

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。

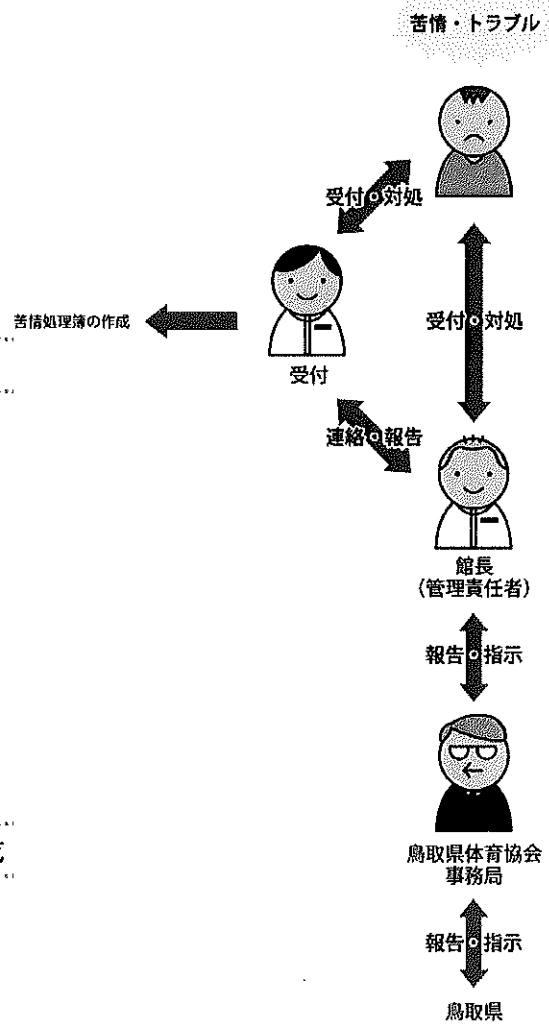
イ) 処理

- ・ 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。
- ・ 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）



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

緊急時

6 個人情報保護等への対応

公共サービス事業従事者として、全職員においてコンプライアンスを徹底するとともに、厳重な情報管理体制を整備、恒常的な業務改善を図ります。

①コンプライアンス体制の整備

- ・コンプライアンス違反の予防活動・各種法令に準拠した規則の整備と日常の業務における行動基準の制定

②各種法令の遵守及び施策等への対応

- ・コンプライアンスに関する研修・案内による公共施設管理の自覚と責任の徹底
- ・各種法令への対応策の整備とその趣旨を尊重した業務履行

③厳格な情報管理体制の構築

- ・法令遵守をはじめ、マニュアル策定や個人情報保護責任者の選任等による個人情報の適正管理
- ・日常的な情報管理の徹底と定期監査等による継続的な業務改善

(1) 個人情報の保護への対応

鳥取県体育協会は、鳥取県に準じた個人情報保護規程（別紙9）を制定し、個人情報の取得、管理について具体的に定めるとともに、定期的なチェック体制を整えています。

- ・職員一人一人が規程の内容について十分認識するよう研修を行います。
- ・個人情報保護方針（プライバシーポリシー）を館内に掲示し、利用者等に周知するとともに、ホームページでも公表します。
- ・個人情報の取り扱いについては館長を責任者とし、情報の漏えい、滅失、破損、改ざん等の防止に関する事務を統括します。
- ・個人情報保護の研修を実施し、職員に対して守秘義務を徹底させます。
- ・職員名簿・拾得物記録・参加者名簿・事故記録簿等、個人の情報が記載されている書類は、施錠のできる書庫等に保管し、使用する際には館長の許可を得ることを義務付けます。
- ・個人名の入った利用申込書等は施錠し保管して、持ち出し禁止とします。
- ・申込書等で個人情報を取得する際には、使用目的を明示し、目的の範囲内でのみ取り扱います。
- ・正当な理由のある場合を除き、第三者への情報提供をしません。
- ・保有する個人情報は、本人の求めに応じ、開示・訂正等を行います。
- ・個人情報は保管期限を定め、期限を経過したものは速やかにシュレッダー等で粉砕した後に廃棄します。
- ・定期的に監査を行い、個人情報の保護が適正に行われるかチェックします。

