

# 鳥取県営東山水泳場

—委託業務に関する事業計画書・収支決算書—



平成 27 年 8 月 10 日



一般財団法人 鳥取県水泳連盟

会長 川口 武



## 目次

<b>はじめに</b> .....	<b>7</b>
(1) あいさつ.....	7
(2) 一般財団法人としての経営方針と管理者制度への対応.....	8
ア) 一般財団法人としての経営基盤の強化.....	8
イ) 指定管理者制度への真摯な取り組み.....	8
ウ) 指定管理者としての資質と心得を堅持.....	9
(3) 本水泳場管理者としての成果と展望.....	10
ア) 現行の事業計画書の進捗状況.....	10
イ) 鳥取県行政評価における良好な結果.....	11
ウ) 利用者から頂いたお声を着実に反映.....	11
エ) 指定管理者制度での運営成果と地域還元.....	11
(4) 鳥取県の特性を活かした施設運営に向けて.....	12
ア) 鳥取県西部の風土・施設等を活かす.....	12
イ) 鳥取県民の特性を把握.....	12
ウ) 鳥取県民ニーズへの的確に対応.....	13
エ) 鳥取県民らしい施設運営を目指して.....	13
<b>指定管理者を希望する理由</b> .....	<b>14</b>
(1) 本水泳場の設置目的と当連盟の使命と事業が合致していること.....	14
(2) 公平性・専門性・信頼性の高い施設運営が保証できること.....	14
ア) 多彩な自主事業展開と利用者視点のサービスが提供できること.....	14
イ) 競技者や団体とのネットワークで円滑な大会運営協力ができること.....	15
ウ) 関係団体や企業との共創・協働体制による開かれた運営ができること.....	15
<b>施設管理業務に対する基本方針</b> .....	<b>16</b>
(1) 管理運営の基本方針策定にあたって.....	16
ア) 私たちに課せられた使命の実現に向けて.....	16
イ) 的確な現状認識と指定管理期間を見据えた社会変化への対応.....	17
(2) 管理運営に対する基本方針.....	20
ア) 本水泳場の経営理念(ビジョン).....	20
イ) 本水泳場の管理運営方針.....	20
ウ) 鳥取県の施策と連携した管理運営.....	21
<b>施設の現状に対する認識及び今後の在り方</b> .....	<b>22</b>
(1) 施設の現状に対する課題等の認識について.....	22
(2) 現状の課題を解決するための改善項目.....	23
ア) 利用者第一主義の誠実なサービス提供.....	23
イ) 安全・安心で心地よい維持管理.....	24
<b>料金設定</b> .....	<b>31</b>
(1) 開館時間の考え方と設定内容.....	31

(2) 休館日の考え方と設定内容 .....	31
(3) 利用料金の考え方と設定内容 .....	31
(4) 利用料金の減免に対する考え方 .....	32
(5) 利用の許可に対する考え方 .....	33
<b>施設の管理業務に係る職員体制 .....</b>	<b>35</b>
1 管理体制(組織図・職員数) .....	35
(1) 組織図 .....	35
(2) 職員数 .....	36
2 研修計画(事業に関するもの、接遇に関するもの等) .....	40
(1) スタッフ全員が基本的な事項をシェアします。 .....	40
(2) 業務内容に応じた研修を実施します。 .....	41
<b>事故・事件の防止措置と緊急時の対応 .....</b>	<b>42</b>
(1) 火災・盗難・災害などの事故・事件の防止(防災)対策 .....	42
(2) 緊急時の体制・対応 .....	55
(3) 利用者の苦情等トラブルの未然防止と対処方法 .....	58
<b>情報の公開への対応 .....</b>	<b>60</b>
(1) 条例・要領に準拠した対応 .....	60
(2) 利用サービスの向上と安心のために、積極的に情報発信 .....	60
<b>個人情報の保護への対応 .....</b>	<b>61</b>
(1) コンプライアンス体制の整備 .....	61
(2) 各種法令の遵守及び施策等への対応 .....	61
(3) 厳格な情報管理体制の構築 .....	61
ア) 個人情報の保護への対応 .....	61
<b>施設の運営に関する事項 .....</b>	<b>62</b>
1 スポーツの普及振興の考え方 .....	62
1 スポーツの普及振興に係る自主事業計画 .....	63
(1) 水泳教室 .....	63
(2) 健康体力づくり教室 .....	64
(3) 新しい企画の教室 .....	65
(4) イベント事業 .....	66
(5) 障がい者・高齢者スポーツ活動及び支援事業 .....	67
(6) 平成24年度からの指定期間5年間で熟成していく事業計画。 .....	68
2 使用者・利用者に対するサービス向上策 .....	71
(1) 鳥取県及び近隣市町村等との緊密な連携を強化していきます。 .....	71
(2) 周辺地域・関係団体との連携を進めます。 .....	71
(3) 当連盟加盟団体・県外水泳連盟との連携を強化します。 .....	71
(4) 地域への経済的な波及効果を高めます。 .....	72
(5) 地域への社会的波及効果を高めます。 .....	72

(6) 利用団体との連携強化を確実にいきます。.....	72
(7) トレーニングスペースを新しく設けます。.....	72
(8) 安全性確保を鑑み医務室を充実します。.....	72
(9) 公平にかつ公正な貸出のありかた.....	73
(10) 誰もが利用しやすい施設づくり.....	74
(11) 自動販売機の設置について.....	74
3 利用者・利用者の要望の把握及びその実現性.....	77
(1) 「意見箱」の設置.....	77
(2) 「感謝の箱」の設置.....	77
(3) アンケートの実施.....	77
(4) 利用者懇談会の実施.....	78
4 経費節減のための方策.....	79
(1) マルチスタッフ育成により経費圧縮.....	79
(2) 総合管理(トータルマネジメント)等の視点でのコスト削減について.....	79
(3) 省エネルギー推進によるコスト削減について.....	79
5 施設管理業務の外部委託の考え方とその項目.....	81
関係法令に係る監督行政機関からの指導等の状況及び対応状況.....	82
委託、工事請負の発注予定.....	82
法人等の社会的責任の遂行状況.....	82
(1)障害者雇用.....	82
(2)男女共同参画推進企業の認定.....	82
(3) ISO14001・鳥取県版環境管理システム審査登録制度(TEAS) I 種 又はII種規格認証等.....	82
(4)家庭教育推進協力企業としての協定締結.....	83
(5)あいサポート企業等の認定.....	83
その他.....	84
(1) 施設設備の維持管理、衛生管理の考え方.....	84
ア) 安全対策の徹底.....	84
イ) 清潔な環境の確保(衛生管理の徹底).....	86
ウ) 施設設備の長期安定使用のための維持管理.....	87
(2) 剰余金還元について.....	90
(3) 人権に配慮した施設運営.....	91
(4) 保険への加入.....	92
(5) PDCA サイクルの最適化.....	92
(6) 管理指導実績.....	93
鳥取県営東山水泳場.....	94
むすびに.....	95

