

令和5年度

横浜市高齢者保養研修施設 ふれーゆ

指定管理者業務

事業計画書

令和5年3月

ふれーゆコミュニティーサポート	
代表企業	ナイスコミュニティー株式会社
構成企業	株式会社ワコーインターナショナル
構成企業	株式会社サンアメニティ

横浜市高齢者保養研修施設 ふれーゆ

指定管理業務 令和5年度 事業計画書

○本書の作成にあたって

本書は、公募時に提出した提案書を基に作成した令和5年度の事業計画です。令和5年2月に新型コロナウイルスの感染拡大防止のために行っていた人数制限が解除されましたが、本施設は高齢者保養研修施設であり、高齢者の感染に伴うリスクが高いことから、感染防止に十分に留意しながらの運営が重要であることを踏まえて作成しております。

■基本的な考え方と理念

- ・横浜市が掲げる高齢化対策「ポジティブ・エイジング」の役割を確実に発揮させるため、指定管理者は公の施設の管理者としてきめ細かな対応を行い、当該施設の効用を最大限にします。
- ・公共施設の適切な設備維持のもとに効率的な運営が必要です。横浜市の大切な資産である施設・設備を日常的に点検して維持管理を行い、末永く安全・安心で快適な施設として運営を行います。

1. 地域と一体となった運営

- ・地元の介護・福祉連携による、高齢者対応を行い、地域包括ケアシステムの一翼を担います。
- ・市民交流の活性化と結びつきを大切にして「共生」を目指します。

2. ホスピタリティ溢れる対応

- ・高齢者対応に関する知識や経験を有した職員により、配慮の行き届いた対応をします。

3. 適切かつ公平な管理運営

- ・公共施設の特性を理解しつつ、民間のノウハウ・専門的な見地から、環境配慮やバリアフリー化を視野に入れ、効率的かつ公平な利用への配慮を行います。

■基本方針

1. 関連法令を遵守した適正な運営体制

- ・横浜市高齢者保養研修施設条例をはじめ、各種条例や関連法令を遵守します。また、コンプライアンス体制として、コンプライアンス基本規程や個人情報保護規程などを定め、万全の体制を構築します。

2. 公平公正なサービスの提供

- ・バリアフリーとユニバーサルデザインに配慮し、高齢者や障がい者をはじめ誰もがわかりやすい会場設営や交流、情報発信等の運営を実現し、利用しやすい環境の整備と公平公正なサービスの提供を図るとともに利用者の権利の保護も徹底します。

3. 多様なニーズに応えた木目細やかな運営

- ・高齢者や障がい者の方々には、職員にて必要なサポート「施設利用の車いすの貸し出し、誘導等」を積極的に行い、利用しやすい環境づくりに努めます。
- ・利用者から頂戴したご意見等を丁寧に分析し、利用者の多様なニーズに留意するとともに、速やかに運営に反映することでサービス向上を目指します。

4. 24時間365日、安全・安心な運営・維持管理

- ・緊急センターを代表企業の本社内に保有しており、24時間365日体制で、緊急時や災害時等の連携対応はもちろん、設備に精通した係員が丁寧かつ適切なサポート対応を行うことで、迅速な解決を図ります。

5. 経費縮減による効率的かつ効果的な運営

- ・日常的な維持管理を徹底することで施設や設備の故障の予防保全に努め、常に劣化の状況を把握し、最新の修繕計画の策定に取り組むことで施設や設備の長期に亘る安定した利用を図ります。また、業務を第三者に委託する場合は可能な限り、横浜市の事業者から選定し、市内経済に貢献します。

6. 横浜市施策の実現に貢献

- ・市や地域、様々な業態との連携を取り、市の関連計画達成に向けて積極的にご提案し、行動します。地域と共に活性化する役割を果たします。

7. 新型コロナウイルス感染対策

- ・2023年2月から利用人数の制限が解除されましたが、特に高齢者の方からの不安の声があること、本施設は高齢者保養研修施設であり、高齢者の感染に伴うリスクが高いことから、感染防止に十分に留意しながらの運営が重要と考え、万一の感染リスクを低減させるよう、以下について取り組みます。
 - ※利用者へ指消毒のご協力を働きかけます。
 - ※利用者へ適切な距離の確保、大声を出さないよう、ご協力を働きかけます。
 - ※従業員は検温、手指消毒、マスク着用を当面の間、継続します。
 - ※衛生的な空間を確保するため、こまめな清掃を実施します。
- ・万一、感染者情報があった場合には速やかに市の担当者へ報告の上、臨時の消毒などの対応を行います。

■管理運営方針

1. 高齢者の利用割合が全体の3割以上となることを目指します。

- ・地域の高齢者関連施設と連携します（地域ケアプラザ・高齢者事業連絡会等）。
- ・高齢者向け教室や防災等各種イベントの開催を予定します。
- ・ネットを使われない高齢者も多いことから、鶴見区の町内会用回覧板で教室やイベントの周知を図ります。
- ・高齢者関連対応の知識や経験のある職員を配置します。

2. 多種多様で旬なイベント・役立つ講習・定番講習の開催と利便性の向上

- ・各世代にマッチした教室・イベントを開催し、総利用者の増加を図ります。
- ・既に無料Wi-Fiスポットを設置しておりますが、設置していることを館内やHP等で周知し、多くの方にご利用いただけるようにいたします。
- ・一部で電子決済（交通系ICカード決済）を試験導入しましたが、今後検証して利用できる場所の拡大を検討します。

