

令和7年11月定例会

(2025年)

# 市議会議案參考資料

(各常任委員会提出分)

吹田市



議案番号	部 名	ペー ジ 番 号	資 料 名	要求委員名		
議案第101号～第114号	市 民 都市魅力	5～15	吹田市使用料・手数料及び自己負担金設定に関する基本方針	梶 川		
議案第101号～第114号	市 民 都市魅力	16～18	施設使用料に係る減免基準	梶 川		
議案第101号～第114号	市 民 都市魅力	19～38	指定管理者制度等の運用の留意事項について	梶 川		
議案第113号	都市魅力	39～80	事業計画書（吹田市立武道館）	村 口		
議案第114号	都市魅力	81～122	事業計画書（吹田市立総合運動場）	村 口		
議案第116号	健康医療	123～124	地方独立行政法人市立吹田市民病院への主な意見・要望内容及び対応状況	五 十 川		
議案第116号	健康医療	125	地方独立行政法人市立吹田市民病院の財務状況等	五 十 川		
議案第116号	健康医療	126	吹田市と地方独立行政法人市立吹田市民病院の連携状況	五 十 川		
議案第121号	総 務	127～128	令和6年、令和7年人事院勧告に伴う一般職の年収への影響額 (補職別)	今 西		



## 吹田市使用料・手数料及び自己負担金設定 に関する基本方針

平成19年(2007年)10月29日 策定  
令和5年(2023年)9月13日 改定

吹田市

## 目 次

1	はじめに	2
2	基本的な考え方	2
(1)	受益と負担の公平性	2
(2)	算定方法の明確化	2
(3)	見直しのサイクル	2
3	使用料の設定	3
(1)	使用料とは	3
(2)	算定方法	3
ア	算定式	3
イ	算定基礎とする経費（貸出にかかる管理運営経費）	3
ウ	施設のグループ化	4
エ	受益者負担率	5
(3)	改定の対象及び上限改定率	6
(4)	施設の有効活用を促進する使用料設定等	6
ア	分かりやすく公平な使用料設定	6
イ	曜日や時間帯ごとの使用料設定	7
ウ	市外在住者の使用料設定	7
(5)	施設使用料に係る減免基準の統一化	7
4	手数料の設定	8
(1)	手数料とは	8
(2)	算定方法	8
ア	算定式	8
イ	算定基礎とする経費（事務処理に要する費用）	8
ウ	受益者負担率	8
(3)	改定の対象及び上限改定率	9
5	自己負担金の設定	10
(1)	自己負担金とは	10
(2)	改定の対象及び上限改定率	10

## 1 はじめに

本方針は、使用料、手数料及び自己負担金（以下、使用料等という。）の設定に当たっての全庁的な考え方を示すため、平成19年（2007年）に策定したものであり、市（公の施設の指定管理者も含む。）が徴収する使用料等については、基本的には本方針に沿って対応します。

ただし、特別会計及び企業会計については、本方針に準拠しつつ、独立採算性、経営の健全性の観点から、当該会計の事業内容に応じた適切な原価計算のもとに料金等の設定を行うものとします。

## 2 基本的な考え方

### （1）受益と負担の公平性

施設や特定の行政サービスを利用する人と利用しない人が存在する中で、施設の利用などで利益を受ける人がいれば、その利益に見合うだけの負担をお願いすることが市民間の不公平をなくすことになります。

使用料等の設定に当たっては、受益と負担の公平性の確保という観点から、市民理解が得られるものとなるよう努めます。

### （2）算定方法の明確化

公平な受益者負担を求めるに当たって、市民にわかりやすく説明できるよう、使用料等の算定方法について統一的な考え方を整理し、算定根拠を明らかにします。

### （3）見直しのサイクル

公共施設に係る維持管理経費の増減や、消費税率の改正などの社会経済情勢の変化を反映できるよう、原則として4年ごとに使用料等の見直しを行い、必要な場合は改定することとします。

### 3 使用料の設定

#### (1) 使用料とは

地方自治法第225条において「普通地方公共団体は、第二百三十八条の四第七項の規定による許可を受けてする行政財産の使用又は公の施設の利用につき使用料を徴収することができる。」とされています。本市における使用料とは、同条に基づき、コミュニティセンターや体育館などの公の施設の利用者に、その施設の管理運営経費（設備点検・清掃等の委託料や光熱水費など）の一部を負担してもらうものです。

#### (2) 算定方法

##### ア 算定式

$$\text{使用料} = \frac{\text{貸出にかかる管理運営経費}}{\text{貸出総面積} \times \text{年間利用可能時間}} \times \text{受益者負担率} \times \text{貸出時間} \times \text{貸出面積}$$

貸出にかかる管理運営経費（詳細はイを参照）を貸出総面積及び年間利用可能時間数で除して得た額を「1m<sup>2</sup>当たりの時間単価」とし、この時間単価に受益者負担率、施設の貸出面積、貸出時間を乗じて使用料を算定します。

ただし、上記の方法による統一的な考え方で算定を行うことが適当でない場合は、合理的な方法により単価計算を行います。（例：やすらぎ苑、自転車駐車場、スポーツグラウンド、市民プール、学校運動場ナイターほか）

##### イ 算定基礎とする経費（貸出にかかる管理運営経費）

施設の整備・運営に要する経費として、用地取得費、建物建設費（減価償却費）、管理運営経費、事業経費等が考えられます。これらの経費のうち、管理運営経費（詳細は（ア）を参照）を使用料の算定基礎とします。

管理運営経費の内訳として、貸出部分、共用部分、非貸出部分の経費がありますが、使用料算定に必要となる『貸出にかかる管理運営経費』の算出方法は以下のとおりです。

##### ※ 貸出にかかる管理運営経費

$$= \text{貸出部分の経費} + \text{共用部分の経費の一部} \\ (\text{共用部分の経費を、貸出部分と非貸出部分の面積で按分した経費})$$

(ア) 管理運営経費

経費	内容
人件費	・施設の管理運営に要する経常的な職員人件費
物件費	・清掃・警備委託料 ・システム保守委託料 ・需用費 ・通信運搬費 ・使用料・賃借料 ・備品購入費（100万円以上のものは除く）
補助費等	保険料等
維持補修費	小規模で営繕的な維持補修費 (資産価値の延命に必要な規模の維持補修費は除く)

他の関連事務との共通経費がある場合で、当該施設に係る部分の経費を明確に算出することが困難な場合は、原則として、面積等により合理的に按分して対象経費に含めるものとします。  
(例：施設予約システム保守委託料など)

また、システム導入などに係る初期経費は、内容に応じて対象経費に含めるか否かを検討します。

なお、管理運営経費に国・府の補助金が充当される場合は、補助金を控除した一般財源ベースにより算定することとします。

(イ) 算定基礎としない経費

経費	内容・理由
用地取得費、 建物建設費（減価償却費）	公の施設は、市の施策としてそれぞれの行政目的を持って建設されたものであり、各施設に係る土地代、建物などの減価償却費は、全ての住民に利用の機会を提供するための費用で、税で負担すべきものと考えられます。 したがって、施設の利用者に求める使用料の算定基礎には、これらを含みません。
事業経費 (各施設で開催されるイベント経費等)	公の施設の利用にともなって付加的に提供されるサービスに必要なコストであり、事業の実施に要する人件費、補助費等、消耗品費や委託料等の物件費などが考えられます。こういった選択性の強い付加的サービスに要するコストについては、施設の使用料相当額に加えて参加者負担金として負担を求めることがあります。 したがって、施設の利用者に求める使用料の算定基礎には、これらを含みません。

ウ 施設のグループ化

同一の機能を持つ施設をグループ化し、使用料の「1m<sup>2</sup>当たりの時間単価」をグループ内で統一し基準単価を設定します。(例：市民センター、コミュニティセンター、市民体育館)

ただし、複合施設については、複合施設内の施設間の価格バランスを考慮して使用料設定を行うことができるものとします。(例：千里ニュータウンプラザ内の施設)

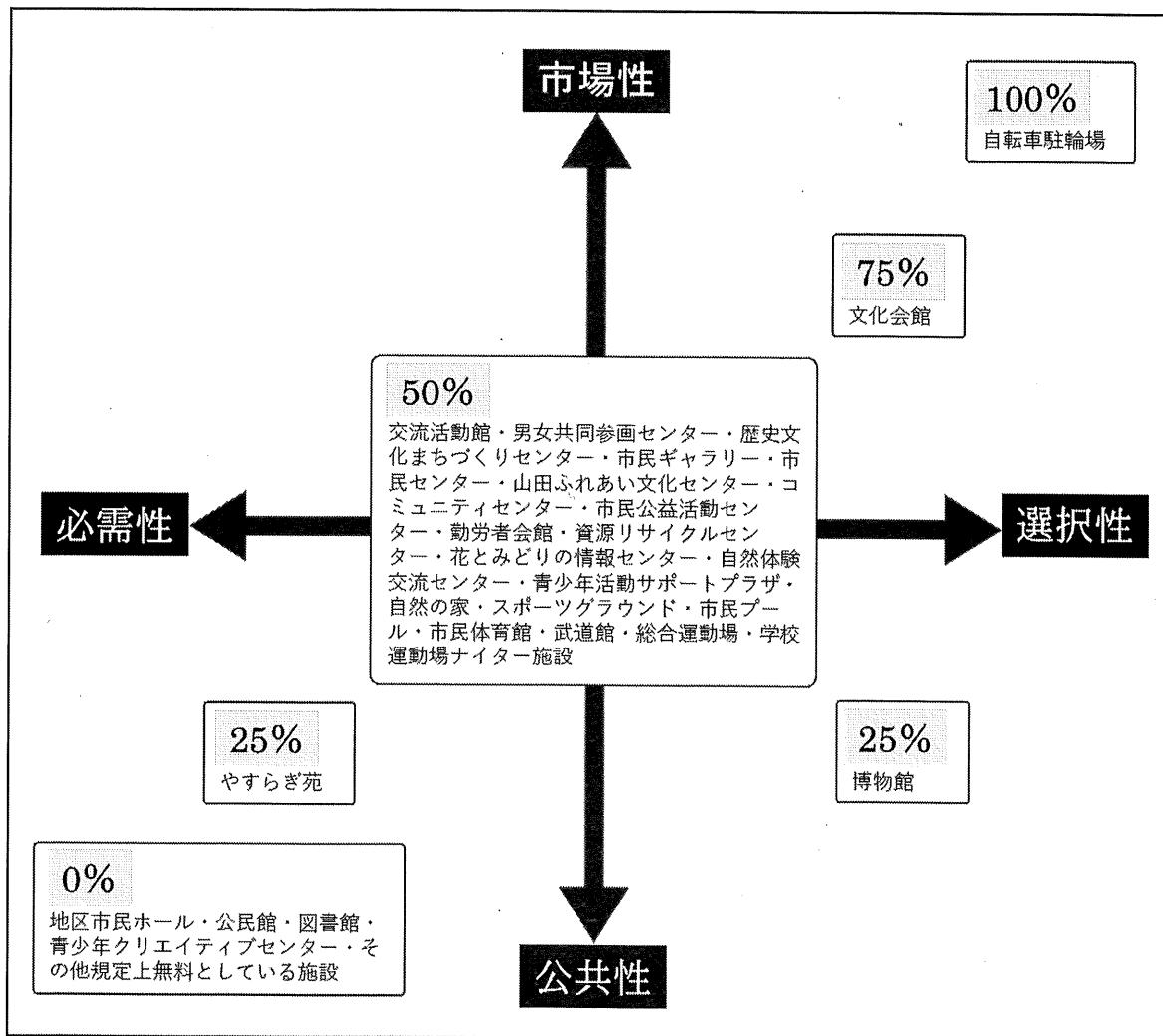
## エ 受益者負担率

公の施設は、住民福祉の向上を図ることを目的として設置するものであることから、住民が低廉な負担で施設の設置目的に沿って効果的に利用できるよう、市が負担（公費負担）する割合と利用者が負担（受益者負担）する割合を基本的には半々（50%）とします。その上で、公の施設などの利用実態、目的から当該サービスの市場（代替）性、選択性を勘案し、以下のとおり受益者負担率を設定します。

### ＜受益者負担率の考え方＞

受益者負担率	分類区分	施設	備考
0 %	公費負担を原則とするもの	地区市民ホール・公民館・図書館・青少年クリエイティブセンター・その他規定上無料としている施設	法律や条例により無料とされているものは、0%とします。
25 %	大部分を公費負担とするもの	やすらぎ苑	市場性・選択性のいずれも低いものであり、近隣市との均衡を考慮し、25%とします。
		博物館	博物館法では、原則無料とされていますが、近隣市の状況及び博物館の維持経費の状況を勘案し有料とします。使用料については、法の趣旨を踏まえ、低廉な使用料とするため、25%とします。
50 %	公費負担、受益者負担を半々とするもの	交流活動館・男女共同参画センター・歴史文化まちづくりセンター・市民ギャラリー・市民センター・山田ふれあい文化センター・コミュニティセンター・市民公益活動センター・勤労者会館・資源リサイクルセンター・花とみどりの情報センター・自然体験交流センター・青少年活動サポートプラザ・自然の家・スポーツグラウンド・市民プール・市民体育館・武道館・総合運動場・学校運動場ナナイタ施設	
75 %	大部分を受益者負担とするもの	文化会館	市場性・選択性は一定あるが、市の文化振興の拠点施設であることを勘案し、75%とします。
100 %	受益者負担を原則とするもの	自転車駐車場	市場性・選択性があるため、近隣市の状況にも配慮し、100%とします。

### <受益者負担率の考え方（図）>



### (3) 改定の対象及び上限改定率

使用料の改定にあたっては、原則として、算定した料金が現行料金の1.2倍以上となる場合を対象とします。ただし、算定した料金が現行料金を下回る場合については、利用促進または負担軽減の観点から、現行料金との差が少ない場合でも改定を検討します。

また、急激な負担の増加を緩和するため、改定率の上限を1.5倍に設定します。あわせて、近隣各市の状況にも配慮することとします。

### (4) 施設の有効活用を促進する使用料設定等

施設の有効活用を促進するため、以下に留意しながら使用料設定等を行うこととします。

#### ア 分かりやすく公平な使用料設定

時間当たりの使用料を示すなど、分かりやすい使用料設定を行うとともに、専用時間に応じた使用料徴収を徹底します。

#### イ 曜日や時間帯ごとの使用料設定

市民の利用機会の拡大や、稼働率の向上に資すると判断される場合には、曜日や時間帯により使用料に差を設けることも可能とします。

#### ウ 市外在住者の使用料設定

市内在住者の利用を優先するという観点から、市内在住者と市外在住者の使用料に差を設けることも可能とします。この場合は、市外在住者の使用料の金額が、本方針が示す方法で算出した金額（市内在住者の金額）の2倍以内となるよう設定します。

### (5) 施設使用料に係る減免基準の統一化

---

施設を利用する人と利用しない人の公平性を確保するため、施設使用料の減額又は免除はあくまでも「受益者負担の原則」の例外として、真に必要な場合に限定して、特例的に適用される必要があります。「受益と負担の公平性の確保」を目的とし、別途「施設使用料に係る減免基準」を策定し、施設使用料に係る減免基準の統一化を図ります。

## 4 手数料の設定

### (1) 手数料とは

地方自治法第227条において「普通地方公共団体は、当該普通地方公共団体の事務で特定の者のためにするものにつき、手数料を徴収することができる。」とされています。本市における手数料とは、同条に基づき、住民票の写しや各種証明書などを発行した際に、その事務処理に要する費用（システム委託料、用紙代など）を負担してもらうものです。

### (2) 算定方法

#### ア 算定式

$$\text{手数料} = \frac{\text{事務処理に要する費用（年間）}}{\text{年間処理件数}}$$

ただし、「地方公共団体の手数料の標準に関する政令」に定める手数料及びその他大阪府内において統一的な額がある場合については、その額とします。また、固有の算定が必要な手数料については、算定方法について考慮します。

#### イ 算定基礎とする経費（事務処理に要する費用）

手数料の算定基礎とする経費は、業務1件あたりの年間経費とし、以下が対象となります。

経費	内容
人件費	一般職員の標準人件費を基準に所要時間数から算出した経費と業務を担当する会計年度任用職員人件費総額から当該会計年度任用職員の従事割合で算出した経費
物件費	需用費、役務費、委託料、賃借料、負担金、備品購入費、旅費などの手数料事務に要した経費

他の関連事務との共通経費がある場合で、当該手数料事務に係る部分の経費を明確に算出しが困難な場合は、原則として、業務量等により合理的に按分して対象経費に含めるものとします。  
(例：システム保守委託料など)

システム導入などに係る初期経費は、内容に応じて対象経費に含めるか否かを検討します。

#### ウ 受益者負担率

手数料の設定にあたっては、算定基礎とする経費の全額（100%）を受益者負担とします。

### (3) 改定の対象及び上限改定率

---

手数料の改定にあたっては、原則として、算定した料金が現行料金の1.2倍以上となる場合を対象とします。ただし、算定した料金が現行料金を下回る場合については、利用促進または負担軽減の観点から、現行料金との差が少ない場合でも改定を検討します。

また、急激な負担の増加を緩和するため、改定率の上限を1.5倍に設定します。あわせて、近隣各市の状況にも配慮することとします。

## 5 自己負担金の設定

### (1) 自己負担金とは

就学前児童の一時預かり利用料や、休日保育利用料など、地方自治法に規定のある使用料及び手数料以外で、本人が負担すべき経費について徴収するものです。

### (2) 改定の対象及び上限改定率

国等の徴収基準が定められているものについては、それを基本とし、現行の負担額が著しく国等の徴収基準と乖離しているものにあっては、段階的に解消を図るものとします。

国等の徴収基準が定められていないものや、現に自己負担を求めていないサービスについては、他市の動向や類似の事業・制度等との比較により料金を設定するものとします。

## 施設使用料に係る減免基準

平成24年8月21日 策定  
令和5年9月13日 改定

### 1 経緯・目的

平成24年度までの減免制度では、施設ごとにその設置目的に照らして個別に定めていたため、適用理由の拡大解釈や画一的な適用事例などがありました。

減免制度は、使用料の全部又は一部を政策的に免除しているものであり、その適用については、市として統一した基準が必要であることから、減免基準の統一化を図り、現在の運用に至っています。

本市の施設使用料の減額又は免除について、「受益と負担の公平性の確保」のため、その基準の統一化を図ります。

### 2 基本的な考え方

「吹田市使用料・手数料及び自己負担金改定に関する基本方針（以下「基本方針」という。）において、施設使用料の算定に際しては、市民が低廉な負担で施設の設置目的に沿って効果的に利用できるよう、市が負担（公費負担）する割合と利用者が負担（受益者負担）する割合を基本50%とする受益者負担率を設定しており、その時点で受益者負担率に応じた減額を行っています。そのため、これに加えてさらに減免制度を適用すると市が負担する割合が増え、その結果、施設を利用していない市民の税からも負担されることになります。

施設を利用する人と利用しない人の公平性を確保するためには、減免制度はあくまでも「受益者負担の原則」の例外として、真に必要な場合に限定して、特例的に適用される必要があります。

### 3 対象施設

基本方針による統一基準を適用して料金設定する施設のうち、主に貸室としての使用に供する施設と体育施設等の主に個人使用に供する施設を対象とします。

なお、条例上で原則無料と定めのある施設を除きます。

施設等	
対象	交流活動館、男女共同参画センター、文化会館、歴史文化まちづくりセンター、南山田市民ギャラリー、市民センター、山田ふれあい文化センター、コミュニティセンター、市民公益活動センター、勤労者会館、資源リサイクルセンター、花とみどりの情報センター、自然体験交流センター、子育て青少年拠点夢つながり未来館青少年活動サポートプラザ、自然の家、市民プール、スポーツグラウンド、体育館、武道館、総合運動場、学校運動場ナイター施設
対象外	上記以外の施設 (例) 地区市民ホール、総合福祉会館、地区公民館、幼稚園、留守家庭児童育成室、博物館、市営住宅、やすらぎ苑、自転車駐車場、道路・公園・水路・下水道に係る占用料及び使用料、特別会計・企業会計に属する使用料

## 4 適用事由について

施設使用料に関する減免制度は、個人・団体ともに次に掲げる場合及び「5 その他の減免適用事由について」に該当する場合に適用します。

### (1) 共通適用事由

区分	内容
免除	① 本市及び本市の機関が主催又は共催するとき（共催については、相互の主体性を尊重しながら、社会的課題の解決という共通目的を達成するための協働事業を基本とし、実行委員会等の構成団体の一員となっている場合を含む。）
	② 施設の設置目的を達成するために組織された団体が指定管理者となっている場合において、その団体が当該施設を公共目的で利用するとき
	③ 上記②に掲げる以外の団体が指定管理者となっている場合において、その団体が当該施設を公共目的で利用し、参加者から料金を徴収しないとき
5割減額	④ 上記②に掲げる以外の団体が指定管理者となっている場合において、その団体が当該施設を公共目的で利用し、参加者から料金を徴収するとき

### (2) 個別適用事由（施設ごとに適用するかどうか判断）

#### ア 個人利用

区分	内容	想定される施設
5割減額	① 障がい者（ただし、障がいの程度等により介助者を必要とする場合、当該介助者については免除とする。）※1	勤労者会館（プール）、市民プール、スポーツグラウンド（テニスコート）、体育館、武道館、総合運動場、自然体験交流センター、自然の家
	② 生活保護家庭	
	③ 母子（父子）家庭	
	④ 高齢者（65歳以上）	

※1 障がい者の市民プール利用支援を行うため、市民プールにおける障がい者の個人利用についてのみ免除の取扱いとすることができます。

#### イ その他

区分	内容	想定される施設
免除	① 社会福祉法第2条に基づく「隣保事業」として使用するとき ※1	交流活動館
免除又は減額	② 自治会等が総会・役員会等の会議等で使用するとき ※2	市民センター、山田ふれあい文化センター、コミュニティセンター

※1 隣保館等の施設を設け、無料又は低額な料金でこれを利用させることその他その近隣地域における住民の生活の改善及び向上を図るための各種の事業を行うものをいう。

※2 自治会、民生・児童委員協議会などの地域福祉団体等が、市からの依頼を受けた事項を処理するために会議を開催する場合、共通適用事由に規定する「本市及び本市の機関が主催又は共催するとき」（以下、主催事業等とする。）と同等の公益性を持つものと考えられる。そこで、

市の依頼を受けた事項を処理する等の目的で行う会議については、主催事業等との均衡を勘案し、免除の取扱いとするが、主に参加者個人の受益に係るスポーツ・レクリエーション活動等については、免除又は減額はしないものとする。

ただし、山田ふれあい文化センター、市民センター及びコミュニティセンターについては、地域住民全体に事業効果が及ぶことが期待されるという観点を踏まえて整備した、各施設の新たな減免基準に該当する場合は、免除又は減額の取扱いとする。

## 5 その他の減免適用事由について

---

文化会館（メイシアター）の大ホール・中ホールは、本市の施設の中で比較すると、特に高額な使用料（概ね10万円を超える）となっている。その使用料を賄うためには、来場者に一定の料金負担を求めるもあり得るものと考えます。

文化振興及び市民公益活動促進の観点、またそのための市民負担の軽減の観点から、本市において市民公益活動団体又は社会教育関係団体として登録されている団体が、その活動の目的に沿って大ホール・中ホールを使用するときは、入場料その他これに類するもの（以下、「入場料」とする）を徴収する場合であっても、入場料の金額が1,000円以下であれば、5割減額を実施することができるものとします。なお、当該減免措置を実施するに当たっては、各団体・各ホールごとに年度内1回に限るものとします。

## 6 周知について

---

現在、使用料の算定方法や施設の稼働率について、ホームページで公表しています。

今後も、コストのうち半分を税により賄うことを基本とする「受益と負担の公平性の確保」の考え方をより詳しく説明し、減免については、あくまで受益者負担の原則の例外措置であることについて、理解を得られるように努めます。

総行経第9号  
令和6年4月1日

各都道府県 行政改革担当部局長  
各都道府県 市区町村担当部局長  
各指定都市 行政改革担当部局長

殿

総務省自治行政局行政経営支援室長

#### 指定管理者制度等の運用の留意事項について

指定管理者制度の運用や民間委託等の推進に当たっての留意事項については、「指定管理者制度の運用について」(平成22年12月28日総行経第38号総務省自治行政局長通知)や「地方行政サービス改革の推進に関する留意事項について」(平成27年8月28日総行経第29号総務大臣通知)等において助言してきたところです。

また、資材価格の高騰、賃金上昇等への対応については、「原材料価格、エネルギーコスト等の上昇に係る指定管理者制度の運用の留意点について」(令和4年10月11日総行経第31号総務省自治行政局行政経営支援室長通知)、「資材価格の高騰、賃金上昇等に係る民間委託等の運用の留意点について」(令和5年11月13日総行経第35号総務省自治行政局行政経営支援室長通知)及び「自治体施設の光熱費・施設管理等の委託料の増加への対応について」(令和5年12月26日総行経第52号総務省自治行政局行政経営支援室長)において助言をしてきましたところです。

今般、令和5年11月22日付けで照会した「地方行政サービス改革の取組に係る補足調査」等の結果を踏まえ、指定管理者制度及び民間委託に係る課題への対応の事例を別添1のとおりとりまとめましたので、各地方公共団体におかれましては、これらも参考に適切に対応いただきますようお願いします。

併せて、指定管理者制度及び民間委託の運用に際し留意すべき事項について、弊室より過去に発出した助言通知を別添2のとおり、あらためて整理しましたので情報提供します。

各都道府県市区町村担当課におかれましては、貴都道府県内の市区町村に対しましても、本通知について周知方よろしくお願いします。

なお、本通知は、地方自治法(昭和22年法律第67号)第245条の4第1項に基づく技術的な助言であることを申し添えます。

担当：総務省自治行政局行政経営支援室  
電話番号：03-5253-5519(直通)  
電子メール：gyoukaku@soumu.go.jp

# 地方自治体における指定管理者制度に係る課題への対応

## 別添1

### 指定管理者の指定（応募団体の少なさ・一者のみの応募）

- 多くの事業者に検討を促すため説明会を開催している。
- 応募できる事業者の資格要件を見直した。
- 周知期間を長く設定したり、HPや広報誌への掲載を行う他、全国的な指定管理に関するサイト等を通じて情報発信に努めている。
- 民間ノウハウにより活かせる性能発注方式の導入や、物価高騰の影響を指定管理料へ適切に反映することにより、事業者が新規参入しやすい環境の整備を整えている。
- 指定管理料の引き上げを実施した。
- 施設の特性に応じて指定期間を柔軟に設定できるよう、指定期間の取扱いを変更した。

### 指定管理料（適正な指定管理料の設定・コスト等の上昇への対応）

- 施設の状況に応じ協定改定（※P.2参照）や、人件費のスライド制度の導入（※P.3～4参照）を行い、指定管理料を変更している。
- 国の統計資料等を参考に、業種毎に人件費の伸び率の考え方を導入し、指定管理料を積算している。

### 指定管理者に対する労働法令遵守のあり方

- 募集要項に労働法令遵守を要件として明記している。
- 協定書に労働法令遵守について記載している。
- 指定管理者を選定する会議の委員に労働法令の専門家を加えている。
- 社会保険労務士による労働条件審査を導入しており、関係法令が遵守されていることを確認している。
- 毎年度実施する施設モニタリングに使用する労働条件チェックリストのひな形について、社会保険労務士を活用し、最新法令を反映するよう取り組んでいる。
- 労働条件に関する施設職員向けの研修を実施している。

## （事例1）実施協定書を毎年度締結し、指定管理料を変更している事例

- 指定の議決後に締結する基本協定書とは別に、実施協定書を毎年度締結。ガイドラインにおいて、最新の労務単価を使用することを明記。

- 指定管理料の積算に係る留意事項

指定管理料については、事業者の提案した金額を基に、毎年度、施設所管課と指定管理者が協議を行うこととしているが、施設運営に関する社会情勢の変化を十分に踏まえ、施設の安全性やサービス水準の維持のために、適切に予算を確保することが重要である。

積算にあたっては、施設の設置目的、特殊性、専門性を考慮するとともに、指定管理者に求める能力、提供されるサービス等を前提にして適切に行う必要がある。

特に、人件費については、指定管理者の継続的な人材確保などを通じて施設運営の安定を図るため、賃金水準の変動等を踏まえ適正に積算し、指定管理料に反映する必要がある。

そのため、施設所管課は、次の点に留意し、適切な指定管理料の積算及び確保等に取組むこと。なお、予算の確保については、必要に応じて財政局（財政調整課）と事前に協議しておくこと。

（1）人件費の積算

- 人件費算定に用いる労務単価は最新ものを使用し、賃金水準の変動等を踏まえ適正に積算し、指定管理料に反映すること。

- 指定管理者に対しては、事前協議の中で、人件費の変動の趣旨やその充当方法を十分に説明したうえで、モニタリシグ等を通して適切に充当がなされているか確認を行うこと。

（2）その他留意事項

- 物件費については、備品購入費や施設等の修繕費などリスク軽減に係る費用など、施設の安全確保やサービス水準の維持に必要な経費を適切に積算し、指定管理料に反映すること。また、過去の実績や関係事業者からの見積等を参考に積算すること。
- 事故の発生や施設の機能不全といったリスクを未然に防ぐという観点を踏まえ、業務の優先順位について指定管理者と十分に協議すること。

引用元： 指定管理者の指定の手続に関するガイドラインVer.3（福岡市HP）  
<https://www.city.fukuoka.lg.jp/data/open/cnt/348171/1/shiteikannri.pdf?20230926135509>

## （事例 2－1）「指定管理者制度における賃金スライド制度」

○指定期間 2 年目以降の指定管理料について、雇用形態別の賃金水準をはかる指標を基に算出した変動率を用いて年度ごとの見直し額を算出し、翌年度の指定管理料に反映

### （5）賃金水準の変動率

賃金水準の変動率は、雇用形態ごとにそれぞれ次の変動率を用います。

#### ア 正規雇用職員等

横浜市人事委員会が公表する民間給与実態調査における「民間の給与・（月例給）」×（「12か月分」+「特例給の支給割合」）を前年度の同式と比較して算出した変動率

※ 小数点第三位で四捨五入

#### 【X+1 年度の指定管理料の場合】

変動率(%)

$$= \frac{\{X \text{ 年度の月例給} \times (12 + X \text{ 年度の特例給割合})\} - \{(X - 1) \text{ 年度の月例給} \times (12 + (X - 1) \text{ 年度の特例給割合})\}}{(X - 1) \text{ 年度の月例給} \times (12 + (X - 1) \text{ 年度の特例給割合})} \times 100$$

#### イ 臨時雇用職員等

神奈川労働局が公表する神奈川県最低賃金の額を前年度と比較して算出した変動率

※ 小数点第三位で四捨五入

#### 【X+1 年度の指定管理料の場合】

変動率(%)

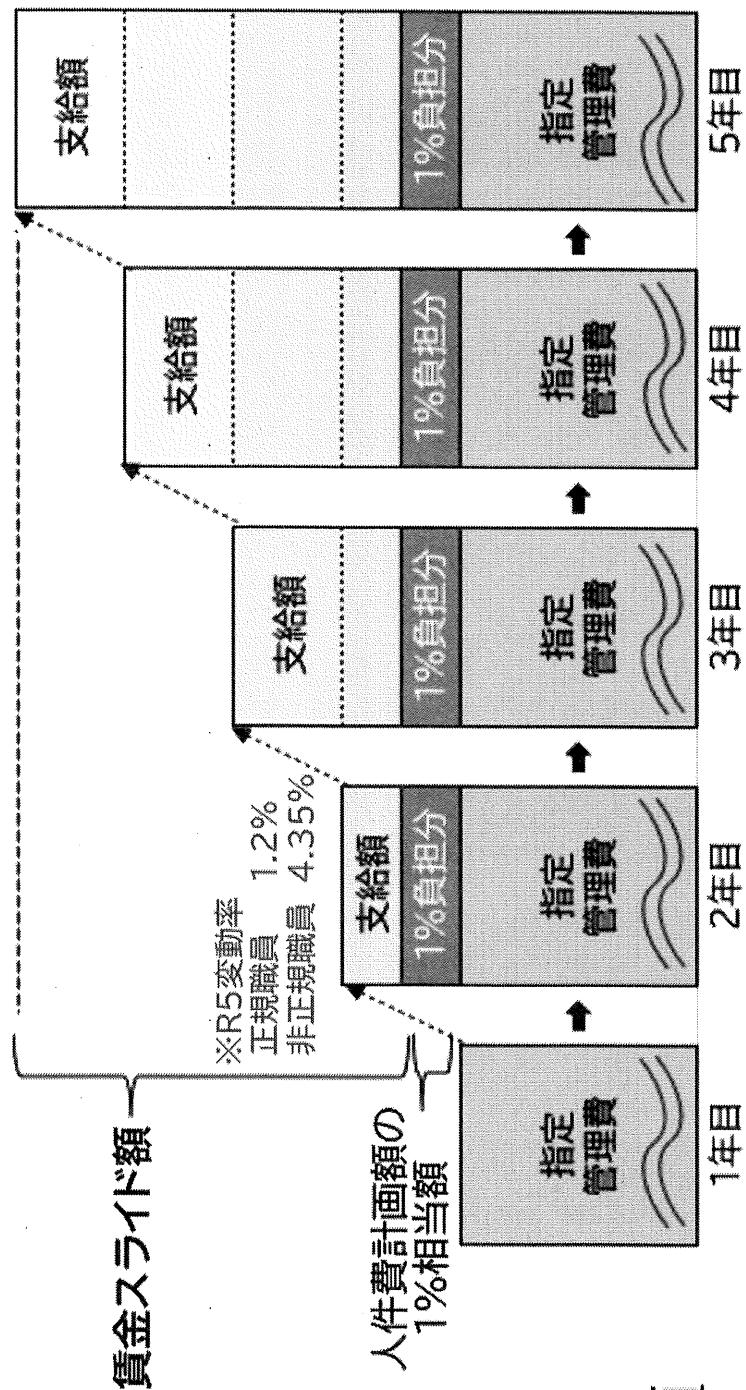
$$= \frac{X \text{ 年度の神奈川県最低賃金の額} - (X - 1) \text{ 年度の神奈川県最低賃金の額}}{(X - 1) \text{ 年度の神奈川県最低賃金の額}} \times 100$$

引用元：指定管理者制度における賃金スライドの手引き（横浜市HP）  
[https://www.city.yokohama.lg.jp/business/kyoso/public-facility/shiteikanri/shiseido.files/0065\\_20240401.pdf](https://www.city.yokohama.lg.jp/business/kyoso/public-facility/shiteikanri/shiseido.files/0065_20240401.pdf)

※「公共工事の円滑な施行確保について」（令和 5 年 11 月 30 日総行行第 512 号・国不入企第 24 号通知）において助言をしている「いわゆるスライド条項（公共工事標準請負契約款第 26 条）」と同様に、指定管理者制度においても運用している事例。

## （事例2－2）「指定管理者制度における賃金スライド制度」

- 社会一般の雇用労働環境の目安である賃金水準の変動に応じて、2年目以降の指定管理費用を変更する仕組み
  - ※賃金水準の変動をはかる指標
  - ・正規職員分：札幌市人事委員会が毎年度実施する「民間給与実態調査における月例給」
  - ・非正規職員分：最低賃金（北海道）
  - ※物価変動については基本的に指定管理者のリスクとして整理しているため、人件費計画額の1%相当額までは指定管理者が負担



引用元：第1回 札幌市働きやすいまち推進協議会 資料1（札幌市HP）  
[https://www.city.sapporo.jp/keizai/koyo/documents/02\\_siryo.pdf](https://www.city.sapporo.jp/keizai/koyo/documents/02_siryo.pdf)

※「公共工事の円滑な施行確保について」（令和5年11月30日総行第512号・国不入企第24号通知）において助言をしている「いわゆるスライド条項（公共工事標準請負契約款第26条）」と同様に、指定管理者制度においても運用している事例。

# 地方自治体における民間委託に係る課題への対応

## 委託料（人件費等の高騰・適正な委託料の設定等）

- 専門性の高い民間委託について、複数社で見積もりを取る等し、適正な委託料かを確認している。
- 清掃、警備、設備運転管理業務については、人件費に直結する業務であるため、最低制限価格を設け、受託者の労働条件悪化を防止している。
- 総合評価方式によるベンダーロックによる標準化により、他の業者へのスイッチングコストが高くなり、委託料やサービス水準の見直しが困難になることともなる。
- 受注業者によるサービス内容を反映するとともに、業者選定による入札ではなく、プロポーザル方式を採用している。

## 委託事業者に対する労働法令遵守のあり方

- 労働条件、賃金等に関する法令の遵守状況を確認するため、労働関係法令遵守状況報告書の提出を義務付け、確認をしている。
- 委託事業者における労働法令の遵守のため、適正な委託料や工期の設定を意識するとともに、見積書の徴取時等に事業者から情報収集を行っている。
- 外部有識者で構成する評価委員会を設置し、法令遵守に事務職員会議を行っている。
- 体制等、時勢を踏まえた視点も追加している。
- 委託事業者の労働法令遵守等、適正な労働環境の確保のため、公契約条例の制定に向け検討を進めている。

## 【指定管理者制度に関する通知】

### ■全般

#### ○指定管理者制度の運用について(平成22年12月28日総行経第38号総務省自治行政局長通知)(抄)

- 1 指定管理者制度については、公の施設の設置の目的を効果的に達成するため必要があると認めるときに活用できる制度であり、個々の施設に対し、指定管理者制度を導入するかしないかを含め、幅広く地方公共団体の自主性に委ねる制度となっていること。

### ■指定管理者の指定

#### ○指定管理者制度の運用について(平成22年12月28日総行経第38号総務省自治行政局長通知)(抄)

- 2 指定管理者制度は、公共サービスの水準の確保という要請を果たす最も適切なサービスの提供者を、議会の議決を経て指定するものであり、単なる価格競争による入札とは異なるものであること。
- 3 指定管理者による管理が適切に行われているかどうかを定期的に見直す機会を設けるため、指定管理者の指定は、期間を定めて行うものとすることとされている。この期間については、法令上具体的な定めはないものであり、公の施設の適切かつ安定的な運営の要請も勘案し、各地方公共団体において、施設の設置目的や実情等を踏まえて指定期間を定めること。
- 4 指定管理者の指定の申請にあたっては、住民サービスを効果的、効率的に提供するため、サービスの提供者を民間事業者等から幅広く求めることに意義があり、複数の申請者に事業計画書を提出させることが望ましい。一方で、利用者や住民からの評価等を踏まえ同一事業者を再び指定している例もあり、各地方公共団体において施設の態様等に応じて適切に選定を行うこと。
- 5 指定管理者制度を活用した場合でも、住民の安全確保に十分に配慮するとともに、指定管理者との協定等には、施設の種別に応じた必要な体制に関する事項、リスク分担に関する事項、損害賠償責任保険等の加入に関する事項等の具体的な事項をあらかじめ盛り込むことが望ましいこと。
- 6 (略)
- 7 指定管理者の選定の際に情報管理体制のチェックを行うこと等により、個人情報が適切に保護されるよう配慮すること。

### ■指定管理料

#### ○指定管理者制度の運用について(平成22年12月28日総行経第38号総務省自治行政局長通知)(抄)

- 8 指定期間が複数年度にわたり、かつ、地方公共団体から指定管理者に対して委託料を支出することが確実に見込まれる場合には、債務負担行為を設定すること。

#### ○原材料価格、エネルギーコスト等の上昇に係る指定管理者制度の運用の留意点について(令和4年10月11日総行経第31号総務省自治行政局行政経営支援室長通知)(抄)

今般の原材料価格、エネルギーコスト等の上昇により指定管理者が負担する経費が増加するものと考えられますが、当該経費の増加については、各地方公共団体と指定管理者との間で締結した協定等において、リスク分担の考え方が示されている場合は当該考え方に基づき対応し、地方公共団体と指定管理者の間で協議をすることとされている場合は当該協議に基づき取扱いを定める等、協定等に基づき適切に対応されるべきものです。また、協定等において取扱いが明確でない場合は、地方公共団体と指定管

理者との間で別途協議を行い、取扱いを決定することが必要であると考えられます。

#### ○資材価格の高騰、賃金上昇等に係る民間委託等の運用の留意点について(令和5年11月13日総行経第35号総務省自治行政局行政経営支援室長通知)(抄)

本年11月2日に閣議決定された「デフレ完全脱却のための総合経済対策～日本経済の新たなステージにむけて～」(令和5年11月2日閣議決定。以下「総合経済対策」という。)において、(中略)地方公共団体等による物品調達やサービス(ビルメンテナンス、警備等)について、資材価格の高騰、賃金上昇等の転嫁を進めること(後略)。

(前略)物価高対策として特に必要かつ効果的であって広く実施されることが期待される事業について重点的な活用を推奨するとされており、引き続き、「重点支援地方交付金」を活用して適切に対応いただくようお願いします。

#### ○自治体施設の光熱費・施設管理等の委託料の増加への対応について(令和5年12月26日総行経第52号総務省自治行政局行政経営支援室長通知)(抄)

(前略)令和6年度地方財政対策において、(中略)学校、福祉施設、図書館、文化施設など自治体施設の光熱費の高騰や、ごみ収集、学校給食など自治体のサービス・施設管理等の委託料の増加を踏まえ、一般行政経費(単独)に700億円を計上し、普通交付税の単位費用により措置することとされましたので、引き続き、適切に対応いただくようお願いします。

