

平成25年度鳥取県立米子産業体育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

「鳥取県立産業体育館の設置及び管理に関する条例」を理解し、公共施設としての設置目的や意義を尊重した運営・サービスの提供を行うとともに、以下の10項目を重点項目として質の高い運営を追求した管理を引き続き行います。

① 本県のスポーツ及び産業の普及・振興や県民の健康増進に資する管理運営

- ・公益財団法人鳥取県体育協会の加盟団体を始めとした関係機関との連携・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組みます。
- ・商工関係団体と連携し、合同展示会の開催など産業の振興に努めます。

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

- ・施設利用申込マニュアルに従って公平に利用していただくとともに、利用内容によっては事前に調整会を行うなどして多くの方に利用していただけるよう、また、各種大会、行事等が円滑に開催されるよう努めます。
- ・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います。
- ・利用者が施設を利用する上で必要な指導・助言及び付属設備、備品の準備並びに使用方法と注意事項の説明等を行います。
- ・調整会等による迅速で公平な利用申込みを受け付けるとともに、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。
- ・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・監視や施設設備の点検、専門業者による検査等を徹底します。
- ・災害や事故、事件の発生を想定したマニュアルを作成するとともに、その訓練を行い万一の場合に備えます。

③ 利用者へのサービスの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・誘致等に取り組めます。
- ・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に努めます。

④ 収入の確保と経費節減を図る管理運営

- ・フィットネスルームを活用することにより、新たな利用者の獲得を目指します。
- ・マンパワーの活用により、利用者に満足いただけるスポーツ教室などのスポーツプログラムを提供します。
- ・産業関係団体等に直接出向き積極的な営業活動を行い、利用の拡大に努めます。
- ・サービスの低下に繋がらない節電、節水などコストの削減を行います。

⑤ 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に努めます。

- ・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します。
- 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に取り組めます。
- ⑦ 環境に配慮した管理運営
- ・環境に配慮した管理運営を維持するとともに、さらなる向上を目指すために鳥取県版環境管理システム（TEASⅡ種）の認定を受けるための準備にとりかかります。
- ⑧ 組織・人的資源や管理実績を生かした管理運営
- ・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います。
 - ・長年にわたる施設管理をととして蓄積した経験・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います。
- 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、外部の方による評価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に認定されており、育児や介護を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

① サービス向上策の方針

・公共施設であるという「信頼性」を認識し、公益財団法人鳥取県体育協会が行ってきた長年の施設管理運営経験と、職員のスポーツに関する専門知識・技術・ホスピタリティーをもって、多くの県民の皆さんが気軽にスポーツに楽しみ、体力向上と健康維持に寄与できる施設運営を引き続き行います。

・子どもから高齢者まで幅広い年代を対象にしたスポーツ教室を主宰し、県民が生涯にわたって運動やスポーツに親しんでいける習慣を身につけるきっかけ作りをサポートします。

・産業関係団体と連携し、県内産業の活動拠点として展示会、講演会、セミナーなどの利用促進となるための役割を果たします。

② 利用者増に向けた方策

私たちは、利用者で賑わいのある施設づくりを目指して、利用者ニーズに対応した各種の利用促進策を多角的に展開するために、

「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を講じていきます。

利用者増加のためには、利用者が当該施設を利用することで、その利用目的が確実に達成されるように的確なサービスを継続的に提供していくことが基本原則であるとの認識に基づいて、常に利便性とサービスレベルの向上に真摯に取り組み、「来てよかった、また来ようと思われるような」感動サービスの提供に引き続き努めてまいります。

具体的には、利用者視点のサービスレベルの質的向上による利用しやすさの追求と快適でハートフルな環境の創出を図るとともに、施設の魅力度アップのためのイベント誘致などによって、施設利用需要を喚起してまいります。

