

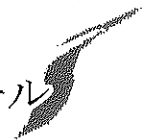


鳥取産業体育館・鳥取屋内プールの委託業務に関する事業計画
(平成26年度～平成30年度)



公益財団法人鳥取県体育協会

鳥取産業体育館・鳥取屋内プール



はじめに

公益財団法人鳥取県体育協会

公益財団法人鳥取県体育協会は「スポーツの普及及び健全な発展を図ることにより、県民の体力向上及びスポーツ精神の高揚に寄与すること」を目的に設立されている公益法人として、永年にわたり関係団体と連携しながら、その責務を果たしてまいりました。体育施設等の管理については、本県スポーツの振興や県民の健康増進を図ることを目的としながら、鳥取県の委託を受けて管理運営を行い、平成24年度には全体で約188万人の方に利用していただいているところでありますが、この度の指定管理制度による施設管理にあたっては必要に応じ他の団体と提携しながら、引き続き県立布勢総合運動公園、県立鳥取産業体育館・県営鳥取屋内プール、県立倉吉体育文化会館、県立米子産業体育館、県営米子屋内プール、県立武道館の6施設について管理運営を担い、その使命を果たしたいと考えています。

施設管理にあたっては、各施設の設置目的や指定管理者制度の趣旨であるサービスの向上、効率的・効果的な運営等を踏まえながら、公益財団法人鳥取県体育協会がかかえている組織・人的資源や今までの実績経験を十分に生かして県民の期待やニーズに応える管理運営に努める所存であります。そのために、これまでも管理・運営等に関する点検・検証を行ってまいりましたが、さらに充実を図るため、独自にモニタリング制度を導入し、具体的な計画を立て段階的に評価・改善を促しながら制度の適正化を図り、更に質の高い他に誇れる施設管理を行うことにより、鳥取県のスポーツの振興や県民の健康増進に寄与したいと考えています。



目 次

1 管理運営の基本的な考え方

- (1) 鳥取産業体育館及び鳥取屋内プールの指定管理者を希望する理由・・・ 1
- (2) 管理運営の方針・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 2
 - ①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
 - ②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
 - ③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
 - ④収入の確保と経費節減に努める管理運営
 - ⑤鳥取県の施策と連携した管理運営
 - ⑥地域や法人等と連携した管理運営
 - ⑦環境に配慮した管理運営
 - ⑧組織・人的資源や管理実績を生かした管理運営
 - ⑨法令遵守の徹底と、適正な評価による管理運営
 - 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
- (3) 他の施設管理の実績・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 4

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・・・・・・・・・・・・・・・・ 5
 - ①利用者への応接と適切な対応
 - ②誰もが利用しやすい施設
 - ③スポーツへのきっかけづくり
 - ④施設の有効利用
 - ⑤ユニバーサルデザインの推進
 - ⑥非常災害時等における利用者サービスの提供
 - ⑦利用者の平等利用の確保
 - ⑧利用促進に向けた施設の情報を積極的に提供
 - ⑨利用者への利便に寄与
 - ⑩とっとり県民の日無料開放
- (2) 利用者等の要望の把握及び対応方針・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 13

3 施設管理

- (1) 施設設備の維持管理、衛生管理の考え方 18
 - ①安全確保の徹底（事故等の未然防止）
 - ②衛生管理の徹底（清潔な環境の確保）
 - ③施設設備の長期安定使用のための維持管理
 - ④環境配慮活動
- (2) 外部委託の考え方 26

4 料金設定

- (1) 開館時間の考え方と設定内容 27
- (2) 休館日の考え方と設定内容 27
- (3) 利用料金の考え方と設定内容 27
 - ①体育館控室の料金設定
 - ②体育館控室の冷暖房料金設定
 - ③体育館2階ロビーの料金設定
 - ④体育館ステージの料金設定
 - ⑤プールの幼児料金設定
 - ⑥共通利用券の設定
 - ⑦プールの夜間時間個人利用の割引料金設定
- (4) 利用料金の減免に対する考え方と設定内容 29

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 30
 - ①火災・災害等防止対
 - ②不審者等防止対策
 - ③AEDの管理
 - ④スポーツ活動における事故防止対策
 - ⑤プールにおける事故防止対策
- (2) 緊急時の体制・対応 43
 - ①火災・災害対応
 - ②事故対応
 - ③不審者等対応

