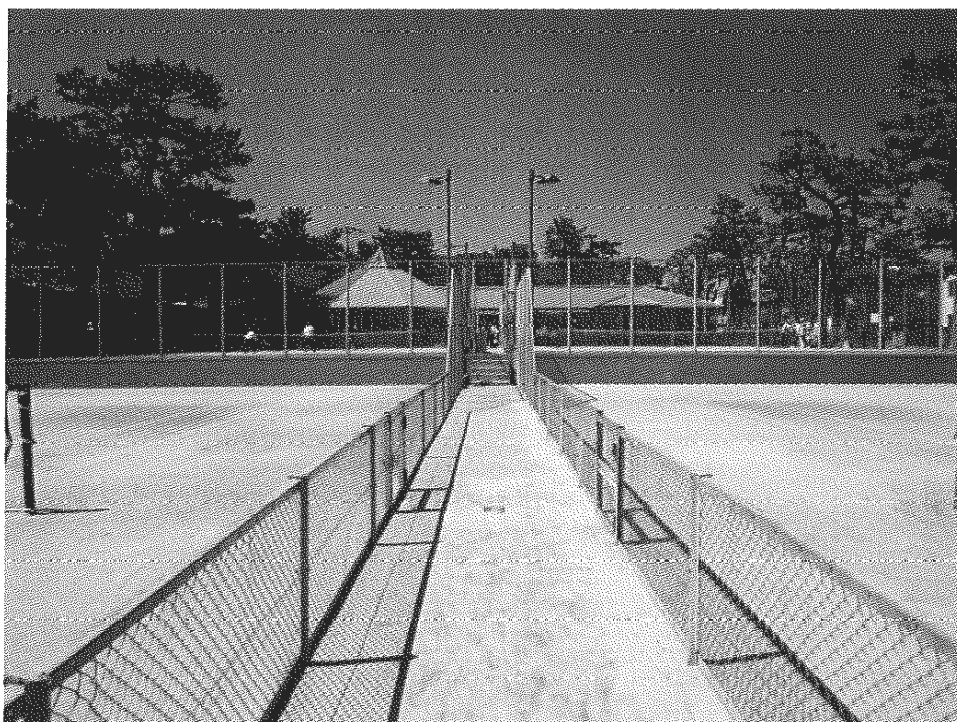


芦屋公園有料公園施設 平成30年度 事業計画書

(平成31年1月改訂)



芦屋ローンテニス・体協・双葉連合事業体

代表 佐藤 吉秀



指定期間：平成29年4月1日～平成34年3月31日

目次

1	管理業務の実施計画	P 3
	1 管理運営体制	
	2 管理運営計画	
	3 維持管理計画	
	4 修繕計画	
	5 備品管理	
2	連絡調整計画	P 1 8
	1 市との調整会議	
	2 指定管理者内	
	3 モニタリング調査	
3	広報計画	P 1 9
4	人事管理計画	P 2 0
	1 人材育成・職員採用	
	2 研修計画	
	3 その他	
5	危機管理	P 2 1
	1 安全管理	
	2 災害時対応	
	3 緊急時対応	
6	利用者対応	P 2 3
	1 利用者ニーズの把握	
	2 苦情処理	
7	連携計画	P 2 4
	1 地域・学校との連携・協働	
	2 その他の連携・協働	
8	コンプライアンス・社会貢献	P 2 5
	1 法令遵守の徹底	
	2 個人情報保護	
	3 情報セキュリティ	
	4 情報公開・透明性の確保	
	5 コスト削減への取組み	
	6 環境への配慮	
9	収支計画	P 2 7
1 0	指定管理業務収支予算	P 2 9
1 1	自主事業収支予算	P 3 0
1 2	添付文書（別紙資料）	P 4 3

1 管理業務の実施計画

1 管理運営体制

1) 基本理念

芦屋公園有料公園施設を国際文化住宅都市・芦屋に相応しい、明るく利便性の高い開かれたスポーツ施設として、市民の拠点庭球場に育て、歴史ある「あしやテニス文化」の継承と発展に尽力することを基本理念とします。

2) 基本方針

1. 芦屋市のスポーツ推進実施計画および各種法令等を踏まえた管理運営
2. 安心・安全・快適な施設環境の提供
3. 市民ニーズを反映した管理運営
4. 市民に対する平等利用に配慮した管理運営
5. 幅広い利用者に配慮した管理運営
6. 適切な経費削減をめざした管理運営

公の施設を管理運営する市の代行者として、以上の6つの基本方針を踏まえ、管理運営を行います。

3) 基本情報

〒659-0053 芦屋市松浜町 4-4

開館時間：9:00～21:00

休館日：12月28日～1月4日

※別途供用日時変更申請後下記体制で運営予定

開館時間：8:45～21:00（通年）

休館日：12月30日 13:00～1月2日 11:00

上記以外に年2回(6月25日、12月10日予定：施設整備等の為)

4) 組織体制

① 体制図

※添付資料 1-1・1-2 参照

② 役員名簿

※添付資料 2 参照

5) 管理体制

① 事務局・要員体制・従業員配置図

- ・総括責任者 吉岡 亨
- ・事務局長 吉岡 亨（兼務）
- ・運営責任者 谷口 理恵（総括責任者代行）

- ・管理責任者 宮地 豊子（総括責任者代行）
 - ・事務局員 谷澤満美 西村佐智子 吉田京美 吉田千秋 原田真理 奈良井典子
（夜間担当）岡澤信夫 三好裕芳 時枝満
- 総括責任者又は総括責任者代行と事務局員2名の3名体制
- 19:00で窓口業務は夜間担当と交替
- ・コートキーパー4名（シルバー人材センター等から派遣）朝4時間30分 1名体制

ローテーションイメージ

	8:30	9:00	9:30	10:00	10:30	11:00	11:30	12:00	12:30	13:00	14:00	14:30	15:00	15:30	16:00	16:30	17:00	17:30	18:00	18:30	19:00	19:30	20:00	20:30	21:00	
1)																										
総括責任者																										
事務局員																										
運営責任者																										
管理責任者																										
事務局員																										
事務局員																										
事務局員																										
夜間担当																										
夜間担当																										
2)																										
総括責任者																										
事務局員																										
運営責任者																										
管理責任者																										
事務局員																										
事務局員																										
事務局員																										
夜間担当																										
夜間担当																										
3)																										
総括責任者																										
事務局員																										
運営責任者																										
管理責任者																										
事務局員																										
事務局員																										
事務局員																										
夜間担当																										
夜間担当																										
4)																										
総括責任者																										
事務局員																										
運営責任者																										
管理責任者																										
事務局員																										
事務局員																										
事務局員																										
夜間担当																										
夜間担当																										

② 清掃・整備

- ・管理棟内清掃・・・指定管理者（㈱双葉化学商会） 毎日
定期清掃
- ・事務所内清掃と管理棟内外の整備・・・指定管理者 毎日
- ・庭球場清掃と整備・・・公益社団法人 芦屋シルバー人材センター等 毎日（閉場時を除く）
- ・駐車場整備・・・芦屋市の指定する事業者

③ 警備

- ・日中・・・指定管理者
- ・閉場時・・・セコム株式会社

2 管理運営計画

1) 本来事業

① 内容

芦屋公園有料公園施設の維持管理業務

- ・芦屋公園庭球場 10 面 9:00~21:00 本来事業運営管理及び自主事業運営管理
- ・芦屋公園庭球場 10 面 コートの維持安全管理 備品管理

- ・会議室 9:00~17:00 維持安全管理 予約管理 備品管理
※別途供用時間変更申請後下記体制で運営予定
9:00~21:00
- ・駐車場 8:00~翌 8:00 運営は市の指定する事業者へ委託
施設利用者及び身体障がい者手帳提示者に割引処理
- ・施設内外 施設の維持安全管理 備品その他管理 施設周辺の整備管理

② 稼働率目標（自主事業含む）

- ・庭球場・・・日中 85.4%
ナイト 60.3%
※添付資料 3-1 参照

- ・会議室・・・25.6%
※添付資料 3-2 参照

③ 利用件数（利用者数）目標

- ・庭球場（自主事業含む）日中 12,910 件（区分）
ナイト 584 件（区分）

H29 年度見込み稼働率から H30 年度の利用区分数を算出後、昼のコートについては平日の本来事業で 50 区分の増を、ナイターコートについては休日の本来事業で 20 区分、平日と休日の自主事業でそれぞれ 10 区分の増を目標に算出。

※添付資料 3-1 参照

- ・会議室（自主事業含む） 538 件（区分）

H29 年度見込み実績を基に本来事業 25 区分、自主事業 20 区分の増を目標に算出。

※添付資料 3-2 参照

④ 収入目標

- ・庭球場・・・14,500,500 円

庭球場収入

		単価	使用区分数	使用料	備考
昼貸コート	平日	3,000	2,310	6,930,000	
	休日	4,000	1,880	7,520,000	
夜貸コート※	平日	4,000	369	1,476,000	
	休日	5,000	98	490,000	
小計				16,416,000	
割引	昼	-1,000	735	-735,000	直割・スクール割
	夜	-1,000	90	-90,000	直割
減免	平日	-900	625.0	-562,500	
	休日	-1,200	400	-480,000	
	平日ナイト	-1,200	40	-48,000	
	休日ナイト	-1,500	0	0	
小計				-1,915,500	
合計				14,500,500	

※単価には照明代 1,000円/2時間含む

- ・会議室・・・ 320,000円 1,000円/区分×320区分
- ・駐車場・・・ 2,640,000円 220,000/月×12ヶ月

2) 自主事業[利用者サービスの充実（サービス向上策）・施設利用促進]

※各自主事業の詳細は個別事業計画書に記載

【事業名：利用者サービス向上及び利用促進計画】

① 年末年始開館日数の延長設定（供用日時の変更）

変更前 供用日：平成30年4月1日から12月27日まで
 平成31年1月5日から3月31日まで
 時間：9:00から21:00まで

変更後 供用日：平成30年4月1日から平成30年12月30日まで
 平成31年1月2日から平成31年3月31日まで
 時間：9:00から21:00まで

※但し、12月30日は9:00～13:00まで
 1月2日は11:00～15:00まで

② 開館時間の変更

変更前 9:00～21:00
 変更後 8:45～21:00

③ 会議室供用時間の変更（供用日時の変更）

変更前 9:00～17:00
 変更後 9:00～21:00

④ 庭球場1番～8番コートの供用時間の変更

	変更前	変更後
1月	9:00～21:00	9:00～17:00
2月	9:00～21:00	9:00～18:00
3月	9:00～21:00	9:00～18:00
4月	9:00～21:00	9:00～19:00
5月	9:00～21:00	9:00～19:00
6月	9:00～21:00	9:00～19:00
7月	9:00～21:00	9:00～19:00
8月	9:00～21:00	9:00～19:00
9月	9:00～21:00	9:00～19:00
10月	9:00～21:00	9:00～18:00
11月	9:00～21:00	9:00～18:00
12月	9:00～21:00	9:00～17:00

⑤ 割引料金の設定（利用料金の変更）

- ・直前割引事業

割引前 1時間 1,500円(1区分 2時間 3,000円)

- 割引後 1時間 1,000円(1区分 2時間 2,000円)
・スクール割引事業(利用料金の変更)
割引前 1時間 1,500円(1区分 2時間 3,000円)
割引後 1時間 1,000円(1区分 2時間 2,000円)

【事業名：直前割引】

- ① 開催時期：平成30年4月1日～平成31年3月31日 1年間
- ② 内 容：芦屋公園庭球場の利用に関して、利用日の前日正午以降当日の利用時間までの申込みに対して利用料金を1区分1,000円割引く。
割引前 1時間 1,500円(1区分 2時間 3,000円)
割引後 1時間 1,000円(1区分 2時間 2,000円)
※利用料金の変更を別途申請
※今年度より昼間は平日のみ、土日祝日に限りナイターにも適応予定

- ③ 目的・見込まれる効果：
芦屋公園庭球場の稼働率向上と利用者の増加。
- ④ 利用件数(利用者数)目標：790件 H29年度見込みの2%増を目指す。
- ⑤ 収入目標：0円
※添付資料3-2参照

【事業名：芦屋公園テニススクール】

コース名：実戦コース(火曜日)／基本コース(木曜日)／シニアコース(金曜日)