(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（別紙10）を制定し（平成12年9月）、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ます。

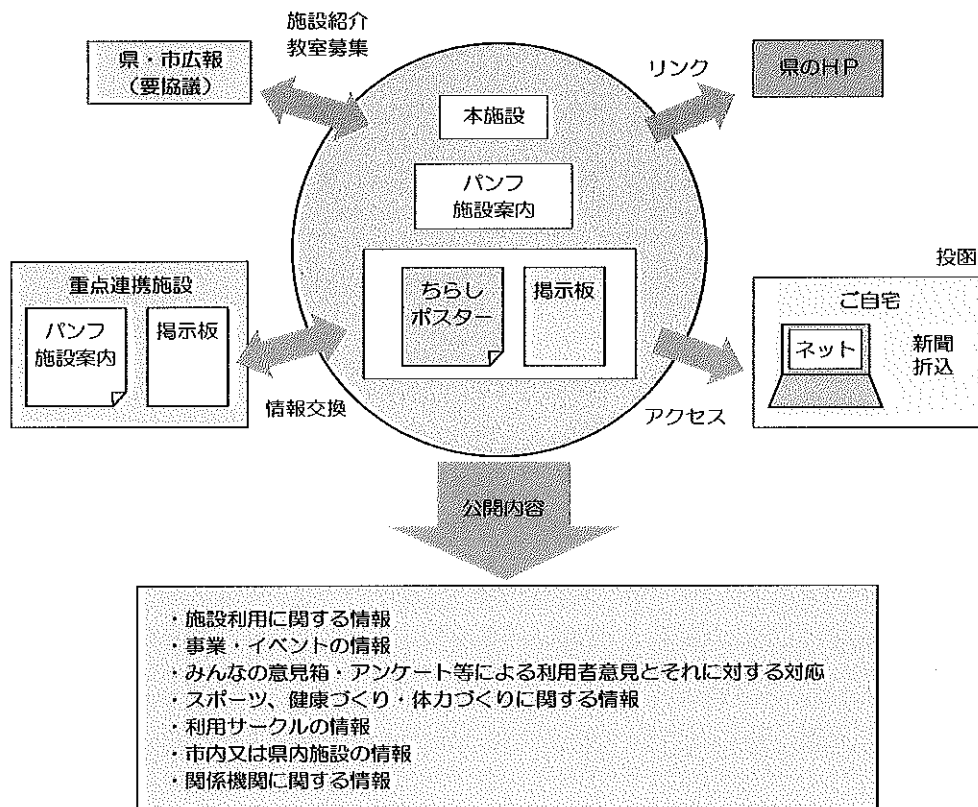
<情報公開を行うための措置>

①規程に従った対応

情報の開示請求については、「公益財団法人鳥取県体育協会情報公開規程」に従った対応を講じます。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、個人情報のみだりに公にされることのないよう最大限の配慮をし、手続きを進めます。

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

情報の公開は、問い合わせに応じて行うばかりでなく、県民の皆様の「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、日ごろから積極的にホームページなどにより情報提供を実施していきます。



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

個人情報

1

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

2

県内全域に発信

オリジナルHP

→ 県体協のHPや他関連施設のHPとリンク

マスメディア

→ 新聞、テレビ、雑誌等へ投げかけ

3

4

地域に対して発信

チラシ配布

→ スポーツ教室、イベントなどの情報を保育園や学校、地域公民館などに配布

5

6

利用者に発信

ポスター・チラシ

→ 子どもからお年寄りまでが見て解る情報

7

8

9

10

11

12

個人情報

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県民の健康・体力づくりの向上を目指した生涯スポーツ活動を推進するとともに、競技団体等とのネットワークを活用し、競技力向上に係る支援を図っていきます。

■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。

■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。

■トップアスリートの招へい

全国大会等の誘致と同様に、関係団体と連携し全国的に著名な選手等を招へいし、子ども達に夢や希望を与える機会を設けます。

■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。

■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。

■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

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、(一財)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の頂ける教室を開催します。



(水泳教室)

