

平成25年度鳥取県立倉吉体育文化会館委託業務に関する事業計画書

1 管理運営の基本的な考え方

(1) 管理運営の方針

「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」を遵守するとともに、県民の誰もが安心して快適に利用でき、地域スポーツの振興の拠点になる施設、文化の振興に貢献する施設として、施設の設置目的を十分認識しながら、県と連携し、多くの県民の皆様にご利用していただくよう、「顧客満足度が高く、且つ費用対効果の高い、ホスピタリティーな運営」を目指し、平成24年度と同様に次の10項目を管理運営の基本方針とします。

① 本県のスポーツの普及・振興、県民の健康増進や文化活動の推進に資する管理運営

- ・財団法人鳥取県体育協会の加盟団体や県内の関係機関との連携・協働により、本県の生涯スポーツの普及・振興や競技力の向上に取り組めます。
- ・地域の各種文化団体等と連携しながら、各種の文化的な催し等を開催するなどして文化活動を推進します。

② 公平な利用を確保しながら安全で安心して頂ける管理運営

- ・インターネット等による迅速で公平な利用システムを進めるとともに、各施設間で調整を行うなどして各種大会等が円滑に開催されるようにします。
- ・予約において、公平な利用を確保するために、年間・夜間・昼間利用調整会を実施します。
- ・利用者にとって安全で快適な施設であるため、職員による巡視・巡回や施設設備の点検、専門業者による検査等を実施します。
- ・事故や災害の発生を想定したマニュアルを作成するとともに、万が一の場合に備え、その訓練を行います。
- ・公の秩序を乱し、又は善良の風俗を害するおそれがあると認められるとき等の場合は、利用を許可しないことや利用の制限を行っています。
- ・暴力団関係者への利用は、お断りします。

③ 利用者へのサービス提供と利用促進に努める管理運営

- ・施設の機能を十分に発揮しながら、利用者のニーズに応じたサービスを提供します。
- ・各競技団体等と連携して、各種大会やイベント等の開催・誘致をします。
- ・子供たちがトップアスリートに触れることにより、夢や感動を与えられる機会を提供していきます。

- ・障がい者や高齢者を対象としたスポーツ教室を開催するなど、障がい者や高齢者が気軽に楽しめる管理運営をします。

④ 収入の確保と経費の節減を図る管理運営

- ・利用者の増加を図るため、関係団体等に直接出向き積極的な営業活動を行い、利用料を確保します。
- ・清涼飲料水等の自動販売機やスポーツ用品の販売、飲食物の販売による手数料を確保します。
- ・職員全員が節電、節水を始めとして、あらゆる経費の節減に向けた取組みを行っています。

⑤ 鳥取県の施策と連携した管理運営

- ・スポーツ振興計画等鳥取県の施策や方針について、積極的に協力します。
- ・県が開催する大会、行事などについては、他の利用者と調整を図りながら円滑な開催をします。
- ・災害等が発生した場合には鳥取県や倉吉市と連携体制をとります。
- ・子育て支援事業の推進をはかるためスポーツ教室・文化教室の託児及び月1回のキッズルームの開催、保育園・幼稚園への出張指導。

⑥ 地域や法人等と連携した管理運営

- ・地域の声を反映する施設管理に努め、地域の活性化に貢献します。
- ・地域ボランティアやNPO 法人と連携した施設の美化活動等を実施します。
- ・地域の公民館、県及び市町村社協、地域包括支援センター等と連携して様々なスポーツ活動や文化活動を開催します。(介護予防教室、認知症予防教室、国際交流会)

⑦ 環境に配慮した管理運営

- ・鳥取県版環境管理システム (TEASⅡ種) の認定による環境活動を継続します。

⑧ 組織・人的資源等を活用した管理運営

- ・公益財団法人鳥取県体育協会として多くの加盟団体や専門的知識・技術を有する人材を抱えている特性を十分に発揮して管理運営を行ないます。
- ・長年にわたる施設管理をとおして蓄積した経験・ノウハウを生かした管理運営を行います。
- ・利用者や関係団体との信頼関係を大切にしながらお聞きしている意見、要望に応え

る管理運営を行ないます。

- ・「あなたの町や村に行きます」出張指導。

⑨ 法令遵守を徹底し、評価を適正に行う管理運営

- ・研修等を徹底して、すべての職員が個人情報の適切な管理等、法令を遵守した管理運営を行います。
- ・各施設でPDCAサイクルにより自己評価を行うとともに、外部の方による運営委員会を設置して管理運営に関する意見を頂きます。

⑩ 環境の改善に努め優秀な人材によるモチベーションの高い管理運営

- ・優秀な職員確保やモチベーション（意欲、士気）の向上のため、継続雇用を柱とした任用に努めます。
- ・男女共同参画推進企業の認定を取得して、協定書に基づき育児や介護を積極的に支援することを継続実践します。
- ・鳥取県家庭教育推進協力企業として親子のふれあい等、積極的に支援します。

2 施設の設置目的に沿ったサービス・事業の内容

(1) サービスの向上策と利用促進に向けた取組

私たちは、県民の皆様どなたでも「安全で」「楽しく」「気軽に」利用し、スポーツ活動や文化活動を行っていただけるように努力することが、最大のサービス提供であると認識しています。そのために、21年度から引き続き次の取組みを実施します。

① 明るく・親しみのある施設

私たちは、奉仕の精神や共生の理念で、更に優れた接客接遇に努めることにより、サービス向上を図ります。

- ・相手の顔を見て笑顔の挨拶
- ・親切、公正、明朗な応接
- ・ユニフォーム及び写真入り名札の着用徹底等に努め、実施します。
- ・障がい者スポーツ指導者中級・初級の資格取得。
- ・愛サポーター、認知症サポーターの研修を重ね、ホスピタリティーのある接遇に努めます。

