

平成24年度 鳥取県営米子屋内プールの委託業務に関する事業計画書

1 管理運営の基本的な考え方

(1) 管理運営の方針

私たち鳥取県体育協会は、公共施設の運営に携わる者として、「鳥取県営社会体育施設の設置及び管理に関する条例」に基づき、鳥取県営米子屋内プールの設置目的を十分認識し運営やサービスの提供を行います。

そして、子ども・高齢者・身体的に障がいのある方をはじめすべての県民の皆様に「安心」「安全」「信頼」を提供し喜んで利用していただくために、平成23年度と同様に以下の10項目を重点項目として質の高い運営を追及した管理を行います。

① 本県のスポーツの普及・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。

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、プールにおける職員の巡視・監視や施設設備の点検、専門業者による検査等を行います。

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・誘致等を実施します。

- ・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。

- ・障がい者や高齢者を対象としたスポーツ教室を開催するなど、障がい者や高齢者が気軽に楽しめる管理運営を行います。

④ 収入の確保と経費の節減を図る管理運営

- ・利用者の増加を図るため、関係団体等に直接出向く等の積極的な営業活動を行います。(高齢者等の利用促進、水泳愛好者クラブの育成)

- ・スポーツ教室を拡充し、教室参加料を確保します。

- ・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を確保します。

- ・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を削減します。

- ・職員全員が節電、節水を始めとして、あらゆる経費の節減に向けた取り組みを行います。(鳥取県版環境管理システムの徹底、節電・節水を図る等)

- ・冬季にはプールを保温シートで覆い、熱を逃がさないようにし、燃料費の削減を図ります。

- ・利用者にも可能な限り経費節減への理解と協力を求めます。
- 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な開催を行います。
 - ・災害が発生した場合には、鳥取県や米子市と連携体制をとり適切に対応を行います。
- 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。
 - ・地域ボランティアやNPO 法人と連携した施設の美化活動等を行います。
- ⑦ 環境に配慮した管理運営
 - ・鳥取県版環境管理システム（TEAS II 種）を実践し、環境に配慮した管理運営を行います。
- 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として多くの加盟団体や専門的知識・技術を有する人材を抱えている特性を十分に発揮して管理運営を行います。
 - ・長年にわたる施設管理をとおして蓄積した経験・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ながらお聞きしている意見、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、外部の方による運営委員会を設置して管理運営に関する意見を頂きます。
- 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
 - ・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維向けた取組

私たち鳥取県体育協会は、利用者である県民の皆様にとって、子どもから高齢者・障がい者などすべての方が公平で平等に利用できる施設であることを常に認識し、スポーツ教室を始めとしたさまざまな事業を計画し実施するとともに、利用者の意見を踏まえた改善等を積極的に行うことが最も大切であると考え、次のような向上策を展開します。

① 利用者の視点に立った顧客サービスの向上

- ・「利用者の声」やアンケート調査等の結果を、窓口対応やスポーツ教室の開催など施設運営に反映させます。
- ・健康保持など多様なニーズに答えるため、プールにおいて歩行専用コースなど目的に応じたコースを設定しています。
- ・減免割引利用者（高齢者、障がい者、要介護者など）の方に資格証等を発行し、利用ごとの確認作業を簡素化しています。

- ・更衣室前に利用者の健康状態をチェックできるように血圧計、体重計を設置しています。
- ・1週間ごとにプールの混雑状況を案内し、一般利用者の方の遊泳時間の参考にしていただきます。

② 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、障がい者、高齢者にやさしい施設づくりと運営を目指します。

<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ただけ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>
<p>《ピクトグラム等の活用》 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ピクトグラム等のサインを活用します。</p>

- ・車イスでのプール利用者にシャワー用車椅子の提供を行います。
- ・トレーニングホールの段差をなくし、車イスでの利用を容易にします。
- ・障がいのある方の入水を容易にするためのスロープを設けます。

③ 利用者の平等利用の確保

管理運営の方針の重点項目のひとつ、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。

④ 施設の情報積極的に提供

- ・施設の概要・スポーツ教室・イベント開催等の情報提供に努めます。(ホームページ、報道、学校、公民館等)
- ・鳥取県体育協会が管理している他の体育施設とネットワークを作り、情報提供に努めます。(他の施設のスポーツ情報等)
- ・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。

