

### 満足度の高いサービスの提供

- 安全・安心の施設サービスの提供  
外国人来館者や障がい者等に配慮した火災時等の情報伝達を目的とするデジタルサイネージの導入
- お客さまの情報環境の充実  
館内のインターネット環境の整備
- 快適な利用環境の提供
  - ① 館内のWi-Fiの整備
  - ② コミュニティスペースの設置
- 海外からのお客さまへのサービスの向上  
職員を対象とした語学研修の推進や、翻訳アプリを利用した接客対応の向上を図る。

## ⑯ 施設情報の積極的な公開

現在までに、スポーツ情報などを当館ホームページに掲載、紙ベースでの広報誌の発行、地域や学校などへチラシ配布などをおこなってきました。

次期指定管理期間には、SNS (Facebook など) 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に取り組みます。

### ア ウェブアクセシビリティに対応したホームページのリニューアル

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

(注) 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。

そのため、総務省が推奨しているウェブアクセシビリティに配慮し、どのような利用環境においても、お客さまに対して同じように情報が伝わり、情報を入手したり、サービスを利用したりできるよう、各ガイドラインや規格（日本工業規格（JIS X 8341-3:2016））を遵守した情報発信につとめます。



#### ● ウェブアクセシビリティ方針の策定と公開

ウェブアクセシビリティの対策方針を管理施設ホームページにおいて公開、平成 30 年度末にその対策状況を開示します。

ウェブ アクセシビリティの 対策例	1	すべてのページに固有のタイトルを付ける
	2	画像の代替テキストを提供する
	3	半角カタカナや機種依存文字を使用しない
	4	音声読み上げに配慮したテキスト表記
	5	使いやすくわかりやすいリンクの提供
	6	文字サイズを変更できるようにする
	7	見出しなど適切な要素を用いて文書構造を規定する

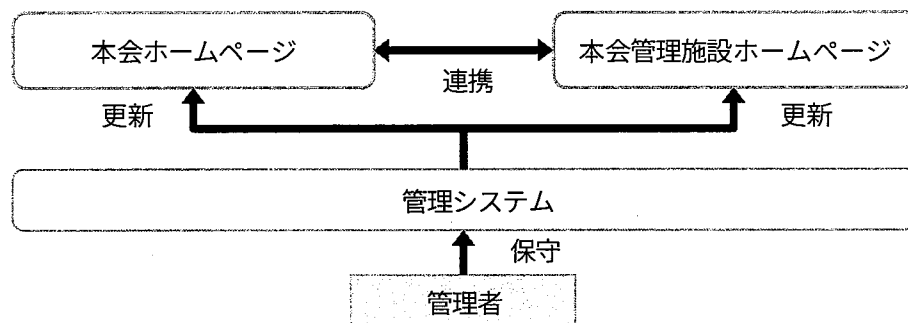
(注) ウェブアクセシビリティとは

ウェブアクセシビリティとは、高齢者や障害者を含めて、誰もがホームページ等で提供される情報や機能を支障なく利用できることを意味します（総務省「みんなの公共サイト運用ガイドライン（2016年度版）」より）。

●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。

本会及び管理施設のホームページ管理・運営



【実施中のセキュリティ施策】

- ①定期バックアップの実施／②ブラウザ等の脆弱性に対応／③権限管理の徹底／
- ④セキュリティ研修会の実施 ※過去10年の障害・事故0件

●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、サービスの向上につとめます。

●ホームページに今後導入を研究する事項等

広報誌等のデジタル化	● インターネット上で閲覧可能にする
フィットネスルームの混雑状況の開示	● リアルタイムでフィットネスルームの混雑状況が閲覧可能にする
ホームページの保守活動	● 随時アップデートされる OS やブラウザ等への対応を促進する
ネット会員事業の研究	● 教室やイベント等への申込がネットでできる機能を追加する ● 決済機能を導入研究する(カード決済・コンビニ決済等) ● 登録ユーザには定期的にメールを用いた最新情報を案内する
検索エンジンの最適化	● ホームページへ流入経路は検索エンジンから(全体の約 70%) ● 事業への告知・集客を促進するために、直感的なワードを用いた検索で誘導できる施策を推進する ● 動画を用いたプロモーションを積極的に推進する

イ SNS による情報提供・公開

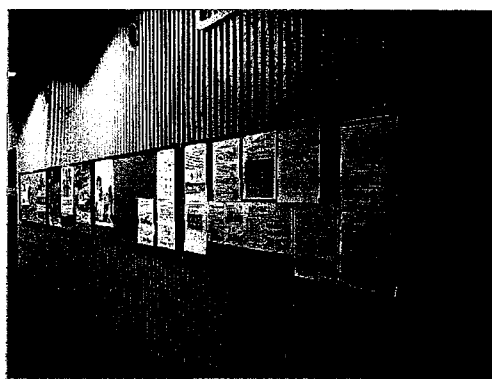
施設の最新情報をいち早くお客さまに提供するために、SNS (FaceBook) を活用し、県民のみならずははじめとした幅広い年代や県内外の方々に、産業体育館をより身近に感じていただけるようになります。



Facebook の活用

ウ 紙ベースでの情報提供・公開の継続

インターネットなどの扱いが苦手な方や高齢者や子ども向けに、チラシの配布や館内「情報コーナー」の設置など紙ベースでの広報活動を継続しておこないます。



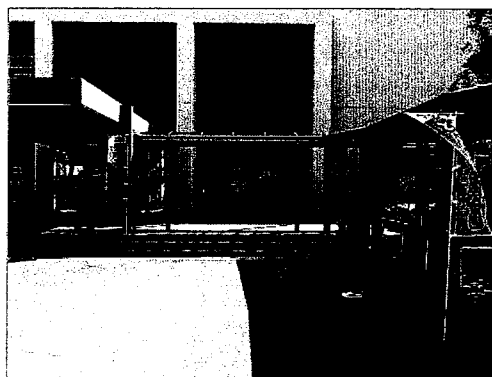
「情報コーナー」の設置

⑰ とっとり県民の日の無料開放

仕様書に従い、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、専用利用にあっては、ふさわしい行事をおこなう場合に限りま。

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。



県民の日周知のため のぼりの設置

## (2) 利用者等の要望の把握及び対応方針

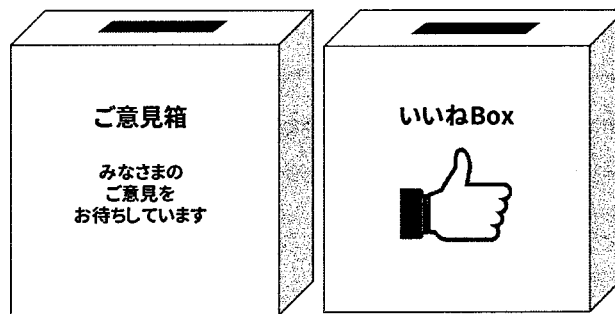
本会は、次期指定管理に臨むにあたり、ひとりでも多くのお客さまの生の声を収集し、お客さまのニーズに合わせた管理運営をおこない、お客さま満足度の向上を目指します。

### ① 要望の把握方法

お客さまの声をより多く収集し、管理運営に反映します。

#### ア 「意見箱」、「いいね BOX」の設置

直接スタッフに申し出がない意見も、個人の特定せずに伺うことができる「意見箱」を設置します。また、管理運営の方針に対する好感度を測る指標として「いいね BOX」を設置します。巡回のたびにチェックし意見について速やかに検討します。



#### 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（年4回）による意見収集を実施し、分析・評価します。結果は直ちに業務マニュアル等の運営改善に役立てるのはもちろんのこと、以後の事業計画の参考にするなど活用します。

ウ 年間調整会、月間体育館調整会によりお客さまの要望を把握し、短期・中長期の計画検討材料とします。

エ 相談窓口を設置し、さまざまな相談に応じます。

オ 職員が自ら施設を利用し、お客さまの立場に立った視点を持ち、接遇等の業務に役立てます。

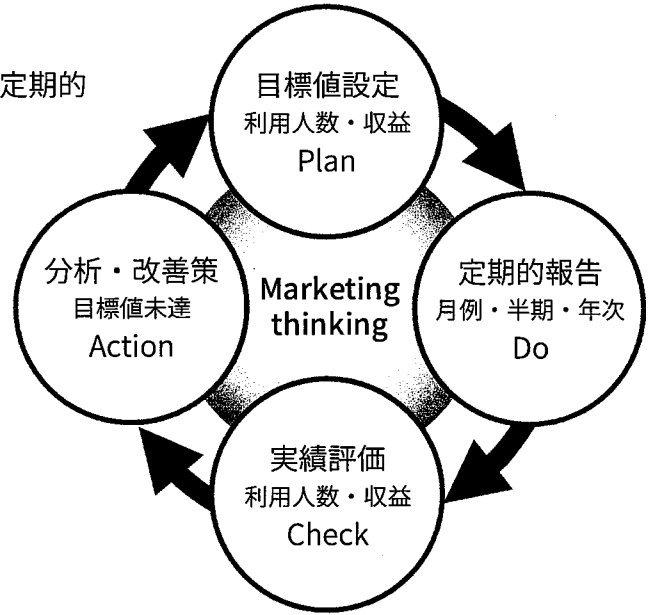
カ 他の管理施設の利用状況等を視察・マーケティング調査し、管理運営の向上につとめます。



