



体 協 第 491 号  
令和 2 年 2 月 25 日

鳥取県知事 平井伸治 様

公益財団法人鳥取県体育協会  
会 長 中 永 廣 樹



令和 2 年度事業計画書について（提出）

このことについて、鳥取県立武道館の管理運営に関する協定書第 19 条の規定に基づき別紙のとおり提出します。

令和2年度

鳥取県立武道館

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

わたしたち公益財団法人鳥取県体育協会（以下「本会」という）は、地方自治法（昭和 22 年法律第 67 号。以下「法」という。）第 244 条の 2 第 1 項の規定に基づき、社会的に自立していく力をたくわえ、若いうちに芸術・文化・スポーツやボランティア等様々な事柄に伸び伸びと挑戦し、経験を積むことができる環境づくりに取り組んでいきます。

### (1) 管理運営の方針

本会は、委託業務の遂行にあたり、県民が広く利用する公の施設として、お客さまにとって快適な施設の環境づくりや武道振興、県民の健康増進及び武道館の利用の促進を目指します。

また、武道館の施設設備について、日常又は定期的に必要な保守業務及び点検業務を行うとともに、最良の状態を維持し、利用者の安全の確保に努めます。

#### ① 鳥取県立武道館の設置目的と役割の理解

鳥取県立武道館（以下「当館」という）は、「体育施設条例」に基づき、武道（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に設置されています。

また、すべての県民が豊かなスポーツ文化を享受できる鳥取県を目指して、鳥取県スポーツ推進計画（2019～2023）の基本方針にそった具体的施策の展開を推進することが求められています。

当館を本県の武道・スポーツの拠点施設として、県、各市町村、各種武道・スポーツ関係団体ならびに県民と相互に協力しながら、安全・安心な施設を提供し、これまでのノウハウを最大限に活かし、県の武道・スポーツ振興・発展につくす管理運営を行います。

#### ② 鳥取県との連携確保と協働

本会は、鳥取県のパートナーとして施設運営に携わることで、地域社会の課題を克服し、鳥取県との対話を密にして連携を確保し、相互の理解と知識、ノウハウを結集した事業を協働して行うことにより、新たな県民サービスの創出と地域の活性化をめざします。

#### ③ 鳥取県の政策及び施策の理解

鳥取県の武道・スポーツの振興のための事業を行うにあたり、「鳥取県の将来ビジョン」、「鳥取県スポーツ推進計画（2019～2023）」、「鳥取県教育振興基本計画」、「子育て王国とっとり」、「あいサポート運動」等の政策・施策を理解し、推進する施設の運営や事業を行います。

#### ④ 施設の公平な利用の確保

当館をお客さまが利用されるにあたり、公平な利用の確保とユニバーサルデザイン化による年齢・性別・障がいの有無・国籍等によるハンディを克服し、職員全員が施設の設置目的や関連規定について理解し、施設運営を行います。

## ア 誰もが公平に利用できるための条例等の理解

法第 244 条第 2 項及び第 3 項では、「正当な理由がない限り、住民が施設を利用することを拒んではならない」「不当な差別的取扱いをしてはならない」とあり、地方自治法を含めた関係法令に基づき、適正な利用許可や調整を行い、公平性を確保します。

## イ 利用の許可について

本会は、体育施設条例第 7 条の規定に基づき、次のいずれかに該当する場合を除き武道館の利用の許可を行います。

## ウ 利用の制限等について

指定管理者として体育施設条例第 8 条の規定に基づき、次のいずれかに該当する者又はそのおそれのある者に対して、当館への入館を拒みまたは退去を命ずることができること。

## エ 措置命令

指定管理者として、体育施設条例第 9 条の規定に基づき、当館の適正な管理を図るため必要があると認めるときは、利用許可を受けた者（以下「利用者」という。）に対し、必要な措置を命ずることができること。

## オ 利用許可の取消し

指定管理者として、体育施設条例第 10 条の規定に基づき、利用者が次のいずれかに該当すると認めるときは、利用許可を取り消すことができること。

## カ 優先利用の受付について

優先利用の調整にあたっては、仕様書、協定書及び施設利用申込マニュアルにしたがって行います。また、当館は、武道競技専門の拠点施設として設置されたことから、とくに武道競技の予約を優先します。

## キ 減免利用の受付について

減免措置や利用料金の受領においても関係法令の遵守や仕様書、協定書に則り公平公正に取り扱います。

## ク 人権尊重のための職員研修

本会では、年 2 回の人権研修参加を義務づけており、平成 28 年 4 月 1 日から施行された「障害者差別解消法」に基づき、現在もサービスや情報提供等でお客様を区別することなく対応しています。「鳥取県手話言語条例」、「あいサポート運動」、「鳥取県障がい者プラン」等を積極的に推進していきます。

## ケ 適正な利用許可と予約システムの運用体制

体育施設条例第 7 条の規定及び仕様書、協定書に基づき適正な利用許可を行います。

|   |                                                                                                 |
|---|-------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 2 | 施設利用申込マニュアルにしたがって公平に利用できるようにします。利用内容によっては事前に調整会を行うなどして、各種大会などが円滑に開催され、なるべく多くの方に利用していただけるよう努めます。 |
| 3 | 年度最初の教室募集時に定員以上の申し込みがあった場合には、公開抽選会を実施し、公正公平な受付を行います。                                            |

#### ⑤ 鳥取県立武道館の管理運営コンセプト

当館は、鳥取県の将来ビジョンである『みんなで創ろう「活力 あんしん 鳥取県」』をもとに、鳥取県の武道・スポーツの拠点、県民の健康・体力づくりの場として、新たなサービスを提供し、施設管理運営のさらなる発展と向上に取り組みます。

#### ⑥ 鳥取県立武道館の管理運営の基本方針

取り組むべき課題を認識し、武道・スポーツを「する」「みる」「ささえる」といったさまざまなかたちで積極的に参画し、すべての県民がスポーツを楽しみ、人生をいきいきとしたものにする場を提供します。

そして、PDCA サイクルにそった体制をつくり、つぎの 12 項目を管理運営の基本方針とすることで、施設利用者数をその実施策により、年間 10 万 8 千人以上にします。

| 基本方針 |                                |
|------|--------------------------------|
| 1    | 公平な利用を確保しながら安全で安心していただける施設管理   |
| 2    | お客さまへのサービスの提供                  |
| 3    | 収入の確保と経費の節減                    |
| 4    | 鳥取県の施策と連携した施設管理                |
| 5    | 本県スポーツの普及・振興や県民の健康増進の推進        |
| 6    | 地域や法人等と連携した施設管理                |
| 7    | 省エネルギー・省資源・リサイクル等の環境に配慮した施設管理  |
| 8    | 組織・人的資源や管理実績を生かした管理運営          |
| 9    | 法令遵守を徹底し、評価を適正に行う施設管理          |
| 10   | 職場環境を改善し優秀な人材確保とモチベーションの高い施設管理 |
| 11   | 武道・スポーツに関する積極的な情報提供・公開         |
| 12   | 障がい者が暮らしやすい社会づくりの推進            |

#### (方針1) 公平な利用を確保しながら安全で安心していただける施設管理(7項目)

|   |                                                              |
|---|--------------------------------------------------------------|
| 1 | 「とっとり施設予約サービス」の適切な運用を行います。                                   |
| 2 | 体育施設条例第7条の規定に基づき、適切な利用の許可を行います。                              |
| 3 | 施設の設置目的や仕様書、施設利用申込マニュアルにしたがって公平に利用していただきます。                  |
| 4 | お客さまが施設を利用するうえで必要な指導・助言および付属設備、備品の準備ならびに使用方法と注意事項の説明などを行います。 |

|   |                                                             |
|---|-------------------------------------------------------------|
| 5 | お客さま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などを徹底します。 |
| 6 | 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。             |
| 7 | 収入確保のため、武道・スポーツの普及振興に支障のない範囲で、コンサートなどのイベント等も積極的に受け付けます。     |

(方針2) お客さまへのサービスの提供(12項目)

|    |                                                                             |
|----|-----------------------------------------------------------------------------|
| 1  | 施設の機能を十分に活かし、お客さま本位のサービスを提供します。すべてのお客さまに満足していただけるよう、明るく親しみのある接客・接遇を行います。    |
| 2  | 競技団体等と連携し、各種大会やイベント等の開催・誘致等に取り組みます。                                         |
| 3  | 「2020年東京オリンピック・パラリンピック」などの開催を契機として、子ども達がトップアスリートに触れることで、夢や感動を与えられる機会を提供します。 |
| 4  | 「鳥取県スポーツ推進計画」の基本方針にそって、さまざまな年齢層に対応した武道・スポーツ・運動教室を開催します。                     |
| 5  | お客さまに快適な環境を提供するよう環境衛生の徹底を心掛け、生け花や飾りつけなどでくつろげる空間を創出し、親しみをもっていただける施設にします。     |
| 6  | 障がいの有無や性別等に関係なく、誰でも気軽に利用できる施設にします。                                          |
| 7  | 施設の空きスペースの有効利用(情報コーナー・キッズコーナーの作成など)により、武道・スポーツの情報提供や子育て支援活動を積極的に推進します。      |
| 8  | だれでも気軽に武道館をご利用いただけるように、エントランスや通路などを利用して、写真や絵画のギャラリーとして提供し、県民の憩いの場として活用します。  |
| 9  | Wi-Fi環境を整備し、現在より広範囲でWi-Fiが利用できるようにします。                                      |
| 10 | エントランスに健康チェックコーナーを設置し、自分の健康状態を稽古前や運動前にチェックができるようにします。                       |
| 11 | お客さまのご要望に応じて、大会開催などにもなう早朝開館などの開館時間変更に対応します。                                 |
| 12 | 近くに食事場所などが少ないことから、自販機の設置や物品販売業者などによる販売を行うことで、利便性を高めます。                      |

(方針3) 収入の確保と経費の節減(9項目)

|   |                                                                                          |
|---|------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1 | スポーツ教室を拡充し、教室参加料の確保に努めます。                                                                |
| 2 | 利用者の増加をはかるため、関係団体などに直接出向くなどの積極的な営業活動を行い、収入の確保に努めます。(合宿誘致と広報活動の充実)                        |
| 3 | 武道・スポーツを中心に各種イベント事業を開催し、収入の確保に努めます。(主催大会、昇級審査、短期教室、武道体験プログラム、フリーマーケットなどの開催による参加料、出店料の確保) |

|   |                                                                        |
|---|------------------------------------------------------------------------|
| 4 | 清涼飲料水などの自動販売機の販売による手数料の確保に努めます。(自販機数の拡充・新規物品の取り扱い)                     |
| 5 | 当館HPにバナー広告を掲載し、広告料を設定することで、収入の確保に努めます。                                 |
| 6 | 職員全員が節電、節水をはじめとして、あらゆる経費の節減に向けた取組を行います。(鳥取県版環境管理システム(TEASⅡ種)、節電・節水の徹底) |
| 7 | お客さまにも利用に支障のない範囲で、可能な限り経費節減への理解と協力を求めます。(節電・節水の協力)                     |
| 8 | 清掃業務、植栽管理などの多くを職員で実施するなどし、現在業者に委託している業務内容についても見直します。                   |
| 9 | 館内の照明を可能な限りLED照明に変更し、光熱費の削減に努めます。                                      |

|                             |                                                                             |
|-----------------------------|-----------------------------------------------------------------------------|
| (方針4) 鳥取県の施策と連携した施設管理(13項目) |                                                                             |
| 1                           | 「鳥取県スポーツ推進計画(2019~2023)」、「鳥取県の将来ビジョン」など、鳥取県の政策・施策について積極的に推進します。             |
| 2                           | ライフステージに応じた運動・スポーツの機会を確保し、推進します。                                            |
| 3                           | 地域におけるスポーツ人材の育成とスポーツ環境を充実させます。                                              |
| 4                           | 学校体育と運動機会の充実による子どもの運動・スポーツの基礎づくりを行います。(武道必修化対応等)                            |
| 5                           | 武道体験プログラムなどにより外国人観光客を誘致します。                                                 |
| 6                           | あいサポート運動、手話言語条例等を積極的に推進します。                                                 |
| 7                           | 子育て王国とっとりを推進します。                                                            |
| 8                           | 武道・スポーツ体験会開催によりジュニアアスリートの発掘につなげます。                                          |
| 9                           | 鳥取県が開催する大会、行事などについては、他の利用者と調整をはかりながら円滑な開催に努めます。                             |
| 10                          | 災害が発生したときには、鳥取県や米子市と連携体制をとり、鳥取県地域防災計画(平成27年度修正)にそって適切に対応します。                |
| 11                          | 「2020東京オリンピック・パラリンピック」および「ワールドマスターズゲームズ関西2021」の開催を契機に、事前トレーニングキャンプ誘致を推進します。 |
| 12                          | とっとり県民の日(9月12日)を積極的にPRし、当日の個人利用を無料開放することで、県民の日の周知と利用の促進につなげます。              |
| 13                          | 鳥取県結婚応援企業として登録し、本事業にかかる情報提供を積極的に行います。                                       |

( 方針5) 本県スポーツの普及・ 振興や県民の健康増進の推進( 5項目)

- 1 本会の加盟団体や鳥取県をはじめとした関係機関との連携・ 協働による、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みます。
- 2 武道に特化した施設の機能を十分に発揮しながら、職員の武道を専門とする知識を活かして、お客さまのニーズに応じたサービスを提供します。
- 3 武道関係団体などと連携して、各種大会やイベントを開催・ 誘致し、武道・ スポーツの普及・ 振興に取り組みます。
- 4 関係各所と連携し、指導者・ 保護者・ 学校そして地域と一体となりスポーツが好き・ 運動が好きな子どもを育てよう協力します。
- 5 鳥取県が包括提携を行っている事業で、武道普及振興につながるものを取り入れて協力します。( ジュニア世代を対象とした大会の開催など)

( 方針6) 地域や法人等と連携した施設管理( 5項目)

