

③ お客さまの利便性、安全性を向上させるための環境づくり

お客さまに安全に安心して施設を利用いただくために、施設内を常に清潔に保ちます。施設の瑕疵（かし）等でのケガの予防を徹底し、快適に施設を利用できる環境をつくります。

また、これまでに行った取組をさらに充実させ、新たな要望に対しては、可能な限り迅速な対応をします。

（以下の安全管理等の詳細は、第5章事故・事件の防止措置と緊急時の対応に記載）

ア 誰にでも安全・安心で快適な環境づくり

継続

拡充

当館はバリアフリーに対応しており、年齢や障がいの有無にかかわらず利用できます。

また、主道場及び小道場の床は、コーティングされていない素地の床であるため、ラインテープ撤去時のはく離等が発生しやすいことから、さらに安全性を高めるために日々の巡回や安全対策を強化します。

イ 施設の特性に応じた安全利用の確保(8項目)

<p>拡充</p> <p>巡回と点検の実施による安全・安心な施設の提供</p>	<ul style="list-style-type: none"> ●職員による巡視・巡回や施設・設備の点検（1日5回以上）を実施します。 ●外部委託している専門業者による点検・報告（月1回以上）を徹底します。
<p>新規</p> <p>施設・設備を利用するための準備や片付けに関する説明と補助</p>	<ul style="list-style-type: none"> ●施設を利用するうえで必要な指導・助言および付属設備、備品の準備をします。 ●使用方法と注意事項の説明等を行い、はじめての方でもわかりやすいご案内をします。（受付時毎回） ●はじめての方や説明だけではわからないという方には、職員が操作説明や用具の準備、補助を行います。
<p>拡充</p> <p>熱中症対策</p>	<ul style="list-style-type: none"> ●熱中症の予防のために、高温多湿期には毎日巡回時にWBGT（暑さ指数）計を使用した測定を行います。 ●測定結果と水分補給や適度な休憩をすすめる注意喚起を掲示し、熱中症予防に活用します。
<p>拡充</p> <p>健康チェックコーナーの設置</p>	<ul style="list-style-type: none"> ●健康チェックコーナーを設け、運動前後の健康管理のためのチェック表を掲示します。 ●血圧計・体重計等を設置することにより、施設をより安全に安心してご利用いただけるようにします。
<p>新規</p> <p>感染症予防に関する</p> <p>拡充</p> <p>対策</p>	<ul style="list-style-type: none"> ●インフルエンザ等の感染症対策として、注意喚起を行うとともに、館内にアルコール消毒液を設置します。 ●ノロウイルス等への対応として、マスクや塩素系消毒液等を常備し、吐しゃ物等の処理を迅速に行います。
<p>新規</p> <p>武道・スポーツ教室</p> <p>拡充</p> <p>事業での安全対策</p>	<ul style="list-style-type: none"> ●指導者と打ち合わせを行い、指導内容等を確認し、事故防止策を徹底します。 ●お客さまの声等の確認をして、課題を見つけ改善につなげます。

<p>新規 拡充</p>	<p>職員の危機管理対策の徹底</p>	<ul style="list-style-type: none"> ●毎朝、朝礼を実施し、前日の異常箇所の有無や必要な情報を職員が共有します。 ●危機意識を高め、非常時にお客さまへの説明・避難誘導ができるよう対応します。
<p>拡充</p>	<p>弓道場シャッター開閉時の事故防止</p>	<ul style="list-style-type: none"> ●弓道場のシャッター開閉時に、お客さまが指をはさむ事故を防止するため、シャッターの開閉を職員が行います。



職員によるシャッターの開閉



使い捨て手袋・マスク等を常備

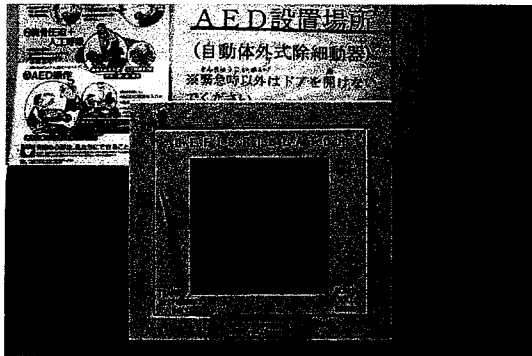
ウ 緊急時の即応体制の構築と維持(6項目)

事故や災害時に館長を危機管理責任者とし、本会事務局や他の管理施設と綿密な連絡体制をとり、米子警察署や米子消防署、医療機関等と連携した即応体制を構築します。

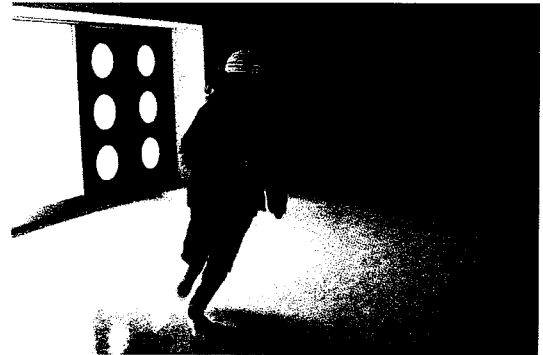
さらに、平時から職員が緊急時に即応できるよう応急処置や避難誘導訓練を行うことで、安全・安心な施設として管理運営します。

<p>拡充</p>	<p>緊急時のマニュアル整備と訓練の実施</p>	<ul style="list-style-type: none"> ●事故や災害の発生を想定したマニュアルを整備するとともに、万が一の場合に備え職員全員がその訓練（年2回以上）を行います。
<p>拡充</p>	<p>避難誘導と制服・名札の着用</p>	<ul style="list-style-type: none"> ●緊急時の職員による避難誘導マニュアルを作成し、火元責任者と避難経路を掲示します。 ●職員と一目でわかるよう名札およびスタッフ制服の着用を義務づけ、いざというときにお客さまから声をかけていただけるようにします。
<p>新規</p>	<p>全国瞬時警報システム（J-ALERT）の日常点検</p>	<ul style="list-style-type: none"> ●日常点検（週1回または鳥取県危機管理局危機対策・情報課からの指示によりそのつど）を実施し、災害発生時に緊急放送が確実に伝えられるようにします。
<p>新規 拡充</p>	<p>救命講習の充実</p>	<ul style="list-style-type: none"> ●応急手当指導員資格を取得している職員による普通救命講習（応急手当、AED操作等の総合訓練）を年間2回実施し、月1回は定期的な救命講習を実施します。 ●AEDの操作、CPRの動作を訓練し、全職員が万が一の事故等に対応できるようにします。
<p>新規 拡充</p>	<p>AED設置場所の掲示と日常点検の実施</p>	<ul style="list-style-type: none"> ●館内・敷地内での事故に備えて、お客さまに周知できるようAED設置場所を館内各所に掲示します。 ●1日1回のAEDの点検を確実にを行い、緊急時に確実に使用可能なようにします。

新規	弾道ミサイル発射時の対応	●近年、大陸間弾道ミサイルの発射が懸念されることから、ミサイル発射時のマニュアルを作成し、屋内への避難誘導が迅速に行えるようにします。
----	--------------	---



