

## 1 管理運営の基本的な考え方

### (1) 管理運営の方針

財団法人鳥取県体育協会・株式会社ジーコミュニケーションネットワーク共同企業体（以下「共同企業体」という。）は、「鳥取県営社会体育施設の設置及び管理に関する条例」「鳥取県立産業体育館の設置及び管理に関する条例」を認識した上で、鳥取産業体育館・鳥取屋内プールの設置目的に沿った運営・サービスの提供を行います。

管理運営の方針として平成23年度同様、下記を重点項目に共同企業体として更なる質の高い運営を追及していきたいと考えています。

#### ① 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。
- ・熱源の切り替えによる設備投資については、引き続き検討していきます。

#### ② 本県のスポーツ及び産業の普及・振興や県民の健康増進に資する管理運営

- ・財団法人鳥取県体育協会の加盟団体を始めとした関係機関との連携・協働により、本県の生涯スポーツの普及・振興や競技力の向上に取り組めます。
- ・株式会社ジーコミュニケーションネットワークが有するノウハウを十分活用し、産業関係団体とも連携しながら産業を振興します。

#### ③ 公平な利用を確保しながら安全で安心して頂ける管理運営

- ・施設利用申込マニュアルに従って公平に利用していただくとともに、利用内容によっては事前に調整会を行うなどして多くの方に利用していただけるよう、また、各種大会、行事等が円滑に開催されるようにします。

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。

- ・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。
- ・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。
- ・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。
- ・利用者にとって安全で快適な施設であるため、職員による巡視や施設設備の点検、専門業者による検査等を徹底します。特にプールの監視体制の強化については最重点とします。

#### ④ 利用者へのサービスの提供と利用促進に努める管理運営

- ・施設の機能を十分に発揮しながら、利用者のニーズに応じたサービスを提供します。
- ・各競技団体等と連携して、各種大会やイベント等の開催・誘致等に取り組めます。
- ・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。
- ・高齢者を対象としたスポーツ教室の開催や、障がい者や高齢者が気軽に楽しめる管理運営に努めます。
- ・スポーツ以外の文化活動的な事業を文化団体と協働で取り組めます。

#### ⑤ 収入の確保と経費の節減を図る管理運営

- ・スポーツ教室を拡充し、教室参加料の確保に努めます。
- ・産業関係団体等に対して積極的な営業活動を行い、利用の拡大に努めます。
- ・清涼飲料水等の自動販売機やスポーツ用品の販売等による手数料の確保に努めます。
- ・職員全員が節電など、あらゆる経費の節減に向けた取組みを行います。
- ・利用者にも可能な限り経費節減へのご理解とご協力をお願いします。

⑥ 鳥取県の施策と連携した管理運営

- ・鳥取県スポーツ振興計画等、鳥取県の施策について積極的に協力します。
- ・鳥取県が開催する大会、行事等については、他の利用者と調整を図りながら円滑に開催します。
- ・災害が発生した場合には鳥取県や鳥取市と連携体制をとり適切に対応します。

⑦ 地域や法人等と連携した管理運営

- ・地域の声を反映する施設管理に努め、地域の活性化に貢献します。

⑧ 組織・人的資源や管理実績を生かした管理運営

- ・財団法人鳥取県体育協会が行ってきた長年にわたる施設管理を通して蓄積した経験・ノウハウに加え、共同企業体として新たに民間企業が持つ経営力・ノウハウを生かした管理運営を行います。
- ・利用者や関係団体との信頼関係を大切にし、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

- ・個人情報適切な管理等、法令を遵守した管理運営を行います。
- ・PDCA サイクルにより自己評価を行うとともに、外部の方による施設改善委員会を設置して管理運営に関する意見を頂き、改善を図っていくよう努めます。

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

- ・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。
- ・男女共同参画推進企業の認定を受けており、育児や介護を積極的に支援します。

2 施設の設置目的に沿ったサービス・事業の内容

(1) サービスの向上策と利用促進に向けた取組

私たち共同企業体は、県民の方々に「安心・安全で」「楽しく」「気軽に」スポーツ活動を続けていただけるように努力することと、産業の振興の支援をすることが鳥取産業体育館・鳥取屋内プールを管理運営する中で最も大切であると認識しています。そのために、共同企業体のノウハウを投入し、次のような向上策を展開していきます。

① 利用者負担の軽減

- ・展示会等における土足対応シートをこれまでの2重張りから1重張りで行ない、主催者側の経費の負担を軽減するとともに一層の利便促進を図ります。
- ・スポーツ教室・水泳教室に参加する子育て時期の保護者を対象として、その時間帯、幼児が過ごす場所を提供したり（キッズコーナー設置）、保育サポーターによる託児を行います。
- ・鳥取県民体育館トレーニングルームと鳥取屋内プールとの共通利用券を設定することにより複合的な運動活動を促進します。
- ・障がい者、高齢者にやさしい施設づくりと運営を行います。

(ロビー入口に車イスを常設し、職員による車イス介助等の対応と併せてプール利用者に、シャワー用車イスの貸し出しを行います。)

