

3 施設管理

施設管理は、安全・安心・衛生的に利用していただけるよう。日々の清掃や点検を行い、お客さまに快適にご利用していただけるよう取り組みます。

また、スポーツ・産業に特化している総合体育館であることをよく理解し、施設の機能が安全・安心して最大限発揮できるようにします。

(1) 施設設備の維持・衛生管理の考え方

安心して利用できる施設づくりは、施設運営を行うにあたり、最も基本的な事項であるとともに、最大のサービスであると考えています。

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するため、次の4点を基本として施設管理に取り組みます。

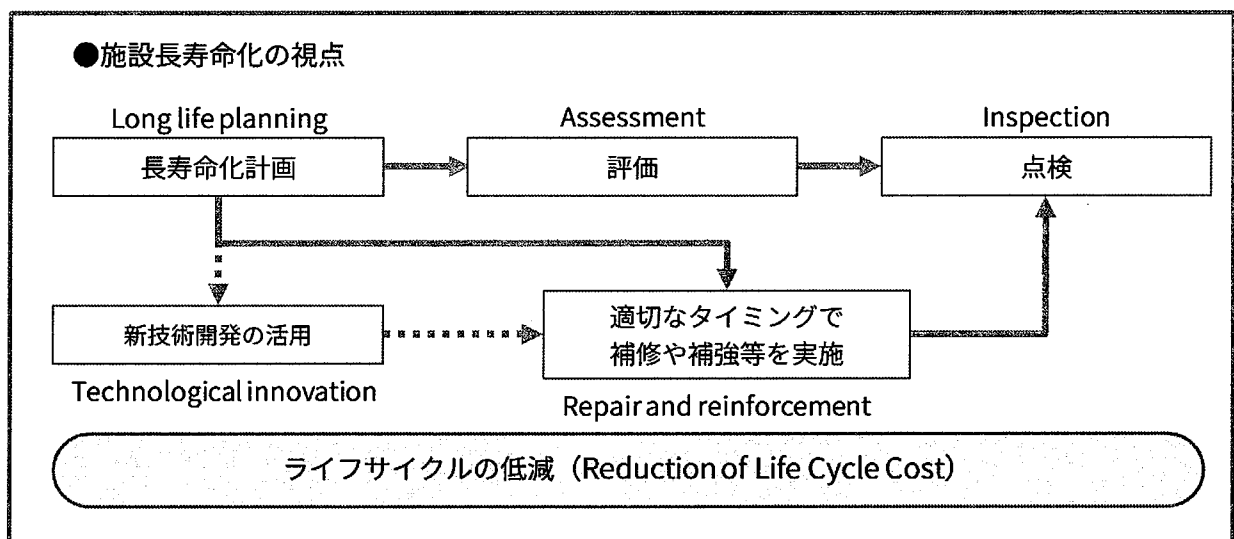
●施設設備の維持・衛生管理 4つの基本

1	安全・安心 (安全管理)
2	環境配慮
3	快適・清掃 (衛生管理)
4	長期間安定

① 指定管理料削減の実現

サービスの向上と施設収入の増加による、収益の改善に取り組み、維持管理業務では、『ムリ・ムダ・ムラ』の実態把握し、必要なコストを効率よく投入することで、『より多くの方に日常的に継続的にご利用・ご参加いただくための方策』を積極的に展開していきます。

また、長寿命化計画による日常点検・定期点検や調査等を実施し、点検結果や修繕履歴等の情報を蓄積することで、ライフサイクルコストの削減に取り組みます。



さらに、お客さまに満足を感じていただくことで、お客さまや収入の増加に取り組み、職員雇用や維持管理業務の発注等に投入する経費が増大することで、地域の活性化につなげます。

② 安全・安心な施設管理

当協会が指定管理者として、現在まで蓄積してきた管理運営に関する豊富な経験とスポーツの専門職員による知識を活かして、恒常的に業務改善をする体制をつくり、安全・安心な施設管理をします。

ア 施設・設備による事故の未然防止

施設・設備は常に安全で適正な状態に管理されていなければなりません。施設管理マニュアルに基づき、公認上級スポーツ施設管理士等の有資格職員による設備・備品の点検、委託業者による定期点検等徹底し、絶えず良好な状態で使用できるよう取り組みます。

イ デジタルサイネージによる安全に関する周知 新規

当施設出入口に設置したデジタルサイネージを利用し、安全対策や事故防止、新型コロナウイルス感染症等の対策について、周知を行います。



ロビーにデジタルサイネージ設置

③ 施設別での管理運営

当施設の設置目的を十分理解し、以下を念頭に置きながら適切に管理運営を行い、産業体育館・屋内プールとしての役割を果たします。

1	国際規模・全国規模の大規模大会・イベントの開催
2	県内のスポーツ普及・振興の拠点施設
3	レクリエーション活動や地域団体の活動の場
4	国スポチームや部活動の強化練習拠点
5	県民の健康増進の場
6	災害時の緊急避難場所

ア メインアリーナ

当施設のメインアリーナとして、通常時はバドミントン12面、テニス3面、バレー3面、バスケット2面が設置可能なアリーナです。

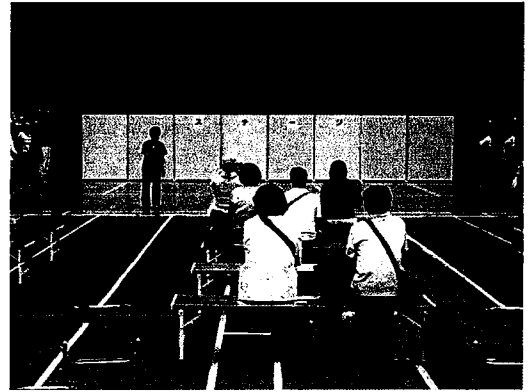
また、その他の競技スポーツや食品展示会等の産業イベント、式典等に加え、当施設が全館バリアフリーという特性を活かしたパラスポーツ等にも活用することが可能なため、次期指定管理期間にはパラスポーツ等の利用促進を図っていきます。



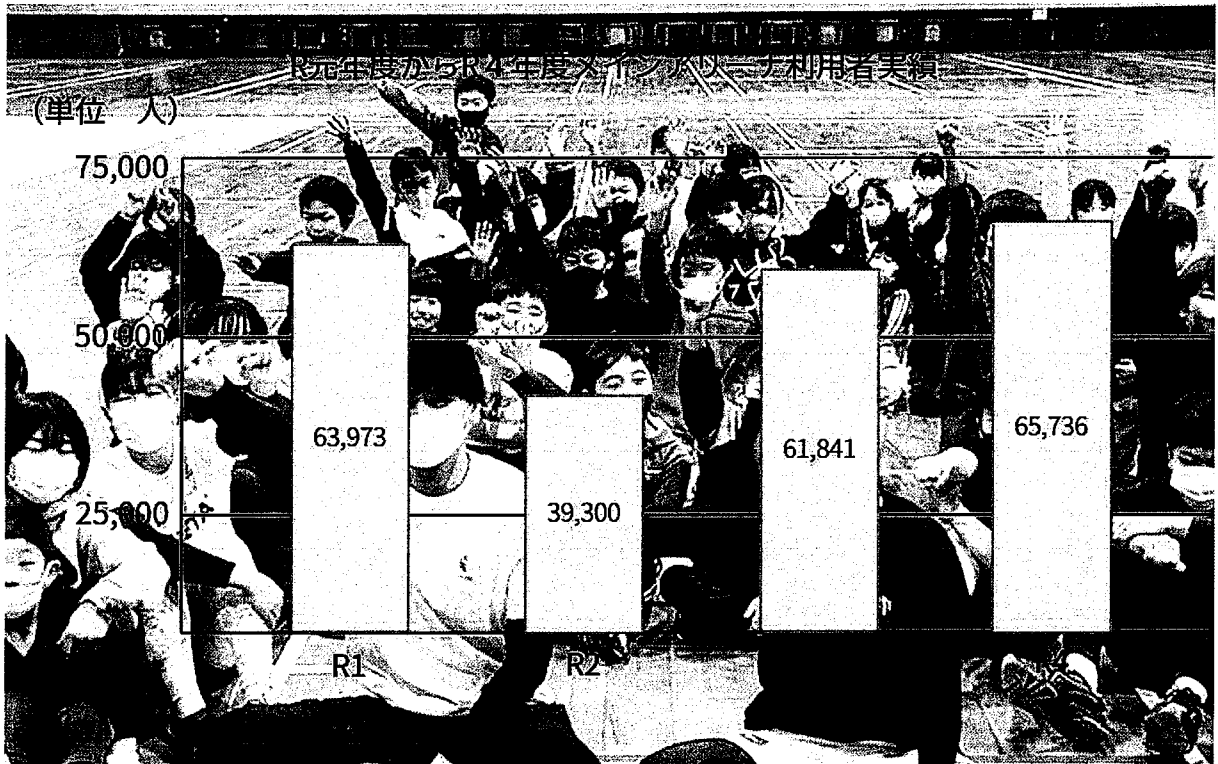
また、大会やイベント等の専用利用がない場合は、利用促進のため小・中・高校生等のクラブ活動、部活動の練習場所として利用促進と競技力向上に寄与します。



メインアリーナ



メインアリーナ ふれあい広場開催

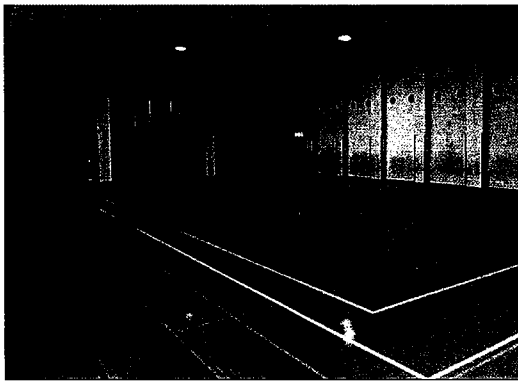


イ サブアリーナ

当施設のサブアリーナとして、通常時はバドミントン3面、テニス1面、バレー1面が設置可能となっています。大会では、アップ会場、控室としての利用、県内大会会場等の役割があり、安全・安心に利用できる環境づくりに努めます。

また、大会やイベント等の専用利用がない場合は、利用促進のため小・中・高校生等のクラブ活動、部活動の練習場所として利用促進と競技力向上に寄与します。

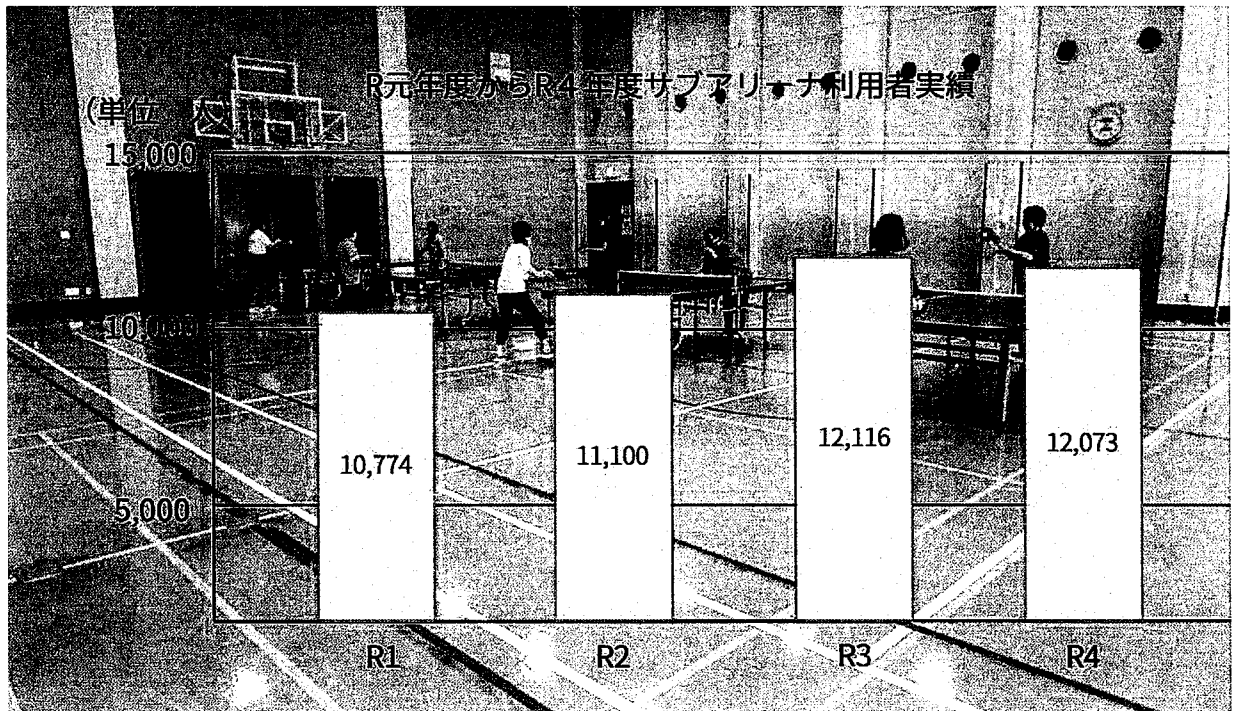




サブアリーナ



サブアリーナ パラスポーツ体験会



ウ プール

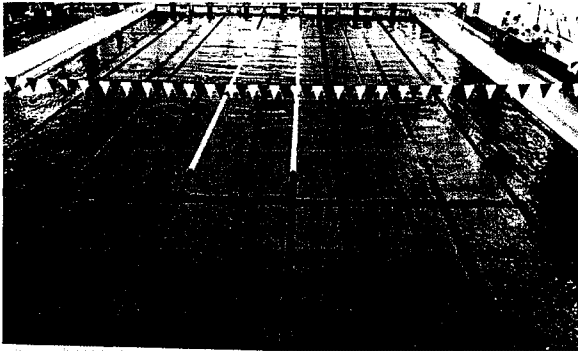
当施設のプールは、県内唯一の公益財団法人日本水泳連盟公認の屋内 25M プールとなっています。水深 1.35m、7 レーンを設置しており、全国大会や中国地区規模の大会にも対応しています。通常時は、40cmのプールフロアを5レーンに設置し、プール両端にスロープ付き階段を設置し、高齢者や障がい者の方にも安心して利用できる施設になっています。