- ① 開催時期：平成30年4月～平成31年3月
・第1期4月～7月 全12回
・第2期9月～12月 全12回
・第3期1月～3月 全10回
- ② 内 容：1年を3期に分けてそれぞれ基本コース・実戦コース・シニアコースの3コースを開講する。
シニアコースの受講生の増加を図るために今期は同じ曜日に時間帯をずらして2クラス設定する。
コーチの派遣と実施に必要な備品の調達は芦屋市テニス協会に業務委託をする。
- ③ 目的・見込まれる効果：
芦屋市内のテニスの普及とプレイヤーの育成及び技術の向上、高齢者の健康維持及びプレイヤー同士の交流を図る。

④ 使用面数：実戦コース 1面～2面（11時からのクラスのみ2クラス同時（初級・初中級））
／基本コース 2面／シニアコース 1面

⑤ 利用件数（利用者数）目標： 234名

	第1期	第2期	第3期	計
実戦コース	26名	26名	26名	78名
基本コース	39名	39名	39名	117名
シニアコース	13名	13名	13名	39名
計	78名	78名	78名	234名

※添付資料4参照

⑥ 収入目標：3,978,000円

	受講料：1名（全コース共通）	目標受講生数	受講料計
第1期（12回）	18,000円	78名	1,404,000円
第2期（12回）	18,000円	78名	1,404,000円
第3期（10回）	15,000円	78名	1,170,000円
計			3,978,000円

【事業名：スクール割引】

① 開催時期：平成30年4月1日～平成31年3月31日

②内 容：スクール生が平日のテニスコートを利用する際、有効期限内のスクール生対象の割引チケットの提出があれば利用料金を1,000円割り引く。

変更前 平日1時間 1,500円(1区分2時間 3,000円)

変更後 平日1時間 1,000円(1区分2時間 2,000円)

※利用料金の変更を別途申請

② 目的・見込まれる効果：芦屋公園庭球場の利用収入並びに稼働率向上と利用者の増加。

③ 利用件数目標：35件 H29年度実績見込みの15%UPを目指す。

⑤収入目標：0円

※添付資料3-2参照

【事業名：拠点テニスクラブ】

① 開催時期：平成30年4月～平成31年3月

②内 容：芦屋市のテニス文化を推進する拠点として、人と人との交流を図り、スポーツ

マンシップ・フェアプレイ精神、譲り合い精神、エチケットとマナーなどを重視し、いつでも、だれでも、予約なしに一人で来ても、テニスを楽しめる環境を提供する。

- ・利用者のニーズに応じて一日券、定期券を発行し、ゲームを主体とした形式で順番にコートを利用する。
- ・拠点テニスクラブコートの内の1面を利用し、定期券利用者と当日券利用者を対象に、平日は2時間・休日は1時間のマシン練習会を実施する。
- ・拠点テニスクラブで大会を実施してプレイヤー同士の親睦を深める。

③ 目的・見込まれる効果：

芦屋市内のテニスの普及とプレイヤーの育成、市民の健康維持及びプレイヤー同士の交流を図る。

④ 使用面数：6面以内

⑤ 利用件数（利用者数）目標：18,223名（施設利用券：18,055名 拠点テニスクラブ大会：168名）

⑥ 収入目標：26,878,500円（券収入：26,426,500円 マシン練習会：200,000円 大会：252,000円）

(1) 定期券・当日券

	人数	単価	計
1年定期一般	340	50,000	17,000,000
1年定期平日	85	40,000	3,400,000
1年定期学生	4	25,000	100,000
1ヶ月定期券一般	4	12,000	48,000
1ヶ月定期券平日	3	8,000	24,000
1ヶ月定期券学生	1	6,000	6,000
3ヶ月定期券一般	5	24,000	120,000
3ヶ月定期券平日	20	16,000	320,000
3ヶ月定期券学生	1	12,000	12,000
当日券休日	40	3,800	152,000
当日券平日	105	1,800	189,000
計	608		21,371,000

(2) 施設利用券

	人数	単価	計
施設利用券(一般)	16,250	300	4,875,000
施設利用券(シルバー)	1,805	100	180,500
計	18,055		5,055,500

(3) マシン練習会

	人数	単価	計
マシン練習会参加	2,000	100	200,000

(4) 拠点テニスクラブ内大会

	人数	単価	計
春季団体戦(4/1)	32	1,500	48,000
納涼大会(7/21)	32	2,000	64,000
忘年ダブルス大会(12/2)	72	1,500	108,000
初打大会(1/3)	32	1,000	32,000
計	168		252,000

(1)+(2)+(3)+(4) 26,878,500

⑦ シルバー割引の実施

拠点テニスクラブに参加する 80 歳以上の方の施設利用料金を割り引く。(通年)

⑧ 家族割引の実施

拠点テニスクラブに参加する定期券利用者の家族を対象に家族割引期間を設定し、家族割引を当日券で実施する。(別途施設利用券は必要)

割引期間：ゴールデンウィーク（4 月末～5 月初旬）

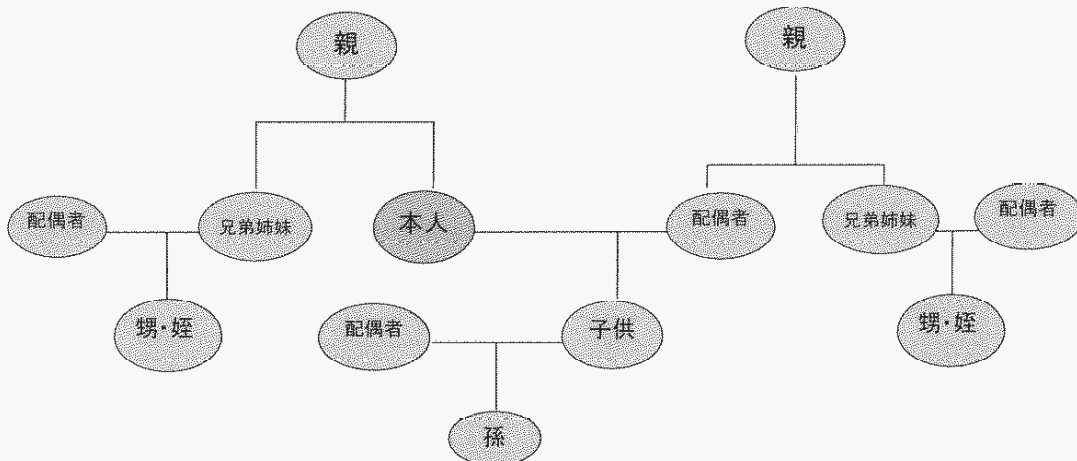
お盆休み（8 月中旬）

年末年始（12 月末～1 月初旬）

割引前：平日：1,800 円 土日祝：3,800 円

割引後：平日：800 円 土日祝：800 円

【定期券利用者家族割引制度の適用範囲】



【事業名：AC ユナイテッドジュニアテニススクール】

① 開催時期：平成 30 年 4 月～平成 31 年 3 月

② 内 容：子どもの年齢や運動経験に合わせて、テニスを通してバランスの良い身体づくりと運動能力の向上を目指した指導を行うスクールを開講する。

③ 目的・見込まれる効果：テニスを通して子どもの運動能力の向上を図る。

④ 使用面数：1 面

⑤ 利用件数（利用者数）目標：40 名

⑥ 収入目標：2,844,000 円

開催日：水曜日・金曜日／週2回

クラス	J1		J2		J3		育成1		育成2		計
対象	4歳～		6歳～		8歳～		8歳～		10歳～		
レベル基準	初心者可		初心者可		ラリーができる		試合ができる		適正審査あり		
曜日	水曜日	金曜日	水曜日	金曜日	水曜日	金曜日	水曜日	金曜日	水曜日	金曜日	
時間	15:00～16:00		16:10～17:10		17:20～18:50		17:20～19:20		19:00～21:00		
受講料／1ヶ月 1名 週1回	¥4,500	¥4,500	¥4,500	¥4,500	¥6,000	¥6,000	¥8,000	¥8,000	¥8,000	¥8,000	
募集人数/各曜日	8人	8人	10人	10人	10人	10人	10人	10人	10人	10人	
参加人数目標/各曜日	4	4	5	5	5	5	3	3	3	3	40
1ヶ月収入	¥18,000	¥18,000	¥22,500	¥22,500	¥30,000	¥30,000	¥24,000	¥24,000	¥24,000	¥24,000	¥237,000
年間収入											¥2,844,000

【事業名：芦屋地域コミュニティテニスサークル】

- ① 開催時期：平成30年4月～平成31年3月
毎月第1・第3月曜日 9時～11時と15時～17時
- ② 内 容：芦屋市内の地域コミュニティを対象にテニスを楽しむ場を提供する。
- ③ 目的・見込まれる効果：テニスを通じたスポーツ活動による市民の交流と健康の維持。
- ④ 使用面数：各時間帯1面
- ⑤ 利用件数（利用者数）目標：120名（5名／回×24回）
- ⑥ 収入目標：36,000円（300円×120名）

【市内中高生放課後テニスサークル】

- ① 開催時期：平成30年4月～平成31年3月
毎週月曜日又は金曜日の16時～供用時間最終まで
- ② 内 容：市内の中高生に放課後のテニスの場を提供する。
- ③ 目的・見込まれる効果：
技量の向上とテニスを通じた仲間同士の交流を図り、健全な心身の育成に貢献すること、及び未来のトップアスリートを芦屋市から輩出することを日指す。
- ④ 使用面数：各時間帯1面
- ⑤ 利用件数（利用者数）目標：200名（5名／回×40回）

⑥ 収入目標：50,000円（200円/名×200名 登録料100円×100名）

【事業名：市民テニス無料開放デー】

① 開催期間：平成30年7月7日9:00~17:00

平成30年11月5日9:00~21:00（ナイター含む）

② 内 容：芦屋市在住、在勤、在学の方（小学生は保護者同伴・ナイターは高校生以上）に芦屋公園庭球場（ナイター含む）を開放する。

利用方法は1試合6ゲーム先取又は30分の練習で交替（ナイターの場合は試合のみ）。

③ 目的・見込まれる効果：

芦屋市内のテニスの普及及び発展と市民の健康増進に寄与し、交流親睦を図ると共に、芦屋公園庭球場を市民の皆様に広く周知し、利用者の増加を図る。

④ 使用面数：7月7日10面 11月5日10面とナイター2面

⑤ 利用件数（利用者数）目標 340名（7月7日160名 11月5日180名）

※添付資料4参照

⑥ 収入目標 0円

【事業名：親子テニス体験会】

① 開催時期：平成30年8月・平成31年3月 年2回

② 内 容：親子でテニスを楽しむ体験会を実施する。

③ 目的・見込まれる効果：

- ・テニスを通して親子の交流を図る。
- ・親子共にテニスへの関心を高める。
- ・親世代は潜在顧客なので今後の利用者登録とテニススクールへの参加が期待できる。
- ・ジュニアに関しては今後のジュニア育成への足がかりとなることが期待できる。

④ 使用面数：各回1面

⑤ 利用件数（利用者数）目標：32名（16組）（16名（8組）/回×2回）

⑥ 収入目標：16,000 円（1000 円／組×8 組×2 回）

【事業名：ナイター練習会】

① 開催時期：平成 30 年 4 月～平成 31 年 3 月

② 内 容：ナイターコートを利用した練習会を月 1 回開催する。

③ 目的・見込まれる効果：

- ・テニスプレイヤーの技術の向上及びプレイヤー同士の交流を図る。
- ・芦屋公園のナイターコートの認知度を高めて利用者数の増加と稼働率の向上を図る。

④ 使用面数：1 面

⑤ 利用件数（利用者数）目標：8 名／回×12 回

④ 収入目標：96,000 円（1,000 円／名×8 名×12 回）

【事業名：芦屋グランドベテランテニス大会】

① 開催時期：平成 30 年 9 月 15 日・16 日

② 内 容：全国の高齢者（男性 65 歳以上、女性 60 歳以上）を対象としたトーナメント方式の大会を開催する。大会は勝敗を決するトーナメントだけではなく懇親会や、トーナメントに負けた方にも参加者同士が交流できるプログラムやお茶席の設置等を実施する。

③ 目的・見込まれる効果：高齢者プレイヤーのための交流の場を提供する。芦屋市のテニス文化を全国に知らしめる。又、二日間を通してプレイをする楽しさだけでなく芦屋公園有料公園施設の環境のすばらしさと、多数のボランティアによるおもてなしを体感してもらう。

