

令和 3 年度（2021 年度）

豊中市屋外体育施設 指定管理者事業計画書

事業期間

自 2021 年 4 月 1 日

至 2022 年 3 月 31 日

奥アンツーカ株式会社

目 次

1. 管理運営業務の実施計画書・・・・・・・・・・・・・・・・	1～14
（1）当該年度に重視する内容や、主な取り組み	
（2）サービス水準	
（3）開場日数及び、休場日	
（4）当該年度の施設利用者数の計画書	
（5）指定事業・自主事業の概要	
（6）指定管理委託料における修繕の計画書	
（7）施設の維持管理にかかる計画書	
2. 管理運営業務に係る収支予算書・・・・・・・・・・・・	15～18
3. 指定管理事業に係る事業計画書及び収支予算書	
4. 自主事業に係る実施計画書及び収支予算書	
5. 管理運営業務の安全管理に係る計画書・・・・・・・・	19～31
（1）防災訓練等の実施計画書	
（2）労働安全等に関する計画書	
6. その他施設設置者が必要と認めるもの・・・・・・・・	32～35
（1）職員研修の計画書	
（2）アンケート実施計画及び接遇満足度の計画書	
（3）苦情に関する計画書	

1. 管理運営業務の実施計画書

(1) 当該年度に重視する内容や、主な取り組み

- ・市民が広くスポーツに親しみが持てるように、スポーツ体験会やスポーツイベントの情報発信に力を入れて取り組みます。
- ・安全安心な施設維持管理ができるように、市内専門業者等と協力しながら力を入れてまいります。

<管理施設>

No.	名称	所在地
①	豊中市立豊島公園野球場	豊中市曾根南町1丁目4番2号
②	豊中市立大門公園野球場	豊中市北桜塚1丁目27番1
③	豊中市立千里北町公園野球場	豊中市新千里北町1丁目23番1
④	豊中市立ふれあい緑地少年野球場	豊中市服部寿町4丁目272番1他
⑤	豊中市立豊島公園庭球場	豊中市曾根南町1丁目157番
⑥	豊中市立千里東町公園庭球場	豊中市新千里東町2丁目6番1
⑦	豊中市立野畑庭球場	豊中市永楽荘1丁目4番48号
⑧	豊中市立ふれあい緑地庭球場	豊中市服部寿町4丁目322番1他
⑨	豊中市立二ノ切少年球技場	豊中市東豊中町5丁目2154番他
⑩	豊中市立グリーンスポーツセンター	豊中市大島町3丁目19番7
⑪	豊中市立ふれあい緑地球技場	豊中市利倉東2丁目22番1他

(2) サービス水準

サービス分類	サービス水準評価項目	確保すべきサービス水準	最高評価サービス水準
利用人数	総合計	245,000 人/年	299,000 人/年
利用者満足度	アンケート接遇満足度	不満の割合が10%以内	不満の割合が1%以内
	苦情件数(指定管理者の責に帰するもの)	6件以内/年	3件以内/年
安心・安全	防災訓練の実施回数	1 回以上かつ参加率 70%以上	1 回以上かつ参加率 90%以上
職員研修	人権研修・安全管理に係る研修の参加率	両研修共、研修対象者の70%以上	両研修共、研修対象者の90%以上
年度評価	全体の評価結果	C:改善を要する運営状況でないこと	A:優れた運営状況であること

(3)開場日数及び休場日

施 設 名	開場日数	休場日数	備 考
豊島公園野球場	355 日 ※ふれあい緑地 庭球場のみ 362 日	10 日間 ※ふれあい緑地 庭球場のみ 3 日	年末年始休場 10 日間 12 月 27 日 ～1 月 5 日 ※ふれあい緑地 庭球場のみ 3 日間 12 月 31 日 ～1 月 2 日
大門公園野球場			
千里北町公園野球場			
ふれあい緑地少年野球場			
豊島公園庭球場			
千里東町公園庭球場			
野畑庭球場			
ふれあい緑地庭球場			
二ノ切少年球技場			
グリーンスポーツセンター			
ふれあい緑地球技場			

※特記事項

ふれあい緑地庭球場の年末年始休場日の短縮について、実施に向けて豊中市のスポーツ振興課と協議していきたい。また、令和 3 年度については、新型コロナに対する施設休場や時間短縮営業等が発生しないものと考えて開場日数及び休場日を計画している。

(4) 当該年度の施設利用者数の計画書

屋外体育施設は、天候による利用中止があります。また、使用団体の構成人数、実施される各種大会の増減などの影響を受けます。

令和2年度(2020年度)も、令和元年度3月も、新型コロナの影響を受けているため、令和3年度の利用者数の計画は、平成31年度以前の実績を参考にした見込み人数を算出し、大会やイベント等が通常通り実施されると予測した上で、当社が目標とするサービス水準299,000人/年を超えるような目標値と致しております。

(単位:人)

施設名	令和3年度計画	令和2年度実績(見込み)
1. 豊島公園野球場	30,000	22,000
2. 大門公園野球場	20,000	15,400
3. 千里北町公園野球場	13,000	10,900
4. ふれあい緑地少年野球場	26,000	18,000
5. 豊島公園庭球場	27,400	23,000
6. 千里東町公園庭球場	19,000	16,000
7. 野畑庭球場	20,000	19,000
8. ふれあい緑地庭球場	55,000	45,500
9. グリーンスポーツセンター 庭球場	15,500	14,500
10. ふれあい緑地球技場	20,000	16,000
11. 二ノ切少年球技場	30,000	25,000
12. グリーンスポーツセンター 球技場	24,000	14,000
13. グリーンスポーツセンター バーベキュー場	1,200	650
14. グリーンスポーツセンター みつぼの花 他 ※管理者実施事業のみ	300	80
計	301,400	240,030

※参考) サービス水準 245,000 人 、 最高サービス水準 299,000 人

※令和2年度は、新型コロナウイルス感染拡大防止のため、施設休場等がありましたので、例年よりも約66,000人の減と想定しています。

(5) 指定事業、自主事業の概要

「 令和3年度(2021 年度) 事業計画書(指定事業・自主事業) 参照 」

1. 令和3年度(2021年度) 事業計画書(指定事業)

