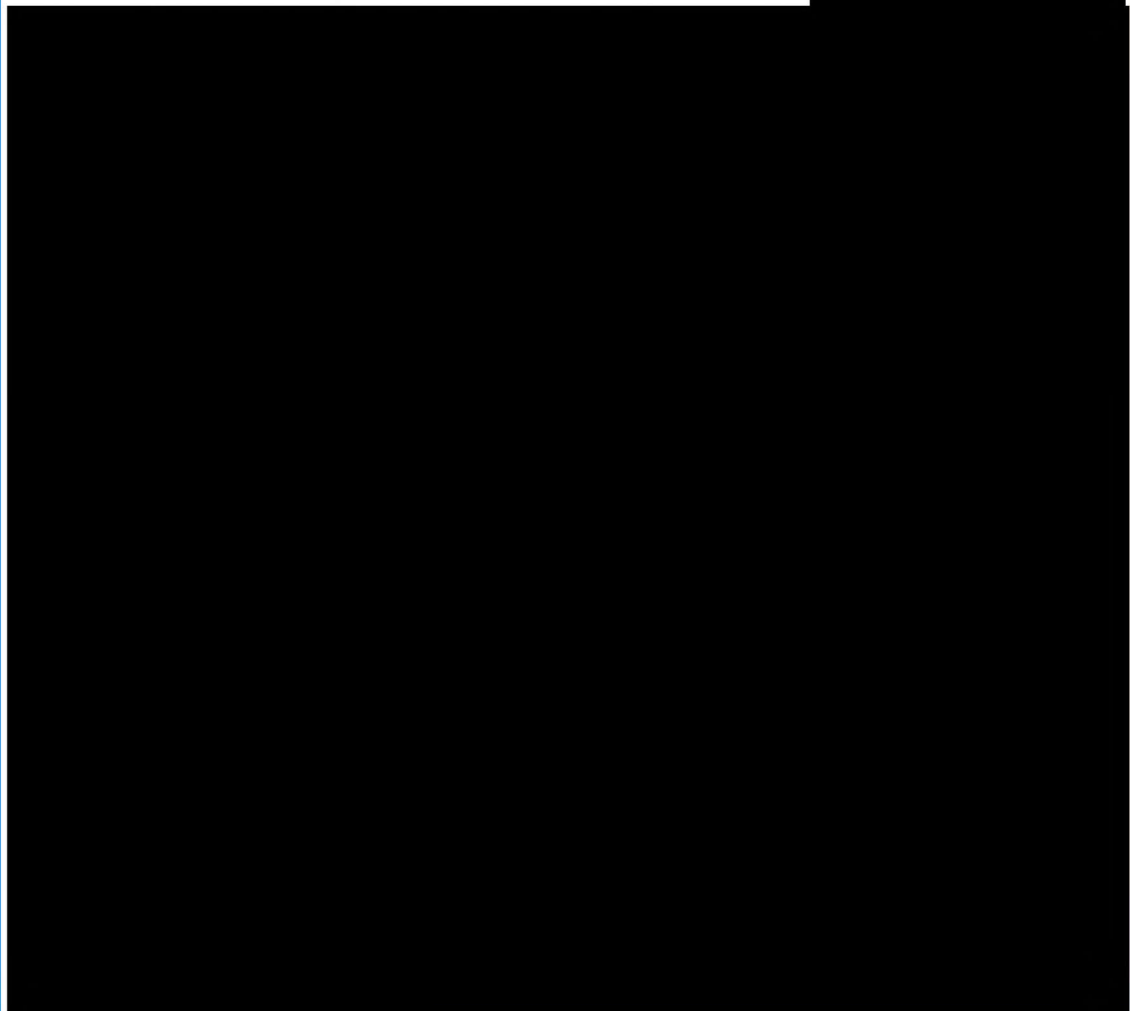


事業運営に関する計画

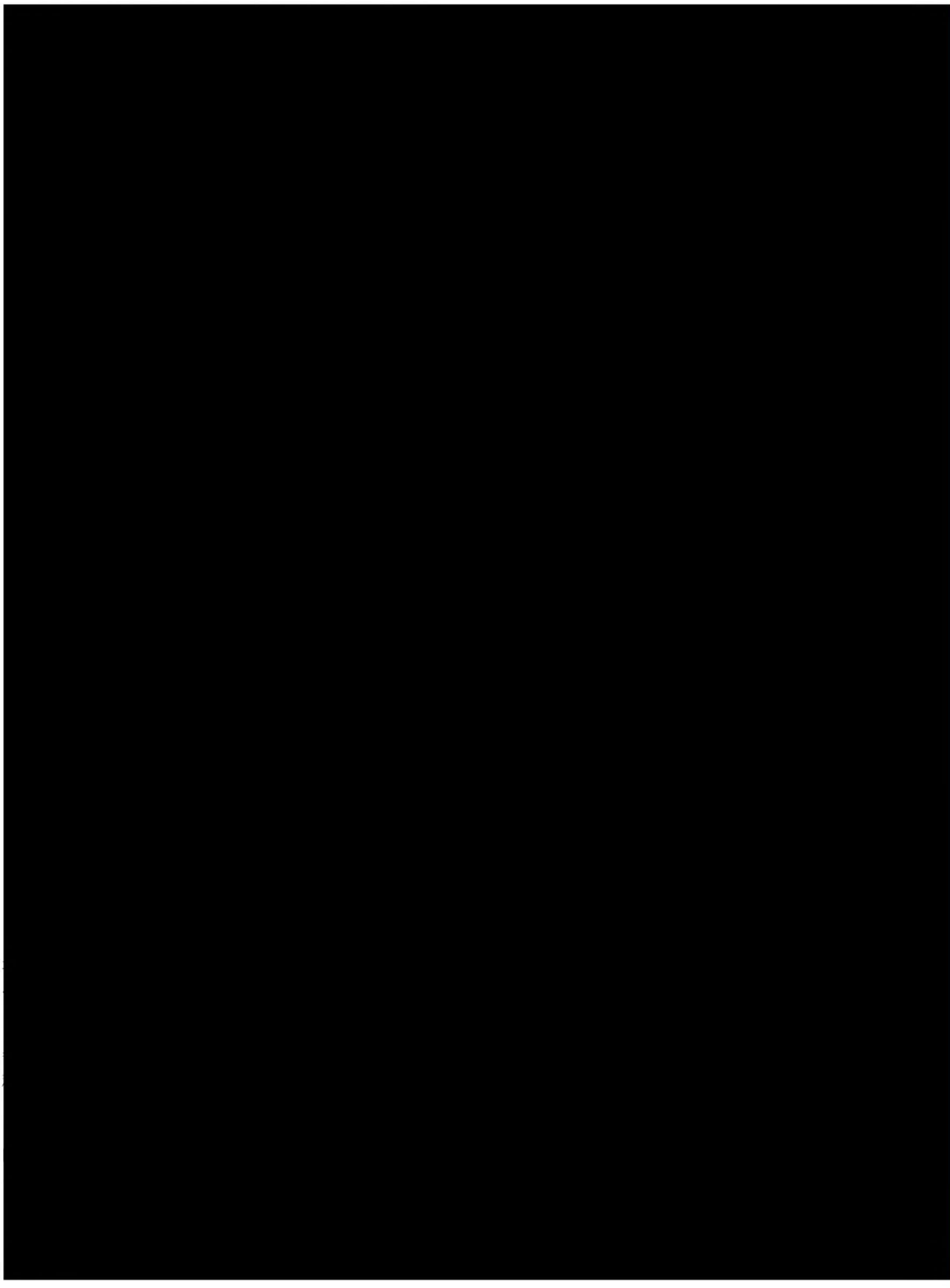
(草津市立社会体育施設等)