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10

11

12

普及振興

平成 26 年度水泳・スポーツ教室実施一覧<耐震工事期間中>

	教室数 (期)	定員	参加者	主な対象分類						
				幼児	小学生	中学生	一般	高齢者	障がい者	
水泳教室	幼児水泳教室(月)	2	15	30	0					
	幼児水泳教室(火)	2	15	30	0					
	幼児水泳教室(木)	2	15	30	0					
	幼児水泳教室(金)	2	15	30	0					
	幼児水泳教室(土)	2	15	30	0					
	小学生水泳教室(月)	2	12	24		0				
	小学生水泳教室(火)	2	12	24		0				
	小学生水泳教室(木)	2	12	24		0				
	小学生水泳教室(金)	2	12	24		0				
	小学生水泳教室(土)	2	12	24		0				
	小中学生水泳教室(月)	2	12	24		0	0			
	小中学生水泳教室(火)	2	12	24		0	0			
	小中学生水泳教室(木)	2	12	24		0	0			
	小中学生水泳教室(金)	2	12	24		0	0			
	小中学生水泳教室(土)	2	12	24		0	0			
	小中学生水泳教室(土)	2	12	24		0	0			
	一般水泳教室(月)	2	10	20				0	0	
	一般水泳教室(木)	2	10	20				0	0	
	一般水泳教室(金)	2	10	20				0	0	
グループレッスン(不定期)							0	0	0	
水泳教室 計		237	474							
スポーツ教室	バドミントン初級教室(月)	3	10	30				0	0	
	バドミントン中級教室(火)	3	10	30				0	0	
	バドミントン上級教室(木)	3	10	30				0	0	
	わんぱく体操教室(火)	2	15	30	0					
	3B体操教室(木)	3	15	45				0	0	
	トライアスロン教室(小学生)	3	10	30		0				
	トライアスロン教室(小学生)	3	10	30		0				
	トライアスロン教室(中学生)	3	10	30			0			
	バドミントンJr教室(火)	3	10	30		0				
	バドミントンJr教室(金)	3	10	30		0				
夏休み短期教室	1	30	30		0	0				
スポーツ教室 計		140	345							

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

普及振興

<耐震工事終了後>

	教室数 (期)	定員	参加者	主な対象分類						
				幼児	小学生	中学生	一般	高齢者	障がい者	
水泳教室	幼児水泳教室(月)	1	20	20	0					
	幼児水泳教室(木)	1	20	20	0					
	幼児水泳教室(金)	1	20	20	0					
	小学生水泳教室(月)	1	20	20		0				
	小学生水泳教室(木)	1	18	18		0				
	小学生水泳教室(金)	1	18	18		0				
	小学生水泳教室(月)	1	13	13		0				
	小学生水泳教室(木)	1	13	13		0				
	小学生水泳教室(金)	1	20	20		0				
	小学生水泳教室(木)	1	20	20		0				
	小中学生水泳教室(木)	1	10	10		0	0			
	小中学生水泳教室(金)	1	10	10		0	0			
	小中学生水泳教室(金)	1	20	20		0	0			
	小中学生水泳教室(月)	1	30	30		0	0			
	小中学生水泳教室(木)	1	10	10		0	0			
	小中学生水泳教室(金)	1	20	20		0	0			
	小中学生水泳教室(土)	1	15	15		0	0			
	一般水泳教室(月)	1	10	10				0	0	
	一般水泳教室(木)	1	10	10				0	0	
	一般水泳教室(金)	1	10	10				0	0	
グループレッスン(不定期)							0	0	0	
水泳教室 計		327	327							
スポーツ教室	バドミントン初級教室(月)	1	15	10				0	0	
	バドミントン中級教室(火)	1	15	10				0	0	
	バドミントン上級教室(木)	1	15	10				0	0	
	わんぱく体操教室(火)	1	15	15	0					
	3B体操教室(木)	1	15	15				0	0	
	トライアスロン教室(小学生)	1	10	10		0				
	トライアスロン教室(小学生)	1	10	10		0				
	トライアスロン教室(中学生)	1	10	10			0			
	バドミントンJr教室(火)	1	10	10		0				
	バドミントンJr教室(金)	1	10	10		0				
	スポーツ教室 計		125	110						

