

## 2 施設の効用を最大限に発揮するための対応

### (3) 料金設定等

#### ア 開館時間の設定内容と考え方

開館時間に当たっては、今まで通りの開館時間を設定いたします。  
ただし、令和6年度の耐震補強工事期間中は工事業者と相談の上、  
開館時間を検討し、承認申請を行います。

午前9時から午後9時。(7～9月の平日は午後9時30分まで開館)  
ただし、開館時間にはその日の始業及び終業の作業に要する時間は含まない。

#### 申込手続、利用許可の方法

「体育センター管理規程」に定める取扱方法に基づき、懇切、丁寧な説明と手続きの対応を行う。また、申込から利用、料金回収の手続きの流れ等については、ホームページ、パンフレットへの掲載及び館内に案内ボードを掲示し、利用者に対して周知等を行う。

##### a 申込手続

専用の利用許可申請書により、直接窓口にて受け付ける。なお、ホームページ上で2か月後までの予約状況を掲載し、利用者が事前にスケジュール確認できるよう配慮を行う。予約申込は、利用予定日の最大6か月前から利用当日までの間(※管理規程に定めた障がい者団体のみ。予約期間についても管理規程に基づき受け付ける。)予約申込者は、利用開始までに利用許可申請書を提出するものとし、利用時間になっても提出のない場合、又は連絡がない場合は予約取り消しを行う。

##### b 利用許可の方法

利用許可申請書の受理は、所長による決裁事項とし、利用申込受付順での受理を原則とする。受理後は申込事項の内容を審査の上、利用許可通知書を申込者に送付する。

## 2 施設の効用を最大限に発揮するための対応

### (3) 料金設定等

#### イ 休館日の設定内容と考え方

休館日に当たっては、今まで通りの休館日を設定いたします。  
ただし、令和6年度の耐震補強工事期間中は工事業者と相談の上、  
休館日を検討し、承認申請を行います。

- 1 月曜日
- 2 1月1日から同月3日まで及び12月29日から同月31日までの日

#### ウ 利用料金の設定内容と考え方

利用料金に当たっては、今まで通りの利用料金を設定いたします。

##### 1 施設利用料金

区分		単位	金額
専用利用	営利を目的としない場合	入場料その他これに類するもの（以下「入場料等」という。）を徴収しないとき	全面1時間につき 700円
			2分の1面1時間につき 300円
			3分の1面1時間につき 200円
	営利を目的とする場合	入場料等を徴収するとき	全面1時間につき 1,400円
一般利用	一般、大学生又は専門学校の学生	入場料等を徴収しないとき	全面1時間につき 24,500円
		入場料等を徴収するとき	全面1時間につき 35,000円
	高校生以下	1人1回につき	70円 無料 (用具代のみ)

備考 利用時間が1時間未満であるとき、又は1時間を超えて1時間未満の端数があるときは、1時間として計算する。

## 2 施設の効用を最大限に発揮するための対応

## (3)料金設定等

## ウ 利用料金の設定内容と考え方

## 2 照明利用料

分電系統	種別	金額（1時間につき）
1	LED照明	40円
2又は3	LED照明	60円
4又は5	LED照明	40円
8又は9	LED照明	40円
全館点灯	LED照明	320円
2分の1点灯	LED照明	160円

備考 利用時間が1時間未満であるとき、又は利用時間に1時間未満の端数があるときは、1時間として計算するものである。

## 3 用具利用料

区分	単位	金額
バスケットボール用具 （ボール及びバスケット台）	1組1回につき	150円
バレーボール用具（支柱、ネット及びボール）	1組1回につき	200円
バドミントン用具（支柱、ネット及びラケット）	1組1回につき	50円
卓球用具（ネット、卓球台及びラケット）	1組1回につき	100円
テニス用具（支柱、ネット及びラケット）	1組1回につき	100円

2 施設の効用を最大限に発揮するための対応

(3) 料金設定等

ウ 利用料金の設定内容と考え方

4 ロッカー等利用料

区分	単位	金額
ロッカー	1ブロック1月につき	200円

備考

1 利用期間に1月未満の端数があるときは、1月として算定する。

2 ロッカー内に保管できない大型物品については、ロッカー室の室内に保管する事とし、1月の利用料は、当該物品の専有面積をロッカー1ブロックの面積（0.18平方メートル）で除して得た数（当該数に1未満の端数があるときは、これを切り上げる。）に200円を乗じて得た額とする。この場合において、利用期間に1月未満の端数があるときは、1月として算定する。

利用料金の収受及び還付方法

a 利用料金の収受方法

利用後に利用料通知書により通知する。納入は基本的に現金により収受し、受領後は速やかに利用通知書に領収印を押印の上、納入者に手渡す。

b 利用料金の還付方法

過誤請求等により還付する必要がある場合は、速やかに利用者に確認し、還付手続きを行う。その際は、正誤の納入内訳書を作成し、適切で速やかな還付金の支払いを行う。

## 2 施設の効用を最大限に発揮するための対応

### (3) 料金設定等

#### エ 利用料金の減免内容と考え方

利用料金の減免に当たっては、今まで通りの利用料金の減免を設定いたします。

上記1～4まで適用

##### ①全額免除

- ア 心身に障がい有する方（難病疾患を含む）（障がい者）
- イ 70歳以上の方（高齢者）
- ウ 介護認定を受けた方（要介護者）
- エ 障がい者及び介護者の占める割合が1/2以上の場合
- オ 高齢者の占める割合が1/2以上の場合
- カ 要介護者及び介護者の占める割合が1/2以上の場合
- キ 県が福祉増進を図るため大会・催しを開催した場合
- ク 県内の児童・中学生が障がい福祉理解促進を図る目的で利用する場合

##### ②一部免除（1/2）

- ア 障がい者及び介護者の占める割合が1/2未満の場合
- イ 高齢者の占める割合が1/2未満の場合
- ウ 要介護者及び介護者の占める割合が1/2未満の場合

#### 減免申請方法

利用者の利便性と効率性から、減免申請については都度の申請書提出を求めず、利用許可申請書に減免対象である事項を記載することで、その確認を行う。確認の際は、減免事由となる障がい者手帳等の提示等により的確に行う。なお、減免許可についてはその旨を利用許可書に記載する。

## 2 施設の効用を最大限に発揮するための対応

### (4) 事故・事件の防止措置と緊急時の対応

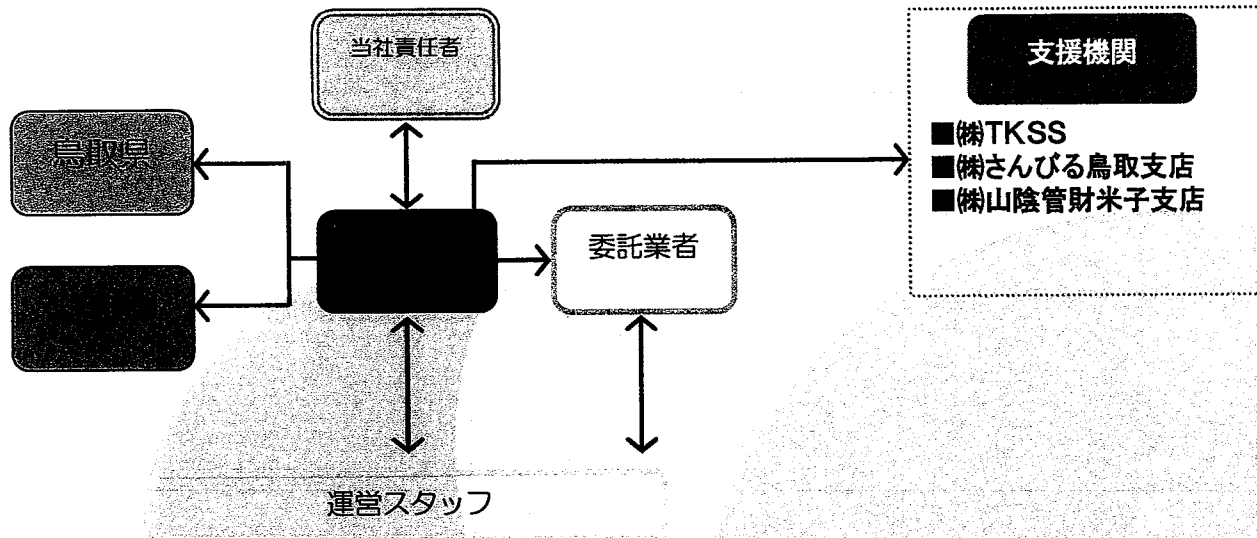
#### ア 火災・盗難・災害などの事故・事件の防止(防災)対策

設置者の指揮者の指示のもとで、勤務職員を通じて鳥取県や医療機関に通報する等の対応をします。災害についても連絡体制を整え対策にあたります。

開館時の緊急時体制の原則としては、勤務職員を実対応者として設置者の指揮者と連携を密にした指揮命令系を作ります。

鳥取県の方針の下で、緊急時初動を開始します。指定管理者職員は、責任者の指示に従い、お客様対応や復旧作業にあたります。夜間等閉館中の場合は、緊急連絡網による招集を実施し、職員は家族の安否を確認した上で配置につくこととします。