### ■指定管理者に対する労働法令遵守

#### ○指定管理者制度の運用について(平成22年12月28日総行経第38号総務省自治行政局長通知)(抄)

6 指定管理者が労働法令を遵守することは当然であり、指定管理者の選定にあたっても、指定管理者において労働法令の遵守や雇用・労働条件への適切な配慮がなされるよう、留意すること。

### ■指定管理者の評価

#### ○平成20年度地方財政の運営について(平成20年6月6日総財財第33号総務事務次官通知)(抄)

##### 第一 財政運営の基本的事項

###### 4 地方分権改革、市町村合併及び行政改革の推進等

###### (8) 指定管理者制度の運用

平成15年度に導入された指定管理者制度は、導入後5年を経過し新たな指定管理者の選定に入ろうとしている団体が多いと見込まれるところであり、運用に当たっては以下の事項に留意し、その在り方について検証及び見直しを行わせたい。

ア 指定管理者の選定の際の基準設定に当たっては、公共サービスの水準の確保という観点が重要であること。

イ 指定管理者の適切な評価を行うに当たっては、当該施設の態様に応じ、公共サービスについて専門的知見を有する外部有識者等の視点を導入することが重要であること。

## ○平成21年度地方財政の運営について(平成21年4月24日総財財第39号総務事務次官通知)(抄)

### 第一 財政運営の基本的事項

#### 4 地方分権改革、市町村合併及び行政改革の推進等

##### (8) 指定管理者制度の運用

公の施設の指定管理者を選定する際の基準設定に当たっては、公共サービスの水準の確保という観点が重要であること、施設の態様に応じた指定管理者の適切な評価が重要であること等に留意し、その在り方について検証及び見直しを行われたい。

## ○地方行政サービス改革の推進に関する留意事項について(平成27年8月28日総行経第29号総務大臣通知)

(抄)

### 第1 地方行政サービス改革の推進に関する主要事項について

#### 1 行政サービスのオープン化・アウトソーシング等の推進

##### (2) 指定管理者制度等の活用

① 公の施設については、今後、各地方公共団体による策定が見込まれる公共施設等総合管理計画も踏まえつつ、既に指定管理者制度を導入している施設を含め、その管理のあり方について検証を行い、より効果的、効率的な運営に努めること。

## ■大規模地震に係る災害発生時における避難所運営

## ○大規模地震に係る災害発生時における避難所運営を想定した指定管理者制度の運用について(平成29年4月25日総行経第25号総務省自治行政局長通知)(抄)

### 1 指定管理者が管理する施設における避難所等運営の役割分担の確認

#### (1) 指定避難所としての指定や果たすべき機能等の明確化

指定管理者が管理する施設における避難所等運営については、施設を設置する地方自治体(以下「設置団体」という。)の指定管理者制度所管部局及び施設管理担当部局が、防災担当部局等と緊密に連携し、条例、地域防災計画等において、当該施設の災害対策基本法(昭和36年法律第223号)上の指定避難所としての指定や果たすべき機能等について明確にしておく必要があること。

#### (2) 指定避難所である場合

指定避難所である場合、避難所運営の対応マニュアルの作成、指定管理者との協定の締結等を通じ、設置団体、施設所在市町村と指定管理者の間の役割分担をあらかじめ明確にしておく必要があること。その際、指定管理者が避難所運営や、市町村による避難所運営の支援の役割を担う場合にはその旨を明確にすること。

#### (3) 指定避難所でない場合

大規模地震に係る災害の場合には、あらかじめ指定避難所として指定されていないとしても、周辺住民から見て避難に適していると判断された施設は事実上避難者が集まる場所となり、さらに事後的に指定避難所として指定されることもあり得ることに留意すること。このような事態が見込まれる施設では、避難者の受け入れの可否の判断方法や、受け入れた場合の設置団体、施設所在市町村と指定管理者の役割分担をあらかじめ明確にしておく必要があること。

#### (4) 避難所等の運営を市町村が行う場合

大規模地震に係る災害の場合には、指定避難所や事実上避難者が集まる場所（以下「避難所等」という。）の運営を市町村が行うこととしている施設であっても、指定管理者が市町村による避難所等運営の支援の役割を担うなど、通常の施設管理以外の業務を行うこともあり得ることに留意すること。

#### （5）避難所等の運営を指定管理者が行う場合

避難所等の運営を指定管理者が行う場合には、受け入れる避難者の数、安全管理、個人情報の取扱い等運営の基本的な方針の決定方法や、他の関係機関との連絡調整の方法等については、施設所在市町村と指定管理者の間で調整の上、定める必要があること。

また、指定管理者が避難所等運営において重要な役割を果たしている場合には、運営の基本的な方針を決定する際、施設所在市町村と指定管理者との間で十分な連絡調整が行われることが望ましいこと。

### 2 指定管理者が管理する施設を避難所等として利用する場合の費用負担

#### （1）費用負担の方針、協議の方法の明確化

指定管理者が管理する施設を避難所等として利用することによって新たに必要となる費用や施設の通常利用ができないことによる利用料金収入の補填等の追加負担、また、不要となる費用の減額等の精算について、その方針や協議の方法（協議開始時期や手続、協議対象事項等）をあらかじめ定めておく必要があること。

#### （2）留意事項

費用の追加負担については、指定管理者の業務の円滑な実施に支障をきたすことがないよう、留意する必要があること。特に、費用の追加負担の支出の時期については、指定管理者が本来得られるべき通常の指定管理料や利用料金等の当面の収入が得られない状況があり得ることを考慮する必要があること。

また、都道府県が設置する施設を施設所在市町村が避難所等として利用する場合には、新たに必要となる費用の負担者が不明確になることがあるため、都道府県と施設所在市町村の間で事前の調整を行う必要があること。

### 3 その他

1及び2については、その内容に応じ、条例、地域防災計画のほか、指定管理者との間で定める協定その他の書面において、可能な限り具体的に明記しておくことが望ましいこと。

## 【民間委託に関する通知】

### ○地方行政サービス改革の推進に関する留意事項について(平成27年8月28日総行経第29号総務大臣通知)

(抄)

第1 地方行政サービス改革の推進に関する主要事項について

#### 1 行政サービスのオープン化・アウトソーシング等の推進

##### (1) 民間委託等の推進

- ③ 委託の実施にあたっては、対象事業、選定基準、契約条項などの透明性を確保するとともに、個人情報の保護や守秘義務の確保に十分留意し、必要な措置を講じること。
- ④ 委託先の事業者が労働法令を遵守することは当然であり、委託先の選定に当たっても、その事業者において労働法令の遵守や雇用・労働条件への適切な配慮がなされるよう、留意すること。
- ⑤ 委託した事務・事業についての行政としての責任を果たし得るよう、適切に評価・管理を行うことができるような措置を講じること。

### ○資材価格の高騰、賃金上昇等に係る民間委託等の運用の留意点について(令和5年11月13日総行経第35号総務省自治行政局行政経営支援室長通知)(抄)

本年11月2日に閣議決定された「デフレ完全脱却のための総合経済対策～日本経済の新たなステージにむけて～」(令和5年11月2日閣議決定。以下「総合経済対策」という。)において、(中略)地方公共団体等による物品調達やサービス(ビルメンテナンス、警備等)について、資材価格の高騰、賃金上昇等の転嫁を進める」こと(後略)。

(前略)物価高対策として特に必要かつ効果的であって広く実施されることが期待される事業について重点的な活用を推奨するとされており、引き続き、「重点支援地方交付金」を活用して適切に対応いただくようお願いします。

### ○自治体施設の光熱費・施設管理等の委託料の増加への対応について(令和5年12月26日総行経第52号総務省自治行政局行政経営支援室長通知)(抄)

(前略)令和6年度地方財政対策において、(中略)学校、福祉施設、図書館、文化施設など自治体施設の光熱費の高騰や、ごみ収集、学校給食など自治体のサービス・施設管理等の委託料の増加を踏まえ、一般行政経費(単独)に700億円を計上し、普通交付税の単位費用により措置することとされましたので、引き続き、適切に対応いただくようお願いします。



總行行第325号  
總行經第3号  
令和7年6月26日

各都道府県会計管理者  
各都道府県契約担当部長  
各都道府県財政担当部長  
各都道府県行政改革担当部長  
各都道府県市区町村担当部長  
各指定都市会計管理者  
各指定都市財政担当局長  
各指定都市契約担当局長  
各指定都市行政改革担当局長

殿

總務省自治行政局行政課長  
(公印省略)  
總務省自治行政局行政経営支援室長  
(公印省略)

#### 地方公共団体の発注における適切な価格転嫁の実現に向けた更なる取組について（通知）

政府においては、賃上げを成長戦略の要と位置付け、賃上げと投資がけん引する成長型経済の実現に向けて、「官」が先導して取組を進める観点から、働き手の賃上げ原資を確保するための官公需における価格転嫁の徹底、公定価格（医療・介護・保育・福祉等）の引上げに取り組むとともに、政府自身が物価上昇を上回る賃金上昇の実現に向けて率先垂範すべく、全府省庁における予算・税制に係る公的制度の基準額・閾値の総点検と見直しを進めています。

総務省においては、「地方公共団体の調達における中小企業者の受注機会の確保等について」（令和7年4月22日付け総務省自治行政局長通知）等により、地方公共団体に対し、適切な価格転嫁のための取組として、需給の状況、原材料費及び人件費等の最新の実勢価格等を踏まえた適切な予定価格の作成や、最低賃金額の改定や労務費、原材料費、エネルギーコスト等の実勢価格に係る契約後の状況に応じた必要な契約変更の実施、低入札価格調査制度及び最低制限価格制度の適切な活用等の取組を行っていただくよう周知してきたところです。

また、「経済財政運営と改革の方針2025」（令和7年6月13日閣議決定）、「地方創生2.0基本構想」（令和7年6月13日閣議決定）及び「新しい資本主義のグランドデザイン及び実行計画2025年改訂版」（令和7年6月13日閣議決定。以下「実行計画」という。）においても、低入札価格調査制度及び最低制限価格制度の導入拡大・活用、物価上昇に伴うスライド対応や期中改定等の取

組を進めることとされています。

このため、地方公共団体の発注における適切な価格転嫁を実現する観点から、地方公共団体の入札・契約手続において留意いただきたい事項を下記のとおりお示ししますので、貴職におかれましては、適切な価格転嫁に向けた一層の取組をお願いします。

各都道府県においては、貴都道府県内の指定都市を除く市区町村に対してもこの旨周知願います。

なお、本通知は、地方自治法（昭和22年法律第67号）第245条の4第1項に基づく技術的な助言であることを申し添えます。

## 記

### 1. 労務費、原材料費、エネルギーコスト等の上昇への適切な対応

#### （1）適切な予定価格の作成について

地方公共団体の発注に当たっては、官公需契約の一部に過度な低価格競争が生じていることや最低賃金の引上げに向けた環境整備の観点等を踏まえ、需給の状況、原材料費及び人件費等の最新の実勢価格等を踏まえた適切な予定価格の作成を行うこと。

また、同様の事業でほとんど同じ予定価格を長年見直すことなく実施している事業がある場合は、多角的な市場調査を行い、最新の実勢価格等を踏まえた積算を行うこと。

なお、「労務費の適切な転嫁のための価格交渉に関する指針」（令和5年11月29日内閣官房、公正取引委員会）では、「発注者としての行動②」として、「受注者から労務費の上昇分に係る取引価格の引上げを求められていなくても、業界の慣行に応じて1年に1回や半年に1回など定期的に労務費の転嫁について発注者から協議の場を設けること。」とされているため、受注者からの求めがない場合にも、定期的に協議の場を設けることが適当であること。

#### （2）期中における必要な契約変更の実施について

最低賃金額の改定や労務費、原材料費、エネルギーコスト等の実勢価格に係る契約後の状況に応じた必要な契約変更を行うこと。

また、複数年度にわたる契約については、

- ・ 労務費、原材料費、エネルギーコスト等の上昇時における請負代金額の変更の的確な実施のため、あらかじめ、当該変更についての条項（スライド条項）を契約に定めておく
- ・ 受注者から労務費、原材料費、エネルギーコスト等の上昇に伴う契約金額の変更について申出があった場合にはその可否について迅速かつ適切に協議を行う

等の対応を適切に行うこと。スライド条項を設けるに当たっては、公共工事におけるスライド条項（公共工事標準請負契約約款第26条）も参考とすること。

さらに、指定管理者制度においても、賃金水準の変動等を踏まえ指定管理料を毎年度見直すことや、その旨をあらかじめ協定に定めておく等、適切に対応すること。なお、指定管理者制度や民間委託における資材価格の高騰や賃金上昇等への対応事例及び対応状況について

は、「資材価格の高騰、賃金上昇等への対応状況に係るフォローアップ調査のとりまとめ結果及び指定管理者制度等の運用の留意事項について」（令和7年6月26日付総行経第2号総務省自治行政局行政経営支援室長通知）において示しているので、参考とすること。

## 2. 低入札価格調査制度・最低制限価格制度の適切な活用

### （1）低入札価格調査制度・最低制限価格制度の原則導入について

低入札価格調査制度や最低制限価格制度を適切に活用することは、契約内容の適正な履行の確保はもとより、労務費、原材料費、エネルギーコスト等の適切な価格転嫁が確保され、賃上げの流れが地方に波及することで、地域経済の活性化等にも資するものであり、実行計画においても、「特別な理由がない限り、発注に際しては最低制限価格制度等を付す運用を徹底する。」とされていることを踏まえ、原則として全ての入札において制度を導入することについて積極的に検討されたいこと。

なお、低入札価格調査制度及び最低制限価格制度の導入状況等については、現在、フォローアップ調査を実施しているところであるが、実行計画において、「自治体における両制度の導入状況について、一覧性を持って可視化する。」とされていることを踏まえ、当該フォローアップ調査の結果については、地方公共団体ごとの導入状況等を「見える化」して公表する予定としていることに留意いただきたいこと。

### （2）低入札価格調査における調査基準及び最低制限価格について

低入札価格調査における調査基準（以下「調査基準価格」という。）及び最低制限価格は、各地方公共団体において、概ね、予定価格の一定割合で設定されている状況にあるが、この割合については、各種法令を遵守できる適正な割合とする必要があること。

なお、工事請負契約に係る調査基準価格の設定に関しては、「工事請負契約に係る低入札価格調査基準中央公共工事契約制度運用連絡協議会モデル」（令和4年3月4日最終改正）により、予定価格の100分の75から100分の92の範囲内で設定するとされていること等も参考とすること。また、実行計画においては、「最低制限価格制度等の設定基準について、各種法令を遵守できる適正な率を業種ごとに示し、統一的な基準を作成する」とされていることから、各業所管省庁における対応も参考とすること。

### （3）低入札価格調査の実施方法について

低入札価格調査を実施するに際しては、適正に作成された予定価格に照らし、業務に必要な労務費、原材料費、エネルギーコスト等が入札価格に反映されているかについて、入札価格の内訳書を微取する等により確認することが適当であること。特に、労務費については、

- ・ 過去の類似の契約等に照らし、適切な人員数が見込まれているかどうか
- ・ 都道府県別の賃金水準など利用可能な資料（※）により適切な単価で積算されているか否か

についても可能な限り調査・確認を行うことが適当であること。

なお、低入札価格調査により合理的な理由なく業務の履行に必要な労務費が見込まれていないと認められた場合には、契約内容に適合した履行がされないおそれがあるものとして、落札者としないよう取り扱うことが適当であること。

(※) 例えば、都道府県別の最低賃金、国土交通省が公表している公共工事設計労務単価、一般貨物自動車運送業に係る標準的な運賃(国土交通省告示)、厚生労働省が公表している毎月労働統計調査の賃金指数、各種物価指標など

### 3. その他

- ・ 価格以外のきめ細かな要素を評価することができるよう、調達の性質を踏まえ、必要に応じて、総合評価落札方式を活用すること。
- ・ 中小企業・小規模事業者が地域経済や雇用の重要な担い手となっていることを踏まえ、少額随意契約におけるオープンカウンター方式を採用する場合においても、当該調達の性質に応じ、応募できる者の事業所の所在地に関する必要な資格等を適切に定めるとともに、上記1及び2(3)の内容等を踏まえ、当該調達に参加した者の見積書の金額が不当に低いものとなっていないか確認するなど、適切に対応すること。
- ・ 中小企業・小規模事業者が受注しやすい発注とするため、当該調達を分離又は分割することがより効果的・効率的な契約内容の履行に資する場合にあっては、分離・分割発注を行うこと。

## 【参考1】経済財政運営と改革の基本方針2025（令和7年6月13日閣議決定）抜粋

### 第2章 賃上げを起点とした成長型経済の実現

#### 1. 物価上昇を上回る賃上げの普及・定着～賃上げ支援の政策総動員～

##### （1）中小企業・小規模事業者の賃金向上推進5か年計画の実行

価格転嫁・取引適正化については、「官公需における価格転嫁のための施策パッケージ」<sup>5</sup>に基づく取組として、低入札価格調査制度<sup>6</sup>及び最低制限価格制度<sup>7</sup>の導入拡大・活用、「中小企業者に関する国等の契約の基本方針」<sup>8</sup>に基づく物価上昇に伴うスライド対応や期中改定、国・独立行政法人等及び地方公共団体において必要となる予算の確保<sup>9</sup>等<sup>10</sup>を進める。

5 「新しい資本主義のグランドデザイン及び実行計画2025年改訂版」（令和7年6月13日閣議決定）。

6 工事・製造その他の請負契約において、最低の価格で申込みをした者が、その価格では契約に適合した履行がされないおそれがある場合に、その者が契約の相手方として適当か否かを調査し、不適当であると認める場合には、その者を落札者としないこととができる制度。

7 工事・製造その他の請負契約において、あらかじめ最低制限価格を設けた上で、当該価格以上の価格で申込みをした者のうち、最低の価格で申し込んだ者を落札者とする制度。

8 令和7年4月22日閣議決定。

9 義務的経費への対応、地方財政計画への計上及び地方財政措置の実施を含む。

10 関連する資格を有する者に見合った適切な公共工事設計労務単価の設定を行うことを含む。

## 【参考2】地方創生2.0基本構想（令和7年6月13日閣議決定）抜粋

### 6. 政策パッケージ

#### （1）安心して働き、暮らせる地方の生活環境の創生

##### ②魅力ある働き方・職場の創出

###### i. 実質賃金の引上げ等

2029年度までの5年間で、実質賃金で年1%程度の上昇を賃上げの新たな水準であるとのノルム（社会通念）として定着させる。このため、地域経済において大半を占める中小企業・小規模事業者を対象に、サービス業等の12業種について業種別の「省力化投資促進プラン<sup>28</sup>」を策定するなど、経営変革に向けたきめ細かな支援策の充実や、低入札価格調査制度<sup>29</sup>・最低制限価格制度<sup>30</sup>の導入拡大等を通じた官公需の価格転嫁の促進、医療・介護・障害福祉分野等エッセンシャルワーカーの職員の待遇改善等を進める。あわせて、適切な価格転嫁と生産性向上支援により、最低賃金の影響を受ける中小企業・小規模事業者の賃上げを後押しする。

28 「新しい資本主義のグランドデザイン及び実行計画2025年改訂版」（2025年6月13日閣議決定）

29 最低の価格で申込みをした者について調査を行い、契約に適合した履行がされないおそれがある等の場合に、その者を落札者としないことができる制度。

30 あらかじめ最低制限価格を設けた上で、当該価格以上の申込みの中で、最も価格が低い者を落札者とする制度。

【参考3】新しい資本主義のグランドデザイン及び実行計画 2025年改訂版（令和7年6月13日閣議決定）抜粋

## II. 中小企業・小規模事業者の賃金向上推進5か年計画の推進

### ～国・自治体・業種ごとの価格転嫁状況の徹底的な可視化と改善～

中小企業・小規模事業者の賃上げと経営変革の原資の確保のため、地方の中小企業・小規模事業者の需要の多くを占める自治体の官公需（17.4兆円（2023年度））及び国・独立行政法人等の官公需（11.0兆円）において、低入札価格調査制度・最低制限価格制度の導入・活用を進めるとともに、自治体における両制度の導入状況の可視化や重点支援地方交付金の徹底活用等を通じて、的確な発注手続の実施と徹底した価格転嫁を進める。また、価格転嫁率が低い業種を中心に、中小受託取引適正化法の執行強化及び労務費の適切な転嫁のための価格交渉に関する指針の徹底等により、原材料費やエネルギーコストの転嫁はもとより、労務費を含む価格転嫁の商習慣化を社会全体に定着させる。

#### 1. 官公需も含めた価格転嫁・取引適正化

##### （1）官公需における価格転嫁策の強化

###### ① 労務費等の価格転嫁の徹底

官公需については、発注側の目線だけではなく、受注側の目線でも、その在り方が適切かを検証すべきであり、こうした観点から、官公需法に基づき閣議決定されている「中小企業者に関する国等の契約の基本方針」の中で実施が明記されている「物価上昇に伴うスライド対応」、「期中改定」等の対応の徹底を進める。自治体に対しても、同基本方針に沿った対応の徹底を図る必要があり、通知の発出にとどまらず、その結果のフォローを徹底する。

官公需における適切な価格転嫁の実施に向けて、国・独立行政法人等と自治体の双方が必要となる予算を確保する。

取り分け、義務的経費の物価上昇対応分については、概算要求段階を含む予算編成過程において的確な対応を行う。国立大学法人運営費交付金についても、現場の実情を踏まえて適切に対応する。自治体の財政負担については、的確に地方財政計画に計上し、その上で、適切に地方財政措置を実施するとともに、年度途中の対応のための重点支援地方交付金については、必要な事業者にできる限り広く行き渡るよう更なる活用を徹底するなど、適切な対応を実施する。これらの対応に当たっては、特に以下の点に留意して取組を進める。

- ・ 予算における単価等が、最低賃金の上昇やエネルギー代金の値上がりに対応できるようになる。発注における予定価格も同様な対応を行うとともに、前年度の低入札の価格が次年度の予定価格の検討のベースとなることは厳格に禁止する。
- ・ 契約後も、年度途中の物価上昇や最低賃金の上昇に適切に対応する。また、長期継続契約も含め、契約後の状況に応じて必要な契約変更を実施する。指定管理者制度においても、期中における様々な物価や最低賃金の上昇などを委託料に適切に反映する。その際、可能な限り手続の簡素化に努める。

- ・ 土地改良工事の場合は、受益者負担に配慮する。

さらに、一般廃棄物処理業等において、価格転嫁の重要性についての認識が十分に進んでいない自治体が多いとの指摘があることを踏まえ、政府が発出した価格転嫁の取組を自治体等に促す通知について、その更なる周知徹底及びフォローアップを行い、結果につなげていく。その際、業種ごとの価格交渉・価格転嫁の好事例の横展開等を図る。

### ③ 自治体の低入札価格調査制度・最低制限価格制度

低入札価格調査制度・最低制限価格制度について、工事関係以外では、制度未導入の自治体が非常に多く、特に市町村においては、約7割で未導入となっている。また、未導入の理由について、「必要性を認識していない」と回答する自治体が多いのも大きな問題との指摘がある。これを踏まえ、特別な理由がない限り、発注に際しては最低制限価格制度等を付す運用を徹底する。 そうした運用見直しを実施しても、現状が改善されない場合、制度面での抜本的改革も検討する。

また、自治体における両制度の導入状況について、一覧性を持って可視化する。工事関係での速やかな導入の徹底に加え、工事契約以外の請負契約にも拡大する。

最低制限価格制度等の設定基準について、各種法令を遵守できる適正な率を業種ごとに示し、統一的な基準を作成する。

「下請かけこみ寺」において、中小企業・小規模事業者等からの官公需に関する苦情や相談を積極的に受け付けることや、個々の相談概要を総務省と共有して対応状況を確認する仕組み等を設けることに加え、各自治体において適切に対応されるよう、的確な助言・指導を実施する。

各市町村における基準値等について、都道府県で一定の方向付けを行うなど、マンパワー的にも厳しい市町村現場を支えられるよう、仕組みを見直す。

### ④ 的確な発注のための具体的な取組

官公需において、緊急時対応のための地域要件の設定や、新技術を使って工期を短くするといった、価格以外の要素を評価する取組を徹底する。

スライド条項やキャンセルポリシー等の契約約款のひな型を作成・周知する。オープンカウンター方式を採用する場合は、適切な地域要件を付すとともに、提出された見積書等に記載された価格が契約履行に支障を来すような著しく低い価格となっていないか等を確認する。

有資格者に見合った適切な公共工事設計労務単価の設定を行う。また、改正建設業法に基づく「労務費の基準」について、交通誘導警備員を含む幅広い職種について作成することを検討する。

あわせて、各分野の様々な課題に真摯に向き合い、的確な対応を進める。

- ・ 燃料小売業において、石油組合と災害協定を締結している国等又は地方公共団体について、当該石油組合との随意契約が可能であり、国は積極的にこの制度を活用するとともに、自治体にも積極的な活用を促す。

- ・ 警備業・ビルメンテナンス業において、分離発注を徹底する。
- ・ 警備業において、危険業務などの警備業務の割増加算をルール化する。
- ・ 印刷業において、国の契約形態の多くが物品購入契約となっているが、これを請負契約とする。
- ・ 印刷業において、コンテンツ版バイ・ドール契約を徹底する。
- ・ 電気の託送料金に関するレベニュー・キャップ制度において、国の承認後の状況の変化に応じて必要な費用（レベニュー・キャップ）を適切に変更する。
- ・ NPO等への委託に係る間接事務費について、事業の内容に応じ適切に設定する。

また、容器包装リサイクル法に基づくプラスチック製容器包装の入札制度について、その見直しの要否の検討を含め、的確な対応を進める。

## 事業計画書

### 吹田市立武道館

団体名	南海ビルサービス株式会社
代表者職・氏名	代表取締役 山本 昇
所在地	大阪市中央区難波五丁目1番60号
担当者名	
電話番号	
メールアドレス	

Ⅰ 施設の設置目的を効果的に達成し、市民のスポーツ推進に寄与できること

## 吹田市立武道館の指定管理者公募に際して

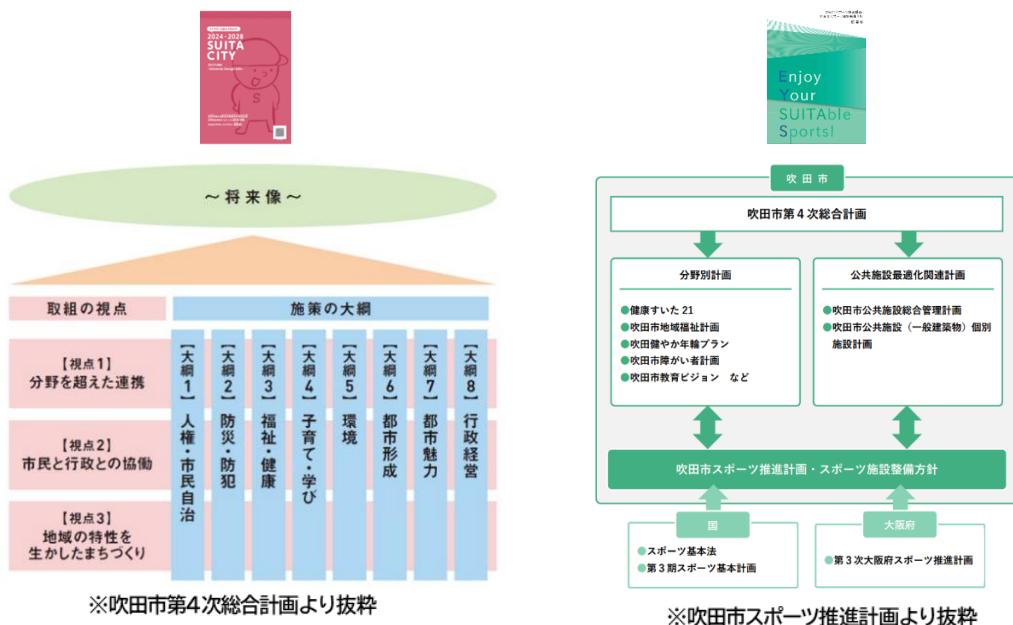
### 吹田市の施策に基づくまちづくりのサポート

南海ビルサービス株式会社(以下「弊社」)は、吹田市立武道館(以下「本施設」)の運営・管理にあたり、【吹田市第4次総合計画】に基づいた市のめざす将来像を実現いたします。

また【吹田市スポーツ推進計画】や【スポーツ施設整備方針】の取り組みを通じて施設の設置目的である「市民のスポーツの振興と健康の維持に寄与すること」及び、弊社が長年培ってきた専門的なノウハウを最大限に活かすとともに、行政、指定管理者、市民(地域ボランティアやNPO団体などの市民団体)との協働を通じて、地域に根ざした活動を行い文化・スポーツに親しめるまちづくりを目指します。

市民が「自らの施設」としての参画意識を高め、地域住民が積極的に参加できる運営体制を構築することで、本施設が「市民が繋がりをもって愛着を深めるまちづくり」の拠点となることを目指します。

弊社は、こうした理念に賛同いただける市民団体及び関係機関との人的ネットワークを大切にし、多くの大学を抱えるまちの強みを活かしたボランティア活動の推進や地域コミュニティとの連携を通じて本施設への愛着を深めていただき市の目指す都市魅力をより一層高める行政サービスに努めてまいります。



### 4つの管理運営の基本方針・目標に対する取組

弊社は、吹田市第4次総合計画や吹田市スポーツ推進計画の施策での課題改善とKPI目標達成を踏まえた4つの基本コンセプトを掲げ管理運営を行ってまいります。

指定管理者として、民間企業の効率性・豊富な指定管理事業実績で培われた経験と地域団体との連携や協働事業の開催など、持てる能力を最大限に發揮し、吹田市のスポーツ振興や集い・賑わいの発信拠点としてスポーツコミュニティの創出を実現します。

# 管理運営の基本となる4つのコンセプト

## 4つのコンセプトとKPI目標達成の方策



### コンセプト ① 市民生活への貢献

スポーツ振興と市民のスポーツ、レクリエーションを通した健康増進の活動を推進し、人のふれあいに寄与する管理運営を行い、**市民の活力あるスポーツライフ**に貢献

### コンセプト ② 支え合いから地域のつながりを広げる

いつも誰もが平等に、安心かつ安全な環境が整った公共施設で、スポーツに親しむ、**地域の人と人が支え合いつながりを広げる**施設

### コンセプト ③ 施設の安定的な運営と将来ビジョン

安定的な管理運営基盤とした、多様化する利用ニーズに応える施設サービスの提供、吹田市スポーツ施設整備方針に基づき**未来につなぐスポーツの拠点**の整備

### コンセプト ④ 施設の魅力向上より生まれる賑わいの創出

アイデアや工夫で施設の魅力を今まで以上に高め、利用者満足の高いサービスに反映させる。宣伝効果の高い広報活動を通じて、施設の利用促進を図り**地域のにぎわいを創出**する。

吹田市スポーツ推進計画の最終目標である KGI(重要目標達成指標)目標達成のため、「する」「みる」「さえる」の視点から本施設の役割や機能を理解した管理運営を行います。KPI(中間目標)を管理運営のコンセプトに反映させることで新規顧客数やリピート率、ホームページ閲覧数、アンケートを点数化するなど数値化し、各項目の目標達成までのプロセスを可視化します。

当施設は、地域の拠点となる公共施設の一つであり、市民のスポーツ振興を図るうえで重要な役割を担う施設であると理解し、様々な公共施設で管理運営を行ってきた弊社だからこそ実現できる、市民の「文化・スポーツに親しめるまちづくり」についてスポーツのみならず、メイシアター(吹田市文化会館)などの文化関連施設とも相互協力し、共に魅力あふれるまちづくりの担い手となる事を目指しています。

本施設を拠点に観光や交流人口の増加も施設としてサポートします。弊社の持つ公共施設の管理運営能力を最大限に発揮すれば、必ずや市民の皆様にご満足いただき愛着や誇りをもって、これからも住み続けたいと思えるまちづくりに貢献できると確信しております。

## コンセプト①:市民生活への貢献

スポーツ振興と市民のスポーツ、レクリエーションを通した健康増進の活動を推進し、ひととのふれあいに寄与する管理運営を行い、市民の活力あるスポーツライフに貢献。

吹田市のスポーツの現状として、週1回以上スポーツを実施する市民の割合は65.1%となっており、国調査を上回っています。男性は60歳代まで仕事や子育てなどにより十分な時間が取れない一方で、70歳代以降は健康づくりへの関心が高く時間的余裕もあることから運動・スポーツの実施頻度が高い傾向にあります。一方で女性については、30歳代で割合が低下するものの、それ以降は上昇に転じており、40歳代から50歳代まででは国調査を大きく上回るなど、吹田市民の運動への意識は高いものがあります。

運動・スポーツを実施できなかった理由については、仕事や家事・育児が忙しいことや面倒くさいといった理由が多くなっており、国調査と比較すると、忙しいという理由が多くみられる一方、面倒くさい、運動・スポーツが嫌いという回答は少ない傾向にあります。小学校5年生及び中学校2年生を対象とする体力・運動能力調査では、吹田市の子どもの体力は低下している傾向があり、全国平均よりも下回っていることから、スポーツを始める興味や関心をもてるような「きっかけづくり」が課題として挙げられます。

### 目標

吹田市スポーツ推進計画の目標数値である市民の運動・スポーツの習慣者割合70%達成に貢献します。

### 指 数

週1回以上スポーツを実施する市民の割合

現状  
(R4)  
65.1%



目標値  
(R15)  
70%

### 取組

市民が今後実施してみたい運動・スポーツは、「ウォーキング」や「トレーニング」、「登山・ハイキング・トレイルランニング」など、ひとりでも始められ、健康づくりにつながる種目への関心が高くなっています。

レクリエーションスポーツやアーバンスポーツといったニュースポーツの情報を積極的に発信し、興味を持っていただく取組を推進します。休日に家族や友人と楽しめる新たな流行を生み出すことで、週1回以上スポーツを実施する市民の人数を増やし数値目標に近付けていきます。



※吹田市スポーツ推進計画より抜粋

### (具体的な取組)

- 施設ホームページ、SNS、紙媒体など、利用者の属性に合わせた定期情報の提供。(1ヵ月/1回以上)
- 日常業務でのお客さまや利用団体とのコミュニケーション。(口コミ)
- 常連の利用者のリピーター確保、新規利用者獲得のための営業活動。(学校法人への課外授業提案)
- アーバンスポーツ施設との連携。

## コンセプト②:支えあいから地域のつながりを広げる

いつでも誰もが平等に、安心且つ安全な環境が整った公共施設で、  
スポーツに親しむ、**地域の人と人が支え合いつながりを広げる施設。**

本施設は、吹田市民の地域拠点となる公共施設の一つであり、スポーツ振興の中核を担う施設であると理解し、『Enjoy Your スポーツ！ライフコミュニティBase』というスローガンを掲げました。

様々な公共施設で管理運営を行ってきた弊社だからこそ実現可能となる**住み続けたいまちづくり**に貢献します。

誰もがスポーツに親しめる環境づくりを進めるにあたり、年齢や性別、国籍、障がいの有無に関わらず、**全ての市民が支えあう**ことで、あらゆる人の健康維持に寄与するスポーツ交流の場を提供します。それぞれのライフステージや関心などに応じて気軽に身近に安全にスポーツに親しめる施設運営を目指して**利用者に寄り添ったサービス**を提供します。

### 目標

- ・利用者の付属設備の**施設満足度 70%達成**
- ・全ての人々に平等で公平な運営
- ・施設予約・教室予約において、特定の方が便宜を得ることのない公平なシステムを維持

### 指 数

施設付属設備における  
施設満足度

現 状  
(R4)  
63.1%

目標値  
(R15)  
70%

障がい者スポーツへの関心は市民調査では**2割程度**となっており、障がい者スポーツについて身近に感じられないことなどが背景にあると考えられます。障がい者スポーツの推進に必要なこととして施設整備を求める声が多くあることから、障がい者の気持ちが理解できる**キャップハンディ体験や、インクルーシブスポーツ**などの体験イベントを通じた、利用者同士の支え合い精神が高い施設を目標とした仕組みづくりを行います。

### 取組

利用者の属性に合わせたアンケート調査、女性職員の意見を反映したサービスの提供を推進します。

高齢者や障がい者が**不便や不安を感じさせない施設づくり**及び、  
**キャップハンディ体験、シニアポーズ体験、インクルーシブスポーツの普及啓発**を実施します。(施設のハード面の整備)  
**ナッジ理論を活用**した利用者同士の支え合いを生む仕組みづくりを後押しします。(施設のソフト面)



※吹田市スポーツ推進計画より抜粋

## コンセプト③:施設の安定的な運営と将来ビジョン

安定的な管理運営基盤を背景とした、多様化する利用者ニーズに応える施設サービスの提供、  
吹田市スポーツ施設整備方針に基づき未来につなぐスポーツ拠点の整備。

吹田市立武道館の指定管理者として本施設を安定的に管理運営し、施設機能を未来につなげる役割を果たすべく、[弊社グループの安定的な経営基盤](#)とスポーツ公共施設での豊富な指定管理業務の経験と実績を背景とした、本施設の最適な管理運営における[仕組み化された体制を構築](#)します。

公共施設をお預かりし、吹田市に成り代わり行政サービスを代行する立場であるという自覚を持ち、市民が期待する以上のサービスを提供することで施設の魅力向上、満足度向上に努めます。

### ◎スポーツ施設の課題



#### 施設や設備の老朽化への対応

多くのスポーツ施設が建設後30年を超えており、大部分が直近10年以内に大規模修繕等が必要



#### 多様化するスポーツへの対応

アーバンスポーツ、熱中症予防や紫外線対策など、多様化するニーズや種目、移り変わる流行への対応



#### 誰もがスポーツに親しむことのできる場の提供

年齢や性別、国籍、障がいの有無に問わらず、それぞれのライフステージや興味、関心に応じてスポーツに親しむことができる環境

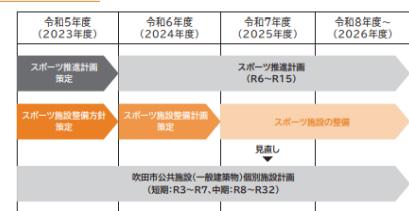


#### 「みる」スポーツへの対応

観戦や応援のしやすさについて満足している市民が少なく、各種大会の主催者や参加者も観戦環境の充実を求めている

### ◎スポーツ施設の整備にあたって

本方針を踏まえ、各スポーツ施設の具体的な整備の内容や優先順位等を整理したスポーツ施設整備計画を作成したうえで、吹田市公共施設(一般建築物)個別施設計画と整合を取りながら進めています。



※吹田市スポーツ推進計画より抜粋

これまでの指定管理事業で取り組んできたスポーツ施設の課題に対する施策は一定の成果を得るにいたりました。次期指定管理事業からは[新たなフェーズに入る時期](#)であると考えております。

吹田市スポーツ施設整備方針に基づき、利用者にとって安心・安全な施設運営を継続するとともに、本施設を将来にわたってどのように活用していくのか検討が必要となります。[吹田市と地域の課題解決に向け共に歩みたい](#)と考えています。

### 目標

- ・事業計画履行率 **100 %達成**
- ・月例指定管理者運営会議 **年間 12 回実施。**
- ・施設利用者会議 **年間 2 回実施。**



### 取組

- ・弊社グループの安定的な経営基盤とプロの人材配置による、効果的・効率的な管理運営。(毎日)
- ・事業計画の提案内容について、[実施状況チェックシート](#)を作成により未実施案件の有無を確認。(各年度)
- ・[議事録作成](#)し、課題や改善け点の検討。(毎月)
- ・施設利用者からの意見等についてフィードバック、[是正報告書の提出](#)。(都度)
- ・施設が抱える課題と向き合い、吹田市の施策に基づいた施設の整備計画作成。(各年度)

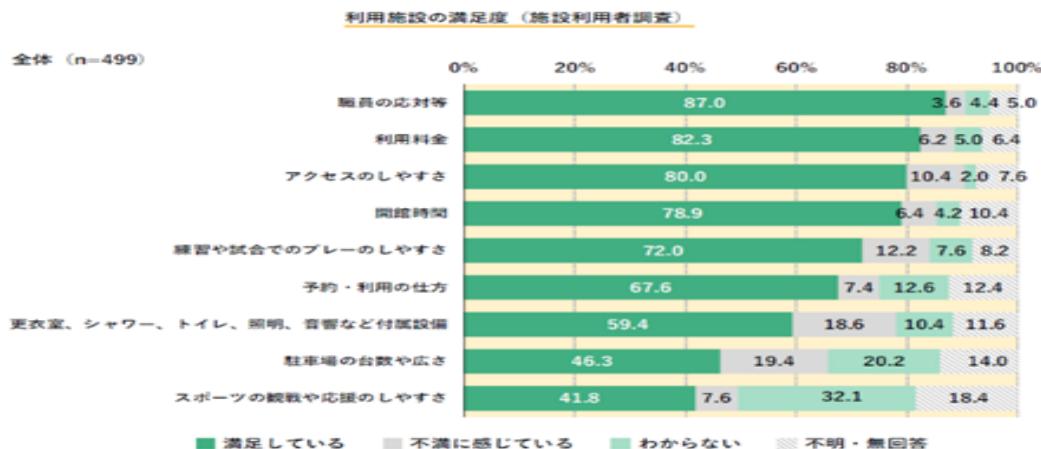
## コンセプト④：施設の魅力を高めて利用を促進し生まれるにぎわいの創出

アイデアや工夫で施設の魅力を今まで以上に高め、利用者満足の高いサービスに反映させる。  
宣伝効果の高い広報活動を通して、施設の利用促進を促すことで、**地域のにぎわいを創出する。**

