊橋市環境基本計画・第6次豊橋市エコアクションプランで環境関連の計画が策定されているほか、とよはしエコマネジメントシステム（T-EMS）、530（ゴミゼロ）運動の推進等、環境施策に積極的に取り組まれています。市の代行者である指定管理者として、豊橋市の環境方針とベクトルを合わせて、施設の管理運営を行います。

#### 7-2. とよはしエコマネジメントシステム（T-EMS）の推進

私たちは、とよはしエコマネジメントシステムを市民に普及・啓発するため、第6次豊橋市エコアクションプランや市の環境方針を施設に掲示します。さらに、事務所にも掲示して職員の意識向上を行い“もったいないら”を合言葉に、マイ箸・マイマグカップの使用や、再利用できるものは安易に捨てず、再利用を行います。

### 7-3. 豊橋エコアクションプラン（第6次）の取組み

私たちは、豊橋エコアクションに基づき、フロアの空調温度については、冷房は 28℃、暖房は 19℃を室温の目安とし、利用者が不快に感じない温度設定に努めます。

### 7-4. 530 運動実践活動への協力

市では、530 運動環境協議会により、毎年 5 月 30 日（ゴミゼロの日）と 11 月 11 日（豊橋市民の日）を含む 10 日間を 530 運動実践活動期間として活動と呼びかけています。施設においても、地域住民と協働して地域の清掃活動を行うことで、施設周辺の美観の維持と、環境への意識向上のきっかけづくりを行います。

### 7-5. 豊橋市地産地消エネルギー指針の実現

豊橋市地産地消エネルギー指針では、エネルギーを【つくる】【つなぐ】【つかう】体制を整え、オール豊橋での実践に向けて取組まれています。私たちは、「穂の国とよはし電力」を活用し、事業運営に必要なエネルギーを 100%再生可能エネルギーで賄う「RE100」の実現を目指します。

### 7-6. 事業者向け環境配慮指針の活用

市では、市民向け、事業者向けに環境配慮指針を作成しています。私たちは事業者向けの指針に基づき、環境に配慮した管理運営を行います。また、イベント事業等の多くの市民が集まる機会に、市民向けに環境配慮指針のお知らせ案内等を配布して日々の生活の中で取組める環境配慮行動を啓発します。

### 7-7. 環境に配慮した具体的な取組み

私たちは、職員には、6R や豊橋エコアクションプランに沿った研修を行います。また、施設運営で使用する文具や用紙等についても、可能な限り再生原料を使用した製品を使用し積極的な省資源化に努めるとともに、廃棄に当たっては資源の有効活用や適正処理を図る等、利用者と一緒に環境保全に努めます。

※6Rとは

- ①Reduce:ごみを減らそう②Reuse:くり返し使おう③Recycle:再び資源として利用しよう
- ④Refuse:不必要な物を廃止しよう⑤Repair:修理して長く使おう⑥Rule:きまりを守ろう

### 7-8. ゼロカーボンに向けた取組み

市では令和 3 年 11 月 6 日に「ゼロカーボンシティ宣言」を行われました。代表企業でも CO2 削減に向けた様々な取組みを実施しており、このノウハウを活かし、ゼロカーボンに向けた取組みを積極的に行います。

### 7-9. ゴミの分別化・減量化・持ち帰り運動

各種法令に準拠して適切に処理するだけでなく、積極的に分別収集を行い、ゴミの減量と資源再生に努めます。ゴミ箱の分別表示により、利用者と協働で分別化を実施します。「530 運動実践活動期間」の間には、ゴミ持ち帰り運動を推進する等、施設内のゴミは分別表示により、利用者と協働で分別する等、施設美化や廃棄物の発生を抑制します。

## 7-10. 「6R活動」によるゴミの減量と資源化の推進

市では効果的・効率的に資源を循環する【資源循環】を目標に掲げられ、3R やゴミ排出量削減を推進していますが、私たちは、「3R活動」に加え、更に3つのRをプラスし「6R」を推進しており、利用者と協働でゴミ分別や、ゴミ持ち帰り運動を推進します。