| | |
|--|----------------------|
| Ⅲ-4 | サービスの質、提供の確保、向上、提供内容 |
| (1) サービスの質の確保と向上、提供内容 | |
| ①利用者のニーズを具体策として正確に反映させるために | |
| 何度来ても楽しい、満足度の高い施設を実現します。 | |
| <p>提供するサービスの向上を図り、利用者満足度の高い運営を行うためには、実際に「利用者が何を望んでいるのか」を把握することが重要です。そのうえで利用者の要望をまんべんなく反映した具体策（サービス向上策）を以下の3要素で検討します。</p> | |
| 1. 「利用者の利便性を向上させるサービス」 | |
| 2. 「付加価値性の高いサービス」 | |
| 3. 「利用者に有益な情報を提供するサービス」 | |
| <p>これらを適切な時期、ボリュームで提供することで、利用者の満足度を高め、多くの人々が何度も訪れる施設をつくります。</p> | |
|  | |

事業運営に関する計画

(草津市立社会体育施設等)

③利用者からの意見聴取に関する手法



事業運営に関する計画

(草津市立社会体育施設等)

④指定管理者としてのモニタリング実施について

事業を第三者的に評価することの重要性

指定管理者として施設の運営を行うようになった後には、上質なサービスを市民に提供し、かつ市民利用の平等性・公平性を保ち続けることができるかが重要となります。私たちは、「住民サービスの向上が図られているか」「その施設の運営が平等・公平であるか」「効果的な運営が行われているか」等の内容を内部及び外部から常にチェックし、その水準を維持するための手法として、「**モニタリング**」活動を積極的に導入します。



事業運営に関する計画

(草津市立社会体育施設等)

⑥市による監査の受け入れについて

市の担当者（監査委員）による定期・随時の実施状況確認に対して、十分な説明を実施するとともに、求められる帳簿書類等の提出に関しては、現地での記帳を随時行い、監査通知から基礎資料提出までの期間を短くするよう努めます。また、原則全ての要求に応じて記録の提出を行うなど、市政に対する全面的な協力を行います。また、毎月の事業報告書（月報）を、翌月10日までに市に提出するとともに、1年間の業務遂行状況をまとめた年度報告書を翌年の5月末日までに提出いたします。

また市のモニタリングの結果、万が一、提供サービスの水準に関し市からの改善指導を受けた場合には、直ちにその原因を追究し、即座に改善の措置を施します。またその経過と結果に遅滞なく市へ報告いたします。