収支予算書(平成27年度11月～3月).....96

収支予算書(平成28年度).....97

## はじめに

まず、はじめに指定管理者の応募にあたりまして、挨拶をさせていただきます。

### (1) あいさつ

このたび、鳥取県営東山水泳場の指定管理者に応募をします一般財団法人鳥取県水泳連盟でございます。

私たち連盟は、昭和21年に創立以来69年に亘り、鳥取県のスポーツの健全な普及発展を期し、県民の水泳競技力向上と普及活動を使命とした一般財団法人（平成元年財団法人化）です。

競技スポーツの向上をはじめ、生涯スポーツの振興や県民の健康づくりまでの幅広いスポーツ事業を展開するとともに、昭和60年の「第40回国民体育大会（わかとり国体）」・平成7年の「第40回全国高校総体」・平成11年の「飛び込み日本選手権」・平成13年の「全国中学」などビッグイベントの成功に組織を挙げて取り組んでまいりました。

現在では、63名の役職員を中心に傘下に県下市町村の加盟団体122団体（構成人員延1500人）と密接に連携し、スポーツ施設の有効活用を果たしながら鳥取県民のスポーツ推進役を担っています。

また今後は、東京オリンピック・パラリンピックに向け、本県からのオリンピック選手の輩出を目指し、更にスポーツ振興を積極的に図っていきます。



会長 川口 武



また総務省の安全等に関する通知や東日本大震災を契機にした危機管理対策及び節電対策等への県民の皆様のご要望について真摯に対応し、安心できる施設運営のための最善の方策を講じてまいります。



最後に、今回の選定にあたり、現在、本水泳場の指定管理者として、選定審査の機会を恵みいただきましたことに多大なる謝意を表します。



## (2) 一般財団法人としての経営方針と管理者制度への対応

公益法人改革や管理者制度等の経営環境の変化に即応して、組織改革や経営改革に取り組むとともに、管理者としての資質と能力向上に努めています。

### ア) 一般財団法人としての経営基盤の強化

私たち連盟は公益法人改革に対応して一般財団認定を平成24年4月に取得し、経営基盤の強化に取り組んでまいりました。

一般財団法人への移行後には、そのメリットである公益性を最大限に活かしながら、本水泳場の有効活用やスポーツを通じた地域貢献活動に邁進してまいりました。



### イ) 指定管理者制度への真摯な取り組み

NPM（新公共経営＝民間の企業経営手法を応用した行政部門の運営方法）やPPP（公民協働による公共サービスの提供）に基づく管理者制度についての最新動向を注視するとともに、持続可能性の高いサービス提供のあり方を探求します。

## ① 公益性重視の管理と効率性重視の運営の実現

管理者制度を「公か民か」といった二律背反的に捉えるのではなく、公共的団体と民間企業がそれぞれ持つ特性を最大限に活かしながら、公の施設を管理運営することが、県民の皆さんや地域社会にとって最善の方策であると考えます。



公益性の保持を重視しながら専門性・効率性・創造性に秀でた地域団体や先端企業の協力を仰ぎながら、サービスの向上と経費の節減を追求した運営を行います。

## ② 納税者目線を意識した透明性の高い運営

厳しい財政状況の下、税金の使途について一層厳しい視線が注がれていることから、アカウントビリティ（説明責任）が果たせるよう、自己評価や第三者評価を積極的に導入して、その結果を公表するなど、透明性を一層高めたオープン型運営に努めます。

## ② 公共サービスを担う者としての資質の厳守

公共サービスに関する国民の権利を守る『公共サービス基本法』の理念に則り、変わりゆく社会経済情勢や多様化する県民ニーズを的確に捉えて、安全・安心・快適なお客様本位の施設運営を実現します。

行政代行者として関連法令等を遵守し、子ども、高齢者、外国人、障がい者など誰もがいつでも、公正・公平に施設を利用できるようにコンプライアンスを厳守します。

## ウ) 指定管理者としての資質と心得を堅持

施設の管理運営を担う全ての職員や関係者が「指定管理者は、行政機関の適正な代理執行機関である」との認識のもと、鳥取県の政策目標や施策の実現を自らの使命として認識します。

『体育施設条例』及び同施行規則に規定された業務を誠実、かつ適正に執行します。

利用の禁止又は制限に関する業務	使用の許可に関する業務
供用期間の変更及び供用時間の変更に関する業務	入場の制限等に関する業務
監督処分に関する業務	効用の増進を図るための事業
維持管理に関する業務	管理上必要と認められる業務

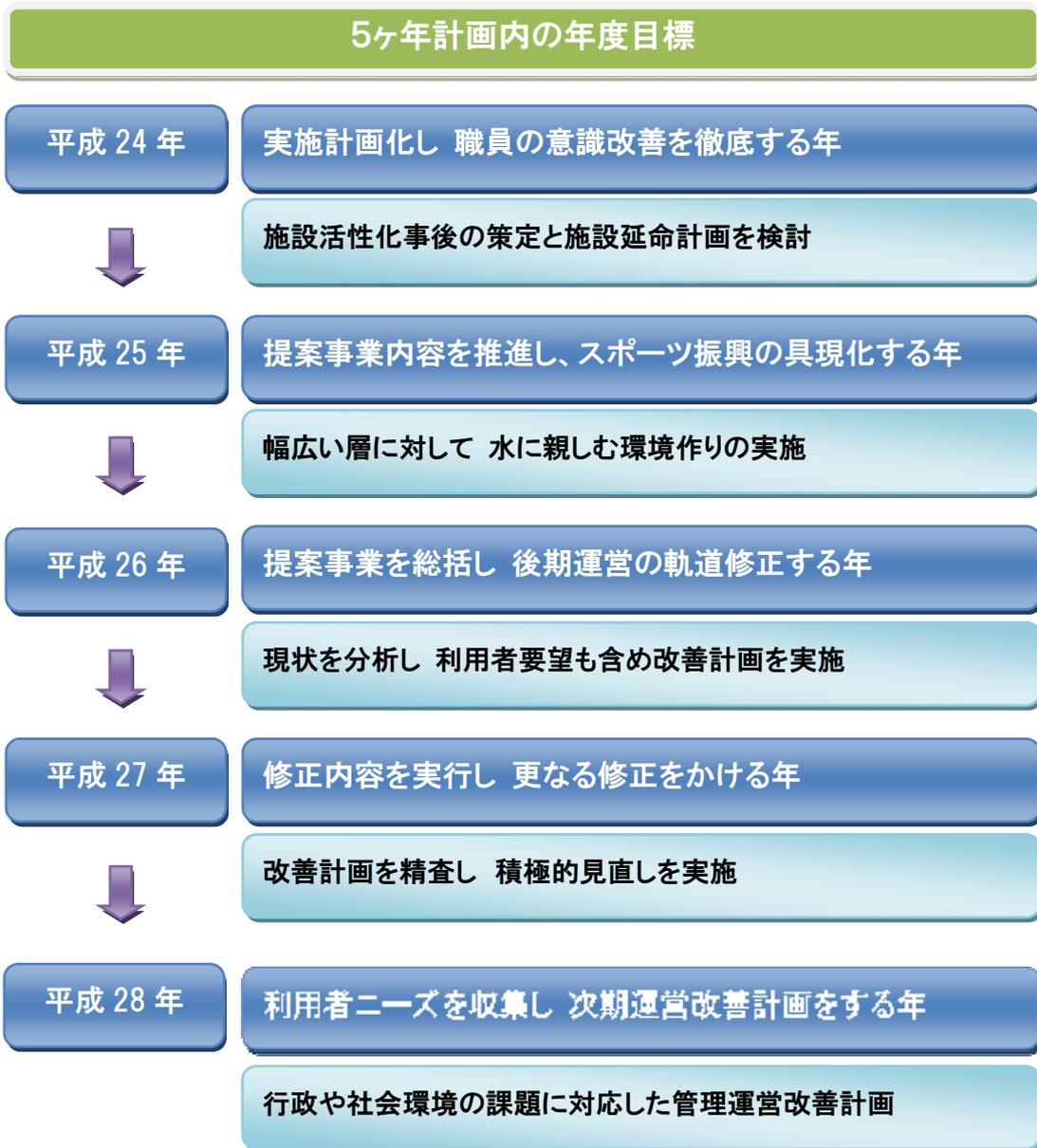
スタッフ全員が行政庁の一員としての気概を持って、本県の行政課題を熟知するとともに、関連行政計画や行政施策の円滑な推進に向けた盤石な協働体制を構築します。