※ 怪我人・病人を発見したらすぐに所長に連絡し、医療機関に通報する等の対応を開始します。災害の場合も統括責任者を中心に連絡体制を整え、その指示のもとで対策にあたります。



#### [作成するマニュアルと内容]

##### ■危機管理マニュアル(地震・防災・事故対応)

- ・ 迷子・傷病人対応フロー
- ・ 事故・災害対応フロー
- ・ 防災担当者体制一覧
- ・ 消火器等備品一覧
- ・ 館内地図(防災用)
- ・ 非難誘導動線の整備と図式化
- ・ 周辺地図(警察、消防、病院、及び郵便局)
- ・ 緊急連絡体制 [勤務時間内] ・ [勤務時間外]

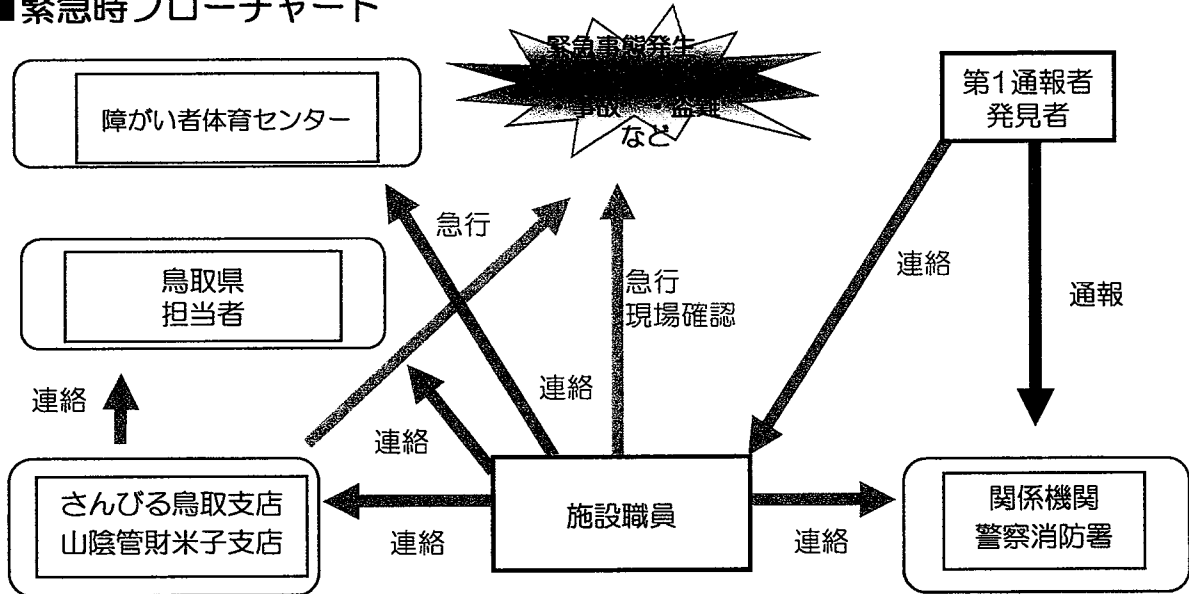
## 2 施設の効用を最大限に発揮するための対応

### (4) 事故・事件の防止措置と緊急時の対応

#### イ 緊急時の体制・対応

緊急時には利用者の安全確保を最重点に置き、早期回復・復旧を実現すべく、当施設の事故・災害・事件等の対応フローとして以下の通り設定いたします。

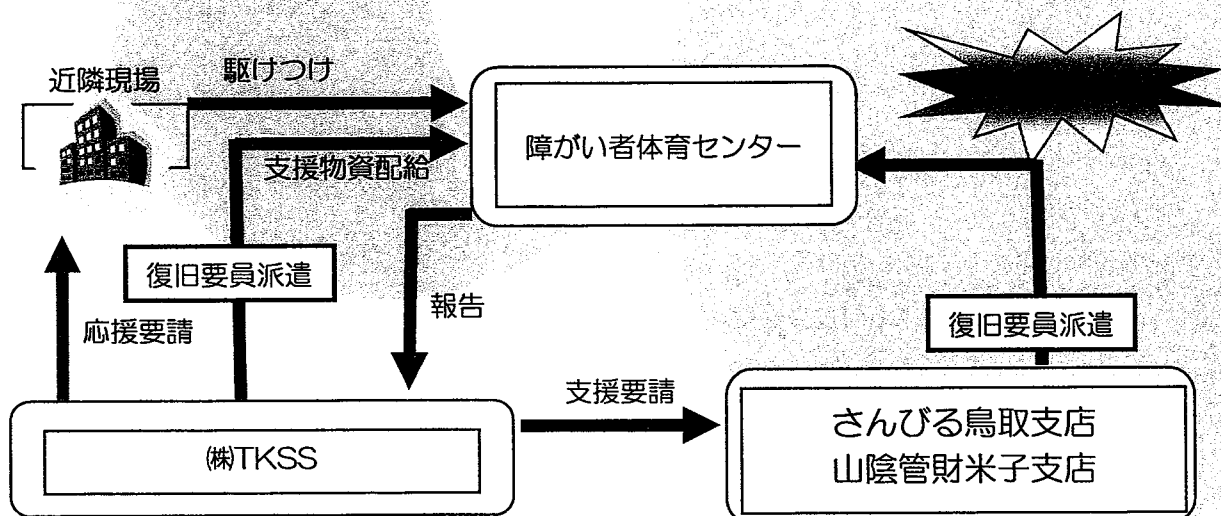
#### ■ 緊急時フローチャート



#### ◆ 台風・大雪・地震等自然災害に対する緊急体制と対応

災害発生の恐れがある段階から、事前対策として㈱TKSS本社に緊急対策本部を設置し、さんびる鳥取支店からの応援を行い支援体制を確立します。また、鳥取県全域に大きな災害が起こった場合松江市に本社がある㈱さんびる、㈱山陰管財にも緊急対策本部を設置し、人的支援・物的支援を実施します。

鳥根から対応することにより、万が一、鳥取地区が広範囲にわたって大きな災害に見舞われた際も、緊急対応が可能となる万全の体制を整えます。



## 2 施設の効用を最大限に発揮するための対応

### (4) 事故・事件の防止措置と緊急時の対応

#### イ 緊急時の体制・対応

##### 危機管理マニュアルの整備

緊急事態発生時のマニュアルを策定し、異常時（災害発生、事故、停電、漏水等）の対応を実施します。危機管理マニュアル（地震・防災・事故対応）としては、「事件・傷病人対応フローと対策内容」「事故・災害対応フローと対策内容」「防災担当者体制、緊急連絡体制一覧」「消火器等防災備品一覧」「非難誘導動線の館内マップ」「機構周辺の地図（警察、消防、病院、報道機関ほか）」などを整備します。

##### 日常対応

日頃から防災備品や常備薬・応急処置品をチェックします。また、マニュアルに基づいた防災訓練を実施したり、開催する防災協議会にて防災事項の情報共有を図ります。

##### 生命、財産の保護を第一に警備を実践します。

グループ会社のさんびる、山陰管財は鳥取県に警備業の登録を行っています。施設に訪れるお客様の安全を確保するために、私たちは警備業法その他の関連法規を遵守した効果的で効率的な警備・防災計画を策定し、施設内の事故・火災・盗難・不正・破壊等を未然に防止します。また、日常的には施設の各室の施錠開閉及び入退室者の管理のほか、お客様に対する必要なサービス業務も提供することにより、火災・盗難等の早期発見と拡大防止や施設の財産の安全を確保するとともに、ホスピタリティの向上にも貢献してまいります。

対応基本方針は以下のとおりです。

- 生命、身体及び財産の保護
- 被害者の救出・救護
- 被害の拡大防止
- パニック等による二次災害の防止
- 迅速・適切な広報及びスピーディーな組織対応



## 2 施設の効用を最大限に発揮するための対応

### (4) 事故・事件の防止措置と緊急時の対応

#### イ 緊急時の体制・対応

お客様に安心してご利用いただくために

設置者の指揮者の指示のもとで、責任者等を通じて鳥取県や医療機関に通報する等の対応をします。災害についても前述の指示のもとで連絡体制を整え対策にあたります。

開館時の緊急時体制の原則としては、責任者を実対応者として設置者の指揮者と連携を密にした指揮命令系を作ります。館全体では、職員による緊急対策会議を開き情報収集を行うとともに、鳥取県の方針の下で、緊急時初動を開始します。指定管理者職員は、総括責任者・維持管理担当者・広報交流担当者の指示に従い、お客様対応や復旧作業にあたります。夜間等閉館中の場合は、緊急連絡網による招集を実施し、職員は家族の安否を確認した上で配置に就くこととします。

#### 緊急対応の備品整備

万が一、施設内にて事故等の非常事態が発生した場合に対し、早急な対応を行なうため、管理事務室に常備品薬（置き薬）を完備することはもとより、担架等の各種備品を購入します。

また、関係スタッフ全員に対し、消防署等で実施している「普通救命講習」を受講させ、AEDを使用した心肺蘇生法等、「知識」「技術」の両面における教育研修を実施します。

