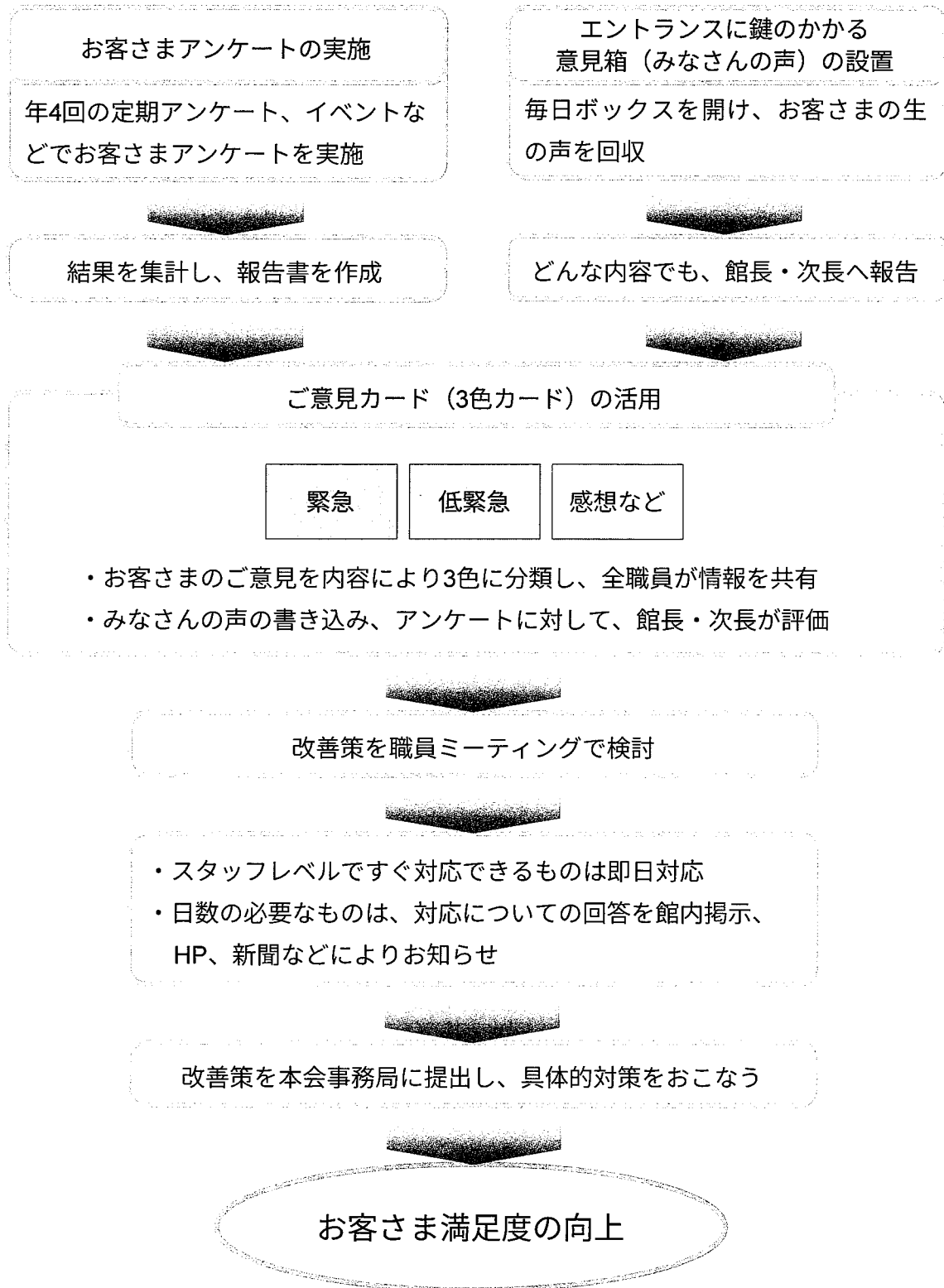


② 要望への対応方針

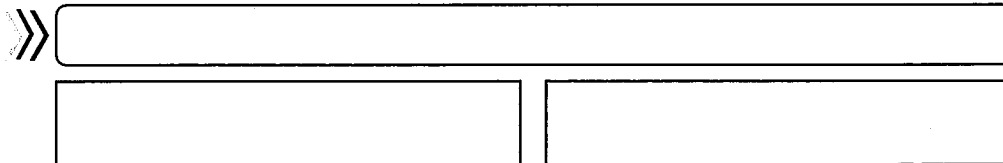
ア 要望に対する対応の流れ

寄せられた要望を分析・検討し、本会で対応できる要望と県との協議が必要な要望を分けたうえで、以下の通り対応します。



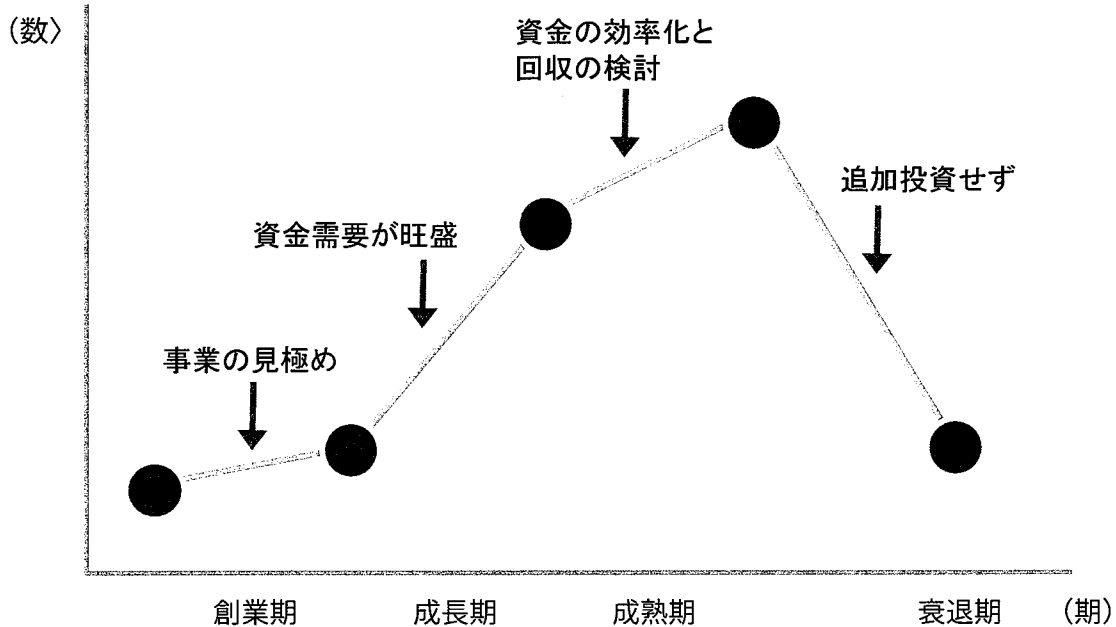
イ 潜在的利用者の把握と自主事業の対応方針

項目	集計値(全体)	集計値(1km)	集計値(2km)	集計値(3km)	集計値(4km)	集計値(5km)
種別		円[1km]	円[2km]	円[3km]	円[4km]	円[5km]
集計単位		町丁目	町丁目	町丁目	町丁目	町丁目
集計方法		ドーナツ集計	ドーナツ集計	ドーナツ集計	ドーナツ集計	ドーナツ集計
総人口	46,437	5,740	7,376	9,236	11,090	12,995
男性人口	21,537	2,646	3,407	4,328	5,104	6,052
女性人口	24,901	3,094	3,969	4,908	5,986	6,944
15歳~29歳人口	6,285	832	1,142	1,303	1,348	1,660
30歳~44歳人口	8,429	994	1,464	1,812	1,817	2,342
45歳~64歳人口	12,634	1,574	1,904	2,458	3,121	3,577
65歳以上人口	12,499	1,633	1,768	2,245	3,318	3,535
対人口(15歳以上)	39.8%	50.3%	62.7%	73.1%	9.6%	71.1%
誘致率(%)		20.00	15.00	10.00	7.50	5.00
登録者数(0~5km圏)	4,006	1,007	942	782	720	556
登録者数(6~10km圏)	1,202	0~5km圏の予測登録者数の30%として算出				
登録者数(合計)	5,208					






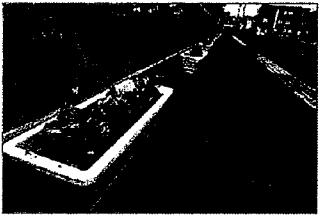


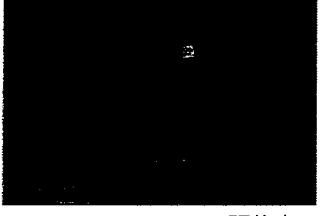
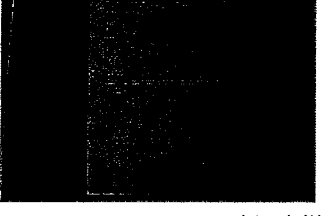
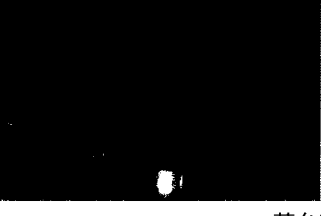



○潜在顧客の見える化

新規利用者の獲得を目指すとともに、利用者の満足度向上に向けて、事業に対する分析を行います。

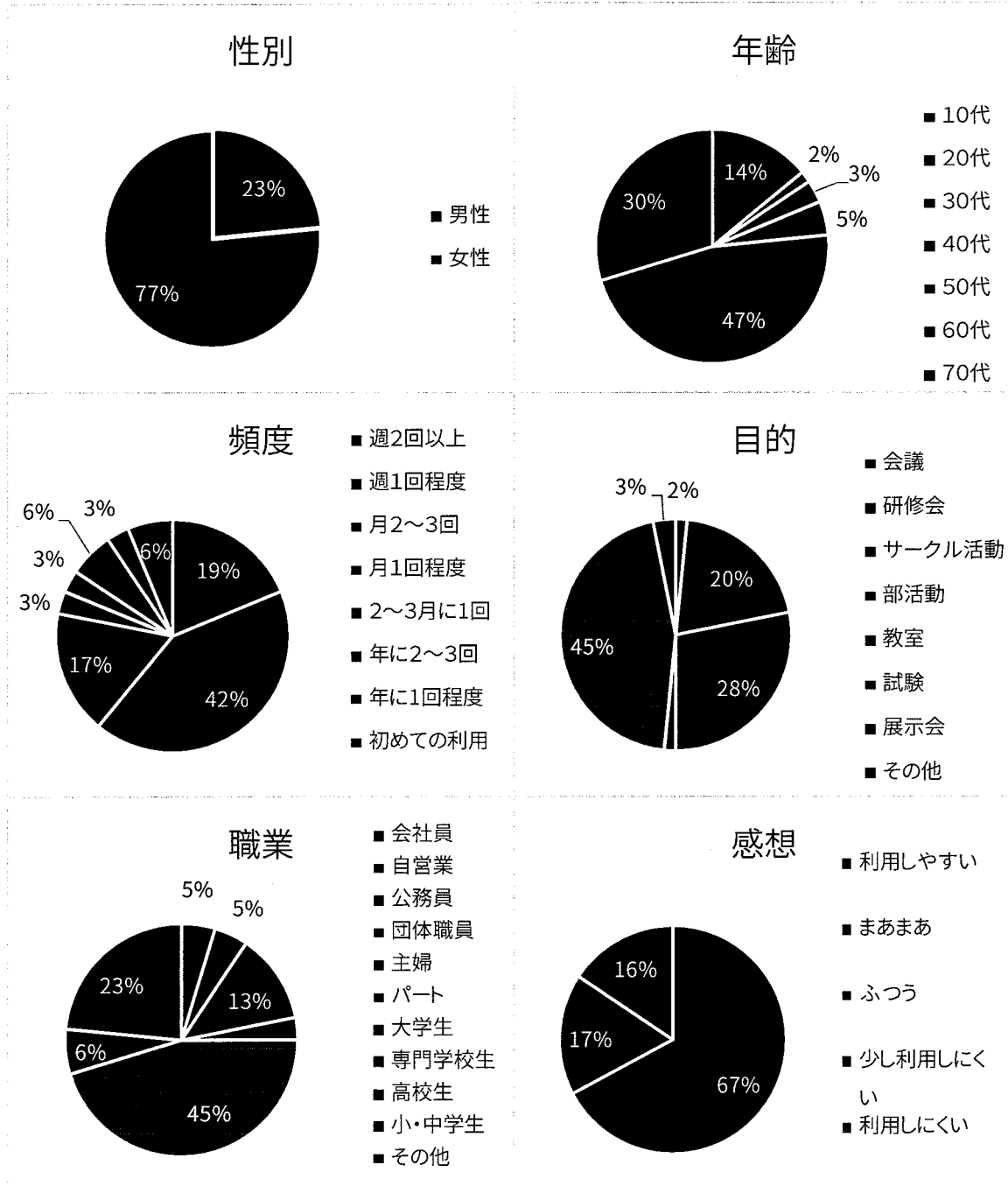


③ 要望に対し即時対応した事例

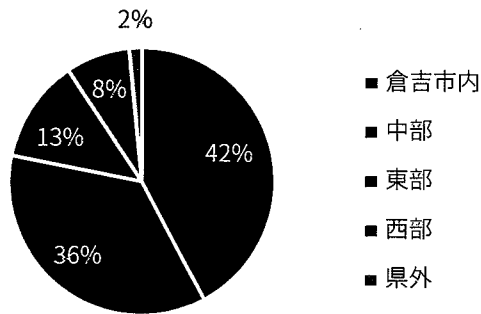
 <p>プロジェクター・スクリーンの設置</p>	 <p>HDMI回線の整備</p>
 <p>応急手当物品の拡充</p>	 <p>女性トイレの覗き防止措置</p>
 <p>防犯カメラの設置</p>	 <p>プリンター設置</p>
 <p>PCアンプ音声出力端子</p>	 <p>空調設備ダクトの増設</p>
 <p>研修室マイク整備</p>	 <p>申込書様式の変更</p>
 <p>荷台車の拡充</p>	 <p>駐車場白線引き直し</p>

④ 施設利用者アンケート結果

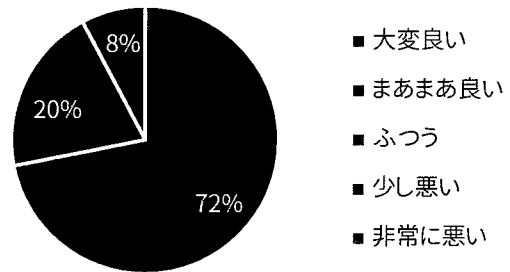
倉吉体育文化会館では、中部県内の利用者が多く、女性比率と高齢者比率が高い傾向にあります。職員の応接態度については、大変良いという評価を7割以上いただき、良好な管理運営を行っているものと考えています。



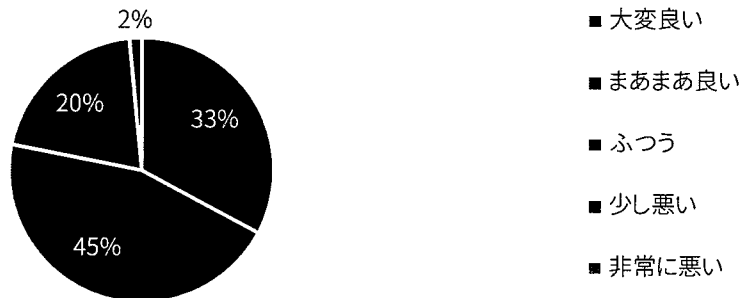
住まい



職員の態度



周辺環境施設について



【利用者の声】

- ・ パソコンクラブは親切で分かりやすく、毎回楽しみにしています。
- ・ スポーツ教室の指導者がとても親切で、丁寧に指導して下さい。
- ・ 利用料金が安い
- ・ 特に不便なところがない
- ・ 立地と設備が良い
- ・ 駐車場が広くて使いやすい
- ・ 機器の使用について無料であったり、良心的である
- ・ 指導がやさしく和やか
- ・ 応接態度が良く、説明がわかりやすい

他

⑤ モニタリングの活用

施設の運営について、客観的な視点をもったモニタリングを実施し、結果を継続的に運営に反映していきます。

事業目的の達成度を様々なモニタリングを通じ、総合的な視点で抽出し、改善していきます。

○モニタリングの実施

モニタリングについては、PDCA (PLAN⇒DO⇒CHECK⇒ACTION) マネジメントサイクルにおける「計画の確認」としての位置づけとしています。一連のシステムに沿って、モニタリングの結果を事業にフィードバックする仕組みを構築することで、管理運営の質に関する継続的な向上を図ります。