② 誰もが利用しやすい施設

施設をできる限り、障がい者、高齢者、外国人にやさしい施設となるよう、次のような取り組みを行います。

《筆談対応の意思表示「耳マーク」の設置》 耳マークを耳の不自由な方が気軽に筆談を申し出いただけるように受付に表示しています。全スタッフが手話教育を受けており、応接します。
《目に見えない障がいに優しく「ハート・プラスマーク」の設置》 身障者用トイレにハート・プラスマークを掲示し、内部障害者・内臓疾患者といった「目に見えない障がい」を持つ方が安心して利用できるように配慮します。
《難しい名称を使わず、番号で覚えられる》 器具の名称は難しく覚えにくいので、番号を表示します。その他、施設内に掲示するPOP、サインも分かり易さを重視します。
《障がいのある方に対する心のバリアフリー》 「公共サービス窓口における配慮マニュアル」を研修材料として活用し、障がいのある方に心のこもったサービスを提供します。
《利用案内の外国語版の作成》 利用案内については、英語・韓国語・中国語の3種類を作成し、外国人利用者への対応をスムーズに行うことができるようにします。
《絵文字・絵単語等サインの活用》 誰もが一目で施設や施設設備を理解できるようにわかりやすい絵文字・絵単語等のサインを活用します。
《職員による車イス介助》 足の不自由な方や車椅子が必要な方のために車椅子や専用机を準備しており、職員による介助を行います。

③ ロビーの有効な活用

ロビーを「情報コーナー」「相談コーナー」等として活用しています。

(ア) 情報コーナー

施設の概要・スポーツ教室・イベント開催等の情報提供（ホームページ、県・市の広報、報道、学校、公民館、新聞、コンビニエンスストア情報等）を行うとともに、他の体育施設とネットワークを作り、スポーツ情報提供を行う。

(イ) コミュニティーコーナーの設置

誰もが気軽に利用できる、コミュニティーコーナーとして活用

(ウ) 相談コーナー

相談コーナーを設け、利用者の立場に立ったきめ細かな対応をし、利用者の意見を直接聞いたり、健康体力相談で健康アドバイスをします。

④ 本施設独自のホームページの充実

体育館をメインとする本施設のホームページ (<http://www.ncn-k.net/kurabun/>) を作成し、平成19年4月よりアップし（公財）鳥取県体育協会（ホームページアドレス <http://www.sports-tottori.com/>）等とリンクさせています。より多くのアクセスを得るようにスポーツ教室やイベントの情報の他、各種大会利用状況等の情報を提供していくなど魅力あるホームページに改善します。また、鳥取県のインターネットによる施設予約サービスを導入しています。

⑤ 快適な施設環境の演出 「くつろぎの空間演出」

トイレや更衣室など、目に付きやすい箇所の環境衛生の徹底はもとより、ロビーをギャラリーとして活用し、県民のアートオブジェ、観葉植物等の展示、観賞スペースを設け、「くつろぎの空間演出」を行い、快適なスポーツ環境を創っています。

常に季節の花を館内に置き、気持ちよく施設を利用していただきます。

⑥ 研修室の活用

夏季の研修室利用の少ない期間に、空いた研修室を利用して学習、自習の部屋を用意し、県民の自学自習の場として提供し、「避暑スタディールーム」を開催します。

⑦ スポーツ用具等の貸し出し及び指導サービス

利用者が、気軽に楽しんでいただくよう、貸し出し用具（バウンドテニス、シャフルボード、ディスクゴルフ、カローリング、ペタンク、ラージボール卓球等）の充実を図り、利用方法の説明、指導のサービスを行います。

⑧ 託児付き事業

スポーツ活動や文化活動に参加できるように託児付き事業に取り組みます。

託児付きスポーツ教室・文化教室の開催をします。

子育て支援事業の一環として月1回のキッズルームの開催、保育園・幼稚園への指導に出向きます。

⑨ 自動販売機の設置

ユニバーサル対応の自動販売機を含め9台設置しています。操作方法等が分からないときは、分かりやすく説明します。

⑩ スポーツ用品の販売

利用者の利便性を考慮し、スポーツ用品の販売を行います。

⑪ とっとり県民の日の無料解放

毎年9月12日のとっとり県民の日、9月の第2土曜日及びその翌日は、多くの方に利用していただくために、無料開放します。(なお、専用利用にあつては、ふさわしい行事を行う場合に限りま)

⑫ 利用者の利便に供するもの

- ・バッテリーあがり等、軽微な自動車故障への対応サービス
- ・湯沸しポット、湯のみ、水差しの無料貸し出しサービス
- ・タクシー、出前弁当の案内 ・医療機関の案内 ・近くのお食事処の案内
- ・コピー・ファックスのサービス ・冷蔵庫無料貸し出しサービス
- ・延長コードの無料貸し出しサービス ・映像機器の接続サービス
- ・道案内サービス ・応急手当用の冷却材提供サービス
- ・事務用品の貸し出しサービス ・看板貸し出しサービス
- ・老眼鏡貸し出しサービス ・台車の無料貸し出しサービス
- ・車椅子の無料貸し出しサービス ・突然の雨に傘の貸し出しサービス

⑬ 利用者の平等利用の確保

私たちは、平成21年度から引き続き、利用者の平等利用を確保することが指定管理者の最低限の資質であると考えており、そのための仕組みの確立と職員の遵守体制の強化に努めます。

公の施設としての基本原則である平等利用の確保を指定管理者として至極当然のことと捉え、そのための仕組みやルールを確実に守るとともに、情報提供や事業展開についても十分な配慮と対策を講じることで、誰もが平等に利用できる環境を守り抜いていきます。

(2) 利用者等の要望の把握及び対応方針

〔要望の把握方法〕

利用者の声をより多く収集し、運営に反映させます。

・「意見箱」の設置

直接スタッフに申し出がない意見も、個人を特定せずに伺うことができる「意見箱」を設置します。巡回のたびにチェックし意見について速やかに検討します。

・「ご意見カード（3色カード）」の活用

直接スタッフに申し出があったご意見は、3色カード（赤＝クレーム、青＝お褒めの言葉、白＝その他）に分類し、検討しています。

・アンケートの実施

セルフモニタリングとして、アンケート調査（年4回）による意見収集を実施し、分析・評価します。結果は直ちに運営改善に役立てるのはもちろんのこと、以後の事業計画の参考にするなどの活用もします。