### (3) 本水泳場管理者としての成果と展望

私たちは、鳥取県民のニーズに応え、スポーツ振興の拠点として整備された本水泳場の合理的かつ効率的な運営を行う重責を果たすべく、施設の設置目的の実現に向けて全職員が一丸となって精励しています。



平成27年度からの施設運営にあたっては、安全性・快適性に配慮した施設づくりと人件費削減を柱とした効率運営による経費縮減の両立を達成すべく、民間事業者との強固な協働体制を構築し事業展開に取り組んでいきます。



#### ア) 現行の事業計画書の進捗状況

平成23年度からの米子市指定管理でお約束した「樹木等の景観美化の徹底」や「コースロープの設置」などの新しいサービスは、平成27年3月現在で着実に実行（19項目中19項目；達成率100%）しており、平成29年3月末までに施設管理者としての事業執行責任を果たすように鋭意努力します。

## ■ 今期提案事項の主な達成項目



### イ) 鳥取県行政評価における良好な結果

鳥取県が実施する行政評価において、適正な評価が得られるように鋭意努力します。

### ウ) 利用者から頂いたお声を着実に反映

私たちの管理運営を通じて、安全対策の徹底により利用者無事故を貫くとともに、公正・公平な利用環境を堅持しており、その種のクレームも頂いたことはありません。

利用者アンケートの結果からも、水質の管理で満足以上が約100%、職員の対応で満足以上が95%、施設全般の管理についても98%が概ね適切であると評価を得ておりますが更なる利用者満足度の向上に全力を挙げる所存であります。

アンケートやご意見箱に頂いた貴重なご意見・ご要望に対して着実に対応するなど利用者第一主義の施設運営を貫きます。



### □ ご意見・ご要望の事例

水がとってもきれいになりました。	駐車場から花壇の花を見るのが楽しいです
職員の対応が数段良くなりました。	受付の女性の対応が気持ちいいです。
玄関と更衣室がとても清潔になりました。	監視員の方からの声掛けがうれしいです。

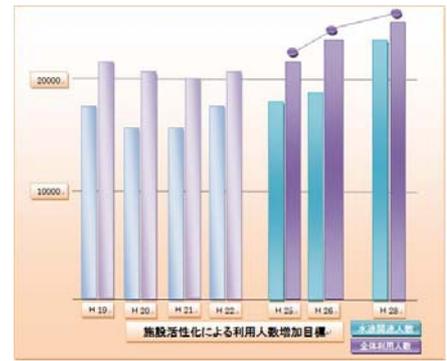
### エ) 指定管理者制度での運営成果と地域還元

私たちは、指定管理者制度のメリットを最大限に活かして、効率的な運営や利便性向上等による利用者増加を果たすと同時に、金銭的な地域還元を進めていきます。

### ①利用者の増大と経費縮減の達成

次期の管理目標として、「利用者の増大と経費削減」を掲げ、水泳教室等の充実やイベントの実施、回数券の導入など、利便性を向上させる事業の展開と契約事務の見直し等により、利用者の増大と経費の節減に努めます。

本水泳場の合計利用者数は、当連盟の教室利用者が全体の75%であり全体の大多数を占めています。当連盟が管理運営することで利用者を拡充させます。



### ③ 経営努力による余剰金等をスポーツ振興に充当

鳥取県の「管理代行者」として本水泳場の管理運営を行うにあたり、県民が納めた税金を最大限有効活用し、県民が納得する利用者サービスとして還元することが使命の一つであると捉えております。このことから、剰余金が出た場合は、スポーツ振興や子ども達のスポーツ活動に対して積極的に還元いたします。

## (4) 鳥取県の特性を活かした施設運営に向けて

私たちは、鳥取県の歴史や特性、県民の皆様のニーズ等を十分に把握し、本水泳場の管理運営を通じた鳥取県の発展と魅力度アップに貢献することが大きな使命と考えています。



### ア) 鳥取県西部の風土・施設等を活かす

鳥取県西部は、山陰のほぼ中央に位置し、東には「伯耆富士」とも呼ばれる国立公園大山、北に日本海、

そして西には汽水湖として日本で5番目の大きさを誇り、ラムサール条約にも登録されている中海という、豊かな自然に囲まれています。

遠く弥生時代から大陸との交流があったとされ、現在では山陰唯一の国際航空路線である米子ソウル線を有する米子



空港、韓国・ロシアとの定期貨客船等の海路を有する境港市とも隣接し、陸路では高速道路や鉄道が整備されている便利なアクセス環境から、山陰の玄関口と呼ばれる交流のまちです。

こうした豊かな自然や恵まれたスポーツ施設を活かした運動習慣が県民一人ひとりに普及・浸透するように、本水泳場を中核とした地域特性を踏まえたスポーツ振興事業を展開してまいります。

### イ) 鳥取県民の特性を把握

本水泳場において的確な利用者サービス向上を進めるために、鳥取県民の特性を熟知し、そのニーズに即した施設運営を進めます。

## ① 鳥取県のスポーツ特性への対応

平成 22 年度の『まちづくりに関するアンケート』によれば、週 1 回以上スポーツ活動を行っている県民は、48.4% となっています。

今後は、健康づくりやリフレッシュに資するような気軽で継続的に実施できるスポーツ環境を提供することが求められています。



## ② 鳥取県民の健康やライフスタイルに対応

前述のアンケートで「健康維持のためにスポーツに取り組んでいる」が、68.1%、いないが 29.6%と 7 割近くの県民が健康づくりを実践しています。

ライフステージ別死亡状況は、「脳血管疾患」の全国平均は人口 10 万人当り男 65.9 人、女 37.6 人であり、鳥取県平均では人口 10 万人当り男 61.9 人、女 36.1 人となっています。

