

(様式2)

# 船上山少年自然の家の 委託業務に関する事業計画書

団体名	TKSS・富士総合警備保障共同企業体
-----	--------------------

## はじめに

## 株式会社TKSS 富士総合警備保障株式会社共同企業体

今回、鳥取県立船上山少年自然の家の指定管理者の申請に対し私たちの企業の紹介をさせていただきます。

株式会社TKSSは平成17年11月に株式会社さんびる・株式会社山陰管財・株式会社KSSの3社により鳥取県米子市に設立いたしました。また、平成28年船上山少年自然の家の指定管理を受け、鳥取市に鳥取事業所をさんびる鳥取支店内に開設し、鳥取県全域をカバーしています。株式会社TKSSの実績としまして「鳥取県立障がい者体育センター」、「安来市広瀬中央公園」また平成28年より、株式会社富士総合警備保障と共同で「船上山少年自然の家」の指定を受け運営を行っています。株式会社TKSSの出資会社であります株式会社さんびるは、鳥取県鳥取市、境港市を始め、中国地方4県で多くの指定管理者に選定をされており、指定管理においても中国地方でも実績がある企業に成長いたしました。同じく出資会社であります株式会社山陰管財は、新見別所アウトドアスポーツセンターや、3年前より富士総合警備保障株式会社、株式会社きさらぎとの3社で、境夢みなとターミナルの指定管理者として運営をしています。

弊社は長年にわたり、お各種の公共事業の指定管理運営に関する、サービス業務、人々が出会う豊かな感動の場面、空間、環境を作り上げることを目的に、多くのお客さんがお越しいただくシステムやノウハウを構築してまいりました。

また富士総合警備保障株式会社は、現在株式会社TKSSと共同で「船上山少年自然の家」の指定管理を、また3年前より「境夢みなとターミナル」指定管理の運営を行っており、施設内外情報や、危機に関するあらゆる場面にも即対応をできる体制を構築しております。また1955年創業以来、鳥取の地で、感謝・感動・挑戦を基本方針に事業展開を進めてまいりました。時代が求めるニーズを的確に捉え、最先端のトータルセキュリティ事業を展開することで、県内の行政機関や企業団体の皆様、県民の皆様の安全・安心を誠実に守って参りました。また当琴浦町に倉吉営業所を設置していますので、緊急の場合は即時対応が可能です。

今回の指定管理者申請にあたり、単なる経費削減のためであってはならず、こうした民間企業としてのサービス精神を基に、民間企業同士に張り巡らせたネットワークを活用し、お客様サービスを第一に運営を行います。

最後に今まで培ってきた指定管理の経験とノウハウを生かしながら、人間の安全にかかわる業務を行っている両社の実績により、お越しいただく全ての方々の安全と、満足していただける施設として運営を行います。

## 1 管理運営の基本的な考え方

### (1) 船上山少年自然の家指定管理を希望する理由

多くの方から期待される公共施設への課題として、鳥取県の方針と施設特性に基づく適正な運営、利用者ニーズに合った施設運営の構築、琴浦町を含む周辺の地域の活性化、収益向上・管理コスト削減による財政負担の軽減が上げられます。

当施設の設置者である鳥取県と力を合わせ、「鳥取県立船上山少年自然の家」の活性化に取り組むことはもとより、当施設条例に定められた業務、施設、設備の維持管理業務を確実に遂行するため、「運営ノウハウ」「技術的ノウハウ」を効率的に融合させることで、より良い「船上山少年自然の家」の運営を構築してまいりました。

次期指定管理におきましても、社会教育施設としての役割を認識し、併せて、幼児、児童、生徒、学生、一般の方、高齢者や障がい者の方々すべての方が自然と触れ合い、教育文化活動、スポーツ活動などを指導、支援するとともに、笑顔で活力ある生活を送ることができるよう様々な支援を行います。

私たちは長年にわたり、各種の公共施設の管理にかかるサービス業務、及び人々が出会う豊かな感動の場面・空間・環境をつくりあげることがを目的とした総合的な施設維持管理業務で経験を積んでまいりました。

ここ「鳥取県立船上山少年自然の家」におきましても、TKSS・富士総合警備保障企業体が今まで培ってきた運営管理のノウハウと実績をもとに、利用いただくすべてのお客様に、立地条件を生かした高品質な屋内外の教育を提供し、県民はもとより全国に誇れる「船上山少年自然の家」を目指してまいります。

TKSS富士総合警備保障共同企業体は、鳥取県のパートナーとして施設の運営に携わり、鳥取県の政策、課題を克服し、新しい県民サービスの創出と、地域の活性化を目指という強い使命感をもって管理運営にあたります。

今回における指定管理業務は、これまで培ってきた実力を十分に発揮できる機会ととらえ指定管理者に申請しました。

## 1 管理運営の基本的な考え方

### (2)管理運営の方針

これまで行ってきた指定管理のノウハウを活かし、船上山の「自然に親しみ、集団宿泊体験を通して情操や社会性を豊かにし、心身ともに健康な青少年を育む」ための活動が、当施設で幅広く行われるように、多様なニーズに対応できる職員とフィールド開発を行います。めまぐるしく変化する現在、青少年が抱える様々な課題に対して、体験活動の重要性を高め青少年の健全育成に努めると共に船上山少年自然の家に求められているのは何かを、職員ひとりひとりが常に考え行動を行いながら県民に広く愛され、全国から集う船上山少年自然の家になるよう努めます。

#### ○管理運営方針

「船上山少年自然の家の管理に関する基本的な考え方」等を規定に捉え、管理運営に当たります。

#### 1 利用者の視点に立った運営業務の充実

- ① 体験活動の指導や整備など、学校等の利用団体への積極的な支援を行う。
- ② 利用者の目的が達成できるよう、柔軟に利用者の立場に立った対応を行う。
- ③ アンケートなどを通じて、利用者から寄せられた意見、要望、苦情等を把握し、問題点の迅速な解決を図る。

#### 2 地域のネットワークを活かした利用者の安全・安心の確保

- ① 山間僻地の施設という条件の中で、事件、事故に迅速に対応するための、地域の関係各機関とのネットワークの構築を図る。
- ② 地域住民との普段からの付き合いを通して信頼関係を築き、多くの目で利用者の活動を見守ることで、安全の確保を図る。

## 1 管理運営の基本的な考え方

### (2)管理運営の方針

#### ◆県が行う業務に対する協力連携について

所長を中心とする運営体制に基づき、指導係長、指導員の指導研修、運営が確実に行われ、且つ利用する青少年の健全育成の手助けになる様に、常に連携を図ると共にミーティングを行う事により利用者が次も使って頂けるよう協力を怠りません。

#### ◆経費の削減

現在まで取り組んできた、節電、節水、効率的な運用、廃棄物発生の抑制等の省エネルギー・省資源化を継続して進めていくとともに、常に環境負荷軽減に配慮した管理業務を念頭に置き、情報の収集に努めていきます。取り組みによっては、多大な費用を伴うものもあり、費用対効果、実効性を検証し新たな取り組みや導入の検討をします。

株式会社TKSSは平成24年9月からISO14001環境マネジメントシステムの登録を受けており、職員自らの意識醸成・実行とともに、利用者の方、来館者の方のご利用・ご協力も得ながら取り組んでいきます。

区分	現在までの具体的な取組	新たな取組及び導入の検討
省エネルギー	<ul style="list-style-type: none"> <li>○事務室等（利用施設以外）の必要最低限の照明の点灯</li> <li>○コピー機等の節電モード設定</li> <li>○退館時のパソコンのOFF、長時間の場合はコンセントを抜く</li> <li>○お客様に節電のお願いの張り紙</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○湧水の利用及び植栽用散水</li> <li>○お客様に支障のない範囲で経費削減への理解と協力を求める</li> <li>○不要な電灯は使用后消灯確認</li> <li>○宿泊室使用後のエアコンスイッチOFFの確認</li> <li>○休憩時間は事務所内の消灯</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>○空調機フィルターの清掃、点検</li> <li>○冷暖房の適正温度管理（冷房28℃、暖房18℃）</li> </ul>	
省資源	<ul style="list-style-type: none"> <li>○トイレ等の流水量の調整</li> <li>○節水協力の札</li> </ul>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>○メールの活用によるペーパーレス化</li> <li>○コピー用紙の裏面の再利用</li> <li>○封筒の再利用</li> </ul>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>○詰替商品、リサイクル商品の購入</li> <li>○事務室ゴミ箱の減量化</li> <li>○分別による資源ごみのリサイクル</li> </ul>	
その他	<ul style="list-style-type: none"> <li>○アイドリングストップの励行</li> <li>○クール・ウォームビズの励行</li> <li>○館内全面禁煙</li> </ul>	

## 1 管理運営の基本的な考え方

### 収入確保と経費の節減

指定管理導入の意義といたしましては「財政支出の削減」と「施設設置目的の達成」があると思います。

そのためにさらなるサービスの向上、プラスワンの魔法、による満足度を高め、満足をして頂くことで利用増や収入の増加に努めます。

また、維持管理においては、「ムリ、ムダ、ムラ」の把握を行い、無駄なコストを削減し、必要なコストを効率よく投資し「お越しいただく利用者に、日常的に、定期的に、継続的に参加いただくための方策」を積極的にPRし経費節減を図ります。

### その為の方策として

1 毎年お使いいただく学校関係者やリピーターの方に対し、「くもの巣作戦」を展開、

「一度お越しいただいた方は絶対に放さない」という作戦を展開するための社員教育を行い満足度を高めさらなる利用増を図ります。

2 お客様に満足いただける教室、「ちっちゃい探検隊」など人気の行事を今後も展開し「魚のつかみ取り」など家族連れで楽しむ企画を提案します。

3 清涼飲料水などの販売を行い手数料の確保に努めます。

4 社員全員が節電節水をはじめとする、あらゆる経費節減に向けた取り組みを行うために定期的に鳥取県立船上山少年自然の家に勤務されている県職員の方との意思疎通を図る会議を実施します。