モニタリングの種類	実施回数	点検項目	調査対象
館内のモニタリング	1日に1回	<ul style="list-style-type: none"> ● 日常業務の適切な実施 ● 業務内容の報告に間違いはないか ● クレームなどの処理をマニュアルにそって適切に実施しているか ● 施設の異常の有無 	<ul style="list-style-type: none"> ● 日々のチェックシート ● 巡回巡視実施表 ● 業務日誌 ● 受付表の確認 ● 作業報告書
担当職員・施設長のモニタリング	1か月に1回	<ul style="list-style-type: none"> ● 日常業務の適切な実施 ● 業務内容の報告に間違いはないか ● クレームなどの処理をマニュアルにそって適切に実施しているか ● 施設の異常の有無 	<ul style="list-style-type: none"> ● 巡回巡視実施表 ● 業務日誌 ● 受付表の確認 ● 作業報告書 ● 集計データの確認 ● 自己評価
	1年に1回	<ul style="list-style-type: none"> ● 指定管理者としての日常業務水準の点検 	
県・事務局のモニタリング	1か月に1回	<ul style="list-style-type: none"> ● 日常業務の適切な実施 	<ul style="list-style-type: none"> ● 月末報告書 ● 業務報告書
	1年に1回	<ul style="list-style-type: none"> ● 日常業務の適切な実施 ● 業務内容の報告に間違いはないか ● クレームなどの処理をマニュアルにそって適切に実施しているか ● 施設の異常の有無 	<ul style="list-style-type: none"> ● 事業報告書 ● 各種書類確認 ● 集計データの確認

○モニタリングの実施方法

鳥取県が実施するモニタリングの対して全目的に協力するとともに、指定管理者としてあるべき公共サービスの姿を実現するために、また本会の法人目的を達成するために、様々な手法でモニタリングを実施します。得られた結果は運営に生かすため、組織的に検討し、改善への道筋を具体的に計画を立て、実施していきます。

○各種事業計画の履行状況の確認

日常の業務報告書と月別の業務報告書を作成し、鳥取県に提出します。利用人数などの統計的な情報を含め、施設の管理運営状況を正確に報告します。

また、年度事業計画の達成状況や中長期計画の進捗状況などをモニタリングし、報告を行います。

3 施設管理

施設管理については、倉吉体育文化会館が高度経済成長期の昭和 50 年に整備されたため長寿命化計画に基づき、日常点検・定期点検や調査などを実施し、点検結果や修繕履歴等の情報を蓄積することにより、ライフサイクルコストの縮減に取り組んでいきます。

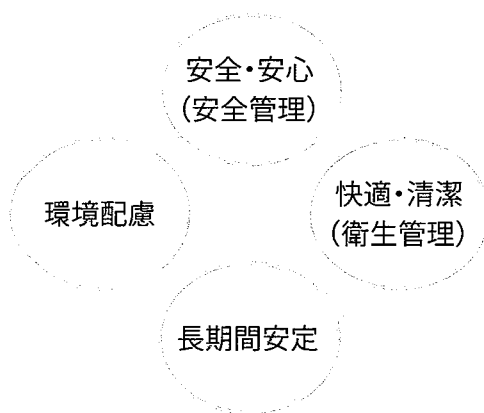
(1) 施設設備の維持管理、衛生管理の考え方

お客さまが安心して利用できる施設づくりは、施設運営をおこなうにあたって最も基本的な事項であるとともに、最大のサービスであると考えています。

安全に施設内で活動できるよう、事故等の発生を未然に防ぎ、常に危険のない状態を確保するため、下記の考え方を基本として施設管理に取り組みます。

委託先の維持管理業務の基本的な考え方

Pre-maintenanceの実施 (小規模修繕)	施設の長寿命化のため、Pre-maintenanceを中心とした維持管理業務に取り組みます。
修繕履歴データの管理	日常、定期点検、特別点検及び緊急対応時すると共に、分析結果に基づ修繕履歴データの管理をします。
中長期維持管理計画の策定	生涯経費 (Life cycle cost) の縮減のため、指定期間に関わらず施設の維持管理の中長期計画を策定します。
劣化診断調査の実施	効果的な修繕計画を立てるために、定期的な劣化診断調査し、調査結果に基づいた事前メンテナンスを実施します。
修繕の判断基準	緊急性や重要性に応じた判断基準に基づいき、利用者の安全を第一に快適空間づくりのため臨機応変に対応します。
備品の管理	利用者の快適空間づくりに、安全、安心、清潔な備品の維持管理に努めます。備品台帳Databaseを作成し、品番、規格、金額、数量、購入年月日、耐用年数を記載し管理します。



委託先の維持管理業務の緊急性レベル

緊急性	Level 3 緊急性が高く対応が必要 (事後業務報告)	Level 4 緊急性・重要性高く早急な対応が不可欠 (事後業務報告)
	Level 1 緊急性・重要性が低く指定管理者で判断 (報告のみ)	Level 2 重要性が高く行政との協議し対応が必要 (事前協議)

重要度

① 指定管理料削減の実現にむけて

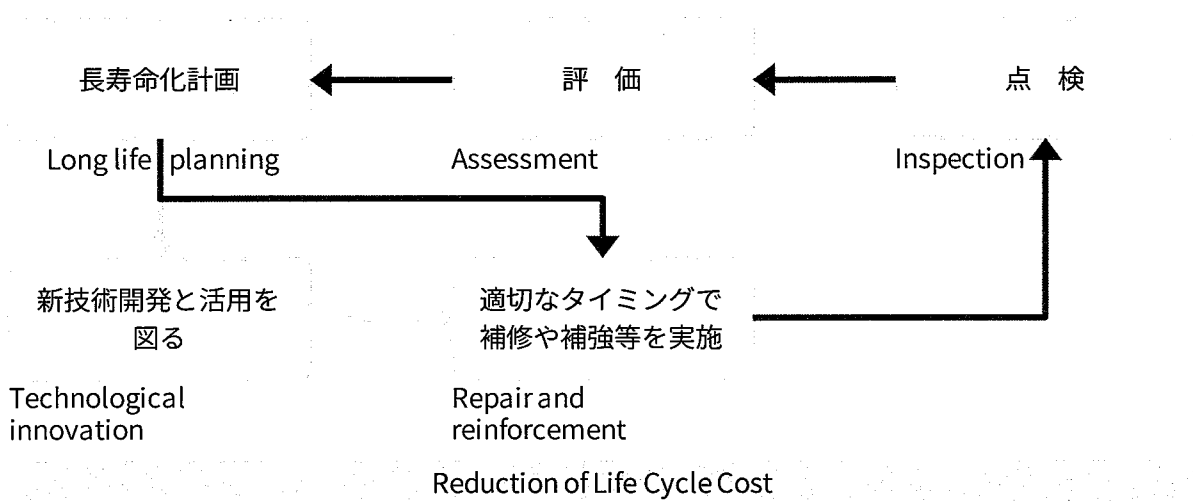
指定管理者制度の導入意義は、『財政支出の縮減』と『施設の設置目的の達成』をはかることととらえています。サービスを探求し、お客さまに満足を感じていただくことで、利用者や収入の増加に取り組んでいきます。

職員雇用や維持管理業務の発注など、投入する経費が増大することで、地域の活性化につながります。

また、サービスの向上と施設収入の増加による、収益の改善に取り組み、維持管理業務では、『ムリ・ムダ・ムラ』の実態把握し、必要なコストを効率よく投入し『より多くの方に日常的に、継続的にご利用・ご参加いただくための方策』を積極的に展開していきます。

前提となる運営計画において、適正なコスト縮減・最大限のサービス提供に取り組んでいきます。

施設の長寿命化 トータルコスト縮減



② 安心安全な施設管理

倉吉体育文化会館が開館して以来、蓄積してきた管理運営に関する豊富な経験とスポーツ・文化の専門職員による知識を活かして、恒常的に業務改善をする体制をつくり、安心安全な施設管理をします。

ア 施設・設備による事故を未然に防ぐために 拡充

スポーツ活動に欠かせない器具、施設の運営に欠かせない設備など、常に安全で適正な状態に管理されていなければなりません。施設管理マニュアルに基づき、上級体育施設管理士などの有資格をもつ職員による設備・備品の点検整備を徹底し、絶えず良好な状態で使用できるように取り組みます。

また、備品が故障等により不要になった場合は、県に返還の手続きをとり、備品台帳の整理を行い、適正な管理に努めます



職員による体育設備の日常点検



職員によるJ-アラートの日常点検



職員によるターボ冷凍機の日常点検

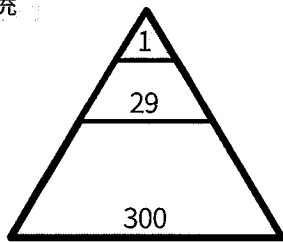
イ 安全対策の徹底(12項目)

長年にわたって倉吉体育文化会館の管理運営をおこなってきた経験と知識を活かし、つぎの12項目の安全対策を徹底することで、施設・設備を安全・安心して使用いただけるようにします。



施設の破損・故障などでの事故を未然に防ぐため、職員による巡視・巡回や施設・設備の点検（1日2回以上）、専門業者による検査（月1回以上実施）などを徹底し、修繕・改善箇所などの些細な異常や違和感を早期発見、対応します。また、利用状況などにより必要に応じて巡回を増やします

拡充



ハインリッヒの法則を活かし、予防保全をおこない、破損や故障があった場合には軽微なうちに対処し、職員で対応できるものはすぐに補修をおこないます。

- 1件の重大な事故・災害、
- 29件の軽微な事故・災害
- 300件のヒヤリ・ハット



施設・設備を安全にご利用いただくために必要な指導・助言、使用方法や注意事項を説明し、はじめての方でもわかりやすいご案内をします。（受付時毎回）

また、説明だけではわからない方には、職員が立ち会い、操作説明や用具の準備、片付けを一緒におこない安全に使用できるようにします。

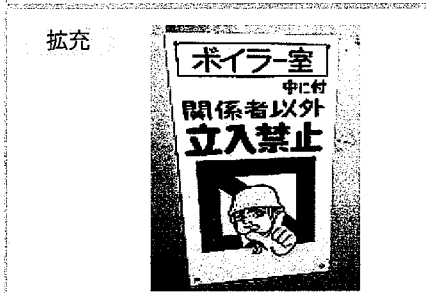


毎朝の朝礼、定期的に職員会議を実施し、前日の異常箇所の有無や情報を職員が共有することにより危機意識を高めます。非常時にお客さまへの説明・避難誘導ができるよう対応します。



職員による開館時の開錠から、閉館時警備システムのセットに至るまでの施錠管理を徹底し、24時間体制で緊急時に備えます。

また、火災を発見した時は、消防署への通報、指定職員への連絡及び消火活動その他の処置を行えるよう、委託業者に指導します。



お客さまの安全を第一に考え、施設内の危険区域（電気室、機械室など）への立ち入りを禁止するため看板などを設置します。また、危険が予想されるところには注意喚起の貼り紙や看板を設置します。



日常点検などで施設や設備に異常が発見された場合には、間仕切りをおこなうなどしてその場に触れない、近寄らないように注意喚起し、応急処置などの初動をおこないます。大規模な修繕が必要な場合は、主管課であるスポーツ課および本会事務局に報告し、修繕をおこなうよう迅速な対応をします。

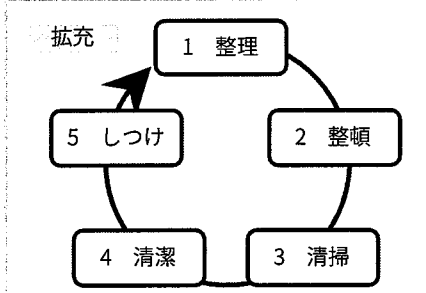


倉吉体育文化会館敷地内は広く、職員の目が行き届かない箇所もあることから、盗難防止や安全対策のため、出入口などに防犯カメラの導入を検討します。防犯カメラを設置することにより、不審者などの早期発見に役立てます。



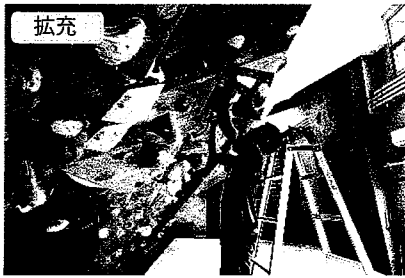
施設巡回時などに来館されたお客さまに積極的な声かけをおこなうことで、コミュニケーションをとり、犯罪などを未然に防ぐことのできる安心な施設にします。

また、職員がトイレに立つ際に更衣室などの共用スペースの巡回をおこなうことで、盗難防止などにつながります。



5Sの実践により安心な施設にします。日頃より安心できる空間を提供していきます。

5Sとは整理・整頓・清掃・清潔・しつけの頭文字Sをとったもので、整理から整頓、清掃と、躰に向かうほど実施・定着化の難易度があがります。



委託業者による点検の他に、職員の目視と触診による3か月ごとの施設点検を実施し、このうち年1回は本会事務局立会いのもとでおこないます。点検により予防保全の計画を作成し、迅速な保全・修繕計画が立てられるようにします。

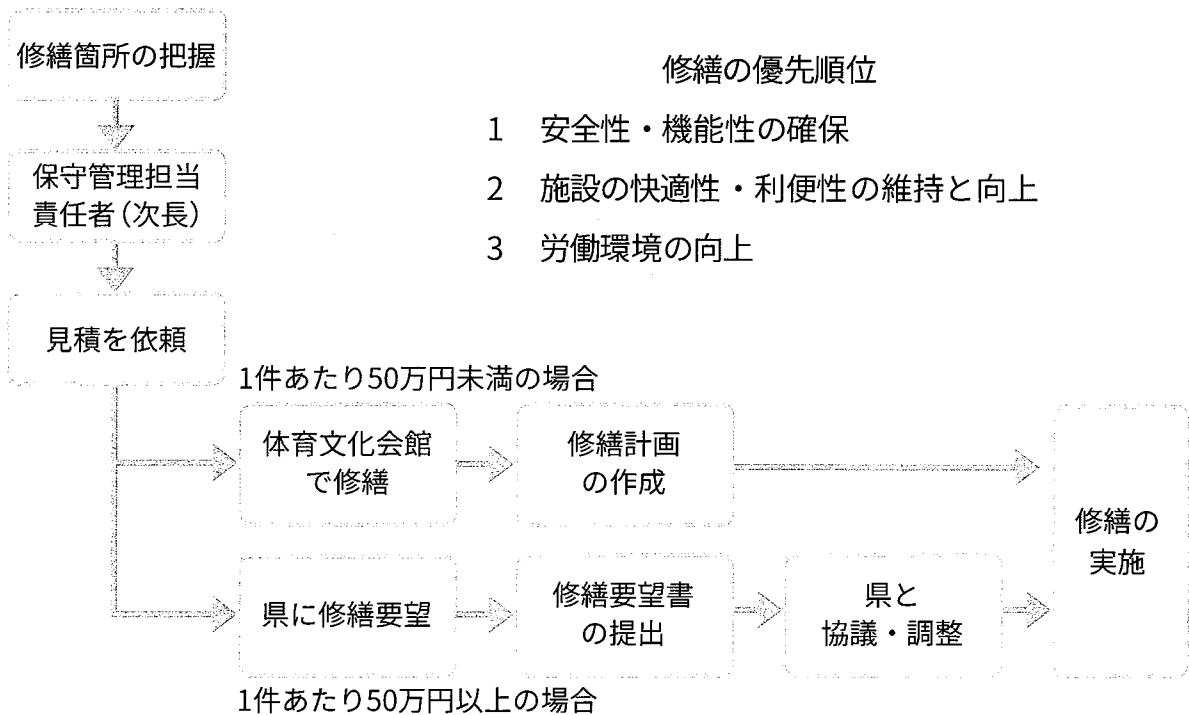


応急手当指導員資格を取得している職員による普通救命講習（応急手当、AED操作などの総合訓練）を年間2回実施し、月1回は定期的な救命講習を実施します。AEDの操作、CPRの動作を訓練し、全職員が万が一の事故などに対応できるようにします。

ウ 修繕計画

安全・安心な施設を提供するため、施設点検マニュアルによる点検をおこない、PDCA サイクルにより優先順位をつけ、計画的に修繕をします。また、施設の経年劣化にともなう設備機器の更新および修繕の範囲が指定管理者の負担を超える場合は、県へ報告し協議をおこない、迅速な修繕をします。

修繕計画の実施フロー



職員で補修・交換によるコスト削減

- 施設・設備の破損などによるケガや事故を防止するための補修作業は、緊急性が低く補修の容易なものは、コストの削減にもなることから、可能なかぎり職員でおこないます。
- 日常的業務・定期的業務・法定業務など、それぞれの年間計画にそった施設管理をおこないます。

