

# 両国屋内プール業務計画概要 比較表

| 1 利用者サービスの向上                           | コナミスポーツ&ライフ・セントラルエンジニアリンググループ                                                                                                                                                                                             | B社                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|----------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ( 1 ) 利用者にとって平等に利用できる環境が整えられているか       | <ul style="list-style-type: none"> <li>・バリアフリー環境の整備（車いすの貸出、サイズの異なるパンフレット設置、プールに階段設置）</li> <li>・外国人が利用しやすい施設づくり</li> <li>・初めての方でも気軽に利用できる施設づくり</li> </ul>                                                                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>・ユニバーサルデザインの原則を踏まえたサービス提供・人権啓発推進者の設置</li> <li>・スタッフ研修や職場内OJTの実施など</li> <li>・組織を挙げて施設利用者の平等性・公平性を確保します。</li> </ul>                                                                                                                                   |
| ( 2 ) 施設の設置目的を達成するための事業計画となっているか       | <ul style="list-style-type: none"> <li>・本施設の管理運営における3つの運営方針               <ol style="list-style-type: none"> <li>1．区民ニーズを踏まえたサービスの展開</li> <li>2．墨田区の行政施策を踏まえた事業展開</li> <li>3．業務水準を維持、向上させる万全な体制の構築</li> </ol> </li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>・本施設は、多くの墨田区民が利用する施設であり、幅広い年代層の区民に向けた事業を展開する必要があります。</li> <li>・ルネサンスが有する運動指導力を活かし、魅力的なスポーツプログラムの提供による利用者満足はもとより、日頃の運動習慣がない方や高齢者などに対しても利用促進を図ることが、公益性の確保に向け重要と考え、多彩な運動プログラムを提供し、墨田区のスポーツ振興に貢献します。</li> </ul>                                         |
| ( 3 ) 利用者サービスの向上につながる独自の提案があり、実現が可能か   | <ul style="list-style-type: none"> <li>・無料教室の実施</li> <li>・本社所属オリンピックメダリストの区イベントへの参加</li> <li>・墨田区水泳連盟とタイアップした水泳教室</li> <li>・健康体力測定会の開催、物販事業</li> </ul>                                                                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>・墨田区に本社を有する企業として、また、墨田区の指定管理者として、区民の雇用や区内事業者を積極的に活用します。また、墨田区内の地域団体とは積極的な連携を行い、地域コミュニティの活性化に貢献します。</li> <li>・多くの区民にスポーツの参加機会を提供するため、多種多様な運動プログラムを提供します。</li> <li>・様々な年代・属性の区民のスポーツ活動を支援するため、高齢者といったスポーツ参加の機会が少ない区民も参加できるようなスポーツ教室を提供します。</li> </ul> |
| ( 4 ) 利用者の要望・意見等を聞くための手段と業務改善の取り組みがあるか | <ul style="list-style-type: none"> <li>・お客様声のBOXの設置継続</li> <li>・利用者アンケート</li> <li>・気づき「直行」の取り組み</li> <li>・PDCAマネジメントサイクルによる多角的な業務改善</li> </ul>                                                                            | <ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者からの意見・要望を聴取することはサービス品質の向上のために重要な課題であると考えます。直接の意見・要望をうかがうために、以下の施策を実施します。               <ul style="list-style-type: none"> <li>ふれあいBOXの設置</li> <li>利用者アンケート（利用者満足度調査）の実施</li> <li>運営会議の設置</li> </ul> </li> </ul>                                 |