5 お越しいただく利用者にも張り紙による経費節減のお願いや、利用者の方に口頭で支障のない範囲で、可能な限り経費節減の理解を求めます。

6 変動費削減（消耗品、修繕等）は調達先の絞り込みを行うとともに、修繕は自社で施工可能かどうか検討し対応をします。

## 1 管理運営の基本的な考え方

### (2)管理運営の方針

#### ◆受入事業等実施補助業務についての県との連携の方法

私たちは、鳥取県のパートナーとして業務に当たり、地域社会の課題や社会情勢の変化に対応するため、鳥取県との関係を密にし、相互理解のもと、お互いの立場を尊重し、ノウハウを結集し業務を協働で行うことにより、新しい鳥取県の魅力を発信するとともに、県民サービスをさらに高めることで、利用者の満足と地域の活性化を図ります。

これまで8年近く運営をしてきた経験から、お客様が満足してお帰りになるためには、TKSS、富士総合警備保障の職員と、船上山少年自然の家の県職員が協力して業務を遂行する必要があります。これからも今まで築き上げてきた信頼関係に基づき、県職員の方との意思疎通をはかり、信頼される社員となるよう会社を挙げて社員教育に力を入れてまいります。

特に、所長、庶務係長、指導責任者と株式会社TKSSの庶務部長で週に一回程度の連絡会議を行い、それを受けて弊社企業体の職員への周知を撤退するために、打ち合わせを行い意思疎通を図ってまいります。

また、所長、庶務係長、鳥取県担当者、株式会社TKSS代表者、富士総合警備保障株式会社代表者、株式会社TKSS庶務部長による合同会議を行う事により、鳥取県の要望事項、提案事項、取り組みや指定管理者からの問題、要望などを協議し解決することで、意思疎通、連携を計り施設の魅力をさらに高めます。

重要案件につきましては、所長、指導係長からの文書による配布をお願いし、全員より押印をし、所長、指導係長にフィードバックすることにより、全員が把握する体制を整えてまいります。

お越しいただくお客様は、県職員か、民間企業かということは関係ありませんので、あくまで、みなし公務員であることを常に意識した公平公正な対応と、弊社のおもてなしの心で対応を行い、船上山少年自然の家のファンを増やし活性化を計ります。

1 管理運営の基本的な考え方

(3)他の施設の管理状況

運営実績 (施設名)	所在地	主な業務内容	会社名
南部町西伯カントリーパーク	南部町	運動公園・野球場・グラウンド・ゲートボール場	㈱TKSS
安来市広瀬中央公園	安来市	体育館・野球場・グラウンド・テニスコート・スポーツ教室運営	㈱TKSS
新見市別所アウトドアスポーツセンター	新見市	宿泊・キャンプ場・カヌー・バーベキュー・サイクリング	㈱山陰管財 ㈱TKSS
鳥取県立障がい者体育センター	鳥取県	体育施設	㈱TKSS
境夢みなとターミナル	鳥取県	客船受入	㈱山陰管財 富士総合警備保障 ㈱きさらぎ
境みなとテラス	境港市	市民会館	㈱きさらぎ ㈱さんびる
新見市B&G海洋センター	新見市	プール・温泉	㈱さんびる
鳥取市総合福祉センター	鳥取市	福祉施設 (大会議室・体育館・研修室・訓練室)	㈱さんびる
松江勤労者総合福祉センター松江テルサ	松江市	勤労者福祉施設 プール・レストラン (会議室・研修室・ホール運営、イベント実施)	㈱さんびる
ゆうゆう健康館	鳥取市	保健センター	(株)さんびる
サンフレッシュ山口	山口県	福祉施設・貸し館	㈱さんびる
倉敷労働会館	倉敷市	ホール・貸し館	㈱さんびる



## 2 管理の基準・サービスの提供内容

### (1) 施設設備等の維持管理に向けた考え方

利用者の視点に立って、いつ来ても利用しやすく親しみのもてる施設であるために、以下の指針をもって施設、設備の維持管理にあたります。



ムリ・ムダを省くコスト意識を合わせ持ち、快適な施設環境を維持する

### ◆組織的な対応による利用者の安全確保

関係各法に基づき、本施設の「危機管理」について必要な事項を定め、火災、地震その他の災害の予防及び人命の安全を確保するとともに、被害の軽減を図ることを目的とし下記の要件についてマニュアル化を図り、これに基づく安全対策を講じ利用者の安全確保に努めます。

1. 当施設の業務に従事する者すべてに対して、「危機管理マニュアル」に従事者教育を義務づけ完全周知を徹底する。
2. 「危機管理マニュアル」に防火・防災・防犯訓練ならびに従事者教育に係る計画の定め、適正に予防、緊急措置が講じられる訓練・教育を実施する。
3. 防火・防災・防犯上の建築物構造の不備や消防用設備・防犯設備機器等の不備欠陥が発見された場合は、速やかに改修等の措置を講ずる。（「防火管理責任者」の権限と業務）「防火管理責任者」は、防火・防災・防犯訓練ならびに従事者教育に係る計画の作成について統括責任者の指示を受け、実行にあたってのすべての権限を有し、次に掲げる業務を遂行することを規定する。

- (1) 防災・防犯計画の作成又は変更
- (2) 消火、通報、緊急措置・避難誘導等の訓練の実施
- (3) 施設の従業員等に対する防災・防犯教育の実施
- (4) 建築物及び消防用設備等の点検・整備時の立会い
- (5) 改修工事など工事中の立会い及び安全計画の策定
- (6) 火気の使用、取扱いの指示、監督
- (7) 収容人員の適正管理
- (8) 防火担当責任者及び火元責任者に対する指導、監督
- (9) 責任者への提案や報告
- (10) その他防災・防犯管理上必要な業務

## 2 管理の基準・サービスの提供内容

### (1) 施設設備等の維持管理に向けた考え方

#### 警備内容

#### 1 人的要因

- ・ 創業以来、安心安全でやってきている会社です。
- ・ 現場警備員は経験豊富な人員配置しています。
- ・ 以下、1号から4号の登録をしています。

1号業務	施設警備業務
2号警備	交通誘導警備業務
3号警備	貴重品運搬警備業務
4号警備	身辺警護業務

- ・ その他、警備業以外の資格を持った社員がいて、色々なトラブルにも対応することができます。

#### 2 機械管理

- ・ 防犯カメラ、防犯ブザー、火災報知器等を設置し24時間施設を監視し警備をしています。
- ・ 官公庁及び学校の機械警備実施が多数あります、以下のような対応が出来ます。

教育の中でのノウハウが有る

子供への対応が出来る

20年間のノウハウが有るベテランの警備員の配置

#### 3 対応

- ・ 緊急時の対応組織図に沿って対応します。
- ・ 危機管理マニュアルを生かして対応します。
- ・ 何かあれば、本社・支社等会社を上げての対応をします。
- ・ 何かあれば近くの巡回中の車両が現場に急行します。

船上山少年自然の家

倉吉支店より

34km

#### 4 消防点検実施

- ・ 核施設の消防点検の実績があり、船上山少年自然の家の消防設備の点検を通じて、火災にならないよう予防措置を講じます。

## 2 管理の基準・サービスの提供内容

### (1) 施設設備等の維持管理に向けた考え方

#### 安全管理や緊急時等の対応（安全性）

#### ○利用者が快適で安全に利用するための基本的な考え方

24時間365日、施設を守るという使命の下で、弊社は以下の三つの方針・目標を掲げます。

#### <維持管理方針>

- 利用者満足のための快適かつ機能的な環境づくりと、その継続的な提供を行います。
- 当施設の理念をしっかりと共有し、その目的の達成を施設面で支援するとともに、その有効活用を図ります。
- 地域と調和し、環境保全を尊重する社会資産としての形成に貢献します。

これらを果たすにあたっては、まず品質、すなわち快適性、生産性、信頼性、満足度、環境保全性といったことの維持・向上につとめてまいります。さらに、短期～中長期的観点から維持管理コストを最適化するとともに、施設という資源を最大限活用し、需要に適應したサービス供給を行うことで、効率性を追求してまいります。

#### イメージを大切に、いつも快適にご利用いただけるよう配慮していきます

美観維持にあたっては、視覚的な美しさに加えて、周辺環境との調和、地域の魅力度向上への貢献といったことにも十分に配慮する必要があると私たちは考えています。適切な頻度・方法による清掃実施といった事項はもとより、中長期的視点での建築物の延命措置にも取り組んでまいります。

また、時代の進展を踏まえて関係法令を遵守するとともに、建物内外の良好な衛生環境の確保も含め、業務全般にわたり、綿密な計画と確実な作業を実施いたします。

計画・実施・管理にあたっては、企業体全体で情報共有を行い、実施計画を作成し活用いたします。

## 2 管理の基準・サービスの提供内容

### (2) 外部委託(再委託)の考え方

外部委託にあたっては、当施設に愛着と情熱を持ち、かつ本施設の管理運営に必要なスキルを備えた企業への委託が不可欠です。本施設の業務に携わる企業が私たち企業とともに成長し鳥取県の未来を担っていくためにも私たちは運営体制を整備していきたいと思えます。

また、外部委託業務の選考をする際には、複数社の選定先から見積もりを取る等の対応を行い受託者の公平性を確保します。

#### ● 基本方針・1

地元発注可能性の追求と工夫を怠らない

施設維持管理業務全体のコントロールは、(株)TKSSが行います。

外部委託先をパートナーと位置づけ、評価基準を明確にしたうえで、業者選定についても地元企業への発注を最優先し、特殊または高度な技術を要する業務で県外への発注を検討する場合においても、真に地元企業への発注の可能性がないのかどうか、また工夫することにより地元企業への発注が可能とならないかなどについて十分検討していきます。

#### ● 基本方針・2

消耗品・リース品の調達も地元優先

コスト低減を前提としながらも再委託の考え方と同様に消耗品やリース品の調達先に関しても鳥取県の事業者への発注を最優先し特別な物品の調達を検討する場合も、鳥取県の事業者への発注の可能性がないのかどうか、また工夫することにより鳥取県の事業者への発注が可能とならないかなどについて十分検討していきます。

#### ● 基本方針・3

障がい者雇用企業に優先発注

鳥取県内に本社があり、障がい者を積極的に雇用している企業に優先発注を行い、それにより障がい者雇用に貢献していきます。

#### ● 基本方針・4

環境負荷軽減に取り組んでいる企業に優先発注

ISO14001・鳥取県版環境管理システム登録等環境負荷に取り組んでいる企業に優先発注致します。

#### ● 基本方針・5

施設のイメージを尊重

施設のイメージは来館者に与える心理状態を微妙に変化させます。発注金額を下げ経費節減を図ることは大切な事であると考えておりますが、施設のイメージを損なう値段の引き下げは行いません。安かろう悪かろうという考え方ではなく、費用対効果を考え発注致します。

