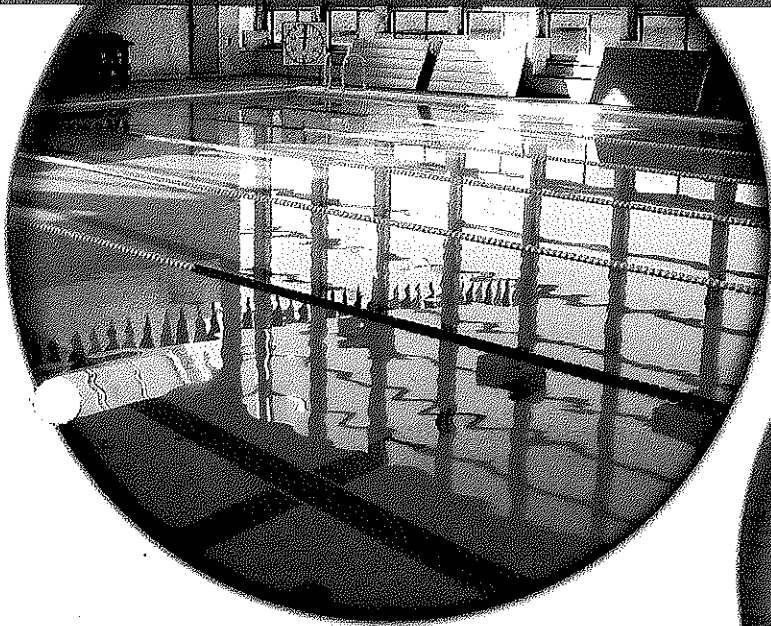


鳥取県営米子屋内プールの委託業務に関する事業計画  
(平成27年度)



公益財団法人鳥取県体育協会  
米子屋内プール

## 目次

### 1 管理運営の基本的な考え方

- (1) 米子屋内プールの指定管理者を希望する理由・・・・・・・・・・ 1
- (2) 管理運営の方針・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 2
  - ①本県のスポーツの普及・振興や県民の健康増進に資する管理運営
  - 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
  - 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
  - ④収入の確保と経費の節減を図る管理運営
  - ⑤鳥取県の施策と連携した管理運営
  - ⑥地域や法人等と連携した管理運営
  - ⑦環境に配慮した管理運営
  - 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、評価を適正に行う管理運営
  - ⑩職場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
- (3) 他の施設管理の実績・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 4

### 2 施設の設定目的に沿った

#### 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・・・・・・・・・・ 5
  - ①利用者の視点に立った顧客サービスの向上
  - ②誰もが利用しやすい施設づくり
  - ③利用者の平等利用の確保
  - ④施設の情報を積極的に提供
  - ⑤皆生温泉旅館組合と連携
  - ⑥施設の有効利用
  - ⑦利用者の利便に寄与
  - ⑧とっとり県民の日の無料開放
- (2) 利用者等の要望の把握及び対応方針・・・・・・・・・・・・・・・・ 10
  - ①要望の把握方法
  - ②利用者の声の把握と対応
  - ③モニタリングの活用

### 3 施設管理

(1) 施設設備の維持管理、衛生管理の考え方	13
①安全対策の徹底	
②清潔な環境の確保（衛生管理の徹底）	
③施設設備の長期安定使用のための維持管理	
④環境配慮活動	
(2) 外部委託の考え方	23

### 4 料金設定

(1) 開館時間の考え方と設定内容	24
(2) 休館日の考え方と設定内容	24
(3) 利用料金の考え方と設定内容	24
(4) 利用料金の減免に対する考え方と設定内容	25

### 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	26
①火災・災害等防止対策	
②スポーツ活動における事故防止対策	
③プールにおける事故防止対策	
④不審者等防止対策	
⑤AED（自動体外式除細動器）の管理	
(2) 緊急時の体制・対応	44
①火災・災害対応	
②事故対応	
③不審者等対応	
④爆破物脅迫事案対応	
(3) 利用者の苦情等トラブルの未然防止と対処方法	48
①苦情、トラブルの未然防止策	
②苦情、トラブルに対する対処方法	

## 6 個人情報保護等への対応

- |                 |    |
|-----------------|----|
| (1) 個人情報の保護への対応 | 50 |
| (2) 情報の公開への対応   | 51 |

## 7 スポーツの普及振興

- |                       |    |
|-----------------------|----|
| (1) スポーツの普及振興の考え方     | 53 |
| ①スポーツ教室の実施            |    |
| ②障がい者・高齢者スポーツ教室活動及び支援 |    |
| ③トップアスリートの招へい         |    |
| ④競技団体が行う強化合宿等支援       |    |
| ⑤指導員等の地域や学校への出前指導     |    |
| ⑥鳥取県との連携              |    |
| (2) スポーツの普及振興に係る事業    | 53 |
| ①スポーツ教室の開催            |    |
| ②障がい者・高齢者スポーツ活動及び支援   |    |
| ③トップアスリートの招へい         |    |
| ④競技団体が行う強化合宿等支援       |    |
| ⑤地域や学校への出前指導          |    |
| ⑥鳥取県との連携              |    |
| (3) その他イベント           | 62 |
| ①全日本トライアスロン皆生大会の支援    |    |
| ②着衣泳体験教室の開催           |    |
| ③公開救助訓練の実施            |    |

