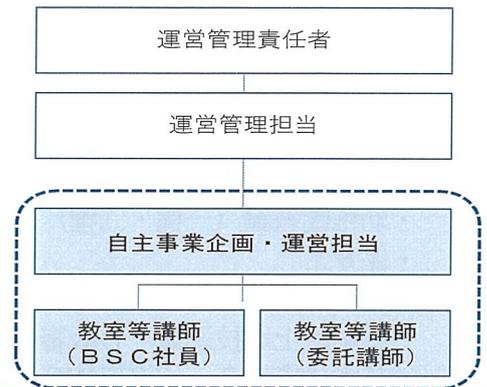


■教室等自主事業実施体制

自主事業の実施体制は、指定管理者責任者である「運営管理責任者」「運営管理担当」のもとに「自主事業企画・運営担当」を設置し、企画から運営まで行います。

教室等の講師は BSC 社員や外部委託講師が担います。講師等の選定基準は「資格」「経験」及び「面接による評価」となります。



■運動教室等の料金体系 (例)

自主事業内容								
	教室名	対象	定員	曜日	時間	回数	参加費	指導員
体育館	子育て支援親子運動遊び	2・3 歳児	30	月	1	30	1 期:4000 円	2 名
	幼児運動遊び	4・5 歳児	20	月	1	30	1 期:5000 円	1 名
	スポーツ教室	幼児・小学生	30	水	1	30	1 期:5000 円	2 名
	体育教室	小学生	30	月	1	30	1 期:5000 円	2 名
	キッズダンス	小学生	20	火	1	30	1 期:5000 円	1 名
	エクササイズダンス	一般	15	火	1	30	1 期:4000 円	1 名
	高齢者運動教室	60 歳以上	30	水	2	30	1 期:1500 円	2 名
	フットサル教室	幼児・小学生	20	木	1	30	1 期:5000 円	1 名
テニス	小学生テニス教室	小学生	15	木	2	30	1 期:5000 円	1 名
	初心・中級者テニス	一般	15	木	2	30	1 期:5000 円	1 名
会議室	書道教室	小・中学生・一般	10	日	2	32	1 期:3200 円	1 名
	シルバー健康教室	一般	10	火	1	32	1 期:3200 円	1 名
	華道教室	一般	15	水	2	32	1 期:4000 円	1 名
	太極拳教室	一般	15	月	1	30	1 期:3200 円	1 名
	ヨガ教室	一般	15	火	1	30	1 期:3200 円	1 名
	空手教室	幼児～一般	15	土	1	30	1 期:4000 円	2 名
その他	キッズフェスタ	幼児・小学生	無	日	4	1	無料	10 名
	スポーツフェスタ	一般	無	日	3	2	無料	10 名
	運動まつり	幼児～一般	無	土	4	1	無料	10 名
	ブラインドサッカーフェスタ	幼児～一般	無	土	3	3	無料	10 名
*スポーツ事業の回数は、10回コースを3期とし、合計30回実施します。								
*文化事業は、8回コースを4期とし、合計32回実施します。								
*文化事業の教材費は別途です。								

■ワンコインプログラム

だれもいつでも参加できる「ワンコインプログラム」に挑戦します。

「500 円/回」で予約なしで参加できる運動教室です。テストマーケティングからはじめ、需要の大きなものを実施します。

教室候補	内容
ピラティス	深部の筋肉を動かす女性向け
ヨガ	初心者でもオッケー。ストレス解消に最適
シェイプエアロ	歩く動作を基本に、経験者向け
健美操	呼吸法を取り入れた全身運動