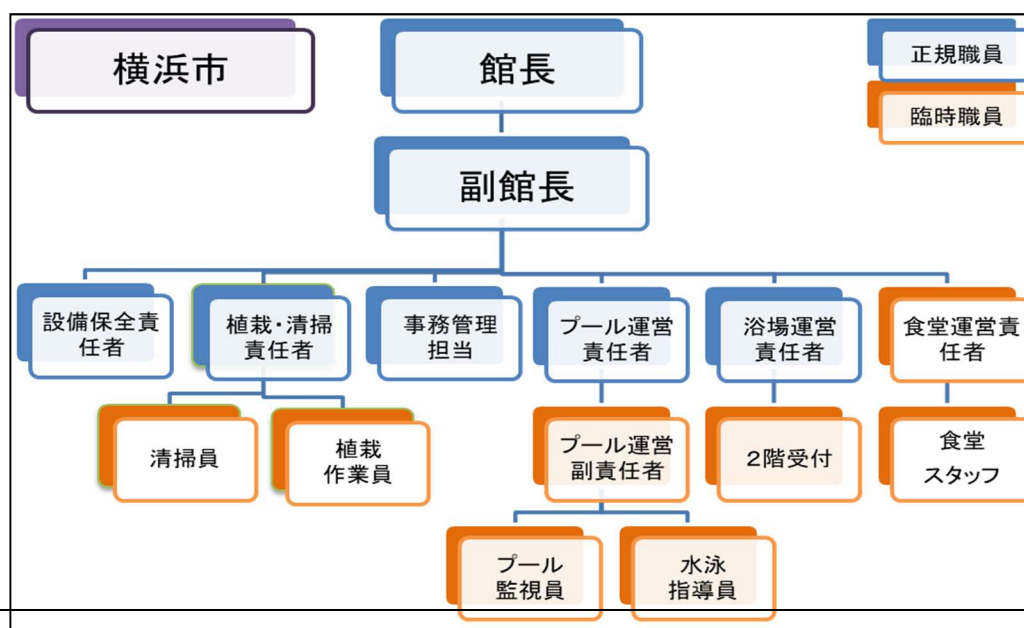
3. 利用者にやさしい施設

- ・ピクトグラム等を活用し、誰にでもわかりやすい案内表示を行います。
- ・ホスピタリティ溢れるハートフルなおもてなしで、利用者をお迎えします。
- ・日常的に清掃を行い、館内を明るく清潔に保ちます。
- ・施設・設備の維持管理は、予防保全に努め、故障時も迅速な対応することで安定した運営を実現します。
- ・おひとりさまでも楽しめるコミュニティを形成します。

■運営管理体制

- ・当共同事業体は、施設運営の様々な業務に対し、経験のある職員や既に地域との繋がりを持ち、連携している職員等で構成します。安全・安心を最優先として、関係法令や利用者のさまざまな状況を踏まえた配慮などを行います。
- ・施設には、全体を統括する責任者（館長）、責任者を補佐し業務を指揮する副館長、施設保全の責任者、運営責任者、事務管理の担当者を配置し、各人の責任と役割を明確にして、効率的に業務を実施します。
- ・また代表企業本社（鶴見区鶴見中央：施設から車で約10分 約3.8km）にサポート部署を置きます。さらに代表企業緊急センターが業務をサポートします。

※災害時やBCPの拠点としても対応します。



■市や関係先との連絡体制

- ・当共同事業体は、24時間365日対応可能な体制を構築しています。
- ・夜間・緊急時の連絡体制として、施設職員および共同企業体各責任者・各担当者の電話番号を記載した『緊急連絡網』を作成し、市に提出します。
- ・緊急時は、緊急対応体制を敷き、情報の共有化を図ります。横浜市をはじめ、消防・警察署、関係各機関と連携し、夜間・休日を問わず迅速な対応を行います。
- ・代表企業緊急センターは、代表企業本社内（鶴見区鶴見中央）にあり、代表企業社員にて運営しております。外部委託ではありませんのでスムーズな対応が可能です。

■人材育成について

1. 人材育成方針

- ・当共同事業体は、『お客様が安全で快適な施設利用をしていただけるように、ソフト・ハード両面からサポートできる人材育成』を目指し、その理念を具体化できる人材育成を図っています。
- ・当施設の指定管理者として求められるテクニカルスキルはもちろんのこと、ヒューマンスキルの向上を図ります。
- ・OJT（職場内教育）を中心に、Off-JT（職場を離れて社内外において受ける教育訓練）と自己啓発（社員が主体的に実施）を相補的に組み合わせて、計画的・継続的な育成を予定しております。

2. 研修スケジュール

- ・年間を通じて、新任者研修、現任者研修、専門研修の計画的な実施を予定します。

研修名	場所	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3
新任者基本研修	本部													
着任時教育	施設						随時							
現任者研修														
基本研修	施設													
若手職員研修	本部													
中堅職員研修	本部													
責任者研修	本部													
防災訓練、 救急救命	施設													
専門研修														
各種資格取得	外部													
ユニバーサル対応	本部													

- ・ 共同事業体として基本研修、階層別研修、専門業務研修の実施を予定します。
- ・ 当施設の設置目的のために、職員のスキルアップを図ります。
類似施設の運用実績により「幅広いスキル」の習得を積極的に促します。また、社内・社外の資格を問わず、必要に応じて資格取得の推進も行います。
- ・ 公の施設の管理代行者として、市の行政施策および本施設の設置目的を各職員一人ひとりが理解する必要があります。その考えのもと、公共事業従事者研修を実施し、積極的に市の政策への協力を行います。
- ・ 公の施設管理に携わるために、専門研修の実施を予定します。