## 2 施設の効用を最大限に発揮するための対応

### (4) 事故・事件の防止措置と緊急時の対応

#### イ 緊急時の体制・対応

##### 新型コロナウイルス感染対策(新たに感染拡大した時の緊急対策)

お客様に安心してご利用いただくために

現在コロナウイルス感染症が5類になりましたが、感染症対策が必要となった場合には、鳥取県の指示に従い感染対策を行います。

対策としては、予約受付時に、感染防止のために利用者が遵守すべき事項を明確にし協力を求めます。

以下の場合には安全確保上、自主的に利用をお断りすることがあります。

- ①体調がよくない場合(発熱・咳・頭痛などの症状がある)
- ②同居家族や身近な知人に感染が疑われる方がいる場合

来館者をお願いする項目として

- ①希望者の方のマスクの持参着用のお願い。(強制はしない)
- ②常に利用室内の換気の実施をする。

当日の利用受付時の留意事項

受付時には、安全に受付を行っていただくために、以下の項目に配慮し受付事務を行う。

- ①受付窓口に手指消毒アルコールを設置する。
- ②受付時に発熱や咳、頭痛などの症状がみられるときはご利用をお断りする。
- ④受付を行うスタッフは受付時エチケットとしてマスクを着用する。
- ⑤利用者が密になる場合は入場制限を行う場合がある。

## 2 施設の効用を最大限に発揮するための対応

### (4) 事故・事件の防止措置と緊急時の対応

#### イ 緊急時の体制・対応

#### AED（自動体外式助細動機）の管理

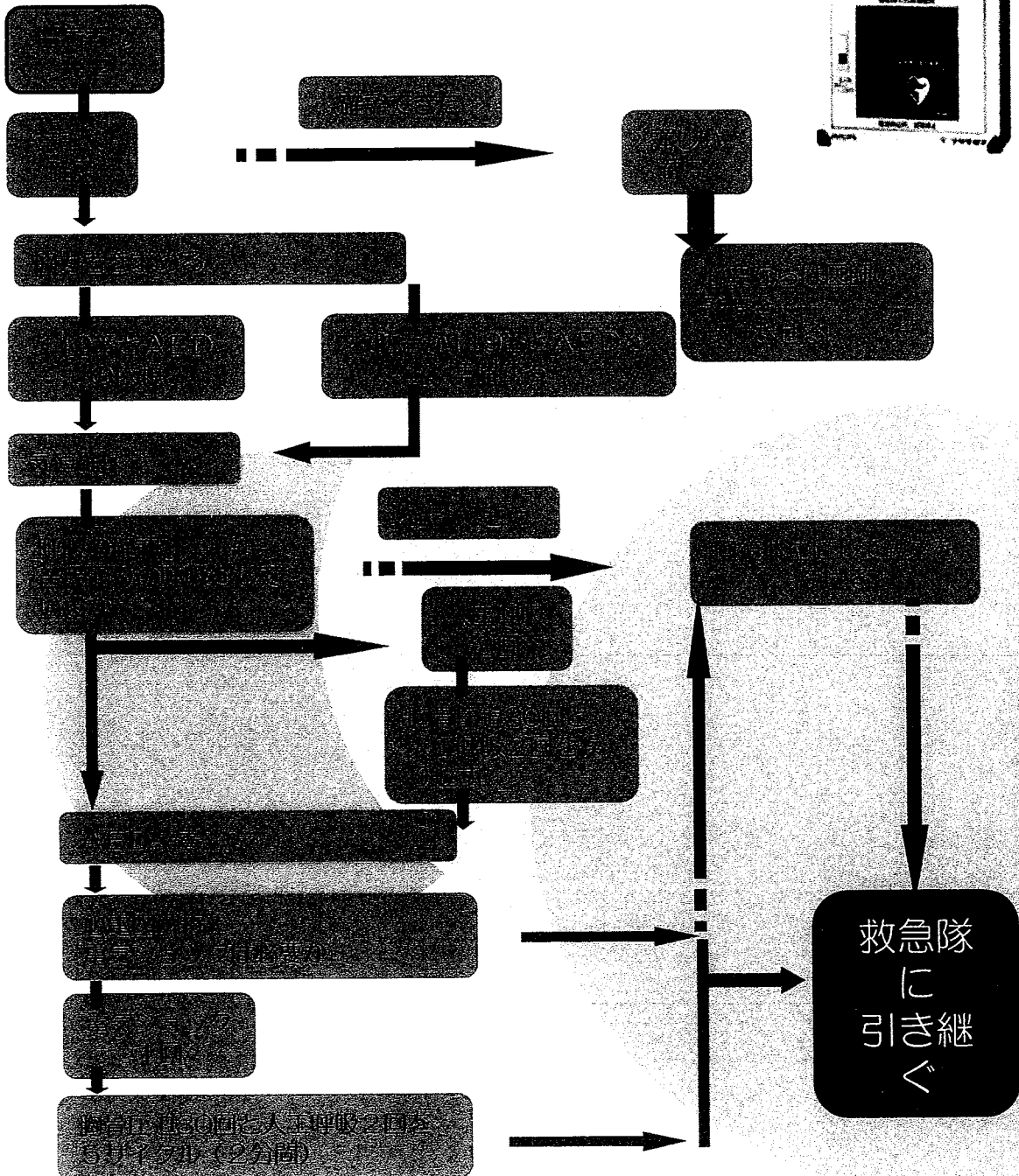
当施設では、AEDを利用者の方が一目でわかる場所に配置し、常時使用できるように維持管理を行っていきます。

#### AEDの管理

- ・ AEDが常時使用できるように維持管理を行います
- ・ 年2回以上の定期点検を行います

#### 全職員がAED講習を受講

- ・ 全ての職員がAEDを使用できるように心肺蘇生法、AEDの講習会を受講します



## 2 施設の効用を最大限に発揮するための対応

### (4) 事故・事件の防止措置と緊急時の対応

#### ウ 利用者の苦情等トラブルの未然防止と対処方法

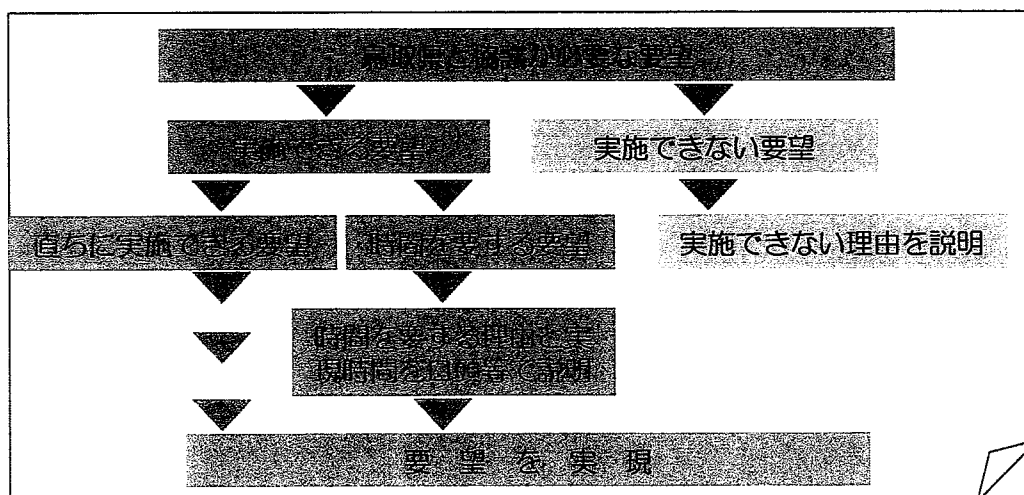
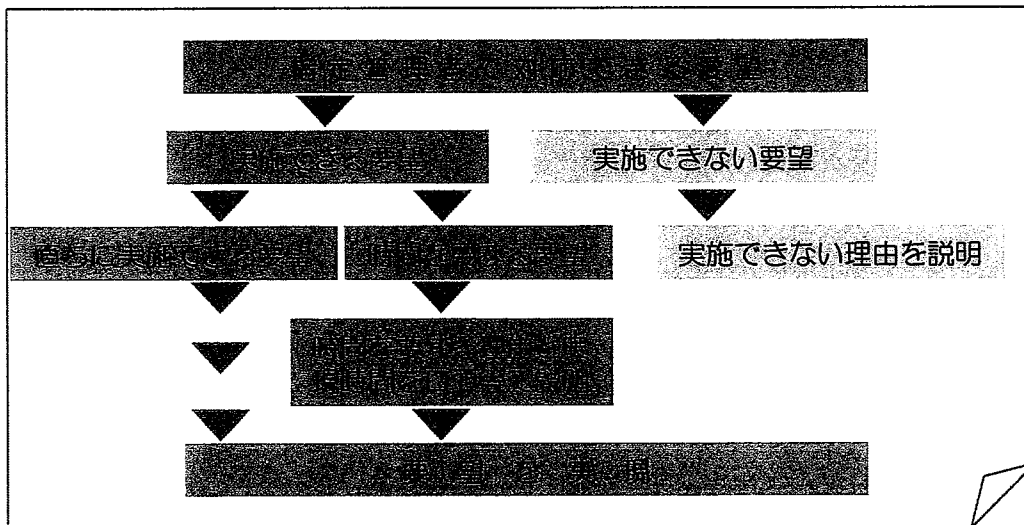
苦情処理の方法について徹底的に強化するとともに、適切・迅速に責任者へ連絡・報告するとともに、鳥取県にも具体的な対応についての指示を仰ぎ、指示が出るまでの間に現場の検証や関係箇所等の点検を行い、指示が出た場合にはその結果を速やかに当事者に誠意をもって伝えることを徹底します。