また「悪性新生物」の全国平均は人口 10 万人当り男 203.1 人、女 96.8 人であり、鳥取県平均では人口 10 万人当り男 214.0 人、女 97.3 人と増加しています。

こうした鳥取県民の健康状況やライフスタイルを勘案した事業等を本水泳場において展開します。



## ウ) 鳥取県民ニーズへの的確に対応

平成 22 年度の『まちづくりに関するアンケート』によれば、スポーツ施設の利用しやすさでは、37.8%が利用しやすいと答えています。

スポーツ活動の機会の提供への満足度は、満足；3.2%、やや満足；15.3%、どちらともいえない；55.9%、やや不満；10.8%、不満；3.2%となっています。

県民ニーズに対応して、イベント・教室事業や付帯設備の充実、スポーツ情報の提供、ボランティア環境の整備などに取り組んでまいります。

## エ) 鳥取県民らしい施設運営を目指して

私たちは、鳥取県の風土や県民特性・ライフスタイル・ニーズなどを総合的に勘案することで、鳥取ならではの事業計画書を策定します。

本水泳場の運営にあたり、同じ鳥取県民として県民の皆様の意向や『鳥取県スポーツ振興計画』等を最大限尊重し、「鳥取県民の鳥取県民による鳥取県民のための鳥取県らしい施設運営」を目指します。



## 指定管理者を希望する理由

私たちは、当連盟の経営理念や目的、管理者制度への取組み及び本水泳場の実績等を踏まえて、以下のような目的・理由から本水泳場の指定管理者として応募します。

### (1) 本水泳場の設置目的と当連盟の使命と事業が合致していること

本水泳場の設置目的である「スポーツを振興し、もって県民の心身の健全な発達に寄与するため」と当連盟の目的である「水泳競技を振興し、もって心身とも健康で明るい県民生活の形成に寄与すること」は、同質と解釈します。



本事業を円滑に遂行するために、専門スキルのあるベテラン職員を配置して本水泳場の有効活用に取り組んでいきます。

鳥取県民 57 万人の皆様のスポーツの振興と健康・いきがいくづくりを効果的に進めるために、鳥取県のスポーツ振興拠点である「鳥取県営東山水泳場」の指定管理者に応募します。



### (2) 公平性・専門性・信頼性の高い施設運営が保証できること

指定管理者制度の普及に伴う民間セクターの撤退事例が増える状況で、5年の指定期間で持続可能な管理者を選定されることは、施設の有効活用や県民のスポーツ振興の観点からも絶対条件であると考えます。

私たちは、これまでの運営実績に基づき、安全管理、公平な利用環境の維持、地域やスポーツ団体との協働を目指して、今後1年半の運営管理を確実に担保します。

鳥取県の関係部署と密接な関係を持ち日頃から協議調整を十分に行い、指定管理者としての指名期間に止まることなく、将来も見据えた維持管理のあり方を念頭に置いた持続性の高い運営管理に取り組みます。

#### ア) 多彩な自主事業展開と利用者視点のサービスが提供できること

スポーツ振興事業として毎年、多彩な水泳教室やイベント・水泳大会など幅広い自主事業を開催し、延約4万名（平成26年度）の県民にスポーツの楽しさや健康づくりの推進など豊富な教室及びイベント提供ノウハウを蓄積しています。

本水泳場設置目的のスポーツの振興を目指し、ライフスタイルの変化やスポーツ・健康ニーズの多様化に対応し、利用者目線によるリーズナブルで納得感を得られる魅力的な事業展開を進めます。



## イ) 競技者や団体とのネットワークで円滑な大会運営協力ができること

鳥取県のスポーツ振興拠点として、「鳥取県スポーツレクリエーション祭」を開催するなど豊富な大会・イベント開催実績を有しています。

鳥取県内の水泳統括団体である当連盟のネットワーク網を活かし、アスリートが競技に集中できるようなきめ細かな支援体制を構築し、鳥取県全体の競技力の向上等に寄与します。

鳥取県体育協会や日本水泳連盟等との強力なパイプを活かして、傘下の全県・全国的な競技団体等への働きかけによって大規模大会等の誘致を図ります。



## ウ) 関係団体や企業との共創・協働体制による開かれた運営ができること

私たちは、競技大会・イベント開催時において、地域の一員として関係団体等と連携を持ちながら進めるとともに、地元教育機関や企業等との連携事業など地域密着型運営を推進します。

# 施設管理業務に対する基本方針

鳥取県の貴重な資産である本水泳場の施設価値を高め、そして県民が広く利用する公の施設としての性格を十分認識し、利用者にとって快適な施設の環境づくりやスポーツ振興、県民の健康増進及び東山水泳場の利用の促進を目指して、子ども・高齢者・身体的に障がいのある方をはじめすべての県民の皆様に「安心」「安全」「信頼」を提供し安心して利用していただくため、管理運営についての基本方針や抱負をまとめると以下のようになります。

## (1) 管理運営の基本方針策定にあたって

私たちは、管理者としての役割を十分理解するとともに、鳥取県を取り巻く現況やスポーツ等関連行政施策の動向を踏まえ、本水泳場における管理の課題を明確にしたうえで、管理業務を効果的かつ効率的に行うための基本方針を策定します。



### ア) 私たちに課せられた使命の実現に向けて

行政施策の代行を担う管理者として、鳥取県や国の行政施策の円滑な執行に資するために、課せられた使命と責務を果たせるような事業計画を策定します。

#### ①国のスポーツ施策等の転換期を見据えて

国民のスポーツ意識の高まりを背景に、平成22年の「スポーツ立国戦略」の策定や新たな『スポーツ基本法』の施行などスポーツ行政の一大転換期を迎えて、スポーツ施設のあり方も大きく変化しています。

指定管理期間においては、新たなスポーツ施策の動向や将来展望に対して的確かつ柔軟な対応策を講じるための中長期的な事業計画を策定します。



- ・県民のスポーツ権への対応
- ・地域スポーツクラブ等の育成支援策の強化
- ・障がい者等も一体となったスポーツ振興
- ・プロスポーツを巻き込んだ多角的なスポーツ活動

#### ②鳥取県の行政施策動向を踏まえて

指定管理者としての責務として鳥取県の行政政策について熟知するとともに、その計画等の円滑な推進に向けて全力を挙げて連携・協力を努めます。

#### ◎関連法令等に即した適正な施設運営

『地方自治法』『公共サービス基本法』や『体育施設条例』等の当水泳場の管理運営上で準拠しなければならない関連法令を遵守します。



□遵守しなければならない法令等

労働基準法	労働安全衛生法	最低賃金法
労働組合法	男女雇用機会均等法	労働災害補償保険法
雇用保険法	健康保険法	厚生年金保険法
電気事業法	消防法	浄化槽法
大気汚染防止法	水質汚濁防止法	鳥取県産業振興条例
鳥取県公有財産事務取扱規則	鳥取県個人情報保護条例	鳥取県情報公開条例
鳥取県行政手続条例	鳥取県営社会体育施設の設置及び管理に関する条例	