事業名 (クラス名)	対象	実施日 (曜日・時間)	実施施設	受講料 円/回	定員 (人)	最大参加 可能人数 (人/年)	実施回数 (回/年)	概要・目的
ふれあいテニス教室 (チャレンジ)	一般	月・火・木 11:00～12:30 13:20～14:50	マリノフード豊中テニスコート	1,000	8	1,520	190	・未経験者対象クラス。 ・スポーツに親しみ、楽しみながら体を動かす。 ・空きコートの有効利用。
ふれあいテニス教室 (いきいき)	一般	月・金 9:20～10:50 11:00～12:30	マリノフード豊中テニスコート	1,000	8	1,120	140	・おおむね60歳前後の世代を対象にしたクラス。 ・スポーツに親しみ、楽しみながら体を動かす。 ・空きコートの有効利用。
ふれあいテニス教室 (テーマ別クラス)	一般	月・火・金 15:00～16:00	マリノフード豊中テニスコート	1,000	6	840	140	・テーマに沿って行うレッスン。
ふれあいテニス教室 (初級)	一般	月 9:20～10:50 土 9:00～10:30 土 10:30～12:00	マリノフード豊中テニスコート	1,500	8	1,040	130	・技能向上を目的としているクラス。 ・スポーツに親しみ、楽しみながら体を動かす。 ・空きコートの有効利用。
ふれあいテニス教室 (初中級)	一般	月・火・金・土 9:20～10:50 13:20～14:50	マリノフード豊中テニスコート	1,500	8	1,440	180	・技能向上を目的としているクラス。 ・スポーツに親しみ、楽しみながら体を動かす。 ・空きコートの有効利用。
ふれあいテニス教室 (中級)	一般	月・火・水・金・土 9:00～14:50	マリノフード豊中テニスコート	1,500	8	2,160	270	・技能向上を目的としているクラス。 ・スポーツに親しみ、楽しみながら体を動かす。 ・空きコートの有効利用。
ふれあいテニス教室 (シングルス)	一般	火 13:20～14:50	マリノフード豊中テニスコート	1,500	6	270	45	・技術習得に特化したクラス。
ふれあいテニス教室 (レディースダブルス)	一般 女性	月・火・水・金・土 9:20～17:00	マリノフード豊中テニスコート	1,500	6	1,680	280	・試合に活かせる技術を習得するためのクラス。 ・市民のスポーツ振興。
ふれあいテニス教室 (キッズ)	満4歳～ 6歳	月・水・木・金 15:00～15:50	マリノフード豊中テニスコート	1,000	5	950	190	・テニスを通してスポーツに親しみ、 楽しみながら体を動かす機会を提供する。
ふれあいテニス教室 (ジュニア1)	小学生	月～金 16:00～17:00 土 12:00～14:00	マリノフード豊中テニスコート	1,000	8	3,280	410	・テニスを通してスポーツに親しみ、 楽しみながら体を動かす機会を提供する。
ふれあいテニス教室 (ジュニア2)	小学生	月・火・水・金 16:00～17:00 土 14:00～16:00	マリノフード豊中テニスコート	1,000	8	2,240	280	・経験者対象。技能向上を主目的にして、楽しみながら体を動かすこと。
ふれあいテニス教室 (ジュニア3)	小学生	土 16:00～17:00	マリノフード豊中テニスコート	1,000	8	320	40	・経験者対象。技能向上を主目的にして、楽しみながら体を動かすこと。

1. 令和3年度(2021年度) 事業計画画書(指定事業)

事業名 (クラス名)	対象	実施日 (曜日・時間)	実施施設	受講料 円/回	定員 (人)	最大参加 可能人数 (人/年)	実施回数 (回/年)	概要・目的
ふれあいテニス教室 (キッズ)	満4歳～ 6歳	水・金 15:00～15:50	豊島公園庭球場	1,000	5	450	90	・テニスを通してスポーツに親しみ、 楽しみながら体を動かす機会を提供する。
ふれあいテニス教室 (ジュニア1)	小学生	水・金 16:00～17:00	豊島公園庭球場	1,000	8	720	90	・テニスを通してスポーツに親しみ、 楽しみながら体を動かす機会を提供する。
ふれあいテニス教室 (キッズ)	満4歳～ 6歳	月・火・木 15:00～15:50	千里東町公園庭球場	1,000	5	1,000	200	・テニスを通してスポーツに親しみ、 楽しみながら体を動かす機会を提供する。
ふれあいテニス教室 (ジュニア1)	小学生	月・火・水 15:00～16:00 16:00～17:00	千里東町公園庭球場	1,000	8	1,200	150	・テニスを通してスポーツに親しみ、 楽しみながら体を動かす機会を提供する。
ふれあいテニス教室 (ジュニア2)	小学生	月・水・木 16:00～17:00	千里東町公園庭球場	1,000	8	1,200	150	・経験者対象。技能向上を主目的にして、楽しみながら体を動かすこと。
ふれあいテニス教室 (キッズ)	4歳～ 6歳	月・火・水・木・金 15:00～15:50	野畑庭球場	1,000	5	1,200	240	・テニスを通してスポーツに親しみ、 楽しみながら体を動かす機会を提供する。
ふれあいテニス教室 (ジュニア1)	小学生	火・水・木 16:00～17:00	野畑庭球場	1,000	8	1,200	150	・テニスを通してスポーツに親しみ、 楽しみながら体を動かす機会を提供する。
ふれあいテニス教室 (ジュニア2)	小学生	月・金 16:00～17:00	野畑庭球場	1,000	8	760	95	・経験者対象。技能向上を主目的にして、楽しみながら体を動かすこと。
ふれあい少年サッカー教室	小学生	金 16:00～17:00	マリノード豊中少年野球場	1,000	18	810	45	・未経験者対象。 ・スポーツに親しみ、楽しみながら身体を動かすこと。 ・空きグラウンドの有効利用。
タイ式ヨガ教室	一般 女性	月 ①10:00～11:00 ②11:15～12:15 ③12:30～13:30 ④13:45～14:45	豊中ローズ球場大会議室	500	15	2,400	160	・市民のスポーツ振興。 ・施設の有効利用。
水曜タイ式ヨガ教室	一般 女性	11月～3月の水曜日 10:00～11:00	豊中ローズ球場大会議室	500	15	225	15	・豊中ローズ球場 会議室の有効利用。
誰でもテニス体験会	子ども 一般	豊中市主催事業 (ふれあいフェスティバル・グリーンズスポーツ1周年記念イベント)	マリノード豊中テニスコート グリーンズスポーツセンター庭球場	無料	50	100	2	・気軽にスポーツを体験できる機会を提供する。

1. 令和3年度(2021年度) 事業計画書(指定事業)

事業名 (クラス名)	対象	実施日 (曜日・時間)	実施施設	受講料 円/回	定員 (人)	最大参加 可能人数 (人/年)	実施回数 (回/年)	概要・目的
車いすテニス体験会	子ども 一般	豊中市主催事業 (ふれあいフェスティバル)	マリノフード豊中テニスコート	無料	10	10	1	・健全者に対して、障がいスポーツの認知と裾野を広げる。
グリーンスポーツセンター テニスクール	一般	金 9:30～11:00 11:30～13:00 13:30～15:00	グリーンスポーツセンター庭球場 (屋根付)	1,500	8	1,200	150	・テニスを通してスポーツに親しみ、地域の活動場所となるように参加者を募集していく。
グリーンスポーツセンター ジュニア テニスクール	小学5・6 年生 中学生	土 9:00～10:30 11:00～12:30	グリーンスポーツセンター庭球場 (屋根付)	1,300	8	736	92	・小学生(高学年)から中学生まで対象のクラスを設け、子ども達のスポーツ振興に貢献する。
イスを使った健康体操	中高 年齢 者	火曜日 10:00～11:00 1期2ヶ月6期申込制	グリーンスポーツセンター みつぼの花	500	14	504	36	・気軽に運動できる教室を開催し、地域のコミュニティの場を作る。
タイ式ヨガ教室	一般 女性	火曜日 11:15～12:15 1期2ヶ月6期申込制	グリーンスポーツセンター みつぼの花	500	14	504	36	・市民のスポーツ振興。 ・施設の有効利用。

2. 令和3年度(2021年度) 事業計画書(自主事業)

事業名	対象	実施日 (曜日・時間)	施設名	参加料 (円/回)	定員 (人)	最大参加 可能人数 (人/年)	実施回数 (年間)	概要・目的
子ども野球教室	小学生	5/16(日) 9:00～17:00	豊島公園野球場	無料	100	100	1	・高校野球発祥の地である、豊中市で野球を通じて、子ども達のスポーツ振興に貢献する。
興アンツーカー少年サッカー大会	小学生	12/18(土) 予12/25(土) 9:00～17:00	マリノフード豊中 マルチグラウンド	無料	160	160	1	・市内で活動している少年サッカーチームを中心に、サッカー大会を開催し、子ども達のスポーツ振興に貢献する。
全国実業団テニス選手権大会 (関西予選)	一般	9/4・5(土)(日) 予9/11(土) 9:00～17:00	マリノフード豊中 テニスコート	無料	200	200	1	・全国実業団テニス大会の関西予選である。全国レベルの大会を誘致すること、市民に「観るスポーツ」の機会を提供し、スポーツを好きになるきっかけを提供する。
太極拳	一般	火曜日 10:00～11:00 1期2ヶ月6期申込制	グリーンスポーツセンター みつぼの花	500	12	432	36	・グリーンスポーツセンターの有効活用 ・市民のスポーツ振興
てしま総合型ローズクラブ 子どもテニス教室	小学生	毎月第2日曜日 ①9:30～10:30 ②10:45～11:45 ①小1～小2、②小3～小6	グリーンスポーツセンター みつぼの花	500	10	360	36	・地域総合型スポーツクラブの活動に講師を派遣し、運営協力する。テニスを通して小学生にスポーツの楽しさを提供する。