- ・雨の日は、無料で傘の貸し出しを行います。
- ・練習用のビート板、幼児にはアームヘルパーの無料貸し出しを行っています。

## ② スポーツへのきっかけづくり

- ・初心者を対象に個人指導を行います。

レベルアップを求める方へは、利用団体、連盟などを紹介し、県民スポーツの活性化へ誘導します。

- ・利用者が気軽に楽しんでいただくために、貸し出し用具（バウンドテニス、シャッフルボード、ディスクゴルフ、カローリング等）の充実を図り、利用方法の説明、指導のサービスを行います。

- ・健康相談コーナーを設け健康に係る（運動内容、種目、頻度、強度、時間等）健康維持・増進の相談を受けます。

- ・随時利用者の方の希望に応じ正しい泳ぎ方、水中ウォーキング等、目的に応じたワンポイントアドバイスをを行います。

## ③ 施設の有効利用

- ・体育館2階ロビー、ステージをサークル活動などでの利用を可能にします。

(例：空手、ダンス、少林寺拳法、太極拳、エアロビクス等)

- ・健康維持、体力向上など多様なニーズに応える為、コース台に表示板を置き、目的に応じたプールのコースを確保します。

## ④ 誰もが利用しやすい施設づくり

- ・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次のような取り組みを行います。

<p>《筆談対応の意思表示「耳マーク」の設置》 耳マークを耳の不自由な方が気軽に筆談を申し出ていただけるように受付に表示しています。全スタッフが手話教育を受けており、応接します。</p>
<p>《目に見えない障がいに優しく「ハート・プラスマーク」の設置》 ハート・プラスマークを掲示し、内部障がい者・内臓疾患者といった「目に見えない障がい」を持つ方が安心して利用できるように配慮します。</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るようにします。</p>
<p>《絵文字・絵単語等サインの活用》 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絵文字・絵単語等のサインを活用します。</p>

## ⑤ 利用者の平等利用の確保

- ・私たちは、管理運営の方針の重点項目のひとつにも掲げましたが、利用者の平等利用を確

保することが指定管理者の最低限の資質であると考えており、そのための仕組みの確立と職員の遵守体制の強化に努めます。

・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。

⑥ 施設の情報積極的に提供

・より多くのアクセスを得るようにスポーツ教室やイベントの情報のほか各種大会利用状況などの情報を提供します。

(ホームページアドレス <http://www.k4.dion.ne.jp/~t-santai/>)

(ホームページアドレス <http://www.gcomnet.co.jp/index.html>)

・プール利用者に当日、1週間、一ヶ月の利用表を入館時に分かるように表示します。

また、事前に休館日の予定の案内をします。(2ヶ月分のカレンダー配付)

・鳥取施設予約サービスを導入し、インターネットにより予約ができるシステムを稼働しています。

⑦ 利用者の利便に寄与

・自動販売機を11台設置し、内1台は災害時無料提供自動販売機を設置しています。

・運動を行う方が簡単に栄養補給をできるような栄養食品を販売しています。

・スポーツ用品販売

利用者の利便性を考慮し、スポーツ用品・水泳用具の販売を行いません。

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。

[要望の把握方法]

・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。

・相談窓口を設置して、さまざまな相談に応じます。

・他の施設の利用者の声を共有します。

・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。

[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)「ご意見カードの活用」

直接職員に申し出があったご意見は、(クレーム、良いこと、その他)に分類し、対応します。

(ウ)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。

[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。

### 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、施設運営を行うにあたって最も基本的な事項であると考えています。

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になります。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になってきます。

さらには、環境に配慮した施設管理を行うことが使命だと考えております。このことをふまえ、次の4つの視点を重点にしなが、施設管理をします。

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「遊泳プールの衛生基準」及び（財）日本体育施設協会ほかによる「遊泳プールの安全・衛生管理の解説」をガイドラインとし、施設特性を考慮のうえ適正な管理、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、防災については最善を尽くします。

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。

##### 【共通】

- ・施設内の危険区域（電気室、機械室等）への立ち入りを防止するため、看板等により利用者に注意を促します。

##### 【産業体育館】

- ・毎日の日常点検時、「産業体育館日常点検チェックリスト」により、各種項目ごとにチェックを行います。
- ・開館前に施設及び施設用具並びに貸出用具の点検を行い、安全を確認した上で利用いただいているが、細部にわたる点検については、（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。
- ・「自主点検カード(チェックカード)」を作成し、利用者による器具のセルフチェックとマネー向上を促します。

##### 【プール】

- ・開館前にプールサイドのゴミ処理、コースロープ、プール底内に設置の床板、プールフロア及び壁面の点検等、「鳥取屋内プール日常点検チェックリスト」により、毎日職員により実施するとともに、利用者に対して「点検結果掲示」をもって、施設の安全をアピールします。

#### ② 清潔な環境の確保（衛生管理の徹底）

- ・プールの水質管理にあたり、「遊泳用プールの衛生基準（厚生労働省健康局通知）」等の関係法令を遵守し、基準より点検回数を多く行います。

（1日7回の残留塩素濃度及び水温・室温管理）

- ・時間ごとのプールコンディション（水温・湿度・室温）を事務所前に掲示して利用者にお知らせします。（90分おき）
- ・毎日の測定結果を毎日のプール日誌に記録し保存します。