■利用者ニーズの把握と的確な対応

1. 多様な手法による利用者ニーズ・意見の把握

- ・ 当施設は高齢者を含め、様々な年代の方が利用されており、ご意見・ご要望も多種多様であると思われます。当共同事業体では、以下の方法により幅広く収集を予定します。

方法	概要	実施頻度
御意見箱の設置	当施設のフロントやレストランに、ご意見箱と「意見・要望メモ」筆記用具を設置します。	常時
直接の聞き取り	受付時に積極的なコミュニケーションを心がけ利用者から直に聞き取りを行います。	常時
施設外での聞き取り	地域施設での聞き取り（過去利用者からのご意見・・・なぜリピートしない等のご意見を聴取します）	訪問時等
相談窓口の設置	電話にて意見・要望を受け付けます。	常時
ホームページ	当施設のホームページにお問い合わせフォームを作成し、メールでの意見・要望を受け付けます。	常時

2. 利用者ニーズ・意見の反映

- ・ 利用者から収集した意見・要望等は集計・分析を行い、定期的開催する各種会議等にて共有します。
- ・ 緊急性、重要性、公共性、公平性といった視点から分析し、優先順位を付け、緊急性の高いもの、現場で即時対応可能なものから順次、業務に反映させます。
- ・ 指定管理者の業務範囲を超える、あるいは重大な事案等は、対応策を用意した上で、市の担当部署と協議します。

3. PDCAマネジメントサイクルによる継続的な業務改善

- ・実施された計画が目標通りの効果を得ることができたかを確認し、効果が出たものは継続し、そうでないものは改善を行うことで、常に最良のサービスが提供できるよう努力し続けます。
- ・自己モニタリング、利用者モニタリングを適宜実施しております。加えて、指定管理期間中に1回、外部専門家による第三者評価も導入したいと考えています。

4. 苦情対応と信頼関係の構築

(1) 基本的な考え方

- ・当共同事業体では、苦情はクレームではなくカスタマーリクエスト（CR）と捉えております。
お申し出の内容を確認の上、ポイントを把握し、迅速に対応をいたします。受付担当者だけでなく、職員が一体となり対応をすることで早期解決を図ります。また、必ず複数人での対応を行いCRの共有化を図ります。
内容は、各種会議にて共有し、協議等を行います。必要な事象は、発生次第、速やかに市へ報告します。匿名の場合も考慮し、開示を行います。対応した事象は月次報告します。
- ・CR対応の研修も定期的に行います。
利用者の方から頂いたCRに対する回答は、個別にお客様へ回答し、また、職員間での情報共有のために一覧表を事務スペースで閲覧できるようにします。

(2) 対応体制の構築

- ・意見・要望対応の最適な仕組みの構築にあたっては、苦情対応マネジメントシステムの国際規格であるISO 10002の考え方を参考に、対応体制、対応方針、対応プロセス等を明確にします。
- ・対応には一定の基準を保つようにマニュアルを整備します。そのマニュアルに基づき落ち着いてヒアリングを行い丁寧に対応します。
- ・利用者からの意見・要望には、対応した職員が、一次対応者として適切かつ誠意ある態度で対応するとともに、館長へ報告します。
- ・館長は必要に応じて市への報告を行うほか、当共同事業体全体で改善に努めます。

(3) 誠意ある対応と迅速な処理（初期対応）

- ・これまでの各事業体の経験を活かし、「同じCRを長期化させない」「CRをトラブルに発展させない」事を念頭に、未然防止策を徹底するとともに、発生時には、誠意ある対応と迅速な処理を心がけます。
- ・CRへの初期対応が済んだ後は、課題の解決等に向けて、現場だけでなく共同事業体全体で適切に対応していきます。

■個人情報保護への取り組みについて

1. プライバシーマーク認証に基づく継続的な改善

- ・ 共同事業体各社は、一般財団法人日本情報経済社会推進協会が認定した事業者が付与する「プライバシーマーク（Pマーク）」を取得しており、厳格なPMS（個人情報保護マネジメントシステム）の運用により、個人情報の漏えいを防止するとともに、システム自体も含めて個人情報保護の取り組みの継続的な改善に努めています。

2. 職員教育の徹底

- ・ 事業年度ごとに策定する「教育計画書」に基づいて職員に対する教育や各部門の部内教育を行う予定です。具体的には、着任時点および年1回の教育指導を行い、理解度テストにより職員の理解度を把握し、不十分な職員に対しては再度教育を実施します。
- ・ 年に2回代表企業オリジナルのチェックシートを用いた部門の責任者による監査、年1回の代表企業の社員による監査を実施する予定です。
- ・ 当共同事業体は業務を通じて得た個人情報を第三者に漏らすことがないよう、雇用者・退職者、業務の一部を再委託した場合には再委託先との間に、必ず守秘義務契約を締結します。
- ・ 「雇用契約書」で個人情報保護遵守の義務を規定し、全スタッフ（臨時職員等）に対し個人情報保護遵守の「誓約」を義務づけ、外部業者には「契約書」により、個人情報保護遵守を義務づけ、臨時職員を含む全スタッフを対象に「個人情報保護研修」（年1回）を実施します。

3. 組織体制

- ・ 副館長（予定）をシステムの実施と運用に関する責任と権限を持つ個人情報保護管理者とし、代表企業の開発営業部責任者を監査の実施と報告に関する責任と権限を持つ個人情報保護監査責任者としています。さらに、個人情報保護に関する教育担当や苦情・相談窓口担当等を設置し、全社的に個人情報保護マネジメントシステムを推進する体制を構築します。