市内スポーツ施設の満足度については、「職員の応対等」や「利用料金」、「アクセスのしやすさ」について80%台で推移しており満足しているという割合が高くなっているため、引き続きサービス向上に努めます。総合運動場では「駐車場の台数や広さ」48.8%、「スポーツの観戦や応援のしやすさ」51.2%となっており満足しているという割合は比較的、低くなっていることから臨時駐車場の確保、職員やロボットを活用した案内誘導、熱中症対策での製氷機導入などサービス改善の余地があると考えています。

施設の魅力を高める方策として、スポーツ施設単体で考えるのではなく地域の市民活動の交流拠点でありたいと考えています。

文化施設とも交流を深め、大学等の学校法人、市内企業、NPO団体とも協力関係を構築するトータルマネジメントを目指し、まちぐるみの交流から始まる地域振興に貢献したいと考えています。



### 目標

※吹田市スポーツ推進計画より抜粋

- 利用施設の満足度調査の目標数値 60%達成。  
(駐車場の台数や広さ、スポーツ観戦や応援のしやすさ)
- ・宣伝効果を高める広報活動。
- ・周辺エリアのトータルマネジメントの役割を担う。
- ・市民参加型の新たなイベントを企画しにぎわいの創出。

### 取組

- ・利用者ニーズの把握。
- ・ターゲット別に分類し、種目や年齢、性別などの属性に合わせ最適なタイミングでの宣伝活動。
- ・NPO、地域の学校や商業施設、市内活動団体を訪問し協力体制を確立。(定期訪問)
- ・吹田市のシティプロモーションであるスイタブルシティや吹田クロスを活用したイベントの実施。

### 指 数

駐車場  
台数や広さ

現状  
(R4)  
48.8%

目標値  
(R15)  
60%

スポーツ観戦や  
応援のしやすさ

現状  
(R4)  
51.2%

目標値  
(R15)  
60%

## 「吹田市スポーツ推進計画」に基づく事業実施

### 吹田市スポーツの現状と課題

吹田市スポーツ推進計画において、今後力を入れるべきスポーツ施策として、市民調査・スポーツ関係団体調査ともに「年齢や体力などに応じたスポーツを楽しむことができる場の提供」、「公共スポーツ施設の整備・改修」、「スポーツ教室や競技大会などの開催」の順に高くなっていることから、ソフト・ハードの両面から、ライフステージやレベルに応じて運動・スポーツを楽しむことができる環境が求められています。

市民調査では、「健康・体力相談やトレーニング指導などのサービス提供」や「スポーツに関する広報・情報発信の強化」など、スポーツに関する情報入手や知識獲得がしやすい環境づくりを求める声も多くあり、市民の要望は多様化していることから、今まで以上に幅広い対応が求められます。

吹田市では、市民の週1回以上のスポーツ実施率が国より高く、現役で働いている世代でも多くの方がスポーツに取り組んでいます。

しかしその一方で、子供の体力・運動能力は低下傾向にあり、全国の平均値を下回っています。また、就労・子育て世代では仕事や家事や育児のために忙しいと感じる人が多く、スポーツに取り組む時間が取れない回答しています。

高齢者では加齢による運動意欲の低下などの課題があります。全ての市民の心身の健康やスポーツを通した豊かな市民生活を実現するには、子供の頃からスポーツに親しむことができる環境づくりとともに、ライフステージに合わせて「気軽に」「身边に」スポーツに取り組めるような機会や環境、情報を提供することが必要となります。

市民調査において今後、実施してみたい運動・スポーツの傾向としては、ウォーキングやトレーニングなどの1人でも始めることができる、健康づくりを意識した回答が多くなっていることから、世代や属性に合わせて、市民の要望に寄り添ったスポーツ事業計画を実施します。

今後実施してみたい運動・スポーツ（市民調査）

単位：%

年齢	今後実施してみたい運動・スポーツ			回答数
	1	2	3	
全体 (n=448)	ウォーキング	22.5	トレーニング	22.5
18～20歳代 (n=40)	キャンプ・オートキャンプ	27.5	登山・ハイキング・トレイルランニング	22.5
30歳代 (n=73)	キャンプ・オートキャンプ	27.4	トレーニング	26.0
40歳代 (n=91)	トレーニング	24.2	エアロビクス・ヨガ・ピラティス	22.0
50歳代 (n=105)	トレーニング	28.6	ウォーキング	25.7
60歳代 (n=73)	ウォーキング	28.8	登山・ハイキング・トレイルランニング	26.0
70歳代 (n=62)	ウォーキング	29.0	体操	22.6
国調査 (n=20,000)	ウォーキング	29.2	トレーニング	12.3

※吹田市スポーツ推進計画より抜粋

# 「吹田市スポーツ推進計画」に基づく事業実施

## 基本目標の考え方

3つの基本目標にあるスポーツは、「する」「みる」「ささえる」という様々な関わり方において、人と人が活動を共にすることで、楽しみや感動、やりがいなどを共有し、つながりや一体感を感じることができるものと定義されており、そのつながりがスポーツを継続するモチベーションや、さらなるスポーツ活動への参加のきっかけになりえることから、「つながる」拠点として本施設を位置付けております。

### 【 基本目標 1 【する】 誰もがスポーツに親しめる環境づくり 】

誰もがスポーツに安全に親しめる環境を整備します。

具体例として、年齢や性別、国籍、障がいの有無に関わらず、全ての市民が気軽に身近に安全に運動・スポーツが楽しめるよう、利用者が使用するエリアの安全点検の徹底、段差や建築関係の劣化箇所の安全対策等を進めたいと考えています。

### 【 基本目標 2 【みる】 スポーツの魅力に触れることができる環境づくり 】

市民と有名アスリートが触れ合う交流の場を設定します。

スポーツに対する憧れや始めるきっかけづくりの機会として捉えており、市民の思い出となるイベントにしたいと考えています。応援する者の熱狂が競技者側にも伝わることで、より白熱したプレーが生まれるといった相乗効果が期待できます。

### 【 基本目標 3 【ささえる】 スポーツ活動をささえる担い手づくり 】

スポーツ活動をささえてくれる担い手の確保に向け、将来の指導者の育成をサポートするなど、引退後のアスリートに活躍の場を提供したいと考えています。市内ボランティア団体等やスポーツ関連事業者と連携を図り、担い手人口の拡大を目指します。



## 【つながる】 スポーツで人とひとがつながる



3つの基本目標を軸とした管理運営を行い、市民が運動やスポーツを通してスポーツをする人も、スポーツを見る人も、その活動をささえる人も、それぞれが交流を深め、本施設が「つながる拠点」となることで、吹田クロスの理念である新しい価値を生み出し、より充実した市民生活を送れるよう、全力でサポートいたします。



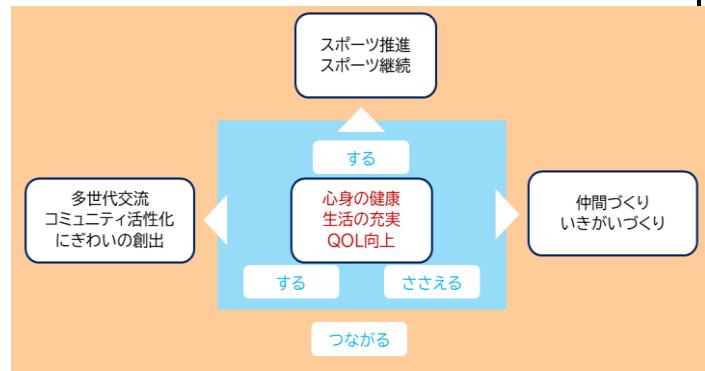
## 「吹田市スポーツ推進計画」に基づく事業実施

市民スポーツライフのための取組



### 【身近な生涯学習活動への対応】

スポーツを通した市民のQOL(クオリティ・オブ・ライフ)向上のため、スポーツの振興と併せ、青少年を含めた住民が集い・交流の場、生涯学習の場としてその機能を果たすべく役割を担うものと考えております。



### 【障がい者スポーツへの積極的推進】

障がい者が気軽に運動できる場所として身近なスポーツ施設の役割は大変重要です。

障がい者が参加する競技などのスポーツ活動をする場所

の提供として、障がい者の相互交流や生きがいづくり、健康保持を図ることを目的とし、日常的にスポーツ活動が行える機能を保有して行く必要性を感じています。また、参加者の拡充、指導者の養成、ノーマライゼーションの推進を支援する役割も果たさなければならないものと考えております。

### 【市民の健康相談・健康増進の対応】

健康増進のためのトレーニングや、スポーツ教室の参加者数をみても高いニーズを読み取ることができます。

あわせて高齢者や障がい者など全ての市民の健康に関する相談や、怪我の予防を目的としたトレーニング、体力測定を実施して個人に適した運動プログラムを提供し、安全且つ効率的なトレーニングの実践を行っていただきます。



※吹田市スポーツ推進計画より抜粋

## 平等な利用の確保に向けた取り組み

### 公平・公正な利用の徹底



#### 1. 関係法令に基づく適正な施設運営

当社は、施設の設置目的とその社会的役割を十分に理解したうえで、適正かつ公正な施設管理運営を行います。

利用許可や制限の判断においては、**個人の信条・性別・年齢・職業・社会的身分等を理由とした不当な差別を一切行いません**。指定管理者としての責任を自覚し、「利用承認・不承認および取消」「利用料金の徴収・還付・減免」などの業務を、法令に基づき厳正に執行します。

#### 2. 「平等」「公平」「公正」への理解と実践

一般的に「平等」と「公平」「公正」は同義語と捉えられがちですが、施設運営においてはその違いを正しく理解し、実践することが重要と考えます。

「平等」とは

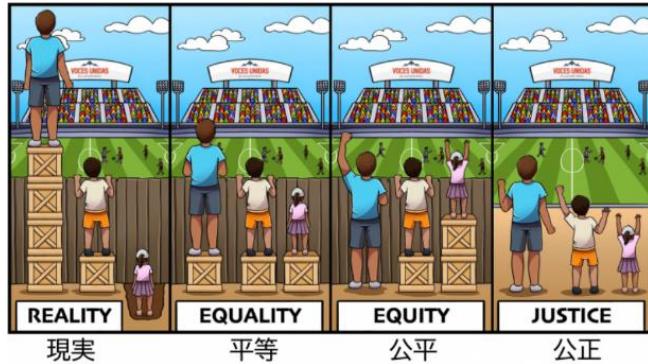
全ての人を**等しく扱うこと**。

「公平」とは

誰に対しても**分け隔てなく扱うこと**。

「公正」とは

倫理的、道徳的に正しく**不正が無い状態**のこと。



当社は、単に「同じ対応をする」ことにとどまらず、**多様な利用者が等しくサービスにアクセスできる環境（アクセシビリティ）**の整備を重視します。

特に、障がいのある方や高齢者、外国人利用者など、支援を必要とする方々への配慮を通じて、眞の意味での**「平等性・公平性・公正性」**の実現を目指します。

#### 3. 現場での平等利用の確保

すべての利用者に対して、丁寧かつ差別のない対応を行います。電話・窓口対応においても、知人への便宜や個人的な判断による対応の差が生じないよう、スタッフ教育を徹底します。

また、施設 HP や広報、案内表示などは図を活用し(特に注意喚起等)大きく、一目で理解できるよう簡潔に記載いたします。

採用時や定期研修において、「平等・公平・公正」に関する理解を深める教育を実施します。特に、ハンディキャップのある方への対応については、実践的な配慮を重視します。

**サービスを受ける側の視点に立ち、多様性に配慮した手段を整備することで平等且つ合理的な配慮を踏まえた公平・公正な管理運営を目指します。**

## 高齢者や障がい者への配慮

### 高齢者や障がい者への基本的な考え方

#### 住み慣れた地域で安心して、育ち、学び、働き、暮らせるまち 吹田

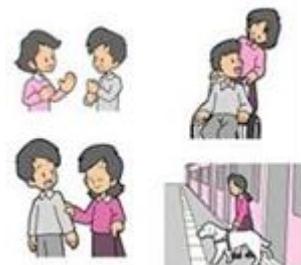
(第4期吹田市障がい者計画より)

あらゆる方が利用する公共施設では、誰もがいつでも安全かつ安心して利用できるよう、[ユニバーサルデザインに配慮](#)するとともに、利用者の年齢や属性に合わせた適切な対応、安全管理を行います。

日本での障がい者や高齢者を取り巻く社会情勢は、戦後法整備が進むまで主に家族内の問題として捉えられていました。障がい者に対する制度としては 1960 年に支給が開始された国民年金法、高齢者に対する制度としては 1963 年に制定された老人福祉法に基づく、無拠出制の福祉年金の支給が開始されたことが始まりだと言われています。しかし、当初は障がい者や高齢者への保護を基本に考えられており、同時にそのような方たちが社会から分離されるケースも多くありました。その後、制定された「障がい者の日常生活及び社会生活を総合的に支援するための法律」や平成 30 年に改正された「介護保険法」においては社会保障費の問題による要因もありますが、年齢や障がいの有無を乗り越えるとともに社会参加を行つてゆく時代に移っていると確信しています。

### 施設を安全に利用出来る環境の整備

高齢者や障がい者等を含めた、全ての利用者が安全で快適に施設を利用できるよう、[段差による転倒防止の対策](#)や、点字タイルの周りに物を置かないよう日常的にチェックします。



緊急事態発生時には高齢者や車いす利用者等が取り残される恐れがあることから、職員で連携し、複数人体制で避難誘導を行うなど、相手の気持ちを思いやる、[『支え合い』](#)をスローガンとした市民サービスを行います。

### 具体例

耳や言葉の不自由な人、知的障がい者、外国人など筆談ボードやタブレット端末等を使用しコミュニケーションを図る等、気持ちのやり取りを通して相手に寄り添い、ニーズの把握に努めます。



## 施設の防災・防犯対策と事案発生時の利用者の安全確保

有事への備えと利用者の安全確保



市民が安心・安全に利用できる施設とするため、防災・防犯対策マニュアルを整備します。日常業務の中で得られる問題箇所への鋭い気付きの感覚をより強化し、発見した建築物や設備の劣化等の不具合箇所について、問題点の抽出及び是正対策を速やかに行う事を目的とした【安全対策ハザードマップ】を作成し問題箇所の見える化を図ります。施設の職員による月1回の定期巡回パトロールを実施し、利用者に及ぼす恐れのある、危険の芽を事前に摘み取る活動を日常の管理運営の基盤とし公正・公平な管理運営を実現します。

防犯対策への備えとして、巡回業務を行うとともに日常業務マニュアルを明文化します。不審者や不審物発見時の対応方法、盗難・盗撮行為や施設への悪戯等の迷惑行為に対する施設として行うべき必要な対応方法について、月1回の定期的な職員教育を行い業務スキル向上を図ることで、利用者が安心・安全に利用できる環境を整備します。また警備会社を含め地域の警察や消防等の行政機関と良好な関係性を構築し、より強固なネットワークによる協力体制で連携を図り、施設で発生する事案に対する早期解決を実現します。

当施設は収容人数1,120人の避難所に指定されており、災害等緊急時の利用者の避難、誘導、安全確保及び関係機関への通報等、緊急時に的確な対応が行えるよう【吹田市地域防災計画】を基軸とした施設の防災マニュアルを策定します。

防災士資格を有する職員による防災士目線での「自助」、「共助」、「公助」を意識した停電や火災等発生時に迅速な避難行動を行えるよう、誘導灯等の避難設備の適切な維持管理、避難経路に障害物を保管しないといった運営管理に加え、避難時間の短縮に有効とされる高輝度蓄光テープを避難経路に設置するといった改善提案活動を継続して行う等、巨大地震や台風等の自然災害・特殊災害、大規模事故等の災害の発生時に備えます。



※日本防災士機構 HP より抜粋

有事の際、必要となる市との連絡体制を整備し避難所開設の際、市民を守るまちの役割として自治体と指定管理者が市民の受け入れを協働で行うなど、指定管理者として期待される施設の管理運営、適切な人員配置及び管理体制を構築します。



※(参考商品)エルティーアイ(株)より抜粋

## 消防・警察行政との連携強化

### 所轄消防署・警察機関との連携

9月1日(防災の日)は災害や火災発生への備えとして、甲種防火及び防災管理者の資格を持つ者を配置し、消防機関が行う火災予防運動等の市民への啓発案内に対し、公共施設として積極的な協力活動を行うことで所轄消防署との信頼関係を構築し協力関係を今まで以上に強化したいと考えています。

9月9日(救急の日)はスポーツ活動中に怪我をした利用者に対し、医療行為に該当しない(止血、包帯、骨折時の固定)といった応急処置について学ぶ等、従業員のスキル向上を目的とした教育訓練を実施し、職員の危機管理意識を高めることで、より実用的で質の高い訓練を継続して行い施設の防災力向上を実現させます。消防署合同の訓練やAED操作の訓練、胸骨圧迫等の救命救急講習といった現場シミュレーション訓練を計画しています。



地域の防犯活動や、交通安全週間の啓発イベント等、施設としても警察機関と連携した活動を行います。市民参加型イベントを企画することで、安心・安全なまちづくりを各行政機関、関係団体と協力しながら地域と一体となって実現していきます。

種 別	訓 練 内 容	
緊急時訓練	負傷者対応	負傷者が出了ことを想定した応急処置訓練、救急救護訓練
	犯罪者対応	不審者などが襲撃してきたことを想定した訓練
	火災対応	消火器等の使用を想定した訓練
防災訓練	風水害対応	暴風・大雨・大雪時を想定し、施設内で倒木の発生など想定事故等に対する訓練
	水害対応	津波等を想定した館内放送を活用した利用者の避難誘導訓練、関係者との連絡、支援体制の確立等についての訓練
	地震対応	地震発生を想定した初期対応の安全確保や被災状況の確認と関係者との連絡等についての訓練

## 安全確保に向けた取組

### 事故予防に関する取組

【来館者・利用者の安全を最優先に考慮した管理運営が求められます】

弊社は、以下の安全面に関する方策を講じ、安全・安心な施設環境の維持に努めます。

事故防止の安全対策のため、毎日のミーティングにおける確認はもちろんのこと、施設単位で職員全員が参加した安全衛生推進会議を毎月開催することで、事故防止の意識高揚に努めています。

受託施設における事故並びに災害を絶滅し、安全を確立することを目的に、社内に安全担当役員が委員長、関係する部課長がメンバーとして構成する事故等防止委員会を月1回開催しています。

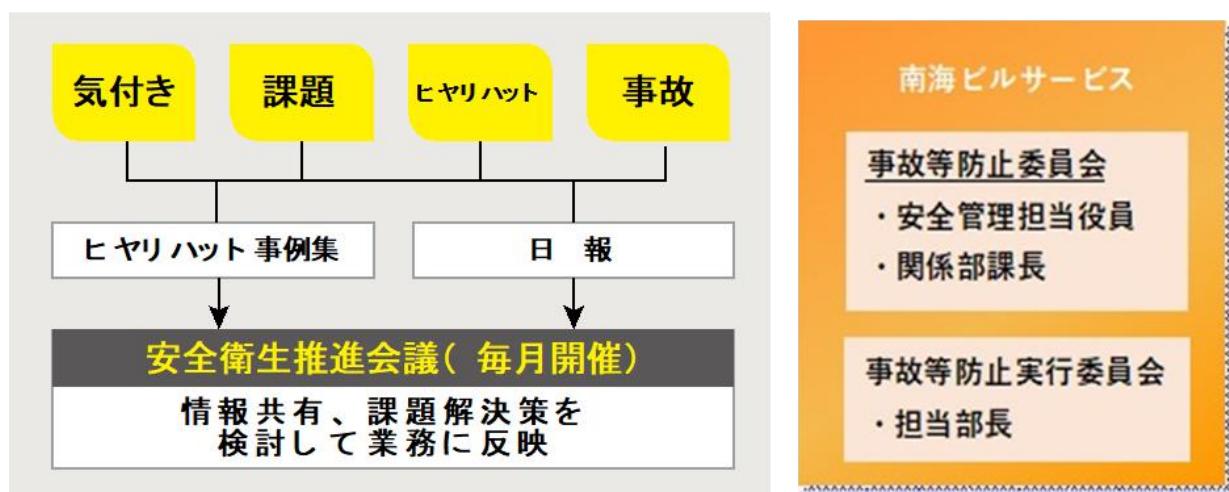
また、その下部組織として担当部長を長とする事故等防止実行委員会を置き、より具体的な事故防止対策の啓発・推進策を実行する体制をとっています。

【職員の現場での問題意識を顕在化させ、事故予防に繋げています】

職員が気付いた安全衛生上の問題は、ヒヤリハット事例集や日報に記載して蓄積し、毎月の安全衛生推進会議で情報共有、課題解決策を検討して業務に反映します。

日常以外にも、運営、維持管理の各セクションの責任者が月1回集まり、館内の安全パトロールを実施し、危険箇所が発見された場合は即時対策を講じます。弊社では、自然災害、重大事故の発生、もしくは発生の恐れがある場合に対応するため、正確、迅速な情報の収集、連絡、警戒、処理等について対応方法・対応手順を定めています。

受託物件毎に関係職員、機器保守メーカー、公的機関を網羅した緊急呼び出し体制表を用意し、緊急時には昼夜を問わず対応できる体制も整備済みです。



3 事業計画書、管理体制計画書の内容が、安定した管理を行う人員、資産、その他経営規模及び能力を有しているか、又は確保できる見込みのあること

## 安定的な経営基盤と豊富な経験

### 南海ビルサービスの事業概要

弊社は、グループのファシリティマネジメント会社として、平成15年の指定管理者制度導入を契機に、指定管理者事業に参入し、以来、公共施設の運営業務および維持管理に携わってまいりました。

なんば CITY、なんばパークス、なんばスカイオといった商業施設の管理ノウハウを公共施設にも応用し、公共サービスの質の向上と地域社会の発展に貢献してきました。



特に、弊社の強みである、まちづくりのプロが提供するホスピタリティ精神、業務効率化、省エネ提案によるトータルコストの見直しなどを活かした総合的な施設管理に加え、様々な分野のプロがお客様の問題を解決する共同体となることで生み出されるワンストップサービスの提供が強みです。スポーツ・文化施設での運営実績やイベント企画による集客ノウハウを融合させ、現在では関西エリアの15施設24物件のPPP、PFI、Park-PFI事業を担っております。



### 吹田市と共に地域の課題に取組むパートナー



現在、吹田市民プール、吹田市立労働者会館の他、大阪府内のスポーツ施設でも指定管理事業を行っています。吹田市立武道館においても、これまでの経験と実績を踏まえ、民間企業ならではの柔軟性と専門性を活かした「公共施設マネジメント」を実現し、地域に密着した市民サービスと、利用者にとって本施設が自宅や職場、学校とは異なる心地よい環境をお届けします。より良い市民生活を送る上で第3の場所となるサードプレイスとしての側面を強化し、施設のファンとなっていただけるよう、今まで以上に安心・安全かつ快適に利用できる環境を提供いたします。弊社は、本施設の指定管理者として、吹田市と共に地域が抱える様々な問題の解決に取り組む最良のパートナーであると自負しております。



## 財務規模・組織状況

### 「お客さま第一」「技術力の強化」「生産性の向上」

お客様のニーズ・施設の課題と一緒に解決する様々な分野のプロが在籍していることと、弊社グループ企業としての実績から、信頼ある計画性と高い実行力を証明する活動を展開していきます。

弊社は、昭和53年の会社創業以来、46年以上に亘り、弊社グループのファシリティマネジメント会社として、「お客さま第一」「技術力の強化」「生産性の向上」を念頭に置き、沿線商業施設は基より物流、医療福祉、マンション、そして公共施設の建物・施設の管理を総合的にサポートしてまいりました。

近年では環境配慮及び健康経営等、建物・施設に求められるニーズも急激に変化し、多様化しています。次世代のサービスを実現するため最新テクノロジーを駆使した技術、革新的なアイデアを重ね、**お客さまサービス向上、コストダウンの実現、業務効率化**など、付加価値をもたらす数多くのイノベーションを創出しております。

## 財務規模

### 【財務規模】

弊社は、弊社グループの総合ファシリティマネジメント会社であり、ブランドによる社会的信用力と優良な経営資産を有しています。

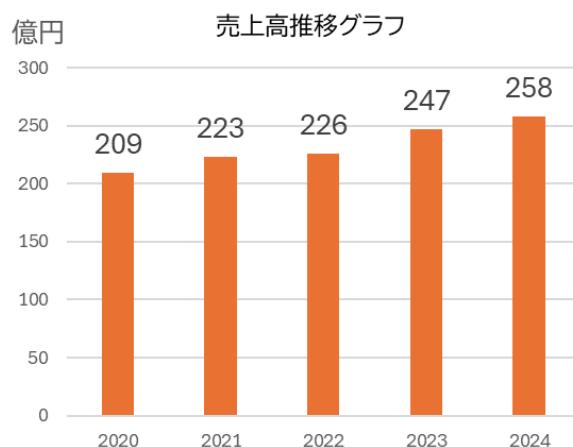
### 【決算状況】

2024年度の経営成績は、営業収益258億3千万円、総資産額167億6千万円となりました。

項目	内 容
設立	1978年 (昭和53年)
資本金	1億円
従業員数	1,802名 (2025.4.1現在)

厳しい経済状況の中にも関わらず、平成16年以降無借金経営を続けており、今後も強固な経営基盤を最大限に活用し、5年間の指定管理を確実に全うすることをお約束いたします。

南海ビルサービスの財務状況		
年度区分	2023年	2024年
営業収益	247,1億円	258,3億円
当期純利益	7,4億円	6,6億円
総資産	156,9億円	167,6億円



## 財務規模・組織状況

### 組織体制

#### 【経験豊富な人材】

弊社は2025年4月1日現在、建物維持管理に必要な有資格者を多数在籍しており、本施設において、経験豊富な職員を効果的・効率的に配置し、施設の設置目的や吹田市の政策実現に貢献いたします。

設備管理をはじめ、環境衛生、清掃管理、保安警備など様々な分野の専門知識・技術、経験を有する資格を保有しており、ビル管理部門では建築物環境衛生管理技術者、第一種電気主任技術者、エネルギー管理士等、また、建築部門においては一級建築士、一級建築施工管理士等の有資格者が高いレベルでの業務を実施します。

また、多様化・複雑化した建物への対応や、法律・法令の改正に対応するため、専門的な知識と管理業務に有効な国家資格・技能検定の取得に向けた社内体制を構築しています。日々、スキルアップに取組むことで、有資格者経験豊富な人材を的確に配置することができます。

南海ビルサービスの主な有資格

資格者	延人数	資格者	延人数
建築・土木系資格	253	清掃系資格	94
電気・通信系資格	913	警備系資格	98
空調・給排水系資格	880	不動産系資格	100
消防系資格	1,541	その他・事務系資格	304

### エリアマネジメント体制



弊社は大阪本社を拠点とし、東京支店のほか堺営業所など10営業拠点を有しております。

本社大阪支店には24時間365日の緊急時に備えた安全・品質管理部(お客さまサポートセンター)が設置されており、各部門が施設の円滑な運営管理をバックアップいたします。

また、吹田市施設を担当する維持管理責任者は、PPP事業部より選任し、豊富な受託実績を活かしたノウハウから、最適なエリアマネジメント業務を実施し、業務管理、モニタリング及び、技術・業務改善指導を行います。



# 維持管理のマネジメント

## 維持管理体制・エリアマネジメント



「お客さま第一」「技術力の強化」「生産性の向上」を念頭に置き「安心」「安全」「効率」を維持管理業務のコンセプトとして掲げ、市民が安心して利用できる施設を整えます。弊社では予防保全の考え方の基、高い資産価値を維持いたします。

吹田市内に営業所を持つことで、指定管理施設対し迅速且つ精度の高い維持管理業務を施すことができています。また、「エリアマネジメント」制を採用し、吹田市内を統括に管理する維持管理業務責任者を配置、担当いたします。

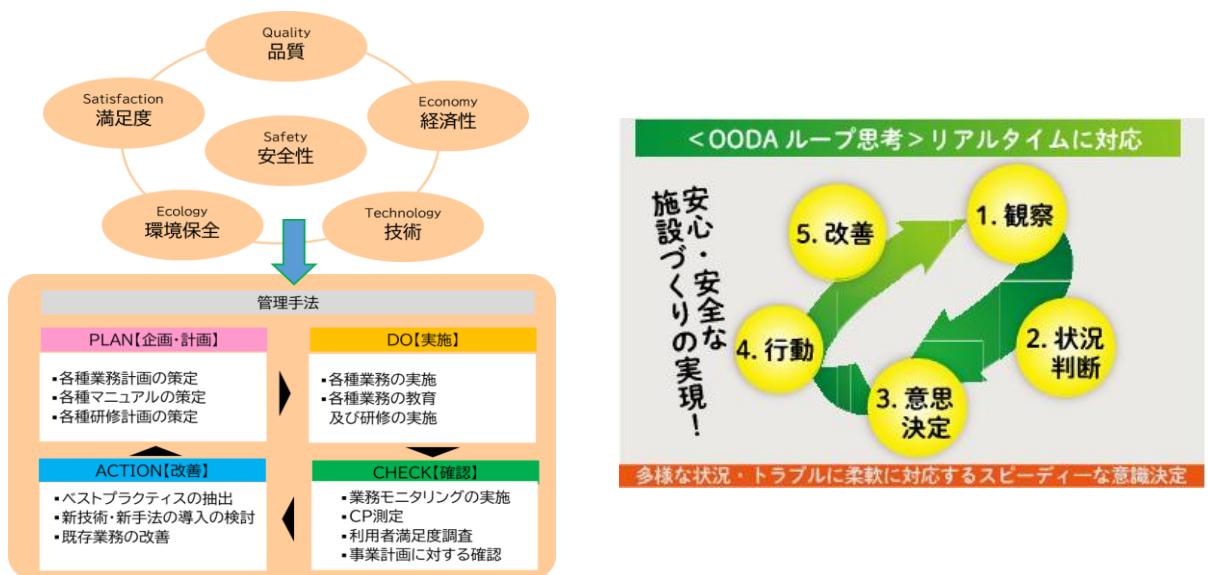
## 施設の予防保全を前提とした管理体制と取組

吹田市公共施設(一般建築物)個別施設計画の方針に基づき、市の考える本施設の長寿命化を図ります。過去の修繕履歴の情報や指定管理期間における様々な維持管理手法を最大限活用することで、施設の老朽化と正しく向き合い、持続可能な管理運営を行います。[市の予算作成時に必要となる資料作成のサポート](#)活動を行う等、[目標耐用年数である80年を見据えた管理運営](#)を行います。

## PDCA・OODAループシステム

計画事項や日常・定期の点検情報、課題、事業活動情報等を[PDCAとOODA\(ウーダ\)ループ](#)の二つの思考を使い分けるとともに、ファシリティログシステムを管理システムに導入し、充実した管理形態と安定したラフサイクルマネジメントをご提供し、安定した総合管理を実現します。

継続性のある修繕計画などには、[PDCAサイクル](#)に基づき、緊急性のある対応や小規模な修繕には、症例に応じて適切な意思決定が行えるように、[OODAループ思考](#)をもとに対応にあたります。



## ライフサイクルコストによる長寿命化

### 建物の長寿命化を図るための手法

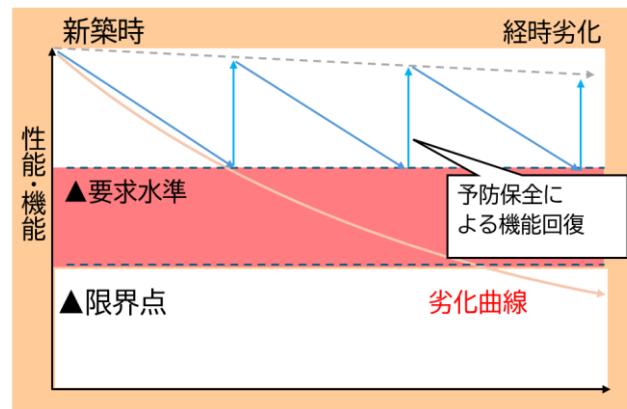


### LCC・LCMに基づく管理手法による長寿命化とコスト削減

施設の将来的な維持管理費用を含む一生涯のコストである**ライフサイクルコスト(LCC)**縮減を意識し、**ライフサイクルマネジメント(LCM)**に基づく維持管理手法を導入します。

具体的には、部品等の耐用年数や現状の利用状況破損前に**小修繕(プリメンテナンス)**を実施する**「予防保全」**を基軸として高い水準で施設機能を保持するとともに、施設のLCC縮減を達成してまいります。

またプリメンテナンスの実施により、大規模修繕が必要なタイミングが想定でき、事前に市との協議、工事執行の可否、費用の試算等をあらかじめ実施することができます。事項の縮減を図り、LCCの縮減を実現します。



### 設備・備品の維持管理、安全対策に係わる提案

設備・備品が安全な状態で適正な機能を保持しているかを巡回点検・定期点検でチェックします。点検結果はチェックシートを用いることで、破損・真能状態を確認でき、全職員で情報共有します。



各種情報が分野ごとに登録でき、履歴検索、品質分析や修繕計画等で役立てられる**施設情報管理システム(ファシリティログシステム)**を導入しています。

ファシリティログシステムは、本施設の設備について点検内容等の情報を一元的に管理することができ、**小修繕などのタイミングなどを予測**することができます。

弊社が運営する他施設の情報とも比較することができ、設備の異常にいち早く対応することができます。

ファシリティログシステムを活用し、長寿命化計画(ハード対策)の企画・立案を的確にご提案し、吹田市施設管理ご担当様との理想連携(保全指導等)を形成できるように右記の提案をします。

#### 提案内容

- ・オリジナル施設カルテの作成
- ・オリジナル中長期保全計画書の作成
- ・品質概況資料の発行
- ・計画事項の達成状況など資料の発行

# 維持管理保守点検計画

仕様書に基づき日常点検業務、定期保守点検を実施します。加えて、予防保全の観点から必要と判断した項目は、保守点検回数を増やし、今後も本施設の保全性を高めます。

設備関係のメンテナンスは、必要な資格を有する維持管理責任者などの指導のもと、設備管理担当者が日常的に点検を行います。

## 点検計画

点検区分	頻度	点検内容
日常点検	1回/日	設備担当職員による目視点検
定期点検	1回/1ヶ月	設備担当職員又は専門業者による測定、動作点検
	1回/3ヶ月	設備担当職員又は専門業者による測定、動作点検、検査等
	1回/6ヶ月	設備担当職員又は専門業者による測定、動作点検、検査等
	1回/年	設備担当職員又は専門業者による測定、動作点検、検査等
法定点検	法律に基づき	設備担当職員又は専門業者による測定、動作点検、検査等
臨時点検	適宜	異常気象時、地震発生時や各地での動向や事故などが発生した場合、内容に合わせた点検

項目	業務内容	概要・その他	数量他	回数	作業実施日											
					4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3
一般設備	設備維持管理業務	設備機器運転、監視業務	一式	毎日	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
	自家用電気工作物点検		一式	6回/年	○		○		○	○		○	○	○	○	○
	非常用自家用発電気設備点検	総合点検(年1回○)、機器点検(年2回○)	一式	2回/年	○○					○						
	自家用発電気設備負荷運転点検		一式	1回/年								○				
	校内電話交換機設備点検	日立 BS-48D2	一式	1回/月	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
電気設備	昇降機保守点検	日本エレベーター製造㈱ 1台	一式	1回/月	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
	自動扉保守点検	両引扉 2台	一式	4回/年		○			○	○		○		○		○
	電光掲示板点検		一式	1回/年								○				
	競技用照明設備点検	東芝照明コントロールシステム MESL-60	一式	1回/年								○				
	競技用送風設備点検		一式	2回/年					○				○			
	空冷ヒートポンプエアコン点検	室外機9台、室内機40台(年4回点検、他2回巡回目視)	一式	—		○			○	○	○	○	○	○	○	○
	全熱交換機点検	9台	一式	2回/年		○						○				
空調設備	機点検	27台	一式	2回/年		○		○		○		○		○		
	自動制御装置点検	中央盤 SAVIC-LET5	一式	1回/年		○										
	フロンガス簡易漏えい点検	フロン排出抑制法に基づく	一式	4回/年		○			○		○		○		○	

定期保守点検(イメージ)

作業種別	整備箇所	トラック	砂場	インフィールド	アトフィールド	土盛	芝	器具庫	器具庫控室	広場
	作り	ウレタン	砂	人工芝	緑色岩	ウレタン	芝	コンクリート	塩ビシート	真砂土
	面積(m <sup>2</sup> )	5526	88.8	8339	136	2527	501	233	28	40
	転圧(不陸整正)									
	コートブランチかけ									
	散水	適時		毎日	毎日					
	除草			適時	適時	適時	適時			
	荒ごみ拾い	毎日	毎日	毎日	毎日	毎日	毎日	適時	毎日	毎日
	器具の保守	適時		適時						
	表面の聖地(清掃)	毎日	適時	適時	適時	適時	適時	適時		
	備品の維持管理	適時	適時	適時	適時	適時	適時			
	器具・備品の保守							年1回		
	点検調整									
	肥料散布							年1回		
	除草							年1回		
	不陸整正転圧								年6回	年4回
	施肥								年3回	年3回
	(1.0kg/m <sup>2</sup> )									
	芝刈り込み									
	目土掛け									
	スイーパー									
	目土掛け									
	スイーパー									
	補植									
	補修工事									
	肥料散布									
	薬剤散布									

運動場整備点検イメージ

## 植栽管理の注意ポイント(病害虫被害)

### 倒木リスクの対策

#### 【重点管理項目:クビアカツヤカミキリ防除】

近年、サクラを中心に特定外来生物であるクビアカツヤカミキリによる被害が深刻化しています。サクラ・モモ・ウメなどバラ科樹木を加害する外来種で幼虫が幹内部を食害し、樹木の枯死や倒木リスクを高めます。

実施した予防策(剪定、忌避剤散布、ネット巻付けなど)に加え、被害拡大を防ぐため、公園内の発生状況を確認できるように SNS などで公表し共有します。また、産卵期(6~8 月)に合わせ重点的な防除活動を展開します。



※大阪府 HP より抜粋

#### ■カミキリムシの予防対策

対策方法	内容	特徴・利点
成虫拡散防止ネットの装着	樹幹にネットを巻き産卵を防止	成虫の侵入を物理的に遮断
フクス(木屑+糞)の定期check	樹木の根元や枝分かれ部に溜まるフクスを確認	幼虫の活動サインを早期発見
樹皮の割れ目の点検と封鎖	産卵されやすい樹皮の割れ目を封鎖	卵の産み付けを防止
剪定と枯れ枝除去	病害枝や枯れ枝を除去し樹勢を維持	健康な樹木は被害を受けにくい
木酢液や天然忌避剤の散布	木酢液やニ-ペルなど幹に塗布	環境にやさしく忌避効果あり
捕殺と通報体制の整備	成虫発見時に捕殺し自治体へ報告	特定外来生物として法的対応が必要
罠木の設置	成虫を誘引する木を設置し集中駆除	地域ぐるみの防除に有効
寄生蜂など天敵の活用	幼虫に寄生する昆虫を利用	生物的防除で環境負荷が少ない

#### ■時季別対策

時期	実施すべき対策	目的・ポイント
3~4月(春先)	樹木の剪定-枯れ枝除去-土壌改良	成虫の活動前に樹勢を強化し弱った枝を除去して産卵場所を減らす
5~7月(成虫活動期)	防虫ネット装着-成虫の捕殺-薬剤散布(ミチカ等)	成虫が産卵する時期。物理的・科学的に侵入を防ぐ最重要時期
8~9月(産卵後期)	穴の点検と補修-木酢液や忌避剤の塗布-幼虫の針金駆除	幼虫が幹内部で活動開始。穴の封鎖と内部駆除が効果的
10~11月(秋)	雑草除去-樹木周辺清掃-冬越し準備	成虫や幼虫の越冬を防ぐため環境整備を徹底
12~2月(冬季)	樹木の健康診断-被害木の伐採・更新	活動が止まる時期に被害の総点検と来季への準備を行う

## 法令遵守に対する取組み

### コンプライアンス遵守の取組

市民から信頼を得て公の施設を管理・運営するという本業務の重要性を鑑み、当社では関係法令遵守はもちろんのこと、企業の社会的規範や企業倫理(モラル)を遵守することで、社会からの要請に適応します。弊社グループ会社全体では平成13年9月に制定した「企業倫理規範」に準じて行動し、利益を追求するだけではなく、組織活動が社会へ与える影響に責任を持つ企業活動を行っています。

また、独自の企業コンプライアンス10か条と個人情報保護方針を策定し、ホームページで公開しています。本業務においては、管理事務所内に掲示して自立的な法令遵守体制の整備に活用します。館長をコンプライアンス責任者として選任し、代表企業総務部による法務サポート等のバックアップのもと、関係法令遵守体制を構築します。

#### 南海電鉄

1. 法令その他の社会的規範を遵守し、公正で健全な企業活動を行う。
2. 顧客、取引先、株主等を含む幅広い社会との、健全で良好な関係の維持に努める。
3. 地域社会に貢献する良き「企業市民」たることを目指す。
4. 企業や市民社会の秩序に脅威を与える反社会的勢力や団体とは断固として対決する。