タイル張り替え作業

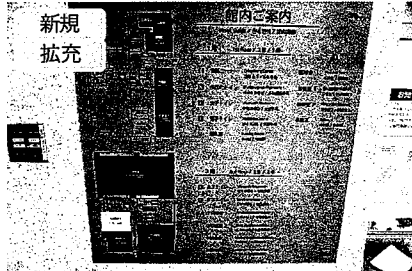


職員で補修・交換が不可能な場合は、修繕の優先順位にもとづき、迅速な対応をおこないます。

エ 安心して利用できる受付体制

障がいの有無や年齢、国籍などにかかわらず、誰でも安心して利用できるようユニバーサル対応や翻訳機の導入により、安心して利用できるようにします。

**新規
拡充**




「受付でのユニバーサル対応」

いつでも・誰でも安心して利用できるよう、受付にコミュニケーション支援ボードを設置し、障がいの有無などにかかわらず、スムーズなやり取りがおこなえるように活用します。また、筆談ボードや老眼鏡なども設置します

**新規
再掲**

ili (イリー)

ili (イリー)は、特許取得済みの音声翻訳機です。オンラインで検索して、音声翻訳機で、必要な言語を「英語・中国語・韓国語」の3言語に翻訳。音声翻訳機をより楽しく、より便利に利用できます。



GOOD DESIGN AWARD 2017

「受付にili (イリー) オフライン翻訳機を設置」

受付に音声翻訳機のili (イリー)を設置し、海外からのお客さまに対してスムーズな対応ができるようにします。

③ 清潔な環境の確保(衛生環境の徹底)

お客さまへ気持ちよく利用していただくため、清潔な環境衛生・美観の維持をはかります。また、清掃計画により利用の妨げにならないよう、利用状況に合わせて柔軟な対応をし、職員も必要に応じ清掃作業をサポートします。



職員による使用後の共用部の清掃

鳥取県立倉吉体育文化会館の日常清掃計画

清掃箇所	作業内容	実施の頻度
応接室・事務室・廊下・ホール・階段	はきとり、ふきとり、掃除機吸引、ごみ収集など	毎日
湯沸室	はきとり、ふきとり、掃除機吸引、ごみ収集、水まわりの除菌殺菌など	毎日
トイレ	はきとり、ふきとり、ごみ収集、水まわりの除菌殺菌など	毎日
シャワー	はきとり、ごみ収集など	毎日
器具庫・倉庫	はきとり、掃除機吸引、ごみ収集など	毎日
外構部	ごみひろい、落ち葉ひろい、吸い殻清掃など	毎日
定期・特別清掃項目		回数
ガラスクリーニング		年1回
照明器具清掃		年1回
ワックス		年6回
シャワー室洗浄		月4回

ア 清潔な環境確保のための実施策 継続 拡充

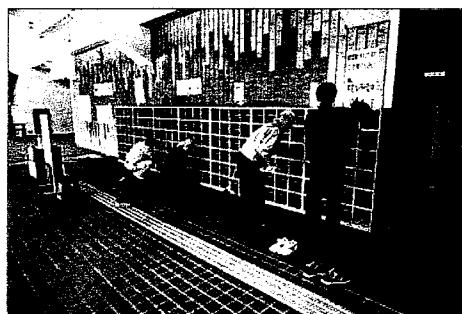
できる限り施設内外の清掃は職員でおこないます。また、ボランティアやお客さまとも協力しながらに清潔な環境を保ちます。

実施策

- | | | | |
|-----------|---------|-----------|----------|
| 職員で清掃・整備 | 施設の状況把握 | 職員で修繕・補修 | 巡回時に点検 |
| 巡回時に整理・整頓 | ゴミや落葉清掃 | 衛生的な環境整備 | 感染症対策 |
| 注意喚起 | 消毒用品常備 | ゴミの持ち帰り運動 | お客さまとの協力 |



消毒液を各入館口に設置



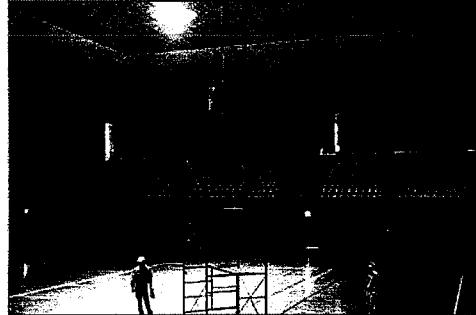
ボランティア団体による清掃

④ 施設設備の長期使用のための維持管理

日常点検、定期点検、使用頻度などの各種データから最適な点検・保全計画を作成します。そして突発的な故障をできるだけ減らす予防保全に重点を置き、長期におけるコスト削減と信頼性の高い維持管理をおこない、施設、設備、貸し出し用具の保守管理を徹底します。



業者による地下タンク法定点検



業者による消防設備点検

機械設備の年間保守点検計画

機械設備等保守点検項目	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月
ターボ冷凍機整備保守	●						●					
自動扉保守点検		●			●			●			●	
エレベータ保守点検	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
自家用電気工作物	●		●		●		●		●		●	
消防設備点検					●						●	
冷房切替・暖房切替		●					●					

次期指定管理期間における主な中長期営繕項目

実施年	主な中長期営繕項目	様式番号
2019年	● 自家発鉛蓄電池交換	4-1
	● 給排水衛生設備関係更新	5-1
2020年	● 換気設備ファン関係修繕	5-1
	● 給排水衛生設備関係更新	5-1
	● ガス漏れ警報器更新	5-1
	● シート系防水修繕	3-1
	● 外壁仕上塗材等更新及び修繕	3-1
	● 外部開口部更新及び修繕	3-1
2021年	● エレベータ部分修繕	5-1
	● ガス漏れ警報器更新	5-1
	● 簡易電話交換装置等更新	4-1
	● 放送用アンプ更新	4-1
	● 外壁仕上塗材更新	3-1
2022年	● 冷温水ポンプ等分解整備更新	5-1
	● ガス漏れ警報器更新	5-1
2023年	● 膨張水槽等更新	5-1
	● 自動制御設備関係更新	5-1
	● ガス集合装置更新	5-1
	● 空気調和設備更新及び部分修繕	5-1
	● 放送用アンプ非常放送用蓄電池交換	4-1

⑤ 環境配慮活動

平成 18 年 3 月に「鳥取県版環境管理システム (TEAS II 種)」の認定施設に認定施設となり、毎年度の定期審査でも適正に実践しているとの評価を受けています。

環境配慮活動は、パリ協定 (気候変動) により世界的に取り組まれています。倉吉体育文化会館もエコオフィス化を目指し、次のように取り組みます。

パリ協定の内容

目的	・気温上昇を2度未満にする ・1.5度におさえるよう努力
長期目標	・今世紀後半、温室効果ガスの実質的な排出をゼロにすることを旨す



すべての国が自主的な削減目標

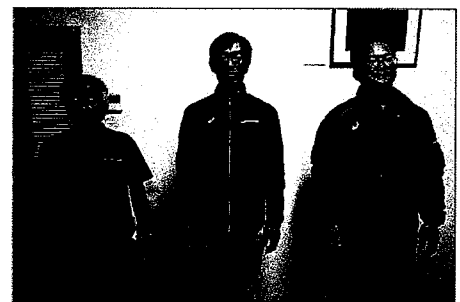
※日本は2030年度までに2013年度比で26%のCO2削減を目標

エコオフィス化への具体的な取り組み

- 事務室のエアコン設定温度を夏は28度、冬は18度に設定します。
- クールビズ (ハートホット・クールビズ)、ウォームビズを推進します。
- ブラインドなどの開閉を効果的におこなうことで、暖房・冷房・照明などによる電気の節減につとめます。
- パソコンやプリンターなどのOA機器は、未使用時はスイッチを切る、コンセントからプラグを抜くなどし、待機電力の節減につとめます。
- 可能なかぎり、LED照明などの省エネ機器の導入を推進します。
- グリーンカーテンを設置し、夏季の冷房使用をおさえます。

ア 環境配慮活動の実施策 継続

「クールビズ」「ウォームビズ」を実践し、冷房 28℃、暖房 18℃に設定することで、冷やしすぎ、暖めすぎに注意します。設定温度を 1 度変更するだけで、冷房時には約 10%、暖房時には約 13%の空調エネルギーを節約できます。また、ブラインドをこまめに使用し、室温の上昇や低下をおさえます。



季節に合ったユニフォームの着用

イ 地球温暖化対策 新規 拡充

地球温暖化対策として、アイドリングストップを実行していくために、職員の意識改革および館内掲示等により広く啓発していきます。

また、排気ガス削減のため、可能な範囲で職員の自転車通勤を推奨します。

ウ エコ製品の購入 継続 拡充

『鳥取県グリーン購入基本方針』にもとづき、物品などの調達にあたっては環境に配慮した商品を優先的に購入します。特定調達品目以外の物品等の調達はできるかぎり環境負荷の低減を考慮した「エコマーク」「グリーンマーク」「国際エネルギースターロゴ」など、環境物品を選択します。



グリーン購入法対応商品

エ こまめな消灯の実施 継続 拡充

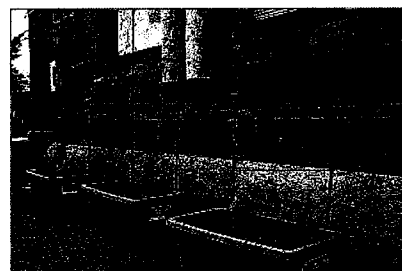
施設内の利用状況を把握し、不要時の消灯の徹底、休憩時間等の消灯、パソコンのこまめなシャットダウンなど節電を徹底します。

オ 夏至、セタライトダウンキャンペーン参加 継続 拡充

環境省のおこなう、地球温暖化防止のための「CO2」削減/ライトダウンキャンペーン」に参加と啓発に協力します。

カ グリーンカーテンの実施 新規

室内の温度を下げるため、環境にもやさしいグリーンカーテンを実施します。



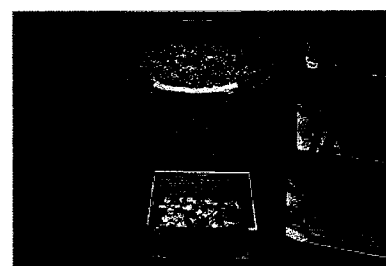
グリーンカーテンの設置

キ リサイクル活動の推進 継続 拡充

●資源環境型社会の形成に協力

施設内外で発生する、不燃物として処理される物（ペットボトルキャップ）を、お客さまと協働して回収し、カーボンオフセットを推進します。

また、福祉に役立つ事業として、福祉施設に車椅子の贈呈できるようプルタブを積極的に回収します。



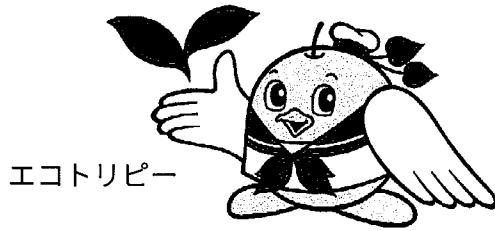
設置したプルタブ、キャップ回収箱

ク 環境に配慮した施設運営 継続 拡充

新採用職員を対象とした、環境管理基礎研修や全職員を対象とした環境配慮研修をおこないます。

また、鳥取県が重点施策に掲げる「みんなで取り組む【4つのR】」などの県民運動定着事業の実践事業所として、県民（お客さま）と一体となり推進し、廃棄物を出さない持続可能な循環型社会構築を目指します。

循環型社会形成への具体的な取り組み Let's 4R



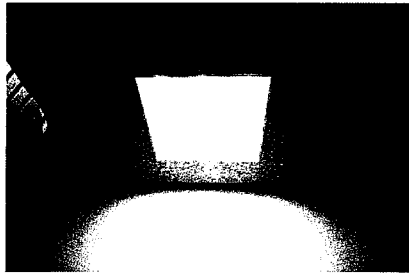
エコトリピー

- ① Refuse (断る)
- ② Reduce (減らす)
- ③ Reuse (再利用)
- ④ Recycle (再資源化)

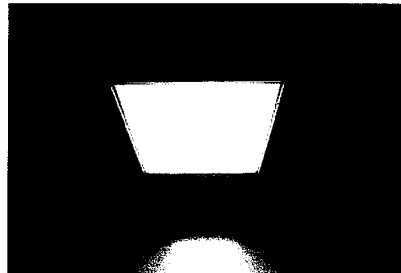
- ① 不要なものは断り、ごみを出さない。
- ② ごみの見える化により、施設から発生する廃棄物の減少につとめます。
- ③ 使い捨て用品などの使用をひかえ、繰り返し使用する、修理して長くつかうなど工夫します。
- ④ ごみの分別排出を徹底し、資源として再利用します。

ケ LED 化の推進 新規 拡充

コスト削減と明るく利用しやすい環境づくりをはかるため、消費電力をおさえ、とくに点灯時間が長い箇所については、積極的に LED 化を推進します。



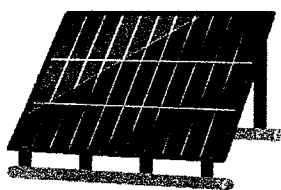
会館1階エレベータ前LED照明
(平成30年3月導入)



会館エレベータ内LED照明
(平成30年3月導入)

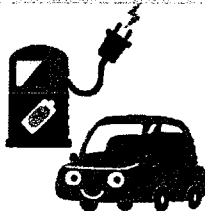
コ 次世代エネルギー導入の推進 新規

鳥取県は「第2期とっとり環境イニシアティブプラン」で、公共施設などにおける積極的な再生可能エネルギー等の導入と、効率的なエネルギー利用による社会システムの転換により、地域経済の活性化、脱炭素社会の実現を目指しています。そこで、太陽光発電と次世代自動車 (EV・PHV など) の連携による事業を県と連携し、導入を推進します。



●太陽光発電システム

日照条件のよい駐車場、空きスペースなどを利用して設置を推進します。

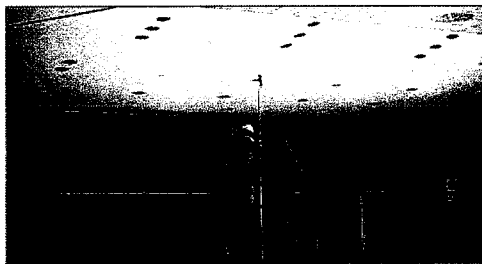


●電気自動車の充電スポット

太陽光発電システムの導入による充電スポットを設置することで、お客さまと周辺住民の利便性が向上します。

(2) 外部委託の考え方

下記の業務については、委託することがコスト的、技術的に効果的と認められるため外部委託するとともに、施設管理について業者と共通認識を持つことにより一体となった管理をおこないます。



外部委託による消防設備点検作業



外部委託による日常清掃作業

外部委託の業務一覧

業務名	内容
警備委託	休館および閉館時間帯の館内の機械警備
清掃	衛生的環境の確保にもとづき業務をおこない、清潔で良好な衛生環境の確保のための作業
エレベーター保守	安全最良の運転状態を維持するための保守
自動扉保守	自動扉を常に良好に保ち、また施設利用者の安全を守るための設備保守
自家用電気工作物	電気事業法にもとづく保安規定による点検
消防設備保守	消防法にもとづき、利用者の安全を守るための設備保守
冷暖房切替及び機器保守点検	空調機器の冷暖房の切替作業および最良の運転状態を維持するための保守
ターボ冷凍機保守点検	機器の運転停止作業および機器の延命するための設備保守
クライミング壁点検(3種目)	建築物、設備等の状態確認および調整、ホールドの洗浄、取り付け
地下タンク漏洩点検	消防法にもとづく点検
機械設備等保守	建築基準法、水道法、消防法その他関係法令および基準にもとづく保守

委託業者の必要資格一覧

業務名	委託業者資格一覧
警備委託	警備員指導教育責任者1号・施設警備業務1級・施設警備業務2級・機械警備業務管理者
清掃 (不燃物・可燃物回収)	建築物環境衛生管理技術者、ビルクリーニング技能士・管理業、建築物清掃業登録証明書・建築物飲料水貯水槽清掃業登録証明書・建築物ネズミ昆虫等防除業・建築物環境衛生総合管理業・一般産業廃棄物収集運搬業
エレベーター保守	昇降機検査資格者
自動扉保守	1級自動施工技術士
機械設備等保守	1級ボイラー技士・2級ボイラー技士・第2種電気工事士・危険物乙種第4類以上
自家用電気工作物	第3種電気主任技術者免状・危険物乙種第4類・第1種電気工事士・第2種電気工事士
消防設備保守	消防設備士乙種第1~5類・消防設備乙種6~7類・消防設備点検資格者・第1種電気工事士
冷暖房切替及び機器保守点検	特になし
ターボ冷凍機保守点検	第一種冷媒フロン類取扱技術者
クライミング壁点検(3種目)	1級建築士・高所作業運転者
地下タンク漏洩点検	定期点検技術者