また、水泳競技は鳥取県を代表する競技であり、選手の練習拠点でもあり最新の競泳機材を揃えており、最先端の練習環境である施設になっております。

毎日開館前にプール清掃、水質管理、プールサイドの清掃を行い、施設の長寿命化に取り組めます。

大会やイベント等の専用利用がない場合は、親子でプールを楽しめる環境づくりとして幼児用プールも完備しており、利用促進と運動健康増進に寄与します。

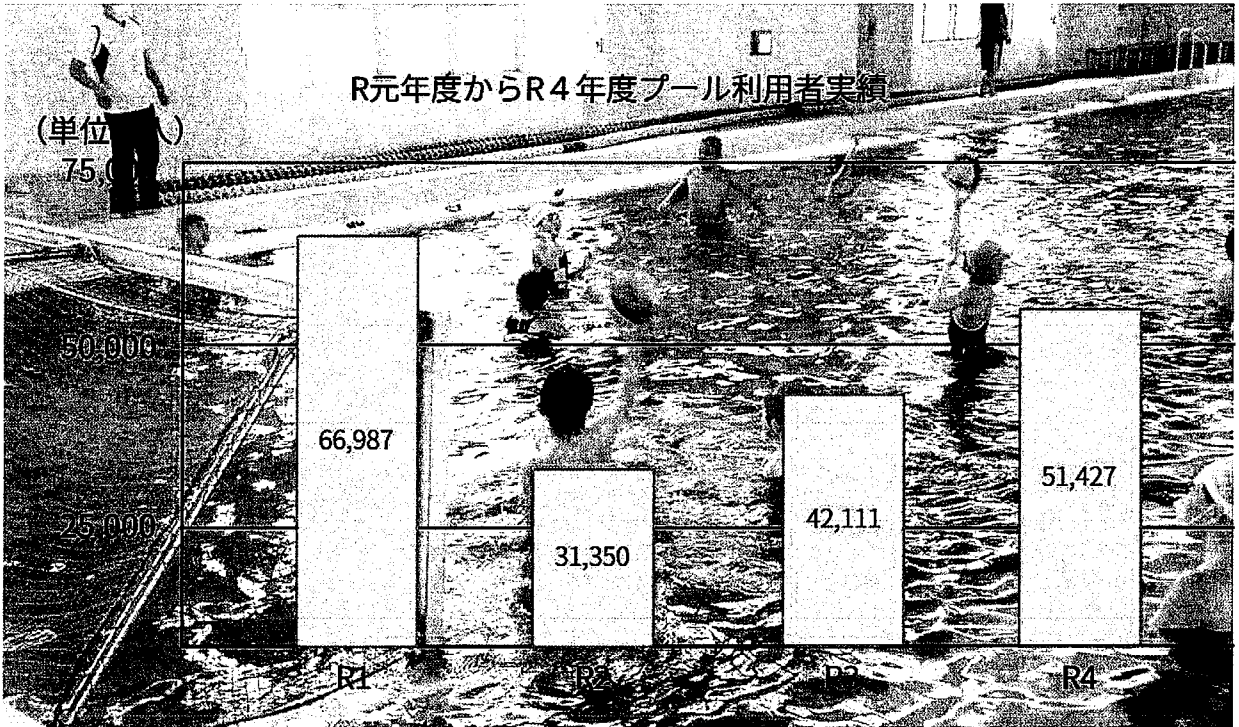




25Mプール

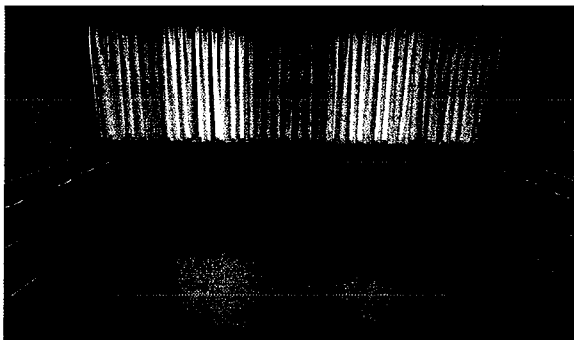


25Mプール 県高校新人戦水泳大会



エ 会議室・研修室

体育館側に3室、プール2階に1室を備えた施設で、各種研修会、会議、ミーティング、採用試験、講演会等の他、ダンスやヨガ、ピラティス等の運動にもご利用いただくことが可能です。全室、冷暖房完備となっており、お客さまに快適に安心して利用していただけるようになっています。また、文化活動の場所としても利用が多く、パッチワークなどの手芸教室の開催場所にもなっており、今後の利用促進につなげます。

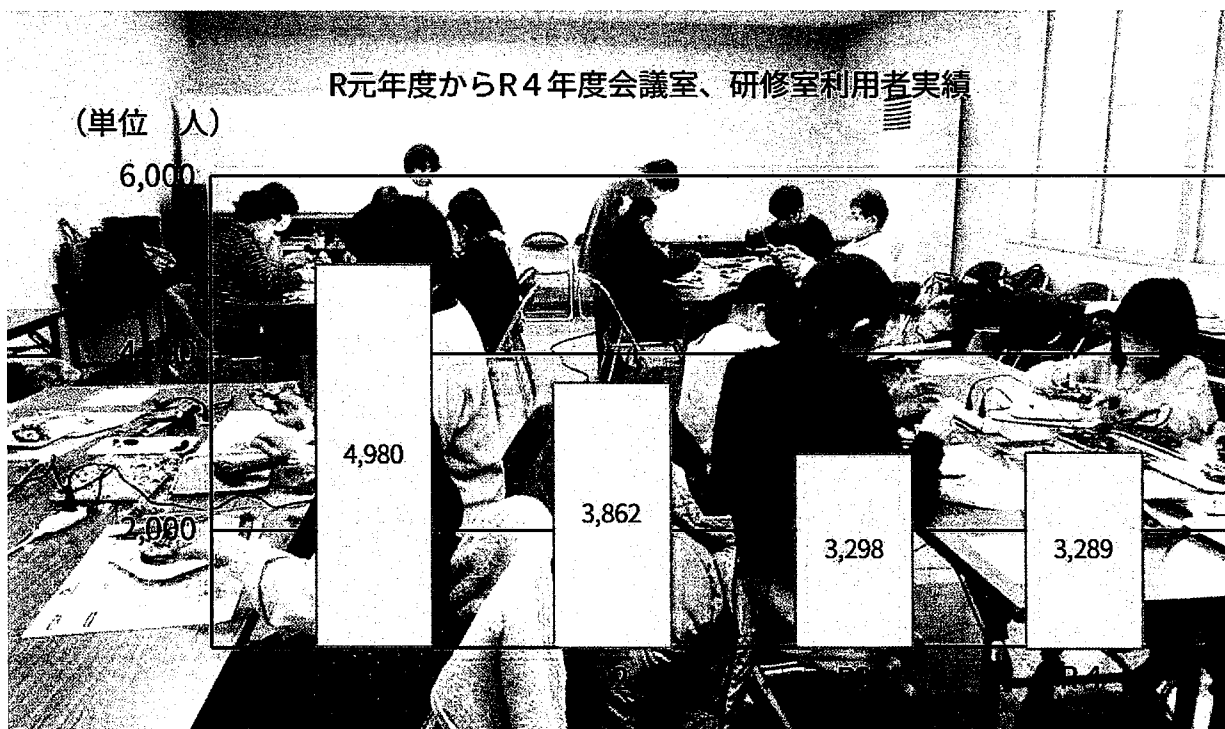


会議室



会議室 カイロプラティックイベント





オ 駐車場・駐輪場

当施設駐車場は 130 台の駐車が可能ですが、大規模大会・イベント開催時には当施設駐車場だけでは不足するため、主催者と打ち合わせを行い、駐車場係員の配置を依頼する等、必要に応じて職員が対応し、駐車場の安全でスムーズな利用ができるようにします。駐輪場も、台数が多くなると駐輪できなくなるため、臨時の駐輪場を設置します。

また、積雪のある場合には駐車場・駐輪場スペースの除雪作業を行います。30 cm以上の積雪が予想される場合には、業者に依頼し、重機による除雪をすみやかに行うことにより駐車スペースを確保し、お客さまの利便性向上に努めます。

窃盗や事故等の被害を防止するため、防犯カメラの設置を新たに行い、不法駐車車両や不審車両等を発見した際には関係機関に連絡する等、適切な処置を行ったうえで、県に報告します。

駐車場を利用してのイベント等の開催は、主催者から行政財産使用許可申請書により申請を受け、当協会を通して主管課に申請する手続きを取ります。



駐車場 ハートフル駐車場確保のため除雪作業



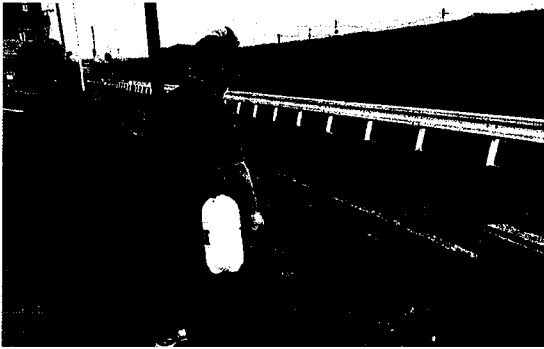
駐車場 お客さまが多く来館する際は臨時駐輪場を開設



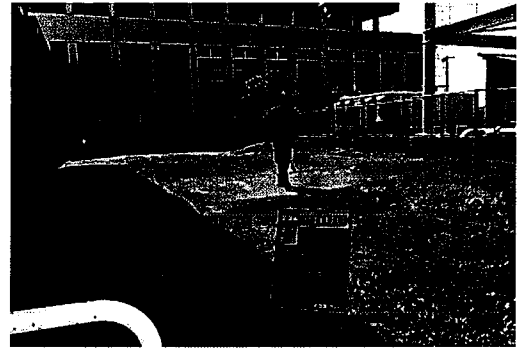
カ 外構・植栽

県民・市民の共有スペースとして、ウォーキングやランニング等の利用があります。職員による植栽管理と敷地内の巡回・巡視を行い、お客さまのマナーの確保と倒木等の被害を防止するための安全管理を徹底します。

次期指定管理期間にはイベントとあわせたライトアップ等を行い、県民の憩いの場となるよう努めます。



除草剤散布



委託業者による芝生管理

④ 施設維持管理の考え方と実施内容

当施設の設置目的を十分理解し、以下のことを念頭において適切な管理運営を行い、本県がほこる産業・スポーツの拠点施設として普及振興の役割を担います。

ア 施設・設備の利用方法指導業務

当施設の施設・設備はスポーツ競技に特化しており、誤った利用等は施設や設備の破損、お客さまのケガ等につながることから、以下の考え方で利用指導業務を行います。

●施設・設備の利用方法指導の考え方

1	安全性の確保
2	利用目的に合わせた指導
3	利用者のレベルに合わせた指導
4	利用者とのコミュニケーションの重要性
5	マニュアルの作成

イ 施設・設備についての利用方法 新規

施設の長寿命化と安全を考慮し、原則としてシューズの着用、許可を受けたラインテープのみ使用する等の制限を行っています。その他施設・設備についても、職員による利用方法の説明、マニュアル、イラスト等の活用により、利用による事故やケガ等が起きないように取り組めます。



職員によるラインテープ張りの実技説明



ウ 職員の施設・設備利用についての研修・教育

施設を管理するにあたり、職員が施設・設備の利用方法、競技特性等を理解しておく必要があります。当協会には公認上級スポーツ施設管理士、公認スポーツ施設運営士、各種スポーツを専門とする職員が多数在籍しており、当施設の施設や設備の管理と使用についても、専門外の職員に研修教育を行い、お客さまに利用方法等について説明や指導が可能なようにします。

⑤ 安心・安全・快適な施設管理

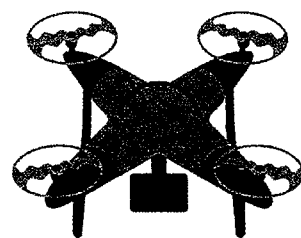
お客さまの安全を第一に考え、施設・設備は常に安全で適正な状態に管理されていなければなりません。施設管理マニュアルに基づき、公認上級スポーツ施設管理士等の有資格者やスポーツの専門知識を持つ職員による日々の設備・備品の点検整備を徹底し、絶えず良好で清潔な状態で使用できるよう取り組みます。異常等を発見した場合には、応急処置や使用禁止措置を速やかにを行い、お客さまの安全を確保したうえで、修繕計画を策定します。

●安全対策の徹底(12項目)

1	巡回・巡視(1日5回以上)の徹底と専門業者による検査(月1回以上)の実施
2	ハインリッヒの法則を活かした予防保全の実施
3	施設・設備の利用指導と助言、注意事項等の説明の徹底
4	職員間での異常箇所の共有とお客さまへの説明、避難誘導に対応
5	開館時の開錠と閉館時の施錠および館内チェック、警備システムセットの徹底
6	異常箇所への注意喚起、貼り紙等の設置
7	防犯カメラ設置による不審者への抑止
8	お客さまとのコミュニケーション、声掛けの実施
9	5S(整理・整頓・清掃・清潔・しつけ)の実践による安全・安心な空間の提供
10	委託業者と併せた職員の点検実施と迅速な保全・修繕計画の策定
11	月1回以上の救命講習実施と毎日のAEDの点検(バッテリーチェック等)を実施
12	感染症予防として1日1回以上、施設全体を塩素系消毒液で消毒を実施

⑥ ドローン活用の研究 新規

近年では建物等の点検にドローンが活用され、コストの削減や点検時の安全性の向上も見込まれることから、高所作業車が必要な屋根や外装の点検にドローンを利用し、早期に修繕や改修の把握ができるよう研究します。



ドローンによる施設点検

●ドローンの活用例(メンテナンス以外含)

1	ドローンを使用して施設の点検やメンテナンス作業を効率化し、異常箇所の早期発見が可能
2	ドローンを使用して施設内外の監視やセキュリティパトロールを行い、安全を確保
3	ドローン映像を活用して、施設の魅力やイベント情報を広く発信



⑦ 環境に配慮した施設の管理運営

環境配慮活動は、「SDGs」や地球温暖化対策のための「パリ協定」等の取り組み、鳥取県でも令和12年度を目標年度とする環境保全や創造に関する施策等の総合的な推進に向けた計画（環境基本計画）「令和新時代とっとり環境イニシアティブプラン」が策定され、この計画に基づいて、職員とお客さま（県民）が一体となって次のように取り組みます。

●「令和新時代とっとり環境イニシアティブプラン」への取り組み

エネルギーの節約	<ul style="list-style-type: none"> ●事務室のエアコン設定温度を夏は28度、冬は18度に設定します。 ●クールビズ（ハートホット・クールビズ）、ウォームビズを推進します。 ●ブラインド等の開閉を効果的に行うことで、暖房・冷房・照明等による電気の節減に努めます。 ●パソコンやプリンター等のOA機器は、未使用時はスイッチを切る、コンセントからプラグを抜く等し、待機電力の節減に努めます。 ●可能なかぎり、LED照明等の省エネ機器の導入を推進します。 ●グリーンカーテンを設置し、夏季の冷房使用をおさえます。
リサイクルの促進	<ul style="list-style-type: none"> ●プラスチックや紙などの資源ごみをきちんと分別し、リサイクルすることで、廃棄物の削減や地球環境の保全につなげます。 ●お客さまにペットボトルや空き缶等を回収ボックスに投棄いただくことでリサイクルします。 ●古紙はリサイクル業者に回収を依頼し、リサイクルします。
自然環境の保護	<ul style="list-style-type: none"> ●職員が一斉清掃や地区のゴミ拾い活動に参加します。 ●自動車の運転を控え、公共交通機関や自転車等の移動手段を推進します。 ●エコバッグやマイボトルを持ち歩き、プラスチック袋やペットボトルの使用を減らします。

⑧ 6R 社会の実現とエコオフィス化への取り組み 新規

鳥取県が取り組む「4つのR」廃棄物等のリフューズ（断る）、リデュース（減らす）、リユース（再利用）、リサイクル（再生利用）に、当施設は2Rリファイン（分別する）リジェネレーション（再生品の使用）を追加して推進します。資源として可能なかぎり利用できるシステムをつくることにより、廃棄物を出さない持続可能な循環型社会を目指します。



エコトリピー

●循環型社会形成への具体的な取り組み Let's 6R		
1	Refuse（断る）	不要なものは断り、ごみを出しません。
2	Reduce（減らす）	ごみの分別排出を徹底し、資源として再利用します。
3	Reuse（再利用）	ごみの見える化により、施設から発生する廃棄物の減少に努めます。
4	Recycle（再資源化）	使い捨て用品等の使用をひかえ、繰り返し使用する、修理して長くつかう等工夫します。
5	Refine（分別する）	ごみは分別して捨てます。
6	Regeneration（再生品）	再生品の使用を心がけます。（再生紙など）



⑨ 廃棄物の適正な処理

当施設を管理運営するうえで発生するゴミは、職員が回収・分別を行います。産業廃棄物の初処理については、廃棄物処理法に基づき、処理業者と契約を結び、廃棄物管理票（マニフェスト）を交付し、適正に処理します。

⑩ 清潔な環境の確保（衛生環境の徹底）

お客さまに施設を快適に利用していただくため、職員と専門業者による日常・定期清掃を行い、ボランティアやお客さまとも協力しながら、施設・設備・備品等を常に清潔な状態に保ちます。