利便性の向上のため下記のサービス拡充及び設備の充実を引き続き行います。

ア 様々なニーズを考慮したトレーニング機器の利用促進（フィットネスルーム）

イ 共通利用券の設定

米子屋内プールとの共通利用券を設定しています。

ウ 自動販売機の拡充

7台の自動販売機を設置しています。

エ コミュニティスペースの設置

オ 遊休場所の有効利用

・オープンギャラリーサービス ・控え室の無料提供

カ 利用者の視点に立ったサービス拡充

・スポーツ用品販売 ・パン等出張販売コーナー ・傘の提供

・スポーツ用具の貸し出し ・空気入れの貸し出し ・宅急便、郵便物の手配

・氷の提供 ・携帯電話充電サービス ・湯沸しポット及び湯飲み茶碗の貸し出し

・冷水機の設置 ・ベビーベットの設置 ・救急用品の配置

・膝掛け用毛布の用意 ・準備体操等のサービス ・簡単なスポーツルール説明

・サークル活動でのスポーツ指導 ・展示会や大会運営（開会式、閉会式）の指導及

びサポート ・職員による雪かき ・車イスの貸し出し ・会員証の発行

③ 地域・競技団体との連携

私たちは、当該施設の設置目的である「集会、展示会、スポーツ等の用に供し、もって産業とスポーツの振興を図るため、鳥取県立産業体育館を設置する」を確実なものにするには、周辺地域や関係団体との緊密な連携体制の構築は不可欠であると考えており、昨年度同様に体制確立に向けて総力を挙げて取組んでまいります。

ア 周辺地域・関係団体との連携を進めます。

・私たちは、周辺住民の健康増進や地域活性化に向けた積極的な取り組みを推進し、スポーツ教室等自主事業の拡充、利用者懇談会開催、地域ボランティアの登用等を通じて、住民とのふれあい、コミュニケーション、交流の場としての活用に努めます。

・関係団体等と健康・スポーツ団体等への運営支援・情報交流機会の拡充・レクリエーションイベント開催、祭事・清掃・環境保全等の地域行事への参画、展示会開催、メタボリックシンドローム対策など多角的な連携を図っていきます。

・地域の事業所職員や家族の健康づくり・福利厚生場の提供、商工団体との共同販促キャンペーンの実施等にも努めます。

イ 加盟団体との連携を強化します。

私たちは、当協会の加盟団体（スポーツ団体49、市町体育団体9、学校団体5、関係団体1）に対して、各種スポーツ教室や研修会・講習会への指導者の派遣等を依頼するとともに、各団体の動員力等を有効活用することで、競技力向上と指導者養成の場としての協力、利用者増加への方策などの協力体制を維持します。

ウ 地域への経済的な波及効果を高めます。

私たちの施設運営によって、経済的波及効果と社会的波及効果の2つを高めることができていると考えており、地産地消型経営手法により、スタッフの県内からの雇用、県内事業者への業務委託、県内事業者からの備品・消耗品等を調達し、循環型経済効果発生に寄与していると考えます。

エ 地域への社会的波及効果を高めます。

私たちは、当該施設が生み出す付加価値として金銭では換算できない社会的な効果発生を重視し、その最大化を目指して多角的な方策に取り組んでおります。

県民のスポーツ習慣・健康づくり習慣の定着、環境保全活動、フィットネスルーム設置による生活習慣病対策・介護予防事業を通じた医療費・介護費等の削減に寄与していると考えます。

オ 利用団体との連携強化をさらに深め、大会運営等がスムーズに実施されるようサポートします。

④ 誰もが利用しやすい施設づくり

私たちは、年齢、性別、国籍、障がいの有無などによる差別的な対応を完全に排除し、すべての利用者の人権を尊重した対応を徹底するために、人権や男女共同参画の啓発に向けた研修等への参加を積極的に行います。

高齢者や障がい者・外国人も安心して施設を利用できるように、「公共サービス窓口における配慮マニュアル」に準拠したヒューマンコミュニケーションによる心のこもったユニバー

サルなサービスを提供します。

更に、障がい者、要介護者、妊産婦の方でも安全・安心に利用できるように、施設・設備・備品面のバリアフリー化や介助等の人的サポート体制の整備を図るとともに、障がい者・福祉団体等と連携し、本施設の利用促進に努めます。

以上のことを踏まえ、誰もが利用しやすい施設にするためユニバーサルデザイン化を進め、やさしい施設づくりと運営を目指していきます。

《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ていただけるように受付に表示しています。
《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》 ハート・プラスマークを掲示し、内部障がい者・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。
《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」を参考に、障がいのある方に心のこもったサービスを提供します。
《利用の注意事項の外国語版の作成》 利用案内については、英語・韓国語の2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。
《ピクトグラム等の活用》 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ピクトグラム等のサインを活用します。

その他の取り組み

・補助犬のサポート

『補助犬は障害者の身体の一部でありそれを拒むことは障害者の社会生活を否定することにもなる』ということが、多くの人々の共通認識となるように努めます。身体障害者補助犬法が社会に浸透していくように、今後もポスター掲示、募金箱の設置等啓発活動に取り組んでいきます。