## 8 組織及び職員の配置等

- |                                  |    |
|----------------------------------|----|
| (1) 管理運営の組織                      | 63 |
| (2) 職員の職種等                       | 64 |
| (3) 現在の指定管理者の雇用する施設職員の継続雇用に関する方針 | 65 |
| (4) 日常の職員配置                      | 65 |
| (5) 人材育成                         | 67 |
| ①研修基本方針                          |    |
| ②研修計画                            |    |

## 9 関係法令に係る監督行政機関からの 指導等の状況及び対応状況

..... 71

## 10 委託、工事請負の発注予定

..... 71

## 11 法人等の社会的責任の遂行状況

- (1) 障害者雇用..... 71
- (2) 男女共同参画推進企業の認定..... 71
- (3) ISO14001・鳥取県版環境管理システム審査登録制度（TEAS）  
I種又はII種規格認証等..... 71
- (4) 家庭教育推進協力企業としての協定締結..... 71

## 12 その他の計画等

- (1) その他..... 72
  - ①社会貢献について
  - ②許可等の手続き
  - ③交通規則遵守への取組について
  - ④スポーツ安全保険の提供
  - ⑤忘れ物保管方法等の徹底
  - ⑥人権に配慮した施設運営
  - ⑦適切な会計処理
  - ⑧館内の禁煙
  - ⑨PDCAサイクルの最適化
  - ⑩守秘義務の遵守
  - ⑪内部会議による管理運営効率の向上
  - ⑫地産地消型の施設運営
  - ⑬鳥取県体育協会職員が保有する資格等について
  - ⑭米子屋内プール平成25年度施設所管課による業務点検評価結果

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6
- 7
- 8
- 9
- 10
- 11
- 12

# 1 管理運営の基本的な考え方

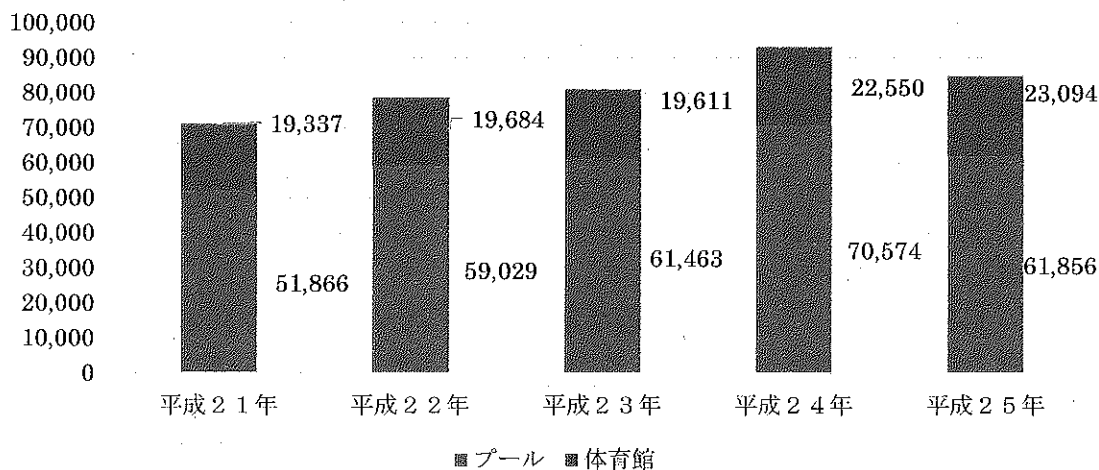
## (1) 米子屋内プールの指定管理者を希望する理由

公益財団法人鳥取県体育協会は、本県における県内スポーツの競技力向上、生涯スポーツ、レクリエーション活動の推進、文化活動、地域産業の振興に資する事業を行うことで県民スポーツに対する意識の高揚を図るとともに、健康で文化的な県民生活の向上と地域産業の発展に寄与することを目的とします。

米子屋内プールは施設管理とスポーツの振興を一体的に行うという考えのもと、平成11年度から鳥取県の委託を受け当協会が管理運営を行うとともに、平成18年度の第1期から現在まで指定管理となり「利用者の方々とともに歩む施設」を合言葉に多くの県民の皆様にご利用いただいています。一般利用者へのサービスの向上はもちろんです。障がいのある方への連携支援のため、体育指導員を中心に日本障害者スポーツ協会初級スポーツ指導員の資格取得など、必要な資格を積極的に取得し新たな取組みを展開しております。

利用実績については、平成24年度の東山プール改修工事に伴う利用者増があったため25年度は減少しているように見えますが、平成23年度までと比較すると順調に増加しているところです。また、トレーニングホールの一般利用者と教室についても大幅な利用者及び収入増となりました。このことは、PR活動を始めとし

鳥取県営米子屋内プール利用者推移



た広報活動等や利用者のニーズに即応した結果であると考えます。

以上のことから今後も、公共サービスに携わる事業者として、基本原則である公共性・公平性の理念を追及していき、すべての利用者がスポーツに気軽に親しめる施設として、常に地域や利用者のニーズを反映した施設管理運営を行い、本県のスポーツ振興、県民の健康増進に寄与する決意であります。

このような理由から、平成27年度の指定管理者制度のもとにおいて、引き続き県営米子屋内プールの管理運営を担当させていただきたく関係書類を提出します。

管理運営

## (2) 管理運営の方針

私たち鳥取県体育協会は、公共施設の運営に携わる者として、「鳥取県営社会体育施設の設置及び管理に関する条例」に基づき、鳥取県営米子屋内プールの設置目的を十分認識し運営やサービスの提供を行います。