⑤ 皆生温泉旅館組合と連携

観光客の見学型から体験型観光に対応した県の施策に協力し、平成23年度と同様、皆生温泉旅館組合と連携して観光客も対象とした利用促進に努めます。

⑥ 施設の有効利用

施設の有効利用を図り、利用者等の要望に応えます。

ア 管理棟

- ・1階研修室において、救急法講習、優秀選手の講演会や地域の方々に貸出し会議等で有効に活用します。
- ・全日本トライアスロン皆生大会開催時には、拠点施設して提供します。
- ・アクアスロン皆生大会開催時には、大会本部として提供します。

イ プール棟

- ・いこいの部屋に郷土の漫画家コーナーを設置し、自販機、書庫を設け、お年寄りの歓談、子どもの休憩場所等自由にくつろげるスペースとします。
- また、県、その他関係機関の広報誌を置き利用者に広報します。
- ・2階事務室を学習室とし、子どもたちに水泳教室前後の待ち時間の有効利用の場とします。
- また、学習室半分のスペースに、ライフセービングクラブの事務所として提供します。

ウ トレーニングホール棟

- ・ライフセービングの救急機器保管場所として提供します。

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。

- ・子育て土日施設開放（キッズプレイルーム）事業

天候が悪く外遊びができない日でも、子ども達や親が安全にのびのびと遊ぶことの出来るキッズプレイルームを提供します。（研修室 土日祝祭日）

⑧ 利用者の利便に寄与

- ・清涼飲料等の自動販売機を外部委託により9台設置します。
（アルコール類、たばこ、青少年に有害な書籍、玩具等、ゲーム機は設置しません。）
- ・自動販売機は、9台中3台はユニバーサルデザインとし、点字シールを貼り付けた機械を設置することで、幼児・障がい者の利便を図ります。
- ・自動販売機でカロリーメイトなど栄養補助食品を購入できるようにしています。
- ・スポーツ用品等を販売し、利用者の便を図ります。（ゴーグル、耳栓、水泳帽、アクアシューズ等）
- ・利用者が、気軽に楽しんでいただくよう貸し出し用具（ソフトバレー、バドミントンラケット等）の充実を図り、利用方法の説明、指導のサービスに努めます。

⑨ 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（3色カード）の活用」

直接職員に申し出があったご意見は、3色カード（赤＝クレーム、青＝良いこと、白＝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、施設運営を行なうにあたっての最も基本的な事項であると考えます。

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となります。

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となってきます。更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います。このことを踏まえ、平成23年度と同様に次の4つの視点を重点にしながら施設管理を行います。

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「遊泳用プールの衛生基準」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、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。

<トレーニングホール>

・毎日、開館前に施設及び施設用具並びに貸出用具等の点検を行い、安全を確認したうえで利用していただいておりますが、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」等を参考に安全対策を実施します。

<プール>

・日常点検においては、『日常点検チェックリスト』によりプール水の衛生管理とプール本体維持管理のため、毎日職員により実施するとともに、利用者に対して『点検結果揭示』をもって、施設の安全をアピールします。

・毎日、開館前にプールサイド及びプール内のゴミ処理、コースロープ、プールフロア及び壁面の点検等、安全管理に万全を尽くします。

② 清潔な環境の確保（衛生管理の徹底）

職員及び専門業者との連携により、プールの衛生環境管理を徹底して行います。

・1日12回の塩素濃度及び水温、室温を測定管理し、残留塩素濃度は遊泳用プールの衛生基準に合致するように調整します。水温、室温は利用者の年齢、目的に沿うようにこまめに調整します。