館内に設置しているAED



避難誘導訓練

エ 火災発生時の対応

継続

拡充

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行います。

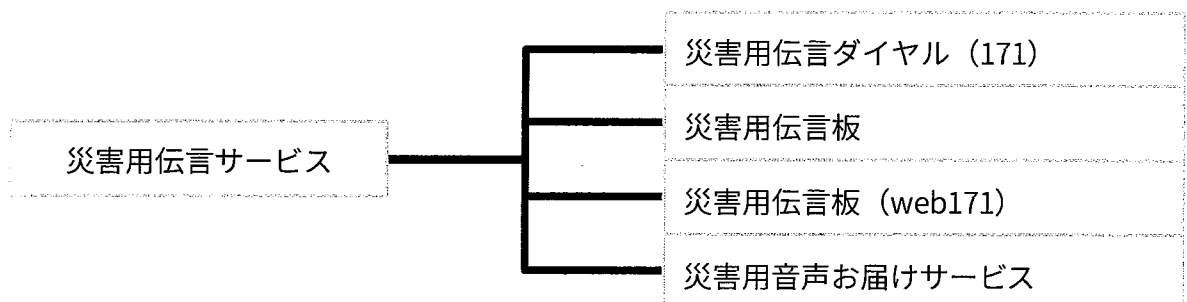


初期消火訓練

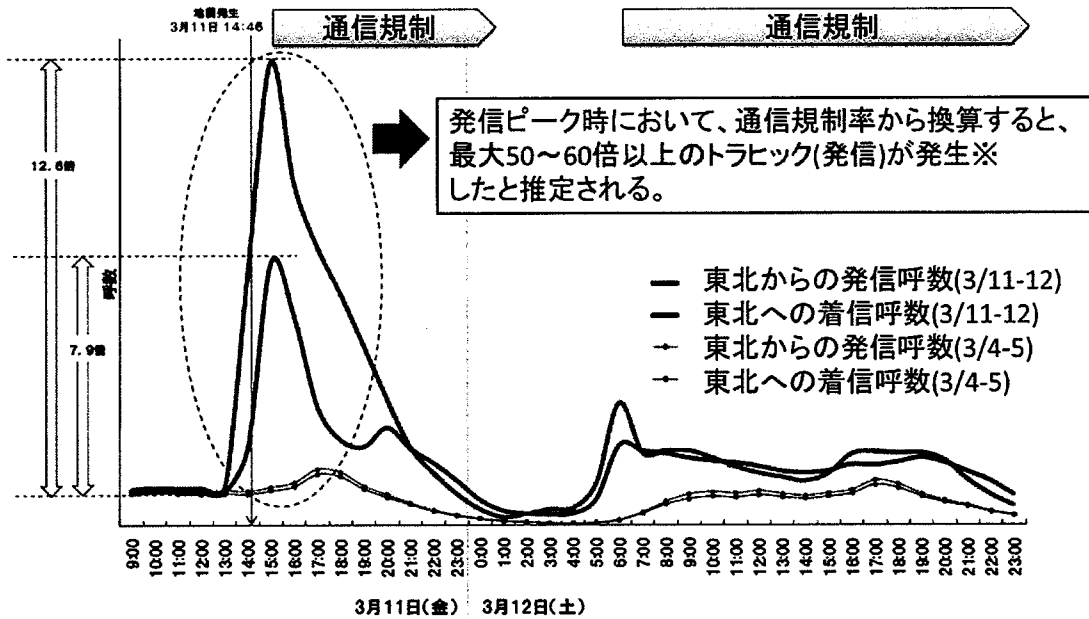
オ 地震発生時の通信手段

新規

震災発生時は通信規制が行われ、電話がつながりにくい状態になります。東日本大震災等ではメール等のパケット通信は、通信規制が行われなかったことから、「災害用伝言サービス」やメールを震災時に本会事務局や関係機関との連絡手段として確立するよう震災対応マニュアルを再整備しました。



図：東北地域における携帯電話の輻輳発生と通信規制の例。



※15 時台において 80%の通信規制を行っていたため、 $12.6 \div (1-0.8) = \text{約 } 60 \text{ 倍}$ のトラヒックと予想できる。

出典 「大規模災害等緊急事態における通信確保の在り方に関する検討会：ネットワークインフラ WG(第2回)」配付資料より作成。

通信規制の例(東日本大震災)(総務省 HP より引用)

カ 急病や負傷への対応

継続

拡充

当館をご利用のお客さまに、急病や事故等が発生した場合には、職員が AED や救急用具を持ってすみやかに現場に急行し、ケガ等の状況確認を行い、119 番通報を行います。また、夜間救急病院を館内に掲示し、傷病者の状態や希望に応じて対応します。



事務室でおこなったケガの応急処置

キ 用具・設備・施設の安全管理(5 項目)

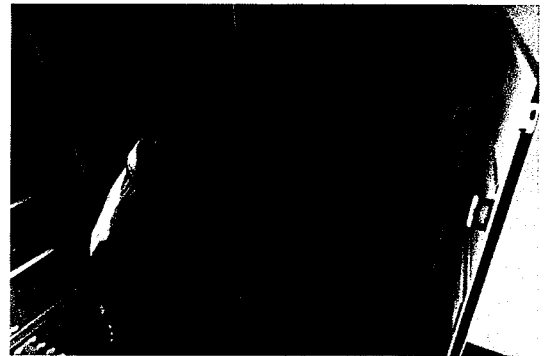
日常点検と定期点検を徹底することで、お客さまに安全に安心してご利用いただけるようにし、異常が発見された場合にはその場に近づかないよう注意喚起と応急処置等を行います。

<p>新規</p> <p>拡充</p>	<p>備品の日常点検</p>	<p>●日常点検において、貸し出しする備品等は、「貸し出し備品確認表」に異常の有無を記載し、毎日の巡回時に目視・触診での点検を行います。</p>
<p>新規</p> <p>拡充</p>	<p>館内用スリッパの点検</p>	<p>●お客さまが使用されるスリッパは、巡回時に清掃をかねた点検と整理・整頓を行い、破損等があれば修理や交換をします。</p>

<p>新規 拡充</p> <p>道場フロアのラインテープ使用による剥離防止と日常清掃</p>	<ul style="list-style-type: none"> ●ラインテープによる道場床面の剥離防止のため、お客さまにはラインテープをはがさないよう事前に説明し、除去は当館職員が実施します。 ●床面の剥離が発生した場合には、床面補修の応急処置を行います。 ●床材の傷みを極力進行させないように、原則として乾燥モップによる粉塵除去を原則とします。
<p>拡充</p> <p>異常が発見された場合の注意喚起と修繕</p>	<ul style="list-style-type: none"> ●日常点検等で施設や設備に異常が発見された場合には、お客さまの安全を第一に考えて、間仕切りを行う等してその場に近寄らないように注意喚起します。 ●応急処置等を行い、大規模な修繕が必要な場合は、主管課であるスポーツ課および本会事務局に報告し、迅速な対応をします。
<p>継続</p> <p>消防設備の点検</p>	<ul style="list-style-type: none"> ●消防法により定められた消防設備の点検は、年間2回実施します。 ●点検結果は、「消防用設備等（特殊消防用設備等）点検結果報告書」に記載し、すみやかに米子消防署に提出します。



巡回時にスリッパの整理・整頓と点検・清掃



消防設備点検

ク 災害や事故等が発生した場合の賠償保険

新規

拡充

さまざまな災害や事故が発生し、万が一お客さま等にケガ等があった場合の補償として、各種賠償保険に加入します。

<p>スポーツファシリティーズ保険</p>	<ul style="list-style-type: none"> ●施設の設備や構造上の欠陥、管理不備による瑕疵（かし）によるお客さまへの身体的傷害や物損事故等。
<p>スポーツレクリエーション保険</p>	<ul style="list-style-type: none"> ●自主事業、イベント開催時の事故、ケガ等。
<p>スポーツ安全保険</p>	<ul style="list-style-type: none"> ●教室事業参加者および指導者の事故やケガの発生した場合等。

ケ 施設の空きスペース等を利用した快適な施設の提供(4項目)

施設の空きスペースを有効利用し、情報の共有の場や県民の憩いの場として提供することで、だれでも気軽に施設を利用していただける空間をつくります。

<p>新規 再掲</p>	<p>子育て王国とっとり の推進</p>	<ul style="list-style-type: none"> ●「子育て王国とっとり」を推進するため、「子育て応援パスポート事業」に協賛店舗として登録します。 ●おむつ交換や授乳室、ベビーベッド等の利用を安心して行っていただけるように、環境衛生を徹底し、気持ちよく利用していただける空間を提供します。
<p>新規 再掲</p>	<p>キッズコーナーの 設置</p>	<ul style="list-style-type: none"> ●エントランス等の空きスペースを利用して、キッズコーナーを設置します。 ●子どもが安全清潔に遊べるように、設置物等はアルコール除菌を行い、清潔に保ちます。
<p>新規 再掲</p>	<p>だれでも気軽に利用 できる空間の提供</p>	<ul style="list-style-type: none"> ●エントランスや通路等を写真や絵画の展示スペースとして提供します。 ●県民の憩いの場として、空きスペースを提供します。
<p>新規 拡充</p>	<p>武道・スポーツ情報 の提供</p>	<ul style="list-style-type: none"> ●エントランスの空きスペースを利用し、情報コーナーを設置して武道・スポーツの書籍等が閲覧できるようにします。 ●武道・スポーツに関する情報提供や情報交換の場として活用します。

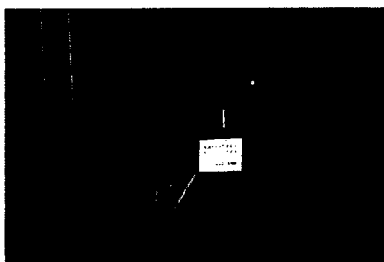


明るく清潔な授乳室



エントランス・通路の空きスペースを提供

コ その他の利便性を向上させる取組(18項目)