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

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

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

また、苦情事例とその具体的な対応・結果については、当社独自の情報ネットワークにより他施設職員との情報共有化を図り、すべての職員が当事者意識を持った利用サービス向上に取り組みます。



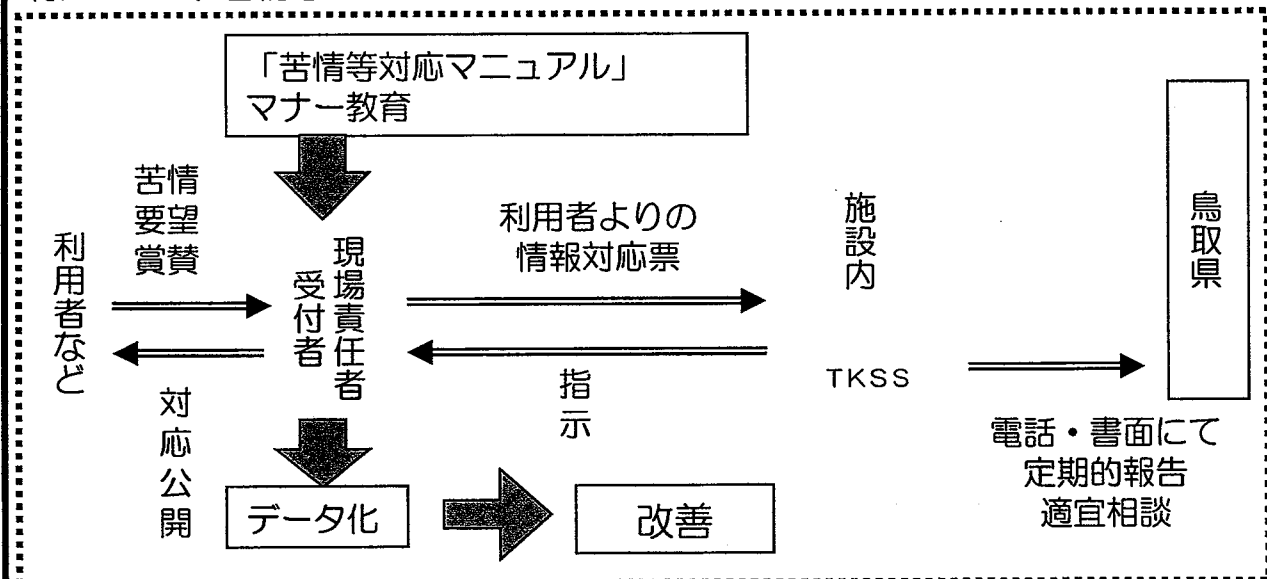
## 2 施設の効用を最大限に発揮するための対応

### (4) 事故・事件の防止措置と緊急時の対応

#### ウ 利用者の苦情等トラブルの未然防止と対処方法

##### 苦情やトラブル対応

障がい者体育センターの管理にあたり、利用者、近隣住民を含め、さまざまな利害関係者からの苦情、要望、賞賛等が想定されます。当社では、対応処置方法、体制について、苦情等対応マニュアルを策定し、下記のとおり遂行してまいります。



#### 【苦情処理に関する職員への指導、研修予定】

##### ◆苦情対応教育の徹底

管理業務者への対応方法の周知は、年1回のマナー教育の中で行ってまいります。なお、苦情・要望だけでなく、賞賛などについても本社に記録報告し、業務意欲の向上、他施設への検討に積極的に努めてまいります。

#### 【県への報告について】

##### ◆苦情内容についての報告

発生した苦情はまず電話にてその都度、鳥取県に報告します。また処理後は再発改善策を検討し最終的に、『利用者よりの情報対応票』を鳥取県に提出いたします。

#### 【その他苦情処理の対応について】

##### ◆苦情・要望対応の他、賞賛も積極的に把握します

利用者から苦情等が発生した場合は、苦情等対応マニュアルに従って迅速に処置を行い、『利用者よりの情報対応票』を用いて鳥取県に報告いたします。指定管理者のみで対応出来ない場合は鳥取県に報告し対応を協議します。

##### ◆情報は公開をします

発生した苦情、要望は、定期的な運営会議で報告協議し、対策の検討や処置を決定いたします。要望への回答は、可能なかぎり掲示して内容を公開し、「すぐに対応可能なもの」「将来的に対応を検討するもの」「対応が困難なもの」といった形で、スケジュールを含め、利用者に情報公開を行ないます。

##### ◆苦情データは蓄積し今後に生かします

発生した苦情は、再発予防処置を適切に実施し、同じ苦情等を繰り返さないために対応した記録を蓄積、データ化することで企業の財産として運営会議の中で、体制の改善を図ってまいります。

団体名	株式会社TKSS
-----	----------

## 2 施設の効用を最大限に発揮するための対応

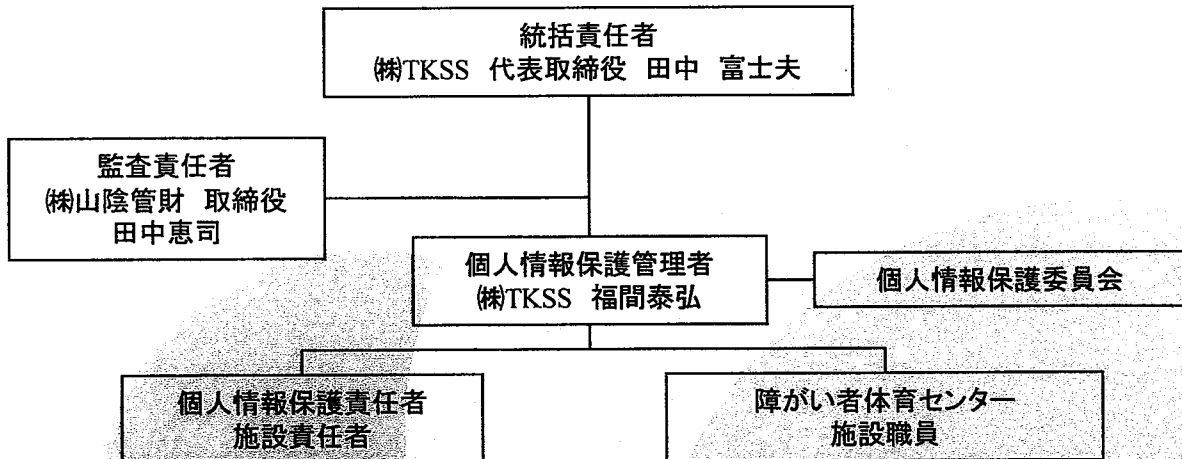
### (5) 個人情報保護等への対応

#### ア 個人情報の保護への対応

現在、私たちは平成21年2月にISO27001(情報マネジメントシステム)を認証取得し、お客様の情報を適切に管理・運用する活動を行っています。業務の委託先の管理や複製物の管理、個人情報の保管、廃棄をきちんと進めていくためには、情報を個人の管理に委ねるのではなく、組織的な対応が必要です。私たちは、全社員が携行している手帳「経営方針書」に個人情報保護方針を掲載して、日々の業務の中で明確にした対応を実施します。

私たちは、「障がい者体育センター」において集客と感動の環境を創り出し、公正・透明な指定管理者業務の遂行による開かれた施設運営を目指します。業務遂行のあらゆる場面でお客様皆様の個人情報をお預かりし利用させていただく際には、個人の権利・利益を侵害することのないよう以下の方針に基づき個人情報の取扱いを適正に行なわせていただき、豊かな人間環境の実現を目指して参ります。

私たちは、以下のような体制をつくり、管理ルールを整備して個人情報保護責任者を明確にした対応を実施します。



スタッフに対して、個人情報保護の必要性を理解するマニュアルを配布し教育を実施します。

研修は、年1回全員が受講するものとし、構成員企業の担当者が講師として説明します。また、新任者については、その都度教育するものとし、その場合は統括責任者が講師を行うことにします。

- ＜研修内容＞
- 個人情報保護の必要性と個人情報保護法の施行について
  - 当館の個人情報保護規則について
  - 当館の個人情報の状況と特定について
  - 当館の個人情報保護体制に関する理解
  - 理解度テスト

## 2 施設の効用を最大限に発揮するための対応

### (5) 個人情報保護等への対応

#### ア 個人情報の保護への対応

障がい者体育センターにおいて想定される個人情報には

- ・勤務するスタッフの情報
- ・アンケートの記名情報
- ・新規スタッフの採用における個人情報
- ・ボランティアの個人情報
- ・施設利用者の個人情報
- ・イベントの実施にまつわる運営上の個人情報
- ・ホームページを利用したメールアドレス