・鳥取県保険事業団による年12回の水質検査及び年3回の空気環境測定を実施し、遊泳用プールの衛生基準に適合しているか検査します。更に検査結果を掲示します。

・プール衛生管理者養成講習修了者を複数名配置し、万全の体制で管理します。

ア 毎朝、職員3名が水中ネットでプール内の毛髪等のごみを1時間掛けて掬い取り、開館時にはごみのない清潔なプールにします。

イ 砂や細かいごみは吸取り棒で取り除きます。

・毎日、開館前と閉館時に点検し、更衣室、トイレ、シャワー室、採暖室を常に清潔にします。見回り等を強化し、更衣室・トイレの清掃の励行を行います。

・保健所等から、情報を入手し、掲示、声かけ等で感染症の注意を喚起します。

・日常清掃、月単位のワックス等の定期清掃、天井・壁等の特別清掃を行うなどして清潔な施設にします。

・利用者のマナーの向上を促進します。(ごみの持ち帰り運動等)

ウ 施設設備の長期安定使用のための維持管理

施設設備を長期に安定して使用するために、法に定める施設設備の点検、整備、検査を受け、また施設、設備、貸出用具の保守管理を十分行います。ボイラー及び燃料の取り扱いは必ず有資格者が行い、また、法定勤務時間(日数)より開館時間、開館日数が多いため、複数名で運転管理を行い、利用者に安心して安全に利用していただくための安全対策も徹底します。

③ 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18年3月に「鳥取県版環境管理システム(TEASⅡ種)」の認定施設として認定されており、今後は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	委託業者名
警備業務	山陰警備保障株式会社
消防用設備点検	ALSOK山陰株式会社
清掃作業	アースサポート株式会社鳥取支店
塵芥処理	有限会社安井環境衛生社
自家用電気工作物 保安管理業務	財団法人中国電気保安協会
自動制御設備保守	島根電工株式会社
空気調和設備保守	三和商事株式会社
松くい虫伐採撤去作業	伐採作業については、随時外部に委託します。

3 料金設定

(1) 開館時間の考え方と設定内容

開館時間の考え方と設定内容は、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

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。

4 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。

緊急地震速報等受信システムを活用し、すばやく対応します。

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 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 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) の訓練を実施します。また、救助デモンストレーションやシュミレーションを行い、利用者に対して水難事故予防の啓発を行います。

(財) 日本水泳連盟プール公認規則 第15条 (プール管理) では、公認プール及び標準プールには、次のいずれかの資格を有する者をプール管理者として置かなければならない。また、第16条1項にプール管理者は日本体育協会公認資格保有者またはプール衛生管理者を置かなければならない。

- ①日本体育協会公認水泳上級講師 ②同水泳講師 ③同水泳上級コーチ
- ④同水泳コーチ ⑤同水泳上級指導員 ⑥同水泳指導員
- ⑦日本体育施設協会水泳指導管理士

当施設職員は、上記の有資格者が在籍し、また、全職員がAED取り扱いを含む救急法講習修了者です。

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職していますので、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。

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が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。

(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処置等）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、多くは日ごこ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げます。
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)

5 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。

6 スポーツの普及振興

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) スポーツの普及振興の考え方

① スポーツ教室の実施

子どもから高齢者、障がい者対象のさまざまな教室を職員の専門性を生かして実施します。

② 障がい者・高齢者スポーツ教室活動及び支援

障がい者や高齢者が気軽に楽しめるようスポーツの機会を提供することと併せ、障がい者が参加するスポーツ大会や講習会等へ職員を派遣するなど支援を行います。

③ トップアスリートの招へい

関係団体と連携し著名な選手等が招へいできるよう活動します。

④ 競技団体が行う強化合宿等支援

競技団体や県内外から合宿に来る学生等の活動を支援します。

⑤ 指導員等の地域や学校への出前指導

地域のスポーツの普及・振興のため、要請等により指導員を学校や公民館などに派遣し、出張指導します。

⑥ 鳥取県との連携

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。

(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。

当施設の職員は、(財)鳥取県水泳連盟強化コーチをはじめ、全指導員が日本体育協会スポーツ指導員の有資格者です。この指導能力・技術を最大限発揮し、多様なニーズにお答えでき満足頂ける教室を開催します。