夏季に各道場に扇風機を設置



更衣室にベビーベッドを設置



総合案内をエントランスに設置

継続	休館日・開館時間の対応	<ul style="list-style-type: none"> ●現在の指定管理期間に引き続き、休館日、開館時間について柔軟に対応し、大会開催時等の早朝開館希望には早朝出勤する職員を配置することで対応します。 ●休館日は、点検作業等による臨時時間休館をのぞき、年末年始の12月29日から1月3日までとし、お客さまのニーズを把握し対応します。
新規	小児用便座の設置	<ul style="list-style-type: none"> ●身障者トイレに小児用便座を設置し、小さな子どもがトイレを使いやすい環境をつくります。
拡充	ニーズに合わせた自動販売機の設置	<ul style="list-style-type: none"> ●お客さまのニーズに合わせた自動販売機（電子マネー対応、取り扱い商品等）を設置します。
新規 拡充	新規貸し出し備品の充実	<ul style="list-style-type: none"> ●現在取り扱いがなく、お客さまのニーズの高い貸し出し用備品を用意し、ご利用の手軽さと利便性を高めます。
継続 拡充	消耗品の販売	<ul style="list-style-type: none"> ●武道具店・スポーツ店と連携して、武道・スポーツで利用する消耗品等を低価格で提供できるようにします。
拡充	派遣事業の実施	<ul style="list-style-type: none"> ●依頼があれば、学校や地域へ職員や講師が直接出向いて指導する派遣事業を実施します。
継続	ベビーベッドの設置	<ul style="list-style-type: none"> ●更衣室や授乳室にベビーベッドを設置し、赤ちゃんのおむつ交換等に気軽にご利用いただけるようにします。
継続	扇風機とストーブの設置	<ul style="list-style-type: none"> ●冷暖房設備のない弓道場に、夏季は扇風機、冬季はストーブを設置します。 ●各道場に冷房効率向上のために扇風機を設置します。
新規	弓道場の防寒対策	<ul style="list-style-type: none"> ●冬季の防寒対策、暖房効果の向上をねらい、弓道場にビニールシート（ビニール製武者窓）を設置します。
新規	弓力測定器の設置	<ul style="list-style-type: none"> ●弓の強さを測定できるように、弓道場に弓力測定器を設置します。
拡充	掲示コーナーの提供	<ul style="list-style-type: none"> ●サークル活動等を促進するため、掲示コーナーを活用し、募集チラシ等を掲載する場所を提供します。
新規	カード決済・電子マネー決済の導入検討	<ul style="list-style-type: none"> ●施設利用料、教室入会料金等のお支払い、外国人観光客向けにカード決済・電子マネー決済の導入を検討します。
新規	文化教室の開催	<ul style="list-style-type: none"> ●研修室・会議室の利用促進のため、主催事業として文化教室や講演会を開催します。
新規	会議等での予約受付開始日変更	<ul style="list-style-type: none"> ●会議等で利用される場合の予約受付開始日を現行の1か月前から3ヶ月前に変更し、利便性の向上を図ります。
新規	総合案内を事務室外に設置	<ul style="list-style-type: none"> ●主催事業開催時には、総合案内をエントランス等に設置し、すばやい対応ができるようにします。
新規	自動翻訳機の導入検討	<ul style="list-style-type: none"> ●外国人旅行者への対応として、受付・案内をスムーズにするため、自動翻訳機「イリー」の導入を検討します。
新規	調整ダイヤル式メガネ、ルーペの導入	<ul style="list-style-type: none"> ●近視・遠視・老眼の方等に、受付時利用していただけるよう、調整ダイヤル式メガネとルーペを設置します。
新規	物品販売業者等による物品提供	<ul style="list-style-type: none"> ●お客さまの利便性を考え、大会開催時等に契約した業者等による食事や物品の販売を行います。
新規	コピー・FAX利用サービス（有料）の提供	<ul style="list-style-type: none"> ●隣接するコンビニ等がないことから、事務室の複合機を利用したコピー・FAXサービス（有料）を提供します。

④ お客さま本位のサービスの提供

県民の誰もが当館の施設を「気軽に」「楽しく」利用していただけるように、直接お客さまの生の声をうかがうことで、そのニーズに応えた柔軟な対応をしてきました。

次期指定管理期間もお客さまからのご意見やご要望を積極的に取り入れた運営をしていきます。

ア 明るく、親しみのある接遇ができる体制

新規

拡充

当館ご利用のすべてのお客さまが満足いただける接客・接遇を目指し、サービスの向上を図ります。定期的（月1回）な接客・接遇研修をはじめとして、お客さま満足度の高い運営を行うために、全職員が共通した「接遇マニュアル」にそった対応を行います。



電話対応接遇研修

1

「接遇マニュアル」を整備し、全職員が同じ対応ができるように訓練をします。さらに、サービスの変化に対応するため、定期的な更新を行います。

2

お客さまの顔を見て、おもてなしの心をもって笑顔で明朗な接客に努めます。

3

複数のお客さまに対して、2人以上の体制で対応し、極力お待たせしない接客を行います。

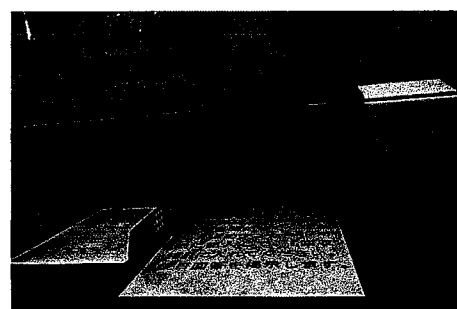
イ お客さまのご意見・ご要望に対する迅速で開かれた対応

継続

拡充

指定管理運営開始当初から、館内に「みなさんの声」投書箱を設置し、直接的には言いにくいご意見も出していただくことにより、業務の改善につなげてきました。

寄せられたご意見は、すみやかに館内掲示で回答するほか、当館広報誌「武道館新聞」に毎月記載し、お客さまの声を広く「見える化」します。



「みなさんの声」投書箱

ウ お客さまアンケートの実施によるさらなるサービスの向上

継続

拡充

年間4回のお客さま定期アンケートのほか、主催イベント時にも臨時にアンケートを実施します。それぞれ対象を変更することでお客さまのご意見を広く取り入れ、全職員、事業の関係者とも共有します。課題はすみやかに改善し、お客さま満足度を高めます。

エ 武道連盟からの声を生かす取組

継続
拡充

当館は本会に加盟する9つの武道連盟とのつながりを大切にし、鳥取県内の武道連盟のご意見やご要望等の生の声を直接聞く「武道連盟連絡会」を年間複数回開催しています。ここでの意見を集約し、業務・設備の改善やよりよい事業の運営に活かします。



武道連盟連絡会の開催

オ 武道・スポーツ以外でも施設に支障がない範囲での利用を促進

新規
拡充

当館の設置目的から逸脱しない範囲で、武道・スポーツ以外の活動にも広く県民の方がご利用いただけるようにします。

1

会議室・研修室を会社会議や講演会、書道教室等の文化活動の場として活用します。

2

師範室、相撲場控室をヨガ教室や着物の着付け教室、打ち合わせ等の場として活用します。

3

各道場を武道・スポーツの普及・振興活動に支障のない範囲で、科学教室やコンサート等の文化活動に提供します。



米子子どもの科学教室の利用



青少年育成県民大会の利用

カ インターネット(SNS等)を活用し迅速な情報公開・提供

新規

当館 HP のさらなる充実（ウェブアクセシビリティ対応等）や Facebook、Instagram 等の SNS を活用し、お客さまに武道・スポーツの情報や緊急の連絡事項等の情報を迅速に発信できるようにします。

⑤ 県民へのライフステージに応じた運動・スポーツ機会の提供(5項目)

武道・スポーツを通して生涯にわたって豊かに生きるための健康や体力の基礎を培うことにより、心身の健康保持・増進を図ります。武道教室や畳の道場を利用した運動教室を開催し、障がいの有無等にかかわらず、さまざまな年代に運動の機会を提供します。

<p>新規 拡充</p>	<p>武道・スポーツ教室 の拡充</p>	<p>●武道に適した施設の機能を十分に活かしながら、利用者のニーズに応じたサービスを年間1,200回以上提供します。</p>
<p>新規 拡充</p>	<p>主催大会・講習会・ イベントの開催</p>	<p>●武道・スポーツを「する」だけではなく、観戦などで「みる」、スポーツボランティアや指導者として「ささえる」ことにかかわるスポーツ機会を提供します。</p>
<p>拡充</p>	<p>大規模大会・イベント等の誘致により武道・スポーツに触れる</p>	<p>●各競技団体等と連携して、各種全国大会やイベントの開催・誘致に取り組みます。 ●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ます。(東京オリンピック・パラリンピック合宿誘致による各国トップアスリートとの交流)</p>
<p>新規 拡充</p>	<p>ライフステージに応じた運動・スポーツ機会の提供</p>	<p>●幼児期における運動・スポーツの基礎づくりのためのスポーツ・運動教室を開催します。 ●児童生徒のための運動・スポーツの基礎づくりのためのスポーツ・運動教室を開催します。 ●成年期の運動不足解消を目的としたスポーツ・運動教室を開催します。 ●高齢者の健康増進とスポーツ活動機会の充実をはかるため、高齢者を対象としたスポーツ・運動教室を開催します。</p>
<p>新規 拡充</p>	<p>運動・スポーツを通じた健康増進と基礎づくり</p>	<p>●地域の自治会等と連携し、多世代でのスポーツ交流イベントを行います。 ●公益財団法人日本スポーツ協会公認スポーツ指導員等の公認資格を持った職員を外部指導者等として派遣し、武道を通じての心身の発達と基礎体力・競技力の向上を図ります。 ●成人、高齢者を対象とした武道教室や運動・スポーツ教室を充実させ、成年期からのスポーツ機会を提供することで心身の健康保持を目指します。</p>



主催する小学生剣道大会



主催する武道・スポーツ教室の拡充



武道を通して子どもの心身の基礎づくり

⑥ 競技力向上にむけた人材育成とスポーツ機会の充実

2020年に東京オリンピック・パラリンピックの開催が決定し、国際大会や全国大会においても鳥取県選手の活躍が期待されるなかで、県民のスポーツへの関心を高め、意識の一体感を生むことが求められます。これらを本県の活性化につなげるために、競技力の向上にむけた人材育成とスポーツ環境の充実を推進します。