#### 南海ビルサービス Nankai Building Service

1. 私たちは、法令や社内規則を正しく理解し、これを遵守します。
2. 私たちは、契約による責務を、確実に履行します。
3. 私たちは、取引に際しては公明正大な態度で臨みます。
4. 私たちは、職場内での不当な行為を排除し、安心して働ける職場環境を守ります。
5. 私たちは、企業や個人の情報を保護し、徹底した管理を行います。
6. 私たちは、常にお客様に最良で最適のサービスを提供する為に努力します。
7. 私たちは、事故やクレームに迅速に対応し、お客様の信頼に応えます。
8. 私たちは、あらゆる差別を排除し、常に人権を尊重します。
9. 私たちは、豊かで健康的な社会をつくることに積極的に貢献します。
10. 私たちは、反社会的勢力や団体とは断固として対決し、関係を遮断します。



地方自治法244条3項「指定管理者は、住民が公の施設を利用することについて不当な差別的取り扱いをしてはならない。」を遵守し、信条、性別、社会的身分、年齢等により合理的な理由もなく利用を制限することのないよう全職員に徹底します。

「地方自治法」、「労働基準法」、「労働安全衛生法」、「個人情報の保護に関する法律」、「社会教育法」、「吹田市立武道館条例」、「吹田市立武道館規則」、「吹田市個人情報保護条例及び同施行規則」などの関係法令を遵守し、管理運営における平等な利用の基準とします。

# 利用者の特性と利用者ニーズの把握・対応

## 利用者特性把握について

公共施設の存在意義でもある「公平性・公益性」「地域の市民活動交流拠点」を根底に、サービスの向上、イベントの開催等様々な取組みを実施することで、利用者満足度60%を目指し、施設全体の活性化を目指します。

また、昨今の日本では、世界規模で広がる環境問題をはじめ、格差社会、少子高齢化など問題が山積しており、生涯を通じてスポーツ及びレクリエーションの振興を図る取組は、ますます重要な意味を持ちます。

当施設においても、スポーツの振興にとどまらず、市民の憩いの場の提供や健康・体力の増進への寄与は言うに及ばず、日頃より市民相互の交流を深める事により、より良い地域環境づくりと相互扶助に繋がるお手伝いをさせていただきます。

利用者満足を満たすための「施設 PR・広報」については、指定管理者として管理運営の中で養ったノウハウやネットワークを活かして効率的・効果的に行い、利用者の様々なニーズを踏まえ、利用者の拡大を図るとともに、地域交流の場を広げ、幅広い年齢層にも働きかけることで、更なる利用者の増加に努めます。

	ニーズの収集方法	ニーズの把握内容
1	利用者とのコミュニケーション	<ul style="list-style-type: none"><li>日常巡回や利用者とのコミュニケーションの中で、ニーズを把握し、「<b>利用者意見ノート</b>」に記録し反映します。</li><li>利用頻度の高い利用者から、意見を聞く機会を儲け、ニーズを把握します。</li><li>事務所の窓口や電話、FAX、メール等に直接寄せられる利用者の要望、苦情受付、利用者意見を聞き、ニーズを把握します。</li></ul>
2	ご意見箱の設置	<ul style="list-style-type: none"><li>利用者が直接では言いにくい意見や要望も自由に言えるよう、施設への<b>ご意見箱</b>をロビーに設置し、その意見に諸金が回答します。</li></ul>
3	ニーズの調査の実施	<ul style="list-style-type: none"><li>利用者のニーズや満足度などを把握するために直接ヒアリングを実施します。</li><li>自主事業の教室やイベントを実施した際には、<b>アンケートを実施</b>し、その事業に対する利用者の感想を聴く場を設けます。</li></ul>
4	各種メディアからのニーズ情報	<ul style="list-style-type: none"><li>利用者からのニーズだけでなく、<b>書籍・雑誌・新聞・研究調査・SNS等</b>を通じて、社会一般のニーズや先端的なニーズを定期的にチェックし、把握します。</li></ul>

## アンケートの実施

利用者が、集まりやすく、目につきやすい受付窓口にアンケートボックス、ご意見箱を設置することで、多くのお客さまの声を集めます。

紙媒体によるアンケートだけではなく QR コードによるアンケートを実施し、より多くのアンケートの回収を図ります。



ご来場者様アンケート

この度はご来場いただきありがとうございました。  
よろしくお手数をおかけしてお詫びいたします。

性別	<input type="checkbox"/> 男 <input type="checkbox"/> 女
年齢	<input type="checkbox"/> 10歳未満 <input type="checkbox"/> 11歳未満 <input type="checkbox"/> 12歳未満 <input type="checkbox"/> 13歳未満 <input type="checkbox"/> 14歳未満 <input type="checkbox"/> 15歳未満 <input type="checkbox"/> 16歳未満 <input type="checkbox"/> 17歳未満 <input type="checkbox"/> 18歳未満 <input type="checkbox"/> 19歳未満 <input type="checkbox"/> 20歳未満 <input type="checkbox"/> 21歳未満 <input type="checkbox"/> 22歳未満 <input type="checkbox"/> 23歳未満 <input type="checkbox"/> 24歳未満 <input type="checkbox"/> 25歳未満 <input type="checkbox"/> 26歳未満 <input type="checkbox"/> 27歳未満 <input type="checkbox"/> 28歳未満 <input type="checkbox"/> 29歳未満 <input type="checkbox"/> 30歳未満 <input type="checkbox"/> 31歳未満 <input type="checkbox"/> 32歳未満 <input type="checkbox"/> 33歳未満 <input type="checkbox"/> 34歳未満 <input type="checkbox"/> 35歳未満 <input type="checkbox"/> 36歳未満 <input type="checkbox"/> 37歳未満 <input type="checkbox"/> 38歳未満 <input type="checkbox"/> 39歳未満 <input type="checkbox"/> 40歳未満 <input type="checkbox"/> 41歳未満 <input type="checkbox"/> 42歳未満 <input type="checkbox"/> 43歳未満 <input type="checkbox"/> 44歳未満 <input type="checkbox"/> 45歳未満 <input type="checkbox"/> 46歳未満 <input type="checkbox"/> 47歳未満 <input type="checkbox"/> 48歳未満 <input type="checkbox"/> 49歳未満 <input type="checkbox"/> 50歳未満 <input type="checkbox"/> 51歳未満 <input type="checkbox"/> 52歳未満 <input type="checkbox"/> 53歳未満 <input type="checkbox"/> 54歳未満 <input type="checkbox"/> 55歳未満 <input type="checkbox"/> 56歳未満 <input type="checkbox"/> 57歳未満 <input type="checkbox"/> 58歳未満 <input type="checkbox"/> 59歳未満 <input type="checkbox"/> 60歳未満 <input type="checkbox"/> 61歳未満 <input type="checkbox"/> 62歳未満 <input type="checkbox"/> 63歳未満 <input type="checkbox"/> 64歳未満 <input type="checkbox"/> 65歳未満 <input type="checkbox"/> 66歳未満 <input type="checkbox"/> 67歳未満 <input type="checkbox"/> 68歳未満 <input type="checkbox"/> 69歳未満 <input type="checkbox"/> 70歳未満 <input type="checkbox"/> 71歳未満 <input type="checkbox"/> 72歳未満 <input type="checkbox"/> 73歳未満 <input type="checkbox"/> 74歳未満 <input type="checkbox"/> 75歳未満 <input type="checkbox"/> 76歳未満 <input type="checkbox"/> 77歳未満 <input type="checkbox"/> 78歳未満 <input type="checkbox"/> 79歳未満 <input type="checkbox"/> 80歳未満 <input type="checkbox"/> 81歳未満 <input type="checkbox"/> 82歳未満 <input type="checkbox"/> 83歳未満 <input type="checkbox"/> 84歳未満 <input type="checkbox"/> 85歳未満 <input type="checkbox"/> 86歳未満 <input type="checkbox"/> 87歳未満 <input type="checkbox"/> 88歳未満 <input type="checkbox"/> 89歳未満 <input type="checkbox"/> 90歳未満 <input type="checkbox"/> 91歳未満 <input type="checkbox"/> 92歳未満 <input type="checkbox"/> 93歳未満 <input type="checkbox"/> 94歳未満 <input type="checkbox"/> 95歳未満 <input type="checkbox"/> 96歳未満 <input type="checkbox"/> 97歳未満 <input type="checkbox"/> 98歳未満 <input type="checkbox"/> 99歳未満 <input type="checkbox"/> 100歳未満
性別	<input type="checkbox"/> 男 <input type="checkbox"/> 女
年齢	<input type="checkbox"/> 10歳未満 <input type="checkbox"/> 11歳未満 <input type="checkbox"/> 12歳未満 <input type="checkbox"/> 13歳未満 <input type="checkbox"/> 14歳未満 <input type="checkbox"/> 15歳未満 <input type="checkbox"/> 16歳未満 <input type="checkbox"/> 17歳未満 <input type="checkbox"/> 18歳未満 <input type="checkbox"/> 19歳未満 <input type="checkbox"/> 20歳未満 <input type="checkbox"/> 21歳未満 <input type="checkbox"/> 22歳未満 <input type="checkbox"/> 23歳未満 <input type="checkbox"/> 24歳未満 <input type="checkbox"/> 25歳未満 <input type="checkbox"/> 26歳未満 <input type="checkbox"/> 27歳未満 <input type="checkbox"/> 28歳未満 <input type="checkbox"/> 29歳未満 <input type="checkbox"/> 30歳未満 <input type="checkbox"/> 31歳未満 <input type="checkbox"/> 32歳未満 <input type="checkbox"/> 33歳未満 <input type="checkbox"/> 34歳未満 <input type="checkbox"/> 35歳未満 <input type="checkbox"/> 36歳未満 <input type="checkbox"/> 37歳未満 <input type="checkbox"/> 38歳未満 <input type="checkbox"/> 39歳未満 <input type="checkbox"/> 40歳未満 <input type="checkbox"/> 41歳未満 <input type="checkbox"/> 42歳未満 <input type="checkbox"/> 43歳未満 <input type="checkbox"/> 44歳未満 <input type="checkbox"/> 45歳未満 <input type="checkbox"/> 46歳未満 <input type="checkbox"/> 47歳未満 <input type="checkbox"/> 48歳未満 <input type="checkbox"/> 49歳未満 <input type="checkbox"/> 50歳未満 <input type="checkbox"/> 51歳未満 <input type="checkbox"/> 52歳未満 <input type="checkbox"/> 53歳未満 <input type="checkbox"/> 54歳未満 <input type="checkbox"/> 55歳未満 <input type="checkbox"/> 56歳未満 <input type="checkbox"/> 57歳未満 <input type="checkbox"/> 58歳未満 <input type="checkbox"/> 59歳未満 <input type="checkbox"/> 60歳未満 <input type="checkbox"/> 61歳未満 <input type="checkbox"/> 62歳未満 <input type="checkbox"/> 63歳未満 <input type="checkbox"/> 64歳未満 <input type="checkbox"/> 65歳未満 <input type="checkbox"/> 66歳未満 <input type="checkbox"/> 67歳未満 <input type="checkbox"/> 68歳未満 <input type="checkbox"/> 69歳未満 <input type="checkbox"/> 70歳未満 <input type="checkbox"/> 71歳未溎 <input type="checkbox"/> 72歳未溎 <input type="checkbox"/> 73歳未溎 <input type="checkbox"/> 74歳未溎 <input type="checkbox"/> 75歳未溎 <input type="checkbox"/> 76歳未溎 <input type="checkbox"/> 77歳未溎 <input type="checkbox"/> 78歳未溎 <input type="checkbox"/> 79歳未溎 <input type="checkbox"/> 80歳未溎 <input type="checkbox"/> 81歳未溎 <input type="checkbox"/> 82歳未溎 <input type="checkbox"/> 83歳未溎 <input type="checkbox"/> 84歳未溎 <input type="checkbox"/> 85歳未溎 <input type="checkbox"/> 86歳未溎 <input type="checkbox"/> 87歳未溎 <input type="checkbox"/> 88歳未溎 <input type="checkbox"/> 89歳未溎 <input type="checkbox"/> 90歳未溎 <input type="checkbox"/> 91歳未溎 <input type="checkbox"/> 92歳未溎 <input type="checkbox"/> 93歳未溎 <input type="checkbox"/> 94歳未溎 <input type="checkbox"/> 95歳未溎 <input type="checkbox"/> 96歳未溎 <input type="checkbox"/> 97歳未溎 <input type="checkbox"/> 98歳未溎 <input type="checkbox"/> 99歳未溎 <input type="checkbox"/> 100歳未溎
性別	<input type="checkbox"/> 男 <input type="checkbox"/> 女
年齢	<input type="checkbox"/> 10歳未満 <input type="checkbox"/> 11歳未満 <input type="checkbox"/> 12歳未満 <input type="checkbox"/> 13歳未満 <input type="checkbox"/> 14歳未満 <input type="checkbox"/> 15歳未満 <input type="checkbox"/> 16歳未満 <input type="checkbox"/> 17歳未満 <input type="checkbox"/> 18歳未満 <input type="checkbox"/> 19歳未満 <input type="checkbox"/> 20歳未満 <input type="checkbox"/> 21歳未溎 <input type="checkbox"/> 22歳未溎 <input type="checkbox"/> 23歳未溎 <input type="checkbox"/> 24歳未溎 <input type="checkbox"/> 25歳未溎 <input type="checkbox"/> 26歳未溎 <input type="checkbox"/> 27歳未溎 <input type="checkbox"/> 28歳未溎 <input type="checkbox"/> 29歳未溎 <input type="checkbox"/> 30歳未溎 <input type="checkbox"/> 31歳未溎 <input type="checkbox"/> 32歳未溎 <input type="checkbox"/> 33歳未溎 <input type="checkbox"/> 34歳未溎 <input type="checkbox"/> 35歳未溎 <input type="checkbox"/> 36歳未溎 <input type="checkbox"/> 37歳未溎 <input type="checkbox"/> 38歳未溎 <input type="checkbox"/> 39歳未溎 <input type="checkbox"/> 40歳未溎 <input type="checkbox"/> 41歳未溎 <input type="checkbox"/> 42歳未溎 <input type="checkbox"/> 43歳未溎 <input type="checkbox"/> 44歳未溎 <input type="checkbox"/> 45歳未溎 <input type="checkbox"/> 46歳未溎 <input type="checkbox"/> 47歳未溎 <input type="checkbox"/> 48歳未溎 <input type="checkbox"/> 49歳未溎 <input type="checkbox"/> 50歳未溎 <input type="checkbox"/> 51歳未溎 <input type="checkbox"/> 52歳未溎 <input type="checkbox"/> 53歳未溎 <input type="checkbox"/> 54歳未溎 <input type="checkbox"/> 55歳未溎 <input type="checkbox"/> 56歳未溎 <input type="checkbox"/> 57歳未溎 <input type="checkbox"/> 58歳未溎 <input type="checkbox"/> 59歳未溎 <input type="checkbox"/> 60歳未溎 <input type="checkbox"/> 61歳未溎 <input type="checkbox"/> 62歳未溎 <input type="checkbox"/> 63歳未溎 <input type="checkbox"/> 64歳未溎 <input type="checkbox"/> 65歳未溎 <input type="checkbox"/> 66歳未溎 <input type="checkbox"/> 67歳未溎 <input type="checkbox"/> 68歳未溎 <input type="checkbox"/> 69歳未溎 <input type="checkbox"/> 70歳未溎 <input type="checkbox"/> 71歳未溎 <input type="checkbox"/> 72歳未溎 <input type="checkbox"/> 73歳未溎 <input type="checkbox"/> 74歳未溎 <input type="checkbox"/> 75歳未溎 <input type="checkbox"/> 76歳未溎 <input type="checkbox"/> 77歳未溎 <input type="checkbox"/> 78歳未溎 <input type="checkbox"/> 79歳未溎 <input type="checkbox"/> 80歳未溎 <input type="checkbox"/> 81歳未溎 <input type="checkbox"/> 82歳未溎 <input type="checkbox"/> 83歳未溎 <input type="checkbox"/> 84歳未溎 <input type="checkbox"/> 85歳未溎 <input type="checkbox"/> 86歳未溎 <input type="checkbox"/> 87歳未溎 <input type="checkbox"/> 88歳未溎 <input type="checkbox"/> 89歳未溎 <input type="checkbox"/> 90歳未溎 <input type="checkbox"/> 91歳未溎 <input type="checkbox"/> 92歳未溎 <input type="checkbox"/> 93歳未溎 <input type="checkbox"/> 94歳未溎 <input type="checkbox"/> 95歳未溎 <input type="checkbox"/> 96歳未溎 <input type="checkbox"/> 97歳未溎 <input type="checkbox"/> 98歳未溎 <input type="checkbox"/> 99歳未溎 <input type="checkbox"/> 100歳未溎
性別	<input type="checkbox"/> 男 <input type="checkbox"/> 女
年齢	<input type="checkbox"/> 10歳未溎 <input type="checkbox"/> 11歳未溎 <input type="checkbox"/> 12歳未溎 <input type="checkbox"/> 13歳未溎 <input type="checkbox"/> 14歳未溎 <input type="checkbox"/> 15歳未溎 <input type="checkbox"/> 16歳未溎 <input type="checkbox"/> 17歳未溎 <input type="checkbox"/> 18歳未溎 <input type="checkbox"/> 19歳未溎 <input type="checkbox"/> 20歳未溎 <input type="checkbox"/> 21歳未溎 <input type="checkbox"/> 22歳未溎 <input type="checkbox"/> 23歳未溎 <input type="checkbox"/> 24歳未溎 <input type="checkbox"/> 25歳未溎 <input type="checkbox"/> 26歳未溎 <input type="checkbox"/> 27歳未溎 <input type="checkbox"/> 28歳未溎 <input type="checkbox"/> 29歳未溎 <input type="checkbox"/> 30歳未溎 <input type="checkbox"/> 31歳未溎 <input type="checkbox"/> 32歳未溎 <input type="checkbox"/> 33歳未溎 <input type="checkbox"/> 34歳未溎 <input type="checkbox"/> 35歳未溎 <input type="checkbox"/> 36歳未溎 <input type="checkbox"/> 37歳未溎 <input type="checkbox"/> 38歳未溎 <input type="checkbox"/> 39歳未溎 <input type="checkbox"/> 40歳未溎 <input type="checkbox"/> 41歳未溎 <input type="checkbox"/> 42歳未溎 <input type="checkbox"/> 43歳未溎 <input type="checkbox"/> 44歳未溎 <input type="checkbox"/> 45歳未溎 <input type="checkbox"/> 46歳未溎 <input type="checkbox"/> 47歳未溎 <input type="checkbox"/> 48歳未溎 <input type="checkbox"/> 49歳未溎 <input type="checkbox"/> 50歳未溎 <input type="checkbox"/> 51歳未溎 <input type="checkbox"/> 52歳未溎 <input type="checkbox"/> 53歳未溎 <input type="checkbox"/> 54歳未溎 <input type="checkbox"/> 55歳未溎 <input type="checkbox"/> 56歳未溎 <input type="checkbox"/> 57歳未溎 <input type="checkbox"/> 58歳未溎 <input type="checkbox"/> 59歳未溎 <input type="checkbox"/> 60歳未溎 <input type="checkbox"/> 61歳未溎 <input type="checkbox"/> 62歳未溎 <input type="checkbox"/> 63歳未溎 <input type="checkbox"/> 64歳未溎 <input type="checkbox"/> 65歳未溎 <input type="checkbox"/> 66歳未溎 <input type="checkbox"/> 67歳未溎 <input type="checkbox"/> 68歳未溎 <input type="checkbox"/> 69歳未溎 <input type="checkbox"/> 70歳未溎 <input type="checkbox"/> 71歳未溎 <input type="checkbox"/> 72歳未溎 <input type="checkbox"/> 73歳未溎 <input type="checkbox"/> 74歳未溎 <input type="checkbox"/> 75歳未溎 <input type="checkbox"/> 76歳未溎 <input type="checkbox"/> 77歳未溎 <input type="checkbox"/> 78歳未溎 <input type="checkbox"/> 79歳未溎 <input type="checkbox"/> 80歳未溎 <input type="checkbox"/> 81歳未溎 <input type="checkbox"/> 82歳未溎 <input type="checkbox"/> 83歳未溎 <input type="checkbox"/> 84歳未溎 <input type="checkbox"/> 85歳未溎 <input type="checkbox"/> 86歳未溎 <input type="checkbox"/> 87歳未溎 <input type="checkbox"/> 88歳未溎 <input type="checkbox"/> 89歳未溎 <input type="checkbox"/> 90歳未溎 <input type="checkbox"/> 91歳未溎 <input type="checkbox"/> 92歳未溎 <input type="checkbox"/> 93歳未溎 <input type="checkbox"/> 94歳未溎 <input type="checkbox"/> 95歳未溎 <input type="checkbox"/> 96歳未溎 <input type="checkbox"/> 97歳未溎 <input type="checkbox"/> 98歳未溎 <input type="checkbox"/> 99歳未溎 <input type="checkbox"/> 100歳未溎
性別	<input type="checkbox"/> 男 <input type="checkbox"/> 女
年齢	<input type="checkbox"/> 10歳未溎 <input type="checkbox"/> 11歳未溎 <input type="checkbox"/> 12歳未溎 <input type="checkbox"/> 13歳未溎 <input type="checkbox"/> 14歳未溎 <input type="checkbox"/> 15歳未溎 <input type="checkbox"/> 16歳未溎 <input type="checkbox"/> 17歳未溎 <input type="checkbox"/> 18歳未溎 <input type="checkbox"/> 19歳未溎 <input type="checkbox"/> 20歳未溎 <input type="checkbox"/> 21歳未溎 <input type="checkbox"/> 22歳未溎 <input type="checkbox"/> 23歳未溎 <input type="checkbox"/> 24歳未溎 <input type="checkbox"/> 25歳未溎 <input type="checkbox"/> 26歳未溎 <input type="checkbox"/> 27歳未溎 <input type="checkbox"/> 28歳未溎 <input type="checkbox"/> 29歳未溎 <input type="checkbox"/> 30歳未溎 <input type="checkbox"/> 31歳未溎 <input type="checkbox"/> 32歳未溎 <input type="checkbox"/> 33歳未溎 <input type="checkbox"/> 34歳未溎 <input type="checkbox"/> 35歳未溎 <input type="checkbox"/> 36歳未溎 <input type="checkbox"/> 37歳未溎 <input type="checkbox"/> 38歳未溎 <input type="checkbox"/> 39歳未溎 <input type="checkbox"/> 40歳未溎 <input type="checkbox"/> 41歳未溎 <input type="checkbox"/> 42歳未溎 <input type="checkbox"/> 43歳未溎 <input type="checkbox"/> 44歳未溎 <input type="checkbox"/> 45歳未溎 <input type="checkbox"/> 46歳未溎 <input type="checkbox"/> 47歳未溎 <input type="checkbox"/> 48歳未溎 <input type="checkbox"/> 49歳未溎 <input type="checkbox"/> 50歳未溎 <input type="checkbox"/> 51歳未溎 <input type="checkbox"/> 52歳未溎 <input type="checkbox"/> 53歳未溎 <input type="checkbox"/> 54歳未溎 <input type="checkbox"/> 55歳未溎 <input type="checkbox"/> 56歳未溎 <input type="checkbox"/> 57歳未溎 <input type="checkbox"/> 58歳未溎 <input type="checkbox"/> 59歳未溎 <input type="checkbox"/> 60歳未溎 <input type="checkbox"/> 61歳未溎 <input type="checkbox"/> 62歳未溎 <input type="checkbox"/> 63歳未溎 <input type="checkbox"/> 64歳未溎 <input type="checkbox"/> 65歳未溎 <input type="checkbox"/> 66歳未溎 <input type="checkbox"/> 67歳未溎 <input type="checkbox"/> 68歳未溎 <input type="checkbox"/> 69歳未溎 <input type="checkbox"/> 70歳未溎 <input type="checkbox"/> 71歳未溎 <input type="checkbox"/> 72歳未溎 <input type="checkbox"/> 73歳未溎 <input type="checkbox"/> 74歳未溎 <input type="checkbox"/> 75歳未溎 <input type="checkbox"/> 76歳未溎 <input type="checkbox"/> 77歳未溎 <input type="checkbox"/> 78歳未溎 <input type="checkbox"/> 79歳未溎 <input type="checkbox"/> 80歳未溎 <input type="checkbox"/> 81歳未溎 <input type="checkbox"/> 82歳未溎 <input type="checkbox"/> 83歳未溎 <input type="checkbox"/> 84歳未溎 <input type="checkbox"/> 85歳未溎 <input type="checkbox"/> 86歳未溎 <input type="checkbox"/> 87歳未溎 <input type="checkbox"/> 88歳未溎 <input type="checkbox"/> 89歳未溎 <input type="checkbox"/> 90歳未溎 <input type="checkbox"/> 91歳未溎 <input type="checkbox"/> 92歳未溎 <input type="checkbox"/> 93歳未溎 <input type="checkbox"/> 94歳未溎 <input type="checkbox"/> 95歳未溎 <input type="checkbox"/> 96歳未溎 <input type="checkbox"/> 97歳未溎 <input type="checkbox"/> 98歳未溎 <input type="checkbox"/> 99歳未溎 <input type="checkbox"/> 100歳未溎
性別	<input type="checkbox"/> 男 <input type="checkbox"/> 女
年齢	<input type="checkbox"/> 10歳未溎 <input type="checkbox"/> 11歳未溎 <input type="checkbox"/> 12歳未溎 <input type="checkbox"/> 13歳未溎 <input type="checkbox"/> 14歳未溎 <input type="checkbox"/> 15歳未溎 <input type="checkbox"/> 16歳未溎 <input type="checkbox"/> 17歳未溎 <input type="checkbox"/> 18歳未溎 <input type="checkbox"/> 19歳未溎 <input type="checkbox"/> 20歳未溎 <input type="checkbox"/> 21歳未溎 <input type="checkbox"/> 22歳未溎 <input type="checkbox"/> 23歳未溎 <input type="checkbox"/> 24歳未溎 <input type="checkbox"/> 25歳未溎 <input type="checkbox"/> 26歳未溎 <input type="checkbox"/> 27歳未溎 <input type="checkbox"/> 28歳未溎 <input type="checkbox"/> 29歳未溎 <input type="checkbox"/> 30歳未溎 <input type="checkbox"/> 31歳未溎 <input type="checkbox"/> 32歳未溎 <input type="checkbox"/> 33歳未溎 <input type="checkbox"/> 34歳未溎 <input type="checkbox"/> 35歳未溎 <input type="checkbox"/> 36歳未溎 <input type="checkbox"/> 37歳未溎 <input type="checkbox"/> 38歳未溎 <input type="checkbox"/> 39歳未溎 <input type="checkbox"/> 40歳未溎 <input type="checkbox"/> 41歳未溎 <input type="checkbox"/> 42歳未溎 <input type="checkbox"/> 43歳未溎 <input type="checkbox"/> 44歳未溎 <input type="checkbox"/> 45歳未溎 <input type="checkbox"/> 46歳未溎 <input type="checkbox"/> 47歳未溎 <input type="checkbox"/> 48歳未溎 <input type="checkbox"/> 49歳未溎 <input type="checkbox"/> 50歳未溎 <input type="checkbox"/> 51歳未溎 <input type="checkbox"/> 52歳未溎 <input type="checkbox"/> 53歳未溎 <input type="checkbox"/> 54歳未溎 <input type="checkbox"/> 55歳未溎 <input type="checkbox"/> 56歳未溎 <input type="checkbox"/> 57歳未溎 <input type="checkbox"/> 58歳未溎 <input type="checkbox"/> 59歳未溎 <input type="checkbox"/> 60歳未溎 <input type="checkbox"/> 61歳未溎 <input type="checkbox"/> 62歳未溎 <input type="checkbox"/> 63歳未溎 <input type="checkbox"/> 64歳未溎 <input type="checkbox"/> 65歳未溎 <input type="checkbox"/> 66歳未溎 <input type="checkbox"/> 67歳未溎 <input type="checkbox"/> 68歳未溎 <input type="checkbox"/> 69歳未溎 <input type="checkbox"/> 70歳未溎 <input type="checkbox"/> 71歳未溎 <input type="checkbox"/> 72歳未溎 <input type="checkbox"/> 73歳未溎 <input type="checkbox"/> 74歳未溎 <input type="checkbox"/> 75歳未溎 <input type="checkbox"/> 76歳未溎 <input type="checkbox"/> 77歳未溎 <input type="checkbox"/> 78歳未溎 <input type="checkbox"/> 79歳未溎 <input type="checkbox"/> 80歳未溎 <input type="checkbox"/> 81歳未溎 <input type="checkbox"/> 82歳未溎 <input type="checkbox"/> 83歳未溎 <input type="checkbox"/> 84歳未溎 <input type="checkbox"/> 85歳未溎 <input type="checkbox"/> 86歳未溎 <input type="checkbox"/> 87歳未溎 <input type="checkbox"/> 88歳未溎 <input type="checkbox"/> 89歳未溎 <input type="checkbox"/> 90歳未溎 <input type="checkbox"/> 91歳未溎 <input type="checkbox"/> 92歳未溎 <input type="checkbox"/> 93歳未溎 <input type="checkbox"/> 94歳未溎 <input type="checkbox"/> 95歳未溎 <input type="checkbox"/> 96歳未溎 <input type="checkbox"/> 97歳未溎 <input type="checkbox"/> 98歳未溎 <input type="checkbox"/> 99歳未溎 <input type="checkbox"/> 100歳未溎
性別	<input type="checkbox"/> 男 <input type="checkbox"/> 女
年齢	<input type="checkbox"/> 10歳未溎 <input type="checkbox"/> 11歳未溎 <input type="checkbox"/> 12歳未溎 <input type="checkbox"/> 13歳未溎 <input type="checkbox"/> 14歳未溎 <input type="checkbox"/> 15歳未溎 <input type="checkbox"/> 16歳未溎 <input type="checkbox"/> 17歳未溎 <input type="checkbox"/> 18歳未溎 <input type="checkbox"/> 19歳未溎 <input type="checkbox"/> 20歳未溎 <input type="checkbox"/> 21歳未溎 <input type="checkbox"/> 22歳未溎 <input type="checkbox"/> 23歳未溎 <input type="checkbox"/> 24歳未溎 <input type="checkbox"/> 25歳未溎 <input type="checkbox"/> 26歳未溎 <input type="checkbox"/> 27歳未溎 <input type="checkbox"/> 28歳未溎 <input type="checkbox"/> 29歳未溎 <input type="checkbox"/> 30歳未溎 <input type="checkbox"/> 31歳未溎 <input type="checkbox"/> 32歳未溎 <input type="checkbox"/> 33歳未溎 <input type="checkbox"/> 34歳未溎 <input type="checkbox"/> 35歳未溎 <input type="checkbox"/> 36歳未溎 <input type="checkbox"/> 37歳未溎 <input type="checkbox"/> 38歳未溎 <input type="checkbox"/> 39歳未溎 <input type="checkbox"/> 40歳未溎 <input type="checkbox"/> 41歳未溎 <input type="checkbox"/> 42歳未溎 <input type="checkbox"/> 43歳未溎 <input type="checkbox"/> 44歳未溎 <input type="checkbox"/> 45歳未溎 <input type="checkbox"/> 46歳未溎 <input type="checkbox"/> 47歳未溎 <input type="checkbox"/> 48歳未溎 <input type="checkbox"/> 49歳未溎 <input type="checkbox"/> 50歳未溎 <input type="checkbox"/> 51歳未溎 <input type="checkbox"/> 52歳未溎 <input type="checkbox"/> 53歳未溎 <input type="checkbox"/> 54歳未溎 <input type="checkbox"/> 55歳未溎 <input type="checkbox"/> 56歳未溎 <input type="checkbox"/> 57歳未溎 <input type="checkbox"/> 58歳未溎 <input type="checkbox"/> 59歳未溎 <input type="checkbox"/> 60歳未溎 <input type="checkbox"/> 61歳未溎 <input type="checkbox"/> 62歳未溎 <input type="checkbox"/> 63歳未溎 <input type="checkbox"/> 64歳未溎 <input type="checkbox"/> 65歳未溎 <input type="checkbox"/> 66歳未溎 <input type="checkbox"/> 67歳未溎 <input type="checkbox"/> 68歳未溎 <input type="checkbox"/> 69歳未溎 <input type="checkbox"/> 70歳未溎 <input type="checkbox"/> 71歳未溎 <input type="checkbox"/> 72歳未溎 <input type="checkbox"/> 73歳未溎 <input type="checkbox"/> 74歳未溎 <input type="checkbox"/> 75歳未溎 <input type="checkbox"/> 76歳未溎 <input type="checkbox"/> 77歳未溎 <input type="checkbox"/> 78歳未溎 <input type="checkbox"/> 79歳未溎 <input type="checkbox"/> 80歳未溎 <input type="checkbox"/> 81歳未溎 <input type="checkbox"/> 82歳未溎 <input type="checkbox"/> 83歳未溎 <input type="checkbox"/> 84歳未溎 <input type="checkbox"/> 85歳未溎 <input type="checkbox"/> 86歳未溎 <input type="checkbox"/> 87歳未溎 <input type="checkbox"/> 88歳未溎 <input type="checkbox"/> 89歳未溎 <input type="checkbox"/> 90歳未溎 <input type="checkbox"/> 91歳未溎 <input type="checkbox"/> 92歳未溎 <input type="checkbox"/> 93歳未溎 <input type="checkbox"/> 94歳未溎 <input type="checkbox"/> 95歳未溎 <input type="checkbox"/> 96歳未溎 <input type="checkbox"/> 97歳未溎 <input type="checkbox"/> 98歳未溎 <input type="checkbox"/> 99歳未溎 <input type="checkbox"/> 100歳未溎
性別	<input type="checkbox"/> 男 <input type="checkbox"/> 女
年齢	<input type="checkbox"/> 10歳未溎 <input type="checkbox"/> 11歳未溎 <input type="checkbox"/> 12歳未溎 <input type="checkbox"/> 13歳未溎 <input type="checkbox"/> 14歳未溎 <input type="checkbox"/> 15歳未溎 <input type="checkbox"/> 16歳未溎 <input type="checkbox"/> 17歳未溎 <input type="checkbox"/> 18歳未溎 <input type="checkbox"/> 19歳未溎 <input type="checkbox"/> 20歳未溎 <input type="checkbox"/> 21歳未溎 <input type="checkbox"/> 22歳未溎 <input type="checkbox"/> 23歳未溎 <input type="checkbox"/> 24歳未溎 <input type="checkbox"/> 25歳未溎 <input type="checkbox"/> 26歳未溎 <input type="checkbox"/> 27歳未溎 <input type="checkbox"/> 28歳未溎 <input type="checkbox"/> 29歳未溎 <input type="checkbox"/> 30歳未溎 <input type="checkbox"/> 31歳未溎 <input type="checkbox"/> 32歳未溎 <input type="checkbox"/> 33歳未溎 <input type="checkbox"/> 34歳未溎 <input type="checkbox"/> 35歳未溎 <input type="checkbox"/> 36歳未溎 <input type="checkbox"/> 37歳未溎 <input type="checkbox"/> 38歳未溎 <input type="checkbox"/> 39歳未溎 <input type="checkbox"/> 40歳未溎 <input type="checkbox"/> 41歳未溎 <input type="checkbox"/> 42歳未溎 <input type="checkbox"/> 43歳未溎 <input type="checkbox"/> 44歳未溎 <input type="checkbox"/> 45歳未溎 <input type="checkbox"/> 46歳未溎 <input type="checkbox"/> 47歳未溎 <input type="checkbox"/> 48歳未溎 <input type="checkbox"/> 49歳未溎 <input type="checkbox"/> 50歳未溎 <input type="checkbox"/> 51歳未溎 <input type="checkbox"/> 52歳未溎 <input type="checkbox"/> 53歳未溎 <input type="checkbox"/> 54歳未溎 <input type="checkbox"/> 55歳未溎 <input type="checkbox"/> 56歳未溎 <input type="checkbox"/> 57歳未溎 <input type="checkbox"/> 58歳未溎 <input type="checkbox"/> 59歳未溎 <input type="checkbox"/> 60歳未溎 <input type="checkbox"/> 61歳未溎 <input type="checkbox"/> 62歳未溎 <input type="checkbox"/> 63歳未溎 <input type="checkbox"/> 64歳未溎 <input type="checkbox"/> 65歳未溎 <input type="checkbox"/> 66歳未溎 <input type="checkbox"/> 67歳未溎 <input type="checkbox"/> 68歳未溎 <input type="checkbox"/> 69歳未溎 <input type="checkbox"/> 70歳未溎 <input type="checkbox"/> 71歳未溎 <input type="checkbox"/> 72歳未溎 <input type="checkbox"/> 73歳未溎 <input type="checkbox"/> 74歳未溎 <input type="checkbox"/> 75歳未溎 <input type="checkbox"/> 76歳未溎 <input type="checkbox"/> 77歳未溎 <input type="checkbox"/> 78歳未溎 <input type="checkbox"/> 79歳未溎 <input type="checkbox"/> 80歳未溎 <input type="checkbox"/> 81歳未溎 <input type="checkbox"/> 82歳未溎 <input type="checkbox"/> 83歳未溎 <input type="checkbox"/> 84歳未

## 利用者の特性と利用者ニーズの把握・対応

また、利用団体や利用者代表、各種教室やワークショップなど、施設利用者を対象にした「利用者アンケート」も実施します。

「アンケート集計及び自己評価報告書」を作成し、分析、自己評価とともに報告をいたします。

必要に応じてマニュアル等へ反映します。利用者における満足度や希望ジャンル企画等の意見を把握し、定性的評価を行い、利用者特性とニーズを把握します。

	対象者	主なアンケート内容
1	個人・団体利用者	施設の認知方法・施設満足度等
2	物販購入者	品揃え・陳列・価格・接客態度・満足度等
3	教室参加者	指導内容・料金・実施時間・講師評価・満足度等
4	イベント参加者	企画内容・実施時期・サービス・満足度等

## 改善点やご意見の情報開示

利用者アンケートの結果や市民・利用者から寄せられた意見・要望をホームページ等で公表することで、利用者への共感と理解を得ます。

また、収集したご意見については、朝礼、終礼、引継ノート等で従業員全員が共有すると共に情報蓄積を行います。運営ルールを根本的に変える必要のある提案や施設の改修などの要望については、担当課様と情報共有させて戴き、改善策や対応策を決定します。

## 利用者懇談会の実施

現在、市内他施設でも実施中である「利用者懇談会」を積極的に継続実施してまいります。

施設利用団体やサークル主催団体との懇談会の実施によりご意見や要望にとどまらず、施設の未来を語らう直接生の声を聞くリアルコミュニケーションの場をもち、ニーズの把握につとめます。



# クレーム・ご意見等への対応

## クレーム・トラブル対応手順

トラブル、クレームの対応には「日常からの準備」が不可欠であり、利用者の要望や苦情を把握し、トラブルが起きないように事前に防止策を講じて置くことが重要であると考えます。

公共施設運営において、これまでの経験の中で内容の頻度に関わらず、「迅速・丁寧・誠意を持って」対応することが大切であることを学んでまいりました。

多種多様なお客さまの満足度合いによってはクレームやトラブルが発生することはないと考えません。クレームやトラブルが起きるということを想定して、基本手順を踏まえて職員一丸となってクレームやトラブルに対応します。

正しいクレーム対応方法は、実は非常に単純なもので、ごく基本的な手順どおりに対応すれば、初心者でも十分対応可能です。弊社では、クレームやトラブルを起こす人の共通点を考慮し、クレーム対応の基本手順を定めて対応します。

### 手順①

#### 「組織を代表している」という意識を持ち、行動する

実際にクレームの対応を始める前に、「組織を代表しているという意識を持ち、行動する」という認識が必要と考えます。クレームは個人に対して寄せられるものではなく、組織に対して寄せられるものであると考え行動します。

### 手順②

#### 「お客様の話を聞く」・「誠実に対応する」

クレームでの対応ではまず、お客さまの話を聞き、そのご事情や心情を理解することが先決と考えます。聞くのではなく聞くということを周知徹底します。

① クレームには誠実な態度で望む

クレーム対応でやっていけないのは「言い訳」や「言い逃れ」です。適当な対応を行って1回目は取り繕うことができても2回目は通用しません。クレーム対応しているときは苦しくても、長期的に関係を良好に保つために、その場を取り繕うようなことはしません。

② お客さまの「心情を理解」し、話を「聞く」、そして「気持ちを鎮めていただく」

クレームを寄せてくるお客さまは「怒って」います。そのお客さまに対して、自分の意見を主張したり、お客さまの間違いを指摘しません。まずは、最低3分間じっくりと話を聴きます。話を聞くうちにお客さまの頭の中もだんだん整理され、徐々に気持ちが晴れてくると考えます。

③ お客さまのお話を聞くポイントを理解し、実践する

- ・「あいづち」と「うなづき」により、お客さまの話を理解していることを示します。
- ・「復唱」でお客さまの話を理解していることを示します。
- ・お客さまに考えていただく「間」を作ります。
- ・「クッション言葉」を使用します。

### 手順③

#### 事実の確認をする

お客さまから聴いた内容については苦情処理メモに記録します。また、メモの内容については適宜、責任者や館長にチェックをしてもらい、吹田市、弊社本社部門に適宜報告し、指示を受けます。

① いつ、どこでトラブルが発生しましたか？

② どんなことが起こって、何に対して不満を感じいらっしゃるのか？

③ 誰が不満をもっているのか？

④ 問題点は何なのか？

⑤ 当方に対して、どうして欲しいと思っているのか？

### 手順④

#### 対応策を検討し提示する

対応策については適宜、吹田市や弊社本社部門に報告し、指示を仰ぎ了承を受けたのち、提示します。

事実を確認した後は対応策を検討の上、なるべく早く相手に「解決策」や「代替案」を提示いたします。ただし、その際も、こちらから一方的に提案するのではなく、あくまでもお客さまの側に立って話を進めているという姿勢で対応します。