④爆発物脅迫事案対応	
(3) 利用者の苦情等トラブルの未然防止と対処方法	47
①苦情、トラブルの未然防止策	
②苦情、トラブルに対する対処方法	

6 個人情報保護等への対応

(1) 個人情報保護への対応	51
(2) 情報の公開への対応	51
①規程に従った対応	
②利用サービスの向上と安心のために、積極的に情報発信	

7 スポーツ・産業の普及振興

(1) スポーツの普及振興の考え方	49
(2) スポーツの普及振興に係る事業	49
①各種スポーツ教室の実施	
②トップアスリート招へいによるスポーツフェスタの開催	
③ニュースポーツフェスタの開催	
④水中運動会フェスタの開催	
⑤健康づくり推進事業の実施	
⑥スポーツ大会等各種スポーツイベントの開催	
⑦障がい者・高齢者スポーツ活動の実施及び障がい者スポーツ大会等の運営支援	
⑧アスリートたちの栄養学セミナーの開催	
⑨地域・学校等への指導派遣	
⑩競技団体等との連携	
(3) 産業の振興の考え方及び事業	67
①商工・関係団体との連携による産業振興の推進	
②産業振興へつながる文化活動事業の実施	

8 組織及び職員の配置等

(1) 管理運営の組織	69
(2) 職員の職種等	71
(3) 現在の指定管理者の雇用する施設職員の継続雇用に関する方針	72

(4) 日常の職員配置	72
(5) 人材育成	73

9 関係法令に係る監督行政機関からの 指導等の状況及び対応状況

..... 75

10 委託、工事請負の発注予定

..... 75

11 法人等の社会的責任の遂行状況

(1) 障害者雇用	75
(2) 男女共同参画推進企業の認定	75
(3) ISO14001・鳥取県版環境管理システム審査登録制度 (TEAS) I種企画認定等	75
(4) 家庭教育推進協力企業としての協定締結	75

12 その他の計画等

(1) 管理業務の移行計画	76
(2) その他	76
①社会貢献活動	
②許可等の手続き	
③交通規則遵守への取り組みについて	
④スポーツ安全保険の提供	
⑤忘れ物保管方法等の徹底	
⑥人権に配慮した施設運営	
⑦適切な会計処理	
⑧保険への加入	
⑨施設館内の禁煙	
⑩守秘義務の遵守	
⑪遊休部分の有効活用	
⑫内部会議による管理運営効率の向上	