お客さまからは、トイレやプール水が綺麗との声を多くいただいています。

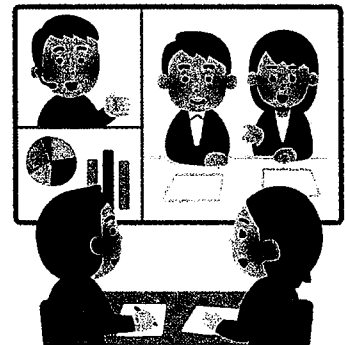


プール清掃

⑪ WEB会議を利用した施設間の連携 新規

新型コロナの影響で、WEBを利用したビデオ会議等が急速に普及しました。施設間での情報共有や会議等を臨時的に行う等、施設の安全対策の向上等に役立てることができます。

また、災害発生時や緊急時の現場確認や状況把握を映像で見確認することができるため、施設間のバックアップ等をスムーズに行えます。



WEB会議（イメージ図）

⑫ 外構管理業務

外構管理は、下記の留意事項について日常点検を行い、破損箇所や不具合等があればすぐに補修作業をし、安全な利用ができるように努めます。また、隣接する建物、道路でのトラブルを防ぎます。

鳥取県立鳥取産業体育館・鳥取県営鳥取屋内プール外構管理の留意事項

- 排水溝のフタ、点字ブロック等の浮きやハガレはないか。
- 非常用の階段、手すり等の破損はないか。
- 地盤や外壁の沈みやひび割れ等はないか。
- 雨水溝、雨樋等に泥や砂、ごみの詰まり等はないか。
- 敷地境界線の確認と理解。



⑬ 植栽管理業務

植栽管理は職員が行うことで、管理経費を削減します。また、職員ではできない作業については、業者に依頼します。

職員の日常点検で植栽に異常がないか目視で点検し、異常がある場合は当施設のお客さまに危険がないよう、伐採等の処置を行います。

●植栽管理年間計画

実施場所・作業	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月
施設周辺除草剤散布	●	●	●	●	●		●					●
芝生広場芝刈り（業者対応）		●				●						●
芝生広場除草剤散布（業者対応）		●			●			●				
ヘデラ選定			●									
敷地内低木剪定 （3年に1回業者対応）						●						
敷地内中木選定 （業者対応5年に1回）		●						●				

(2) 外部委託の考え方

下記の業務については、委託することがコスト的、技術的に効果的と認められるため外部委託するとともに、施設管理について業者と共通認識を持つことにより一体となった管理を行います。

●外部委託の業務一覧

業務名	内容
警備業務	休館及び閉館時間帯の館内の機械警備
清掃	衛生的環境の確保に基づき業務を行い、清潔で良好な衛生環境の確保のための作業
消防設備保守	消防法に基づき、利用者の安全を守るための設備保守
機械設備等保守	建築基準法、水道法、消防法その他関係法令及び基準に基づく保守
エレベーター保守	安全最良の運転状態を維持するための保守
自動扉保守	自動扉を常に良好に保ち、また施設利用者の安全を守るための設備保守
電気工作物保安業務	電気事業法に基づく保安規定による点検
自動制御機器	電気式自動制御機器、電子式自動制御機器、計測機能に関する保守点検
吸収冷温水機	季節に合わせて冷暖房の切替え及び点検
小体育館・放送室等エアコン	フロン排出抑制法に基づく定期点検、機器を効率よく運転するための設備保守
エアコン真空式温水ヒータ	機器を効率よく安全に運転するための設備保守



●委託業者の必要資格一覧

業務名	内容
警備業務	警備員指導教育責任者1号・施設警備業務1級・施設警備業務2級・機械警備業務管理者
清掃	建築物ネズミ昆虫等防除業・建築物環境衛生総合管理業
消防設備保守	消防設備士乙種第1～5類・消防設備乙種6～7類・消防設備点検資格者・第1種電気工事士
機械設備等保守	1級ボイラー技士・2級ボイラー技士・第2種電気工事士・危険物乙種第4類以上
エレベーター保守	昇降機検査資格者
自動扉保守	1級自動施工技術士
電気工作物保安業務	第3種電気主任技術者免状・危険物乙種第4類・第1種電気工事士・第2種電気工事士

① 施設・設備の長寿命化のための維持管理

日常点検、定期点検、使用頻度等の各種データから最適な点検・保全計画を作成し、突発的な故障をできるだけ減らす予防保全に重点を置き、長期におけるコスト削減と信頼性の高い維持管理を行い、施設、設備、貸し出し用具の保守管理を徹底します。



職員による定期点検(事務所エアコン)

② 委託選定方法

委託選定方法については、鳥取県登録業者から選定することを基本として一般競争入札としますが、特殊な技術等を要するものにおいては、随意契約により委託先を選定します。

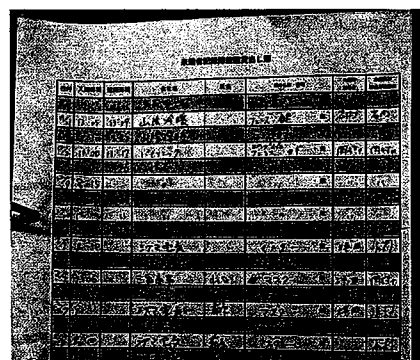
また、委託期間は複数年を原則としますが、委託業務内容によっては単年度とします。契約において違反行為、社会的に不正な行為を行った業者に対しては、指名停止措置等での適正な契約環境を確保します。

③ 委託業者との連携

施設と委託業者間でスムーズな連携をとり、管理運営を行います。また、業務実施に当たっては実施日、実施場所、実施内容等、施設管理に必要な事項を把握し、必要に応じて適切な指示を行います。

作業等で来館した業者を把握するため、来館者入退館簿により、業者の安全や作業状況を管理します。

さらに、当施設と委託業者間での意見交換の場をもち、連携・調整をすることで、よりよい管理運営を目指します。



来館された業者を記録



④ 外部委託業者の資質向上

外部委託する業者と協働で、接遇研修や普通救命講習、消防避難訓練等を実施することにより、当施設職員だけでなく、清掃等の外部委託業者職員の資質向上を図り、当施設ご利用のお客さまに安心、安全に施設を利用いただけるようにします。



消防設備の取扱いについての業者説明

⑤ 外部委託の発注予定

外部委託については、下記の 19 の業務を委託したいと計画しています。

業務名
警備・清掃・消防設備保守・吸収式冷温機保守・小体育館及び放送室等エアコン保守・自動扉保守・自動制御機器保守・電気工作物保安業務・真空式温水ヒーター保守・エレベーター保守・プール空調保守・ロールバックスタンド（手動式移動観覧席）保守・大体育館音響設備保守・競泳機材保守・湧水槽排水配管洗浄作業・地下機械室各種ポンプ保守・パッケージエアコン保守・大体育館空調保守・プール保守

⑥ 指定管理者が行う保守管理業務

当施設の維持管理のために行う保守管理業務は下記のとおり行います。

ア 清掃業務

当施設のお客さまが快適かつ健康的な環境で利用できるよう、適切な清掃計画と実践により、衛生環境の改善、清潔で衛生的な場所を維持することが重要です。また、環境に配慮した清掃方法を取り入れることで、地球環境にも貢献できます。

(ア) 方針及び考え方

清掃業務は委託することがコスト的、技術的に効果的と認められるため、外部委託するとともに、施設管理について業者と共通認識を持つことにより、一体となった管理を行います。

(イ) 具体的な対応

当施設職員も必要に応じ委託業者と一緒に清掃作業をサポートし、鳥取県立鳥取産業体育館清掃作業仕様書に基づき実施します。毎月の業務報告書により実施状況を報告します。

(ウ) 日常清掃

1 日を単位として行う清掃業務で、毎日の清掃業務で、床や机、トイレ、ゴミ箱等の汚れを取り除き、清潔な環境を維持します。



清掃場所	作業内容	実施頻度
玄関・ホール・廊下・階段	掃き掃除、水洗い又は水拭き、マット清掃、窓・台等拭き	毎日
更衣室・シャワー室	掃除、水洗い又は水拭き、ゴミ収集、衛生器具・扉・仕切等洗浄	
トイレ	水洗い又は水拭き、ゴミ収集、衛生器具・扉・仕切等洗浄	
事務室	掃き掃除	
研修室・会議室	掃き掃除水洗い又は水拭き、窓・台等拭き	
観客席・ステージ・ロビー	掃き掃除	
喫煙指定場所	灰皿処理	

(エ) 定期清掃

定期清掃（1年を単位にし2～4回行う清掃）は、日常清掃では取り除けない汚れを除去し床をクリーニングすることにより、環境の美観維持や長期間の衛生管理を行います。

また、体育館の床板の清掃については、平成29年5月29日付29施企第2号文部科学省通知「体育館の床板の剥離による負傷事故の防止について（通知）」（別添2）に従って行います。

定期清掃項目	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月
床ワックス			●	●			●		●			●
オイルコーティング			●						●			●

(オ) 特別清掃

特別清掃（1年に1回～2回行う清掃）は、日常清掃では取り除けない汚れを除去し、床や窓、壁面、天井等をクリーニングすることにより、環境の美観維持や長期間の衛生管理を行います。

特別清掃項目	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月
ガラスクリーニング							●					
磁器タイル洗浄				●					●			
照明器具清掃								●				
金物磨き						●						
プールサイド清掃				●					●			



(カ) 貯水槽の清掃

水道法（昭和 32 年法律第 177 号）及び建築物における衛生的環境の確保に関する法律（昭和 45 年法律第 20 号）に基づき 1 年に 1 回清掃作業を行います。

イ プールの清掃

年 2 回、職員によりプールの水を抜き、高圧洗浄機等でプール内及びプールサイドを清掃します。

1 回当たりのプール休館日数は 5 日間とします。



職員によるプール高圧洗浄清掃

ウ 駐車場管理業務

駐車場の安全管理はもちろん、状況により整理・誘導等を行います。駐車場のスペース効率を最大限に活用し、お客さまにとって快適な駐車場利用環境を提供します。

できる限り施設内外の清掃は職員で行い、ボランティアやお客さまとも協力しながらごみ拾いや落ち葉等の清掃を行い、美観の維持に努め、破損箇所は速やかに修繕します。

(ア) 方針及び考え方

お客さまのスムーズな駐車と出庫を支援するため、車両の整列・誘導、空き状況の案内、安全管理、路面補修、大会・イベント開催時の臨時駐車場確保等を行います。また、ハートフル駐車スペースの確保や配慮等も行います。お客さまの利便性を考えた対応を心掛けます。

● 駐車場管理の具体的対応例

1	ごみ拾い、落ち葉拾い、除草、清掃等を職員および委託業者等と一緒に毎日実施
2	積雪時に駐車場を確保するための除雪作業等を実施
3	駐車場に生じたクラック、陥没等の補修作業を必要に応じて職員、専門業者により実施
4	大規模大会・イベント開催時に臨時駐車場を確保
5	混雑時に誘導看板の設置、車両誘導等を実施

エ 除雪作業

積雪時には、お客さまの通行の安全、駐車スペースを確保等するため、道路や歩道、駐車場等の雪を撤去します。お客さまの快適な利用をサポートするため、除雪作業に努めます。

(ア) 方針及び考え方

冬場に積雪がある場合は、安心して施設をご利用いただけるよう、お客さまが歩行や駐車に支障を感じることがないように、素早く除雪作業を行います。



(イ) 具体的な対応

お客さまの安全な利用を第一に考え、積雪時には、歩行に支障がないよう、迅速に駐車場、通路等を職員が除雪します。また、大量の積雪が予想される場合は業者に依頼し除雪を行い、駐車スペースを確保します。



職員による除雪作業



業者による除雪作業

●除雪作業の具体的対応例

1	歩道部分の迅速な通路確保を実施
2	駐車場の必要数の除雪を実施
3	30cm以上の積雪が見込まれる場合は、事前に除雪計画を作成し、重機での除雪を依頼
4	大規模大会・イベント開催時に積雪が予想される場合は、重機での除雪を依頼し、駐車場を確保

オ 喫煙スペース

館内は禁煙とし、館外に灰皿を設置している場所のみとすることを次期指定管理期間も継続します。(タバコの自販機は設置しません)

(ア) 方針及び考え方

当施設は、望まない受動喫煙が生じないよう、館内全面禁煙とし屋外に指定の喫煙場所を設定いたします。

(イ) 具体的な対応

館内全面禁煙に対応するためには、周知とルールの徹底が必要で、看板の設置、口頭での注意喚起、指定場所での喫煙ルールの重要性を理解していただく必要があります。

こまめに対応することにより、お客さまの健康や環境の保護につなげます。

カ 消防設備・機械設備保守業務

非常時には特に重要となる消防設備等を日常点検及び定期点検・保守を徹底することにより、緊急時に問題なく使用できるよう維持管理を徹底します。

(ア) 方針及び考え方



安全性確保と故障予防を重視し、定期点検・保守を徹底し、迅速な対応を心掛けます。コストと技術的な効果を考慮し外部委託することで、予防メンテナンスと適切な運用指導により、施設や機械の正常な動作を維持し、災害や事故のリスクを最小限に抑えます。

(イ) 具体的な対応

建築基準法、消防法その他関係法令及び基準に基づき、消防用防災設備仕様書に沿った点検を実施します。お客さまの安全を第一に考え、適切な点検を行います。

●消防設備等の保守に関する具体的対応例

1	毎月の業務報告書により実施状況を報告
2	年2回保守点検作業を実施（7月・1月実施予定）
3	年2回消防避難訓練の実施および緊急資材を確認（7月・1月実施予定）

キ 電気工作物保守業務

電気事業法等（昭和39年法律第170条）で定める点検業務を確実に実施し、非常時には速やかに復旧できるよう点検と保守に努めます。

(ア) 方針及び考え方

電気設備の安全性確保のため、点検・修繕等により電気事故予防とお客さまの安全を守ります。コストと技術的な効果を考慮し外部委託することで、施設管理について業者との共通認識を持ち、異常や故障の早期発見・修復を行います。

(イ) 具体的な対応

電気事業法に基づく保安規定および自家用電気工作物保安管理業務委託仕様書にそった点検を実施し、毎月の業務報告書により実施状況を報告します。お客さまの安全を確保するため、適切な点検と報告を行います。

●電気工作物保守点検に関する具体的対応例

1	月次点検（年3回）絶縁監視装置による遠隔監視実施 ※絶縁監視装置による警報履歴リストを月次点検時に提出を受ける
2	年次点検（年1回）を実施
3	毎月の業務報告書により実施状況を報告

ク 警備業務

日常の巡回等に加えて、外部委託による24時間の監視体制をとることにより、施設を安全・安心してご利用いただけるよう努めます。



(ア) 方針及び考え方

警備業務は、安全・安心で快適な施設利用環境を提供するため、不正侵入や盗難、破壊行為等を防止し、コストと技術的な効果を考慮し外部委託します。施設管理について業者との共通認識を持つことで、緊急事態に備えます。

(イ) 具体的な対応

不正侵入監視、巡回パトロール、緊急対応体制の確保、防犯訓練の実施等、包括的かつ効果的なセキュリティ対策を行います。

●警備業務に関する具体的対応例

1	毎月の業務報告書により実施状況を報告
2	職員による巡回・巡視を毎日5回以上、各施設の利用終了後に点検・確認を実施
3	火災報知機等の警報装置が作動した場合は、すぐに火元の確認を行い、初期消火、避難誘導、消防への通報等迅速な対応ができるよう日ごろから訓練を実施
4	お客さまや地域住民とのコミュニケーションを図り、「聞く」・「見る」・「話す」という基本的な行動を誠実に実行し、防犯・防災における予兆、情報を見逃さない
5	不審物・テロ対策として、透明回収ボックスの増設を検討
6	委託先警備会社による24時間監視を実施