・年間調整会、月調整会等により利用者の要望を把握します。

・相談窓口を設置して、さまざまな相談に応じます。

・職員が自ら施設を利用し、利用者の立場に立った視点を持つよう対応します。

・他の施設の利用状況を調査し、参考とします。

〔要望への対応方針〕

寄せられた要望を分析し、本会で対応できる要望と県との協議が必要な要望に分けたうえで、対応します。

3 施設管理

(1) 施設設備の維持管理の考え方

利用者が安全・安心して利用できる施設づくりは、施設運営を行うにあたって最も基本的な事項であると考えています。

利用者が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します。また衛生的な環境を確保するためには日常実施する清掃が基本になります。そして、施設や設備を長期安定使用するためには予防保全を基本とした維持管理が必要になってきます。さらには、環境に配慮した施設管理を行うことも重用だと考えております。このことをふまえ、21年度から引き続き次の4つの視点を重点にしながら、施設管理をします。

- 1 安全な施設のための維持管理
- 2 清潔な施設のための維持管理
- 3 長期使用のための維持管理
- 4 環境に配慮した施設管理

① 安全な施設のための維持管理

毎日、開館前に施設、貸出用具等の点検チェックシートを用いて点検を行い、安全を確認したうえで利用していただきます。

- ・安全管理担当者を決め、定時巡回を充実し、危険箇所、改善を要する箇所等は改善等の措置をします。(安全管理担当者チェック表の実施)
- ・AEDの毎朝のバッテリー確認及び記入、連絡を受けてから1分以内にAEDを持参する職員態勢。
- ・施設内の危険区域(電気室、機械室等)への立ち入りを防止するため、看板等を確認する等、利用者に注意を促します。
- ・「施設管理マニュアル」に基づき設備・備品等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します。(日常の巡回点検及び3ヶ月ごとの保守点検の実施)
- ・施設内を定期的に巡回し、修繕を要する箇所の早期発見に努め、速やかに改善します。
大規模な修繕と考えられる場合、必要に応じ県と密接な連携をとります。
- ・水道法に基づき貯水槽を年1回以上清掃し、飲料水検査を受けます。
- ・出勤時、退勤時の業務はマニュアルに従って開館の準備をします。

② 清潔な施設のための維持管理

- ・日常清掃、月単位のワックス等の定期清掃、天井・壁等の特別清掃を行うなどして清潔な施設にします。

- ・日常清掃、定期・特別清掃実施時には節水に心がけ、また、清掃等で発生した廃液は適切に処理します。
- ・日常清掃は、繁忙期、閑散期を見極め、清掃範囲や場所を柔軟に設定し、利用者の妨げにならないよう、効率よく清掃を行います。職員も必要に応じ清掃作業をサポートします。

③ 長期使用のための維持管理

施設・設備を長期使用するために以下の項目に重点をおき、最適な維持管理を実現します。

- ・日常点検、定期点検をまめに行います。
- ・小さな不良箇所や異常を早期発見し、早期解決します。
- ・大きな修繕は県と協議して、長期修繕計画を立てます。
- ・電気や水道、ガス等はデータを記録することにより、異常を早期発見できるようにします。
- ・軽微な修繕、修理等は迅速な対応をとるため、職員で実施します。

④ 環境に配慮した施設管理

鳥取県版環境管理システム（TEASⅡ種）に準じ、省資源、省エネルギー、リサイクル活動の実践等、環境に配慮した施設運営に努めます。

- ・施設内外で発生する有効資源（一般ゴミ、プルトップ、ペットボトルキャップ、植栽クズ：枯葉等）の積極的な再利用を実践します。取った雑草や剪定した木屑や葉の活用による腐葉土を作ります。
- ・エコガーデニングを実施します。具体的には、シュレッダー粉碎紙で雑草防止と保湿に効果をあげています。また、刈り取った木や植栽クズを専用のシュレッダーで粉碎し、肥料にしています。

（２）外部委託の考え方

下記の業務について各業者へ外部委託とします。施設管理運営に関しては、委託業者も管理運営の一員であると認識し、一体となって施設を管理します。

委託業務	
警備委託	
清掃業務	
エレベータ保守点検	
自動扉保守点検	
自家用電気工作物	

消防用設備点検	
冷暖房切替及び機器保守点検業務	
地下タンク漏洩検査	
ターボ冷凍機整備保守業務	
排ガス濃度測定	
植栽	

4 料金設定

(1) 開館時間の考え方と設定内容

開館時間の考え方と設定内容は、現行どおりとします。

(2) 休館日の考え方と設定内容

休館日の考え方と設定内容は、現行通りとします。

(3) 利用料金の考え方と設定内容

現行料金の考え方及び設定内容を継続します。

(4) 利用料金の減免に対する考え方と設定内容

現行減免制度（利用料減免の取扱要領）の考え方及び設定内容を継続します。

（ただし、県の2次委託については料金をいただきます）

5 事故・事件の防止措置と緊急時の対応

(1) 火災・盗難・災害などの事故・事件の防止（防災）対策

火災・盗難・災害等の緊急時におけるリスクマネジメント（予防管理）とクライシスマネジメント（危機管理）に最善をつくします。

①火災・災害等防止対策

(ア) 火災

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行い、役割を明確にしておきます。また、消防計画に基づいた防災活動を行うと共に、年2回以上の消防訓練（①消火訓練②通報訓練③避難訓練等）を実施します。

(イ) 地震

被害を最小限に食い止めるための備えをします。また、『緊急地震速報』の活用をします。

(ウ) 台風・豪雨等

台風・豪雨・大雪は、予報等の情報収集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、出勤予定を変更する、本部、他施設に応援要請をするなどにより、限られた時間内で備えを行います。

(エ) 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。常備すべき資材は、その他に“避難誘導資材”“災害対策資材”などが必要です。また、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います。