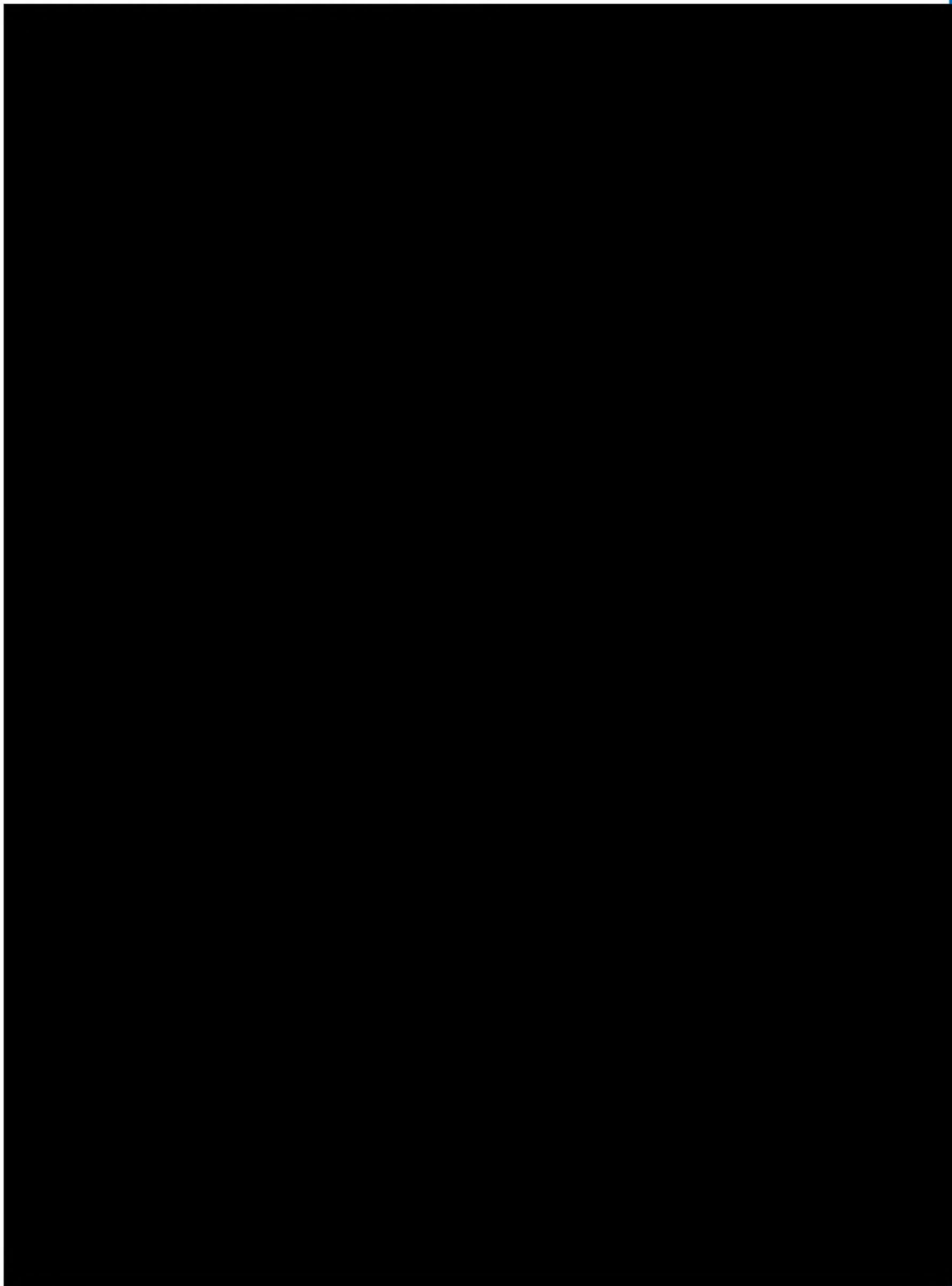
⑦外部機関によるモニタリング（第三者モニタリング）

指定管理者自ら実施する定期的なアンケート調査・市によるモニタリングに加えて第三者による運営状況の評価を行い、施設運営に役立ててまいります。

事業運営に関する計画

(草津市立社会体育施設等)

⑧接客・案内に関するサービス向上について



事業運営に関する計画

(草津市立社会体育施設等)

●施設予約が取れない場合の対応

総合体育館およびふれあい体育館は、年間を通じて約90%の高い稼働率を維持しており、特に土日祝日は大会等の開催により非常に活発に利用されています。当グループでは、各施設の空き状況を常に共有し、予約が入っていない施設へ市民の皆様をご案内することで、スポーツを行う機会を失うことのないよう配慮します。

●要望の検討方法に関する具体的な流れ

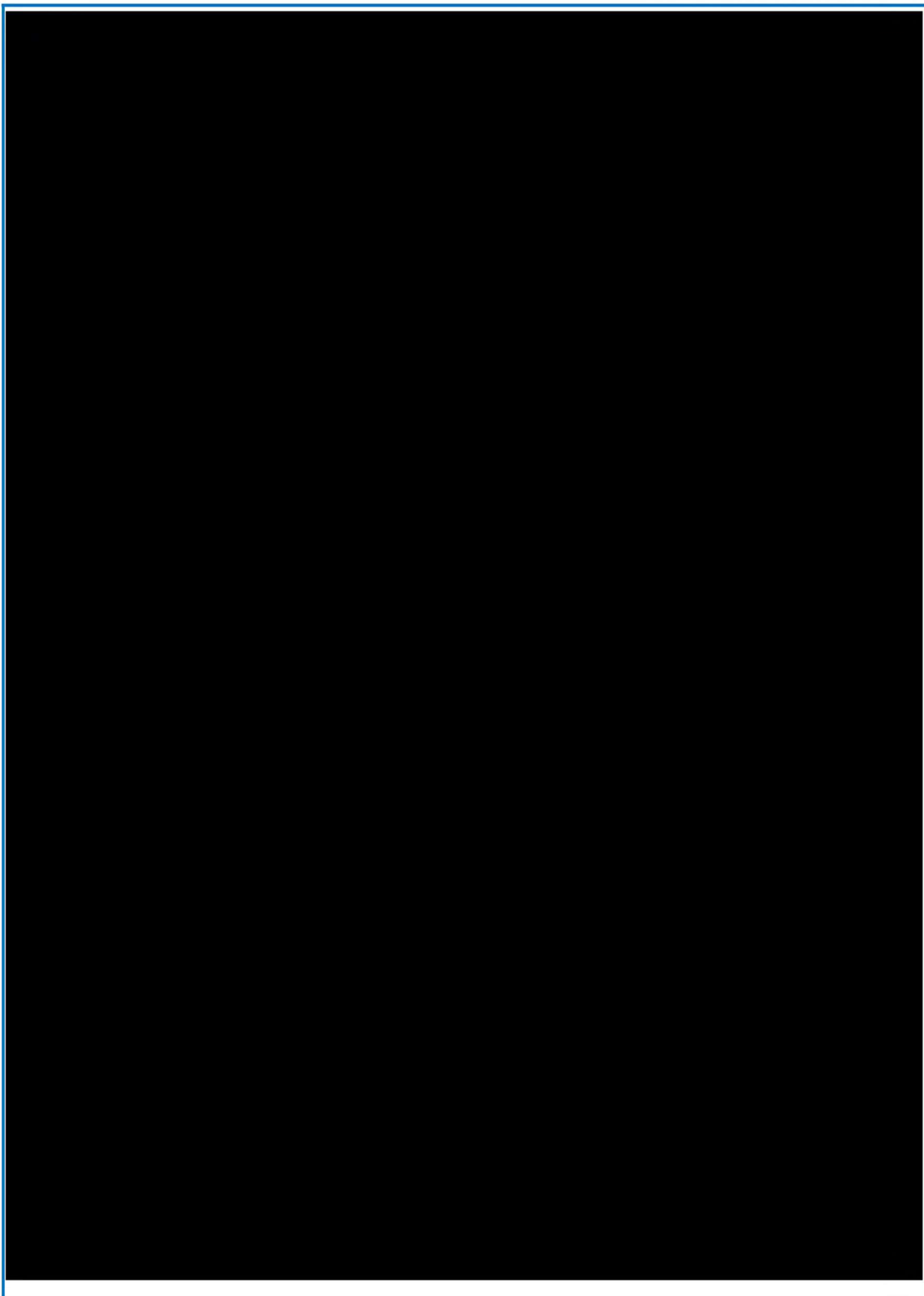
把握された利用者の意見・要望は、施設責任者を中心とした毎日の「管理運営ミーティング」で直ちに協議を行います。ミーティングでは、公平性・公共性が保たれ、設置目的に合致しているか判断した上で、要望の実現が可能かどうかを協議します。また多種多様なニーズを分析、シミュレーションを行うことで実現した時のメリット・デメリットを把握し、実現性が高いものなのかを見極めます。