① 委託選定方法

委託選定方法については、鳥取県登録業者から選定することを基本として指名競争入札としますが、特殊な技術などを要するものにおいては、随意契約により委託先を選定します。

また、委託期間は複数年を原則としますが、委託業務内容によっては単年度とします。契約において違反行為、社会的に不正な行為をおこなった業者に対しては、指名停止措置などでの適正な契約環境を確保します。

② 委託業者との連携

体育文化会館と委託業者間でスムーズな連携をとり、管理運営をおこないます。

また、本会と委託業者間で必要に応じ意見交換の場をもち、連携・調整をおこなうことで、よりよい管理運営をめざします。

さらに、作業等で来館した業者を把握するため、来館者入退館簿により、業者の安全や作業状況を管理します。

③ 外構管理

外構管理は、下記の留意事項について日常点検をおこないます。破損箇所や不具合などがあればすぐに補修作業をおこない、安全な利用ができるようにつとめます。

鳥取県立倉吉体育文化会館外構管理の留意事項

- 排水溝の蓋、点字ブロックなどの浮きやハガレはないか。
- 非常用階段、手すりなどの破損はないか。
- 地盤や外壁の浮き沈みやひび割れなどはないか。
- 雨水溝、雨どいなどに泥や砂、ごみの詰まりなどはないか。

ア 迅速な補修の実施

異常が発見された箇所は、職員が対応可能なものであればすぐに補修をおこない、安全に使用できるようにします。職員がすぐに対応できないものについては、破損個所に近づかないように間仕切りなどをし、専門業者に補修を依頼し対応します。

階段補修作業



④ 植栽管理

植栽管理は職員がおこない、経費削減につとめます。

職員の日常点検で植栽に異常がないか目視で点検し、異常がある場合は倉吉体育文化会館のお客さまに危険がないよう、伐採などの処置をおこないます。

植栽及び外周管理年間計画

実施場所	作業内容	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月
西側花壇	草取り シュレッダー 撒き	●	●	●	●	●	●			●			●
体育館東 フェンス下	草刈り		●			●		●		●			●
体育館南フェンス下	草刈り			●		●			●	●			●
会館南フェンス下	草刈り		●	●		●			●	●			●
会館西フェンス下	草刈り		●	●			●			●			●
体育館東ロータリー	草刈り	●	●				●			●			●
体育館西ロータリー	草刈り	●	●				●			●			●
会館南道路側溝	草刈り		●			●			●	●			●
体育館北側庭	芝刈り	●	●		●	●	●	●		●			●
会館北側庭	芝刈り	●	●		●	●	●	●		●			●
会館西側庭	芝刈り	●	●		●	●	●	●		●			●
会館電気室前	芝刈り					●				●			●
柳剪定	剪定						●						
松剪定	剪定					●							
池掃除	清掃				●		●						
側溝清掃	清掃		●				●						
除草剤散布	散布	●					●						

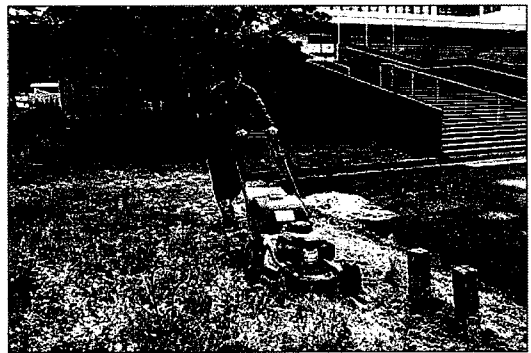
※原則回数は、月2回を目標とする。

※冬季は除雪作業を行うこととする。

※気象条件などにより実施回数増減を臨機応変に対応



草刈り機を使用するの除草作業



芝刈り機を使用するの除草作業

4 料金設定

鳥取県立倉吉体育文化会館の設置及び管理に関する条例第10条～12条にある利用料金や利用料金減免を、知事の承認で定められた内容に沿って取り組んでいきます。

(1) 開館時間の考え方と設定内容

開館時間は、午前9時から午後10時までとします。管理上や大会開催等のため特に必要がある場合は、臨時的に開館時間を変更します。原則、利用者が借り上げる時間の15分前までに開錠します。

例) 8:00からの利用については、7時45分には職員を配置し、開錠等を行い、対応します。

開館時間（募集要項記載）

倉吉体育文化会館の開館時間は、指定管理者があらかじめ知事の承認を得て決定すること。ただし、知事から指示があった場合には、指定管理者は、開館時間を臨時に変更することができる。この場合において、開館時間には、その日の始業及び終業の作業に要する時間は含まないものであること。

① 開館時間・閉館時間変更実績と今後の対応

倉吉体育文化会館で開催される各種大会やイベント及び講習会などの際、会閉館時間の変更について、お客様の要望に応じて柔軟に対応しています。次期指定管理期間も継続して、時間変更に対応します。

現指定管理期間での時間外開館・臨時開館の回数およびのべ開館時間等

	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度
回数	90回	111回	95回	102回
時間	100時間	122時間	101時間	108時間
4年間の合計回数	398回 (1年間平均99.5回)			
4年間の合計時間	431時間 (1年間平均時間107.75時間)			
4年間の対応職員数	438人			
※4年間で時間外対応にかかった給与換算	318,078円		※給与換算は鳥取県最低賃金738円で算出 (平成29年10月6日厚生労働省 鳥取労働局ホームページより)	

(2) 休館日の考え方と設定内容

利用者の要望や大会等に対応するため、定期的な休館日は設定せず、年末年始（12/29～1/3）のみ休館日とします。

また、管理運営上または大会開催等のため特に必要があると判断した場合は、臨時的に開館もしくは休館します。

休館日の考え方（募集要項記載）

倉吉体育文化会館の休館日は、指定管理者があらかじめ知事の承認を得て決定すること。ただし、知事から指示があった場合には、指定管理者は、休館日を臨時に変更することができる。なお、とっとり県民の日条例（平成10年鳥取県条例第13号。以下「県民の日条例」という。）及びとっとり県民の日条例第4条の使用料等を定める規則（平成10年鳥取県規則第34号。以下「県民の日規則」という。）の規定を満たすため、とっとり県民の日（9月12日）、9月の第2土曜日及びその翌日は開館すること。



(3) 利用料金の考え方と設定内容

倉吉体育文化会館（倉吉スポーツライミングセンター）の利用料金は、下記施設設備利用料金表のとおり設定します。

利用料金の考え方（募集要項記載）

倉吉体育文化会館の利用料金は、資料2に定める金額を標準として、指定管理者があらかじめ知事の承認を得て決定すること。この場合において、知事が承認する利用料金の額は、原則として、募集時に提出された事業計画書のとおりとし、指定期間中に利用料金をこれより高く設定することは認めない。ただし、法令の改正等により、指定期間中に料金を改定する場合は、この限りではない。なお、スポーツ教室等のスポーツの普及振興に係る事業の料金は除く。



■ 施設利用料金					
区分		単位	金額		
体育館	専用	非営利	入場料その他これに類するもの(以下「入場料」という)を徴収しないとき		
			全面	800円	
			1/2面	400円	
		1/3面	200円		
		営利	入場料等徴収	全面	1,600円
			入場料等不徴収	全面	28,000円
	入場料等徴収		全面	40,000円	
	一般	一般人	1人1回につき	70円	
	大研修室	非営利	入場料等不徴収	2,400円	
			入場料等徴収	3,100円	
営利		入場料等不徴収	4,800円		
		入場料等徴収	6,200円		
中研修室	非営利	入場料等不徴収	800円		
		入場料等徴収	1,050円		
	営利	入場料等不徴収	1,650円		
		入場料等徴収	2,150円		
小研修室	非営利	入場料等不徴収	450円		
		入場料等徴収	600円		
	営利	入場料等不徴収	950円		
		入場料等徴収	1,250円		
教養室	非営利	入場料等不徴収	300円		
		入場料等徴収	450円		
	営利	入場料等不徴収	600円		
		入場料等徴収	900円		

■ 冷暖房利用料金		
区分	1時間当たり料金	
	冷房	暖房
体育館	12,100円	
大研修室	1,700円	900円
中研修室	600円	300円
小研修室	300円	200円
教養室	200円	100円

■ 設備利用料金		
名称	単位	利用料
バスケットボールリング	1組	2,100円
バレーボール用具	1組	200円
ソフトバレー用具	1組	50円
ハンドボールゴール	1組	300円
バドミントン用具	1組	50円
テニス用具	1組	200円
卓球用具	1組	100円
ミニトランポリン用具	1組	200円
電気表示器	1組	1,050円
移動ステージ	1台	50円
音響装置	1式	1,050円
舞台照明	1式・1時間	1,050円
拡声装置	1式	1,050円
プロジェクター	1式	
ワイヤレスアンプ(マイク1本含む)	1式	1,050円
マイクロフォン(2本目から)	1本	200円
コンセント・電灯	1Kw・1時間	30円
シャワー	1人	30円
ビデオ	1台	1,050円
オーバーヘッド	1台	900円
椅子(体育館)	1脚	10円
長机(体育館)	1脚	20円

■倉吉スポーツライミングセンター利用料金表

全施設専用利用	非営利	入場料等不徴収	1時間につき	3,000円
		入場料等徴収	4,000円	
	営利	入場料等不徴収	7,000円	
		入場料等徴収	10,000円	
一般利用	一般人	ボルダリングのみ	一回券	700円
		全施設	1,000円	
	学生等	ボルダリングのみ	500円	
		全施設	700円	
	一般人	ボルダリングのみ	一月券	6,000円
		全施設	8,600円	
	学生等	ボルダリングのみ	4,300円	
		全施設	6,000円	

■用具レンタル

シューズ	
ハーネス	各200円
ロープ	
チョーク	100円

■冷暖房料金(専用利用に限る)

全施設専用利用	1時間あたり	
	冷房	暖房
		300円
		300円

① 利用料金の設定

利用料金はお客さまの利便性をはかるため、原則として 50 円、100 円単位の利用料金設定とし、10 円未満の端数は切り捨てて計算をします。

また貸出備品は、お客様のニーズの高いものを導入します。

消費税が引き上げられた際には、施設使用料等の料金改定を検討します。

② 利用料金等の取扱い等について

料金等の取扱い等については、募集要項のとおり行います。

利用料金等の取扱い等（募集要項記載）

倉吉体育文化会館の利用に係る料金収入、自動販売機の設置等の利用者へのサービス提供に伴う収入その他収入（以下「利用料金等」という。）は、指定管理者が自らの収入として収受する。

③ 利用料金の徴収と返還

利用料金は、前納を原則としますが、お客様の利便性を考え、料金後納などを希望されるお客様にも柔軟に対応します。

また、料金の返還が生じた場合には、施設申込マニュアルにより、適正に処理を行います。

(4) 利用料金の減免に対する考え方と設定内容

県の基準どおり設定している現在の減免制度が、施設の利用促進に寄与しているため、現行減免制度を継続します。

利用料金の減免等（募集要項記載）

- a 資料3に掲げる場合には倉吉体育文化会館の利用料金を減免するものとし、その旨規定した減免に関する基準を作成し、あらかじめ知事の承認を得ること。また、資料3に掲げる場合のほか、指定管理者が自らの判断において利用料金の減免を行おうとする場合も、同様とする。
- b 県民の日条例及び県民の日規則の規定に基づき、とっとり県民の日（9月12日）、9月の第2土曜日並びにその翌日には、利用料金（設備利用料を除く）は徴収しないこと。なお、専用利用にあっては、ふさわしい行事を行う場合に限る。

5 事故・事件の防止措置と緊急時の対応

災害時に地域住民の自発的な支援が行われ、本県らしい、人と人との絆を基調とした支え合いの素晴らしさである「災害時支え愛活動」を念頭に置き、本施設でも安全性の向上や事故防止のため、日常的・定期的な点検、適切な予防保全を実施し事故の未然防止に取り組んでいきます。

(1) 火災・盗難・災害などの事故・事件の防止(防災)対策

お客さまや地域住民とのコミュニケーションをはかり、「聞く」・「見る」・「話す」という基本的な行動を誠実に実行し防犯・防災における予兆、情報を見逃さないようにします。

また、職員の対応と休館日および夜間の警備委託による 24 時間体制で事故・事件発生防止につとめ、万全な事故防止対策の徹底をはかります。



巡回時のこまめなチェック

○鳥取県立倉吉体育文化会館で考えられるリスクアセスメントの例 (5分類)

分類	考えられるリスク	事前におこなう対処
事故やトラブル	火災・爆発など	●火気・危険物の持ち込み確認と確実な資器材取り扱いの徹底
	機械設備の故障	●職員による日常点検・委託業者による定期点検の実施
	停電・断水・漏水	●各種マニュアル整備による事前対策と早期復旧
	盗難・危険箇所	●巡回の徹底による情報収集と不審者(物)の早期発見 ●危険箇所の確認と対策
	労働災害 苦情	●職員研修による教育の徹底と各種マニュアルの整備
サービス	情報の漏えい	●守秘義務・個人情報保護規定の遵守と運用体制の確認
	事務処理のミス	●職員研修による教育の徹底と各種マニュアルの整備
政治・経済	物価・金利の変動	●取り引き業者の選考
	ニーズの変化による収 入減	●広報活動と事業の内容を検討 ●ニーズに合った収支の調整
	暴動・テロリズムなど	●危険箇所のリストアップ ●巡回の徹底による不審者・不審物などの早期発見
社会情勢	感染症によるパンデ ミック	●国・県の新型インフルエンザ等対策行動計画などに基 づく対応 ●対応マニュアルの作成
	物品の価格高騰	●大量一括購入などによるスケールメリットを活かした コスト削減
	風評被害	●情報の迅速で適切な公開 ●お客さまなどへの直接説明

分類	考えられるリスク	事前におこなう対処
自然災害	異常気象	●館内の環境維持のための対策を計画
	地震・大雪・大雨・落雷など	●被害への回避策・軽減策の実施による対応 ●施設長を対策班長とした指揮命令系統の編成と定期的な訓練による実践的な対応の強化

① 火災・防災等防止対策

館長を危機管理責任者とし、本会や他の管理施設と連携した即応体制をつくり、倉吉警察署や倉吉消防署、医療機関などと綿密な連絡体制をとることにより、迅速な対応ができるようにします。

また、平時から職員が緊急時に即応できるよう応急処置や避難誘導訓練をおこない、安全・安心な施設として管理運営します。



現場確認と初期消火報告訓練

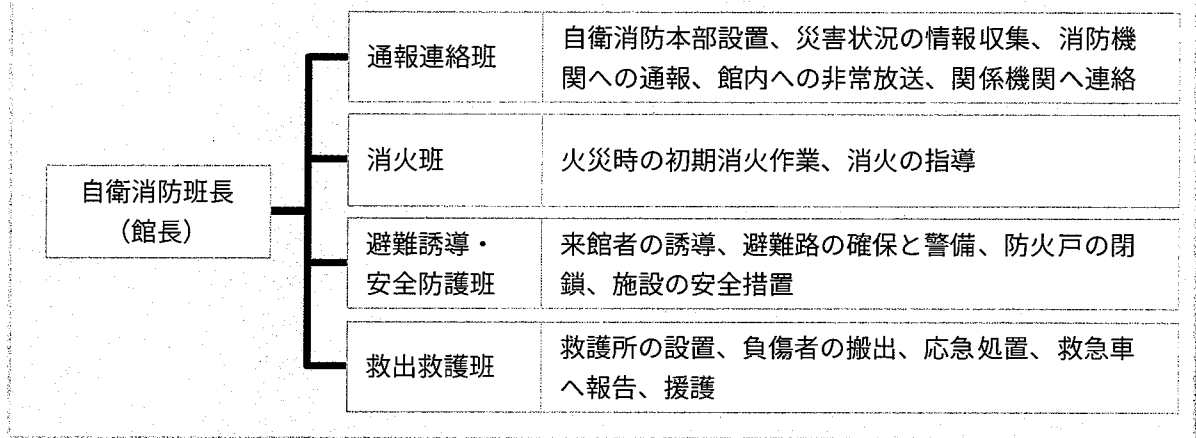
ア 火災の防止策

館長を隊長とした自衛消防隊を組織し、災害時に備えた班編成を組み、役割を明確にしておきます。また、消防計画にもとづいた防災活動をおこなうとともに、危機管理マニュアルにもとづいた消防訓練（避難誘導訓練、初期消火訓練）を年2回実施します。