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

普及振興

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

①水泳教室（プール）

耐震工事期間中は、どらドラパーク米子東山水泳場をお借りして、水泳教室を実施し、教室内容を出来るだけ変更・縮小しないように職員一同全力で実施します。

また、1月からの通常の水泳教室では、人員確保及び収入確保に職員一同全力で取り組みます。

注) 下記の表示で、年間は通年開催、耐震工事期間中はどらドラパーク米子東山水泳場を使用しての教室開催。

定員15名/20名は、前半は耐震工事期間中、後半は通常開催の表示とします。

水泳教室（幼児）

【月曜日】<定員15名/20名>年間

時間：15:00～16:00

料金：4,000円

対象：4～6歳

【火曜日】<定員15名>*耐震工事期間中

時間：15:00～16:00

料金：4,000円

対象：4～6歳

【木曜日】<定員15名/20名>年間

時間：15:00～16:00

料金：4,000円

対象：4～6歳

【金曜日】<定員15名/20名>年間

時間：15:00～16:00

料金：4,000円

対象：4～6歳

【土曜日】<定員15名>*耐震工事期間中

時間：15:00～16:00

料金：4,000円

対象：4～6歳

各曜日期間中10回

I期/4月～7月

II期/9月～12月

III期/1月～3月

当施設の指導員が担当し、泳力別、段階別に習得します。



水泳教室（小学生）初心者～泳力別教室開催

【月曜日】＜定員12名／20名＞年間

時間：16：00～17：00

料金：5,000円

対象：小学生1～6年（初心者）

【火曜日】＜定員12名＞＊耐震工事期間中

時間：16：00～17：00

料金：5,000円

対象：小学生1～6年（初心者～面かぶりクロール）

【木・金曜日】＜定員12名／18名＞年間

時間：16：00～17：00

料金：5,000円

対象：小学生1～6年（初心者～面かぶりクロール）

【月・金曜日】＜定員12名／18名＞年間

時間：16：00～17：00

料金：5,000円

対象：小学生1～6年（クロール習得）

【土曜日】＜定員12名＞耐震工事期間中

時間：16：00～17：00

料金：5,000円

対象：小学生1～6年（初心者～面かぶりクロール）



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

水泳教室（小中学生）泳力別教室開催

【月曜日】＜定員12名／20名＞年間

時間：17：00～18：00

料金：5,000円

対象：小学生1～6年、中学1～3年（3泳法）

【火曜日】＜定員12名＞＊耐震工事期間中

時間：17：00～18：00

料金：5,000円

対象：小学生1～6年（3泳法～個人メドレー）

【木・金曜日】＜定員12名／20名＞年間

時間：18：00～19：00

料金：5,000円

対象：小学生1～6年（個人メドレー）

普及振興

1

水泳教室（小学生1、2年）（泳力別教室開催）

【金曜日】＜定員12名／18名＞年間

時間：17：00～18：00

料金：5,000円

対象：小学生1～2年（クロール習得、背泳ぎ習得）

2

【木曜日】＜定員12名／18名＞年間

時間：17：00～18：00

料金：5,000円

対象：小学生3～6年（クロール習得、背泳ぎ習得）

3

【木・金曜日】＜定員12名／10名＞年間

時間：17：00～18：00

料金：5,000円

対象：小学生1～6年、中学生1～3年（平泳ぎ習得）

4

【金曜日】＜定員20名＞*耐震工事終了後

時間：17：00～18：00

料金：5,000円

対象：小学生1～6年、中学生1～3年（3泳法）

5

6

【土曜日】＜定員12名／15名＞

料金：5,000円

対象：小学生1～6年、中学1年～3年（育成）

7

8

9

10

水泳教室（一般）泳力別教室開催

【月・木曜日】＜定員10名／10名＞年間

時間：14：00～15：00

料金：8,500円

対象：一般

11

【金曜日】＜定員10名＞年間

時間：14：00～15：00

料金：8,500円

対象：一般

12



② トレーニングホールでのスポーツ教室

バドミントン教室 (レベル別教室開催)

【月曜日】 <定員10名>
 時間：10:00～12:00
 料金：4,000円
 対象：一般 (初級者)

【火曜日】 <定員10名>
 時間：10:00～12:00
 料金：4,000円
 対象：一般 (中級者)

【木曜日】 <定員10名>
 時間：10:00～12:00
 料金：4,000円
 対象：一般 (上級者)