更に、現段階で検討されている条例等にも施行後に速やかに対応すべく鳥取県政情報等を常に注視します。

**イ) 的確な現状認識と指定管理期間を見据えた社会変化への対応**

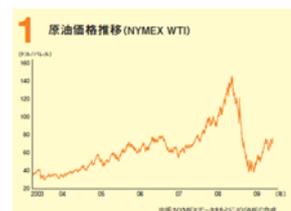
公共スポーツ施設の持続可能な管理運営を行うためには、施設を取り巻く環境を正確に認識するとともに、以下のような社会環境の変化を迅速に把握する分析力と適切な対応を講じます。

**①施設運営を取り巻く現状やリスクにマクロ的に対応**

急激な社会現象の変化を冷静に分析し、指定期間の対応を想定します。

**◎世界経済の不安定化と物価高騰による利用面・コスト面のリスク対応**

世界経済の不安定化と資源高(原油高騰等)による物価高騰が施設利用の減退や運営コストアップに影響を及ぼすことに十分に留意して管理運営を行います。



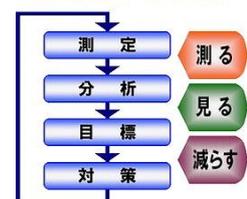
**◎安全意識の高まりや防災対策への高い欲求**

東日本大震災による国民の安全意識の高まりを受けて、安全や危機管理対策の抜本的な見直しを図るとともに、防災機能の強化など安全安心な施設環境作りに取り組みます。

**◎ストップ地球温暖化！と節電への取り組み**

地球温暖化防止に向けて『地球温暖化対策実行計画』を遵守するとともに、「節電対策基本方針」に基づき電力需給の逼迫化に対応した効果的な省エネ対策を進めます。

《省エネルギーサイクル》



## ② 平成28年を想定した社会環境変化への適応

今後の社会環境変化を想定した先見性の高い計画立案と執行を実施します。

私たちは絶えず国や鳥取県の政策についても情報収集に努め、適宜適切な事業展開を行い、本県のスポーツ振興を推進してまいります。

### ◎人口構造の変化とライフスタイルの変化

鳥取県の人口は、平成27年4月1日現在573,901人、世帯数は、215,165世帯です。平成32年には高齢者人口は約14万人へと増加し、高齢化率は26%に伸びると見込まれ、平成32年には4人に1人が高齢者の時代が到来します。

このため、『高齢者保健計画』では、介護予防や健康増進事業を積極的に展開するなど、高齢者が生きがいを持って自己実現を図ることができる環境づくりを推進していきます。



### ◎県民ニーズの多様化と健康・スポーツ意識の向上

県民の皆様のライフスタイルも多様化してくるものと思われませんが、予想されるスポーツへの関心や健康志向の高まりに応えられるよう、個々人の体力に応じたスポーツメニューの提案など、きめ細かい工夫を行います。



社会的な健康・スポーツ動向や県民アンケート調査等による県民のニーズの把握に努め、新たな成人プログラム、気軽に参加できるスポーツイベントなど多様な健康・スポーツ事業を実施します。

### ◎サービスの向上期待と財政再建機運の高まり

管理者制度の導入目的である公共性を担保し、利用者サービスの向上と経費の縮減を両立させるべく、利用者第一の理念の基に、『都市経営ビジョン・アクションプラン』を参照しながら、ハード・ソフト両面からの運営改善策を実現します。

## ③施設に関する管理運営上の主な課題と対応策

### ◎耐震性や経年劣化に対応した施設・設備の安全対策

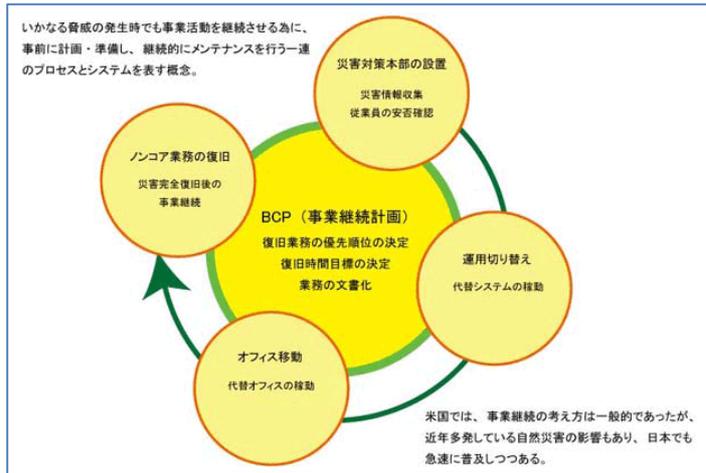
本水泳場は、昭和58年に完成し平成24年にリニューアルされた施設ですが、地震等大規模災害への備えを一段と強化することが肝要です。日常、定期点検を怠らず、鳥取県の大切な財産である建物や設備の長寿命化を図り、ライフサイクルコストを縮減します。

### ◎大規模災害発生時の避難所等としての機能維持

『地域防災計画』によれば、本水泳場は避難所等には指定されていませんが、危機発生直後においても、これらの施設を利用できるよう業務を継続する必要があります。

地震、台風など大規模災害や緊急処理事態など、本県に甚大な被害と県民生活に深刻な影響を与える危機事象が発生した際には、避難場所としての機能維持に努めます。

本水泳場の消防計画や防災計画に加え、業務継続計画（BCP）を策定するとともに、必要な訓練や研修を実施し、業務継続を確保します。



#### ④現状における運営課題への対応

独自に実施している利用者モニタリング・ご意見箱や現場スタッフの声から以下のような課題が浮き彫りとなり、既に対策を講じたものもありますが、未解決なものについては、その解決に向けた具体的な方策を立案します。



##### ◎利用者モニタリングによる課題抽出と迅速な対応

利用団体等からの意見聴取を実施するとともに、ご意見箱や利用者アンケートからのご指摘事項から課題をまとめると、以下のようになります。

##### □利用者からの主な意見・課題とその対応例

利用者からの主な意見や課題	その対応例
・利用時間を長くしてほしい。	・県と協議
・足がとどかない。	・台の設置
・ウェットスーツの着用	・許可
・飛び込みがしたい。	・危険なため原則禁止

##### □ご意見箱での意見・課題

ご意見箱の意見や課題	その対応例
・施設がきれいになった。	・より一層の美化に努める
・水がきれいになった。	・プール内掃除の徹底
・従業員の対応が良い。	・笑顔は0円
・水泳教室の再開	・工事が終わり次第