## 7-11. 省エネルギー推進に向けた取組み

私たちは、安易な省エネ提案を拙速に行うのではなく、消費量をデータ化し、正確に現状を把握した上、実践的な省エネ管理手法を実施します。

## 7-12. エネルギーマネジメントの実施

私たちは、メリハリをつけたエネルギーマネジメントを行うことで、環境問題と利用者サービスを両立させ、効率的な管理を行います。

## 7-13. 利用者への呼びかけ

私たちは、トレーニングルーム、更衣室等、利用者が活動するエリアに、「省エネにご協力ください」等のポスターを掲示し、省エネルギーの推進に理解と協力を促します。

### 【SDGs への取組】

## 8-1. SDGs 未来都市への協力

市は、「SDGs 未来都市」として、SDGs 未来都市計画を策定しており、2030年のあるべき姿の実現に向けた優先的なゴール、ターゲットを掲げています。私たちは本施設を通じて、未来への課題を考えるきっかけづくりを担う場にしていきます。

## 8-2. 豊橋市 SDGs 推進パートナーへの登録

市は、SDGs 未来都市として、SDGs を一丸となって推進していくため「豊橋市 SDGs 推進パートナー」を募集しており、私たちはこの活動に賛同し、「豊橋市 SDGs 推進パートナー」に登録します。

## 8-3. トレーニング機器の継承

代表企業ではメーカー基準を上回る機器のメンテナンスを行っており、機器を継承しても、安心して長く利用できる環境を提供しています。

### 【市民の健康づくりのための取組みに関する考え方】

## 9-1. 第6次豊橋市総合計画に基づく健康づくり

第6次豊橋市総合計画では、健康づくりの推進として、「市民一人ひとりが健康の大切さを認識し、生涯を通じて自発的な健康づくりに取組み、市民が健やかで幸せに暮らすことができる社会」を目指しています。私たちは、まずは施設に足を運んで頂くための多彩なイベントの開催をはじめ、ライフステージに合わせた多種多様な自主事業教室の実施等、市民の健康づくりの推進に取り組めます。

## 9-2. 業界のNo.1企業のノウハウ・ネットワークを活かした健康づくり

代表企業は直営施設の豊橋店等を管理運営しており、ネットワークを活かした既にある人的リソースを有効活用した事業展開が可能です。

また、利用者に対して健康づくりのためのアドバイスを全職員が行える体制を構築し、市民の健康づくりを支える意識を持って運営に取り組めます。

## 9-3. ライフステージに合わせた健康づくり

私たちは、ライフステージごとの特徴に合わせた事業を展開します。

### 【魅力ある施設運営を実現する取組み】

#### 10-1. 施設環境の魅力向上

快適な環境を提供し、本施設を余すこと無く有効活用することにより、施設の魅力を最大限に発揮する環境を構築します。

#### 10-2. 初めてのの方が参加しやすい魅力の創出

私たちは、初めてのの方が参加しやすいイベント・教室を数多く開催します。

### 【地域の企業・団体等と連携した事業や取組み】

#### 11-1. 市内指定管理者と連携した広報

私たちは、総合運動場やこども未来館「ここにこ」と連携した広報を行います。

#### 11-2. 代表企業運営施設との連携

代表企業直営施設の豊橋店は、本施設から車で約15分の位置にあるため、民間スポーツクラブの高い水準を保有した講師の連携を図っています。

#### 11-3. 近隣警察・病院・消防署との連携

緊急時には、警察署や病院・消防署と密な連携を行います。また、消防署と合同の防災訓練（年2回）を実施することで、職員、及び地域住民の防災意識を高め、緊急時を想定したシミュレーションを行う等、地域の防災に積極的に取り組み、自助、共助の意識を高めます。