- ・毎月1回水質測定用の検体を専門機関に出し、適正に水質が適合しているか証明を受けます。
- ・2ヶ月に1回プール室内の炭酸ガス濃度の測定を専門機関に依頼し、室内の換気を適性な値に保つようにしプールコンディションを表示します。
- ・毎朝、職員がプールサイドを清掃し、毛髪等のゴミが無い清潔なプールを維持します。
- ・年2回プール水を抜き、鳥取スイングスクール職員と連携しプール内床・壁・側溝・人工芝等の清掃を行い、衛生環境・水質維持に努めます。
- ・毎日、施設を巡回・点検し、常に清潔な施設を保つように努めます。
- ・館内の日常清掃、ワックス等の定期清掃、窓ガラス、照明機器清掃等の特別清掃を行うなどして清潔な施設にします。(業者委託)

### ③ 施設設備の長期安定使用のための維持管理

- ・施設・設備を長期使用するために以下の項目に重点をおき、最適な維持管理を実現します。
- ・機器設備については、専門業者により保守点検、検査等を行うことで、長期安定した状態を保ちます。
- ・施設の日常点検は巡視等により、職員が毎日行ない些細な異常や違和感などを掌握し、業者に見積もりを依頼し修繕が必要となれば50万円未満については当施設で早期に対応をし、50万円以上であれば鳥取県に連絡し、対応をお願いします。
- ・備品の定期点検を目視、触診、聴診等により職員が年4回行います。
- ・電気や水道等はデータを記録することにより、異常を早期発見できるようにします。
- ・月に数回、ろ過タンクの逆洗・洗浄し水質管理及び、ろ過能力の維持を図ります。
- ・職員により燃料タンク管理を徹底しています。
- ・設備の開・閉館時のマニュアルを作成し、設備の長期安定に努めます。

### ④ 環境配慮活動

省資源、省エネルギー、リサイクル活動等環境に配慮した取組が評価され平成19年6月に「鳥取県版環境管理システム (TEAS II 種)」の認定施設として認定されており、施設職員だけでなく利用者にも御理解いただき、一体となって環境に配慮した施設運営を目指します。

### (2) 外部委託の考え方

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

業務名	外部委託業者名
警備委託	山陰警備保障株式会社
清掃作業・受水槽・高架水槽	山陰リネンサプライ株式会社
消防設備保守	株式会社吉備総合電設
吸収冷温水機保守	三洋電機サービス株式会社中四国支店
小体育館系統・空調機保守点検	大和設備株式会社
自動扉保守	ナブコドア株式会社鳥取営業所
自動制御機器保守	島根電工株式会社
電気工作物保安業務	財団法人中国電気保安協会
集熱器接続配管保守	有限会社谷口管工事

## 4 料金設定

### (1) 開館時間の考え方と設定内容

利用時間は、現行どおりとします。

### (2) 休館日の考え方と設定内容

休館日の考え方と設定内容は、現行どおりとします。

### (3) 利用料金の考え方と設定内容

利用料金については、現行料金の考え方及び設定内容を継続します。

### (4) 利用料金の減免に対する考え方と設定内容

現行減免制度（利用料減免の取扱要領）の考え方及び設定内容を継続します。

## 5 事故・事件の防止措置と緊急時の対応

### (1) 火災・盗難・災害などの事故・事件の防止（防災）対策

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

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

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

#### ① 火災・災害等防止対策

##### ア 火災

館長を隊長とした自衛消防隊を組織し、災害時に備えた班編成を組み、役割を明確にしておきます。また、消防計画に基づいた防災活動を行うと共に、緊急時マニュアルに基づいた消防訓練（避難誘導訓練、初期消火訓練）を年2回実施します。

##### イ 地震

被害を最小限に食い止めるための備えをします。

##### ウ 台風・豪雨

台風・豪雨・大雪は、予報により事前対応する時間があります。植栽、工作物等の養生や補強、巡回などで人手を要する場合は、職員の出勤予定を変更するなどをして、限られた時間内で備えを行います。

##### エ 緊急時に備えた資材調達

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

#### ② スポーツ活動における事故防止対策

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

#### ③ 不審者等防止対策

##### ア 不審者・不審物

防犯体制を強化するために所轄警察署、交番等と連携し、防犯訓練の実施や地域の防犯情報の提供について協力をを行います。また、利用者に対する情報提供、注意喚起を積極的に行います。

#### イ 盗難防止

- ・貴重品は必ず鍵付ロッカーに収納するよう、窓口及び館内掲示により利用者に呼びかけを図ります。
- ・盗難事例や事故事例のある箇所、または、予測される場所に注意喚起表示の張り紙等を掲示します。
- ・職員と休館日及び夜間の警備委託による24時間体制で事件発生の防止に努めます。

#### ウ 盗撮防止

- ・盗撮防止の為、ビデオ・カメラ等の撮影については、撮影目的が肖像権の侵害にあたることのないか細心の注意を払った上での許可制とし、撮影者には許可証の携帯を義務付けます。