ア 競技力向上のための指導者育成と資質の向上

継続

拡充

競技力の向上のためには、指導体制の充実と質の高い指導者の養成が不可欠であると考えます。当館は、競技力向上のために本会加盟団体やそのほかの関係団体と連携を強化し、武道・スポーツ指導者の育成と資質の向上に取り組みます。

イ 武道の指導者育成と資質の向上の実施策

施設の特性を活かし、武道の競技力向上、指導者の育成と資質の向上のため、県内の指導者を対象とした講習会を開催します。

また、公益財団法人日本武道館と連携し、全国トップレベルの指導者を招いた研修会を開催することで、県内指導者のレベルアップにつなげます。

新規

武道の指導者育成と

拡充

資質の向上

●公益財団法人日本武道館と連携した『地域社会武道指導者研修会』を年2回以上開催します。

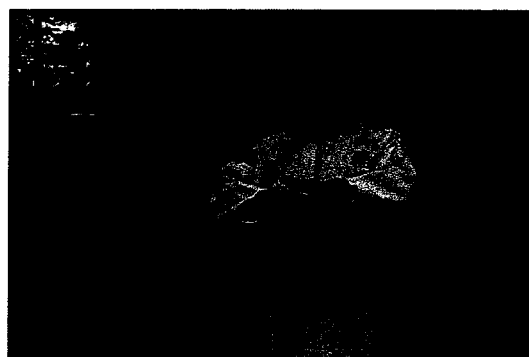
●全国トップレベルの指導者を招いて直接指導を受けることで、県内指導者の資質向上を図ります。

●平成24年4月から中学校の授業で武道が必修化されたことから、鳥取県教育委員会と協力し、経験の浅い教職員も含めた講習会を開催します。これにより、安全に授業が行えるよう協力します。

●ジュニアを対象とした競技会を開催することで、審判や役員の養成に活かします。



信國幸人講師(範士八段(熊本県))による弓道指導者研修会での指導



檜崎教子講師(シドニー五輪銀メダリスト)による柔道指導者研修会での指導

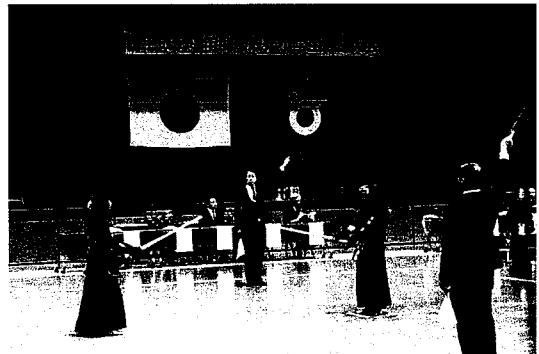
ウ ジュニア競技者の発掘と競技力向上の実施策

ジュニア競技者を発掘・育成するために大会や体験会等を開催し、競技スポーツにかかわる機会を増やすことで、ジュニア層の育成や競技スポーツへの県民意識を高めるための活動を行います。

<p>新規 拡充</p>	<p>ジュニア競技者を 発掘・育成</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 武道競技者の拡大と県民のみなさまに武道を知っていただく場として、武道合同体験会を開催し、競技人口の拡大を目指します。 ● 武道競技のジュニアの競技力向上と選手間交流のために、ジュニアを対象とした競技会を年間3回開催します。 ● 特別協賛として、株式会社ローソンに賞品等を提供いただき、選手の競技へのモチベーションを高めます。 ● 公益財団法人日本武道館と連携した『地方青少年武道錬成大会』を年2回以上開催します。 ● 全国トップレベルの指導者を招いて直接指導を受けることにより、ジュニア層の競技力向上を推進します。 ● 武道館が主催する教室に参加する子どもの中に、優秀な素質を持つものがいた場合には、各種競技連盟と協力し、連盟のジュニア競技力向上事業等に参加できるよう協力します。
------------------	---------------------------	---



ジュニア競技力向上(高校生弓道大会)

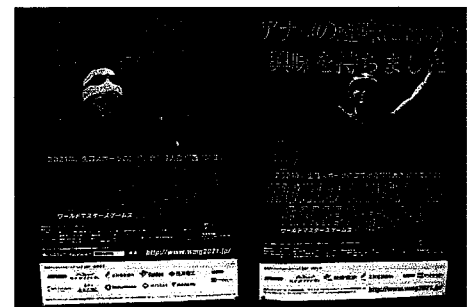


ジュニア競技力向上(小学生剣道大会)

⑦ 施設情報の積極的な公開

現在までに、武道・スポーツ情報等を当館ホームページに掲載、紙ベースでの広報誌(新聞・館報)の発行、地域や学校等へチラシ配布等を行ってきました。

次期指定管理期間には、SNS(Facebook等)を積極的に活用し、さらに幅広いターゲットに向けて情報発信し、ナショナルチームの事前合宿誘致等にも活用します。



ポスターによる情報発信

ア ウェブアクセシビリティに対応したホームページのリニューアル

新規

従来のホームページは機能が相対的に劣り、スマートフォンの普及によるモバイル端末に対応できていない等、部分的な改修では限界があります。

そのため、総務省が推奨しているウェブアクセシビリティにのっとった、だれにでも使いやすくわかりやすいHPにリニューアルし、そのうえで自分たちのルールをつくり守っていきます。

イ SNSによる情報提供・公開

新規

施設の最新情報をいち早くお客さまに提供するために、SNS (Facebook、Instagram 等) を活用し、県民のみなさまをはじめとした幅広い年代や県内外のお客さまに、当館をより身近に感じていただけるようにします。



Facebook の活用

ウ 紙ベースでの情報提供・公開の継続

継続

インターネット等のあつかいが苦手な方や高齢者向けに、紙ベースでの武道館新聞、武道館報等の広報活動を継続して行います。

⑧ 誰にでも優しい施設の提供

新規

拡充

公平利用を確保するため、法令遵守とあわせて、年齢や障がいの有無、国籍等にかかわらず、気軽にご利用いただける施設にしていきます。

そこで、ユニバーサルデザインの7原則に則り、誰にでも利用しやすい施設を目指したユニバーサルサービスを提供します。



ア 親子にやさしい子育て応援施設

再掲

当館は「子育て王国とっとり」を推進するため、「子育て応援パスポート」協賛店として新規登録しています。お客さまがパスポートの提示により、授乳スペース、キッズスペース、おむつ交換やミルクのお湯等が無料をご利用いただけるようにします。



授乳室の無料利用

イ だれにでもやさしい施設づくり

だれにでも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て、次のような取組を行います。

<p>新規</p>  <p>「国際シンボルマーク」 すべての障がい者を対象としたもので、障がい者が容易に利用できる建物、施設であることを表示するマークです。当館はバリアフリーに対応しており、車いすの方でもそのまま入館いただけます。</p>	<p>継続</p>  <p>「耳マーク」 耳の不自由な方が、気軽に筆談を申し出ただけよう受付や入口に表示し、対応できるようにします。また、全職員が手話講習を受講し、簡単なあいさつを交わす等の応接を行います。</p>	<p>継続</p>  <p>「ハートプラスマーク」 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します。</p>
<p>拡充</p>  <p>「ほじょ犬ステッカー」 公共施設でほじょ犬（盲導犬・介助犬・聴導犬）を受け入れることは「身体障害者補助犬法」により、義務づけられています。入館口にほじょ犬ステッカーを貼付し、お客さまへの周知を図り、安心して入館できる環境をつくります。</p>	<p>新規</p>  <p>「障がい者マーク」 肢体不自由であることを理由に運転免許証に条件を付されている方が運転する車に表示するマークです。</p>	<p>新規</p>  <p>「聴覚障がい者標識」 聴覚障がいがあることを理由に運転免許に条件を付されている方が運転する車に表示するマークです。</p>
<p>新規</p>  <p>「視覚障がい者国際シンボルマーク」 視覚障がいを表すマークです。視覚障がいの方がお手伝いが必要とされている場合がありますので、まず声をおかけすることからはじめます。</p>	<p>新規</p>  <p>「オストメイトマーク」 人工肛門・人口膀胱を使用している方（オストメイト）のための設備があることを表示するマークです。オストメイト対応トイレや案内誘導プレートに表示しています。</p>	<p>新規</p>  <p>「ヘルプマーク」 援助や配慮が必要であることを周囲に知らせる「ヘルプマーク」を着用している方に対して、その当事者の方の求めに応じて必要な支援等を行います。</p>

拡充

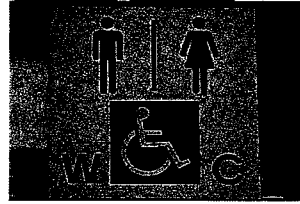


「多言語表記」

利用案内については、現在の英語・韓国語に加え、中国語（簡体字、繁体字）・ロシア語の5種類を作成し、海外からのお客さまの対応をスムーズに行うことができますようにします。