そして、子ども・高齢者・身体的に障がいのある方をはじめすべての県民の皆様に「安心」「安全」「信頼」を提供し安心して利用していただくために、以下の10項目を重点項目として質の高い運営を迫及した管理を行います。

### ①本県のスポーツの普及・振興や県民の健康増進に資する管理運営

- ア) 公益財団法人鳥取県体育協会の加盟団体や県スポーツ課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り組めます。
- イ) 県民が健康で心身ともに豊かな暮らしが出来るよう鳥取県教育委員会等の関係各所と連携を取り、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るよう協力していきます。

### 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

- ア) 施設利用申込マニュアル(別紙1)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にします。  
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。
- イ) 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。
- ウ) インターネット等による迅速で公平な利用システムを進めるとともに、各施設間で調整を行うなどして各種大会等が円滑に開催されるようにします。
- エ) 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、その訓練を行い、万が一の場合に備えます。
- オ) 利用者にとって安全で快適な施設であるため、プールにおける職員の巡視・監視や施設設備の点検、専門業者による検査等を行います。

### 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

- ア) 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。
- イ) 子ども達がトップアスリートに触れることにより、夢や感動を与えられる機会を提供していきます。
- ウ) 障がい者や高齢者を対象としたスポーツ教室を開催するなど、障がい者や高齢者が気軽に楽しめる管理運営を行います。



④収入の確保と経費の節減を図る管理運営

- ア) 利用者の増加を図るため、関係団体等に直接出向く等の積極的な営業活動を行います。(高齢者等の利用促進、水泳愛好者クラブの育成)
- イ) 職員全員が節電、節水を始めとして、あらゆる経費の節減に向けた取り組みを行います。
- ウ) 利用者にも可能な限り経費節減への理解と協力を求めます。

⑤鳥取県の施策と連携した管理運営

- ア) 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。
- イ) 鳥取県が開催する大会、行事等については、他の利用者と調整を図りながら円滑な開催を行います。
- ウ) 災害が発生した場合には、鳥取県や米子市と連携体制をとり適切に対応を行います。

⑥地域や法人等と連携した管理運営

- ア) 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。
- イ) 地域ボランティアやNPO法人と連携した施設の美化活動等を行います。
- ウ) 米子市の中学校による職場体験の場として、協力していきます。

⑦環境に配慮した管理運営

鳥取県版環境管理システム (TEASⅡ種) を実践し、環境に配慮した管理運営を行います。

⑧組織・人的資源や管理実績を生かした管理運営

- ア) 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。
- イ) 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。
- ウ) 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

- ア) 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。
- イ) PDCA サイクル (別記1) により自己評価を行うとともに、外部の方による運営委員会を設置して管理運営に関する意見を頂きます。
- ウ) 公益財団法人日本体育施設協会に施設全体の評価を依頼し、公平で適切な評価システムを設けます。

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

⑩職場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

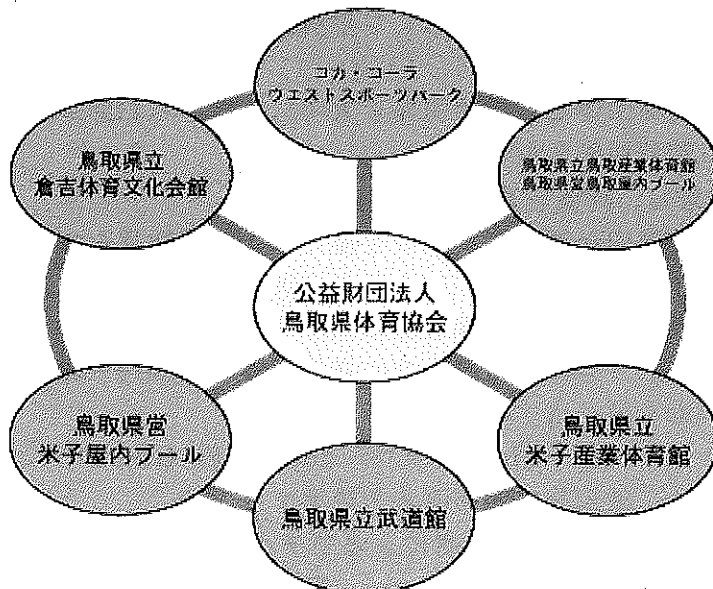
- ア) 優秀な職員確保やモチベーション (意欲、士気) の向上のため、継続雇用を柱とした任用を行います。
- イ) 男女共同参画推進企業の認定を受ける等して、育児や介護を積極的に支援します。



(3) 他の施設管理の実績

施設名	平成25年度			管理期間	平成26年 12月時点 スタッフ数 (人)
	利用者数 (人)	教室数	教室参加 数(人)		
		イベント数	イベント参加 数(人)		
コカ・コーラウエストスポーツパーク (布勢総合運動公園)	1,090,369	78教室	延24,646	平成7年～平成17年 県から受託管理 平成18年～ 指定管理者	20
		40回	延11,178		
鳥取産業体育館 鳥取屋内プール	149,128	353教室	延9,972	平成11年～平成17年 県から受託管理 平成18年～ 指定管理者	15
		10回	延2,345		
倉吉体育文化会館	190,633	324教室	延4,821	平成11年～平成17年 県から受託管理 平成18年～ 指定管理者	9
		88回	延4,442		
米子産業体育館	111,500	907教室	延6,813	平成21年～指定管理者	9
		3回	延445		
鳥取県立武道館	101,899	560教室	延8,379	平成12年～平成17年 県から受託管理 平成18年～ 指定管理者	11
		16回	延2,107		