#### ④ AED(自動体外式除細動器)の管理

国内で非常に多い心臓突然死、その中で特に多いのが心室細動(心臓の痙攣)によるものです。発生した場合は早期の除細動(痙攣を止めること)が救命の鍵となります。

当施設は、AEDを利用者の方が一目でわかるように受付前に配置し、常時使用できるように維持管理を行なっています。また、敷地内において1分以内でAEDを届けます。

#### ⑤ プールにおける事故防止対策

プールの管理(監視)においては、「事故が起きてから対応するのではなく、事故の発生しそうな要因を事前に排除すること」いわゆるリスクマネジメントの発想を持って業務にあたります。TPCSシステムを基本とし、利用状況に対応して配置ポジションを変化させるとともに、混雑が予想される繁忙期は監視人員を増員することで、安心して利用できる環境と効率的な監視体制を実現します。

##### ア プールの監視体制(TPCSシステム)

###### T(タワー:監視台)

高所の広い視野を活用してプール全体を監視し危険を回避するための支持を他のポジションに発信します。溺者や傷病者発生時等の緊急時には救助活動を行います。

###### P(パトロール:巡視)

タワー・コントロールと連携し、監視区域の利用状況に応じて自由に巡回し、機動性を生かした安全監視・救助活動を行います。

###### C(コントロール:司令)

監視業務の中核的役割を担うポジションであり、各ポジションに的確な司令、情報を発信し、常にプール場内の秩序維持を図ります。

###### S(スタンバイ:待機)

待機の時間を利用し、疲労の回復を図って次のローテーションに備えます。また各種トラブル対応やケガ人の応急手当、水質測定等の業務を行います。緊急時に備え、事故発生時には救助の一員に加わります。

#### イ 監視業務

利用者に安全で楽しく施設を利用していただくため、安全管理規定を設け、監視業務に当たります。当施設職員は、日本体育協会公認水泳上級講師等の有資格者が在籍し、また、全職員がAED取扱いを含む救急法講習修了者であり、更に日本赤十字社救急法指導員及び応急手当普及員が在籍していますので、随時訓練し、万一の事故の初期対応を万全にし、プールの安全管理及び監視業務に当たっています。

#### ウ 溺者救助(訓練)

急病人や溺者の発生時に備え、日々溺者の救助訓練やCPR(心肺蘇生法)、AEDの訓練を実施します。また、プール開館中に実際の救助訓練シミュレーションを実演します。利用者に水の事故の怖さとCPRの必要性を認識していただき監視員の業務内容を明確に理解し



ていただきます。

#### エ 着衣泳体験教室

児童・生徒及び一般を対象に、服を着たまま水に入る「着衣泳体験教室」を実施します。特に夏休み子ども達は水に触れる機会が多くなります。「命を守る着衣泳」の普及を行うことにより、いざというときに慌てないために、自分の命は自分で守ることができる一つの手段として体験いただきます。

### (2) 緊急時の体制・対応

事故や災害が発生した場合、“利用者の安全”を第一優先としつつ、行動に移行します。発生した事態が重篤で、利用者の生命の危機に瀕するような場合には、より迅速に、最良な状態で救急隊員に引き渡すことに全力を尽くします。

#### ① 火災・災害対応

##### ア 火災対応

火災が発生した場合は、利用者の安全対策を最優先としながら、迅速・適切な対応をします。

##### イ 地震対応

###### 一次対応

- ・「緊急地震速報」が出たことを迅速に伝える。
- ・利用者を落ち着かせ、揺れがおさまるまで待つ。動けるようであれば、ドアを開放し避難口の確保、使用中の火を止める。

###### 二次対応

- ・建物の外観点検をした後、細部の点検をする。特に水を大量に使用するプールは、プール槽、配管などに異常がないか可能な限り細部まで調査する。
- ・建物、施設内に異常がなくても電気、水道の供給が停止している場合は、供用を見合わせる。

##### ウ 台風・豪雨

###### 一次対応

- ・天気予報などにより情報を入手し、植栽や工作物の養生、補強を行うほか、倒れる、飛ばされる等の恐れのある物は撤去・移動する。
- ・利用者、来場者に情報提供するとともに、被害にあう恐れがあるようなら、事業開催または施設供用の中止を求め、周知をする。

###### 二次対応

- ・適時施設内を見回り、被害の状態を十分に把握する。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。
- ・故障、損傷、浸水、積雪等があれば直ちに復旧作業へと取りかかり、早期の供用開始を目指す。

##### エ 施設設備の異常・故障

- ・設備の異常信号及び故障時には、巡回点検を行っている技術者が緊急対応に向かい、施設内の不具合箇所を早期に掌握して一次対応と併せ事務局に連絡する。

#### ② 事故対応

- ・事故が発生した場合は、その状態に応じて、迅速・適切な対応を行います。
- ・館内での怪我の多くは、捻挫・打撲・肉離れ等が多く、救急隊員が到着するまで職員により（RICE処置）を施せるようにします。
- ・事故発生現場においては、度重なる事故が発生しないように、施設の立ち入り禁止、入場制限などの対応を行い、再発防止措置を講じます。
- ・近隣の医療機関の診療時間、休診日等の情報を把握し、館内に掲示します。