スポーツ教室・イベントの概要

項目	定員	期数	回数(曜日)	内容	参加料
一般(成人)	10	3	10(月曜日)	水に親しみながら泳法の基礎を習得する	8,500円
一般(25m)	10	3	10(木曜日)	4泳法を習得し、体力の維持、増進を図る	
一般(水中運動)	20	3	10(金曜日)	水の特性を利用して、体力の維持増進を図る	
幼児(不問)	20	3	10(月曜日)	水に対する恐怖心を遊びや水慣れを通じて取り除き、水に親しむ習慣を身につける	4,000円
幼児(バタ足5m以上)	15	3	10(木曜日)	水慣れから面かぶりクロールおよび背泳ぎ習得を目標とするクラス	
幼児(不問)	20	3	10(金曜日)	水に対する恐怖心を遊びや水慣れを通じて取り除き、水に親しむ習慣を身につける	
幼児(クロール5m以上)	15	3	10(木曜日)	水慣れから面かぶりクロールおよび背泳ぎ習得を目標とするクラス	
1~6年(泳げない)	10	3	10(月曜日)	水に対する恐怖心を遊びや水慣れを通じて取り除き、水に親しむ習慣を身につける。水慣れから浮く・進むことを身につけ面かぶりクロール習得を目標とする	児童又は中学生の生徒 5,000円
1~6年(初心者)	10	3	10(金曜日)	水に対する恐怖心を遊びや水慣れを通じて取り除き、水に親しむ習慣を身につける。水慣れから浮く・進むことを身につけ面かぶりクロール習得を目標とする	
1~6年(面かぶりクロール6m以上)	18	3	10(木曜日)	クロール(呼吸法)と背浮きを目標とするクラス	
1~6年(面かぶりクロール6m以上)	18	3	10(金曜日)	クロール(呼吸法)と背浮きを目標とするクラス	
1~6年(クロール13m以上)	13	3	10(月曜日)	クロール(呼吸法)25mを38秒以内で泳ぐことと背泳ぎ習得を目標とするクラス	
1~6年(クロール13m以上)	13	3	10(金曜日)	クロール(呼吸法)25mを38秒以内で泳ぐことと背泳ぎ習得を目標とするクラス	
1~6年(クロール25m 38秒、背泳ぎキック)	30	3	10(木曜日)	クロール50m(1分10秒)背泳ぎ(38秒)で泳げることを目標とする	
中学生可(クロール50m、背泳ぎ25m)	15	3	10(金曜日)	クロール・背泳ぎ・平泳ぎ(キック)の各種泳法の泳力アップを目標とする	
中学生可(平泳ぎのキックできる)	15	3	10(金曜日)	クロール・背泳ぎ・平泳ぎの各種泳法の泳力アップを目標とする	
中学生可(3泳法)	30	3	10(月曜日)	バタフライと個人メドレーの習得を目標とする	
中学生可(個人メドレー)	20	3	10(金曜日)	泳力向上と記録向上を目標とするクラス	

グループレッスン	不定期			グループ（個人）に職員を派遣し要望に応える	300円/時間・人
ショートレッスン			随時	各能力・体力等に合わせた個人レッスン	800円/回
着衣泳体験		1		もしもの時にあわてないように衣服を着用して体験し、事故防止に役立つ	
計	延べ参加者 900人			延べ教室数 54教室	

○トレーニングホールを利用し、スポーツ教室を実施します

バドミントン（初級）	15	4	10（月曜日）	初心者を対象に基礎からのレベルアップ	一般・高齢者 4,000円 小・中学生 3,000円 幼児 2,000円
バドミントン（中級）	15	4	10（火曜日）	各種大会に参加できるようにレベルアップ	
バドミントン（上級）	15	4	10（木曜日）	各種大会で入賞できる選手を育成する	
3B体操	15	4	10（木曜日）	3B体操の普及とストレス解消を図る	
トライアスロン（キッズ）小学生	10	4	10（火曜日）	トライアスロンの楽しさを知り、心身の発育・発達を目的とし、大会等への参加を目指す	
トライアスロン（キッズ）小学生	10	4	10（木曜日）	トライアスロンの楽しさを知り、心身の発育・発達を目的とし、大会等への参加を目指す	
トライアスロン（ジュニア）中学生	5	4	10（金曜日）	トライアスロンを競技として捉え、各種大会等での入賞を目指す	
わんぱく教室（幼児）	15	3	10（火曜日）	運動することの楽しさや運動によって身体機能の発達や心身の発育を促す	
バドミントン（幼児・ジュニア）		不定期		バドミントンを通じて、発育発達に合わせた指導で、普及を目指す	300円/時間・人
グループレッスン				グループに職員を派遣し要望に応える	300円/時間・人
ビジター				教室参加が定期的に行えない方の要望に応える	500円/回
計	延べ参加者 385人			延べ教室数 31教室	