○マーケティング後の手順

それぞれの事業に対する目標を設定し、定期的な報告と実績の評価をおこないます。

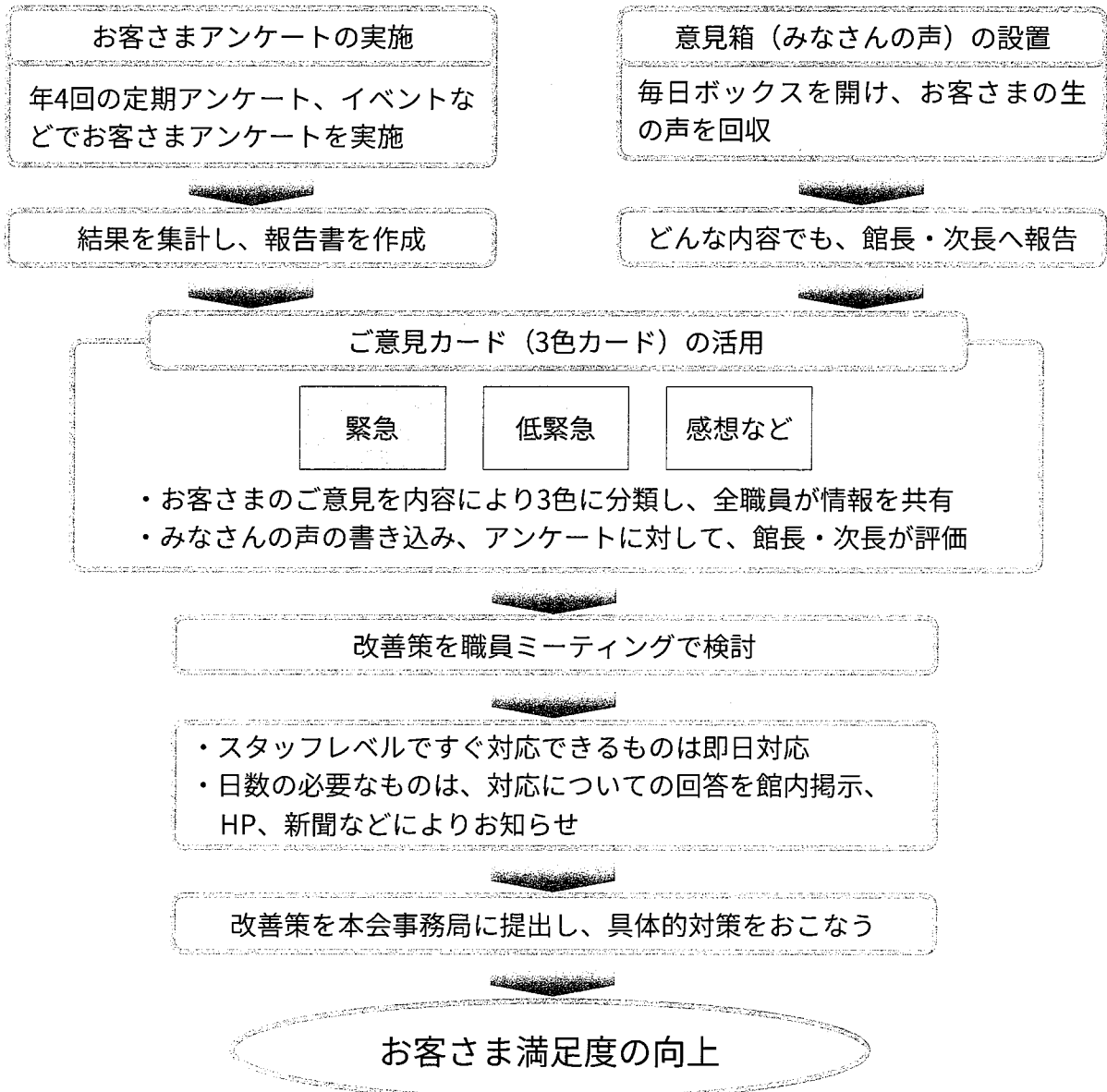
また、結果に対しての分析をおこない、改善策を講じます。



## ② 要望への対応方針

### ア 要望に対する対応の流れ

寄せられた要望を分析・検討し、本会で対応できる要望と県との協議が必要な要望を分けたうえで、以下の通り対応します。



イ 潜在的利用者の把握と自主事業の対応方針

- ・ 潜在顧客の見える化

登録者数予測 - 都度払い制施設の場合 -

● 都度払い計算条件

- ① 地方ロードサイド型（商圏半径10 km）
- ② 参加率はセノ調べを参考に算出

● 留意点

施設内容・価格（会費、利用料）・プログラム等により参加率は変動します。

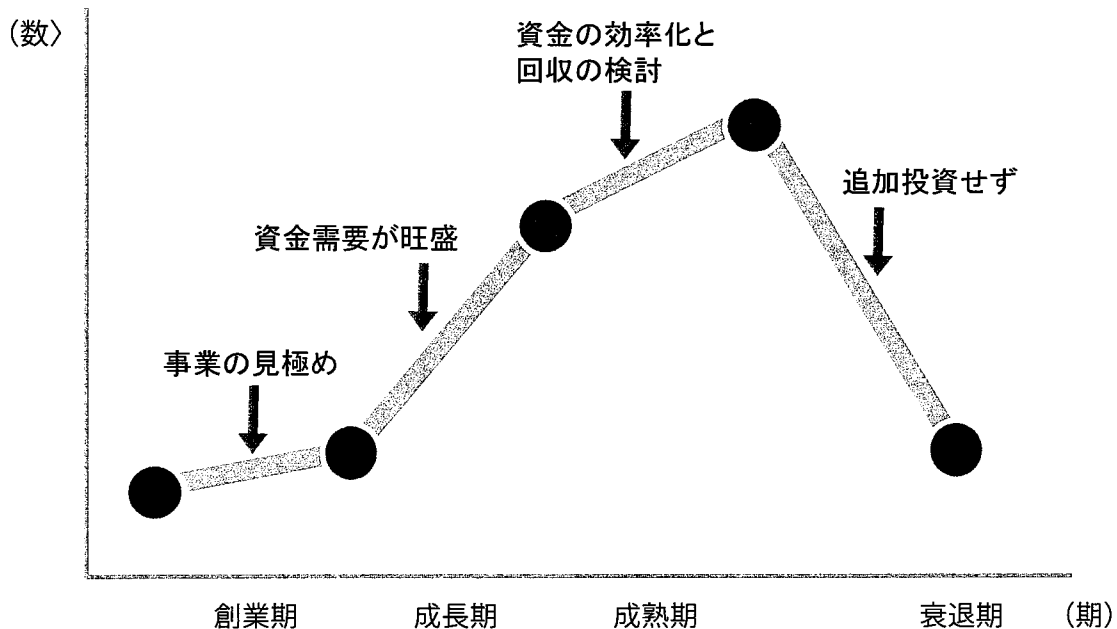
項目	集計値(全体)	集計値(1km)	集計値(2km)	集計値(3km)	集計値(4km)	集計値(5km)
種別		円[1km]	円[2km]	円[3km]	円[4km]	円[5km]
集計単位		町丁目	町丁目	町丁目	町丁目	町丁目
集計方法		ドーナツ集計	ドーナツ集計	ドーナツ集計	ドーナツ集計	ドーナツ集計
総人口	107,470	13,465	20,255	28,053	27,890	17,807
男性人口	50,798	6,353	9,648	13,185	13,113	8,499
女性人口	56,673	7,112	10,607	14,869	14,777	9,308
15歳～29歳人口	15,379	1,877	3,073	3,822	4,086	2,521
30歳～44歳人口	22,304	3,127	4,642	5,164	5,963	3,408
45歳～64歳人口	26,917	3,146	4,797	7,181	6,915	4,878
65歳以上人口	24,298	2,645	4,062	7,506	5,963	4,122
対象人口(15歳以上)	88,898	10,795	16,574	23,673	22,927	14,929
誘致率(%)		20.00	15.00	10.00	7.50	5.00
登録者数(0~5km圏)	9,478	2,159	2,486	2,367	1,720	746
登録者数(6~10km圏)	2,844	0~5km圏の予測登録者数の30%として算出				
登録者数(合計)	12,322					

当計画地でフィットネス事業を行う場合、周辺人口より約 **12,322**名の登録者が見込めます。  
 (※施設規模・競合施設を考慮していません。)

一日の利用者数[登録者数の約1.5%]  
 $12,322 \times 1.5\% = 185$ 人  
 約 **185**人の一日利用者数が見込めます

集中時間帯利用者数[一日利用者数の約35%]  
 $185 \times 35\% = 65$ 人  
 集中時間帯の利用者数は約 **65**人が予測されます

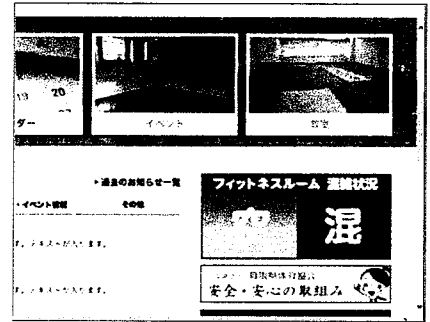
新規利用者の獲得を目指すとともに、利用者の満足度向上に向けて、事業に対する分析をおこないます。





### ③ 要望に対し即時対応した事例

- ・ランニングマシンに乗っている人が見える時計があると助かります。  
→即時、時計の設置場所を変更しました。
- ・ロッカー使用中のまま帰る人が多すぎる。  
→お客さまにわかりやすいよう注意喚起のステッカーを作成しました。
- ・ランニングマシンが混むので1台か2台は30分以内の利用者専用としてほしい。  
→2台のランニングマシンを30分以内の利用者限定として1か月間試験運用し、モニタリングを実施後、継続的に運用することを決定しました。
- ・ホームページが見づらい。フィットネスルームが使える日をわかりやすく表示してほしい。  
→リニューアルしたホームページの運用開始(7/26)。

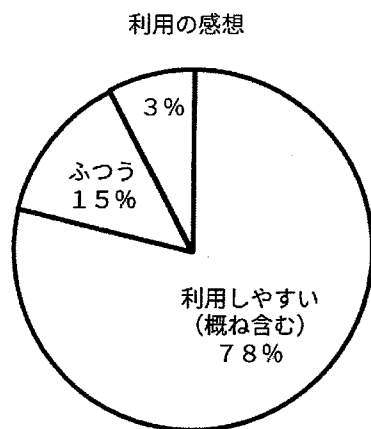


ホームページ上で空き状況が確認できます。

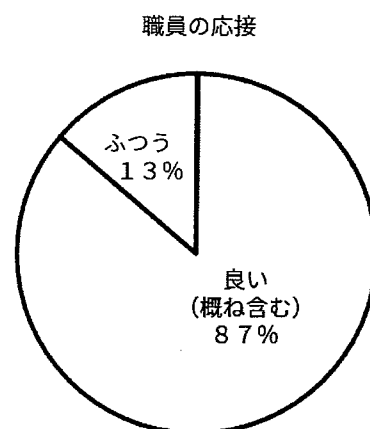
### ④ 施設利用者アンケート結果

#### 平成29年度「施設利用者」アンケート結果

半数以上の方から利用しやすいという声をいただいています。



※少し利用しにくい3%、利用しにくい4%



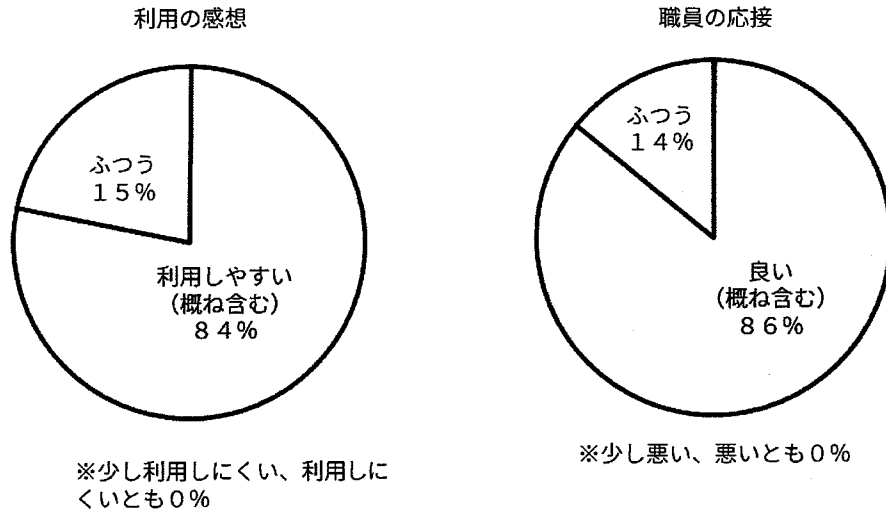
※少し悪い、悪いとも0%

#### 感想

- ・料金も安くて利用しやすい。
- ・いつも快適に利用させていただき助かっています。職員のみなさん優しくしてくださり利用しやすいです。
- ・以前より利用者が多くなり活気が出てきました。健康のために良いと思います。
- ・体重・腹回りが減少した。

平成 29 年度「教室参加者」アンケート結果

半数以上の方から利用しやすいという声をいただいています。



感想

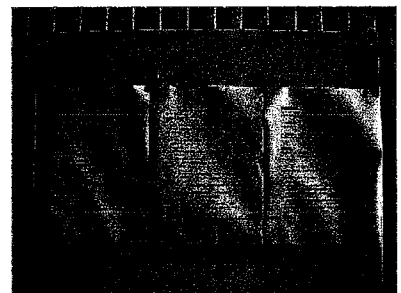
- ・初歩から教えてもらえるので良い。
- ・基本からの指導をしていただき感謝しています。練習と試合がとっても楽しいです。
- ・逆上がりができるようになりました。ありがとうございます。
- ・もっともっと上達したいのですが体が指導通りなかなか動きませんが日々努力しますので今の指導をずっとずっと続けてください。

お客さまからの要望への対応

- ・寄せられた要望を分析し、指定管理者で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。
- ・直ちに実施できる要望は、直ちに対応します。
- ・時間を要する要望には、理由と実現時間を掲示等で説明します。
- ・実施できない要望には、理由を掲示等で説明します。

お客さまからの要望への回答

寄せられた「利用者の声」に対する回答は館内のお客さまの目に届きやすい場所に掲示します。



## ⑤ モニタリングの活用

施設の運営について、客観的な視点をも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し、改善していきます。

### ○モニタリングの実施

モニタリングについては、PDCA (PLAN⇒DO⇒CHECK⇒ACTION) 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。

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>● クレームなど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か月に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>● クレームなど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> </ul>
	1年に1回	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 指定管理者としての日常業務水準の点検</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 自己評価</li> </ul>
県・事務局のモニタリング	1か月に1回	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 日常業務の適切な実施</li> </ul>	<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>● クレームなど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>

### ○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は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、また本会の法人目的を達成するために、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を立て、実施していきます。

