

米



体協第 487 号
令和 2 年 2 月 25 日

鳥取県知事 平井伸治 様

公益財団法人鳥取県体育協会
会長 中 永 廣 樹



令和 2 年度事業計画書について (提出)

このことについて、鳥取県立布勢総合運動公園の管理運営に関する協定書第 19 条の規定に基づき別紙のとおり提出します。

令和2年度

鳥取県立布勢総合運動公園
委託業務に関する事業計画書

1 管理運営の方針

本会は、県民誰もが幅広く利用できる公の施設であり、その性格を十分理解したうえで公平・公正で快適な公園づくりを行っていきます。

また、本県スポーツ・レクリエーション活動の拠点として、施設の機能を最大限発揮し、県民の健康増進・競技力の向上に取り組みます。

以上を踏まえ、下記11項目を管理運営の方針とします。

(1) 公平な利用の確保

園内バリアフリー化、乳児・幼児のための子どもトイレや授乳室の設置、表示物等の多言語化など、誰もが公平に利用できる環境を整備します。

また、人権学習により職員の意識向上に努めるとともに、特定の利用者を優遇することなく、公平を期した管理・運営を行います。

(2) 安全・快適な施設の維持管理

職員による日常点検、専門業者による定期点検や法定点検等を実施し、施設や設備を常に最適に管理します。

また、施設の長寿命化計画に基づき、きめ細やかな修繕等により適正に管理します。

(3) 競技スポーツの振興

本会に加盟する競技団体と連携し、全国規模大会等の招致に努めるとともに、トップアスリートのプレーを間近で感じることでできる催し物を企画します。

また、競技別の専門知識をもった職員によるスポーツ教室の実施や、指導現場への派遣などにより県内競技力の向上に寄与します。

さらに、2020東京オリンピック・パラリンピックの開催を契機と捉え、県が推進する事業に全面的に協力するなどして、県民のスポーツへの興味・関心を高めます。

(4) 生涯スポーツの振興

県民誰もが、体力の維持・増進、健康的な生活などのため、気軽にスポーツに親しむことができるよう生涯スポーツの推進に取り組みます。

すべての年代を対象とするスポーツ教室や、仲間との交流を主としたスポーツ大会などを実施するとともに、総合型地域スポーツクラブの支援を行います。

(5) 利用者サービスの向上

利用者の目線に立ち、様々なニーズを把握しながら満足いただける環境整備や事業の企画・実施に取り組みます。

また、意見・要望等を集約するため、意見箱の設置や声掛けによる情報収集を行い、公平・公正に判断しながらサービスの向上に努めます。

(6) 収入の確保と経費の削減

収入の核となる施設使用料、自主事業、自動販売機の設置などを更に充実させるため、特に利用率の低い施設の利用促進策を図ります。

また、電気に係る契約の見直しや、光熱水費の無駄を省き、経費の削減に努めます。

(7) 障がい者スポーツの拠点

障がいのある方が平等にスポーツ等の活動を行うことができ、楽しめる環境を整えます。

また、障がい者スポーツの体験や関係パネルの展示などにより障がい者スポーツの普及に取り組むとともに、競技大会・合宿などの誘致・支援を行い、競技力の向上にも寄与します。

(8) 省エネルギー・資源の再利用

鳥取県版環境管理システム（TEASⅡ種）の認定を受け、利用者の利便性を確保したうえで環境に配慮した施設管理・運営を行います。

また、園内で発生する植栽屑や刈り芝を堆肥化し、園内の植栽業務に再利用します。

(9) 県及び各種競技団体との連携

県が推進する事業や各競技団体が実施する大会・合宿等が円滑に実施できるよう、日ごろから緊密に連携を図ります。

(10) 管理実績を活かした管理・運営

長年にわたり管理・運営してきた経験と実績を活かし、都市公園として高度な機能が十分発揮でき、信頼される管理・運営を行います。

(11) 都市公園としての特性

多様な機能を有する公園としての役割を理解し、スポーツ活動のみならず、子どもたちの遊びの場として、県民の憩いの場として、さらに防災性等の役割を担うための人員配置に配慮し、関係団体と協力しながら都市公園としての役割を果たします。