④ 使用面数：10 面

⑤ 利用件数（利用者数）目標：240 名（120 組）

⑥ 収入目標：3,600,000 円（15,000 円／名×240 名）

【事業名：マナーキッズテニス教室】

① 開催時期：平成 30 年 11 月

② 内 容：スポーツ・文化活動を通じ、日本の伝統的な礼法を体験し、体・徳・知のバランスのよい子供を育てることを趣旨とした公益社団法人マナーキッズプロジェクトと連携し、テニスを通して小学生にマナーキッズプロジェクトの趣旨を体験してもらう。

③ 目的・見込まれる効果：子供たちの体力低下に歯止めをかけるとともに、挨拶・礼儀等の基本的マナーとスポーツマンシップの習得。

④ 使用面数：1 面

⑤ 利用件数（利用者数）目標：1 件 40 名

⑥ 収入目標：0 円

【事業名：テニスを通じた国際親善・交流事業】

① 開催時期：1) 平成 30 年 4 月 12 日 2) 7 月 29 日

② 内 容：NPO 法人芦屋市国際交流協会と連携し、下記の国際親善・交流事業を行う。
1) ルクセンブルグから来日するインターナショナルテニスクラブメンバーと拠点テニスクラブメンバー、市内のプレイヤーを交えて交流試合を行う。
又、元デビスカップ選手の来日でもあるので、市民の皆様にも観覧頂けるように広く告知する。

2) 外国人講師を招いて全て英語で実施するテニス教室を開催する。

③ 目的・見込まれる効果：

1) テニスを通じた国際親善を図り、芦屋市民の国際感覚を高めるとともに、国際文化住宅都市・芦屋を広くアピールする。

2) 子供達にテニスを通して国際感覚を養ってもらう。

④ 利用件数（利用者数）目標：1) 30 名 2) 45 名（15 名×3 回）

⑤ 収入目標：1) 0 円 2) 22,500 円（500 円／名×45 名）

【事業名：テーピング・ストレッチ講習会】

① 開催時期：平成 30 年 10 月 3 回実施

② 内 容：柔道整復師（キネシオテーピング指導員）を招いて怪我の予防と対策の為のテーピングやストレッチの方法をシリーズで学ぶ。

③ 目的・見込まれる効果：

- ・施設利用者のみならずスポーツを楽しむ方々の怪我の予防と対策及び健康維持。
- ・芦屋公園会議室の認知度の向上。

④ 使用区分数：会議室 1 区分

⑤ 利用件数（利用者数）目標：24 名（各回 8 名）

⑥ 収入目標：36,800 円

テーピング・ストレッチ講習会

	人数	参加費	収入
テーピング①	8	1,800	14,400
テーピング②	8	1,800	14,400
ストレッチ	8	1,000	8,000
計	24		36,800

【事業名：健康体操教室】

① 開催時期：平成 30 年 7 月～平成 31 年 3 月 年 4 期

② 内 容：1 年を 4 期に分け、1 期 10 回コースで PNF（※）トレーナーを招いて健康維持のための体操教室を開催する。又、10 回コース以外にテーマを決めて年 3 回程度単発教室を開催する。

※Proprioceptive Neuromuscular Facilitation の略語で、日本語では「固有受容性神経筋促通（法）」

③ 目的・見込まれる効果：

- 利用者のみならず、近隣からも参加者を募り、市民の健康増進に寄与し、参加者同士の交流親睦を図る。

④ 使用区分数：会議室 1 区分

⑤ 利用件数（利用者数）目標：24 名（6 名／期×4 期）

⑥ 収入目標：267,000 円

- ・10 回コース 240,000 円

・単発教室 27,000 円 (1,500 円/名×6 名×3 回)

健康体操教室

	人数	参加費	計
1期	6	10,000	60,000
2期	6	10,000	60,000
3期	6	10,000	60,000
4期	6	10,000	60,000
計	24		240,000

3) 目的外使用

【事業名：自動販売機設置】

① 開催時期：平成 30 年 4 月 1 日～平成 31 年 3 月 31 日

② 内 容：管理施設内に自動販売機を設置する。
屋内（管理棟）飲料 1 台 食品 1 台
屋外（テラス）飲料 2 台

③ 目的・見込まれる効果：
施設利用者へのサービス（運動中の体調管理・水分補給等）として自動販売機
を設置する。

④ 収入目標：300,000 円

【事業名：長期間貸出し用ロッカー設置】

① 開催時期：平成 30 年 4 月 1 日～平成 31 年 3 月 31 日

② 内 容：鍵付きロッカーを更衣室に設置をして長期間貸出しを行う。

③ 目的・見込まれる効果：
施設利用者の利便性の向上を図る為に設置する。

④ 収入目標：144,000 円 (500 円/1 区分・1 ヶ月×24 区分×12 ヶ月)

【事業名：テニス用品の貸し出しと販売】

① 開催時期：平成 30 年 4 月 1 日～平成 31 年 3 月 31 日

② 内 容：テニスシューズ、テニスラケットの貸し出しとテニス用品の販売を行う。

③ 目的・見込まれる効果：

施設利用者へのサービスとして実施する。

④ 収入目標：140,000円

【事業名：テニスラケットのガット張り替え】

① 開催時期：平成30年4月16日～4月22日

平成30年9月25日～10月1日

② 内 容：年に2回期間を設定してガットの張り替えを施設内で行う。

③ 目的・見込まれる効果：

施設利用者へのサービスとして実施する。

④ 収入目標：0円

3 維持管理計画

1) 日常メンテナンス（清掃・整備等）

内 容	回数	業 者
管理棟内外の日常清掃と整備	毎日	指定管理者
管理棟日常清掃及び定期清掃	毎日	指定管理者(株式会社双葉化学商会)
コート of 整備と清掃、管理棟周辺・駐車場・コート周辺の除草、ネット等備品整備	毎日	公益社団法人 芦屋シルバー人材センター
施設利用者用駐車場の運営委託	24時間通年	市の指定する事業者

2) 設備巡回・警備

内 容	回数	業 者
施設内点検と整備	開場時毎日	指定管理者
管理棟内機械警備 (異常時は指定管理者に連絡)	閉場時	セコム株式会社芦屋営業所

3) 設備・機器点検

内容	回数	業 者
空調機器/ガス設備点検	年2回の定期点検(4月/11月)	不二熟学サービス株式会社
自動ドア点検	年3回の定期点検(6月/10月/2月)	ナブコドア株式会社
給茶機/厨房設備点検	年2回の定期点検(7月/2月)	ホシザキ阪神株式会社
給湯設備点検	年1回の定期点検(日程未定)	大阪ガス株式会社
電気設備/放送設備/通信設備点検	年2回の定期点検(日程未定)	アライ電化
消火器等消防用設備点検	年1回の法定点検(12月)	有限会社マルイ商店

※添付資料 5-1 5-2 参照

4) 施設メンテナンスの為の休業日設定

集中的に施設内のメンテナンスを行う。

6月25日(月) 12月10日(月)

4 修繕計画

1. ウッドデッキ・階段まわり腐食部取替え(参考見積り:226,800円)
2. 水回り(蛇口等)の経年劣化による修理(随時見積りをとって対応)
3. 施設内未対応部分のLED化(随時見積りをとって対応)
4. 人工芝張り替え(7・8番コート)(参考見積り:4面で27,842,400円 *通路含む)
5. 松の根対策(現状1・2・3・5・6・7番コート)
松の根はコート内で年々増殖し広がっている(芦屋市と協議の上進める事項)
6. ナイター照明の増設、現在使用している照明設備の安定器取替え(LED化含む)(見積り依頼中)
7. 屋根ガルバリウム銅板塗り替え(見積り入手予定)
8. 玄関回り段差の補修(芦屋市と協議の上進める事項)
9. コート内壁面亀裂部分の補修(3番・4番コート北側壁面)(見積り入手予定)

5 備品管理

管理計画:芦屋市の備品、指定管理者持ち込み備品共、備品番号管理台帳により入出庫を管理し、半年毎に点検する。できる限り有効利用を図り、修理不能のものについては破棄し、必要に応じて購入する。

購入に際しては芦屋市に依頼する物も含め事前に購入計画を立てる。

備品の廃棄に際しては事前に連絡をする。

【備品購入計画】

- ・コートスウィープ 1本 予算 70,000円
- ・コートブラシ 2本 予算 30,000円
- ・トンボ 1本 予算 7,000円
(場所:庭球場 使用目的:コート整備で使用)
- ・防風ネット 1.8m×10m 4枚 予算 152,000円
(場所:庭球場西側フェンス 使用目的:風よけの為設置)

【備品修理計画】

- ・ネット5張 予算 144,000円
- ・電気設備修理 予算 100,000円

2 連絡調整計画

1 市との調整会議

- ・月次定例会議・・・毎月第2火曜日
- ・モニタリング・・・7月・10月・1月・4月の月次定例会議後
- ・その他必要に応じた会議を開催

2 指定管理者内

- ・管理運営会議（連合事業体）・・・年2回
- ・理事会（代表団体）・・・毎月1回
- ・指定管理委員会（代表団体）・・・毎月1回
- ・事務局ミーティング・・・毎月1回
- ・その他必要に応じた会議を開催

3 モニタリング調査

- 1) 進捗状況：四半期ごとにモニタリング調査を受け、「指定管理者評価チェック表」により、「1点（一部できている）」または「0点（できていない又は該当なし）」の評価を受けた項目・内容については、指定管理委員会で改善策を立案し、その改善策を総括責任者が事務局ミーティングにおいて、職員全員に周知徹底する。
管理運営委員会では、改善策の実施状況を監視する。

- 2) 計画：上記を踏まえ、指定管理委員会と管理運営委員会が連携して年度目標を作成する。

3 広報計画

- 1) 広報「あしや」への記載依頼

（平成30年度事業）

- | | | |
|-------------|------------------------|-------------|
| ・H30年3月1日付 | 第1期テニススクール | 【依頼日1月20日】 |
| ・H30年6月1日付 | ACユナイテッドジュニアテニススクール | 【依頼日4月20日】 |
| ・H30年6月1日付 | 市民テニス無料開放デー（7月7日実施予定） | 【依頼日4月20日】 |
| ・H30年6月1日付 | 第2期健康体操教室 | 【依頼日4月20日】 |
| ・H30年7月1日付 | 親子テニス体験会 | 【依頼日5月20日】 |
| ・H30年7月1日付 | テニスを通じた国際親善・交流事業 | 【依頼日5月20日】 |
| ・H30年8月1日付 | 第2期テニススクール | 【依頼日6月20日】 |
| ・H30年9月1日付 | 第3期健康体操教室 | 【依頼日7月20日】 |
| ・H30年9月1日付 | ライター練習会 | 【依頼日7月20日】 |
| ・H30年10月1日付 | 市民テニス無料開放デー（11月5日実施予定） | 【依頼日8月20日】 |
| ・H30年10月1日付 | テーピング・ストレッチ講習会 | 【依頼日8月20日】 |
| ・H30年11月1日付 | マナーキッズテニス教室 | 【依頼日9月20日】 |
| ・H30年12月1日付 | 第3期テニススクール | 【依頼日10月20日】 |

- ・H30年12月1日付 第4期健康体操教室 【依頼日10月20日】
- ・H31年2月1日付 親子テニス体験会 【依頼日12月20日】

(平成31年度事業)

- ・H31年3月1日付 第1期テニススクール(4月開講予定) 【依頼日1月20日】
- ・H31年3月1日付 ACユナイテッドジュニアテニススクール 【依頼日1月20日】

2) 上記項目について市の掲示版への貼付と芦屋公園有料公園施設ホームページへの掲載、その他協力施設へのポスター及び募集要項の設置、スクール生を含む利用者への窓口での広報活動。

4 人事管理計画

1 人材育成・職員採用

- ・新入職員にはサービス基本マニュアル・業務マニュアルを配布。
- ・指導員は上記マニュアルに沿って1ヶ月コーチャーとして新入職員を教育し、育成チェックリストで管理する(試用期間内3か月間)。
- ・研修計画に沿って職員に対する研修を実施する。又、研修計画以外にも随時有用な研修や講座があれば受講させる。
- ・職員採用は欠員が出た場合に随時採用する。