協議の結果、実現性が高いと判断したニーズは、施設掲示板等に実施日を明確に公表し、迅速に準備に取り掛かります。また不採用となった意見・要望等についても、分析結果と理由を公表し、利用者への説明責任を果たします。さらに実現した要望への評価と満足度の調査を行い、そのデータを公表・蓄積し今後の運営に反映させます。

■ ⑨具体的なサービス提供内容について

事業運営に関する計画

(草津市立社会体育施設等)



事業運営に関する計画

(草津市立社会体育施設等)

Ⅲ－５

施設の維持管理等

(1) 施設および設備の管理体制

①基本的な考え方

本施設は、くさつシティアリーナを除き、建築から15年以上が経過し、施設の各所に経年劣化が見られる状況です。草津市が策定した「公共施設等総合管理計画」では、老朽化対策の重要性とともに、人口構成や利用需要の変化を見据えた長期的・計画的な施設管理の必要性が強調されています。

施設管理経験と実績を活かし、草津市の方針に沿った最適な維持管理計画を立案・実行します。これにより、財政負担の軽減・平準化を図りながら、施設の長寿命化と安全性の確保を実現し、市民が安心して利用できる持続可能な施設運営を目指します。

これにより、草津市が掲げる「安全・安心な公共サービスの提供」や「長寿命化改修の導入」といった基本方針にも合致した管理体制を構築します。

②維持管理を行う目的や目標について

維持管理分野では自動化も進んでおりますが、「安全で快適な施設環境」を実現するためには、必要な経験と資格を兼ね備えた人材を配置することが必要です。業務を選任された者が安全衛生を意識して従事し、点検結果等の運用情報を共有化することで、有人の課題であるヒューマンエラー（人的ミス：思い込み、危険性の見落とし）をゼロに近づけられると認識しております。

維持管理業務を実施する際は、関係法令・館内規則や施設の利用状況などを留意して実施しますが「なぜ保守が必要なのか」「なぜ修理が必要なのか」という原点を理解することが最も重要です。市民の貴重な財産である「ファシリティ（物的資源）」を将来にわたり堅持するために、当グループの持てる力を最大限発揮し、施設の長寿命化実現に邁進してまいります。

今述べた方針を含む、下記の5項目を維持管理の基本的な考え方としております。本施設の維持管理業務を通じて安心して安全な施設、快適な空間の提供に努めてまいります。

事業運営に関する計画


(草津市立社会体育施設等)