2 管理の基準

(1) 有料公園施設の設定

ア 有料施設

各スポーツの競技大会の実施が可能であり、大会に必要な用具や機器、グラウンドコンディショニングのすべてが整っている下記施設を有料公園施設とします。

陸上競技場、球技場、野球場、テニスコート、補助競技場、多目的広場、県民体育館

イ 有料公園施設のうち、一般利用に係る許可を要しないこととする施設

施設の維持管理を行う上で支障がなく、大会などの専用利用がない場合に限り、県民のスポーツ・運動の機会を提供するため、一般利用に係る許可を要しない下記施設を開放します。

補助競技場、多目的広場

(2) 利用時間の設定

有料公園施設の利用時間については、利用者が安全かつ快適に施設を利用できるよう職員による施設設備の点検・清掃を行うため、午前9時00分から午後9時00分（体育館は午後10時00分まで）とし、大会などの運営上、指定管理者が特に必要と認めた場

合は、利用時間を拡大するなど臨機応変に対応します。

【設定内容】

	4月1日～9月30日	10月1日～3月31日
陸上競技場	9:00～21:00	9:00～21:00
補助競技場	9:00～19:00	9:00～17:00
球技場	9:00～21:00	9:00～21:00
多目的広場	9:00～19:00	9:00～17:00
野球場	9:00～21:00	9:00～21:00
県民体育館	9:00～22:00	9:00～22:00
テニス場（照明あり）	9:00～21:00	9:00～21:00
テニス場（照明なし）	9:00～19:00	9:00～17:00

※有料公園施設以外の公園部分は、原則として常時開放します。

ウ 利用時間拡大の取り組み

利用者の要望に応えるため、以下のとおり利用時間の拡大を継続します。

(ア) 利用時間の延長

大会やイベントの準備などで、早朝からの利用要望があった場合、または後片付けなどで閉館時間を越える利用要望があった場合には、事前申請により指定管理者が必要性を認めた場合に限り対応します。

(イ) 夏季早朝利用時間の拡大

特に部活動などで利用される場合、涼しい時間帯に練習を行うことで熱中症予防につながるため、下記のとおり一部の施設の利用時間を拡大します。

基本利用時間	7月1日～9月30日 拡大利用時間	該当施設
9:00～21:00	8:30～21:00	陸上競技場、雨天練習場、 陸上競技場トレーニング ルーム、補助競技場

(3) 休園日及び休館日の設定と駐車場の開放時間

ア 休園日及び休館日の設定

公園全体としての休園日は年末年始（12月29日～1月3日）とし、県民体育館は、施設設備等の維持管理作業のため、毎月第3火曜日を休館日とします。（第3火曜日が祝日の場合は、その翌日とします。）

ただし、県民のスポーツ・レクリエーション活動の振興や、心身の健康増進を図る目的で開催される催し物など、指定管理者が特に必要と認めた場合は、臨時の開園（開館）に対応します。

イ 駐車場の開放時間

公園敷地内にある8箇所の駐車場については、休園日以外の基本開放時間を次の表のとおり設定します。

ただし、休園日でも、園内をランニングやウォーキングなどで利用される方が多いことから、第1駐車場に限り休園日にあたる12月29日から1月3日の間は常時開放するとともに、利用者の安全確保のため職員による園内巡視を行います。

また、大会やイベント等の開催により主催者から設定時間外の開錠・施錠希望があった場合は、必要性を検討し可能な限り対応します。

第1駐車場	午前6時00分から午後10時10分
第2駐車場	大会等によるバスでの来園の場合のみ、主催者との打ち合わせにより解放時間を設定
第3駐車場	2期に分けて設定 4月～9月：午前9時00分から午後7時00分 10月～3月：午前9時00分から午後5時00分
第4駐車場	2期に分けて設定 4月～9月：午前9時00分から午後7時00分 10月～3月：午前9時00分から午後5時00分
第5駐車場	午前9時00分から午後9時00分
第6駐車場	午前9時00分から午後5時00分
第7駐車場	2期に分けて設定 4月～9月：午前9時00分から午後7時00分 10月～3月：午前9時00分から午後5時00分
南駐車場	午前9時00分から午後9時00分

(4) 受付・案内、利用許可業務の実施

ア 利用の受付及び案内業務

陸上競技場及び県民体育館の受付窓口には、常時1名以上の職員を配置し、利用受付、施設案内、付属設備・備品の貸し出しなどを迅速かつ的確に対応します。

イ 利用許可業務

公平・公正な利用を確保するため、全職員が公園の設置目的や都市公園条例を理解し、利用許可、措置命令等、利用許可の取り消し等、「鳥取県立布勢総合運動公園 利用許可・減免手続き要領」に基づき適正に処理します。