2 研修計画

- ・H30年4月 メンタルヘルス研修(講師:産業カウンセラー、場所:芦屋公園会議室)
職場におけるストレスやその問題に対処するセルフケアの仕方等をチェックシートも活用しながら講習を行う。
- ・H30年6月 事件・事故対応訓練(講師:総括責任者、場所:芦屋公園有料公園施設内)
事件・事故発生時のシミュレーションと各スタッフの役割確認を行う。
- ・H30年6月 クラブマネージャー講習(講師:芦屋市体育協会、場所:青少年センター)
熱中症をはじめとしたスポーツ指導者講習を行う。
- ・H30年7月 防災訓練(講師:総括責任者、場所:芦屋公園有料公園施設内)
災害時の初期対応や避難誘導について学ぶ。
- ・H30年10月 救急救命講習会(講師:芦屋市消防署、場所:芦屋公園会議室)
心肺蘇生法とAEDの利用方法とその他熱中症を含む応急処置について学ぶ。
- ・H30年11月 個人情報取扱研修(講師:総括責任者 場所:芦屋公園会議室)
個人情報保護規程の概要説明と本指定管理業務にかかわる個人情報の取り扱いについての事例研究を行い、理解度チェックを実施する。

- ・市内で実施される認知症サポーター養成講座に職員を参加させて、認知症の方への接し方を学ぶ。

- ・自主事業のテーピング・ストレッチ講習会に内部研修として参加する。
- ・その他随時外部研修へ派遣予定。

3 従業員支援体制

- (1) 相談窓口を設置する。(ハラスメント、メンタルヘルス等)
(相談窓口担当者には臨床心理士、産業カウンセラー等の有資格者に依頼する)
- (2) メンタルヘルスチェックシートに基づくセルフケアを実施する。
(毎年1回実施)
- (3) 事業所内の環境整備、安全衛生が機能的に行われるよう管理職教育を実施する。
(毎年1回実施)

5 危機管理

1 安全管理

1) 基本方針

- ・日々の点検や管理を通して、事故防止の為に予防保全に努め、事件・事故の要因となり得る事象を小さな段階で把握・解消し大事故・大規模修理につながらないように努める。具体的には日常点検に加えて、月2回、チェックリストに基づき施設内定期点検を行う。
- ・平素よりケガや急病が発生した場合に対応ができる準備(研修・マニュアルの周知徹底・備品等の準備)を行い、利用者が安心かつ安全に利用できる管理体制をとる。又、スポーツ安全対応については、中田研大阪大学・県央スポーツ科学教授の指導の下、予防と対策の両面から対策を講じていくとともに、近隣の医療機関に協力を依頼し、迅速な搬送と適切な治療・処置を受けることができるように連携に努める。
- ・職員が得た情報を共有し対応するために「施設点検⇒記録⇒報告⇒改善」という流れをマニュアル化し、危険予知できるものは即時に対応する。
- ・災害時には利用者の安全と人命を最優先に考えて行動するように、職員の研修や訓練を徹底する。

2) 安全安心の確保

安全に関する役割分担を定め、予防・点検の実施、マニュアルの整備、教育・訓練の充実を推進し、非常時の対応に備える。

3) その他

災害を含め非常時の対応として総括責任者が不在の場合に備え、予めスタッフに緊急事対応の番号を付けておき、その場にいる番号の小さい者が総括責任者の代行をし、番号の小さい順に次の役割を担う。

※添付資料6参照

2 災害時対応

1) 地震

- ・ 施設内利用者に安全行動をとるように指示をし、揺れの収まるのを待つ。
- ・ 施設の扉・窓を開放し利用者を安全な場所（例えば 9 番コート）に誘導し利用者の安全確認を行う。
- ・ 火元の消火確認と施設内に取り残された人がいないか確認を行う。
- ・ 全体の安全確認及び今後の誘導を判断する。

2) 警報・注意報（暴風・洪水・波浪・雷・大雨等）

- ・ 気象情報および防災関連情報を常に把握し、的確かつ迅速に情報収集に努める。又、利用者にも適切な情報提供を行う。
- ・ 警報・注意報などの情報に応じて、事前に、屋外の設置物の移動や固定、植栽の養生や補強を行う。又、被害が発生するおそれがある場合は、事業の中止および利用者の使用中止を決定し、連絡する。
- ・ 適宜、施設内を点検し、被害状況の有無を確認し、被害があった場合は、直ちに復旧、修繕などの応急手当を行い、二次災害発生の防止に努める。又、芦屋市担当部署に速やかに報告に、対策を講じる。

3) 津波

- ・ 近隣の津波避難場所を常時掲示し利用者への周知に努める。
- ・ 防災関連情報を常に把握し、津波発生時には速やかに避難場所に誘導する。
- ・ 避難誘導の際には、43 号線より北の精道小学校を第一に誘導する。
- ・ 上記誘導が困難な場合は芦屋松浜ハイツ、ロイヤル芦屋松浜へ誘導する。

4) フローチャート

※添付資料 7-1・7-2・7-3・7-4 参照

5) 緊急連絡先

吉岡 亨	080-8501-6429
佐藤 吉秀	090-1891-3872
芦屋市体育協会	0797-38-3989
双葉化学商会	0798-23-7730
スポーツ推進課	0797-22-7910

3 緊急時対応

1) 事故対応

発生した事態や状況を把握し、周囲に協力要請をすると共に傷病者に対して応急手当を行い、必要と判断した場合には速やかに 110 番・119 番通報を行う。
保護者、付き添いが無い場合は同行する等状況に応じて判断をする。

2) 事件対応

①不審者が侵入した場合

- ・声掛けをして不審者かどうかを見極める。不審者である場合は退去を促す。
- ・速やかに退去せず不審行動に出た場合は、施設利用者に速やかに知らせ利用者の安全を確保し、同時に 110 番通報をする。
- ・警察の到着までは不審者と利用者・職員との距離を確保するなど、安全を第一に考えた行動を指示する。
- ・警察到着後は指示に従うとともに関係部署へ速やかに連絡を取る。

②施設内で事件が発生した場合

- ・人命にかかわる事案かどうかの確認を最優先に行い、負傷者がいる場合は応急手当を行いながら速やかに 119 番、110 番通報をする。
- ・他の利用者を安全な場所に誘導し、新たな事件が発生しないようにする。
- ・関係部署へ連絡を取る。

③不審物を発見した場合

- ・慎重に扱い、衝撃を与えない。
- ・郵便物、小包についても不審な点があれば警察へ通報する。

※添付資料 8

6 利用者対応

1 利用者ニーズの把握

利用者ニーズを的確に把握し、サービスの向上につなげながら、利用者数や稼働率の向上に取り組む。

①意見を収集する

- ・意見箱を常時設置し、利用者が感じた要望・意見をタイミングよく収集する。
- ・窓口では、苦情や要望を伝えやすい雰囲気と対応を心がけ、利用者の生の声を聞く。
- ・お客様アンケートを継続的に実施し、利用者の満足度・要望を把握する。

②意見を整理分析する

- ・収集した意見や要望については職員全員が共有し、整理・分析し、対応方法を検討する。
- ・必要に応じて関係者及び委託業者とも協議を行う。

③改善策を実施する

- ・指定管理者として、すぐに対応が可能なこと及び指定管理者の業務範囲内の事項は、優先順位を考慮しながら速やかに取り組む。
- ・多額の費用が伴う事項や、地域や芦屋市との調整・連携が必要な事項については、市及び関係者と協議の上、対応を検討する。

④利用者へのフィードバック

- ・いただいた要望やアンケートの集計結果を施設内情報コーナーに掲示して利用者へフィードバックする。

2 苦情処理

苦情に対しては迅速かつ誠実に対応し、適切に改善し、運営に反映させることで、サービス品質及び管理運営技術の向上につなげていく。又、苦情の内容、対応状況、改善策を利用者に適宜報告する。

①軽微な改善要望

改善が簡単なもの、指定管理者にて改善できることについては、状況を把握したのち、速やかに対応する。その後、報告書にて芦屋市担当部署に報告をし、苦情の内容、対応状況および改善策については、利用者に広く報告する。

②解決が困難な要望

指定管理者側のみでの対応が困難な事案については、速やかに芦屋市担当部署に報告をし、改善案を協議する。検討の結果については、利用者に広く報告する。

①②いずれの場合もマニュアルへ反映させ、苦情内容及び処理記録はデータ化し保存する。

※添付資料 9 参照

3 その他

日常より来場者とのコミュニケーションを図り、利用者のニーズを把握するだけでなく苦情や意見を提案しやすい環境作りに努める。

7. 連携計画

1 地域・学校との連携・協働

- ・芦屋市立山手中学校ソフトテニス部のクラブ活動に協力する。
- ・松浜自治会の会合等に参加し地域の皆様の意見や要望を収集する。

- ・地域への貢献の一環として市民テニス無料開放デーを開催する。
- ・「ウルトラマンも守ってくれる子供 110 番」のプレートを貼る。
- ・精道小学校のベルマーク回収についての協力を継続する。
- ・自治会が実施する資源ごみの収集に協力する。
- ・松浜自治会に協力してペットボトルのキャップ回収を継続する。
- ・芦屋市が主催するオープンガーデンへ継続的に参加する。
- ・選挙時には投票所として芦屋市に協力をする。
- ・芦屋市体育協会との連携によって芦屋市のスポーツ行政に合った普及・強化を行っていく。
- ・芦屋市テニス協会と連携して日本テニス協会の進める普及・強化活動を行い、ジュニアの育成や障害者スポーツに積極的に携わる。

2 その他の連携・協働

- ・プルトップの回収窓口を設置して車いす寄贈運動に協力する。

8 コンプライアンス・社会貢献

1 法令遵守の徹底

地方自治法および芦屋市都市公園条例をはじめとし、次に掲げる法令および関に関連する条例・要項を遵守し、社会規範を守り、誠実かつ公正に管理運営していくことを基本とする。

- (1) 都市公園法、都市公園法施行令、都市公園法施行規則
- (2) 地方自治法、地方自治法施行令ほか行政関連法規
- (3) 最低賃金法、労働基準法、労働安全衛生法ほか労働関係法規
- (4) 芦屋市都市公園条例、芦屋市都市公園条例施行規則、芦屋公園有料公園施設の運営に関する要綱
- (5) 個人情報の保護に関する法律、芦屋市個人情報保護条例、同条例施行規則
- (6) 関係税法（法人税、事業所税、所得税等）
- (7) 芦屋市都市景観条例等
- (8) 芦屋市暴力団排除条例、芦屋市契約等に係る事務からの暴力団の排除措置に関する要綱
- (9) 国等による環境物品等の調達の推進等に関する法律
- (10) 芦屋市契約規則
- (11) 芦屋市における障がいを理由とする差別の解消の推進に関する対応要領
- (12) その他関係する法令等

2 個人情報保護

個人情報の取り扱いについては、個人情報保護規程に基づいて以下の通り取り扱う。

- (1) 個人情報の管理
 - 利用者の個人情報を正確かつ最新の状態に保ち、個人情報への不正アクセス・紛失・破損・改

ざん・漏洩などを防止するために、セキュリティシステムの維持・管理体制の整備、職員教育の徹底等の必要な措置を講じ、個人情報の厳重な管理を行う。

(2) 個人情報の利用目的

利用者からお預かりした個人情報は連絡・業務案内・質問に対する回答として利用し、その他の目的には利用しない。

(3) 個人情報の第三者への開示・提供の禁止

利用者からお預かりした個人情報を適切に管理し、次のいずれかに該当する場合を除き、個人情報を第三者へ開示しない。

- ・利用者の同意がある場合
- ・法令に基づき、開示することが必要である場合
- ・出版、報道により公にされているものを利用し、または提供することが正当であると認められる場合
- ・利用者の生命、身体または財産の安全を守るため、緊急かつやむを得ないと認められる場合

(4) 個人情報の安全対策

個人情報の正確性および安全性確保のために、セキュリティに万全の対策を講じる。

(5) 本人照会

利用者が本人の個人情報の修正・削除などを希望される場合には、本人であることを確認の上、対応する。

※添付資料 10-1・10-2 参照

(6) マイナンバーの取り扱い

職員は扶養控除等の申請書など必要書類にマイナンバーを記載し、マイナンバーが記載された書類は施錠可能な場所に保管する。

(7) 法令、規範の遵守と見直し

保有する個人情報に関して適用される日本の法令、その他規範を遵守するとともに、本個人情報保護方針の内容を適宜見直し、その改善に努める。

3 情報セキュリティ

- ・パソコンについては盗難防止の為、退勤時には施錠のできる場所に保管する。又、情報漏えい防止の為にパスワードを設定する。
- ・個人情報が記録されている書類や媒体についても施錠のできる場所へ保管する。又、媒体についてはパスワード管理ができるものに関しては設定をする。

4 情報公開・透明性の確保

- ・事業計画、施設情報、サービス情報等利用者に対する情報はホームページ又は施設内掲示板で適宜公開する。事業計画書、事業報告書については開示を求められた場合には公開する。