ケ 防犯に対する対応

お客さまの安心を第一に考え、セキュリティ強化、監視カメラやアクセス制限等で安全な環境を提供します。早期発見・対応で不審者を排除し、お客さまの安全を最優先に考え、安心してご利用いただける環境を提供します。

●侵入者等の潜伏・徘徊を発見した時の処置と予防策

1	巡回・巡視を毎日5回以上実施（大会、イベント等の開催時にはさらに巡回回数を増やす等）することによる予防
2	お客さまに巡回・巡視実施時にあいさつや声掛け等の実施
3	不審者対応訓練（さすまた、イスを利用した防犯訓練）の実施
4	防犯カメラにより侵入者等をいち早く把握
5	侵入者等の潜伏・徘徊を発見時には2人以上での対応と警察に通報

●警察署又は指定する緊急連絡者への通報及び連絡

1	防犯カメラにより侵入者等をいち早く把握
2	通報訓練の実施



⑦ その他の保守

その他の外部委託の業務名

自動扉保守・自動制御機器・吸収冷温水機・小体育館・放送室等エアコン・ボイラー排ガス測定・簡易水道検査・プール水質検査・ろ過装置濁度・二酸化炭素濃度測定・地下オイルタンク気密試験・エレベーター保守

(ア) 方針及び考え方

下記業務は、委託することがコスト的、技術的に効果的と認められるため、外部委託するとともに、施設管理について業者と共通認識を持つことにより、一体となった管理を行います。

(イ) 具体的な対応

各業務、法令等に基づき業務委託仕様書にそった点検を実施します。

業務終了後は、報告書を提出させ、毎月の業務報告書により実施状況を報告します。

(3) 保険・リース・修繕

① 保険加入の考え方と設定内容

公益財団法人日本スポーツ施設協会のスポーツファシリティーズ保険に加入し、当施設で発生した対人事故・対物事故について負担する法律上の賠償責任及び施設において発生したスポーツ活動中の傷害事故に対する見舞金等を組み合わせ補償することによって速やかに被災者の救済を図ることにより、スポーツの振興に寄与します。

●現行指定管理期間のスポーツファシリティーズ保険の加入内容

保険の種類	補償内容	補償額
スポーツファシリティーズ保険	施設賠償責任保険	<ul style="list-style-type: none"> ●対人賠償(免責金額なし) ・1名につき.....1億円 ・1事故につき.....3億円 ●対物賠償(免責金額なし) ・1事故につき.....1億円 ●人格権侵害(免責金額なし) ・1名につき.....50万円 ・1事故/保険期間中.....1,000万円/1,000万円
	スポーツ障害補償保険	<ul style="list-style-type: none"> ●被災者1名につき ・死亡・後遺障害.....200万円 ・入院医療保障保険金日額.....2,500円

(ア) 方針及び考え方

施設や設備の問題や、教室、イベント時の事故やケガに備え、保険に加入します。お客さまの安全と安心を最優先に考え、常に対策を練り、適切な措置を講じます。

(イ) 具体的な対応



施設の管理運営には最善の努力をいたしますが、万が一の事故による管理者の責任に備えて、「指定管理者制度対応保険制度」（スポーツファシリティーズ保険）へ加入します。

また、お客さまの安全と安心を第一に考え、万一の場合にも円滑な補償を行うために、スポーツ教室では「スポーツ安全保険」の加入を推進し、イベント開催時には「レクリエーション保険」へ加入します

② リース契約について

業務に必要なもので、リースが望ましいと判断されるものについて契約を行います。

●現在予定しているリース契約

リース名	期 間
複写機(複合機)	・令和6年4月1日～令和11年3月31日
パソコン	

(ア) 方針及び考え方

次期指定管理期間に残存期間のある物件はないため、業務に必要なものでリースが望ましいと判断されるものについては、次期指定期間内に終了するよう契約します。

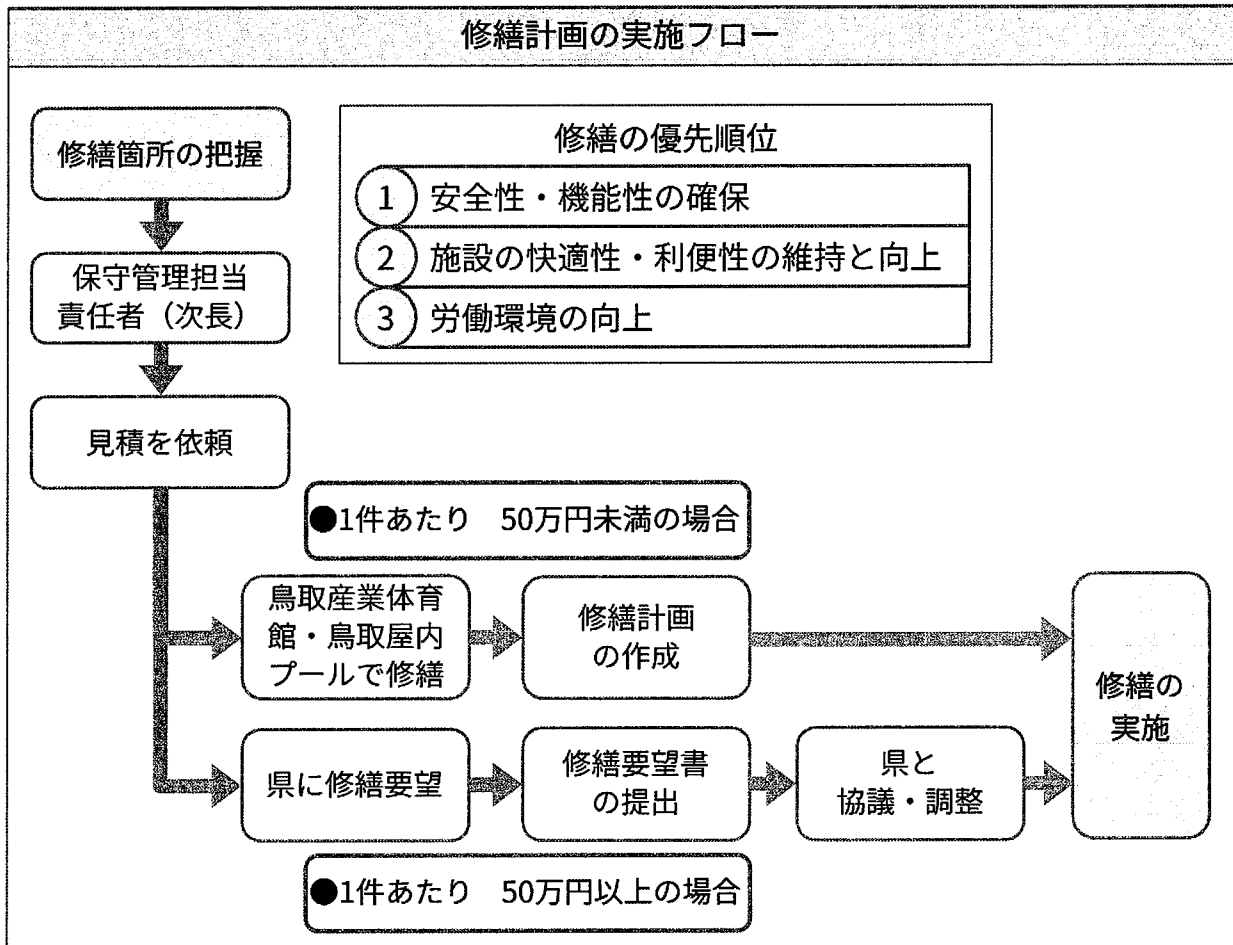
(イ) 具体的な対応

利用頻度が高く、業務に必要なもの（パソコン、複写機（複合機）等）についてリース契約を行います。

③ 修繕業務

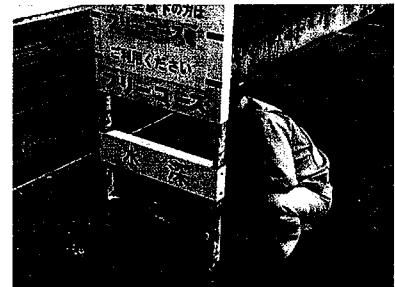
施設点検マニュアルによる点検を行い、PDCAサイクルにより優先順位をつけ、計画的に修繕をします。また、県が行う修繕または改修が実施される場合には、日程調整やお客さまへの周知、施設の利用不可設定等、修繕がスムーズに行えるよう協力します。





ア 職員修繕によるコスト削減

施設・設備の破損等によるケガや事故を防止するための補修作業は、緊急性が低く補修の容易なものは、コストの削減にもなることから、可能なかぎり職員で行います。



職員による修繕(プール案内版)

イ サービス向上策等を図るための修繕・改修

サービスの向上や安全性の向上を図るため、お客さまの要望や利便性・安全性の向上につながる判断されるものについて、積極的に修繕・改修を行います。また、県の所管課にお客さま、関係団体等と協力し、改修等の働きかけを行います。

全職員が各業務内容を熟知し、施設のコンシェルジュとして当施設を管理運営するうえでの基本的な知識、業務を把握し、お客さまを何度でも安全・安心・快適にお迎えすることができる施設を目指し、管理運営に取り組みます。



自動扉の点検



(4) 施設利用

① 施設の受付・案内・利用許可業務等の考え方と実施内容

公平な利用の確保とユニバーサル対応による年齢・性別・障がいの有無・国籍等にかかわらず、誰もが安全・安心、快適に当施設をご利用いただけるよう、職員全員が施設の設置目的や関連規定について理解し、施設運営を行います。

ア 窓口受付と案内業務

当施設事務室受付窓口には常時2名以上の職員を配置し、利用受付、施設案内、設備や備品等の貸し出しや使用方法等について、迅速かつ的確に対応します。

窓口が込み合う場合には複数の職員で対応し、お客さま等を極力お待たせしない業務体制を取ります。

(ア) 窓口受付・案内業務

さわやかなあいさつと笑顔で、お客さまをお迎えとお見送りをします。窓口での受付には、専用利用、一般利用（個人利用）とも迅速で丁寧な対応を行い、お待たせしない接客を心がけます。

すべてのお客さま	<ul style="list-style-type: none"> ・さわやかなあいさつと笑顔で、お客さまをお迎えとお見送りをします。当施設を初めてご利用される方には、職員の施設案内、注意事項や料金について丁寧に説明します。 ・弱視や色弱等の方にも見やすい表示、多言語パンフレットを作成する等すべての方にわかりやすい案内表示をします。
障がい者・高齢者	<ul style="list-style-type: none"> ・車いすの入館時のタイヤ拭き、施設の案内誘導等を職員が介助を行い、車いすを事務室前に設置します。
障がい者・外国人	<ul style="list-style-type: none"> ・透明ディスプレイを使用した、翻訳機能でのわかりやすい説明をします。
子ども	<ul style="list-style-type: none"> ・子どもの目線まで姿勢を低くし、わかりやすい言葉と優しい声掛けで会話をを行います。
高齢者	<ul style="list-style-type: none"> ・受付カウンターに老眼鏡や拡大鏡を設置します。

(イ) はじめて来館されるお客さまへの対応

当施設をはじめて利用される場合、受付・利用方法等施設についてわからない状態であり、不安を持っておられることが考えられます。このような場合でも安心してご利用いただけるように、職員には当施設のコンシェルジュとして、お客さまのリクエストに親身に対応し、電話接客でも満足いただけるようにします。

また、当施設では利用できない事案については、当協会管理施設や別の民間施設をご紹介します等し、お客さま目線で情報を提供します。

イ 施設利用の受付・許可業務

公正・公平な利用を確保するため、全職員が当施設設置目的や体育施設条例について理解



し、適切な利用許可、措置命令、許可の取り消しをします。

(ア) 利用許可業務について

当施設利用許可について、産業体育館設置条例第6条及び体育施設条例第7条の規定に基づき、次のいずれかに該当する場合を除き利用を許可します。

産業体育館設置条例第6条及び体育施設条例第7条（募集要項記載）

- 1 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。
- 2 鳥取産業体育館及び鳥取屋内プールの施設設備をき損し、若しくは汚損し、又はそのおそれがあると認められるとき。
- 3 暴力団員による不当な行為の防止等に関する法律（平成3年法律第77号）第2条第2号に掲げる暴力団その他集団的に又は常習的に暴力的不法行為を行うおそれがある組織の利益になると認められるとき。
- 4 鳥取産業体育館・鳥取屋内プールの管理上支障があるものとして、規則で定める場合に該当するとき。
なお、指定管理者は、3に該当する利用でないことを確認するため、県に照会することができる。
この場合、県は、該当の有無について、鳥取県警察本部に照会を行う。

(イ) 利用の制限等について

産業体育設置条例第7条及び体育施設条例第8条の規定に基づき、次のいずれかに該当する者またはそのおそれのある者に対して、当施設への入館を拒みまたは退去を命じます。

産業体育館設置条例第7条及び体育施設条例第8条（募集要項記載）

- 1 社会体育施設の施設設備をき損し、若しくは汚損し、又はそのおそれのある行為をすること。
- 2 所定の場所以外の場所において喫煙し、又は飲食をすること。
- 3 他人に迷惑を及ぼし、又はそのおそれのある行為をすること。
- 4 前3号に掲げるもののほか、鳥取産業体育館及び鳥取屋内プールの管理上支障があると認められる者として規則で定める者。

(ウ) 措置命令について

産業体育設置条例第8条及び体育施設条例第9条の規定に基づき、当施設の適正な管理を図るため必要があると認めるときは、利用許可を受けた者（以下「利用者」という。）に対し、必要な措置命令をします。

(エ) 利用許可の取消しについて

産業体育館設置条例第9条及び体育施設条例第10条の規定に基づき、利用者が次のいずれ



かに該当すると認めるときは、利用許可を取り消します。

産業体育館設置条例第9条及び体育施設条例第10条（募集要項記載）

- 1 産業体育館設置条例及び体育施設条例若しくは規則又はこれらの規定に基づく処分に違反したとき。
- 2 措置命令に従わないとき。
- 3 利用許可を受けた利用目的以外の目的に利用し、又はそのおそれのあるとき。
- 4 利用許可の条件に違反したとき。
- 5 詐欺その他不正の行為により利用許可を受けたとき。
- 6 鳥取産業体育館及び鳥取屋内プールの管理上支障がある行為をし、又はそのおそれのあるとき。

（オ）許可の手続きについて

「鳥取県行政手続条例」（平成6年鳥取県条例第34号。以下「行政手続条例」という。）の規定により、利用の許可等（申請に対する処分）を行うための審査基準および監督処分等（不利益処分）を行うための処分基準ならびに許可等を行うまでに通常要すべき標準的な期間（標準処理期間）を定める等、行政手続条例にもとづいた手続きを行います。なお、行政手続条例に規定する行政指導については指定管理者に直接の適用はありませんが、指定管理者として規定の趣旨に基づき、詳細は「鳥取県立産業体育館利用申込要領」（以下、「申込要領」という。）に定め、適切に対応します。施設の専用利用予約、受付、申し込み等の手続きは、「とっとり施設予約システム」等を活用し、簡略化することにより、お客さま等の利便性向上に取り組みます。

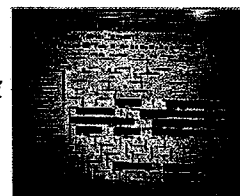
（カ）利用手続きの簡略化について

施設の専用利用予約、受付、申し込み等の手続きは、「とっとり施設予約システム」等を活用し、簡略化することにより、お客さま等の利便性向上に取り組みます。

●専用利用

とっとり施設予約
システムの活用

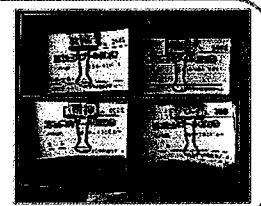
当施設に直接足を運ぶことなく、インターネットで施設の空き状況の確認や施設の予約が可能です。