⑬地産地消型の施設運営

⑭駐車場の使用料

⑮鳥取県体育協会職員が保有する資格等について

⑯鳥取産業体育館・鳥取屋内プール

平成24年度施設所管課による業務点検評価結果



1 管理運営の基本的な考え方

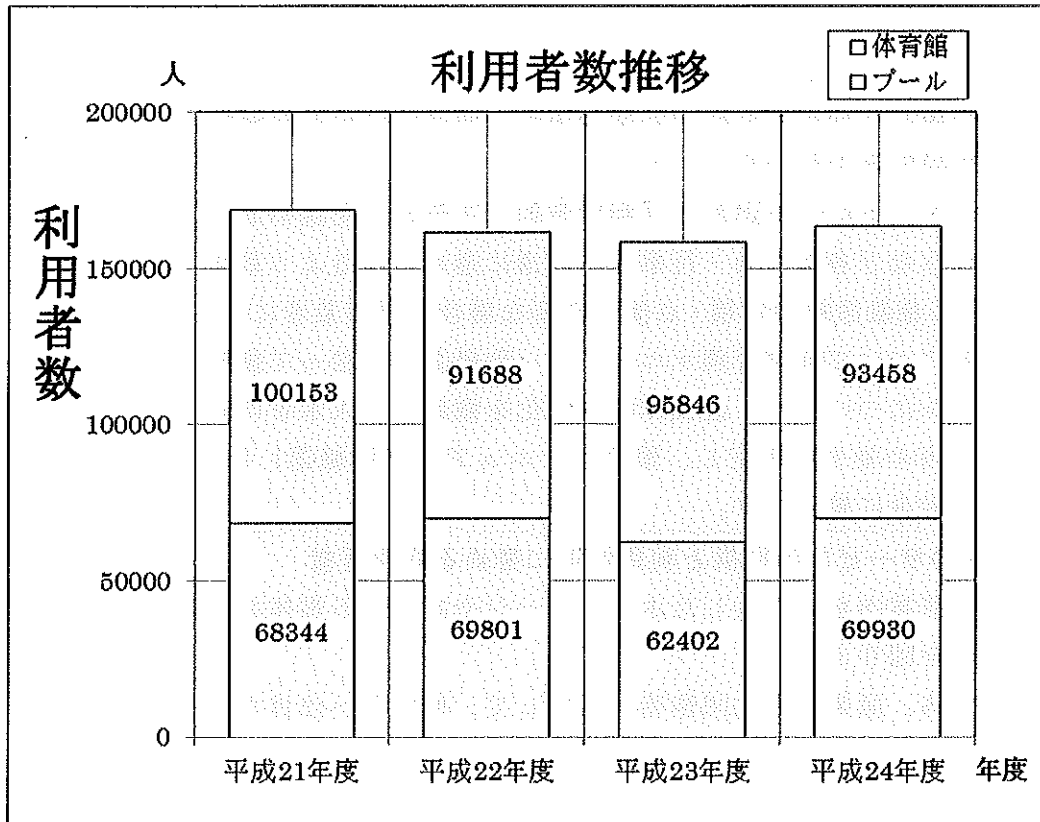
(1) 鳥取産業体育館及び鳥取屋内プールの指定管理者を希望する理由

公益財団法人鳥取県体育協会は、本県におけるスポーツの普及及び健全な発展を図ることにより、県民の体力の向上と健康の増進等を目的とし、関係機関と連携しながら様々な取り組みを進めております。

平成11年から鳥取県の委託を受けて、鳥取産業体育館・鳥取屋内プールの管理運営とスポーツの振興等を一体的に行い、多くの県民の方に利用していただいております。

平成18年度から指定管理者制度による指定管理を受け、“地域のスポーツコミュニティセンター”としてスポーツ教室の拡充、利用者が快適に過ごすためのサービス・利便性の向上を目標に管理運営を行ってまいりました。

さらに平成21年度からの指定管理には、スポーツ愛好者だけでなく、スポーツを生活の中に取り入れてない県民の方々も楽しめるような産業・文化的なイベントも企画し、多くの来館者により注目される施設となつてまいりました。



今後もこれらの実績・ノウハウを生かしながら、利用者の要望・期待に十分応える管理運営を行ってまいりますとともに、これらを通して県民の健康づくり、文化意識の高揚に向けて、豊かで潤いのある生活に寄与し、今以上に県民のスポーツの振興と併せて産業・文化の普及・振興に取り組んでまいりたいと考えております。

このような理由から、平成26年度からの指定管理者制度のもとにおいて、鳥取産業体育館・鳥取屋内プールの管理運営を担当する指定管理者として応募します。



(2) 管理運営の方針

公益財団法人鳥取県体育協会は、「鳥取県営社会体育施設の設置及び管理に関する条例」・「鳥取県立鳥取産業体育館の設置及び管理に関する条例」を十分認識し、鳥取産業体育館・鳥取屋内プールの設置目的に沿った管理運営・サービスの提供を行います。

管理運営の方針として、次の項目を重点に更なる質の高い内容の充実した運営を行っていきます。

①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

- ・公益財団法人鳥取県体育協会の加盟団体及び関係機関との連携・協働により、本県の生涯スポーツの普及・振興に取り組めます。
- ・産業関係団体と連携しながら産業の振興に取り組めます。
- ・文化関係団体との連携により各種文化関係事業の普及振興に取り組めます。

②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（別紙①）によって公平な利用の確保を図るとともに、事前に施設利用調整会議を行うなど、各種大会・行事等が円滑に開催されるよう取り組みます。
- ・利用者が施設を利用する際の必要な指導・助言及び付属設備等の準備・利用方法・注意事項の説明等を行います。
- ・インターネットによる迅速な「利用予約システム」を進めるとともに、他の施設間で調整を行うなど各種大会・行事等が円滑に進められるよう取り組みます。
- ・職員による施設設備の巡視・点検や必要な場合は専門業者による安全点検を行うなど、施設全般について施設管理マニュアル（別紙②）に沿って維持管理を徹底します。
- ・特にプールについては、監視体制の強化を徹底し、入水者の安全確保を図ります。
- ・事故や災害の発生を想定し、緊急時マニュアル（別紙③）に沿ってその訓練を行い、万が一の場合に備えます。