# 両国屋内プール業務計画概要 比較表

| 2 効率的・効果的な施設の運営                     | コナミスポーツ&ライフ・セントラルエンジニアリンググループ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | B社                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|-------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| (1) 施設の設置目的を踏まえた管理・運営方針となっているか      | <ul style="list-style-type: none"> <li>・本施設の管理運営における3つの運営方針               <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 区民ニーズを踏まえたサービスの展開</li> <li>2. 墨田区の行政施策を踏まえた事業展開</li> <li>3. 業務水準を維持、向上させる万全な体制の構築</li> </ol> </li> <li>・運営目標<br/>平成30年 利用者人数：7万4千名</li> </ul>                                                                                              | <ul style="list-style-type: none"> <li>・私たちは、指定管理者として「公共サービス基本法」に則り、墨田区を取り巻く環境や各種行政施策及び指定管理者の役割を踏まえ、区民を明るく元気にする施設を目指します。</li> <li>・そして、このコンセプトを具現化するため以下の3の運営方針を掲げ、本施設の指定管理者として取り組んでいきます。<br/>区民目線・お客さま本位のサービスを提供します<br/>安全・安心・快適な施設空間を創出します<br/>地域の活性化とスポーツ振興に貢献します</li> </ul>                                         |
| (2) 利用者の増加策や施設稼働率（利用率）向上への取り組みは効果的か | <ul style="list-style-type: none"> <li>・「きっかけづくり」「再来館」「定着化」の3つの利用段階を想定した方策・仕掛けづくり</li> <li>・区民ニーズに合致した効果的な広報活動の展開</li> <li>・定期的なチラシの配布、ホームページを利用した情報発信</li> <li>・幅広いプログラムの提供 ・無料教室の実施</li> <li>・成果発表会・大会の開催、地域密着イベントの開催</li> <li>・従事者紹介ボード設置による、顔の見える運営</li> <li>・本社所属オリンピックメダリストの区イベントへの参加</li> <li>・墨田区水泳連盟とタイアップした水泳教室</li> <li>・健康体力測定会の開催、物販事業</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>・公の施設の管理運営者として、利用者目線に立ち、ニーズに即した最良のサービスを提供するために、当グループの経験とノウハウを駆使して、様々なプランを展開します。<br/>利用者への接遇マナーの向上<br/>包括的な広報・利用促進活動の展開<br/>多彩な集客対策の実施<br/>すべてのお客様に向けたサービス拡充</li> </ul>                                                                                                           |
| (3) 施設の維持管理経費を節減するための積極的な取り組みがあるか   | <ul style="list-style-type: none"> <li>・LEDの導入</li> <li>・計画的な予防保全</li> <li>・年間スケジュールに基づく各種検査項目、法定点検と報告</li> <li>・中長期設備保全計画の立案</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>・施設設備の最適化を実現するために、本施設を効率的に管理サポートする体制（ファシリティ・マネジメント＝FM）を推進します。</li> <li>・施設点検記録や光熱水使用量などの管理情報をデータベースにおいて一元管理し、会社全体で施設の品質や状態を的確かつ迅速に把握することで、コストや負荷、管理時間の浪費等を改善していきます。</li> <li>・施設の維持管理方法については以下の通りです。<br/>仕様書を上回る施設点検の実施<br/>修繕計画の作成<br/>予防清掃による清潔な施設環境の構築<br/>万全な備品管理</li> </ul> |
| (4) 提案額は、事業計画を実現するための適正な額となっているか    | <ul style="list-style-type: none"> <li>・利用料金収入、経費は本施設の実績を基に、施設の利用実態や動向を踏まえ、算出しております。</li> <li>・指定管理者の費用負担としてトータル節水システム、自動券売機の調達条件となっているため、上記2つの費用を追加した額を設定しております。</li> </ul>                                                                                                                                                                                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>・公の施設の管理運営事業者として要求される管理経費の縮減について、業務の効率化を積極的に行うことなどで実現し、指定管理料の継続的な削減を実現します。</li> </ul>                                                                                                                                                                                            |
| (5) 区民の雇用や区内企業の活用を図る取り組みがあるか        | <p>【区民の雇用】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・高齢者も含めた区民の人材活用（区内居住者6名雇用）</li> </ul> <p>【区内企業の活用】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・セントラル総業株式会社 東京支店</li> <li>・すみだ環境整備協同組合</li> <li>・株式会社アズビル 城東営業所</li> </ul>                                                                                                                                | <ul style="list-style-type: none"> <li>・墨田区に本社を有する企業として、また、墨田区の指定管理者として、区民の雇用や区内事業者を積極的に活用します。また、墨田区内の地域団体とは積極的な連携を行い、地域コミュニティの活性化に貢献します。</li> </ul>                                                                                                                                                                    |