●火災を防ぐ

- 1 火元周辺・建物周辺に可燃物を置かない。
- 2 燃料・薬品は定められた使用方法と安全な保管をする。
- 3 消防訓練を実施し、火災発生時の対応行動を把握する。
- 4 消防設備の定期点検を実施する。
- 5 消火器、消火栓、火災報知機の操作方法を習得する。
- 6 火元責任者による責任区域の安全確認をおこなう。
- 7 防火対象物点検報告特例認定証を取得する。

●自衛消防隊の組織図イメージ



水消火器による消火訓練



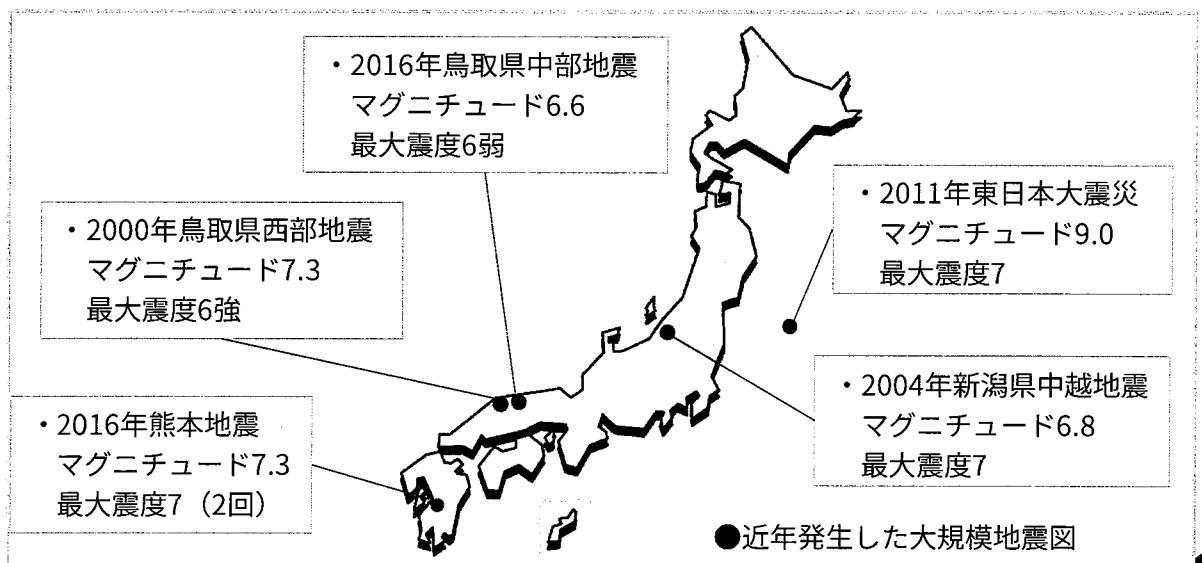
消火栓取扱講習

イ 地震発生時への対策

近年の地震の教訓を生かし、地震対応マニュアルを再整備しました。

J-アラート（緊急地震速報）を活用した避難訓練をおこない、被害を最小限に食い止め、津波の発生にも対応できるよう訓練します。

鳥取県震災対策アクションプラン（平成22年12月）により、震災の経験を活かし迅速な対応をします。



ウ シェイクアウト訓練

大地震が発生したと想定し、各自が3段階の「安全確保行動」を行います。「Drop（まず低く、しゃがむ）」「Cover（頭を守る、かくれる）」「Hold On（動かない、待つ）」。

お客様の安全確保を第一に、職員が対応できるようにします。



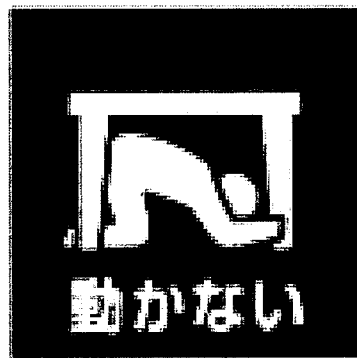
まず低く

DROP!



頭を守り

COVER!



動かない

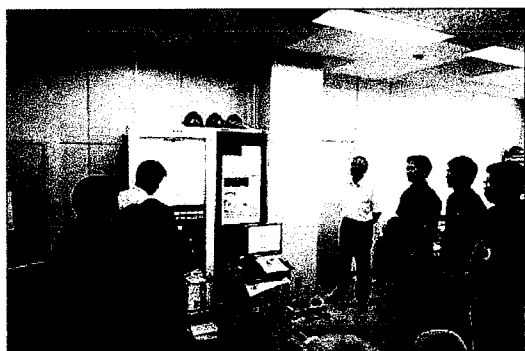
HOLD ON!

エ 津波発生時への対策

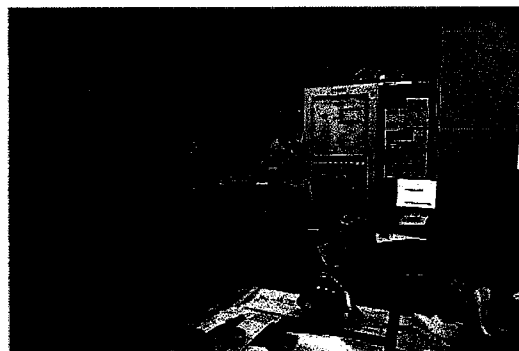
鳥取県津波対策検討委員会が、巨大地震が起きた場合に、鳥取県に到達する津波の浸水予測図を公開しました。倉吉体育文化会館の所在する倉吉市に近い湯梨浜町では、佐渡島北方沖で発生したマグニチュード8.16の地震が発生した場合、5.62メートルの津波が到達するとされています。このことから、津波発生時にはお客様の安全を第一に考え、迅速に避難誘導できるようにします。



避難誘導訓練



防災監視盤確認の様子



有事の際の対応確認

●津波に備える

- 1 テレビ、ラジオ、インターネット等で気象情報を掌握し、起り得る事態に対応策を練る。
- 2 より遠くへ、より高い場所へ避難する。
- 3 要援護者の手助けをする。
- 4 お客さまに呼びかけをし、避難する。
- 5 施設利用制限、事業の中止を判断し、周知する。
- 6 ハザードマップ活用し、危険の増幅が予測される場合は、事前に措置をする。

オ 台風・大雨洪水・大雪時への対策

台風・大雨洪水・大雪は防ぐことはできなくても、予報により事前対応する時間があります。植栽、工作物等の養生や補強、巡回などで人手を要する場合は、職員の出勤予定を変更するなどをして、限られた時間内で備えをおこないます。

●台風・大雨洪水・豪雪に備える

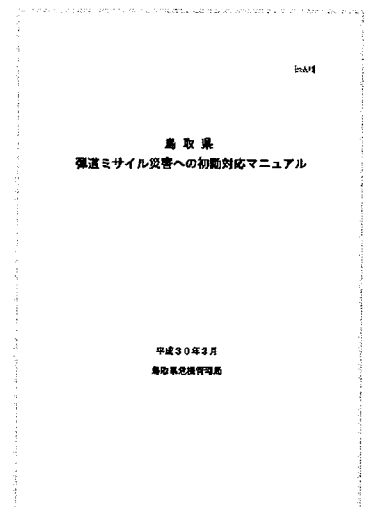
- 1 テレビ、ラジオ、インターネット等で気象情報を掌握して起り得る事態に対応策を練るとともに、利用者にテレビモニター等で随時情報を提供する。
- 2 飛ばされやすい物や倒れやすい物を撤去、移動する。
- 3 植栽、工作物などの養生や補強をしておく。
- 4 利用者に呼びかけをし、被災を回避する。
- 5 施設利用制限、事業の中止を判断し、周知する。
- 6 日ごろの巡回によりハザードマップを作成し、風雨により危険の増幅が予測される場合は、事前に措置をする。

カ 弾道ミサイル発射時への対策

近隣国からミサイルによる攻撃があった場合、J-ALERT や緊急放送などにより情報を得て、お客さまをすみやかに屋内へ避難させ、窓がない場所または窓から離れた場所へ移動させます。その後、行政機関からの指示にしたがい対応します。

キ 緊急時に備えた資材調達

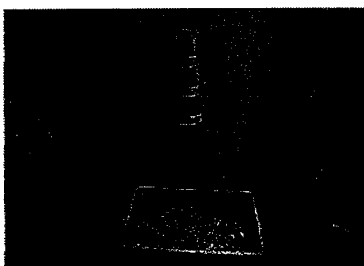
医薬品、AED など“緊急資材”のほかにも災害を想定した各種資材の用意が必要になります。その他“避難誘導資材”“災害対策資材”などが必要であり、常備をしないまでも、必要な資材をすぐに調達できるように、緊急調達先として市内事業者をリストアップしておきます。



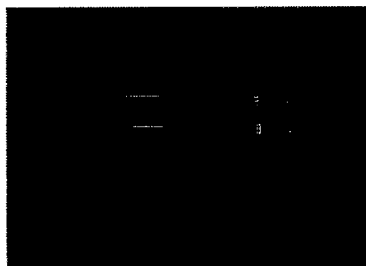
鳥取県弾道ミサイル災害への初動対応マニュアル

●常備しておくべき緊急時に必要な資材

避難誘導資材	懐中電灯、拡声器、携帯電話、ヘルメット、ホイッスルなど
緊急資材	救急箱、担架、AED、毛布、タオル、氷など
災害対策資材	スコップ、ロープ、荷車、非常用ラジオ、ブルーシート、カップなど
資材入手先	そのほかに必要な資材を迅速に入手できる先（市内事業者）をリスト化



災害対策資材(コーン・ロープ)



避難誘導資材(誘導棒)

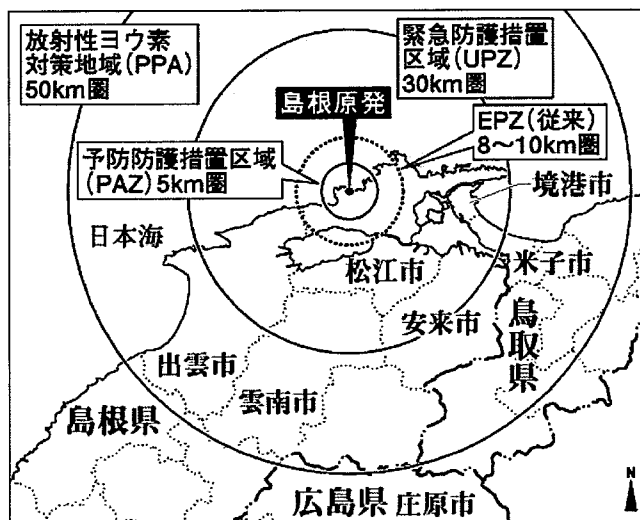


緊急資材(AED)

ク 原子力災害事故への対策

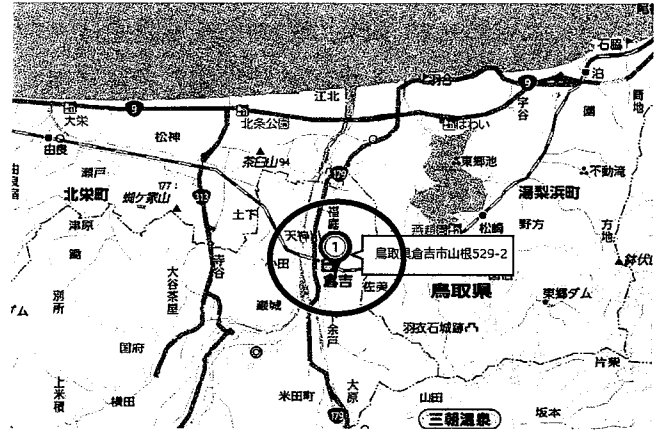
倉吉体育文化会館は、島根原子力発電所において事故が発生した場合、お客さまの安全を守るため、鳥取県広域住民避難計画と危機管理マニュアルにそって対応し、その訓練をおこないます。

また、避難場所に指定された場合、すみやかに対応できるよう行政などと連携をとっていきます。



ケ 有事の際の職員招集

倉吉体育文化会館で有事が起きた際、職員を招集し対応支援をおこないます。倉吉体育文化会館まで約10km圏内に職員5名が居住し、緊急時に迅速に参集し対応します。

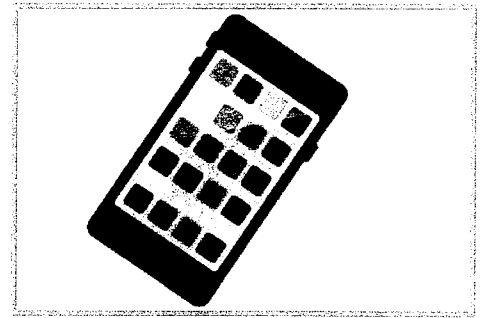


10 km圏内に職員5名居住

コ 非番時の緊急対応(マニュアルの電子化)

新規

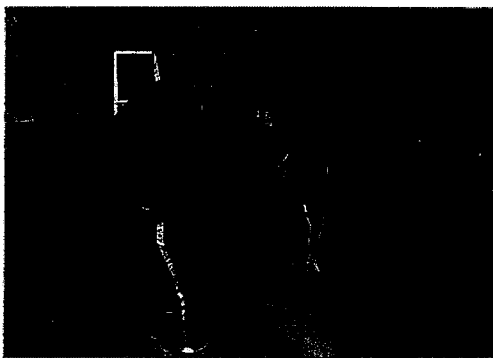
全職員が非番時にも迅速に対応できるようにするため、危機管理マニュアルの電子化を研究します。どこにいても自分のスマートフォンやタブレットなどでマニュアルの確認ができるようにし、非番時に起きた緊急事態でも関係機関への連絡や初動が確実におこなえるよう検討します。



マニュアルの電子化によるスマホなどでの確認

② スポーツ活動における事故防止策

すべてのお客さまが、倉吉体育文化会館を安全に、そして安心して施設をご利用いただくために、施設・設備の点検はもちろん、健康面への配慮や熱中症、活動中の事故などの未然防止策を整えます。



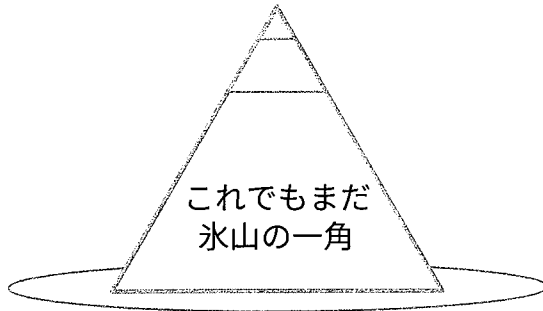
空調設備の点検



WBGT の計測

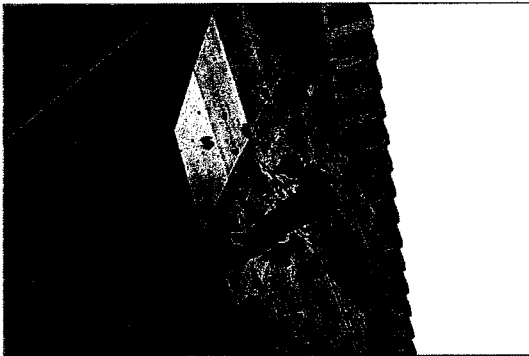
ア 安全管理

いつやって来るかわからない災害を未然に防ぐには、不安全な状態やおこないに気づき、ヒヤリ・ハットの段階で地道に対策を考え、実行していくことが重要です。

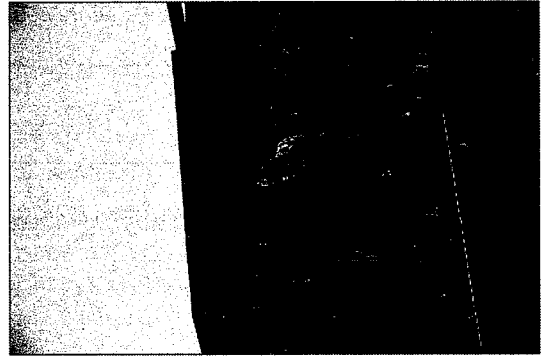


ハインリッヒの法則

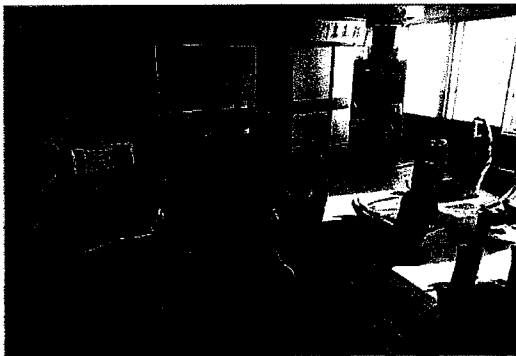
1	重傷者
29	軽傷者
300	無傷災害
不安全行動・不安全状態	



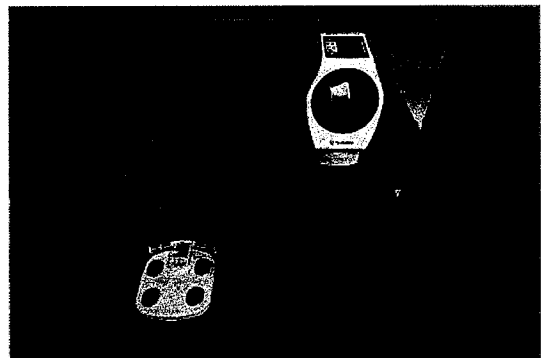
日常点検による異常の早期発見



異常発見後のすみやかな対策の実行



スポーツ活動前のウォーミングアップ



血圧計などの設置による健康チェック

●運動に関する指針（熱中症予防のための運動指針より）

対 策	内 容
拡充 スポーツ活動における事故 防止対策	スポーツ活動に欠かせない器具は、常に安全で適正な状態に管理 されていなければなりません。毎日『チェックシート』に基づく 器具点検を実施し、異常の早期発見に努めます。
拡充 熱中症予防のよびかけ	日本スポーツ協会の『熱中症予防の運動指針』にそって、WBGT 計での測定結果をお知らせします。指針は、パネル化して各道場 の入口に掲示し、WBGTが28℃以上になっている場合は、活動の 代表者などに安全性について注意喚起します。
拡充 健康チェックの奨励	エントランスに全自動血圧計を設置し、運動前の健康チェックに 役立ててもらいます。日頃からご自身の健康管理について興味を もっていただけるように働きかけ、日々の運動効果を実感して もらえるように体脂肪計も設置します。
新規 ウォーミングアップやクー リングダウンの指導	希望者、希望団体に対し、スタッフによるウォーミングアップ指 導などの安全教育を行います。 (事前の申し出と打合せが必要です)