4. 情報公開への取り組み

- ・ 個人情報等の開示請求について
- ・ 指定管理者は「個人情報の保護に関する法律」に規定される「個人情報取扱事業者」として、同法の定める義務規定を順守する必要があるため、同法に基づく保有個人データの開示等請求に適切対応するために「指定管理者の保有する個人データの開示等の請求に関する標準規程」に準拠して「保有する保有個人データの開示等に関する標準規程」の作成をします。

5. 情報の公開開示請求について

- ・「横浜市の保有する情報の公開に関する条例」に則った「指定管理者の情報の公開に関する標準規程」を基準として「ふれーゆ情報公開規程」を策定します。

■利用者の利便性の向上

1. 誰でも利用しやすい様にサポートを行います

- ・老眼鏡・筆談器を受付に常備し、高齢者・障がい者へのサービスの向上を図ります。
- ・受付にて、杖などの補助具を貸出、安全に施設を御利用いただけるよう配慮します。
- ・外国人対応のため、翻訳アプリ等での対応を行う予定です。

2. 無料Wi-Fiスポットの設置

- ・既に1階コリドールに無料Wi-Fiスポットを設置済ですが、館内への掲示やHPへ掲載し、設置されていることを周知し利用者の更なる利便性を図ります。

3. バスの発車時刻の掲示等

- ・当施設にバスで来館される方々のために、館内出口付近にモニターを設置してバスの時刻表を映し出すほか、各階エレベーター付近等には時刻表を掲示します。

4. わかりやすい館内案内

- ・ユニバーサルデザインを考慮し、館内の案内にピクトグラム（絵文字）を採用します。使う文字を「大きな字」「ひらがな」「ふりがな併記」にするなど、高齢者から子供、外国人まで、共通して案内がわかるようにします。

■広報活動・利用促進

1. 広報活動

(1) 季刊誌 Life Cafe に掲載

当施設の情報発信の手段のひとつとして、代表企業が発行している季刊誌を利用します。定期的（年2回、春・秋）に発行している季刊誌「Life Cafe」に当施設の情報発信や各教室等の案内、イベントの案内等の掲載を予定し、利用促進につなげます。

(2) ホームページの活用

- ・当施設のホームページをリニューアルし、だれもがわかりやすく情報を得られるよう工夫します。
- ・「濱ともカード」協賛施設ということのPRをしております。
- ・スマートフォン対応画面にし、見やすく確認しやすい表示を行います。

- ・ SNS (Twitter・Instagram) にて情報の発信を行います。

(3) 地元ケーブルテレビ会社の活用

- ・ 代表企業グループ各社のネットワークを活用し、地元の皆様へ情報発信ができるよう検討を行います。まずは、地元情報番組での紹介を予定しております。

(4) 地域自治体・地域福祉・事業所等との相互宣伝

- ・ 自治体・地域ケアプラザ・高齢者事業所との相互協力によりPRします。
- ・ 回覧版・広報誌の活用により近距離の利用者の拡大を図る予定です。

(5) モニターの活用

- ・ 各種教室やイベント開催の案内について、館内の掲示だけではなく、より見やすいように館内入口付近に大型のモニターを設置して、案内を発信する予定です。

2. 利用促進

(1) つぼ風呂を活用した季節風呂の提案

- ・ 入浴によって季節を感じていただけるように毎月ふろの日に変わり湯の設定を予定しております。

(2) 健康入浴講座開催

- ・ 構成企業には温泉ソムリエ等、入浴に関して健康に良いとされる入浴方法や身体に負担の掛からない安全な入浴方法等を、講義出来るスタッフが在籍しています。それらのスキルを活かし、健康入浴講座を実施して、利用者の健康増進を図ります。

■高齢者事業の計画と推進

1. 基本方針

- ・ 施設の主たる設置趣旨である高齢者事業について、「横浜市高齢者保養研修施設条例」「施行規則」「要綱」「指定管理者業務の基準」に則り、事業を推進してまいります。

2. 健康や生きがいくりのために寄与する諸事業

- ・ 高齢者が興味を持ち・役立つ教室や講習会の開催を予定します。
- ・ 「高齢者向けの事業」(教室・相談等)の充実

高齢者が、好きな時間にいつでも参加できるメニューを提供するとともに、「スタッフや参加者同士の交流の場」や「地域コミュニティの場」としての役割も果たします。

また、「介護予防教室」の実績もあり、それを生かした教室を開催し、当日の体調に合わせた運動内容やプログラムを提供します。これによって「健康寿命」を延ばすお手伝いをします。

■自主事業の計画と推進

1. 各種イベントの開催

- ・定常時の教室・講座等とは別に、各行事に合わせてイベントの開催を予定しております。
- ・楽しい空間づくりと賑やかして高齢者やその他の市民相互交流の機会を増やし、利用者増加（リピーター増加）を図ります。
- ・地域の自治会、老人会、ケアプラザ近隣団体等の参加も誘致して、一体となった取り組みを推進します。

2. 各種教室の実施方針

(1) 短期的な実施方針

- ・現状、利用率の高い教室が多い状況を踏まえて、「利用者の混乱」を避けるためにも、基本的に「既存教室のメニュー」を継続します。
利用状況や地域のニーズ等の調査結果を踏まえ、適宜、課題を修正することも含め、「教室メニューの変更」（入替え等）を進めていきます。
- ・現行教室のほかに新たな教室を追加します。