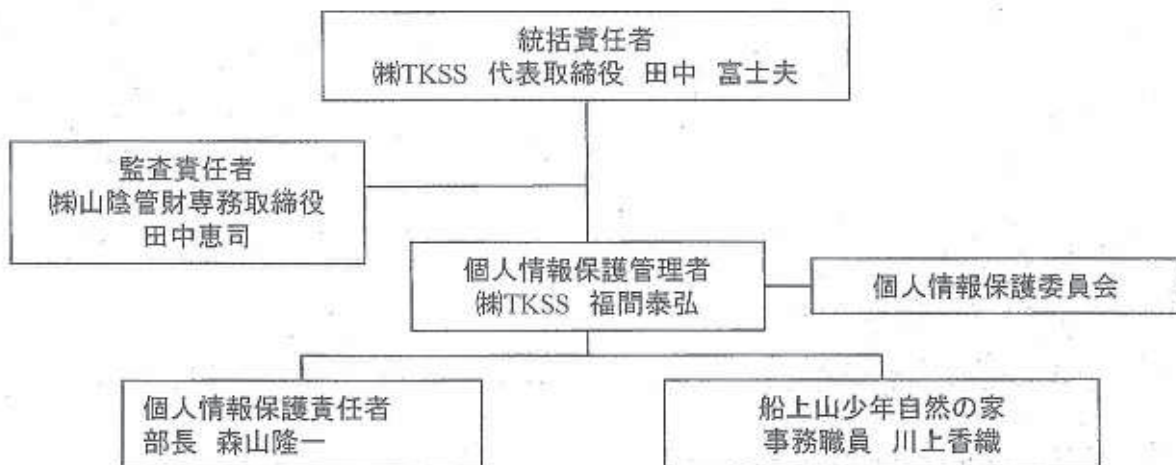
## 2 管理の基準・サービスの提供内容

### (3) 個人情報の保護への強化

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、「船上山少年自然の家」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皆様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＞
- ① 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
  - ② 当館の個人情報保護規則について
  - ③ 当館の個人情報の状況と特定について
  - ④ 当館の個人情報保護体制に関する理解
  - ⑤ 理解度テスト

## 2 管理の基準・サービスの提供内容

### (3) 個人情報の保護への強化

船上山少年自然の家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。

また、設置者には「鳥取県」として船上山少年自然の家事業内容の説明責任があることから、基本協定、年次協定書を基に、指定管理者と鳥取県担当者との適切な連携のもとで、運営委員会等を通じ情報の共有を行います。

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「個人情報取扱い」について説明します。

#### <ポイント>

- ①事例を踏まえて特定すべき個人情報について説明
- ②業務発生時の個人情報の有無について確認すること
- ③個人情報保護担当者になること
- ④業務が終了したら個人情報は破棄すること
- ⑤「個人情報取扱協定書」の内容について
- ⑥個人情報保護条例について

## 2 管理の基準・サービスの提供内容

### (3) 個人情報の保護への強化

#### ◆ 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ないます。

##### ■ 運営事務所への入退室ルールを決め、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

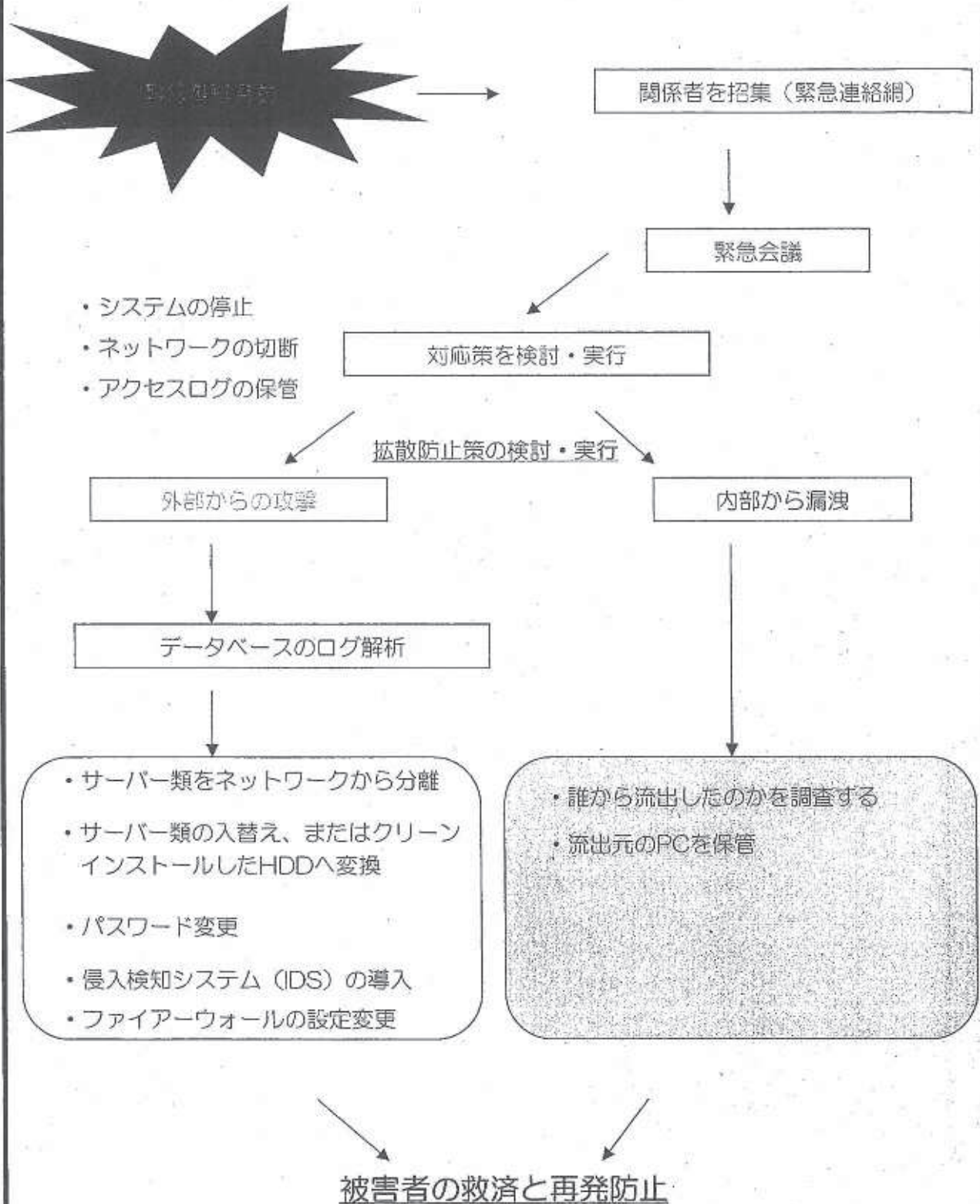
個人情報を扱う上で、個人情報の提供者に対し以下の説明を行ないます。

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 管理の基準・サービスの提供内容

### (3) 個人情報の保護への強化

#### 個人情報保護の緊急対応





## 2 管理の基準・サービスの提供内容

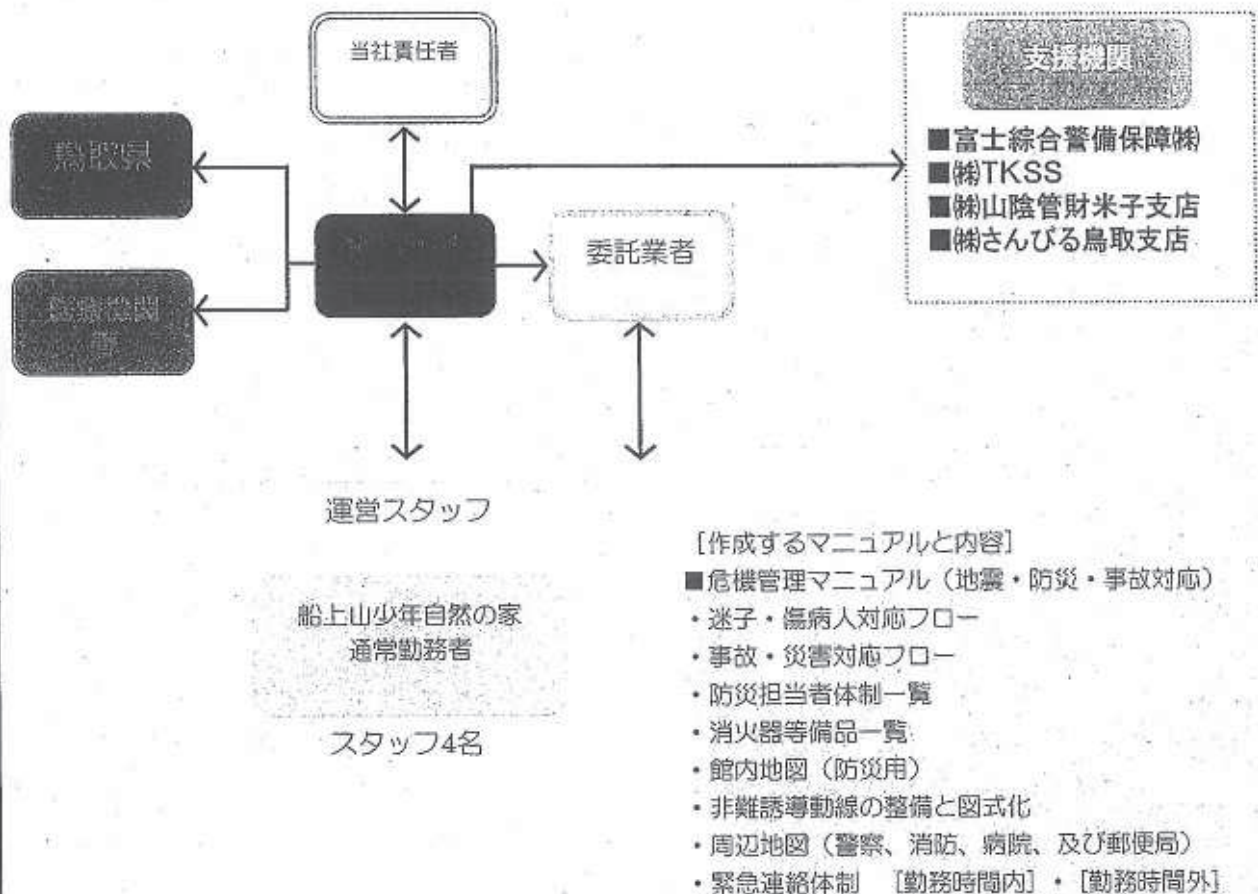
### (4) 火災・盗難・災害などの事故・事件の防止(防災)対策

設置者の指揮者の指示のもとで、総括責任者を通じて鳥取県や医療機関に通報する等の対処をします。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、総括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。