# クレーム・ご意見等への対応

## クレームマニュアルの作成と研修の実施

- ・近隣住民との良好な関係を築き融和で友好的な対応を心掛けていきます。
- ・イベント時の駐車場満車による、近隣住民へのご迷惑回避のため、警備員を増員し、安全かつスムーズな交通整理に努めます。
- ・ゴミの不法投棄や駐輪場への放置自転車は、施設の景観を損ねるだけでなく、歩行者の安全な通行や緊急活動を妨げる可能性があります。
- ・警備員による巡回や啓発ポスターの掲示を行うことにより、ゴミの不法投棄や駐輪場への放置自転車発生の抑制を図ります。
- ・近隣住民に迷惑をかける恐れがある利用者が来館した場合は、トラブルを未然に防ぐよう努めます。

### 予防

- ・日常点検の徹底
- ・視認性の高い導線の確保
- ・備品類の破損点検、整備
- ・安全衛生委員の定期巡回
- ・ヒヤリ・ハット情報共有



### 備え

- ・危機管理マニュアルの整備
- ・普通救命講習の定期受講
- ・年2回の防災訓練
- ・防災設備、避難経路の点検
- ・予防保全計画の策定

### お客様ニーズの把握

利用者との会話やアンケート調査等を通じ、利用者の不満やニーズを把握し、運営に反映することで、苦情等のトラブルの未然防止に努めます。

### 苦情防止・対応マニュアルの充実

過去の運営現場におけるトラブル等の洗い出しや各構成企業管理の他施設での苦情内容等も併せて分析し、苦情防止・対応マニュアルの充実を図ります。

### スタッフ研修の徹底

苦情防止・対応マニュアルを活用したスタッフ研修を継続的に実施し、苦情等の未然防止や発生時の対応について、徹底した指導・教育を実施します。

### 万一、苦情が発生した場合

#### 苦情トラブルへの的確な対応

困難な苦情は吹田市・本社連携し対応  
困難な苦情には、吹田市、弊社本部と連携・協議し迅速かつ適切に対応します。

### 運営のクオリティの更なる向上に向けて

#### 再発防止・業務改善の徹底

##### 情報共有と改善策の検討・実施

苦情等の内容を朝礼等で全職員に報告するとともに、クレーム報告書を作成、吹田市・弊社本部と情報共有、再発防止、業務改善策を検討し、速やかに実行します。

## 情報公開の考え方

### 情報公開時の取扱

指定管理者は本施設の管理運営業務を行うだけでなく、市民や地域社会に対して、情報サービスの拡充とともに指定管理者の説明責務と社会的責任を果たしていく必要があると考えます。

弊社は吹田市情報公開条例に則り、指定管理者自らが情報を提供する「情報提供」と市民からの求めに応じて情報を開示していく「情報開示」により、総合的に情報公開の推進を図るとともに、「**市民から信頼される指定管理者**」という目標のもと、情報の品質ならびに信頼性を高めることで開かれた施設運営を実現していきます。

情報公開は、提供・開示する情報に企業のノウハウや個人情報が含まれていないかなど、確認したうえで対応します。

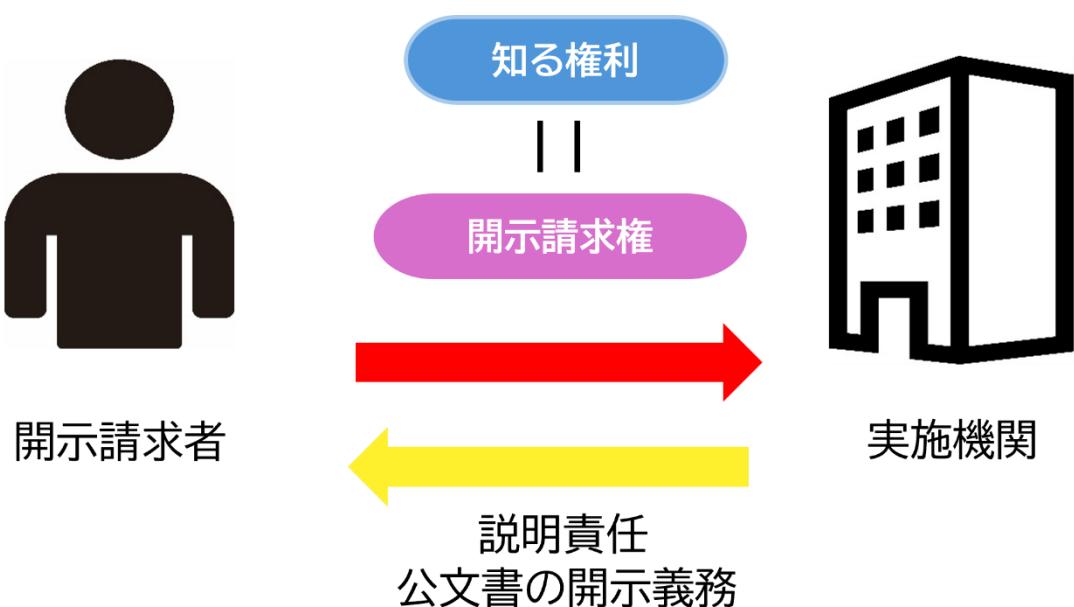
#### ■具体的な取組

市民の利便性の向上や興味のある情報に関しては、本施設ホームページや市の広報誌などを通して積極的に発信します。市民・お客さまアンケートの集約結果についてもホームページで適宜公開します。

### 情報開示の対応

市民からの開示請求に備え、情報公開の責任者を選任して対応マニュアルを整備します。

開示請求があった場合は、市の手続きに則り、承認を受けた後、速やかに公開します。

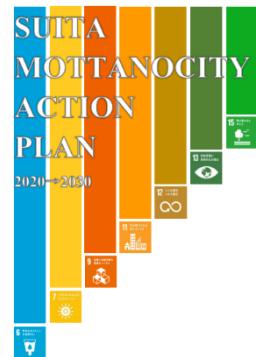


## 環境行動の取組み

### 吹田市環境施策に基づく取組

吹田市では2020年から2030年までの期間、市の事務事業に関わる全ての人々が、「MOTTAINAI」の精神のもと、エネルギー消費量の削減等に積極的に取り組み、温室効果ガスの排出量削減を目指すため、「SUITA MOTTANOCITY ACTIONPLAN」を定めています。

本施設でも市の施策に則り、施設職員は業務におけるエコ活動推進に加え、利用者である市民の皆様にも、環境保全への取組に際し、ご理解とご協力をいただけるよう積極的に啓発活動を行ってまいります。



※吹田市 HP より抜粋

### 基本指針

本計画に基づき、PDCA サイクルによる進行管理を行い、持続可能な社会の実現に向けて、市が率先して次の取組を進めます。

- 1 節エネルギーの取組を推進します。
- 2 再生可能エネルギーの活用や省エネルギー機器の導入を推進します。
- 3 省資源化を推進します。
- 4 グリーン購入を推進します。
- 5 職員の環境教育を継続的に実施します。
- 6 環境監査により取組状況を確認し、取組を確実に推進します。
- 7 本計画の取組を、広く市の内外に情報発信します。

### くすいた職員3原則

す すんで行動  
い いつでも意識  
た のしくムダなく

※吹田市 HP より抜粋

近年、社会情勢の影響でエネルギー費用が高騰し、公共施設の管理経費を圧迫している状態です。対策としては、日々の節電、電力会社や料金プランの見直し、省エネ家電への切り替え、太陽光発電や蓄電池の設置などが挙げられます。企業においては、エネルギー管理システムの導入や省エネ設備への投資などがありますが、公共施設において期待する効果を得るには、日々業務を行う職員や利用者への周知徹底はもちろん、市内全体で省エネに対する自発的行動が必要であると考えています。

## 環境行動の取組

吹田市の施策に基づき、下表の取組を推進します。夏季や冬季シーズンのピーク時では、熱中症やヒートショック等の健康被害に留意しながら、すいた職員3原則の「たのしくムダなく」を意識した利用者の属性や状況に合わせた柔軟な対応を行います。

### 具体的な取組



原則として暖房時 20℃設定、冷房時 28℃設定とする。(中間期シーズンは送風)

- ・空調設備はウォーミングアップ起動、急激な設定温度の変更を避ける。(例 28°C→27°C)
- ・室外機やフィルター定期清掃による能力改善。
- ・職員は階段をなるべく使用し、エレベーター運転時間を短縮。
- ・ソーラーライトやセンサーライトへの切替。
- ・業務用タブレット端末導入。(紙使用量削減)
- ・節電意識の向上と運営ルールの設定。
- ・エネルギー使用状況の見える化と意識付け。
- ・照明設備の LED 化。(未実施箇所の整備)
- ・トイレや手洗い場の自動水栓器具入替。(未実施箇所の整備)

### 【庁舎管理における環境配慮】

区分	取組内容
利用者への啓発	<ul style="list-style-type: none"><li>○ 職員や施設利用者の節エネルギーに関する活動を促進するため、掲示方法や情報伝達方法の工夫を行う。 (※ナッジ理論の活用)</li><li>○ 庁内放送を活用し、職員の意識啓発を図る。</li></ul>
設備の運転管理	<ul style="list-style-type: none"><li>☆ エアコンのフィルターを定期的に清掃する。</li><li>○ 時間外のエレベーター休止に努める。</li><li>○ 自動販売機の高効率な省エネ型への変更及び省エネ運転を業者へ要請する。</li><li>○ 節水コマの使用、水圧調整及び節水機器を導入・活用する。</li><li>○ こまめに館内の温度チェックをし、効率的にエアコンを運転する。</li><li>○ デマンド監視装置の導入などにより、夏期及び冬期における電気使用のピークカット(シフト)を行う。</li><li>○ 空調や熱源などの効率的な運転を推進するため、チューニングなどの高度な制御方法の導入を推進する。</li><li>○ エネルギー使用量の監視と制御を行うエネルギー管理システム(※BEMS等)の導入を推進する。</li><li>○ ※省エネ法に基づき、エネルギー使用の合理化のための管理標準を作成する。</li></ul>

※吹田市 HP より抜粋

#### 4 団体の所在地等が本市内であること、また、本市内で施設の設置目的に関連した事業等の実績があること

### 吹田市内の事業実績

#### 吹田市の指定管理事業



現在弊社では、[吹田市民プールの指定管理者](#)の選定を受け、南海・サンアメニティ共同事業体の代表企業として令和6年度より施設の管理運営を行っております。また[吹田市立勤労者会館の指定管理者](#)団体である吹田まちづくりパートナーズの構成企業として主に維持管理業務を担当しており、それぞれ施設の設置目的に根差した管理運営を行っています。

施設名	施設内容	期間
吹田市立勤労者会館 構成企業 建物維持管理	屋内プール(25m×5)、大研修室、会議室、多目的室、視聴覚室、練習室	2013/4/1～2028/3/31 Ⅱ期目
吹田市市民プール Ⅰ期目:構成企業/Ⅱ期目:代表企業 Ⅰ期目:建物維持管理/Ⅱ期目:建物総合管理	屋内(25m×8)、屋外プール、トレーニングルーム	2014/4/1～2029/3/31 Ⅱ期目
吹田市市民体育館 片山 構成企業 建物維持管理	第1体育室、第2体育室、第3体育室(板の間)、第4体育室(畳の間)、第5体育室(卓球)、クライミング(屋外)、談話室、トレーニングルーム、会議室	2013/4/1～2018/3/31
吹田市市民体育館 北千里 構成企業 建物維持管理	第1体育室、第2体育室、第3体育室(トレーニングルーム)、第4体育室(板の間)、第5体育室(畳の間)、談話室、会議室	2013/4/1～2018/3/31
吹田市市民体育館 山田 構成企業 建物維持管理	第1体育室、第2体育室、第3体育室(トレーニングルーム)、第4体育室(板の間)、第5体育室(畳の間)、室内走路、談話室、会議室	2013/4/1～2018/3/31
吹田市市民体育館 南吹田 構成企業 建物維持管理	第1体育室、第2体育室(畳の間)、第3体育室(板の間)、第4体育室(トレーニングルーム)、室内走路、談話室、会議室	2013/4/1～2018/3/31
吹田市市民体育館 目倭 構成企業 建物維持管理	第1体育室、第2体育室、第3体育室(トレーニングルーム)、第4体育室(板の間)、第5体育室(畳の間)、室内走路、多目的ホール、談話室、会議室、研修室、クライミング(屋内)	2013/4/1～2018/3/31
吹田市 武道館(洗心館) 構成企業 建物維持管理	第一武道室、第二武道室、第三武道室、弓道場、談話室、会議室、	2015/4/1～2020/3/33
吹田市 総合運動場 構成企業 建物維持管理	トラックフィールド、トレーニングルーム、サッカートラック、多目的室、会議室	2015/4/1～2020/3/33

### スケールメリットを活かした効率的な事業展開

#### 豊富な指定管理実績と包括的管理運営



弊社は、古くは「片山市民体育館」、「北千里市民体育館」、「山田市民体育館」、「南吹田市民体育館」、「目倭市民体育館」、「吹田市立総合運動場」、[「武道館\(洗心館\)」](#)といった多くの市内スポーツ施設の指定管理実績を有しています。また2015年よりプロサッカーチーム、ガンバ大阪の本拠地である、市立吹田サッカースタジアム(Panasonic Stadium SUITA)の清掃管理業務にも携わっております。吹田市内に営業所を構えており管理拠点が多いことから、[人材配置や管球類などの資材購入、保守点検業務の包括契約による管理経費の圧縮を図る](#)など、スケールメリットを活かした効率的な事業展開が可能です

## スケールメリットを活かした効率的な事業展開

### 市内管理拠点と連携した効率的な管理運営



吹田市立武道館でトラブル等が発生した場合でも、市内管理拠点と連携し相互協力可能な仕組みづくりを行うことで、スピーディーな問題解決や様々な吹田市施策の取組、類似性のある事業の効率化を図ります。

## 地域貢献・社会的貢献の方策

### 地域経済の活性化

地域のシンボルである公共施設の管理運営を行うにあたって、可能な限り地域に還元する事を目的に、地元事業者からの物品購入を最優先選択とし、市内在住者の雇用を積極的に進め、市内経済の活性化と地域協働体制を構築します。

### 地域に根差した社会貢献



#### 市内事業者の活用

##### ①外部委託企業選定について

設備機器の維持管理に関する外部委託先企業については、

企業の能力や実績に加え、①市内企業②府内企業、③国内企業の順に優先順位をつけることで、地域経済の活性化に貢献。

市内企業を優先的に選定することで近隣拠点から迅速に対応できる体制を整えることができます。危機管理体制の構築及び地域経済貢献にも繋がると考えます。

外部委託企業選定時  
優先順位

- ① 市内企業
- ② 府内企業
- ③ 国内企業

##### ②市内事業者との連携・優先発注について

パンフレットやチラシ等の印刷物、各種消耗品や、修繕部品等の購入等は[市内事業者への発注を優先](#)し、市内経済の活性化を図ります。

イベント開催時は、市内事業者のノウハウも活かせるよう、ご提案頂いた内容を基に協働開催に努め、飲食事業者にはケータリングによる出店協力を依頼し、市外ご利用者様にも知って頂く機会を設けるとともに、利便性向上を図ります。

##### ③市内事業活動のPR支援

市内経済活性化を目的として開かれるイベント開催時には、地元の商店などの市内事業者が自社商品をPRできるブースや連携したイベントの開催を目指します。

### 地域住民の雇用創出



本施設における職員について、新たに採用する場合は、[地域住民の雇用を基本](#)とし、スタッフの一員として加わっていただくことにより、地域の住民ニーズや習慣に対して幅広く充実した対応が行え、本施設の効率的な運用やサービスの提供に繋げられると考えます。

また、地域住民の雇用を生み出す事により市内、地域経済への貢献を目指します。



5 事業計画書の内容が施設の効用を最大限に発揮するものであること（自主事業の内容を含む。）

## 魅力ある自主事業のご提案

### 自主事業の考え方

#### ～生涯スポーツのすすめ～

施設の設置目標に加え、スポーツ・レクリエーション活動による市民の明るく豊かな健康ライフの実現に向けた役割を担い、コミュニティ形成の大きな機能を果たすための事業であるとの認識の基、「**生涯にわたってスポーツ・レクリエーションを楽しむ**」をコンセプトに、一定のターゲットに偏らない、誰もが身体を動かすことを楽しむことのできる、「利便性・サービスの向上」「地域の活性化」にも貢献できるような**多種多様な自主事業**を実施します。

また、指定管理者変更後に現行で実施されている教室を大幅に変更するのではなく、現行の教室種目・内容に沿った教室展開を行っていき、現行の教室に参加されている方が混乱しない配慮を行います。

### スケールメリットを活かした一元管理



弊社は、吹田市民プール、吹田市立労働者会館の指定管理者として業務を受託しています。私たちは、本施設の受託に際し、武道館管理にとどまることなく、吹田市内の管理拠点も含めた効率的で効果的な一元管理を目指します。具体的には、市内管理拠点で委託している各協力企業にスケールメリットを活かした委託提案を促し、市内管理拠点との人材交流を積極的に行い、適材適所に人員を配置するなどエリアマネジメントによる経費削減などの効率的な管理運営が行えることが他社には無い強みであると考えています。

また、イベント運営についても本施設の「みどり」、「スポーツ」に吹田市民プール利用者の属性を絡めたイベントの展開を模索し、私たちにしか実現できないイベントを企画します

### イベント時の駐車場・駐輪場の混雑対応

大規模イベント等が同時に行われる場合には、時間調整を行うことで他の利用者や近隣住民へお掛けする迷惑を最小限に抑えるようにします。

また、イベント規模に応じて車の混雑が予想される場合は必要に応じた誘導対応を行います。

弊社は、他の公共駐車場や大型駐車場の豊富な管理運営実績から得たノウハウに基づき公平・公正な接遇に努めながら、様々なお客さまに対応したサービスの提供を行います。

## 魅力ある自主事業のご提案

### 公園施設を活用したスポーツ推進



吹田市の施策である一般介護予防事業「[吹田市民はつらつ元気大作戦](#)」を地域包括支援センターや市役所高齢福祉室などの関係機関と連携を図りながら、高齢者向けスポーツとして公園施設のスペースを活用したイベントを企画・推進いたします。

「[ひろば de 体操](#)」、「[自宅 de 介護予防](#)」、「[いきいき百歳体操](#)」、「[介護予防教室](#)」などの情報を市民へ周知し活動のフィールドを広げ、参加者同士の交流を通して身体や認知機能の低下を防ぐことを目的とした介護予防、[フレイル予防の市民活動をサポート](#)します。

### ノルディックウォーキング

吹田市生涯スポーツ推進事業の「ノルディックウォーキング」を継続実施いたします。

弊社インストラクターによる定期教室の実施、全日本ノルディックウォーキング連盟との共催イベント等を弊社吹田市管理物件とのコラボにより実施する予定です。ノルディックウォーキングの効用を広く市民に伝え、健康維持の促進につなげます。



※ イメージ

シニアのための心と身体の健康づくりから、市民が地域とのつながりを深めることが、[本施設の設置目的の達成と指定管理者に期待される役割](#)であると考えています。



氏名 \_\_\_\_\_



※吹田市 HP より抜粋

## 魅力ある自主事業のご提案

インバウンド対応



### ～BUDO ツーリズム～

「大阪・関西万博」の熱気を受け継ぎ、55 年前の「吹田万博」の記憶をたどる

インバウンドを対象にした武道・文化体験イベント『BUDO ツーリズム』を施策します。(市相談)

「BUDO ツーリズム」とは、武道や武術の見学、観戦、実技体験、施設見学等、発祥の地である日本でしか体験できない、スポーツと文化(伝統文化・精神文化)が融合したツーリズムです。

スポーツ庁では、2018 年より、世界の関心が高い日本発祥の「武道」を活かした、希少性の高い「武道ツーリズム」を提唱し、2020 年 3 月に「武道ツーリズム推進方針」を発表しました。この推進方針では、目指すべき姿として「武道が日本発祥であることの国際的認知(プレゼンス)の向上」、「武道によるインバウンド誘客の促進と地域活性化」、「武道体験を通じたファン層等の拡大による日本の精神・文化の国内外への普及・発信」の 3 つを掲げております。

近隣の「万博記念公園」「EXPOCITY」などの施設と連携し、日本伝統の BUDO を体験してもらい、広く施設の周知に努めます。

また、吹田市は 2024 年に「多文化共生推進アクションプラン」を策定し、外国人住民との共生を目指した施策を展開しており、スポーツの観点から同プランを促進します。

最終的な目標として「スポーツ文化ツーリズムアワード」を目指します。

弊社管理施設において、千利休をテーマにした特色ある歴史文化を広く発信する文化観光施設を管理しております。中でも茶の湯体験については非常に人気を博しており、特にインバウンドについては好評です。



※ イメージ



※ イメージ



※ イメージ

武道の素晴らしさや、日本らしさを体験してもらうプログラムを策定します。コト消費を促すと共に、SNS を活用した全世界への発信を目指します。

#### 体験プログラム(例)

内 容	特 徴
① 武道着 着用体験	武道着姿で庭園を背景に撮影、SNS撮影等
② 弓道体験	弓道の礼法・射法を学び、的に向かって実射体験
③ 茶道体験	茶室風空間で、抹茶の点て方・作法を体験
④ 武道演舞鑑賞	日本武道の美しさと精神性を感じる時間

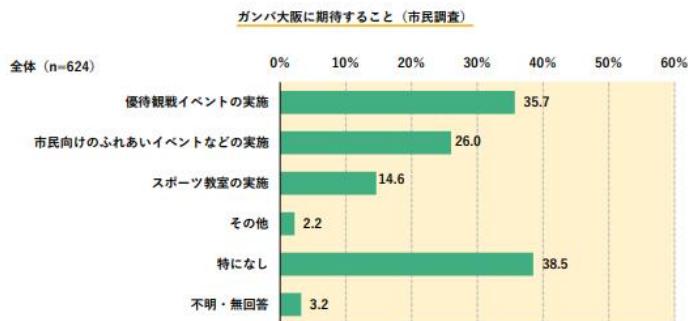
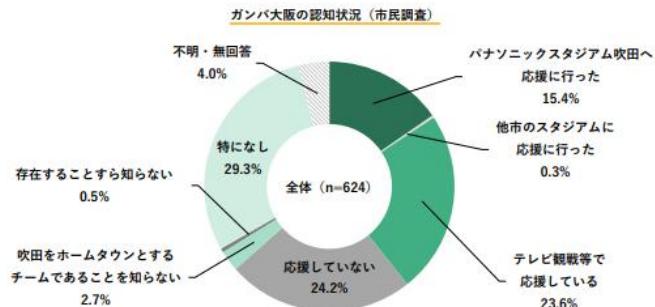
## 魅力ある自主事業のご提案

### ガンバ大阪との関わり方

スポーツを始めるきっかけづくりとして、有名アスリートと直接、交流し触れ合える機会は大変貴重な時間であり特に印象深いものとなります。魅力ある自主事業を展開するにあたり、吹田市を本拠地とするサッカーチームのガンバ大阪は市民の4割が地元のスタジアムで観戦している人気チームです。本施設の自主事業でも現指定管理者が行っているガンバ大阪と連携したスクールや選手との交流イベントを継続したいと考えており、スクール生対象のパナソニックスタジアム吹田の応援ツアー等を計画しています。

#### ■ ガンバ大阪について

- ガンバ大阪の認知状況をみると、何らかの形で応援しているという回答は39.3%で、その内の約4割がパナソニックスタジアム吹田へ応援に行ったと回答しています。
- ガンバ大阪に期待することとしては、優待観戦イベントや市民向けのふれあいイベントなど、チームや選手を間近で感じられるような取組が期待されています。



※吹田市スポーツ推進計画より抜粋

その他様々なスポーツ界の有名アスリートと市民とのミニトークショーや、交流イベントの実現に向け調整しております。

## サービス向上のための方策

### コピーサービス

市民が公共施設を利用する際、申請書類の提出や資料の閲覧・持ち帰りなど、印刷・コピーのニーズが多く発生しています。コピー機が設置されていない施設では、利用者が近隣のコンビニ等に移動する必要があり、利便性を損なっています。特に高齢者や障がい者にとっては大きな負担となる場合があります。当施設にコピー機を設置し、市民が簡単に利用できる環境を整備します。

コピー機器:カラーコピー機（B5 サイズ～A3 サイズ）

料 金:モノクロコピー:全サイズ一律 10 円

カラーコピー:B5・A4・B4 サイズは 50 円

A3 サイズは 80 円 両面印刷可(各面有料)



※ イメージ

### カプセルトイ導入

近年、SNS の普及により子どもから大人までの幅広い世代にも人気があることから商業施設や駅などに専門店が出店するなど第 5 次カプセルトイブームと呼ばれる現象が生まれています。弊社の管理拠点である吹田市民プールでも導入実績があり、利用者が待ち時間や休憩時間などに楽しめるアミューズメント性のあるコンテンツとして導入を計画しています。



※ イメージ

### 製氷機の設置

昨今、気温の著しい上昇が続いている、熱中症警戒アラート情報の案内による利用者への注意喚起だけでは十分なものとは言えない状況が続いている。

熱中症や暑さ対策の一環として、体温が上昇した競技者の身体を冷やし健康被害を防止するとともに、怪我時の緊急手当を実施するために談話室に「製氷機」を設置します。



※ イメージ

## サービス向上のための方策

### 誰もが気軽に利用できる地域交流の場

吹田市における地域コミュニティの中核施設を目指します。

吹田市のスポーツ施設・公園としての役割を十分に理解し、幅広い方々へ開かれた集いの場・交流の場として愛される運営を心がけます。

事業計画としては乳幼児から高齢者、障がい者まで、個々のライフスタイルやライフステージに合わせた自主事業等においても「利用しやすさ」を重要視して取組みます。地域の人々の好奇心を刺激し参加を促します。本運営期間においても市民自らが健康増進に関心を持ち、乳幼児から高齢者、障害者など、ライフステージに対応した施設運営を行います。

「地域交流の場」として「利用しやすさ」に重点をおいた運営を約束します。

### 地域との連携（美観活動の推進）

#### 市民の花・さつき



※吹田市 HP より抜粋

### リサイクル事業の展開

樹木の剪定枝葉を破碎し、チップ化したものをマルチング材や堆肥として活用します。

市内の学校等やボランティア団体等に配布を行い、緑化推進や環境問題への取組の認識を深めることとします。

### 吹田市内学校との連携

吹田市内にある小・中学校や高等学校との連携を図ります。職業体験などのアウトリーチを行う事によって、活動を身近に感じてもらう機会を創出します。また、放送部がある学校へは、当施設でのアナウンスを実際に行ってもらう等、より身近に施設を感じてもらうように努めます。スポーツ施設で働きたいと考える大学や専門学校の学生を対象としたインターンシップ制度を積極的に活用することで、現場の仕事内容を知ってもらう機会を創出します。



## サービス向上のための方策

### 施設独自のホームページ作成

ホームページについては、閲覧者の使い勝手を最重要項目として作成いたします。

運営開始後は閲覧分析を行い、より便利で使いやすいページ内コンテンツの変更を検討していきます。

また、周辺施設の情報や祭り等のローカル情報発信サイトとのリンクを促進し、ワンストップで施設・スポーツ・文化・観光情報等を入手できるようにします。

### 周辺施設と連携した広報

私たちは、本施設のパンフレットや案内物を市内の他施設に設置いたします。

さらに他施設のパンフレットやサービスの情報も本施設で掲示し、様々な公共施設と連携することで、本施設の認知度を向上させ、市全体のスポーツ実施率向上に貢献いたします。

### ICTインフラの推進

窓口の支払い時の利便性向上を目的とした二次元コード決済であるPayPayを導入します。

これにより、様々なお客様のニーズに応えることができるよう準備、計画をしております。施設利用許可書発行までの一連の流れをスピーディーに行うことで、お客様の利便性の向上と職員の作業効率の向上を目指します。

### Wi-Fi環境の整備

ICTインフラの中でも災害に強く、地域活性化のツールとしても有効な手段であると注目される、フリーWi-Fi環境を施設内に導入し、利用者の更なる利便性向上を実現します。

## サービス向上のための方策

### 遠隔作業支援ソリューション

#### 作業現場

ウェアラブルカメラを装着し、現場映像を映しながら管理拠点からの指示のもと作業を実施



音声  
映像



#### 管理拠点

熟練の技術者が現場から離れた場所で作業映像を見ながら作業指示を行う



確認  
指示

専用カメラを装着した作業者が見る設備や機器のリアルタイムな状況を監督者が遠隔監視することで、現場作業員に適切な指示を出します。作業の効率化と安全管理が容易に行えるシステムです。

### エコチューニング認定事業者によるサービス

弊社では、脱炭素社会の実現に向けて、業務用等の建築物から排出される温室効果ガスを削減するため、建築物の快適性や生産性を確保しつつ、設備機器等の適切な運用改善を行うことを目的とします。

また、エネルギーの使用状況等を詳細に分析し、軽微な投資で可能な経費の削減対策の提案を行っていきます。



### エコチューニングは『SDGs』の取り組みに貢献します

## SUSTAINABLE DEVELOPMENT GOALS



7 エネルギーをみんなに  
そしてクリーンに



13 気候変動に  
具体的な対策を



4 質の高い教育を  
みんなに



11 住み続けられる  
まちづくりを



12 つくる責任  
つかう責任

## 宣伝効果の高い広報活動

### 集客数増加の考え方

事業を推進していくにあたり、施設全体を見渡した事業の計画から個別の施設におけるプログラムの実施、進捗状況を細かく弊社独自の評価方法にてチェックすることで確実な施設マネジメントを実現します。

さらに、グループ各本社部門を含めて迅速かつ組織的な改善を実施することで、「計画の策定、実行、チェック、改善」という PDCA サイクルを機能させます。

このように経営トップから現場までが一丸となり、[利用者増加に向けた取組を継続](#)して向上させる「集客力向上マネジメント」を推進しています。



### 集客・稼働率について

ホームページや SNS を活用し、空き室や稼働率の低い施設の情報を発信し利用促進を行います。

施設のファン(リピーター)を獲得するため、[期待する以上のサービスを提供](#)することで利用者満足度を高めます。現在 SNS での宣伝は誰もが行っており飽和状態となっています。

それだけでは期待する集客効果を生み出すことは出来ません。近隣施設や店舗等と連携し、[本施設と地域の周辺エリアを組み合わせ、利用者の一日をコーディネイト](#)するプランについて SNS や紙媒体等で積極的に情報発信し集客効果と地域経済の活性化を図ります。

施設紹介サイトを利用するなどし、目に触れる機会を増やし、施設の認知度を更に高めます。

配架チラシ等の情報コーナーを整備し人の目に触れやすい見やすい箇所に[注目イベントや地域の祭りなどのトピックス情報を掲載](#)します。近隣施設、地域活動サークル等、地元企業とも連携し、イベント時の相互協力を定期的に行うことで、双方にとって最適なタイミングで宣伝効果の高い広報活動を展開し集客効果を高めます。

## 事業計畫

### 吹田市立総合運動場

団体名	南海ビルサービス株式会社
代表者職・氏名	代表取締役 山本 昇
所在地	大阪市中央区難波五丁目1番60号
担当者名	
電話番号	
メールアドレス	

I 施設の設置目的を効果的に達成し、市民のスポーツ推進に寄与できること

## 吹田市立総合運動場の指定管理者公募に際して

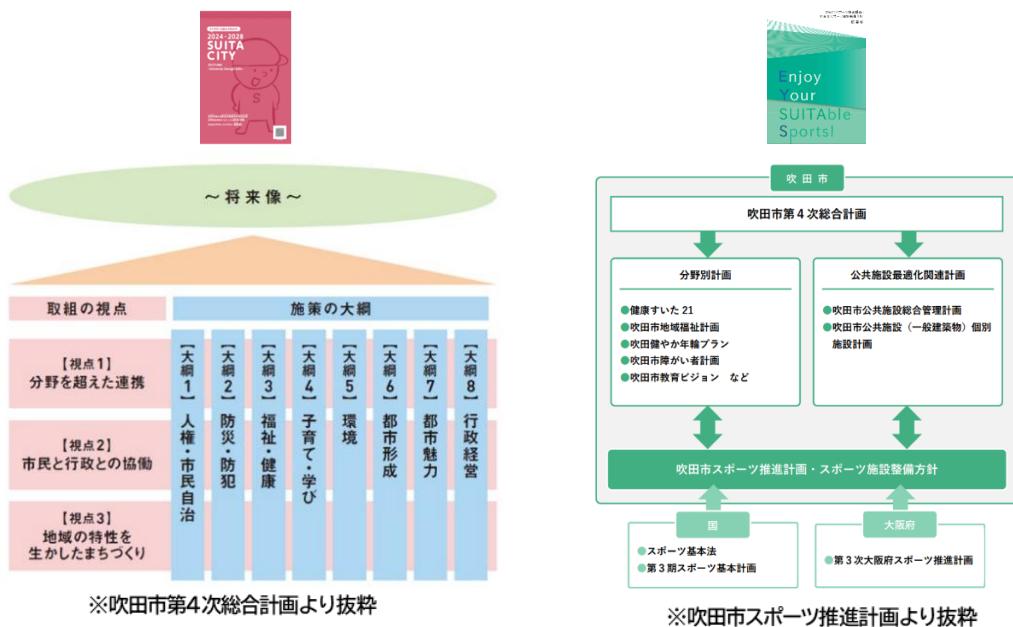
### 吹田市の施策に基づくまちづくりのサポート

南海ビルサービス株式会社(以下「弊社」)は、吹田市立総合運動場(以下「本施設」)の運営・管理にあたり、【吹田市第4次総合計画】に基づいた市のめざす将来像を実現いたします。

また【吹田市スポーツ推進計画】や【スポーツ施設整備方針】の取り組みを通じて施設の設置目的である「市民のスポーツの振興と健康の維持に寄与すること」及び、弊社が長年培ってきた専門的なノウハウを最大限に活かすとともに、行政、指定管理者、市民(地域ボランティアやNPO団体などの市民団体)との協働を通じて、地域に根ざした活動を行い「文化・スポーツに親しめるまちづくり」を目指します。

市民が「自らの施設」としての参画意識を高め、地域住民が積極的に参加できる運営体制を構築することで、本施設が「市民が繋がりをもって愛着を深めるまちづくり」の拠点となることを目指します。

弊社は、こうした理念に賛同いただける市民団体及び関係機関との人的ネットワークを大切にし、多くの大学を抱えるまちの強みを活かしたボランティア活動の推進や地域コミュニティとの連携を通じて本施設への愛着を深めていただき市の目指す都市魅力をより一層高める行政サービスに努めてまいります。



### 4つの管理運営の基本方針・目標に対する取組

弊社は、吹田市第4次総合計画や吹田市スポーツ推進計画の施策での課題改善とKPI目標達成を踏まえた4つの基本コンセプトを掲げ管理運営を行ってまいります。

指定管理者として、民間企業の効率性・豊富な指定管理事業実績で培われた経験と地域団体との連携や協働事業の開催など、持てる能力を最大限に発揮し、吹田市のスポーツ振興や集い・賑わいの発信拠点としてスポーツコミュニティの創出を実現します。

# 管理運営の基本となる4つのコンセプト

4つのコンセプトとKPI目標達成の方策



## コンセプト ① 市民生活への貢献

スポーツ振興と市民のスポーツ、レクリエーションを通した健康増進の活動を推進し、人のふれあいに寄与する管理運営を行い、**市民の活力あるスポーツライフ**に貢献

## コンセプト ② 支え合いから地域のつながりを広げる

いつでも誰もが平等に、安心かつ安全な環境が整った公共施設で、スポーツに親しむ、**地域の人と人が支え合いつながりを広げる**施設

## コンセプト ③ 施設の安定的な運営と将来ビジョン

安定的な管理運営基盤とした、多様化する利用ニーズに応える施設サービスの提供、吹田市スポーツ施設整備方針に基づき**未来につなぐスポーツの拠点**の整備

## コンセプト ④ 施設の魅力向上より生まれる賑わいの創出

アイデアや工夫で施設の魅力を今まで以上に高め、利用者満足の高いサービスに反映させる。宣伝効果の高い広報活動を通じて、施設の利用促進を図り**地域のにぎわいを創出**する。

吹田市スポーツ推進計画の最終目標である KGI(重要目標達成指標)目標達成のため、「する」「みる」「ささえる」の視点から本施設の役割や機能を理解した管理運営を行います。KPI(中間目標)を管理運営のコンセプトに反映させることで新規顧客数やリピート率、ホームページ閲覧数、アンケートを点数化するなど数値化し、各項目の**目標達成までのプロセスを可視化**します。

当施設は、地域の拠点となる公共施設の一つであり、市民のスポーツ振興を図るうえで重要な役割を担う施設であると理解し、様々な公共施設で管理運営を行ってきた弊社だからこそ実現できる、市民の「文化・スポーツに親しめるまちづくり」についてスポーツのみならず、メイシアター(吹田市文化会館)などの文化関連施設とも相互協力し、共に魅力あふれるまちづくりの担い手となる事を目指しています。

本施設を拠点に観光や交流人口の増加も施設としてサポートします。弊社の持つ公共施設の管理運営能力を最大限に発揮すれば、必ずや市民の皆様にご満足いただき愛着や誇りをもって、これからも住み続けたいと思えるまちづくりに貢献できると確信しております。

## コンセプト①:市民生活への貢献

スポーツ振興と市民のスポーツ、レクリエーションを通した健康増進の活動を推進し、ひととのふれあいに寄与する管理運営を行い、市民の活力あるスポーツライフに貢献。

吹田市のスポーツの現状として、週1回以上スポーツを実施する市民の割合は65.1%となっており、国調査を上回っています。男性は60歳代まで仕事や子育てなどにより十分な時間が取れない一方で、70歳代以降は健康づくりへの関心が高く時間的余裕もあることから運動・スポーツの実施頻度が高い傾向にあります。一方で女性については、30歳代で割合が低下するものの、それ以降は上昇に転じており、40歳代から50歳代まででは国調査を大きく上回るなど、吹田市民の運動への意識は高いものがあります。

運動・スポーツを実施できなかった理由については、仕事や家事・育児が忙しいことや面倒くさいといった理由が多くなっており、国調査と比較すると、忙しいという理由が多くみられる一方、面倒くさい、運動・スポーツが嫌いという回答は少ない傾向にあります。小学校5年生及び中学校2年生を対象とする体力・運動能力調査では、吹田市の子どもの体力は低下している傾向があり、全国平均よりも下回っていることから、スポーツを始める興味や関心をもてるような「きっかけづくり」が課題として挙げられます。

### 目標

吹田市スポーツ推進計画の目標数値である市民の運動・スポーツの習慣者割合70%達成に貢献します。

### 指 数

週1回以上スポーツを実施する市民の割合

現状  
(R4)  
65.1%



目標値  
(R15)  
70%

### 取組

市民が今後実施してみたい運動・スポーツは、「ウォーキング」や「トレーニング」、「登山・ハイキング・トレイルランニング」など、ひとりでも始められ、健康づくりにつながる種目への関心が高くなっています。

レクリエーションスポーツやアーバンスポーツといったニュースポーツの情報を積極的に発信し、興味を持っていただく取組を推進します。休日に家族や友人と楽しめる新たな流行を生み出すことで、週1回以上スポーツを実施する市民の人数を増やし数値目標に近付けていきます。

#### (具体的な取組)

- ・施設ホームページ、SNS、紙媒体など、利用者の属性に合わせた定期情報の提供。(1ヵ月/1回以上)
- ・日常業務でのお客さまや利用団体とのコミュニケーション。(口コミ)
- ・常連の利用者のリピーター確保、新規利用者獲得のための営業活動。(学校法人への課外授業提案)
- ・アーバンスポーツ施設との連携。



※吹田市スポーツ推進計画より抜粋

## コンセプト②:支えあいから地域のつながりを広げる

いつでも誰もが平等に、安心且つ安全な環境が整った公共施設で、  
スポーツに親しむ、地域の人と人が支え合いつつながりを広げる施設。

本施設は、吹田市民の地域拠点となる公共施設の一つであり、スポーツ振興の中核を担う施設であると理解し、『Enjoy Your スポーツ！ライフコミュニティBase』というスローガンを掲げました。

様々な公共施設で管理運営を行ってきた弊社だからこそ実現可能となる住み続けたいまちづくりに貢献します。

誰もがスポーツに親しめる環境づくりを進めるにあたり、年齢や性別、国籍、障がいの有無に関わらず、全ての市民が支えあうことで、あらゆる人の健康維持に寄与するスポーツ交流の場を提供します。それぞれのライフステージや関心などに応じて気軽に身近に安全にスポーツに親しめる施設運営を目指して利用者に寄り添ったサービスを提供します。

### 目標

- ・利用者の付属設備の施設満足度 70%達成
- ・全ての人々に平等で公平な運営
- ・施設予約・教室予約において、特定の方が便宜を得ることのない公平なシステムを維持

### 指 数

施設付属設備における  
施設満足度

現 状  
(R4)  
63.1%

目標値  
(R15)  
70%

### 取組

利用者の属性に合わせたアンケート調査、女性職員の意見を反映したサービスの提供を推進します。

高齢者や障がい者が不便や不安を感じさせない施設づくり及び、  
キャップハンディ体験、シニアポーズ体験、インクルーシブスポーツ  
の普及啓発を実施します。(施設のハード面の整備)  
ナッジ理論を活用した利用者同士の支え合いを生む仕組みづくりを後押しします。(施設のソフト面)