② 障がい者・高齢者スポーツ活動及び支援

従前より、健常者、高齢者、障がいのある方だれもが同じ場所で、同じ時間をスポーツを通じて共有することで、障がい者の体力向上、自立支援、そして障がい者に対する理解に寄与できるよう努力してきました。

当施設には、この施策を実践できる障害者スポーツ（初級）指導員、スペシャルオリンピックス日本水泳競技公認コーチがそれぞれ複数名在職していますので、資格を生かしながら支援していきます。

また、鳥取県障害者スポーツ協会、スペシャルオリンピックス鳥取、アクアスロン皆生大会実行委員会、トランポリンによる余暇活動支援団体等と連携を強化し、一種目の競技でなく、水泳競技者にトランポリンをなど、相互に異種目も楽しめるよう橋渡しを協働して行います。

- ・養護学校課外指導で水泳指導を行います。
- ・障がい児のトランポリン教室の支援を行います。
- ・ライトハウスと連携し、目に障がいのある方の話を聞いたり、盲人体験等を実施し、障がいをお持ちの方の理解を図ります。
- ・目に障がいをお持ちの方は、どうしても運動不足となります。ライトハウス及びボランティアスタッフと連携し、盲人の方々にスポーツを行うことの楽しさと体力の維持・増進を図ります。
- ・鳥取県障害者スポーツ協会と連携し、障がいのある方のボランティアスタッフの育成を図り

ます。

- ・スペシャルオリンピックス鳥取の水泳競技者の競技力向上を支援、指導します。
- ・障害者スポーツ振興事業施策に対応し、鳥取県障害者スポーツ協会等の関係団体と連携し、初級障害者スポーツ指導員養成、研修事業の実施場所、講師派遣で協力します。
- ・高齢者の生きがいと健康づくりに対応し、無理なく健康維持増進が期待できる水中運動教室を開講します。
- ・アクアスロン皆生大会の支援