##### ◎運営サイドからの主な課題等

セルフモニタリングの一環として、施設運営に携わるスタッフからの意見や課題等を毎月の施設定例会議の場で検討するとともに、具体的な対応策を講じます。



- ・掃除道具の補充
- ・予約状況の確認表
- ・大会準備・あとかたづけの効率化
- ・安全確認

## (2) 管理運営に対する基本方針

私たちが考える課題の着実な解決と鳥取県民の貴重なスポーツ資源としての施設価値向上を目指し、経営理念の策定とその具現化のための管理運営方針を以下のように掲げます。

### ア) 本水泳場の経営理念(ビジョン)

国の『スポーツ立国戦略』の成果指標であるスポーツ実施率 65%以上の実現を目指して、すべての県民が「いつでも・どこでも・だれでも、する・観る・支える」スポーツに親しむきっかけづくりを推進します。

計画のキャッチフレーズと連動して「夢・感動・笑顔があふれるスポーツ施設」という経営理念（ビジョン）を掲げて運営管理にあたります。



ビジョン～夢・感動・笑顔があふれるスポーツ施設 東山水泳場

### イ) 本水泳場の管理運営方針

スポーツ基本法に伴うスポーツ権の尊重、県民のエコや安全意識の高まり等によりスポーツに関する県民皆様の関心と需要に応えるため、鳥取県営社会体育施設の設置及び管理に関する条例に基づく東山水泳場の施設設備の維持管理に関する業務（施設設備の保守管理、修繕、清掃、保安警備等）を遂行し、本水泳場を次の5つの基本方針のもとで管理運営し、魅力ある新たなステージ展開を目指します。



#### ①安全・安心で快適な施設空間の創出

##### ☆安全・危機管理体制の強化

防災・防犯体制の強化、危機管理体制の強化、実地訓練の強化、監視体制の充実

##### ☆コンプライアンス体制の強化

公益通報制度・職員管理の適正運用、委託先の監理徹底、研修の強化

##### ☆ユニバーサルデザインの強化

ノーマライゼーション、情報弱者への配慮、人権・男女共同参画の徹底



#### ②利用者視点の高品位なサービス提供

##### ☆利用者サービスの質的・量的な拡充

自主事業の拡充、付帯サービス拡大、子育て支援、機器のリニューアル

##### ☆情報発信機能の強化による利用促進策



広報広聴機能の充実、メディア活用、満足度調査・市場調査の強化

☆ホスピタリティ溢れるマンパワーの育成

ワンストップサービス、マニュアル・マナー研修の充実、弱者サポート対策

### ③鳥取県の地域資源を利活用した施設運営

☆地域や関係団体との連携強化

競技団体・教育機関・スポーツクラブ等との連携、観る・支えるスポーツの推進

☆イベント等の参画による地域との絆の拡充

商店街等とのタイアップ、イベント・まつり参画、共同PR

☆積極的な地域貢献活動の展開

清掃・防犯活動、地域活性化事業、他公共施設との連携、地域の小中学校との連携



### ④効率的・効果的なマネジメントの推進

☆人財の資質向上と認証等の取得

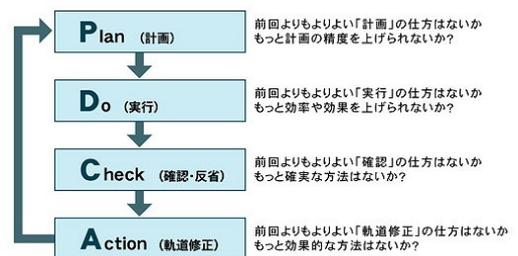
キャリアアップ研修、資格取得促進、適材適所の配置

☆PDCAサイクルによるムダ・ムラ・ムリのないマネジメント

業務改善提案の活用、苦情への即応体制、コスト管理の徹底、権限委譲

☆モニタリング機能の強化

事業進捗管理体制の強化、行政評価への真摯な対応、第三者評価の実施



### ⑤エコ型スポーツ施設管理の推進

☆ライフサイクルコストの削減

ファシリティマネジメントに基づくきめ細かいメンテナンス、計画的な修繕

☆実効性の高い温室効果ガス削減策

地球温暖化対策、カーボンオフセット制度、省エネ製品・エコ調達

☆利用者等へのエコライフの普及啓発

ごみ持ち帰り、節電・節水の徹底、ノーカーの啓発、もったいない運動



### ウ) 鳥取県の施策と連携した管理運営

☆鳥取県スポーツ振興計画等、鳥取県の施策について積極的に協力します。

☆鳥取県が開催する大会、行事等については、他の利用者と調整を図りながら円滑な開催を行います。

☆災害が発生した場合には、鳥取県や米子市と連携体制をとり適切に対応を行います。

# 施設の現状に対する認識及び今後の在り方

## (1) 施設の現状に対する課題等の認識について

私たちは、今回の申請にあたり、本水泳場において実施している水泳教室参加者や本水泳場のヘビーユーザーである加盟競技団体等の関係者から綿密なヒヤリング等を実施するとともに、スポーツ施設管理の専門家等からのアドバイスを受けて、以下のような現状認識を行っています。

ハード面の現状課題等	<ul style="list-style-type: none"> <li>○水質・水温の適正管理</li> <li>○トイレ・シャワー・更衣室の衛生管理</li> <li>○安全対策</li> </ul>
ソフト面の現状課題等	<ul style="list-style-type: none"> <li>○利用者とのコミュニケーション</li> <li>○快適な空間の提供</li> </ul>

昭和58年に開設された米子市営東山水泳場は、多くの国体や高校総体、飛び込み日本選手権等の全国レベルの大会開催実績を誇るとともに、多くの県民の健康増進・体力づくりの場として活躍されてきました。

また、米子市主催の水泳教室・当連盟主催の水泳教室・飛び込み教室が年間を通して行われています。70歳以上の方・障がい者の方々には使用料の減額免除の処置もとられています。

各種の水泳大会等の開催においては、大会設備・器具もここ数年で整備・リニューアルされましたが、ルール変更に対応する迅速さが求められています。



特に平成24年度より当連盟の指定管理者による運営が始まって以来3年間の一般利用者数は増加の一途を辿りその利用も多様化しています。しかしまだ施設目的の達成や施設の特徴が最大限発揮成されているとは言えず道半ばの状態です。

この制度によって期待される新たな事業展開も多く取り入れ、近隣の米子市民をはじめとする多くの利用者の期待に応えるべき努力をして参りましたが、まだ施設の存在意義を十分に果たせる状況とはいえません。

更なる水泳の普及発展・県民の健康増進といった県民のニーズに十分に応えられる事業展開を積極的に行う必要があります。

対応スタッフの充実、今以上にきめ細かな施設の点検・迅速な補修等を行い、万全な安全対策を講じるとともに、更衣室・シャワー・トイレなど衛生関連の施設・設備の日常点検を重要視する必要があります。