#### 11-4. 地元大学・専門学校からの地元雇用

地域に密着したサービスを提供するため、本施設最寄りの豊橋技術科学大学等の市内の大学等に採用案内の告知協力を依頼します。

#### 11-5. 地元企業への発注

専門的な業務の再委託や物品の発注の際には、地元企業を優先的に活用します。

#### 11-6. 地域団体コミュニティコーナーの設置

私たちは、豊橋市スポーツ協会や豊橋市社会福祉協議会等の事業のチラシを掲示するコミュニティコーナーを作り、地域の情報に積極的に触れることのできるよう取り組みます。

11-7. 道の駅とよはしとの連携

施設でのマルシェの開催や、道の駅とよはしでのパークヨガ等の教室等を行います。

11-8. ウォーキングイベント

ウォーキングイベントを定期的で開催し、本施設を出て、地域資源を活かした事業に取り組めます。

11-9. 大学と連携したイベント

学生サークルによる出張イベントを開催します。内容は、レゴサークル・ロボコンサークル等に協力頂き、子どもから高齢者まで楽しめる多世代交流イベントを開催します。

【自主事業の具体的な内容】

12-1. 令和5年度の子ども水泳教室事業一覧

	曜日	クラス	時間	参加費			第1期	第2期	第3期	第4期	第5期
				8回教室	4回教室	1回体験	定員	定員	定員	定員	定員
子ども水泳教室	火曜日	キンダー	15:40-16:40	8,800円	4,400円	1,100円	30	30	30	30	30
	火曜日	児童	17:00-18:00	8,800円	4,400円	1,100円	30	30	30	30	30
	火曜日	上級	18:20-19:20	8,800円	4,400円	1,100円	20	20	20	20	20
	木曜日	キンダー	15:40-16:40	8,800円	4,400円	1,100円	30	30	30	30	30
	木曜日	児童	17:00-18:00	8,800円	4,400円	1,100円	30	30	30	30	30
	木曜日	上級	18:20-19:20	8,800円	4,400円	1,100円	20	20	20	20	20
	金曜日	キンダー	15:40-16:40	8,800円	4,400円	1,100円	30	30	30	30	30
	金曜日	児童	17:00-18:00	8,800円	4,400円	1,100円	30	30	30	30	30
	金曜日	上級	18:20-19:20	8,800円	4,400円	1,100円	20	20	20	20	20
	土曜日	キンダー	10:20-11:20	8,800円	4,400円	1,100円	30	30	30	30	30
	土曜日	児童	11:40-12:40	8,800円	4,400円	1,100円	30	30	30	30	30
	土曜日	上級	13:00-14:00	8,800円	4,400円	1,100円	20	20	20	20	20
計							320	320	320	320	320

※参加費には入場料を含む（小中学生 250円・幼児 100円）

※申込多数の場合、受入れ体制が整い次第で水曜日・日曜日の開講を検討いたします。

## 12-2. 令和5年度の大人教室事業一覧

	曜日	クラス	時間	参加費			第1期	第2期	第3期	第4期	第5期
				8回教室	4回教室	1回体験					
大人教室	火曜日	ボディバランス	10:30-11:30	6,600円	3,300円	1,100円	13	13	13	13	13
	水曜日	ヨガ	10:30-11:30	6,600円	3,300円	1,100円	13	13	13	13	13
	水曜日	水泳教室(初級)	13:00-14:00	6,600円	3,300円	1,100円	13	13	13	13	13
	水曜日	免疫UP健康教室	13:30-14:30	6,600円	3,300円	1,100円	13	13	13	13	13
	木曜日	ヨガ	10:30-11:30	6,600円	3,300円	1,100円	13	13	13	13	13
	金曜日	ピラティス	10:30-11:30	6,600円	3,300円	1,100円	13	13	13	13	13
	金曜日	ヨガ	13:00-14:00	6,600円	3,300円	1,100円	13	13	13	13	13
	金曜日	水泳教室(中・上級)	13:00-14:00	6,600円	3,300円	1,100円	13	13	13	13	13
計							104	104	104	104	104

※水泳教室の参加費には入場料を含む(大人 600円)