※吹田市スポーツ推進計画より抜粋

## コンセプト③:施設の安定的な運営と将来ビジョン

安定的な管理運営基盤を背景とした、多様化する利用者ニーズに応える施設サービスの提供、  
吹田市スポーツ施設整備方針に基づき未来につなぐスポーツ拠点の整備。

吹田市立総合運動場の指定管理者として本施設を安定的に管理運営し、施設機能を未来につなげる役割を果たすべく、弊社グループの安定的な経営基盤とスポーツ公共施設での豊富な指定管理業務の経験と実績を背景とした、本施設の最適な管理運営における仕組み化された体制を構築します。

公共施設をお預かりし、吹田市に成り代わり行政サービスを代行する立場であるという自覚を持ち、市民が期待する以上のサービスを提供することで施設の魅力向上、満足度向上に努めます。

### ◎スポーツ施設の課題



### ◎スポーツ施設の整備にあたって



※吹田市スポーツ推進計画より抜粋

これまでの指定管理事業で取り組まれてきたスポーツ施設の課題に対する施策は一定の成果を得るにいたりました。次期指定管理事業からは新たなフェーズに入る時期であると考えております。

吹田市スポーツ施設整備方針に基づき、利用者にとって安心・安全な施設運営を継続するとともに、本施設を将来にわたってどのように活用していくのか検討が必要となります。吹田市と地域の課題解決に向け共に歩みたいと考えています。

### 目標

- ・事業計画履行率 **100 %達成**
- ・月例指定管理者運営会議 **年間 12 回実施。**
- ・施設利用者会議 **年間 2 回実施。**



### 取組

- ・弊社グループの安定的な経営基盤とプロの人材配置による、効果的・効率的な管理運営。(毎日)
- ・事業計画の提案内容について、実施状況チェックシートを作成により未実施案件の有無を確認。(各年度)
- ・議事録作成し、課題や改善け点の検討。(毎月)
- ・施設利用者からの意見等についてフィードバック、是正報告書の提出。(都度)
- ・施設が抱える課題と向き合い、吹田市の施策に基づいた施設の整備計画作成。(各年度)

## コンセプト④：施設の魅力を高めて利用を促進し生まれるにぎわいの創出

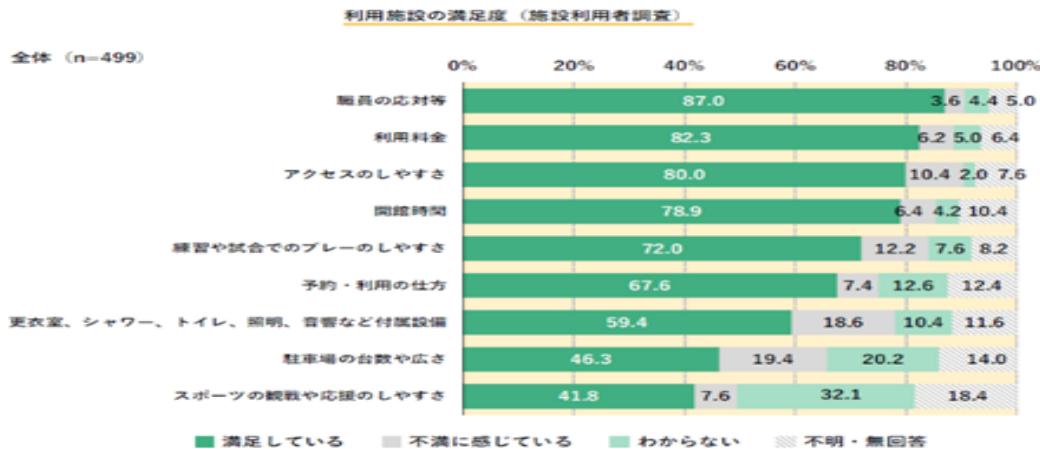
アイデアや工夫で施設の魅力を今まで以上に高め、利用者満足の高いサービスに反映させる。  
宣伝効果の高い広報活動を通して、施設の利用促進を促すことで、**地域のにぎわいを創出する。**

市内スポーツ施設の満足度については、「職員の応対等」や「利用料金」、「アクセスのしやすさ」について80%台で推移しており満足しているという割合が高くなっているため、引き続きサービス向上に努めます。

総合運動場では「駐車場の台数や広さ」48.8%、「スポーツの観戦や応援のしやすさ」51.2%となっており満足しているという割合は比較的、低くなっていることから臨時駐車場の確保、職員やロボットを活用した案内誘導、熱中症対策でのミストファン導入などサービス改善の余地があると考えています。

施設の魅力を高める方策として、スポーツ施設単体で考えるのではなく地域の市民活動の交流拠点でありたいと考えています。

文化施設とも交流を深め、大学等の学校法人、市内企業、NPO団体とも協力関係を構築するトータルマネジメントを目指し、まちぐるみの交流から始まる地域振興に貢献したいと考えています。



### 目標

※吹田市スポーツ推進計画より抜粋

- 利用施設の満足度調査の目標数値 60%達成。  
(駐車場の台数や広さ、スポーツ観戦や応援のしやすさ)
- ・宣伝効果を高める広報活動。
- ・周辺エリアのトータルマネジメントの役割を担う。
- ・市民参加型の新たなイベントを企画しにぎわいの創出。

### 取組

- ・利用者ニーズの把握。
- ・ターゲット別に分類し、種目や年齢、性別などの属性に合わせ  
最適なタイミングでの宣伝活動。
- ・NPO、地域の学校や商業施設、市内活動団体を訪問し協力体制  
を確立。(定期訪問)
- ・吹田市のシティプロモーションであるスイタブルシティや  
吹田クロスを活用したイベントの実施。

### 指 数

駐車場  
台数や広さ

現状  
(R4)  
48.8%

目標値  
(R15)  
60%

スポーツ観戦や  
応援のしやすさ

現状  
(R4)  
51.2%

目標値  
(R15)  
60%

## 「吹田市スポーツ推進計画」に基づく事業実施

### 吹田市スポーツの現状と課題

吹田市スポーツ推進計画において、今後力を入れるべきスポーツ施策として、市民調査・スポーツ関係団体調査ともに「年齢や体力などに応じたスポーツを楽しむことができる場の提供」、「公共スポーツ施設の整備・改修」、「スポーツ教室や競技大会などの開催」の順に高くなっていることから、ソフト・ハードの両面から、ライフステージやレベルに応じて運動・スポーツを楽しむことができる環境が求められています。

市民調査では、「健康・体力相談やトレーニング指導などのサービス提供」や「スポーツに関する広報・情報発信の強化」など、スポーツに関する情報入手や知識獲得がしやすい環境づくりを求める声も多くあり、市民の要望は多様化していることから、今まで以上に幅広い対応が求められます。

吹田市では、市民の週1回以上のスポーツ実施率が国より高く、現役で働いている世代でも多くの方がスポーツに取り組んでいます。

しかしその一方で、子供の体力・運動能力は低下傾向にあり、全国の平均値を下回っています。また、就労・子育て世代では仕事や家事や育児のために忙しいと感じる人が多く、スポーツに取り組む時間が取れない回答しています。

高齢者では加齢による運動意欲の低下などの課題があります。全ての市民の心身の健康やスポーツを通した豊かな市民生活を実現するには、子供の頃からスポーツに親しむことができる環境づくりとともに、ライフステージに合わせて「気軽に」「身边に」スポーツに取り組めるような機会や環境、情報を提供することが必要となります。

市民調査において今後、実施してみたい運動・スポーツの傾向としては、ウォーキングやトレーニングなどの1人でも始めることができる、健康づくりを意識した回答が多くなっていることから、世代や属性に合わせて、市民の要望に寄り添ったスポーツ事業計画を実施します。

今後実施してみたい運動・スポーツ（市民調査）

単位：%

年齢	今後実施してみたい運動・スポーツ			回答数
	1	2	3	
全体 (n=448)	ウォーキング	22.5	トレーニング	22.5
18～20歳代 (n=40)	キャンプ・オートキャンプ	27.5	登山・ハイキング・トレイルランニング	22.5
30歳代 (n=73)	キャンプ・オートキャンプ	27.4	トレーニング	26.0
40歳代 (n=91)	トレーニング	24.2	エアロビクス・ヨガ・ピラティス	22.0
50歳代 (n=105)	トレーニング	28.6	ウォーキング	25.7
60歳代 (n=73)	ウォーキング	28.8	登山・ハイキング・トレイルランニング	26.0
70歳代 (n=62)	ウォーキング	29.0	体操	22.6
国調査 (n=20,000)	ウォーキング	29.2	トレーニング	12.3
			エアロビクス・ヨガ・パラエ・ピラティス	11.2

※吹田市スポーツ推進計画より抜粋

# 「吹田市スポーツ推進計画」に基づく事業実施

## 基本目標の考え方

3つの基本目標にあるスポーツは、「する」「みる」「ささえる」という様々な関わり方において、人と人が活動を共にすることで、楽しみや感動、やりがいなどを共有し、つながりや一体感を感じることができるものと定義されており、そのつながりがスポーツを継続するモチベーションや、さらなるスポーツ活動への参加のきっかけになりえることから、「つながる」拠点として本施設を位置付けております。

### 【 基本目標 1 【する】 誰もがスポーツに親しめる環境づくり 】

誰もがスポーツに安全に親しめる環境を整備します。  
具体例として、年齢や性別、国籍、障がいの有無に問わらず、全ての市民が気軽に身近に安全に運動・スポーツが楽しめるよう、利用者が使用するエリアの安全点検の徹底、サブトラックや公園エリアの段差や建築関係の劣化箇所の安全対策等を進めたいと考えています。

### 【 基本目標 2 【みる】 スポーツの魅力に触れることができる環境づくり 】

市民と有名アスリートが触れ合う交流の場を設定します。  
スポーツに対する憧れや始めるきっかけづくりの機会として捉えており、市民の思い出となるイベントにしたいと考えています。また夏季シーズンや冬季シーズンを迎える観覧場の気候条件や、屋外観戦での問題点と向き合い、課題をクリアすることで快適な観戦環境を提供します。応援する者の熱狂が競技者側にも伝わることで、より白熱したプレーが生まれるといった相乗効果が期待できます。

### 【 基本目標 3 【ささえる】 スポーツ活動をささえる担い手づくり 】

スポーツ活動をささえてくれる担い手の確保に向け、将来の指導者の育成をサポートするなど、引退後のアスリートに活躍の場を提供したいと考えています。市内ボランティア団体等やスポーツ関連事業者と連携を図り、担い手人口の拡大を目指します。



## 【つながる】 スポーツで人とひとがつながる

3つの基本目標を軸とした管理運営を行い、市民が運動やスポーツを通してスポーツをする人も、スポーツを見る人も、その活動をささえる人も、それぞれが交流を深め、本施設が「つながる拠点」となることで、吹田クロスの理念である新しい価値を生み出し、より充実した市民生活を送れるよう、全力でサポートいたします。



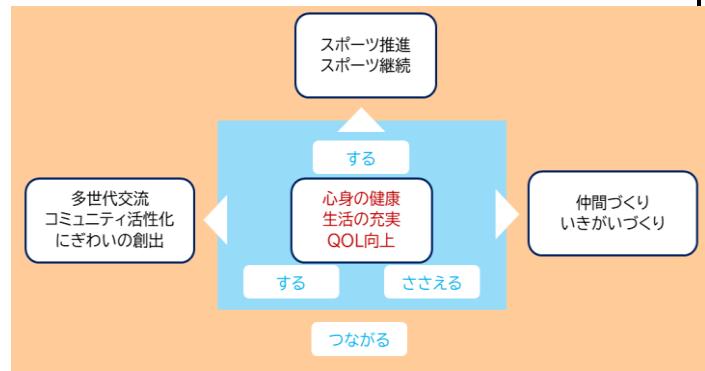
## 「吹田市スポーツ推進計画」に基づく事業実施

市民スポーツライフのための取組



### 【身近な生涯学習活動への対応】

スポーツを通した市民のQOL(クオリティ・オブ・ライフ)向上のため、スポーツの振興と併せ、青少年を含めた住民が集い・交流の場、生涯学習の場としてその機能を果たすべく役割を担うものと考えております。



### 【障がい者スポーツへの積極的推進】

障がい者が気軽に運動できる場所として身近なスポーツ施設の役割は大変重要です。

障がい者が参加する競技などのスポーツ活動をする場所の提供として、障がい者の相互交流や生きがいづくり、健康保持を図ることを目的とし、日常的にスポーツ活動が行える機能を保有して行く必要性を感じています。また、参加者の拡充、指導者の養成、ノーマライゼーションの推進を支援する役割も果たさなければならないものと考えております。

### 【市民の健康相談・健康増進の対応】

健康増進のためのトレーニングや、スポーツ教室の参加者数をみても高いニーズを読み取ることができます。

あわせて高齢者や障がい者など全ての市民の健康に関する相談や、怪我の予防を目的としたトレーニング、体力測定を実施して個人に適した運動プログラムを提供し、安全且つ効率的なトレーニングの実践を行っていただきます。



※吹田市スポーツ推進計画より抜粋

## 平等な利用の確保に向けた取り組み

### 公平・公正な利用の徹底



#### 1. 関係法令に基づく適正な施設運営

当社は、施設の設置目的とその社会的役割を十分に理解したうえで、適正かつ公正な施設管理運営を行います。

利用許可や制限の判断においては、**個人の信条・性別・年齢・職業・社会的身分等を理由とした不当な差別を一切行いません**。指定管理者としての責任を自覚し、「利用承認・不承認および取消」「利用料金の徴収・還付・減免」などの業務を、法令に基づき厳正に執行します。

#### 2. 「平等」「公平」「公正」への理解と実践

一般的に「平等」と「公平」「公正」は同義語と捉えられがちですが、施設運営においてはその違いを正しく理解し、実践することが重要と考えます。

「平等」とは

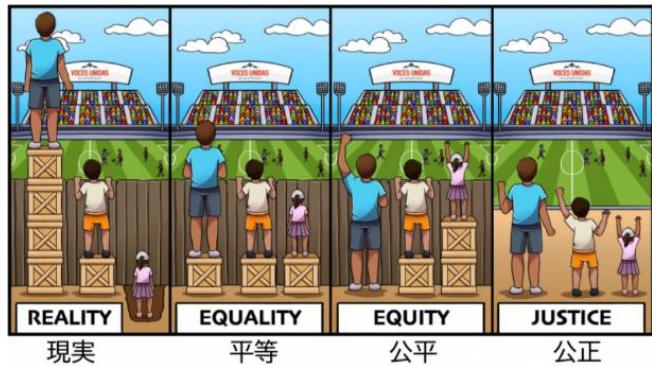
全ての人を**等しく扱うこと**。

「公平」とは

誰に対しても**分け隔てなく扱うこと**。

「公正」とは

倫理的、道徳的に正しく**不正が無い状態**のこと。



当社は、単に「同じ対応をする」ことにとどまらず、**多様な利用者が等しくサービスにアクセスできる環境(アクセシビリティ)**の整備を重視します。

特に、障がいのある方や高齢者、外国人利用者など、支援を必要とする方々への配慮を通じて、真の意味での**「平等性・公平性・公正性」**の実現を目指します。

#### 3. 現場での平等利用の確保

すべての利用者に対して、丁寧かつ差別のない対応を行います。電話・窓口対応においても、知人への便宜や個人的な判断による対応の差が生じないよう、スタッフ教育を徹底します。

また、施設 HP や広報、案内表示などは図を活用し(特に注意喚起等)大きく、一目で理解できるよう簡潔に記載いたします。

採用時や定期研修において、「平等・公平・公正」に関する理解を深める教育を実施します。特に、ハンディキャップのある方への対応については、実践的な配慮を重視します。

**サービスを受ける側の視点に立ち、多様性に配慮した手段を整備することで平等且つ合理的配慮を踏まえた公平・公正な管理運営を目指します。**

## 高齢者や障がい者への配慮

### 高齢者や障がい者への基本的な考え方

#### 住み慣れた地域で安心して、育ち、学び、働き、暮らせるまち 吹田

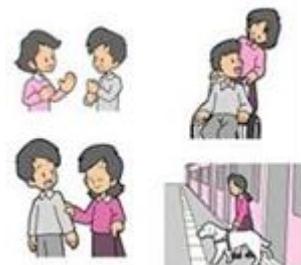
(第4期吹田市障がい者計画より)

あらゆる方が利用する公共施設では、誰もがいつでも安全かつ安心して利用できるよう、ユニバーサルデザインに配慮するとともに、利用者の年齢や属性に合わせた適切な対応、安全管理を行います。

日本での障がい者や高齢者を取り巻く社会情勢は、戦後法整備が進むまで主に家族内の問題として捉えられていました。障がい者に対する制度としては1960年に支給が開始された国民年金法、高齢者に対する制度としては1963年に制定された老人福祉法に基づく、無拠出制の福祉年金の支給が開始されたことが始まりだと言われています。しかし、当初は障がい者や高齢者への保護を基本に考えられており、同時にそのような方たちが社会から分離されるケースも多くありました。その後、制定された「障がい者の日常生活及び社会生活を総合的に支援するための法律」や平成30年に改正された「介護保険法」においては社会保障費の問題による要因もありますが、年齢や障がいの有無を乗り越えるとともに社会参加を行つてゆく時代に移っていると確信しています。

### 施設を安全に利用出来る環境の整備

高齢者や障がい者等を含めた、全ての利用者が安全で快適に施設を利用できるよう、段差による転倒防止の対策や、点字タイルの周りに物を置かないよう日常的にチェックします。



緊急事態発生時には高齢者や車いす利用者等が取り残される恐れがあることから、職員で連携し、複数人体制で避難誘導を行うなど、相手の気持ちを思いやる、『支え合い』をスローガンとした市民サービスを行います。

### 具体例

耳や言葉の不自由な人、知的障がい者、外国人など筆談ボードやタブレット端末等を使用しコミュニケーションを図る等、気持ちのやり取りを通して相手に寄り添い、ニーズの把握に努めます。



## 施設の防災・防犯対策と事案発生時の利用者の安全確保

有事への備えと利用者の安全確保



市民が安心・安全に利用できる施設とするため、防災・防犯対策マニュアルを整備します。日常業務の中で得られる問題箇所への鋭い気付きの感覚をより強化し、発見した建築物や設備の劣化等の不具合箇所について、問題点の抽出及び是正対策を速やかに行う事を目的とした【安全対策ハザードマップ】を作成し問題箇所の見える化を図ります。施設の職員による月1回の定期巡回パトロールを実施し、利用者に及ぼす恐れのある、危険の芽を事前に摘み取る活動を日常の管理運営の基盤とし公正・公平な管理運営を実現します。

防犯対策への備えとして、巡回業務を行うとともに日常業務マニュアルを明文化します。不審者や不審物発見時の対応方法、盗難・盗撮行為や施設への悪戯等の迷惑行為に対する施設として行うべき必要な対応方法について、月1回の定期的な職員教育を行い業務スキル向上を図ることで、利用者が安心・安全に利用できる環境を整備します。また警備会社を含め地域の警察や消防等の行政機関と良好な関係性を構築し、より強固なネットワークによる協力体制で連携を図り、施設で発生する事案に対する早期解決を実現します。

当施設は収容人数170人の避難所に指定されており、災害等緊急時の利用者の避難、誘導、安全確保及び関係機関への通報等、緊急時に的確な対応が行えるよう【吹田市地域防災計画】を基軸とした施設の防災マニュアルを策定します。

防災士資格を有する職員による防災士目線での「自助」、「共助」、「公助」を意識した停電や火災等発生時に迅速な避難行動を行えるよう、誘導灯等の避難設備の適切な維持管理、避難経路に障害物を保管しないといった運営管理に加え、避難時間の短縮に有効とされる高輝度蓄光テープを避難経路に設置するといった改善提案活動を継続して行う等、巨大地震や台風等の自然災害・特殊災害、大規模事故等の災害の発生時に備えます。



※日本防災士機構 HP より抜粋

有事の際、必要となる市との連絡体制を整備し避難所開設の際、市民を守るまちの役割として自治体と指定管理者が市民の受け入れを協働で行うなど、指定管理者として期待される施設の管理運営、適切な人員配置及び管理体制を構築します。



※(参考商品)エルティーアイ(株)より抜粋

## 消防・警察行政との連携強化

### 所轄消防署・警察機関との連携

9月1日(防災の日)は災害や火災発生への備えとして、甲種防火及び防災管理者の資格を持つ者を配置し、消防機関が行う火災予防運動等の市民への啓発案内に対し、公共施設として積極的な協力活動を行うことで所轄消防署との信頼関係を構築し協力関係を今まで以上に強化したいと考えています。

9月9日(救急の日)はスポーツ活動中に怪我をした利用者に対し、医療行為に該当しない(止血、包帯、骨折時の固定)といった応急処置について学ぶ等、従業員のスキル向上を目的とした教育訓練を実施し、職員の危機管理意識を高めることで、より実用的で質の高い訓練を継続して行い施設の防災力向上を実現させます。消防署合同の訓練やAED操作の訓練、胸骨圧迫等の救命救急講習といった現場シミュレーション訓練を計画しています。



地域の防犯活動や、交通安全週間の啓発イベント等、施設としても警察機関と連携した活動を行います。市民参加型イベントを企画することで、安心・安全なまちづくりを各行政機関、関係団体と協力しながら地域と一体となって実現していきます。

種 別	訓 練 内 容	
緊急時訓練	負傷者対応	負傷者が出了ことを想定した応急処置訓練、救急救護訓練
	犯罪者対応	不審者などが襲撃してきたことを想定した訓練
	火災対応	消火器等の使用を想定した訓練
防災訓練	風水害対応	暴風・大雨・大雪時を想定し、施設内で倒木の発生など想定事故等に対する訓練
	水害対応	津波等を想定した館内放送を活用した利用者の避難誘導訓練、関係者との連絡、支援体制の確立等についての訓練
	地震対応	地震発生を想定した初期対応の安全確保や被災状況の確認と関係者との連絡等についての訓練

## 安全確保に向けた取組

### 事故予防に関する取組

【来館者・利用者の安全を最優先に考慮した管理運営が求められます】

弊社は、以下の安全面に関する方策を講じ、安全・安心な施設環境の維持に努めます。

事故防止の安全対策のため、毎日のミーティングにおける確認はもちろんのこと、施設単位で職員全員が参加した安全衛生推進会議を毎月開催することで、事故防止の意識高揚に努めています。

受託施設における事故並びに災害を絶滅し、安全を確立することを目的に、社内に安全担当役員が委員長、関係する部課長がメンバーとして構成する事故等防止委員会を月1回開催しています。

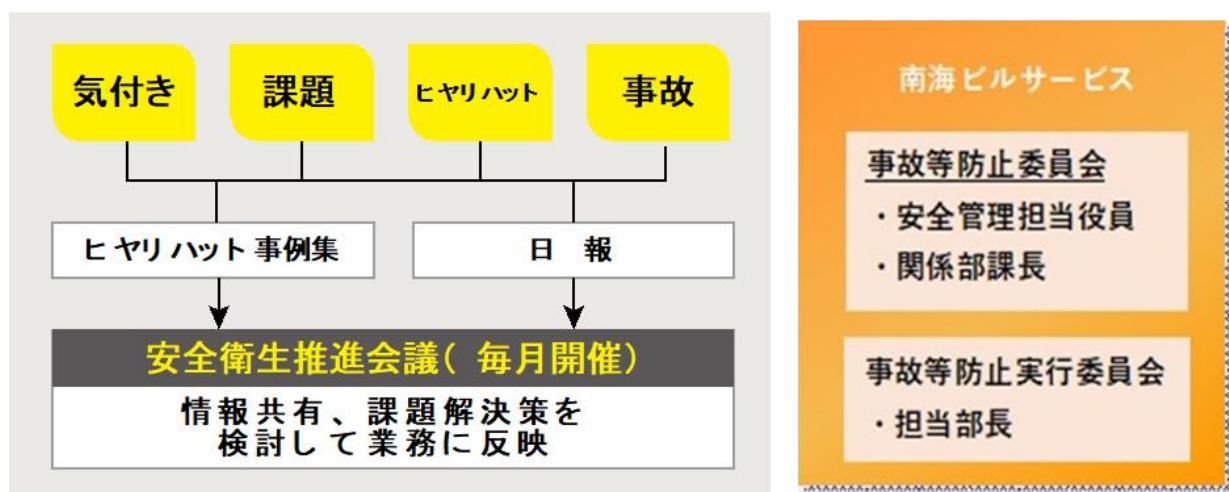
また、その下部組織として担当部長を長とする事故等防止実行委員会を置き、より具体的な事故防止対策の啓発・推進策を実行する体制をとっています。

【職員の現場での問題意識を顕在化させ、事故予防に繋げています】

職員が気付いた安全衛生上の問題は、ヒヤリハット事例集や日報に記載して蓄積し、毎月の安全衛生推進会議で情報共有、課題解決策を検討して業務に反映します。

日常以外にも、運営、維持管理の各セクションの責任者が月1回集まり、館内の安全パトロールを実施し、危険箇所が発見された場合は即時対策を講じます。弊社では、自然災害、重大事故の発生、もしくは発生の恐れがある場合に対応するため、正確、迅速な情報の収集、連絡、警戒、処理等について対応方法・対応手順を定めています。

受託物件毎に関係職員、機器保守メーカー、公的機関を網羅した緊急呼び出し体制表を用意し、緊急時には昼夜を問わず対応できる体制も整備済みです。



3 事業計画書、管理体制計画書の内容が、安定した管理を行う人員、資産、その他経営規模及び能力を有しているか、又は確保できる見込みのあること

## 安定的な経営基盤と豊富な経験

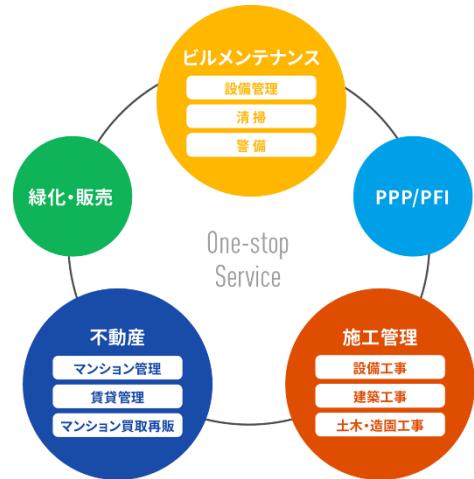
### 南海ビルサービスの事業概要

弊社は、グループのファシリティマネジメント会社として、平成15年の指定管理者制度導入を契機に、指定管理者事業に参入し、以来、公共施設の運営業務および維持管理に携わってまいりました。

なんば CITY、なんばパークス、なんばスカイオといった商業施設の管理ノウハウを公共施設にも応用し、公共サービスの質の向上と地域社会の発展に貢献してきました。



特に、弊社の強みである、まちづくりのプロが提供するホスピタリティ精神、業務効率化、省エネ提案によるトータルコストの見直しなどを活かした総合的な施設管理に加え、様々な分野のプロがお客様の問題を解決する共同体となることで生み出されるワンストップサービスの提供が強みです。スポーツ・文化施設での運営実績やイベント企画による集客ノウハウを融合させ、現在では関西エリアの15施設24物件の PPP、PFI、Park-PFI 事業を担っております。



### 吹田市と共に地域の課題に取組むパートナー



現在、吹田市民プール、吹田市立勤労者会館の他、大阪府内のスポーツ施設でも指定管理事業を行っています。吹田市立総合運動場においても、これまでの経験と実績を踏まえ、民間企業ならではの柔軟性と専門性を活かした「公共施設マネジメント」を実現し、地域に密着した市民サービスと、利用者にとって本施設が自宅や職場、学校とは異なる心地よい環境をお届けします。より良い市民生活を送る上で第3の場所となる「サードプレイス」としての側面を強化し、施設のファンとなっていただけるよう、今まで以上に安心・安全かつ快適に利用できる環境を提供いたします。弊社は、本施設の指定管理者として、吹田市と共に地域が抱える様々な問題の解決に取り組む最良のパートナーであると自負しております。

## 財務規模・組織状況

### 「お客さま第一」「技術力の強化」「生産性の向上」

お客様のニーズ・施設の課題と一緒に解決する様々な分野のプロが在籍していることと、弊社グループ企業としての実績から、信頼ある計画性と高い実行力を証明する活動を展開していきます。

弊社は、昭和53年の会社創業以来、46年以上に亘り、弊社グループのファシリティマネジメント会社として、「**お客さま第一**」「**技術力の強化**」「**生産性の向上**」を念頭に置き、沿線商業施設は基より物流、医療福祉、マンション、そして公共施設の建物・施設の管理を総合的にサポートしてまいりました。

近年では環境配慮及び健康経営等、建物・施設に求められるニーズも急激に変化し、多様化しています。次世代のサービスを実現するため**最新テクノロジーを駆使した技術、革新的なアイデアを重ね、お客さまサービス向上、コストダウンの実現、業務効率化**など、付加価値をもたらす数多くのイノベーションを創出しております。

## 財務規模

### 【財務規模】

弊社は、弊社グループの総合ファシリティマネジメント会社であり、ブランドによる社会的信用力と優良な経営資産を有しています。

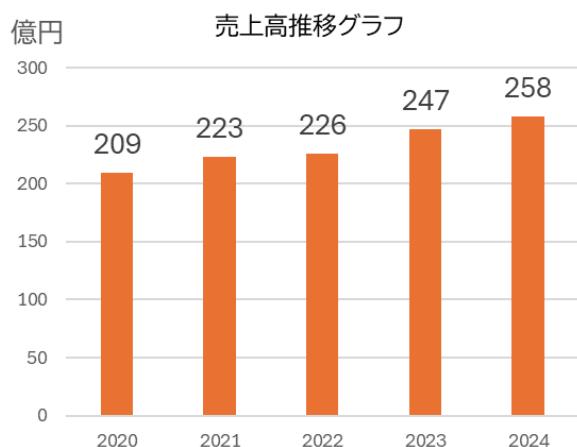
### 【決算状況】

2024年度の経営成績は、営業収益258億3千万円、総資産額167億6千万円となりました。

項目	内 容
設立	1978年 (昭和53年)
資本金	1億円
従業員数	1,802名 (2025.4.1現在)

厳しい経済状況の中にも関わらず、平成16年以降無借金経営を続けており、今後も強固な経営基盤を最大限に活用し、5年間の指定管理を確実に全うすることをお約束いたします。

南海ビルサービスの財務状況		
年度区分	2023年	2024年
営業収益	247,1億円	258,3億円
当期純利益	7,4億円	6,6億円
総資産	156,9億円	167,6億円



## 財務規模・組織状況

### 組織体制

#### 【経験豊富な人材】

弊社は2025年4月1日現在、建物維持管理に必要な有資格者を多数在籍しており、本施設において、経験豊富な職員を効果的・効率的に配置し、施設の設置目的や吹田市の政策実現に貢献いたします。

設備管理をはじめ、環境衛生、清掃管理、保安警備など様々な分野の専門知識・技術、経験を有する資格を保有しており、ビル管理部門では建築物環境衛生管理技術者、第一種電気主任技術者、エネルギー管理士等、また、建築部門においては一級建築士、一級建築施工管理士等の有資格者が高いレベルでの業務を実施します。

また、多様化・複雑化した建物への対応や、法律・法令の改正に対応するため、専門的な知識と管理業務に有効な国家資格・技能検定の取得に向けた社内体制を構築しています。日々、スキルアップに取組むことで、有資格者経験豊富な人材を的確に配置することができます。

南海ビルサービスの主な有資格

資格者	延人数	資格者	延人数
建築・土木系資格	253	清掃系資格	94
電気・通信系資格	913	警備系資格	98
空調・給排水系資格	880	不動産系資格	100
消防系資格	1,541	その他・事務系資格	304

### エリアマネジメント体制



弊社は大阪本社を拠点とし、東京支店のほか堺営業所など10営業拠点を有しております。本社大阪支店には24時間365日の緊急時に備えた安全・品質管理部(お客さまサポートセンター)が設置されており、各部門が施設の円滑な運営管理をバックアップいたします。

また、吹田市施設を担当する維持管理責任者は、PPP事業部より選任し、豊富な受託実績を活かしたノウハウから、最適なエリアマネジメント業務を実施し、業務管理、モニタリング及び、技術・業務改善指導を行います。



# 維持管理のマネジメント

## 維持管理体制・エリアマネジメント



「お客さま第一」「技術力の強化」「生産性の向上」を念頭に置き「安心」「安全」「効率」を維持管理業務のコンセプトとして掲げ、市民が安心して利用できる施設を整えます。弊社では予防保全の考え方の基、高い資産価値を維持いたします。

吹田市内に営業所を持つことで、指定管理施設対し迅速且つ精度の高い維持管理業務を施すことができています。また、「エリアマネジメント」制を採用し、吹田市内を統括に管理する維持管理業務責任者を配置、担当いたします。

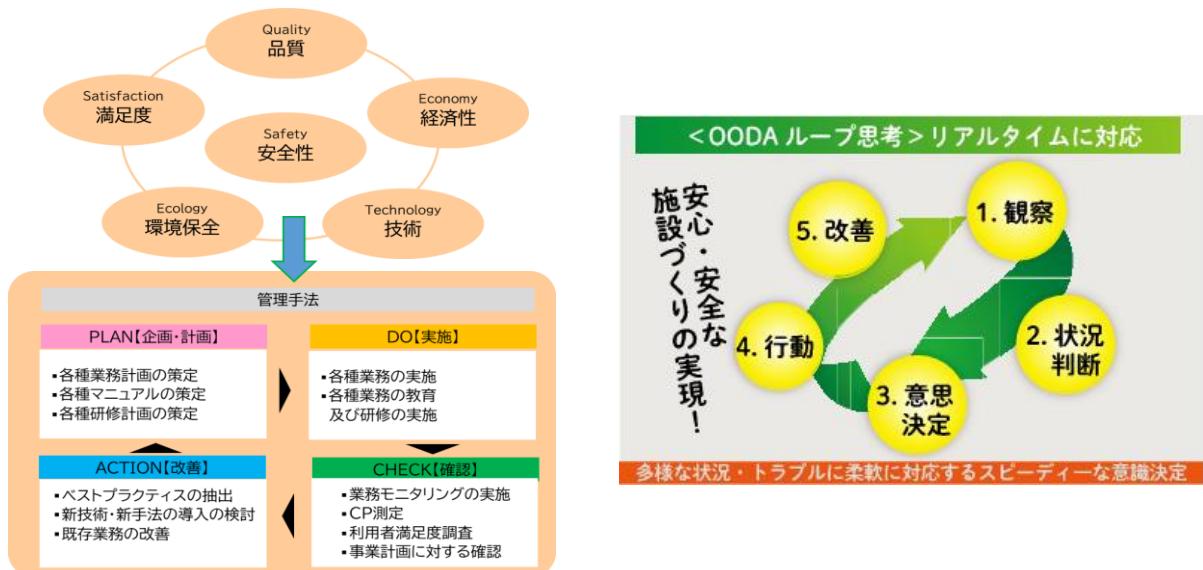
## 施設の予防保全を前提とした管理体制と取組

吹田市公共施設(一般建築物)個別施設計画の方針に基づき、市の考える本施設の長寿命化を図ります。過去の修繕履歴の情報や指定管理期間における様々な維持管理手法を最大限活用することで、施設の老朽化と正しく向き合い、持続可能な管理運営を行います。[市の予算作成時に必要となる資料作成のサポート](#)活動を行う等、[目標耐用年数である80年を見据えた管理運営](#)を行います。

## PDCA・OODAループシステム

計画事項や日常・定期の点検情報、課題、事業活動情報等を[PDCAとOODA\(ウーダ\)ループ](#)の二つの思考を使い分けるとともに、ファシリティログシステムを管理システムに導入し、充実した管理形態と安定したライフサイクルマネジメントをご提供し、安定した総合管理を実現します。

継続性のある修繕計画などには、[PDCAサイクル](#)に基づき、緊急性のある対応や小規模な修繕には、症例に応じて適切な意思決定が行えるように、[OODAループ思考](#)をもとに対応にあたります。



## ライフサイクルコストによる長寿命化

### 建物の長寿命化を図るための手法

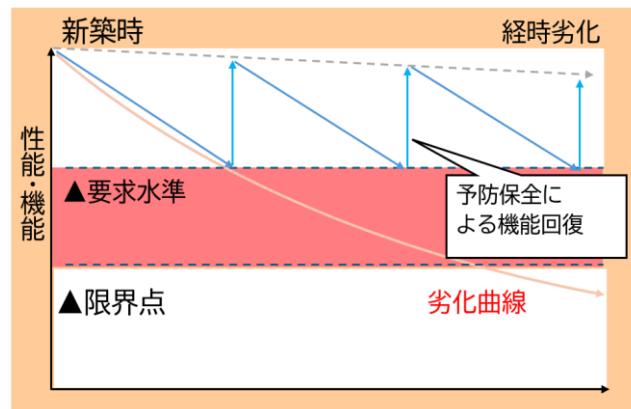


### LCC・LCMに基づく管理手法による長寿命化とコスト削減

施設の将来的な維持管理費用を含む一生涯のコストである**ライフサイクルコスト(LCC)**縮減を意識し、**ライフサイクルマネジメント(LCM)**に基づく維持管理手法を導入します。

具体的には、部品等の耐用年数や現状の利用状況破損前に**小修繕(プリメンテナンス)**を実施する**「予防保全」**を基軸として高い水準で施設機能を保持するとともに、施設のLCC縮減を達成してまいります。

またプリメンテナンスの実施により、大規模修繕が必要なタイミングが想定でき、事前に市との協議、工事執行の可否、費用の試算等をあらかじめ実施することができます。事項の縮減を図り、LCCの縮減を実現します。



### 設備・備品の維持管理、安全対策に係わる提案

設備・備品が安全な状態で適正な機能を保持しているかを巡回点検・定期点検でチェックします。

点検結果はチェックシートを用いることで、破損・真能状態を確認でき、全職員で情報共有します。



各種情報が分野ごとに登録でき、履歴検索、品質分析や修繕計画等で役立てられる**施設情報管理システム(ファシリティログシステム)**を導入しています。

ファシリティログシステムは、本施設の設備について点検内容等の情報を一元的に管理することができ、**小修繕などのタイミングなどを予測**することができます。

弊社が運営する他施設の情報とも比較することができ、設備の異常にいち早く対応することができます。

ファシリティログシステムを活用し、長寿命化計画(ハード対策)の企画・立案を的確にご提案し、吹田市施設管理ご担当様との理想連携(保全指導等)を形成できるように右記の提案をします。

#### 提案内容

- ・オリジナル施設カルテの作成
- ・オリジナル中長期保全計画書の作成
- ・品質概況資料の発行
- ・計画事項の達成状況など資料の発行

# 維持管理保守点検計画

仕様書に基づき日常点検業務、定期保守点検を実施します。加えて、予防保全の観点から必要と判断した項目は、保守点検回数を増やし、今後も本施設の保全性を高めます。

設備関係のメンテナンスは、必要な資格を有する維持管理責任者などの指導のもと、設備管理担当者が日常的に点検を行います。

## 点検計画

点検区分	頻度	点検内容
日常点検	1回/日	設備担当職員による目視点検
定期点検	1回/1ヶ月	設備担当職員又は専門業者による測定、動作点検
	1回/3ヶ月	設備担当職員又は専門業者による測定、動作点検、検査等
	1回/6ヶ月	設備担当職員又は専門業者による測定、動作点検、検査等
	1回/年	設備担当職員又は専門業者による測定、動作点検、検査等
法定点検	法律に基づき	設備担当職員又は専門業者による測定、動作点検、検査等
臨時点検	適宜	異常気象時、地震発生時や各地での動向や事故などが発生した場合、内容に合わせた点検

項目	業務内容	概要・その他	数量他	回数	作業実施日											
					4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3
一般設備	設備維持管理業務	設備機器運転、監視業務	一式	毎日	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
	自家用電気工作物点検		一式	6回/年	○		○		○	○		○	○	○	○	○
	非常用自家用発電気設備点検	総合点検(年1回○)、機器点検(年2回○)	一式	2回/年	○○					○						
	自家用発電気設備負荷運転点検		一式	1回/年								○				
	校内電話交換機設備点検	日立 BS-48D2	一式	1回/月	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
電気設備	昇降機保守点検	日本エレベーター製造㈱ 1台	一式	1回/月	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
	自動扉保守点検	両引扉 2台	一式	4回/年		○			○	○		○		○		○
	電光掲示板点検		一式	1回/年								○				
	競技用照明設備点検	東芝照明コントロールシステム MESL-60	一式	1回/年								○				
	競技用放送設備点検		一式	2回/年					○				○			
	空冷ヒートポンプエアクコン点検	室外機9台、室内機40台(年4回点検、他2回巡回目視)	一式	—		○			○○	○	○	○	○	○	○	○
	全熱交換機点検	9台	一式	2回/年		○						○				
空調設備	機点検	27台	一式	2回/年		○		○		○		○		○		
	自動制御装置点検	中央盤 SAVIC-LET5	一式	1回/年		○		○		○		○		○		
	フロンガス簡易漏えい点検	フロン排出抑制法に基づく	一式	4回/年		○		○		○		○		○		