これらの施設と連携した管理運営を行い、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。



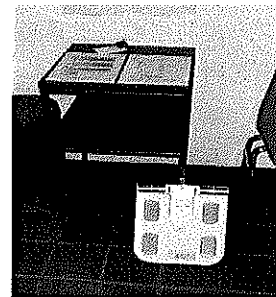
## 2 施設の設置目的に沿ったサービス・事業の内容

### (1) サービスの向上策と利用促進に向けた取組

私たち鳥取県体育協会は、利用者である県民の皆様にとって、子どもから高齢者・障がい者などすべての方が公平で平等に利用できる施設であることを常に意識し、スポーツ教室を始めとしたさまざまな事業を計画し実施するとともに、利用者の意見を踏まえた改善等を積極的に行うことが最も大切であると考え、次のような向上策を展開します。

#### ① 利用者の視点に立った顧客サービスの向上

- ア) 「利用者の声」やアンケート調査等の結果を、窓口対応やスポーツ教室の開催など施設運営に反映させます。
- イ) 健康保持など多様なニーズに答えるため、プールにおいて歩行専用コースなど目的に応じたコースを設定します。
- ウ) 幼児の無料や減免介護者の人数を1名増員するなど料金改定や減免制度の拡充を行います。
- エ) 減免割引利用者（高齢者（70歳以上）、障がい者、要介護者など）の方に資格証等を発行し、利用ごとの確認作業を簡素化します。
- オ) 更衣室前に利用者の健康状態をチェックできるように血圧計、体脂肪計を設置します。
- カ) 1日のプール利用状況を入り口に設置し、一般利用者の方の遊泳時間の参考にしていただきます。
- キ) 鳥取県手話条例啓発活動に協力し、県等が実施する各種講習会へ積極的に参加します。
- ク) 手話通訳者を招き、内部研修を行い、基本的な手話の話し術を身に付け、来館者等への対応ができるよう努力します。



#### ② 誰もが利用しやすい施設づくり

米子屋内プールは、水深が1.2mと浅く、公認競技会等は実施できない反面、高齢者・子ども・障がい者等の利用に適しており、年々利用者が増加しています。更に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、次のような取り組みを行います。

##### ア) 介助への積極的な参加

- ・障がいがある方や介助が必要な方の要望に応じ、更衣・プールまでの移動等の介助を行います。

##### イ) 障がいや高齢者等への配慮

- ・車イスでのプール利用者にシャワー用車椅子の提供を行います。



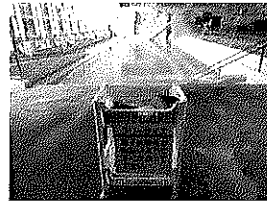
サービス提供

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6
- 7
- 8
- 9
- 10
- 11
- 12

- ・トレーニングホールの段差をなくし、車イスでの利用を容易にします。
- ・障がいのある方の入水を容易にするためのスロープを設けます。

ウ) プール用具の無料貸し出し

- ・プール利用時の安全等のために、幼児用アームヘルパー・ビート板・プルブイなどの練習用具の無料貸し出しを行うほか、スイムキャップの貸し出しにより、水質管理を徹底します。

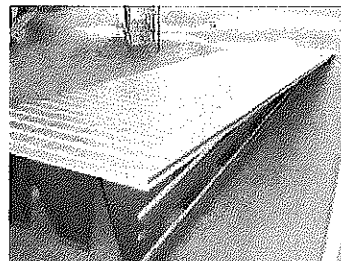


エ) ユニバーサルデザイン化

<p>《筆談対応の意思表示「耳マーク」の設置》 耳の不自由な方が気軽に筆談を申し出ただけのように受付に表示します。また、全職員が手話講習を受講し、簡単な挨拶を交わすなどの対応を行います。</p>	
<p>《目に見えない障がいに優しい「ハートプラスマーク」の設置》 多目的更衣室及び更衣介助ルームに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。</p>	
<p>《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。</p>	
<p>《プール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ますようにします。(プールご利用の案内参照)</p>	
<p>《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。</p>	



【シャワー用車椅子】



【スロープ】

サービス提供

<プールご利用の案内> 풀이용안내 Pool Rules

利用者は次の事項を守ってください。  
이용자는다음의사항을지켜주십시오.

All people who use the pool must obey the following rules.