### 【ホスピタリティを高めるサービス】

#### 13-1. コンシェルジュ機能の強化

初めての利用者が快適に利用できるよう、施設の受付にコンシェルジュとしての意識を高くもたせ、来館者が尋ねる前に声掛けをすることで、不安を払拭できるように努めます。

#### 13-2. 全運営職員に対する接客接客研修

施設におけるサービスは、職員によって提供されるため、全運営職員に接客接客研修を実施します。

#### 13-3. 職員による業務改善の取組み

利用者目線でのサービスを高めるために、職員自身が施設利用を行い、快適性・安全性の確認を行うとともに、自身が利用者に接客をする際の知識向上に役立てます。

### 【苦情への対応方針】

#### 14-1. 苦情・トラブル時の対応方針

私たちは利用者に対し、利用者の気持ちに寄り添った対応を心掛け、利用者ファーストに努めます。

#### 14-2. トラブルの未然防止への対応

トラブルを未然防止するため、施設利用に関するルールを作成し、利用者に周知徹底します。

#### 14-3. 苦情・トラブルに関する職員間での情報共有

職員間で対応に違いが出ないように、連絡ノート等で各職員の共通認識を図り、適時職員ミーティング実施する等、情報を確実に共有します。

#### 14-4. 苦情・トラブルに関する再発防止

頂いた苦情を職員全員で真摯に受け止め、同様の苦情を頂かないように心がけます。

## 【利用者からの意見要望の把握と対応】

### 1 5 - 1. 多角的な利用者満足度の調査

利用者の要望・意見を、多角的・積極的に収集し、的確に対応します。

### 1 5 - 2. アンケート結果・対応実績の公表

私たちは、利用者から頂いた声やモニタリングの結果に対する対応実績を掲示します。利用者から常に意見を頂ける環境を構築し、すぐに施設運営に反映できる体制を整えます。

## 【利用促進・稼働率向上】

### 1 6 - 1. 利用段階に応じた利用促進策

私たちは、「きっかけづくり」、「再来館」、「定着化」の3つの利用段階を想定し、地域や施設の課題に沿った取組みを実行し、利用者数の増加を実現します。

### 1 6 - 2. 興味を引くチラシ・パンフレットの配置

分かりやすく、親しみやすいパンフレット、チラシを作成することで、少しでも多くの方に興味・関心を持って頂き、施設の利用を促します。

### 1 6 - 3. 市広報誌「とよはし」への掲載

市の広報誌である「とよはし」は、市の情報発信源として活用されています。市のご協力の基、広報誌とよはしを活用し、多くの市民に情報を届けます。

### 1 6 - 4. 市内公共施設との連携

市内の他の公共施設と相互の広報連携を図ります。積極的に情報を発信し合うことで、地域全体の活性化を図ります。

### 1 6 - 5. 会議室の利用促進

自主事業教室の会場として活用する他、囲碁・将棋・オセロセットの無料貸出を実施する等、地域住民が気軽に施設に足を運べる憩いの場となるような環境を整えます。

### 1 6 - 6 . 短時間で参加しやすい教室

働き世代に適した30分から45分の短時間で出来る教室を実施し、運動実施率向上に寄与します。

### 1 6 - 7. 教室体験会の開催

運動初心者の方のきっかけづくりのため、定期的に教室の無料体験会を開催します。初心者向けのきっかけづくりとなる様々な教室・行事を開催し、新たな利用者の増加に努めます。

## 【施設の組織体制】

### 1 7 - 1. 明確な指揮命令系統

私たちは、運営・維持管理等、各業務の責任者を配置した明確な指揮命令系統を構築します。統括責任者が対外的な窓口となり、外部との円滑なコミュニケーションを行うことで、情報を一元化し、常に安

定した体制を維持します。

#### 【適切な人員配置】

##### 18-1. ムリ・ムダ・ムラのない職員配置

職員の配置にあたっては、労働基準法等を遵守し、運営に支障がないよう、利用者数や状況に応じ、適切な職員数を配置・ローテーションを構築します。各業務の職員は、多岐に亘る業務を遂行できる専門能力を身に付けるとともに、繁忙期や緊急時等にも柔軟に業務に当たるムリ・ムダ・ムラのない体制を創り出し、利用者に対して良質なサービスを提供します。

##### 18-2. 心肺蘇生法（CPR）・AEDの資格取得

誰もが安心して本施設を利用できるよう、CPR・AEDの資格取得を行います。また、資格取得後も定期的に研修を実施することで、いつでも、どの職員でも対応できる万全の体制を構築しています。