(2) 中・長期的な実施方針

- ・「初心者向け/未利用者向け事業」の積極展開
誰もが気軽に楽しめる「初心者向けまたは未利用者向けの教室」を新たに設定します。
また、運動に取り組んだ後でも、活動が継続するような多様な工夫や支援を行います。
- ・「高齢者向けの事業」（教室・相談等）の充実
「高齢者向け教室」を重視し、高齢者が気軽に参加できるメニューを提供するとともに、「スタッフや参加者同士の交流の場」や「地域コミュニティの場」としての役割も果たします。
- ・「子ども・親子向け教室」の強化へ
特に幼少期は「発育上の重要な時期」でもあるため、運動習慣の「きっかけづくり」を行い、運動への「肯定的態度」を育みます。また、「運動嫌いの子ども（小学生等）」には「運動やスポーツに接し、達成感を味わえる機会」を多く作る予定です。

上記の各種取り組みを通じて、各世代の方々に貢献していきます。

水泳関係教室一覧（予定）

種目	対象者	実施曜日・時間、定員	指導員数	概要
成人スイミング (初級)	高校生以上	月曜日【10:00～11:00】 15名	1名	初心者の方でも、気軽に参加できるような個人の泳力に合わせて指導します。泳法の取得だけでなく、参加メンバーとコミュニケーションをとりながら楽しく行え、基礎体力作り、シェイプアップ、ストレス解消にも効果的な教室です。
成人スイミング (初級・中級)	高校生以上	木曜日【11:15～12:15】 30名	2名	【初級】初心者の方でも、気軽に参加ができます。主にけのびができてクロールが泳げるようになりたい方が対象の教室です。 【中級】クロールや背泳ぎが泳げる方で、バタフライや平泳ぎがこれから泳げるようになりたい方が対象の教室です。
成人スイミング (中級・上級)	高校生以上	木曜日【10:00～11:00】 30名	2名	【中級】クロールや背泳ぎが泳げる方で、バタフライや平泳ぎがこれから泳げるようになりたい方が対象の教室です。 【上級】4種目は泳げるけど自己流なので、基本的な泳ぎを身につけて4泳法がしっかりと泳げるようになりたい方が対象の教室です。
成人スイミング (クロール& 背泳ぎ)	高校生以上	水曜日【10:00～11:00】 15名	1名	けのびができて、まずはクロールと背泳ぎを習得して、25m完泳を目指す教室です。
成人スイミング (バタフライ& 平泳ぎ)	高校生以上	水曜日【11:15～12:15】 15名	1名	クロールや背泳ぎが泳げる方で、新たにバタフライや平泳ぎを習得して、25m完泳を目指す教室です。
バタフライ&平泳ぎ ベーシック スイミング	高校生以上	月曜日【12:30～13:30】 12名	1名	バタフライや平泳ぎは泳げるけど自己流なので、基本的な泳ぎを身につけて、しっかりと泳げるようになりたい方が対象の教室です。
個人メドレー挑戦 スイミング	高校生以上	水曜日【12:30～13:30】 15名	1名	4泳法が泳げる方で、100m個人メドレーが泳げるようになりたい方が対象の教室です。
4泳法マスター スイミング	高校生以上	月曜日【11:15～12:15】 15名	1名	水泳初心者を含めて、4泳法を習得したい方が対象の教室です。
苦手克服 スイミング	高校生以上	月曜日【13:45～14:45】 12名	1名	苦手な種目を重点的にレッスンを受けたい方が対象の教室です。
アクアピクス	高校生以上	火曜日【11:00～11:45】 金曜日【11:00～11:45】 40名	1名	水中で音楽に合わせて筋トレ、有酸素運動を行い、脂肪燃焼を目指したい方が対象の教室です。
アクアコンディ ショニング	高校生以上	火曜日【10:00～10:45】 金曜日【10:00～10:45】 20名	1名	ビート板やアクアヌードルなどを使い、全身を使った筋力トレーニングで体幹強化や姿勢改善を目指したい方などが対象の教室です。
水慣れ～バタ足 マスター	小学生	月曜日【15:30～16:30】 水曜日【15:30～16:30】 金曜日【15:30～16:30】 15名	1名	夏を迎える前に水に慣れたい、水に対する苦手意識を克服したい小学生が対象の教室です。

※上記以外の教室も状況に応じて実施頻度の見直し、新規教室開催の検討を重ねて、高齢者をはじめ、様々な世代の方々に楽しみ、喜んでいただける教室を行っていきます。

その他の教室一覧（予定）

教室名	対象者	実施曜日・時間、定員	指導員数	概要
笑顔いきいき 椅子ヨガ	高校生以上	水曜日【10:00～11:00】 10名	1名	お顔の表情筋のトレーニングのほか、椅子ヨガを組み合わせたレッスンで、楽しく、健康でイキイキとした毎日を過ごしたい方などにお勧めの教室です。
脳すっきり ダンスヨガ	高校生以上	水曜日【11:15～12:15】 10名	1名	脳のトレーニングとやさしいダンス、ヨガを組み合わせたレッスンで、物事を効率良くこなしたい、夜ぐっすり眠りたい、若々しく過ごしたい方などにお勧めの教室です。
肩すっきり 椅子ヨガ	高校生以上	金曜日【10:00～11:00】 10名	1名	肩こり解消を目的として椅子ヨガレッスンです。肩こりが気になる方、姿勢を良くしたい方、椅子に座りながら楽しく運動したい方にお勧めの教室です。
骨盤整えヨガ	高校生以上	金曜日【11:15～12:45】 10名	1名	骨盤周りの筋肉（骨盤低筋群等）を意識したレッスンで、トイレの回数が気になる、冷え性、姿勢を良くしたい、お腹周りをスッキリさせたい方などにお勧めの教室です。
はつらつ健康 フラダンス	高校生以上	木曜日【9:30～10:15】 15名	1名	ハワイの伝統的な「フラ」を通して心身の健康づくりをしたい方にお勧めの教室です。（脳トレ効果も期待できます）
ストレス解消 ミット打ち	高校生以上	月曜日【10:00～11:00】 木曜日【17:00～18:00】 6名	1名	とにかくミットを叩いてストレスを解消したい方にお勧めの教室です。（初心者や女性の方も大歓迎）
健康麻雀	18歳以上 （高校・高専在 学中は除く）	金曜日【13:00～16:00】 12名	1名	麻雀は脳のトレーニングにもなります。未経験だけど麻雀をやってみたい、覚えたい方、経験者で色々な方と楽しみたい方にお勧めの教室です。（プロの講師が丁寧に指導します）