など様々な個人情報が考えられます。

スタッフに対しては、業務に関連し個人情報が発生するか否かの判断をまずしっかりとさせていく必要があります。それゆえ、以下の点にポイントを置いた教育を実施するとともに、設置者と指定管理者の関係や関連条例について説明するとともに、2者間で交わしておくべき「個人情報取扱協定書」の作成について説明します。

#### <ポイント>

- 事例を踏まえて特定すべき個人情報について説明
- 業務発生時の個人情報の有無について確認すること
- 個人情報保護担当者になること
- 業務が終了したら個人情報は処分すること
- 「個人情報取扱協定書」の内容について
- 個人情報保護条例について

## 2 施設の効用を最大限に発揮するための対応

### (5) 個人情報保護等への対応

#### ア 個人情報の保護への対応

##### ◆ ISO27001にもとづく実際の個人情報保護の対応

###### ■ 法令等を遵守した個人情報の保護に努めます

個人情報保護法を遵守するとともに、各種ガイドラインにも注意を払いつつお客様等の個人情報の保護に努めます。

###### ■ 公の施設を管理運営する上で、適切な「個人情報保護規則」を制定します

<ポイント>

1. 知り得た個人情報を他に漏らさない（契約終了後も同様）
2. 業務目的達成のための必要な範囲での収集
3. 盗難・漏洩・滅失・棄損・内部での盗用の防止等適正に管理
4. 目的外の利用及び提供をしない
5. 提供を受けた個人情報資料等を許可無く複写・複製しない
6. 提供された資料等は契約終了後原則として返還する
7. 従事者への周知
8. 鳥取県による個人情報取扱調査や緊急立ち入り検査の実施
9. 事案の発生または懸念される場合は、速やかに鳥取県に報告し指示に従う

###### ■ 個人情報を収集する上でそのしくみを明確にして取り組みます

運営改善等を目的に記名アンケートなどを実施し個人情報を扱う場合には、以下の文書を作成し安全性を確保します。

1. 設置者との協議の上で「個人情報取扱協定書」または「お願い書」を作成
2. 再委託の際には、設置者と個人情報の再委託に関する「確認書」を作成
3. 再委託先との間では「個人情報委託基本契約書」を作成

###### ■ 個人情報を扱う業務の再委託先の選定は「調査書」に基づいて指定します

個人情報を扱う業務を再委託する場合、当グループ選定基準の適合を確認する調査書に基づいて委託先を選定します。

###### ■ 個人情報の受け渡しの際には「受渡書」等文書を添えます

個人情報を扱う業務の委託に際し、定期的に管理状況の報告を書面で行い、完了時には「受渡書」を提出します。

###### ■ 業務推進上、個人情報の取扱業務が発生する場合は「台帳」を作成します

業務で新たな取り組みが発生する場合、まず個人情報の有無を確認する「特定票」を作成し「台帳」管理します。

###### ■ パソコンで個人情報を扱う場合、データは一元管理します

個人情報をパソコンで扱う場合、ばらばらに個別パソコン内にデータを保存せず、ネットワーク化されアクセス管理が安全なサーバーがある場合にはそこに、またない場合には特定のデジタル媒体を決めて取り扱い保存を行いません。

###### ■ 運営事務所への入室ルールを決め、情報漏洩を防ぎます

外来者の事務スペースへの単独入室を原則禁止するとともに、入室の際には来訪者記録簿への記入義務を実施します。

###### ■ スタッフ採用やスクール教室募集に際し個人情報の取り扱いに留意します

個人情報を扱う上で、個人情報の提供者に対し以下の説明を行いません。

1. 収集の目的
2. 個人情報の委託・提供のあり方
3. 情報提供の本人承諾の確認
4. 履歴書等の処分
5. 開示・訂正・削除請求権
6. 問合せ窓口の設置
7. 「応募者同意書」の提出受取りと「控え」の本人渡し

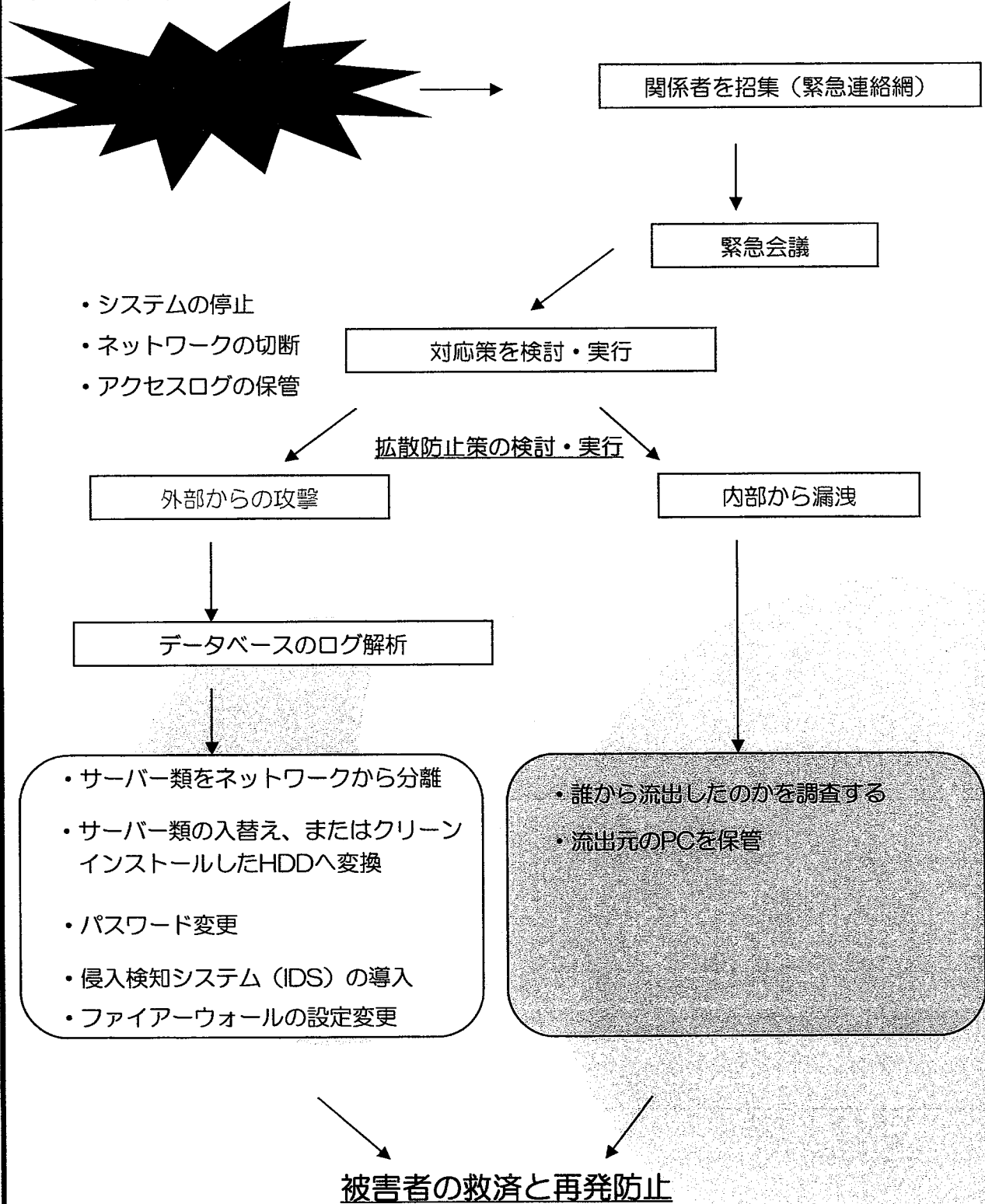


## 2 施設の効用を最大限に発揮するための対応

### (5) 個人情報保護等への対応

#### ア 個人情報の保護への対応

#### 個人情報保護の緊急対応



## 2 施設の効用を最大限に発揮するための対応

### (5) 個人情報保護等への対応

#### イ 情報の公開の対応

広報は、県内外の人々と障がい者体育センターをつなぐ重要なコミュニケーション手段です。私たちは障がい者体育センターのみならず、障がい者スポーツ・福祉・文化活動のPR・発展につながる広報を行うことを念頭に、広がりのある広報を行政や各種企業・団体、地域の方との協働で、効率的・効果的かつ広域的に情報発信やサービスを実施します。

また、地元の方々から情報の公開を求められた場合、県と協議を行い個人情報に関する情報以外は本人又はホームページにて開示いたします。

さらに利用者からのアンケート等から寄せられた要望およびアンケート結果など本施設内コミュニケーションスペースにおいて誰でも自由に閲覧できることとし、障がい者体育センターの透明性を高める管理運営を行ないます。

県民からの情報公開に対しても個人情報を除くものに関しては鳥取県の許可を得て条例に基づき公開いたします。その他催し物等や活動情報等も条例に基づきホームページにて公開します。

#### PR (パブリシティ) 対策

新聞、雑誌などの記者に情報を発信し、取材を誘致し、より望ましい記事が掲載されるよう配慮する活動をおこなう。

- ニュース・リリースの制作、配布
- 記者との日常の関係づくり

#### 大会・催し誘致対策

- 鳥取県・各種団体との定期的な情報交換の実施
- ポスター展示や広報誌配布など、広報活動の実施

#### その他対策

- ホームページの充実による誘客対策
- 活動内容の掲載
- 地元施設・スポーツ団体・芸術文化団体への定期的で迅速な情報提供
- スポーツファン・芸術文化ファン向けに、イベントの告知で当施設のPRを実施