- 1 帽子は必ず着用しましょう。  
수영모는꼭착용해주십시오.  
A swimming cap must be worn at all times whilst in the pool.
- 2 泳ぐ前にはシャワーを浴びて準備体操をして入りましょう。  
수영전에는샤워를한뒤, 준비운동을해주십시오.  
Before entering the pool all swimmers must take a shower & stretch.
- 3 コースの中では右側通行をしましょう。  
코스안에서는우측통행을해주십시오.  
When swimming in the lanes all swimmers must keep to the right.
- 4 飛び込み、逆立ち、潜水は禁止しています。  
다이빙, 물구나무, 잠수는금지되어있습니다.  
Diving, handstands and swimming along the bottom of the pool are banned.
- 5 シュノーケル、水中メガネは禁止しています。  
스노클, 물안경은금지되어있습니다.  
Diving equipment (masks & snorkels) can not be used in the pool.
- 6 ロッカーは鍵を掛けて使用(100円)してください。コインは返却されます。  
록카는열쇠를잠궜서사용해주십시오. 코인은반환됩니다.  
To use the lockers provided please insert 100 yen in the slot provided. Your 100 yen will be refunded when you open the locker on completion of use.
- 7 採暖室の加熱器(ヒーター)は非常に高い温度です。絶対に触れないでください。  
채난실의가열기(온풍기)는매우온도가높습니다. 절대로만지지말아주십시오.  
In the room provided for warming up (after getting out of the pool) please DO NOT touch the heating apparatus as it is very hot and will burn you.
- 8 お医者様から水泳を禁止されている方、空腹時、食後、お酒を飲んでいる方はご遠慮ください。  
의사로부터수영을금지당하신분, 공복시, 식후, 주를하신분은삼가해주십시오.  
All people who have been advised not to swim by a doctor, just eaten or have not eaten for an extended period of time, or have consumed alcohol are banned from entering the pool.
- 9 時間帯によって泳ぐ方、歩く方のコースを決めています。コース表示を確かめて泳いでください。  
정해진시간대에수영하시는분, 걷는분들의코스가정해져있습니다.  
코스표시를확인해주십시오.  
Lanes in the pool are allocated for certain activities during the day (eg. doing laps, walking, etc.). Please check before you enter if the lane you are going to use has not been allocated for a specific activity.
- 10 その他、不明な点がございましたら職員にお尋ねください。  
그외, 궁금한점이있으시면직원에게물어주십시오.  
Please ask the staff if you have any questions.



サービス提供



### ③利用者の平等利用の確保

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努めます。

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

#### ■ ■ 公の施設として平等利用を厳格に守ります ■ ■

鳥取県の管理代行者としての意識をすべての関係者に植え付けるとともに、利用者の平等利用を確保するために、関係法令等に従い、提供するサービス・プログラム・料金等のソフト面、及び使い易さ・安全性・案内等ハード面の両方についての公平・公正な管理運営をお約束致します。

地方自治法第244条第2項の「指定管理者は、正当な理由がない限り、住民が公の施設を利用することを拒んではならない」の条項を遵守します。

但し、「鳥取県営社会体育施設の設置及び管理に関する条例」第7条から第10条に基づく以下の行為等に触れる利用者に対しては利用の制限を行います。

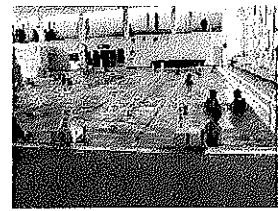
- ・公の秩序を乱し、又は善良の風俗を害するおそれがあると認められるとき。
  - ・施設設備をき損し、若しくは汚損し、又はそのおそれがあると認められるとき。
  - ・集团的又は常習的に暴力的不法行為を行うおそれがある組織の利益になると認められるとき。
  - ・管理上支障があるものとして教育委員会規則で定める場合に該当するとき。
  - ・所定の場所以外の場所において喫煙し、又は飲食する者。
- また、利用許可を受けた利用者に対しても、以下の場合利用の取り消しを行います。
- ・措置命令に従わないとき。
  - ・利用目的以外の目的に利用する、又はそのおそれがあるとき。
  - ・利用許可の条件に違反したとき。
  - ・詐欺その他不正の行為により利用許可を受けたとき。

上記以外にも利用料金を支払わない場合、予定人数を大幅に超える場合、その他利用者に迷惑や危険を及ぼす場合、法令等の規定に違反して利用する場合は、利用を控えて頂くとともに、所定の利用料金を支払わない事例が生じた場合には、負担公平性の観点からも収受するよう適切に対処します。

また、施設の平等性の観点から特定利用者や特定団体等に偏った利用が絶対に起きないようにするために、規定された利用優先順位を遵守しながら、利用調整機能を発揮し、中立的な利用の確保を継続してまいります。

#### ④施設の情報を積極的に提供

- ア) 施設の概要・スポーツ教室・イベント開催等の情報提供に努めます。(ホームページ、報道、学校、公民館等)
- イ) 鳥取県体育協会が管理している他の体育施設とネットワークを作り、情報提供に努めます。(他の施設のスポーツ情報等)
- ウ) 鳥取施設予約サービスを導入して利用者がいつでもインターネットにより利用状況の確認ができるシステムを導入します。



#### ⑤皆生温泉旅館組合と連携

観光客の見学型から体験型観光に対応した県の施策に協力し、皆生温泉旅館組合と連携して観光客も対象とした利用促進に努めます。

- ア) 皆生タウンマップに米子屋内プールを掲載します。  
(提供皆生レクリエーションカヌー協会)
- イ) 各旅館に米子屋内プールのパンフレットを設置します。
- ウ) 利用者に各旅館の場所、観光スポット等の案内をします。
- エ) 皆生温泉のエコツーリズム推進事業の一環として、観光産業の持続的発展に寄与する趣旨でレクリエーションカヌー協会が設立されました。この事業に協力し、カヌーの保管場所、旅行者の集合場所、更衣室の提供を行います。



#### ⑥施設の有効利用

施設の有効利用を図り、利用者等の要望に応えます。

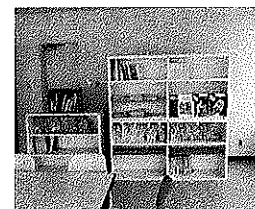
##### ア) 管理棟

- ・ 1階研修室において、救急法講習、優秀選手の講演会や地域の方々に貸出し会議等で有効に活用します。
- ・ 全日本トライアスロン皆生大会開催時には、拠点施設として提供します。