新規

拡充



「ピクトグラム・

UDフォント」

誰もが一目で施設や施設設備を理解できるよう、わかりやすいピクトグラム（絵文字・絵単語）等のサイン、UDフォント等を活用します。

拡充



「手話会話」

職員が手話研修等に参加し、簡単な会話を手話でできるようにすることで、誰でも利用しやすい施設を提供できるように努めます。

拡充



「鳥取県福祉のまちづくり
条例整備基準適合証」

鳥取県福祉のまちづくり条例整備基準適合証を正面玄関に表示し、福祉のまちづくり条例整備基準に適合した、誰でも安心して利用できる施設を目指します。

新規



「障がいのある方に対する
心のバリアフリー」

内閣府障害者対策本部の「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かもったサービスを提供します。

継続

拡充



「あいサポート運動」

（障がい者サポーター）

全職員が「あいサポーター研修」を受け、様々な種別の障がいを知ることからはじめます。そして、それぞれに必要な配慮や手助けを、できることから実践していきます。

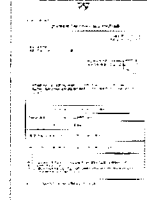
拡充



「車いすコーナーの設置」

車いすコーナーを設置し、必要な時に誰でもつかえるようにします。また、いつでもつかえるように、日常の点検をしっかりと行います。

拡充



「防火対象物特例認定証」




当館は、消防法令の遵守状況が優良であると認められており、一定期間、防火対象物の点検報告義務を免除する防火対象物として認定（特例認定）されています。

新規



「こどもかけこみ110番」

児童・生徒等が「声かけ」や「つきまとい」等の身の危険や不安を感じたときに、直ちに駆け込み、救助を求められる緊急の避難所「こどもかけこみ110番の家」として登録します。

<p>新規</p>  <p>「除雪作業」 冬場の積雪がある場合は、お客さまの歩行に支障がでないよう職員で除雪作業を行います。 また、駐車場の除雪は、隣接する米子ゴルフ場と連携を取り、スムーズな除雪を行い、駐車スペースを確保します。</p>	<p>新規</p>  <p>「とっとり子育て応援パスポート」 とっとり子育て応援店舗として登録し、カードの提示でお湯の提供やベビーベッド、授乳室の利用等のサービスが利用できるようになります。</p>	<p>新規</p>  <p>「ハートフル駐車場」 障がいや高齢等で歩行が困難な方、あるいはけがや出産前後で一時的に歩行が困難な方等に適切に利用していただくため、当館には6台分の専用駐車スペースを確保しています。</p>
--	---	---

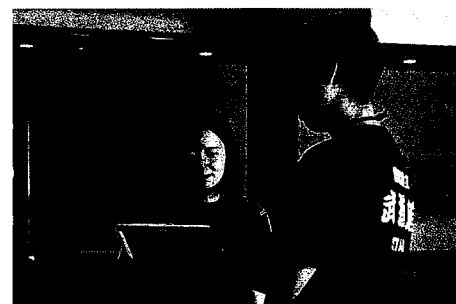
ウ 快適な施設利用のためのワンストップサービスの提供

はじめて利用される方でも気軽に利用できるよう、施設の利用方法や実施している事業等について分かりやすく案内 (iPad 等のタブレット端末の活用) したり、わずらわしい手続きを簡素化したりするなど、ワンストップサービスの徹底に取り組んでいきます。

総合受付ではコンシェルジュ機能を有し、当館以外の県内スポーツ施設、文化施設の公共施設情報等、お客さまが気軽に何でも相談できる体制づくりに取り組んでいきます。

当館の利用や業務内容等の案内はもちろん、ネットを活用した他の施設のインフォメーション機能を持たせ、お客さまが困っておられる場合のヘルプデスクの役割の実現に向け取り組んでいきます。

新規



iPad を利用した施設案内 (イメージ)

⑨ 物品販売によるお客さまの利便性向上

清涼飲料水やアイスクリーム等の自動販売機を館内外に設置し、お客さまのニーズを把握したうえで業者と打ち合わせ、随時入れ替えを行います。

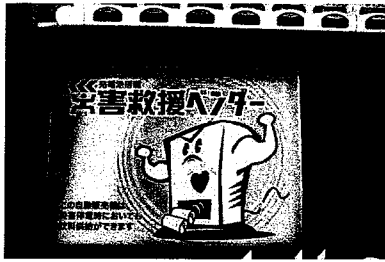
ただし、アルコール類・たばこ・青少年に有害な書籍・玩具・ゲーム機等の販売機は設置しません。

ア 自動販売機設置計画 新規 拡充

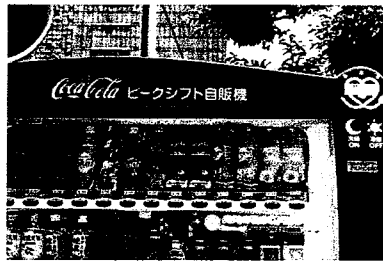
自動販売機は、お客さまのニーズの高い場所を選び設置します。

また、お客さまの利便性を考え、設置する自販機は、電子マネー対応、クレジットカード・デビットカード対応、Wi-Fi 対応、ユニバーサルデザインのものを導入し、さらに、当館が

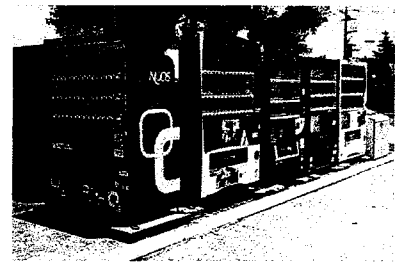
国民保護法避難施設であることから、避難場所になった場合を考え、災害対応ベンダーや省エネタイプのものを導入します。



災害対応型自販機



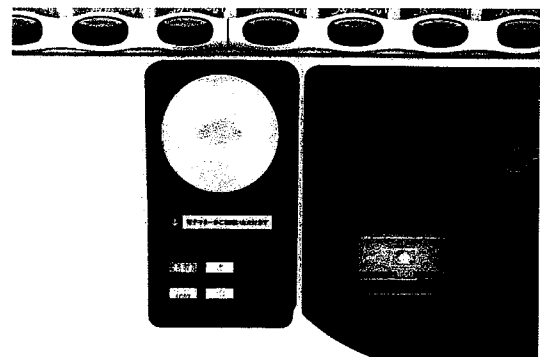
省エネ型(ピークシフト)自販機



現在設置中の自販機(一部)



ユニバーサル対応自販機



電子マネー対応自販機

イ 武道・スポーツ関係物品の取り扱い 再掲 拡充

武道・スポーツで利用する消耗品等を販売し、スポーツ店と連携して、低価格で商品を提供できるようにします。

⑩ デジタルサイネージの導入による利便性の向上 新規

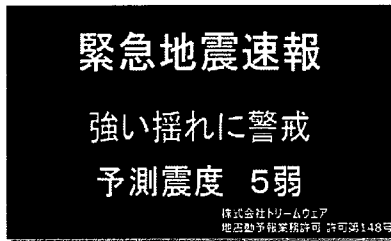
次期指定管理期間に新たに実施する目玉のひとつとして、自動販売機設置時に自動販売機併設型のデジタルサイネージ(ディスプレイ等の電子的な表示機器を使って情報を発信するシステム)導入を研究します。



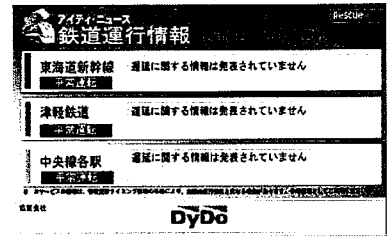
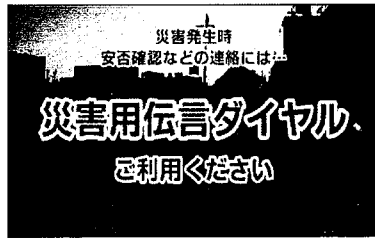
- フラッシュライト&スピーカーは緊急地震速報、津波警報の緊急情報が発生した時、LEDフラッシュライトが光り、スピーカーが音で緊急事態を告知。
- 映像ディスプレイによる災害情報及びコンテンツやCMの配信。
- 高輝度モニターの採用により屋外でも設置可能。
- 高性能バッテリーの搭載(オプション)により、ディスプレイユニットの電源確保が不要。
- 災害発生後一定時間の情報配信が可能。

自販機併設型のデジタルサイネージを導入することにより、緊急情報の確認が目視でも可

能になることで、聴覚障がい等のお客さまにも情報を伝達できるようになります。



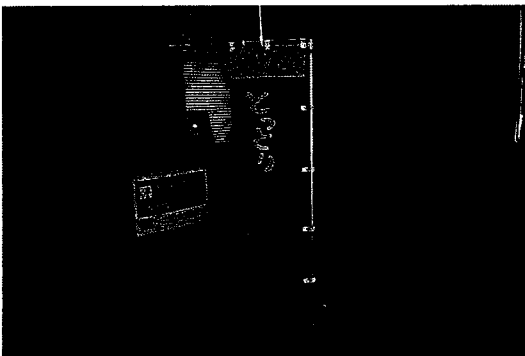
伝達される緊急情報等の例



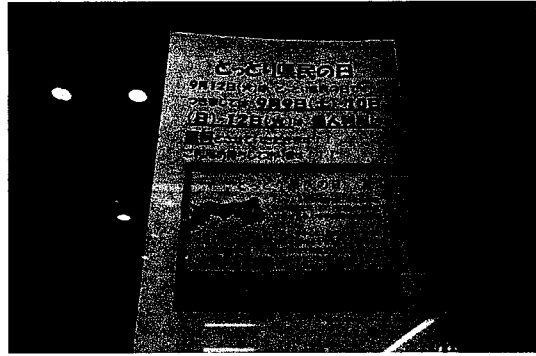
⑪ 鳥取県民の日に関する対応 拡充

とっとり県民の日条例により定められた「鳥取県民の日」には施設を無料開放とし、その周知のためののぼり設置や掲示による広報を行います。当日の利用については、次のとおり対応します。