5 コスト削減への取組み

- ・事務消耗品の軽減
ペーパーレス化を検討する。
裏紙の使用。
- ・水道光熱費の軽減
照明のLED化を促進する。 ※現在は事務所、男女トイレ、男女更衣室対応済み
職員はもとより利用者に節約を呼びかける掲示を行い、職員は水の締め忘れや冷暖房の利用をこまめにチェックする。但し、利用者の健康を損なわないように考慮する。
- ・施設の備品管理の徹底
備品の整理整頓を心がけ、破損した部分は適時補修を行う。又、利用者にも丁寧な利用と収納を呼びかける。
(例：天候に応じたパラソルの開閉等)

6 環境への配慮

- ・人工芝に敷かれている砂をリサイクルする。
- ・施設内のゴミの分別を徹底する。
- ・日常業務に支障のない範囲で裏紙を使用する。
- ・光熱費の節約を平素より呼びかける。
- ・大会時はゴミの持ち帰りを呼びかける。
- ・照明器具のLED化を促進する。
- ・使用済みテニスボールの活用（聾学校、地域学校の児童用椅子の消音材等として）
- ・物品購入の際にはリサイクル品や環境負荷の低い製品を選択し、できる限り環境に配慮した製品を使用するように努める。

9 収支計画

1 指定管理業務

- ・支出削減の為、備品管理の徹底と光熱費の節約を徹底して無駄な支出を抑える。
- ・自主事業とも連動するが、直前割引とスクール割引の実施により、無予約のコマ数を削減し収入増を図る。
- ・自主事業にも力を入れることにより新規利用者の掘り起こしを図ることで、本来事業の顧客の増加を図る。
- ・本来事業用に南側4面を確保し、北側6面内で自主事業を行うことで、本来事業と自主事業をバランスよく効率的に管理する。(但し、利用状況により面数は変わる事がある)

2 自主事業

- ・年末年始の開館日数の延長により、休日と同様の稼働率が期待できるので、稼働率を向上させコート収入の増加を図る。

- ・直前割引の実施により、無予約日の減少を図り稼働率向上とコート収入の増加につなげる。
- ・スクールの実施により、より多くの方にテニスに親しんでもらい、同時にスクール割引を導入することで貸しコートを利用して頂くきっかけを作り稼働率向上とコート収入の増加につなげる。
- ・拠点テニスクラブの運営をして、一人でもテニスに親しむ機会を作ることで、利用券収入につなげる。
- ・芦屋コミュニティテニスサークルの実施により今まで芦屋公園に足を運んだことのないプレイヤーの掘り起こしと継続的な利用のきっかけ作りをする。
- ・市内中高生放課後テニスサークルの実施により学生が継続してプレイできる場を提供し、プレイヤーの育成に寄与しながら潜在的顧客の掘り起こしをする。
- ・市民テニス無料開放デーの実施により、潜在的顧客を開拓し新規登録につなげ、稼働率を向上させコート収入につなげる。
- ・親子テニス体験会により、テニスに親しむきっかけを作り、テニス人口の増加を図ることが第一の目的であるが、テニスプレイヤー増加がコート利用につながり、コート収入が増加することも期待できる。
- ・ナイターコートを利用した自主事業として、市民テニス無料開放デーとナイター練習会を企画開催することで芦屋公園のナイターコートを周知して頂き利用者の増加とコート収入の増加につなげる。
- ・芦屋グランドベテランテニス大会を開催することで、シニアプレイヤーの交流を図り、今後の利用につなげる。
- ・テニスを通じた国際親善・交流事業を実施することで、外国人テニス愛好家が気軽に芦屋公園に足を運んでもらうきっかけを作り、今後の利用につなげる。又、芦屋市の子供達にテニスを通して国際交流を体験してもらおう。
- ・テーピング・ストレッチ講習会や健康体操教室の実施により、芦屋公園会議室の認知度を上げ利用を促進することで会議室収入の増加につなげる。

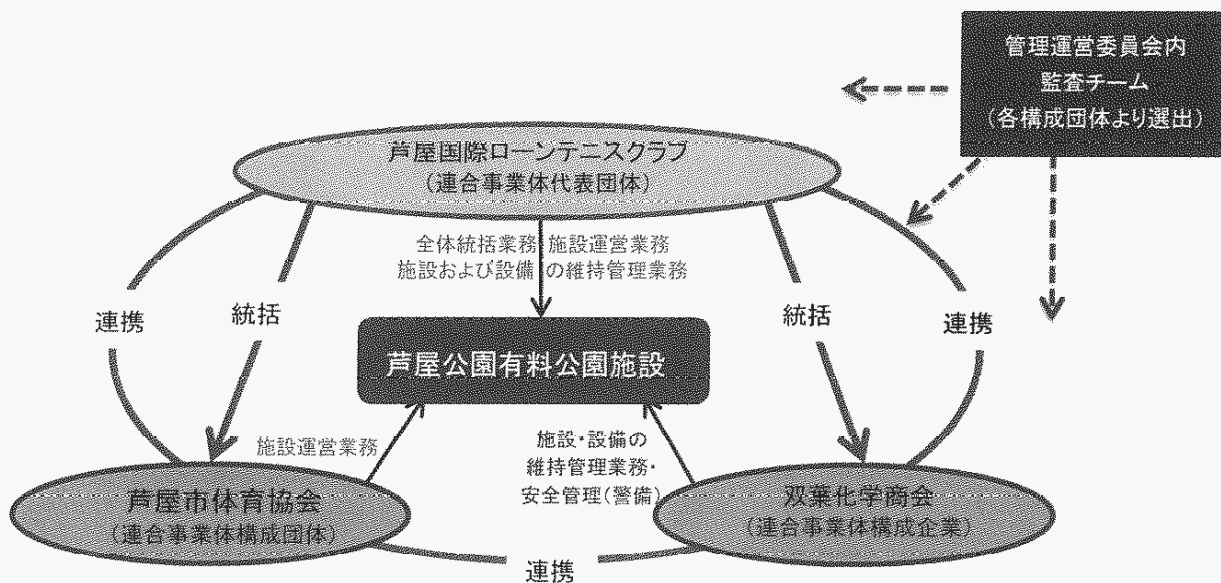
10 指定管理業務収支予算

収支予算		(単位:円)	
収入		支出	
指定管理料	0	人件費	14,631,420
		給与	11,730,000
		社会保険料	637,500
		労働保険	105,000
		委託費	2,158,920
利用料収入(本来事業)	17,460,500	法定福利費	0
庭球場	12,672,500	業務費	3,070,000
庭球場(ナイター)	1,828,000	消耗品費	1,000,000
会議室	320,000	通信運搬費	80,000
駐車場	2,640,000	印刷製本費	100,000
		広告宣費	0
自主事業収入	37,824,800	リース料	890,000
テニススクール	3,978,000	交通費	800,000
拠点テニスクラブ	26,878,500	燃料費	0
ACユナイテッドJrテニススクール	2,844,000	研修費	200,000
芦屋地域コミュニティテニスサークル	36,000		
市内中高生放課後テニスサークル	50,000		
市民テニス無料開放デー	0		
親子テニス体験会	16,000	管理費	3,400,000
ナイター練習会	96,000	コート維持費	2,400,000
グランドベテランテニス大会	3,600,000	修繕費	700,000
マナーキッズテニス教室	0	保守費(保守点検・定期点検)	300,000
テニスを通じた国際親善・交流事業	22,500		
テーピング・ストレッチ講習会	36,800		
健康体操教室	267,000		
		委託料	200,000
目的外	584,000	警備業務	200,000
自動販売機	300,000	光熱水費	2,000,000
長期貸出しロッカー	144,000	電気代	900,000
貸し出し・物販	140,000	ガス代	400,000
ガット張り替え	0	水道代	700,000
		その他	1,715,000
		雑費	250,000
		保険料	980,000
		負担金	0
		支払手数料	35,000
		賃借料	0
		租税公課	50,000
		消費税	0
		備品費	400,000
		自主事業支出	8,671,500
		テニススクール	2,406,800
		拠点テニスクラブ	440,000
		ACユナイテッドJrテニススクール	1,856,400
		芦屋地域コミュニティテニスサークル	5,000
		市内中高生放課後テニスサークル	1,000
		市民テニス無料開放デー	22,000
		親子テニス体験会	12,500
		ナイター練習会	37,500
		グランドベテランテニス大会	3,600,000
		マナーキッズテニス教室	15,000
		テニスを通じた国際親善・交流事業	20,000
		テーピング・ストレッチ講習会	28,300
		健康体操教室	227,000
		目的外	67,584
		自動販売機	37,200
		長期貸出しロッカー	20,736
		貸し出し・物販	9,648
		ガット張り替	0
		修繕積立金	21,200,000
収入合計	55,869,300	支出合計	54,955,504
		収入—支出	913,796

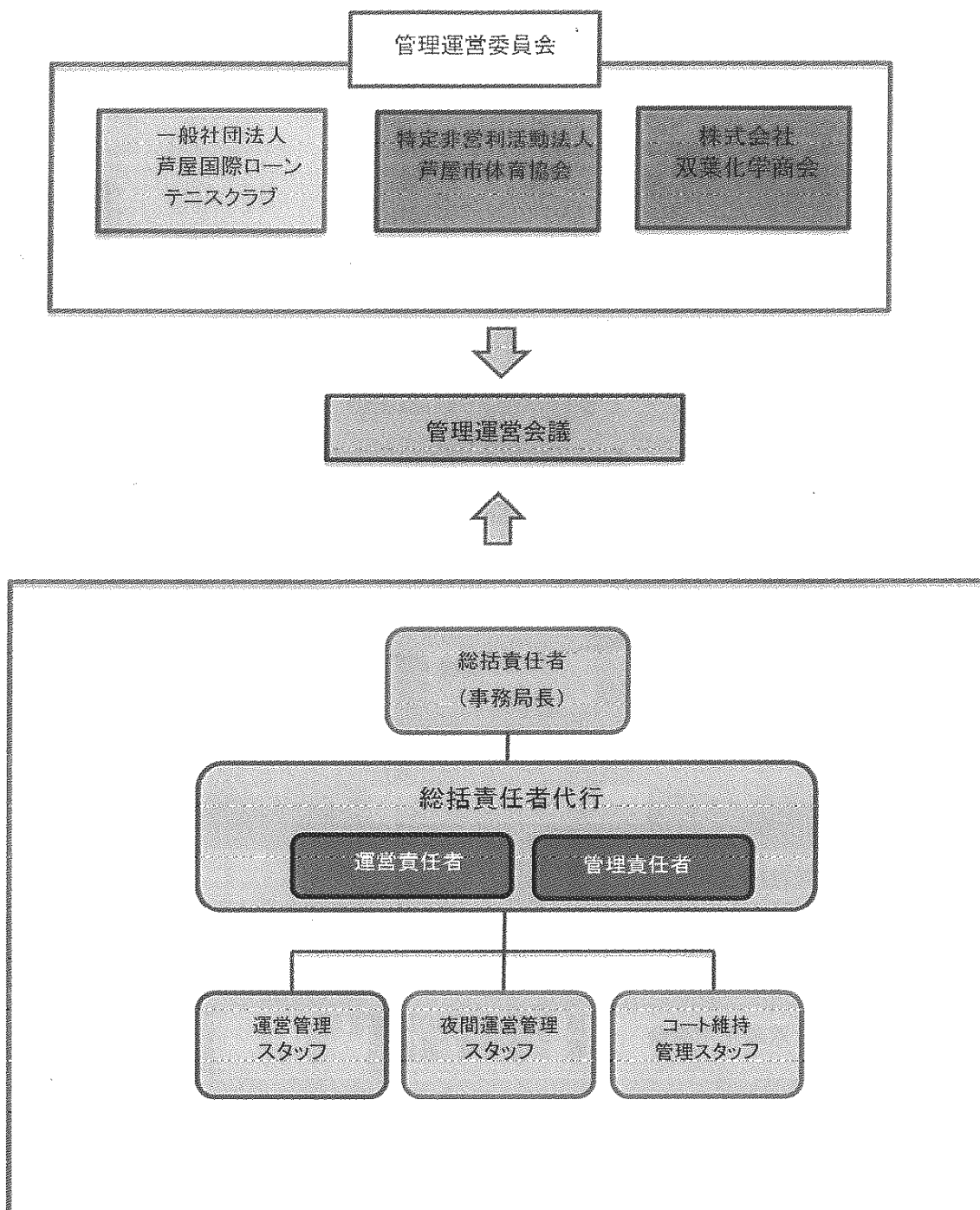
1 2 添付文書（別紙資料）

- 添付資料 1-1 管理運營業務組織図
- 添付資料 1-2 管理運營業務組織図
- 添付資料 2 役員名簿
- 添付資料 3-1 稼働率目標（庭球場）
- 添付資料 3-2 稼働率目標（会議室）・稼働率向上の為の顧客サービス
- 添付資料 4 芦屋公園テニススクール・市民テニス無料開放デー利用者数目標内訳
- 添付資料 5-1 施設維持管理計画
- 添付資料 5-2 指定管理者（株式会社双葉化学商会）清掃業務表
- 添付資料 6 防災対策分担表
- 添付資料 7-1 地震発生時の対応組織図
- 添付資料 7 2 地震発生時の対応フロー
- 添付資料 7-3 津波発生時の対応組織図
- 添付資料 7-4 津波発生時の対応フロー
- 添付資料 8 傷病者への対応フロー 事件・事故時の対応フロー
- 添付資料 9 苦情処理対応マニュアル
- 添付資料 10-1 個人情報取扱業務概要説明書
- 添付資料 10-2 個人情報保護管理体制
- 指定管理者導入施設の賃金調べ
- 加入予定の保険契約一覧表
- 備品台帳