私たちは、上記のような施設の現状を勘案し、利用者の皆様に今以上に快適な使用環境を提供しうするため、以下のような改善項目を速やかに実施することを提案します。

また、障がい者雇用、高齢者雇用、障がい者就労施設及びシルバー人材センター等からの物品役務の調整、男女共同参画の推進、環境への配慮、あいサポート運動等、県が推進している施策について積極的に取り組むよう努力いたします。

## (2) 現状の課題を解決するための改善項目

私たちは、平成24年度の指定管理期間での実行を提案した「施設の特性を活かした包括的なサービス提供」と「安心感と信頼感を醸成する管理」の2本柱に即した36の改善項目に対し、指定管理期間での実行を引き続き提案します。

また、利用者の受付及び案内、付属設備及び備品の貸出、利用指導又は操作及び利用者へのサービスの提供並びに施設の利用促進その他施設の管理運営に必要な業務を確実に遂行します。

### ア) 利用者第一主義の誠実なサービス提供

「施設の特性を活かした包括的なサービス提供」の根幹となる利用者サービスを大幅に改善するために、利用者目線のフレンドリーなサービス提供を行います。

#### ① 利用者第一主義のサービス原則(10項目)

- ・利用者とのコミュニケーション重視
- ・利用者に対する心のバリアフリーサービス
- ・水泳の普及発展・県民の健康増進の手助け
- ・外国語での案内板
- ・意見箱、感謝の箱の設置
- ・防災を意識したレイアウトの変更
- ・水泳大会のプログラム作り等、事前準備を含めた大会開催の手助け
- ・子ども達の活躍の応援
- ・県内小中学校との連携（校外授業）
- ・県内小中学校との連携（放課後水泳、部活動）



#### ② 利用者へのホスピタリティサービス(14項目)

- ・トライアスロンのトレーニング環境整備
- ・皆生ライフセービングクラブと連携しての安全水泳教室の開催
- ・フィンスイミング教室の開催
- ・トップアスリートの招へい
- ・水泳教室の充実
- ・泳法分析会の開催
- ・人に優しいサイン計画
- ・快適な空間の提供
- ・快適で衛生的な更衣室
- ・快適で衛生的なトイレ
- ・5mフラッグの設置
- ・指導者講習会の開催
- ・血圧計、体重計の設置
- ・リゾートチェアの設置



## イ) 安全・安心で心地よい維持管理

「安心感と信頼感を醸成する管理」を速やかに実行するために、利用者が安全に利用できることで安心感を実感するとともに、再度利用したくなるような心地よさを体感できる維持管理を提案します。

### ① 安全最優先で心地よい維持管理(10項目)

- ・ 運営管理に精通した安定感ある人材の配置
- ・ ひと目でわかるスタッフ紹介
- ・ 適正な設備・器具等の維持管理
- ・ 最適な水質管理の徹底
- ・ 最適な水温管理の徹底
- ・ 大会にふさわしい最高のコンディショニング維持
- ・ 車椅子の安全な使用
- ・ 管理者を明確にするための看板
- ・ 駐車禁止のための三角コーナの設置
- ・ 不審者対応のための「こどもかけこみ110番」の登録



### ② クレリネスや環境美化の徹底(2項目)

- ・ 適正な敷地内の清掃
- ・ 樹木等の景観美化の徹底



### 利用者とのコミュニケーション重視



私たちは利用される方々とのコミュニケーションが職員全員すでにとれています。今後も積極的にコミュニケーションをとり要望・クレームに迅速に対応していき利用者のニーズにあった管理をしていきます。

### 快適な空間の提供



定期的に職員が館内を巡回し、ロビー・更衣室等、館内で快適に過ごして頂けるように、きめ細かな清掃・室温等を管理していき日常の施設・設備の点検補修を徹底して行き、快適な空間を提供していきます。

### 最適な水温管理の徹底



今まで利用してきた経験を生かし、2時間ごとの水温測定や利用者の目線に立って、実際にプールに入ることによって快適であるかを確認します。

### 最適な水質の管理



利用者の目線で常に確認し、きめ細かくゴミ拾いなど日常の管理を徹底して行います。また、室内プールのろ過機も老朽化していますので、保守点検・日常点検を十分に行っていきます。

### 快適で衛生的な更衣室



定期的な水の除去・大きめな足拭きマットの設置・シャワー室で身体を拭いていただくためのタオル置き場の設置など、更衣室を快適に使用していただけるように常に更衣室の衛生管理の徹底を行います。

### 快適で衛生的なトイレ



日常の清掃を1回でなく3回以上は行います。また、点検・補修をきめ細かく行っていき快適で衛生的なトイレにしていきます。

### 人に優しいサイン計画



利用される方々の立場に立って、頻繁に利用する場所については大きな表示の案内板でわかりやすくし、初めての方でもどこに何があるのかわかるようにしていきます。

### 車いすの安全な使用



本水泳場に設置してある車椅子を、安心して利用して頂けるように車椅子の安全点検を定期的に行います。また車椅子の置いてある場所が明確にわかるように玄関から見えるところに設置します。

### 血圧計・体重計の設置



利用者の健康維持に協力するために、ロビーに血圧計・体重計を設置します。そして水泳の前後に自分の血圧や体重を測定して頂き、健康管理のために役立てて頂きます。

### リゾートチェアの設置



健康維持や水を楽しむ人達のために、横になってゆっくりと休んでいただけるようリゾートチェアを設置します。

### 防災を意識したレイアウトの変更



今までの薄暗いイメージの玄関を変えていきます。ロッカーの並べ方を変え玄関を明るく広くし、絨毯を敷き暖かな雰囲気を出します。玄関先やロビーに花を活け和やかな雰囲気を出します。以上のような方法で玄関を明るく開かれたイメージに変えていき、防災を意識したレイアウトに変更します。

### ひと目でわかるスタッフ紹介



利用者の皆様にもはっきりとわかるように、館内にスタッフの写真と名前を提示し、また職員全員が名札を着けひと目でスタッフとわかるようにし、気軽に声を掛けて頂けるようにしていきます。スタッフユニフォームもわかりやすい色で統一し、安心して利用して頂ける環境作りをしていきます。

運営管理に精通した安定感ある人材の配置



私たちは、館長に当連盟常務理事を配置し、副館長には水泳コーチ歴25年以上・東山水泳場に15年以上勤務した体育施設管理士の資格を有した職員とし、他のスタッフも全員、プール管理者に必要な資格を有しており、安心安全な管理運営を行います。

利用者に対する心のバリアフリー

- あいさつを交わす
- 利用者との心のふれあい生まれる
- 利用者に安心感を与える
- 利用者の本音が聞ける
- サービスに反映できる
- きめ細かな安全対策を講じれる

心のバリアフリー

利用者が心地よく施設を使える雰囲気を作ること、これが何よりの安全対策と考えます。そこで、健康な体・健康な心をつくるために、職員ができることは第一に挨拶と考えます。挨拶を交わすことで、利用者との垣根がなくなり、訪れやすい施設となります。さらに、利用者の本音を聞くことによりサービスに反映でき、よりきめ細かな安全対策を講じることが可能となります。