3. その他のスポーツ事業(イベント等)

- (1) ふれあい緑地フェスティバル
毎年5月3日(祝日)に行われる豊中市のイベントである。ふれあい緑地の活性化を目的として開催されている。当社は、ふれあい緑地庭球場のイベント開催を担当する予定である。
- (2) 体育の日事業の代替え事業 スポーツの日イベント(仮)
「スポーツの日イベント(仮)」に当社は屋外体育施設指定管理者として協力依頼があれば、参加を予定している。
- (3) 3あいいイベント
特定非営利法人ハニービー様が毎年、ふれあい緑地で開催している市民参加型のイベントである。今年度は、新たに毎年協力している屋台出店の協力以外にも、握力測定など健康啓発のブースを出展予定である。

(6)指定管理委託料における修繕の計画書

No.	修 繕 施 設	金 額(税込み)
1	豊島公園野球場	2,050,000
2	ふれあい緑地球技場	1,650,000
3	ふれあい緑地少年野球場	1,300,000
計		5,000,000

(7)施設の維持管理にかかる計画書

「令和3年度(2021年度) 豊中市屋外体育施設 維持管理計画書 参照」

令和3年度（2021年度）豊中市屋外体育施設 維持管理計画書

	数 量	単位	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	年間
豊島公園野球場	12,050	m ²													回
(外野)芝生刈込	8,250	m ²	1	4	4	5	4	3	1	1	1	1	1	1	27
パーチカル															0
エアレーション				1											1
施肥（科学肥料）				1	1	1	1	1	1					1	7
施肥（液肥）					1										1
殺虫殺菌剤散布			1						2	1					4
成長調整剤									1						1
目土散布					1									1	2
芝生養生					1										1
芝生張替				1											1
芝生席刈込				1	1	1	1		1	1	1	1		1	9
内外野境目整備					1										1
散水			適 宜												
(内野)重点整備	3,800	m ²			1										1
苦汁散布					1								1		2
プレート・ベース調整					1										1
ポイントマーク調整					1										1
日常整備(軽整備)			1	4	6	4	4	2	6	2	3	5	3	3	43

	数 量	単位	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	年間
大門公園野球場	10,000	m ²													回
(外野)草刈			1	1	1	1	1	1	1		1			1	9
(内野)重点整備											1				1
苦汁散布											1				1

	数 量	単位	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	年間
千里北町公園野球場	7,120	m ²													回
(外野)草刈			1	1	1	1	1	1	1		1	1			9
(内野)重点整備													1		1
苦汁散布													1		1

令和3年度（2021年度）豊中市屋外体育施設 維持管理計画書

	数 量	単位	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	年間
マリンフード豊中少年野球場	7,800	m ²													回
(外野)芝生刈込	2,200	m ²	1	1	1	1	1	1	1						7
バーチカル															0
エアレーション															0
施肥（科学肥料）			1	1	1	1	1	1						1	7
施肥（液肥）					1										1
殺虫殺菌剤散布									1						1
成長調整剤									1						1
目土散布															0
散水			適 宜												
(内野)重点整備	5,600	m ²							1						1
苦汁散布												1			1
プレート・ベース調整									1						1
ポイントマーク調整									1						1
日常整備(軽整備)			1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12

	数 量	単位	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	年間
グリーンスポーツセンター	10,150	m ²													回
グラウンド整備(軽整備)	6,600	m ²	1		1		1		1		1		1		6
遊具点検（ちびっこ広場・ウェルネス広場）	2	拠点			1										1
ウェルネス広場及び回遊路除草	1,500	m ²	1		1		1					1			4
ちびっこ広場除草	3,550	m ²	1		1		1					1			4
その他駐車場等除草	500	m ²	1		1		1					1			4

	数 量	単位	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	年間
二ノ切少年球技場	6,000	m ²													回
グラウンド草刈	3,000	m ²		1	1	1	1			1					5
グラウンド整備	3,000	m ²											1		1

	数 量	単位	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	年間
機械関係															
機械修理			適 宜												
機械点検														1	1

令和3年度（2021年度）豊中市屋外体育施設 維持管理計画書

	数 量	m	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	年間
マリンフード豊中マルチグラウンド	10,700	m													回
芝生刈込			4	4		3	3	4	3						21
スーパード			1	1		1	1	1	1		1			1	8
芝生エアレーション															0
施肥（科学肥料）							1	1		1	1		1		6
施肥（液肥）										1					1
殺虫殺菌剤散布				1	1					1					3
人力除草			適 宜												0
目土散布					1										1
播種															0
芝生補植			適 宜												0
シート養生															0
散水			適 宜												0
周辺草刈	423	m	4	1		2	4	2	5						18
隣接施設芝刈込			適 宜												
芝生張替					1										1

	数 量	m	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	年間
機械関係															
機械修理			適 宜												
機械点検			1												1

※庭球場については、安全巡視日誌を基準に日常点検を励行します。

2 管理運営業務に係る収支予算書

3 指定事業に係る実施計画書及び収支予算書

4 自主事業に係る実施計画書及び収支予算書

「令和3年度 管理運営業務に係る収支予算書(概算) 参照」

令和3年度 管理運営業務に係る収支予算書(概算)