＜芦屋ローンテニス・体協・双葉 連合事業体＞
管理運営業務組織図



組織名	役割分担
一般社団法人 芦屋国際ローンテニスクラブ	<ul style="list-style-type: none"> ■ 連合事業体代表団体 ■ 施設運営管理全般 ■ 自主事業・スポーツ推進事業企画運営
特定非営利活動法人 芦屋市体育協会	<ul style="list-style-type: none"> ■ 自主事業・スポーツ推進事業企画運営
株式会社双葉化学商会	<ul style="list-style-type: none"> ■ 施設・設備の維持管理 ■ 安全管理(警備)



芦屋ローンテニス・体協・双葉連合事業体役員名簿		
代表	一般社団法人 芦屋国際ローンテニスクラブ	佐藤 吉秀
役員	一般社団法人 芦屋国際ローンテニスクラブ	松村 大介
役員	特定非営利活動法人 芦屋市体育協会	西田 俊一
役員	株式会社 双葉化学商会	京藤 光江

各構成団体役員名簿					
一般社団法人 芦屋国際ローンテニスクラブ		特定非営利活動法人 芦屋市体育協会		株式会社 双葉化学商会	
会長	静 敬太郎	会長	西田 俊一	代表取締役社長	京藤 光江
理事長	佐藤 吉秀				
副理事長	松村 大介	副会長	國廣 正則	取締役	菊谷 元司
理事	石本 清七郎	副会長	京出 弘幸	取締役	藤本 止雄
理事	北山 玲	副会長	若林 裕子	監査役	岡田 能竜
理事	小林 広治	理事長	木下 哲		
理事	坪川 順子	副理事長	小原 利之		
理事	兵東 直子	理事	市井 夕美		
理事	三村 晃久	理事	平井 守		
理事	中村 幸司	理事	小倉 正幸		
理事	長島 徹	理事	高木 和彦		
理事	新谷 明美	理事	山邊 昌紀		
監事	中川 澄夫	理事	飯森 恵		
監事	天木 豊	理事	菊田 正治		
		理事	森本 勝則		
		理事	野島 寛		
		理事	谷頭 誠		
		理事	半田 篤		
		理事	黒田 敦子		
		理事	古津 純子		
		理事	山根 修志		
		理事	一宮 文雄		
		理事	浅田 太枝子		
		理事	田中 英将		
		理事	山田 正雄		
		理事	中澤 清浩		
		監事	上野 義治		
		監事	岡田 新一		

度テニスコート稼働率目標

		H29年度見込み					H30年度目標				
		供用区分数	利用区分		計	稼働率	供用区分数	利用区分		計	稼働率
			本来事業	自主事業				本来事業	自主事業		
	平日	10,072.0	2,223.5	5,820.0	8,043.5	79.9%	10,224.0	2,310.0	5,909.0	8,219.0	80.4%
	休日	4,687.0	1,798.5	2,688.0	4,486.5	95.7%	4,897.0	1,880.0	2,811.0	4,691.0	95.8%
	計	14,759.0	4,022.0	8,508.0	12,530.0	84.9%	15,121.0	4,190.0	8,720.0	12,910.0	85.4%
	平日	588.0	332.0	80.0	412.0	70.1%	653.0	369.0	99.0	468.0	71.7%
	休日	275.5	69.0	7.0	76.0	27.6%	315.0	98.0	18.0	116.0	36.8%
	計	863.5	401.0	87.0	488.0	56.5%	968.0	467.0	117.0	584.0	60.3%

H29年度見込み

【本来事業率】

昼 平日22.1% 休日38.4%

夜 平日56.5% 休日25%

【自主事業率】

昼 平日57.8% 休日57.4%

夜 平日13.6% 休日2.5%

H30年度目標

【本来事業】

昼 平日 $10224 \times 22.1\% = 2260$ →50区分増

昼 休日 $4897 \times 38.4\% = 1880$ →現状維持

夜 平日 $653 \times 56.5\% = 369$ →現状維持

夜 休日 $315 \times 25\% = 78$ →20区分増

【自主事業】

昼 平日 $10224 \times 57.8\% = 5909$ →現状維持

昼 休日 $4897 \times 57.4\% = 2811$ →現状維持

夜 平日 $653 \times 13.6\% = 89$ →10区分増

夜 休日 $315 \times 2.5\% = 8$ →10区分増

平成30年度会議室稼働率目標

H29年度見込み					H30年度目標				
利用区分	利用区分		計	稼働率	供用区分	利用区分		計	稼働率
	本来事業	自主事業				本来事業	自主事業		
2,084	295	198	493	23.7%	2,100	320	218	538	25.6%

稼働率向上の為の顧客サービス平成30年度目標

	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度		平成30年度
	実績	実績	実績	実績	目標	見込み	目標
直前割引利用件数(昼・夜)	731	874	781	824	820	775	790
スクール受講生数	225	237	202	215	252	206	234
スクール割引利用件数	0	25	51	19	25	30	35

公園テニススクール・市民テニス開放デー利用者数目標内訳

公園テニススクール利用者数目標

	募集人数(各クラス定員10名)				利用人数目標 (定員充足率65%)
	実戦コース 4クラス	基本コース 6クラス	シニアコース 2クラス	計	
(H30年4月～)	40名	60名	20名	120名	78名
(H30年9月～)	40名	60名	20名	120名	78名
(H31年1月～)	40名	60名	20名	120名	78名
	120名	180名	60名	360名	234名

市民テニス無料開放デー利用者数目標

時		募集人数	利用人数目標
7月7日(土)	2部制	80名×2	160名
11月5日(月)	3部制 ナイター含む	80名×2 20名×1	180名
			340名

市民テニス開放デーは定員充足率100%で計算

施設維持管理計画

) 日常メンテナンス(清掃・整備等)

対 象	内 容	業 者
管理棟内外(トイレ含む)	日常清掃	指定管理者(株式会社双葉化学商会) ※添付資料5-2参照
	定期清掃(床ワックスがけ・窓拭き等)	
管理棟(事務所、休憩室等)	日常清掃	指定管理者
庭球場	庭球場の整備、ネット等備品管理	公益社団法人 芦屋シルバー人材センター
垣根及び施設周辺	垣根の剪定、雨樋の清掃、施設周辺の管理	指定管理者
駐車場	施設利用者用駐車場の運営委託	市の指定する事業者

) 設備巡回・警備

対 象	内 容	業 者
管理棟及び庭球場	施設内点検と整備	指定管理者
警備	管理棟内夜間警備	セコム株式会社芦屋営業所

) 設備・機器点検

対 象	内 容	業 者
空調機器／ガス設備	年2回の定期点検(4月／11月)	不二熱学サービス株式会社
自動ドア	年3回の定期点検(6月／10月／2月)	ナブコドア株式会社
給茶機／厨房設備	年2回の定期点検(7月／2月)	ホシザキ阪神株式会社
給湯設備	年1回の定期点検(日程未定)	大阪ガス株式会社
電気設備	年2回の定期点検(日程未定)	アライ電化
放送設備(スピーカー)	年1回の定期点検(日程未定)	アライ電化
通信設備(インターホン)	年1回の定期点検(日程未定)	アライ電化
消火器等消防用設備	年1回の法定点検(12月)	有限会社マルイ商店

定管理者(株式会社双葉化学商会)清掃業務表

○印は毎日

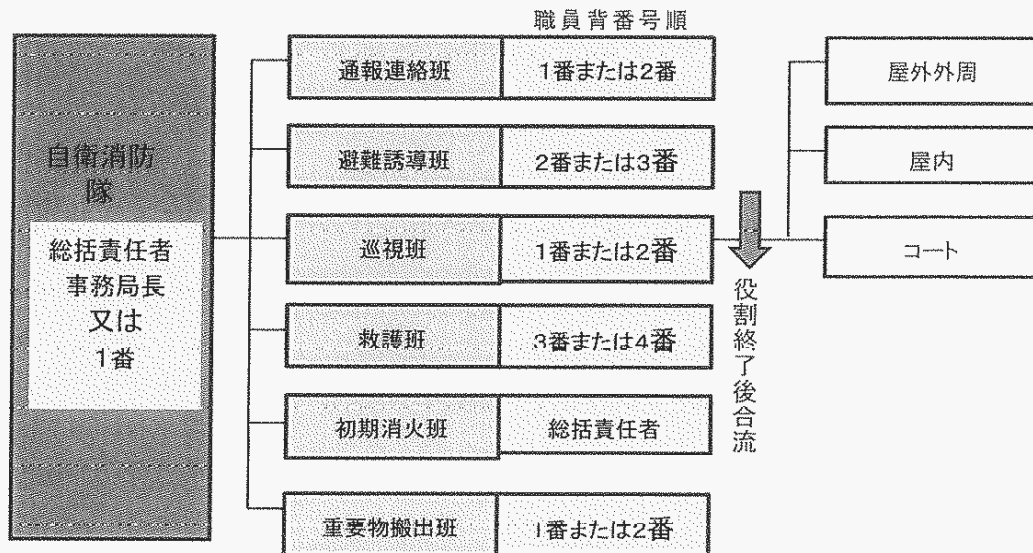
清掃場所	床の掃き掃除	床の拭き掃除	紙くず等ゴミの回収	真空掃除機での除塵	衛生陶器の清掃	ペーパー・石鹼の補充	机の清掃	カーペット清掃	落ち葉清掃	雑草引き	定期清掃
屋公園有料公園施設受付事務室		週3	○	○							4回/年
園ホール		週3	○	○							4回/年
下		週3	○	○							4回/年
話室		週3	○	○			○				4回/年
事場		週3	○	○							4回/年
義室			○	○			適	適			
子トイレ		○	○		○	○					
子トイレ		○	○		○	○					
ワー室		○	○			○					
子ロッカー室		週3	○	○							4回/年
子ロッカー室		週3	○	○							4回/年
ランダ	○		○						適	適	
車場	適		○						適	適	

●防災対策分担表

業務名	業務内容		担当者
全体総括	全体を総括する		総括責任者 又は事務局長
防災教育推進	避難訓練の計画と実施		運営・管理 責任者
	防災教育の計画と実施		
	防災マニュアル作成更新		
施設安全点検	施設内外安全点検 整備 障害物等の除去	事務所、廊下、 エントランス、トイ レ、倉庫、コート内、 外周、駐車場	全職員
設備安全点検	消火機器保守点検・管 理 設備・危険物の安全管 理	消火設備	総括責任者 又は事務局長
		電気系統	
緊急時使用設備管理	ラジオ・電池等管理 非常用物資の確保		運営・管理 責任者
重要文書管理	重要文書、備品等の管理		運営・管理 責任者