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総括責任者に連絡し、医療機関に通報する等の対処を開始します。災害の場合も総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。

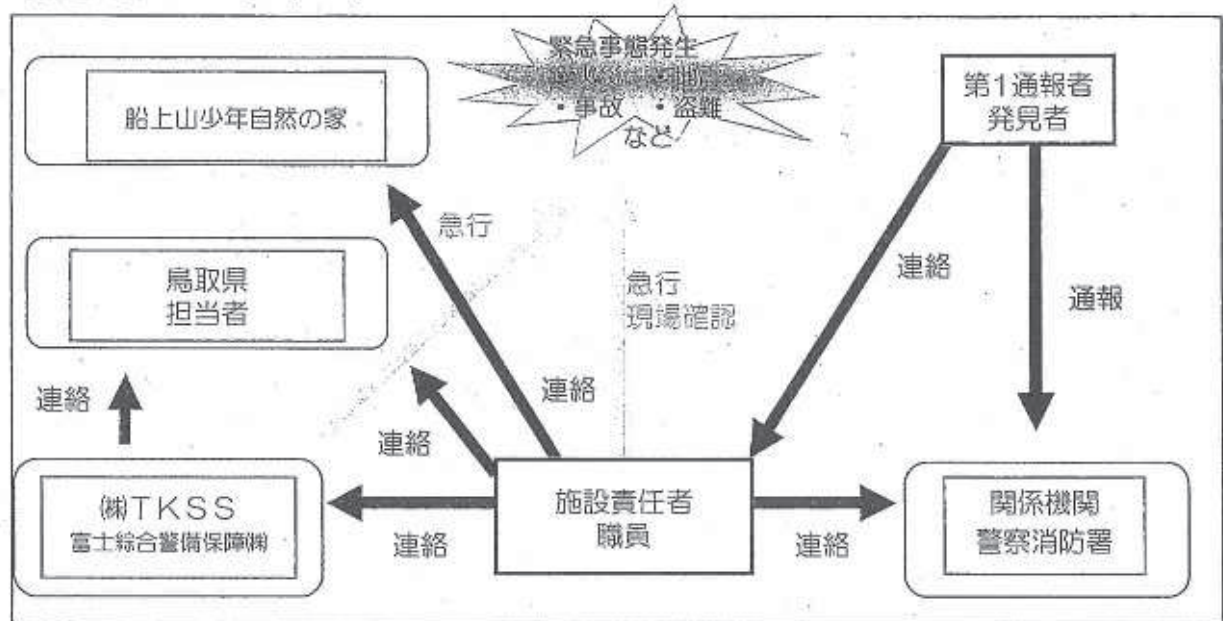


## 2 管理の基準・サービスの提供内容

### (5) 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。

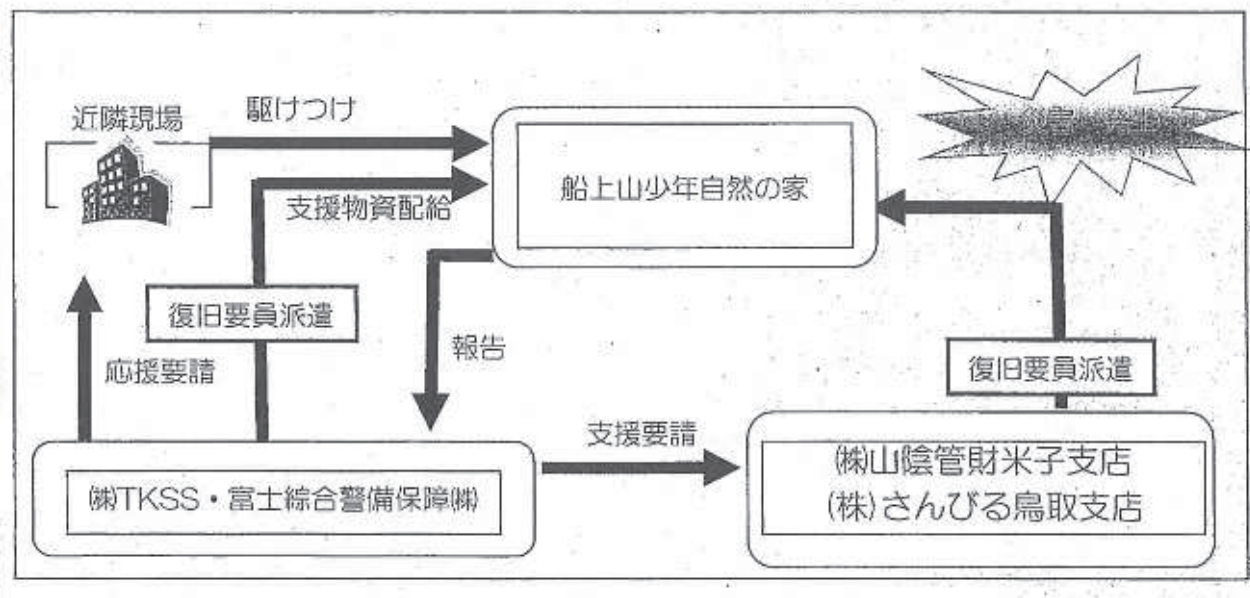
#### ■ 緊急時フローチャート



#### ◆ 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(株)TKSS本社に緊急対策本部を設置し、近隣現場からの応援を含めた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(株)さんびる、(株)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 管理の基準・サービスの提供内容

### (5) 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。

#### 対策本部の設置と24時間防災センターとの連携

緊急時には、ただちに対策本部を設置してスタッフ全員で緊急対処に当たるとともに、防災センターと連携します。センターの支援を受けることで、応援者の配備や被害対応、状況調査、関係各所への報告に万全を期していきます。

#### 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

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。

- ① 生命、身体及び財産の保護
- ② 被害者の救出・救護
- ③ 被害の拡大防止
- ④ パニック等による二次災害の防止
- ⑤ 迅速・適切な広報及びスピーディーな組織対応

## 2 管理の基準・サービスの提供内容

### (5) 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、総括責任者を通じて鳥取県や医療機関に通報する等の対処をします。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、総括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。

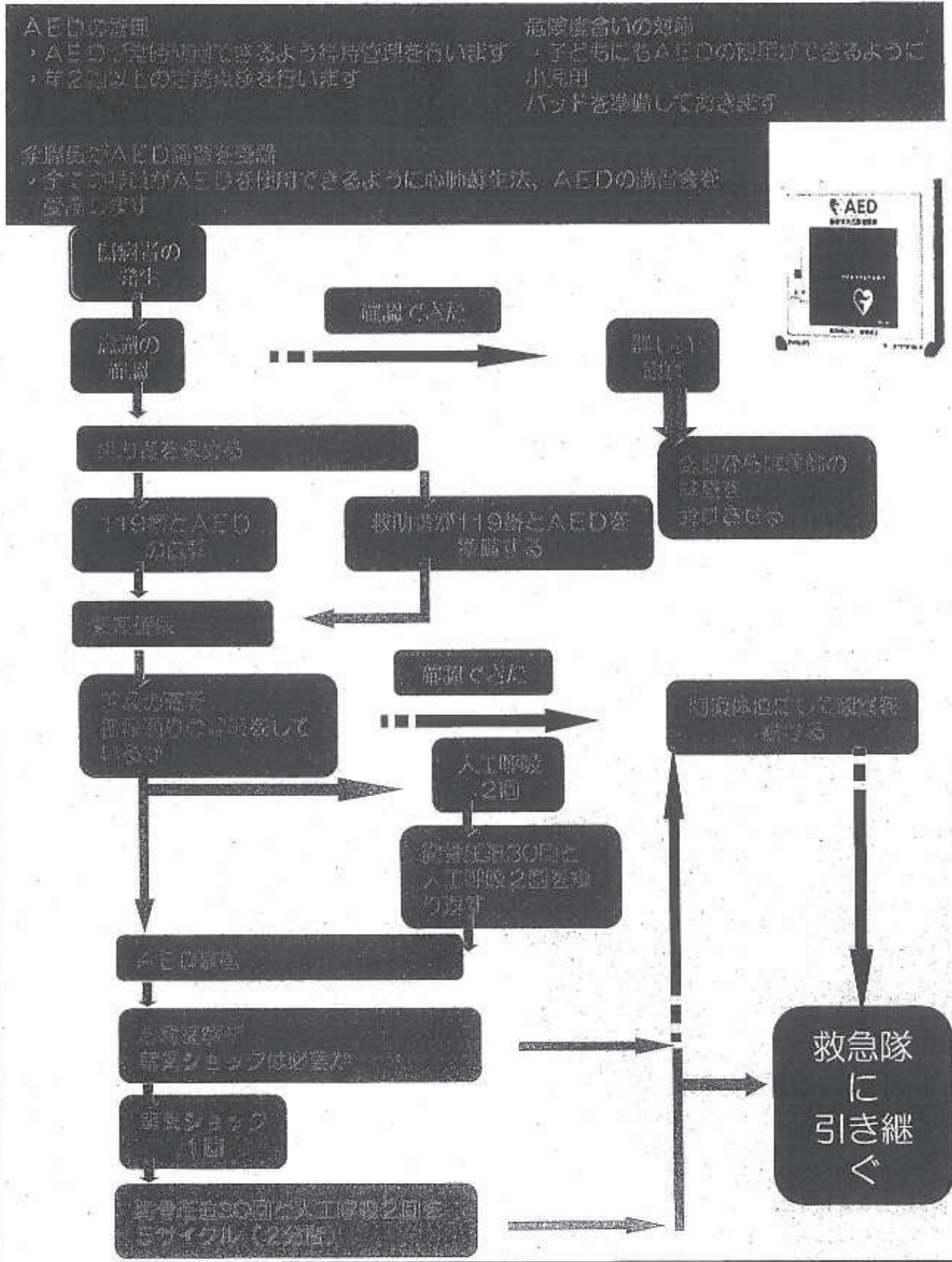
また、関係スタッフ全員に対し、消防署等で実施している「普通救命講習」を受講させ、AEDを使用した心肺蘇生法等、「知識」「技術」の両面における教育研修を実施します。