イ 心臓疾患・脳疾患・血管障害などへの対策 新規 拡充

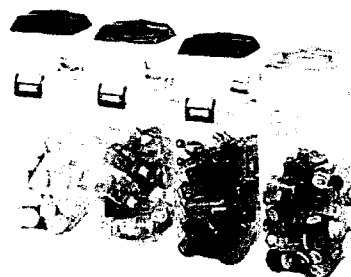
研修や講習会・スポーツ活動中に、お客さまに心臓疾患などの緊急事態が発生した場合には、119番通報をふくめた迅速な対応が取れるようにします。

③ 不審者などの防止策

倉吉体育文化会館は、たくさんの県民のみなさまにご利用いただくことのできる公共の施設です。近年、海外などでは多数の人があつまる公共の場所においてテロ事件が多発しています。わたしたちは、万が一の場合に備えてこのような場合に対応できるよう訓練をおこなっています。

ア 不審者・不審物 新規 拡充

防犯体制を強化するために所轄警察署、交番などと連携し、防犯訓練の実施や地域の防犯情報の提供について協力をおこないます。また、お客さまに対する情報提供、注意喚起を積極的におこないます。さらに、不審物・テロ対策として透明回収ボックスの導入を新たに検討します。



透明回収ボックスにより中身を確認可能

●透明回収ボックスによる効果

- 1 中身が見えることで、不審物（爆破物など）の投入防止となるテロ防止対策。
- 2 中身が見えることにより、お客さまの分別回収意識の向上。

●不審者・不審物への備え、回避策

- 1 館内外を適時巡回し、不審物、不審者の有無を確認する。
- 2 事件、不審者情報などを入手し、周知する。
- 3 お客さまに積極的に声をかけ、日頃からコミュニケーションを取る。
- 4 周辺に不審者らしき情報がある場合は警察に知らせる。
- 5 更衣室やロッカーの中などをよく確認する。
- 6 年1回不審者に対する防犯訓練や講習会を実施する。
- 7 施設内を定期的に巡回し、不審者・不審物を発見したら警察への通報等必要な措置をとる。

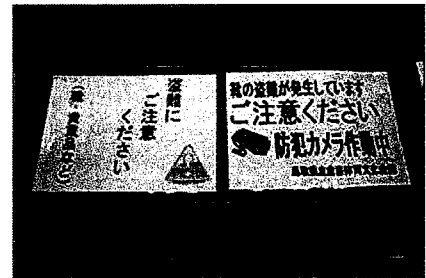
イ 盗難防止

新規 拡充

盗難事例や事故事例のあるところ、または、予測される場所に注意喚起のための貼り紙の掲示、大会などで多数のお客さまが来館される時には巡回回数（通常時2回）を増やすなどして盗難が起こりにくい状況をつくります。

●盗難防止策の一例

- 1 大会などのイベント時には巡回回数を増やす。
- 2 更衣室ロッカーキー貸し出しの推進。
- 3 当館職員と警備委託による24時間体制での事件発生防止。
- 4 防犯カメラの設置。
- 5 盗難防止の貼り紙やポスターなどでの啓発。

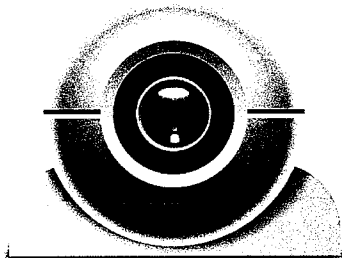


注意喚起の貼り紙

ウ 防犯用ウェブカメラの導入

新規 再掲

さらに、次期指定管理期間の目玉のひとつとして、防犯用のウェブカメラの導入を研究し、常時職員が職員の巡回とあわせた盗難、事故防止につなげます。



●防犯用のウェブカメラ導入により考えられる効果

- ・盗難などの未然防止。
- ・不審者の早期発見。
- ・事件、事故発生時の証拠を記録。
- ・お客さまのモラル向上。
- ・設置による安心感の向上。

④ AED(自動体外式除細動器)の管理 新規 拡充

館内各所でおこった事故を想定し、お客さまでもわかりやすいよう AED はエントランスの目立つ場所に設置し、AED 設置場所の案内を館内に掲示します。また、毎日 1 回の点検(バッテリーなど)を確実にこない、いつでもだれでも使うことが可能な状態にします。

●その他の実行策

- 1 緊急時には、館内において1分以内にAEDを届けられるようにします。
- 2 日本救急医療財団AEDマップに設置情報を掲載し、救命率の向上を目指します。

拡充



●全職員がAED講習を受講

すべての職員が AED を使用できるように心肺蘇生法、AED 使用のための総合講習を年2回受講します。AED の操作、CPR の動作を訓練し、全職員が万が一の事故などに対応できるようにします。

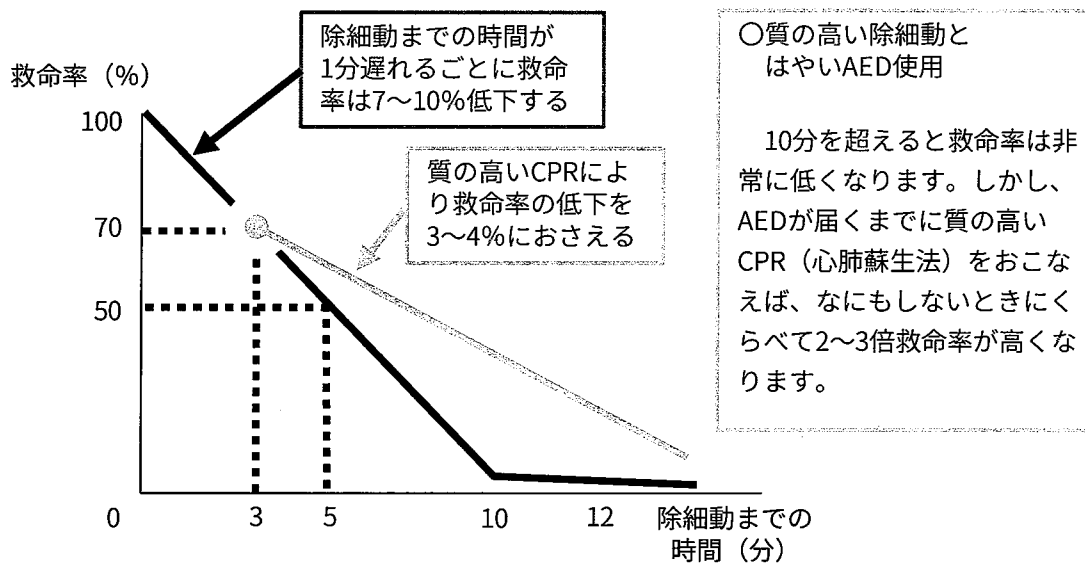
継続



●危険度合いの対応

未就学児(6歳まで)の小児にもAEDの使用が出来るように、小児用パッドを準備または小児にも使用できるAEDを設置します。

●時間の経過による救命率の低下グラフ



ア 感染防止用フェイスシールドの携行

心肺蘇生（CPR）を行う場合、重要となるのが一刻も早く心臓マッサージ、人工呼吸を行うことによる救命率の向上です。

人工呼吸を実施するにあたり、感染症リスクを考え躊躇することがないように携帯用フェイスシールドを携行し、心肺蘇生に素早く対応できるようにします。

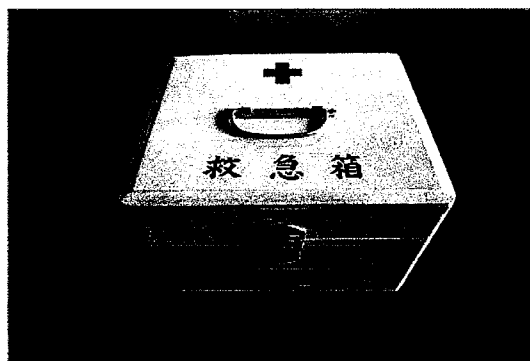


すべての職員のフェイスシールドの携行

⑤ 救急用具を常備

救急用具を事務室内に常備し、利用中の軽微なケガなどの処置をします。また、医務室に担架、会館、体育館に車いすを設置し、負傷者の移動に役立てます。車いすなどの救急用具は、だれでもいつでも使用できるように日常点検を行います。

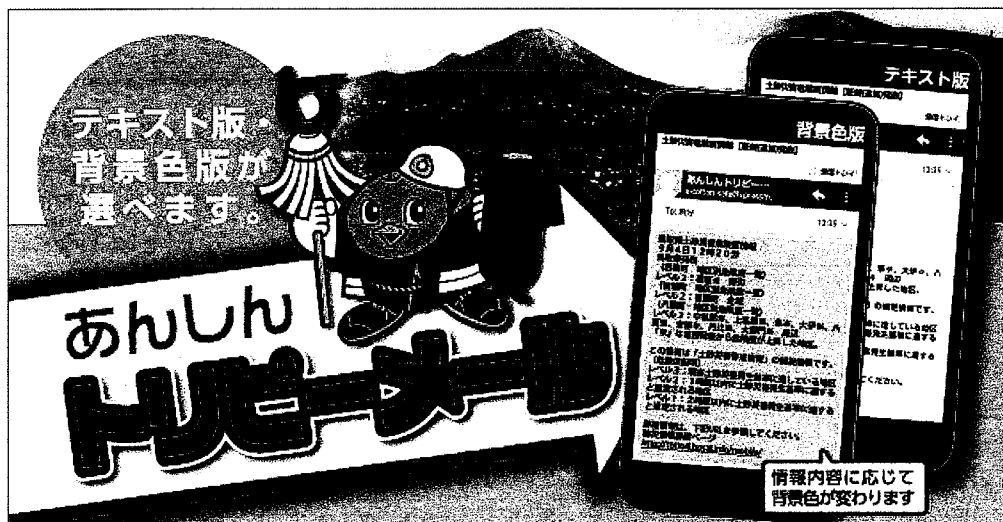
また、職員の応急手当講習を実施し、いつでも対応できるよう訓練します。



救急用具を事務室に常備

⑥ 「あんしんトリピーメール」の啓発

倉吉体育文化会館では「あんしんトリピーメール」の案内を館内に表示し、登録者の増加を推進することで、お客さまが災害への対応に役立てられるよう啓発します。



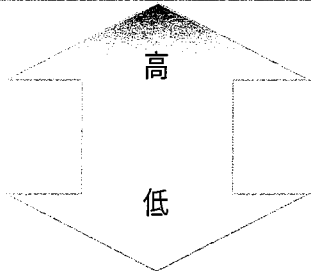
配信される主な情報（原則として鳥取県内に関するもの）	
気象特別警報・警報・注意報	大雨特別警報、大雨警報、大雪警報など
地震情報	震度3以上
津波情報	大津波警報、津波警報、津波注意報など
気象情報	土砂災害警戒情報、竜巻注意情報など
国民保護情報	J-アラートで通知されるミサイル接近やテロなどの情報
防災・危機管理情報	災害情報・注意喚起（避難勧告等）、危機管理事案など
公共交通情報	列車運休、航空機欠航など
道路情報	道路の通行止めなど
ライフライン情報	停電情報など
生活・健康情報	PM2.5、黄砂、花粉、熊等の目撃、鳥インフルエンザ、熱中症、食中毒情報など
防犯情報	不審者、詐欺注意、行方不明の方の情報提供依頼など
交通安全情報	交通安全に関する情報など
安全安心イベント情報	

(2) 緊急時の体制・対応

事故や災害が発生した場合、「お客さまの安全」を第一優先としつつ、つぎ対応レベルと行動基準に基づいて対応します。発生した事態が重篤で、お客さまの生命の危機に瀕するような場合には、より迅速に、最良な状態で救急隊員に引き渡すことに全力をつくします。

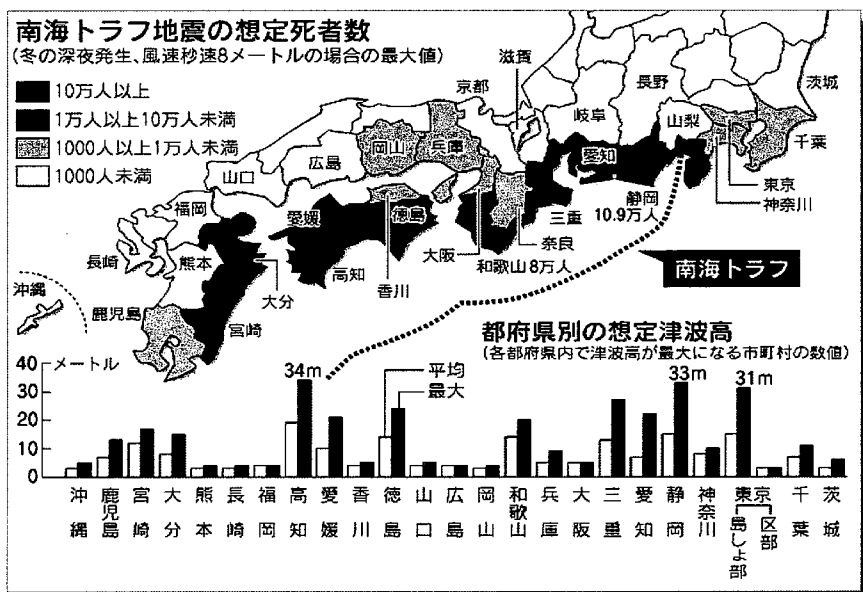
また、被災した場合は、鳥取県地域防災計画（平成24年度修正）に沿って行動します。

受援計画策定ガイドラインの構成イメージを元に施設で受援担当者を定め、構成、施設、担当者の役割、業務内容（備品、設備の準備等）、留意事項を作成し、円滑に協力できるようにします。