### 定期保守点検(イメージ)

作業種別	整備箇所	トラック	砂場	インフィールド	アトマイ-ット	土盛スタンド	器具庫	器具庫控室	広場							
		ウレタン	砂	人工芝	緑色岩	ウレタン	芝	コンクリート	塙ビシート	真砂土	緑色岩					
	面積(m <sup>2</sup> )	5526	88.8	8339	136	2527	501	233	28	41.4	40					
日常整備	転圧(不陸整正)				適時											
	コートブランシかけ				毎日	毎日										
	散水	適時		適時	適時	適時	適時							適時	適時	
	除草				適時											
	荒ごみ拾い	毎日	毎日	毎日	毎日	毎日	毎日	毎日	適時	毎日	毎日	毎日	毎日	毎日	毎日	毎日
	器具の保守	適時														
	表面の聖地(清掃)	毎日	適時	適時	適時	適時	適時	適時	年1回							
	備品の維持管理	適時	適時	適時	適時	適時	適時	適時								
定期整備	器具・備品の保守															
	点検調整															
	肥料散布								年1回							
	除草								年1回							
	不陸整正転圧								年1回							
	芝刈り込み								年1回							
	(1.0kg/m <sup>2</sup> )								年1回							
	自土掛け								年1回							
	スイーパー								年1回							
	自土掛け								年1回							
	スイーパー								年1回							
	補植								年1回							
	補修工事		年1回		年1回		年1回		年1回				年1回		年1回	
	肥料散布								年1回							
	薬剤散布								年2回							
特別整備																

運動場整備点検イメージ

## 植栽管理の注意ポイント(病害虫被害)

### 倒木リスクの対策

#### 【重点管理項目:クビアカツヤカミキリ防除】

近年、サクラを中心に特定外来生物であるクビアカツヤカミキリによる被害が深刻化しています。サクラ・モモ・ウメなどバラ科樹木を加害する外来種で幼虫が幹内部を食害し、樹木の枯死や倒木リスクを高めます。

実施した予防策(剪定、忌避剤散布、ネット巻付けなど)に加え、被害拡大を防ぐため、公園内の発生状況を確認できるように SNS などで公表し共有します。また、産卵期(6~8 月)に合わせ重点的な防除活動を展開します。



※大阪府 HP より抜粋

#### ■カミキリムシの予防対策

対策方法	内容	特徴・利点
成虫拡散防止ネットの装着	樹幹にネットを巻き産卵を防止	成虫の侵入を物理的に遮断
フクス(木屑+糞)の定期check	樹木の根元や枝分かれ部に溜まるフクスを確認	幼虫の活動サインを早期発見
樹皮の割れ目の点検と封鎖	産卵されやすい樹皮の割れ目を封鎖	卵の産み付けを防止
剪定と枯れ枝除去	病害枝や枯れ枝を除去し樹勢を維持	健康な樹木は被害を受けにくい
木酢液や天然忌避剤の散布	木酢液やニ-ペルなど幹に塗布	環境にやさしく忌避効果あり
捕殺と通報体制の整備	成虫発見時に捕殺し自治体へ報告	特定外来生物として法的対応が必要
罠木の設置	成虫を誘引する木を設置し集中駆除	地域ぐるみの防除に有効
寄生蜂など天敵の活用	幼虫に寄生する昆虫を利用	生物的防除で環境負荷が少ない

#### ■時季別対策

時期	実施すべき対策	目的・ポイント
3~4月(春先)	樹木の剪定-枯れ枝除去-土壌改良	成虫の活動前に樹勢を強化し弱った枝を除去して産卵場所を減らす
5~7月(成虫活動期)	防虫ネット装着-成虫の捕殺-薬剤散布(ミチカ等)	成虫が産卵する時期。物理的・科学的に侵入を防ぐ最重要時期
8~9月(産卵後期)	穴の点検と補修-木酢液や忌避剤の塗布-幼虫の針金駆除	幼虫が幹内部で活動開始。穴の封鎖と内部駆除が効果的
10~11月(秋)	雑草除去-樹木周辺清掃-冬越し準備	成虫や幼虫の越冬を防ぐため環境整備を徹底
12~2月(冬季)	樹木の健康診断-被害木の伐採・更新	活動が止まる時期に被害の総点検と来季への準備を行う

## 法令遵守に対する取組み

### コンプライアンス遵守の取組

市民から信頼を得て公の施設を管理・運営するという本業務の重要性を鑑み、当社では関係法令遵守はもちろんのこと、企業の社会的規範や企業倫理(モラル)を遵守することで、社会からの要請に適応します。

弊社グループ会社全体では平成13年9月に制定した「企業倫理規範」に準じて行動し、利益を追求するだけではなく、組織活動が社会へ与える影響に責任を持つ企業活動を行っています。

また、独自の企業コンプライアンス 10か条と個人情報保護方針を策定し、ホームページで公開しています。本業務においては、管理事務所内に掲示して自立的な法令遵守体制の整備に活用します。館長をコンプライアンス責任者として選任し、代表企業総務部による法務サポート等のバックアップのもと、関係法令遵守体制を構築します。

#### 南海電鉄

1. 法令その他の社会的規範を遵守し、公正で健全な企業活動を行う。
2. 顧客、取引先、株主等を含む幅広い社会との、健全で良好な関係の維持に努める。
3. 地域社会に貢献する良き「企業市民」たることを目指す。
4. 企業や市民社会の秩序に脅威を与える反社会的勢力や団体とは断固として対決する。

#### 南海ビルサービス Nankai Building Service

1. 私たちは、法令や社内規則を正しく理解し、これを遵守します。
2. 私たちは、契約による責務を、確実に履行します。
3. 私たちは、取引に際しては公明正大な態度で臨みます。
4. 私たちは、職場内での不当な行為を排除し、安心して働ける職場環境を守ります。
5. 私たちは、企業や個人の情報を保護し、徹底した管理を行います。
6. 私たちは、常にお客様に最良で最適のサービスを提供する為に努力します。
7. 私たちは、事故やクレームに迅速に対応し、お客様の信頼に応えます。
8. 私たちは、あらゆる差別を排除し、常に人権を尊重します。
9. 私たちは、豊かで健康的な社会をつくることに積極的に貢献します。
10. 私たちは、反社会的勢力や団体とは断固として対決し、関係を遮断します。

#### コンプライアンス責任者

吹田市 本施設職員 関連企業

#### バックアップ

南海ビルサービスPPP事業部/総務部・安全品質管理部

地方自治法244条3項「指定管理者は、住民が公の施設を利用することについて不当な差別的取り扱いをしてはならない。」を遵守し、信条、性別、社会的身分、年齢等により合理的な理由もなく利用を制限することのないよう全職員に徹底します。

「地方自治法」、「労働基準法」、「労働安全衛生法」、「個人情報の保護に関する法律」、「社会教育法」、「吹田市立総合運動条例」、「吹田市立総合運動場規則」、「吹田市個人情報保護条例及び同施行規則」などの関係法令を遵守し、管理運営における平等な利用の基準とします。

# 利用者の特性と利用者ニーズの把握・対応

## 利用者特性把握について

公共施設の存在意義である「公平性・公益性」「地域の市民活動交流拠点」を根底に、サービスの向上、イベントの開催等様々な取組みを実施することで、利用者満足度60%を目指し、施設全体の活性化を目指します。

また、昨今の日本では、世界規模で広がる環境問題をはじめ、格差社会、少子高齢化など問題が山積しており、生涯を通じてスポーツ及びレクリエーションの振興を図る取組は、ますます重要な意味を持ちます。

当施設においても、スポーツの振興にとどまらず、市民の憩いの場の提供や健康・体力の増進への寄与は言うに及ばず、日頃より市民相互の交流を深める事により、より良い地域環境づくりと相互扶助に繋がるお手伝いをさせていただきます。

利用者満足を満たすための「施設 PR・広報」については、指定管理者として管理運営の中で養ったノウハウやネットワークを活かして効率的・効果的に行い、利用者の様々なニーズを踏まえ、利用者の拡大を図るとともに、地域交流の場を広げ、幅広い年齢層にも働きかけすることで、更なる利用者の増加に努めます。

	ニーズの収集方法	ニーズの把握内容
1	利用者とのコミュニケーション	<ul style="list-style-type: none"><li>日常巡回や利用者とのコミュニケーションの中で、ニーズを把握し、「<b>利用者意見ノート</b>」に記録し反映します。</li><li>利用頻度の高い利用者から、意見を聞く機会を儲け、ニーズを把握します。</li><li>事務所の窓口や電話、FAX、メール等に直接寄せられる利用者の要望、苦情受付、利用者意見を聞き、ニーズを把握します。</li></ul>
2	ご意見箱の設置	<ul style="list-style-type: none"><li>利用者が直接では言いにくい意見や要望も自由に言えるよう、施設への<b>ご意見箱</b>をロビーに設置し、その意見に諸金が回答します。</li></ul>
3	ニーズの調査の実施	<ul style="list-style-type: none"><li>利用者のニーズや満足度などを把握するために直接ヒアリングを実施します。</li><li>自主事業の教室やイベントを実施した際には、<b>アンケートを実施</b>し、その事業に対する利用者の感想を聴く場を設けます。</li></ul>
4	各種メディアからのニーズ情報	<ul style="list-style-type: none"><li>利用者からのニーズだけでなく、<b>書籍・雑誌・新聞・研究調査・SNS等</b>を通じて、社会一般のニーズや先端的なニーズを定期的にチェックし、把握します。</li></ul>

## アンケートの実施

利用者が、集まりやすく、目につきやすい受付窓口にアンケートボックス、ご意見箱を設置することで、多くのお客さまの声を集めます。

紙媒体によるアンケートだけではなく QR コードによるアンケートを実施し、より多くのアンケートの回収を図ります。



ご来場者様アンケート

この度はご来場いただきありがとうございました。  
よろしくはアンケートにご回答ください。

性別	<input type="checkbox"/> 男 <input type="checkbox"/> 女
年齢	<input type="checkbox"/> 10代 <input type="checkbox"/> 20代 <input type="checkbox"/> 30代 <input type="checkbox"/> 40代 <input type="checkbox"/> 50代 <input type="checkbox"/> 60代以上
性別	<input type="checkbox"/> 男 <input type="checkbox"/> 女 <input type="checkbox"/> 不明
年齢	<input type="checkbox"/> 10代 <input type="checkbox"/> 20代 <input type="checkbox"/> 30代 <input type="checkbox"/> 40代 <input type="checkbox"/> 50代 <input type="checkbox"/> 60代以上
性別	<input type="checkbox"/> 男 <input type="checkbox"/> 女 <input type="checkbox"/> 不明
年齢	<input type="checkbox"/> 10代 <input type="checkbox"/> 20代 <input type="checkbox"/> 30代 <input type="checkbox"/> 40代 <input type="checkbox"/> 50代 <input type="checkbox"/> 60代以上
性別	<input type="checkbox"/> 男 <input type="checkbox"/> 女 <input type="checkbox"/> 不明
年齢	<input type="checkbox"/> 10代 <input type="checkbox"/> 20代 <input type="checkbox"/> 30代 <input type="checkbox"/> 40代 <input type="checkbox"/> 50代 <input type="checkbox"/> 60代以上
性別	<input type="checkbox"/> 男 <input type="checkbox"/> 女 <input type="checkbox"/> 不明
年齢	<input type="checkbox"/> 10代 <input type="checkbox"/> 20代 <input type="checkbox"/> 30代 <input type="checkbox"/> 40代 <input type="checkbox"/> 50代 <input type="checkbox"/> 60代以上
性別	<input type="checkbox"/> 男 <input type="checkbox"/> 女 <input type="checkbox"/> 不明
年齢	<input type="checkbox"/> 10代 <input type="checkbox"/> 20代 <input type="checkbox"/> 30代 <input type="checkbox"/> 40代 <input type="checkbox"/> 50代 <input type="checkbox"/> 60代以上
性別	<input type="checkbox"/> 男 <input type="checkbox"/> 女 <input type="checkbox"/> 不明
年齢	<input type="checkbox"/> 10代 <input type="checkbox"/> 20代 <input type="checkbox"/> 30代 <input type="checkbox"/> 40代 <input type="checkbox"/> 50代 <input type="checkbox"/> 60代以上
性別	<input type="checkbox"/> 男 <input type="checkbox"/> 女 <input type="checkbox"/> 不明
年齢	<input type="checkbox"/> 10代 <input type="checkbox"/> 20代 <input type="checkbox"/> 30代 <input type="checkbox"/> 40代 <input type="checkbox"/> 50代 <input type="checkbox"/> 60代以上
性別	<input type="checkbox"/> 男 <input type="checkbox"/> 女 <input type="checkbox"/> 不明
年齢	<input type="checkbox"/> 10代 <input type="checkbox"/> 20代 <input type="checkbox"/> 30代 <input type="checkbox"/> 40代 <input type="checkbox"/> 50代 <input type="checkbox"/> 60代以上
性別	<input type="checkbox"/> 男 <input type="checkbox"/> 女 <input type="checkbox"/> 不明
年齢	<input type="checkbox"/> 10代 <input type="checkbox"/> 20代 <input type="checkbox"/> 30代 <input type="checkbox"/> 40代 <input type="checkbox"/> 50代 <input type="checkbox"/> 60代以上
性別	<input type="checkbox"/> 男 <input type="checkbox"/> 女 <input type="checkbox"/> 不明
年齢	<input type="checkbox"/> 10代 <input type="checkbox"/> 20代 <input type="checkbox"/> 30代 <input type="checkbox"/> 40代 <input type="checkbox"/> 50代 <input type="checkbox"/> 60代以上
性別	<input type="checkbox"/> 男 <input type="checkbox"/> 女 <input type="checkbox"/> 不明
年齢	<input type="checkbox"/> 10代 <input type="checkbox"/> 20代 <input type="checkbox"/> 30代 <input type="checkbox"/> 40代 <input type="checkbox"/> 50代 <input type="checkbox"/> 60代以上
性別	<input type="checkbox"/> 男 <input type="checkbox"/> 女 <input type="checkbox"/> 不明
年齢	<input type="checkbox"/> 10代 <input type="checkbox"/> 20代 <input type="checkbox"/> 30代 <input type="checkbox"/> 40代 <input type="checkbox"/> 50代 <input type="checkbox"/> 60代以上
性別	<input type="checkbox"/> 男 <input type="checkbox"/> 女 <input type="checkbox"/> 不明
年齢	<input type="checkbox"/> 10代 <input type="checkbox"/> 20代 <input type="checkbox"/> 30代 <input type="checkbox"/> 40代 <input type="checkbox"/> 50代 <input type="checkbox"/> 60代以上
性別	<input type="checkbox"/> 男 <input type="checkbox"/> 女 <input type="checkbox"/> 不明
年齢	<input type="checkbox"/> 10代 <input type="checkbox"/> 20代 <input type="checkbox"/> 30代 <input type="checkbox"/> 40代 <input type="checkbox"/> 50代 <input type="checkbox"/> 60代以上
性別	<input type="checkbox"/> 男 <input type="checkbox"/> 女 <input type="checkbox"/> 不明
年齢	<input type="checkbox"/> 10代 <input type="checkbox"/> 20代 <input type="checkbox"/> 30代 <input type="checkbox"/> 40代 <input type="checkbox"/> 50代 <input type="checkbox"/> 60代以上
性別	<input type="checkbox"/> 男 <input type="checkbox"/> 女 <input type="checkbox"/> 不明
年齢	<input type="checkbox"/> 10代 <input type="checkbox"/> 20代 <input type="checkbox"/> 30代 <input type="checkbox"/> 40代 <input type="checkbox"/> 50代 <input type="checkbox"/> 60代以上
性別	<input type="checkbox"/> 男 <input type="checkbox"/> 女 <input type="checkbox"/> 不明
年齢	<input type="checkbox"/> 10代 <input type="checkbox"/> 20代 <input type="checkbox"/> 30代 <input type="checkbox"/> 40代 <input type="checkbox"/> 50代 <input type="checkbox"/> 60代以上
性別	<input type="checkbox"/> 男 <input type="checkbox"/> 女 <input type="checkbox"/> 不明
年齢	<input type="checkbox"/> 10代 <input type="checkbox"/> 20代 <input type="checkbox"/> 30代 <input type="checkbox"/> 40代 <input type="checkbox"/> 50代 <input type="checkbox"/> 60代以上
性別	<input type="checkbox"/> 男 <input type="checkbox"/> 女 <input type="checkbox"/> 不明
年齢	<input type="checkbox"/> 10代 <input type="checkbox"/> 20代 <input type="checkbox"/> 30代 <input type="checkbox"/> 40代 <input type="checkbox"/> 50代 <input type="checkbox"/> 60代以上
性別	<input type="checkbox"/> 男 <input type="checkbox"/> 女 <input type="checkbox"/> 不明
年齢	<input type="checkbox"/> 10代 <input type="checkbox"/> 20代 <input type="checkbox"/> 30代 <input type="checkbox"/> 40代 <input type="checkbox"/> 50代 <input type="checkbox"/> 60代以上
性別	<input type="checkbox"/> 男 <input type="checkbox"/> 女 <input type="checkbox"/> 不明
年齢	<input type="checkbox"/> 10代 <input type="checkbox"/> 20代 <input type="checkbox"/> 30代 <input type="checkbox"/> 40代 <input type="checkbox"/> 50代 <input type="checkbox"/> 60代以上
性別	<input type="checkbox"/> 男 <input type="checkbox"/> 女 <input type="checkbox"/> 不明
年齢	<input type="checkbox"/> 10代 <input type="checkbox"/> 20代 <input type="checkbox"/> 30代 <input type="checkbox"/> 40代 <input type="checkbox"/> 50代 <input type="checkbox"/> 60代以上
性別	<input type="checkbox"/> 男 <input type="checkbox"/> 女 <input type="checkbox"/> 不明
年齢	<input type="checkbox"/> 10代 <input type="checkbox"/> 20代 <input type="checkbox"/> 30代 <input type="checkbox"/> 40代 <input type="checkbox"/> 50代 <input type="checkbox"/> 60代以上
性別	<input type="checkbox"/> 男 <input type="checkbox"/> 女 <input type="checkbox"/> 不明
年齢	<input type="checkbox"/> 10代 <input type="checkbox"/> 20代 <input type="checkbox"/> 30代 <input type="checkbox"/> 40代 <input type="checkbox"/> 50代 <input type="checkbox"/> 60代以上
性別	<input type="checkbox"/> 男 <input type="checkbox"/> 女 <input type="checkbox"/> 不明
年齢	<input type="checkbox"/> 10代 <input type="checkbox"/> 20代 <input type="checkbox"/> 30代 <input type="checkbox"/> 40代 <input type="checkbox"/> 50代 <input type="checkbox"/> 60代以上
性別	<input type="checkbox"/> 男 <input type="checkbox"/> 女 <input type="checkbox"/> 不明
年齢	<input type="checkbox"/> 10代 <input type="checkbox"/> 20代 <input type="checkbox"/> 30代 <input type="checkbox"/> 40代 <input type="checkbox"/> 50代 <input type="checkbox"/> 60代以上
性別	<input type="checkbox"/> 男 <input type="checkbox"/> 女 <input type="checkbox"/> 不明
年齢	<input type="checkbox"/> 10代 <input type="checkbox"/> 20代 <input type="checkbox"/> 30代 <input type="checkbox"/> 40代 <input type="checkbox"/> 50代 <input type="checkbox"/> 60代以上
性別	<input type="checkbox"/> 男 <input type="checkbox"/> 女 <input type="checkbox"/> 不明
年齢	<input type="checkbox"/> 10代 <input type="checkbox"/> 20代 <input type="checkbox"/> 30代 <input type="checkbox"/> 40代 <input type="checkbox"/> 50代 <input type="checkbox"/> 60代以上
性別	<input type="checkbox"/> 男 <input type="checkbox"/> 女 <input type="checkbox"/> 不明
年齢	<input type="checkbox"/> 10代 <input type="checkbox"/> 20代 <input type="checkbox"/> 30代 <input type="checkbox"/> 40代 <input type="checkbox"/> 50代 <input type="checkbox"/> 60代以上
性別	<input type="checkbox"/> 男 <input type="checkbox"/> 女 <input type="checkbox"/> 不明
年齢	<input type="checkbox"/> 10代 <input type="checkbox"/> 20代 <input type="checkbox"/> 30代 <input type="checkbox"/> 40代 <input type="checkbox"/> 50代 <input type="checkbox"/> 60代以上
性別	<input type="checkbox"/> 男 <input type="checkbox"/> 女 <input type="checkbox"/> 不明
年齢	<input type="checkbox"/> 10代 <input type="checkbox"/> 20代 <input type="checkbox"/> 30代 <input type="checkbox"/> 40代 <input type="checkbox"/> 50代 <input type="checkbox"/> 60代以上
性別	<input type="checkbox"/> 男 <input type="checkbox"/> 女 <input type="checkbox"/> 不明
年齢	<input type="checkbox"/> 10代 <input type="checkbox"/> 20代 <input type="checkbox"/> 30代 <input type="checkbox"/> 40代 <input type="checkbox"/> 50代 <input type="checkbox"/> 60代以上
性別	<input type="checkbox"/> 男 <input type="checkbox"/> 女 <input type="checkbox"/> 不明
年齢	<input type="checkbox"/> 10代 <input type="checkbox"/> 20代 <input type="checkbox"/> 30代 <input type="checkbox"/> 40代 <input type="checkbox"/> 50代 <input type="checkbox"/> 60代以上
性別	<input type="checkbox"/> 男 <input type="checkbox"/> 女 <input type="checkbox"/> 不明
年齢	<input type="checkbox"/> 10代 <input type="checkbox"/> 20代 <input type="checkbox"/> 30代 <input type="checkbox"/> 40代 <input type="checkbox"/> 50代 <input type="checkbox"/> 60代以上
性別	<input type="checkbox"/> 男 <input type="checkbox"/> 女 <input type="checkbox"/> 不明
年齢	<input type="checkbox"/> 10代 <input type="checkbox"/> 20代 <input type="checkbox"/> 30代 <input type="checkbox"/> 40代 <input type="checkbox"/> 50代 <input type="checkbox"/> 60代以上
性別	<input type="checkbox"/> 男 <input type="checkbox"/> 女 <input type="checkbox"/> 不明
年齢	<input type="checkbox"/> 10代 <input type="checkbox"/> 20代 <input type="checkbox"/> 30代 <input type="checkbox"/> 40代 <input type="checkbox"/> 50代 <input type="checkbox"/> 60代以上
性別	<input type="checkbox"/> 男 <input type="checkbox"/> 女 <input type="checkbox"/> 不明
年齢	<input type="checkbox"/> 10代 <input type="checkbox"/> 20代 <input type="checkbox"/> 30代 <input type="checkbox"/> 40代 <input type="checkbox"/> 50代 <input type="checkbox"/> 60代以上
性別	<input type="checkbox"/> 男 <input type="checkbox"/> 女 <input type="checkbox"/> 不明
年齢	<input type="checkbox"/> 10代 <input type="checkbox"/> 20代 <input type="checkbox"/> 30代 <input type="checkbox"/> 40代 <input type="checkbox"/> 50代 <input type="checkbox"/> 60代以上
性別	<input type="checkbox"/> 男 <input type="checkbox"/> 女 <input type="checkbox"/> 不明
年齢	<input type="checkbox"/> 10代 <input type="checkbox"/> 20代 <input type="checkbox"/> 30代 <input type="checkbox"/> 40代 <input type="checkbox"/> 50代 <input type="checkbox"/> 60代以上
性別	<input type="checkbox"/> 男 <input type="checkbox"/> 女 <input type="checkbox"/> 不明
年齢	<input type="checkbox"/> 10代 <input type="checkbox"/> 20代 <input type="checkbox"/> 30代 <input type="checkbox"/> 40代 <input type="checkbox"/> 50代 <input type="checkbox"/> 60代以上
性別	<input type="checkbox"/> 男 <input type="checkbox"/> 女 <input type="checkbox"/> 不明
年齢	<input type="checkbox"/> 10代 <input type="checkbox"/> 20代 <input type="checkbox"/> 30代 <input type="checkbox"/> 40代 <input type="checkbox"/> 50代 <input type="checkbox"/> 60代以上
性別	<input type="checkbox"/> 男 <input type="checkbox"/> 女 <input type="checkbox"/> 不明
年齢	<input type="checkbox"/> 10代 <input type="checkbox"/> 20代 <input type="checkbox"/> 30代 <input type="checkbox"/> 40代 <input type="checkbox"/> 50代 <input type="checkbox"/> 60代以上
性別	<input type="checkbox"/> 男 <input type="checkbox"/> 女 <input type="checkbox"/> 不明
年齢	<input type="checkbox"/> 10代 <input type="checkbox"/> 20代 <input type="checkbox"/> 30代 <input type="checkbox"/> 40代 <input type="checkbox"/> 50代 <input type="checkbox"/> 60代以上
性別	<input type="checkbox"/> 男 <input type="checkbox"/> 女 <input type="checkbox"/> 不明
年齢	<input type="checkbox"/> 10代 <input type="checkbox"/> 20代 <input type="checkbox"/> 30代 <input type="checkbox"/> 40代 <input type="checkbox"/> 50代 <input type="checkbox"/> 60代以上
性別	<input type="checkbox"/> 男 <input type="checkbox"/> 女 <input type="checkbox"/> 不明
年齢	<input type="checkbox"/> 10代 <input type="checkbox"/> 20代 <input type="checkbox"/> 30代 <input type="checkbox"/> 40代 <input type="checkbox"/> 50代 <input type="checkbox"/> 60代以上
性別	<input type="checkbox"/> 男 <input type="checkbox"/> 女 <input type="checkbox"/> 不明
年齢	<input type="checkbox"/> 10代 <input type="checkbox"/> 20代 <input type="checkbox"/> 30代 <input type="checkbox"/> 40代 <input type="checkbox"/> 50代 <input type="checkbox"/> 60代以上
性別	<input type="checkbox"/> 男 <input type="checkbox"/> 女 <input type="checkbox"/> 不明
年齢	<input type="checkbox"/> 10代 <input type="checkbox"/> 20代 <input type="checkbox"/> 30代 <input type="checkbox"/> 40代 <input type="checkbox"/> 50代 <input type="checkbox"/> 60代以上
性別	<input type="checkbox"/> 男 <input type="checkbox"/> 女 <input type="checkbox"/> 不明
年齢	<input type="checkbox"/> 10代 <input type="checkbox"/> 20代 <input type="checkbox"/> 30代 <input type="checkbox"/> 40代 <input type="checkbox"/> 50代 <input type="checkbox"/> 60代以上
性別	<input type="checkbox"/> 男 <input type="checkbox"/> 女 <input type="checkbox"/> 不明
年齢	<input type="checkbox"/> 10代 <input type="checkbox"/> 20代 <input type="checkbox"/> 30代 <input type="checkbox"/> 40代 <input type="checkbox"/> 50代 <input type="checkbox"/> 60代以上
性別	<input type="checkbox"/> 男 <input type="checkbox"/> 女 <input type="checkbox"/> 不明
年齢	<input type="checkbox"/> 10代 <input type="checkbox"/> 20代 <input type="checkbox"/> 30代 <input type="checkbox"/> 40代 <input type="checkbox"/> 50代 <input type="checkbox"/> 60代以上
性別	<input type="checkbox"/> 男 <input type="checkbox"/> 女 <input type="checkbox"/> 不明
年齢	<input type="checkbox"/> 10代 <input type="checkbox"/> 20代 <input type="checkbox"/> 30代 <input type="checkbox"/> 40代 <input type="checkbox"/> 50代 <input type="checkbox"/> 60代以上
性別	<input type="checkbox"/> 男 <input type="checkbox"/> 女 <input type="checkbox"/> 不明
年齢	<input type="checkbox"/> 10代 <input type="checkbox"/> 20代 <input type="checkbox"/> 30代 <input type="checkbox"/> 40代 <input type="checkbox"/> 50代 <input type="checkbox"/> 60代以上
性別	<input type="checkbox"/> 男 <input type="checkbox"/> 女 <input type="checkbox"/> 不明
年齢	<input type="checkbox"/> 10代 <input type="checkbox"/> 20代 <input type="checkbox"/> 30代 <input type="checkbox"/> 40代 <input type="checkbox"/> 50代 <input type="checkbox"/> 60代以上
性別	<input type="checkbox"/> 男 <input type="checkbox"/> 女 <input type="checkbox"/> 不明
年齢	<input type="checkbox"/> 10代 <input type="checkbox"/> 20代 <input type="checkbox"/> 30代 <input type="checkbox"/> 40代 <input type="checkbox"/> 50代 <input type="checkbox"/> 60代以上
性別	<input type="checkbox"/> 男 <input type="checkbox"/> 女 <input type="checkbox"/> 不明
年齢	<input type="checkbox"/> 10代 <input type="checkbox"/> 20代 <input type="checkbox"/> 30代 <input type="checkbox"/> 40代 <input type="checkbox"/> 50代 <input type="checkbox"/> 60代以上
性別	<input type="checkbox"/> 男 <input type="checkbox"/> 女 <input type="checkbox"/> 不明
年齢	<input type="checkbox"/> 10代 <input type="checkbox"/> 20代 <input type="checkbox"/> 30代 <input type="checkbox"/> 40代 <input type="checkbox"/> 50代 <input type="checkbox"/> 60代以上
性別	<input type="checkbox"/> 男 <input type="checkbox"/> 女 <input type="checkbox"/> 不明
年齢	<input type="checkbox"/> 10代 <input type="checkbox"/> 20代 <input type="checkbox"/> 30代 <input type="checkbox"/> 40代 <input type="checkbox"/> 50代 <input type="checkbox"/> 60代以上
性別	<input type="checkbox"/> 男 <input type="checkbox"/> 女 <input type="checkbox"/> 不明
年齢	<input type="checkbox"/> 10代 <input type="checkbox"/> 20代 <input type="checkbox"/> 30代 <input type="checkbox"/> 40代 <input type="checkbox"/> 50代 <input type="checkbox"/> 60代以上
性別	<input type="checkbox"/> 男 <input type="checkbox"/> 女 <input type="checkbox"/> 不明
年齢	<input type="checkbox"/> 10代 <input type="checkbox"/> 20代 <input type="checkbox"/> 30代 <input type="checkbox"/> 40代 <input type="checkbox"/> 50代 <input type="checkbox"/> 60代以上
性別	<input type="checkbox"/> 男 <input type="checkbox"/> 女 <input type="checkbox"/> 不明
年齢	<input type="checkbox"/> 10代 <input type="checkbox"/> 20代 <input type="checkbox"/> 30代 <input type="checkbox"/> 40代 <input type="checkbox"/> 50代 <input type="checkbox"/> 60代以上
性別	<input type="checkbox"/> 男 <input type="checkbox"/> 女 <input type="checkbox"/> 不明
年齢	<input type="checkbox"/> 10代 <input type="checkbox"/> 20代 <input type="checkbox"/> 30代 <input type="checkbox"/> 40代 <input type="checkbox"/> 50代 <input type="checkbox"/> 60代以上
性別	<input type="checkbox"/> 男 <input type="checkbox"/> 女 <input type="checkbox"/> 不明
年齢	<input type="checkbox"/> 10代 <input type="checkbox"/> 20代 <input type="checkbox"/> 30代 <input type="checkbox"/> 40代 <input type="checkbox"/> 50代 <input type="checkbox"/> 60代以上
性別	<input type="checkbox"/> 男 <input type="checkbox"/> 女 <input type="checkbox"/> 不明
年齢	<input type="checkbox"/> 10代 <input type="checkbox"/> 20代 <input type="checkbox"/> 30代 <input type="checkbox"/> 40代 <input type="checkbox"/> 50代 <input type="checkbox"/> 60代以上
性別	<input type="checkbox"/> 男 <input type="checkbox"/> 女 <input type="checkbox"/> 不明
年齢	<input type="checkbox"/> 10代 <input type="checkbox"/> 20代 <input type="checkbox"/> 30代 <input type="checkbox"/> 40代 <input type="checkbox"/> 50代 <input type="checkbox"/> 60代以上
性別	<input type="checkbox"/> 男 <input type="checkbox"/> 女 <input type="checkbox"/> 不明
年齢	<input type="checkbox"/> 10代 <input type="checkbox"/> 20代 <input type="checkbox"/> 30代 <input type="checkbox"/> 40代 <input type="checkbox"/> 50代 <input type="checkbox"/> 60代以上
性別	<input type="checkbox"/> 男 <input type="checkbox"/> 女 <input type="checkbox"/> 不明
年齢	<input type="checkbox"/> 10代 <input type="checkbox"/> 20代 <input type="checkbox"/> 30代 <input type="checkbox"/> 40代 <input type="checkbox"/> 50代 <input type="checkbox"/> 60代以上
性別	<input type="checkbox"/> 男 <input type="checkbox"/> 女 <input type="checkbox"/> 不明
年齢	<input type="checkbox"/> 10代 <input type="checkbox"/> 20代 <input type="checkbox"/> 30代 <input type="checkbox"/> 40代 <input type="checkbox"/> 50代 <input type="checkbox"/> 60代以上
性別	<input type="checkbox"/> 男 <input type="checkbox"/> 女 <input type="checkbox"/> 不明
年齢	<input type="checkbox"/> 10代 <input type="checkbox"/> 20代 <input type="checkbox"/> 30代 <input type="checkbox"/> 40代 <input type="checkbox"/> 50代 <input type="checkbox"/> 60代以上
性別	<input type="checkbox"/> 男 <input type="checkbox"/> 女 <input type="checkbox"/> 不明
年齢	<input type="checkbox"/> 10代 <input type="checkbox"/> 20代 <input type="checkbox"/> 30代 <input type="checkbox"/> 40代 <input type="checkbox"/> 50代 <input type="checkbox"/> 60代以上
性別	<input type="checkbox"/> 男 <input type="checkbox"/> 女 <input type="checkbox"/> 不明
年齢	<input type="checkbox"/> 10代 <input type="checkbox"/> 20代 <input type="checkbox"/> 30代 <input type="checkbox"/> 40代 <input type="checkbox"/> 50代 <input type="checkbox"/> 60代以上
性別	<input type="checkbox"/> 男 <input type="checkbox"/> 女 <input type="checkbox"/> 不明
年齢	<input type="checkbox"/> 10代 <input type="checkbox"/> 20代 <input type="checkbox"/> 30代 <input type="checkbox"/> 40代 <input type="checkbox"/> 50代 <input type="checkbox"/> 60代以上
性別	<input type="checkbox"/> 男 <input type="checkbox"/> 女 <input type="checkbox"/> 不明
年齢	<input type="checkbox"/> 10代 <input type="checkbox"/> 20代 <input type="checkbox"/> 30代 <input type="checkbox"/> 40代 <input type="checkbox"/> 50代 <input type="checkbox"/> 60代以上
性別	<input type="checkbox"/> 男 <input type="checkbox"/> 女 <input type="checkbox"/> 不明
年齢	<input type="checkbox"/> 10代 <input type="checkbox"/> 20代 <input type="checkbox"/> 30代 <input type="checkbox"/> 40代 <input type="checkbox"/> 50代 <input type="checkbox"/> 60代以上
性別	<input type="checkbox"/> 男 <input type="checkbox"/> 女 <input type="checkbox"/> 不明
年齢	<input type="checkbox"/> 10代 <input type="checkbox"/> 20代 <input type="checkbox"/> 30代 <input type="checkbox"/> 40代 <input type="checkbox"/> 50代 <input type="checkbox"/> 60代以上
性別	<input type="checkbox"/> 男 <input type="checkbox"/> 女 <input type="checkbox"/> 不明
年齢	<input type="checkbox"/> 10代 <input type="checkbox"/> 20代 <input type="checkbox"/> 30代 <input type="checkbox"/> 40代 <input type="checkbox"/> 50代 <input type="checkbox"/> 60代以上
性別	<input type="checkbox"/> 男 <input type="checkbox"/> 女 <input type="checkbox"/> 不明
年齢	<input type="checkbox"/> 10代 <input type="checkbox"/> 20代 <input type="checkbox"/> 30代 <input type="checkbox"/> 40代 <input type="checkbox"/> 50代 <input type="checkbox"/> 60代以上
性別	<input type="checkbox"/> 男 <input type="checkbox"/> 女 <input type="checkbox"/> 不明
年齢	<input type="checkbox"/> 10代 <input type="checkbox"/> 20代 <input type="checkbox"/> 30代 <input type="checkbox"/> 40代 <input type="checkbox"/> 50代 <input type="checkbox"/> 60代以上
性別	<input type="checkbox"/> 男 <input type="checkbox"/> 女 <input type="checkbox"/> 不明
年齢	<input type="checkbox"/> 10代 <input type="checkbox"/> 20代 <input type="checkbox"/> 30代 <input type="checkbox"/> 40代 <input type="checkbox"/> 50代 <input type="checkbox"/> 60代以上
性別	<input type="checkbox"/> 男 <input type="checkbox"/> 女 <input type="checkbox"/> 不明
年齢	<input type="checkbox"/> 10代 <input type="checkbox"/> 20代 <input type="checkbox"/> 30代 <input type="checkbox"/> 40代 <input type="checkbox"/> 50代 <input type="checkbox"/> 60代以上
性別	<input type="checkbox"/> 男 <input type="checkbox"/> 女 <input type="checkbox"/> 不明
年齢	<input type="checkbox"/> 10代 <input type="checkbox"/> 20代 <input type="checkbox"/> 30代 <input type="checkbox"/> 40代 <input type="checkbox"/> 50代 <input type="checkbox"/> 60代以上
性別	<input type="checkbox"/> 男 <input type="checkbox"/> 女 <input type="checkbox"/> 不明
年齢	<input type="checkbox"/> 10代 <input type="checkbox"/> 20代 <input type="checkbox"/> 30代 <input type="checkbox"/> 40代 <input type="checkbox"/> 50代 <input type="checkbox"/> 60代以上
性別	<input type="checkbox"/> 男 <input type="checkbox"/> 女 <input type="checkbox"/> 不明
年齢	<input type="checkbox"/>

## 利用者の特性と利用者ニーズの把握・対応

また、利用団体や利用者代表、各種教室やワークショップなど、施設利用者を対象にした「利用者アンケート」も実施します。

「アンケート集計及び自己評価報告書」を作成し、分析、自己評価とともに報告をいたします。

必要に応じてマニュアル等へ反映します。利用者における満足度や希望ジャンル企画等の意見を把握し、定性的評価を行い、利用者特性とニーズを把握します。

	対象者	主なアンケート内容
1	個人・団体利用者	施設の認知方法・施設満足度等
2	物販購入者	品揃え・陳列・価格・接客態度・満足度等
3	教室参加者	指導内容・料金・実施時間・講師評価・満足度等
4	イベント参加者	企画内容・実施時期・サービス・満足度等

## 改善点やご意見の情報開示

利用者アンケートの結果や市民・利用者から寄せられた意見・要望をホームページ等で公表することで、利用者への共感と理解を得ます。

また、収集したご意見については、朝礼、終礼、引継ノート等で従業員全員が共有すると共に情報蓄積を行います。運営ルールを根本的に変える必要のある提案や施設の改修などの要望については、担当課様と情報共有させて戴き、改善策や対応策を決定します。

## 利用者懇談会の実施

現在、市内他施設でも実施中である「利用者懇談会」を積極的に継続実施してまいります。

施設利用団体やサークル主催団体との懇談会の実施によりご意見や要望にとどまらず、施設の未来を語らう直接生の声を聞くリアルコミュニケーションの場をもち、ニーズの把握につとめます。



# クレーム・ご意見等への対応

## クレーム・トラブル対応手順

トラブル、クレームの対応には「日常からの準備」が不可欠であり、利用者の要望や苦情を把握し、トラブルが起きないように事前に防止策を講じて置くことが重要であると考えます。

公共施設運営において、これまでの経験の中で内容の頻度に関わらず、「迅速・丁寧・誠意を持って」対応することが大切であることを学んでまいりました。

多種多様なお客さまの満足度合いによってはクレームやトラブルが発生することはないと考えません。クレームやトラブルが起きるということを想定して、基本手順を踏まえて職員一丸となってクレームやトラブルに対応します。

正しいクレーム対応方法は、実は非常に単純なもので、ごく基本的な手順どおりに対応すれば、初心者でも十分対応可能です。弊社では、クレームやトラブルを起こす人の共通点を考慮し、クレーム対応の基本手順を定めて対応します。

### 手順①

#### 「組織を代表している」という意識を持ち、行動する

実際にクレームの対応を始める前に、「組織を代表しているという意識を持ち、行動する」という認識が必要と考えます。クレームは個人に対して寄せられるものではなく、組織に対して寄せられるものであると考え行動します。

### 手順②

#### 「お客様の話を聞く」・「誠実に対応する」

クレームでの対応ではまず、お客さまの話を聞き、そのご事情や心情を理解することが先決と考えます。聞くのではなく聞くということを周知徹底します。

① クレームには誠実な態度で望む

クレーム対応でやっていけないのは「言い訛」や「言い逃れ」です。適当な対応を行って1回目は取り繕うことができても2回目は通用しません。クレーム対応しているときは苦しくても、長期的に関係を良好に保つために、その場を取り繕うようなことはしません。

② お客さまの「心情を理解」し、話を「聞く」、そして「気持ちを鎮めていただく」

クレームを寄せてくるお客さまは「怒って」います。そのお客さまに対して、自分の意見を主張したり、お客さまの間違いを指摘しません。まずは、最低3分間じっくりと話を聴きます。話を聞くうちにお客さまの頭の中もだんだん整理され、徐々に気持ちが晴れてくると考えます。

③ お客さまのお話を聞くポイントを理解し、実践する

- ・「あいづち」と「うなづき」により、お客さまの話を理解していることを示します。
- ・「復唱」でお客さまの話を理解していることを示します。
- ・お客さまに考えていただく「間」を作ります。
- ・「クッション言葉」を使用します。