③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

- ・施設の業務案内を、充実したホームページやあらゆる媒体を通して広く県民に広報し利用促進を図ります。
- ・各競技団体、産業・文化団体等と連携して、利用者へ注目される各種大会・展示会・イベント等の開催・誘致等により利用の確保に取り組めます。
- ・各種大会・行事等の県民への広報活動を積極的に行い利用確保を図ります。
- ・施設の機能を十分に活用しながら利用者のニーズに応じた細かなサービスの提供と利用者が快適に過ごすための利便性の確保を図る管理運営を行います。

④収入の確保と経費節減を図る管理運営

- ・スポーツ教室・各種大会及びイベントを拡充し、参加料の確保を図ります。
- ・産業関係団体に対して積極的な営業活動を行い、収入の確保を図ります。
- ・清涼飲料水等の自動販売機や飲食業者の出店、スポーツ用品の販売等による手数料の確保を図ります。

- ・施設内の照明を計画的に「LED化」し、コスト削減を図ります。
- ・灯油の高騰に対応するため、ソーラーシステムを効率的に稼働させることにより、コスト削減に取り組めます。
- ・外部委託業務の複数年契約を取り入れるなどしてコスト削減に取り組めます。
- ・節電・節水を始めとして、あらゆる経費の節減に取り組めます。
- ・利用者に対して可能な限り経費削減へのご理解とご協力をお願いしていきます。

⑤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支援を行うとともに、その施策の一環としての事業に取り組めます。
- ・鳥取県が開催する大会、行事等については、他の利用者との調整を図りながら円滑にすすめます。
- ・災害が発生した場合には、鳥取県や市町村の危機管理体制に積極的に協力します。

⑥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。
- ・地域ボランティアNPO法人と連携し、施設の美化活動等に取り組めます。

⑦環境に配慮した管理運営

- ・施設利用者・来館者への施設のイメージを高めるため、施設の内・外の環境・美化に取り組めます。
- ・地域や施設利用者などの声を反映して、連携した施設内外の環境・美化活動に取り組めます。

⑧組織・人的資源や管理実績を生かした管理運営

- ・施設の組織体制の確立と優秀な人材確保により、長年にわたって行ってきた施設管理経験・ノウハウを生かした管理運営を行います。

⑨法令遵守の徹底し、評価を適正に行う管理運営

- ・個人情報等の適切な管理等、法令を遵守した管理運営を行います。
- ・PDCAサイクル（注1）により自己評価を行うとともに、外部の方で組織する施設運営委員会を設置し、管理運営に係る評価と意見を求めます。

(注1) PDCA	計画 (Plan)・実行 (Do)・評価 (Check)・改善 (Action) の頭文字を使って業務改善を推進する手法
--------------	--

- ・日本体育施設協会等に施設の管理運営に係る適切な評価をいただきます。

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

- ・鳥取県から「男女共同参画推進企業」の認定を受ける等して、職員の育児や介護など積極的に推し進めます。
- ・優秀な職員の確保やモチベーション（意欲・士気）の高揚を図るため、継続雇用を柱とした任用に努めます。

1
2
3
4
5
6
7
8
9
10
11
12

管理運営

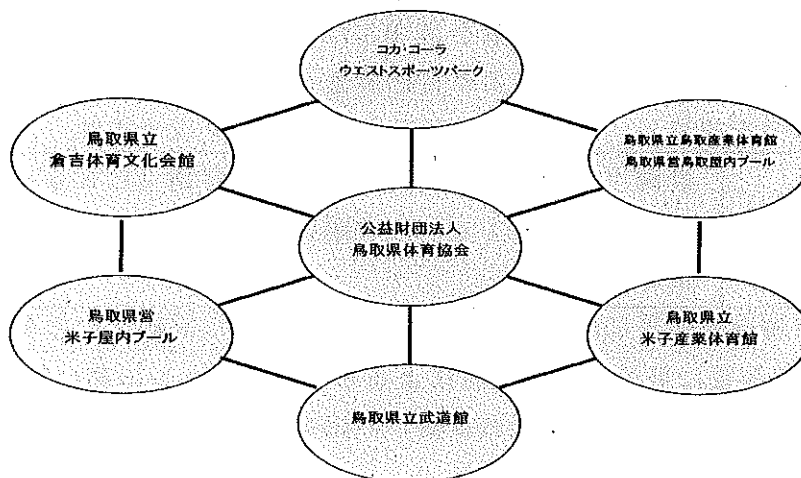
- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6
- 7
- 8
- 9
- 10
- 11
- 12