#### 適切な媒体を効果的に使用

- 広告目的：知名&理解の促進
  - 訴求対象：全般
  - 訴求地域：鳥取県
- メディアを適切に利用し、効果的に広報を進めていきます

## 2 施設の効用を最大限に発揮するための対応

### (5) 個人情報保護等への対応

#### 情報公開の請求について

名称	県民からの情報公開の請求
概要	<p>当社に対する県民の皆様の理解と信頼を深め、公正で開かれた管理運営をよりいっそう推進するため、県民の皆様は、当社が持っている障がい者体育センターの情報を公開するよう請求することができます。</p>
<p>時期及び対象者</p>	<p><u>申請・届出の時期</u> 随時</p> <p><u>対象者</u> 次の人は、情報の公開を請求することができます。</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) 県内に住所がある方</li> <li>2) 県内に事務所などをもっている個人や法人など</li> <li>3) 県内に通勤・通学している方</li> <li>4) 管理運営に具体的な利害関係をもっている個人や法人</li> </ol> <p>※ただし、上記以外の人でも情報公開の申出をすることができます。この場合、鳥取県とも相談の上、当社ではできるだけ公開に応ずるよう努めます。</p>
方法	<p><u>申請・届出方法</u> 情報公開請求書に必要事項を記載して提出していただきます。 (上記の対象者以外の方は、情報公開申出書に記載して提出していただきます) 請求書(申出書)を郵送又はメール・FAXでも受付をする。</p> <p>情報を公開するかどうかを決定したときは、その結果を情報公開決定通知書でお知らせします。また、ホームページ等でも公開できるものは公開致します。</p>
その他	<p>情報の公開が請求されたときは、原則として公開しますが、次の情報が請求されたときは、例外として公開致しません。</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) 法令・条例の規定により公開することができないとされている情報</li> <li>2) 個人のプライバシーに関する情報</li> <li>3) 法人等の事業に関する情報で、公開することによりその事業活動に明らかに不利益を与えると考えられるもの</li> <li>4) 公開することにより、意思形成に支障を生ずるおそれのある情報</li> <li>5) 公開することにより、管理運営の公正・円滑な執行が著しく妨げられる情報</li> <li>6) 公開することにより、協力関係または信頼関係を著しく損なうおそれのある情報</li> <li>7) 公開することにより、安全と秩序の維持に支障が生ずるおそれのある情報</li> </ol>

## 2 施設の効用を最大限に発揮するための対応

### (6) 利用者等の要望の把握及び対応方針

#### (1) 全社員、全施設で半期の振り返りアセスメント(見直し)活動を実施しています

施設の目的・目標達成のためには、指定管理のスタッフ全員が同じ方向を向いて価値観を共有することが重要と考えます。そのために年に2回施設に勤務する常勤社員全員参加による前期の振り返りを行い、施設が良くなるため、利用者の方に今以上に喜んでいただけるよう来期の目標を決め、その目標のために何をすべきかをスタッフ全員で話し合い具体的な実行目標を決定します。

I<振り返り>	II<目的>	III<現状>	III<趨勢>	IV<要因>	V<方針>
半期の実行計画が出来たか? その成果は? 今後どうするか?	でありたい したい こうありたい	気にかかる部分を冷静に見た状態	放っておくと~になる ~になりかねない	先で困らな いために 変えるべき 今の状態 ~となる ことを許す 今の 要因	基本として どんな行き 方がある か?

#### (2) 毎日の仕事においてPDCAを継続的に繰り返しています

日々の仕事において日常・定期(年次・月次)・随時それぞれにおいてPDCAの環を回し、サービスの改善活動(QC活動)に活かしていきます。

	P<計画>	D<実施>	C<評価>	A<改善>
定期	・協定書締結 ・事業計画書策定 ・水準・仕様設定 ・評価指標の設定	・管理・運営 ・事業の実施	・定期アンケート ・分析 ・報告書作成 ・指標評価	・県への報告 ・次期改善計画の 協議
日常	・マニュアルの加筆 修正 ・ケースにより 計画・仕様等変更	・サービスの提供 ・コミュニケーション・加工 の実施 ・不具合の是正	・業務日誌作成 一実施内容 一顧客の声 一苦情など	・報告・協議 改善案・対策の 検討と指示・確認

#### (3) セルフモニタリングを実施しています

前述のPDCAサイクルにのっとり、以下のセルフモニタリングを実施します。

日次	手法	内容	頻度
日常 モニタリング	業務日誌	・サービス・管理実施内容記録 ・顧客の声を記録 (苦情、耳に入る会話、目安箱の要望事項、他) ・サービススタッフの気づき・提案事項	日次 報告時点 年2回
定期 モニタリング	報告書 アンケート調査	・月次、四半期、年次報告書 ・アンケートによる満足度、要望の把握、動態調査	
随時 モニタリング	随時外部団体等に対してヒアリングを実施 その他必要に応じて実施		

## 2 施設の効用を最大限に発揮するための対応

### (6)利用者等の要望の把握及び対応方針

#### 1 【顧客の声を認識する】 めざすのは顧客との「関係づくり」

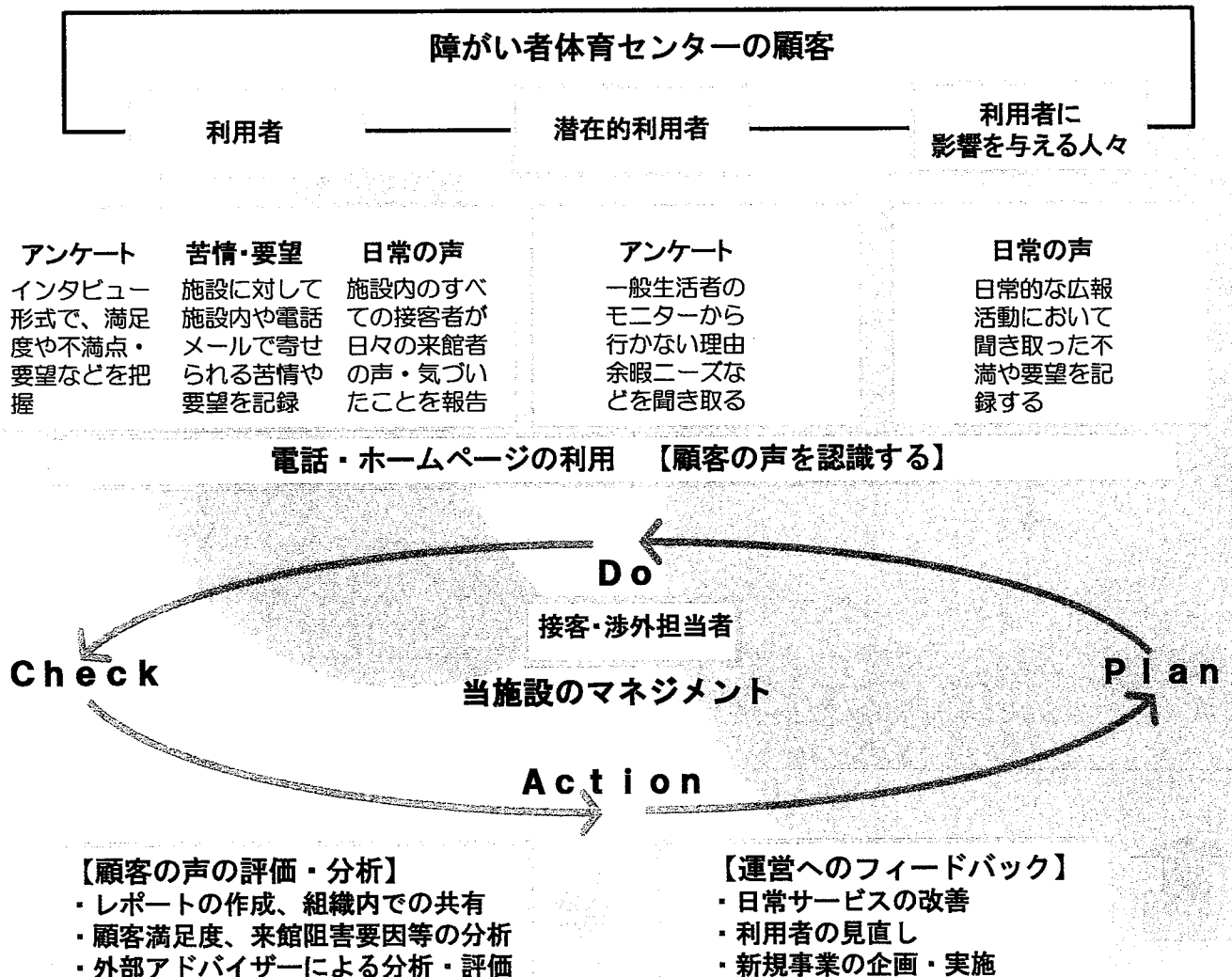
顧客の声はいたるところにあります。例えば、日々の接客対話における「充実していた」「よくわからない」「不便だ」などのひとつひとつの声、利用者とのミーティング、研修などで訪れた方から聞く評判など。ちょっと注意すれば聞こえてくる声を確実に集約させるとともに、コミュニケーションスペース、アンケートなども実施します。また「潜在的利用者」の声を積極的に聞くことを重視します。