・開館時間前に入館

気象条件により、イベントや大会等利用者の為に、体育館ホールに利用者待機場所を設け開館時間前に入館いただき休憩していただきます。

・ヘルプデスク設置（職員と利用者とのふれあい）

事務室にヘルプデスクを設け、利用者とのコミュニケーションを図り平易な言葉で説明します。

⑤ 利用者の平等利用の確保

私たちは、管理運営の方針の重点項目のひとつにも掲げましたが、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さらに努めます。

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今までどおり守り抜いていきます。

円滑な大会開催のための利用調整を今後も進めていきます。

利用申込マニュアルに記載のとおり、大規模な大会や催し物等へ配慮するため、年間利用調整会及び月間利用調整会を開催し、大会等が円滑に行われるよう調整します。

○ 年間利用調整（大規模な大会・催し物等への配慮）

県・競技団体・学校団体・産業団体・文化団体等が行なう大会・催し物・講習会等で規模的に米子産業体育館でなければ開催できない行事に対しては円滑に開催されるよう優先し、年間利用調整を行ないます。

また、県大会等で調整のつかない場合は、体育協会で管理している施設間でも調整を行います。

○ 月間利用調整会（定期的利用者への配慮）

定期的に活動の場を提供するため月間利用調整会を行ないます。

○ 利用予定表の掲示（一般利用者への配慮）

当月、翌月の利用予定表を掲示し、空き状況の公開をします。

○ 「とっとり施設予約サービス」を利用し、インターネット上でリアルタイムに空き状況が確認できるようにします。

⑥ スポーツ・健康に関する情報提供

ア ホームページの充実

ホームページを随時更新し、体育館の施設案内、予約の取り方、教室案内等紹介し、利用者への情報提供を行います。（施設の概要、使用料、予約状況、協賛業者等）

イ 「情報コーナー」の充実

連携事業で得たスポーツ・健康についての情報、更に職員独自で利用者の健康増進に役立つ「産体だより」を定期的に掲示します。

また、鳥取県、連携団体等のイベント、講習会開催等のポスターを掲示するなど、内容の充実に努めます。

ウ 休日医療施設の紹介

休日担当医療機関をホールに掲示し、万が一の事故に備えて早急な対応ができるよう準備しております。

エ 周辺施設、アクセスの紹介

体育館周辺の食事場所、主な施設の場所、交通機関時刻表に関する情報をまとめ、掲示します。状況に変化があれば随時更新します。

⑦ とっとり県民の日の無料開放

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無料開放とし、多くの方に利用していただきます。

なお、県民の日の趣旨を周知するため、その趣旨を無料の案内とともに掲示します。

⑧ 子育て支援事業（キッズルーム開放）

子育て支援事業の一環として幼児期から運動（あそび）の楽しさを体験できる環境を整備し、また子育てや育児中の親が安心して運動やトレーニングが出来る環境を提供していきます。

(2) 利用者等の要望の把握及び対応方針

私たちは、あくまでも利用者が主役であり、指定管理者はそれぞれの利用者の利用目的の達成をサポートする立場にあるとの認識に基づいて、利用者から寄せられる要望や苦情を、職員スキル・利便性・サービスレベル・利用者マナーの低下、施設設備等の劣化の重大なサインであり、貴重な情報リソースとして捉え、たとえどんなに些細なことでも真摯に受け止め、それらに迅速、かつ丁寧に対応することが不可欠と考えます。

そうした忌憚のない要望や苦情がより多く聞き取れるような開かれた雰囲気づくりとご意見箱の設置等により、ニーズを速やかに業務改善に繋げるような対応とクレーム当事者等への感謝を込めたフィードバックに努めます。

① 正確な利用者ニーズ（本音）の把握に努めます。

私たちは、利用者及び周辺住民からの要望や苦情を収集するための多様な手段を用意するとともに、前年度に引き続きアンケート調査やヒヤリングなど、能動的な収集活動にも全力で取り組みます。

- 施設内に設置するご意見箱

- ご意見カードの活用

- 電話・ファックス・郵便・電子メールでの受付

- 利用調整会議、利用者懇談会、周辺住民とのヒヤリング・意見交換会の開催

- 利用者アンケート

- 競技団体・職員・委託事業者等からのヒヤリング

- ・事前対応策の一環として、あらかじめ利用者からの要望・苦情が想定される事項については、毎日の打合せ会及び会議等で報告の上、検討・協議し、対応策を含めてマニュアル化し、その場で即回答することで利用者満足度の維持に努めます。