### 手順③

#### 事実の確認をする

お客さまから聴いた内容については苦情処理メモに記録します。また、メモの内容については適宜、責任者や館長にチェックをしてもらい、吹田市、弊社本社部門に適宜報告し、指示を受けます。

① いつ、どこでトラブルが発生しましたか？

② どんなことが起こって、何に対して不満を感じいらっしゃるのか？

③ 誰が不満をもっているのか？

④ 問題点は何なのか？

⑤ 当方に対して、どうして欲しいと思っているのか？

### 手順④

#### 対応策を検討し提示する

対応策については適宜、吹田市や弊社本社部門に報告し、指示を仰ぎ了承を受けたのち、提示します。

事実を確認した後は対応策を検討の上、なるべく早く相手に「解決策」や「代替案」を提示いたします。ただし、その際も、こちらから一方的に提案するのではなく、あくまでもお客さまの側に立って話を進めているという姿勢で対応します。

## クレーム・ご意見等への対応

### クレームマニュアルの作成と研修の実施

- ・近隣住民との良好な関係を築き融和で友好的な対応を心掛けていきます。
- ・イベント時の駐車場満車による、近隣住民へのご迷惑回避のため、警備員を増員し、安全かつスムーズな交通整理に努めます。
- ・ゴミの不法投棄や駐輪場への放置自転車は、施設の景観を損ねるだけでなく、歩行者の安全な通行や緊急活動を妨げる可能性があります。
- ・警備員による巡回や啓発ポスターの掲示を行うことにより、ゴミの不法投棄や駐輪場への放置自転車発生の抑制を図ります。
- ・近隣住民に迷惑をかける恐れがある利用者が来館した場合は、トラブルを未然に防ぐよう努めます。

#### 予防

- ・日常点検の徹底
- ・視認性の高い導線の確保
- ・備品類の破損点検、整備
- ・安全衛生委員の定期巡回
- ・ヒヤリ・ハット情報共有



#### 備え

- ・危機管理マニュアルの整備
- ・普通救命講習の定期受講
- ・年2回の防災訓練
- ・防災設備、避難経路の点検
- ・予防保全計画の策定

#### お客様ニーズの把握

利用者との会話やアンケート調査等を通じ、利用者の不満やニーズを把握し、運営に反映することで、苦情等のトラブルの未然防止に努めます。

#### 苦情防止・対応マニュアルの充実

過去の運営現場におけるトラブル等の洗い出しや各構成企業管理の他施設での苦情内容等も併せて分析し、苦情防止・対応マニュアルの充実を図ります。

#### スタッフ研修の徹底

苦情防止・対応マニュアルを活用したスタッフ研修を継続的に実施し、苦情等の未然防止や発生時の対応について、徹底した指導・教育を実施します。

#### 万一、苦情が発生した場合

#### 苦情トラブルへの的確な対応

困難な苦情は吹田市・本社連携し対応

困難な苦情には、吹田市、弊社本部と連携・協議し迅速かつ適切に対応します。

#### 運営のクオリティの更なる向上に向けて

#### 再発防止・業務改善の徹底

##### 情報共有と改善策の検討・実施

苦情等の内容を朝礼等で全職員に報告するとともに、クレーム報告書を作成、吹田市・弊社本部と情報共有、再発防止、業務改善策を検討し、速やかに実行します。

## 情報公開の考え方

### 情報公開時の取扱

指定管理者は本施設の管理運営業務を行うだけでなく、市民や地域社会に対して、情報サービスの拡充とともに指定管理者の説明責務と社会的責任を果たしていく必要があると考えます。

弊社は吹田市情報公開条例に則り、指定管理者自らが情報を提供する「情報提供」と市民からの求めに応じて情報を開示していく「情報開示」により、総合的に情報公開の推進を図るとともに、「**市民から信頼される指定管理者**」という目標のもと、情報の品質ならびに信頼性を高めることで開かれた施設運営を実現していきます。

情報公開は、提供・開示する情報に企業のノウハウや個人情報が含まれていないかなど、確認したうえで対応します。

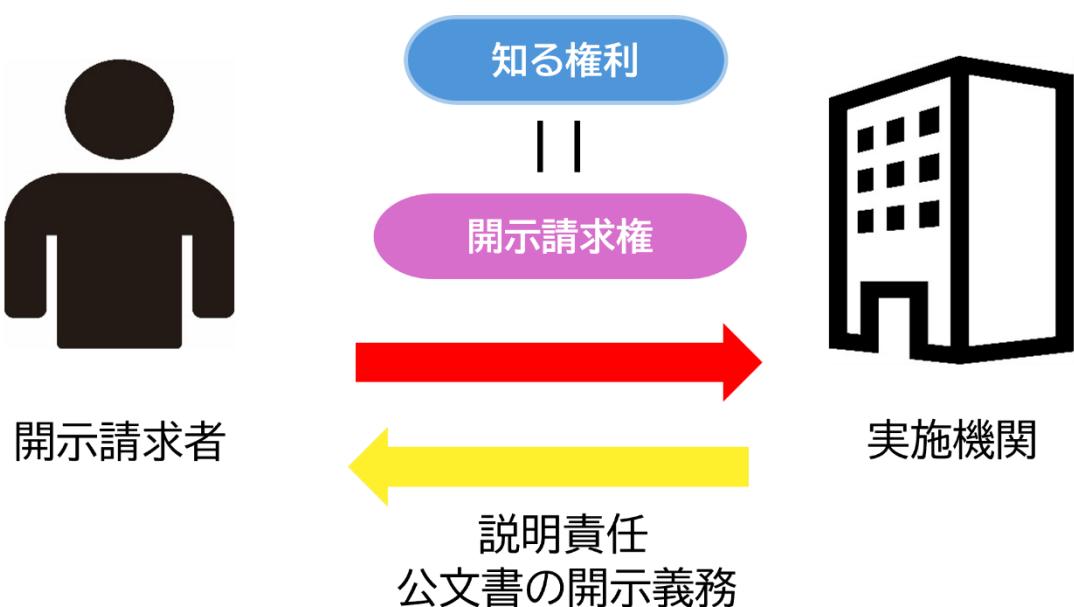
#### ■具体的な取組

市民の利便性の向上や興味のある情報に関しては、本施設ホームページや市の広報誌などを通して積極的に発信します。市民・お客さまアンケートの集約結果についてもホームページで適宜公開します。

### 情報開示の対応

市民からの開示請求に備え、情報公開の責任者を選任して対応マニュアルを整備します。

開示請求があった場合は、市の手続きに則り、承認を受けた後、速やかに公開します。

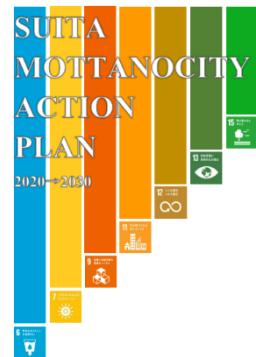


## 環境行動の取組み

### 吹田市環境施策に基づく取組

吹田市では2020年から2030年までの期間、市の事務事業に関わる全ての人々が、「MOTTAINAI」の精神のもと、エネルギー消費量の削減等に積極的に取り組み、温室効果ガスの排出量削減を目指すため、「SUITA MOTTANOCITY ACTIONPLAN」を定めています。

本施設でも市の施策に則り、施設職員は業務におけるエコ活動推進に加え、利用者である市民の皆様にも、環境保全への取組に際し、ご理解とご協力をいただけるよう積極的に啓発活動を行ってまいります。



※吹田市 HP より抜粋

### 基本指針

本計画に基づき、PDCA サイクルによる進行管理を行い、持続可能な社会の実現に向けて、市が率先して次の取組を進めます。

- 1 節エネルギーの取組を推進します。
- 2 再生可能エネルギーの活用や省エネルギー機器の導入を推進します。
- 3 省資源化を推進します。
- 4 グリーン購入を推進します。
- 5 職員の環境教育を継続的に実施します。
- 6 環境監査により取組状況を確認し、取組を確実に推進します。
- 7 本計画の取組を、広く市の内外に情報発信します。

### くすいた職員3原則

す すんで行動  
い いつでも意識  
た のしくムダなく

※吹田市 HP より抜粋

近年、社会情勢の影響でエネルギー費用が高騰し、公共施設の管理経費を圧迫している状態です。対策としては、日々の節電、電力会社や料金プランの見直し、省エネ家電への切り替え、太陽光発電や蓄電池の設置などが挙げられます。企業においては、エネルギー管理システムの導入や省エネ設備への投資などがありますが、公共施設において期待する効果を得るには、日々業務を行う職員や利用者への周知徹底はもちろん、市内全体で省エネに対する自発的行動が必要であると考えています。

## 環境行動の取組

吹田市の施策に基づき、下表の取組を推進します。夏季や冬季シーズンのピーク時では、熱中症やヒートショック等の健康被害に留意しながら、すいた職員3原則の「たのしくムダなく」を意識した利用者の属性や状況に合わせた柔軟な対応を行います。

### 具体的な取組



原則として暖房時 20℃設定、冷房時 28℃設定とする。(中間期シーズンは送風)

- ・空調設備はウォーミングアップ起動、急激な設定温度の変更を避ける。(例 28℃→27℃)
- ・室外機やフィルター定期清掃による能力改善。
- ・職員は階段をなるべく使用し、エレベーター運転時間を短縮。
- ・ソーラーライトやセンサーライトへの切替。
- ・業務用タブレット端末導入。(紙使用量削減)
- ・節電意識の向上と運営ルールの設定。
- ・エネルギー使用状況の見える化と意識付け。
- ・照明設備の LED 化。(未実施箇所の整備)
- ・トイレや手洗い場の自動水栓器具入替。(未実施箇所の整備)

### 【庁舎管理における環境配慮】

区分	取組内容
利用者への啓発	<ul style="list-style-type: none"><li>○ 職員や施設利用者の節エネルギーに関する活動を促進するため、掲示方法や情報伝達方法の工夫を行う。 (※ナッジ理論の活用)</li><li>○ 庁内放送を活用し、職員の意識啓発を図る。</li></ul>
設備の運転管理	<ul style="list-style-type: none"><li>☆ エアコンのフィルターを定期的に清掃する。</li><li>○ 時間外のエレベーター休止に努める。</li><li>○ 自動販売機の高効率な省エネ型への変更及び省エネ運転を業者へ要請する。</li><li>○ 節水コマの使用、水圧調整及び節水機器を導入・活用する。</li><li>○ こまめに館内の温度チェックをし、効率的にエアコンを運転する。</li><li>○ デマンド監視装置の導入などにより、夏期及び冬期における電気使用のピークカット(シフト)を行う。</li><li>○ 空調や熱源などの効率的な運転を推進するため、チューニングなどの高度な制御方法の導入を推進する。</li><li>○ エネルギー使用量の監視と制御を行うエネルギー管理システム(※BEMS等)の導入を推進する。</li><li>○ ※省エネ法に基づき、エネルギー使用の合理化のための管理標準を作成する。</li></ul>

※吹田市 HP より抜粋

4 団体の所在地等が本市内であること、また、本市内で施設の設置目的に関連した事業等の実績があること

## 吹田市内の事業実績

### 吹田市の指定管理事業



現在弊社では、[吹田市民プールの指定管理者](#)の選定を受け、南海・サンアメニティ共同事業体の代表企業として令和6年度より施設の管理運営を行っております。また[吹田市立勤労者会館の指定管理者](#)団体である吹田まちづくりパートナーズの構成企業として主に維持管理業務を担当しており、それぞれ施設の設置目的に根差した管理運営を行っています。

施設名	施設内容	期間
吹田市立勤労者会館 構成企業 建物維持管理	屋内プール(25m×5)、大研修室、会議室、多目的室、視聴覚室、練習室	2013/4/1~2028/3/31 Ⅱ期目
吹田市民プール I期目:構成企業/Ⅱ期目:代表企業 Ⅰ期目:建物維持管理/Ⅱ期目:建物総合管理	屋内(25m×8)、屋外プール、トレーニングルーム	2014/4/1~2029/3/31 Ⅱ期目
吹田市市民体育館 片山 構成企業 建物維持管理	第1体育室、第2体育室、第3体育室(板の間)、第4体育室(畳の間)、第5体育室(卓球)、クライミング(屋外)、談話室、トレーニングルーム、会議室	2013/4/1~2018/3/31
吹田市市民体育館 北千里 構成企業 建物維持管理	第1体育室、第2体育室、第3体育室(トレーニングルーム)、第4体育室(板の間)、第5体育室(畳の間)、談話室、会議室	2013/4/1~2018/3/31
吹田市市民体育館 山田 構成企業 建物維持管理	第1体育室、第2体育室、第3体育室(トレーニングルーム)、第4体育室(板の間)、第5体育室(畳の間)、室内走路、談話室、会議室	2013/4/1~2018/3/31
吹田市市民体育館 南吹田 構成企業 建物維持管理	第1体育室、第2体育室(畳の間)、第3体育室(板の間)、第4体育室(トレーニングルーム)、室内走路、談話室、会議室	2013/4/1~2018/3/31
吹田市市民体育館 目倭 構成企業 建物維持管理	第1体育室、第2体育室、第3体育室(トレーニングルーム)、第4体育室(板の間)、第5体育室(畳の間)、室内走路、多目的ホール、談話室、会議室、研修室、クライミング(室内)	2013/4/1~2018/3/31
吹田市 武道館 (洗心館) 構成企業 建物維持管理	第一武道室、第二武道室、第三武道室、弓道場、談話室、会議室、	2015/4/1~2020/3/33
吹田市 総合運動場 構成企業 建物維持管理	トラックフィールド、トレーニングルーム、サブトラック、多目的室、会議室	2015/4/1~2020/3/33

## スケールメリットを活かした効率的な事業展開

### 豊富な指定管理実績と包括的管理運営



弊社は、古くは「片山市民体育館」、「北千里市民体育館」、「山田市民体育館」、「南吹田市民体育館」、「目倭市民体育館」、[「吹田市立総合運動場」](#)、「武道館(洗心館)」といった多くの市内スポーツ施設の指定管理実績を有しています。また 2015 年よりプロサッカーチーム、ガンバ大阪の本拠地である、市立吹田サッカースタジアム(Panasonic Stadium SUITA)の清掃管理業務にも携わっております。吹田市内に営業所を構えており管理拠点が多いことから、[人材配置や管球類などの資材購入、保守点検業務の包括契約による管理経費の圧縮を図る](#)など、スケールメリットを活かした効率的な事業展開が可能です

## スケールメリットを活かした効率的な事業展開

### 市内管理拠点と連携した効率的な管理運営



吹田市立総合運動場でトラブル等が発生した場合でも、市内管理拠点と連携し相互協力可能な仕組みづくりを行うことで、スピーディーな問題解決や様々な吹田市施策の取組、類似性のある事業の効率化を図ります。

## 地域貢献・社会的貢献の方策

### 地域経済の活性化

地域のシンボルである公共施設の管理運営を行うにあたって、可能な限り地域に還元する事を目的に、地元事業者からの物品購入を最優先選択とし、市内在住者の雇用を積極的に進め、市内経済の活性化と地域協働体制を構築します。

### 地域に根差した社会貢献



#### 市内事業者の活用

##### ①外部委託企業選定について

設備機器の維持管理に関する外部委託先企業については、企業の能力や実績に加え、①市内企業②府内企業、③国内企業の順に優先順位をつけることで、地域経済の活性化に貢献。市内企業を優先的に選定することで近隣拠点から迅速に対応できる体制を整えることができます。危機管理体制の構築及び地域経済貢献にも繋がると考えます。

外部委託企業選定時  
優先順位

- ① 市内企業
- ② 府内企業
- ③ 国内企業

##### ②市内事業者との連携・優先発注について

パンフレットやチラシ等の印刷物、各種消耗品や、修繕部品等の購入等は市内事業者への発注を優先し、市内経済の活性化を図ります。

イベント開催時は、市内事業者のノウハウも活かせるよう、ご提案頂いた内容を基に協働開催に努め、飲食事業者にはケータリングによる出店協力を依頼し、市外ご利用者様にも知って頂く機会を設けるとともに、利便性向上を図ります。

##### ③市内事業活動のPR支援

市内経済活性化を目的として開かれるイベント開催時には、地元の商店などの市内事業者が自社商品をPRできるブースや連携したイベントの開催を目指します。

### 地域住民の雇用創出



本施設における職員について、新たに採用する場合は、地域住民の雇用を基本とし、スタッフの一員として加わっていただくことにより、地域の住民ニーズや習慣に対して幅広く充実した対応が行え、本施設の効率的な運用やサービスの提供に繋げられると考えます。

また、地域住民の雇用を生み出す事により市内、地域経済への貢献を目指します。



5 事業計画書の内容が施設の効用を最大限に発揮するものであること（自主事業の内容を含む。）

## 魅力ある自主事業のご提案

### 自主事業の考え方

#### ～生涯スポーツのすすめ～

施設の設置目標に加え、スポーツ・レクリエーション活動による市民の明るく豊かな健康ライフの実現に向けた役割を担い、コミュニティ形成の大きな機能を果たすための事業であるとの認識の基、「**生涯にわたってスポーツ・レクリエーションを楽しむ**」をコンセプトに、一定のターゲットに偏らない、誰もが身体を動かすことを楽しむことのできる、「利便性・サービスの向上」「地域の活性化」にも貢献できるような**多種多様な自主事業**を実施します。

また、指定管理者変更後に現行で実施されている教室を大幅に変更するのではなく、現行の教室種目・内容に沿った教室展開を行っていき、現行の教室に参加されている方が混乱しない配慮を行います。

### スケールメリットを活かした一元管理



弊社は、吹田市民プール、吹田市立勤労者会館の指定管理者として業務を受託しています。私たちは、本施設の受託に際し、公園に囲まれたサブトラックとスポーツ施設の一元管理にとどまることなく、**吹田市内の管理拠点も含めた効率的で効果的な一元管理**を目指します。具体的には、市内管理拠点で委託している各協力企業にスケールメリットを活かした委託提案を促し、市内管理拠点との人材交流を積極的に行い、適材適所に人員を配置するなど**エリアマネジメントによる経費削減**などの効率的な管理運営が行えることが他社には無い強みであると考えています。

また、イベント運営についても本施設の「みどり」、「スポーツ」に吹田市民プール利用者の属性を絡めたイベントの展開を模索し、**私たちにしか実現できないイベント**を企画します

### イベント時の駐車場・駐輪場の混雑対応

大規模イベント等が同時に行われる場合には、時間調整を行うことで他の利用者や近隣住民へお掛けする迷惑を最小限に抑えるようにします。

また、イベント規模に応じて車の混雑が予想される場合は必要に応じた誘導対応を行います。

弊社は、**他の公共駐車場や大型駐車場の豊富な管理運営実績**から得たノウハウに基づき公平・公正な接遇に努めながら、様々なお客様に対応したサービスの提供を行います。

## 魅力ある自主事業のご提案

### 公園施設を活用したスポーツ推進



吹田市の施策である一般介護予防事業「吹田市民はつらつ元気大作戦」を地域包括支援センターや市役所高齢福祉室などの関係機関と連携を図りながら、高齢者向けスポーツとして公園施設のスペースを活用したイベントを企画・推進いたします。

「ひろば de 体操」、「自宅 de 介護予防」、「いきいき百歳体操」、「介護予防教室」などの情報を市民へ周知し活動のフィールドを広げ、参加者同士の交流を通して身体や認知機能の低下を防ぐことを目的とした介護予防、フレイル予防の市民活動をサポートします。

### ノルディックウォーキング

吹田市生涯スポーツ推進事業の「ノルディックウォーキング」を継続実施いたします。

弊社インストラクターによる定期教室の実施、全日本ノルディックウォーキング連盟との共催イベント等を弊社吹田市管理物件とのコラボにより実施する予定です。

ノルディックウォーキングの効用を広く市民に伝え、健康維持の促進につなげます。



※ イメージ

シニアのための心と身体の健康づくりから、市民が地域とのつながりを深めることが、本施設の設置目的の達成と指定管理者に期待される役割であると考えています。



氏名 \_\_\_\_\_



※吹田市 HP より抜粋

## 魅力ある自主事業のご提案

ICTの活用



### AI 監視システムの導入

弊社管理施設において導入している「ジム専用防犯監視システム」の導入を検討します。

ジム専用の防犯カメラで安全管理を実施します。「AI 監視」「マシン・エリア利用率分析」「リアルタイム混雑状況配信」「不正入館検知」「侵入禁止エリア立入検知」等を活用し、**利用者満足の向上**に努めます。

#### PICK UP !



#### AI監視で無人安全管理

「AI監視」(異常検知)で会員に安心感を与えつつ監視業務コストを削減!



##### AIが危険を検知

倒れている人や動かない人を検知し、リアルタイムでスタッフへ通知します。



##### 施設のスタッフに通知

施設外にいるスタッフにも通知できたり、検知した動向を映像でチェックすることも可能です。



##### 危険行動を映像確認

危険レベルに応じて通知の有無を設定可能です。通知方法は「アプリ・ブラウザ通知/施設内アラート」から選択可能です。

AI 監視による危険検知で利用者へ安心感を与え、業務の効率化を図る

#### PICK UP !



#### マシン・エリア利用率分析

「マシン・エリア利用率分析」でデータに基づいた経営判断が可能に!



AIがマシン利用状況を検知  
1台ごとにマシンの利用率を把握可能です。



##### 利用状況をデータで可視化

不要なマシンや増台すべきマシンの判断だけでなく店舗間でのマシンの入替えや新店を出す際の参考データとしても活用可能。



時期や時間帯ごとに細かく分析  
時期や時間帯ごとの利用率データの比較も可能です。(CSVエクスポートも可能)

マシン・エリア利用率分析によるデータの可視化

#### PICK UP !



#### リアルタイム混雑状況配信

エリアやマシンごとにリアルタイムで混雑状況を配信し会員満足度を向上!



AIが混雑状況を集計  
AIがリアルタイムでジムエリア内の混雑状況を毎分集計し、Web上へ公開します。



##### エリアやマシンごとに表示

特定したエリアや特定のマシンごとに細かく混雑状況を配信することができます。



##### 24時間いつでも確認可能

混雑状況配信URLはお持ちの公式サイト等に簡単に表示させ、曜日時間ごとの混雑状況傾向を確認できます。

マシン毎のリアルタイム混雑状況配信により、お客様満足向上

※(株)Opt Fit HPより抜粋

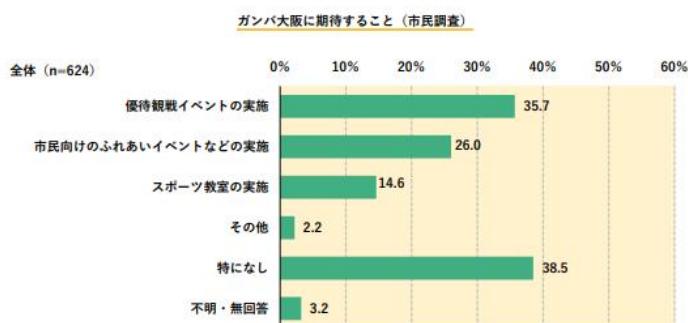
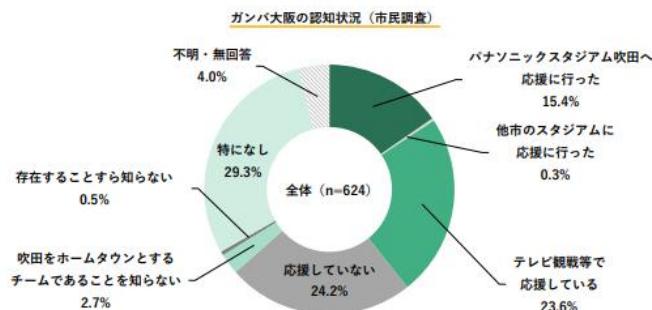
## 魅力ある自主事業のご提案

### ガンバ大阪との関わり方

スポーツを始めるきっかけづくりとして、有名アスリートと直接、交流し触れ合える機会は大変貴重な時間であり特に印象深いものとなります。魅力ある自主事業を展開するにあたり、吹田市を本拠地とするサッカーチームのガンバ大阪は市民の4割が地元のスタジアムで観戦している人気チームです。本施設の自主事業でも現指定管理者が行っているガンバ大阪と連携したスクールや選手との交流イベントを継続したいと考えており、スクール生対象のパナソニックスタジアム吹田の応援ツアー等を計画しています。

#### ■ ガンバ大阪について

- ガンバ大阪の認知状況をみると、何らかの形で応援しているという回答は39.3%で、その内の約4割がパナソニックスタジアム吹田へ応援に行ったと回答しています。
- ガンバ大阪に期待することとしては、優待観戦イベントや市民向けのふれあいイベントなど、チームや選手を間近で感じられるような取組が期待されています。



※吹田市スポーツ推進計画より抜粋

その他様々なスポーツ界の有名アスリートと市民とのミニトークショーや、交流イベントの実現に向け調整しております。

## サービス向上のための方策

### コピーサービス

市民が公共施設を利用する際、申請書類の提出や資料の閲覧・持ち帰りなど、印刷・コピーのニーズが多く発生しています。コピー機が設置されていない施設では、利用者が近隣のコンビニ等に移動する必要があり、利便性を損なっています。特に高齢者や障がい者にとっては大きな負担となる場合があります。当施設にコピー機を設置し、市民が簡単に利用できる環境を整備します。

コピー機器:カラーコピー機（B5 サイズ～A3 サイズ）

料 金:モノクロコピー:全サイズ一律 10 円

カラーコピー:B5・A4・B4 サイズは 50 円

A3 サイズは 80 円 両面印刷可(各面有料)



※ イメージ

### カプセルトイ導入

近年、SNS の普及により子どもから大人までの幅広い世代にも人気があることから商業施設や駅などに専門店が出店するなど第5次カプセルトイブームと呼ばれる現象が生まれています。弊社の管理拠点である吹田市民プールでも導入実績があり、利用者が待ち時間や休憩時間などに楽しめるアミューズメント性のあるコンテンツとして導入を計画しています。



※ イメージ

### 屋外用ミストファン導入

(吹田市と協議の上、導入を検討します)

夏季シーズンにおいて年々、外気温度の著しい上昇が続いている、熱中症警戒アラート情報の案内による利用者への注意喚起だけでは十分なものとは言えない状況が続いている。屋外でのスポーツ活動の安全性と快適性向上を目的とした「屋外用ミストファン」をグラウンドエリアに導入を検討します。熱中症や暑さ対策の一環として体温が上昇した競技者の身体を冷やし健康被害を防止するクールスポットとして活用します。



※ イメージ

## サービス向上のための方策

### 誰もが気軽に利用できる地域交流の場

吹田市における地域コミュニティの中核施設を目指します。

吹田市のスポーツ施設・公園としての役割を十分に理解し、幅広い方々へ開かれた集いの場・交流の場として愛される運営を心がけます。

事業計画としては乳幼児から高齢者、障がい者まで、個々のライフスタイルやライフステージに合わせた自主事業等においても「利用しやすさ」を重要視して取組みます。地域の人々の好奇心を刺激し参加を促します。本運営期間においても市民自らが健康増進に関心を持ち、乳幼児から高齢者、障害者など、ライフステージに対応した施設運営を行います。

「地域交流の場」として「利用しやすさ」に重点をおいた運営を約束します。

### 地域との連携（美観活動の推進）

吹田市の市花である「さつき」の愛好者と市の管理道路を一定区間定め、花とみどりの情報センターや、地元自治会・企業等のボランティア団体と協力し、地域と市道路が家族のような存在として助け合いながら継続的に美化活動に取り組み、道路という公共の空間を生活の中で潤いのある場所にすることを目的とする

#### 市民の花・さつき



※吹田市 HP より抜粋

### リサイクル事業の展開

樹木の剪定枝葉を破碎し、チップ化したものをマルチング材や堆肥として活用します。

市内の学校等やボランティア団体等に配布を行い、緑化推進や環境問題への取組の認識を深めることとします。

### 吹田市内学校との連携

吹田市内にある小・中学校や高等学校との連携を図ります。職業体験などのアウトリーチを行う事によって、活動を身近に感じてもらう機会を創出します。また、放送部がある学校へは、当施設でのアナウンスを実際に行ってもらう等、より身近に施設を感じてもらうように努めます。スポーツ施設で働きたいと考える大学や専門学校の学生を対象としたインターンシップ制度を積極的に活用することで、現場の仕事内容を知ってもらう機会を創出します。



## サービス向上のための方策

### 施設独自のホームページ作成

ホームページについては、閲覧者の使い勝手を最重要項目として作成いたします。

運営開始後は閲覧分析を行い、より便利で使いやすいページ内コンテンツの変更を検討していきます。

また、周辺施設の情報や祭り等のローカル情報発信サイトとのリンクを促進し、[ワンストップで施設・スポーツ・文化・観光情報等を入手](#)できるようにします。

### 周辺施設と連携した広報

私たちは、本施設のパンフレットや案内物を市内の他施設に設置いたします。

さらに他施設のパンフレットやサービスの情報も本施設で掲示し、[様々な公共施設と連携](#)することで、本施設の認知度を向上させ、市全体のスポーツ実施率向上に貢献いたします。

### ICTインフラの推進

窓口の支払い時の利便性向上を目的とした[二次元コード決済である PayPay を導入](#)します。

これにより、様々なお客様のニーズに応えることができるよう準備、計画をしております。施設利用許可書発行までの一連の流れをスピーディーに行うことで、お客様の利便性の向上と職員の作業効率の向上を目指します。

### Wi-Fi環境の整備

ICT インフラの中でも災害に強く、地域活性化のツールとしても有効な手段であると注目される、[フリー Wi-Fi 環境を施設内に導入](#)し、利用者の更なる利便性向上を実現します。

## サービス向上のための方策

### 遠隔作業支援ソリューション

#### 作業現場

ウェアラブルカメラを装着し、現場映像を映しながら管理拠点からの指示のもと作業を実施



音声  
映像



#### 管理拠点

熟練の技術者が現場から離れた場所で作業映像を見ながら作業指示を行う



確認  
指示

専用カメラを装着した作業者が見る設備や機器のリアルタイムな状況を監督者が遠隔監視することで、現場作業員に適切な指示を出します。作業の効率化と安全管理が容易に行えるシステムです。

### エコチューニング認定事業者によるサービス

弊社では、脱炭素社会の実現に向けて、業務用等の建築物から排出される温室効果ガスを削減するため、建築物の快適性や生産性を確保しつつ、設備機器等の適切な運用改善を行うことを目的とします。

また、エネルギーの使用状況等を詳細に分析し、軽微な投資で可能な経費の削減対策の提案を行っていきます。



### エコチューニングは『SDGs』の取り組みに貢献します

## SUSTAINABLE DEVELOPMENT GOALS



7 エネルギーをみんなに  
そしてクリーンに



13 気候変動に  
具体的な対策を



4 質の高い教育を  
みんなに



11 住み続けられる  
まちづくりを



12 つくる責任  
つかう責任

## 宣伝効果の高い広報活動

### 集客数増加の考え方

事業を推進していくにあたり、施設全体を見渡した事業の計画から個別の施設におけるプログラムの実施、進捗状況を細かく弊社独自の評価方法にてチェックすることで確実な施設マネジメントを実現します。

さらに、グループ各本社部門を含めて迅速かつ組織的な改善を実施することで、「計画の策定、実行、チェック、改善」という PDCA サイクルを機能させます。

このように経営トップから現場までが一丸となり、利用者増加に向けた取組を継続して向上させる「集客力向上マネジメント」を推進しています。



### 集客・稼働率について

ホームページやSNSを活用し、空き室や稼働率の低い施設の情報を発信し利用促進を行います。

施設のファン(リピーター)を獲得するため、期待する以上のサービスを提供することで利用者満足度を高めます。現在SNSでの宣伝は誰もが行っており飽和状態となっています。

それだけでは期待する集客効果を生み出すことは出来ません。近隣施設や店舗等と連携し、本施設と地域の周辺エリアを組み合わせ、利用者の一日をコーディネイトするプランについてSNSや紙媒体等で積極的に情報発信し集客効果と地域経済の活性化を図ります。

施設紹介サイトを利用するなどし、目に触れる機会を増やし、施設の認知度を更に高めます。

配架チラシ等の情報コーナーを整備し人の目に触れやすい見やすい箇所に注目イベントや地域の祭りなどのトピックス情報を掲載します。近隣施設、地域活動サークル等、地元企業とも連携し、イベント時の相互協力を定期的に行うことで、双方にとって最適なタイミングで宣伝効果の高い広報活動を展開し集客効果を高めます。

## 地方独立行政法人市立吹田市民病院への 主な意見・要望内容及び対応状況

### 1 各団体からの主な意見・要望

No.	主な意見・要望 ※( )内は該当年度	対応状況
1	障がい者歯科を継続・拡充してほしい (令和6・7年度)	継続して実施中
2	高次脳機能障害者への診断をしてほしい (令和6・7年度)	高次脳機能障害の治療を行う人員や、それを専門的に評価する体制が整っていないため、診断は困難な状況
3	手話通訳者の常時配置、コミュニケーション支援の充実、職員対象の手話研修や障がい者への理解を促進する講座を実施、他病院の視察を実施してほしい (令和6・7年度)	手話のできる委託職員の配置や筆談のほか、コミュニケーションボードを活用した対応に加え、接遇研修の実施や他病院の事例収集等の実施に努める
4	夜間の小児救急を復活してほしい (令和7年度)	休日・夜間の小児救急診療は豊能広域こども急病センターが担っており、市民病院は後送病院となっている 小児科専門医が不足している現状に加え、令和6年度から開始された医師の働き方改革を進めるため、独自での実施は困難な状況
5	患者送迎バスを増便してほしい (令和7年度)	運転手確保や費用増加の関係から増便は困難
6	無料低額診療を実施してほしい (令和6年度)	厚生労働省の定める無料又は低額診療事業の基準に該当していないが、医療費の支払いが困難な場合には、個別の事情を勘案して分割払い等の対応を実施

(令和6年度(2024年度)～令和7年度(2025年度)(11月まで)受付分)

### 2 声の箱、患者満足度調査等への主な意見・要望 (令和6年度(2024年度)実施分)

#### (1) 件数

声の箱	99件
外来患者満足度調査	779件
入院患者満足度調査	672件

#### (2) 内容

No.	主な意見・要望	対応状況
1	看護師の言動や対応が威圧的で不快な思いをした	上司から接遇に関する指導を実施
2	看護師間の引継が不十分で毎回同じ説明をしなければならなかった	スタッフ全員に指導を行い連携不足のないように努める
3	受付スタッフの対応に不快な思いをした	当該スタッフに指導を行い、他のスタッフとも事案を共有
4	待ち時間が長い	患者の病状等により診察時間が長引くことがあるが、待ち時間の短縮については病院全体として検討改善していく

No.	主な意見・要望	対応状況
5	患者送迎バスの運転手の言動が威圧的でベビーカーの置き場を指定されたが手助けをしてもらえなかった	運転手に対して安全で快適に乗車いただけるよう接遇に関する指導を実施
6	服薬時の説明が不十分だった	患者や家族に十分にご理解いただけるよう医師や薬剤師に指導
7	採血の失敗が多い	慣れた看護師を配置しているが、難しいケースでは交代するように周知
8	車椅子の介助の際、長く待たされた	移動介助の際、側を離れなければならない場合は短時間で戻り安全確認をするよう指導
9	いつも笑顔で優しい声掛けをしていた	当該部署のスタッフに共有し、引き続き努力していく
10	丁寧に対応してくださり感謝している	
11	トイレの採尿カップ置きが破損	状況を確認後、修繕対応済み
12	売店の品数が少ない	売店事業者と協議していく
13	病棟のトイレの床が濡れていることがあった	清掃業者に都度指示
14	身体障がい者用駐車場に一般車両が駐車していることがある	適切な利用を求める看板を設置
15	患者送迎バスを増便してほしい	運転手確保や費用増加の関係から増便は困難
16	患者送迎バス内で利用者同士がマスクをせずに会話をしている	バス乗車時の注意事項を車内に掲示
17	がん患者サロンを設置してほしい	休止していたが、令和6年度から再開
18	食事が口に合わず改善してほしい	嗜好調査の結果を参考に改善に取り組む
19	食事の配膳時間をもう少し早くしてほしい	配膳の順番により遅れることがあるが、時間どおりの配膳に努める
20	入院中の行動制限による運動不足が心配	病状や病棟の特性に応じて対応しているが感染症対策として一部行動制限している
21	面会の条件を緩和してほしい	感染リスクを考慮しての対応としているが、患者の状況に応じて変更できることもあるので個別に相談いただきたい
22	予約センターに何度も電話しても繋がりにくい	日や時間帯により、繋がりにくい状況があり、予約センターの運用に関しては、引き続き検討する

## 地方独立行政法人市立吹田市民病院の財務状況等

### 1 損益計算書

単位（百万円）

科目	令和4年度 (2022年度)	令和5年度 (2023年度)	令和6年度 (2024年度)	※令和7年度 (2025年度)
営業収益	16,557	14,530	14,797	14,740
医業収益	12,946	12,942	13,756	13,655
入院収益	8,169	8,269	8,818	8,675
外来収益	4,523	4,389	4,638	4,699
その他医業収益	254	284	300	282
補助金等収益	2,261	368	22	20
その他営業収益	1,350	1,219	1,018	1,065
営業費用	14,220	14,775	14,710	14,983
給与費	6,951	7,391	7,323	7,654
材料費	3,862	4,127	4,294	4,241
経費	1,965	1,912	1,998	2,114
減価償却費	1,409	1,307	1,053	941
研究研修費	34	38	42	33
営業損益	2,337	▲ 245	87	▲ 243
営業外収益	186	264	214	206
営業外費用	722	722	743	709
経常損益	1,802	▲ 704	▲ 443	▲ 746
臨時利益	6	72	1	0
臨時損失	5	802	1	0
当該純損益	1,803	▲ 1,434	▲ 443	▲ 746

### 2 各指標の実績

指標	令和4年度 (2022年度)	令和5年度 (2023年度)	令和6年度 (2024年度)	※令和7年度 (2025年度)
病床稼働率	68.7%	72.7%	77.8%	75.2%
入院患者数(1日当たり)	296.1人	313.3人	335.5人	325.9人
外来患者数(1日当たり)	896.1人	833.1人	845.5人	834.3人
入院診療単価	75,591円	72,119円	72,014円	72,920円
外来診療単価	20,772円	21,680円	22,571円	23,274円
新入院患者数	9,060人	9,615人	10,505人	11,663人
手術件数	3,617件	3,843件	3,930件	3,927件
紹介件数	18,272件	19,383件	20,373件	21,123件
逆紹介件数	12,863件	15,242件	15,765件	16,023件

※令和7年度（2025年度）については、10月末時点での決算見込み

## 吹田市と地方独立行政法人市立吹田市民病院の連携状況

No.	内容	第4期中期目標(案)の該当箇所
1	地域防災総合訓練参加	第2-2-(4) 災害医療
2	各種検診の協力機関 (公害検診、新生児聴覚検査、乳がん検診、妊産婦検診、子宮がん検診等)	第2-2-(6) がん医療 第2-5-(2) 他の健都内事業者等との連携した予防医療等に関する取組
3	各種会議、委員会等への参画 (地域医療推進懇談会、在宅医療・介護連携推進協議会、ケアネット実務者懇話会、児童虐待防止ネットワーク会議等約20種)	第2-4-(3) 地域医療への貢献
4	各種講座・セミナー等に講師派遣	
5	卒煙支援ブース啓発動画作成協力	第2-4-(4) 福祉保健施策への協力・連携
6	こども発達支援センターへの往診、療育相談	
7	市主催イベント参加（健都フェス）	第2-5-(2) 他の健都内事業者等との連携した予防医療等に関する取組
8	市報への病院広報誌「ともに」の挟み込み	第5-2 情報の提供
9	電力調達システムの参画	第5-3 環境に配慮した病院運営
10	イベントへの看護師派遣（すいたフェスタ）	
11	消防職員研修（気管挿入実習）	
12	院内学級の設置	該当なし
13	中学校職業体験受入	
14	各種視察受入	
15	その他必要に応じて協議を行うほか、緊急時における業務の実施	

※近年の主な事例を掲載しています

令和6年、令和7年人事院勧告に伴う一般職の年収への影響額(補職別) (No.1)

令和6年人事院勧告 (単位:円)

補職	年齢	等級 給 号 給	改定前	改定後	差額
部長級	57歳	1-16	11,044,586	11,222,022	177,436
次長級	54歳	2-39	9,918,264	10,075,290	157,026
課長級	52歳	3-41	9,204,836	9,359,830	154,994
課長代理級	49歳	4-47	8,213,888	8,352,898	139,010
主査級	46歳	5-49	6,662,970	6,785,856	122,886
主任級	40歳	6-42	5,585,632	5,770,189	184,557
係員	28歳	7-45	4,191,262	4,599,659	408,397

注)モデルは、補職別の平均年齢を参考に職員を抽出

(1)

令和6年、令和7年人事院勧告に伴う一般職の年収への影響額(補職別) (No.2)

令和7年人事院勧告  
(単位:円)

補職	年齢	等級 給 号 給	改定前	改定後	差額
部長級	57歳	1-5	11,859,820	12,188,680	328,860
次長級	54歳	2-5	10,355,730	10,648,075	292,345
課長級	52歳	3-28	9,562,448	9,836,746	274,298
課長代理級	49歳	4-34	8,488,442	8,738,112	249,670
主査級	46歳	5-42	6,922,380	7,149,905	227,525
主任級	40歳	6-33	5,749,200	5,964,030	214,830
係員	28歳	7-47	4,727,214	4,944,548	217,334

注)モデルは、補職別の平均年齢を参考に職員を抽出

(2)