項 目	令和3年度 予算														
	収入の部														
指定管理委託料	114,307,000	37,627,000	1,371,680	1,475,990	3,742,130	467,230	760,150	7,047,030	20,918,190	7,305,650	780,150	32,811,800	114,307,000		
	3,635,300	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3,635,300	3,635,300	豊中市負担金	
収入の部 合 計															
117,942,300 37,627,000 1,371,680 1,475,990 3,742,130 467,230 760,150 7,047,030 20,918,190 7,305,650 780,150 36,447,100 117,942,300															
支出の部	人件費														
	給与手当														
人件費	64,000,000	16,576,000	960,000	896,000	1,920,000	256,000	576,000	4,608,000	12,928,000	2,880,000	512,000	21,888,000	64,000,000	給料・交通費・法定福利費	
	64,000,000	16,576,000	960,000	896,000	1,920,000	256,000	576,000	4,608,000	12,928,000	2,880,000	512,000	21,888,000	64,000,000		
運営費	福利厚生費														
	364,000	100,000	0	0	0	0	0	40,000	74,000	0	0	150,000	364,000	職員研修・制服等	
運営費	事務用品費														
	506,000	100,000	0	0	0	0	0	56,000	200,000	0	0	150,000	506,000		
運営費	通信費														
	1,176,000	300,000	0	0	0	0	0	50,000	526,000	0	0	300,000	1,176,000	電話・FAX・インターネット・送料等	
運営費	賃借料														
	1,812,000	312,000	0	0	0	0	0	66,000	312,000	0	0	1,122,000	1,812,000	コピー機・防犯カメラリース料等	
運営費	車両費														
	2,500,000	1,424,000	0	0	0	0	0	0	1,076,000	0	0	0	2,500,000		
運営費	広告宣伝費														
	200,000	0	0	0	0	0	0	0	200,000	0	0	0	200,000	ホームページ管理料	
運営費	印刷製本費														
	250,000	80,000	0	0	0	0	0	10,000	150,000	0	0	10,000	250,000	チラシ・ポスター印刷	
運営費	保険料														
	250,000	75,000	0	0	0	0	0	25,000	75,000	0	0	75,000	250,000	施設賠償責任保険等	
運営費	旅費交通費														
	300,000	50,000	0	0	0	0	0	150,000	50,000	0	0	50,000	300,000	出張旅費等	
運営費	消耗品費														
	750,000	200,000	0	0	0	0	0	50,000	250,000	0	0	250,000	750,000		
運営費	雑費														
	1,004,000	337,000	10,000	10,000	10,000	10,000	10,000	10,000	340,000	10,000	10,000	247,000	1,004,000		
施設管理費	計														
	9,112,000	2,978,000	10,000	10,000	10,000	10,000	10,000	457,000	3,253,000	10,000	10,000	2,354,000	9,112,000		
施設管理費	材料費														
	5,003,000	2,000,000	150,000	200,000	600,000	72,000	54,000	54,000	473,000	1,200,000	100,000	100,000	5,003,000	珪砂・真砂土・黒土等	
施設管理費	機械費														
	1,800,000	1,000,000	0	0	200,000	0	0	0	0	600,000	0	0	1,800,000		
施設管理費	委託費														
	6,795,300	1,260,000	0	0	220,000	0	0	0	360,000	1,320,000	0	3,635,300	6,795,300		
施設管理費	再委託費														
	8,042,000	3,060,000	0	0	0	0	0	908,000	555,000	0	0	3,519,000	8,042,000	再委託料	
修繕費	計														
	21,640,300	7,320,000	150,000	200,000	1,020,000	72,000	54,000	962,000	1,388,000	3,120,000	100,000	7,254,300	21,640,300		
修繕費	施設修繕費														
	3,500,000	1,900,000	100,000	200,000	250,000	50,000	30,000	20,000	200,000	500,000	50,000	200,000	3,500,000		
修繕費	設備修繕費														
	1,500,000	1,200,000	50,000	30,000	100,000	0	0	0	80,000	0	40,000	0	1,500,000		
備品費	計														
	5,000,000	3,100,000	150,000	230,000	350,000	50,000	30,000	20,000	280,000	500,000	90,000	200,000	5,000,000		
備品費	備品費														
	480,000	180,000	0	0	0	0	0	60,000	120,000	60,000	0	60,000	480,000	AEDリース料等	
備品費	耐久性消耗品費														
	520,000	250,000	0	50,000	0	50,000	30,000	50,000	30,000	30,000	0	30,000	520,000	ペンチ、簡易ミスト等	
光熱水費	計														
	1,000,000	430,000	0	50,000	0	50,000	30,000	110,000	150,000	90,000	0	90,000	1,000,000		
光熱水費	電気														
	8,480,000	4,410,000	0	0	0	0	0	392,000	1,314,000	0	0	2,364,000	8,480,000		
光熱水費	水道														
	2,130,000	1,100,000	0	0	250,000	0	0	30,000	300,000	400,000	0	50,000	2,130,000		
光熱水費	ガス														
	45,000	15,000	0	0	0	0	0	0	0	10,000	0	20,000	45,000		
租税公課	計														
	10,655,000	5,525,000	0	0	250,000	0	0	422,000	1,614,000	410,000	0	2,434,000	10,655,000		
租税公課	6,435,000														
	6,435,000	1,668,091	96,516	89,635	192,012	25,930	57,832	463,730	1,300,745	288,695	52,741	2,199,073	6,435,000	消費税	
支出の部 合 計															
117,842,300 37,597,091 1,366,516 1,475,635 3,742,012 463,930 757,832 7,042,730 20,913,745 7,298,695 764,741 36,419,373 117,842,300															

令和3年度 指定事業に係る収支予算書(概算)

項 目		令和3年度 予算	豊中 ローズ球場	大門公園 野球場	千里北町 公園野球場	ふれあい緑地 少年野球場	豊島公園 庭球場	千里東町 公園庭球場	野畑 庭球場	ふれあい緑地 庭球場	ふれあい緑地 球技場	二ノ切 少年球技場	グリーン スポーツ センター	合計	備 考
収入の部															
指定事業収入		16,000,000	950,000	0	0	250,000	500,000	1,400,000	1,400,000	10,500,000	0	0	1,000,000	16,000,000	スポーツ教室受講料
収入の部 合 計		16,000,000	950,000	0	0	250,000	500,000	1,400,000	1,400,000	10,500,000	0	0	1,000,000	16,000,000	
支出の部															
人件費															
給与手当		3,400,000	300,000	0	0	60,000	110,000	160,000	260,000	2,400,000	0	0	110,000	3,400,000	給料・交通費・法定福利費
計		3,400,000	300,000	0	0	60,000	110,000	160,000	260,000	2,400,000	0	0	110,000	3,400,000	
運営費															
福利厚生費		10,000	0	0	0	0	0	0	0	10,000	0	0	0	10,000	研修等
事務用品費		25,000	5,000	0	0	0	0	0	2,500	15,000	0	0	2,500	25,000	
通信費		50,000	10,000	0	0	0	0	0	10,000	20,000	0	0	10,000	50,000	電話・FAX・送料等
賃借料		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
車両費		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
広告宣伝費		15,000	5,000	0	0	0	0	0	0	10,000	0	0	0	15,000	ホームページ管理料
印刷製本費		10,000	2,500	0	0	0	0	0	2,500	2,500	0	0	2,500	10,000	チラシ印刷
保険料		25,000	0	0	0	0	0	0	0	25,000	0	0	0	25,000	スポーツ保険
旅費交通費		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
消耗品費		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
雑費		15,000	5,000	0	0	0	0	0	0	27,500	0	0	0	32,500	
計		150,000	27,500	0	0	0	0	0	15,000	110,000	0	0	15,000	167,500	
管理費															
材料費		470,000	40,000	0	0	34,000	24,000	39,000	24,000	250,000	0	0	59,000	470,000	スポーツ用具・テニスボール等
委託費		11,400,000	550,000	0	0	150,000	350,000	1,180,000	1,070,000	7,300,000	0	0	800,000	11,400,000	
計		11,870,000	590,000	0	0	184,000	374,000	1,219,000	1,094,000	7,550,000	0	0	859,000	11,870,000	
租税公課															
		364,091	30,227	0	0	6,000	11,455	16,455	26,455	260,455	0	0	11,455	362,500	消費税
支出の部 合 計		15,784,091	947,727	0	0	250,000	495,455	1,395,455	1,395,455	10,320,455	0	0	995,455	15,800,000	

令和3年度 自主事業に係る収支予算書(概算)