■BSCにおける資格者（参考データ）

教育関連

- ・中学校・高等学校保健体育教諭（一種・二種）
- ・小学校教諭（一種・二種）
- ・養護学校教諭
- ・幼稚園教諭（一種・二種）
- ・保育士

スポーツ関係

- ・日本陸上競技連盟 B級審判
- ・日本体操協会 体操競技公認審判（2種）
- ・日本体操協会 新体操女子審判（2種）
- ・JFAサッカー4級審判
- ・JFAサッカー指導者 U-12A級コーチ
- ・JFAサッカー指導者 B級・C級・D級コーチ
- ・剣道7段（教士称号）6段（錬士称号）4段
- ・柔道初段
- ・相撲初段
- ・SAJスキー準指導員
- ・SAJ基礎スキーC級検定員
- ・SAJ基礎スキー技能検定 1級・2級・3級
- ・国際スキー技術検定 セミシルバー
- ・日本水泳連盟 基礎水泳指導員
- ・日本水泳連盟 公認水泳コーチ
- ・日本バドミントン協会 3級公認審判員
- ・日本リトルリーグ野球協会 審判員資格
- ・USAチアリーディング指導者ライセンス3級
- ・FJCAチアリーディング指導者資格（CLASS I）
- ・日本ラグビーフットボール協会 タグラグビーティーチャー
- ・障害者スポーツ指導員（初級）

レクリエーション関係

- ・日本キャンプ協会 キャンプインストラクター
- ・日本レクリエーション協会レクリエーションインストラクター
- ・日本ネイチャーゲーム協会ネイチャーゲームリーダー
- ・自然体験活動協議会 自然体験活動リーダー
- ・日本こどもフィットネス協会 6H Play Fitness ライセンス
- ・日本エアロビクス連盟 エアロビク技能検定 Level 5
- ・健康・体力づくり事業財団 健康運動実践指導者 健康運動指導者
- ・幼児体育指導者2級
- ・スポーツチャンバラ A・B級インストラクター
- ・スポーツチャンバラ 1級審判
- ・スポーツチャンバラ長剣ほか錬士6段小太刀・基本動作5段
- ・NAUI スクーバダイバー
- ・PADI オープン・ウォーター・ダイバー
- ・スクーバダイビング Cカード



■スポーツ用品販売・レンタル事業

用品販売に関する問い合わせは多くあります。

近くにスポーツ用品店がなく、新規の購入や買い替え等、施設内で購入できるので、ご利用者の利便性向上に繋がっています。他の商品アイテムも要望があれば増やしていきます。



販売商品	価格
ピン球	100 円/個
ソックス	100 円/足
バトミントンシャトル	300 円/個 (水鳥) 200 円/個
貸出商品	価格
卓球ラケット	100 円/本
バトミントンラケット	200 円/個
バレーボール	100 円/個
バスケットボール (ゴム)	100 円/個
バスケットボール (皮)	100 円/個
上履シューズ	200 円/足

■運動指導員派遣等その他事業 (出前スポーツセンター)

地域の健康増進、運動の普及を目指し、企業、団体に「指導員」を派遣します。

「健康経営」という言葉が使われています。企業は従業員の健康に責任を持つ時代になりました。



■自主事業収益の還元

自主事業収益は「施設利便性や安全性向上」「外部講師」に還元します。

自主事業は案件毎に収支を確認しています (指定管理料の使用はありません)。利益 (黒字) となった場合は「施設利便性や安全性向上 (備品の購入、小破修繕の材料費等) に投資します。外部講師教室は「講師 (多くは小田原市の市民) の収入」としてしています。

(5) 利用料金の設定、減免の考え方

■施設等の利用料金は、条例に定める額の範囲内、現状を維持します。

■減免基準は県の基準通りとします

障害者差別解消法及び神奈川県当事者目線の障害福祉推進条例に基づく合理的配慮など、「ともに生きる社会かながわ憲章」の主旨を踏まえました。

【ア 利用料金表】

区分 ^{※1}		単位	利用料金	現行条例規定 利用料金の上 限額	(参考) 令和5年度の 利用料金
体育館	全面	1時間	1,310円	1,310円	1,310円
	半面	同	660円	660円	660円
テニスコート		1面1時間	710円	710円	710円
会議室	大会議室	1時間	230円	230円	230円
	小会議室	同	120円	120円	120円
放送設備(故障中につき使用不可 ※2)		1回	2,090円	2,090円	2,090円
照明設備	体育館	全面	2,150円	2,150円	2,150円
		半面	1,080円	1,080円	1,080円