- ・休日、夜間の指定救急医療機関を館内掲示します。

### ③ 不審者等対応

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

### (3) 利用者の苦情トラブルの未然防止と対処方法

予測が難しい苦情や理不尽な苦情などのように、防止が困難なものもありますが、多くは日ごろからの注意やお客様とのコミュニケーションによって防ぐことができると考えられます。特に私たち管理者の怠慢や不誠実によって発生する苦情は、起こってはならず、マニュアルの作成や研修の実施を強化することにより、防止をします。

苦情の発生を事前に防ごうとする行為を県民サービスの向上に繋がめます。その苦情等トラブルをできるだけ未然に防ぐために、防止策を徹底します。

#### ① 苦情、トラブルの未然防止策

##### ア 職員の教育の徹底

利用者に気持ちよく利用していただくよう、職員に次のことを徹底します。

- ・いつも笑顔でさわやかな対応と清潔な身だしなみ。
- ・明朗、活発な挨拶と丁寧な言葉遣い。
- ・心配りのある利用者の立場に立った対応(電話、窓口業務等)。
- ・専門的な知識、技術の研鑽。

##### イ 定期的な施設、設備・備品の点検と巡回の実施

- ・日頃から設備、備品の点検を行い、必要な時にいつでも安全な器具を提供します。
- ・定時巡回を充実し、危険箇所、改善を要する箇所等は改善等の措置をします。

##### ウ 利用者の声等への適切な対応

- ・利用者からの意見が苦情やトラブルに変わらないように常に利用者の意見に耳を傾け、可能なものは直ちに改善するとともに、困難なものはその旨と説明し、理解を得る等、速やかな対応を図ります。
- ・職員で苦情を共有し、統一した対応によりトラブルの拡大を防止するとともに、他の施設へも情報を提供し、同種苦情の未然防止に努めます。
- ・利用者からの意見は、必要に応じ体育協会に報告し対応します。

#### ② 苦情、トラブルに対する対処方法

##### ア 苦情の受付

- ・苦情内容は最後までよく聞き、「いつ、どこで、誰が、何を、なぜ、どうした」等具体的に状況を確認します。
- ・利用者に迷惑をかけた場合はまずお詫び（言い訳はしない）し、その上で説明します。
- ・利用者との論議をするのではなく、冷静に理解を得るように努めます。

##### イ 処理

- ・処理は迅速に行い、時間を要すると判断した場合、処理見通しを説明し了解を得ます。
- ・処理が済み次第必ず苦情をいただいた方に結果を伝えます。
- ・寄せられた苦情については、内容、処理結果を館内に掲示します。また、主なものについては、体育協会ホームページでも掲示します。
- ・寄せられた苦情は精査し、内容によっては県に報告し、必要に応じ県の指示を受けて対応します。

##### ウ 原因の究明及び苦情処理報告書の作成

- ・必ず原因究明を行い、再発防止に努めます。

- ・他施設の苦情、トラブルも参考にします。
- ・苦情処理簿を作成し、管理運営に生かします。(職員全員に処理の統一を徹底)

## 6 個人情報保護等への対応

### (1) 個人情報の保護への対応

私たちは、利用者や関係者等から管理者としての信頼を獲得するための根源的な資質をコンプライアンスであると認識しており、公の施設を預かる法人としての社会的責任を果たすためにも全ての職員が法令・倫理・規範等を絶対厳守します。個人情報保護のみならず人権尊重、関連法令の遵守はもちろん、道徳、思いやり、飲酒運転撲滅等についての研修・実地指導等の徹底で、意識と行動を浸透させていきます。

### (2) 情報の公開への対応

鳥取県体育協会は、鳥取県情報公開条例に準じた情報公開規程を制定し、保有する情報の公開に関して必要な事項を定め、積極的に情報を公開しています。

<情報公開を行うための措置>

#### ① 規定に従った対応

情報の開示請求については、「(財)鳥取県体育協会情報公開規程」により、対応を講じます。

また、県民の公文書の開示を請求する権利を十分に尊重するとともに、個人情報の取り扱いに十分留意し、手続を進めています。

#### ② 積極的に情報発信

情報の公開は、問い合わせに応じて行うばかりでなく、「利用サービスの向上」「安心」の観点から、指定管理者の裁量で公開しても支障のない内容は、日ごろからホームページ上やパンフレット等で積極的に情報提供を実施しています。

より効果的な広報を行っていくために、県域に発信するもの、地域に対して発信するもの、利用客に発信するものに位置づけて実施しています。

## 7 スポーツの普及振興

### (1) スポーツの普及振興の考え方

施設の特性と職員の専門性を生かしたスポーツ教室の実施や競技団体等とのネットワークを活用し、生涯スポーツの推進や競技力向上を図っていきます。

- ① スポーツ教室の実施
- ② 全国大会等の誘致及びトップアスリートの招へい
- ③ 障がい者・高齢者スポーツ教室活動及び支援
- 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

### (2) スポーツの普及振興に係る事業

- ① 職員の専門性を生かしてスポーツやレクリエーション教室を実施します。

イベント参加対象一覧表

事業名称	事業分類	主な対象年齢					
		幼児	小学生	中学生	一般	高齢者	障がい者
イ ベ ン ト	健康セミナー				★	★	
	ニュースポーツフェスティバル	★	★	★	★	★	★
	室内グラウンドゴルフ大会				★	★	
	新春初泳ぎイベント	★	★	★	★	★	★
	泳力検定会		★	★	★	★	★
	水球教室		★	★			
	着衣泳法		★	★	★	★	★
	ローソンカップ小学生さわやか卓球大会		★				
	館長杯バドミントン大会				★	★	
	館長杯テニス大会				★	★	