##### イ) プール棟

自販機、書庫を設け、お年寄りの歓談、子どもの休憩場所等自由にくつろげるスペースとします。  
また、県、その他関係機関の広報誌を置き利用者に広報します。



##### ウ) トレーニングホール棟

- ・ 指導員室に休憩所・簡易更衣室を設置し、利用者に提供します。
- ・ 2階スペースにトレーニングマシン(ウェイト器具等)を設置します。

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6
- 7
- 8
- 9
- 10
- 11
- 12

サービス提供

1  
2  
3  
4  
5  
6  
7  
8  
9  
10  
11  
12

サービス提供

⑦利用者の利便に寄与

ア) 清涼飲料等の自動販売機を外部委託により7台設置します。7台中1台はユニバーサルデザインとし、点字シールを貼り付けた機械を設置することで、幼児・障がい者の利便を図ります。(アルコール類、たばこ、青少年に有害な書籍、玩具等、ゲーム機は設置しません。)

イ) 水泳に係わる用品を販売し、利用者への利便性の向上を図ります。(ゴーグル、耳栓、水泳帽、アクアシューズ等)

※自動販売機設置計画

設置場所	種類	台数
プール棟2階多目的室	清涼飲料及び栄養補助食品	3台
	アイスクリーム	1台
プール棟1階受付横	清涼飲料	1台
管理棟1階リエンテーションスペース	清涼飲料	1台
トレーニングホール	清涼飲料	1台
合計		7台

ウ) 利用者に、気軽に楽しんでいただけるよう、貸し出し用具(ソフトバレー、バドミントンラケット等)を充実させるとともに、利用方法の説明、指導のサービスに努めます。

⑧とっとり県民の日の無料解放

毎年9月12日のとっとり県民の日、9月の第2土曜日及びその翌日は無料開放とし、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。

(2) 利用者等の要望の把握及び対応方針

一人でも多くの利用者の声を収集し、管理運営に反映します。

①要望の把握方法

ア) 窓口対応の中での聞き取りや年数回のアンケート、意見箱(常設)、ホームページ等により利用者の要望を把握します。

イ) 相談窓口を設置して、さまざまな相談に応じます。

ウ) 他の施設の利用者の声を共有します。

エ) 職員が自ら施設を利用し、利用者の立場に立った視点を持ちます。

②利用者の声の把握と対応

ア) 「意見箱」の設置

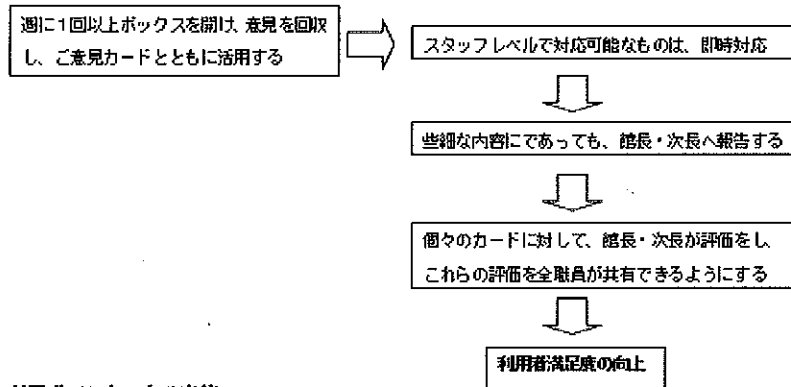
直接スタッフに申し出がない意見も、個人を特定せずに書き込める「意見箱」を設置し、1週間に1度ボックスを開き、意見について検討し、必要可能なものについては即時対応します。

イ) アンケートの実施

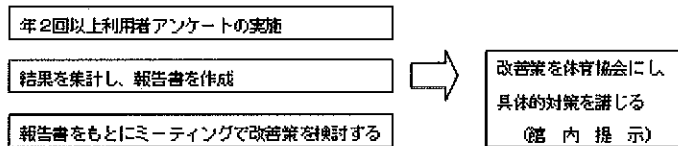
セルフモニタリングとして、アンケート調査による意見収集を継続して行います。

結果内容について早急に検討し運営改善に役立てるようにします。

意見箱の設置

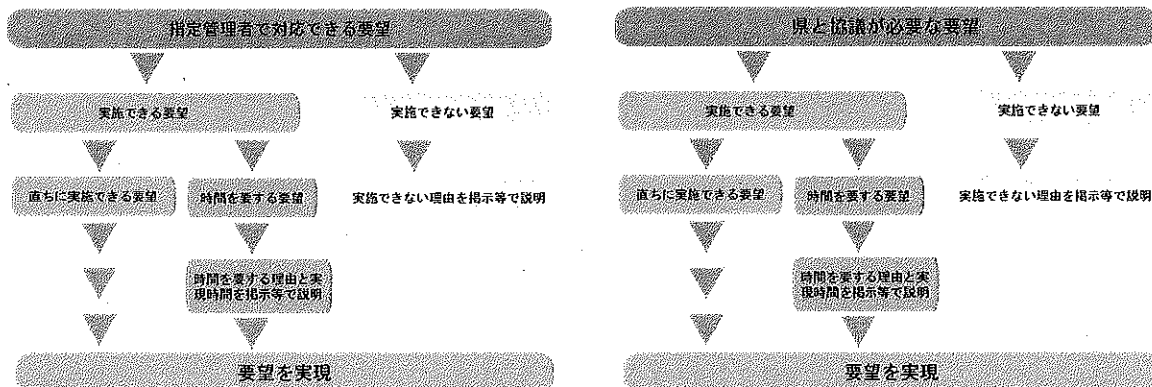


利用者アンケートの実施



[要望への対応方針]