※上記以外の教室も状況に応じて実施頻度の見直し、新規教室開催の検討を重ねて、高齢者をはじめ、様々な世代の方々に楽しみ、喜んでいただける教室を行っていきます。

3. オリジナル温浴商品の販売

（1）当施設オリジナルロゴマーク入り物品の販売

- ・2階受付では、利便性向上のためフェイスタオル・ボディタオル・バスタオルの販売をしております。フェイスタオルには当施設のロゴ・マーク等を入れて差別化を図り、当施設をアピール出来るようにします。
- ・入浴用品として髭剃り・パウチパックのシャンプーやリンス等の販売も利潤追求よりも利用者へのサービスとして2階受付にて販売しております。

（2）オリジナル商品の販売

- ・構成企業では、全国で指定管理制度による温泉施設の運営を多数行っています。入浴する

ことで効能のある源泉（温泉）を活用して、入浴剤（液）や美容液など、それぞれの施設に温泉を活用したオリジナル商品があります。化粧水の原点である温泉を活用した美容液をふれーゆで販売することで、ふれーゆ利用者の健康増進と美容に寄与すると考えております。

4. 自動販売機（災害ベンダー対応）の設置

- ・自動販売機の一部を災害用ベンダーとして設置しています。災害用ベンダーにすることにより、災害時などの緊急時に、停電時でも飲料を誰でも簡単に無料で取り出すことができます（通常は普通の自動販売機として飲料の販売を行います。）

5. カプセルトイ設置

- ・1階コリドールや3階プールギャラリー等のスペースに近年人気のあるカプセルトイの設置を予定しています。
親と子、祖父母と孫がカプセルトイを通じて楽しめるものとして、市場ニーズに合わせた商品ラインナップを考えています。

6. 飲食事業の拡充

- ・売店形式での事業を継続しつつ、ホットスナックの追加販売、レストラン（メニューは状況に応じて増やす）形式の飲食事業の開始を予定しております。
- ・料理教室の実施（月1回）
レストランエリアと多目的室が近い特性を生かし、料理教室の開催を考えています。
- ・ネットワークを生かした飲食運営
全国の指定管理施設を管理運営のネットワークを生かし、効率的な仕入れを行い運営の効率化を図ります。原価コストを抑えつつ、全国の指定管理施設の仕入先より食材を仕入れ、地域特色のあるメニューの提供を考えています。

■空き時間および空きスペースの有効活用

1. 多目的室の利用について

- ・1階多目的室の一部を利用者のストレス解消と健康増進のためのリラクゼーションとしボディケアの実施を計画しています。
- ・高齢者の健康促進を目的として卓球が行えるスペースを提供しております。
- ・特に高齢者向けの教室として、健康麻雀教室を予定しております。

2. 大広間の利用について

- ・高齢者間のコミュニティ形成を目的としたお茶会を計画しております。
- ・施設利用者の休憩スペースとして提供します。

- ・要望をお聞きして需要の見込める教室も開催することで空き時間を減らす対策を講じます。

3. 会議室の利用について

- ・高齢者への相談（介護・リフォーム・ライフプラン等）を計画しております。
- ・各種講習会の開催（認知症サポーター講習等）を計画しております。
- ・会議室の貸し出し（高齢者団体等の施設利用とともに研修等の誘致、近隣の施設・企業様にもお使いいただけるように広報を予定しております）を検討します。

4. 温室の利用について

- ・温室では、季節行事に合わせた植物や、季節に「逆行」した展示・新しい品種や珍しい品種の植物等を展示するなど、温室のメリットを活かして展示を予定します。
- ・温室奥側にある池を有効活用した展示などを計画しております。

5. 外構について

- ・季節感を感じてもらえる、植物等はもちろんのこと、メンテナンス性にも考慮しつつ、植栽等に加え、砂利・石・まくら木等を駆使して楽しんでいただけるように工夫をします。
- ・各種イベント時はフードトラック等の出店を予定しております。

6. コリドールの利用について

- ・季節に応じた飾り付けを行います。
- ・常設にてマッサージ機を設置しております。
- ・交流を深める目的として、囲碁・将棋ができるスペースを提供しております。
- ・美容、マッサージ、ヒーリング効果があるドクターフィッシュの設置を計画しております。

7. スポーツ用品等の販売

- ・総合受付の横にスポーツ用品、栄養補助食品、ラジオ体操音声機器等の販売スペースを設けて販売しております。今後、健康食品の販売などを計画しております。

■設備および施設の維持保全および管理

1. 施設維持管理における基本方針

当共同事業体では建物管理（施設・建物・プール・浴場等）で長年培ってきた経験から、何よりも「安心・安全」を最優先し、「施設および設備の適切な維持保全」を常に心がけ、業務に取り組みます。