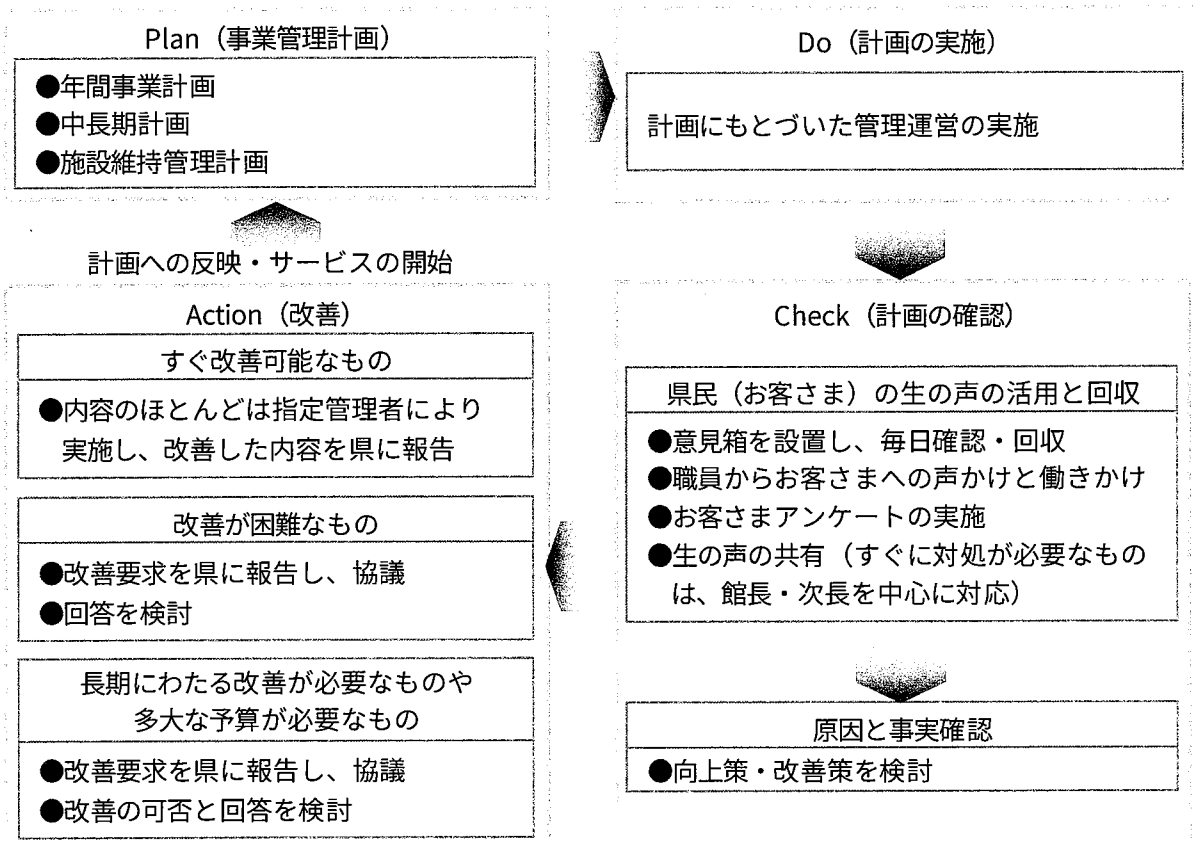


○各種事業計画の履行状況の確認

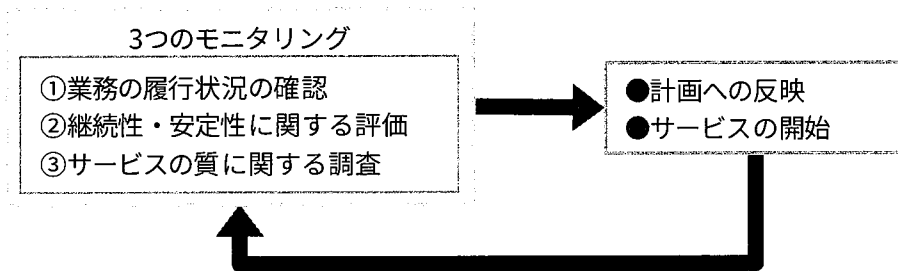
日常の業務報告書と月別の業務報告書を作成し、鳥取県に提出します。利用人数などの統計的な情報を含め、施設の管理運営状況を正確に報告します。

また、年度事業計画の達成状況や中長期計画の進捗状況などをモニタリングし、報告をおこないます。

PDCAマネジメントサイクル



モニタリングの仕組み



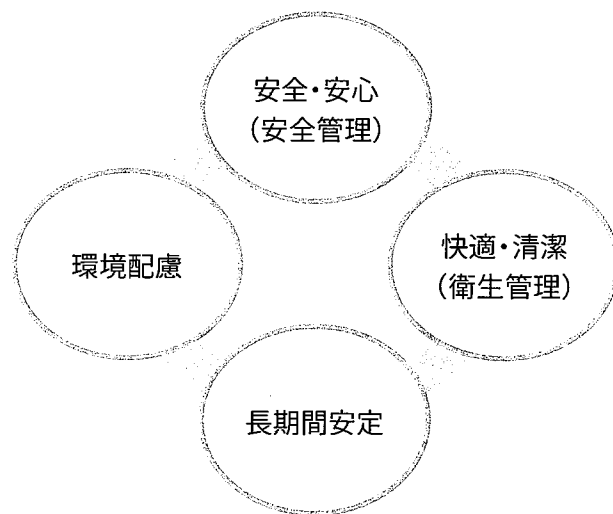
### 3 施設管理

施設管理については、米子産業体育館が高度経済成長期の昭和57年に整備されたため長寿命化計画に基づき、日常点検・定期点検や調査などを実施し、点検結果や修繕履歴等の情報を蓄積することにより、ライフサイクルコストの縮減に取り組んでいきます。

#### (1) 施設設備の維持管理、衛生管理の考え方

誰もが安心して利用できる施設づくりは、施設運営をおこな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 安心安全な施設管理

わたしたちは米子産業体育館が開館して以来、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、安心安全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 拡充

スポーツ活動に欠かせない器具、施設の運営に欠かせない設備など、常に安全で適正な状態に管理されていなければなりません。施設管理マニュアルにもとづき設備・備品など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つとめます。



職員による体育設備の日常点検



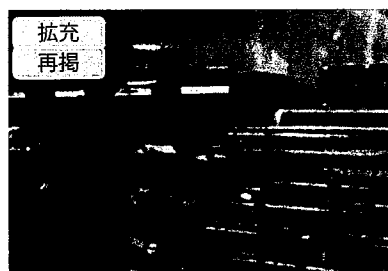
職員によるJアラートの日常点検



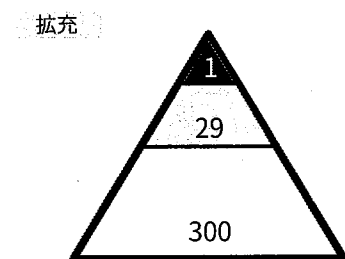
職員による電気設備の点検



## イ 安全対策の徹底

拡充  
再掲

施設の破損などによる事故を未然に防ぐために、職員による巡視・巡回や施設・設備の点検（1日2回以上）、専門業者による検査（月1回以上実施）などを徹底し、修繕・改善箇所などの些細な異常や違和感を早期発見、対応します。また、利用状況などにより必要に応じて巡回を増やします。



拡充

ハインリッヒの法則を活かし、予防保全をおこない、破損や故障があった場合には軽微なうちに対処し、職員で対応できものはすぐに補修をおこないます。

拡充  
再掲

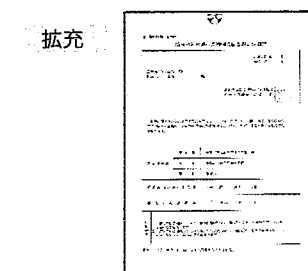
お客さまが施設・設備を安全にご利用いただくために必要な指導・助言および付属設備、備品の準備ならびに使用方法と注意事項の説明などをおこない、はじめての方や説明だけではわからないというお客さまには、職員が立ち会い操作説明や用具の準備、片付けを一緒におこない安全に使用できるようにします。

拡充  
再掲

定期的に職員会議を実施し、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に対応します。

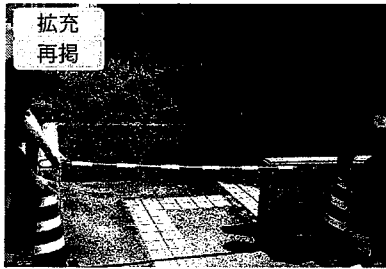
拡充  
再掲

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。

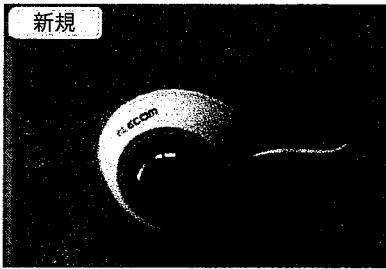


拡充

防火対象物点検の対象となるもののうち、一定期間、消防法令の順守状況が優良であると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。



日常点検などで施設や設備に異常が発見された場合には、来館者の安全を第一に考えて、間仕切りをおこなうなどしてその場に触れない、近寄らないように注意喚起し、応急処置などの衝動をおこないます。ただちに修繕が必要な場合は、主管課であるスポーツ課および、体育協会事務局に報告し、修繕をおこなうよう迅速に対応します。

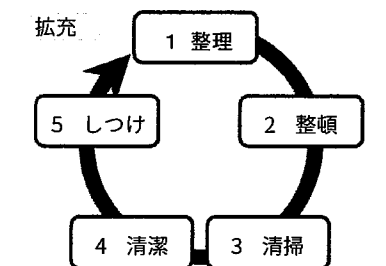


盗難防止や不審者の早期発見などの安全対策のため、出入口などにセキュリティカメラを導入します。



施設巡回時などお客さまに積極的な声かけをおこなうことで、コミュニケーションをとり、犯罪などを未然に防ぐことのできる安心な施設にします。

また、職員がトイレに立つ際に更衣室などの共用スペースの巡回をおこなうことで、盗難防止などにつなげます。



5Sの実践により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。

5Sとは整理・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。



3か月ごとに施設の大規模点検を目視と触診により実施し、このうち年1回は体育協会事務局立ち合いのもとでおこないます。点検により、要望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。



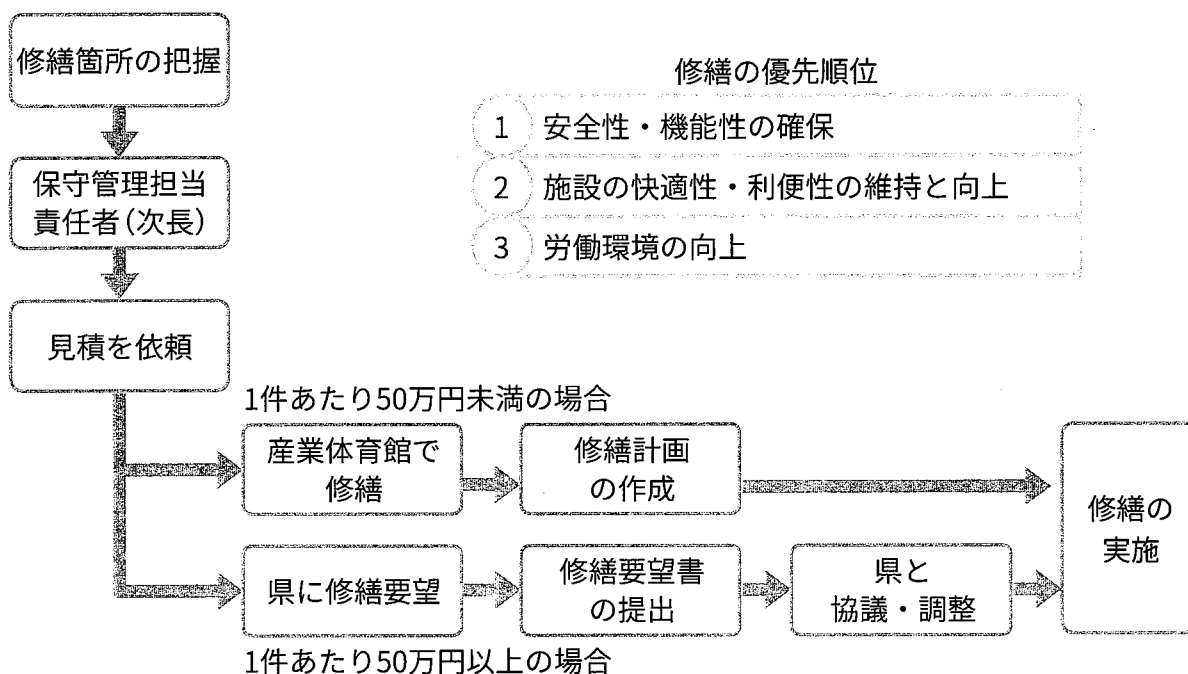
応急手当指導員資格を取得している職員による普通救命講習（応急手当、AED操作などの総合訓練）を年2回実施し、月1回は定期的な救命講習を実施します。AEDの操作、CPRの動作を訓練し、全員が万が一の事故などに対応できるようにします。

### ウ 修繕計画

#### 安心・安全な施設

- 施設点検マニュアルにより点検をおこない、PDCAサイクルにより優先順位をつけ、お客さまの安全利用につとめます。
- 施設の経年劣化にともなう設備機器の更新および修繕の範囲が指定管理者の負担を超える場合は、県へ報告し協議します。

#### 修繕計画の実施フロー



#### 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おこない、安全に使用できるようにします。職員がすぐに対応ができないものについては、破損箇所に近づかないように間仕切りなどをし、専門業者に補修を依頼し対応します。