③本施設の維持管理体制について

施設および設備の管理体制につきましては、利用者の皆様に安心して快適にご利用いただけるよ




④省エネ・環境負荷低減への取組



⑤施設および設備の維持管理に関する業務について

全国の管理物件での管理ノウハウを活かし、「管理の PDCA サイクル」を構築することで継続的に業務品質を向上させながら、予防保全型管理を実現します。

維持管理においては利用者の安全を最優先に考え、仕様に定められた各種点検を適切に実施します。各種点検により不具合の予兆を把握し、早期の対処を行います。

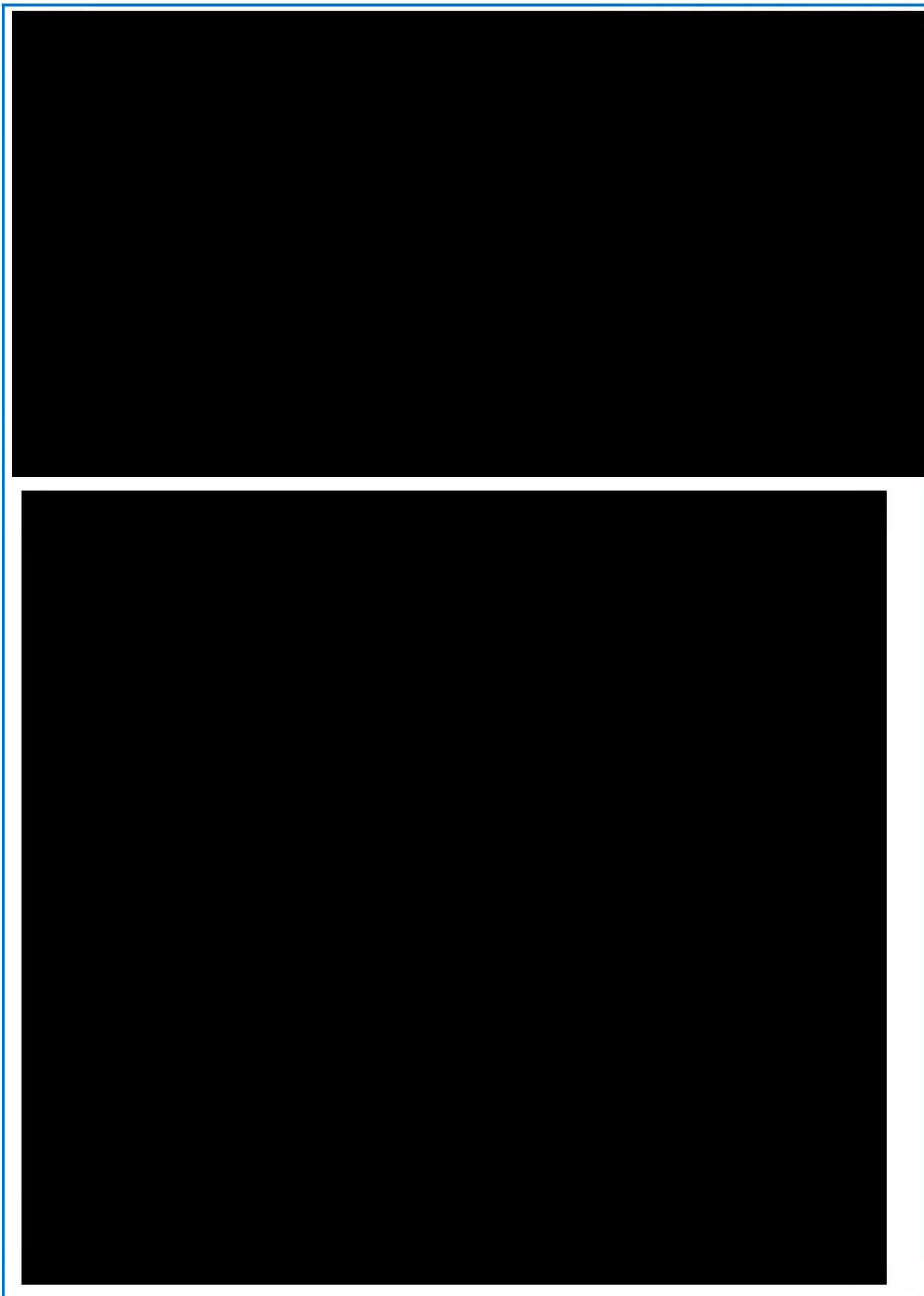


維持管理業務内容



事業運営に関する計画

(草津市立社会体育施設等)



事業運営に関する計画

(草津市立社会体育施設等)

⑥年間維持管理計画の作成について

当グループでは、施設の安全性・快適性・機能性を長期的に維持することを目的として、業務仕様書に基づいた年間維持管理計画書を策定しております。

この計画書は、施設の構造・設備・利用状況などを総合的に踏まえ、定期的な点検・清掃・修繕・更新作業を体系的に整理したものであり、施設の健全な運営を支える重要な基盤となっています。

事業運営に関する計画

(草津市立社会体育施設等)

⑦清掃業務について

建築物の機能を長持ちさせる「保全性」の維持を目的とし、「汚れにくい処理」「汚れを先取りする」プリベンティブメンテナンス（予防清掃）の概念を導入し、関係法令に基づき、清潔で安全、快適な環境を維持します。

各所の日常的な簡易清掃を運営スタッフも含め実施し、清掃頻度の見直しを行った上で日常清掃を実施することで、施設美観の維持・向上に努めます。

定期清掃は各箇所の素材・材質の特性に合わせた清掃方法にて実施します。環境への負荷・影響を考慮し、使用する洗剤等の消耗品は、関係法令に則り、使用量の削減及び適正量の使用や、環境因子抑制に配慮し、業務の合理化・最適化を図ります。

●マニュアルによる作業の標準化

現指定管理者では、施設の美観を保つため、仕様書に基づいた作業マニュアルを整備し、計画的かつ統一的な清掃を実施しています。当グループにおいてもこの作業マニュアルを承継し、適正な業務の運営を図ります。

日常清掃では、人目につきやすい場所やトイレなどの重点区域を対象に、時間帯に応じた巡回点検を行い、清潔な環境の維持に努めています。作業中は、清掃看板の設置や用具の整理収納を工夫し、利用者に分かりやすく安全な作業環境を提供しています。

また、清掃が原因となる事故を防ぐため、必要に応じて「作業中」の表示や注意喚起看板、安全対策用具を適切に配置し、通行の妨げにならないよう配慮しています。これにより、施設利用者が安心して過ごせる環境づくりを支えています。

体育館やトレーニング室は、多くの方が運動を行う場であり、汗やほこり、皮脂、油分などが床面や器具に蓄積しやすい環境です。これらの汚れを放置すると、床が滑りやすくなり、転倒事故の原因となるほか、衛生面でも問題が生じる可能性があります。特にトレーニング室では、マシンやマットに直接触れる機会が多いため、衛生管理の徹底が利用者の健康と安全を守るうえで重要と考えております。

事業運営に関する計画

(草津市立社会体育施設等)

⑧屋外スポーツ施設の管理について

●野村運動公園グラウンド・ふれあい運動場の管理

野村運動公園グラウンドおよびふれあい運動場では、利用者が安心して運動できる環境を提供するために、路面の状態管理を重視しています。特に、平坦で適度な弾力性を持ち、硬度や温度が適切であること、乾きすぎや水たまりがなく、表面に小砂利や異物が混入していないこと、また凸凹のない均一な路面を維持することを基本方針としています。これにより、スポーツ活動における安全性と快適性を確保し、怪我の予防にもつながります。

日常の整備作業としては、清掃・除草・散水・転圧などを必要に応じて実施しています。清掃では、落ち葉やゴミの除去を行い、衛生的な環境を保ちます。除草作業は、視界の確保や虫の発生防止にも効果があり、定期的に行うことで施設の美観も維持されます。散水は、砂ぼこりの防止や路面温度の調整に役立ち、特に夏季には重要な作業です。転圧は、地面の凹凸をならし、均一な硬さを保つために行われます。