- 1 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。
- 2 地域ボランティアやNPO法人と連携した施設の美化活動などに取り組みます。
- 3 大会等の行事で武道館駐車場が満車となる場合は隣接する米子ゴルフ場や弓ヶ浜公園と連携をとり、駐車場の確保に努めます。
- 4 生徒、学生等の職場体験、実習の場として積極的な受け入れを推進します。
- 5 地域の学校や保育園、幼稚園、公民館と連携し、運動指導・ 部活指導等に職員を派遣します。

( 方針7) 省エネルギー・ 省資源・ リサイクル等の環境に配慮した施設管理( 5項目)

- 1 鳥取県版環境管理システム( TEASⅡ種)を実践し、環境に配慮した管理運営に努めます。
- 2 省資源、省エネルギー、リサイクル活動の実践や環境に配慮した施設運営を行います。
- 3 LED照明による節電、太陽光発電システム等の自然エネルギー導入を積極的に推進します。
- 4 アイドリングストップの協力・ 理解をいただくよう啓発に努めます。
- 5 グリーンカーテンを設置し、夏場の消費電力をおさえるとともに、地球温暖化防止のためにCO2の削減を推進します。

( 方針8) 組織・ 人的資源や管理実績を生かした管理運営( 4項目)

- 1 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。
- 2 本会として、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。

3

武道館には、武道を専門とする職員を配置し、その特性を発揮して、武道競技を中心としたスポーツ教室など開催することにより、武道の普及振興を推進します。

4

お客さまや関係団体との信頼関係を大切にし、ご意見ご要望に応える管理運営を行います。( 武道連盟連絡会)

( 方針9) 法令遵守を徹底し、評価を適正に行う 施設管理( 3項目)

1

さまざまな研修を徹底して、すべての職員が個人情報の適切な管理など、法令を遵守した管理運営を行います。

2

各施設でPDCAサイクル( 注1) により自己評価を行います。

3

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いただきます。( 外部評価委員会)

※注1・・・計画( plan) ・実行( do) ・評価( check) ・改善( action) の頭文字を使った継続的な業務改善を推進する手法

( 方針10) 職場環境を改善し優秀な人材確保とモチベーションの高い施設管理( 5項目)

1

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。

2

男女共同参画推進企業の認定を受けるなどして、職員の育児休暇の取得や介護について積極的に支援します。

3

産休・育休の取得を推進し、女性はもちろん男性の育児休暇取得ができる環境づくりを行います。

4

職員のワーク・ライフ・バランスの向上( 注2) を推進し、積極的な年次有給休暇の取得など、仕事と生活が両立できるよう努めます。

5

職員の年次有給休暇取得率を2020年までに政府目標である70%に達するよう、積極的な年次有給休暇取得を推進します。

※注2・・・仕事と生活の調和( ワーク・ライフ・バランス) 憲章( 内閣府)

( 方針11) 武道・スポーツに関する積極的な情報提供・公開( 5項目)

1

インターネットを利用した武道・スポーツに関する情報提供・公開を積極的に行い、より多くの方に情報提供します。

2

ホームページをリニューアル( 多言語化、ユニバーサル対応など) し、利用状況や武道・スポーツの情報を発信し、より魅力のあるものにします。

3

SNS( Facebook・Instagramなど) によるイベントや武道・スポーツの情報を積極的に発信します。

4

スポーツ教室参加者へのメールによる情報提供( 承認をいただいた方の登録制) を推進し、迅速な連絡が行えるようにします。

5

各関係団体や管理施設と協力し、武道・スポーツ情報の提供を行います。( 武道競技団体の大会情報や結果等)

(方針12) 障がい者が暮らしやすい社会づくりの推進(5項目)

|   |                                                                   |
|---|-------------------------------------------------------------------|
| 1 | 障がい者の職場体験、実習の場として積極的な受け入れを推進します。(障害者総合支援法)                        |
| 2 | 障がい者就労施設、シルバー人材センターなどからの物品・役務の調達を積極的に行い、受注機会を確保します。(障害者優先調達推進法)   |
| 3 | 一般社団法人鳥取県障がい者スポーツ協会等と連携し、障がい者を対象としたスポーツ教室や交流スポーツイベントを開催します。       |
| 4 | 職員の「あいサポート研修」、「手話研修」などを推進し、障がいを知り、理解を深めることで、安心して施設を利用いただけるようにします。 |
| 5 | 障がい者及び高齢者(65歳以上)の就労機会の確保、拡大を図るため、直接雇用に努めます。                       |

(2) 他の施設管理の実績

本会は、長年にわたり鳥取県内のスポーツ施設を維持管理し、現在も武道館を含めた県内7施設の管理運営を行っています。次年度もこれらの施設と連携し、施設管理と一体となった本県のスポーツ振興に取り組みます。

① 本会の組織と基本方針

県内における体育・スポーツ関係機関・団体等との連携のもとに、広く県民にスポーツの生活化を推進するとともに競技力向上に努め、県民に夢と感動と活力をあたえるスポーツ活動の一層の推進を図ることを基本方針としています。

② 武道・スポーツ施設の管理運営に特化した人材

国民体育大会をはじめとした全国大会等で活躍するアスリートやさまざまな武道・スポーツ指導を行うことができる人材を多数雇用しています。

また、スポーツ指導資格にくわえて、上級体育施設管理士をはじめとした、武道・スポーツ施設管理に特化した有資格者が多数おり、より安全・安心なサービス提供を可能としています。

③ 体育施設の管理運営

本会管理施設の適正な管理運営をとおして、県民の体力増強とスポーツ振興をはかっています。

また、武道・スポーツを専門とする豊富な人材と長年にわたる施設管理のノウハウ、本会に加盟する各武道・スポーツ関係団体と連携した本会の魅力を活かし、指定管理者制度に幅広く対応した運営を行います。

④ 施設間のバックアップ体制

災害発生時に施設に被害があった場合等、また、各施設でのイベント開催時には、広報活動や人的支援等で相互にバックアップできる体制をとります。

## 2 施設の設置目的に沿ったサービス・事業の内容

当館は、お客さまにスポーツ活動やコミュニケーションをつうじ、「安全で」「楽しく」「気軽に」利用していただけることが、最大のサービス提供と考え、その環境づくりに取り組んでいきます。

### (1) サービスの向上策と利用促進に向けた取組

本会は、スポーツ基本法の趣旨を踏まえ、スポーツをつうじて「国民が生涯にわたり心身ともに健康で文化的な生活」を営むことができる社会を目指して、当館の管理運営の基本方針にもとづいたサービスを提供し、「する」「みる」「ささえる」スポーツ参画人口の拡大を目指します。

#### ① 武道・スポーツを中心とした施設効用の発揮

当館の効用を発揮するために、施設の安全性についてはもちろんのこと、コンプライアンスやスポーツ基本法、鳥取県の政策・施策をしっかりと理解し、以下の取組を行います。

##### ア 施設価値を高める取組

武道・スポーツを通じてお客さまのニーズや周辺地区からの要請、鳥取県の政策・施策に対し、これまで当館で行ってきたサービスの拡充を図るとともに、下記の4つの取組を重点課題として行い、施設価値を高めます。

|   |                     |
|---|---------------------|
| 1 | 武道・スポーツを通じた県民の健康増進  |
| 2 | 子どものスポーツ機会の充実       |
| 3 | 武道の競技力向上            |
| 4 | 武道・スポーツによる地域・経済の活性化 |

##### イ 武道・スポーツを通じた県民の健康増進策の必要性

高齢化社会に伴う医療費の増加を抑制し、県民の健康寿命を延ばすためにも幅広い世代に対して、身近にスポーツに親しめる環境づくりを進める必要があります。

##### ウ 武道・スポーツに親しむ環境づくり

どなたでも気軽に当館に足を運んでいただけるように、武道に関する情報コーナーやキッズコーナーを設置し、空きスペースを作品展示等ができるギャラリーとして提供できるようにします。

|   |                                                              |
|---|--------------------------------------------------------------|
| 1 | 当館に寄贈された書籍等を情報コーナーに設置し、より武道への理解を深めてもらうための環境を整備する。            |
| 2 | キッズコーナーの設置により、親子等で気軽に来ていただく。                                 |
| 3 | 空きスペースを作品展示のギャラリーとして提供することで、武道館に来たことがない方にも足を運んでいただくきっかけをつくる。 |

## エ ライフステージに応じた運動・スポーツ活動の推進

当館のスポーツ教室を拡充し、地域住民を対象とした出張教室の開催や武道合同体験会をはじめとするさまざまなイベントを充実させます。

鳥取県民の健康寿命を延ばし、いつまでも元気にすごすことができるよう、高齢者のスポーツ活動の機会を充実させ、生涯スポーツとして推進します。

## オ 障がい者スポーツの普及と振興

職員の障がい者スポーツ指導員資格の取得を推進し、障がい者スポーツへの理解を深め、障がいの有無にかかわらず参加できるスポーツプログラムを実施します。

## カ 武道・スポーツによる地域・経済の活性化

当館は海外からの玄関口である境港、米子空港からのアクセスがよいことを活かし、スポーツツーリズム、地域・経済の活性化を推進します。（ようこそ、ようこそ鳥取県の実現）

|                   |                                                                                                                                                                                                          |
|-------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 外国人観光客の誘致         | <ul style="list-style-type: none"><li>●外国人観光客に日本文化である武道に触れる機会（武道の体験、道着や袴の着付け体験等）を提供。</li><li>●地域の観光とあわせたスポーツツーリズムを皆生温泉等と共同で提供し、滞在型の観光客の増加をめざす。</li><li>●県のスポーツ交流事業等で訪れる外国人グループの武道体験等の積極的な受け入れ。</li></ul> |
| 合宿の誘致             | <ul style="list-style-type: none"><li>●県外からの大学合宿等に「合宿助成金制度」を活用し、誘致を推進。</li><li>●当館ホームページやSNSで積極的にPRし、皆生温泉等への宿泊による経済の活性化につなげる。</li><li>●2020東京オリ・パラ等の開催を契機とした各国の合宿誘致を関係団体と協働し、積極的に推進。</li></ul>           |
| 大規模大会・イベント等の開催・誘致 | <ul style="list-style-type: none"><li>●全国大会等の大規模大会、講習会、コンサート等を積極的に誘致。</li><li>●大会出場者、家族や関係者が鳥取県に多数来県することで、とくに県西部地区の地域・経済の活性化につなげる。</li></ul>                                                             |

## キ 外国人観光客受け入れの推進

外国人観光客を受け入れ（インバウンド）、スポーツツーリズムを行います。日本の伝統文化である武道体験プログラムを実施することで、地域経済の活性化を推進します。

鳥取県の外国人延べ宿泊者数は増加傾向にあることから、滞在型の観光客増加をねらい、皆生温泉等と協働したプログラム（有料）が提供できるよう研究します。

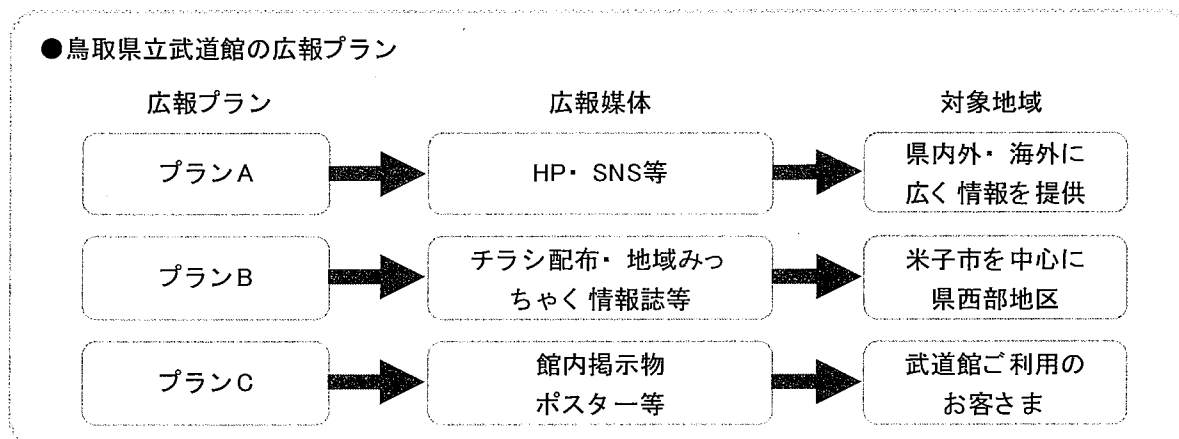
## ク e スポーツ実施の研究

2019年茨城国体では、全国初となる全国都道府県対抗eスポーツ選手権が実施され、さらに、2024年のパリオリンピックの正式種目として検討されており、現在の指定管理期間に大会等の誘致や開催を研究します。

さらに、総務省が2020年の5G実現に向けて取組をすすめていることから、今後のeスポーツの広がりが期待できると考えられます。

## ② 鳥取県立武道館の広報計画

武道・スポーツの普及振興はもちろん、当館の存在や活動内容をより多くの県民に知っていただくために、広報媒体の特性を理解して情報が広く伝わるようにし、それぞれに効果的な広報活動を行います。



### ア 積極的な営業活動

職員が積極的に館外へ出て、チラシの配布や施設パンフレット、情報誌等の配布を行う営業活動により、計画的に広報・PR活動を拡大します。

### イ 広報計画の詳細

つぎの広報プランによって、さまざまな広報媒体により、当館の情報やイベント等を広く効率的に情報発信できるようにします。

| 広報プランA（県内外から国外まで広く 情報発信）  |
|---------------------------|
| 広報媒体                      |
| 公式HP・Facebook・Instagram 等 |
| マスメディアの活用                 |

| 広報プランB（米子市を中心とした県西部地区に情報発信）           |
|---------------------------------------|
| 広報媒体                                  |
| 学校等へのチラシ配布（18,000部/回）                 |
| 地域みっちゃく 情報誌の活用（2019年10月現在各戸配布56,700部） |
| 駅・スーパー・ホームセンター等にポスター掲示の依頼             |
| 自治会等への回覧                              |
| 米子市をはじめとした公共施設へのポスター掲示やパンフレット、チラシ設置依頼 |
| 米子市内企業へのPR                            |

| 広報プランC（施設利用のお客さまに発信）  |
|-----------------------|
| 広報媒体                  |
| 施設パンフレットやチラシの設置（適宜実施） |
| ポスターの掲示（適宜実施）         |
| 施設情報誌等の掲示・配布          |
| 情報コーナーの活用と運営          |
| 口頭での直接説明や口コミの効果       |