#### 留意事項（募集要項記載）

- 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。



指定管理第3期における施設負担の修繕にかかる費用と内容は以下のとおりとなっております。

年度	内容
平成 26 年度	館内テレビ共聴・電波障害修理 消防設備不備改修 消防設備改修（煙感知器取替）等
平成 27 年度	ボディリペアショルダーリンク（フィットネス機器）修理 冷温水器 R-2 機故障修繕作業 アース打ち工事 消防設備不備改修 跳馬ボディー張り替え ランニングマシン修理作業費（1号機） ランニングマシン修理作業費（4号機） 煙感知器取替 屋外油通気管配管取替え工事 等
平成 28 年度	ランニングマシン 2 台分 ガス供給設備修繕工事 非常警報予備電池取替 スチールドア金物取替工事 大体育館空調ガラリ羽根直し工事 大体育館ケーブル挿入口直し工事 2階会議室クロス張替工事 等
平成 29 年度	自家発電設備冷却モーター取替 非常扉加工・非常錠取替工事 消防設備不備改修 雨漏り修繕工事 体育館入口見切取替工事 等
合計金額	5,274,693円

#### 職員で補修・交換によるコスト削減

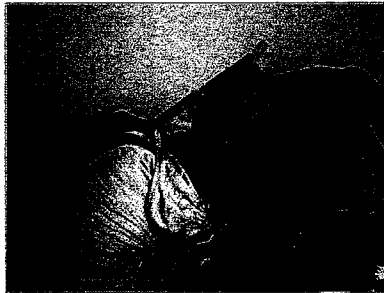
- 施設・設備の破損などによるケガや事故を防止するための補修作業は、緊急性が低く補修の容易なものは、コストの削減にもなることから、可能なかぎり職員でおこないます。
- 日常的業務・定期的業務・法定業務など、それぞれの年間計画にそった施設管理をおこないます。



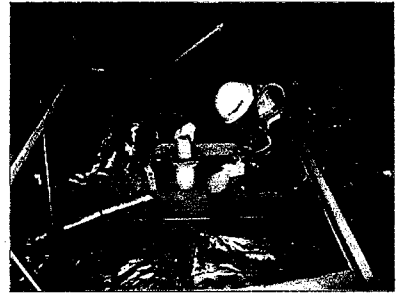
・職員による修繕例



小体育館ボード張り替え



会議室の壁補修



大体育館照明取替え



ドアヒンジ調整



P タイル張り替え



フィットネスルーム機器修繕

コスト削減例

工事名	業者見積り	職員による修繕
フィットネスチェーン交換	137,600 円	14,000 円

エ 安心して利用できる受付体制(再掲)

**新規  
拡充**

「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、障がいの有無などにかかわらず、スムーズなやり取りがおこなえるように活用します。また、筆談ボードや老眼鏡なども設置します。

---

**新規  
再掲**

iii (イリー)

iii (イリー) は、自行に特化した音声翻訳機です。オンラインで検索して、音声0.2秒で、あなたに翻訳した言葉を「英語・中国語・韓国語」の3言語に翻訳し、翻訳内容をさらに大きく、より安心にサポートします。

GOOD DESIGN AWARD 2017

「受付にili (イリー) オフライン翻訳機を設置」

受付に音声翻訳機のili (イリー) を設置し、海外からのお客様に対してスムーズな対応ができるようにします。

② 清潔な環境の確保(衛生管理の徹底)

お客さまへ気持ちよく利用していただくため、清潔な環境衛生・美観の維持をはかります。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ます。

日常清掃のほか、月単位のワックスなどの定期清掃、天井・壁などの特別清掃をおこなうなどして清潔な施設にします。

また、清掃時は節水を心がけるとともに、繁忙期、閑散期を見極め清掃スタッフの増減を実施し、コスト削減および適正な効率のよいスタッフ配置による清掃をおこないます。また、産業体育館職員も必要に応じ清掃作業をサポートします。



観覧席の清掃



会議室機の拭き掃除



空調機フィルターの清掃

米子産業体育館の日常清掃計画

清掃箇所	作業内容	実施頻度
玄関・ホール・廊下・更衣室・シャワー室	掃き掃除・水拭き・マット清掃	毎日
トイレ	掃き掃除・水拭き・便器清掃・汚物回収	毎日
中、小会議室・控室・医務室 大体育館、小体育館器具庫・観覧席	掃き掃除	週1回
事務室	掃き掃除	毎日
屋外	ゴミ拾い・吸殻清掃	毎日

定期清掃計画 (業者委託分)	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月
オイルコーティング	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
床ワックス		●				●				●		
カーペット清掃			●									
窓ガラス清掃				●				●				●





日常清掃



床ドライケア

### ア 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おこないます。また、ボランティアやお客さまとも協力しながら清潔な環境を保ちます。

実施策			
職員で清掃・整備	施設の状況把握	職員で修繕・補修	巡回時に点検
巡回時に整理・整頓	ゴミや落葉清掃	衛生的な環境整備	感染症対策
注意喚起	消毒用品常備	ゴミの持ち帰り運動	お客さまとの協力



落ち葉の清掃



お客さまの協力によるモップ掛け



消毒液の設置

### イ 適切な維持管理

建築物環境衛生管理技術者のもとに、維持管理業務全般の計画、実施、チェック、改善に取り組めます。

### ウ 清掃業務における運用方針

月間計画表作成	毎月の実施予定を作成
マニュアルに基づき実施	マニュアル、清掃基準表に基づき実施
清掃業務評価	業務評価表により定期的に検査をおこなう
利用頻度を考慮した清掃	利用の多い時間帯を避けて実施する
環境に配慮したケミカル使用	環境にやさしい洗剤、ワックスを使用する

- 1 環境衛生・建築物の保安全性・労働安全性の3つの向上を基本原則に外部委託業者により作業を実施します。
- 2 清掃に使用する洗剤や薬剤は、中性洗剤(無リン系)とし、ワックス類、薬剤は、「製品安全データシート(MSDS)」の基準に即して選定・使用し、環境への影響を軽減します。
- 3 作業に使用する資機材を含めて、「エコマテリアル」「グリーン調達」により、再利用・再生可能なものとし、環境保護にも留意します。
- 4 業務にあたっては仕様書に従い、毎日実施する日常清掃と、定期的実施する定期清掃において計画表を作成し、確実に実施し、作業記録と確認を行い館長が実施内容を厳格に検証します。
- 5 清掃は、汚れが付きにくいような工夫を施し、清掃時の洗剤やワックスを床材質にあったものを厳選して使用するとともに、汚れが発生した場合は、その原因を徹底的に追究し除去することにより、汚れにくい施設を目指します。
- 6 日常清掃は基本清掃時間の設定はしますが、繁忙期、閑散期を見極め、清掃スタッフの増減を実施し、コスト軽減及び適正な効率の良いスタッフ配置による清掃を行います。運営にあたるスタッフも必要に応じ清掃作業をサポートします。
- 7 仕様書に従い、スポーツ大会等において多量のゴミが出た場合は、回収処分します。
- 8 仕様書に従い、駐車場のゴミ拾いなど清掃を行い、美観の維持に取り組みます。

### ③ 施設設備の長期安定使用のための維持管理

日常点検、定期点検、使用頻度など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おこないます。

また、施設設備を長期に安定使用するために、法に定める施設設備の点検、整備、検査を受けます。そして、施設、設備、貸し出し用具の保守管理を十分おこないます。



自家用電気工作物保安業務



消防設備点検業務

## 保守点検業務一覧

委託業務名	作業内容	実施時期											
		4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月
警備業務	機械警備	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
	機器点検				●								
清掃業務	日常清掃	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
	定期清掃(体育館、月2回)	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
	定期清掃(ホール、廊下、階段)	●				●				●			
自動扉保守点検(DC-4型)	定期点検	●			●				●		●		
自動扉保守点検(DSN-60D型)	定期点検	●			●				●		●		
自家用電気工作物保安全管理	遠隔監視	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
	定期点検		●		●			●		●		●	
	自家発点検		●		●			●		●		●	
	年次点検		●										
消防用設備保守点検	消火器					●						●	
	消火栓					●						●	
	スプリンクラー					●						●	
	煙感知器					●						●	
	誘導灯					●						●	
	自家発点検					●						●	
冷温水機保守点検	冷暖房切替		●						●				
	定期点検					●						●	
空調用自動制御機器保守点検	定期点検					●						●	
エレベーター保守点検業務	遠隔監視	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
	定期点検	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
塵芥回収処理	回収(週1回)	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●

## 次期指定管理期間における主な中長期営繕項目

施設・設備名	更新・改修年度				
	2019	2020	2021	2022	2023
体育館金属屋根材		修繕			
ホール・会議棟アスファルト防水		修繕			
舞台踏込、脇出入口ウレタン塗膜防水		修繕			
玄関、風除室庇アスファルト防水		修繕			
体育館軒樋ウレタン塗膜防水		修繕			
アルミニウム製建具		修繕			
ステンレス建具			修繕		
エキスパンションジョイント塗装	修繕				
高圧受電設備一式			更新		
冷温水機R-1および一次、二次ポンプ		更新			
冷温水機R-2および一次、二次ポンプ	更新				
大体育館空調機	修繕				
小体育館、ホール空調機				更新	
放送室パッケージエアコン、冷却塔、冷却水ポンプ		撤去			
計器類(温度計、圧力計、瞬間流量計等)		更新			
膨張水槽					更新
揚水、加圧、排水ポンプ					更新
屋内給水管					更新
給水配管保温					更新
屋外給水管					更新
給水弁、継手類					更新
消火栓、スプリンクラー関連設備一式				更新	

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

重要度

⑤ インターネットを活用した施設間の連携 新規

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っています。

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。



Google ハングアウトを活用した状況確認の例

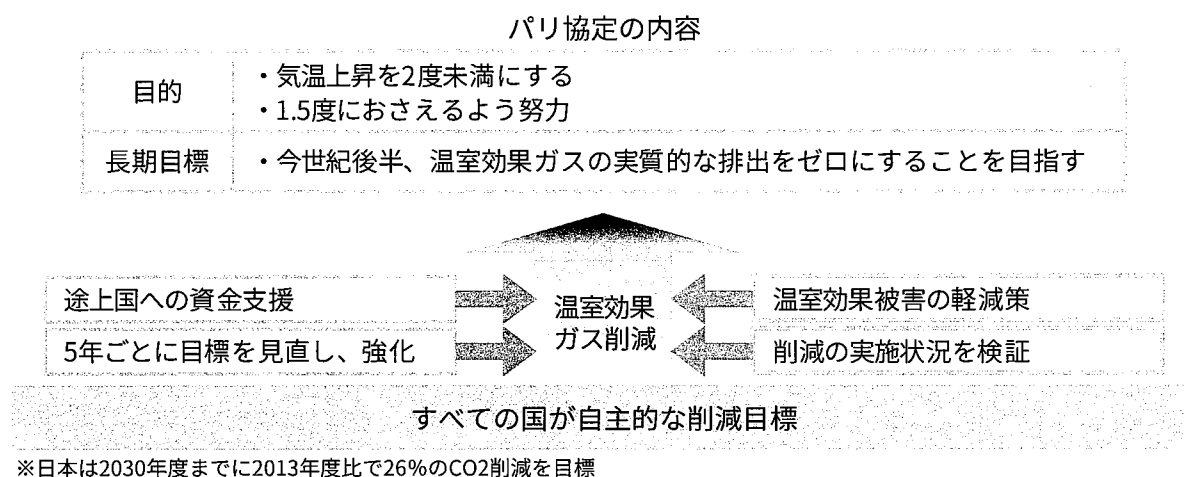
## ● インターネットを活用した会議等を行うことで考えられるメリット

- 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。

## ⑥ 環境配慮活動

省資源、省エネルギー、リサイクル活動などにより、環境に配慮した運営が評価され、平成 25 年 9 月に「鳥取県版環境管理システム（TEAS II 種）」の認定施設に認定されました。また、毎年度の定期審査を受けましたが、特段の指摘事項はなく、適正に実践しているとの評価を受けました。

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ています。日本は、2030 年度までに 2013 年度比で 26%の CO2 削減を目標としていることから、今後も施設職員だけでなく、お客さまにもご理解いただき、職員とお客さまが一体となった環境に配慮した施設運営を目指し、エコオフィス化へ次のように取り組みます。



※日本は2030年度までに2013年度比で26%のCO2削減を目標

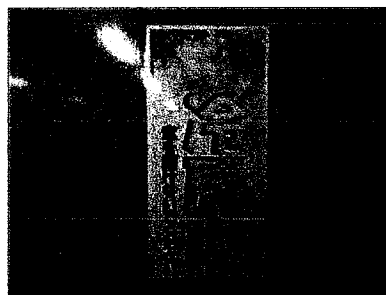
### エコオフィス化への具体的な取り組み

- 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。
- ブラインドなどの開閉を効果的におこなうことで、暖房・冷房・照明などによる電気の節減につとめます。
- パソコンやプリンターなどの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、待機電力の節減につとめます。
- 可能なかぎり、LED照明などの省エネ機器の導入を推進します。

## ア 環境配慮活動の実施策 継続

### ●室温調節

冷房・暖房等に頼りすぎず、働きやすく快適な格好で過ごす「クールビズ」「ウォームビズ」を実践し、冷房 28℃、暖房 19℃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 新規 拡充