●一般（個人）利用

減免個人利用
カードの発行

登録いただいた減免対象者が減免カードを提示するだけで、利用確認のための証明書（身障者手帳など）をそのつど提示する必要がなく、減免一般（個人）利用が可能です。
※情報確認のため5年に1回の更新が必要



② 利用調整の方法と判断基準

次年度、次月の行事については、年間利用調整会議と月間調整会議により決定します。また、調整会議後の受付は原則として先着順としますが、施設の改修等により施設に制限があるような場合は臨時的に調整会議を開催する等の対応をします。

ア 鳥取県立鳥取産業体育館専用利用の場合

(ア) 年間利用調整会議について

利用の調整にあたっては、仕様書および申込要領にしたがって行います。

年間利用調整会議	翌年度の大会およびイベント等による利用については、毎年2月までに、各競技団体、県高等学校体育連盟、県中学校体育連盟、産業団体、その他利用を希望する団体等を対象に、翌年度の年間利用調整会議を開催し、利用の調整を行います。
----------	---

(イ) 年間利用調整会議の参加団体

県や当協会の加盟団体、当施設を利用いただいている団体には、年間利用調整会議に参加していただきます。また、新規で利用を希望される団体については、体育施設条例に違反がないか公正に審査を行ったうえで、参加の可否を決定します。具体的な対応については、つぎのフローのとおりとします。

	本会	利用団体	新規参加希望団体
11月	<ul style="list-style-type: none"> ●優先利用団体に次年度の利用希望案内の発送 ●新規利用希望団体公募（HPなど） 		
12月	<ul style="list-style-type: none"> ●新規利用希望団体審査 ●新規利用希望団体審査結果通知 ●利用希望日の確認 	<ul style="list-style-type: none"> ●利用希望日の提出 	<ul style="list-style-type: none"> ●新規利用希望書および利用希望日の提出 ●利用調整会の参加決定 ●利用希望日の提出
1月	<ul style="list-style-type: none"> ●利用希望日の日程調整 ●年間利用計画（案）決定・確認・計画（案）通知 ●県に利用計画の報告 ●利用団体に決定通知 	<ul style="list-style-type: none"> ●年間計画（案）の確認 	<ul style="list-style-type: none"> ●年間計画（案）の確認
2月	<ul style="list-style-type: none"> ●調整会議の受付（予約）開始 	<ul style="list-style-type: none"> ●利用申請書の提出 ●計画外の予約申込など 	<ul style="list-style-type: none"> ●利用申請書の提出 ●計画外の予約申込など



(ウ) 利用調整会議後の受付について

県の利用、大規模利用時（大会、イベント等）については随時受け付けるものとしませんが、施設長が認めたものに限りま

(エ) 利用調整の判断基準について

利用希望が重なった場合の利用調整の優先順位は、つぎのとおりとします。

同規模の大会・イベント等が重複した場合については、協議または抽選を行い、公平性を確保したうえで決定します。



利用調整会議

施設利用調整の優先順位

- 1 県・国が主催する大会およびイベントなど
- 2 国際大会またはこれに準ずる大会およびイベントなど
- 3 全国大会またはこれに準ずる大会およびイベントなど
- 4 西日本大会またはこれに準ずる大会およびイベントなど
- 5 中国ブロック大会またはこれに準ずる大会およびイベントなど
- 6 近県大会またはこれに準ずる大会およびイベントなど
- 7 県大会またはこれに準ずる大会およびイベントなど
- 8 地区大会またはこれに準ずる大会およびイベントなど

※ただし、指定管理者が必要と判断した場合は、下位の大会およびイベントなどであっても、優先的に施設利用を決定することができる。

イ 鳥取県営鳥取屋内プール専用利用の場合

プール及び研修室の専用利用は、利用月3ヶ月前から受付とし体育館同様県の利用、大規模利用時（大会、イベント等）については随時受け付けるものとしませんが、施設長が認めたものに限りま

(ア) 利用調整の判断基準について

利用の調整にあたっては、仕様書および申込要領にしたがって行います。

具体的な対応については、つぎのフローのとおりとします。

月間利用調整会	昼の部 (9:00~18:00)	<ul style="list-style-type: none"> ・利用日の前月第1火曜日に利用希望者を対象に月間利用調整会議を実施します。 ※体育館使用状況により、第2週になる可能性もあります。 ・優先的に、次月の利用予約がどなたでも参加可能の調整会です。 ・一般受付は調整会2日後から予約可能となります。
	夜の部 (18:00~22:00)	



ウ 一般利用の場合

一般利用の受付は、月の利用調整会議の2日後から電話、窓口、とっとり施設予約システム申し込みを受け付けるものとします。

③ 施設利用の受付・許可等

施設利用にあたっては、仕様書および申込要領にしたがって行います。

鳥取産業体育館施設利用の受付・許可等（仕様書記載）

専用利用	●年間利用調整会 県大会以上の大会について、全館、全面利用を優先するため、当該年度の専用利用をした者等を対象に毎年2月にその翌年度に係る利用の調整会議を行う。なお、年間利用調整会議後は下記の内容で随時受け付ける。					
	●年間利用調整会議後の受付					
	<table border="1"> <thead> <tr> <th>利用区分</th> <th>利用区分</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>一部専用の場合</td> <td>利用日の前月第1火曜日に月間利用調整会議を行う</td> </tr> <tr> <td>会議室</td> <td>月間調整会議後からの予約</td> </tr> </tbody> </table>	利用区分	利用区分	一部専用の場合	利用日の前月第1火曜日に月間利用調整会議を行う	会議室
利用区分	利用区分					
一部専用の場合	利用日の前月第1火曜日に月間利用調整会議を行う					
会議室	月間調整会議後からの予約					
一般利用	●利用日当日の受付					
県の利用	●県が各種大会等で施設を利用する場合にあつては、受付期間前であっても受け付けること。					

鳥取屋内プール施設利用の受付・許可等（仕様書記載）

専用利用	●利用日3か月前から予約が可能
一般利用	●利用日当日
県の利用	●県が各種大会等で施設を利用する場合にあつては、受付期間前であっても受け付けること。

④ 利用許可の範囲

利用許可の範囲については、体育施設条例に基づき、次表のとおりとします。

また、有料施設以外の許可申請および問い合わせがあった場合は、すみやかに県の所管課に連絡する等、県と綿密に連絡をとりながら許可業務に取り組みます。

鳥取県	●行政財産の目的外使用許可 指定管理者の業務範囲である利用許可以外の許可（行政財産の目的外使用許可）（鳥取県公有財産事務取扱規則（昭和39年4月1日規則第27号）第11条） （例1）電気、水道、ガス事業等の用に供する線路等 （例2）利用者の利便に供するもの以外のもの
指定管理者	●鳥取産業体育館・鳥取県営プール有料施設・設備 大体育館、小体育館、2階ロビー、会議室、25Mプール、幼児用プール、研修室



⑤ とっとり施設予約システムの取扱

専用利用については、『とっとり施設予約システム』での運用を基本とし、施設空き状況の確認等が行えるようにします。

また、『とっとり施設予約システム』の利用を推進し、お客さまに登録いただくことで予約確認、お客さまの利便性の向上に取り組みます。

⑥ 利用許可に係る事務

利用の許可は利用申込要領に処理期限を定め、適切に処理します。利用許可書は「とっとり施設予約システム」から発行し、お客さまに通知します。

また、当施設の利用の許可にあたっては、利用申請書において、設置管理条例に規定する行為の制限等の規定の遵守および利用許可の制限に該当する利用でないことを誓約させるとともに、鳥取県警察本部への照会がなされる場合があることについて、利用申請書等に明記し、周知します。

利用申請書などに記載する注意事項	
1	●暴力団員による不当な行為の防止等に関する法律第2条2号に規定する暴力団の利益になる利用でないことを誓約します。
2	●鳥取県営体育施設の設置及び管理に関する条例第7条第2項第3号の有無について必要に応じて鳥取県警察本部に照会することがあります。
3	●記入された個人情報は目的以外には使用しません。



4 料金設定

産業体育館設置条例及び体育施設条例に関する条例第5条の開館時間及び休館日、第10条から第11条にある利用料金や利用料金減免を、知事の承認で定められた内容に沿い取り組みます。

(1) 開館時間の考え方と設定内容

開館時間は、お客さまが安全・安心かつ快適に施設を利用できるよう、施設設備の点検・清掃・消毒業務等を行うため、現行と同じく午前9時から午後10時までとします。

① 開閉時間拡大の取り組み

お客さまの要望に応えるため、次のとおり開閉館時間を拡大し、利便性向上に取り組みます。

ア 開閉時間の延長

管理上の理由や大会・イベント開催準備や片付け等により、早朝や夜間の利用を希望された場合、事前に申請したうえで指定管理者が特に必要と認めた場合に限り、臨時的に開閉館時間を拡大する等の対応をします。

イ 開閉時間の延長にともなう職員の勤務対応

開館時間延長については職員の勤務時間を調整し、開館時間に応じた勤務体制をとっています。また、閉館時間延長については、時間外勤務で対応することとし、これを次期指定管理期間も継続します。

② 開閉館時間の変更実績

令和4年度開閉時間の変更実績は、合計165時間の変更に対応しました。

●令和4年度開閉時間変更実績（体育館）

件数	合計時間
85件 ※スポーツ大会、イベント開催時	165時間 ※大体育館、小体育館合計

(2) 休館日の考え方と設定内容

当施設の休館日は、お客さまの利便性を考え、現行通りとします。休館日を設け、点検・保守・メンテナンスを行うことにより、機械設備の故障による長期閉館を避けることができます。

また、管理上の理由や大会・イベント開催等によるお客さまの利便性向上のために、特に必要があると認められる場合には、臨時的に開館もしくは休館等の対応をします。



●体育館

休館日	<ul style="list-style-type: none"> ● 毎月第4水曜日 ● 12月29日から12月31日 1月1日から1月3日 	<p>※ 設備メンテナンス等のための月1回（第4水曜日）のみとします。また、業者が点検、保守のため入館する場合、職員が必ず立ち会います。</p>
-----	--	--

●プール

休館日	<ul style="list-style-type: none"> ● 毎週水曜日 ● 12月29日から12月31日 1月1日から1月3日 	<p>※ 温水プールという性格上、給湯・暖房ボイラーやその他の機械設備を毎日稼働することから、長寿命化のために、メンテナンスや点検のために休館します。</p> <p>※ 学校の夏休み期間（7月20日頃～8月末頃）は休館しません。</p> <p>※ プール清掃、機械設備の故障等により営業が困難な場合は、開館日であっても臨時的に休館します。</p>
-----	--	---

① 臨時開館にともなう職員勤務の対応

臨時開館にともない、現在も一部の職員が臨時的に出勤し、お客さまの要望に柔軟な対応をしています。臨時開館に対応した職員は、後日、勤務時間の振替または時間外勤務対応とし、次期指定管理期間もこれを継続します。

② 臨時開館実績

当施設は鳥取市の指定避難所・指定緊急避難場所（屋内）に指定されていることから、緊急時には休館日であっても避難場所として臨時的に開館し、避難者の受け入れを行います。

(3) 利用料金の考え方と設定内容

産業体育館設置条例及び体育施設条例に関する条例、第10条から第11条にある利用料金や利用料金減免を、知事の承認で定められた内容に沿って取り組みます。

① 利用料金の考え方

別添の「鳥取県立産業体育館施設設備利用料金表、鳥取県県営鳥取屋内プール施設設備利用料金表（案）」のとおり提案します。

また、県の標準額を基本としますが、お客さまの声、意見要望等を反映し、一部料金の改定を行います。

さらに、次期指定管理期間中に消費税等が引き上げられた場合には、施設設備利用料金等の改定を検討します。



② 設定内容

利用料金は、原則として10円単位の利用料金設定とします。ただし、3時間以上の割引、1/2減免は除きます。

③ 利用料金の徴収と返還

ア 料金の徴収

料金は申込要領に基づき、適切に料金を徴収し、日々の集計においては朝、夜の1日2回チェック体制をつくり、確認を行います。

料金は前納を原則としますが、希望される方にはつぎの基準と施設長の判断のもと、請求書を発行（後納）する等、柔軟に対応し、利便性の向上に努めます。

事後支払い基準	1	公共機関など（国、県、市およびこれに準ずる者）
	2	利用および支払い実績などにより支払いに問題ないと判断される者
	3	その他、施設長が事後支払いが必要と判断する者

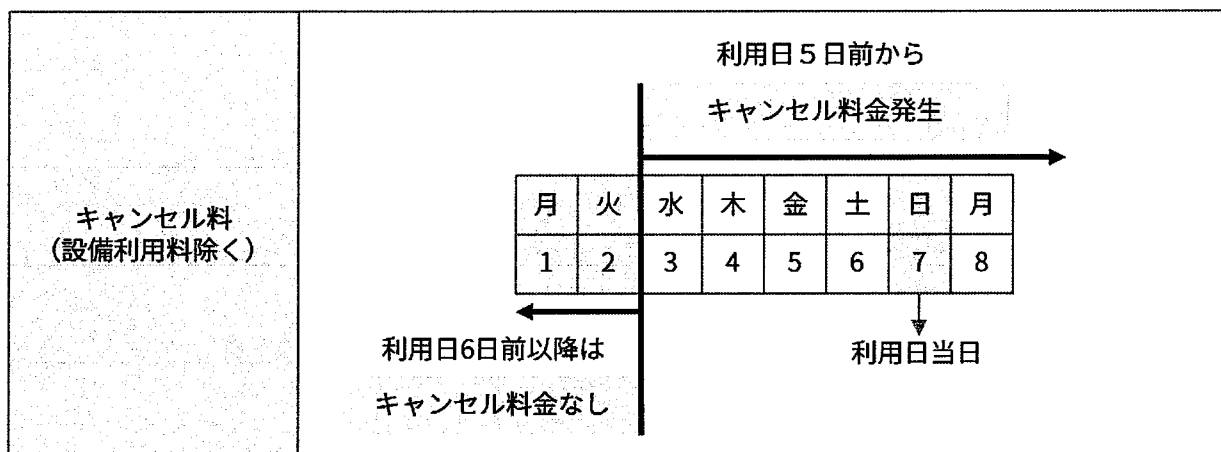
イ 料金の返還

利用料金徴収後、悪天候等により利用できなかった場合は料金を返還します。

利用料金返還基準	1	お客さまの責任によらない理由で利用できなくなったとき（天災、コロナなど）
	2	利用開始の日の前日までに利用の取消、または変更の届出をしたとき
	3	前各号に定めるもののほか、特別な理由があると施設長が認めたとき

ウ キャンセル料の取り扱い 新規

利用申し込み後の変更・取り消しの申請については、利用日6日前まで認めます。利用日を含めて5日前以前に利用料金返還基準にあたらぬ理由で施設を利用しなかった場合は、キャンセル料として施設利用料を全額徴収します（設備利用料は除く）。



エ 料金徴収の簡略化

利用料金徴収時に混雑をさけるため、利用料金の一括請求、定期券・回数券利用を促進し、毎回料金を支払うことなく利用いただけるよう、利便性の向上に取り組みます。

定期券・回数券の発行
※プールに限る

一般利用の定期券（1ヶ月・3ヶ月・6ヶ月）、回数券（11枚つづり）を購入していただくことで、毎回利用料を支払うことなくプール施設をご利用いただけます。
※小中、高大、一般の3種類



月に複数回利用のある
公共機関・サークルなどへ事後払い一括請求
(後納)