項 目	令和3年度		豊中 ローズ球場	大門公園 野球場	千里北町 公園野球場	ふれあい緑地 少年野球場	豊島公園 庭球場	千里東町 公園庭球場	野畑 庭球場	ふれあい緑地 庭球場	ふれあい緑地 球技場	二ノ切 少年球技場	グリーン スポーツ センター	合 計	備 考
収入の部	予算	決算													
自主事業収入	100,000		50,000	0	0	0	0	0	0	25,000	0	0	25,000	100,000	受講料
物品販売	300,000		20,000	0	0	0	0	0	20,000	200,000	0	0	60,000	300,000	ボール、グリップテープの販売等
負担金	200,000		30,000	0	0	0	0	0	0	65,000	25,000	0	80,000	200,000	奥アンダーカ負担金
収入の部 合 計	600,000		100,000	0	0	0	0	0	20,000	290,000	25,000	0	165,000	600,000	
支出の部															
人件費															
給与手当	75,000		20,000	0	0	0	0	0	0	25,000	0	0	30,000	75,000	給料・交通費・法定福利費
計	75,000		20,000	0	0	0	0	0	0	25,000	0	0	30,000	75,000	
運営費															
福利厚生費	0		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
事務用品費	5,000		2,000	0	0	0	0	0	0	2,000	0	0	1,000	5,000	
通信費	0		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
賃借料	100,000		15,000	0	0	0	0	0	0	65,000	15,000	0	5,000	100,000	施設使用料
車両費	0		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
広告宣伝費	5,000		0	0	0	0	0	0	0	5,000	0	0	0	5,000	ホームページ管理料
印刷製本費	20,000		15,000	0	0	0	0	0	0	2,500	0	0	2,500	20,000	チラシ・ポスター印刷
保険料	10,000		5,000	0	0	0	0	0	0	2,500	0	0	2,500	10,000	
旅費交通費	0		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
消耗品費	0		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
雑費	20,000		0	0	0	0	0	0	0	10,000	10,000	0	0	20,000	景品等
計	160,000		37,000	0	0	0	0	0	0	87,000	25,000	0	11,000	160,000	
施設管理費															
材料費	256,500		15,000	0	0	0	0	0	15,000	150,000	0	0	76,500	256,500	
委託費	100,000		25,000	0	0	0	0	0	0	25,000	0	0	50,000	100,000	
計	356,500		40,000	0	0	0	0	0	15,000	175,000	0	0	126,500	356,500	
租税公課															
	8,500		2,545	0	0	0	0	0	455	2,773	0	0	2,727	8,500	消費税
支出の部 合 計	600,000		99,545	0	0	0	0	0	15,455	289,773	25,000	0	170,227	600,000	

5 管理運営業務の安全管理に係る計画書

(1)防災訓練等の実施計画書

管理運営業務の安全管理に係る計画書

(1)防災訓練等の実施計画

項目	内容	対象	実施回数	実施場所
防災訓練	施設で、火災が発生した場合などに対して、利用者や職員の安全確保に関する避難、通報、水消火器訓練等を実施する。	全職員	1回／年	各常駐施設
地震発生時の避難訓練	地震発生時を想定した、避難訓練を各常駐施設にて実施する。	全職員	1回／年	各常駐施設

※「各常駐施設」とは、ふれあい緑地庭球場・豊島公園野球場・野畑庭球場・グリーンスポーツセンターを表しています。

5 管理運営業務の安全管理に係る計画書

(2)労働安全等に関する計画書

管理運営業務の安全管理に係わる計画書

① 防犯対策

職員による日常の巡回

有人施設(豊中ローズ球場・ふれあい緑地庭球場・野畑庭球場・グリーンスポーツセンター)は、管理業務として定期的に職員が巡回します。不審者や不審物の有無などを確認します。日頃からご利用者や地域住民とのコミュニケーションを図り、目配り、声かけを実行するとともに、事件や不審者情報等の入手に努めます。

無人施設についても、利用時間の区分ごとに巡回員による、利用者確認を実施しますので、不審者や不審物の有無についても都度確認します。また、事故発生時の第一通報者は、利用者である可能性が高いので、管理者の連絡先を施設の目につきやすい場所に掲示します。



千里東町公園庭球場 入口フェンスに設置した巡回携帯の連絡先

なお、不審者らしき情報がある場合や、不審物を発見した場合は、110番通報をします。また、豊中市等関係機関への連絡も行い、来場者や利用者、一般住民が近づかないようにロープやバリケード等で立入禁止措置を取ります。

夜間や休場日等不在時の警備

常駐施設は、閉場後や休場中は、機械警備による不法侵入の防止に努め、機械警備が異常を受信した際は、委託警備員が現場に到着できるように体制を整えています。

無人施設は、フェンス扉やバリカー等の開錠施錠業務の徹底を巡回員に指導をしています。

防犯訓練の実施

日頃から、防犯体制を強化するために、所轄警察署や交番等と連携し、不審者に対する、地域の防犯情報の提供について協力します。

② 施設の事故防止対策

職員による日常点検

職員が行う日常点検時に、劣化が進んでいる場所や地盤の陥没にも気を配って点検を行います。施設の
不具合や危険箇所がある場合は「安全巡視日誌」に記録し、情報を共有できるようにします。

異常を発見した場合は、速やかに利用者の安全の確保に努めます。その後、豊中市スポーツ振興課と協力
しながら修繕対応を行います。

職員に対するマニュアルの徹底

職員に対しては、マニュアルの周知徹底を図ります。

◇必要な安全管理関連マニュアル

マニュアル名称	内容
災害対策行動マニュアル	利用者の安全確保、豊中市との連絡体制、関係各所への連絡体制、初動体制、避難所開設、地域連携等の明確化
安全確保対策マニュアル	責任者の選任、利用指導の徹底、危険箇所の早期対応、情報発信等の明確化
救急救命マニュアル	CPR(心肺蘇生)、AEDの取り扱い方、怪我等の応急処置等

保険の加入

日頃から、利用者の安全を第一と考えていますが、不測の事態に対する備えも必要です。そこで、施設管
理の瑕疵に起因する事故については「施設賠償責任保険」、指定管理者が開催するスポーツ教室やイベント
の参加者がケガをした場合の対策として、「傷害保険」に加入しています。

また、指定事業として実施しているスポーツ教室やイベント中の事故については、豊中市の市長会保険のご
案内を同時に行います。

メンテナンス作業時の安全管理

当施設の多くは豊中市立の公園内に位置しているので、公園内にいる市民に危険がないよう周辺の安全を
十分考慮し、メンテナンスのための重機の回送および入庫時には、必ず周囲の安全に配慮した上で実施しま
す。また、機械使用前には毎回作業従事者全員で、危険と思われる作業や場所等の話し合いを行い、「危険
予知活動」に記録します。使用する機械のオイル点検やブレーキ点検等の確認事項チェックを徹底し、作業
中の事故等を防止するとともに、故障個所の早期発見・修理に努め、作業効率を円滑にします。



令和2年度 本社職員による安全パトロール 豊中ローズ球場

熱中症予防対策

昨年度、夏場の猛暑が続きましたが、近年異常気象のため、夏場にスポーツを行う際は、熱中症にかからないように万全の予防対策が必要です。利用者個々の体調管理がもっとも大切ですが、温度・湿度等の情報や、熱中症注意計と段階ごとの表示を施設内の見やすいところに設置し、熱中症への注意を喚起します。

具体的には、(財)日本体育協会が推奨している「熱中症指標計」によって WBGT 値(暑熱環境指標:熱中症の指標)を測定し、その数値と運動可能な段階を施設内に掲示して注意を促します。なお、掲示する内容は、「熱中症予防のための運動指針」(財)日本体育協会)に準じます。また、研修によって熱中症に関する知識を深め、対処方法についても職員に周知徹底します。

運動に関する指針と指定管理者としての熱中症防止啓発活動

気温 (参考)	暑さ指数 (WBGT)	熱中症予防運動指針
35℃以上	31℃以上	運動は原則中止 WBGT31℃以上では、特別の場合以外は運動を中止する。 特に子ども場合は中止すべき。
31～35℃	28～31℃	注意警戒 (激しい運動は中止) WBGT28℃以上では、熱中症の危険性が高いので、激しい運動や持久走などは見を上げやすい運動は避ける。 運動する場合には、頻りに休息をとり水分・塩分の補給を行う。 体力の低い人、暑さになれていない人は運動中止。
28～31℃	25～28℃	警戒 (積極的な休息) WBGT25℃以上では、熱中症の危険が増すので、積極的に休息をとり適量、水分・塩分を補給する。 激しい運動では、30分おきくらいに休息をとる。
24～28℃	21～25℃	注意 (積極的な水分補給) WBGT21℃以上では、熱中症による死亡事故が発生する可能性がある。 熱中症の発症に注意するとともに、運動の合間に積極的に水分・塩分を補給する。
24℃未満	21℃未満	ほぼ安全 (適量水分補給) WBGT21℃未満では、通常は熱中症の危険は小さいが、適量水分・塩分の補給は必要である。 市民マラソンなどではこの条件でも熱中症が発生するので注意。