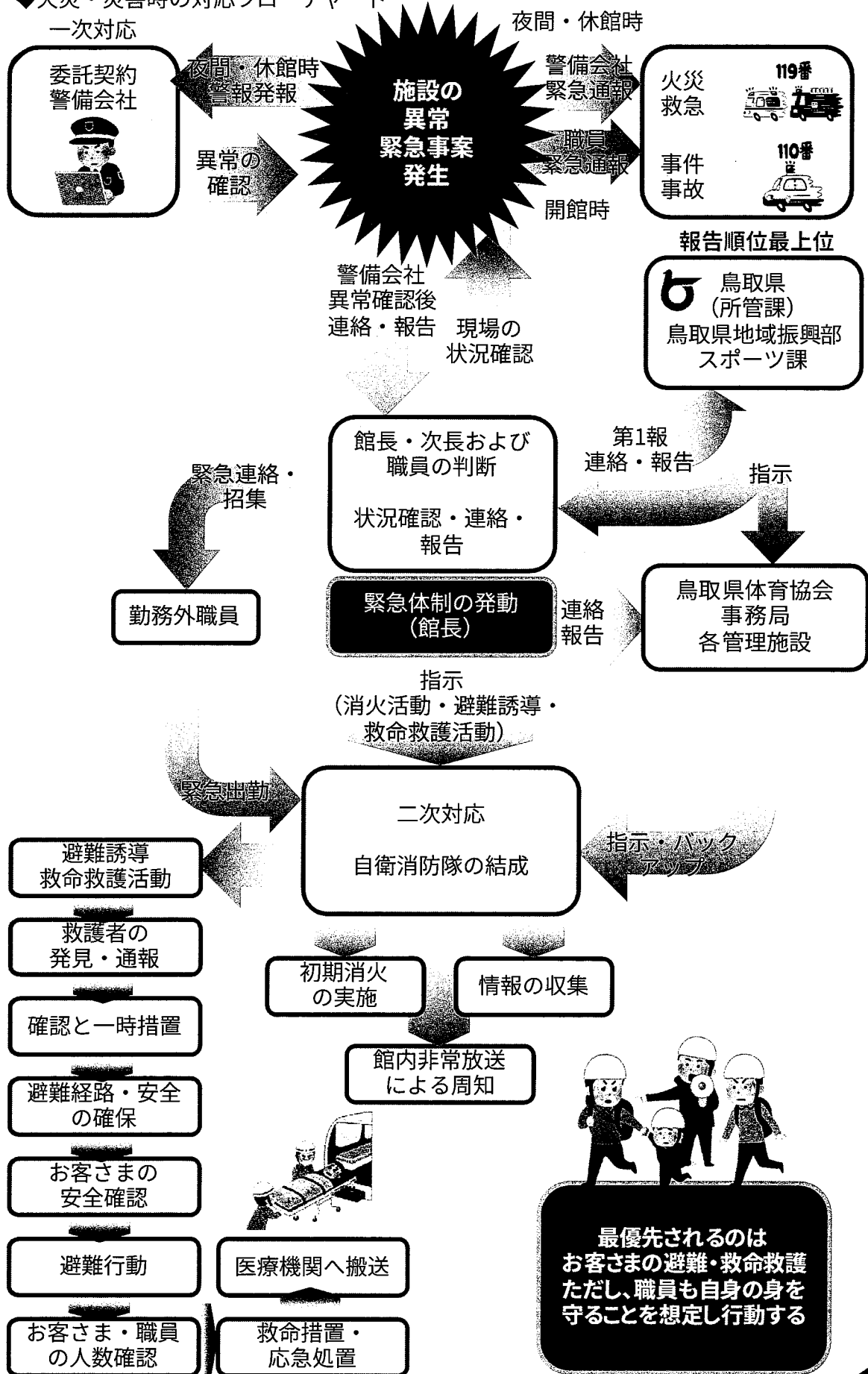
緊急時の対応レベルと行動基準		
対応の緊急性	対応レベル	行動基準
	レベル5	避難・利用中止
	レベル4	避難準備・利用規制・蘇生
	レベル3	一時利用規制・緊急
	レベル2	部分規制・警戒・準緊急
	レベル1	待機・観察・低緊急
	レベル0	安全

○危機管理マニュアルの主な項目および内容

項目	主な内容
火災時の対応	●準備 消防設備の確認と日常点検、施設周辺の巡回の徹底（燃えやすいものの撤去など）
	●対応 消火栓・消火器の取り扱い、自衛消防隊について
地震・津波発生時の対応	●準備 危険箇所の把握（落下物・倒壊など）、避難場所・誘導経路の把握
	●対応 二次災害の回避、警戒警報発令時の対応など
台風・大雨洪水・大雪発生時の対応	●準備 台風・豪雨・大雪予報時の対処
	●対応 避難勧告・避難指示発令時の対応、近隣避難施設一覧など
施設設備の異常・故障時（停電・漏電・断水など）の対応	●準備 各施設設備の日常点検方法など
	●対応 電気・各種機械設備異常・事故時の応急措置方法など 委託業者・当館担当者の一覧、緊急連絡先一覧
不審者・不審物（爆破物など）への対応	●準備 巡回の徹底、避難誘導経路などの確認
	●対応 不審者・不審物発見時の緊急連絡体制・避難誘導など
テロリズムへの対応	●準備 事前情報の確認、巡回の徹底、避難誘導経路の確認
	●対応 発生時の初期対応と緊急連絡体制
大陸間弾道ミサイル発射への対応	●準備 J-アラートの日常点検の徹底、避難場所・誘導経路の把握
	●対応 発生時の初期対応と緊急連絡体制
PM2.5・黄砂などに関する注意喚起	●準備 事前情報の確認
	●対応 情報の掲示、注意喚起の実施
感染症などの対応	●準備 最新情報の入手、健康管理、マスク着用の徹底
	●対応 パンデミックによる施設閉鎖対応、流行第2波への備えなど
施設・資器材の点検	●施設の日常点検および留意点（非常口周辺や消火設備周辺に物を置かないなど）
	●避難誘導資材、緊急資材、災害対策資材の内容（種類・数量・購入先）と日常点検の実施
緊急連絡網	●緊急時の職員および県、本会事務局、業者などの緊急連絡網



◆火災・災害時の対応フローチャート



① 火災・災害対応

火災・災害発生時には危機管理マニュアルとあわせ、下記の項目を徹底し、迅速・適切な対応をおこないます。

1	火災・災害発生時は最寄りの施設が応援 (施設独自では十分な応急措置ができない場合には、本会事務局及び管理する施設に応援要請し、応急措置などを迅速かつ円滑に行う)
2	閉館後、開館までの間は警備会社が消防、警察に通報し、館長へ連絡
3	火災・災害発生時は県にすみやかに第1報報告、その後も必要に応じ随時報告
4	終息後、総点検を行い、県に詳細報告
5	マスコミへの対応(窓口の一本化、適切な情報提供)

ア 火災時の対応

火災発生時には、通報連絡・消火・避難誘導・非常放送を適切におこない、日ごろの訓練実施により万が一の場合でも対応できるようにします。

職員担当班	職員対応行動
通報連絡班	消防署・警察への通報。
消火班	事務室火災報知機盤により現場確認し、消火器と電話を持って現場へ急行。火災現場を確認、初期消火。
避難誘導・救護班	利用者へ災害・火災状況を伝えながら、混乱が生じないように冷静に避難誘導を実施。負傷者発生の場合、適切に応急救護(人工呼吸、除細動器など)
非常放送避難誘導班	非常放送によりお客さまの避難誘導。
※職員の配置状況により、各班を兼ねる場合がある。	

イ 地震・津波発生時の対応

日ごろから危険箇所や避難場所・誘導経路を把握し、地震が発生した場合にはお客さまの安全確保と避難を確実におこないます。

対応	職員対応行動
一次対応	「緊急地震速報」「津波警報・注意報」が出たことを迅速に伝える。
	お客さまを落ちつかせ、揺れがおさまるまで待つ。動けるようであれば、ドアを開放し、避難口の確保、使用中の火を止める。
	「津波警報・注意報」が出た場合には、なるべく高い場所(会館2階または体育館3階)への避難誘導をおこなう。
二次対応	建物の外観点検をした後、細部の点検をする。
	建物、施設内に異常がなくても電気、水道の供給が停止している場合は、供用を見合わせる。

ウ 台風・大雨洪水・大雪発生時の対応

天気予報などにより情報収集をおこない、事前に養生や補強、イベント等の開催中止依頼などをします。災害発生後にはただちに復旧作業をおこない、早期利用再開を目指します。

対 応	職員対応行動
一次対応	<p>天気予報などにより情報を入手し、植栽や工作物の養生、補強をおこなうほか、倒れる、飛ばされるなどの恐れのある物は、撤去または移動する。</p> <p>お客さまが被害にあう恐れがあるようなら、事業開催または施設供用の中止を求め、周知をする。</p>
二次対応	<p>適時施設内を見回り、被害の状態を十分に把握する。特にハザードマップに記載されたポイントは、重要点検箇所として注意を払う。</p> <p>故障、損傷、浸水、積雪等があれば直ちに復旧作業へと取りかかり、早期の供用開始を目指す。</p>



すばやい復旧作業



施設周辺の除雪作業



復旧作業の完了

(2)水防警報（洪水）・水位情報周知・洪水予報を行う河川

河川の種類等		水系名	河川名	水防法に定める河川		
				水防警報河川	水位周知河川	洪水予報河川
発表	国土交通省 鳥取河川 国道事務所	千代川	千代川	●		●
			新袋川	●		●
			八東川	●	●	
			袋川（岡益～新袋川分岐点）	●		●
			袋川（鳥取市相生町～千代川合流点）	●	●	
	倉吉河川 国道事務所	天神川	天神川	●		●
			小鴨川	●		●
			国府川	●		●
			三徳川	●	●	
	日野川河川 事務所	日野川	日野川	●		●
			法勝寺	●		●
	出雲河川 事務所	斐伊川	中海	●	●	
鳥取県 鳥取県土木 整備事務所	千代川	野坂川	●	●		
		大路川	●	●		
	蒲生川	蒲生川	●	●		
		小田川	●	●		
	塩見川	塩見川	●	●		
	河内川	河内川	●	●		
	勝部川	勝部川	●	●		
		日置川	●	●		
	八頭県土木 整備事務所	千代川	八東川	●	●	
			私都川	●	●	

【災害応急対策編（共通）】第3部 情報通信広報計画「第1章 気象情報の伝達」
第2節ア、イ、ウ以外の特別警報・警報・注意報発表基準（抜粋）

特別警報名		発表基準	警報名		発表基準	注意報名		発表基準
気象特別警報	暴風特別警報	数十年に一度の強度の台風と同程度の温帯低気圧により、暴風が吹くと予想される場合	気象特別警報	暴風警報	暴風によって重大な災害が起こるおそれがあると予想される場合 平均風速が陸上で20m/s以上、海上で25m/s以上と予想される場合	気象注意報	強風注意報	強風によって災害が起こるおそれがあると予想される場合 平均風速が陸上で12m/s以上、海上で15m/s以上と予想される場合
	暴風雪特別警報	数十年に一度の強度の台風と同程度の温帯低気圧により、雪を伴う暴風が吹くと予想される場合		暴風雪警報	雪を伴う暴風によって重大な災害が起こるおそれがあると予想される場合 平均風速が陸上で20m/s以上海上で25m/s以上と予想される場合（雪を伴う。）		風雪注意報	雪を伴う強風によって災害が起こるおそれがあると予想される場合 平均風速が陸上で12m/s以上、海上で15m/s以上と予想される場合（雪を伴う。）
	大雪特別警報	基準数十年に一度の降雪量となる大雪が予想される場合 〈50年に一度の積雪深〉 境 71cm 米子 67cm 鳥取 107cm 倉吉 76cm 大山 347cm 智頭 114cm ※50年に一度の値は統計値であり、一の位の大小まで厳密に評価する意味は無い。 ※特別警報は、府県程度の広がり50年に一度の値となる現象を対象。個々の地点で50年に一度の値となることのみで特別警報となるわけではないことに留意。		大雪警報	大雪によって重大な災害が起こるおそれがあると予想される場合 24時間の降雪の深さが平地で40cm以上、山地で80cm以上と予想される場合		大雪注意報	大雪によって災害が起こるおそれがあると予想される場合 24時間の降雪の深さが平地で20cm以上、山地で40cm以上と予想される場合

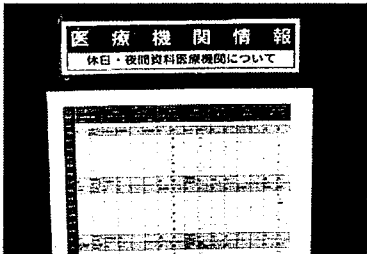
エ 施設設備の異常・故障時(停電・漏電・断水など)の対応

施設設備の異常や故障発生時には、お客さまの利用に支障が出ないように対応をおこない、迅速な復旧に向けて処置をします。

対応	職員対応行動
一次対応	設備の異常信号および故障時には、職員で対応可能なものについては即時対応し、復旧などの処置をおこなう。 職員で対応が不可能な場合は、業務委託している業者に復旧依頼をする。
二次対応	業務委託している技術者が緊急対応に向かい、施設内の不具合箇所を早期に掌握して一次対応とあわせ事務局に連絡する。

② 事件・事故時の対応

事故が発生した場合は、その状態に応じて、迅速・適切な対応をおこない、避難や救助活動ができるようにします。

	<ul style="list-style-type: none"> ●近隣の医療機関の診療時間、休診日などの情報を把握し、館内に掲示する。 ●休日、夜間の指定救急医療機関を館内に掲示します。
--	--

ア 不審者・不審物(爆破物)への対応

巡回・巡視の徹底、目に触れにくい危険箇所の把握による予防、緊急時の連絡体制を構築し訓練をおこなうことで緊急時に対応できるようにします。また、透明回収ボックスによりボックス内の不審物の投入が発見できるよう研究します。

対応	職員対応行動
一次対応	お客さまがその場に近づかない、触れないよう注意喚起する。 警察へ連絡し、お客さまを館外へすぐに避難させる。 必ず2名以上の職員で対応する。
二次対応	職員で処理が可能と判断されるものについては、お客さまを遠ざけたうえで処理をおこなう。 施設利用の中止または部分規制を実施する。

イ 化学兵器・生物兵器によるテロリズムへの対応

万が一、倉吉体育文化会館でテロが発生した場合には、お客さまの安全を最優先し、迅速な避難と救助活動がおこなえるようにします。

対 応	職員対応行動
一次対応	お客さまの避難を最優先し、同時に施設を利用中止する。
	110番、119番通報による救出・救助活動を依頼する。
	県および本会事務局へ緊急連絡と情報提供する。
	関係機関などから情報収集し、指示にしたがって行動する。
二次対応	救助活動の支援、職員避難（二次被害の防止）も同時に実施する。
	一次対応とあわせ県・本会事務局へ報告する。
	ヤジ馬などの対応をする。



テロ実動訓練(防護服着用での救助)



テロ実動訓練(重傷者救助)



テロ実動訓練(被災者の一時除染)

ウ 大陸間弾道ミサイル発射への対応

平成 30 年 3 月に策定された「鳥取県弾道ミサイル災害への初動対応マニュアル」および倉吉体育文化会館の危機管理マニュアルにのっとり対応します。

対 応	職員対応行動
一次対応	J-アラートなどによる警報が発信されたら、利用者に窓やガラスから離れ、窓のない更衣室などに避難するように放送などで呼びかける。
	館外にいる利用者などには館内に避難するよう呼びかける。
	県や市の指示があれば、それにしたがって行動する。
二次対応	安全が確認されるまで館内で待機する。
	情報収集をおこない動向を観察する。

③ 災害時の施設の使用

地震などの災害や武力攻撃事態などがおこった場合には、指定管理者として倉吉体育文化会館の使用について県の指示にしたがい、つぎのいずれかに該当する場合は、すみやかに閉館などの対応をおこないます。

●災害時の施設使用

(1) 次のいずれかに該当する場合には、指定管理者は、体育文化会館の使用について県の指示に従わなければならない。

ア 地震等の災害又は武力攻撃事態等における我が国の平和と独立並びに国及び国民の安全の確保に関する法律（平成15年法律第79号）第1条に規定する武力攻撃事態等（以下「武力攻撃事態等」という。）、感染症のまん延その他これらに類する状況に当たり、体育文化会館を閉館し、住民の避難及び救援又は広域応援活動拠点として使用する必要があると県が認めるとき。

イ 武力攻撃事態等における国民の保護のための措置に関する法律（平成16年法律第112号）第148条の規定により県が避難施設の指定をしようとするとき。

ウ 倉吉市地域防災計画により倉吉市から、避難のための立退き先又は広域応援活動拠点としての指定に係る同意の申し出があったとき。

(2) (1) の県の指示に従う場合において、管理費の取扱いその他必要な事項については、県及び指定管理者が協議の上、決定する。

(3) 地震等の災害に関する警戒情報、武力攻撃事態等に関する警報等が発せられた場合等において、県民の安全の確保のために体育文化会館を閉館する必要があると県が認めるときは、速やかに当該施設を閉館すること。