## 2 管理の基準・サービスの提供内容

### (5) 緊急時の体制・対応

#### AED（自動体外式心臓動機）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まいります。



## 2 管理の基準・サービスの提供内容

### (6) 想定される利用者の苦情等トラブルの未然防止と対処方法

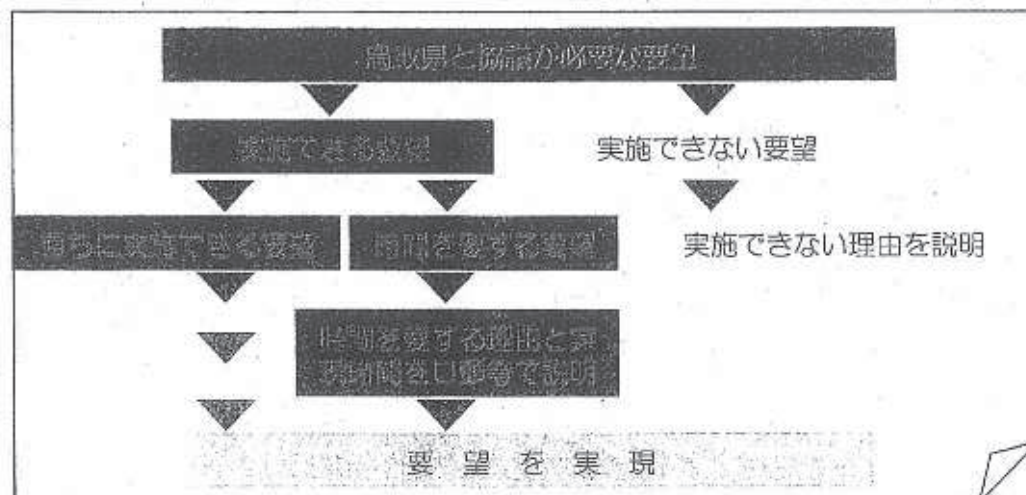
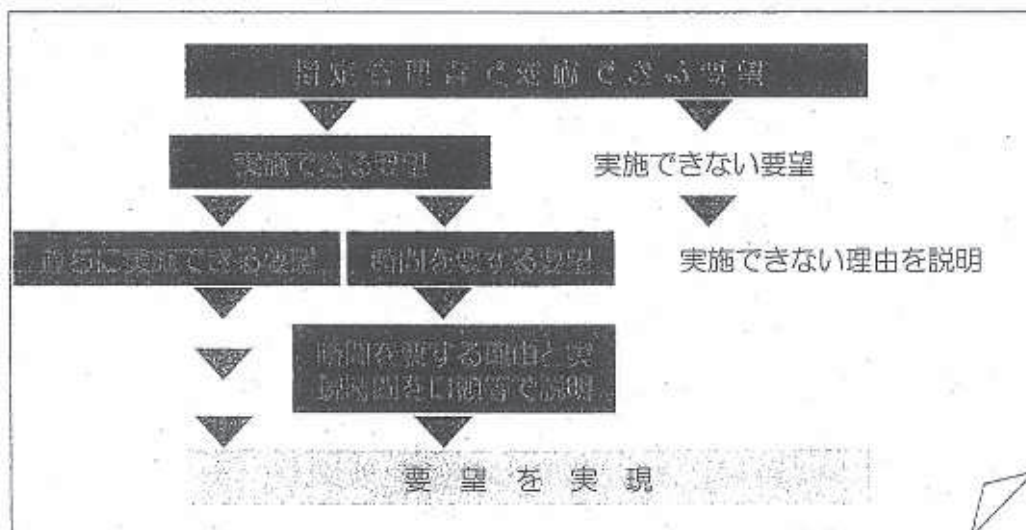
苦情処理の方法について徹底的に強化するとともに、適切・迅速に責任者へ連絡・報告するとともに、鳥取県にも具体的な対応についての指示を仰ぎ、指示が出るまでの間に現場の検証や関係箇所等の点検を行い、指示が出た場合にはその結果を速やかに当事者に誠意をもって伝えることを徹底します。

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。

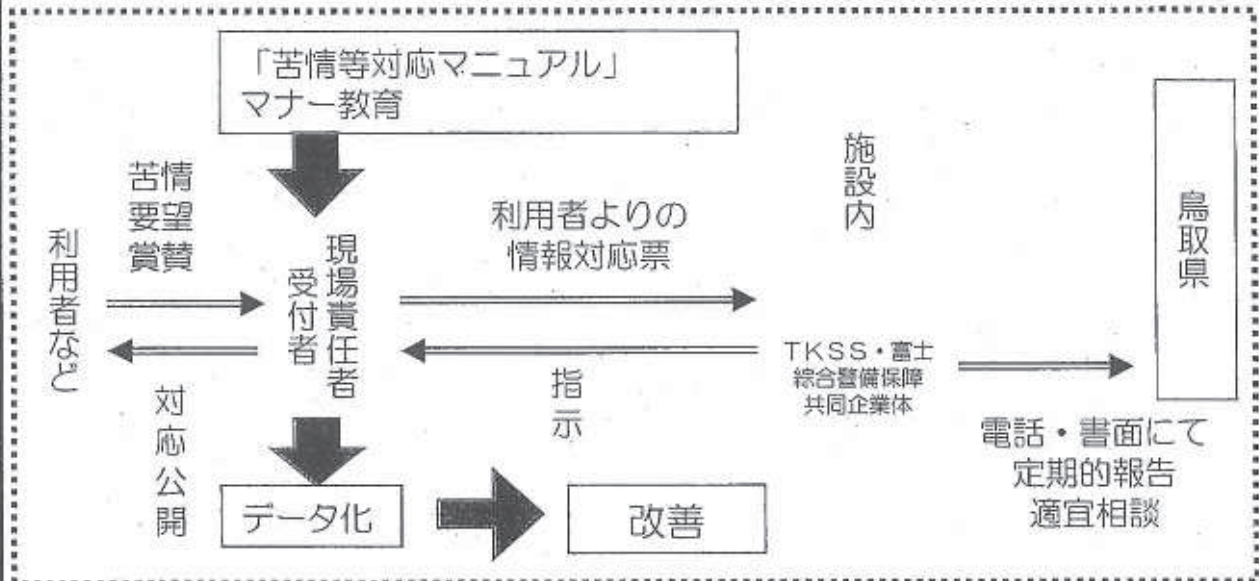


## 2 管理の基準・サービスの提供内容

### (6) 想定される利用者の苦情等トラブルの未然防止と対処方法

#### ① 苦情やトラブル対応

船上山少年自然の家の管理にあたり、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。

## 2 管理の基準・サービスの提供内容

### (7) 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	・定期アウット ・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の実施 ・不具合の是正	・業務日誌作成 - 実施内容 - 顧客の声 - 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。

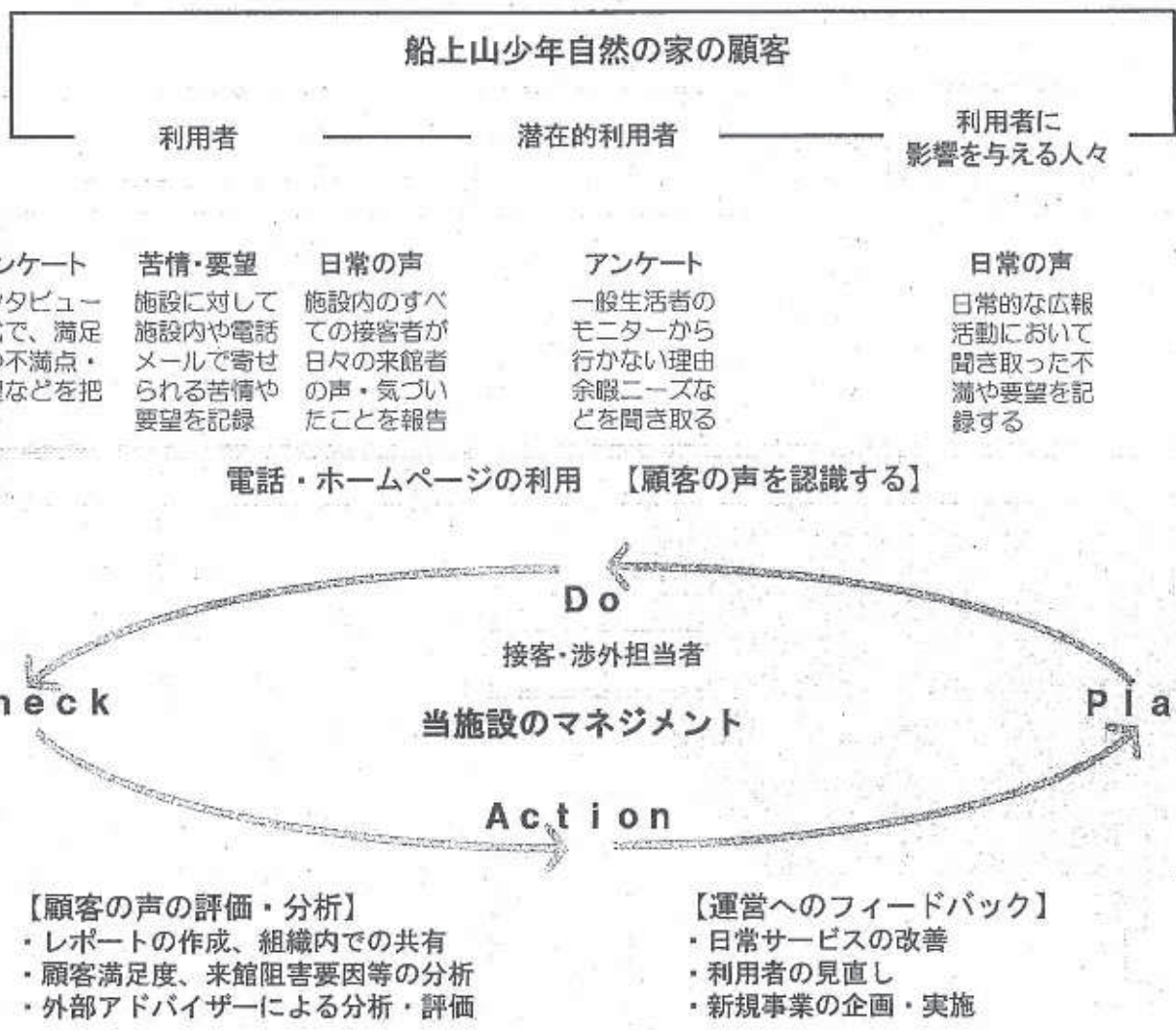
日次	手法	内容	頻度
日常 モニタリング	業務日誌	・サービス・管理実施内容記録 ・顧客の声を記録 (苦情、耳に入る会話、目安箱の要望事項、他) ・サービススタッフの気づき・提案事項	日次 報告時点 年2回
定期 モニタリング	報告書 アンケート調査	・月次、四半期、年次報告書 ・アンケートによる満足度、要望の把握、動態調査	
随時 モニタリング	随時外部団体等に対してヒアリングを実施 その他必要に応じて実施		