- 鳥取県民の日（とっとり県民の日条例（平成10年6月26日鳥取県条例第13号））
- 1 鳥取県民の日（9月12日）、9月の第2土曜日及びその翌日には、利用料金（設備利用料を除く）は徴収しないこと。
 - 2 専用利用にあつては、ふさわしい行事を行う場合に限り。



鳥取県民の日の啓発のぼり



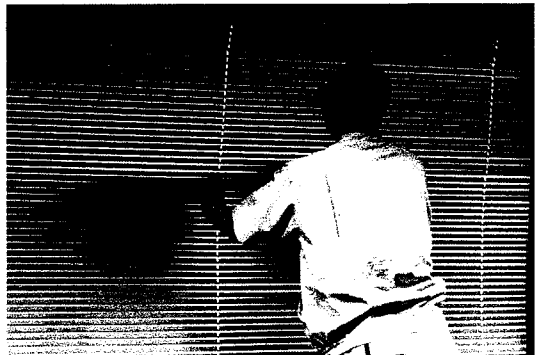
鳥取県民の日の啓発館内掲示

⑫ インターンシップや職場体験への協力 新規 拡充

就職・転職のミスマッチをなくすため、また、障がい者の社会復帰支援のため、インターンシップ生を積極的に受け入れます。当館の施設管理や教室運営等の体験をつうじて、コミュニケーション能力や挨拶・礼儀を身につけます。



中学生職場体験（的貼り実習）

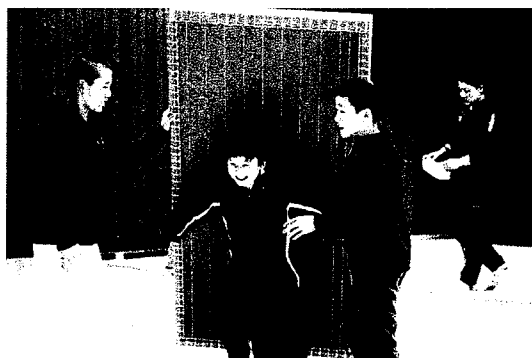


障がい者社会復帰支援（ブラインド清掃実習）

⑬ ボランティア活動の推奨 拡充

お客さまと共に施設を大切にしていきます。

ボランティア活動をとおして、自ら活動する青少年育成の場として協力します。また、障がい者のボランティア活動の場としても積極的に協力します。



ボランティアによる小道場(1)畳上げ清掃



ボランティアによる武道館駐車場清掃

⑭ 反社会的勢力への対応

公の秩序を乱し、または善良の風俗を害するおそれがあると認められる場合等は、利用を許可しないことや利用の制限を行います。

反社会勢力への対応	拡充	不当要求行為等対策責任者研修を受けた責任者を任命し、不当要求行為等対応マニュアルにそって、施設職員が一丸となって適切な対応がとれるようにします。
	新規	公益財団法人鳥取県暴力追放センターの賛助会員となり、「暴力団排除宣言シール」の掲示を行い、反社会的勢力を抑止します。(鳥取県暴力団排除条例)
	継続	改正暴力団対策法(平成24年10月30日施行)で禁止されている事項に抵触する恐れのある利用については、米子警察署に即時連絡し、警察と連携をとります。そして、警察の指導のもとで利用を中止させる等の適切な対応をします。

平成23年4月1日に施行された鳥取県暴力団排除条例を遵守し、不当要求防止責任者を配置したうえで、不当要求や反社会的団体と関係していると認められる企業と契約しない等の徹底した対応を行います。

●不当要求対応要領の例		
①来館者のチェックと連絡	②相手と要件の確認	③有利な場所での対応
④複数人で対応	⑤対応時間を短く	⑥言動に注意
⑦書類作成等は拒否	⑧トップに対応させない	⑨即答や約束はしない
⑩湯茶接待をしない	⑪対応内容を記録化	⑫警察に通報

(2) 利用者等の要望の把握及び対応方針

本会は、次期指定管理に臨むにあたり、ひとりでも多くのお客さまの生の声を収集し、お客さまのニーズに合わせた管理運営を行い、お客さま満足度の向上を目指します。

① 要望の把握方法 拡充

受付での窓口対応の中での聞き取りや年4回実施する定期アンケートのほか、常設の意見箱（みなさんの声）、ホームページやSNS等によりお客さまの要望を把握し、武道連盟連絡会、外部評価委員会でのご意見を反映させ、常に改善をつづける管理運営を行います。

要望の把握方法	
1	窓口対応での聞き取り
2	ホームページ・SNSの活用
3	意見箱（みなさんの声）・いいねBoxの設置
4	アンケートの実施（年間4回の定期アンケート及びイベント開催時）
5	武道連盟連絡会・外部評価委員会の実施



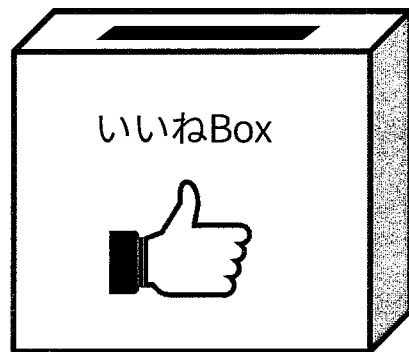
武道連盟連絡会での意見集約



外部評価委員会での改善要望を反映

●いいね Box の設置 新規

管理運営の方針に対する好感度を計る指標として、次期指定管理期間に新たに「いいね Box」を設置することで、お客さま満足度の確認ができるようになります。



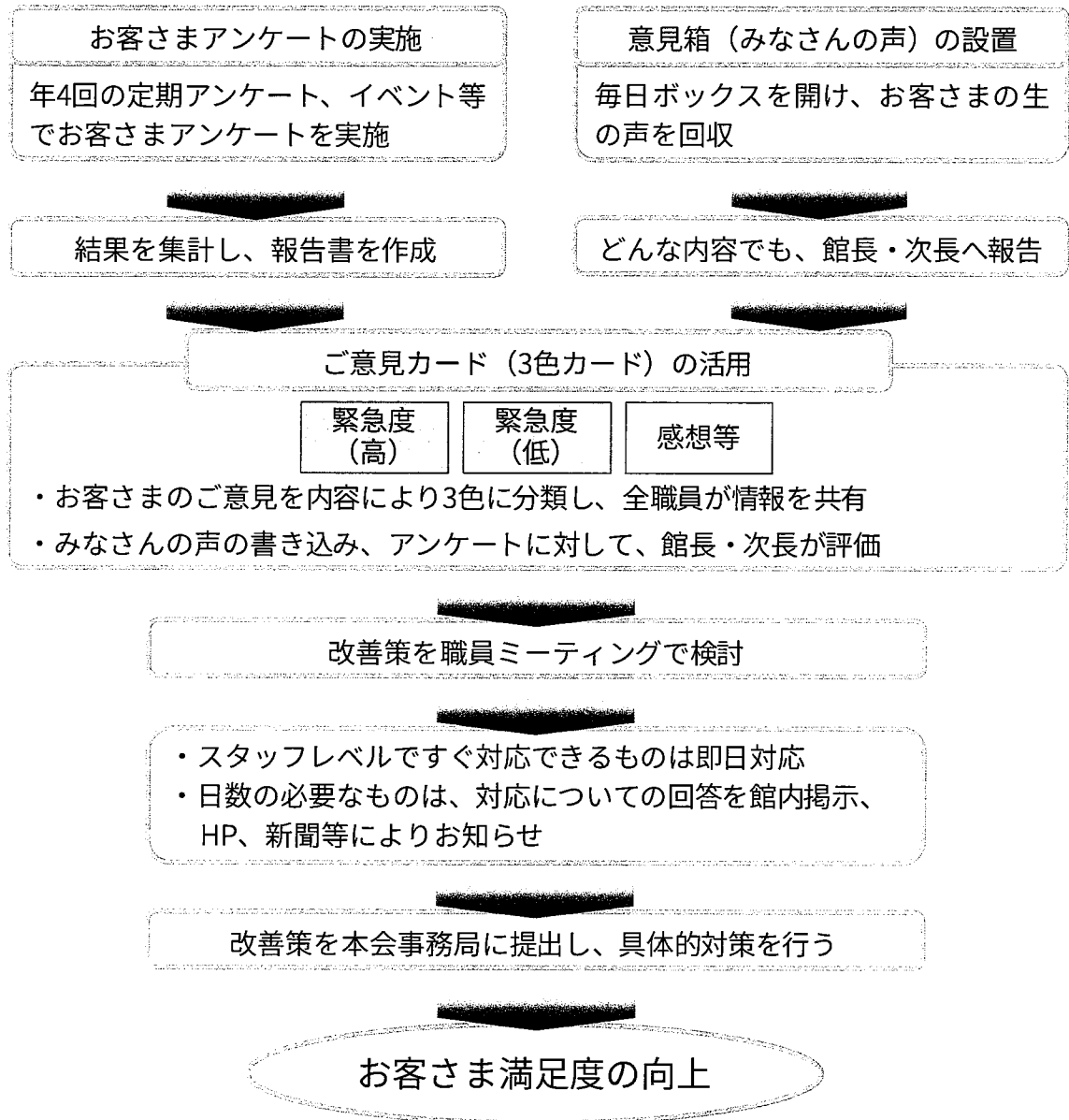
いいね Box の設置

② 要望への対応方針 拡充

お客さまから寄せられた要望を分析し、すぐに対応できる要望と県や本会事務局との協議が必要な要望に分けたうえで対応します。

ア 要望把握の対応フロー

お客さまからのご意見・ご要望はつぎのフローにより対応し、改善と対策をすみやかに行うことで、お客さま満足度の向上につなげます。



イ 職員の接遇・マナー向上 新規 拡充

お客さまに気持ちよく利用していただくために、職員の接遇・マナー研修を実施します。
あいさつ・立ち居振る舞いを的確にするとともに、健康に留意して利用者に対して不快な
気持ちを与えないようにします。