(鋼材)日本体育協会「スポーツ活動中の熱中症予防ガイドブック」

気温が高い日の豊中市体育施設の利用について

豊中市屋外体育施設では、次のいずれかの場合において、施設をご利用の方から、暑さによる利用中止の申し出が**事前**にあれば、使用料を徴収せずにキャンセルできます。
「環境省熱中症予防情報サイト」(外部サイト) <http://www.wbgt.env.go.jp/> に掲載されている「暑さ指数(WBGT)の実況と予測」をご確認いただき、
・観測地点「大阪」の○時現在の暑さ指数もしくは3日間の予測で、使用予定日時の暑さ指数が31℃以上(危険)の場合 ※「通常の暑さ指数」を基準とします。
・使用日当日の使用前に、施設で計測した暑さ指数が31℃以上の場合。(職員が常駐している施設に限る。)

豊中市屋外体育施設 指定管理者
 奥アンツーカ・とよすばグループ 

令和元年度 豊中市内における屋外体育施設 熱中症対策

感染症対策

日常的にスタッフには体調管理を徹底させるとともに予防策を講じます。万が一スタッフや利用者の方の中で感染症が発生した場合は、市と協議の上、適切かつ迅速に対応します。

なお、新型の感染症が地域で確認された場合には、次のとおり予防策を講じます。

利用者に向けて

- ・スクールやイベント(特に子ども向け)に関しては、地域の状況に応じて延期等の判断を行います。なお、体調のすぐれない方には活動の自粛をお願いします。
- ・更衣室やトイレ等に、手洗い、うがいの励行を促す掲示をします。
- ・各施設の玄関やトイレ等にアルコール消毒液を設置し、入館時の手洗い消毒の協力を呼び掛けます。

スタッフに向けて

- ・インフルエンザ等の感染症の蔓延を予防するため、研修を実施して感染症に対する知識を深めます。
- ・スタッフにはマスクの着用およびこまめな手洗い、うがい、消毒を義務付け、利用者への感染の事前防止に努めます。

③ 火災・盗難・災害等の事故・事件の防止(防災)対策

防災訓練の実施

年 1 回「防災訓練」を実施し、『災害対策行動マニュアル』に基づいた初動体制の確保、避難誘導、通報、初期消火、避難所開設等、実践的な訓練を行います。また、豊中市が行う「救急救命講習会」等にも積極的に参加するよう努めます。



令和 2 年度 通報訓練の様子
マリンフード豊中テニスコート



令和 2 年度 消火設備の使い方講習
マリンフード豊中少年野球場

〈台風・豪雨に備える〉

- ・インターネット等で気象情報を掌握して、職員の出勤予定を変更する等、事前対応を行う。
- ・飛ばされやすい物や倒れやすい物を撤去・移動する。
- ・植栽や工作物等の養生や補強をしておく。
- ・利用者に呼びかけをし、被災を回避する。
- ・施設利用制限、事業の中止を判断し、周知する。

〈火災を防ぐ〉

- ・火元周辺・建物周辺に可燃物を置かない。
- ・燃料・薬品は定められた使用方法を守り、安全に保管する。
- ・消防訓練を実施し、火災発生時の行動を把握する。
- ・消防設備の定期点検を実施する。
- ・消火器・消火栓・火災報知機の操作方法を習得。
- ・火元責任者による責任区域の安全確認を行う。

〈地震に備える〉

- ・緊急地震速報を活用する。
- ・崩落、落下、転倒等の恐れがある箇所の対策を実施する。
- ・火気使用場所の整理整頓に努める。
- ・消防設備、EV、自動扉等の定期点検を行う。

情報収集および連絡体制の確立

災害や事故等緊急時には、状況を迅速に把握して対応することが、被害をなるべく小さくするために大切です。情報管理責任者(総括責任者)を決めて情報を集約し、正しい情報を素早く各関係機関へ連絡できるように情報伝達ルートを整えています。緊急連絡網を職員は携帯し、変更がないか定期的にチェックします。

また、災害時の救援活動をスムーズに行うため、災害時に備えて役割を明確にしておくとともに、常日頃から地域の町会役員、警察、消防、病院やガス・水道・電気等のライフライン事業者等と連携を密にしておき、相互連絡がスムーズに行えるようにします。

緊急時に備えた備品の管理

AED、車いす、救急箱等の救護備品は、いざという時に不具合が無いよう、日頃から点検しておきます。災害を想定して必要となる各種資材をリストアップし、常備できるものは速やかに利用できるよう適切に管理します。



受付に設置されたAED
(マリンフード豊中テニスコート)



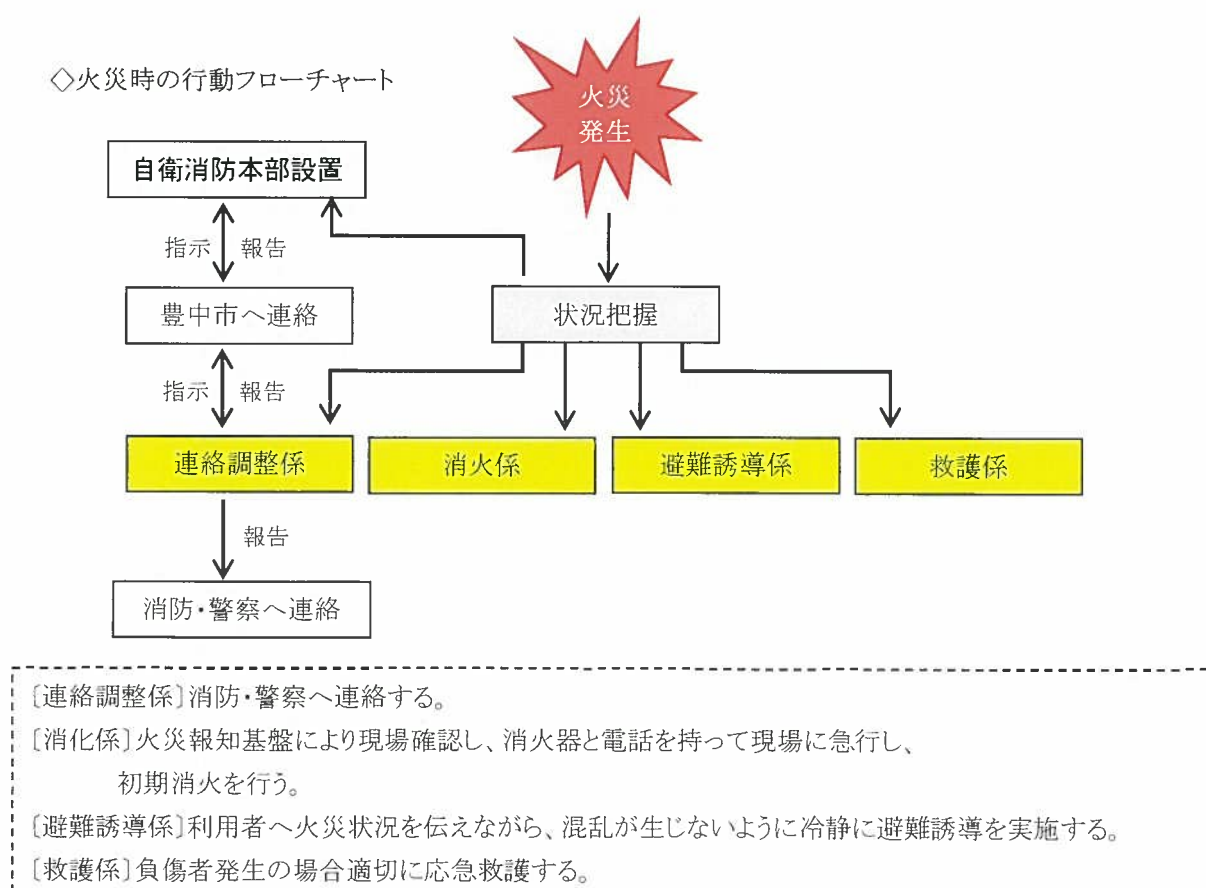
受付付近に設置された車いす
(マリンフード豊中テニスコート)