- ・利用者ニーズの最前線窓口としてできる限り利用者への声かけ運動によって直接的な精度の高い情報を収集します。

② 頂いた苦情に真摯に対応し、速やかな改善に努めます。

私たちは、苦情処理の方法についての研修を強化するとともに、適切・迅速に責任者へ連絡・報告するとともに、体育協会事務局にも具体的な対応についての指示を仰ぎ、指示が出るまでの間に現場の検証や関係箇所等の点検を行い、指示が出た場合にはその結果を速やかに当事者に誠意を持って伝えることを徹底します。

- ・利用者から寄せられた苦情・要望の中で、「安全に関するもの」については速やかに改善するよう関係機関への調整を含めて最善の努力を払います。

- ・「指定管理者で対応できる要望」と「県と協議が必要な要望」について分類し、当事者に対して速やかに理由を添えて回答します。

- ・同一の苦情が再度寄せられることがないよう管理体制のチェック強化と業務改善の徹底を図り、再発防止に努めるとともに、個人情報保護やコンプライアンスに反しない範囲で実際の改善項目を館内掲示することで利用者への周知と利用しやすい施設環境に努めます。

- ・施設運営に関する様々なご意見は、逐次書類として保存し、今後の施設運営に反映させます。

- ・苦情事例とその具体的な対応・結果については、情報ネットワークにより他の施設職員

との情報共有を図り、すべての職員が当事者意識を持った利用者サービス向上に取り組みます。

・特に接遇に対する苦情については、該当する職員に対するその都度的確な指示の徹底や必要に応じた再研修受講義務化などサービスレベルの高い人材育成に努めます。

3 施設管理

(1) 施設設備の維持管理、衛生管理の考え方

利用者が安心して利用できる施設づくりは、施設運営を行なうにあたっての最も基本的な事項であると考えます。

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となります。

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となってきます。更には環境に配慮した施設管理を行うことが使命だと考えています。このことを踏まえ、次の4つの視点を重点にしながら前年に引き続き施設管理を行います。

安全 清潔（衛生管理） 長期安定 環境配慮

① 安全対策の徹底

“利用者の安全”対策は、施設管理運営の中での最優先課題であり、スポーツ活動等による事故防止、防犯、防災について最善を尽くします。

・毎日、開館前に施設及び施設用具並びに貸出用具等の点検を行い、安全を確認したうえで利用していただいておりますが、細部にわたる点検については、(公財)日本体育施設協会発行の「スポーツ器具の正しい使い方と安全点検の手引き」等を参考に安全対策を実施します。

・定期巡回を行い、危険箇所、改善を要する箇所等は改善等の措置をします。

・施設内の危険区域（電気室、機械室）への立ち入りを防止するため看板等を設置し、利用者に注意を促します。

・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、速やかに改善の措置を行います。その場合、必要に応じ県と密接な連携をとりながら対応します。

② 清潔な環境の確保（衛生管理の徹底）

ア 適切な責任者の配置

建築物環境衛生管理技術者の指導により、維持管理業務全般を計画、実施、チェック、改善の検討を行います。

イ 清掃業務における運用方針

・環境衛生・建築物の保全性・労働安全性の3つの向上を基本原則に外部委託業者による作業を実施します。

・清掃に使用する洗剤や薬剤は、中性洗剤（無リン系）とし、ワックス類、薬剤は、できるだけ環境への悪影響の少ないものを使用するよう指示します。

・業務にあたっては、仕様書に沿って毎日実施する日常清掃と定期的に実施する定期清掃において、計画表を作成し、確実に実施し、作業記録と確認を行い館長が実施内容を

厳格に検証します。

- ・清掃は、汚れが付きにくいような工夫を施し、清掃時の洗剤やワックスを床材質にあったものを厳選して使用するとともに、汚れが発生した場合は、その原因を徹底的に追究し除去することにより、汚れにくい施設を目指します。

- ・日常清掃は基本清掃時間の設定はしますが、繁忙期、閑散期を見極め、清掃スタッフの増減を実施し、コスト軽減及び適正な効率の良いスタッフ配置による清掃を行います。運営にあたるスタッフも必要に応じ清掃作業をサポートします。

③ 施設設備の長期安定使用のための維持管理

ア 法に定める施設設備の点検、整備、検査を受け、また施設、設備、貸出用具の保守管理を十分行います。冷温水機燃料の取り扱いには必ず有資格者（危険物取扱者）が行い、また、法定勤務時間（日数）より開館時間、開館日数が多いため、複数名で運転管理を行い、利用者に安心して安全に利用していただくための安全対策を徹底します。