②スポーツ活動における事故防止対策

スポーツ活動において、運動やスポーツには高度な身体活動を行うもの、激しい身体接触を伴うもの、相手の身体そのものを攻撃するもの、ラケットやボールを使用する等、

それぞれ、固有の様態や特性があります。私たちはそのことを十分に認識しながら、スポーツ活動における事故防止対策のために、以下のことを徹底しています。

- ・器具の点検 ・ルールとマナー遵守の呼びかけ ・熱中症予防の呼びかけ
- ・健康チェックの奨励 ・ウォーミングアップやクーリングダウンの指導
- ・応急処置に必要な備品等の整備

③ 不審者等防止対策

爆破物等脅迫事案対策マニュアルを作成し職員に徹底している。

(ア) 不審者・不審物

防犯体制を強化するために所轄警察署、交番等と連携し、防犯訓練の企画・実施や地域の防犯情報の提供について協力を行っています。また、利用者に対する情報提供、注意喚起を積極的に行っています。

(イ) 盗 難

施設内を定期的に巡回し、不審者を発見したり、盗難を発見した時は、警察への通報等必要な措置をとります。また、利用者に対する情報提供、注意喚起を積極的に行っています。

④ AEDの管理

国内で非常に多い心臓突然死、その中で特に多いのが心室細動（心臓の痙攣）によるものです。発生した場合は早期の除細動（痙攣を止めること）が救命の鍵となります。当施設は、AEDを利用者の方が一目で分かるように事務所前に配置し、常時使用できるように維持管理を行っています。また毎日 AED 点検記録表で作動点検を行っている。（連絡を受けてから1分以内にAEDを持参可能）

⑤ その他

鳥インフルエンザの流行に備えて、感染防止のためマスク、消毒液、手袋、を準備しています。

(2) 緊急時の体制・対応

① 緊急時における対応のあらまし

火災や災害が発生してしまった場合は、“利用者の安全”を第一優先としつつ、次のように対応します。休館日（休館時間）の場合は、ALSOK 山陰の遠隔監視システムにより、

5分から20分で現地に駆けつけ、市内在住及び近隣に居住する職員も出勤します。

〔火災・災害対応〕

火災や災害が発生した場合は、利用者の安全対策を最優先としながら、迅速・適切な対応をします。

※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、倉吉市役所、東郷湖羽合臨海公園に応援要請し、応急措置等を迅速かつ円滑に遂行する。）

※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

※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

※終息後、総点検を行い県に詳細報告

※マスコミへの対応…窓口の一本化、適切な情報提供

〔地震対応〕

（ア）一次対応

- ・「緊急地震速報」が出た事を迅速に伝えます。
- ・利用者を落ち着かせ、揺れがおさまるまで待ちます。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。揺れがおさまり次第利用者の避難誘導を行います。館内に残っている人がいないか十分に確認しています。

（イ）二次対応

- ・建物の外観点検をした後、細部の点検をします。特にボイラ、配管などに異常がないか可能な限り細部まで調査します。
- ・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、供用を見合わせます。

〔台風・豪雨等〕

（ア）一次対応

- ・天気予報などにより情報を入手し、植栽や工作物の養生、補強を行うほか、倒れる、飛ばされる等の恐れのある物は撤去・移動します。
- ・利用者、来場者が被害にあう恐れがあるようなら、事業開催または施設利用の中止を求め、周知をします。

（イ）二次対応

- ・適時施設内を見回り、被害の状態を十分に把握する。特に日常の見回りでチェックされたポイントは、重要点検箇所として注意します。
- ・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します。

② 事故発生時における一連の行動

事故または異常の通報・合図が伝わって直ちに、下の図のような体制・行動に移行します。発生した事態が重篤で、利用者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尽くします。また、このような事態が起こった際には、職員全員が冷静に自分の役割“今何をすべきか”を認識し、行動します。これには日頃からの反復訓練と事故発生から病院へ搬出するまでの総合訓練が不可欠です。この事故発生時の行動は、体育館、会館全体に適応するものとします。

〔事故対応〕

事故が発生した場合は、その状態に応じて、迅速・適切な対応を行います。

※近隣の医療機関の診療時間、休診日等の情報を把握し、館内に掲示しています。

※休日、夜間の指定救急医療機関を館内掲示しています。

③ 不審者（暴漢）・不審物対応

（ア）不審者（暴漢）対応

不審者（暴漢）が侵入したら、利用者に知らせ、避難させます。不審者（暴漢）を刺激しないようにし、警察に連絡します。対応するときは、必ず2名以上の職員で行うことを徹底し、「さすまた」を使用します。

（イ）不審物については安易に手を触れたり撤去したりせず、警察に連絡します。不審物の周辺に人が近づかないように対策を講じます。

④ 蘇生法・応急手当の実施と対応

（ア）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、被害者の救護にあたりると共に救急車の要請を行うなど、被害者の救護を最優先に対応します。また、状況に応じては警察への連絡を行います。傷病者が施設利用時であれば、身元の確認を行いますが、個人情報保護の観点から、それ以外の利用者は、状況に応じて消防署を通じ、搬送先の病院名と被害者の名前を確認する等の対応をとっています。

（イ）速やかな対応と事故報告

職員は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及び処理後の報告を行っています。状況に応じて館長及び本部、県から対応方法の指示を受け、速やかに適切な対応を行っています。

(ウ) 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、直ちに施設の立ち入りや利用についての制限や修繕などの対応を行い、再発防止措置をしています。

(エ) 事故の再発防止

事故が発生した場合、迅速に事故状況の把握及び記録をとるとともに、事故原因を明確にします。記録は私たちが管理する施設全体のデータ集として蓄積・共有し、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をしています。

[体育館及び敷地内での事故等に対する応急手当]

怪我の多くは、捻挫・打撲・肉離れ等が多く、【R I C E処置】を施せるようにしています。

(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、防止が困難なものもありますが、多くは日ごろからの注意やお客様とのコミュニケーションによって防ぐことが出来ると考えられます。特に、私たち管理者の怠慢等と指摘される苦情は、起こしてはならず、マニュアルの作成や研修の強化で防止をしています。