## 2 管理の基準・サービスの提供内容

### (7)利用者等の要望の把握及び対応方針

- 【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。
- 【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。
- 【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。



## 2 管理の基準・サービスの提供内容

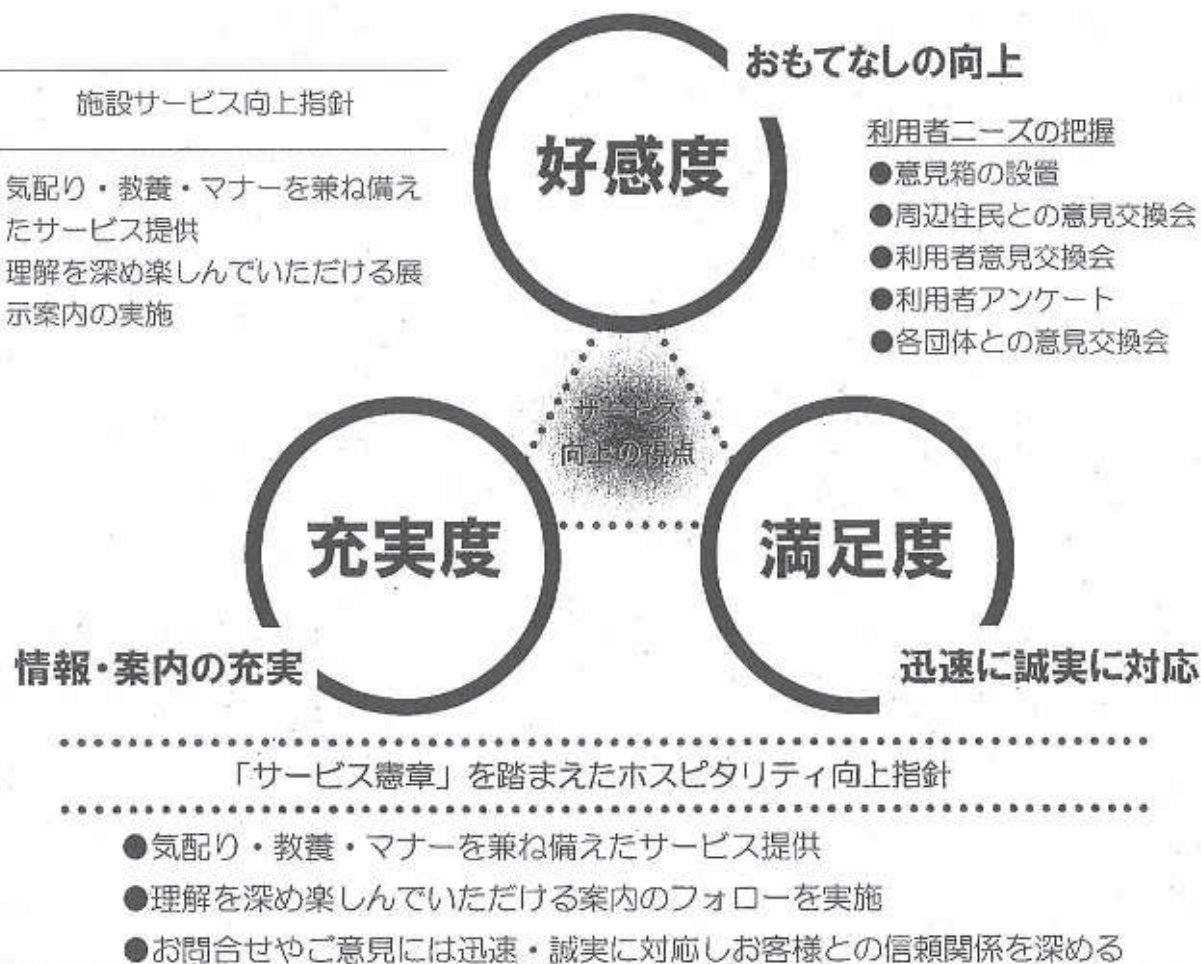
### (8) 施設のサービス向上に対する取り組み

「利用者との接点」に、ホスピタリティは大きな影響を与えます。施設本来の機能がもたらす満足度・充実度のPRと支援はもちろん、ホスピタリティあふれるサービスを提供することにより、施設そのものに対する好感度を、より確実に持続していきます。

サービスの提供を行うのに必要なことは、マニュアルやカリキュラムだけではなく、スタッフひとりひとりが利用者のために自発的に考え、率先して行動することによって実現されます。誰もがそのように行動するための共通の価値観が「ホスピタリティマインド」であり、私たちはその醸成と継承のために「サービス憲章」を活用しています。管理運営においても、この理念を全員で共有し、利用者サービスの向上に努めます。

サービス向上が実現することで、リピーターの確保やファンの獲得につながります。「来て良かった」と感じた利用者が、その満足感を周囲にPRしてくれる重要なスピーカーになる可能性を意識し、私たちは各事業を推進してまいります。

また一方で、コンテンツにおけるサービス向上を実現し、本施設を訪れるきっかけ作りとなる事業を行います。団体と連携し、お客様に喜んでいただける取組みを進めます。



## 2 管理の基準・サービスの提供内容

### (8) 施設のサービス向上に対する取り組み

人々が安心して施設を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。指定管理業務の推進にあたっては、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まいります。

#### ◆お客様に満足いただく強い組織をつくります

##### ● 規則、ルールに関する教育・・・(年1回)

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・・・(年1回)

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・・・(通年)

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

#### ◆地域に密着し、みんなから喜ばれる施設になるために

##### ● 当施設及び周辺の施設内容に関する教育・・・(年1回)

当施設を中心に、さらに地域でお客様に楽しんでもらえることを目指します。

##### ● 鳥取県及び周辺地域に関する知識研修・・・(通年)

正確できちんとした情報を提供します。

#### ◆安全で快適な施設であり続けるための教育

##### ● 来館者対応教育(接客・接遇)・・・(年1回)

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・・・(通年)

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・・・(年1回)

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)・・・(年1回)

来館者の事故対応、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。

##### ● ISO27001にもとづく個人情報保護に関する研修・・・(年1回)

お客様の利益を侵害せず、脅威から守るために、当社内で行なう研修に参加させます。

##### ● OJT研修・・・(通年)

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。

## 2 管理の基準・サービスの提供内容

### (8)施設のサービス向上に対する取り組み

#### ◆サービス向上のための具体的手法及びその効果について コミュニケーション・スペースを最大限に生かします

施設内にコミュニケーション・スペース（利用者との交流の場）を設置します。開館中いつでも、誰でも目的に関係なく利用できるスペースを提供しています。ここでは主に利用者とのコミュニケーションを図る場とし、アンケートコーナー、苦情受付、利用相談窓口として機能し、利用者のニーズ把握と苦情の収集および公開を目的とします。また、楽しみながら当施設を利用していただくためのサポート基地となります。

#### 運営マニュアルを作成し、全職員でお客様をおもてなしします

運営スタッフマニュアル策定事項

- ・施設について（理念、機能・役割、各室機能、基本動線、避難動線等）
- ・来館者対応（身だしなみ、接客・挨拶用語、ユニバーサル対応、拾得物、遺失物、迷子、疾病人、苦情対応、緊急時対応、お客様に聞かれること等）

#### 年2回のアテンダント（施設管理・企画営業）への研修を充実させます

（講義）

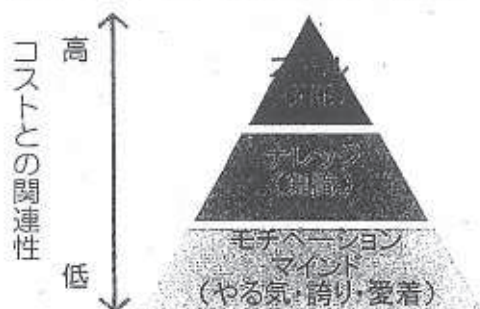
- ・エチケット・マナーについて、マインド教育、守秘義務について
- ・展示物・体験装置に関する知識と運営について、日常点検の重要性とその要領
- ・お客様の安全を考える、信頼されるアテンダントとは、緊急時の対処

（実技）

- ・貸出施設の日常点検の実施、みだしなみのチェック
- ・接客姿勢、接客態度、火災・防火訓練

#### サービスマインドを重視したサービス向上・改善活動

サービスの質を決定付ける最大の要素は人材です。人材のマインド・モチベーションを重視したマネジメントを行うことで、サービスパフォーマンスを高めていきます。



受付員や技術員のフロントスタッフだけでなく、事務職員から清掃員に至るまで……

マネジメント、  
人材育成、教育による  
知識・やる気の向上

サービス向上

## 2 管理の基準・サービスの提供内容

### (8) 施設のサービス向上に対する取り組み

#### ◆サービス向上のための具体的手法及びその効果について

##### ◆氷の提供

スポーツ活動において突発的な捻挫など外傷の応急手当にアイシングがよいとされています。怪我の悪化を防ぎ回復を早める効果があります。利用者の安全を考え準備します。

##### ◆救急用品の配置

利用者による軽い怪我や熱（捻挫、かすり傷、頭痛等）などを想定し救急箱を置き病気や怪我などに備えます。また、添木等応急処置で必要とされる器具を配置し利用者への早急な対応に努めます。

##### ◆FAX・コピーのサービス

会議資料等のファックス・コピー使用のサービスを行います。(有料)