イ 「施設管理マニュアル」に基づき施設・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努めます。（日常の巡回点検及び3箇月ごとの保守点検の実施）

④ 環境配慮活動

鳥取県版環境管理システム（TEAS）登録の申請

鳥取県版環境管理システム審査登録制度認定（Ⅱ種規格）に向けて、環境改善目標・環境管理マニュアルを設定実行することにより、よりよい環境づくりの成果を得られる管理を行います。

（2）外部委託の考え方

下記の業務については、コスト的・技術的にも効果があると考えため外部委託とするとともに、業者も施設管理の一員であるという認識の下、共通認識を持っていただき一体となった管理を行います。

（外部委託業務）

業務名	
警備委託	
清掃作業（貯水槽含む）	
消防設備保守	
冷温水機保守	
自動ドア保守	
空調用自動制御機器保守	
電気工作物保安業務	

4 開館時間と料金設定

(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どおりとします。

(3) 利用料金の考え方と設定内容

利用料金の考え方及び設定は、現行どおりとします。

(4) 利用料金の減免に対する考え方と設定内容

利用料金と同様、現行どおりとします。

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

・利用者や地域住民とのコミュニケーションを図り、情報を入手する〈聞く〉、目を配る〈見る〉、声かけをする〈話す〉、という基本的な行動を実行し防犯・防災における予兆、情報を見逃さないようにします。

・具体的な取組み内容はマニュアル化し、スタッフ全員と警備委託先に周知します。

・職員の対応と休館日及び夜間の警備委託による24時間体制で事故・事件の防止対策の徹底を図ります。

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組み、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、緊急時マニュアルに基づいた消防訓練（避難誘導訓練、初期消火訓練等）を年2回実施します。

イ 地震

被害を最小限に食い止めるための備えをします。

ウ 台風・豪雨

台風・豪雨・大雪は、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。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。

② スポーツ活動における事故防止対策

“来館利用者の安全”をリスク対策の最優先課題とし、特にスポーツ活動による事故防止、防犯、防災に最善を尽くします。

③ 不審者等防止対策

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、防犯訓練の実施や地域の防犯情報の提供について協力を行います。また、利用者に対する情報提供、注意喚起を積極的に行います。

イ 盗難防止

- ・盗難事例や事故事例のある箇所、または、予測される場所に注意喚起表示の張り紙等を掲示します。

- ・職員と休館日及び夜間の警備委託による24時間体制で事件発生の防止に努めます。

④ AED(自動体外式除細動器)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わ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なっています。また、敷地内において1分以内でAEDを届けます。

(2) 緊急時の体制・対応

災害や事故、事件が発生した場合、“利用者の安全”を第一優先としつつ、マニュアルに定められた体制・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。

① 火災・災害対応

ア 火災対応

火災が発生した場合は、利用者の安全対策を最優先としながら、定められたフローチャートに沿って迅速・適切な対応をします。

イ 地震対応

一次対応

- ・Jアラートによる「緊急地震速報」が出たことを館内放送等で迅速に伝える。
- ・利用者を落ち着かせ、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。

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・豪雨

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・移動する。
- ・利用者、来場者に情報提供するとともに、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。

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。
- ・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。

エ 施設設備の異常・故障

- ・設備の異常信号及び故障時には、巡回点検を行っ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併せ事務局に連絡する。

② 事故対応

事故が発生した場合は、その状態に応じて、定められたマニュアルに従い、迅速・適切な対応を行います。

- ※ 館内での怪我の多くは、捻挫・打撲・肉離れ等が多く、救急隊員が到着するまで職員により（RICE処置）を施せるようにします。
- ※ 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行い、再発防止措置を講じます。
- ※ 近隣の医療機関の診療時間、休診日等の情報を把握し、館内に掲示します。
- ※ 休日、夜間の指定救急医療機関を館内掲示します。

③ 不審者等対応

- ・利用者に知らせる、避難させる。不審者（または暴漢）を刺激しないよう、警察に連絡する。対応するときは、必ず2名以上のスタッフで行うことを徹底する。

④ 爆破物等脅迫事案対策

- ・爆破物等脅迫事案対策が発生した場合、マニュアルに定めた項目に従い、警察・鳥取県と連携を取り、施設利用者の生命・身体・財産の安全を図ることを最優先とし、その対応を行う。

(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様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。特に、私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

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ます。

- ・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、必要な時にいつでも安全な器具を提供します。
- ・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。