各教室 当施設職員による指導
 及び外部指導者による専門的な
 指導を行います。

わんぱく体操教室

【火曜日】 <定員15名>
 時間：15:00～16:00
 料金：2,000円
 対象：4歳～6歳

運動神経のもっとも発達するこ
 の時期に運動の基本となる走る、
 跳ぶ、投げるなどの運動を行い、
 運動習慣を身につける。

3B 体操教室

【木曜日】 <定員15名>
 時間：14:00～16:00
 料金：4,000円
 対象：一般

ボール、ベル、ベルダーの用具を運動の助
 けとして使用しながら、すべての動きを音
 楽に合わせて集団で行う健康体操。生活習
 慣病の予防に役立ちます。
 外部専門指導員による指導

トライアスロン教室 (小学生対象)

【火・木曜日】 <定員各10名>
 時間：17:00～19:00
 料金：3,000円
 対象：小学生1～6年

【金曜日】 <定員10名>
 時間：17:00～19:00
 料金：4,000円
 対象：中学生以上

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

1

バドミントン Jr 教室 (小学生対象)

【火・金曜日】 <定員各10名>

時間：16:00～18:00

料金：3,000円

対象：小学生1～6年

2

3

4

③障がい者・高齢者スポーツ活動及び支援事業

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、鳥取県障がい者スポーツ協会、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、相互に異種種目も楽しめるよう橋渡しを協働して行います。



5

6

7

8

9

10

11

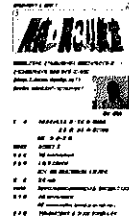
12

- ・ 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。
- ・ 鳥取県障がい者スポーツ協会と連携し、西部スポーツ教室（水中運動教室）を引き続き実施し、指導も含めて協力体制を築きます。また、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、鳥取県障がい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。

普及振興

【ショートレッスン】

教室名	対象	参加費
ショートレッスン	不問	800円/1回
実施曜日	指導者	指導者の資格等
不定期	体育指導員(常勤)	日体協公認指導者



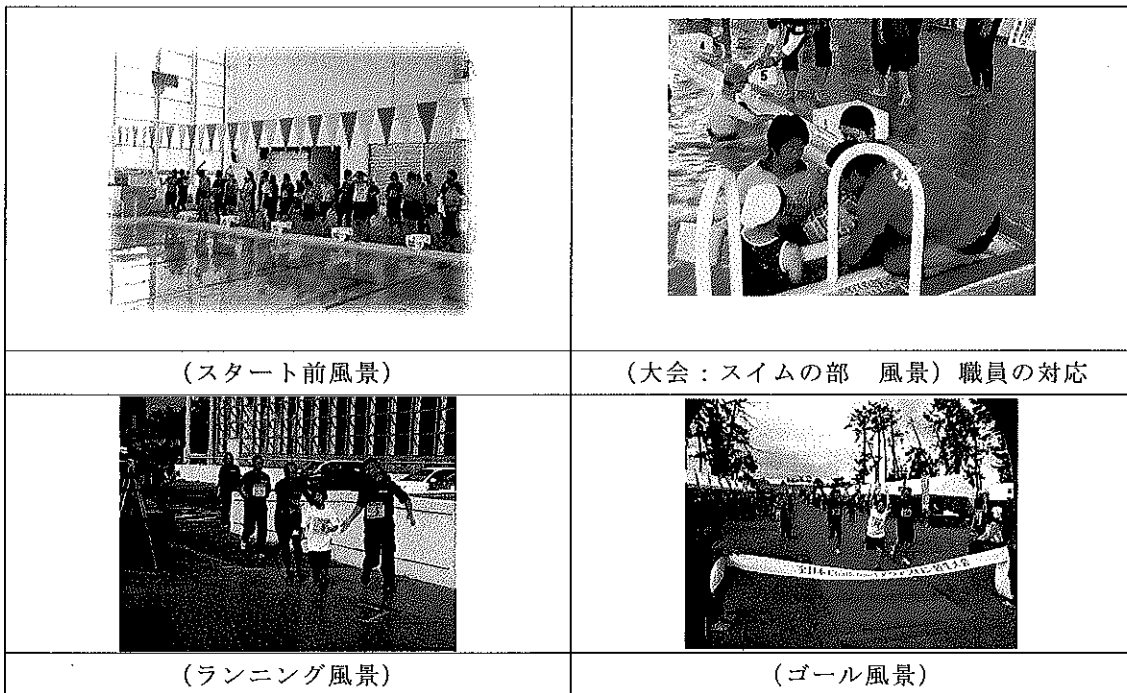
(内容) 高齢者の生きがいと健康づくり事業「明るい長寿社会づくり推進事業」に対応し、無理なく健康維持増進が期待できる水中運動教室を開講します。水中で行う肩こり・腰痛教室の開催やトレーニングホールを利用してご希望に沿った内容の教室開催。