苦情の発生を事前に防ごうとする行為を県民サービスの向上に繋げています。

① 苦情、トラブルの未然防止策

(ア) 職員の教育の徹底

利用者に気持ちよく利用していただくよう、職員に次のことを徹底しています。

- ・利用者に対する職員全員の配慮と丁寧な説明責任
- ・いつも笑顔でさわやかな対応と清潔な身だしなみ
- ・明朗、活発な挨拶と丁寧な言葉遣い
- ・心配りのある利用者の立場に立った対応(電話、窓口業務等)
- ・専門的な知識、技術の研鑽

(イ) 定期的な施設、設備・備品の点検と巡回の実施

- ・日頃から設備、備品の点検を行い、必要なときにいつでも安全な器具を提供します。(点検表の記入)
- ・定時巡回を充実し、危険箇所、改善を要する箇所等は改善等の措置をしています。
- ・安全管理責任者を決めて体育館、会館の巡回に努めている。(点検表の記入)
- ・AEDのバッテリー確認(毎朝点検表に記入)

(ウ) 利用者の声等への適切な対応

- ・利用者からの意見が苦情やトラブルに変わらないように、常に利用者の意見に耳を傾け、可能なものは直ちに改善するとともに、困難なものはその旨を説明し、理解を得る等、速やかな対応をしています。
- ・職員で苦情を共通認識し、統一した対応によりトラブルの拡大を防止するとともに、他の施設とも情報を共有し、同種の未然防止に努めています。
- ・利用者からの意見は、必要に応じ県に報告しています。

② 苦情、トラブルに対する対処方法

不当要求行為対応マニュアルを作成し職員に徹底している。

(ア) 苦情の受付

- ・苦情内容は最後までよく聞き、「いつ、どこで、誰が、何を、なぜ、どうした」等具体的に状況を確認しています。
- ・利用者に迷惑をかけた場合はまずお詫びし（言い訳はしない）、その上で説明しています。
- ・利用者と論議をするのではなく、冷静に理解を得るように努めています。

(イ) 処理

- ・処理は迅速に行い、時間を要すると判断した場合、処理見通しを説明し了解を得ます。
- ・処理が済み次第必ず苦情をいただいた方に結果を伝えています。
- ・寄せられた苦情については、内容、処理結果を館内に掲示します。また、主なものについては、体育協会ホームページでも掲示します。
- ・寄せられた苦情は県に報告し、必要に応じ県の指示を受けて対応しています。

(ウ) 原因の究明及び苦情処理報告書の作成

- ・必ず原因究明を行い、再発防止に努めています。
- ・他施設の苦情、トラブルも参考にしています。
- ・苦情処理簿を作成し、今後の管理運営に生かしています。（職員全統一を徹底）

6 個人情報保護等への対応

(1) 個人情報の保護への対応

私たちは、利用者や関係者等から管理者としての信頼を獲得するための根源的な資質をコンプライアンスであると認識しており、公の施設を預かる法人としての社会的責任を果たすためにも全ての職員が法令・倫理・規範等を絶対厳守します。個人情報保護のみならず人権尊重、関連法令の遵守はもちろん、道徳、思いやり、飲酒運転撲滅等についての研修・実地指導等の徹底で、意識と行動を浸透させていきます。

(2) 情報の公開への対応

鳥取県体育協会は、鳥取県情報公開条例に準じた情報公開規程を制定し、保有する情報の公開に関して必要な事項を定め、積極的に情報を公開しています。

<情報公開を行うための措置>

① 規定に従った対応

情報の開示請求については、「(公財)鳥取県体育協会情報公開規程」により、対応を講じます。また、県民の公文書の開示を請求する権利を十分に尊重するとともに、個人情報の取り扱いに十分留意し、手続を進めています。

② 積極的に情報発信

情報の公開は、問い合わせに応じて行うばかりでなく、「利用サービスの向上」「安心」の観点から、指定管理者の裁量で公開しても支障のない内容は、日ごろからホームページ上やパンフレット等で積極的に情報提供を実施しています。

より効果的な広報を行っていくために、県域に発信するもの、地域に対して発信するもの、利用客に発信するものに位置づけて実施しています。

7 スポーツの普及振興

(1) スポーツの普及振興

施設の特性と職員の専門性や今まで培った関係団体とのネットワークを生かして地域スポーツの振興に努めます。更に、高齢の方、障がいのある方にも楽しんでいただけるように努めるとともに、健康の増進等にも有効な企画を行います。

- ・スポーツ教室の実施（1教室 一般2,000円、高校生1,500円、児童又は中学生1,000円）

子どもから高齢者、障がい者対象のいろいろな教室を実施します。

- ・新しいニュースポーツを随時購入し、普及に努めていく。
- ・障がい者、高齢者スポーツ活動支援

障がい者、高齢者スポーツ活動支援として「中部スポーツ教室」を中部地区の核となり定着するよう努めます。

事業名称	定員	期数	回数	料金
中部スポーツ教室	30	2	10	無料

障がい者や高齢者を対象としたスポーツ教室を開催するなど障がい者や高齢者が気軽に楽しめるようスポーツの機会を提供しています。

- ・競技団体が行う強化合宿等支援

競技団体や県内外から合宿に来る学生等の活動を支援しています。

- ・出張指導

地域のスポーツや文化の普及・振興するため、指導員や職員を保育園・幼稚園・学校や体育館、公民館等に派遣し、出張指導します。

- ・県と連携

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。

- ・各種イベントの開催

「体文祭」「県民の日みんなでスポーツを」「ファミリースポーツの日！」「体育の日みんなでスポーツを！」「夏休み文化教室」「クリスマスイベント」「軒下セール」「月例バドミントン大会」「親睦テニス大会」「ラージボール卓球ミニ大会」「月例ターゲットバードゴルフ大会」ほか