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と説明し、理解を得る等、

速やかな対応を図ります。

- ・職員で苦情を共有し、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、他の施設へも情報を提供し、同種苦情の未然防止に努めます。
- ・利用者からの意見は、必要に応じ公益財団法人鳥取県体育協会事務局に報告し対応します。

② 苦情、トラブルに対する対処方法

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ます。
- ・利用者に迷惑をかけた場合はまずお詫び（言い訳はしない）し、その上で説明します。
- ・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。
- ・寄せられた苦情は精査し、内容によっては県に報告し、必要に応じ県の指示を受けて対応します。

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、再発防止に努めます。
- ・他施設の苦情、トラブルも参考にします。
- ・苦情処理簿を作成し、管理運営に生かします。

（職員全員に処理の統一を徹底）

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の考え方

全国的に見れば健康志向が高まりスポーツ人口は緩やかな増加傾向にありますが、鳥取県のスポーツ人口は低下の傾向にあります。私たちは、県民一人ひとりにスポーツの楽しさを知っていただくために、スポーツ教室を通じて心と体の健康づくりを実施するほか以下の項目について、各競技団体や関係団体と連携・協力・支援を行い、実施します。

また、県立米子産業体育館は設置当初から県内の体操競技のメッカとして利用されてきた経緯がありますので、私たち鳥取県体育協会の強みである競技団体との連携により、鳥取県体操協会と連携協力した大会運営を始めとした教室の開催などさまざまな普及振興を行います。

① スポーツ教室の実施

子どもから高齢者、障がい者対象のさまざまな教室を職員の専門性を生かして実施します。

② 全国大会等の誘致

関係団体と連携し、実業団、大学などの試合を誘致できるよう誘致活動を行います。

③ 障がい者・高齢者スポーツ教室活動及び支援

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することと併せ、障がい者が参加するスポーツ大会や講習会等へ職員を派遣するなど支援を行います。

④ トップアスリートの招へい

②と同様、関係団体と連携し、招へい活動を行います。

⑤ 強化合宿等支援

県内外から合宿に来る学生等の活動を支援します。

⑥ 出張指導

地域のスポーツの普及・振興のため、要請等により指導員を学校や公民館などに派遣し、出張指導します。

⑦ 鳥取県や関係団体との連携

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。

⑧ 地域や親子の交流促進

館長杯バドミントン大会、バウンドテニス大会や親子ふれあいレクリエーション祭など、気軽に参加し交流できる事業を実施します。

(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たスポーツやレクリエーション教室を実施します。

職員の専門性を生かして初心者から上級者まで、能力に応じたメニューを立案し教室を実施します。米子産業体育館の職員は、(財)日本体育協会公認コーチ(体操競技)を取得しており、専門性を生かした指導を行います。

《スポーツ教室》

◎ 会員教室(参加料月額3,500円)

	主な対象年齢							
	定員	回数	幼児	小学校低学年	小学校高学年	一般	高齢者	障がい者
体操・体育教室幼児コース	10	40	○					
体操・体育教室小学生低学年コース (2コース)	10	40		○				
体操・体育教室小学生高学年コース (2コース)	10	40			○			
新体操教室低学年コース	10	40	○	○				
新体操教室高学年コース	10	40			○			
サッカー教室小学生低学年コース (2コース)	10	40		○				
サッカー教室小学生高学年コース (2コース)	10	40			○			
レスリング教室小学生低学年コース	10	40	○	○				
レスリング教室小学生高学年コース	10	40			○			
ボールルームダンス教室	10	40		○	○	○		
リフレッシュヨガ教室	10	40				○		
メタボリック解消教室	10	40				○		
計	延べ教室数 16 室				延べ参加者数 6,400 名			

◎ 会員教室(参加料月額5,000円)

	主な対象年齢							
	定員	回数	幼児	小学校低学年	小学校高学年	一般	高齢者	障がい者
器械体操教室(週2回)	5	80		○	○			
計	延べ教室数 1 教室				延べ参加者数 400 人			

◎ 会員教室（参加料月額2,000円）

	主な対象年齢							
	定員	回数	幼児	小学校低学年	小学校高学年	一般	高齢者	障がい者
エンジョイフットサル教室	15	40				○		
計	延べ教室数 1 教室				延べ参加者数 600 人			

◎ 短期教室（参加料2,000円）

	主な対象年齢							
	定員	回数	幼児	小学校低学年	小学校高学年	一般	高齢者	障がい者
バドミントン教室	10	10				○	○	
バウンドテニス教室	10	10				○	○	
健康教室（50歳以上対象コース）	10	10					○	
計	延べ教室数 3 教室				延べ参加者数 300 人			