(3) 他の施設管理の実績

施設名	平成24年度			管理期間	平成25年7月時点 スタッフ数 (人)
	利用者数 (人)	教室数	教室 参加数 (人)		
		イベント 数	イベント 参加数 (人)		
コカ・コーラウエスト スポーツパーク (布勢総合運動公園)	1,154,020	34 教室	延 23,007	平成7年～平成17年 県から受託管理 平成18年～指定管理者	20
		41 回	延 13,427		
倉吉体育文化会館	227,056	17 教室	延 4,288	平成11年～平成17 年県から受託管理 平成18年～指定管理者	9
		20 回	延 3,190		
米子屋内プール	93,124	15 教室	延 18,003	平成12年～平成17 年県から受託管理 平成18年～指定管理者	10
		0 回	0		
米子産業体育館	142,703	24 教室	延 7,630	平成11年～平成17 年県から受託管理 平成21年～指定管理者	9
		5 回	延 570		
県立武道館	111,366	8 教室	延 11,214	平成12年～平成17 年県から受託管理 平成18年～指定管理者	11
		8 回	延 2,140		

これらの施設と連携した管理運営を行い、施設管理と一体となった本県のスポーツ振興に取り組めます。

管理運営



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

鳥取県体育協会は、鳥取産業体育館・鳥取屋内プールを管理運営していくうえで、利用者の方々に「安心・安全で」・「気軽に」・「楽しく」・「快適に」スポーツ活動に利用していただくこと、また産業の振興の支援をしていくことが最も重要と考え、さらには文化的な活動など体育・スポーツ以外の方々にも活用していただけるよう努力していくことが大切であると認識しています。

そのためには、次のような取組みにより当施設が地域の産業・スポーツ・文化の拠点として、県民の方々に注目を浴びるよう事業展開していきます。

①利用者への応接と適切な対応

- ・利用者へ最初にスタッフが接するのは受付窓口か電話での問い合わせです。その応接の態度の良し悪しによって利用者の施設への感情・印象が変わってきます。したがって、当施設の全スタッフは、日ごろから常に内部取扱としての「応接の基本」を頭に入れて利用者への応接に心掛けています。
- ・「清潔な身だしなみで笑顔で応接」「言葉づかいは丁寧に」「要件を理解し迅速な対応」をモットーに利用者への高評価を得られるよう一層取組んでいきます。

②誰もが利用しやすい施設

・キッズコーナーの設置

子ども連れの利用者にも遠慮なく利用できる環境を確保するために、託児スペースとして活用できるキッズルームを設置し、子育て支援に優しい施設運営を目指します。(必要な場合は託児設置)



・プール用具の無料貸出し

幼児が水になれるのを補助する、幼児用アームヘルパーや、練習用ビート版の無料貸出しを行い、低年齢層からのプール利用の促進を行います。



・共通利用券の設定

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の発行による複合的な運動活動を促進します。

・車イスの常設

障がい者の方への配慮と、利用者の事故、けが等に備え車椅子を常備し、必要により介助等を行います。



- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6
- 7
- 8
- 9
- 10
- 11
- 12

・利用者の荷物等の支援

高齢者等の荷物の預かり、運搬等を行います。

・傘の貸出

傘を玄関に配置し、自由に利用していただきます。

・土足シートの軽量化

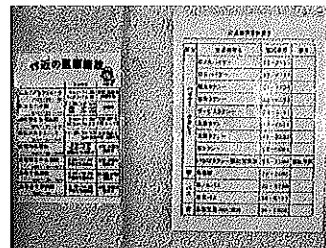
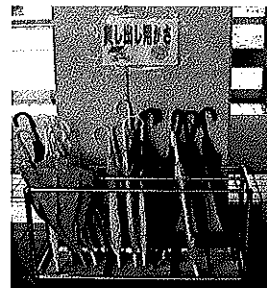
展示会等の土足シートを1重張りに対応することにより、イベント主催者の負担軽減を図ります。

・市街地への案内板掲示

列車・バスの時刻表を掲示します。また、タクシー利用者や怪我人の発生等に対応するため、タクシー会社・病院・飲食店・公共施設のダイヤル一覧と市街地地図を掲示します。

・毎月の行事予定表掲示

開催される大会や展示会・各種イベントの行事予定表を掲示します。



③スポーツへのきっかけづくり

・健康・体力相談コーナーの設置

個人にあった運動内容、頻度など健康増進、体力づくりの相談を受けます。そして、生活習慣病の改善、予防や個人・年齢・体力に合った運動・スポーツなど「健康運動指導士」による、適切なアドバイスをを行います。