(参加料)

- ・グラウンドゴルフ大会 1,000円
- ・泳力検定 300円(一般)
- ・ローソンカップ 500円
- その他 無料

教室参加対象一覧表

事業名称	事業分類	期	定員	託児付き事業	参加料	主な対象者					
						幼児	小学生	中学生	一般	高齢者	障がい者
スポーツ 教室 ・ 水泳 教室	バドミントン教室月曜日	3	25		小・中学生(1期)				★		
	バドミントン教室木曜日	3	25						★		
	テニス教室火曜日	3	25		1,500円 学生・一般(1期)				★		
	テニス教室水曜日	3	25						★		
	テニス教室金曜日	3	10	○	2,500円				★		
	卓球教室月曜日	3	25						★		
	卓球教室水曜日	3	25		1,500円/期		★				
	エアロビクス教室	3	25	○					★	★	
	ジュニア新体操教室	3	25		2,500円/期				★	★	
	いきいき健康教室	3	35	○					★	★	
	元気スポーツクラブ				200円/回	★	★	★	★	★	★
	ワンポイントコインレッスン(体育館)				100円/15分	★	★	★	★	★	★
	障がい者スポーツ教室				無料						★
	幼児水泳教室月曜日	3	15		幼児(1期)	★					
	幼児水泳教室木曜日	3	15		4,000円 小・中学生(1期)	★					
	幼児水泳教室土曜日	3	15			★					
	小学年水泳教室月曜日	3	20		5,000円		★				
	小学年水泳教室火曜日	3	20				★				
	小学年水泳教室木曜日	3	20		7,500円		★				
	小学生水泳教室金曜日	3	20				★				
小学生水泳教室土曜日	3	20		8,500円			★	★			
小・中学生水泳教室土曜日	3	20			一般(1期)			★	★		
一般水泳教室(中高齢者・月)曜	3	30		*				★	★		
水中健康運動教室(木曜日)	3	15	○					★	★		
一般水泳教室(木曜日)	3	15		*				★	★		
一般水泳教室(午前・金曜日)	3	15	○					★	★		
一般水泳教室(午後・金曜日)	3	15	○	2,500円				★	★		
春休み新1年生水泳教室		20					★				
夏休み小学生水泳教室		60		5,000円		★					
夏期水泳教室		70		*	★	★	★	★	★		
ワンポイントコインレッスン(プール)				100円/15分	★	★	★	★	★	★	
教室合計		教室数31教室				定員数1,835名			延べ教室回数765回		

\*夏期水泳教室参加料 幼児2,000円 小・中学生2,500円  
高校生3,750円 一般4,250円

② 全国大会等の誘致及びトップアスリートの招へい

子ども達に夢や感動を与えることができるよう、競技団体（バドミントン、卓球など）と連携してトップアスリートの招へいや全国規模の大会が誘致できるように努めます。

③ 障がい者・高齢者スポーツ活動及び支援

ア 障がい者・高齢者を対象としたスポーツ・レクリエーション教室の実施

「高齢者自立支援普及促進事業」「地域リハビリテーション推進事業」「ねんりんパワー活性事業」の一環として、高齢者・障がい者の方が健康づくりの大切さを認識し、日常的により生活習慣を実践する機運を盛り上げていただくよう、スポーツやレクリエーションで積極的な普及啓発を行ないます。

イ 高齢者を対象とした水泳教室の実施

いつまでも元気で誰もが長寿を喜ぶことが出来る社会を実現するよう身体に負担にならない水中運動で、高齢者の健康づくりと“生きがいがづくり”の促進を図ります。

ウ 養護学校との連携

養護学校の児童・生徒のプールを利用した療育活動を支援します。

エ 鳥取県障がい者スポーツ協会との連携

(指導者、アシスタントの派遣)

鳥取県体育協会には、障がい者スポーツ指導者資格を有する職員が多数在職しています。鳥取県障がい者スポーツ協会が主催する大会、講習会等に指導者、アシスタントを派遣するとともに、障がい者対象のスポーツ教室を開催することにより、障がいのある方の生きがい作りと社会参加の促進に協力します。

④ 競技団体が行う強化合宿等支援

鳥取県水泳連盟等関係競技団体と連携を図り、選手育成など競技力向上の取組みを支援するために開館時間外等にプールを選手育成ための練習場所として提供を行います。

また、毎年行なわれる室内水泳選手権大会において、職員も準備及び終了時の後片付け等、運営に協力します。

⑤ 地域や学校への出前指導

毎年、体育指導員が主に小学校へ水泳授業の指導講師として出前指導に当たっており、今後も様々な地域や学校で活動を行います。

<内 容>

水泳上達への指導、PTA活動によるニュースポーツの実施への用具の貸し出しと併せた指導派遣など

⑥ 鳥取県との連携

鳥取県が平成20年4月より以前の「健康とっとり計画」を見直し「健康づくり文化創造プラン」と名称を改め、運動・食事・禁煙について県民の健康づくりを支援する施設を「健康づくり応援施設」として認定し、その取組の情報発信を通して県民の関心を喚起することにより県民にとって最も身近である地域において健康づくりに取り組みやすい環境を整えています。