◎ 障がいのある方の教室（無料）

	主な対象年齢							
	定員	回数	幼児	小学校低学年	小学校高学年	一般	高齢者	障がい者
ニュースポーツキッズ教室	10	10						○
計	延べ教室数 1 教室				延べ参加者数 100 人			

② 障がい者・高齢者スポーツ教室活動及び支援

ア 障がい者・高齢者を対象としたスポーツ・レクリエーション教室の実施

高齢者・障がい者の方が健康づくりの大切さを認識し、日常的により生活習慣を实践する機運を盛り上げていただくよう、スポーツやレクリエーションで積極的な普及啓発を行います。

イ 鳥取県障がい者スポーツ協会との連携

鳥取県体育協会には、障害者スポーツ指導者資格を有する職員が多数在職しています。

鳥取県障がい者スポーツ協会が主催する大会、講習会等に指導者、アシスタントを派遣

するとともに、障がい者対象のスポーツ教室を開催することにより、生きがい作りと社会参加の促進を行います。

ウ 障がい者の就労を支援

鳥取県障害者就労事業振興センターは、県内の障害者支援事業所や小規模作業所等の福祉的就業の場における障がい者の仕事の活性化や、地域における障がい者の活動の場に確保及び就労活動を通じた自立の促進を目的とし、共同バザール（ナイスハートバザール）の開催、販売促進活動等を展開しています。私たちは、バザールの開催はもとより、当館で開催されるスポーツ大会、催し物等の主催者にこの活動の協力を促し幅広く支援します。また各事業所が行っている出張販売（手作りパン、手作り製品等）を受け入れ、利用者にも協力をお願いし施設の収入の増加を支援します。

（３）産業の振興及び事業

① 商工・関係団体との連携による産業振興の推進

鳥取県将来ビジョンにある県内の産業の活性化に向けての取り組みに対して協力いたします。

体育館での展示会を開催することにより、県内産業の活性化につながると考えます。施設の設定目的を認識し、商工会議所・展示会団体等連携を取り施設の空き状況など展示会ができるよう積極的な営業活動を展開します。

② 米子ケヤキ通り振興会に昨年同様参加

鳥取県米子市が、景観形成の指針となる景観計画づくりの参考にするため市民を対象に景観アンケートを実施したところ、市内で「好きな景観」「大切にしたい景観」として、ケヤキ並木のある「国道４３１号」が「大山」に次いで二番目に多い支持を集めた。このケヤキ通りを守るために、国道沿いの事業者を中心に米子ケヤキ通り振興会を立ち上げ、清掃活動を実施するなどして、会員相互の親睦を図り米子市の産業経済の発展に貢献している。米子産業体育館は、ケヤキ通りの中心部に位置しており、この会の活動の拠点となるべきと考えます。私たちは、米子ケヤキ通り振興会に参加し、活動拠点としてこの活動を応援します。

③ 合同展示会の開催

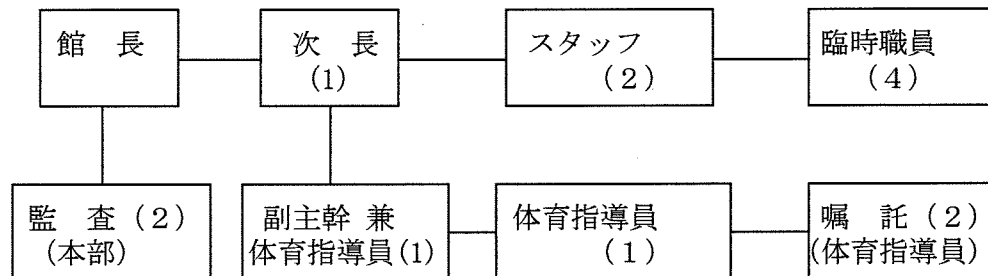
平成１９年６月１日現在で実施した商業統計調査の結果によると、鳥取県の卸売・小売業の事業所数は７,７７０事業所で、前回の平成１６年調査に比べ７１２事業所の減少（８.４％減）と、昭和５７年調査の１１,６１４事業所をピークに減少傾向が続いている。このような厳しい経営状況と比例し、米子産業体育館で開催されていた展示会件数も激減しています。