#### ウ 広報計画のイメージ

主要な3つの広報計画により、誰もが障がいの有無等にかかわらず、当館から発信される情報や私たちの運営内容を知っていただくことができるよう、インターネットやマスメディア、広報誌等を効果的に活用します。

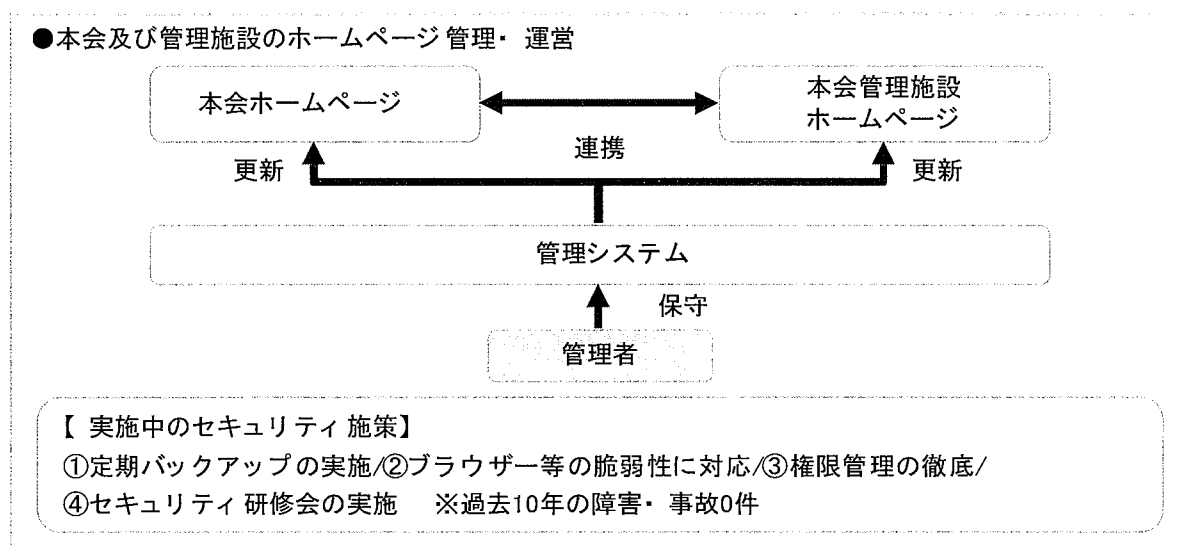
#### エ ホームページの拡充

本会が管理運営する各施設の現在開設しているホームページにおいては、スポーツ大会や各種教室情報等を発信し、県民のスポーツ活動をサポートしています。

近年の情報機器の発展を背景に幅広い年齢層でインターネットへの接触率が高まり、高齢者や障がい者も含むすべての人を対象としたウェブアクセシビリティの適正な確保に注力し、「誰にでも使えるサービス」を常に目指します。

#### オ ホームページの管理・運営

ホームページの保守において、管理施設サイトの横断管理を共通のCMS（更新システム）を導入しています。



## カ ホームページの将来像

インターネットにおける最新の技術・Web サービス群より特に公共スポーツ施設に適したものを採用し、施設利用のお客さまにとってストレスフリーな情報提供、サービスの向上に努めます。

### ③ お客さまの利便性、安全性を向上させるための環境づくり

お客さまに安全に安心して施設を利用いただくために、施設内を常に清潔に保ちます。施設の瑕疵（かし）等でのケガの予防を徹底し、快適に施設を利用できる環境をつくります。

また、これまでに行った取組をさらに充実させ、新たな要望に対しては、可能な限り迅速な対応をします。

（以下の安全管理等の詳細は、第5章事故・事件の防止措置と緊急時の対応に記載）

## ア 誰にでも安全・安心で快適な環境づくり

当館はバリアフリーに対応しており、年齢や障がいの有無にかかわらず利用できます。

また、主道場及び小道場の床は、コーティングされていない素地の床であるため、ラインテープ撤去時のはく離等が発生しやすいことから、さらに安全性を高めるために日々の巡回や安全対策を強化します。

## イ 施設の特性に応じた安全利用の確保（8項目）

職員による巡視・巡回や施設・設備の点検を確実に行うことにより、お客さまに安全・安心して施設が利用いただけるようにします。

|   |                              |
|---|------------------------------|
| 1 | 巡回と点検の実施による安全・安心な施設の提供       |
| 2 | 施設・設備を利用するための準備や片付けに関する説明と補助 |
| 3 | 熱中症対策                        |
| 4 | 健康チェックコーナーの設置                |
| 5 | 感染症予防に関する対策                  |
| 6 | 武道・スポーツ教室事業での安全対策            |
| 7 | 職員の危機管理対策の徹底                 |
| 8 | 弓道場シャッター開閉時の事故防止             |

## ウ 緊急時の即応体制の構築と維持（6項目）

事故や災害時に館長を危機管理責任者とし、本会事務局や他の管理施設と綿密な連絡体制をとり、米子警察署や米子消防署、医療機関等と連携した即応体制を構築します。

さらに、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行うことで、安全・安心な施設として管理運営します。

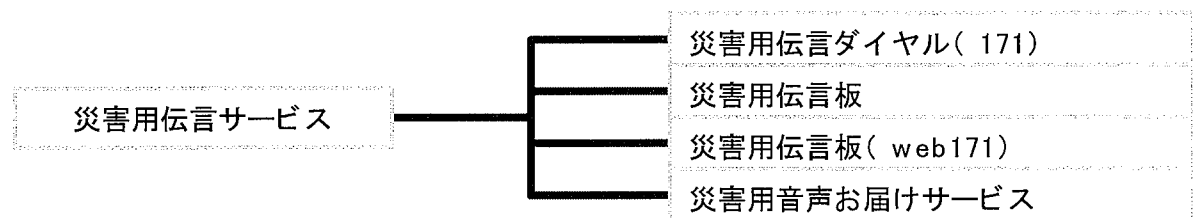
|   |                          |
|---|--------------------------|
| 1 | 緊急時のマニュアル整備と訓練の実施        |
| 2 | 避難誘導と制服・名札の着用            |
| 3 | 全国瞬時警報システム（J-ALERT）の日常点検 |
| 4 | 救命講習の充実                  |
| 5 | AED設置場所の掲示と日常点検の実施       |
| 6 | 弾道ミサイル発射時の対応             |

## エ 火災発生時の対応

火災報知機等の警報装置が作動した場合は、すぐに火元の確認を行い、初期消火、避難誘導、消防への通報等迅速な対応ができるよう日ごろから訓練を行います。

## オ 地震発生時の通信手段

震災発生時は通信規制が行われ、電話がつながりにくい状態になります。東日本大震災等ではメール等のパケット通信は、通信規制が行われなかったことから、「災害用伝言サービス」やメールを震災時に本会事務局や関係機関との連絡手段として確立するようにします。



## カ 急病や負傷への対応

当館をご利用のお客さまに、急病や事故等が発生した場合には、職員がAEDや救急用具を持ってすみやかに現場に急行し、ケガ等の状況確認を行い、119番通報を行います。また、夜間救急病院を館内に掲示し、傷病者の状態や希望に応じて対応します。

## キ 用具・設備・施設の安全管理（5項目）

日常点検と定期点検を徹底することで、お客さまに安全に安心してご利用いただけるようにし、異常が発見された場合にはその場に近づかないよう注意喚起と応急処置等を行います。

|   |                            |
|---|----------------------------|
| 1 | 備品の日常点検                    |
| 2 | 館内用スリッパの点検                 |
| 3 | 道場フロアのラインテープ使用による剥離防止と日常清掃 |
| 4 | 異常が発見された場合の注意喚起と修繕         |
| 5 | 消防設備の点検                    |

#### ク 災害や事故等が発生した場合の賠償保険

さまざまな災害や事故が発生し、万が一お客さま等にケガ等があった場合の補償として、各種賠償保険に加入します。

|                    |                                                  |
|--------------------|--------------------------------------------------|
| スポーツファシリ<br>ティーズ保険 | ●施設の設備や構造上の欠陥、管理不備による瑕疵（かし）によるお客さまへの身体的傷害や物損事故等。 |
| スポーツレクリエ<br>ーション保険 | ●自主事業、イベント開催時の事故、ケガ等。                            |
| スポーツ安全保険           | ●教室事業参加者及び指導者の事故やケガの発生した場合等。                     |

#### ケ 施設の空きスペース等を利用した快適な施設の提供（4項目）

施設の空きスペースを有効利用し、情報の共有の場や県民の憩いの場として提供することで、だれでも気軽に施設を利用していただける空間をつくります。

|   |                                                     |
|---|-----------------------------------------------------|
| 1 | 子育て王国とっりの推進（「子育て応援パスポート事業」に協賛店舗として登録）               |
| 2 | キッズコーナーの設置                                          |
| 3 | だれでも気軽に利用できる空間の提供<br>（エントランスや通路等を写真や絵画の展示スペースとして提供） |
| 4 | 武道・スポーツ情報の提供                                        |

#### コ その他の利便性を向上させる取組（14項目）

その他にお客さまの利便性を向上させるため、以下のさまざまな取組を実施していきます。

|    |                                            |
|----|--------------------------------------------|
| 1  | 休館日・開館時間の対応                                |
| 2  | 小児用便座の設置（身障者トイレに小児用便座を設置）                  |
| 3  | ニーズに合わせた自動販売機の設置                           |
| 4  | 新規貸し出し備品の充実                                |
| 5  | 派遣事業の実施（依頼があれば、学校や地域へ職員や講師が直接出向いて指導する派遣事業） |
| 6  | ベビーベッドの設置（現在設置のない更衣室等にベビーベッドを設置）           |
| 7  | 掲示コーナーの提供（サークル活動等を促進）                      |
| 8  | カード決済・電子マネー決済の充実を研究（新規決済サービス追加の研究）         |
| 9  | 文化教室の開催（研修室・会議室の利用促進）                      |
| 10 | 総合案内を事務室外に設置                               |
| 11 | 自動翻訳機の導入検討                                 |

|    |                                                |
|----|------------------------------------------------|
| 12 | 調整ダイヤル式メガネ、ルーペの導入                              |
| 13 | 物品販売業者等による物品提供(大会・イベント開催時等に契約した業者等による食事や物品の販売) |
| 14 | コピー・FAX利用サービス(有料)の提供                           |

#### ④ お客さま本位のサービスの提供

県民の誰もが当館の施設を「気軽に」「楽しく」利用していただけるように、直接お客さまの生の声をうかがうことで、そのニーズに応えた柔軟な対応をしてきました。

現在の指定管理期間もお客さまからのご意見やご要望を積極的に取り入れた運営をしています。

##### ア 明るく、親しみのある接遇ができる体制

当館ご利用のすべてのお客さまが満足いただける接客・接遇を目指し、サービスの向上を図ります。定期的(月1回)な接客・接遇研修をはじめとして、お客さま満足度の高い運営を行うために、全職員が共通した「接遇マニュアル」にそった対応を行います。

- 1 「接遇マニュアル」を整備し、全職員が同じ対応ができるように訓練をします。さらに、サービスの変化に対応するため、定期的な更新を行います。
- 2 お客さまの顔を見て、おもてなしの心をもって笑顔で明朗な接客に努めます。
- 3 複数のお客さまに対して、2人以上の体制で対応し、極力お待たせしない接客を行います。

##### イ お客さまのご意見・ご要望に対する迅速で開かれた対応

館内に「みなさんの声」投書箱を設置し、直接的には言いにくいご意見も出していただくことができます。寄せられたご意見は、すみやかに館内掲示で回答するほか、当館広報誌「武道館新聞」に毎月記載し、お客さまの声を広く「見える化」します。

##### ウ お客さまアンケートの実施によるさらなるサービスの向上

年間4回のお客さま定期アンケートのほか、主催イベント時にも臨時にアンケートを実施し、お客さまのご意見を広く取り入れ、課題はすみやかに改善し、お客さま満足度を高めます。

##### エ 武道連盟からの声を生かす取組

当館は本会に加盟する9つの武道連盟とのつながりを大切にし、鳥取県内の武道連盟のご意見やご要望等の生の声を直接聞く「武道連盟連絡会」を年間複数回開催しています。ここでの意見を集約し、業務・設備の改善やよりよい事業の運営に活かします。

##### オ 武道・スポーツ以外でも施設に支障がない範囲での利用を促進

当館の設置目的から逸脱しない範囲で、武道・スポーツ以外の活動にも広く県民の方がご利用いただけるようにします。

|   |                                                      |
|---|------------------------------------------------------|
| 1 | 会議室・研修室を会社会議や講演会、書道教室等の文化活動の場として活用します。               |
| 2 | 師範室、相撲場控室をヨガ教室や着物の着付け教室、打ち合わせ等の場として活用します。            |
| 3 | 各道場を武道・スポーツの普及・振興活動に支障のない範囲で、科学教室やコンサート等の文化活動に提供します。 |

カ インターネット（SNS 等）を活用し迅速な情報公開・提供

当館 HP のさらなる充実（ウェブアクセシビリティ対応等）や Facebook、Instagram 等の SNS を活用し、お客さまに武道・スポーツの情報や緊急の連絡事項等の情報を迅速に発信できるようにします。