これを受けて、当施設としても県民の方に健康づくりを総合的に推進するため、「健康づくり支援施設」として認定を受け、下記のイベントを始めとし健康づくりに関する今までの取組みを継続し県及び関係施設と連携しながら情報発信していきます。

(親子ふれあい事業の実施)

家族で各種のスポーツにチャレンジすることで、親子のふれ合いや健康・体力への関心を一層高めるイベントや、地域住民の連帯感を深めることを目的としたイベントを実施します。

・ニュースポーツフェスティバル ・新春「初泳ぎ」イベント ・室内グラウンドゴルフ大会  
「児童生徒の体力向上事業」の一環とし、知・徳・体のバランスのとれた鳥取県が示している「たくましい鳥取の子」を育成するため、児童生徒の体力向上を図るようなイベントを実施します。

また、「競技力向上対策事業」の一環として鳥取県の水泳・水球の普及を目的としたイベントも実施します。

・ローソンカップさわやか卓球大会 ・泳力検定会 ・水球教室等

⑦ スポーツ施設における子育て支援事業の実施

幼児期から運動（あそび）の楽しさを体験できる環境を提供することにより、親子の運動スポーツ実施率の向上を図ることを趣旨とする事業を実施します。

・スポーツ施設における託児事業

子育てや育児中の親が安心して運動やトレーニングが出来るよう託児ルームを設置し、保育サポーターを配置します。

(3) 産業の振興の考え方及び事業

(商工・関係団体との連携による産業振興の推進)

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

体育館での展示会やイベント等を開催することにより、県内産業の活性化につながると考えます。施設の設置目的を認識し、商工会議所・展示会団体との連携を取り展示会等が開催できるよう共同企業体として積極的な営業活動を展開します。

(4) 文化活動としての拠点づくり

鳥取産業体育館は、従前から体育・スポーツ及び産業振興活動を中心とした施設であったが、今後、文化活動の拠点として趣味のグループ活動の場の提供、作品の発表の場の提供、さらに自主事業の企画など文化的なイベントの実施に努めます。また、この文化活動が産業の発展にもつなげていくよう努めます。

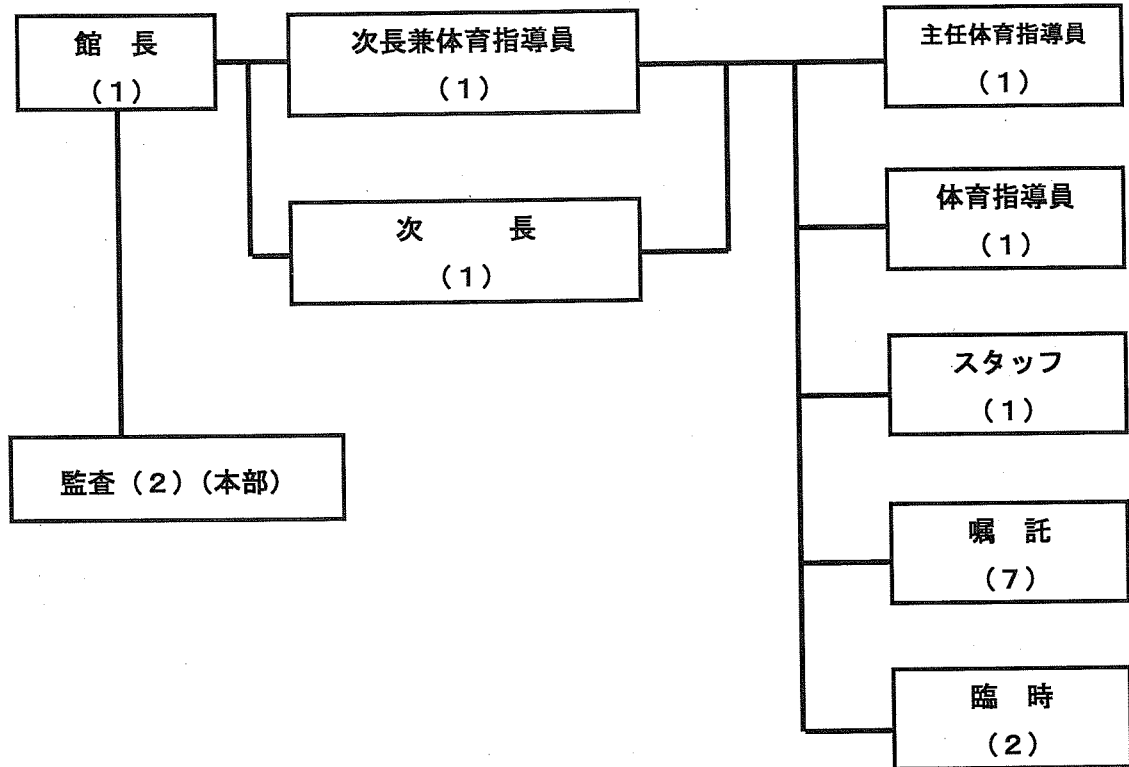
例)