##### ◆膝掛け用毛布の用意

会議・集会等で体調不良や天候による影響で貸出しを希望される利用者へ膝掛け毛布の貸出しサービスを行います。

##### ◆車イスの貸出し

障がい者の方への配慮と利用者事故、怪我等に備え車イスを正面玄関入口に常備し、職員により介助等を行います。

##### ◆スマートフォン・携帯電話充電サービス

この時代携帯電話は必需品ですので、基本的なメーカーの充電器を貸出します。

##### ◆Facebook開設

Facebookにより利用者への情報提供。Facebookを開設し最新の情報を提供します。

##### ◆生活必需用品店等の紹介

イベント、スポーツ大会等で、食事、日用消耗品を求める利用者が多数います。そのような利用者の声に応じ、近くのコンビニエンスストア、ホームセンター、飲食店等情報提供を行います。

## 2 管理の基準・サービスの提供内容

### (8) 施設のサービス向上に対する取り組み

#### ◆サービス向上のための具体的手法及びその効果について

##### ◆利用者増に向けた方策

私たちは、利用者で賑わいのある施設づくりを目指して、利用者のニーズに対応した各種の利用促進策を多角的に展開するために、

「きっかけづくり」→「再来館」→「定着化」

の3つの利用段階を想定した方策を講じていきます。

利用者増加のためには、利用者が当該施設を利用することで、その利用目的が確実に達成されるように的確なサービスを継続的に提供していくことが基本原則であるとの認識に基づいて、常に利便性とサービスレベルの向上に真摯に取り組む、「来てよかった、また来ようと思われるような」感動サービスの提供に努めてまいります。

具体的には、利用者視点のサービスレベルの質的向上による利用しやすさの追求と快適でハートフルな環境の創出を図るとともに、施設の魅力度アップのためのイベント誘致などによって、施設利用需要を喚起してまいります。

##### ◆傘の貸出

傘を玄関に配置し、自由に利用して頂きます。

##### ◆宅急便、郵便物の手配

大会、展示会等で荷物宅配希望者が多いと見込まれる場合、宅配業者と連携を取り、宅配コーナーを設け利用者の利便に努めます。

##### ◆流行性疾病预防対策用消毒液の設置

インフルエンザ等流行性の疾病に対する予防策のひとつとして手の消毒が有効であり、消毒液を玄関に設置します。また、ノロウイルスによる嘔吐物から二次感染を防ぐために、塩素系消毒液、処理キットを準備します。

##### ◆地域・競技団体との連携

私たちは、当該施設の設置目的にそって、周辺地域や関係団体との緊密な連携体制の構築は不可欠であると考えており、体制確立に向けて総力を挙げて取り組んでまいります。

##### ◆周辺地域・関係団体との連携を進めます

私たちは、周辺住民の健康増進や地域活性化に向けた積極的な取り組みを推進し、地域の団体によるイベント開催の支援、地域ボランティアの登用等を通じて、住民とのふれあい、コミュニケーション交流の場としての活用に努めます。

関係団体等と健康・スポーツ団体等への運営支援・情報交流機会の拡充・レクリエーションイベント開催、祭事、清掃・環境保全等の地域行事への参画、展示会開催、メタボリックシンドローム対策など多角的な連携を図っていきます。

地域の事業所職員や家族の健康づくり・福利厚生場の提供、商工団体との共同販促キャンペーンの実施等にも努めます。

## 2 管理の基準・サービスの提供内容

### (8) 施設のサービス向上に対する取り組み

#### ◆サービス向上のための具体的手法及びその効果について

##### ◆地域への経済的な波及効果を高めます

私たちの施設運営によって、経済的波及効果と社会的波及効果の2つを高めることができると考えております。

また、地産地消型経営手法により、スタッフの県内からの雇用、県内事業者への業務委託、県内事業者からの備品・消耗品等の調達を基本とし、循環型経済効果発生に努めます。

具体的には、清掃委託を始め、障がい者福祉団体からの物品調達、リサイクル品の有効活用、商工団体との連携による地場産品のPRに取組み、県内経済活動の活性化とエコロジカルな施設運営を実現します。

##### ◆誰もが利用しやすい施設づくり

私たちは、年齢、性別、国籍、障がいの有無などによる差別的な対応を完全に排除し、すべての利用者の人権を尊重した対応を徹底するために、人権や男女共同参画の啓発に向けた研修等への参加を積極的に行います。

具体的には、人権尊重や男女共同参画の概念に基づいて、差別的な言葉や不快に感じられる言動を禁止するとともに、利用者の自由とプライバシー保護の厳守を徹底し、遵守できない職員は配置しません。

高齢者や障がい者・外国人も安心して施設を利用できるように、「公共サービス窓口における配慮マニュアル」に準拠したヒューマンコミュニケーションによる心のこもったユニバーサルなサービスを提供します。

さらに、障がい者、要介護者、妊産婦の方でも安全・安心に利用できるように、施設・設備・備品面のバリアフリー化や、介助等の人的サポート体制の整備を図るとともに、障がい者・福祉団体等と連携し、本施設の利用促進に努めます。

以上のことを踏まえ、誰もが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、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。

##### ◆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。

あくまでも利用者が主役であり、指定管理者はそれぞれの利用者の利用目的の達成をサポートする立場にあるとの認識に基づいて、利用者から寄せられる要望や苦情を、職員レベル、利便性、サービスレベル、利用者マナーの低下、施設設備等の劣化の重大なサインであり、貴重な情報です。たとえどんな些細なことでも全て受け止め、それらに迅速かつ丁寧に対応することが不可欠と考えます。

## 2 管理の基準・サービスの提供内容

### (9) 施設の利用促進に向けた取り組み

#### 利用促進に向けた具体的な取り組み

##### ◆関連施設との連携

株式会社TKSS、株式会社さんびる、株式会社山陰管財が指定管理を受けている施設との連携を図り、チラシの設置やPRなど顧客の掘り起こしを行います。

##### ◆イオンでのPR活動

毎年イオンで船上山青年自然の家の利用促進のPR活動を引き続き行い利用を促します。

##### ◆冬場の利用促進

特に冬期の利用促進として、近隣の高齢者施設、障がい者施設、公民館などへの利用促進や出前活動の案内の送付やPRを行い利用を促します。

##### ◆企業にもPR

県内外の企業にも積極的に利用促進を図ります。特に以前利用された企業におはがきFAXなどにより再度利用をお願いします。

##### ◆お葉書運動

ご利用いただいた方や代表者の方にはお礼のはがきを出し再度利用につなげます。

##### ◆学校にはFAX

小学校、中学校がこの次も利用いただくように、利用後お礼のFAXを送付します。

##### ◆船上山の四季や、情報

船上山の四季や最新情報をHPでタイムリーに発信し魅力アップを図ります。

##### ◆ガイドブックに搭載

「ザ・合宿」「ザ・合宿ナビ」に船上山少年の家の情報を掲載、また、ガイドブックとインターネットサイトに宣伝広告を掲載し、全国からの利用促進に結び付けます。

◆弓ヶ浜水産が計画している、銀鮭の採卵施設の建設が近くで予定されており、この施設との連携を図り、見学、作業体験などが可能であれば、船上山の新しい魅力作りとなると考えています。

◆鳥取県に向けて鳥取県と協力し、星空観察や施設利用や鳥取県の魅力アップにつなげればと考えています。

##### ◆自主事業

これからも魅力ある自主事業を展開していけるようにサポートします。



2 管理の基準・サービスの提供内容

(9) 施設の利用促進に向けた取り組み

年間事業計画について

年間事業計画については、業務の範囲を把握した上で研修・会議を行っていきます。確実な管理運営を実施し、利用者、鳥取県よりの信頼を得ることを目指します。また日程につきましては、業務が円滑に実施できることを優先し、計画を立てます。

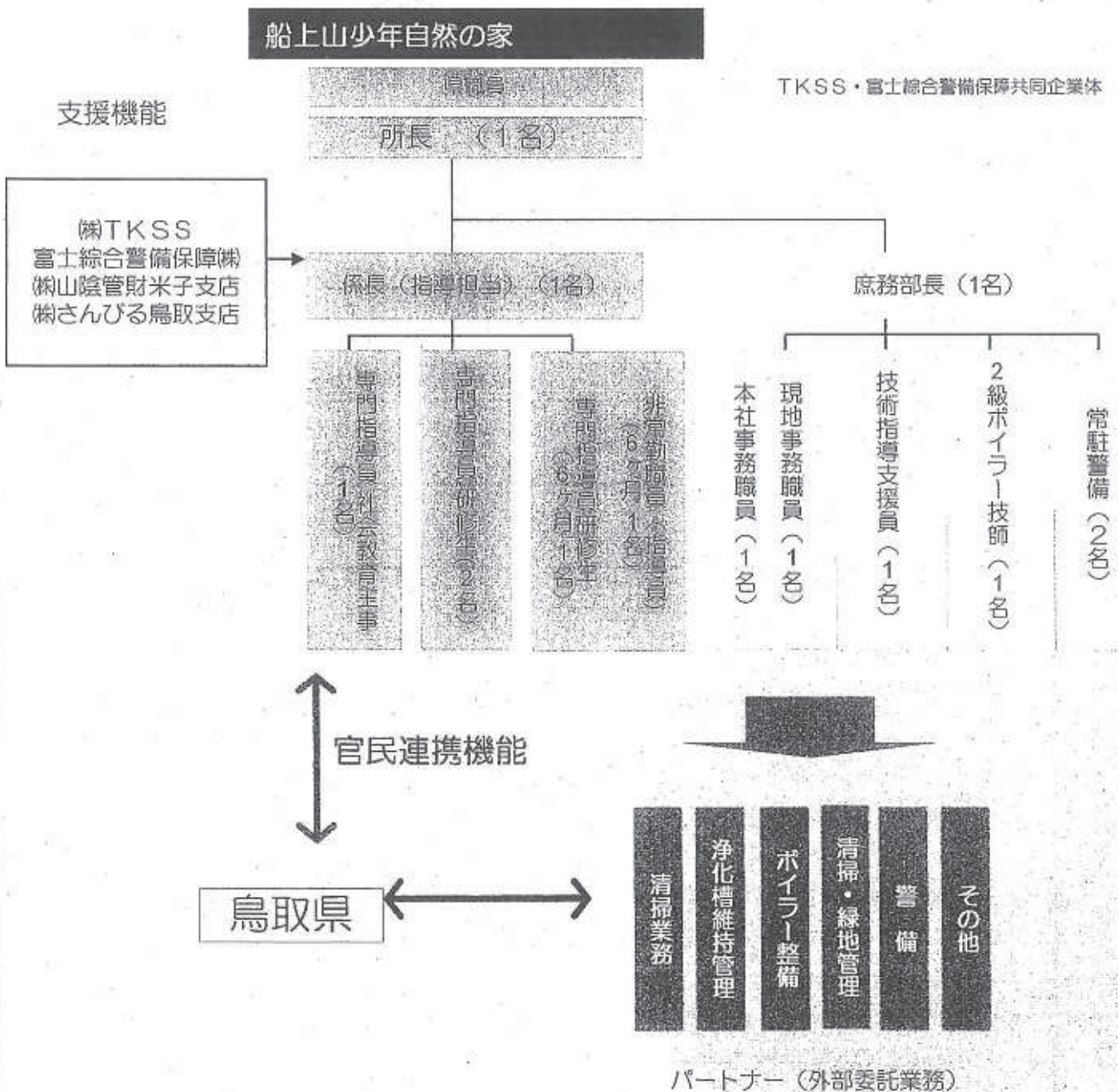
	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	4月	その他
施設運営会議		○			○			○			○			県、指定管理者
事業報告書提出	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	TKSS総務
アセスメント会議						○					○			庶務部長他
各種マニュアル作成	← 都度見直し →													
アンケート集計		○			○						○			
各種教育												○		職員全員
消防・防災訓練等										○				職員全員
ホームページ更新	→													
修繕業務	計画策定 →		都度修理・計画に基づき修繕										→	別途計画
環境整備点検	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	TKSS社員