※1 区分については提案に応じ適宜追加してください(例:県内、県外、一般、学生など)。

※2 令和5年度内に修繕予定

【イ 利用料金設定の考え方、理由】

■利用料金制の理解と運用方針

私たちは、本施設の現行管理者として、「利用料金制」を『公の施設の使用料について指定管理者の収入とすることができる制度で、指定管理者の自主的な経営努力を発揮しやすくする効果が期待され、また、地方公共団体および指定管理者の会計事務の効率化が図られる』制度であると理解して、運営していきます。

① サービス向上や適切な接遇等による利用者の増加

② 県民ニーズに合致した参加率の高い自主事業の実施

自主事業実施コマについても、利用料金を予算化し、支出します

③ 事前納付の徹底

条例に基づき、特別な場合を除き、事前納付を徹底し、未徴収を防ぎます。

また、未徴収者(団体)へは、可能な限り督促を行います

④ 減免等の適切な運用

減免利用が可能な利用者には積極的に案内します。

■利用料金は現状維持（利用料金設定の基本的な考え方）

現行料金は、近隣の地方公共団体及び自治体の公共施設と比較しても、安価となっています。他の神奈川県が設置する公の施設との整合性を図るため、現行の利用料金を採用することとしました。また、料金に対する利用者からの不満もありません。

■収益の活用方策

利用料金収入増による収益は、指定管理料の低減、利用者サービス向上（施設自主改修含む）、無料のイベント、人材育成等に支出します。

●利用者への還元

還元イベントを実施します。*実施イベントは、多くの方が参加できる内容とします。本施設を利用するみなさまの共用備品や設備の整備をします。*整備等については、神奈川県と協議の上、実施します。

●神奈川県への還元

神奈川県が本施設を活用して実施する事業や県の「総合型地域スポーツクラブ」育成支援等の取り組みに支出します。

【ウ 減免基準表】

■現在の減免基準を継続します。

減免対象	利用料金の減免額
① 県が実施する事業	免除
② 県が公益財団法人神奈川スポーツ協会に委託して実施する事業	
③ 市町村が実施する事業	1/2の額 に減額
④ 公共的団体（国・公・私を問わない）が青少年を対象として行う体育行事等	
⑤ 小・中・高・盲・聾・養護学校及び幼稚園が児童・生徒を対象として行う体育行事	
⑥ 身心障害・高齢者を対象として行う体育事業	
⑦ 県内の大学、短期大学又は高等専門学校が学生を対象として行う体育行事	4/5の額に減額
⑧ 公共的団体が県民を対象として行う体育行事等	

※（参考）現指定管理者の減免基準

減免対象	利用料金の減免額
①県が実施する事業	免除
②県が公益財団法人神奈川スポーツ協会に委託して実施する事業	
③ 市町村が実施する事業	1/2の額に減額
⑤ 公共的団体（国・公・私を問わない）が青少年を対象として行う体育行事等	
⑤小・中・高・盲・聾・養護学校及び幼稚園が児童生徒を対象として行う体育行事	
⑥ 身心障害・高齢者を対象として行う体育事業	
⑦ 県内の大学、短期大学又は高等専門学校が学生を対象として行う体育行事	4/5の額に減額
⑧ 公共的団体が県民を対象として行う体育行事等	

【エ 減免基準の考え方、理由】

■減免利用の範囲・・・本施設を利用する団体が行う事業で、原則次に該当するもの

- ①広く県民に周知し、参加者を募る事業
特定の団体、個人を募り実施するものでなく、不特定多数を対象とするもの。
- ②単なる練習会や交流会だけでなく大会等の事業
大会等には、記録会や選考会などを含む。
- ③その他、神奈川県が認める事業
上記のほかに、神奈川県（教育委員会）が主催して行う事業、または、主管する事業等で優先的に実施する必要がある事業。