月に複数回の利用がある団体については、利用料金を月単位で一括請求することで、毎回利用料を支払う手間なく利用いただけます。

④ 新料金設定及び変更料金設定 新規

利用促進のため体育館及びプール全体の利用料金を見直し、新たにプールの全面利用、大会等での会議室について下記の項目の料金を設定します。

施設及び設備利用料の新料金の設定

体育館	<ul style="list-style-type: none"> ●大会等での会議室利用の有料化（個人利用者への利便性を図る） ●設備料金の設定 （サブアリーナ固定式バスケットボール用具、電光掲示板、パーテーション）
プール	<ul style="list-style-type: none"> ●個人利用（一般、高大、小中）→通年料金に改定 ●プールコース、幼児用プール専用利用→通年料金に改定 ●25メートルプール全面使用料金の設定

※別表参照

(4) 利用料金の減免に対する考え方と設定内容

利用料金の減免については、現行の利用料減免の取扱要領のあいまいな記載であった部分を見直し、別添の「鳥取県立鳥取産業体育館の利用料の減免基準（案）」「鳥取県営鳥取屋内プールの利用料の減免基準（案）」を提案し、知事承認が得られたものについて減免処理を行います。

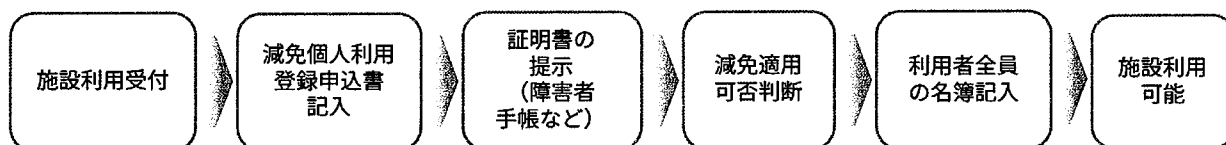
① 減免申請の方法

減免利用の可否は適正に審査を行い、減免申請書および確認書類を正しく処理し、減免の適用についてわかりやすく説明します。



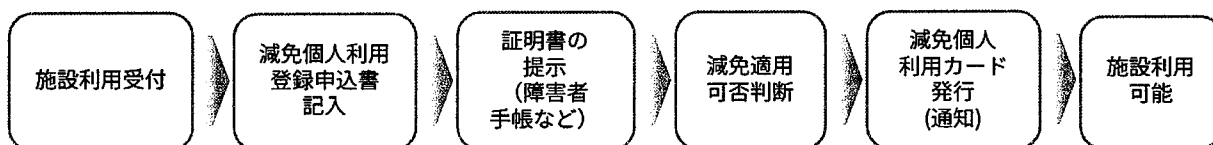
●体育館

【一般（個人）利用の場合】



●プール

【一般（個人）利用の場合】



●専用利用（大会・イベントなど）の場合



② 現指定管理期間減免実績

現指定管理期間には「鳥取県立鳥取産業体育館の利用料減免基準、鳥取県営鳥取屋内プールの利用料減免基準」に基づき、下記人数と金額の減免処理を行いました。次期指定管理期間にも適正に減免の適用処理を行います。

項目/年度	R1	R2	R3	R4	合計
体育館減免人数	24,088人	12,539人	23,404人	21,575人	81,606人
体育館減免金額	1,412,464円	868,244円	24,251,374円	1,839,149円	6,544,994円
プール減免人数	19,728人	10,406人	15,118人	16,007人	61,259人
プール減免金額	11,072,290円	5,255,620円	8,830,620円	9,559,530円	34,718,060円



5. 事故・事件の防止措置と緊急時の対応

当協会は現在までの管理運営で培ってきた経験とノウハウを活かし事故・事件の未然防止に取り組み、さらに日ごろからお客さま自身にも防犯の意識を高く持っていただくことが必要です。施設内での声かけや放送での呼びかけにより、貴重品等の管理を徹底する意識を高めるための啓発を行います。

また、事故や災害が発生した場合を想定し、その対応と万一発生した場合に被害を最小限にとどめるための訓練を行うことで、お客さまに安全・安心して施設を利用いただける体制づくりに取り組めます。

(1) 火災・盗難・災害・事故などの防止(防災)対策

お客さまや地域住民とのコミュニケーションを大切に、「聞く」・「見る」・「話す」という基本的な行動を真摯に実行し、予兆や情報を見逃さないようにします。

さらに、職員の対応と休館日や夜間の警備委託による 24 時間体制で、事故や事件の発生を防止します。また、万全な事故防止対策を徹底し、さらに緊急時に備えて危機管理マニュアルを整備します。

●危機管理マニュアル

項目	項目名
1	危機管理マニュアル（表紙、目次、行動基準）
2-1	危機管理マニュアル（火災）
2-2	危機管理マニュアル（火災消防計画）
3	危機管理マニュアル（地震）
4	危機管理マニュアル（津波）
5	危機管理マニュアル（台風、大雨洪水、大雪）
6	危機管理マニュアル（暴漢、不審者）
7	危機管理マニュアル（不審物（爆発物、異臭物など）
8	危機管理マニュアル（差別落書き）
9	危機管理マニュアル（新型インフルエンザやその他感染症等） ※新型コロナウイルス感染症対策を追加
10	危機管理マニュアル（心臓疾患・脳疾患）
11	危機管理マニュアル（停電・漏電・断水）
12	危機管理マニュアル（PM2.5、黄砂）
13	危機管理マニュアル（原子力災害）

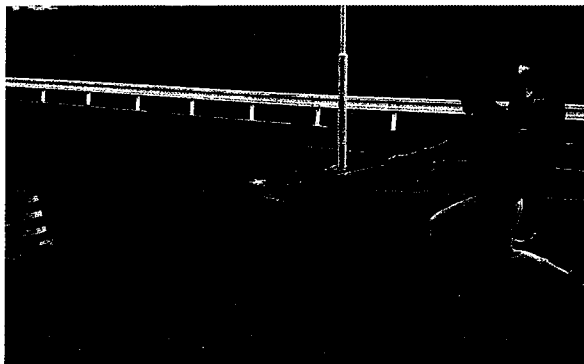


14	危機管理マニュアル（避難誘導）
15	危機管理マニュアル（水難救助・救護（AED含））
16	危機管理マニュアル（マスコミ（新聞社・テレビ局等）
17	危機管理マニュアル（弾道ミサイル発射）
18	危機管理マニュアル（化学兵器・生物兵器によるテロリズム等）

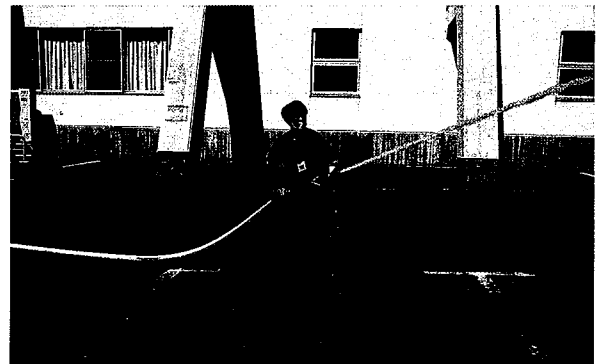
① 火災・災害時等の防止対策

館長を危機管理責任者とし、当協会や他の管理施設と連携して即応体制を構築し、鳥取警察署や鳥取消防署、医療機関等と緊密に連絡体制を取り、迅速な対応を実現します。

また、職員が緊急時に即応できるよう、お客さまや地域住民と協力し、応急処置や避難誘導訓練を定期的実施することで、安全・安心な施設を運営します。



消火器を使用した消火訓練



消火栓を使用した消火訓練



利用者参加の避難誘導訓練

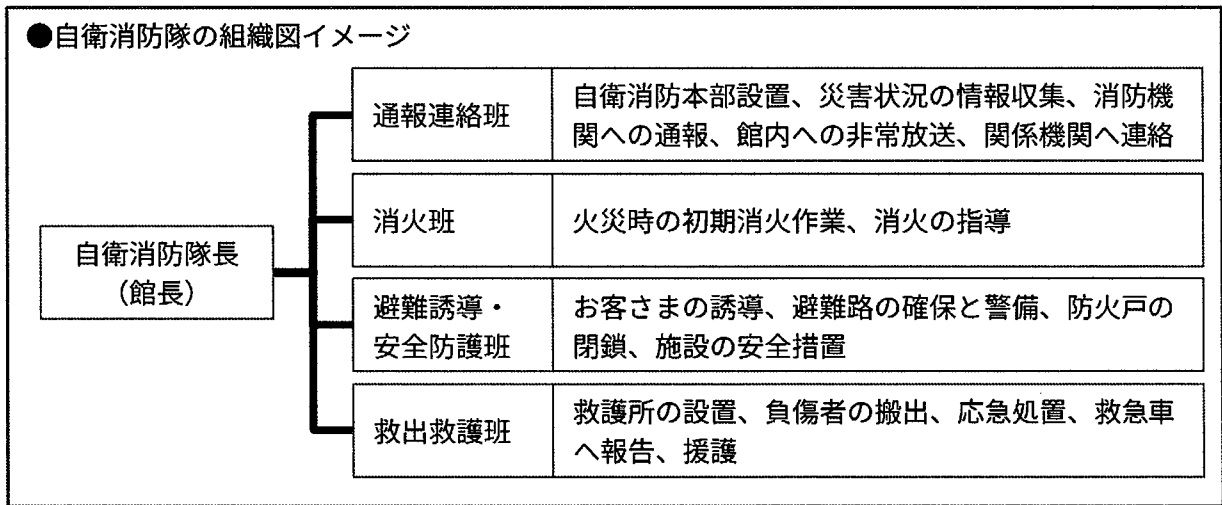


通報訓練

ア 火災の防止策

館長を隊長とする自衛消防隊を組織し、災害時に備えた班編成を行い、役割を明確にします。火災のリスクの高い電気室や機械室等を重点的に管理し、自然発火に対策を講じます。防災活動は消防計画に基づき、総合消防訓練を年2回実施します。



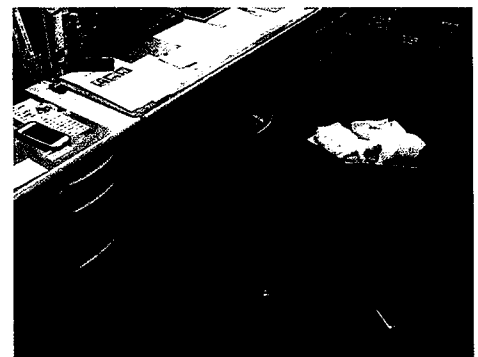


●火災を防ぐ

- 1 火元周辺・建物周辺に可燃物を置かない。
- 2 燃料・薬品は定められた使用方法と安全な保管をする。
- 3 消防訓練を実施し、火災発生時の対応行動を把握する。
- 4 消防設備の定期点検を実施する。
- 5 消火器、消火栓、火災報知機の操作方法を習得する。
- 6 火元責任者による責任区域の安全確認をおこなう。

イ 地震発生時への対策

地震対応マニュアルを見直し、J-アラート（緊急地震速報）を活用した避難訓練やシェイクアウト訓練を行い、被害を最小限に抑えます。津波発生時には2階以上への迅速な避難誘導も訓練します。鳥取県震災対策アクションプラン（平成31年3月改定）に基づき、震災の経験に基づいた迅速な対応を行います。



職員によるシェイクアウト訓練

●地震に備える

- 1 落下、転倒などの危険箇所の対策を実施する
- 2 火気使用場所の整理整頓につとめる。
- 3 消防設備、シャッター等の定期点検を実施する。
- 4 崩落、落下の恐れがある箇所は早期に修繕する。
- 5 非常用品の点検、補充をする。



●津波に備える

- 1 テレビ、ラジオ、インターネット等で気象情報を掌握し、起り得る事態に対応策を練る。
- 2 火気使用場所の整理整頓につとめる。より遠くへ、より高い場所へ避難する。
- 3 要援護者の手助けをする。
- 4 お客さまに呼びかけをし、避難する。
- 5 施設利用制限、事業の中止を判断し、周知する。
- 6 ハザードマップ活用し、危険の増幅が予測される場合は、事前に措置をする。

●当施設で想定される津波の規模と到達時間予想

- ①佐渡島北方沖で発生したマグニチュード8.16の地震を想定した場合、最大津波高さ5.8メートルの津波が到達する時間は、約2時間後の予想。
- ②鳥取県沖近海（F55断層）で地震が起きた場合、最大津波高さ5.5メートルの津波が到達する時間は、約15分後の予想。

**高台に避難
してください**

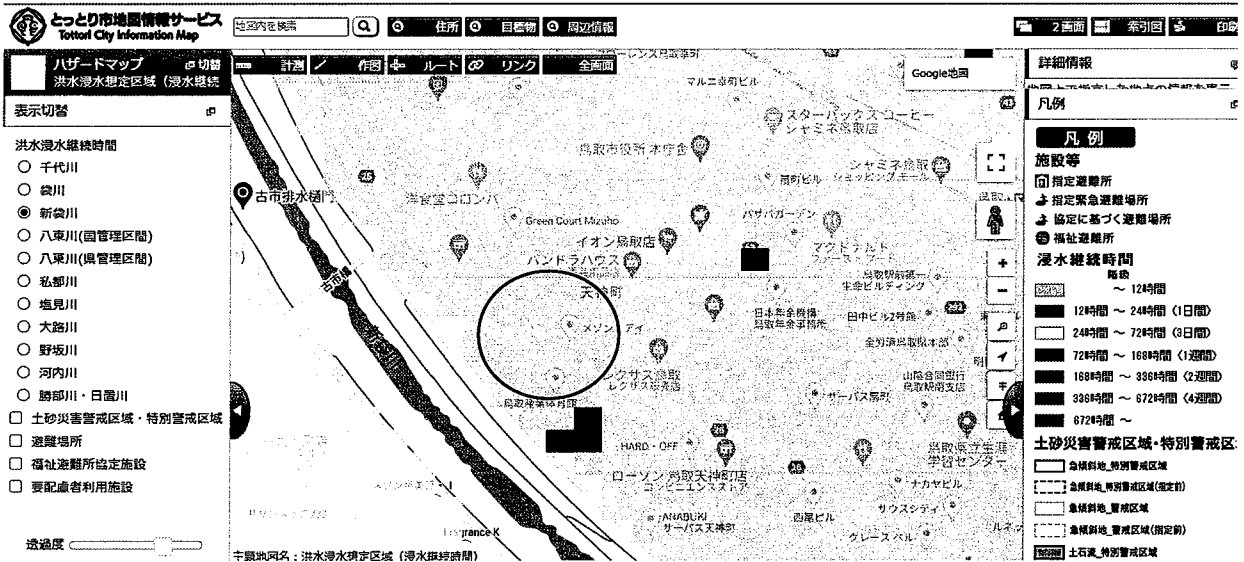


ウ 台風・大雨洪水・大雪時への対策

台風・大雨洪水・大雪は防ぐことはできませんが、予報により事前の対応時間があります。植栽や工作物の保護・補強、巡回を行います。人手を要する場合は、職員の出勤予定を変更し、限られた時間内で備えます。

また、テレビやラジオの情報を収集し施設としての対応策を検討します。

●当施設の洪水浸水想定区域(想定最大規模)

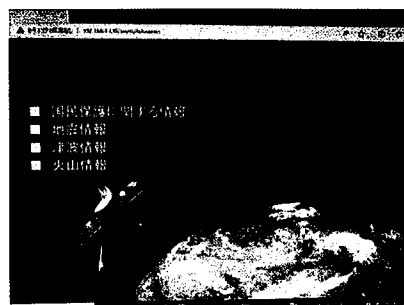


●台風・大雨洪水・豪雪に備える

1	テレビ、ラジオ、インターネット等で気象情報を掌握して起こり得る事態に対応策を練るとともに、お客さまにテレビモニター等で随時情報を提供する。
2	飛ばされやすい物や倒れやすい物を撤去、移動する。
3	植栽、工作物などの養生や補強をしておく。
4	お客さまに呼びかけをし、被災を回避する。
5	施設利用制限、事業の中止を判断し、周知する。
6	日ごろの巡回によりハザードマップを作成し、風雨により危険の増幅が予測される場合は、事前に措置をする。