#### ⑤ 県民へのライフステージに応じた運動・スポーツ機会の提供（5 項目）

武道・スポーツを通して生涯にわたって豊かに生きるための健康や体力の基礎を培うことにより、心身の健康保持・増進を図ります。武道教室や畳の道場を利用した運動教室を開催し、障がいの有無等にかかわらず、さまざまな年代に運動の機会を提供します。

|   |                                                                      |
|---|----------------------------------------------------------------------|
| 1 | 武道・スポーツ教室の拡充（教室参加者を対象とした昇級審査（有料）を開催）                                 |
| 2 | 主催大会・講習会・イベントの開催（「する」「みる」「ささえる」の実践）                                  |
| 3 | 大規模大会・イベント等の誘致により武道・スポーツに触れる（各競技団体等と連携、東京オリ・パラ合宿誘致による各国トップアスリートとの交流） |
| 4 | ライフステージに応じた運動・スポーツ機会の提供（幼児期、児童生徒、成年期、高齢者それぞれの年代、障がいの有無にとられない教室開催）    |
| 5 | 運動・スポーツを通じての健康増進と基礎づくり                                               |

#### ⑥ 競技力向上にむけた人材育成とスポーツ機会の充実

2020 年に東京オリンピック・パラリンピックの開催が決定し、国際大会や全国大会においても鳥取県選手の活躍が期待されるなかで、県民のスポーツへの関心を高め、意識の一体感を生むことが求められます。これらを本県の活性化につなげるために、競技力の向上にむけた人材育成とスポーツ環境の充実を推進します。

##### ア 競技力向上のための指導者育成と資質の向上

競技力の向上のためには、指導体制の充実と質の高い指導者の養成が不可欠であると考えます。当館は、競技力向上のために本会加盟団体やその他の関係団体と連携を強化し、武道・スポーツ指導者の育成と資質の向上に取り組めます。

##### イ 武道の指導者育成と資質の向上の実施策

施設の特性を活かし、武道の競技力向上、指導者の育成と資質の向上のため、県内の指導者を

対象とした講習会を開催します。

また、公益財団法人日本武道館と連携し、全国トップレベルの指導者を招いた研修会を開催することで、県内指導者のレベルアップにつなげます。

#### 武道の指導者育成と資質の向上

- 公益財団法人日本武道館と連携した『地域社会武道指導者研修会』を年2回以上開催します。
- 全国トップレベルの指導者から直接指導を受けることで、県内指導者の資質向上を図ります。
- ジュニアを対象とした競技会を開催することで、審判や役員の養成に活かします。

#### ウ ジュニア競技者の発掘と競技力向上の実施策

ジュニア競技者を発掘・育成するために大会や体験会等を開催し、競技スポーツにかかわる機会を増やすことで、ジュニア層の育成や競技スポーツへの県民意識を高めるための活動を行います。

#### ジュニア競技者を発掘・育成

- 武道競技者の拡大と県民のみなさまに武道を知っていただく場として、武道・スポーツの体験会等を開催し、競技人口の拡大を目指します。
- 武道競技のジュニアの競技力向上と選手間交流のために、ジュニアを対象とした競技会を開催します。
- 特別協賛として、株式会社ローソンに賞品等を提供いただき、選手の競技へのモチベーションを高めます。
- 公益財団法人日本武道館と連携した『地方青少年武道錬成大会』を年2回以上開催します。
- 全国トップレベルの指導者を招いて直接指導を受けることにより、ジュニア層の競技力向上を推進します。
- 武道館が主催する教室に参加する子どもの中に、優秀な素質を持つものがいた場合には、各種競技連盟と協力し、連盟のジュニア競技力向上事業等に参加できるよう協力します。

#### ⑦ 施設情報の積極的な公開

現在までに、武道・スポーツ情報等を当館ホームページに掲載、紙ベースでの広報誌（新聞・館報）の発行、地域や学校等へチラシ配布等を行ってきました。

現在の指定管理期間には、SNS（Facebook等）を積極的に活用し、さらに幅広いターゲットに向けて情報発信し、ナショナルチームの事前合宿誘致等にも活用します。

#### ア ウェブアクセシビリティに対応したホームページ

総務省が推奨しているウェブアクセシビリティにのっとり、だれにでも使いやすくわかりやすいものとし、そのうえで自分たちのルールをつくり守っていきます。

#### イ SNSによる情報提供・公開

施設の最新情報をいち早くお客さまに提供するために、SNS（Facebook、Instagram等）を活用し、県民のみなさまをはじめとした幅広い年代や県内外のお客さまに、当館をより身近に感じていただけるようにします。

## ウ 紙ベースでの情報提供・公開の継続

インターネット等のあつかいが苦手な方や高齢者向けに、紙ベースでの武道館新聞、武道館報等の広報活動を継続して行います。

## ⑧ 誰にでも優しい施設の提供

公平利用を確保するため、法令遵守とあわせて、年齢や障がいの有無、国籍等にかかわらず、気軽にご利用いただける施設にしていきます。

そこで、ユニバーサルデザインの 7 原則に則り、誰にでも利用しやすい施設を目指したユニバーサルサービスを提供します。

## ア 親子にやさしい子育て応援施設

当館は「子育て王国とっとり」を推進するため、「子育て応援パスポート」協賛店として新規登録することで、お客さまがパスポートの提示により、授乳スペース、キッズスペース、おむつ交換やミルクのお湯等が無料でご利用いただけるようにします。

## イ だれにでもやさしい施設づくり

だれにでも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、障がい者、高齢者にやさしい施設づくりと運営を目指して、次のような取組を行います。

### ●「国際シンボルマーク」

すべての障がい者を対象としたもので、障がい者が容易に利用できる建物、施設であることを表示するマークです。当館はバリアフリーに対応しており、車いすの方でもそのまま入館いただけます。

### ●「耳マーク」

耳の不自由な方が、気軽に筆談を申し出いただけるよう受付や入口に表示し、対応できるようにします。また、全職員が手話講習を受講し、簡単なあいさつを交わす等の応接を行います。

### ●「ハート プラスマーク」

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します。

### ●「ほじょ犬ステッカー」

公共施設でほじょ犬（盲導犬・介助犬・聴導犬）を受け入れることは「身体障害者補助犬法」により、義務づけられています。入館口にほじょ犬ステッカーを貼付し、お客さまへの周知を図り、安心して入館できる環境をつくります。

### ●「障がい者マーク」

肢体不自由であることを理由に運転免許証に条件を付されている方が運転する車に表示するマークです。

### ●「聴覚障がい者標識」

聴覚障がいがあることを理由に運転免許に条件を付されている方が運転する車に表示するマークです。

### ●「視覚障がい者国際シンボルマーク」

視覚障がいを表すマークです。視覚障がい者の方がお手伝いを必要とされている場合がありますので、まず声をおかけすることからはじめます。

### ●「オストメイトマーク」

人工肛門・人口膀胱を使用している方（オストメイト）のための設備があることを表示するマークです。オストメイト対応トイレや案内誘導プレートに表示しています。

### ●「ヘルプマーク」

援助や配慮が必要であることを周囲に知らせる「ヘルプマーク」を着用している方に対して、その当事者の方の求めに応じて必要な支援等を行います。

### ●「多言語表記」

利用案内については、現在の英語・韓国語に加え、中国語（簡体字・繁体字）・ロシア語の5種類を作成し、海外からのお客さまの対応をスムーズに行うことができますようにします。

### ●「ピクトグラム・UDフォント」

誰もが一目で施設や施設設備を理解できるよう、わかりやすいピクトグラム（絵文字・絵単語）等のサイン、UDフォント等を活用します。

### ●「手話会話」

職員が手話研修等に参加し、簡単な会話を手話でできるようにすることで、誰でも利用しやすい施設を提供できるように努めます。

### ●「鳥取県福祉のまちづくり条例整備基準適合証」

鳥取県福祉のまちづくり条例整備基準適合証を正面玄関に表示し、福祉のまちづくり条例整備基準に適合した、誰でも安心して利用できる施設を目指します。

### ●「障がいのある方に対する心のバリアフリー」

内閣府障害者対策本部の「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。

### ●「あいサポート運動」（障がい者サポーター）

全職員が「あいサポーター研修」を受け、様々な種類の障がいを知ることからはじめます。そして、それぞれに必要な配慮や手助けを、できることから実践していきます。

### ●「車いすコーナーの設置」

車いすコーナーを設置し、必要な時に誰でもつかえるようにします。また、いつでもつかえるように、日常の点検をしっかりと行います。

### ●「防火対象物特例認定証」

当館は、消防法令の遵守状況が優良であると認められており、一定期間、防火対象物の点検報告義務を免除する防火対象物として認定（特例認定）されています。

### ●「こどもかけこみ110番」

児童・生徒等が「声かけ」や「つきまとい」等の身の危険や不安を感じたときに、直ちに駆け込み、救助を求められる緊急の避難所「こどもかけこみ110番の家」として登録します。

### ●「除雪作業」

冬場の積雪がある場合は、お客さまの歩行に支障がでないよう職員で除雪作業を行います。また、駐車場の除雪は、隣接する米子ゴルフ場と連携を取り、スムーズな除雪を行い、駐車スペースを確保します。

### ●「とっとり子育て応援

#### パスポート」

とっとり子育て応援店舗として登録し、カードの提示でお湯の提供やベビーベッド、授乳室の利用等のサービスが利用

### ●「ハートフル駐車場」

障がいや高齢等で歩行が困難な方、あるいはけがや出産前後で一時的に歩行が困難な方等に適切に利用していただくため、当館には6台分の専用駐車スペースを確保しています。

## ウ 快適な施設利用のためのワンストップサービスの提供

はじめて利用される方でも気軽に利用できるよう、施設の利用方法や実施している事業等について分かりやすく案内（iPad等のタブレット端末の活用）したり、わずらわしい手続きを簡素化したりするなど、ワンストップサービスの徹底に取り組んでいきます。

総合受付ではコンシェルジュ機能を有し、当館以外の県内スポーツ施設、文化施設の公共施設情報等、お客さまが気軽に何でも相談できる体制づくりに取り組んでいきます。

当館の利用や業務内容等の案内はもちろん、ネットを活用した他の施設のインフォメーション機能を持たせ、お客さまが困っておられる場合のヘルプデスクの役割の実現に向け取り組んでいます。

#### ⑨ 物品販売によるお客さまの利便性向上

清涼飲料水やアイスクリーム等の自動販売機を館内外に設置し、お客さまのニーズを把握したうえで業者と打ち合わせ、随時入れ替えを行います。

ただし、アルコール類・たばこ・青少年に有害な書籍・玩具・ゲーム機等の販売機は設置しません。

##### ●自動販売機設置計画

自動販売機は、お客さまのニーズの高い場所を選び設置しています。

また、設置する自販機は障がいの有無にかかわらず誰でも利用しやすいようユニバーサルデザインのものを導入しています。さらに、当館が国民保護法避難施設であることから、避難場所になった場合を考え、災害対応ベンダーや省エネタイプのものを導入しています。

#### ⑩ デジタルサイネージの導入による利便性の向上

現在の指定管理期間にデジタルサイネージ（ディスプレイ等の電子的な表示機器を使って情報を発信するシステム）導入を研究します。

デジタルサイネージの導入により、武道・スポーツ等の情報や緊急情報を目視で可能にすることで、聴覚障がい等のお客さまにも情報を伝達できるようにします。

#### ⑪ 鳥取県民の日に関する対応

とっとり県民の日条例により定められた「鳥取県民の日」には施設を無料開放とし、その周知のためののぼり設置や掲示による広報を行います。当日の利用については、次のとおり対応します。

##### ●鳥取県民の日（とっとり県民の日条例（平成10年6月26日鳥取県条例第13号））

- 1 鳥取県民の日（9月12日）、9月の第2土曜日及びその翌日には、利用料金（設備利用料を除く）は徴収しないこと。
- 2 専用利用にあつては、ふさわしい行事を行う場合に限る。

#### ⑫ インターンシップや職場体験への協力

就職・転職のミスマッチをなくすため、また、障がい者の社会復帰支援のため、インターンシップ生を積極的に受け入れます。当館の施設管理や教室運営等の体験をつうじて、コミュニケーション能力や挨拶・礼儀を身につけていただきます。

#### ⑬ ボランティア活動の推奨

お客さまと共に施設を大切にしていきます。

ボランティア活動をとおして、自ら活動する青少年育成の場として協力します。また、障がい

者のボランティア活動の場としても積極的に協力します。

#### ⑭ 反社会的勢力への対応

公の秩序を乱し、または善良の風俗を害するおそれがあると認められる場合等は、利用を許可しないことや利用の制限を行います。

##### 反社会勢力への対応

不当要求行為等対策責任者研修を受けた責任者を任命し、不当要求行為等対応マニュアルにそって、施設職員が一丸となって適切な対応がとれるようにします。

改正暴力団対策法（平成24年10月30日施行）で禁止されている事項に抵触する恐れのある利用については、米子警察署に即時連絡し、警察と連携をとります。そして、警察の指導のもとで利用を中止させる等の適切な対応をします。

平成 23 年 4 月 1 日に施行された鳥取県暴力団排除条例を遵守し、不当要求防止責任者を配置したうえで、不当要求や反社会的団体と関係していると認められる企業と契約しない等の徹底した対応を行います。

##### ●不当要求対応要領の例

|              |             |            |
|--------------|-------------|------------|
| ①来館者のチェックと連絡 | ②相手と要件の確認   | ③有利な場所での対応 |
| ④複数人で対応      | ⑤対応時間を短く    | ⑥言動に注意     |
| ⑦書類作成等は拒否    | ⑧トップに対応させない | ⑨即答や約束はしない |
| ⑩湯茶接待をしない    | ⑪対応内容を記録化   | ⑫警察に通報     |

#### (2) 利用者等の要望の把握及び対応方針

本会は、指定管理に臨むにあたり、ひとりでも多くのお客さまの生の声を収集し、お客さまのニーズに合わせた管理運営を行い、お客さま満足度の向上を目指します。

##### ① 要望の把握方法

受付での窓口対応の中での聞き取りや年 4 回実施する定期アンケートのほか、常設の意見箱（みなさんの声）、ホームページや SNS 等によりお客さまの要望を把握し、武道連盟連絡会、外部評価委員会でのご意見を反映させ、常に改善をつづける管理運営を行います。

|         |   |                                  |
|---------|---|----------------------------------|
| 要望の把握方法 | 1 | 窓口対応での聞き取り                       |
|         | 2 | ホームページ・SNSの活用                    |
|         | 3 | 意見箱（みなさんの声）・いいねBoxの設置            |
|         | 4 | アンケートの実施（年間4回の定期アンケート 及びイベント開催時） |
|         | 5 | 武道連盟連絡会・外部評価委員会の実施               |