■減免利用団体・・・本施設を利用する団体で原則次に掲げるもの

- ①の該当団体（主催、共催事業に限る）
 - 神奈川県
 - 神奈川県教育委員会
- ②の該当団体（主催、共催事業に限る）
 - 県内市町村
- ③の該当団体（主催、共催事業に限る）
 - 公益財団法人神奈川県体育協会及び加盟団体
 - 神奈川県レクリエーション協会
 - 神奈川スポーツリーダー会
 - 神奈川県スポーツ指導者連絡協議会 等
*青少年を対象とした体育行事等に限る。
- ④の該当団体（学校長等からの申請のある事業）
 - 小学校、中学校、義務教育学校、高等学校又は中等教育学校（特別支援学校の小学部、中学校又は高等部を含む。）が実施する体育行事
*原則として、小田原市内または隣接市町内所在の学校で、学校施設が改修等で利用できない場合に限る。
- ⑤の該当団体（事業の全てが、心身に障害のある者又は高齢者を対象とするものに限る）
 - 心身に障害のある者又は高齢者（利用団体全員が60歳以上）を対象として行う教室、研修会、練習会及びこれに伴う会議等
*ただし、上記に該当しない場合でも、本施設主管課である神奈川県スポーツ課が認めた団体、事業であれば可とする。*神奈川県と要調整。
- ⑥の該当団体（学校長等からの申請のある事業）
 - 県内の大学、短期大学又は高等専門学校が実施する体育行事
*原則として、小田原市内または隣接市町内所在の学校で、学校施設が改修等で利用できない場合に限る。
- ⑦の該当団体（主催、共催事業に限る）
 - 公益財団法人神奈川県体育協会及び加盟団体
 - 神奈川県レクリエーション協会
 - 神奈川スポーツリーダー会
 - 神奈川県スポーツ指導者連絡協議会 等
*上記「③」に該当しない事業に限る。

(6) サービス向上のために行う利用者ニーズ・苦情の把握及びその内容の事業等への反映の仕組み等

様々な手段でニーズを把握し、全職員で検討や対応を行います

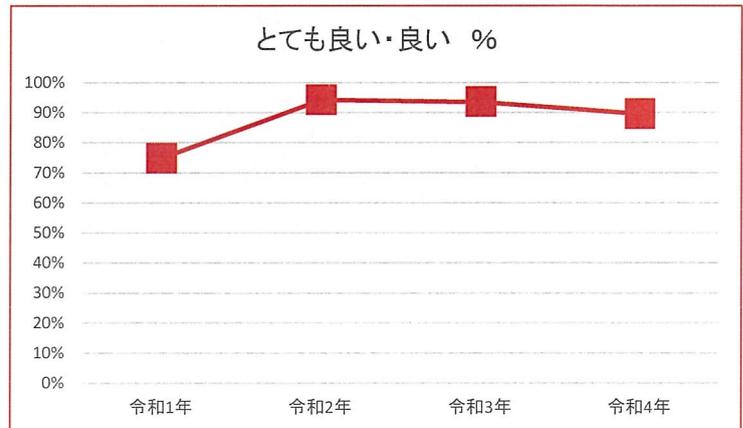
- ☞ アンケートから「気づきメモ」まで多様な手段で利用者ニーズを把握します
- ☞ 「サービス向上委員会」を隔月開催しニーズ対応等を実施します
- ☞ 利用者ニーズ対応は公開し、業務マニュアル等に反映し定着を図ります