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



- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6
- 7
- 8
- 9
- 10
- 11
- 12

サービス提供



- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6
- 7
- 8
- 9
- 10
- 11
- 12

### ③モニタリングの活用

施設運営について、客観的な視点を持ったモニタリングを実施し、結果を継続的に運営に反映していきます。事業目的の達成度を様々なモニタリングを通じ、総合的な視点で抽出・改善していきます。

#### ア) モニタリングの実施

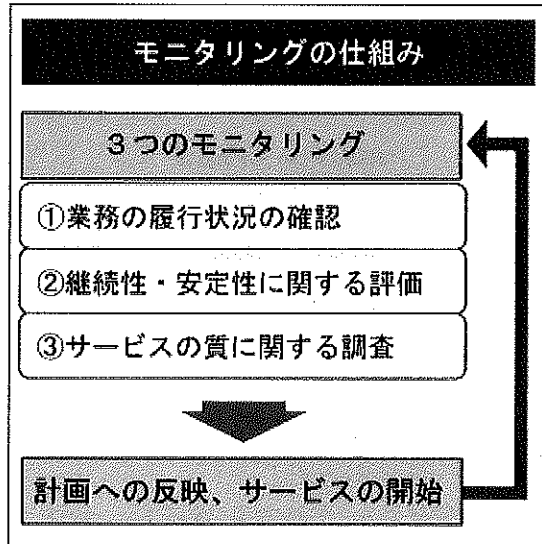
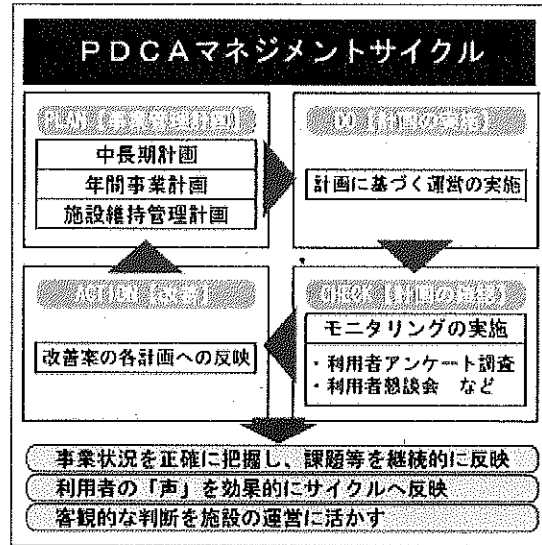
モニタリングについては、PDCAマネジメントサイクルにおける「計画の確認」としての位置づけとしています。一連のシステムに沿って、モニタリングの結果を事業にフィードバックする仕組みを構築することで、管理運営の質に関する継続的な向上を図ります。

#### イ) 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国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様々な手法でモニタリングを実施します。得られた結果は運営に生かすため、組織的に検討し、改善への道筋を具体的に計画だて、実施していきます。

#### ウ) 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、自治体に提供します。利用人数などの統計的な情報を含め、施設の管理運営状況を正確に報告します。





# 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

特にプールの管理においては、平成19年3月に文部科学省及び国土交通省が策定した「プールの安全標準指針」、同年5月に厚生労働省が改訂した「遊泳用プールの衛生基準」、(公財)日本体育施設協会等による「遊泳プールの安全・衛生管理の解説」などをガイドラインとし、適正な管理、点検を実施します。

### 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、防災については徹底して取り組みます。

特にプールの安全については、さまざまな事故事例を教訓として生かしながら安全対策を徹底します。

#### <トレーニングホール・プール共通>

- ・事故防止 施設設備の徹底した点検と危険区域（機械室など）には、看板等により立ち入り禁止措置を講ずる。
- ・防 犯 日常施設内の巡視を行うとともに、不審者が現れた場合にまず「利用者への安全確保と扶南誘導」を第一の優先と考え行動する。
- ・防 災 防災訓練・利用者への素早い災害情報の提供・避難誘導を講ずるなど、利用者に協力を得ながら安全確保に最善を尽くします。

#### <トレーニングホール>

- ・開館前の点検  
開館前に施設、設備及び貸出用具の点検により安全確認を行います。  
なお、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」等をガイドラインとし、安全対策を徹底します。
- ・日常点検チェックリストによる点検



毎日、「日常点検チェックリスト」による点検を実施し、異常・不安全等が発見された場合は即座に利用者への安全確保と今後の改善措置を検討し、早急に改善します。

- ・利用者自主点検カードの作成

利用者の「自主点検カード」を作成し、利用者による器具のセルフチェックを行うとともに、マナー向上を促します。

<プール>

- ・日常点検チェックリストによる点検

毎日、「日常点検チェックリスト」による点検を実施し、異常・不安全等が発見された場合は即座に利用者への安全確保と今後の改善措置を検討し、早急に改善します。

- ・開館前の点検

プールは、水の事故等の危険性が最も高いため、開館前にはプールサイド及びプール内のゴミ処理、コースロープ、プールフロア及び壁面等について点検を行い、その点検結果を利用者にご覧いただけるよう「点検結果表示」(別記1)として掲出します。