#### 【充実した研修体制】

##### 19-1. 体系化された研修体制

施設の特性を最大限に発揮し、施設満足度向上に繋げるべく、体系的な研修を実施し、業務水準の維持・向上に取り組めます。

##### 19-2. 緊急時対応シミュレーション研修

発生する様々な事故を想定し、居室ごとの緊急時対応シミュレーション研修を行います。事故発生時の安全確保・応急処置等の一連の流れを確認し、誰でも、どのような状況にも対応できる万全な体制を構築します。

#### 【適切な労働環境の整備】

##### 20-1. 労働関連法規の遵守

労働三法（労働基準法・労働組合法・労働関係調整法）の遵守は言うまでもなく、豊橋市公契約条例や関連法規を漏れなく遵守することを徹底しています。また、新たに施行、改正される法令も速やかに対応します。

#### 【雇用計画】

##### 21-1. 地元雇用の創出

地元の人材を積極的に活かし、地域に密着したサービスを提供します。

##### 21-2. 主婦の雇用促進

家事・育児の空いた時間に短時間働きたい、というニーズが高い主婦層を積極的に雇用し、家庭と両立しやすい職場づくりを実現することで、ワーク・ライフ・バランスの実現を促進します。

##### 21-3. 高齢者の雇用

働くことを通じて生きがいを創出できるよう、高齢者の雇用を促進します。

## 【維持管理の方針】

### 2 2 - 1. 法令を遵守した維持管理の実施

施設・機器の特性を理解の上、安全管理に十分配慮し、施設機能を発揮させます。

通常の運転、監視はもちろんのこと、定期点検・年次点検・補修は、専門業者との業務提携により、関連法令に基づき法定点検頻度を遵守して実施します。

### 2 2 - 2. 建物維持管理基本方針

施設・設備の故障・異常・不具合の発生を未然に防ぐ予防保全を基本とした維持管理を行います。

仕様書の遵守はもちろん、施設の資産価値向上に向けた取組みを行い、施設・設備の長寿命化を図り、美観の維持を意識し、安全・安心・快適な施設環境を提供します。

### 2 2 - 3. 優先順位の明確化

維持管理業務における優先順位を、4つのキーワード「あ（安心・安全）せ（清潔）か（快適）こう（効率）」と定めており、優先順位の明確化により、高品質な施設管理を行っています。

### 2 2 - 4. 予防保全

空調設備、自動扉、電気設備、給排水設備等の設備は故障・不具合が発生すると「安全性・利便性・快適性」が損なわれます。故障・不具合が生じる前に設備異常を発見し、未然に防止策を実施する「予防保全」を行うことで「安全性・利便性・快適性」を保ちます。

### 2 2 - 5. 余熱利用施設の管理実績の活用

施設根幹となる熱源システムの原理や設計に精通し、緊急対応の内容や休館時の対応等、類似施設の管理手法を社内システムで共有することにより、施設にとって最適な管理手法、修繕等を行います。

## 【維持管理体制】

### 2 3 - 1. 専門性を有する施設管理担当者の配置

施設管理担当者は、電気工事士をはじめとする設備管理に必要な資格取得を推進しています。豊富な知識と経験から、その場で対処可能な範囲が広がり、即時の対処が不可能な場合でも影響を最小限度に留めることに注力します。

### 2 3 - 2. 経験豊富で能力のある施設管理職員

施設管理責任者は、設備管理・清掃管理・保安警備業務の全てを統括し、本施設関係者との円滑な協調体制を築きます。施設管理担当者は、責任者の指示の基、各施設の巡回点検・簡易な修繕作業、技術者・メーカーによる補修作業が必要なものは技術的引継ぎ等を行います。

また、マネジメント経験のある施設管理責任者が、施設の特性を理解し、確立された社内研修を受講した施設管理担当者に落とし込むことで、万全の維持管理が可能です。

### 23-3. 業務品質監査

設備運転管理業務の品質は技術員の知識や技術レベルが直接影響することから、徹底した社員教育により常に技術者のレベル向上を図ります。常に上位組織が現場の業務レベルを掌握し、必要に応じて効率的な管理手法の伝承や新技術の登用も視野に入れ、技術サポートを行っています。