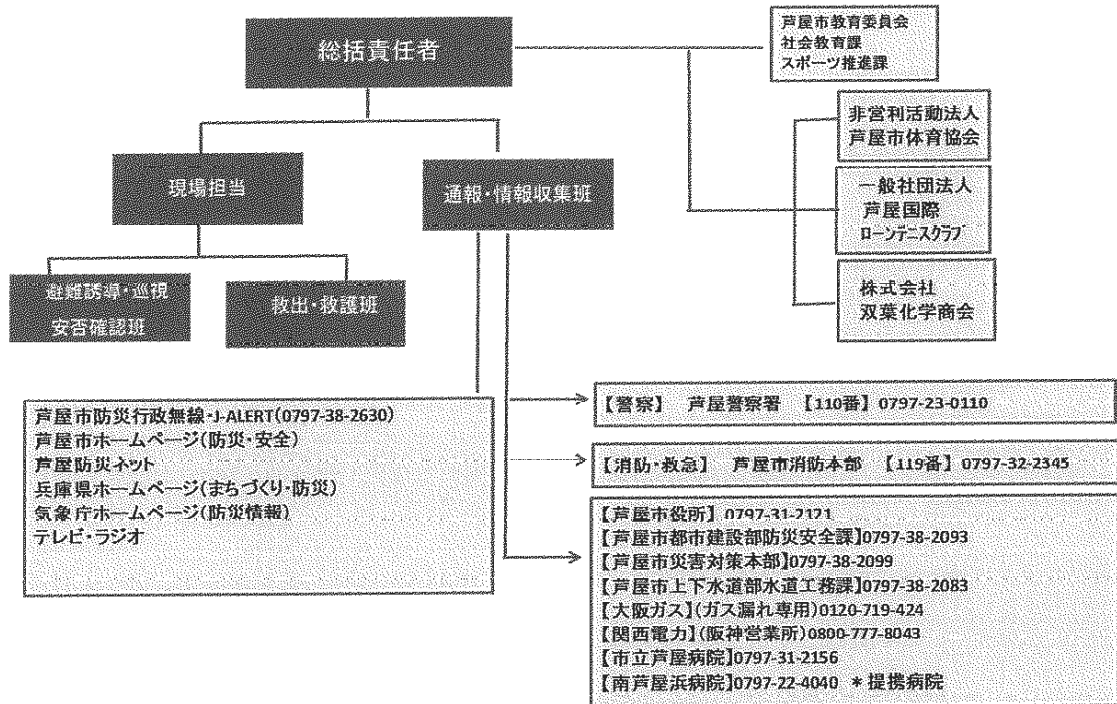
●緊急時の組織図

職員に緊急時対応の番号を付けておき、当日の出勤体制にある職員の番号の小さいものが総括責任者の代行。また、緊急時には、その番号に応じた役割分担を務める。



※総括責任者、事務局長以外の職員を背番号で順位付けし、出勤時の昇順で記載。
 (災害時には一般社団法人芦屋国際ローンテニスクラブ、芦屋市体育協会及び株式会社双葉化学商会と連携)

●地震発生時の対応組織図

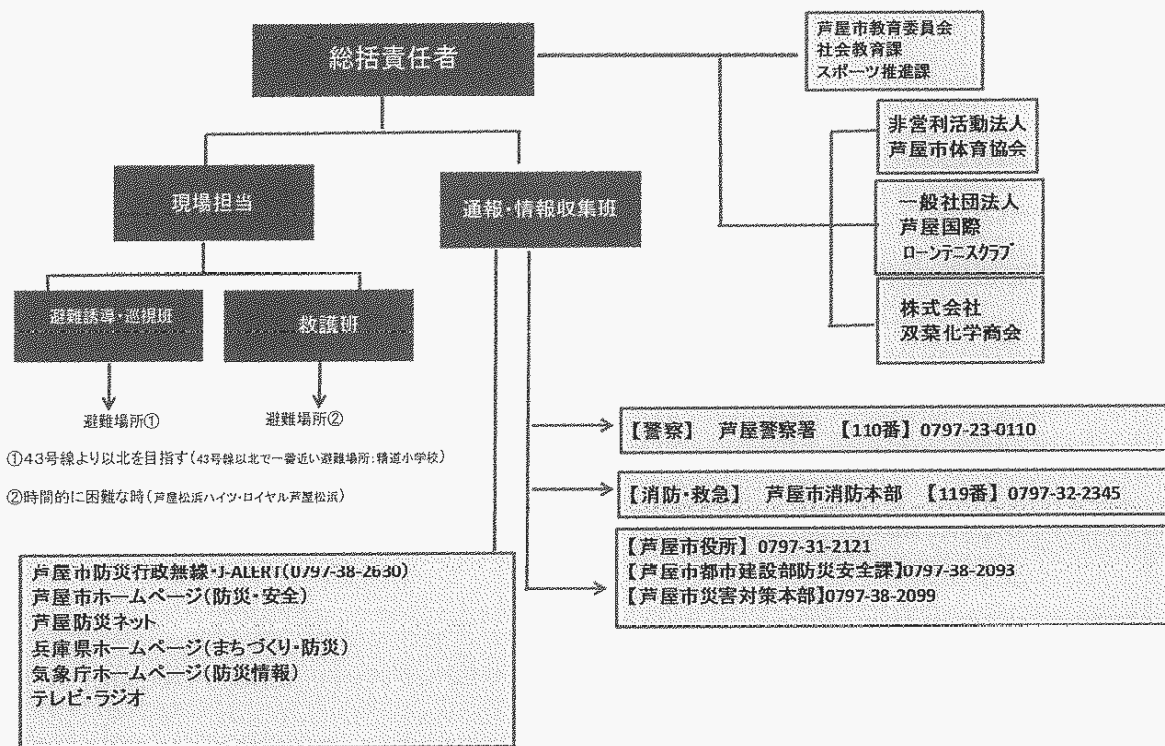


担当	動き
総括責任者	地震の規模状況をみながら、全体判断をのり的確な指示をする。 初期対応後に関係各部署に連絡をする。
避難誘導・ 巡視班	通報・情報収集班と連動しながら最適避難経路を判断し、利用者を安全な場所に誘導する。 避難誘導後は逃げ遅れた利用者がいないか巡視し、不明者がいる場合は安否確認をする。
救出・救護班	負傷者がいるか、救出要請の必要性の有無を確認し、必要な場合は通報・情報収集班へ連絡する。 負傷者の応急手当を行う。
通報・ 情報収集班	利用者の安全を確保するために施設内の防災無線のみならず、インターネット(モバイル端末)・テレビ・ラジオ等で可能な限り情報を収集し、現状把握をした上で、避難誘導・救護班へつなげる。ライフラインの破損状況に応じてガス会社、電力会社、上下水道関係へ連絡する。負傷者が出た場合は 119 番へ通報または病院へ連絡する。

地震発生時の対応フロー

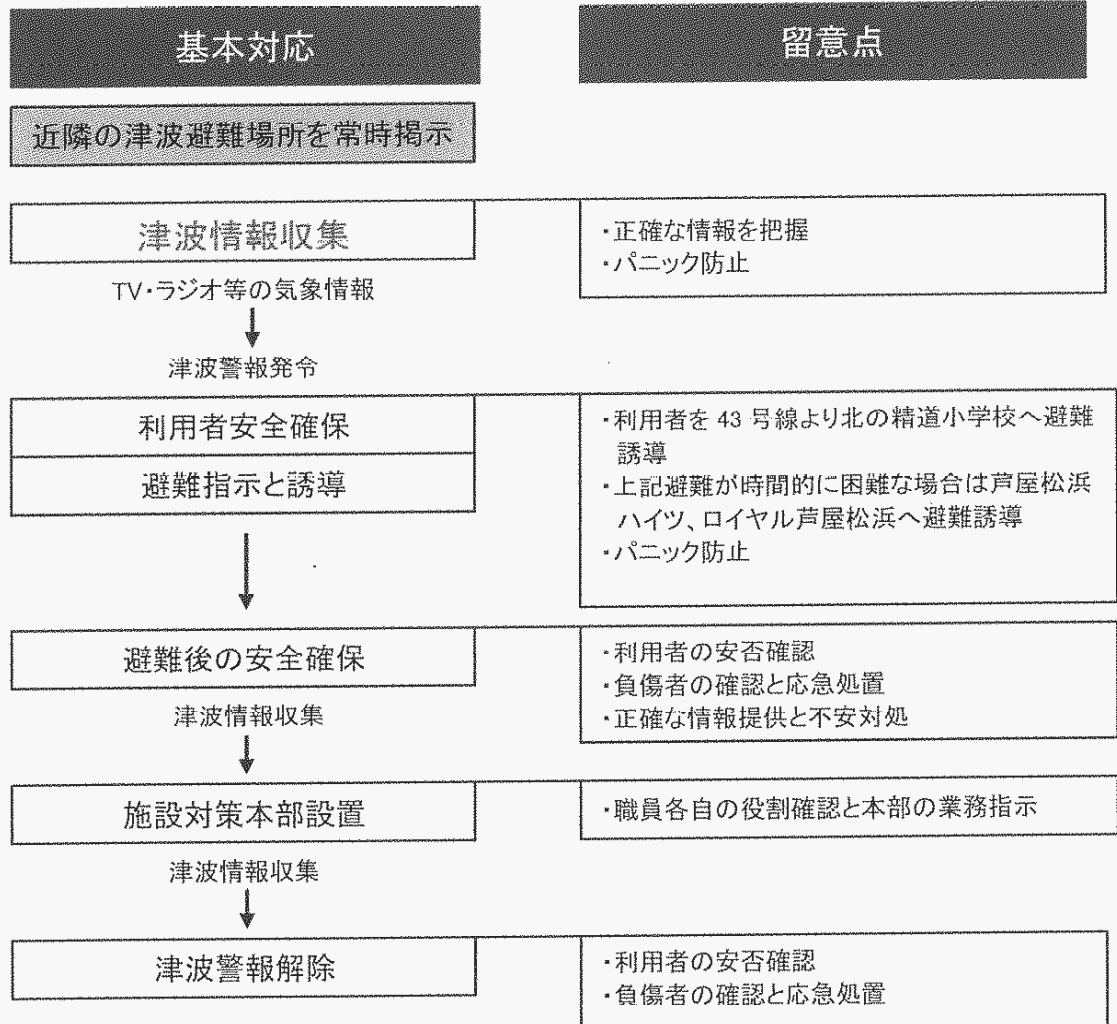


●津波発生時の対応組織図



担当	動き
総括責任者	津波到達時間等の情報を的確に判断し避難指示をする。 初期対応後に関係各部署に連絡をする。
避難誘導・ 巡視班	通報・情報収集班と連動しながら時間的に可能な場合は 43 号線以北への避難を指示する。目標第一次避難場所は精道小学校。 逃げ遅れた利用者がいないか巡視し、状況により 43 号線以北への避難が困難な場合は芦屋松浜ハイツまたはロイヤル芦屋松浜3F 以上へ誘導する。
救護班	負傷者の応急手当を行い、避難可能な一時避難場所を判断し誘導する。
通報・ 情報収集班	利用者の安全を確保するために施設内の防災無線のみならず、インターネット(モバイル端末)・テレビ・ラジオ等で可能な限り情報を収集し、現状把握をした上で、避難誘導班・救護班へつなげる。

●津波発生時の対応フロー

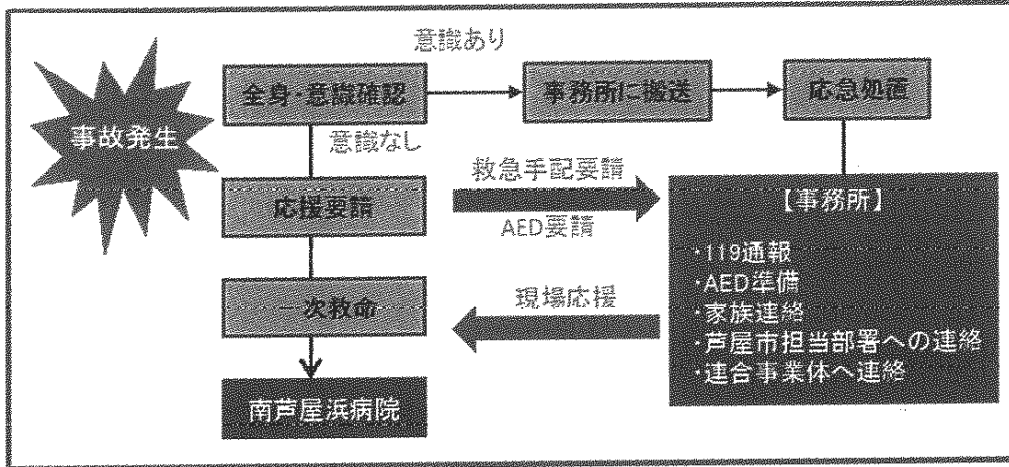


<<東南海・南海地震発生時想定>>

- ◎第1波は、およそ100分前後で到達。
満潮時に最大津波が重なると、潮位は最高で海拔4.2m程度まで上昇すると予想される。
(現行の地域防災計画の2倍程度を想定)
- ◎津波は何度も来襲する。5～6時間継続する。