- ・プールの安全標準指針の活用による適正な管理

平成19年3月に文部科学省及び国土交通省策定の「プール安全標準指針」(別紙3)及び(公財)日本体育施設協会などによる「遊泳プールの安全・衛生管理」の開設をガイドラインとして適正な管理・点検を行います。

平成 年 月 来子屋内プール チェックシート \*チェックは

大項目	小項目	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
点検	廊下の破損等												
	フロアの状況												
	天井の状況												
器具関係	卓球台												
	ネット												
	バスマット・鏡柱												
	ネット												
環境設備	バスケゴール												
	ウェイト設備												
	その他												
特記事項	更衣室												
	設備関係												
プール側	席 対												
	窓 対												
体育館側	窓 対												
	窓 対												
特記事項													
衛生物	廊上排水溝												
	排水溝蓋等												
	汚物												
	排水												
管理側	廊上排水溝												
	排水溝蓋等												
体育館	汚物												
	排水溝蓋等												
特記事項													

【トレーニングホールチェックシート】

平成 年 月 来子屋内プール チェックシート \*チェックは

大項目	小項目	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
プール	プール内清掃												
	プールサイド清掃												
	壁面・床面等												
監視体制	カメラの状況												
	水の状況												
浮り台	破損・亀裂等												
	浮き状態(5m)												
噴霧・注水機	噴霧状態(5m)												
	注水状態(5m)												
遊泳機	遊泳機(15m)												
	遊泳機(5m)												
浮き床	浮き床												
	浮き床												
更衣室(男女)	更衣室の状況												
	シャワーの状況												
多目的更衣室	更衣室の状況												
	フロアの状況												
多目的トイレ	更衣室の状況												
	フロアの状況												
プール用品	ビニール												
	マット												
	ヘルパー												
	ゲームヘルパー												
水質検査等	塩素												
	水温・水質(1h)												
特記事項													

【プールチェックシート】

(別記1) 点検結果表示

当プールは、次の事項について毎日点検を行い、施設の安全を確認しています。

区分	点検項目	点検結果
施設関係	排（環）水口の蓋等がネジ、ボルト等で堅固に固定され、配管口に吸い込み防止金具が取り付けられているか	25mプールは吸い込み防止金具が取り付け有り、ネジ・ボルトで堅固に固定されている。また、幼児用プールにおいても吸水蓋をチェーンにより、固定している。
	その他管理者が重要と考える項目	25mプール及び幼児用プールの排水口の水圧は清掃作業時の水抜き以外、ほぼ感じられない。
管理運営関係	監視員が適切に配置されているか	適切に配置している。
	監視員に対して、プールの施設・構造や監視業務について十分な指導を行っているか	月1回以上の心肺蘇生法訓練と救助訓練を実施している。 施設の構造、機器の取扱を熟知し、水質管理を適正に行っている。
	その他管理者が重要と考える項目	職員全員が普通救命講習を受講し、AEDを取り扱うことができる。

②清潔な環境の確保（衛生管理の徹底）


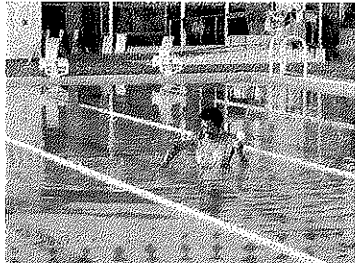

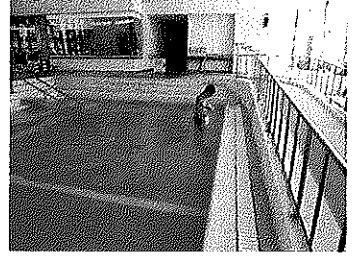

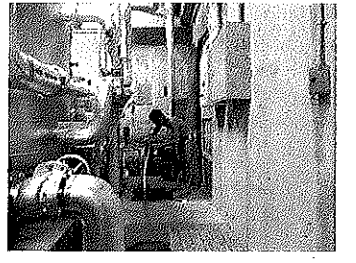

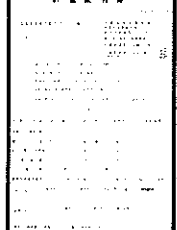
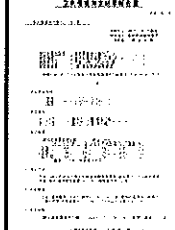
職員及び専門業者との連携により、プールの衛生環境管理を徹底して行います。

ア) 1日10回の塩素濃度及び水温、室温を測定管理し、残留塩素濃度は遊泳用プールの衛生基準に合致するよう調整します。水温、室温は利用者の年齢、目的にそうようこまめに調整します。

イ) 鳥取県保健事業団による7回の水質検査及び4回の空気環境測定を実施し、遊泳用プールの衛生基準に適合しているか検査します。更に検査結果を掲示します。

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6
- 7
- 8
- 9
- 10
- 11
- 12

・水質検査方法

小プールの水の採取	2.5 m プールの水の採取	濾過機内の水の採取 (25m)
		
小プールの水の採取	2.5 m プールの水の採取	濾過機内の水の採取 (15m)
		
保健事業団に提出	検査証明書 (毎回掲示)	検査証明書 (毎回掲示)
		

プール衛生管理者養成講習修了者を複数名配置し、万全の体制で管理します。

・開館前の清掃

保温シート揚げ	保温シート保管	ネットによる清掃
		