④ 緊急時の体制・対応

事故や災害等の緊急時には、「人命尊重」を第一に考え、豊中市、警察、消防との連絡体制を確保し、迅速・適切に対応します。また、災害等の非常時においては、施設の開錠を迅速に行い、市民の安全避難に備えます。

火災発生時の対応

火災が発生した場合は、利用者の安全を最優先しながら、役割分担に応じて、迅速・的確な対応をします。



大規模災害発生時の対応

災害が発生した場合に円滑な応急対策を実施するためには、初動の段階でいかに素早かつ確に対応するかがポイントとなるため、職員研修や防災訓練の際はもちろん、『災害行動対策マニュアル』を常に周知徹底するよう指導し、日常的に心構えをして、緊急時に冷静に対応ができるようにします。

災害直後段階における安全確保

市の災害対策本部が発足するまでの災害直後段階(数時間)における、施設利用者の安全確保、近隣からの避難者の受け入れ、負傷者の確認・応急手当、施設内情報収集等を優先的にを行い、関係者への情報伝達を行うとともに、避難地に指定されている施設は開錠を迅速に行い、市民の安全避難に備えます。



防災管理体制のサポート

当施設が避難者に対して有効な活用ができるよう、防災体制確立後は災害対策本部の指揮下に編入され、時々の状況に適切かつ柔軟に対応し、市職員のサポートを行います。



救援活動拠点として必要なスペースの提供

災害発生直後から時間が経過し、避難者の安全が確保され、避難場所および支援拠点としての施設の利用調整ができた段階で、消防や自衛隊等広域応援部隊の駐屯地や緊急物資の供給基地、仮設住宅の建設地等として必要なスペースを提供します。



復旧に向けてのサポート

施設の詳細な被害状況の調査や危険施設・区域への立ち入り規制、利用停止措置の対応等、施設のスムーズな復旧に向けてサポートを行います。

◇災害時の指定管理者の行動

【1日目】

【災害直後(利用者の安全確保)】

- 施設内放送等により指示(パニック防止、避難誘導等)
- 職員の安否確認
- 職員は分担して情報収集・施設点検(二次災害の防止)
- 負傷者の確認、応急手当

【避難場所の開設】

- 防災管理体制のサポート
- 当施設、施設周辺の被害状況の把握・報告
- 避難場所および救援活動拠点、物資集積地としての機能確保
- 避難者への対応
- 市・関係機関からの問合せ・連絡事項の受信

【2日目】

- 復旧に向けてのサポート
- 被害状況詳細調査
- 危険施設・区域への立ち入り規制
- 避難施設等不正使用の対応
- 復旧工事に向けた設計の開始

〈施設利用者の安全確保・緊急時の初動体制〉

施設内放送により指示
情報収集、施設点検
負傷者の確認、応急手当

防災管理体制サポート

指定管理者の行動

参集→災害警戒本部設置→地域防災計画に基づく活動

市職員の行動

事故発生時の対応

事故が発生した場合は、対策マニュアルに即して、速やかに状況確認、負傷者の救助、安全の確保に努めます。全職員が迅速・的確な対応ができるよう、マニュアルを徹底し、CPR(心肺蘇生)やAEDの取り扱い方等実技を交えて研修します。

ケガ人の救助・現場の安全確保

事故発生時には、『安全確保対策マニュアル』に従い、迅速・適切にケガ人の救助と現場の安全確保に努めます。捻挫や打撲、肉離れ等の場合は、救急隊員が到着するまで、職員により「RICE 処置※1」を施せるようにします。

- ※1 RICE 処置
- Rest(安静)・・・スポーツ活動の停止
 - Ice(アイシング)・・・患部の冷却
 - Compression(圧迫)・・・患部の圧迫
 - Elevation(挙上)・・・患部の挙上

「事故発生時緊急連絡網」による連絡・事故状況報告

事故が起こった場合の緊急連絡先のフローを明確にして日頃から確認しておき、事故発生時には迅速に対応します。救急病院として指定されている最寄りの医療機関と連携を図り、ケガ人、病人の搬入先とします。

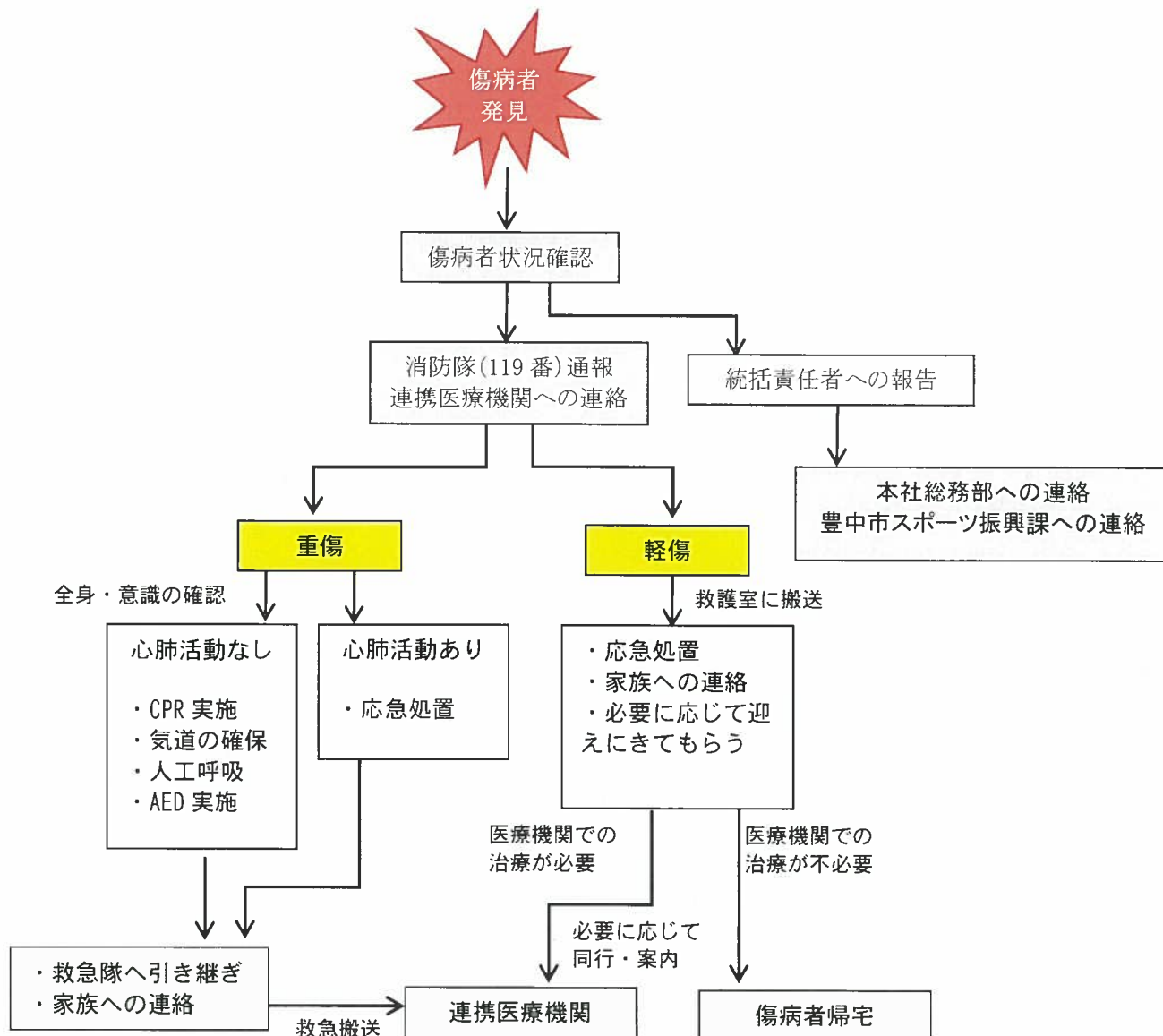
事故記録および再発防止策

事故状況を把握して事故記録を作成します。また、事故記録に基づいて必ず原因究明を行い、再発防止策を立てます。そして、必要に応じて『安全確保対策マニュアル』の改訂を行います。