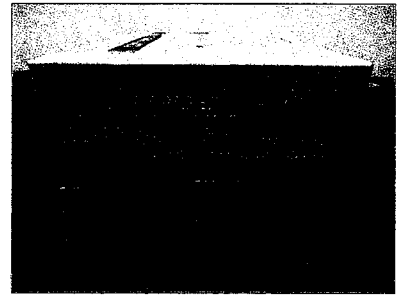
地球温暖化対策として、アイドリングストップを実行していくために、職員の意識改革および館内掲示等により広く啓発していきます。

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。



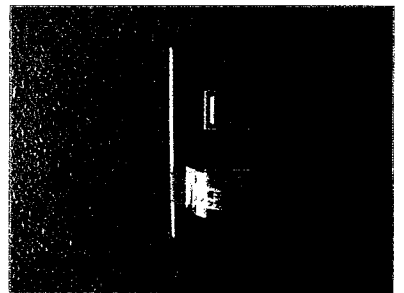
### ウ エコ製品の購入 継続 拡充

平成 13 年 4 月 1 日に「国等による環境物品等の調達の推進等に関する法律」(グリーン購入法)が施行され、これにともなって『鳥取県グリーン購入基本方針』が策定されました。これにより、取り組み内容を強化して推進することとし、物品など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」など、環境物品を選択します。



### エ こまめな消灯の実施 継続

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



### オ 夏至、七夕ライトダウンキャンペーンへ参加

環境省のおこなう、地球温暖化防止のための「CO2 削減／ライトダウンキャンペーン」に参加と啓発に協力します。



### カ 節水の取り組み 継続

毎日水量を計測し使用量を把握するとともに、水道栓の止水コマを節水型に交換する、また節水啓発の表示を掲示するなど必要最小限の使用で運営できるようお客さまに促します。



### キ リサイクル活動の推進 継続 拡充

#### ●資源環境型社会の形成に協力

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）を、お客さまと協働して回収し、リサイクル運動を推進します。

また、「どんな小さなアルミでも捨てずにリサイクル」のスローガンのもと地球環境をまもり、福祉に役立つ事業を展開している、環公害防止連絡協議会登録事業所となり、車椅子の贈呈を受けられるよう、プルタブを積極的に回収します。



### ク テニスボールの再利用 継続

テニスボールは、椅子から出る騒音を減らすなど再利用できます。

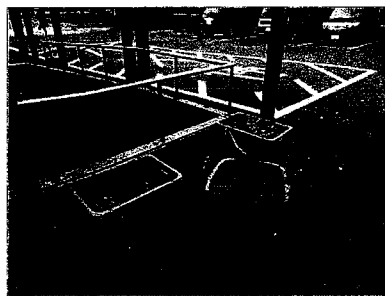
テニスボールを収集し、必要とする近隣の学校へ提供します。



弓ヶ浜中学校へ提供

### ケ 落ち葉等の再利用 継続 拡充

- ・落ち葉や草刈り等で出た草を堆肥化し、施設内花壇で使用します。
- ・剪定によりでた枝はガーデンシュレッダーを使い、小さく粉碎し同様に堆肥化し、再利用します。



### コ 環境に配慮した施設運営 継続 拡充

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おこないます。

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】」などの県民運動定着事業の実践事業所として、県民（お客さま）と一体となり推進します。循環型社会構築をはかる廃棄物を出さない持続可能な社会を実現して「4つのR」を推奨します。

## 循環型社会形成への具体的な取り組み Let's 4R

エコトリピー



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

- ① 不要なものは断り、ごみを出さない。
- ② 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つとめます。
- ③ 使い捨て用品などの使用をひかえ、繰り返し使用する、修理して長くつかうなど工夫します。
- ④ ごみの分別排出を徹底し、資源として再利用します。

サ LED化の推進 新規 拡充

快適な運動環境を実現するために、可能なかぎり施設の照明のLED化を推進し、とくに点灯時間が長い、消費電力が大きいといった箇所については、積極的にLED化を推進し、明るく利用しやすい環境づくりとコスト削減をはかります。

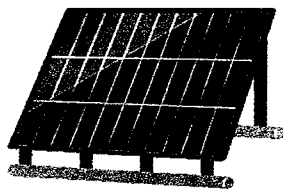


館内照明のLED化

シ 次世代エネルギー導入の推進 新規

太陽光発電システムなどの次世代エネルギーの導入を積極的に推進し、コスト削減と二酸化炭素の排出量をおさえます。

また、鳥取県が「第2期とっとり環境イニシアティブプラン」で、公共施設などにおける積極的な再生可能エネルギー等の導入と、効率的なエネルギー利用による社会システムの転換により、地域経済の活性化、脱炭素社会の実現とともに、安全・安心な暮らしを実現していくことを推進しています。そこで、太陽光発電と次世代自動車（EV・PHVなど）の連携による事業を県と連携し、積極的に導入を推進します。



## ●太陽光発電システム

日照条件のよい駐車場、空きスペースなどを利用して設置を推進します。



## ●電気自動車の充電スポット

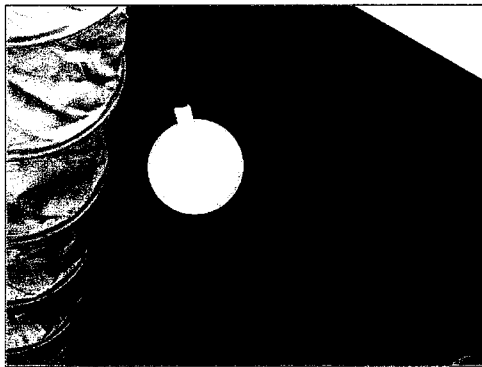
太陽光発電システムの導入による充電スポットを設置することで、お客さまと周辺住民の利便性が向上します。

## (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おこないます。

さらに、県内需要の拡大、県内業者の活用が求められるなか、本会は、鳥取県産業振興条例（平成23年鳥取県条例第68号）の趣旨を踏まえ、委託業務の実施に当たっては県内事業者への発注につとめます。なお、特に委託、工事請負については原則県内事業者に発注し、やむを得ず県外事業者へ発注する必要があるときは、あらかじめ県と協議します。

わたしたちは、発注先として選定しようとする業者が暴力団などでないことを確認するため、県に照会します。この場合、県は、該当の有無について、鳥取県警察本部に照会をおこなうなど、連携します。



貯水槽の清掃業務



エレベーター定期点検

### 外部委託業務

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
清掃作業 （貯水槽清掃含む）	衛生的環境の確保に基づき業務をおこない、清潔で良好な衛生環境の確保の為の作業
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
冷温水機保守	冷暖房時、切替作業を主とした機器の保守
エレベーター保守点検業務	安全最良の運転状態を維持するための点検・保守
自動ドア保守	自動ドアを常に良好に保ち、また施設利用者の安全を守るための設備保守
空調用自動制御機器保守	電気式、電子式自動制御機器の点検保守
自家用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
吊物装置保守	ワイヤー・滑車ほかの締付確認を始めとした良好な状態に保つ為の保守

## 委託業務担当者保有資格の確認

業務名	内容
警備委託	警備員指導教育責任者、施設警備業務検定一級、二級
清掃作業	建築物環境衛生管理技術者、ビルクリーニング技能士
自動扉保守点検(DC-4型)	一級自動ドア施工技能士
自動扉保守点検(DSN-60D型)	一級自動ドア施工技能士
自家用電気工作物保安管理	第三種電気主任技術者、第一種電気工事士
消防用設備保守点検	消防設備士乙種1類、4類、6類
冷温水機保守	第二種酸素欠乏危険作業主任者、第二種電気工事士
空調用自動制御機器保守	第二種電気工事士
エレベーター保守点検業務	昇降機等検査員
塵芥回収処理	一般廃棄物収集運搬・処分業者講習修了
吊物保守点検	第二種電気工事士

## 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、特殊な技術など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おこなった業者に対しては、指名停止措置などでの適正な契約環境を確保します。

## 留意事項（募集要項記載）

- 指定管理者が行う委託業務を一括して他の者に委託することはできないこと。ただし、委託業務のうち、清掃、警備等一部の業務については、専門の事業者に委託することができること。なお、専門の事業者に委託しようとする場合は、あらかじめ事業計画書に記載すること。また、他の者に委託する場合は、指定管理者は、受託者の業務の実施日、実施場所、実施内容等米子産業体育館の管理に必要な事項を把握し、必要に応じて適切な指示を行うこと。
- 県内需要の拡大、県内業者の活用が求められる中、指定管理者は、鳥取県産業振興条例（平成23年鳥取県条例第68号）の趣旨を踏まえ、委託業務の実施に当たっては県内事業者への発注に努めること。なお、特に委託、工事請負については原則県内事業者に発注しなければならないが、やむを得ず県外事業者へ発注する必要があるときは、あらかじめ県に協議すること。また、発注先の業者は、暴力団員による不当な行為の防止等に関する法律第2条第2号に掲げる暴力団又は暴力団若しくはその構成員の利益につながる活動を行う法人等（暴力団員であることを知りながら、暴力団員を雇用し、暴力団員に対して金銭、物品その他財産上の利益を不当に与え、又は経営幹部が暴力団員と密接な交際をするなどの事実がある法人等）でないこと。なお、指定管理者は、発注先として選定しようとする業者が暴力団等でないことを確認するため、県に照会することができる。この場合、県は、該当の有無について、鳥取県警察本部に照会を行う。



### ② 委託業者との連携

米子産業体育館と委託業者間でスムーズな連携をとり、管理運営をおこないます。

また、本会と委託業者間で必要に応じ意見交換の場をもち、連携・調整をおこなうことで、よりよい管理運営をめざします。

米子産業体育館 来館者 入退館簿

平成30年度

No.	月日	曜日	入館時間	退館時間	名前	用務名
1	6/2	木	8:25	12:00		清掃
2	"	"	9:00	10:40		観覧席清掃
3	"	"	11:45	12:55		清掃
4	6/9	金	8:24	12:05		清掃
5	6/9	"	11:51	13:10		自販機
6	6/10	土	8:23	12:00		清掃
7	7/1	日	8:24	12:05		"
8	7/2	月	8:25	14:30		補助機補充
9	7/2	月	8:25	12:00		清掃
10	7/2	月	8:27	15:30		清掃
11	"	月	8:42	9:59		補助機補充
12	7/3	火	8:25	12:00		清掃
13	7/3	火	10:05	13:30		自販機補充
14	7/5	木	8:25	12:03		清掃
15	"	"	9:10	9:34		自販機補充
16	"	"	13:10	13:19		"
17	7/6	金	8:25	12:05		清掃
18	7/6	金	11:05	12:20		自販機
19	7/7	土	8:20	12:00		清掃
20	7/8	日	8:20	11:05		"
21	"	"	9:20	9:50		自販機補充
22	7/9	月	8:25	12:10		清掃
23	"	"	8:47	9:57		補助機補充
24	"	"	10:00	10:10		納品
25	"	"	14:30	15:20		自販機

来館者入退館簿

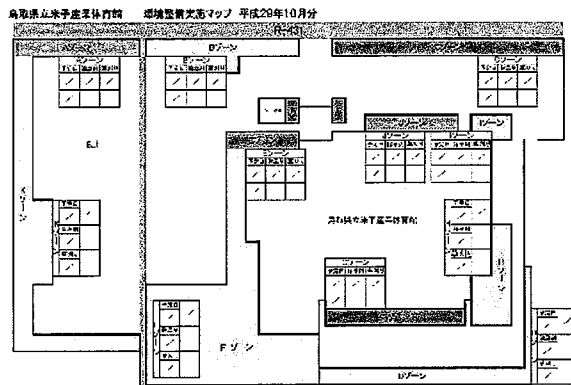


委託業者との意見交換会

### ③ 植栽管理

植栽管理は職員がおこない、経費削減につとめます。

職員の日常点検で植栽に異常がないか目視で点検し、異常がある場合はお客さまに危険がないよう、伐採などの処置をおこないます。



毎月の植栽計画マップの作製

植栽年間計画を作成し、効率よく管理をします。

場所	作業内容	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月
		計画	計画	計画	計画	計画	計画	計画	計画	計画	計画	計画	計画
駐車場 北西側	草刈り	●	●	●	●	●	●	●		●		●	
駐車場 北側中央	草刈り	●	●	●	●	●	●	●		●		●	
駐車場 北東側	草刈り	●	●	●	●	●	●	●		●		●	
南西側 フェンス沿い	草刈り	●	●	●	●	●	●	●		●		●	
正面玄関前 花壇	樹木剪定			●									
小体育館西側	草刈り	●	●	●	●	●	●	●		●		●	
	樹木剪定								●				
大体育館南側	草刈り	●	●	●	●	●	●	●		●		●	
大体育館 南西側	草刈り	●	●	●	●	●	●	●		●		●	
大体育館 北東側	樹木剪定			●									
大体育館 北側	草刈り	●	●	●	●	●	●	●		●		●	
駐車場 西側	草刈り	●	●	●	●	●	●	●		●		●	
縁石沿い	除草剤			●			●						●