(2) スポーツの普及振興に係る事業

- ① 職員の専門性を生かしてスポーツ、レクリエーション教室を実施します。体育指導員は、一人ひとりが違う分野のスポーツの専門的知識技術を有しており、社会体育に関するスポーツ指導員の資格も取得しております。今まで培ってきた豊かな経験と幅広い知識、技術、精神力、体力で魅力ある指導をいたします。

教室・イベント事業一覧

事業分類 事業名称	定員	期数	回数	主な対象年齢						託児付き事業
				幼児	小学生	中学生	一般	中高年	高齢者	
バドミントン教室	10	3	10				●	●		●
テニス教室	10	3	10				●	●		
テニス教室(夜間)	20	3	10			●	●	●		
ストレッチ&ジャズ	20	3	10				●	●	●	●
さわやか健康教室	10	3	10				●	●	●	
ラージボール卓球教室&軽スポーツ	20	3	10				●	●	●	
運動不足解消教室	10	3	10				●	●	●	●
トランポリン教室	10	1	2		●		●			
身体に優しい太極拳教室	10	1	10		●	●	●	●	●	
エアロビック教室(夜間)	10	1	10		●	●	●	●	●	
中部スポーツ教室(障害者・高齢者)	20	2	10					●	●	
合計	教室総数26			定員数 3,620			延べ教室数252			
月例バドミントン大会	-	1	12			●	●	●		
ファミリースポーツの日	-	1	1	●	●	●	●	●	●	
体育の日みんなでスポーツを	-	1	1	●	●	●	●	●	●	
県民の日みんなでスポーツを	-	1	1	●	●	●	●	●	●	
エンジョイカップテニス大会	-	1	3	●	●	●	●	●		
体文祭	-	1	1	●	●	●	●	●	●	
ターゲットバードゴルフの集い	-	1	30			●	●	●		

- ② 障がいのある方、高齢の方を対象としたスポーツ・レクリエーション教室を実施します。

県社会福祉協議会等と連携し、障がい者や高齢者等のスポーツ活動、健康増進に取り組んでいます。鳥取県障がい者スポーツ協会と共催で「中部スポーツ教室」を実施しています。

*全職員が障害者スポーツ指導員中・初級の資格を有し、必要な知識や技術を身に付けています。

- ③ スポーツと文化の祭りの開催

日頃の感謝をこめて、各種文化団体と連携し、多くの利用者・地域・世代を超えて楽しめるイベントとして、スポーツと文化の祭り「体文祭」を開催しています。体育館ではスポーツイベントを、文化会館では文化イベントとして、書道、盆栽、陶芸、折り紙、ガラスアート、パステル和みアートの展示会をし、焼物、山野草、押し花、ガラスアート、フラワーアレンジメントの展示販売会もします。体育文化会館の1年間の歩みを展示しています。またより周知するため、招待券を配布しています。

- ④ 利用者に楽しんでもらえるスポーツイベントを実施します。

地域と連携を図り、家族で各種のスポーツにチャレンジすることで、親子のふれあいや体力・健康に関心を一層高めるとともに、地域住民の連帯感を深める事を目標としたイベントを継続実施します。謝恩企画として、半額券の配布をしています。

- ⑤ 倉吉体育文化会館敷地内のウォーキングコースの活用

敷地内にウォーキングコースを設置し、だれでも気軽に安全にウォーキングを楽しむ事ができます。また、指導員がウォーキング指導も行っています。

- ⑥ 出張指導を行います。

地域のスポーツや文化の普及・振興するため、指導員や職員を体育館や公民館等に派遣し、スポーツ指導、介護予防教室、もの忘れ予防教室、子育て支援、文化教室等の出張指導をしています。

(実績)

- ・NPO 法人打吹スポーツクラブ：ジャズ体操、テニス、ウォーキング
- ・西郷公民館、夢みなとタワー、国際交流フェスティバル：折り紙教室
- ・ナイスミディー：ジャズ体操 ・ニコニコクラブ：ストレッチ
- ・マグノリア地域包括支援センター・倉吉市長寿社会課・倉吉中央地域包括支援センター・サンアビリティー米子：介護予防教室・湯梨浜町社会福祉協議会

- ・八屋ひまわりサロン：もの忘れ予防教室
- ・鳥取県社会福祉協議会・北栄町社会福祉協議会・中部地区高齢者運動会倉吉西保育園、湯梨浜町あさひ保育園、倉吉東保育園、倉吉どんぐり保育園、琴浦町鋤保育園、倉吉東中学校保護者会、西郷小学校 5 年親子会、鳥取県年金受給者協会、視覚障がい者協会女性部、大山町福祉協議会、大山町老人クラブ連合会、J A 鳥取労連女性部、大山町宮内コスモス会、敬仁会、中部総合事務所、市町村職員スポーツ大会、老人クラブ連合会女性部の準備運動、レクリエーション指導、鳥取市スポーツ推進委員合同研修会

⑦ 地域やNPO法人（総合型地域スポーツクラブ）と連携します。

NPO法人の総合型地域スポーツクラブと連携し、子どもから高齢者まで、初心者から経験者まで、誰もが参加できるイベントやスポーツ教室の共催や支援等、生涯にわたるスポーツの普及振興を図り、その活動拠点とします。また地域の公民館、地域包括支援センター等と連携して様々なスポーツ活動や文化活動を開催しています。

(ア) イベント

- ・『ファミリースポーツの日』（200円）『県民の日みんなでスポーツを』（無料）『軒下セール』（無料）『体育の日みんなでスポーツを』（200円）『ターゲットバードゴルフの集い』（100円）『テニス交流大会』（500円）『体文祭』（無料）『クリスマスイベント』（500円）
- 『夏休み文化教室』（500円）等

(イ) スポーツ教室

（1教室 一般2,000円、高校生1500円、児童又は中学生1,000円）

- ・ニュースポーツ教室 ・テニス教室 ・ジャズ体操&ストレッチ教室 ・ウォーキング教室 ・バドミントン教室 ・ラージボール卓球 &ソフトバレー教室等

(ウ) スポーツ・文化に係るサービス

- ・指導スタッフの養成をしています。
- ・ニュースポーツの普及と用具の貸し出しをしています。
- ・指導計画のアドバイスをしています。
- ・クラブ運営のアドバイスをしています。
- ・ウォーミングアップ&クールダウンの指導をしています。
- ・大会等での準備運動の無料サービスをしています。
- ・ビギナーズカップを開催しています。
- ・競技団体と連携してガット張り講習会、ラバー張り講習会講習会を実施しています。