◎ 全国障がい者スポーツ大会に鳥取県代表として、当プールで練習に励んでいる選手が選ばれ、力泳し、入賞しました。



・アクアスロン皆生大会の支援

当施設及隣接地(皆生プレイパーク)で開催される大会に、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。



1

2

3

4

5

6

7

8

9

10

11

12

普及振興

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

・鳥取県障がい者水泳大会の実施

知的障がい者・身体障がい者等の区別なく水泳に親しんでいただくため、鳥取県として初の水泳大会を開催しました。競技内容は、全国障がい者水泳大会の種目と同様に行い、障がいをお持ちの方ならどなたでも参加できる大会を、実行委員会から協働し、大会当日は、全職員がボランティアで様々な役員を受け持ち、成功裏に終わり、来年度以降も継続して実施・運営していきます。

第1回鳥取県障がい者水泳選手権大会の様子

	
<p>(選手宣誓)</p>	<p>(大会風景)</p>
	
<p>役員(職員)</p>	<p>(表彰式風景)</p>

- ・週1日、授産施設のパンの販売場所を提供し、売り上げに協力します。
- ・印刷物は、全て授産施設に発注します。
- ・管理棟2階に入居し、マッサージ事業を展開している盲人ホームの利用促進を図るため、利用案内の掲示及びホームページに案内を掲載します。

普及振興

④ トップアスリートの招へい事業

- ・小原工選手(トライアスロン)の講演会やトレーニングセミナーを実施します。
- ・指定管理施設スポーツ振興事業基金を活用し、オリンピック出場選手による水泳教室などを行うことにより、子どもたちに夢や希望を与える機会を提供します。

⑤ 競技団体が行う強化合宿等支援事業

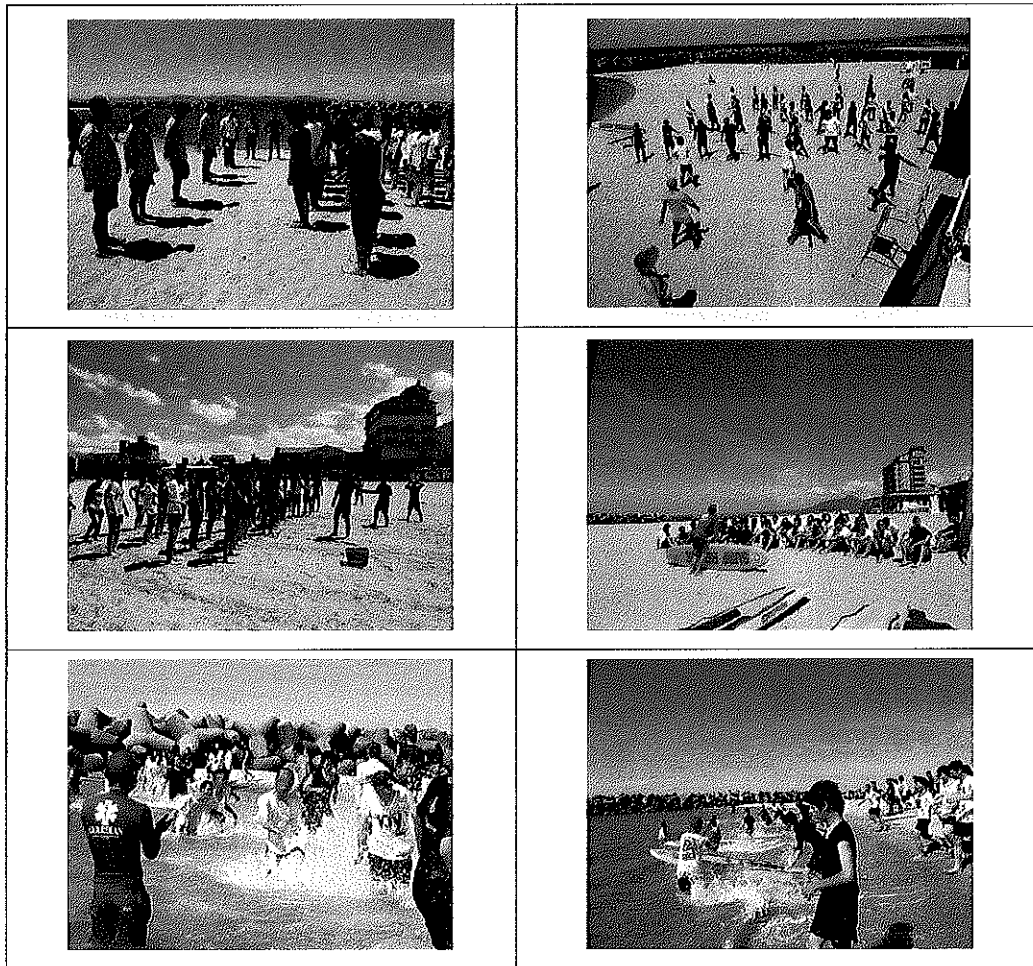
- ・一般利用者と区分し、鳥取県水泳連盟等の練習場所として提供し、競技力の向上を支援します。
- ・鳥取県水泳連盟強化指定選手及び各スイミングスクールのコーチ推薦選手の強化合宿を支援します。