ヘッジトリマー、チェーンソウ等による枝切りをおこないます。



草刈りは植栽マップに従いおこないます。



**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おこないます。破損箇所や不具合などがあればすぐに補修作業をおこない、安全な利用ができるようにつとめます。

**米子産業体育館外構管理の留意事項**

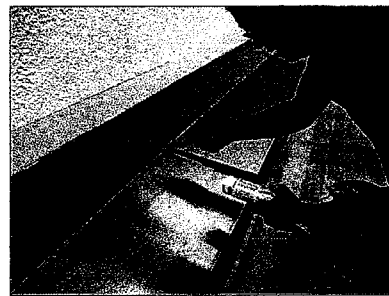
- 排水溝の蓋、点字ブロックなどの浮きやハガレはないか。
- 非常用階段、手すりなどの破損はないか。
- 地盤や外壁の浮き沈みやひび割れなどはないか。
- 雨水口、雨どいなどに泥や砂、ごみの詰まりなどはないか。



側溝の沈殿物除去



排水溝の沈殿物除去



コーキング打ち直し



## 4 料金設定

鳥取県立産業体育館の設置及び管理に関する条例第 10 条,11 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

現在の利用時間は、施設の事前点検の必要性、県民にも広く周知・理解されていますので、現行どおり午前 9 時から午後 10 時までとします。しかし管理上や大会など開催のため主催者からの要望があれば、早朝開館など臨時的に開閉館時間を変更します。

#### 開館時間（募集要項記載）

米子産業体育館の開館時間は、指定管理者があらかじめ知事の承認を得て決定すること。ただし、知事から指示があった場合には、指定管理者は、開館時間を臨時に変更することができる。この場合において、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ものであること。

#### 現指定管理期間での時間外開館・臨時開館の回数及びのべ開館時間等

	平成 26 年度	平成 27 年度	平成 28 年度	平成 29 年度
回数	88 回	88 回	84 回	92 回
時間	95 時間	98 時間	92 時間	109 時間
4 年間の合計回数	352 回 (1年間平均 88 回)			
4 年間の合計時間	394 時間 (1年間平均時間 98.5 時間)			
4 年間の対応職員数	352 人			
※4 年間で時間外対応にかかった給与換算	290.772 円		※給与換算は鳥取県最低賃金 738 円で算出 (平成 29 年 10 月 6 日厚生労働省 鳥取労働局ホームページより)	

### (2) 休館日の考え方と設定内容

休館日	・毎月第3水曜日 ・1月1日から1月3日 ・12月29日から12月31日
-----	--

設備メンテナンスのため現行通り、毎月 1 回第 3 水曜日を休館日とします。

なお、管理上や大会主催者からの要望により臨時開館します。

また、休館日に業者が点検、保守のため入館する場合、職員が必ず立ち合います。



### 休館日の考え方（募集要項記載）

米子産業体育館の休館日は、指定管理者があらかじめ知事の承認を得て決定すること。ただし、知事から指示があった場合には、指定管理者は、休館日を臨時に変更することができる。

なお、とっとり県民の日条例（平成10年鳥取県条例第13号。以下「県民の日条例」という。）及びとっとり県民の日条例第4条の使用料等を定める規則（平成10年鳥取県規則第34号。以下「県民の日規則」という。）の規定を満たすため、とっとり県民の日（9月12日）、9月の第2土曜日及びその翌日は開館すること。

## (3) 利用料金の考え方と設定内容

鳥取県立米子産業体育館の利用料金は、施設設備利用料金表のとおり設定します。

また、会議室などの料金は、利用者に分かりやすいように原則50円、100円単位とします。

なお、消費税が引き上げられた際には、施設使用料等料金の改定を検討します。

### 利用料金の考え方（募集要項記載）

米子産業体育館の利用料金は、資料2に定める金額を標準として、指定管理者があらかじめ知事の承認を得て決定すること。

この場合において、知事が承認する利用料金の額は、原則として、募集時に提出された事業計画書のとおりとし、指定期間中に利用料金をこれより高く設定することは認めない。

ただし、法令の改正等により、指定期間中に料金を改定する場合は、この限りではない。

なお、スポーツ教室等のスポーツの普及振興に係る事業の料金は除く。

## ① 利用料金の取扱い等

### 利用料金等の取扱い等（募集要項記載）

米子産業体育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の収入（以下「利用料金等」という。）は指定管理者が自らの収入として収受する。

## ② フィットネスルーム利用料の設定

各種のマシンを設置するフィットネスルームの利用料金を設定します。

区分		単位	金額（円）	
フィットネスルーム	当日利用	一般	300	
		高校生以下	200	
	回数券	一般	回数券 11 枚綴り	3,000
		高校生以下		2,000
	1か月定期券	一般	1人につき	2,500
		高校生以下		1,000

## ③ 会議室利用料金の設定

設定料金

区分		単位	金額 (円)
トレーニング室兼 会議室及び 中会議室	営利を目的と しない場合	入場料等を徴収しないとき	1時間につき 700
		入場料等を徴収するとき	1時間につき 950
	営利を目的と する場合	入場料等を徴収しないとき	1時間につき 1,450
		入場料等を徴収するとき	1時間につき 1,950
小会議室	営利を目的と しない場合	入場料等を徴収しないとき	1時間につき 250
		入場料等を徴収するとき	1時間につき 350
	営利を目的と する場合	入場料等を徴収しないとき	1時間につき 550
		入場料等を徴収するとき	1時間につき 700

## ④ 設備料金の設定

貸出備品に、お客様のニーズの高いものを導入します。

また、お客様の利便性向上をはかるため、随時設備の導入を検討します。

## 現在導入を検討している設備

○ミライスピーカー ○展示パネル ○デジタルサイネージ 他

## ⑤ その他

利用料金の徴収時期は前納を原則としますが、電気料金、冷暖房料金、備品等の利用料金は後納も可能とします。

利用料金の返還が生じた場合は、施設利用申込マニュアルにより、適正に処理します。

## (4) 利用料金の減免に対する考え方と設定内容

年齢や性別、障がいの有無等を問わず、関心、適正等に応じて誰もが安心してスポーツに参画することができる環境整備を推進するため、現行の利用料減免取扱要領に加え、新たに難病患者の方の個人利用の利用料を減免（10/10 減免）します。

## 利用料金の減免等（募集要項記載）

①資料3に掲げる場合には米子産業体育館の利用料金を減免するものとし、その旨規定した減免に関する基準を作成し、あらかじめ知事の承認を得ること。

また、資料3に掲げる場合のほか、指定管理者が自らの判断において利用料金の減免を行おうとする場合も、同様とする。

②県民の日条例及び県民の日規則の規定に基づき、とっとり県民の日（9月12日）、9月の第2土曜日並びにその翌日には、利用料金（設備利用料を除く）は徴収しないこと。

なお、専用利用にあっては、ふさわしい行事を行う場合に限る。



## ・第3期指定管理期間中の減免実績

## 減免実績

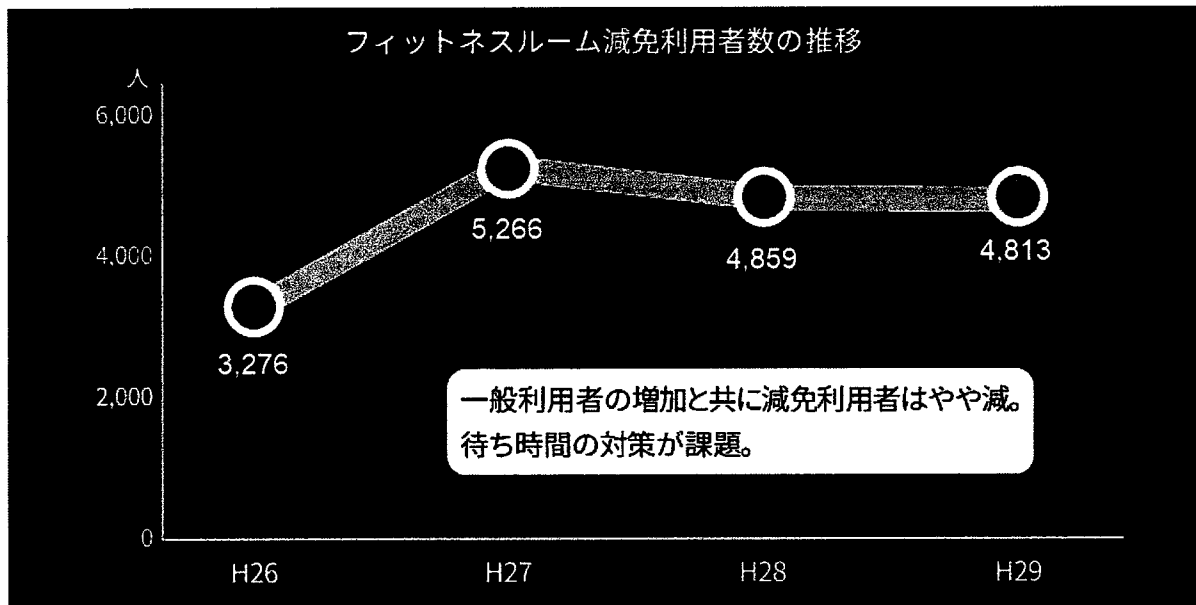
年度	減免人数	減免金額
平成26年度	18,976人	1,861,840円
平成27年度	24,521人	2,782,335円
平成28年度	22,668人	2,452,540円
平成29年度	24,510人	3,004,485円

・フィットネスルームを誰でも安心して利用していただくため、利用料金を減免しフィットネスルームハートフルカードを発行します。(再掲)

- ① 70歳以上の利用者
- ② 障がい者
- ③ 要介護者等
- ④ 特定医療費(指定難病)医療受給者

## フィットネスルームにおける減免実績

年度	減免金額
平成26年度	964,800円
平成27年度	1,579,700円
平成28年度	1,457,400円
平成29年度	1,603,300円



## 5 事故・事件の防止措置と緊急時の対応

災害時に地域住民の自発的な支援がおこなわれ、本県らしい、人と人との絆を基調とした支え合いの素晴らしさである「災害時支え愛活動」を念頭に置き、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・災害などの事故・事件の防止(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はかり、「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および夜間の警備委託による24時間体制で事故・事件発生の防止につとめ、万全な事故防止対策の徹底をはかります。

○鳥取県立米子産業体育館で考えられるリスクアセスメントの例(5分類)

分類	考えられるリスク	事前におこなう対処
事故やトラブル	火災・爆発など	●火気・危険物の持ち込み確認と確実な資器材取り扱いの徹底
	機械設備の故障	●職員による日常点検・委託業者による定期点検の実施 ●各種マニュアル整備による事前対策と早期復旧
	停電・断水・漏水	
	盗難・危険箇所	●巡回の徹底による情報収集と不審者(物)の早期発見 ●危険箇所の確認と対策
	労働災害	●職員研修による教育の徹底と各種マニュアルの整備
	苦情	
サービス	情報の漏えい	●守秘義務・個人情報保護規定の遵守と運用体制の確認
	事務処理のミス	●職員研修による教育の徹底と各種マニュアルの整備
政治・経済	物価・金利の変動	●取り引き業者の選考
	ニーズの変化による収 入減	●広報活動と事業の内容を検討 ●ニーズに合った収支の調整
	暴動・テロリズムなど	●危険箇所のリストアップ ●巡回の徹底による不審者・不審物などの早期発見
社会情勢	感染症によるパンデ ミック	●国・県の新型インフルエンザ等対策行動計画などに基 づく対応 ●対応マニュアルの作成
	物品の価格高騰	●大量一括購入などによるスケールメリットを活かした コスト削減
	風評被害	●情報の迅速で適切な公開 ●お客さまなどへの直接説明

分類	考えられるリスク	事前におこなう対処
自然災害	異常気象	●館内の環境維持のための対策を計画
	地震・大雪・大雨・落雷など	●被害への回避策・軽減策の実施による対応 ●施設長を対策班長とした指揮命令系統の編成と定期的な訓練による実践的な対応の強化

### ① 火災・災害等防止対策

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、医療機関などと綿密な連絡体制をとることにより、迅速な対応ができるようにします。

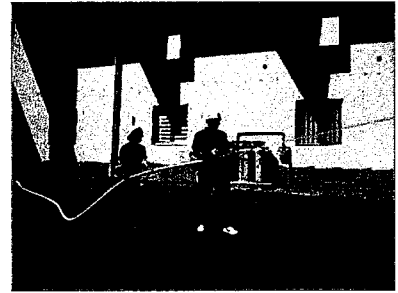
また、平時から職員が緊急時に即応できるよう応急処置や避難誘導訓練をおこない、安全・安心な施設として管理運営します。