●職員の留意事項

①食事に配慮	暴飲暴食、夏場のナマモノの飲食について注意喚起
②喫煙	利用者の前でたばこのにおいをさせないよう配慮
③睡眠	睡眠不足での勤務にならないよう配慮
④飲酒	勤務前日は翌日に残るような飲酒は控える

③ モニタリングの活用

モニタリングについては、PDCA マネジメントサイクルにおける「計画の確認」としての位置づけとし、一連のシステムにそって、モニタリングの結果を事業にフィードバックする仕組みを構築することで、管理運営の質に関する継続的な向上を図ります。

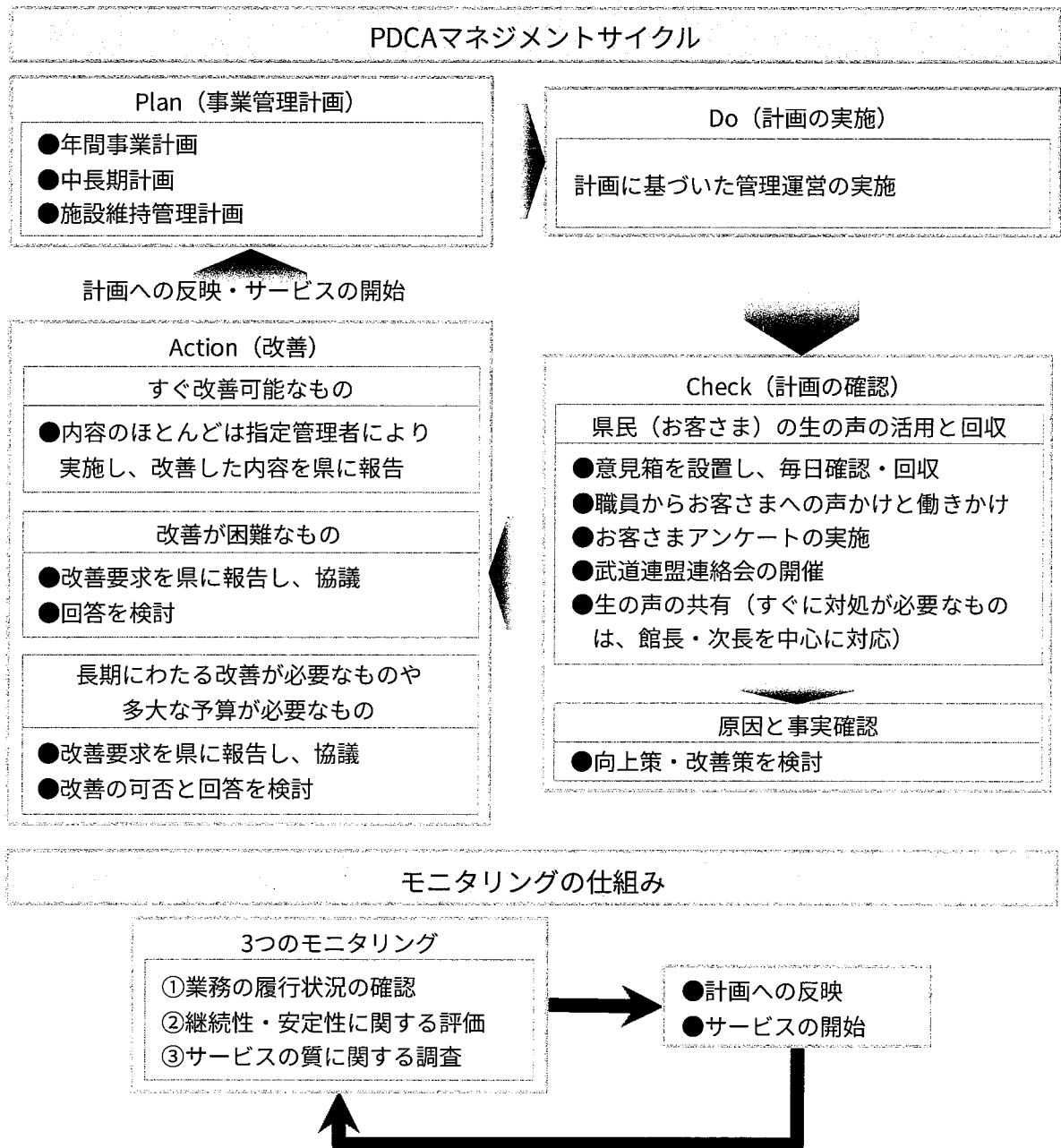
モニタリングの種類	実施回数	点検項目	調査対象
館内のモニタリング	1日に1回	<ul style="list-style-type: none"> ●日常業務の適切な実施 ●業務内容の報告に間違いがないか ●クレーム等の処理をマニュアルにそって適切に実施しているか ●施設の異常の有無 	<ul style="list-style-type: none"> ●日々のチェックシート ●巡回巡視実施表 ●業務日誌 ●受付表の確認 ●作業報告書
担当職員・施設長のモニタリング	1ヶ月に1回	<ul style="list-style-type: none"> ●日常業務の適切な実施 ●業務内容の報告に間違いがないか ●クレーム等の処理をマニュアルにそって適切に実施しているか ●施設の異常の有無 	<ul style="list-style-type: none"> ●巡回巡視実施表 ●業務日誌 ●受付表の確認 ●作業報告書 ●集計データの確認 ●自己評価
	1年に1回	<ul style="list-style-type: none"> ●指定管理者としての日常業務水準の点検 	
県・事務局のモニタリング	1ヶ月に1回	<ul style="list-style-type: none"> ●日常業務の適切な実施 	<ul style="list-style-type: none"> ●月末報告書 ●業務報告書
	1年に1回	<ul style="list-style-type: none"> ●日常業務の適切な実施 ●業務内容の報告に間違いがないか ●クレーム等の処理をマニュアルにそって適切に実施しているか ●施設の異常の有無 	<ul style="list-style-type: none"> ●事業報告書 ●各種書類確認 ●集計データの確認

ア モニタリングの実施方法

鳥取県が実施するモニタリングに対して全面的に協力するとともに、指定管理者としてあるべき公共サービスの姿を実現するために、さまざまな手法で実施し、お客さまの『生の声』等から得られた結果は、運営に活かすため組織的に検討し、改善への道筋を具体的に計画を立てて行います。

イ 各種事業計画の履行状況の確認

日常の業務報告書と月別の業務報告書を作成し、県に提出します。利用人数等の統計的な情報を含め、施設の管理運営状況を正確に報告します。また、年度事業計画の達成状況や中長期計画の進捗状況等をモニタリングし、報告を行います。



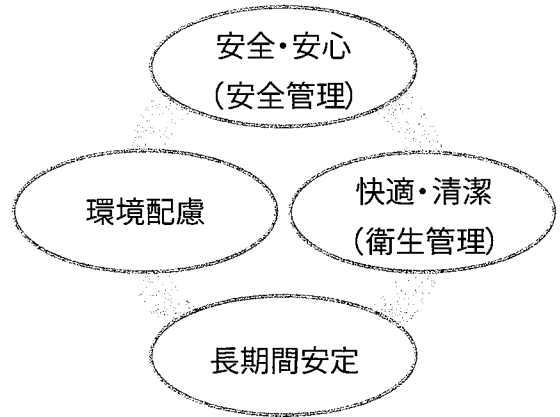
3 施設管理

施設管理については、鳥取県立武道館が平成 12 年 9 月に整備され、20 年近くが経過していることから、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縮減に取り組んでいきます。

(1) 施設設備の維持、衛生管理の考え方

お客さまが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って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。