##### ●いいね Box の設置

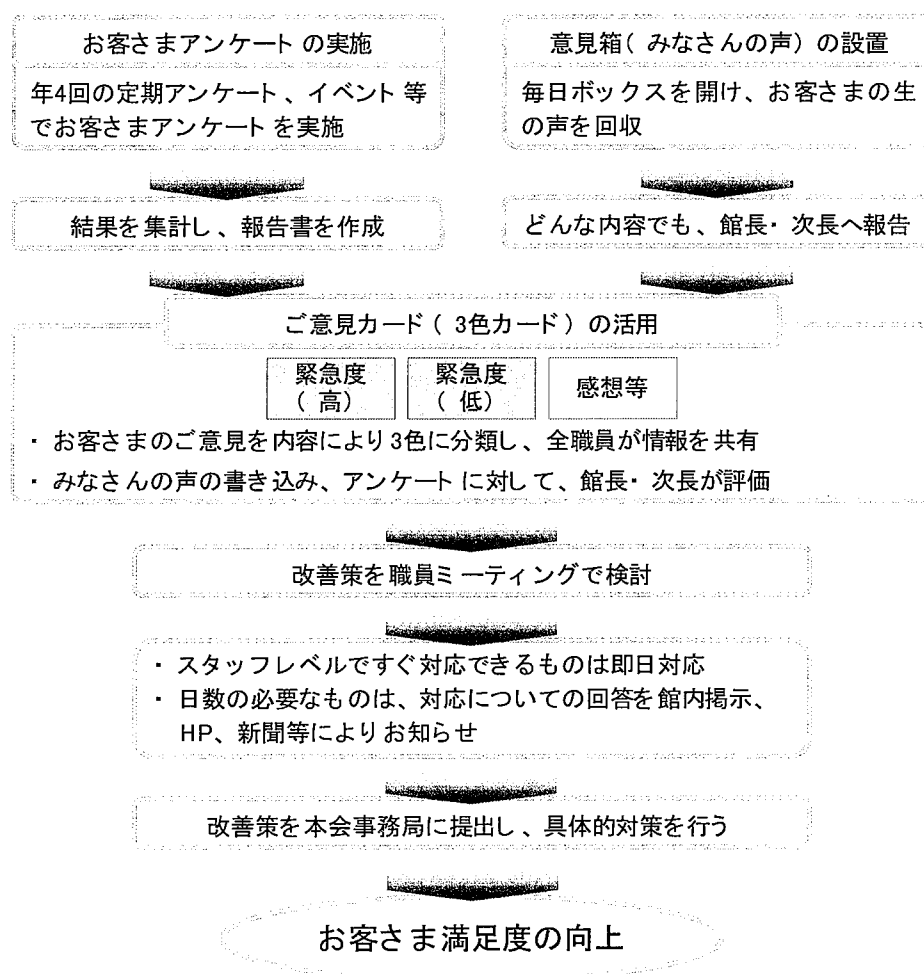
管理運営の方針に対する好感度を計る指標として、現在の指定管理期間に新たに「いいねBox」を設置することで、お客さま満足度の確認ができるようにします。

## ② 要望への対応方針

お客さまから寄せられた要望を分析し、すぐに対応できる要望と県や本会事務局との協議が必要な要望に分けたうえで対応します。

### ア 要望把握の対応フロー

お客さまからのご意見・ご要望はつぎのフローにより対応し、改善と対策をすみやかに行うことで、お客さま満足度の向上につなげます。



### イ 職員の接遇・マナー向上

お客さまに気持ちよく利用していただくために、職員の接遇・マナー研修を実施します。

あいさつ・立ち居振る舞いを的確にするとともに、健康に留意して利用者に対して不快な気持ちを与えないようにします。

#### ●職員の留意事項

|        |                         |
|--------|-------------------------|
| ①食事に配慮 | 暴飲暴食、夏場のナマモノの飲食について注意喚起 |
| ②喫煙    | 利用者の前でたばこのにおいをさせないように配慮 |
| ③睡眠    | 睡眠不足での勤務にならないよう配慮       |
| ④飲酒    | 勤務前日は翌日に残るような飲酒は控える     |

### ③ モニタリングの活用

モニタリングについては、PDCA 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、一連のシステムにそって、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"> <li>●日常業務の適切な実施</li> <li>●業務内容の報告に間違いがないか</li> <li>●クレーム等の処理をマニュアルにそって適切に実施しているか</li> <li>●施設の異常の有無</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>●日々のチェックシート</li> <li>●巡回巡視実施表</li> <li>●業務日誌</li> <li>●受付表の確認</li> <li>●作業報告書</li> </ul>              |
| 担当職員・施設長のモニタリング | 1ヶ月に1回 | <ul style="list-style-type: none"> <li>●日常業務の適切な実施</li> <li>●業務内容の報告に間違いがないか</li> <li>●クレーム等の処理をマニュアルにそって適切に実施しているか</li> <li>●施設の異常の有無</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>●巡回巡視実施表</li> <li>●業務日誌</li> <li>●受付表の確認</li> <li>●作業報告書</li> <li>●集計データの確認</li> <li>●自己評価</li> </ul> |
|                 | 1年に1回  | ●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ヶ月に1回 | ●日常業務の適切な実施                                                                                                                                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>●月末報告書</li> <li>●業務報告書</li> </ul>                                                                     |
|                 | 1年に1回  | <ul style="list-style-type: none"> <li>●日常業務の適切な実施</li> <li>●業務内容の報告に間違いがないか</li> <li>●クレーム等の処理をマニュアルにそって適切に実施しているか</li> <li>●施設の異常の有無</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>●事業報告書</li> <li>●各種書類確認</li> <li>●集計データの確認</li> </ul>                                                 |

#### ア 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に対して全面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、さまざまな手法で実施し、お客さまの『生の声』等から得られた結果は、運営に活かすため組織的に検討し、改善への道筋を立て、具体的に計画します。

#### イ 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、県に提出します。利用人数等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等をモニタリングし、報告を行います。

## PDCAマネジメント サイクル

### Plan (事業管理計画)

- 年間事業計画
- 中長期計画
- 施設維持管理計画

### Do (計画の実施)

計画に基づいた管理運営の実施

計画への反映・サービスの開始

### Action (改善)

#### すぐ改善可能なもの

- 内容のほとんどは指定管理者により実施し、改善した内容を県に報告

#### 改善が困難なもの

- 改善要求を県に報告し、協議
- 回答を検討

#### 長期にわたる改善が必要なものや 多大な予算が必要なもの

- 改善要求を県に報告し、協議
- 改善の可否と回答を検討

### Check (計画の確認)

#### 県民(お客さま)の生の声の活用と回収

- 意見箱を設置し、毎日確認・回収
- 職員からお客さまへの声かけと働きかけ
- お客さまアンケートの実施
- 武道連盟連絡会の開催
- 生の声の共有(すぐに対処が必要なものは、館長・次長を中心に対応)

#### 原因と事実確認

- 向上策・改善策を検討

## モニタリングの仕組み

### 3つのモニタリング

- ①業務の履行状況の確認
- ②継続性・安定性に関する評価
- ③サービスの質に関する調査

- 計画への反映
- サービスの開始

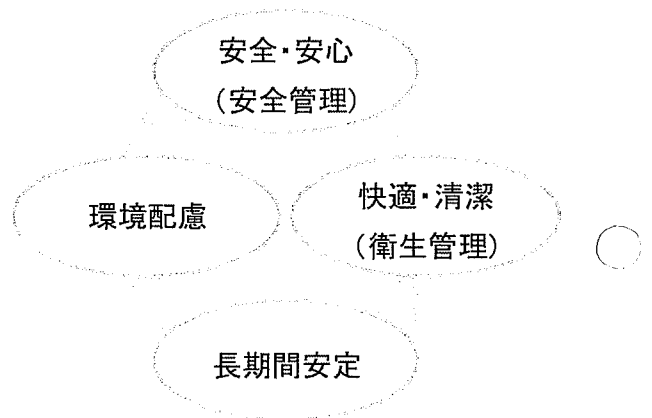
### 3 施設管理

施設管理については、鳥取県立武道館が平成12年9月に整備され、20年近くが経過していることから、長寿命化計画による日常点検・定期点検や調査等を実施し、点検結果や修繕履歴等の情報を蓄積することで、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、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、施設運営を行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、次の4点を基本として施設管理に取り組みます。



#### ① 指定管理料削減の実現にむけて

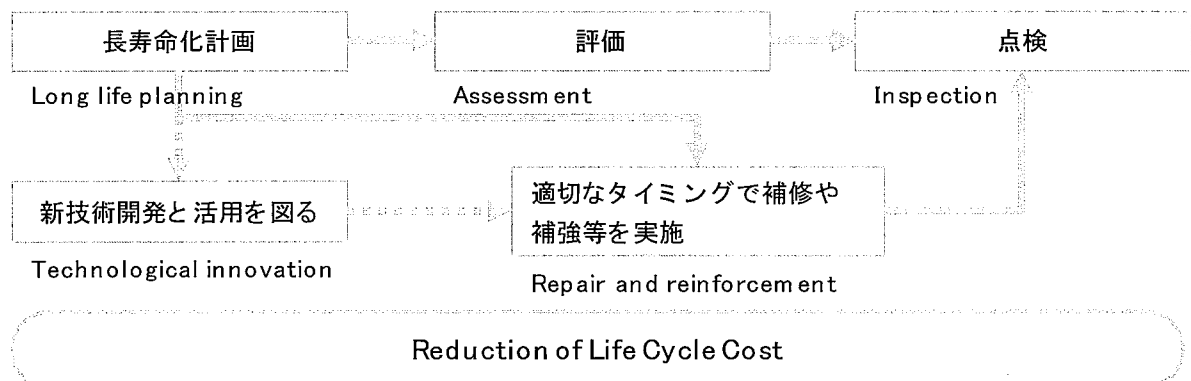
指定管理者制度の導入意義は、『財政支出の縮減』と『施設の設置目的の達成』を図ることととらえています。サービスを探求し、お客さまに満足を感じていただくことで、利用者や収入の増加に取り組んでいきます。

職員雇用や維持管理業務の発注等、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 安全・安心な施設管理

当館が開館して以来、蓄積してきた管理運営に関する豊富な経験と武道（スポーツ）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、安全・安心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

施設管理マニュアルに基づき、上級体育施設管理士等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取り組みます。

### イ 安全対策の徹底（13 項目）

長年にわたって当館の管理運営を行ってきた経験と知識を活かし、つぎの 17 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。

|   |                                                                                                                                               |
|---|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1 | 施設の破損・故障等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5回以上）、専門業者による検査（月1回以上）等を徹底し、修繕・改善箇所等の些細な異常や違和感を早期発見、対応します。また、利用状況等により必要に応じて巡回を増やします。              |
| 2 | ハインリッヒの法則を活かし、予防保全を行い、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行います。<br>●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                               |
| 3 | 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）<br>また、説明だけではわかりにくい場合には、職員が立ち会い、操作説明や用具の準備、片付けを一緒に行うことで安全に使用できるようにします。 |
| 4 | 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。                                                          |
| 5 | 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。                                                                                    |
| 6 | お客さまの安全を第一に考え、施設内の危険区域（電気室、機械室等）への立ち入りを禁止するため看板等を設置します。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。                                                     |
| 7 | 日常点検等で施設や設備に異常が発見された場合には、間仕切りを行う等してその場に触れない、近寄らないように注意喚起し、応急処置等の初動を行います。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、修繕を行うよう迅速な対応をします。               |
| 8 | 武道館施設敷地内は広く、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、出入口等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、不審者等の早期発見に役立てます。                                            |
| 9 | 施設巡回時等に来館されたお客さまに積極的な声かけを行うことで、コミュニケーションをとり、犯罪等を未然に防ぐことのできる安全・安心な施設にします。<br>また、職員がトイレに立つ際に更衣室等の共用スペースの巡回を行うことで、盗難防止等につなげます。                   |

|    |                                                                                                                                                                |
|----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 10 | 5Sの実践により安全・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。<br>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。                                              |
| 11 | 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行います。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。                                                       |
| 12 | 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操作等の総合訓練）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等に対応できるようにします。<br>また、1日1回AEDのバッテリーチェック等を行い、常時使用可能な状態にします。 |
| 13 | 感染症予防として小道場（1）畳面をアルコール消毒し、水虫・たむし等の感染予防を行います。                                                                                                                   |

#### ウ 武道を専門とする職員による安全対策の実施（5項目）

武道を専門とする職員が数多く在籍していることから、競技ならではの危険を予測し、実際に施設を利用する競技者、指導者の目線での安全対策を実施しています。

##### 【対策1】移動式弓道場防矢壁の活用

弓道の練習中や大会開催時の選手による誤射による事故を防ぐためにポリカーボネートを使用した防矢壁を制作し、審判員や観客席の前に設置することで事故を防止するようにしています。

##### 【対策2】職員によるラインテープをはがし

ラインテープによる道場床面の剥離防止のため、お客さまにはラインテープをはがさないよう事前に説明しています。

ラインテープの除去はラインテープの扱いに習熟した当館職員が実施します。万が一床面の剥離が発生した場合には、床面補修の応急処置を行います。

##### 【対策3】冬季の畳の隙間埋め

小道場（1）において、冬季と夏季との気温差により、冬季は畳が収縮し、畳とサイドの板面との間に隙間ができてしまいます。ご利用のお客さまが指を挟むといった事故を防止するために隙間を埋める処理を行います。

##### 【対策4】弓道場にビニール製の武者窓を設置

冬場の弓道場の寒さ対策、雨風の吹き込み防止対策として設置している常設のシャッター武者窓では、誤射した場合に安全性が不十分であるため、より安全性を重視したビニール製の武者窓を設置し、活用します。