④ 心肺蘇生法・応急手当の実施と対応

ア 倉吉体育文化会館および敷地内での事故などに対する応急手当

館内でのケガの多くは、捻挫・打撲・肉離れなどが多く、『RICE処置』を実施するようにします。

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

イ 事故者の救護

事故発生の通報を受けた場合、すぐに現地へ急行し、被害者の救護、救急車の要請をおこなうなど、被害者の救護を最優先に対応し、状況に応じて警察への連絡をおこないます。

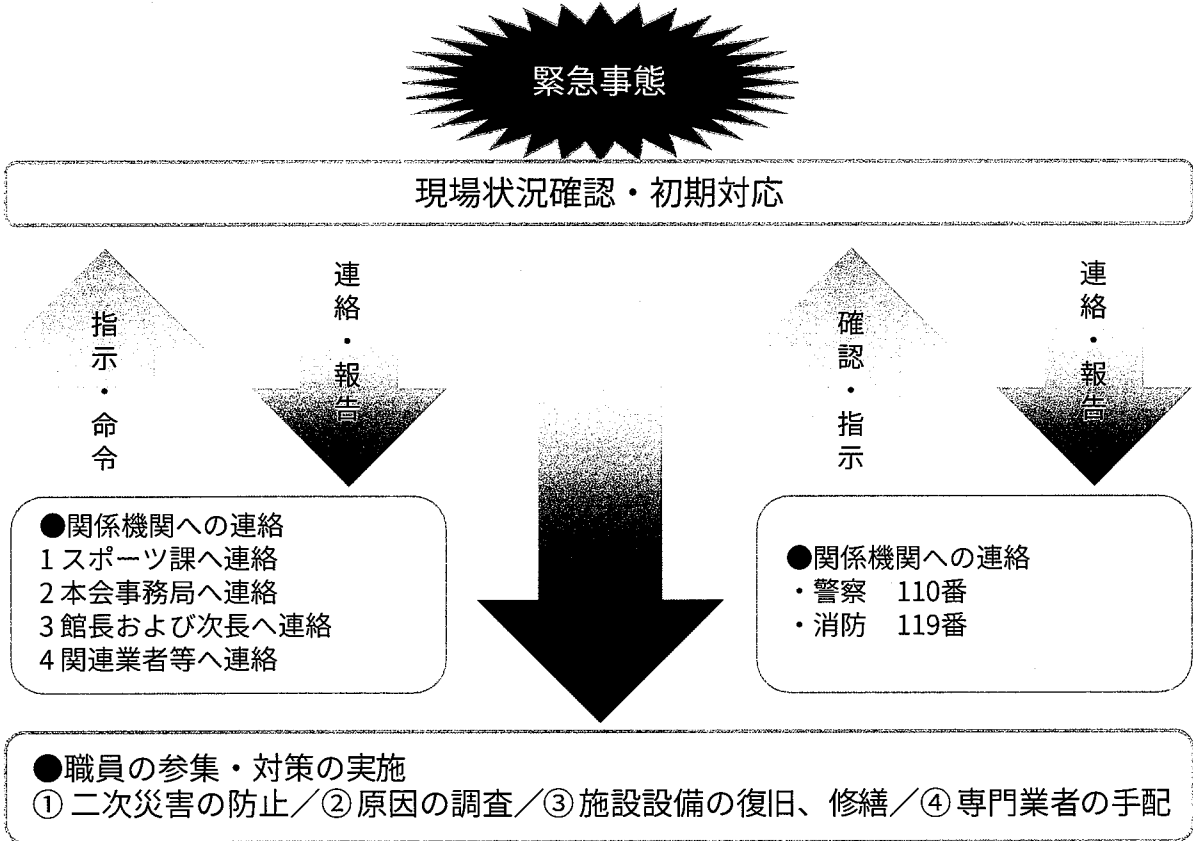
さらに、個人情報保護に留意しながら、状況に応じて消防署をつうじ、搬送先の病院名と被害者の名前を確認するなどの対応をとります。



心肺蘇生研修

ウ 迅速な対応と事故報告

被害者の救護を迅速に指示するとともに、館長への事故発生の一報および処理後の報告をおこない、状況に応じて館長から対応方法の指示を受け、迅速・適切な対応をします。



エ 二重事故防止措置

事故発生現場においては、度重なる事故が発生しないように、施設の立ち入り禁止、入場制限などの対応をおこない、再発防止措置を講じます。

オ 事故の再発防止

事故が発生した場合、迅速に事故状況を把握し、記録をとるとともに、事故原因を明確にします。また、必要に応じて施設の緊急総点検を実施するなど、再発防止に取り組めます。

⑤ J-アラートシステムを活用した緊急体制

「国から住民まで直接瞬時に」伝達することができる J-アラートの最大の特長をいかし、すみやかにお客さまの安全を確保し、最善の対応をとります。

また、国や県がおこなう情報伝達訓練などに積極的に参加し、緊急時に情報伝達が確実におこなわれるよう、毎日の日常点検をおこないます。



専門業者による J-ALERT 定期点検

伝達される緊急情報（2016年10月現在）

- 地震情報（6種類）
- 津波情報（3種類）
- 火山情報（3種類）
- 気象情報（7種類）
- 有事関連情報（5種類）

弾道ミサイル落下時の行動について

弾道ミサイルは、発射からわずか10分もしないうちに到達する可能性もあります。ミサイルが日本に落下する可能性がある場合は、国からの緊急警報を瞬時に受信し「アラート」を活用して、防災行政無線で特別なサイレン音とともにメッセージを流すほか、緊急避難メール等により緊急警報をお知らせします。

①速やかな避難行動
②正確かつ迅速な情報収集
行政からの指示に従って、速も遅も行動してください。

国民保護ポータルサイト
武力攻撃やテロなどから身を守るために
事前に確認しておきましょう。
<http://www.safetyandsecurity.go.jp/kyosei/app/special.html>

スマートフォンには、こちらの住所の対応状況をご確認ください
 最新情報 ホームページ www.safetyandsecurity.go.jp
 Twitterアカウント @Kantel_Saigai

「アラート」（例）直ちに避難。直ちに避難。直ちに原文な建物や地下に避難してください。ミサイルが落下する可能性があります。直ちに避難してください。

メッセージが流れたら
落ち着いて、直ちに行動してください。

- 屋外にいる場合：できる限り頑丈な建物や地下に避難する。
地下：地下鉄の地下駅舎などの落下危険
- 建物がない場合：物陰に身を隠すか、地面に伏せて頭部を守る。
- 屋内にいる場合：窓から離れるか、窓のない部屋に移動する。

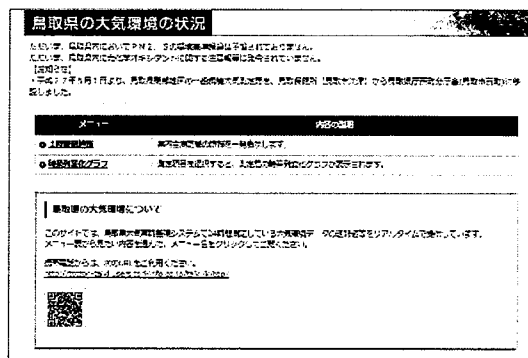
●屋外にいる場合：口と鼻をハンカチで覆い、現場から速く離れ、密閉性の高い屋内または屋上へ避難する。
●屋内にいる場合：換気扇を止め、窓を閉め、自衛をし、室内を密閉する。

（内閣官房国民保護ポータルサイトより）

- ◆鳥取県や本会事務局、警察などと連絡をとり、迅速に対応します。
- ◆お客さまや近隣住民の安全を第一とし、最善の処置をします。

⑥ PM2.5・黄砂などに関する注意喚起

毎日 PM2.5 の測定値を館内に掲示し、高濃度となった場合にはお客さまに注意喚起をします。また、大気中の微小粒子状物質濃度が、国が示した注意喚起のための暫定指針値を超過した場合などに、県民の健康被害を未然に防止するため、警戒情報などを発信し、注意喚起を行います。

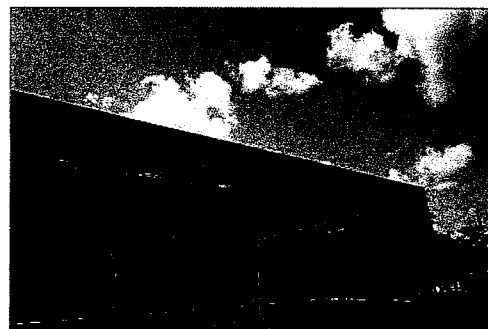


鳥取県生活環境部水・大気環境課 HP

ア 情報発信機関

下記の機関から発信される情報をもとに、倉吉体育文化会館ご利用のお客さまへの情報提供を行います。

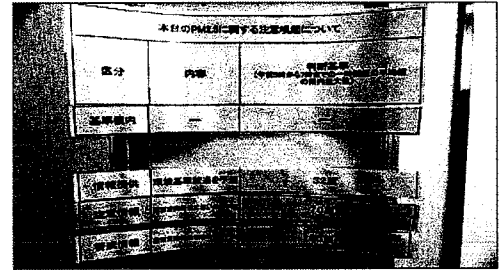
- 鳥取県生活環境部水・大気環境課
<http://www.pref.tottori.lg.jp/209817.htm>
- 鳥取県生活環境部衛生環境研究所
（鳥取県の大気環境状況）
<http://tottori-taiki.users.tori-info.co.jp/taiki/k/top/>



鳥取県大気情報を発信

イ 注意喚起の基準

毎朝、鳥取県環境立県推進課から発信される情報などをもとに PM2.5 の測定値を館内に掲示し情報提供をおこないます。



PM2.5 館内情報掲示

●午前中の早めの時間帯の判断

午前5時から7時までの1時間値の平均値の県内最大値から予想した当日の日平均値が国暫定指針値を超過すると予想される場合などに、県内全域を対象範囲として注意喚起をおこなう。なお、注意喚起実施後に濃度が低下した場合においても、注意喚起の解除情報は発信しない。

区分	内容	判断基準（午前5時から7時までの1時間値の平均値の県内最大値）
1 情報提供	環境基準超過を予想	32超
2 注意情報	国暫定指針値に近い値を予想	70超
3 警戒情報	国暫定指針値を超過する予想	85超

単位：マイクログラム／立方メートル
 環境基準：人の健康の適切な保護を図るために維持されることが望ましい水準
 国暫定指針値：健康影響が出現する可能性が高くなると予測される暫定的な水準

●午後からの活動に備えた判断

午前5時から12時までの1時間値の平均値の県内最大値から予想した当日の日平均値が国暫定指針値を超過すると予想される場合などに、県内全域を対象範囲として注意喚起をおこなう。なお、注意喚起実施後に濃度が低下した場合においても、注意喚起の解除情報は発信しない。

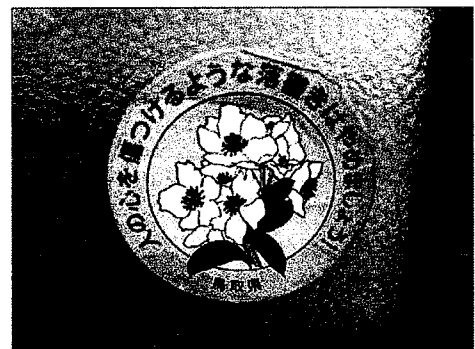
区分	内容	判断基準（午前5時から12時までの1時間値の平均値の県内最大値）
1 注意情報	国暫定指針値に近い値を予想	70超
2 警戒情報	国暫定指針値を超過する予想	80超

単位：マイクログラム／立方メートル

⑦ 差別落書きの対応

人権尊重の理念に立って、「鳥取県人権施策基本方針―第3次改訂―」（平成28年9月）により人権への理解を深め、鳥取県が定めた「差別落書き未然防止指針」、「差別落書き対応要領」及び本会の「差別落書き対応マニュアル」にそって対応します。

これらの対応により、差別落書きの未然防止と適切な対応により、人権が尊重される社会づくりをめざします。



鳥取県差別落書き禁止啓発ステッカー

●差別落書きへの対応例

鳥取県人権施策基本方針の理解	人権啓発研修参加による人権教育推進
差別落書き禁止の啓発	差別落書き対応要領の理解
差別落書き未然防止指針の理解	差別落書きを起こさせない施設管理
差別落書き対応マニュアルの整備	

⑧ インフルエンザなどの感染防止対策

平成26年1月7日に政府が策定した「新型インフルエンザ等対策政府行動計画」と、それをもとに作成された「鳥取県新型インフルエンザ等対策行動計画」に基づく対応をおこないます。

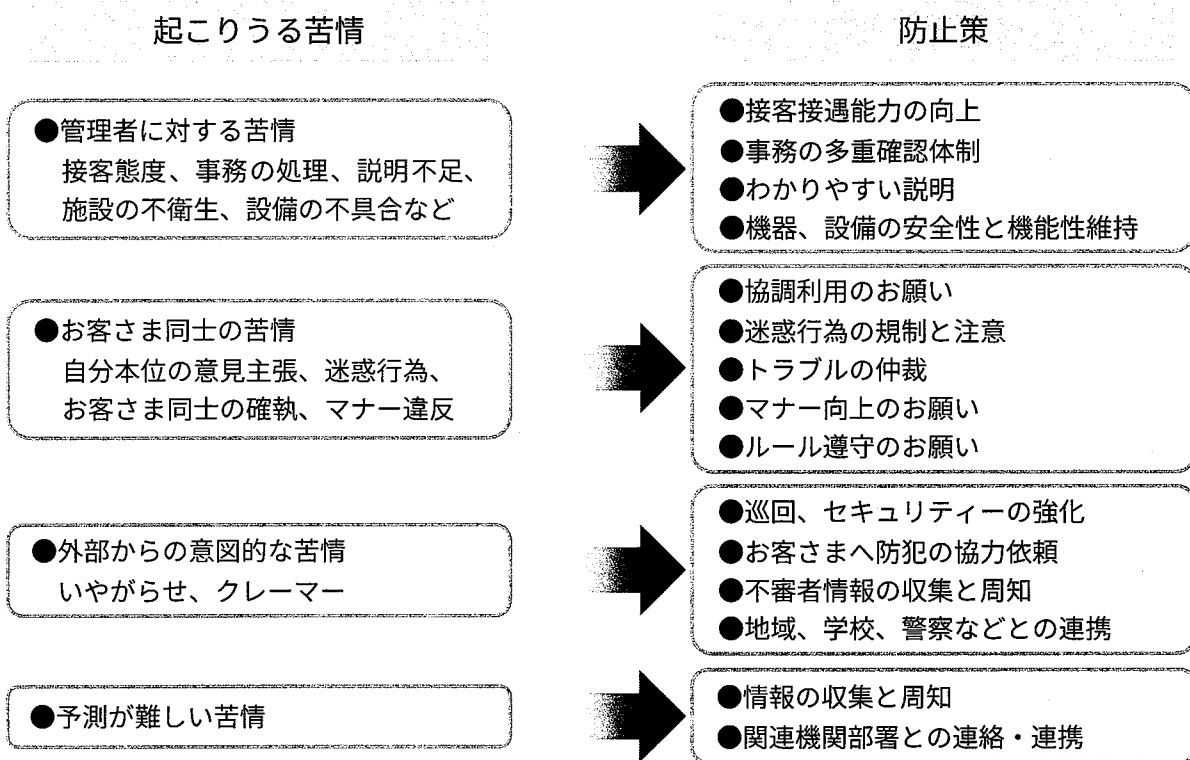
	鳥取県	参考（全国）
罹患者数	約152,500人	約3,200万人
医療機関受診患者数	約62,000人～119,200人	約1,300万人～2,500万人
入院患者数 （1日最大入院患者数）	約3,230人～12,200人 （480人以上）	約53万人～200万人 （10.1万人以上）
死亡者数	約810人～3,050人	約17万人～64万人

（鳥取県新型インフルエンザ等対策行動計画より）

情報を集める	県と情報共有	県の方針を示す	行動計画を作成	お客さまを守る
手洗いを習慣化	職員を守る	感染防護具準備	温湿度計設置	家族をサポート
仕事を家でおこなう	人との接触を減らす	人が触れる所を消毒	マスクの着用	消毒用アルコールを常備
電話・通信機器の活用	安全衛生委員会の設置	素系消毒液を常備	吐しゃ物の感染予防	

(3) 利用者の苦情等トラブルの未然防止と対処方法

苦情の多くは日ごろからの注意やお客さまとのコミュニケーションによって防ぐことができると考えられます。とくに、わたしたち管理者の怠慢など不誠実と指摘される苦情は、起こしてはならないことで、マニュアルの作成や研修の強化で防止します。



① 苦情、トラブルの未然防止策

安全・安心および快適な快適空間の維持向上のため、トラブル・苦情への迅速な対応と“クレームゼロ”に向けた組織的な対策を講じ、運営経験や知識の構築によってあらゆる場面にも対応できる体制をづくりに取り組んでいきます。

好事例を水平展開することによる「未然防止」、同様のケースが起こっていないか確認する「事案の検証」、トラブルの真の原因を追求し対策を講じる「再発防止」というトラブル発生時から

解決までのプロセスを明確化することで、職員の適切な対応を徹底させます。

職員に様々な事情に併せた人権問題の専門研修をおこない公正や平等性の確保に取り組んでいきます。



電気取扱講習(専門技術研修)

お客さまのためにできること

いつも笑顔で対応	清潔な身だしなみ	明朗で活発な挨拶	コミュニケーション	意見をとり入れる
専門技術の研鑽	設備・備品点検	安全安心な施設提供	苦情の共有	巡回の徹底
丁寧言葉遣い	お客さま目線	専門知識の研鑽	迅速な対応	危険個所の改善