初期消火通報訓練の様子

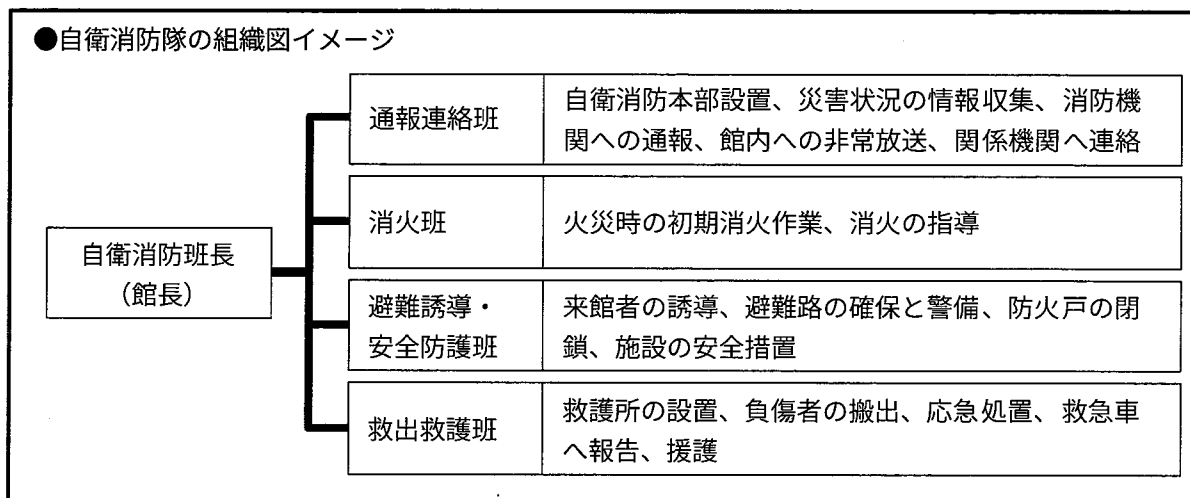
#### ア 火災の防止策

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、消防計画にもとづいた防災活動をおこなうとともに、危機管理マニュアルにもとづいた消防訓練（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、火災報知機の操作方法を習得する。
- 6 火元責任者による責任区域の安全確認をおこなう。

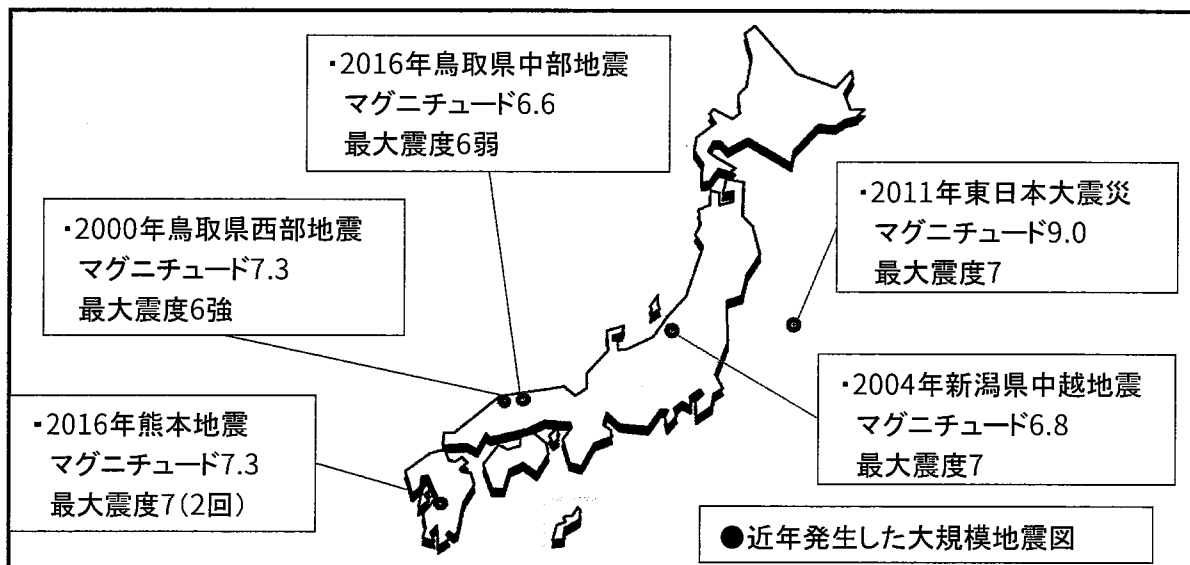


## イ 地震

近年の地震の教訓を生かし、地震対応マニュアルを再整備しました。

J-アラート（緊急地震速報）を活用した避難訓練をおこない、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、転倒など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つとめる。
- 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。

・避難誘導経路の安全の確保

避難誘導灯は外部委託により点検していますが、誘導経路（非常口・経路）については、職員が、非常扉、非常用錠、避難経路に障害物等がないかを日常的に点検し、不具合等があれば、迅速に対応することで、非常時の誘導等に支障が生じないようにつとめます。

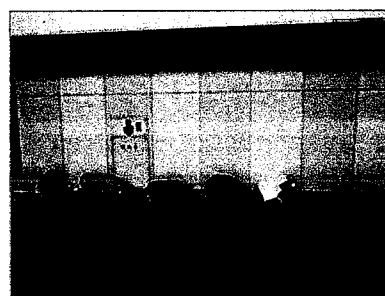
事例 職員による日常点検で発見した、非常用錠、非常口不具合の即時修繕



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（まず低く、しゃがむ）」「Cover（頭を守る、かくれる）」「Hold On（動かない、待つ）」。

お客様の安全確保を第一に、職員が対応できるようにします。



お客さまも参加したシェイクアウト訓練を実施します

エ 津波発生時の対策

鳥取県津波対策検討委員会が、巨大地震が起きた場合に、鳥取県に到達する津波の浸水予測をしたところ、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様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。

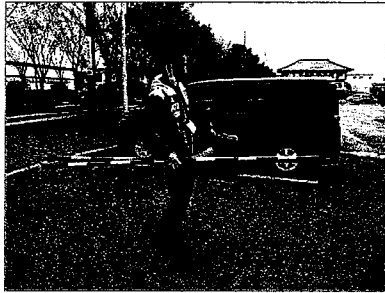


## オ 台風・大雨洪水・大雪時の対策

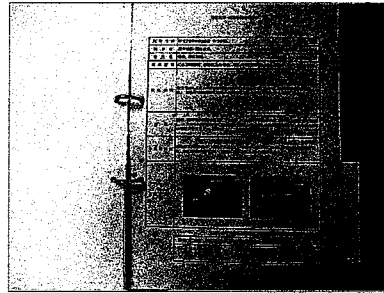
台風・大雨洪水・大雪は防ぐことはできなくても、予報により事前対応する時間があります。植栽、工作物等の養生や補強、巡回などで人手を要する場合は、職員の出勤予定を変更するなどをして、限られた時間内で備えをおこないます。

### ●台風・大雨洪水・豪雪に備える

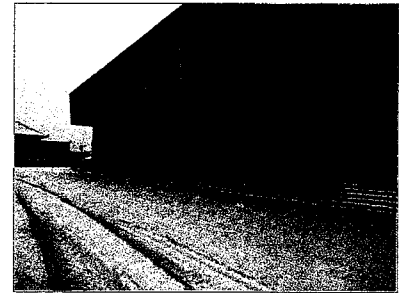
- ① テレビ、ラジオ、インターネット等で気象情報を掌握して起こり得る事態に対応策を練るとともに、お客さまにテレビモニター等で随時情報を提供する。
- ② 飛ばされやすい物や倒れやすい物を撤去、移動する。
- ③ 植栽、工作物などの養生や補強をしておく。
- ④ お客さまに呼びかけをし、被災を回避する。
- ⑤ 施設利用制限、事業の中止を判断し、周知する。
- ⑥ 日ごろの巡回によりハザードマップを作成し、風雨により危険の増幅が予測される場合は、事前に措置をする。



強風が予想される場合は飛ばされやすい物をあらかじめ撤去します。



施設に異常を確認した場合は、報告書を作成し、職員全員に周知します。



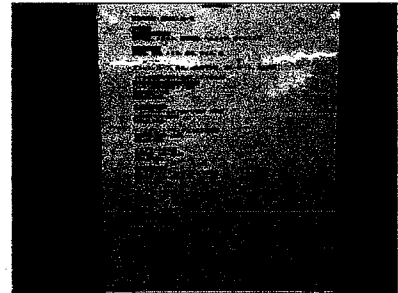
落雪による被害が予想される場所には予めロープで立ち入り禁止処置をとります

## 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 や緊急放送などにより情報を得て、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。

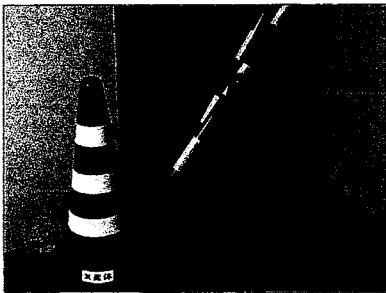
### キ 緊急時に備えた資材調達

医薬品、AEDなど“緊急資材”のほかにも災害を想定した各種資材の用意が必要になります。その他“避難誘導資材”“災害対策資材”などが必要であり、常備をしないまでも、必要な資材をすぐに調達できるように、緊急調達先として市内事業者をリストアップします。



緊急時市内事業者リスト一覧

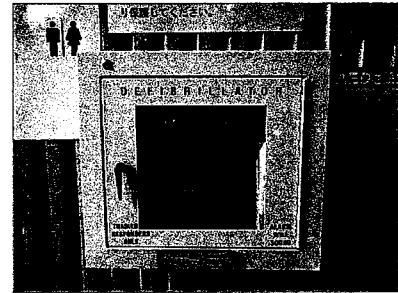
●常備しておくべき緊急時に必要な資材	
避難誘導資材	懐中電灯、拡声器、携帯電話、ヘルメット、ホイッスルなど
緊急資材	救急箱、担架、AED、毛布、タオル、氷など
災害対策資材	スコップ、ロープ、荷車、非常用ラジオ、ブルーシート、カッパなど
資材入手先	そのほかに必要な資材を迅速に入手できる先（市内事業者）をリスト化
その他	災害対策用バンダー、デジタルサイネージなど



災害対策資材(カラーコーン)



避難誘導資材(拡声器)

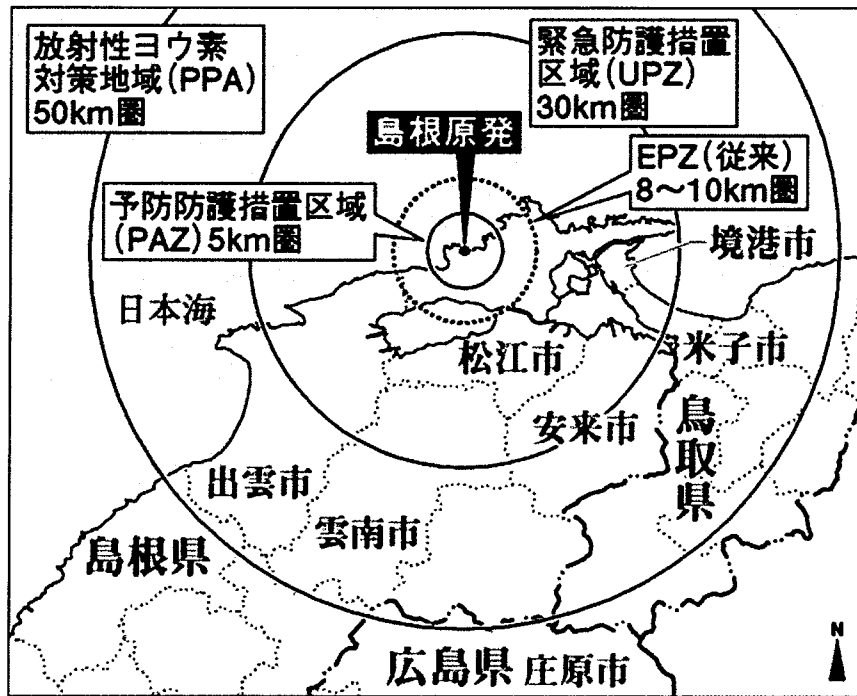


救急資材(AED)

### 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。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、その訓練をおこないます。

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などと連携をとっていきます。



## ② スポーツ活動における事故防止対策

すべてのお客さまが、産業体育館を安全に、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、活動中の事故などの未然防止策を整えます。

2017年には、当館の熱中症予防呼びかけの活動が評価され、「熱中症予防声かけプロジェクト実行委員会」より、「ひと涼みアワード2017 優良声かけ賞スポーツ部門」の優良賞を受賞しました。