##### 【対策5】巻き藁室に跳ね返し防止ネットの設置

近年、巻き藁使用時に誤射等によって、後方の壁等に矢が当たることによって跳ね返る事故が全国で報告されています。このような事故を防ぐために、巻き藁から矢がそれでも、跳ね返らないように、ネットを設置することで防止対策をとっています。

#### エ 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行い、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及び修繕の範囲が指定管理者の負担を超える場合は、県へ報告し協議を行い、迅速な修繕をします。

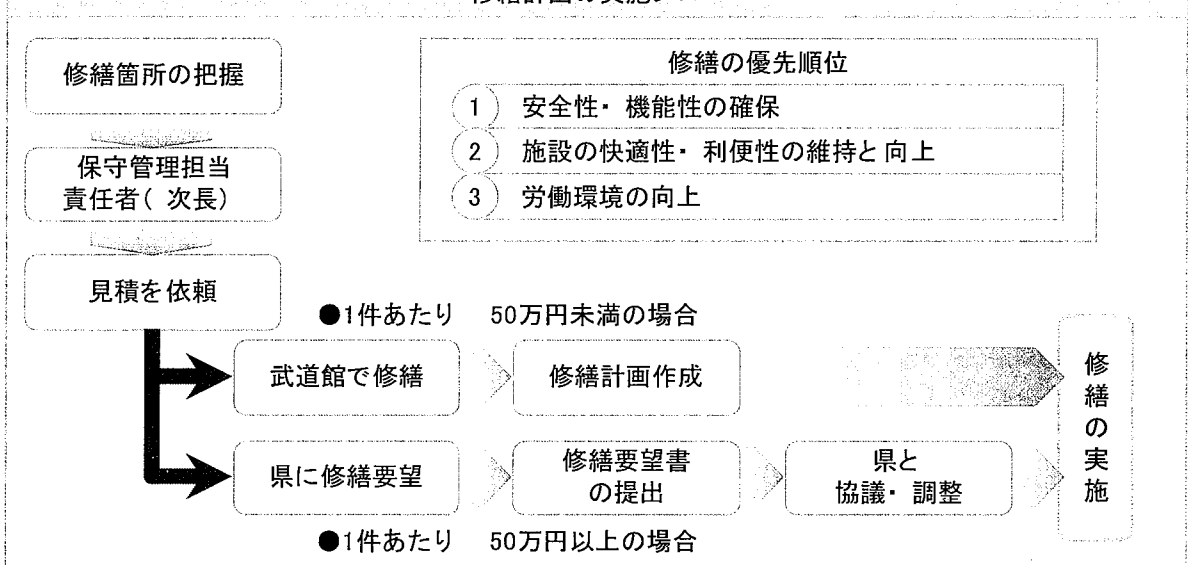
### 県及び指定管理者の責任の分担の補足事項

- 修繕とは、施設等の劣化若しくは損傷部分又は機器の性能若しくは機能を実用上支障のない状態まで回復させることをいう。
- 備品とは、性質及び形状を変えることなく、長期間にわたって継続使用に耐える物品及び長期間にわたって保存しようとする物品のうち、取得価格が5万円（図書にあっては1万円）以上の物品をいう。

### 鳥取県立武道館施設改修の留意事項

- 指定期間中に指定管理者から施設の改修を伴う提案があった場合においては、その提案の内容に応じ県が施設の改修を行うことがあること。

### 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・設備の破損等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行います。
- 日常的業務・定期的業務・法定業務等、それぞれの年間計画にそった施設管理を行います。

職員で補修・交換が不可能な場合は、修繕計画の実施フローのとおり修繕の優先順位に基づき、迅速な対応を行います。

### オ 安心して利用できる受付体制

障がいの有無や年齢、国籍等にかかわらず、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を行います。

#### 「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、障がいの有無等にかかわらず、スムーズなやり取りが行えるように活用します。また、筆談ボードや老眼鏡等も設置します。

「受付に翻訳機等を設置」

受付に音声翻訳機のiii(イリー)等の翻訳機を設置し、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）

お客さまに気持ちよく利用していただくため、環境衛生・美観の維持を図ります。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、当館職員も必要に応じ清掃作業をサポートします。

| 鳥取県立武道館の日常清掃計画      |                                 |       |
|---------------------|---------------------------------|-------|
| 清掃箇所                | 作業内容                            | 実施の頻度 |
| エントランス・階段・通路・エレベーター | はきとり、ふきとり、掃除機吸引、ごみ収集等           | 毎 日   |
| 更衣室・シャワー室           | 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等 | 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等       | 毎 日   |
| 事務室                 | はきとり、ふきとり、掃除機吸引、ごみ収集等           | 毎 日   |
| 主道場・小道場・弓道場・相撲場     | モップがけ、はきとり、設置備品・マット類の清掃等        | 毎 日   |
| 研修室・会議室             | ふきとり、掃除機吸引等                     | 毎 日   |
| 師範室・相撲場控室           | はきとり、ふきとり、掃除機吸引、ごみ収集等           | 毎 日   |
| 用具庫                 | はきとり、ふきとり、掃除機吸引、備品の整理整頓等        | 毎 日   |
| 外構部                 | ごみひろい、落ち葉ひろい、吸い殻清掃等             | 毎 日   |

| 定期清掃項目    | 4月 | 5月 | 6月 | 7月 | 8月 | 9月 | 10月 | 11月 | 12月 | 1月 | 2月 | 3月 |
|-----------|----|----|----|----|----|----|-----|-----|-----|----|----|----|
| ガラスクリーニング |    | ●  |    |    | ●  |    |     | ●   |     |    |    |    |
| カーペット 清掃  |    |    |    |    |    |    |     |     |     |    |    | ●  |
| ワックス      |    |    | ●  |    |    | ●  |     |     | ●   |    |    | ●  |
| シャワー室洗浄   |    |    | ●  |    |    | ●  |     |     | ●   |    |    |    |

●清潔な環境確保のための実施策

できる限り施設内外の清掃は職員で行います。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<br>清掃・整備  | 施設の状況把握 | 職員で<br>修繕・補修  | 巡回時に点検       |
| 巡回時に<br>整理・整頓 | ゴミや落葉清掃 | 衛生的な<br>環境整備  | 感染症対策        |
| 注意喚起          | 消毒用品常備  | ゴミの<br>持ち帰り運動 | お客さまとの<br>協力 |

#### 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、使用頻度等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行い、施設、設備、貸し出し用具の保守管理を徹底します。

○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 |
|---------------------|----|----|----|----|----|----|-----|-----|-----|----|----|----|
| 吸収式冷温水発生機保守点検       |    | ●  |    | ●  |    |    | ●   |     |     |    | ●  |    |
| 冷却塔保守点検(薬剤投与共)      |    | ●  |    | ●  | ●  | ●  | ●   |     |     |    |    |    |
| 空調調和機保守点検           |    | ●  |    |    |    |    | ●   |     |     | ●  |    |    |
| 空調・衛生ポンプ保守点検        |    |    | ●  |    |    |    |     |     | ●   |    |    |    |
| ガス式ヒートポンプパッケージ保守点検  |    | ●  |    |    |    |    |     |     |     |    |    |    |
| 送風機保守点検             |    |    |    |    | ●  |    |     |     |     |    |    |    |
| ファンコイルユニット・ロスナイ保守点検 |    | ●  |    |    |    |    | ●   | ●   |     |    |    |    |
| 除塩フィルターユニット保守点検     |    | ●  |    |    |    |    | ●   | ●   |     |    |    |    |
| 空気吸込み用フィルター等の清掃保守点検 |    | ●  |    |    |    |    | ●   | ●   |     |    |    |    |
| 中央監視盤・自動制御機器保守点検    |    |    |    | ●  |    |    |     |     |     |    |    |    |
| 給湯ボイラー・貯湯槽保守点検      |    |    |    |    |    | ●  |     |     |     |    |    |    |
| 給湯用受水槽・副受水槽(水質検査共)  |    |    | ●  |    |    |    |     |     |     |    |    |    |

| 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 |
|------------------------------|----|----|----|----|----|----|-----|-----|-----|----|----|----|
| 雑用水槽保守点検(薬注装置共)(水質検査共)       | ●  | ●  | ●  | ●  | ●  | ●  | ●   | ●   | ●   | ●  | ●  | ●  |
| 冷却塔等の防錆点検                    | ●  |    |    |    |    |    |     |     |     |    |    |    |
| 吸収式冷温水発生機コイル洗浄               |    | ●  |    |    |    |    |     |     |     |    |    |    |
| 冷温水管の防錆保守点検<br>(防錆剤投与・水質検査共) |    | ●  |    | ●  | ●  |    |     | ●   | ●   |    | ●  |    |
| 噴水・池循環ポンプ保守点検                |    |    |    |    |    |    |     |     |     |    |    |    |
| 冷房切替・暖房切替                    |    | ●  |    |    |    |    | ●   |     |     |    |    |    |

○来年度予定する中長期営繕項目

| 実施年   | 主な中長期営繕項目            | 様式番号 |
|-------|----------------------|------|
| 2020年 | ボタン電話装置交換            | 4-1  |
|       | 多機能電話機               | 4-1  |
|       | ガスヒートポンプパッケージ室外機類 更新 | 5-1  |
|       | ファンコイルユニット 更新        | 5-1  |
|       | ガス焚吸収式冷温水発生機 更新      | 5-1  |
|       | 冷却塔 更新               | 5-1  |
|       | 火報受電機(P型受信機)         | 4-1  |
|       | 火報受電機(放水型スプリンクラー制御盤) | 4-1  |
|       | 消火栓一体型 総合盤           | 4-1  |
|       | シロッコファン              | 5-1  |
|       | ラインファン 等             | 5-1  |

## ⑤ 維持管理業務の緊急性レベル

維持管理業務の緊急性レベルを重要度及び緊急性に応じて設定することで、その報告や協議についての対応がスムーズに行えるようにします。

現場の状況に応じて迅速に対応することでお客さまが安全に安心して施設をご利用いただける体制を整えます。

緊急性

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

重要度

## ⑥ インターネットを活用した施設間の連携

インターネットを活用し、施設間での情報共有や定期会議等を行うことで、施設の安全対策の向上等に役立てます。

また、災害発生時や緊急時の現場確認や状況把握を映像で見て確認することができるため、施設間のバックアップ等をスムーズに行えます。

### ●インターネットを活用した会議等を行うことで考えられるメリット

- 1 会議を開催するためのコストが削減可能。
- 2 日常的に会議等を行うことで、施設間のコミュニケーションが活性化。
- 3 災害時・緊急時に離れていても現場の確認が可能。
- 4 パソコンやスマートフォン等の画面を共有し、同じデータを見ながら会議可能。
- 5 ヘッドセットを利用することで、自席で会議に参加が可能。

## ⑦ 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、当館もエコオフィス化を目指し、次のように取り組みます。

### 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。
- ブラインド等の開閉を効果的に行うことで、暖房・冷房・照明等による電気の節減に努めます。
- パソコンやプリンター等の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、待機電力の節減に努めます。
- 可能なかぎり、LED照明等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

「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。

## イ 地球温暖化対策

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、職員の意識改革及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

『鳥取県グリーン購入基本方針』に基づき、物品等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」等、環境物品を選択します。

## エ こまめな消灯の実施

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

## オ グリーンカーテンの設置

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設置します。

## カ リサイクル活動の推進

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、プルタブ）を、お客さまと協働して回収することにより、リサイクル運動を推進し、リサイクル業者に提供します。

## キ 環境に配慮した施設運営

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行います。

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】等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、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

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

- 不要なものは断り、ごみを出しません。
- 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努めます。
- 使い捨て用品等の使用をひかえ、繰り返し使用する、修理して長くつかう等工夫します。
- ごみの分別排出を徹底し、資源として再利用します。

## ク LED 化の推進

コスト削減と明るく利用しやすい環境づくりを図るため、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。

#### ケ 次世代エネルギー導入の推進

鳥取県は「第2期とっとり環境イニシアティブプラン」で、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等）の連携による事業を県と連携し、導入を推進します。

#### コ 夏至、七夕ライトダウンキャンペーンへの参加

環境省が2003年から地球温暖化防止のため、ライトアップ施設や家庭の照明を消していただくよう呼び掛ける「CO2削減／ライトダウンキャンペーン」を実施しています。

当館も現在の指定管理期間から特別実施日として設定される夏至と七夕に、ライトダウンキャンペーンを実施します。

### (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行います。

#### ●外部委託の業務一覧

| 業務名       | 内 容                                   |
|-----------|---------------------------------------|
| 警備委託      | 休館及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基づき業務を行い、清潔で良好な衛生環境の確保のための作業 |
| 消防設備保守    | 消防法に基づき、利用者の安全を守るための設備保守              |
| 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及び基準に基づく保守        |
| 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      |
| 電気工作物保安業務 | 電気事業法に基づく保安規定による点検                    |
| 不燃物・可燃物回収 | 可燃物及び不燃物ゴミの回収作業                       |

#### ●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       | 建築物ネズミ 昆虫等防除業・建築物環境衛生総合管理業                 |
| 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 |
| 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      |
| 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                                  |
| 電気工作物保安業務 | 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    |
| 不燃物・可燃物回収 | 一般産業廃棄物収集運搬業                               |

### ●現委託業者一覧

| 業務名     | 委託業者名      | 業務名       | 委託業者名          |
|---------|------------|-----------|----------------|
| 警備委託    | ALSOK山陰(株) | エレベーター保守  | 日本オーチスエレベータ(株) |
| 清掃      | 中国大建管財(株)  | 自動扉保守     | ナブコドア(株)       |
| 消防設備保守  | (株)吉備総合電設  | 電気工作物保安業務 | 本田電気管理事務所      |
| 機械設備等保守 | 米子ガス産業(株)  | 不燃物・可燃物回収 | (有)安井環境衛生社     |

#### 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、特殊な技術等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行った業者に対しては、指名停止措置等での適正な契約環境を確保します。

#### ② 委託業者との連携

当館と委託業者間でスムーズな連携をとり、管理運営を行います。

また、本会と委託業者間での意見交換の場をもち、連携・調整を行うことで、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 外部委託業者の質の維持管理