(5) 苦情・クレーム等未然防止と対処方法

ア 苦情・クレーム等の未然防止策

(ア) 発生原因の分類と防止体制の強化

苦情・クレームの発生原因を以下の4つに分類し、特に未然防止が可能な「施設側に起因するもの」については、課題解決のPDCAサイクルに基づき、防止策に取り組みます。

発生原因	想定される内容等
施設側に起因するもの	接客態度、説明不足、設備の不具合など
利用者間の問題によるもの	マナー違反、迷惑行為、わがままな自己主張など
外部的要因	クレーム、いやがらせなど
予想が困難なもの	停電、交通渋滞など

(イ) 苦情・トラブルの早期対応

利用者から直接寄せられた声やメッセージカード（ご意見箱）などの情報により、些細なことでも見逃さないよう、苦情やトラブルの芽と思われる原因を早期に感知し解決に取り組みます。

(ウ) 職員教育の徹底

職員の接客対応等による苦情・トラブルが少なからず発生するため、同じことを繰り返さぬよう、外部講師等による職員研修を実施するなどして徹底した教育を行います。

イ 苦情やトラブルに対する対処方法

起こってしまった苦情やトラブルには、事実確認や正確な説明等、迅速な対応に努めます。

また、原因を追究し、管理者側に不備があった場合には、一施設としてではなく組織として再発防止に努めます。

【対応の流れ】

謝罪	・ 不快な思いをさせてしまったことに対し素直に謝罪をする。
傾聴と共感	・ 利用者の話を真摯な姿勢で最後まで聞く。 ・ メモを取るなど記録を残す。
事実確認	・ 必要であれば、公正に関係者全てに事実確認を行う。
説明と提案	・ 施設側に非がある場合は、謝罪とともに事後の対応を話し合う。 ・ 利用者に非がある場合でも、ご理解いただけるよう慎重に対応する。 ・ 納得していただけない場合などは、事務局や県所管課と協議し、必要であれば専門家へ相談するなど速やかに対応する。
解決と再発防止	・ 発生原因や対処方法をまとめ、その後のサービス向上に生かす。 ・ 体育協会として情報共有し、同種の問題の未然防止に努める。

(6) 利用料金の設定と手続き方法

ア 料金設定

既に承認を受けている料金表を継続します。

イ 料金の徴収

業務マニュアルに基づき、適切に料金を徴収します。

前納を基本としますが、後納にも柔軟に対応します。

ウ 料金の返還

利用料金徴収後、下記の理由により利用が困難になった場合は料金を全額返還します。

- ・屋外施設に限り、悪天候により利用が困難になった場合。
- ・災害などにより利用が困難になった場合。
- ・施設及び設備に異常が発生し利用が困難になった場合。
- ・その他、指定管理者が認めた場合。

エ キャンセル料

上記「料金の返還」に該当するものを除き、利用日を含めて5日以内のキャンセルは、施設使用料を全額キャンセル料として徴収します。

オ 料金徴収の簡略化

利用料金を徴収する際に受付が混雑することがあるため、下記のような方法の導入を検討し、利用者の利便性の向上に取り組みます。

- ・券売機等の導入
- ・定期券・回数券の発行
- ・企業・学校・地域クラブ等への一括請求

(7) 利用料金の減免

承認された減免基準に基づき、「利用許可及び減免要領」に従って手続きを行います。

(8) 利用調整の方法及び判断基準

大会及びイベント等を円滑に実施していくため、大規模施設利用調整会及び施設利用調整会により、利用調整を公平・公正に決定します。

ア 大規模施設利用調整会

国・県が主催する行事及び中国大会以上の大規模な大会やイベント等について、開催年度の前々年度の8月に大規模施設利用調整会を開催し、調整の上決定します。

なお、県内の学校が参加する主要な大会及び指定管理者が必要と認めた行事も、大規模施設利用調整会で決定します。

イ 施設利用調整会

県大会、地域の大会、学校行事などについては、開催年度の前年度の2月に施設利用調整会を開催し、調整の上決定します。

ウ 利用調整の判断基準

利用希望日が重複した場合などの優先順位は下記のとおりです。

なお、同等規模の催し物が重複した場合は、協議又は抽選を行い決定します。

【優先順位】

- ①国・県が主催する大会及びイベント
- ②国際大会又はこれに準ずる大会及びイベント
- ③全国大会又はこれに準ずる大会及びイベント
- ④西日本大会又はこれに準ずる大会及びイベント
- ⑤中国大会又はこれに準ずる大会及びイベント