### 23-4. 品質管理モニタリング

業務に精通した経験豊富な専門担当者が、社内基準による適切な設備維持管理業務が正しく行われているかをチェックし、指摘事項があれば、現場だけでなく監督責任者等の上司へ報告され改善指示がなされます。これにより、施設管理が安全かつ適切に実施しているか、第三者の目での確認と品質の均一化が可能となり、全ての施設で安全・安心な施設を提供します。

### 23-5. 常駐時間外の体制と緊急連絡網の作成

緊急連絡体制表を整備し、24時間365日稼働の緊急対応コールセンターを通じ、迅速かつ臨機応変な対応が可能です。また、緊急事態発生時に、全ての職員が決められた対応を実行できるよう、緊急連絡先を事務室内に掲示し有事の際に迅速に対応できる体制としています。

#### 【快適な利用環境を提供するための適切な設備管理】

#### 24-1. 予知保全

日常・定期点検で得られたデータを基にした予知保全により、定期的に保全計画を見直します。

#### 24-2. きめ細かな設備点検

日々の点検結果を定期的に精査し、施設と専門部署が連携しながら現場を確認・現場担当の声を直接確認し、設備管理の指導を行います。その仕組みはPDCAサイクルで行い、きめ細やかな設備管理ができるように努めます。

#### 24-3. 基準を上回る厳重なプールの水質管理

愛知県プール条例に規定された基準以上の数値に設定し、厳格な水質管理を実施すると共に、水質管理日誌を用い、残留塩素・水温・室温・湿度等の水質データを、開館前・開館中1時間毎・閉館後に収集しています。

#### 【快適性を高める清掃業務】

#### 25-1. 清掃業務の基本的な考え方

清掃作業担当者の意識と技術両面の教育を重視し、「維持管理は清掃に始まり清掃に終わる」を意識した清掃作業担当者教育プログラムを組んでいます。また、「建築物環境衛生管理者」又は「ビルクリーニング技能士」の有資格者による定期的な清掃担当者教育やインスペクションを実施します。

#### 25-2. 清掃業務における感染症対策

感染症対策継続に加えて、政府等が発信する最新情報を基に対策を実施し、利用者が安心できる環境を提供します。

## 【修繕業務】

### 26-1. 安全かつ高品質な修繕業務の実施

豊富な建築・設備技術者が、スーパーゼネコンの親会社から継承した建築施工技術を駆使して、建物および設備の効果的・効率的かつ安全な修繕業務を実施します。

### 26-2. 計画に基づく修繕業務実施手順

施設・設備の長寿命化を図るため、修繕履歴や類似施設のデータを活用し、故障・異常・不具合等を未然に抑制するために各種計画書(運転監視業務計画書・日常巡視点検業務計画書等)を作成します。

## 【万全な危機管理体制】

27-1. 窓口を一本化した緊急時体制市と即座に連絡をとれる体制を構築することで、迅速かつ適切な対応を行います。また、有事の際には、速やかに健康増進課に情報連携し、様々な対応を進めていきます。

### 27-2. 安全の日の制定・休館日の安全活動

月に1度、安全の日を定め、安全研修を行い、全国の類似施設の事故報告・改善点の情報を共有し、職員全員が安全に関する共通認識を持つ仕組みを構築しています。また、休館日に施設や設備・救急箱等の備品の点検を実施し、安全に利用できる施設を目指します。

### 27-3. 教室開催時の事故予防策

教室開催時には、施設のキャパシティに応じた定員を設定し、参加者同士の事故を防止します。各個人の体力や能力に合った教室を受講頂けるよう、分かり易く案内するとともに、教室開催中は、徹底した安全対策を講じています。

### 27-4. 施設管理面における安全対策

利用者に、安全な利用環境を提供するため、設備や施設の適切な点検・修繕に加え、日々の地道な清掃により、危険箇所の早期発見と迅速な初期対応を実施し、予防保全に努めます。