さらに、グラウンドや運動場の管理には、定期的な点検と記録の蓄積が欠かせません。利用状況や天候に応じた柔軟な対応を行い、施設の状態を常に最適に保つことが求められます。利用者からの声を反映した改善も積極的に取り入れ、地域に根ざした運動施設としての信頼性を高めていきます。

●三ツ池運動公園・弾正公園多目的広場の芝生管理

三ツ池運動公園および弾正公園多目的広場では、芝生の健全な育成と快適な利用環境の維持を目的として、計画的かつ丁寧な芝生管理を行っています。芝生は、見た目の美しさだけでなく、運動時の衝撃緩和や転倒時の安全性向上にも寄与する重要な施設資源です。そのため、日々の管理においては、芝の密度・色・柔らかさ・均一性を保つことを重視しています。

具体的な管理作業としては、定期的な芝刈りにより高さを一定に保ち、通気性と光合成効率を向上させています。また、季節や天候に応じた散水を行い、乾燥による芝の劣化を防止しています。肥料の施用も計画的に行い、栄養バランスを整えることで、病害虫への抵抗力を高め、健全な成長を促進しています。

さらに、利用後の芝生の損傷箇所には目土入れや補植を行い、早期回復を図っています。雑草の除去や病害虫の防除も定期的を実施し、芝生の品質を維持しています。

加えて、利用者の安全確保のため、地面の凹凸や異物の混入にも注意を払い、常に均一で安全な状態を保つよう努めています。

これらの取り組みにより、三ツ池運動公園および弾正公園多目的広場は、地域の皆様にとって安心して利用できる、快適で美しい芝生空間を提供いたします。

事業運営に関する計画

(草津市立社会体育施設等)

●公園内の遊具の安全点検について

弾正公園内には、平成 30 年に設置された大型遊具があり、休日には多くの家族連れで賑わう人気のスポットとなっています。特に子どもたちが活発に遊ぶ場であるため、遊具の安全性確保は非常に重要です。万が一、遊具に不備や損傷があった場合には、重大な事故につながる可能性があるため、日常的な点検と定期的な専門業者による検査を徹底する必要があります。

日常点検では、施設管理スタッフが遊具の構造や接合部、ボルトの緩み、破損箇所の有無、周囲の地面の状態などを目視で確認し、異常があれば速やかに対応します。また、利用者の安全を守るため、遊具周辺の清掃や落下物の除去、滑りやすい箇所の確認なども併せて行います。

加えて、年に 1 回は専門業者による詳細な安全点検を実施します。専門的な知識と技術を持つ業者が、構造的な強度や経年劣化の状況、基礎部分の安定性などを総合的に診断し、必要に応じて補修や部品交換を行います。

これらの取り組みにより、弾正公園の遊具は常に安全で安心して利用できる状態を維持し、地域の子どもたちとご家族にとって、楽しく信頼できる遊び場としての役割を果たします。

●テニスコートの管理・清掃について

三ツ池テニスコートはクレー（土）コートで、適度なクッション性と滑りにくさが特徴です。日々の整備として、表面の均し作業や転圧、ライン補修を行い、雨天後の排水確認やクレー材の補充を通じて、常に安定したプレー環境を維持しています。凹凸やぬかるみを防ぐことで、利用者の安全性と快適性を確保しています。

一方、弾正テニスコートは砂入り人工芝コートで、天然芝に近い感触を持ちながら、耐久性と排水性に優れています。人工芝の毛足を均一に保つため、定期的なブラッシングや砂の補充を行い、摩耗や滑りやすさを防いでいます。また、落ち葉や異物の除去などの清掃も丁寧に行い、衛生的な環境づくりに努めています。

しかし、人工芝には環境面での課題もあります。特に摩耗や紫外線による劣化により、マイクロプラスチックが発生・流出する問題が指摘されています。これらの微細なプラスチック片は雨水とともに排水溝や周辺環境に流出し、生態系への影響が懸念されています。

この課題に対し、本施設では排水溝へのフィルター設置や人工芝の摩耗点検、環境配慮型素材の導入検討など、流出防止に向けた対策を検討いたします。

●駐車場の管理について

駐車場は施設利用者にとって重要な設備であり、混雑時や防犯・衛生面での管理が欠かせません。特に混雑時には、案内看板や通路の明確化により、車両の流れを円滑に保つ工夫が必要です。車上荒らしなどの防犯対策としては、定期的な巡回を行い、不審物や異常の早期発見に努めます。また、ゴミの放置を防ぐため、清掃の徹底とともに、利用者へのマナー啓発を行い、衛生的な環境を維持します。これらの取り組みにより、安全で快適な駐車場運営を目指します。

事業運営に関する計画

(草津市立社会体育施設等)

⑨修繕業務について

●経常修繕・更新について

日常点検、定期点検等の各種点検時に確認する建築物等の劣化パターンを類型化します。

劣化類型ごとに劣化等の確認方法及び対処方法を区分し、点検時の指標を明確化することにより、該当箇所の適時適切な修繕・更新を実施します。

経常修繕・更新の実施に際し、修繕計画における修繕・更新内容・時期を踏まえ、過度な対処を控え、合理的に必要と判断できる場合は、市と協議の上、計画修繕・更新を前倒して実施します。

●計画修繕・更新について

機能が停止・故障することにより、施設全体や諸室の運営を阻害し、利用者の利便性や安全性を損ねるような設備機器等を重点的に選定し、予防保全を前提とした修繕計画を策定します。

建築物等の劣化が進行していない場合でも、本施設の安定した機能維持を優先し、計画に基づき確実に実施します。

直接の破損・故障箇所に加えて、関連する他の部位・設備などの劣化の進行状況等も確認し、建築物等の長寿命化、修繕コストの縮減、利用者や周辺環境に対する影響の低減につなげます。