- ・テーピング指導を行ないます。
- ・空気入れの貸し出しサービスをしています。
- ・各種大会等の写真掲示サービスをしします。
- ・大会、講習会の指導サービスをしています。

(3) 文化の普及振興の考え方及び事業

倉吉体育文化会館では“元気で活動的な生活のために静（文化的趣味）と動（スポーツ）を持ちましょう。”をキャッチフレーズにスポーツ活動のみならず、文化的な幅広い事業も展開しています。

① 文化教室（参加料1回100円）

文化教室としておりがみ、書道、ガラスアート、フラワーアレンジメント、楽しい英会話、パステル和アート、能楽、着物着付け、パソコン倶楽部等を開催しています。クリスマス時期にはクリスマスイベントとして同じく文化教室を開催しています。文化教室の講師には生きがいくりの一環としてボランティアリーダーを施設よりお願いしています。（ベテラン職員のノウハウとコミュニケーション力による）

事業分類 事業名称		定員	回数							託児付き事業
				幼児	小学生	中学生	一般	中高年	高齢者	
教室	折り紙教室	5	48				●	●	●	
	ガラスアート教室	5	36				●	●	●	
	書道教室	5	24				●	●	●	
	英会話教室	5	24				●	●	●	
	能楽・謡曲教室	5	48				●	●	●	
	フラワーアレンジメント教室	5	12				●	●	●	
	着物着付け教室	5	24				●	●	●	
	パソコン教室	5	48				●	●	●	
	パステル和みアート教室	5	12				●	●	●	
合計		教室数9		定員45		延べ教室数276				
イベント	クリスマスイベント(文化教室)				●	●	●	●	●	●
	夏休み文化教室				●	●	●	●	●	
	避暑スタディールーム				●	●	●	●	●	

（避暑スタディールームの参加料は一般200円、学生100円）

② 文化イベントの実施

クリスマスの時期に『クリスマスイベント』を行っています。クリスマスを題材にしたフラワーアレンジメント、ガラスアート、おりがみ、英会話教室、パステル和ア

ート、を実施しています。

また、日頃の感謝をこめて、利用者と連携してスポーツと文化の祭りを実施しています。

③ 文化団体等との連携、支援

書道、盆栽、陶芸の文化団体と連携、支援しています。謝恩企画として招待券の配布と山野草、文化教室作品展及び即売会をします。

④ 市民参加型の施設運営

地域と共に歩む施設に努め、地域の活性化に貢献します。そのために、市民ボランティアや地域ボランティア、NPO 法人、地区公民館、社会福祉協議会等の参加や協働を得て、ガーデニングでの一坪ボランティアや花づくりで施設の美化活動等に取り組み、市民参加型の施設運営に努めています。

鳥取県の施策の花と緑のまちづくり支援事業にもとづき、花壇づくりと花いっぱい運動、地域緑花及び緑花保全の普及、協力、支援をしています。

(4) 県の施策と連携

① スポーツに関連した施策と連携

- ・日韓スポーツ交流にもとづき交流の和が発展するよう主催者として成功させます。
- ・一生健康文化づくり事業「いい汗かいて介護予防」協働推進事業にもとづき地域と密着した介護予防教室を開催し、指導協力しています。
- ・「健康づくり文化」推進事業にもとづきいつでも、どこでも、だれもができる健康づくりのために、スポーツ教室、スポーツイベント、を開催しています。
- ・スポーツレクリエーション事業にもとづき県民スポレク祭を全面的に支援、協力しています。
- ・地域福祉活動育成事業にもとづきことぶき学園園芸科 0B・県立高等技術専門校・造園業協会と連携し実習の場を提供及び健康づくり科 0B にニュースポーツの普及事業に協力、支援しています。
- ・NPO 総合型スポーツクラブの育成及び活動を全面的に支援、協力しています。
- ・放課後子ども教室推進事業にもとづき場の提供及びイベント等で全面的に支援しています。
- ・地域包括支援センター支援事業にもとづいて地域の公民館及び支援センターと協力して介護予防教室、もの忘れ予防教室の指導協力及び情報提供など普及支援しています。
- ・児童生徒の体力向上事業にもとづき子どもの体力向上にニュースポーツ用具の無料貸し出し及び指導アドバイスの協力をしています。
- ・運動部活動推進事業にもとづいて部活動がより活発に活動できるように場の提供などで支援しています。
- ・子育て支援事業を全面的に支援・協力します。

② 文化に関連した施策と連携

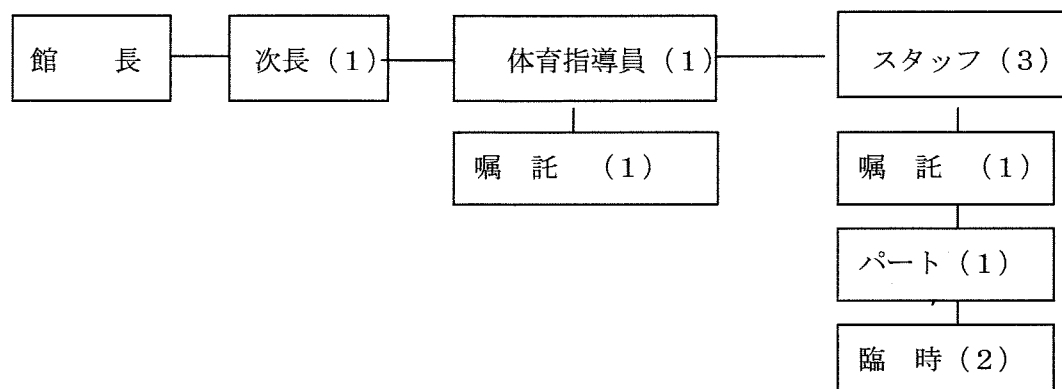
- ・とっとりの民工芸振興事業にもとづき和紙を利用した折り紙教室を開催します。
- ・読書活動推進事業にもとづき避暑スタディールーム等の場の提供をしています。
- ・鳥取県文化団体連合会主催事業にもとづき減免制度などにより支援、協力しています。
- ・障がい者文化・芸術振興事業にもとづき減免制度などにより支援、協力しています。
- ・鳥取県ジュニア美術展覧会開催事業にもとづいて鳥取県ジュニア美術展覧会開催事業を準備段階より支援、協力しています。