## 【緊急時の対応】

### 28-1. 緊急時対応マニュアルに基づく対応

あらゆる不測の事態に備えることを目的とし、全国の運営施設の情報等を集約させた独自の危機管理マニュアルを作成し、利用者の安全向上に努めます。

### 28-2. 万が一に備えた保険への加入

施設内で想定される管理運営上の事故等への対応として、施設賠償責任保険に加入し管理運営をしています。

## 【事故の未然防止・安全対策】

### 29-1. 温水プール監視の改善

プール監視員は水着・ビブスを着用し、有事に安全かつ迅速に対応できるようにします。

## 29-2. 温水プールでの事故対応研修

溺者を救出する事態を想定したプール緊急時対応シミュレーションを休館日に実施します。

## 29-3. 法令等に基づくプールの安全管理

プールの排(環)水口に関する点検チェックシートを作成し、目視・触診・打診等の日常点検・定期点検を行っています。

## 29-4. 利用者への注意喚起の徹底

初回利用者の目線に立ち、事故を未然に防ぐための利用者へのきめ細やかな注意喚起を実施し、事故の未然防止に努めます。

## 29-5. 安全を促す館内放送

安全面・防犯面に関する注意喚起アナウンスを行う館内放送を導入しています。

### 【防犯への取組み】

## 30-1. 運営経験を活かした徹底した防犯対策

全国の類似施設での運営経験を踏まえ、日頃より防犯の取組みを意識的に実施します。

## 30-2. 所管警察との連携

安全・安心なまちづくり・施設づくりのため、犯罪・事故が発生した場合には、直ちに所管警察へ届出を行います。

## 30-3. 万全な警備体制・方針

構成企業は、県内に事業所を構える他、県内に管理する拠点が数多く点在しており、万が一の緊急時にも出動可能な体制を整えています。

## 30-4. 巡回による安全点検

施設内及び施設周辺において、特に死角になりやすい場所等、犯罪に結びつきかねない箇所は、重点的に巡回し、防犯に努めています。

## 30-5. 開錠・施錠管理

安全・防犯及び事故防止のため、金庫の開閉者・売上金の投入者・銀行入金者・鍵責任者の選任等、厳格な管理を行います。

### 【個人情報の適切な管理】

## 31-1. 個人情報管理の考え方

個人情報保護に関する教育とシステム構築による、高い水準での情報管理を実施します。

### 3 1 - 2. 個人情報を取得する際の徹底事項

「個人情報の保護に関する法律及び豊橋市個人情報の保護に関する法律施行条例」に基づき、個人情報を取得する場合は、利用者に対し、利用目的の明確化・利用の範囲・対応窓口等を分かりやすく説明し、事前に承諾を得た上で取得しています。

### 3 1 - 3. 個人情報保護規程の策定

「個人情報の保護に関する法律及び豊橋市個人情報の保護に関する法律施行条例」に基づき、施設の指定管理者としての個人情報保護規程を作成し、体制・データ保護方策・個人情報の廃棄の手順等、情報漏洩防止のための必要な手続きを定めています。

#### 【情報公開への適切な対応】

### 3 2 - 1. 情報公開規程の策定

「豊橋市情報公開条例」等の趣旨に則り、独自の情報公開規程を策定し、全職員に徹底を行い、開かれた施設運営に努めます。

### 3 2 - 2. 公の施設の管理に関する文書公開

施設において、職務上作成した公文書等に対して開示請求された際は、市と協議の上、情報公開条例等の趣旨に則り、全部公開、一部、または全部非公開、若しくは文書等の存否を明らかにできないことについて、「公開決定等に関する意見書」を以って市に申し入れをさせて頂き、意思疎通を図ります。また、情報公開の対象文書と、企業情報として豊橋市情報公開条例の非公開対象文書となるものを区分し、市と開示請求への対応について共通理解を図ります。

### 3 2 - 3. 市への適切な業務報告

年度報告書・月度報告書等の仕様に基づく各種報告書はもちろんのこと、日常的な報告にも、迅速に対応し、信頼関係を構築します。

#### 【防災への取組み】

### 3 3 - 1. 災害時における市への協力体制

地域の避難所一覧、ハザードマップ、市の防災危機管理課の発信情報等を施設内に掲示し、利用者が有事の情報を入手できるよう提供します。また、防災・防犯、気象等の情報、災害情報に関する市のメール配信サービスを職員自身が登録することで、防災情報をタイムリーに把握します。