不審者対応のための「こどもかけこみ110番」への登録



全国的に不審者の出没が頻発しています。本水泳場は不審者の被害に合う前に逃げ込むことのできるよう、児童の安全な登下校や安全な放課後の時間を保障するために「こどもかけこみ110番」に申請・登録し、鳥取県の防犯教育に協力していきます。

駐車禁止のための三角コーナの設置



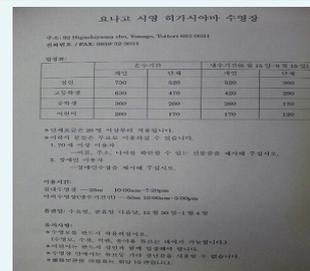
本水泳場の前の道路は大会になると常に車で一杯になってしまいます。そこで米子市中学校体育連盟と連携し路上駐車をさせないために赤の三角コーンを100個購入し、路上に置いて駐車違反を防ぐとともに他の人々の通行の邪魔にならないように努めています。

意見箱・感謝の箱の設置



今までの意見箱では、ややもするとマイナスイメージの意見が多くなりがちであります。そこで施設全体の良かった所・評価してもらえ所を書いて頂く感謝の箱を意見箱とともに設置していきます。改善する所を直してだけでなく、よかった所をもっと伸ばしていく施設作りを行います。

外国語での案内板



本水泳場を利用される方々には、英語・ハンゲル語などの母国語でしか喋れない方もおられます。その方々に不便をかけないようにそれぞれの母国語の案内板を用意していきます。

### 樹木等の景観美化の徹底



樹木の世話は日々の日常の手入れが欠かせません。日常の手入れをしっかり行い、年に4回以上の大掛かりな草刈をすることで敷地内の樹木等植物の管理・美化をしていきます。

### 適正な敷地内の清掃



管理者としては当たり前のことですが、午前・午後と1日2回の施設巡回をする中で、利用者からは目の届きにくい場所の清掃も行い、利用者の方々・本水泳場以外の公園利用者にも不快感を与えない快適できれいな環境づくりをしていきます。

### 泳法分析会の開催



一般の水泳愛好家の希望者を公募し当連盟が所有している水中カメラ(日本代表も使用している高度な物)を使い「泳法分析会」を開催します。「どの部分がロスになっているのか?」「どこをどう直せばよいのか」「どのような練習が有効か」を的確にアドバイスしていきます

### 子ども達の活躍の応援



本水泳場では年間多くの水泳大会が開催されます。その活躍は新聞等にも掲載されます。新聞記事等を館内に掲示して、子ども達の活躍を応援します。

### 管理者を明確にするための看板



本水泳場を管理しているのはどこの団体なのかを利用して頂く皆様に明確にはっきりと大きく提示し信頼される運営に努めます。

### 水泳の普及発展・県民の健康増進の手助け



水泳競技及び健康・体力づくり活動の拠点として、多くの県民や地元競技者に気持ちよく活用されるような環境づくりをしていきます。また、各学年PTA行事や、各公民館の子ども会活動の行事に当施設を提供し、子ども達に水と親しんでいただけるよう努めていきます。

県内小中学校との連携(放課後水泳・部活動)



当連盟常務理事である館長が積極的に小中学校に声を掛けていき、中学校の職場体験・小学校の社会科見学などの校外学習を積極的に受け入れていきます。そして本水泳場の持っている目的を児童・生徒に啓発していきます。

県内小中学校との連携(放課後水泳・部活動)



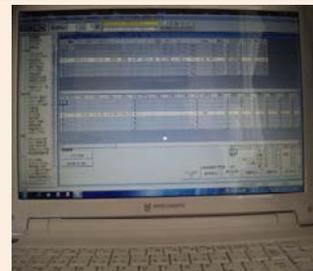
小学校の放課後水泳での指導、中学校の部活動での指導など初心者指導から高度な指導等の様々な知識を求めている先生方に当連盟の職員が提供していきます。また直接アドバイスもしていきます。

水泳大会のプログラム作り等、事前準備を含めた大会開催の手助け



水泳大会でのプログラム作りなど事前準備はとてたいへんな作業です。当連盟は何十年にも及ぶ大会開催の経験があり、プログラム編成専用のパソコンソフトも持っています。各種団体の大会、各学校の大会などあらゆる水泳大会の開催に向けた準備に協力していきます。

大会にふさわしい最高のコンディショニング維持



私たちは、大会設備・器具の使用方法を十分に把握しており、大会運営に必要とされる専用パソコンソフトも6台所有しています。(現在のルールでは当連盟所有のソフトがないと公認記録として認められません。)選手・関係者の方々に満足して頂け好記録の出る大会にできるよう最高のコンディションに整えます。

適正な設備・器具等の維持管理



当水泳場に常備されている設備・器具は競泳大会開催の必需品など特殊な設備・器具が多くあり、実際に大会などで使用し熟知している関係者でないと不備等はわかりにくいものです。私たち職員は、実際にこの設備・器具を大会ごとに使用していますので不備・異変を速やかに早めの対応で管理していきます。

水泳教室の充実



これまで本水泳場では、米子市主催の教室と当連盟主催の教室(米子スイミングスクール)の2つが同時進行的に行われています。今後はこの2つを上手にリンクさせ効率のよい安心安全な楽しい水泳教室を優秀なスタッフとともに展開していきます。

### トライアスロンのトレーニングの環境整備



シドニーオリンピックに出場された小原工氏と協力して練習会やジュニア育成活動を行い、トライアスロン教室を開催します。

### 皆生ライフセービングクラブと連携しての安全水泳教室の開催



皆生ライフセービングクラブと連携し児童・生徒を対象として、服を着たまま水に入る「着衣泳体験教室」を実施し、水の事故から自分の命を守る知識や技術を習得してもらいます。

### フィンスイミング教室の開催



鳥取県在住でフィンスイミング世界選手権代表の増田恒幸氏と協力してフィンスイミング教室を開催します。従来の競泳・水球・飛び込みだけでなく、新しい競技も提供しフィンスイミングの魅力を味わわせ、水泳競技を通しての児童の健全育成に努めていきます。

### トップアスリートの招へい



23年6月、ソウルオリンピック金メダリストで現日本水泳連盟会長の鈴木大地氏を本水泳場で行われている水泳大会に招へいしました。また25年1月にはロンドンオリンピックに出場した選手を3名招へいし模範泳法や水泳教室・サイン会をおこないました。これからも当連盟の人脈を使い、オリンピック選手の招へいを行い、講演会やトレーニングセミナーを実施し、子ども達に夢や希望を与える機会を提供します

### 指導者講習会の開催



本水泳場が水泳の普及・発展を目指した「水泳の学校」となるべく、「指導者講習会」を本水泳場を拠点にして行っていきます。また、この講習会に当連盟のスタッフを指導者として参加させ、受講者に初心者指導から4泳法の指導まで幅広い内容を勉強して頂きます。