●修繕・更新計画の見直しについて

修繕・更新結果を以降の修繕・更新計画に反映させるため、右図の修繕・更新業務マネジメントフローに基づき修繕・更新の時期・内容・金額等を取りまとめた修繕・更新履歴台帳を作成します。

修繕・更新履歴台帳はデータ管理を行い、建築物等の維持管理業務の運用指標と、実施した修繕内容を基に修繕計画の見直しを行います。

●修繕対応力の強化と即応体制の整備

本施設では、定期的な巡回点検を通じて修繕が必要な箇所を早期に発見し、右図のフローに沿って速やかに対応します。被害拡大の恐れがある場合には、即座に応急処置を行い、安全確保を最優先とします。

修繕の実施主体が指定管理者か草津市かを問わず、すべての修繕内容は「修繕実施記録」に記載し、台帳で一元管理します。この記録をもとに、将来的な計画修繕の判断に活用します。迅速な修繕対応は、施設・設備の長寿命化を促し、安全な利用環境の維持と経費削減につながると考えています。

事業運営に関する計画

(草津市立社会体育施設等)

●簡単な修理は現場で即対応

本施設では、軽微な故障や不具合については、指定管理者の職員が現場で即時に対応する体制を整えます。日常的に施設を管理している職員が対応することで、外部業者への依頼にかかる時間やコストを削減し、迅速かつ柔軟な修繕が可能となります。対応内容はすべて修繕記録として台帳に記載し、将来的な計画修繕や予防保全の判断材料として活用しています。こうした内製化による修繕対応は、施設の安全性と快適性の維持に加え、設備の長寿命化や維持管理費の削減にも寄与する重要な取り組みです。

●体育館フローア-床板剥離事故の予防について

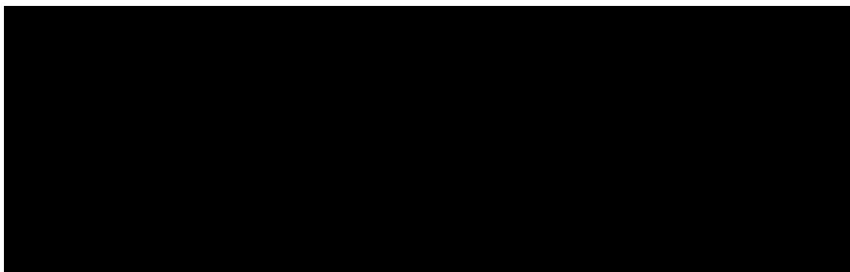
体育館のフローア-における床板剥離事故は、利用者の安全を脅かす重大なリスクとなります。その予防には、日常的な点検と適切な維持管理が不可欠です。特に、床材の接着状態や湿気・温度変化による影響を定期的に確認し、異常が見られた場合は早期に対応する体制を整えています。また、利用状況や清掃方法にも注意を払い、過度な水分や薬剤の使用を避けることで、床材の劣化を防止します。さらに、床材の耐用年数や過去の修繕履歴を台帳で管理し、計画的な更新や補修を行うことで、事故の未然防止に努めています。



■ ⑩備品の管理について

～市の管理基準に準じた施設内資産の計画的かつ適正な運用～

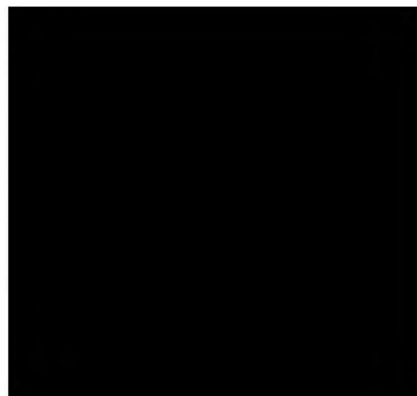
施設内には、草津市に帰属する備品と、指定管理者に帰属する備品が混在しているため、それぞれの所有区分に応じて備品台帳との照合を定期的実施しています。備品の購入や廃棄を行う際には、必ず草津市の承諾を得たうえで手続きを進めるなど、規則に則った適正な管理を徹底します。これにより、資産の明確な区分管理と、透明性のある運用を実現し、施設運営の信頼性向上に努めます。



●恒常的な備品点検&迅速な修繕

本施設においては、シンコースポーツ（株）が定める安全管理基準に基づいたチェックシートを使って定期的な点検を実施し、備品の所在や有無、損傷の度合いなどを確認します。

体育器具は、使い方や管理方法を誤ると重大な事故を引き起こしかねず、定期的な点検が必要不可欠であるといえます。当グループは施設休館日を利用し、体育器具の総点検を実施いたします。点検結果は記録として保管し、万一安全な利用が担保できない状態であれば、速やかに使用停止等の措置を施し、草津市に報告いたします。



事業運営に関する計画

(草津市立社会体育施設等)