（１）衛生管理

- ・ 公衆浴場法、横浜市レジオネラ症防止対策指導要綱などの各種法令等に基づき、機器の点検、保守、消毒、清掃、水質検査などの安全確保を行います。

（２）施設および設備の維持保全管理

- ・ 日常点検により劣化・消耗の把握を行い、早期に適切な処置を行うことで、利用者に安全な利用状況を提供します。
- ・ 定期的に危険箇所をチェックを行い、常に改善に努めます。
- ・ 監視制御装置等を利用し、エネルギー使用の適正化、温室効果ガス排出の削減を図りつつ、正常で効果的な施設および設備維持管理を行います。

■施設の安全管理・防災対策

1. 常時の安全管理

安全管理に関しては、事故予防の徹底を心がけ、安全第一で安全対策に配慮します。

設備機器は全て使用できるかどうかを確認してから利用していただくようにします。

安心・安全の施設運営のために、防災・防犯を心がけ、関係機関と連携し利用者が安心してご利用できる環境を整えます。

・ 危険箇所のチェック・明示

利用者の安全に問題が生じる可能性がある場合は、横浜市と協議の上「危険」「使用不可」「注意」「立入禁止」の４段階に分け、目で見て判断できるように明示します。

ピクトグラムを適宜使用しお子様・外国人の方でも分かりやすい明示に留意します。

・ 定期チェック

必要に応じて消防署など関係機関に相談を行い、防災計画の策定を行います。

その計画をもとに、防災士・防火管理者・建築物環境衛生技術者等を交えて随時防災マニュアルを更新しスタッフ間に周知徹底を行う予定としております。

・ 改修・修繕計画の策定

改修・修繕を必要な建物・設備・備品をリストアップし、横浜市担当部署と協議の上、修繕計画を策定します。軽微な修繕に関しては指定管理料の予算の中で修繕いたします。

大規模修繕については横浜市と協議の上、予算内で改修・修繕を依頼いたします。

・安全管理責任者の選定

安全管理責任者は館長となります。定期チェックはスタッフが協力し合いながら実施する予定です。

2. 災害時の防災対策

(1) A E Dの設置

既に設置されていますが、必要な時や災害時に施設のA E Dが活用できるようにスタッフには定期的なA E D講習や救命救急講習などを受講させます。

(2) 防災士による専門的な備え

防災士の資格を有したスタッフがおりますので、平時は訓練・研修・啓蒙活動などを行い、災害時は被害の軽減・消火活動・避難誘導などに積極的に活動を行います。

(3) 防災訓練

行政や地域と連携した防災訓練等を実施し、避難弱者（高齢者や障がいをお持ちの方）も安心して利用できるよう、災害時に備えます。

(4) 津波避難訓練

海に面した施設でもありますので、津波避難訓練を行う予定です。

(5) 徒歩帰宅訓練

大地震の発生により公共交通機関が停止すると、多くの方が帰宅困難になります。そこで、通常の交通手段が使えない場合を想定した徒歩帰宅訓練の実施を予定しております。

(6) 危険箇所チェック

防災訓練のひとつとして施設の危険箇所の確認をします。転倒・落下などの恐れのある危険箇所がある場合は転倒防止対策や配置の見直しを行い、災害時の避難経路の確保・ケガの防止に役立てます。

(7) 安否確認訓練

携帯電話事業者各社の災害用伝言板体験利用等による安否確認訓練の実施を予定しております。

(8) 炊き出し訓練

日頃から防災訓練と併せて実践的な炊出し訓練の実施を予定しております。

※スタッフには、緊急時に声が出ない時や災害時に周囲に自分の存在を知らせたい時などに役立つホイッスルを身に付けさせます。

■災害時緊急時の地域との連携

1. 災害時の特別避難場所としての運営

災害発生時は、鶴見区との「災害時等における在宅要援護者のための特別避難場所の提供協力に関する協定」に基づき、地域防災拠点での避難生活が難しいと判断された方を受入れるための二次的な「福祉避難所」としての開設準備を行います。

各種手引き・ガイドライン等を基に対処計画の作成を予定しております。

2. 地域ネットワークの構築

災害や事故等の発生時は、施設職員も巡回や情報収集を行いますが、迅速かつ正確に対応するためには、本部や地域ケアプラザ・コミュニティハウス・地元の企業・住民と連携することが必要だと考えております。

【災害時等の連携】

福祉支援施設間・団体間等の相互支援

- ・ 災害時は、支援までには時間を要することが想定されることから、まずは地域内の施設間・団体間で相互支援を行います。
- ・ 本部との連携

本部との報告・連絡によりサポート体制を構築します。

代表企業グループ本社は、横浜市より「帰宅困難者一時滞在施設」の指定を受けております。そのため、連携体制に入り災害備蓄品の融通や救護体制の連携を取る予定でおります。また、鶴見エリアの機能が不全の場合は、代表企業のBCP対策拠点として整備済の新横浜の拠点に対策本部を設置します。

単独団体名・共同事業体名	ふれーゆコミュニティサポート
施設名	横浜市高齢者保養研修施設ふれーゆ

令和5年度 指定管理料提案書及び収支予算書(案)

1 総括表

(1)収入

(千円、税込み)

項目	令和5年度 ※プロポーザル提案時	令和5年度	備考
①指定管理料 (A)	71,885	81,584	
②利用料金収入 (B)	163,737	122,190	
項 目			
プール・大浴場利用料	126,250	91,824	
ロッカー利用料	12,563	10,135	
駐車場料金	24,924	20,231	
③高齢者向け事業収入 (C)	33,376	14,584	
④自主事業収入	42,326	31,542	
項 目			
飲食事業収入	26,785	22,367	
物販・サービス事業収入	3,373	9,175	
その他事業収入	12,168		
合計(①+②+③+④)	311,324	249,900	