当施設及隣接地（旧温泉公園跡地）を会場に開催される大会に、会場準備、役員、ボランティアスタッフ派遣等、大会が成功するよう計画段階から関係機関と協働します。

（3）その他のイベント

ア 全日本トライアスロン皆生大会を支援します。

- ・毎年7月に開催される大会の拠点として活用していただきます。
（事務所利用、敷地内コース利用、駐車場利用）

イ 全日本アクアスロン大会を支援します。

- ・毎年10月に開催される大会の拠点として活用していただきます。
（プール全面、トレーニングホール全面利用・駐車場利用・敷地内コース利用など）

ウ 着衣泳体験教室の開催

- ・児童・生徒を対象として、服を着たまま水に入る「着衣泳体験教室」を実施し、水の事故から自分の命を守る知識や技術を習得してもらいます。

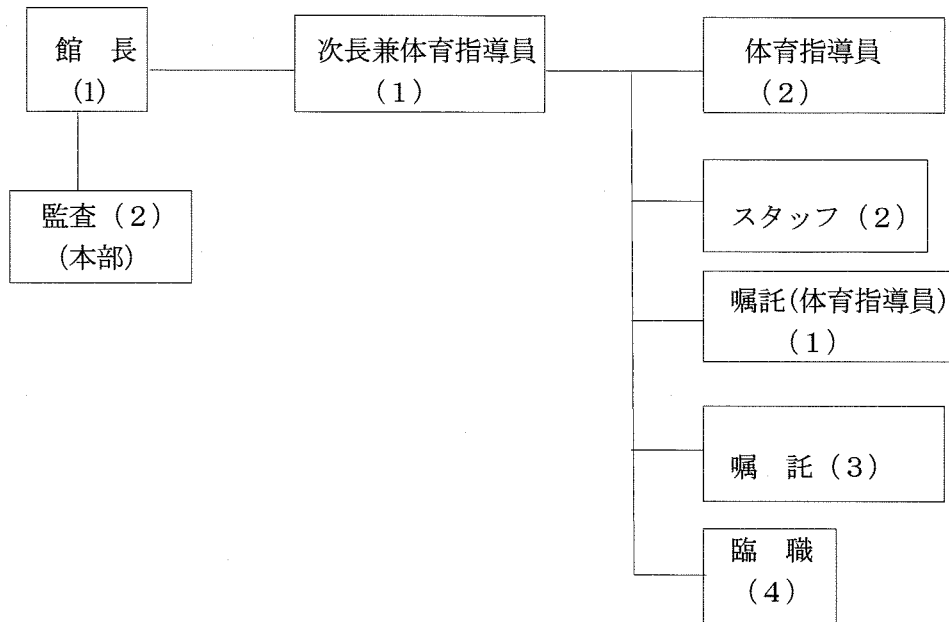
エ 泳力測定会の開催

- ・当プール利用の水泳愛好家の皆さんや教室参加の方に、身近な目標と達成感を持ってもらい、生涯スポーツとしての水泳を楽しんでもらう。

6 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



※ 実施体制 施設の管理責任者として館長を配置するほか、次長1名 事務・受付を主に担当する職員（スタッフ）1名、機械設備保守を主に担当する職員（スタッフ）1名、体育指導・監視を担当する職員（スタッフ、嘱託）6名、受付等、臨時職員4名の14名で管理運営を行います。

(2) 日常の職員配置

職名	配置場所及び時間			
	8:30~11:30	11:30~15:00	15:00~17:15	17:15~20:15
館長	管理事務室	監視	管理事務室	
次長(兼体育指導員)		監視	教室指導、監視	監視
体育指導員	プール清掃、監視	教室指導、監視	教室指導	
体育指導員		受付	教室指導、監視	監視
スタッフ	公休	公休	公休	公休
スタッフ(機械設備)		機械室	機械室	機械室
嘱託	プール清掃、監視	教室指導、監視	教室指導	
嘱託	プール清掃、受付	管理事務室	受付	
嘱託(体育指導員)		監視	指導	指導
嘱託	公休	公休	公休	公休
臨時	機械室			
臨時				受付

※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。) プール利用者の安全確保を図るため、利用者の多い時間帯の監視体制を充実させます。

- ・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。
- ・機械室に常時1名配置 ・体育指導員を配置。

1週間の勤務ローテーション

	月	火	水	木	金	土	日
館長	A	A	休	B	休	A	A
次長	休	B	休	A	B	B	B
体育指導員	B	B	休	A	A	休	B
体育指導員	A	A	休	B	B	A	休
スタッフ	B	A	休	休	A	B	休
スタッフ(機械設備)	A	休	休	B	B	A	A
嘱託	B	B	休	休	A	B	B
嘱託	休	B	休	A	A	B	A
嘱託	B	A	休	A	休	A	B
嘱託	A	B	休	B	A	休	A
臨時	C	休	休	C	C	C	休
臨時(3名)	C	C	休	C	C	休	C

A 8:30~17:15勤務 B 11:30~20:15勤務 C 17:15~20:15勤務

(3) 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 年度県営米子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	利用者 91,000 人	13,061	
	その他の収入	スポーツ教室参加料	7,765	9,228
		自動販売機手数料収入	1,050	
売店業者使用料収入		413		
収入合計 (A)			22,289	
支 出 項 目	人件費 (常勤職員)	職員 6 名 嘱託 4 名	33,671	
	人件費 (賃金)	パート職員 4 名	1,722	
	施設維持管理費	旅費	150	22,640
		消耗品費	1,300	
		燃料費	11,971	
		印刷製本費	283	
		役務費	2,447	
		使用料及び賃借料	500	
		委託料	4,279	
		公課費	1,625	
負担金	85			
光熱水費		8,864		
修繕費		1,500		
その他の経費	スポーツ教室	280	280	
支出合計 (B)			68,677	
県からの委託料		支出合計 (B) - 収入合計 (A)	46,388	