(2) 樹木等の植物の育成および管理技能の状況

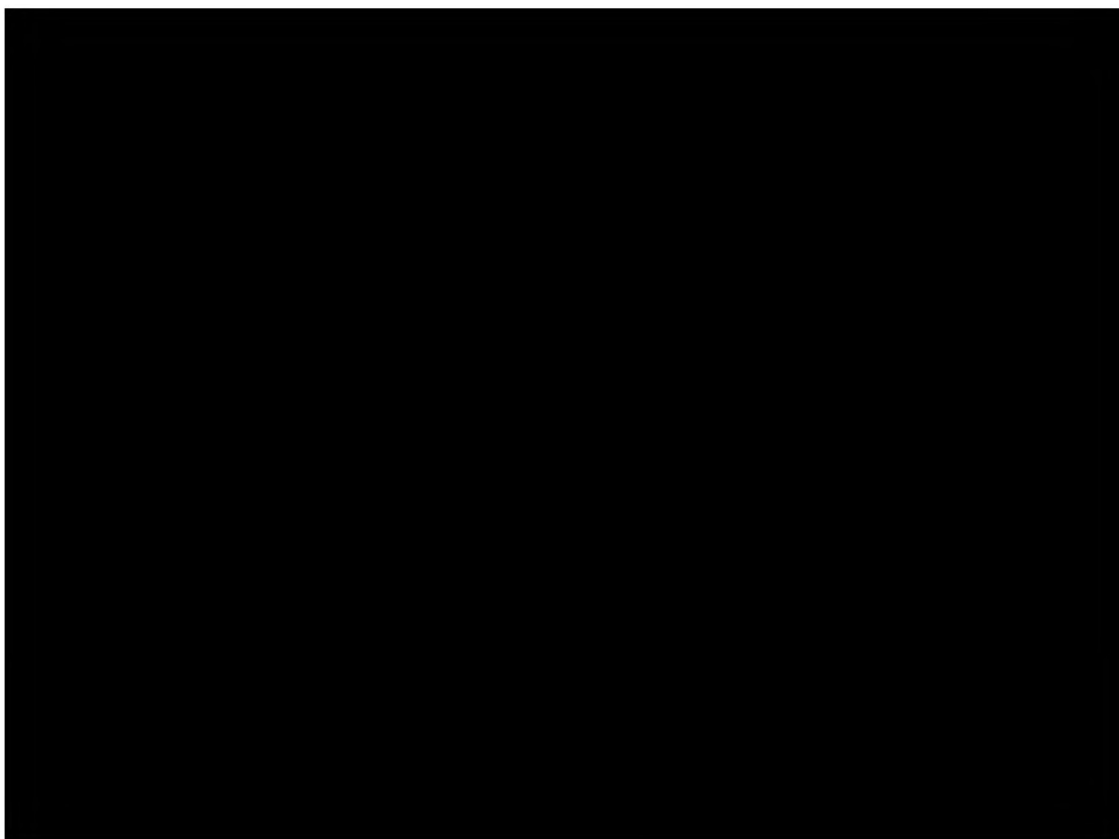
草津市では、第6次総合計画において「ガーデンシティ草津」の推進を重要な柱として掲げています。この構想は、自然と都市が調和した魅力あるまちづくりを目指すものであり、市内の公園施設はその象徴的な空間として位置づけられています。市民が四季折々の草花や緑に親しみ、憩い・交流・発見が生まれる場として、公園の整備・管理が計画的に進められています。

こうした方針のもと、植栽管理においては、単なる景観維持にとどまらず、自然環境との調和や地域の生態系への配慮を重視しています。定期的な剪定・除草・病害虫対策に加え、地域性を考慮した樹種選定や緑化設計を行い、施設ごとの特性に応じた管理を推進します。

また、SDGsの「住み続けられるまちづくり(目標11)」や「陸の豊かさを守ろう(目標15)」の視点を取り入れ、環境負荷の軽減と生物多様性の保全にも配慮した運営を行います。これにより、都市と自然が共生する持続可能なまちづくりに貢献していきます。

①植栽管理業務について

植栽は季節に合わせて実施をする剪定・除草・草刈、施肥、薬剤散布等は、業務仕様書に準じた回数にて実施し、実施時期については、提案時点では下記の植栽計画表(案)とし、具体的な業務の実施時期については、管理運営開始後に調査を行い、管理計画を立案します。



事業運営に関する計画

(草津市立社会体育施設等)

●清潔で快適な施設環境の整備

施設環境の快適性を保つためには、植栽の適切な管理が重要です。定期的な剪定や除草、落葉の清掃を行うことで、害虫の発生や雑草の繁茂を防ぎ、清潔な景観を維持します。緑豊かな空間は、利用者に安らぎを与えるだけでなく、施設全体の印象向上にもつながります。また、樹種の選定や配置に工夫を凝らすことで、季節感のある美しい景観を演出し、快適な利用環境を提供します。植栽管理は、通行の安全確保やバリアフリー化にも寄与し、すべての利用者が安心して過ごせる施設づくりに貢献します。今後も、計画的かつ持続可能な植栽管理を通じて、清潔で快適な施設環境の整備を推進してまいります。

●災害時の植栽対応について

災害時には強風や豪雨により、植栽の倒木や枝折れなどの被害が発生する可能性があります。これらは通行人の安全を脅かすだけでなく、施設や設備への損害にもつながるため、迅速な対応が求められます。当施設では、災害発生後の初動として、倒木や傾いた樹木の確認・撤去を優先し、通行の安全確保を図ります。また、事前対策として、定期的な剪定や支柱の設置、根の状態の点検を行い、倒木リスクの軽減に努めます。

●市内企業・専門業者への委託

植栽は、来園者にとって施設の第一印象を左右する重要な要素です。美しく整えられた緑は、安心感や快適さを提供し、施設全体の魅力を高めます。当グループでは、公園の植栽管理業務を草津市内の専門業者に再委託し、地域企業との連携を図っていきます。

専門的な知識と技術を持つ委託業者と協力することで、季節に応じた適切な管理や迅速な対応が可能となり、利用者満足度の向上につながります。地域と連携した質の高い植栽管理を推進してまいります。

事業運営に関する計画

(草津市立社会体育施設等)

(3) 体育、スポーツ活動の指導をする上での指導経験者、指導資格者状況

①本施設に適した資格・能力を保有する職員の配置について

指定管理者制度は公の施設管理運営において、民間企業のノウハウを活かしたサービス提供を行うことが趣旨であります。民間のスポーツ施設と公共スポーツ施設では似て非なるものであることを理解する必要があります。

公共施設運営実績の少ない企業や、近年、公共施設運営に参入した企業においては、この大前提を理解せぬまま、過度な営業事業や、自社営利活動を行うことが散見されています。

代表企業・構成企業は、公の施設で求められる役割や、公共事業を理解するための公共施設従事者研修を定期的に行い、公共施設従事者にふさわしい人材育成を行ってまいります。