※各種教育、消防訓練等につきましては、改めて協議の上日程を調整し実施します。

### 3 組織及び職員の配置等

#### (1) 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・レクリエーション・広報営業・企画（戦略）」に分け、「船上山少年自然の家」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に配慮しました。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。



3 組織及び職員の配置等

(2) 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	資格等	現在の施設職員の継続雇用の可否	人件費（千円）
庶務部長	常用	20	※1	甲種防火管理者	可	
事務職員	常用	20	※2		可	
技術支援指導者	常用	20	※3		可	
ボイラー技士	常用	20	※4	2級ボイラー技士 乙種第4類危険物取扱責任者 第3級陸上特殊無線技士	可	
本社事務員	臨時	10	※5		可	
合計						

※1 予算の執行・要求・旅費・福利厚生 施設設備の維持管理 公印の管理・各種調査回答  
外部機関との連絡調整・鳥取県との連絡調整・小口現金の管理・社内会議の執行

※2 利用者の受付・案内・許可 使用料の徴収・減免 文書等の収受発送・利用状況のデータ  
管理・各種経費の支払い

※3 施設設備の維持管理・指導員への知識提供・利用者への指導支援・県職員からの要請による  
指導支援・ボイラー運転管理・電気設備の運転管理

※4 施設設備の維持管理・危険物の取扱・従事者へ技術指導 ・ボイラーの運転管理  
電気機器の運転管理・修繕業務・定期点検の立ち合い・各種データの記録保管

※5 月次報告書作成 年次報告書作成 決算処理 鳥取県との連絡調整 給料計算・支給  
年末調整 保健等手続関係

### 3 組織及び職員の配置等

#### (3)現在の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、現在職員を引き続き雇用します。雇用が難しい職員の後任には、新規募集社内の中から、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。

3 組織及び職員の配置等

(4) 日常の職員配置

勤務割振り表(例)

氏名	日		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31				
	曜日	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火					
庶務係長	○		○	○	○	○	○	○	○																												
事務職員	○																																				
技術指導支援員	早	6			6	5	6								6	5	6			6	5	6															
	遅								6	6				6	6									6	6			6	6								
ポイラー技師	早													6	6	6											6	6	6								
	遅																																				
警備員	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○

※○は出勤日

※技術指導支援員・ポイラー技師の6及び5は勤務時間

基本的な勤務シフトです。県職員の勤務体制及び利用者・利用団体・利用目的により出勤体制を変更します。

※月によりシフトを変更しています。

### 3 組織及び職員の配置等

#### (5) 人材育成

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、施設とい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。

### 3 組織及び職員の配置等

#### (6)障がい者又は高齢者の雇用計画

##### ◆障がい者の雇用の場

障がい者の雇用活動を前提とした作業計画を行い、業務の担い手として活躍していただきます。また、スタッフが十分な環境を整え、障がい者との意思疎通のためのミーティング等を開催します。マニュアルに沿って現場を管理していただきます。スタッフ研修にも参加し、運営の課題や方法を共有化し、よりよい管理運営を行っていきます。

区分	職種(職名)	雇用関係	月勤務日数	担当する業務内容	人数	備考
障がい者	定期清掃	常用	月1日~2日	定期清掃業務		
	1名	1名	1名		1名	
	計					
高齢者	警備員	常用	15日	施設用外警備		
	1名	1名	1名		1名	
	計					

#### 4 関連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

関連法令に係る監督行政機関からの指導はありません。

3 組織及び職員の配置等

(5) 委託、工事請負状況

(1) 発注予定

内容	期間	発注先	選定方法
清掃業務	複数年	県内	TKSS
常駐警備	複数年	県内	富士総合警備保障
消防設備点検業務。防火対象物点検	複数年	県内	富士総合警備保障
建築物環境衛生管理	複数年	県内	富士総合警備保障
自家用電気工作物保安管理	複数年	県内	希望者・見積
昇降機保安管理	複数年	県内	希望者・見積
給食業務	単年度	県内	随意契約
可燃物収集	単年度	県内	希望者・見積
ボイラー清掃・整備	単年度	県内	希望者・見積
産業廃棄物処分	随時（年1回程度）	県内	希望者・見積

(2) 障がい者就労施設及びシルバー人材センター等への委託の発注予定

- ・草刈り作業 樹木整備



## 6 法人等の社会的責任の遂行状況

## (1) 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。

## (2) 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。

## (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。

## 6 法人等の社会的責任の遂行状況

## (4) 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) 家庭教育推進協力企業としての協定締結

家庭教育推進協力企業として鳥取県教育委員会と協定を締結している。

家庭教育推進協力企業として鳥取県教育委員会と協定を締結していない。

## 7 県の行う事業についての連携・協力

### (1) 指導部門との連携方法

常駐する社員が指導部門の職員の皆様から信頼されるよう、指導研修内容、災害や事故が発生した時の救護方法を熟知するとともに、毎月行われる連絡会議で、受け入れ事業の確認と、毎日行われる朝礼で研修目的、指導内容を確認しお越しいただく皆さんに、来てよかったとさせていただけるように連携を行います。

### (2) 受入事業・主催事業の実施についての協力

#### 運営管理の基本的な考え方

お越しいただくすべての方々に対して、電話対応をはじめ、丁寧な接客、対応、環境整備を行いさらに魅力ある施設にします。  
また一番重要視するのは、素早い対応に心がけ船上山少年自然の家のファンをさらに増やします。

#### 管理運営の方針、連携、協力方法

主催事業におきましては、人気の事業があり更に魅力ある事業にするために協力を行ってまいります。特に所長が出長などで不在の時は、庶務部長は、県の庶務係長とともに事故対応などに迅速な対応が取れるように常に連携を図ります。

受入事業、主催事業などで県職員の方が事務所に不在の時などには、技術指導支援はもとより、ボイラー、事務職員全員が受付、電話対応などを行うことにより、業務に支障が起こらないような体制を取ります。また重要案件に関しては、所長、係長から口頭ではなく、文書による配布をお願いし、全員が内容を熟知できるように、確認印を押印し、誰でもわかる体制を作りたいと考えています。また年4回鳥取県教育委員会担当者、所長、庶務係長、TKSS職員、富士総合警備職員との運営会議を行い意思疎通を図ります。

## 8 その他の計画等

## (1) 管理業務の移行計画

常駐職員に付きましては、現在職員を引き続き雇用します。雇用が難しい職員の後任には、新規募集社内の中から、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の会社を挙げて社員教育に力を入れてまいります。

## (2) その他

船上山少年自然の家清掃作業基準提案書

床種別	場所	面積 ㎡	定期清掃				特別清掃					
			床清掃	床清掃のうち ワックス 等の保護剤 の塗布	WC (洗面 台、鏡、衛 生機器を含 む) の清掃	食卓等の 拭き掃除	扉・壁等の 清掃	高所清掃 照明器具 網戸清掃	ガラスクリ ーニング 窓台清掃	ろ過槽の 清掃		
カーペット	管理 2階 所長室	20.6	1/月					2/年	1/年			
	体育 1階 脱衣場	23.0	1/月					2/年	1/年			
Pタイル	管理 1階 小研修室	52.5	1/月	5/年				2/年	1/年			
	" 1階 男性宿直室	11.8	1/月	5/年				2/年	1/年			
	" 2階 事務室	37.1	1/月	5/年				2/年	1/年			
	" 2階 湯沸室	5.3	1/月	5/年				2/年	1/年			
	" 2階 打合室	17.6	1/月	5/年				2/年	1/年			
	信舎 全階 談話室	33.8	1/月	5/年				2/年	1/年			
	全館 全階 リネン室	36.2	1/月	5/年				2/年	1/年			
ビニルレザー	全館 廊下	407.8	1/月	5/年				2/年	1/年			
	管理 1階 食堂	247.6	1/月	5/年			9月~3月 1/1 4月~8月 2/2	2/年	1/年		2/年	
	" 2階 玄関ホール	54.6	1/月	5/年				2/年	1/年			
	" 2階 廊下	58.0	1/月	5/年				2/年	1/年			
木床	管理 2階 レクホール	187.5	1/月	5/年				2/年	1/年			
	" 2階 大研修室	112.5	1/月	5/年				2/年	1/年			
フロアリング	体育 2階 体育館	450.0	2/年					2/年	1/年			
タイル	全館 全階 便所	102.4			1/月			2/年	1/年			1/年
	" 全階 洗面所	28.0			1/月			2/年	1/年			1/年
	" 全階 手洗場	11.5			1/月			2/年	1/年			1/年
畳の部屋	宿泊 全階 宿泊室	459.0	1/月					2/年	1/年			1/年
	管理 1階 女性宿直室	10.8	1/月					2/年	1/年			1/年
	" 2階 宿直室	10.8	1/月					2/年	1/年			1/年