#### 2 【顧客の声を評価・分析】 見えない課題を発見する

顧客に接している一人ひとりが聞き取っていながらも、埋もれ、「暗黙知」となっている顧客の「声」を、施設の共有知として認識し、運営課題を発見していきます。顧客との関係づくりに向けて、「声」の奥にある要望を読み解き、新規来館やリピート利用を阻害する要因の把握に努めます。

#### 3 【顧客へのフィードバック】 よりよいサービス・新たな企画による顧客満足をめざす

顧客の声をもとに、施設の運営を改善していきます。来館者の意見をもとに、日常業務の見直し・改善を行うことはもちろん、潜在的顧客の声の分析結果から得られた知見をもとに、新規顧客獲得に向けての方策を立て、実行します。またそれらの効果を検証することで、さらなる顧客満足をめざしていきます。



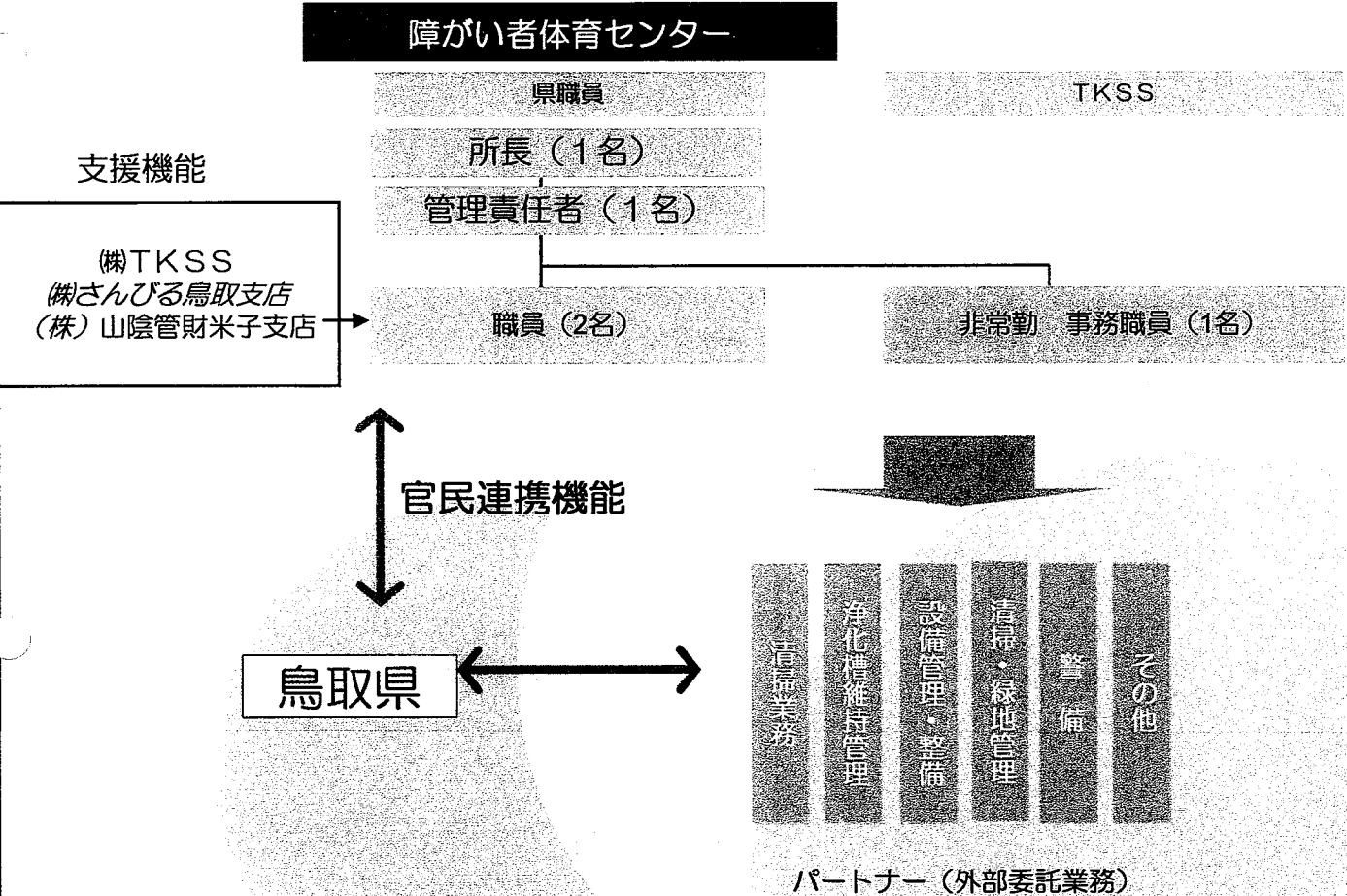
団体名	株式会社TKSS
-----	----------

### 3 安定した管理に必要な人員及び財政的基礎の確保

#### (2)組織及び職員の配置等

##### ア 管理運営の組織

運営組織は現状の組織経営を維持し「経営管理・運営（オペレーション）」「青少年・交流・スポーツ・レクレーション・広報営業・企画（戦略）」に分け、「障がい者体育センター」経営計画を推進する機能を集中するとともに業務に携わる者が自らの役割をより明確に理解できるよう配慮しました。また、施設の管理運営基本方針で設定したミッションを効率的・効果的に実現することを目的とした組織構成としました。



団体名	株式会社TKSS
-----	----------

### 3 安定した管理に必要な人員及び財政的基礎の確保

#### (2)組織及び職員の配置等

##### イ 職員の職種等

職種（職名）	雇用関係	月勤務日数	担当する業務内容	人件費（千円）
所長	非常勤		※1・2	無給
管理責任者	常勤1	22日	※2・3	1,971
管理員	常勤2 2人	17日	※3	1,830
事務職員	非常勤		※1・4	600

※1 施設統括責任者 管理運営全般に関すること 利用促進に資するイベント等の実施・施設会議開催・職員の人材育成・印刷書類の確認発注・委託管理の契約等

※2 体育センター会計に関すること（入出金処理、予算、決算、収支状況の把握、利用受付、利用金徴収、減免管理。書類発注など）委託契約事務等に関すること 施設の設備維持管理に関すること、苦情解決委員会に関すること

※3 管理補助員 利用受付業務（利用案内、申込、利用料徴収・管理、減免管理等）に関すること、利用者の把握（事故防止、苦情受付等）に関すること 館内管理（日常清掃、定期清掃委託、館内保守委託、修繕等）に関すること 情報提供（イベント案内、ホームページ管理）に関すること 自動販売機等の管理に関すること 施設の防火管理に関すること

※4 月次報告書作成提出、予算、決算、収支状況の把握、入社関係、雇用関係・給料計算・鳥取県との打ち合わせ・施設会議・研修計画及び実施・イベントの立案

## 4 安定した管理に必要な人員及び財政的基礎の確保

## (2) 組織及び職員の配置等

## ウ 日常の職員配置

日常の職員配置に当たっては、おおむね2週間前に会館の利用状況に合わせ、所長判断で職員配置を決定し勤務いたします。

ただし、令和6年度の耐震補強工事期間中は、開館時間、閉館日等の変更がある場合は、承認申請を行い、職員配置を変更します。

配置場所	職員配置の時間帯		職名
管理事務室 (館内)	日勤A	9:00~18:00	管理員(選任)
	遅番B	17:15~21:15	管理員(選任)
	早番C	9:00~15:00	管理員(選任)
	遅番D	15:15~21:15	管理員(選任)
	夏遅E	15:45~21:45	管理員(選任)
	夏遅F	17:45~21:45	管理員(選任)



## 4 安定した管理に必要な人員及び財政的基礎の確保

### (2)組織及び職員の配置等

#### エ 人財育成

人々が安心して訪れ何度でもご利用いただけること、それが私たちの願いです。指定管理業務の運営にあたっては、以下の研修・教育を行いお客様に満足いただくための総合性、専門性を有したサービス人材を育ててまいります。

研修項目	内 容
安全衛生管理研修	常時ミーティング及び実務にて、現場作業の衛生維持管理について実施します
救命救急法・AED研修	年1回、全ての職員を対象に、管轄消防署に依頼して実施します
ISO14001研修	環境に関する勉強会を四半期ごとに行います。水道光熱費の削減に繋がります
ISO27001研修	職員に対して情報セキュリティに関する研修を四半期ごとに行います
アセスメント研修	年2回全職員で、運営状況の見直しと次の半期に向けての計画を具体的に行います
設備研修	全職員を対象に、基本的な設備の作動及びトラブル時の対処法を実施します