# 両国屋内プール業務計画概要 比較表

| 3 事業計画の遂行能力                                       | コナミスポーツ＆ライフ・セントラルエンジニアリンググループ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | B社                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|---------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ( 1 ) 経営状況及び財政基盤は安定しているか                          | <p>代表企業：株式会社コナミスポーツ＆ライフ</p> <p>【コナミグループ連結】<br/>売上 2,259億 税引き前利益 219億 自己資本比率 69.97%</p> <p>【株式会社コナミスポーツ＆ライフ】<br/>売上 792億 経常利益 5億4千万</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>グループ内の潤沢なキャッシュフローを活用したキャッシュマネジメントシステムを構築</li> <li>親会社であるコナミ株式会社から本事業の履行保証を取り付ける。</li> <li>構成企業：セントラルエンジニアリング <ul style="list-style-type: none"> <li>売上 13.2億</li> <li>区内に本社を置く企業であり、現場管理コスト意識の徹底と不採算現場の見直しにより、安定的な利益を確保</li> </ul> </li> <li>ISO9001、14001を推進し、コンプライアンスの遵守と品質向上を図る。</li> </ul>                                                                                                                                                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>5年間という長期に亘り、指定管理事業を遂行するにあたっては、期間内に企業の経営が不安定になり、本施設の運営管理に影響を与えることは避けなければなりません。</li> <li>当グループは、健全な企業経営を行っており、業績も安定しております。</li> </ul>                                                                                                                              |
| ( 2 ) 職員構成・職員数及び組織の管理・運営体制は適切か                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>安全・確実な組織体制と効率的な従事者配置</li> <li>ムリ・ムダ・ムラのない勤務体制の実現</li> <li>安全・確実な利用を担保する業務実施体制</li> <li>万全なバックアップ体制</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | <ul style="list-style-type: none"> <li>本施設が区民の方々にとって快適に利用できる「明るく楽しい、憩いの空間」となることを目指し、明確な指揮命令系統を構築し、効率的に人員を配置します。</li> </ul>                                                                                                                                                                              |
| ( 3 ) 管理責任者及び職員の資格や経験は適切であり、職員のスキルアップに向けた取り組みは充分か | <ul style="list-style-type: none"> <li>管理責任者(館長)は経験豊富な幅広い見識・技術を要する人材である。現館長の継続配置を予定している。</li> <li>本施設の設置目的に則した人員配置である。</li> <li>ライセンス制度</li> <li>公共従事者研修等の指定管理者として必要な研修の実施</li> <li>人権・同和研修への参加</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>総括責任者には、ルネサンスのフィットネスクラブの支配人経験者、もしくは、同等の能力を有するマネジメント経験豊富な職員を選任・配置します。</li> <li>また各業務においても必要な有資格者を配置します。</li> <li>サービス品質を向上し、利用者に安心して本施設を利用していただくには、スタッフのサービス品質レベルの向上が不可欠です。当グループのこれまで培ってきた社員教育をベースとした施策を実施し、サービス品質の向上を行います。</li> </ul>                            |
| ( 4 ) 個人情報保護の徹底及び積極的な情報公開を行う計画となっているか             | <ul style="list-style-type: none"> <li>個人情報保護方針の徹底</li> <li>個人情報取扱責任者の選任</li> <li>個人情報保護研修</li> <li>近隣施設との内部チェック体制の構築</li> <li>個人情報管理区内への入退室管理</li> <li>申請者の2社ともにプライバシーマーク取得済</li> <li>シュレッダー裁断の徹底</li> <li>個人情報保護ポリシーの掲示</li> <li>再委託先への個人情報保護の徹底</li> <li>墨田区情報公開条例に則った対応</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | <ul style="list-style-type: none"> <li>行政庁の一員としての職員倫理の確立、組織としてバックアップ体制を整え、個人情報保護・情報公開・行政手続や、企業倫理・公共精神・社会的規範を含め、“コンプライアンス”を当然遵守しなければならないと考えます。</li> <li>当グループは、昨今の高度情報化社会への対応や新たな行政手法の導入を進め、公正公平な職務従事体制を確保しながら教育システムを構築するとともに、組織全体で法令遵守の精神や社会規範に則したコンプライアンス活動を徹底し、個人情報を適正に管理し、積極的な情報公開を実施します。</li> </ul> |
| ( 5 ) 災害その他緊急時の危機管理体制及び苦情処理体制は明確か                 | <p>【災害時その他緊急維持の危機管理体制】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>災害時・緊急時の危機管理体制が構築済</li> <li>非常時・緊急時に備えた従事者研修・訓練</li> <li>安全確保・緊急時対応に必要な備品の設置</li> <li>暴力団排除条例の遵守</li> <li>緊急時における行動基準の整備、役割の明確化</li> <li>火災・地震等発生時の対応フロー</li> <li>警報・注意報等の発令時の対応</li> <li>「墨田区地域防災計画」に基づく協力活動の推進</li> </ul> <p>【苦情処理体制】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>トラブル・苦情発生時の解決プロセス</li> <li>気付き「直行」の取組み</li> <li>24時間365日の緊急時バックアップ体制</li> <li>利用者との防災訓練実施</li> <li>万が一の場合に備えた保険への加入</li> <li>事業継続計画の策定</li> <li>傷病者への応急処置対応フロー</li> <li>区民への防災意識の啓発</li> <li>帰宅困難者の受け入れ</li> <li>データ蓄積とマニュアル策定による再発防止</li> <li>質を高める為の業務改善の取組</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>当グループ本社と連携して、本施設に災害対策本部を設け、情報の収集分析と負傷者対応等の指示を的確に行います。収集した情報は、区へ逐一報告するとともに、緊急連絡体制により関係各所への伝達を正確に行います。</li> <li>苦情はサービス向上に資する重要なサインと捉え、些細なことでも疎かにせず、迅速かつ丁寧に対応し、早期解決を目指すことに加え、運営会議等で再発防止策、業務改善策を検討し、スタッフ全員に周知徹底します。</li> </ul>                                      |
| ( 6 ) 同種事業に関する他の自治体での実績の有無、本区での実績の有無              | <p>【本施設の指定管理者に適した豊富な実績】</p> <p>株式会社コナミスポーツ＆ライフ</p> <p>公共スポーツ管理施設：174施設 墨田区内の管理実績：3施設</p> <p>○セントラルエンジニアリンググループ</p> <p>公共スポーツ管理施設：2施設 墨田区内の管理実績：7施設</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | <ul style="list-style-type: none"> <li>本施設を安定的に運営管理を実施するためのスポーツ関連施設の豊富な運営管理実績を保有しています。</li> <li>また、区のスポーツを振興するための豊富な運動指導の実績も保有しています。</li> <li>墨田区総合体育館の維持管理業務（清掃・警備部門）を行っています。</li> </ul>                                                                                                               |