外部委託する業者と協働で、接遇研修や普通救命講習等を実施することにより、当館職員だけでなく、清掃等の外部委託業者職員の資質向上を図り、当館ご利用のお客さまに気持ちよく施設をご利用いただけるようにします。

#### ④ 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行います。破損個所や不具合等があればすぐに補修作業を行い、安全な利用ができるように努めます。

##### 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行い、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等をし、専門業者に補修を依頼し対応します。

##### イ 敷地境界線の把握

隣接する弓ヶ浜公園管理者と境界線を確認し、境界でのトラブルを防ぎます。

#### ⑤ 植栽管理

植栽管理は職員が行い、経費を削減します。

職員の日常点検で植栽に異常がないか目視で点検し、異常がある場合は当館のお客さまや公園利用者に危険がないよう、伐採等の処置を行います。

## 4 料金設定

体育施設条例第 11 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い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 時までの現行どおりとします。

ただし、管理上の理由や大会開催等によるお客さまの利便性向上のために、臨時的に開館時間及び閉館時間を変更します。

#### ① 開館時間・閉館時間変更実績

当館で開催される各種大会や講習会等の際、開閉館時間の変更について、お客さまの要望に応じて柔軟に対応していることから、現行どおりこれを継続します。

#### ② 開館時間・閉館時間変更にもなう職員勤務の対応

開閉館時間の変更にもなう職員の勤務時間を対応可能なものとし、お客さまの要望に柔軟な対応をしていることから、現行どおりこれを継続します。

### (2) 休館日の考え方と設定内容

当館の休館日は、現行どおり年末年始（12 月 29 日～1 月 3 日）のみとします。また、管理上の理由や大会開催等によるお客さまの利便性向上のために、とくに必要があると認められる場合には、臨時的に開館もしくは休館等の対応をします。

#### ① 臨時開館にもなう職員勤務の対応

休館日の臨時開館にともない、一部の職員が臨時的に出勤し、お客さまの要望に柔軟な対応をしています。臨時開館に対応し出勤した職員は、後日、勤務時間の振替等で対応しています。現在の指定管理期間もこれを継続します。

### (3) 利用料金の考え方と設定内容

現指定管理申請時にお客さまの声等の意見要望等を反映し、一部料金の改定を行い、消費税等が引き上げられた際には、施設設備利用料金等の改定をします。

#### ① 利用料金の設定

現行どおりの料金設定とします。また、お客さまの利便性を考え、ポイントカード（利用に応じた割引等）の導入を新たに提案します。

#### ② 設備・備品料金の設定

現行どおりの料金設定とします。さらに、情報コーナーやキッズコーナーを新たに設置し、無

料で使用可能な設備の提供を行います。

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、お客さまの利便性を考え、料金後納等を希望されるお客さま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 利用料金等の取扱い

武道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は、指定管理者が自らの収入として収受します。

(4) 利用料金の減免に対する考え方と設定内容

武道館の利用料金の減免については、知事の承認が得られた「鳥取県立武道館利用料減免基準」に基づき減免処理を行います。

5 事故・事件の防止措置と緊急時の対応

地域住民が主体となって、災害時に支援を必要としている人を地域で相互に支援しあう「災害時支え愛活動」を念頭におき、当館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・災害等の事故・事件防止（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図り、「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及び夜間の警備委託による 24 時間体制で事故・事件発生防止に努め、万全な事故防止対策の徹底を図ります。

① 火災・災害等の防止対策

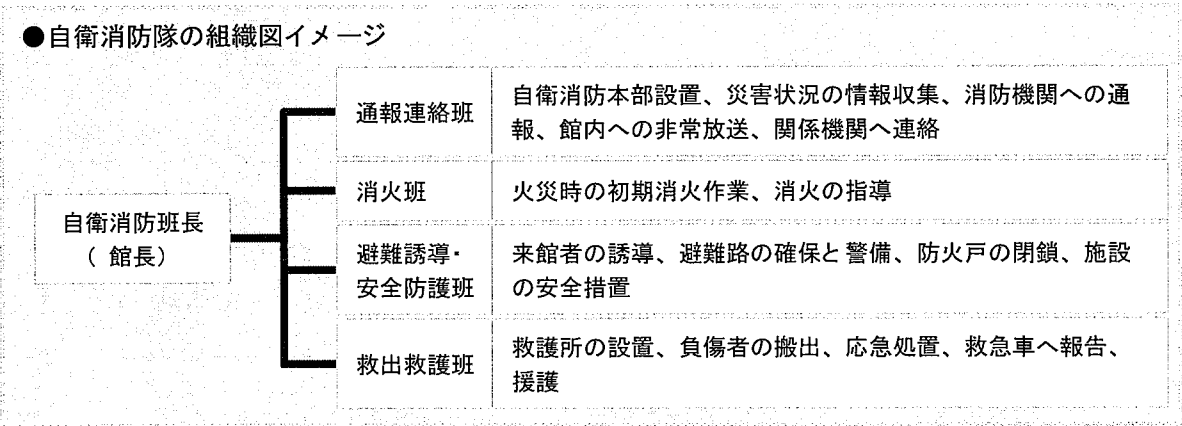
館長を危機管理責任者とし、本会や他の管理施設と連携した即応体制をつくり、米子警察署や米子消防署、医療機関等と綿密な連絡体制をとります。

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行い、安全・安心な施設として管理運営します。

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、消防計画に基づいた防災活動を行うとともに、危機管理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）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行う。     |



## イ 地震発生時の対策

Jアラート（緊急地震速報）を活用した避難訓練を行い、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。

|        |   |                        |
|--------|---|------------------------|
| 地震に備える | 1 | 落下、転倒等の危険箇所の対策を実施する。   |
|        | 2 | 火気使用場所の整理整頓に努める。       |
|        | 3 | 消防設備、シャッター等の定期点検を実施する。 |
|        | 4 | 崩落、落下の恐れがある箇所は早期に修繕する。 |
|        | 5 | 非常用品の点検、補充をする。         |

## 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」、「Cover」、「Hold On」。お客さまの安全確保を第一に、職員が対応できるようにします。

## エ 津波発生時の対策

鳥取県津波対策検討委員会によると、米子市では、佐渡島北方沖でマグニチュード8.16の地震が発生した場合、4.72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さまの安全を第一に考え、迅速に避難誘導します。

|        |   |                                          |
|--------|---|------------------------------------------|
| 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 | ハザードマップを活用し、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、巡回等で人手を要する場合は、職員の出勤予定を変更する等をして、限られた時間内で備えを行います。

|         |   |                                                                      |
|---------|---|----------------------------------------------------------------------|
| 台風等に備える | 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こ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、工作物等の養生や補強をしておく。                                                  |
|         | 4 | お客さまに呼びかけをし、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 や緊急放送等により情報を得て、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 等「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」等が必要であり、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。

| ●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、ホイッスル等       |
| 緊急資材               | 救急箱、担架、AED、毛布、タオル、氷等             |
| 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、カップ等   |
| 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 |

## ク 原子力災害事故への対策

当館は、島根原子力発電所において、事故が発生した場合の緊急防護措置区域（UPZ）である 30 km 圏からはわずかにはずれていますが、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、その訓練を行います。

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等と連携をとっていきます。

## ケ 有事の際の職員招集

当館で有事が起きた際、職員を招集し対応支援を行います。近郊に居住する職員が迅速に参集し、対応します。

## コ 非番時の緊急対応（マニュアルの電子化）

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等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できるようにします。

## ② スポーツ活動における事故防止策

すべてのお客さまに安全に、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、活動中の事故等の未然防止策を整えます。

## ア 安全管理

いつやってくるかわからない災害を未然に防ぐには、不安全な状態や行いに気づき、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。

●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                                                                                  |
|-----------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|
| スポーツ活動における事故防止対策      | 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。                                                |
| 熱中症予防のよびかけ            | 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、活動の代表者等に安全性について注意喚起します。 |
| 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。                |
| 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等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・血管障害等への対策

武道・スポーツ活動中に、お客さまに心臓疾患等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 不審者等の防止策

当館は、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、海外等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行います。

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、お客さまに対する情報提供、注意喚起を積極的に行います。さらに、不審物・テロ対策として透明回収ボックスを新たに導入しました。

●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（爆破物等）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<br>審<br>者<br>等<br>へ<br>の<br>備<br>え | 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、不審者情報等を入手し、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等をよく確認する。                       |
|                                      | 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

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、大会等で多数のお客さまが来館される時には巡回回数（通常時 5 回以上）を増やす等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 大会等のイベント 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等での啓発。

## ウ 防犯用ウェブカメラの導入

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

- |                  |               |
|------------------|---------------|
| 1 盗難等の未然防止       | 4 お客さまのモラル向上  |
| 2 不審者の早期発見       | 5 設置による安心感の向上 |
| 3 事件、事故発生時の証拠を記録 |               |

## ④ AED（自動体外式除細動器）の管理

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（バッテリー等）を確実にし、いつでもだれでも使うことが可能な状態にします。

### ●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。また、月 1 回は定期的な救命講習を実施し、AED の操作、CPR（心肺蘇生法）の動作を訓練し、全職員が万が一の事故等に対応できるようにします。

### ●小児対応の AED 設置

未就学児（6 歳まで）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。

### ●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。

⑤ 救急用具を常備

救急用具を事務室内に常備し、練習中の軽微なケガ等の処置をします。また、主道場ステージに担架、事務室前に車いすを設置し、負傷者の移動に役立てます。救急用具や車いす等は、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。

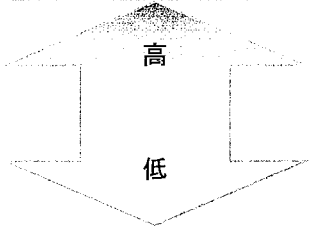
⑥ 「あんしんトリピーメール」の啓発

当館では「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              | 地震情報      |
| 津波情報                       | 気象情報      |
| 国民保護情報                     | 防災・危機管理情報 |
| 公共交通情報                     | 道路情報      |
| ライフライン情報                   | 生活・健康情報   |
| 防犯情報                       | 交通安全情報    |
| 安全安心イベント 情報                |           |

(2) 緊急時の体制・対応

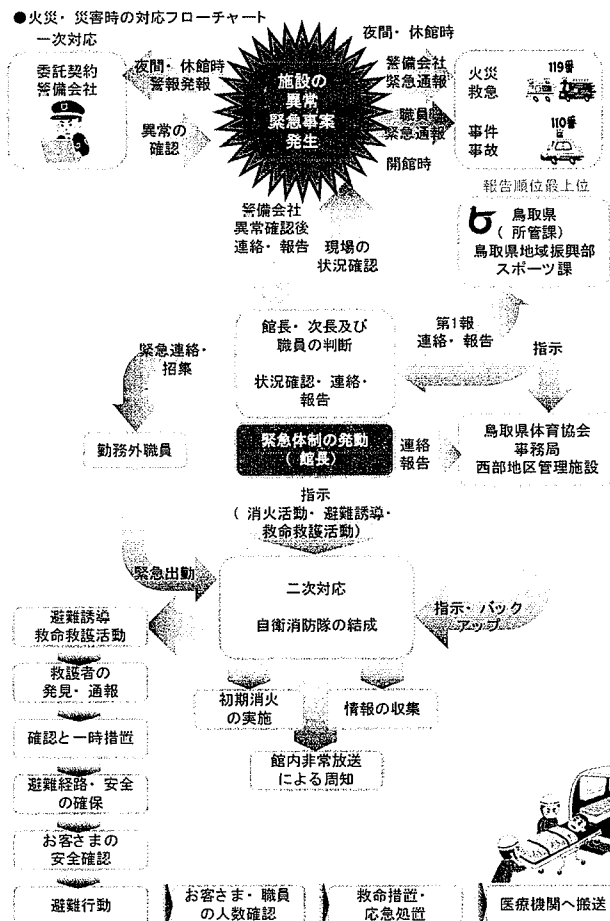
事故や災害が発生した場合、「お客さまの安全」を最優先としつつ、つぎの対応レベルと行動基準にあわせた危機管理マニュアルにより対応します。お客さまの生命の危機に瀕するような場合には、より迅速に、最良な状態で救急隊員に引き渡すことに全力をつくします。

| 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及び内容

| 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                  |

| 項目                        | 主な内容                                                                                                                                       |
|---------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 台風・大雨洪水・大雪発生時の対応          | <ul style="list-style-type: none"> <li>●準備 台風・豪雨・大雪予報時の対処</li> <li>●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</li> </ul>                               |
| 施設設備の異常・故障時（停電・漏電・断水等）の対応 | <ul style="list-style-type: none"> <li>●準備 各施設設備の日常点検方法など</li> <li>●対応 電気・各種機械設備異常・事故時の応急措置方法など<br/>委託業者・当館担当者の一覧、緊急連絡先一覧</li> </ul>       |
| 不審者・不審物（爆破物等）への対応         | <ul style="list-style-type: none"> <li>●準備 巡回の徹底、避難誘導経路などの確認</li> <li>●対応 不審者・不審物発見時の緊急連絡体制・避難誘導など</li> </ul>                              |
| テロリズムへの対応                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>●準備 事前情報の確認、巡回の徹底、避難誘導経路の確認</li> <li>●対応 発生時の初期対応と緊急連絡体制</li> </ul>                                 |
| 大陸間弾道ミサイル発射への対応           | <ul style="list-style-type: none"> <li>●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</li> <li>●対応 発生時の初期対応と緊急連絡体制</li> </ul>                            |
| PM2.5・黄砂等に関する注意喚起         | <ul style="list-style-type: none"> <li>●準備 事前情報の確認</li> <li>●対応 情報の掲示、注意喚起の実施</li> </ul>                                                   |
| 感染症等の対応                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>●準備 最新情報の入手、健康管理、マスク着用の徹底</li> <li>●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</li> </ul>                       |
| 施設・資器材の点検                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>●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）</li> <li>●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</li> </ul> |
| 緊急連絡網                     | ●緊急時の職員および県、本会事務局、業者等の緊急連絡網                                                                                                                |