#### ◆お客様に満足いただく強い組織になるために

##### ◆規則、ルールに関する教育

統制のとれた組織を目指し、施設内規程、マニュアル、業務処理要領等の理解を職員に徹底します。

##### ◆管理職研修

職員のモチベーションを高め、職員どうしが信頼しあえる組織を目指します。

##### ◆資格の維持や新規取得に関する支援

職員の自己実現や次のステップへの前進を支援し、施設と一っしょに育っていきます。

#### ◆安全で快適な施設であり続けるために

##### ◆対応教育（接客・接遇）

身だしなみ、接客用語・敬語、立居振舞い、ユニバーサル対応、取得物・遺失物対応、迷子や疾病人への対応、苦情対応など、いきとどいたお客様へ配慮を目指します。

##### ◆建築物保守及び警備・防災に関する講習

危険からお客様を守り、快適な施設環境を維持します。

##### ◆機器・設備の取扱い教育

安全で、故障のない施設運営を実施します。

##### ◆緊急時の対応教育（危機管理教育）

事故対応、不審者等不法行為への対応、緊急連絡網、火災・地震・風水害への対応（消防体制、避難誘導、消火栓・消火器配置等）など、緊急時のお客様の安全を確保します。

##### ◆個人情報保護に関する研修

お客様の利益を侵害せず、危険から守るために、当グループ企業内で行なう研修に参加させます。

##### ◆OJT研修

机上でなく現場での問題解決を重視し、その場で指導を重ねていきます。

##### ◆ISO研修

当社ですでに取得しているISO14001、ISO27001の研修を行います。

※上記研修教育は新型コロナウイルス感染症等の状況により、リモートでの開催をします。

## 4 安定した管理に必要な人員及び財政的基礎の確保

## (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

常駐職員に付きましては、希望者は現在勤務されている職員の方を引き続き雇用します。雇用が難しい職員の後任には、  
の中から、自然環境や野外教育への造詣が深い者を選抜して配置いたします。継続雇用であれ、新規配置であれ、指導部門の職員の皆様から頼りにされる職員となるような会社を挙げて社員教育に力を入れてまいります。

## (4) 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

関係法令にかかる監督行政機関からの指導はありません。

## (5) 法人等の社会的責任の遂行状況

## (ア) 障がい者雇用

ア 常用労働者数45.5人以上の事業所であり、

法定雇用率を達成している。

法定雇用率を達成していない。

イ 常用労働者が45.5人未満であり、

障がい者を雇用している。

障がい者を雇用していない。

## (イ) 男女共同参画推進企業の認定

男女共同参画推進企業に認定されている。

男女共同参画推進企業に認定されていない。

その他の国または地方公共団体の男女共同参画に関する類似制度に認定等を受けている。

## 4 安定した管理に必要な人員及び財政的基礎の確保

## (5) 法人等の社会的責任の遂行状況

(ウ) 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種企画認証等

ISO14001、TEAS I種規格又はII種規格に基づく環境管理システムについて

- 認証登録されている。
- 認証登録されていない。
- その他の環境配慮に関する類似規格の認証登録等を受けている。

## (エ) あいサポート企業等の認定

- あいサポート企業等に認定されている。
- あいサポート企業等に認定されていない。
- その他の地方公共団体の障がい者支援に係る類似制度の認定等を受けている。

## 5 障がい者の優先的な利用の確保及び利用促進

### (1) 障がい者の優先利用

利用申込については、仮申込の受付期間を6か月前（一般利用者1か月前）に設定することで、障がい者の利用の利便性と優先的に利用できる体制を確保する。

また、減免利用については、広く対象者に説明や情報公開などを行い、活用の促進を図る。

### (2) 障がい者の利用促進

関係団体との協力・連携により、これからスポーツを始めたい障がい者が気軽にできる種目の研究やスポーツ教室等の実施、指導者の育成等を進め、障がい者が主体且つ継続的にスポーツに親しめる環境づくりを構築していきたい。

また、積極的な情報発信に努め、「誰でも楽しめる障がい者スポーツ」を地域に広げ、障がいの有無に関わらず、地域住民のコミュニティの場・障がい者スポーツ拠点施設としての利用価値を高めていきたいと考えます。



PERRY JOHNSON  
REGISTRARS

## 登録証

ペリージョンソンレジストラは、  
下記の組織の情報セキュリティマネジメントシステムを審査しました。

さんびるホールディングス株式会社

本社 島根県松江市乃白町薬師前3-3

(上記の事業所はマルチサイト認証の対象である。付属書を参照のこと。)

ここに本組織が

JIS Q 27001:2014(ISO/IEC 27001:2013)

に適合していることを証します。

また、本登録の範囲は、以下のとおりとします。

ビルメンテナンス業 (保安警備、設備管理、清掃、環境衛生管理)、  
医療用カーテン・業務用カーペット等インテリア用品の販売・リース・クリーニング、  
スポーツ教室・介護予防教室・学童塾の運営、公共施設の指定管理者業  
—適用宣言書 第7版—

本登録は、上記規格の審査登録を管理するシステム規定に従い授与され、組織は、その規定を遵守、適合し、審査登録機関の任務を尊重することをここに誓約する。



CEO テリー・ボボイジ

ペリージョンソンホールディング株式会社  
ペリージョンソンレジストラ  
東京都渋谷区広尾1-1-39  
恵比寿プライムスクエアタワー9F

本認証の効力は、継続して実施されるサーベイランス、及び必要とされるサイトのサンプリング実施に基づくものである。

発効日 2022年12月14日  
有効期限 2025年10月31日

改訂日 2023年3月1日

登録証番号 C2022-05045-R1  
ページ: 1/6



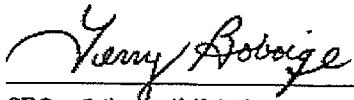
PERRY JOHNSON  
REGISTRARS

## 付属書

株式会社 TKSS 本社  
鳥取県米子市米原8-11-49

スポーツ教室・介護予防教室運営、  
公共施設の指定管理者業

ビルメンテナンス業（保安警備、設備管理、清掃、環境衛生管理）、  
医療用カーテン・業務用カーペット等インテリア用品の販売・リース・クリーニング、  
スポーツ教室・介護予防教室・学童塾の運営、公共施設の指定管理者業  
—適用宣言書 第7版—



CEO テリー・ボボイジ

登録証番号 C2022-05045-R1  
ページ： 6/6

ペリージョンソン ホールディング 株式会社  
ペリージョンソン レジストラ  
東京都渋谷区広尾1-1-39  
恵比寿プライムスクエアタワー9F

本認証の効力は、継続して実施されるサーベイランス、及び必要とされるサイトのサンプリング実施に基づくものである。



# PERRY JOHNSON REGISTRARS, INC.

## 登録証

ペリージョンソン レジストラーは、  
下記の組織の環境マネジメントシステムを審査しました。

さんびるホールディングス 株式会社

本社 島根県松江市乃白町薬師前3-3

(上記の事業所はマルチサイト認証の対象である。付属書を参照のこと。)

ここに本組織が

ISO 14001:2015

に適合していることを証します。

また、本登録の範囲は、以下のとおりとします。

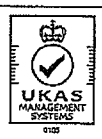
ビルメンテナンス業（保安警備、設備管理、清掃、環境衛生管理）、  
医療用カーテン・業務用カーペット等インテリア用品の販売・リース・クリーニング、  
スポーツ教室・介護予防教室・学童塾の運営、公共施設の指定管理者業

本登録は、上記規格の審査登録を管理するシステム規定に従い授与され、組織は、その規定を遵守、適合し、審査登録機関の任務を尊重することをここに誓約する。



*Terry Boboige*

代表取締役社長 テリー・ボボイジ



Perry Johnson Registrars, Inc. (PJR)  
755 West Big Beaver Road, Suite 1340  
Troy, Michigan 48084  
(248) 358-3388

本認証の効力は、継続して実施されるサーベイランス、及び必要とされるサイトのサンプリング実施に基づくものである。

発効日 2022年12月14日  
有効期限 2025年12月13日

登録証番号 C2022-05044  
ページ： 1/5



PERRY JOHNSON  
REGISTRARS, INC.

## 付属書

株式会社 SKSS 本社  
島根県松江市乃白町薬師前3-3

スポーツ教室・介護予防教室運営、  
公共施設の指定管理者業

株式会社 TKSS 本社  
鳥取県米子市米原8-11-49

スポーツ教室・介護予防教室運営、  
公共施設の指定管理者業

ビルメンテナンス業（保安警備、設備管理、清掃、環境衛生管理）、  
医療用カーテン・業務用カーペット等インテリア用品の販売・リース・クリーニング、  
スポーツ教室・介護予防教室・学童塾の運営、公共施設の指定管理者業

代表取締役社長 テリー・ボボイジ

登録証番号 C2022-05044  
ページ: 5/5

Perry Johnson Registrars, Inc. (PJR)  
755 West Big Beaver Road, Suite 1340  
Troy, Michigan 48084  
(248) 358-3388

本認証の効力は、継続して実施されるサーベイランス、及び必要とされるサイトのサンプリング実施に基づくものである。





～障がいを知り共に生きる～



# あいサポート企業認定証

(名称) 株式会社TKSS

(所在地) 鳥取県米子市米原8丁目11番49号

上記を「あいサポート企業」として認定します。

認定番号

第564号

**SUPPORTER**

認定日

平成30年11月13日

発行日

平成31年3月18日

鳥取県知事

平井 伸治



島根県知事

溝口 善兵衛