⑥ 地域や学校への出前指導

水泳指導から軽スポーツ指導まで、地域や学校から要望があれば出前指導を行います。

兵庫県立千種高等学校 1 年生の臨海実習の補助



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

⑦ 鳥取県との連携

- ・ 県の方針や施策との整合性を図りながら施設運営を行います。
- ・ 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に努めます。

普及振興

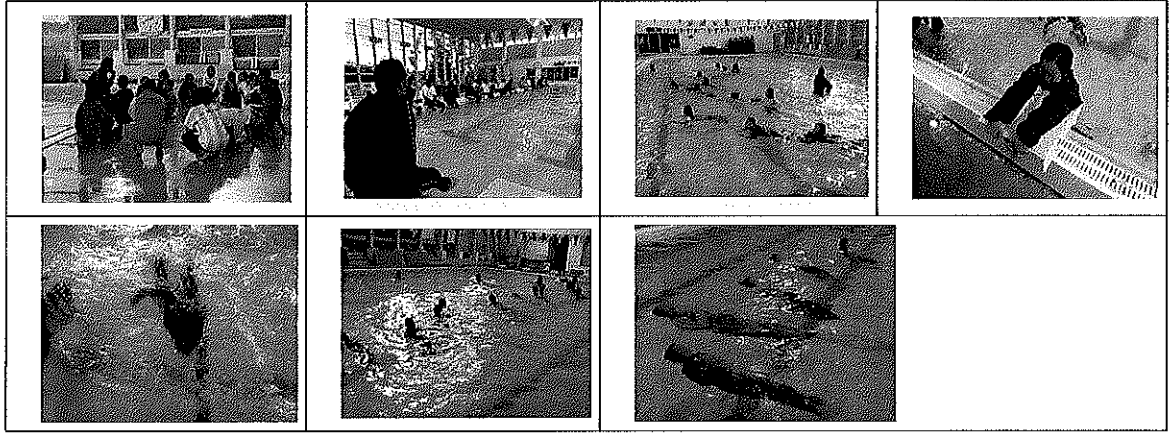
- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6
- 7
- 8
- 9
- 10
- 11
- 12

(3) その他イベント

①全日本トライアスロン皆生大会の支援
 ・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)

②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。

着衣泳体験教室



③公開救助訓練の実施
 ・実際の救助訓練シミュレーションを実演し、利用者に水の事故の怖さと心肺蘇生法の必要性を認識してもらい、職員の監視に対する業務内容を理解していただきます。

普及振興