③ その他、県の施策についての積極的な支援・連携

- ・緑と木のふれあい体験事業にもとづき種から植苗し山への植栽。
- ・ふるさと定住促進事業にもとづきとっとり就職フェアの準備段階からの支援、協力をしています。
- ・鳥取県国際交流財団助成事業にもとづき国際交流事業、在住外国人のための日本語教室への場の提供及び協力、支援をしています。
- ・エコツーリズム推進事業にもとづきパンフレット等推進協力及び普及、啓発をしています。
- ・明るい長寿社会づくり推進事業にもとづき減免制度などにより支援、協力しています。
- ・とっとり県民の日総合推進事業にもとづきとっとり県民の日の事業、イベントを開催し、県民の日を周知しています。
- ・花と緑のまちづくり支援事業にもとづき市民ボランティアに花壇づくりと花いっぱい運動、地域緑花及び緑花保全の普及、協力、支援をしています。
- ・明るい長寿社会づくり推進事業にもとづき高齢者運動会及び高齢者大学校に指導協力、又ボランティアリーダーとして活動の場の提供と連携した事業等を開催しています。
- ・職業訓練事業にもとづき県立高等技術専門校・造園業協会と連携し実習の場を提供し、支援しています。
- ・特別支援学校就労支援推進事業にもとづいて倉吉養護学校と連携し社会体験研修を受け入れています。
- ・健康づくり文化創造プランに基づき、健康づくり応援施設に認定されています。
- ・県内に就職したい学生のインターンシップの場としての受け入れを行っています。
- ・高校生のインターンシップの場（鳥取県立中央育英高校）としての受け入れを行いません。

8 組織及び職員の配置等

(1) 管理運営の組織



※実施体制 施設の管理責任者として館長を配置するほか、次長1名（体育指導員を兼務）、体育指導を主に担当する職員を2名、機械設備管理職員を1名、スタッフ2名、受付を主に担当する職員を2名、夜間の施設管理補助職員を2名（1日交替）の11名で管理運営を行ないます。

(2) 日常の職員配置

職 名	配置場所及び時間			
館 長	管理事務室・受付 (8:30～17:15)			
次 長 (体育指導員)	指導等 (13:30～17:15)	管理事務室・受付 (17:15～22:15)		
嘱 託	公 休			
体育指導員	指導等 (8:30～17:15)			
スタッフ	管理事務室・受付 (8:30～17:15)			
スタッフ (機械)	機械室・受付等 (8:30～17:15)			
スタッフ	公 休			
嘱 託	受付等 (8:30～17:15)			
臨 時		管理事務室・受付 (17:15～22:15)		
臨 時	公 休			
パート	託児及び受付等 (9:00～12:00)			

※ 標準的な職員配置の考え方

- ・施設の管理者として、原則的に館長又は次長を管理事務室に配置。（勤務のローテーションの関係で配置できない時間帯が生じる場合は連絡できる体制をとる。）
- ・会計事務に精通した職員を管理事務室に常時配置。
- ・受付に常時1名配置。・体育指導員を配置。
- ・従業員満足度を定期的に聞き取りにて調査する。

一週間の勤務ローテーション（例）

	月	火	水	木	金	土	日
館 長	休	A	A	A	A	A	休
次 長	A	休	B	A	A	休	A
体育指導員	A	休	A	A	A	休	B
スタッフ	休	A	A	A	A	B	休
スタッフ(機械)	A	B	休	A	A	A	休
スタッフ	B	A	A	休	A	休	A
嘱 託	A	A	A	休	B	休	A
嘱 託	A	A	A	B	休	A	休
臨 時	C	休	C	休	C	休	C
臨 時	休	C	休	C	休	C	休
パート	休	A	休	A	A	休	休

A 8 : 30～17 : 15 B 13 : 30～22 : 15 C 17 : 15～22 : 15

(3) 人材育成

職員の資質の向上や意識改革を図り、利用者に適切なサービスを提供するため、研修に力を入れています。

※ 研修計画

本施設は、子どもから高齢者・障がい者などの全ての県民が平等、公平に利用できる施設であり、スポーツを通じての社会教育の場でもあります。また、何にも増して、『施設の安全』が優先されなければならないことを認識し、体系的な研修を実施していきます。

(様式 3-1)

平成 25 年度鳥取県立倉吉体育文化会館の委託業務に関する収支計画書

法人等の名称 (公益財団法人鳥取県体育協会)

(単位:千円)

		内 訳	金 額	
収 入 項 目	利用料金収入	利用者 181,000人	15,109	
	その他の収入	スポーツ教室	640	3,460
		各種イベント	700	
		自動販売機手数料収入	2,000	
		売店業者手数料収入	120	
収入合計 (A)			18,569	
支 出 項 目	人件費 (常勤職員)	職員 6 名 嘱託 2 名	28,919	
	人件費 (非常勤職員)	夜間臨時職員 2 名	1,631	
	施設維持管理費	旅費	100	13,443
		消耗品費	1,230	
		燃料費	1,877	
		印刷製本費	100	
		役務費	2,262	
		使用料及び賃借料	366	
		委託料	4,743	
		公課費	2,565	
		負担金	200	
		光熱水費		
	修繕費		1,000	
その他の経費	各種イベント	290	290	
支出合計 (B)			61,005	
県からの委託料		支出合計 (B) - 収入合計 (A)	42,436	