### 3 3 - 2. 緊急連絡先の整備

緊急時に関連機関等へ少しでも早く連絡できるよう、緊急連絡網を整備します。緊急時の連絡先を、事務所の誰もが確認できる場所に掲示し、緊急時に迅速な対応ができる体制としています。

### 3 3 - 3. 対応フローに基づく迅速・的確な対応

火災・地震等発生時における対応フローを策定し、各事態の発生に備えます。対応に当たっては、人命救助・利用者の安全確保を最優先とし、市をはじめとする各関係機関と密に連携した対応を行います。

### 3 3 - 4. 館内避難経路の掲示

施設内に避難経路を掲示し、いざという時に慌てずに避難ができる体制を構築します。また、消火栓や非常用設備等の場所もわかりやすく示すことで、緊急時でも落ち着いて対応できるように努めます。

#### 【管理経費縮減の具体的な取組み】

### 3 4 - 1. 職員の経費削減意識の醸成

全ての職員が、経費削減の意識を高く持てるよう、常日頃からコスト意識の徹底を図ります。

### 3 4 - 2. 本社経理部門との連動による徹底したコスト管理

本社経理部門と本施設が常に連動し、徹底したコスト管理を行います。

### 3 4 - 3. 予防保全・日常点検の強化による費用削減

巡回点検をすることで劣化を早期に発見し、壊れる前に修理する予防保全の考えのもと、適切な処置を行い維持管理経費の縮減を図り、LCC（ライフサイクルコスト）の最適化に努めます。日常点検を強化し、不備・不具合箇所を早期発見に努めます。

#### 【地域の企業・団体等と連携した事業や取組み】

### 3 5 - 1. 地域団体との協働

施設の運営にあたっては、地域の資源を最大限に活用し、りすば豊橋健康づくりサイクルを構築します。施設においても4年半の指定期間の中で、地域団体との関係性を確実に構築し、地域と共生・協働した管理運営を行います。

### 3 5 - 2. 市内指定管理者と連携した広報

総合運動場やこども未来館「ここにこ」の指定管理者と連携した広報を行います。チラシの相互設置だけでなく、施設に関するアンケートにも協力頂く等、連携した管理運営を行います。

収支予算書（令和5年度分）

（単位：千円）

区 分		金 額	具体的な積算
収入計画	指定管理料	51,133	・公募時の金額と変更なし
	利用料金	78,290	・都度利用料及び回数券売上
	自主事業収入	11,430	・各種教室事業及びその他商品売上等
	その他収入	0	
収入合計①（自主事業収入除く）		129,423	・自主事業収入を除く収入合計
収入合計②		140,853	・総収入合計

区 分		金 額	具体的な積算
支出計画	1)人件費	64,600	・社員3名、アルバイトスタッフの給与・通勤費等各種手当及び法定福利費計
	2)需用費	51,363	・営業消耗品費（営業消耗品費、プール薬品） ・印刷製本費（利用促進費用） ・光熱水費 ・燃料費 ・修繕費
	3)役務費	17,244	・維持管理費（施設維持管理費用（設備点検・清掃等）） ・通信運搬費（電話代・ネットワークに係る費用） ・手数料（キャッシュレス決済の支払手数料） ・保険料（施設利用者の賠償保険）
	4)委託料	0	
	5)賃借料	1,528	・備品等リース物品に係わる費用
	6)雑費	5,693	・事務用備品、本社管理費等
	7)公租公課	9,103	・事業所税、人件費等の不課税対象経費、消費税
	8)自主事業	8,334	・各種教室事業に係わる講師料、イベント経費
支出合計合計①（自主事業支出除く）		149,531	・自主事業支出を除く支出合計
支出合計		157,865	・総支出合計 ・収支マイナスですが、これは光熱水費の高騰が主な要因です。物価高騰については協議事項となるため、市と協議を行います。