※熱中症予防声かけプロジェクトとは

「熱中症予防声かけプロジェクト」は熱中症予防を目的に、環境省と官民一体の取り組みみとして2011年に開始。

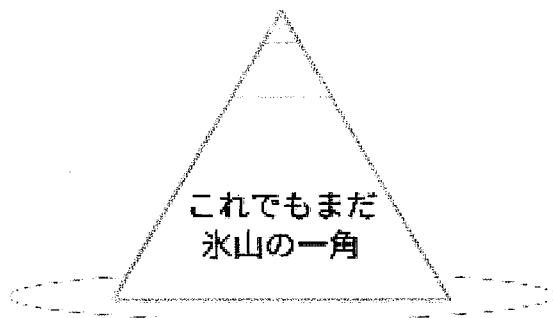


### ア スポーツ活動における事故防止対策

事故の発生率を客観的にモニタリングする方法として、ハインリッヒの法則(ヒヤリハット)を参考にしています。

労働災害における経験則の一つで、1つの重大事故の背後には29の軽微な事故があり、その背景には300の異常(ヒヤリ、ハットとする事象)が存在するというものです。

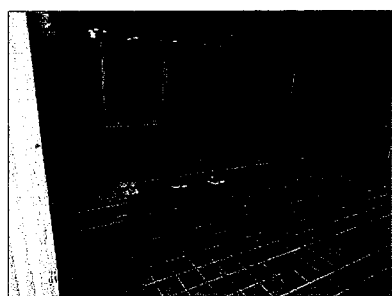
軽微な事故も重大事故につながる、「きっかけ」と受け止め、職員による「かもしれない」予見意識を徹底し、お客さまが安心して利用できる施設を目指します。



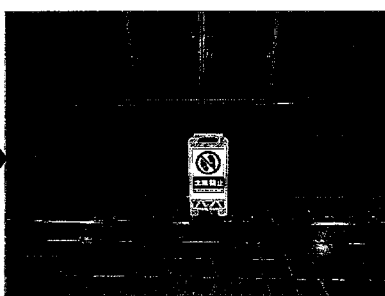
1 重傷者
29 軽傷者
300 無傷災害
不安全行動・不安全状態

ハインリッヒの法則

平成 29 年度には、他県体育施設でのフロア床剥離部分での重大事故発生事案をもとに、フロア床の総点検と清掃方法の見直しの他、釘の浮きが発生する木製すのこを安全なナイロンマット（防災）へ交換、小体育館入り口金具の浮きの修繕等、潜在的に同様の事故が予想される部分を職員会議で協議し、事故防止策をとりました。



木製すのこの見直し



防災マットへの交換



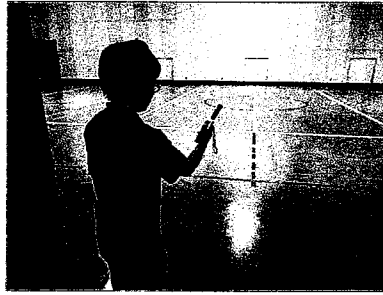
小体育館入口の金属板の修繕

●運動に関する指針（熱中症予防のための運動指針より）

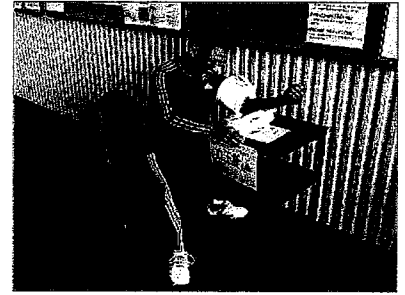
対 策	内 容
拡充 スポーツ活動における事故防止対策	スポーツ活動に欠かせない器具は、常に安全で適正な状態に管理されていなければなりません。毎日『チェックシート』にもとづく器具点検を実施し、異常の早期発見につとめます。
拡充 熱中症予防のよびかけ	日本スポーツ協会の『熱中症予防の運動指針』にそって、WBGT計での測定結果をお知らせします。指針は、パネル化して各道場の入口に掲示し、WBGTが28℃以上になっている場合は、活動の代表者などに安全性について注意喚起します。
拡充 健康チェックの奨励	エントランスに全自動血圧計を設置し、運動前の健康チェックに役立ててもらいます。日頃からご自身の健康管理について興味をもっていただけるように働きかけ、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。
新規 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などの安全教育をおこないます。（事前の申し出と打合せが必要です）



職員による大型器具の出し入れ



WBGT の計測



血圧計の設置(再掲)

### ③ 不審者等防止対策

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、海外など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おこないます。

#### ア 不審者・不審物

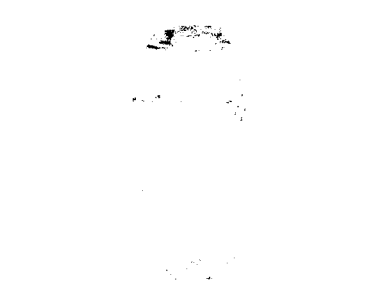
防犯体制を強化するために所轄警察署、交番などと連携し、防犯訓練の実施や地域の防犯情報の提供について協力をおこないます。また、お客さまに対する情報提供、注意喚起を積極的におこないます。さらに、不審物・テロ対策として透明回収ボックスを新たに導入します。

##### ●不審者・不審物への備え、回避策

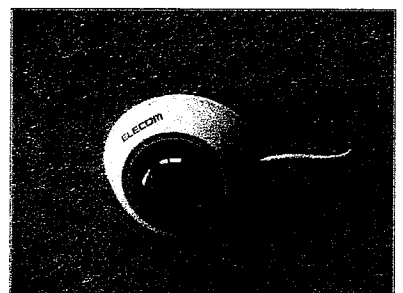
- ① 館内外を適時巡回し、不審物、不審者の有無を確認する。
- ② 事件、不審者情報などを入手し、周知する。
- ③ お客さまに積極的に声をかけ、日頃からコミュニケーションを取る。
- ④ 周辺に不審者らしき情報がある場合は警察に知らせる。
- ⑤ 更衣室やロッカーの中などをよく確認する。
- ⑥ 年1回不審者に対する防犯訓練や講習会を実施する。
- ⑦ 施設内を定期的に巡回し、不審者・不審物を発見したら警察への通報等必要な措置をとる。



年1回以上の不審者対応訓練の実施



透明回収ボックスを設置します



セキュリティカメラの設置

●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（爆破物など）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。



毎朝、ロッカー内の確認をおこないます



張り紙によるお客さまへの注意喚起

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、大会などで多数のお客さまが来館される時には巡回回数（通常時4回以上）を増やすなどして盗難が起りにくい状況をつくります。

●盗難防止策の一例

- 1 大会など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などでの啓発。

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（バッテリーなど）を確実にこない、いつでもだれでも使うことが可能な状態にします。

●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。

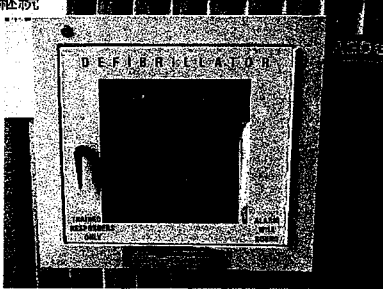
拡充



●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の動作を訓練し、全職員が万が一の事故などに対応できるようにします。

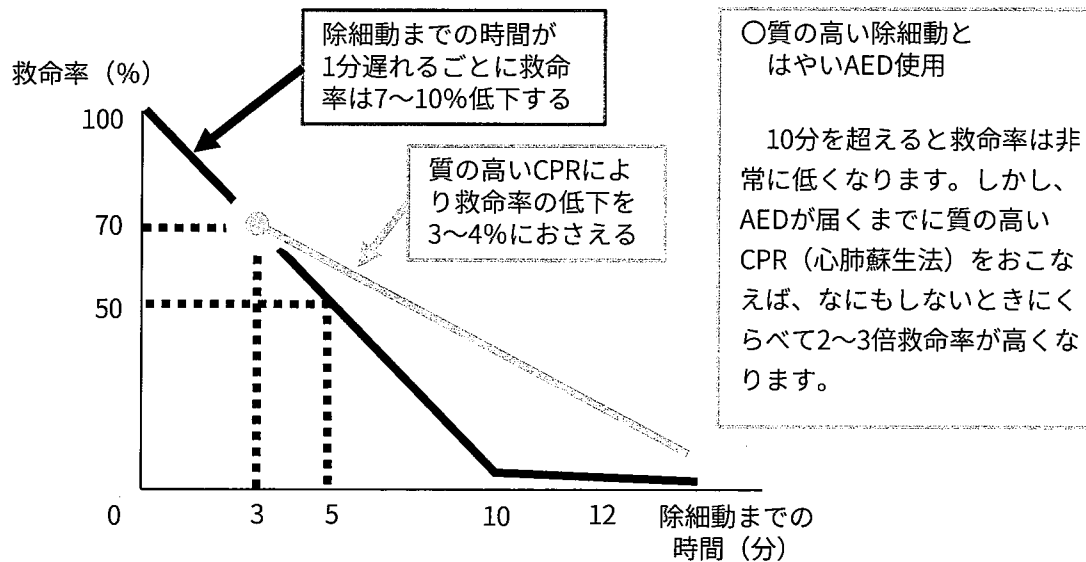
継続



●危険度合いの対応

未就学児（6歳まで）の小児にも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。

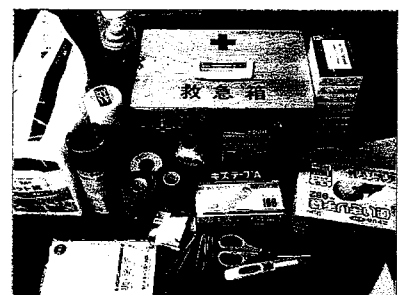
●時間の経過による救命率の低下グラフ



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などの処置をします。また、医務室に担架、車いすを設置し、負傷者の移動に役立ってます。車いすなどの救急用具は、だれでもいつでも使用できるように日常点検をおこないます。

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。

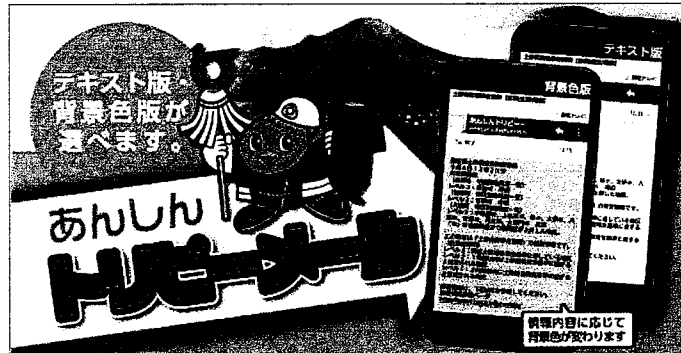


救急箱の設置



## 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。

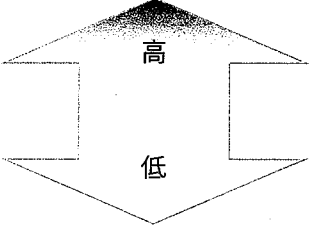


配信される主な情報（原則として鳥取県内に関するもの）	
気象特別警報・警報・ 注意報	大雨特別警報、大雨警報、大雪警報など
地震情報	震度3以上
津波情報	大津波警報、津波警報、津波注意報など
気象情報	土砂災害警戒情報、竜巻注意情報など
国民保護情報	J-アラートで通知されるミサイル接近やテロなどの情報
防災・危機管理情報	災害情報・注意喚起（避難勧告等）、危機管理事案など
公共交通情報	列車運休、航空機欠航など
道路情報	道路の通行止めなど
ライフライン情報	停電情報など
生活・健康情報	PM2.5、黄砂、花粉、熊等の目撃、鳥インフルエンザ、熱中症、食中毒情報など
防犯情報	不審者、詐欺注意、行方不明の方の情報提供依頼など
交通安全情報	交通安全に関する情報など
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および内容

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
台風・大雨洪水・大雪発生時の対応	●準備 台風・豪雨・大雪予報時の対処
	●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
施設設備の異常・故障時（停電・漏電・断水など）の対応	●準備 各施設設備の日常点検方法など
	●対応 電気・各種機械設備異常・事故時の応急措置方法など 委託業者・当館担当者の一覧、緊急連絡先一覧
不審者・不審物（爆破物など）への対応	●準備 巡回の徹底、避難誘導経路などの確認
	●対応 不審者・不審物発見時の緊急連絡体制・避難誘導など
テロリズムへの対応	●準備 事前情報の確認、巡回の徹底、避難誘導経路の確認
	●対応 発生時の初期対応と緊急連絡体制
大陸間弾道ミサイル発射への対応	●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
	●対応 発生時の初期対応と緊急連絡体制
PM2.5・黄砂などに関する注意喚起	●準備 事前情報の確認
	●対応 情報の掲示、注意喚起の実施
感染症などの対応	●準備 最新情報の入手、健康管理、マスク着用の徹底
	●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
施設・資器材の点検	●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）
	●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
緊急連絡網	●緊急時の職員および県、体育協会、業者などの緊急連絡網



●火災・災害時の対応フローチャート