## 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・適切な対応を行います。

|   |                                                                                         |
|---|-----------------------------------------------------------------------------------------|
| 1 | 火災・災害発生時は最寄りの施設が応援<br>(施設独自では十分な応急措置ができない場合には、米子市皆生市民プール・米子産業体育館に応援要請し、応急措置等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・非常放送を適切に行い、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。<br>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、AED等)。 |
| 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誘導を確実にします。

| 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(武道館2階または屋外の高所)への避難誘導を行う。       |
| 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

天気予報等により情報収集を行い、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行い、早期利用再開を目指します。

| 対 応  | 職員対応行動                                                           |
|------|------------------------------------------------------------------|
| 一次対応 | 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、飛ばされるなどの恐れのある物は、撤去または移動する。 |
|      | 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利用の中止を求め、周知をする。                     |

| 対 応  | 職員対応行動                                                                                                      |
|------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 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。<br>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、早期の利用開始を目指す。 |

## エ 施設設備の異常・故障時（停電・漏電・断水等）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行い、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。<br>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・適切な対応を行い、避難や救助活動ができるようにします。

- 近隣の医療機関の診療時間、休診日等の情報を把握し、館内に掲示する。
- 休日、夜間の指定救急医療機関を館内に掲示する。

## 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行うことで緊急時に素早く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。<br>警察へ連絡し、お客さまを館外へすぐに避難させる。<br>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。<br>施設利用の中止または部分規制を実施する。          |

## イ 化学兵器・生物兵器等によるテロリズムへの対応

万が一、当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行えるようにします。

| 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。<br>110番、119番通報による救出・救助活動を依頼する。<br>県および体育協会事務局へ緊急連絡と情報提供する。<br>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。<br>一次対応とあわせ県・事務局へ報告する。<br>ヤジ馬などの対応をする。                                                |

#### 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」及び当館の危機管理マニュアルに則り対応します。

| 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。                                                |
|      | 情報収集をおこない動向を観察する。                                               |

#### ③ 災害時の施設使用

地震等の災害や武力攻撃事態等がおこった場合には、指定管理者として当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、すみやかに閉館等の対応を行います。

##### ●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、武道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、武道館を閉館し、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 米子市地域防災計画により米子市から、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武道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 当館及び敷地内での事故等に対する応急手当

館内でのケガは、捻挫・打撲・肉離れ等が多く、『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     |

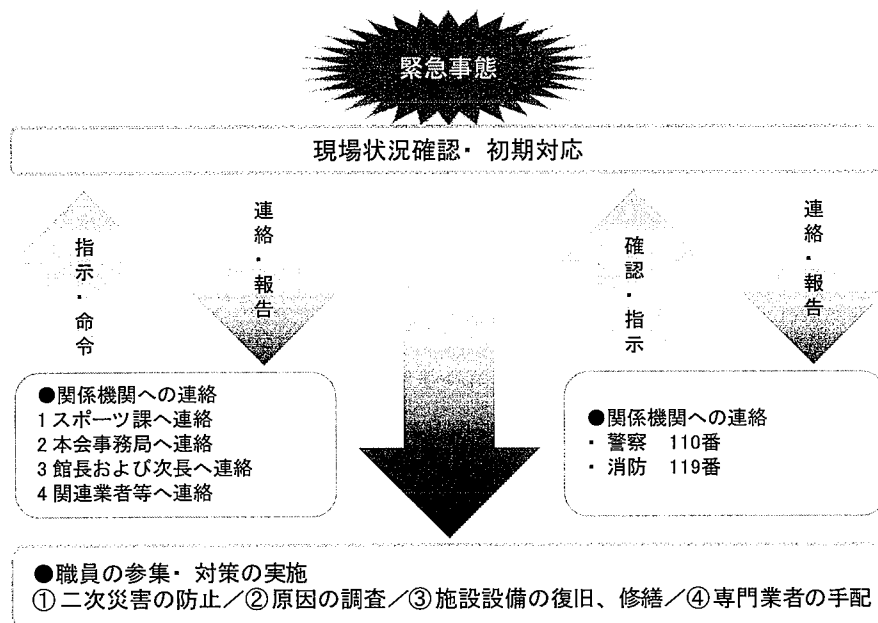
## イ 事故者の救護

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、救急車の要請を行う等、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行います。

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等の対応をとります。

## 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及び処理後の報告を行い、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、入場制限等の対応を行い、再発防止措置を講じます。

## オ 事故の原因究明と再発防止

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し、再発防止に取り組みます。

## 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活かし、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、国や県が行う情報伝達訓練等に積極的に参加し、緊急時に情報伝達が確実に行われるよう、毎日の日常点検を行います。

### 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）

- 鳥取県や本会事務局、警察等と連絡をとり、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・黄砂等に関する注意喚起

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等に、県民の健康被害を未然に防止するため、警戒情報等を発信し、注意喚起を行います。

#### 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、当館ご利用のお客さまへの情報提供を行います。

##### ●鳥取県生活環境部環境立県推進課

<https://www.pref.tottori.lg.jp/209817.htm>

##### ●鳥取県の大気環境状況

<http://tottori-taiki.users.tori-info.co.jp/taiki/pc/top/>

#### イ 注意喚起の基準

毎朝、県から発信される情報等をもとに PM2.5 の測定値を館内に掲示するとともに、当館 HP や SNS を活用した情報提供を行います。

#### ⑦ 差別落書きの対応

人権尊重の理念に立つて、「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。

#### ⑧ インフルエンザ等の感染防止対策

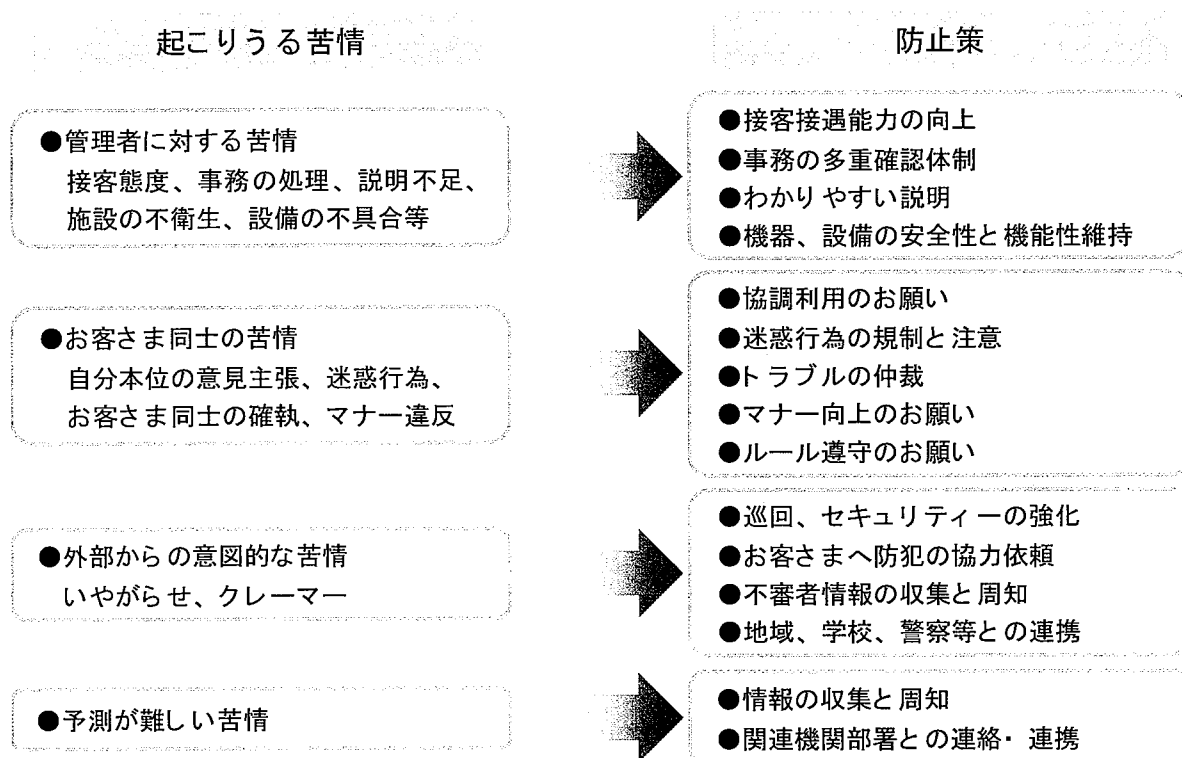
平成26年1月7日に政府が策定した「新型インフルエンザ等対策政府行動計画」と、それをもとに作成された「鳥取県新型インフルエンザ等対策行動計画」に基づく対応を行います。

| 感染症防止に対する対応 |            |           |           |             |
|-------------|------------|-----------|-----------|-------------|
| 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     |
| 仕事を家で行う     | 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 | 塩素系消毒液を常備 | 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等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と再発防止

安全・安心及び快適な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対応できる体制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。

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

| 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 | 意見を取り入れる |
| 専門技術・知識の研鑽    | 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    |
| 丁寧な言葉遣い       | 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  |

## ② 苦情、トラブルに対する対処法

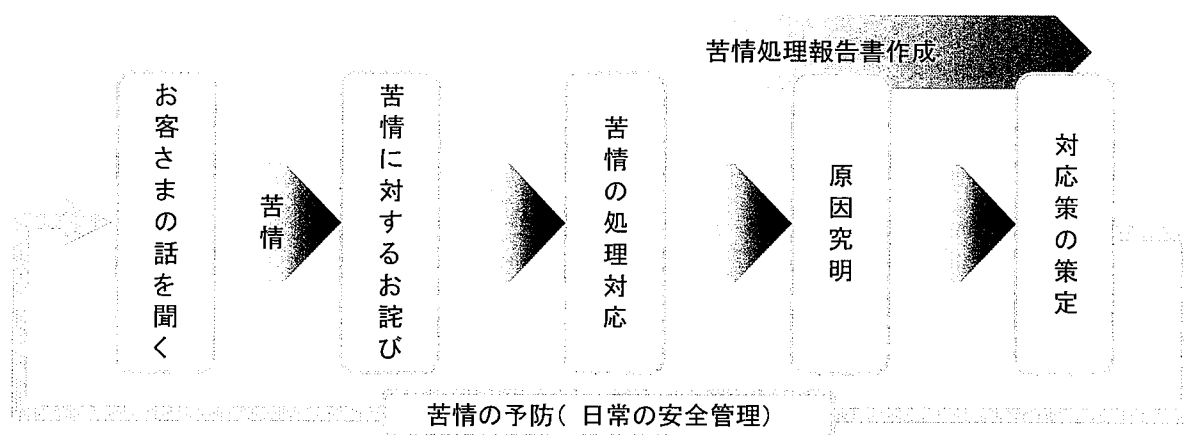
お客さまから、苦情やトラブルの報告があった場合は適切に対処し、同様の事例が起きないよ

うに再発防止策を立て、職員の接遇研修等を徹底します。

| 対処法        |            |           |             |              |
|------------|------------|-----------|-------------|--------------|
| 同種苦情の未然防止  | 具体的な状況確認   | 言い訳をしない   | 原因究明        | 迅速な処理        |
| 冷静に対応      | 処理の見通しを説明  | 必要に応じ県と協議 | 他施設のトラブルを参考 | 苦情をいただいた方へ連絡 |
| 内容・処理結果の掲示 | 苦情処理報告書の作成 |           |             |              |

### ③ 苦情処理報告書の作成の流れ

苦情やトラブルがあった場合は、すみやかに苦情処理報告書を作成し、県及び本会事務局に報告します。



## 6 個人情報保護への対応

本県の個人情報保護方針に則り、「①個人情報収集や利用及び提供」「②個人情報へのリスク予防ならびに是正」「③個人情報に関する法令及びその他の規範の遵守」「④個人情報取り扱いのルール適用等とその継続的改善等」の保護方針を定め、厳正な管理と適切な取り扱いに取り組んでいきます。

### (1) 個人情報の保護への対応

本会は、鳥取県個人情報保護条例（平成 11 年鳥取県条例第 3 号）第 11 条第 4 項で準用する同条第 1 項から第 3 項までの規定を遵守します。さらに、鳥取県に準じた個人情報保護規程にそって、個人情報の取得管理について具体的に定めるとともに、定期的なチェック体制を整えています。

#### ① 個人情報保護方針

当館において別段の定めをしている場合をのぞき、管理運営上取り扱うお客さま、取引業者等の特定の個人を識別できる情報（以下「個人情報」という）の収集、利用及び管理について、「鳥取県個人情報保護条例」に基づき適切に取り扱います。

また、「組織的対策」「人的な対策」「技術的な対策」「物理的な対策」によりお客さまの大切な個人情報を厳正に管理します。

| 個人情報保護方針               |  |                     |  |
|------------------------|--|---------------------|--|
| 組織的管理                  |  | 技術的管理               |  |
| 安全管理運営に関する組織体制の整備      |  | アクセス者の識別と認証         |  |
| データの取り扱い規定等の整備と運用      |  | アクセス制御と権限管理         |  |
| データの取り扱い状況を確認する手段の整備   |  | 外部からの不正アクセス等の防止     |  |
| 情報漏えい等に対する事故・違反への対処    |  | 不正ソフトウエア対策          |  |
| 取り扱い状況の把握と安全管理措置の評価・改善 |  | データ送信・移送時のセキュリティ対策  |  |
| 人的管理                   |  | 物理的管理               |  |
| 雇用・契約時の守秘義務契約の締結       |  | 入退館及び入室管理           |  |
| 全職員への情報共有及び周知          |  | 機器・電子媒体等の盗難防止       |  |
| モラル向上施策（採用・教育・訓練など）    |  | 機器・装置などによる保護        |  |
|                        |  | 個人情報の削除、機器・電子媒体等の廃棄 |  |

#### ② 個人情報管理体制

当館の管理運営において、個人情報保護に関する自主点検や常勤職員をはじめ、非常勤職員を含む全職員を対象とした研修を実施します。また、マイナンバーについては、特定個人情報事務取扱担当者（作業責任者）を配置し、担当者のみに限定して取り扱います。