私たちは、経費節減のため展示会開催を中止した会社、新たな商品開発に取り組む会社等に呼びかけ、単独開催でなく、合同展示会を開催することにより、参加会社の負担節減と集客の増加を図り、産業の活性化を行います。

8 組織及び職員の配置等

業務を熟知したスタッフを配置し、利用者に混乱を与えないスムーズな施設の運営を基本とします。また、下記に記載した人材以外にも鳥取県体育協会スタッフの連携のもと、万全な体制を確立します。

(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（館長を補佐、設備管理・事務を主に担当）、副主幹1名（体育指導、事務を兼務）、スタッフ2名（事務を主に担当）、体育指導員1名、嘱託職員2名（体育指導を主に担当）、受付業務等日常業務は全職員で対応する。その他、午前中臨時職員を1名（受付補助、適宜）、夜間臨時職員を1名（1日交代）配置し、12名で管理運営を行います。

(2) 日常の職員配置

配置場所	職員配置の時間帯	職 名
事務室	8：30～17：15	館長
事務室・受付・機械室	8：30～17：15	次長
受付・教室指導	8：30～17：15	副主幹
受付・事務室	8：30～17：15	スタッフ
受付・教室指導	8：30～17：15	体育指導員
受付・教室指導	8：30～17：15	スタッフ
受付・教室指導	13：30～22：15	嘱託（体育指導員）
受付・教室指導	13：30～22：15	嘱託（体育指導員）
受付	8：30～12：30	臨時職員
受付	17：15～22：15	臨時職員

標準的な職員配置の考え方

- 施設管理者として原則的に館長を事務室に配置。（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事務室に常時配置。

○ 受付に常時1名を配置 ○ 体育指導員を配置

一週間の勤務ローテーション（例）

職 名	月	火	水	木	金	土	日
館 長	A	休	A	A	休	A	A
次 長	休	A	B	A	A	休	A
副 主 幹	休	A	A	B	A	B	休
スタッフ	A	休	B	A	休	A	B
体育指導員	休	A	A	休	A	A	A
スタッフ	A	B	休	休	B	A	A
嘱託（体育指導員）	B	A	B	休	A	休	A
嘱託（体育指導員）	B	A	A	休	B	休	A
臨時職員	C	休	休	休	休	C	休
臨時職員	休	休	C	休	休	休	休
臨時職員	休	D	休	D	休	D	休
臨時職員	D	休	D	休	D	休	D

A 8:30～17:15 B 13:30～22:15 C 8:30～12:30

D 17:15～22:15

（3）人材育成

すべての県民が平等、公平に気持ちよく施設を使用していただくため、鳥取県体育協会事務局に研修担当者を配置し、鳥取県各部、県公社事業団主催の研修会等を積極的に活用し、階層別・職別研修を体系的に実施していきます。

また、各施設においても更に良質なサービスが提供できるよう、職員の資質向上研修会を実施します。

(様式 3-1)

平成 25 年度鳥取県立米子産業体育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 132,000 人	25,168	
	その他の収入	スポーツ教室	8,860	9,960
		自動販売機手数料収入	1,000	
		売店業者使用料収入	100	
収入合計 (A)			35,128	
支 出 項 目	人件費 (常勤職員)	職員 7 名	28,700	
	人件費 (非常勤職員)	臨時職員 4 名	2,040	
	施設維持管理費	旅費	192	14,436
		消耗品費	927	
		燃料費	1,807	
		印刷製本費	195	
		役務費	2,276	
		使用料及び賃借料	602	
		委託料	6,387	
		公課費	1,900	
		負担金	150	
	光熱水費		10,215	
	修繕費		1,000	
	その他の経費	スポーツ教室	1,878	1,998
口座振替手数料		100		
保険料		20		
償還金	フィットネス機器一式リース料	1,996	1,996	
支出合計 (B)			60,385	
県からの委託料		支出合計 (B) - 収入合計 (A)	25,257	

予算移動内訳

単位：千円

科目	移動前	移動後	移動詳細
燃料費	2, 2 9 8	1, 8 0 7	給与費へ 4 9 1 人件費（常勤職員） 3 6 7 人件費（非常勤職員） 1 2 4
光熱水費	1 1, 2 1 5	1 0, 2 1 5	役務費へ 3 9 6 広告費 2 0 4 保険料 1 9 2 公課費へ 4 0 1 負担金補助及び交付金へ 8 3 その他の経費へ 1 2 0 口座振替手数料 1 0 0 保険料 2 0
使用料及び賃借料	2, 5 9 8	6 0 2	償還金へ 1, 9 9 6