〈事故発生時の注意点〉

- ・事故発生現場では、施設の立入禁止や入場制限、注意喚起の掲示等により、再発防止策を速やかに行います。
- ・近隣の医療機関の診療時間・休診日等の情報を把握し、掲示します。
- ・休日・夜間の指定救急医療機関を館内に掲示します。

◇事故発生時の行動フローチャート



施設設備の異常・故障時の対応

施設の異常および故障時は、巡回点検を行っている技術者が緊急対応に向かい、不具合箇所を速やかに掌握して、復旧作業や立ち入り禁止措置等を行うとともに、事務局に連絡を行います。

不審者の対応

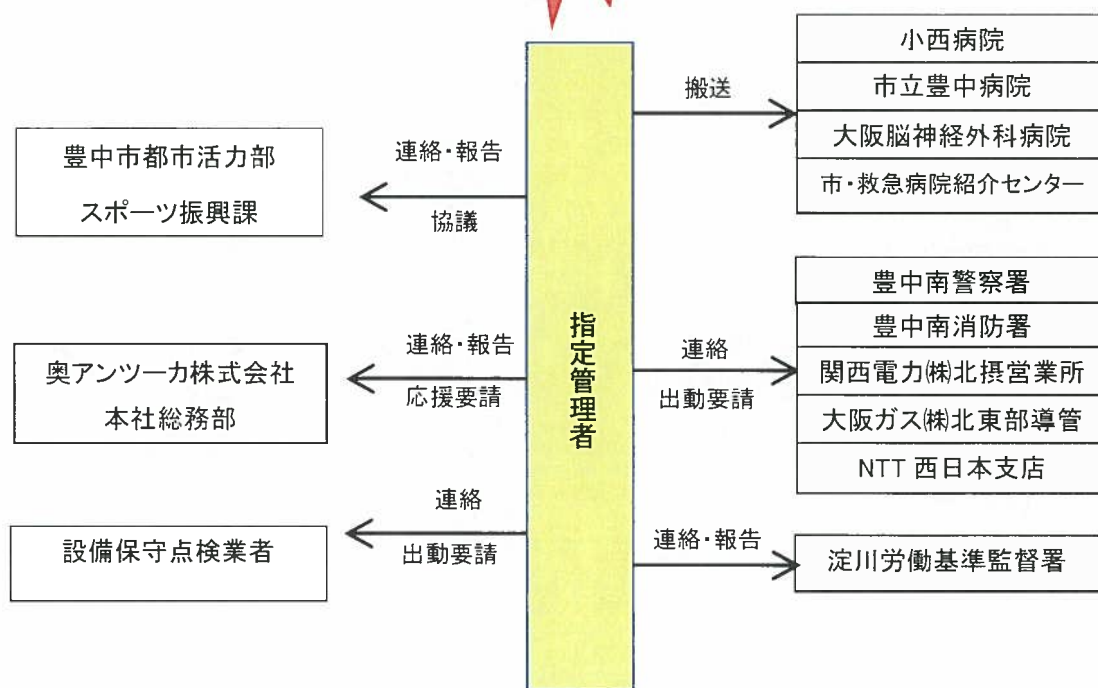
利用者に速やかに周知し、避難させます。不審者を刺激しないように、必ず2名以上の職員で対応するとともに、警察に通報します。

緊急時の連絡体制

災害や事故等緊急時には、状況を迅速に把握して対応することが、被害をなるべく小さくするために大切です。情報管理責任者(総括責任者)を決めて情報を集約し、正しい情報を素早く各関係機関へ連絡できるように情報伝達ルートを整えています。緊急連絡網を職員は携帯し、変更がないか定期的にチェックします。

また、災害時の救援活動をスムーズに行うため、災害時に備えて役割を明確にしておくとともに、常日頃から地域の町会役員、警察、消防、病院やガス・水道・電気等のライフライン事業者等と連携を密にしておき、相互連絡がスムーズに行えるようにします。

◇緊急時の連絡先図



6 その他施設設置者が必要と認めるもの

(1) 職員研修の計画書

その他施設設置者が必要と認めるもの

(1)職員研修の計画書

項目	内容	対象	実施回数	実施場所	講師
新規教育 (オリエンテーション)	指定管理者の職務、施設の内容、役割と責任、管理運営マニュアルなど施設管理者としての意識付けをおこなう。	新規 雇用職員	新規 雇用時	各常駐施設	統括責任者 現場担当者
個人情報研修	情報セキュリティに関する、取扱い注意事項の理解と実施を学ぶ機会にする。	全職員	1回／年	豊中ローズ球場 多目的室	豊中市 総務部 法務・コンプライ アンス課
人権研修	人権・同和問題、職場内人権尊重、顧客対応など、利用者サービスにおいて、人権尊重の精神を身に付ける。	全職員	1回／年	豊中ローズ球場 多目的室	豊中市 人権政策課
クレーム対応	ホスピタリティーの心を大切にした施設運営や考え方や、マナー、接遇、苦情対応などの適切な方法を習得する。	全職員	1回／年	各常駐施設	統括責任者 現場担当者
安全管理に関する 研修	救命救急、AEDの使用方法、火災発生時の一時対応(水消火器・通報訓練など)の研修を行い、緊急時に速みやかな対応が出来るように適切な方法を習得する。	全職員	1回／年	豊中ローズ球場 多目的室	統括責任者 現場担当者

※「各常駐施設」とは、ふれあい緑地庭球場・豊中ローズ球場・野畑庭球場・グリーンスポーツセンターを表しています。

6 その他施設設置者が必要と認めるもの

(2) アンケートの実施計画及び接遇満足度の計画書

【アンケート実施計画】

- ・実施期間

- ・令和3年(2021年)9月1日(水)～9月30日(木)※土日祝含む

- ・配布枚数

各施設 100 部(合計 1,100 部)

- ・実施対象及び実施方法

豊中市屋外体育施設の利用者(市内・市外問わず)に対して均一に配布

- ・回収率

全施設 100%

【接遇満足度の計画】

職員間で接遇に関する研修の実施を計画します。

電話対応・窓口対応・クレーム対応などを定期的に年数回程度、実施する計画し、9月に実施予定である利用者アンケートで、接遇満足度の値が高くなるように取り組みます。

6 その他施設設置者が必要と認めるもの

(3) 苦情に関する計画書

- ・まず苦情が発生した場合は、①謝罪②傾聴③不満の内容を理解します。
- ・次に改善策の提案等を実施します。
- ・利用者からの貴重なご意見は、ご意見の内容を整理し、指定管理者側で止める事なく、必ずスポーツ振興課に報告をします。
- ・一人でも多くのご利用者が満足して施設を利用していただける環境を維持できる様に、苦情を大切にとらえ、指定管理者としての立場をわきまえ丁寧な対応を心掛けます。