■多様な手段で利用者ニーズ把握

☺ 利用者アンケート

2回/年実施します。

アンケートのサンプル数は毎年500人前後であり、データは信頼性がきわめて高いと思われま



【実績】

*今後の利用者アンケート

今後はクロス分析等を行い、年齢層や地域別等の傾向やニーズの深堀を行い、利用者増や満足度の向上に活用します。

【クロス分析イメージ 例】

☺ 意見箱の設置

☺ 利用者懇談会の開催

利用団体、施設関係者等に参加いただき、直接ニーズ等をお聞きします。

☺ ホームページでの受付け

☺ 職員が自ら発見する「日常の気づきメモ」

職員が利用の不便や言葉にしない苦情に気づくことが多くあります。それらを「気づきメモ」として収集します。

Q1.あなたはふだん、どのくらいの頻度で辞書や翻訳を利用しますか。(それぞれひとつずつ)
インターネット上の辞書サービス

		n	ほぼ毎日	週4~5日	週2~3日	週1日	月2~3日	月1日	年に数日以下	使わない
全体		1006	29	33	84	74	110	66	169	442
		100.0	2.9	3.3	8.3	7.3	10.9	6.7	16.7	43.8
性別	男性	484	12	21	53	39	58	43	83	175
		100.0	2.5	4.3	11.0	8.1	12.0	8.9	17.1	36.2
女性	524	17	12	31	35	52	25	85	267	
		100.0	3.2	2.3	5.9	6.7	9.9	4.8	16.2	51.0
年代	10代	154	5	5	13	12	20	19	28	61
		100.0	3.2	3.2	8.4	7.8	13.0	9.7	13.0	39.6
	20代	161	7	6	21	18	19	4	25	61
		100.0	4.3	3.7	13.0	11.2	11.8	2.5	15.5	37.9
	30代	180	5	8	12	17	12	15	31	80
		100.0	2.8	4.4	6.7	9.4	6.7	8.3	17.2	44.4
40代	177	2	8	21	8	22	12	20	78	
	100.0	1.1	4.5	11.9	4.5	12.4	6.8	14.7	44.1	
50代	163	2	1	8	11	17	9	29	66	
	100.0	1.2	0.6	4.9	6.7	10.4	5.5	17.8	52.8	
60代	173	5	5	9	8	20	13	37	76	
	100.0	2.9	2.9	5.2	4.6	11.6	7.5	21.4	43.9	

■サービス向上委員会

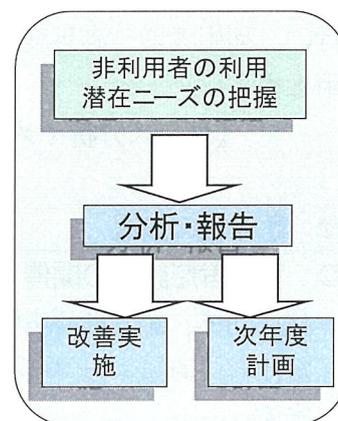
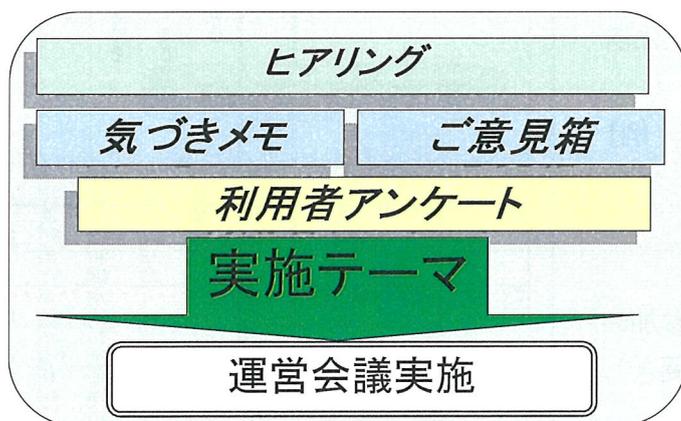
- 施設の全職員が参加する「サービス向上委員会」を設置し、顧客ニーズの把握やサービスの質の向上を目指します。
- 目標等の達成のためにさらに内容を充実し「地域密着検討会」とし継続的にサービス向上施策を検討します。