(2)支出

(千円、税込み)

項目	令和5年度※提案時	令和5年度	備考
⑤維持管理運営費用 (E)	268,998	306,004	
項 目			
人件費			
人件費	104,518	115,454	
職員等研修費	338	208	
事務費			
備品購入費・消耗品費	2,500	3,751	
広報費・印刷製本費	1,500	960	
通信費	600	494	
保険料	2,292	3,066	
賃借料	810	1,426	
手数料	0	480	
その他の事務費	224	616	
管理費			
設備保全・管理費	45,000	58,462	
修繕費	20,000	20,000	
清掃費	25,176	25,176	
外構・植栽管理費	4,000	4,000	
光熱水費・燃料費	47,040	61,575	
その他の管理費	5,000	5,874	
公租			
公租公課	10,000	4,462	
⑥自主事業による経費	40,862	29,964	
項 目			
飲食事業費	21,428	21,248	
物販・サービス事業費	2,140	8,716	
その他事業費	17,294		
合計(⑤+⑥)	309,860	335,968	
収入－支出	1,464	-86,068	

設備管理年間計画表														
業務内容	仕様	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	
吸収式冷凍機点検	整備・試運転1回、点検3回/年		●			●	●	●						
空冷チラー点検	2回/年		●						●					
第一種圧力容器検査前整備		●												
第一種圧力容器検査	熱水 2回、30レボット 2回、フラスコ 1回、電熱器 1回、1回/年	●												
冷却塔点検	1台 12回/年		●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	
冷却塔清掃	1台 8回/年		●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	
冷却塔レジオネラ菌善菌品散布	8回/年		●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	
冷却水水質検査	4回/年			●	●	●	●							
冷却水水質検査(レジオネラ菌)	2回/年			●	●									
熱源ポンプ点検	温水2、冷水2、冷却水1、12回/年	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	
空調用薬液タンク点検	温水1、冷水1 12回/年	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	
空調機点検	空調機 12台、外調機1台 4回/年		●			●			●			●		
空調機中性能フィルター交換	1回/年			●										
空調機プレフィルター交換清掃	4回/年			●			●			●			●	
給排風機点検	送風機13台、排風機 50台 12回/年													
フィルター交換清掃	12回/年													
空冷パッケージ点検	12回/年	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	
空冷パッケージフィルター清掃	12回/年	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	
ファンコイル点検	12回/年	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	
アネモガラー清掃	2回/年		●						●					
中央監視装置点検	総合点検 2回/年	●												
自動制御ローカル機器点検	総合点検 1回/年								●					
受水槽清掃	点検清掃 1回/年								●					
給水設備自主点検	12回/年	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	
雑排水・貯留槽(汚水)清掃	雑排水 2槽、貯留槽 1槽													
上水水質分析	1回/年								●					
製氷専用水道検査	1回/年								●					
排水ポンプ点検	湧水 12台、雑排水 4台、貯留 2台	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	
害虫駆除	2回/年			●						●				
圧力容器自主点検	12回/年	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	
ドレンホッパー点検	都度対応	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	
ペーシントイレ点検	都度対応	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	
カラン点検	都度対応	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	
配管及び浴槽薬品洗浄	2回/年							●					●	
高濃度消毒	30ppm 月1回	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	
浴槽ろ過設備点検	12回/年	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	
浴槽系ポンプ点検	ろ過系 5台 アトラクシオン系 8台	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	
浴槽水質分析	12回/年	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	
浴槽水質分析(レジオネラ菌)	4回/年	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	
受配電設備点検(日常点検)	12回/年	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	
受配電設備点検(年次点検)	1回/年								●					
蓄電池設備点検	12回/年	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	
非常用発電機設備点検	1回/年								●					
エレベーター点検	12回/年	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	
自動ドア点検	4回/年			●				●					●	
出入口扉点検	12回/年	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	
消防設備点検	2回/年								●					
誘導灯自主点検・非常灯自主点検	12回/年	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	
駐車場ゲート点検	12回/年	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	
定期床洗浄	12回/年	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	
定期清掃(タイルカーペット)	2回/年			●					●					
定期清掃(プール)	1回/年								●					
定期窓清掃	6回/年			●		●		●			●		●	
照明器具清掃	1回/年								●					
機械管理	中央棟 年1回 浴槽系 年1回 製氷 年2回 浴槽等は随時	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	
プールろ過設備点検	12回/年 浴槽ろ過も含む	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	
プールろ過ポンプ点検	ろ過系 13台 アトラクシオン系 19台	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	
バランシングタンク清掃	内部清掃 6基、運水槽 1基								●					
膨張タンク、消火水槽清掃(水入替)	冷温水、消火補給、チラー補給 計4基								●					
バランシングタンク点検	2回/年			●										
プール内排水口点検	1回/年								●					
プール水質分析	通常12項目 トリハロ 1回 浴槽水質分析も含む	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	
プール水質分析(レジオネラ菌)	4回/年 浴槽水質分析も含む	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	
冷却塔ストレーナ清掃	1回/年								●					
空調機加湿装置点検	1回/年								●					
空気環境測定	6回/年		●		●		●		●		●		●	
給湯水レジオネラ菌検査	1回/年								●					
シャワーヘッドシャワーホース消毒	2回/年	●							●					
気泡発生装置空気取り入れ口清掃	2回/年	●							●					
入退場管理システム点検	2回/年			●					●					
二重スラブ内漏水確認点検	1回/年								●					
サビ予防重点点検	日常巡回にて対応	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	
設備外観点検	日常巡回にて対応	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	
非常用発電機負荷試験									●					
機械警備	常時	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	