- ・タイワンギク鑑賞会
- ・花ショウブ展示会
- ・花ショウブ育成講習会
- ・タマノカンザシ展示会
- ・アートの世界展（グループ作品展示）
- ・フリーマーケット

## 8 組織及び職員の配置等

現在、質の高いスポーツ振興、施設管理、機械運転保守、安全対策、災害防止に対応できる専門資格を有し、また、県・地域に貢献できる職員が在籍していますので、スキルアップを図り、さらに質の高い管理、県民サービスが提供できる体制とします。

### (1) 管理運営の組織



※ 体育館及びプールは、複合施設として管理運営を一体的に行います。

#### ※ 実施体制

施設の管理責任者として館長を配置するほか、事務及び体育指導を主に担当する職員を4名、機械設備管理担当を1名、監視・受付・経理及びスポーツ指導を担当する嘱託職員を7名、夜間の施設管理補助職員を2名の15名で管理・運営を行います。



(4) 日常の職員配置

職 名	配置場所及び時間			
館 長	管理事務室 (8:30~17:15)			
次長兼 体育指導員	管理事務室・受付 (9:30~10:30)	指導 (プール) (10:45~11:45)	管理事務室・受付 (13:00~16:30)	指導(プール) (17:00~18:15)
次 長	公 休			
主任体育 指導員	管理事務室・受付 (8:30~13:00)	指導(体育館) (13:30~15:00)	管理事務室・受付 (15:30~17:15)	
体育指導員	公 休			
スタッフ	機械室 (8:30~13:00)	管理事務室・受付 (13:00~15:00)	機械室 (15:00~17:15)	
嘱 託	プール監視 (11:30~20:15)			
嘱 託	プール監視 (9:30~13:00)	指導 (体育館) (13:30~15:00)	プール監視 (15:00~17:00)	指導(プール) (17:00~18:15)
嘱 託	プール監視 (9:30~15:00)	指導 (プール) (15:30~16:30)	指導 (プール) (17:00~18:15)	
嘱 託	プール監視 (13:30~20:00)	指導 (プール) (15:30~16:30)	プール監視 (17:00~20:00)	管理事務室・受付 (20:00~22:15)
嘱 託	プール監視 (11:30~17:00)	機械室 (17:00~20:15)		
嘱 託	管理事務室・受付 (8:30~13:00)	プール監視 (13:00~15:00)	管理事務室・受付 (15:00~17:15)	
嘱 託	プール監視 (9:30~17:00)	指導 (17:00~18:15)		
臨 時	管理事務室・受付 (18:30~22:15)			
臨 時	公 休			

※ 標準的な職員配置の考え方

- ・施設の管理者として、原則的に館長又は次長を管理事務室に配置。(勤務のローテーションの関係で配置できない時間帯が生じる場合は連絡できる体制をとる。)
- ・会計事務に精通した職員を管理事務室に常時配置。
- ・受付に常時1名配置。      ・体育指導員を配置。

	月	火	水	木	金	土	日
館長	A	A	休	A	A	A	休
次長兼体育指導員	B	休	休	D	B	C	A
次長	C	休	休	B	C	休	B
主任体育指導員	A	C	A	A	A	休	休
体育指導員	B	C	休	C	休	B	A
スタッフ	休	A	休	A	A	A	A
嘱託	C	A	休	休	A	A	D
嘱託	C	休	D	休	C	B	B
嘱託	休	D	休	C	B	B	B
嘱託	B	B	A	休	D	休	C
嘱託	B	B	休	B	C	D	休
嘱託	D	B	休	B	休	C	C
嘱託	A	C	休	休	B	C	C
臨時	E	休	E	休	E	休	E
臨時	休	E	休	E	休	E	休

A 8:30～17:15    B 9:30～18:15    C 11:30～20:15    D 13:30～22:15  
E 18:30～22:30

#### (5) 人材育成

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

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

(様式3-1)

平成24年度鳥取県立鳥取産業体育館・鳥取県営鳥取屋内プールの委託業務に関する収支計画書

法人等の名称 (財団法人鳥取県体育協会)

(単位:千円)

		内 訳	金 額	
収入項目	利用料金収入	鳥取産業体育館 利用者 103,000 人 利用料金収入 11,997 千円 鳥取屋内プール 利用者 98,000 人 利用料金収入 17,898 千円	29,895	
	その他の収入	スポーツ教室 8,012 千円 各種イベント 1,700 千円 自動販売機手数料収入 1,500 千円 売店業者使用料収入 300 千円	11,512	
収入合計 (A)			41,407	
支出項目	人件費 (常勤職員)	職員 6 名 嘱託 7 名	40,969	
	人件費 (非常勤職員)	夜間臨時職員 2 名	1,620	
	施設維持管理費	旅費	100	29,148
		消耗品費	2,600	
		燃料費	15,000	
		印刷製本費	250	
		役務費	2,368	
		使用料及び賃借料	750	
		委託料	5,360	
		公課費	2,600	
負担金	120			
光熱水費		21,300		
修繕費		1,815		
その他の経費	各種イベント	1,215		
償還金	パソコンリース料	385		
支出合計 (B)			96,452	
県からの委託料		支出合計 (B) - 収入合計 (A)	55,045	