エ 弾道ミサイル発射への対策

近隣国からミサイル攻撃があった場合、J-アラートや緊急放送で情報を得て、お客さまをすみやかに屋内へ避難させ、窓がない場所や窓から離れた場所へ移動させます。その後は、行政機関の指示に従い対応します。



Jアラートの情報を一早く確認

オ 緊急時に備えた資材調達

医薬品、AED等の「緊急資材」に加えて、災害を考慮した各種資材の準備が必要です。また、「避難誘導資材」や「災害対策資材」等も必要です。これらの資材は常備するよう、緊急調達先としてリストアップします。



職員全員、ホイッスルを常備

●常備しておくべき緊急時に必要な資材

避難誘導資材	懐中電灯、拡声器、携帯電話、ヘルメット、ホイッスルなど
緊急資材	救急箱、担架、毛布、タオル、氷など
災害対策資材	スコップ、ロープ、荷車、非常用ラジオ、ブルーシート、カップなど
資材入手先	そのほかに必要な資材を迅速に入手できる先をリスト化

カ 非番時の緊急対応(マニュアルの電子化)と情報共有

全職員が非番時でも迅速に対応できるよう、危機管理マニュアルを電子化します。スマートフォンやタブレットでマニュアルを確認ができるようにし、非番時に発生した緊急事態でも関係機関への連絡や初動を確実にを行います。

また、LINE WORKS を活用して情報を迅速に伝達・共有します。



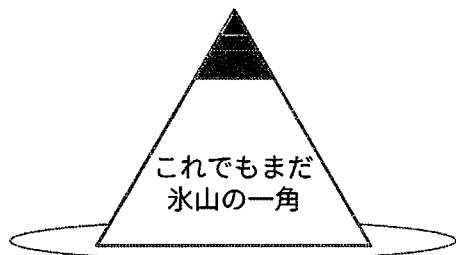
② スポーツに活動における事故防止対策

お客さまが安全で安心して施設を利用できるよう、施設・設備の点検はもちろん、健康面への配慮や熱中症、活動中の事故等の予防策を徹底します。

ア 安全管理

いつやってくるかわからない災害を未然に防ぐには、不安全な状態や行いに気づき、ヒヤリ・ハットの段階で地道に対策を考え、実行していくことが重要です。

対 策	内 容
スポーツ活動における事故防止対策	スポーツ活動に欠かせない器具は、常に安全で適正な状態に管理されていなければなりません。『チェックシート』にもとづく器具点検を実施し、異常の早期発見に努めます。
熱中症予防のよびかけ	大体育館、小体育館をWBGT計で測定します。熱中症警報などが発令された場合には、利用団体の代表者などに安全性について注意喚起します。
健康チェックの奨励	施設内に全自動血圧計などを設置し、運動前の健康チェックに役立ててもらいます。日頃からご自身の健康管理について興味をもっていただけるように働きかけます。(使用については事前の申請が必要)
ウォーミングアップやクールダウンの指導	希望者、希望団体に対し、スタッフによるウォーミングアップ指導などの安全教育をおこないます(事前の申請と打合せが必要)。



ハインリッヒの法則

1 重傷者
29 軽傷者
300 無傷災害
不安全行動・不安全状態

イ 心臓疾患・脳疾患・血管障害等への対策

スポーツ活動中に、お客さまに心臓疾患等の緊急事態が発生した場合には、119番通報やAEDの使用をふくめた迅速な対応が取れるようにします。

③ 不審者等の防止対策

当施設は、県民のみなさまに広くご利用いただける公共の施設です。日本国内でも元首相の暗殺事件が発生する等、多数の人があつまる公共の場所においてテロ事件が発生しています。万が一に備え、事件を未然に防ぐ取り組みを行い、お客さまの安全を第一に考えます。



ア 不審者・不審物

防犯体制を強化するため、所轄警察署や交番と連携し、防犯訓練や地域の防犯情報の提供に協力します。お客さまへの情報提供、注意喚起を積極的に行います。

さらに、不審物・テロ対策として透明回収ボックスを積極的に導入します。



館内に設置した透明回収ボックス

●透明回収ボックス設置のメリット

1	中身が見えることで、不審物（爆破物など）の投入防止となるテロ防止対策。
2	中身が見えることにより、利用者の分別回収意識の向上。

●不審者・不審物への備え、回避策

1	施設内外を適時巡回し、不審物、不審者の有無を確認する。
2	事件、不審者情報等を入手し、周知する。
3	利用者に積極的に声をかけ、日頃からコミュニケーションを取る。
4	周辺に不審者らしき情報がある場合は警察に知らせる。
5	更衣室やロッカーの中等をよく確認する。
6	年1回不審者に対する防犯訓練や講習会を実施する。
7	不審者・不審物を発見したら警察への通報等必要な措置をとる。

イ 盗難防止

盗難事例や事故が発生しやすい場所では、注意喚起のための貼り紙を掲示します。また、大会やイベント時には巡回回数を増やし（通常時5回以上）、こまめな声かけ等で盗難を防ぐ環境を整えます。お客さまの安全を第一に考え、安心してご利用いただけるよう取り組みます。

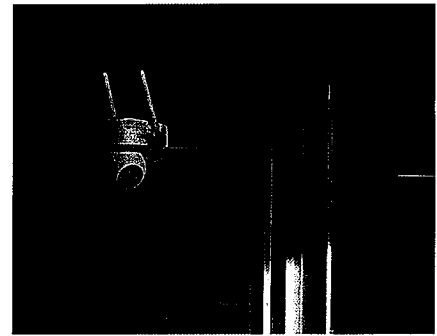
●盗難防止策の一例

1	大会等のイベント時には巡回回数を増やす。
2	更衣室ロッカー使用の推進。
3	施設職員と警備委託による24時間体制での事件発生防止。
4	防犯カメラの設置、増設。
5	盗難防止の貼り紙やポスター等での啓発。



ウ 防犯カメラの導入 新規

令和4年度から、駐車場と出入口に合計7台の防犯カメラを設置しました。個人情報保護に十分留意し、お客さまの安全を確保するため、職員の巡回と連携して盗難や事故の防止に役立っています。



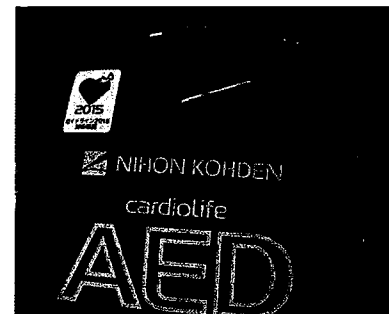
窓口に防犯カメラ設置

●防犯カメラ導入による効果

1	駐車場盗難などの未然防止。
2	不審者の早期発見。
3	事件、事故発生時の証拠を記録。
4	利用者のモラル向上。
5	設置による安心感の向上。

④ AED(自動体外式除細動器)の管理

施設内各所でおこった事故を想定し、お客さまにわかりやすいようAEDはエントランス、プール監視室の目立つ場所2か所に設置し、AED設置場所の案内を館内に掲示します。また、毎日1回の点検(バッテリー等)を確実にいき、いつでもだれでも使うことが可能な状態を保ちます。



AEDの動作チェック

●AED管理等の実行策

1	緊急時には、施設内において1分以内にAEDを届けられるようにします。
2	「日本救急医療財団AEDマップ」に設置情報を掲載し、救命率の向上を目指します。
3	すべての職員がAEDを使用できるように、心肺蘇生法の総合講習を受講します。
4	月2回以上は定期的な救命講習を実施し、AEDの操作、CPR動作の訓練します。
5	未就学児用パッド・モードが使用できるAEDを設置します。

⑤ 救急用具の常備と RICE 処置

救急用具を事務室内に常備し、練習中の軽微なケガ等の応急処置ができるようにします。また、医務室に担架、事務室前に車いすを設置し、負傷者の移動に役立っています。救急用具や車いす等は、だれでもいつでも使用できるように日常点検を行います。

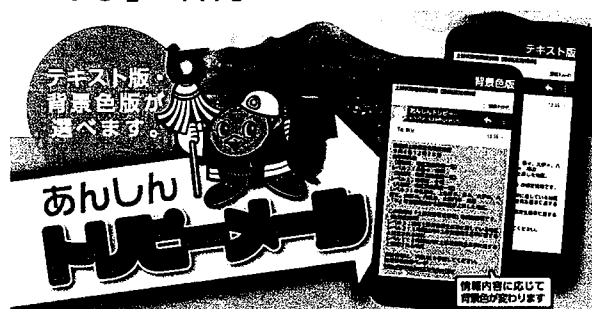


●RICE処置

Rest (安静)	スポーツ活動の停止
Ice (アイシング)	患部の冷却
Compression (圧迫)	患部の圧迫
Elevation (挙上)	患部の挙上

⑥ 「あんしんトリピーメール」・「あんしんトリピーなび」の啓発

当施設では「あんしんトリピーメール」および鳥取県防災アプリ「あんしんトリピーなび」の案内を館内に掲示、チラシ配布、デジタルサイネージで表示する等啓発を図り、登録者の増加を推進することで、お客さまや地域住民の皆様が災害への対応に役立てられるようにします。



(2) 緊急時の体制・対応

被害を最小限に食い止めるため、「お客さまの安全」を最優先とし、危機管理マニュアルの作成と防災訓練を行い、緊急時に対応できる体制をつくり、万が一の場合に備えます。

① 火災・災害への対応

火災・災害発生時には危機管理マニュアルとあわせ、下記の項目を徹底し、迅速・適切な対応を行います。

1	火災・災害発生時は最寄りの施設が応援 (施設独自では十分な応急措置ができない場合には、布勢総合運動公園に応援要請し、応急措置などを迅速かつ円滑におこなう)
2	閉館後、開館までの間は警備会社が消防、警察に通報し、館長へ連絡
3	火災・災害発生時は県にすみやかに第1報報告、その後も必要に応じ随時報告
4	終息後、総点検をおこない、県に詳細報告
5	マスコミへの対応 (窓口の一本化、適切な情報提供)

ア 火災時の対応

火災発生時には、日ごろの訓練による通報連絡・消火・避難誘導・非常放送を適切に行います。状況により消火活動よりもお客さまの非難を第一に考え、命を守ることを優先します。



職員担当班	職員対応行動
通報連絡班	消防署・警察への通報。
消火班	事務室火災報知機盤により現場確認し、消火器と電話を持って現場へ急行。火災現場を確認、初期消火。
避難誘導・救護班	お客さまへ災害・火災状況を伝えながら、混乱が生じないように冷静に避難誘導を実施。負傷者発生の場合、適切に応急救護（人工呼吸、除細動器等）
非常放送避難誘導班	非常放送によりお客さまの避難誘導。
※職員の配置状況により、各班を兼ねる場合がある。	

イ 地震・津波発生時の対応

地震が発生した場合には、津波が発生することを想定し、お客さまの安全確保と避難誘導を確実に行うため、下表のように対応します。

対応	職員対応行動
一次対応	「緊急地震速報」「津波警報・注意報」が出たことを迅速に伝える。
	お客さまを落ちつかせ、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。
	「津波警報・注意報」が出た場合には、なるべく高い場所（武道館2階または屋外の高所）への避難誘導を行う。
二次対応	建物の外観点検をした後、細部の点検をする。
	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・大雨洪水・大雪発生時の対応

天気予報等で事前に情報収集し、台風等の自然災害の発生が想定される場合等は、下表のとおり対応します。

対応	職員対応行動
一次対応	天気予報等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、撤去または移動する。
	お客さまが被害に遭う恐れがあるようなら、事業開催または施設利用の中止を求め、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、早期の利用開始を目指す。

エ 施設設備の異常・故障時(停電・漏電・断水等)の対応

お客さまの施設利用に支障が出ないように対応し、迅速な復旧に向けて処置をします。

対応	職員対応行動
一次対応	設備の異常信号及び故障時には、職員で対応可能なものについては即時対応し、復旧などの処置を行う。職員で対応が不可能な場合は、業務委託している業者に復旧依頼をする。
二次対応	業務委託し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あわせ事務局に連絡する。



② 事故・事件発生時の対応

その状態に応じて、迅速・適切な対応を行い、避難や救助活動ができるようにします。

対応	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
	休日、夜間の指定救急医療機関を館内に掲示

ア 事故発生時の対応

(ア) 事故者の確認と救護対応

事故が発生したら、すぐに AED を持って現場に駆けつけ、被害者の救護を最優先にします。119 番通報や一次救命措置を行い、必要に応じて 110 番通報も行います。

(イ) 二重事故防止措置

事故が頻発しないよう、現場では施設への立ち入り禁止や入場制限等の措置を取ります。再発防止措置を講じます。

(ウ) 速やかな対応と事故報告

被害者の救護を迅速に行い、事故発生の第一報と処理後の報告を施設長に行います。必要に応じて館長や当協会事務局、県からの指示を受け、速やかに適切な対応をします。



事故が起こった時のお客さま安全確保

(エ) 事故の原因究明と防止

事故の状況を素早く把握し、原因を明確にします。それを当協会の施設管理データとして蓄積・共有し、必要に応じて施設の緊急点検を行い再発防止に取り組み、安全な施設を提供するよう努めます。

イ 不審者・不審物(爆破物等)への対応

巡回と巡視の徹底、防犯カメラを設置して予防に努めます。緊急時の連絡体制を整え、訓練を行い、状況に応じて対応します。さらに、透明回収ボックスを導入し、不審物の発見を促します。

対応	職員対応行動
一次対応	お客さまがその場に近づかない、触れないよう注意喚起する。
	警察へ連絡し、お客さまを館外へすぐに避難誘導する。
	必ず2名以上の職員で対応する。
二次対応	職員で処理が可能と判断されるものについては、お客さまを遠ざけたうえで処理を行う。
	施設利用の中止または部分規制を実施する。



ウ 化学兵器・生物兵器等によるテロリズムへの対応

世界情勢の不安が高まる中、万が一テロが発生した場合でも、お客さまの安全を最優先に考え、迅速な避難と救助活動を行います。以下の表に示す対応策を実施します。

対応	職員対応行動
一次対応	お客さまの避難を最優先し、同時に施設の利用を中止する。
	110番、119番通報による救出・救助活動を依頼する。
	県および当協会事務局へ緊急連絡と情報提供をする。
	関係機関等から情報収集し、指示にしたがって行動する。
二次対応	救助活動の支援、職員避難（二次被害の防止）も同時に実施する。
	一次対応とあわせ県・事務局へ報告する。
	ヤジ馬等の対応をする。

エ 大陸間弾道ミサイル発射への対応

平成 30 年 3 月に策定された「鳥取県弾道ミサイル災害への初動対応マニュアル」および当施設の危機管理マニュアルに基づき、下記の表に示す対応を行います。

対応	職員対応行動
一次対応	J-アラート等による警報が発信されたら、お客さまに窓やガラスから離れ、窓のない更衣室等に避難するように放送等で呼びかける。
	館外にいるお客様には館内に避難するよう呼びかける。
	県や市の指示があれば、それにしたがって行動する。
二次対応	安全が確認されるまで館内で待機する。
	情報収集を行い動向を観察する。

③ 災害時の施設使用について

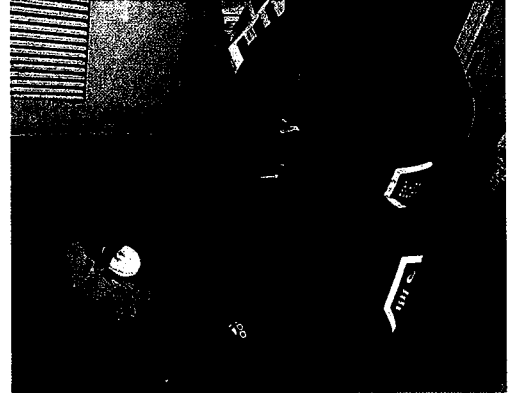
お客さまの安全を最優先に考え、地震や武力攻撃等の災害が発生した場合、指定管理者として県の指示に従い、避難場所の開設や迅速な閉館等の対応を行います。