・健康セミナーへの参加

年齢・男女等に関係なく、将来の健康維持・体力づくりに関して運動・スポーツを日常生活に取り入れていく内容を中心としたセミナーを定期的で開催するもので自由に参加していただきます。



・ニュースポーツ教室の体験入学

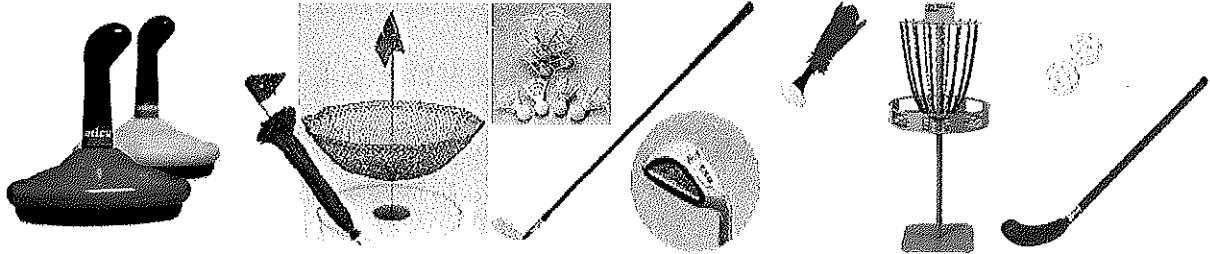
体を動かすきっかけづくりとスポーツの楽しさを体験していただくため、だれでも気軽に参加できます。



サービス提供

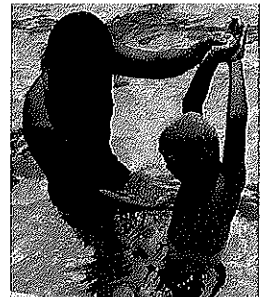
・ニュースポーツ用具の貸出し

地域で楽しんでいただくため、ニュースポーツ用具（カラーリング、バウンドテニス、シャッフルボード、ターゲットバードゴルフ、ラージボール卓球など）の貸出しを行うとともに、利用方法、ルールなどの説明を行います。



・ワンポイントアドバイス

プールでの正しい泳ぎ方、水中ウォーキングの方法など利用者の希望に応じてアドバイスをいたします。

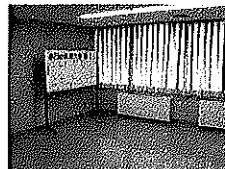


④施設の有効利用

- ・体育館1階ステージ及び2階ロビーの有効活用
サークル活動などの利用を可能にします。
(ダンス、民謡、詩吟、太極拳、少林寺拳法、エアロビクス、トレーニングなど)



- ・体育館控室の有効活用
体育館控室（1、2、3）を会議室として利用可能にします。



会議室①

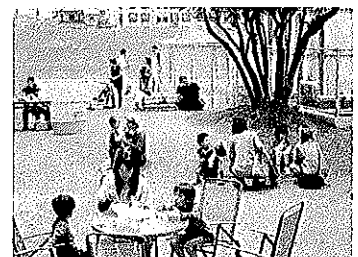


会議室②







会議室③

- ・芝広場の有効活用
キッズコーナー、子どもの遊び場、利用者の団らんコーナーとして利用可能にします。



⑤ユニバーサルデザインの推進

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》</p> <ul style="list-style-type: none"> ・耳の不自由な方が、筆談の申し出ができるよう受付に表示します。 ・さらに、手話講習を受講するなど簡単な手話が行えるようにします。 	
<p>《「ハートプラスマーク」の設置》</p> <ul style="list-style-type: none"> ・正面玄関に「ハートプラスマーク」を掲示し、内部障がい者・内臓疾患患者といった障がいを持った方が利用できるよう配慮します。 	
<p>《障がいのある方への心のバリアフリー》</p> <ul style="list-style-type: none"> ・内閣府が示している「公共窓口における配慮マニュアル」によって、障がいのある方に心のこもった対応をするなどあらゆるサービスを提供します。 	
<p>《ピクトグラフ等の活用》</p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用者が一目で施設を理解できるようピクトグラフ等のサインを表示します。 	
<p>《プール利用の外国語版の案内》</p> <ul style="list-style-type: none"> ・外国人利用者へ配慮するため、英語・韓国語版の利用案内を掲示します。（「プールご利用の案内」を参照） 	<p>「プールご利用案内」 参照</p>