⑥近県大会又はこれに準ずる大会及びイベント

⑦県大会又はこれに準ずる大会及びイベント

⑧東部地区大会又はこれに準ずる大会及びイベント

⑨指定管理者が必要と判断した場合は、優先順位が下位のものであっても優先的に利用を決定することが出来る。

エ 各施設利用調整会の開催案内

各施設利用調整会にはどなたでも参加いただけますが、下記の団体には直接開催案内を送付し周知します。

- ・鳥取県及び外郭団体
- ・本会加盟団体
- ・学校関係団体
- ・過去3年で調整会に参加いただいた団体

(9) 個人情報の保護への対応

鳥取県に準じた「鳥取県体育協会個人情報保護規程」に基づき、個人情報の取得管理について具体的に定め、「鳥取県個人情報保護条例」(平成11年鳥取県条例第3号)第11条第4項で準用する同条第1項から第3項までの規定を遵守します。

ア 個人情報管理

本会個人情報保護プログラムにより、諸規定に沿った責任体制で管理します。

イ 個人情報保護方針

個人情報取扱事業者の義務として、安全・安心な利用を担保する情報管理対策を実施します。

- ・法令に準拠した個人情報保護方針及び「鳥取県個人情報保護条例」に準じた個人情報保護規程による管理
- ・公正な手段による個人情報の取得及び利用目的の明確化
- ・情報機器のID及びパスワード化など、適切なアクセス制限
- ・外部媒体の接続制限、不要データの廃棄、不正ソフト使用禁止などのセキュリティ対策

ウ 指定管理者に課される守秘義務の徹底

個人情報、非開示情報などの権利利益や公益を害する事態を招かないために、守秘義務及び懲戒などに関する規程を含む就業規則等を制定し、正職員だけでなく非正規職員を含む全職員対象の研修会を実施することにより周知徹底に取り組みます。

エ マイナンバーへの対応

本会の特定個人情報を適正に取り扱うため、「行政手続きにおける特定の個人を識別するための番号の利用等に関する法律」(平成25年法律第27号)及び「特定個人情報の適正な取扱いに関するガイドライン(事業者編)」(平成26年特定個人情報保護委員会制定)に基づき、「鳥取県体育協会特定個人情報取扱規程」を定め、特定個人情報事務取扱担当

者を配置し限定した取扱いとします。

オ コンプライアンスへの取り組み

社会的責任を全うするため、鳥取県の管理代行者として職責を深く自覚し、高い倫理意識を持ち法令遵守はもとより、違法行為や反社会的行為は行いません。

(ア) 遵守しなければならない主な法令・条例

憲法	消防法	省エネ法
スポーツ基本法	労働安全衛生法	個人情報の保護に関する法律
地方自治法	環境基本法	健康増進法
労働基準法	都市公園法	浄化槽法

(イ) コンプライアンスに係る行動指針

下記指針に基づいてコンプライアンスの徹底を図ります。

コンプライアンスに係る行動指針
1. わたしたちは法律や良識に反することは決して行いません
2. わたしたちはその行動が正しいかを考えてから行動します
3. わたしたちは社会から誤解や不名誉な評価をうけることの無いよう正しい判断と節度ある行動につとめます
4. わたしたちは業務上の危険を予知し、業務を安全に遂行します

(ウ) 適正な経理処理と監査体制の充実

- ・ 予算、決算及び金銭会計規則に準じた取扱いの徹底

鳥取県が定める会計規則などに準じた処理方法に基づき、県内各地域の指定管理業務の中で培った経験を活かし適正な金銭管理を行います。

- ・ 経理帳簿の整備及び運用

下記の5原則に基づき、不正のない管理体制を構築し適正に運用します。

- ①相互確認の原則
- ②領収書授受の原則
- ③ダブルチェックの原則
- ④簿外現金禁止の原則
- ⑤金銭残高確認の原則

- ・ 本会監事による会計監査

不正な経理処理を防ぐため会計監査を実施し、県からの指摘事項等の改善調査や業務運用状況調査など早急な対応を行い、経理帳簿運用の内部調査機能強化に取り組みます。

(10) 情報公開への対応

鳥取県の管理運営代行者として、職務上作成したもの又は取得した文書などを公開するものと、非公開にするものと区別するため、「鳥取県情報公開条例」(平成12年鳥取県条例第2号。)の規定に準拠し策定した「鳥取県体育協会情報公開規程」に基づき対応し