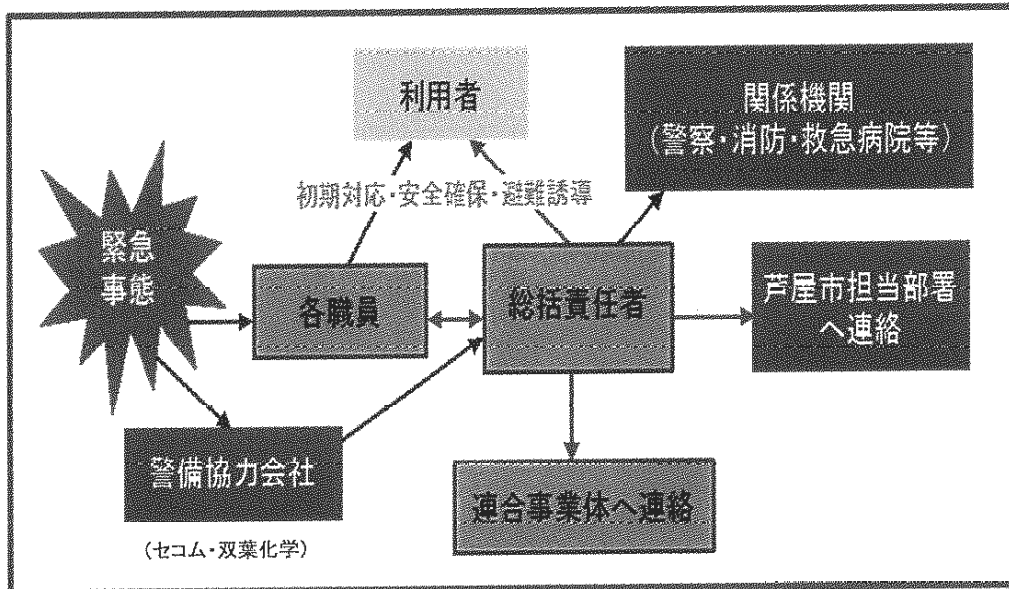
●傷病者への対応フロー

出血の有無・意識の確認・呼吸の確認等を行い、適切に対応します。



●事件・事故時の対応フロー

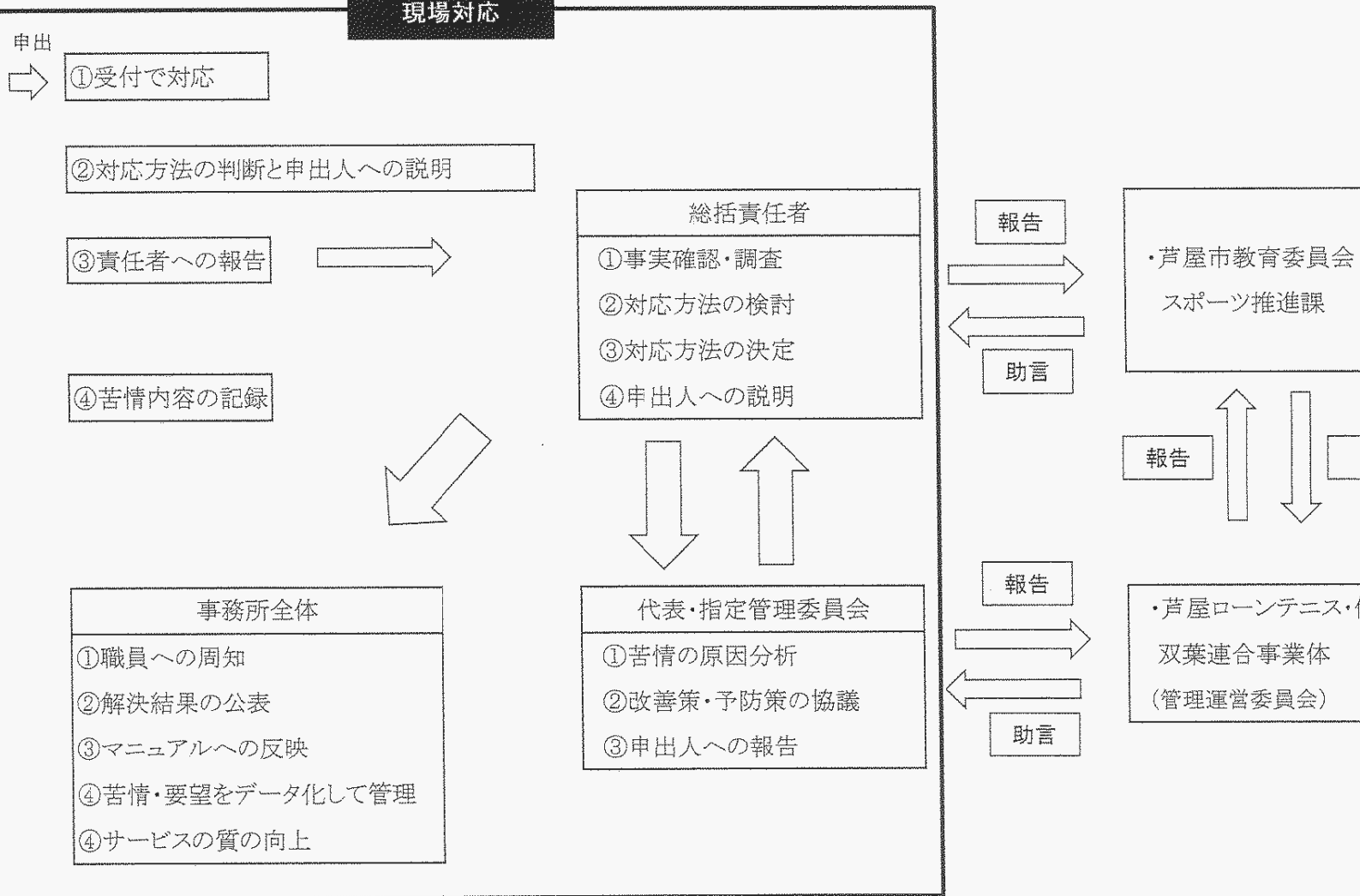
緊急時は、総括責任者が芦屋市担当部署および関係機関と迅速に連携を図り、明確な指示系統で対応します。



苦情処理対応マニュアル

添付

現場対応



(様式1) 個人情報取扱業務概要説明書

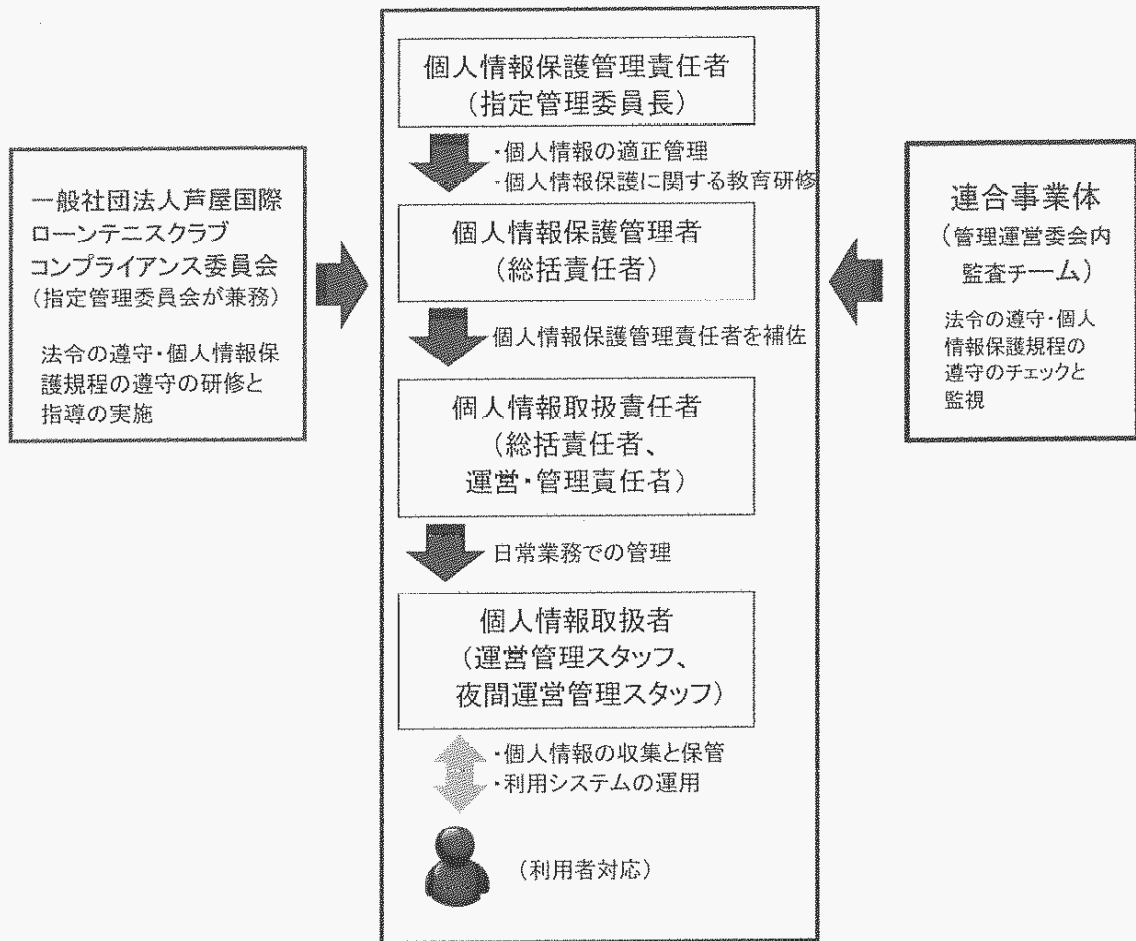
芦屋ローンテニス・体協・双葉連合事業体個人情報保護規程
テニスコート利用業務に関する個人情報取扱業務概要説明書

芦屋ローンテニス・体協・双葉連合事業体個人情報保護規程第5条の規定に基づく、テニスコート利用業務（以下「本業務」という。）にかかわる個人情報の種類等についての規定は、下記のとおりである。

<p>個人情報の種類 (本業務にかかわって取得・利用する個人情報)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・本業務事業利用者が申込書・受付票に記載した事項 ・本業務面接担当者が相談により把握し記録票に記載した事項 ・次の各書類に記載された事項 <ol style="list-style-type: none"> 1 テニスコート利用申込書 2 レッスン申込書 3 各種イベント申込書 4 その他個人情報が記載されたもの
<p>個人情報の利用目的</p>	<p>本業務によるテニスコート利用、レッスン、イベントサービスの提供を適正かつ円滑に行い、利用者の利便を図ることを目的とする。</p>
<p>個人情報の利用・提供方法</p>	<p>本事業担当者の管理のもとに保管するとともに、コンピューターに入力し、テニスコート利用、レッスン、イベントサービスの提供等上記利用目的に沿った利用を行う。また、下記により本会内部での利用又は外部への提供を行う。</p> <p>(1)内部での利用</p> <ul style="list-style-type: none"> ・サービスの質の向上 ・サービス提供職員間の連携 <p>(2)外部への提供</p> <ul style="list-style-type: none"> ・芦屋市との連携を要する場合 ・芦屋市から委託者として照会があった場合への回答 ・芦屋市へ受託者として当該利用者に関わる意見、助言を求める場合 ・当該利用者に関わる対応事務を行うに際し、関係する諸機関との連携が必要な場合
<p>その他の情報</p>	<p>本事業担当者が、上記情報の取得その他の機会において、本事業利用者から相談を受けた事項は、本人の同意のない限りは、本事業担当者以外には、伝えてはならない。</p>
<p>個人情報保護担当者</p>	<p>芦屋ローンテニス・体協・双葉連合事業体 総括責任者</p>
<p>本事業における苦情対応担当者</p>	<p>芦屋ローンテニス・体協・双葉連合事業体 総括責任者</p>

※個人情報の種類、利用目的、利用・提供方法等は、事業の状況に即して、具体的な名称を記載すること。

個人情報保護管理体制



③具体的な業務の流れ

●個人情報の取り扱い担当者・承認者

業務	担当者	承認者
個人情報の取得(窓口)	事務局員	運営・管理責任者または総括責任者
文書媒体で保存	事務局員	運営・管理責任者または総括責任者
磁気媒体で保存	事務局員	運営・管理責任者または総括責任者
個人情報取り扱い記録簿 一覧表記載	事務局員	総括責任者
個人情報管理台帳記載	事務局員	総括責任者
個人情報搬出記録簿記載	事務局員	運営・管理責任者または総括責任者
廃棄処理	事務局員	総括責任者