④ 心肺蘇生法・応急手当の実施と対応

ア 当施設でのスポーツ活動中のケガ等に対する応急手当

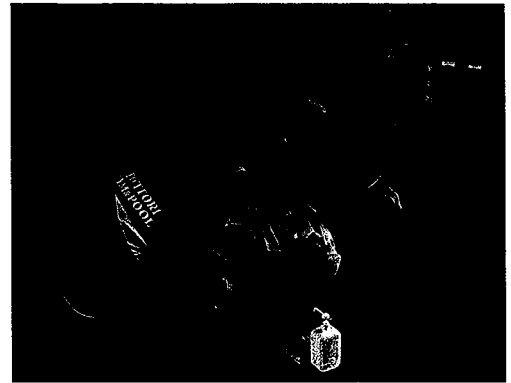
スポーツ活動での怪我は、捻挫や打撲、肉離れ等が多いです。『RICE 処置』を行い、状態を見守ります。骨折等の疑いがある場合は、119 番に通報し適切な対応をします。



事故が起こった時の適切な処置

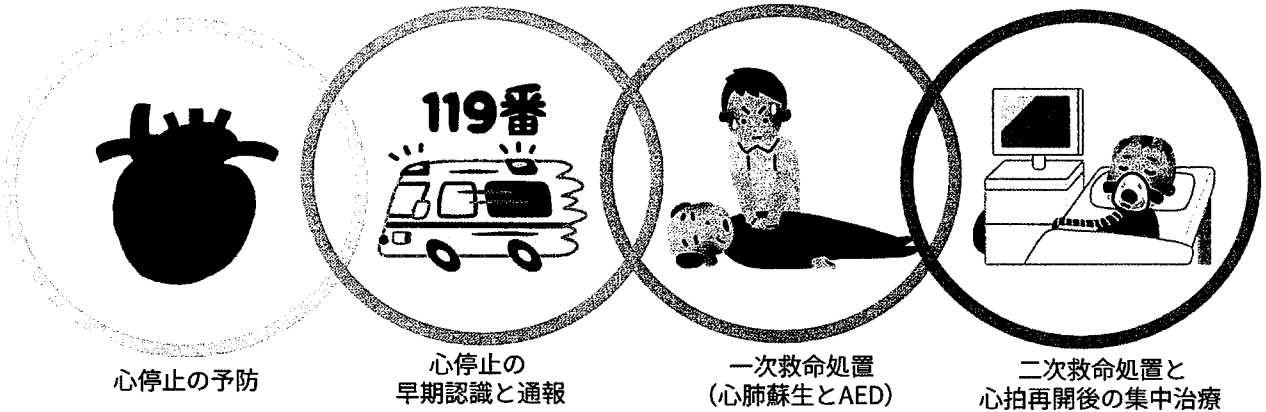
イ 心肺停止等に対する対応

心臓や呼吸に異常が確認された場合、すぐに 119 番通報し、大声でお客さまに協力をお願いします。職員と連携し、適切な指示を行いながら、できる限り多くの人に関与するよう努め、AED を使用し、心肺蘇生法を実施します。1人で処置を行う場合でも冷静に対応し、お客さまの安全を優先に考え、救急隊に引き継ぐまで続けられるよう訓練しています。



職員による AED 使用方法、心肺蘇生法訓練

●救急の連鎖（4つの輪）



⑤ J-アラートシステムを活用した緊急体制

「国から住民まで直接瞬時に」伝達することができる J-アラートの最大の特長を活かし、速やかにお客さまの安全を確保し、最善の対応をとります。

また、国や県が行う情報伝達訓練等に積極的に参加し、緊急時に情報伝達が確実に行われるよう、月1回の導通点検をします。



●実施している試験及び参加訓練の一覧

実施試験・訓練	実施月等
導通試験	毎月第4水曜日（年12回）
全国一斉情報伝達試験	6月、8月、11月、2月（年4回）
訓練用緊急地震速報訓練	適時6月、11月（津波防災の日に係る緊急地震速報訓練）
臨時試験・点検	異常発生時等に都度実施

⑥ PM2.5・黄砂等に関する注意喚起

日々の PM2.5 の測定値を館内に掲示し、「鳥取県微小粒子状物質に係る注意喚起等実施要領」に基づき、注意喚起を行います。高濃度の場合にはお客さまに注意を促します。さらに、お客さまの安全と健康を最優先に考え、大気中の微小粒子状物質濃度が国指針値を超えると、健康被害を予防するため、ウェブサイトや SNS で警戒情報を発信します。

⑦ 差別落書きの対応

「鳥取県人権施策基本方針―第4次改訂―」（令和4年2月）に基づき、人権への理解を深め、差別落書きの未然防止と対応には、「差別落書き未然防止指針」や「差別落書き対応要領」、当協会の「差別落書き対応マニュアル」を遵守します。これにより、人権が尊重される社会の実現を目指します。

●差別落書きへの対応例

鳥取県人権施策基本方針―第4次改訂―の理解
差別落書き禁止の啓発
差別落書き未然防止指針の理解
差別落書き対応マニュアルの整備
人権啓発研修参加による人権教育推進
差別落書き対応要領の理解
差別落書きを起こさせない施設管理

⑧ 新型インフルエンザ・新型コロナウイルス等の感染防止対策 新規

令和1年に発生した新型コロナウイルス感染症は、世界的な大流行（パンデミック）となりました。政府の緊急事態宣言の発令時には、当施設も一時臨時休館しました。その後も、マスクの着用、手指の消毒、体温計測、設備の定期的な消毒等の対策を実施しました。

令和5年5月8日から、新型コロナウイルス感染症の感染症法上の位置づけが、「新型インフルエンザ等感染症（2類相当）」から「5類感染症」に移行されましたが、国や県の方針に基づき、感染防止対策を常に最新に保つため、対応マニュアルを定期的に更新します。お客さまの安全と健康を第一に考え引き続き感染対策に取り組んでまいります。



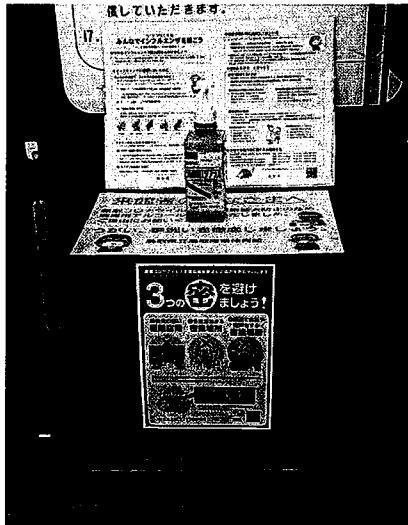
●新型コロナウイルス感染症感染防止対策一覧

感染防止対策

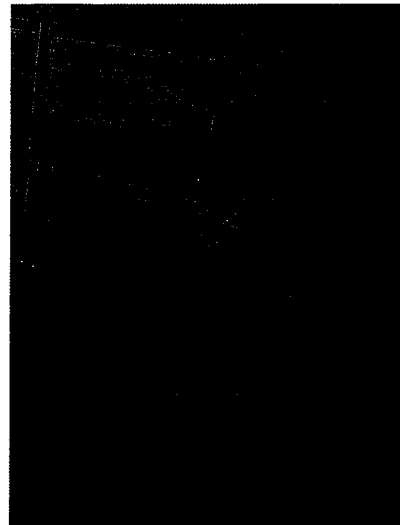
実施した内容

受付アクリルパーテーション設置	飛沫防止対策のため、受付窓口にアクリルパーテーションを設置
入館時の検温実施	入館口に非接触温度計を設置し、入館時にお客さまの体温を測定
消毒用アルコール設置	入館口、お客さまの導線等に手指消毒用アルコールを設置し、入館時や都度の手指消毒を推奨
事務室に飛沫防止用ビニールシート設置	勤務中の職員の感染防止対策のため、正面の職員からの飛沫、エアロゾル感染防止のためのビニールシートを設置
利用備品の消毒実施	消毒用アルコールや次亜塩素酸ナトリウム水溶液等により、利用備品を利用後に即時消毒を実施
スリッパの消毒実施	館内用スリッパを消毒済、使用後に分け、使用後のものは職員が次亜塩素酸ナトリウム水溶液で都度消毒してから消毒済ボックスへ整理・整頓を実施（約1時間毎、利用人数により時間は都度変更）
マスク着用徹底	職員及びお客さまの体質等により着用が難しい方を除き、館内でのマスク着用を徹底
感染防止対策の啓発	館内掲示等による感染防止対策の啓発を実施
換気の徹底	事務室、会議室、体育館、プール、研修室すべてで、可能な限り窓やドアを開放し、換気を徹底
お客さまの連絡先等の把握	受付時に感染経路等の把握のため、一般利用者連絡先等を1ヶ月程度保管（専用利用時は団体代表者が把握・保管）し、保管期間終了後はシュレッダーで廃棄
安心対策認証店登録	鳥取県版新型コロナウイルス感染拡大予防対策例や各種業界団体作成のガイドライン（チェックリスト）等を基に手順書を作成し、感染拡大予防対策を実施
職員の体調管理	職員の体調等を把握し、体調不良者や感染者は出勤を停止させる等の対策を徹底
催物開催時の手続きの徹底	新型コロナウイルス感染症対策の基本的対処方針に沿って、指定された来館者数を超える催しの場合は主催者が県に申請、報告をするよう指示
主催イベント実施時の健康チェック表提出	参加者に健康チェック表の提出を求め、体調不良者等を把握し、出席停止等の措置を実施
主催イベント実施時の参加人数制限	参加人数（観覧者含）を制限する等、密を避けるよう対策を実施
主催イベント実施時の受付時間分散	受付時の密を避けるため、時間帯を分けて受付を実施
出入口の分離	出入口での混雑を避けるため、職員とお客さまで出入口を別々に設定
利用後の施設消毒実施	会議室、研修室等の利用後に机やイス、スイッチ類、ドアノブ等の手が触れる箇所を職員で次亜塩素酸ナトリウム水溶液等により消毒を実施
利用後の設備消毒実施	テニス、バドミントン、バレーボールなど使用後に手が触れる箇所を職員で次亜塩素酸ナトリウム水溶液等により消毒を実施 また、お客さまが消毒できるようにウエスと消毒液を設置
施設の利用人数制限	密を防止するため、すべての施設の利用定員を半分以下に制限 プールは1コースあたり12人に制限
感染対策宣言店登録	新型コロナウイルスの感染症法上の位置づけが5類に移行されることに伴い、これまでの認証店及び協賛店制度に代わる「感染対策宣言店」に登録

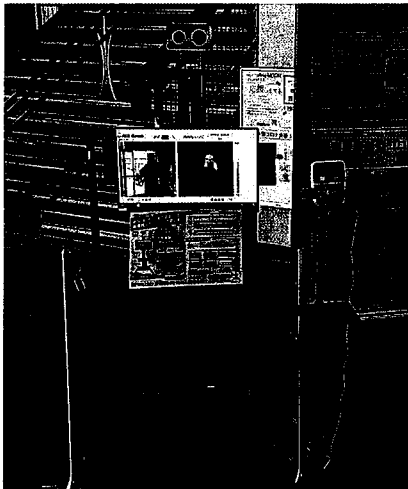




消毒液の設置



注意喚起の張り紙



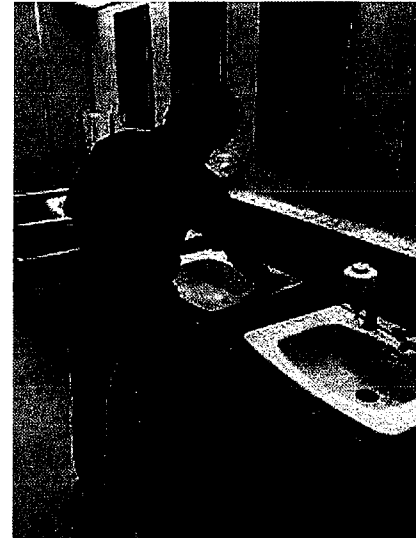
非接触体温計の設置



飛沫防止用ビニールシート



職員による消毒作業



職員による消毒作業



(3) お客様の苦情等トラブルの未然防止と対処方法

苦情の多くは、日頃からの注意やお客さま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ています。特に、私たち管理者の怠慢や不誠実と指摘されるような苦情は、絶対に避けなければならないものです。マニュアルの作成や研修の強化により、そのような事態を未然に防止します。

お客さまに対して常に誠実な対応を心掛け、信頼と満足を提供することをお約束します。

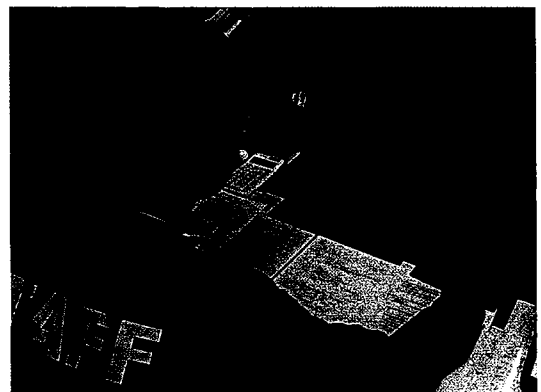
起こりうる苦情	防止策
<ul style="list-style-type: none"> ●管理者に対する苦情 接客態度、事務の処理、説明不足、施設の不衛生、設備の不具合など 	<ul style="list-style-type: none"> ●接客接遇能力の向上 ●事務の多重確認体制 ●わかりやすい説明 ●機器、設備の安全性と機能性維持
<ul style="list-style-type: none"> ●お客さま同士の苦情 自分本位の意見主張、迷惑行為、お客さま同士の確執、マナー違反 	<ul style="list-style-type: none"> ●協調利用のお願い ●迷惑行為の規制と注意 ●トラブルの仲裁 ●マナー向上のお願い ●ルール遵守のお願い
<ul style="list-style-type: none"> ●外部からの意図的な苦情 いやがらせ、クレーマー 	<ul style="list-style-type: none"> ●巡回、セキュリティの強化 ●お客さまへ防犯の協力依頼 ●不審者情報の収集と周知 ●地域、学校、警察などとの連携
<ul style="list-style-type: none"> ●予測が難しい苦情 	<ul style="list-style-type: none"> ●情報の収集と周知 ●関連機関部署との連絡・連携

① 苦情、トラブルの未然防止と再発防止

安全・安心・快適な空間を提供するため、苦情やトラブルへの迅速な対応と「クレームゼロ」を目指した組織的な取り組みを行い、運営経験と知識の構築によって、あらゆる場面に対応できる体制を整えます。

「未然防止」のためには、成功事例を共有し、同様の問題が生じていないか確認をします。「事案の検証」を通じて、トラブルの真の原因を追求し、再発を防ぐための対策を講じます。トラブル発生時から解決に至るまでのプロセスを明確にし、職員の適切な対応を徹底します。

さらに、お客さまの満足度向上を図るため、職員にはさまざまな事情に対応するための人権問題等の専門研修を提供し、公平・公正を確保するため、日々努力を重ねます。



苦情やトラブルをデータにまとめ改善に努める



② 苦情、トラブルに対する対処法

お客さまからの苦情やトラブルの報告があった場合は、真摯にお受けし、適切な対応を行います。同様の事例が二度と発生しないよう、再発防止策を具体的に計画し、実施します。また、職員の接客研修を徹底し、お客さまに満足いただけるよう努めます。お客さまの声を大切に、より良いサービス提供に向けて改善に努めます。



職員の接客研修実施

③ 苦情処理報告書の作成の流れ

苦情やトラブルがあった場合は、すみやかに苦情処理報告書を作成し、県および当協会事務局に報告します。