【委員会とアイデア イメージ】

■ニーズ対応と業務マニュアル反映

- 寄せられた要望には、個別に対応策を実施します。
- 必要に応じて業務マニュアルに反映し業務の定着と対応のバラツキを防止します。
- ニーズ把握と業務反映の状況は施設長を中心に行う「自主モニタリング」及び本社担当役員等により監査を実施します。

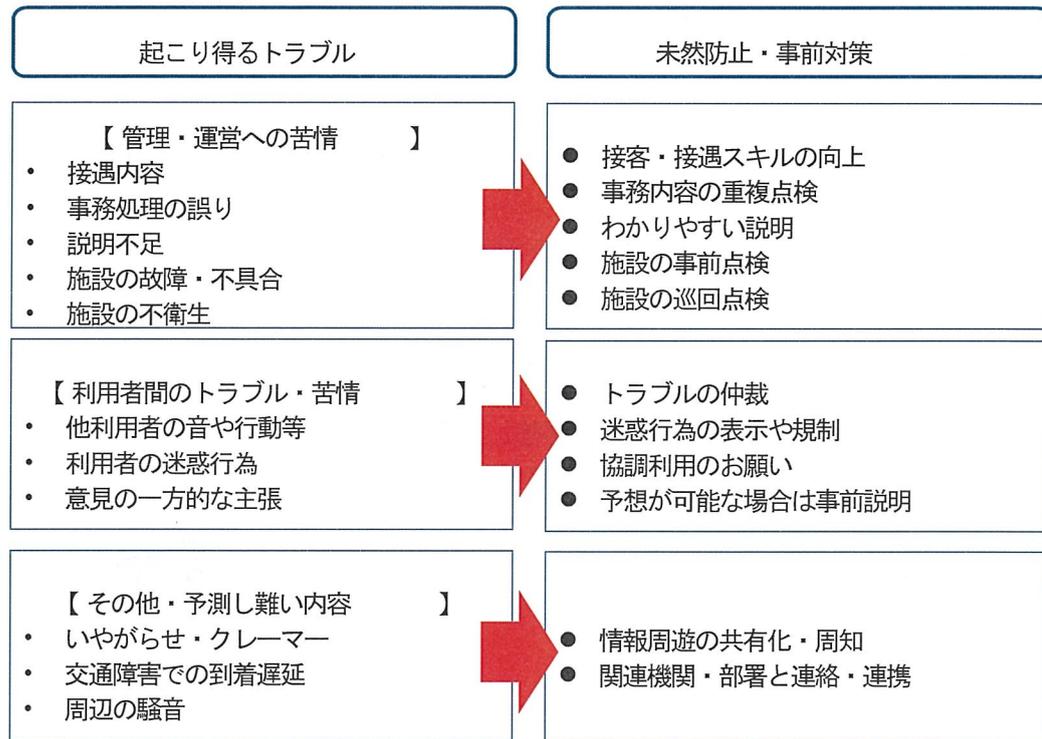


迅速な苦情・要望対応と再発防止までの手順を確立します

- ☞ 苦情対応は「お話を良くお聴きする」及び「迅速対応」が「かなめ」です
- ☞ 内容確認から対処、再発防止までマニュアル化し、訓練等により確実に対応します
- ☞ 苦情等に対応した結果は本人、県に報告すると共に可能な範囲で公表します

■未然防止

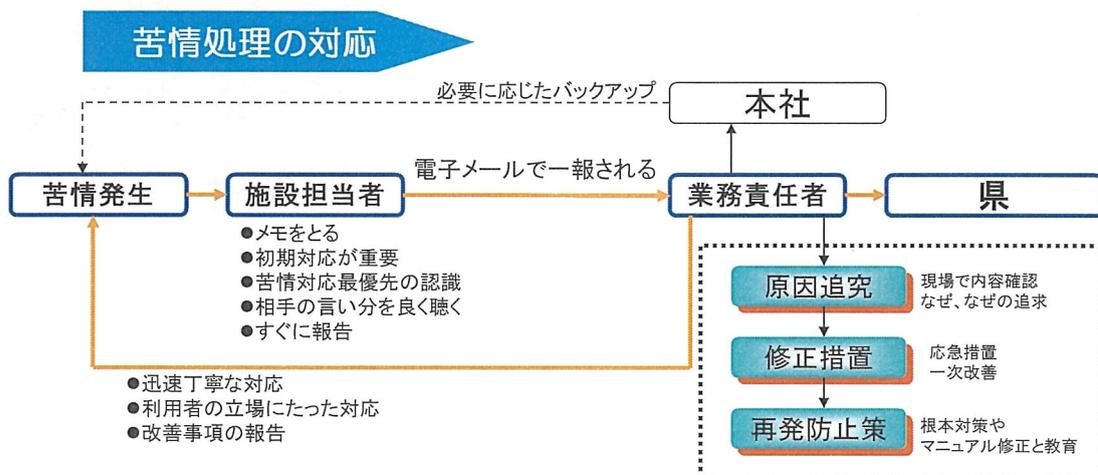
過去の発生事例・対応から、未然防止の工夫を行います。



■発生時の対応手順

① クレームや苦情の受付

クレームや苦情は全従事者が受け付けられるようにします。また、職員に言いづらいクレームや苦情に配慮するとともに、施設への要望も同時に受け付ける「意見箱」を設置します。



② クレームや苦情への即時対応

クレームや苦情が寄せられた際には、業務マニュアルに沿い迅速かつ丁寧に対応します。

③ 組織内の情報共有

朝礼や回覧などを用いて各従業員間の情報共有を図り、再発防止に努めます。

④ 業務改善と再発防止策

対応クレームや苦情は、できる限り素早く解決し、再発防止策を講じます。経過や対応結果は記録し、施設長が確認します。

■情報対応表への記入

クレーム等に対する対応状況は「要望・苦情管理台帳」に記入し、経過や状況を誰でもが把握できるようにします。

要望・苦情管理台帳

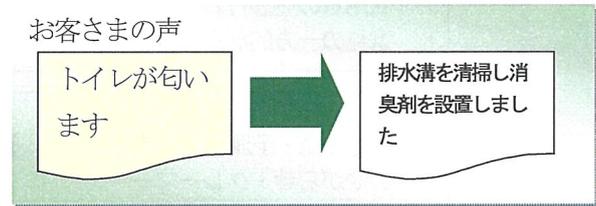
発生日時	ランク	発生場所	内容	要因	区分	対応・対策	対応時間	結果・実績	完了度合

非常・緊急・要望

A 不可効力難易度大 B 防止・抑制予知あり C 人為的なミスによる D その他

■クレームや苦情の対応結果は当事者に解答し、可能な範囲で掲示板等に公表

クレームや苦情の対応結果については利用者にお知らせし、可能な範囲で掲示板等に公表するなど対応を明確にします。



■要望・クレーム対応で大切なこと！！

小さなクレームであっても、お客様の目は常に施設へ向けられていることを忘れません。クレームは施設に良くなってもらおうとするお客様の気持ちであることを理解し、クレームを処理することから、自身を反省し、お客様とのよりよい関係づくりのチャンスとしてとらえます。

- ◎ 良くお話をお聴きし放置しないこと、時間をかけないこと
- ◎ 担当者レベルで判断しないこと(責任の所在を明らかにすること)
- ◎ 理由は何であれ、お客様は立腹しているのであり、まずは謝ること
- ◎ 相手の気持ちを十分汲み、理解すること
- ◎ 担当者が出向くこと、誠意を見せること

■苦情等に関する研修

苦情に対しては「業務マニュアル」を作成し職員全員が均一な対応が可能にします。

苦情等を申し出いただく利用者様には不快感を与えないよう対応訓練をOJTで実施します。