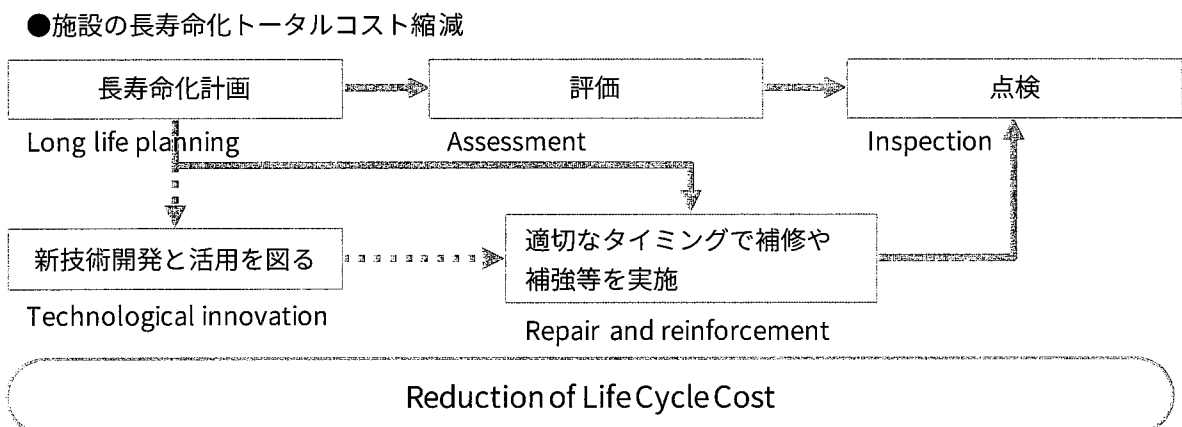
① 指定管理料削減の実現にむけて

指定管理者制度の導入意義は、『財政支出の縮減』と『施設の設置目的の達成』を図ることとらえています。サービスを探求し、お客さまに満足を感じていただくことで、利用者や収入の増加に取り組んでいきます。

職員雇用や維持管理業務の発注等、投入する経費が増大することで、地域の活性化につながります。

また、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し『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。

前提となる運営計画において、適正なコスト縮減・最大限のサービス提供に取り組んでいきます。



② 安全・安心な施設管理

当館が開館して以来、蓄積してきた管理運営に関する豊富な経験と武道（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・設備による事故を未然に防ぐために 拡充

スポーツ活動に欠かせない器具、施設の運営に欠かせない設備等、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、上級体育施設管理士等の有資格をもつ職員による設備・備品の点検整備を徹底し、絶えず良好な状態で使用できるよう取り組みます。



職員によるサンドバッグの日常点検



職員によるJ-アラートの日常点検



業務委託による定期点検

イ 安全対策の徹底(17項目)

長年にわたって当館の管理運営を行ってきた経験と知識を活かし、つぎの17項目の安全対策を徹底することで、施設・設備を安全・安心して使用いただけるようにします。

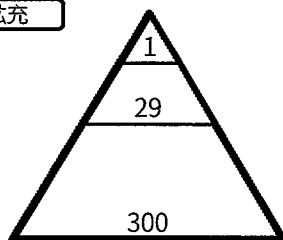


拡充

再掲

施設の破損・故障等での事故を未然に防ぐため、職員による巡視・巡回や施設・設備の点検（1日5回以上）、専門業者による検査（月1回以上）等を徹底し、修繕・改善箇所等の些細な異常や違和感を早期発見、対応します。また、利用状況等により必要に応じて巡回を増やします。

拡充



ハインリッヒの法則を活かし、予防保全を行い、破損や故障があった場合には軽微なうちに対処し、職員で対応できるものはすぐに補修を行います。

- 1件の重大な事故・災害、
- 29件の軽微な事故・災害
- 300件のヒヤリ・ハット



拡充

再掲

施設・設備を安全にご利用いただくために必要な指導・助言、使用方法や注意事項を説明し、はじめての方でもわかりやすいご案内をします。（受付時毎回）

また、説明だけではわかりにくい場合には、職員が立ち会い、操作説明や用具の準備、片付けを一緒に行い安全に使用できるようにします。



拡充

再掲

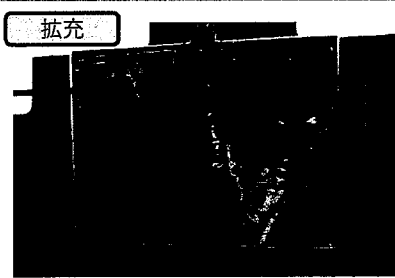
毎朝の朝礼、定期的に職員会議を実施し、前日の異常箇所の有無や情報を職員が共有することにより危機意識を高めます。非常時にお客さまへの説明・避難誘導ができるよう対応します。



拡充

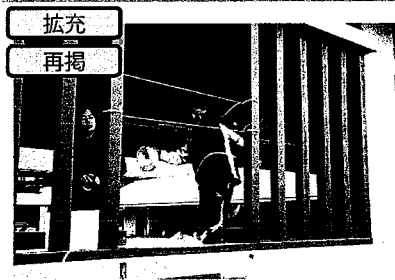
再掲

職員による開館時の開錠から、閉館時警備システムのセットに至るまでの施錠管理を徹底し、24時間体制で緊急時に備えます。



拡充

お客さまの安全を第一に考え、施設内の危険区域（電気室、機械室等）への立ち入りを禁止するため看板等を設置します。また、危険が予想される場所には注意喚起の貼り紙や看板を設置します。



拡充

再掲

日常点検等で施設や設備に異常が発見された場合には、間仕切りを行うなどしてその場に触れない、近寄らないように注意喚起し、応急処置等の初動を行います。大規模な修繕が必要な場合は、主管課であるスポーツ課および本会事務局に報告し、修繕を行うよう迅速な対応をします。



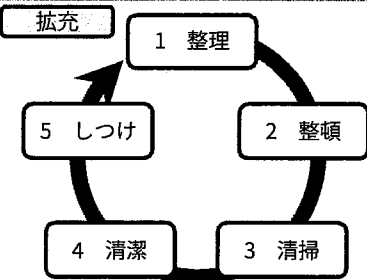
新規

武道館施設敷地内は広く、職員の目が行き届かない箇所もあることから、盗難防止や安全対策のため、出入口等に防犯カメラの導入を検討します。防犯カメラを設置することにより、不審者等の早期発見に役立ちます。



新規
拡充

施設巡回時等に来館されたお客さまに積極的な声かけを行うことで、コミュニケーションをとり、犯罪等を未然に防ぐことのできる安全・安心な施設にします。
また、職員がトイレに立つ際に更衣室等の共用スペースの巡回を行うことで、盗難防止等につなげます。



5Sの実践により安全・安心な施設にします。日頃より安心できる空間を提供していきます。

5Sとは整理・整頓・清掃・清潔・しつけの頭文字Sをとったもので、整理から整頓、清掃と、躰に向かうほど実施・定着化の難易度があがります。



拡充

委託業者による点検の他に、職員の目視と触診による3か月ごとの施設点検を実施し、このうち年1回は本会事務局立会いのもとで行います。点検により予防保全の計画を作成し、迅速な保全・修繕計画が立てられるようにします。



拡充

再掲

応急手当指導員資格を取得している職員による普通救命講習（応急手当、AED操作等の総合訓練）を年間2回実施し、月1回は定期的な救命講習を実施します。AEDの操作、CPRの動作を訓練し、全職員が万が一の事故等に対応できるようにします。

また、1日1回AEDのバッテリーチェック等を行い、常時使用可能な状態にします。



新規

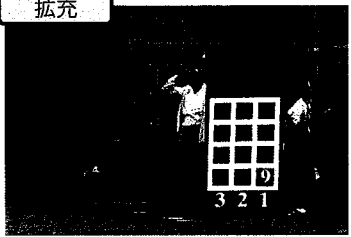




拡充

感染症予防として小道場（1）畳面をアルコール消毒し、水虫・たむし等の感染予防を行います。

2001年から全国の柔道やレスリング選手を中心にトリコフィトン・トンプランスという皮膚真菌症＜タムシ＞の感染例が増加していることから、畳のアルコール消毒を定期的に実施します。

ウ 武道を専門とする職員による安全対策の実施(5項目)

武道を専門とする職員が数多く在籍していることから、競技ならではの危険を予測し、実際に施設を利用する競技者、指導者の目線での安全対策を実施しています。

<p>拡充</p> 	<p>【対策1】 移動式弓道場防矢壁製作 弓道の練習中や大会開催時の選手による誤射による事故を防ぐためにポリカーボネートを使用した防矢壁を制作し、審判員や観客席の前に設置することで事故を防止するようにしています。</p>
<p>継続</p> 	<p>【対策2】 職員によるラインテープはがし ラインテープによる道場床面の剥離防止のため、お客さまにはラインテープをはがさないよう事前に説明しています。ラインテープの除去はラインテープの扱いに習熟した当館職員が実施します。万が一床面の剥離が発生した場合には、床面補修の応急処置を行います。</p>
<p>拡充</p> 	<p>【対策3】 冬季の畳の隙間埋め 小道場（1）において、冬季と夏季との気温差により、冬季は畳が収縮し、畳とサイドの板面との間に隙間ができてしまいます。ご利用のお客さまが指を挟むといった事故を防止するために隙間を埋める処理を行います。</p>
<p>新規 再掲</p> 	<p>【対策4】 弓道場にビニール製の武者窓を設置 冬場の弓道場の寒さ対策、雨風の吹き込み防止対策として設置している常設のシャッター武者窓では、誤射した場合に安全性が不十分であるため、より安全性を重視したビニール製の武者窓を設置し、活用します。</p>
<p>新規</p> 	<p>【対策5】 巻き藁室に跳ね返り防止ネットの設置 近年、巻き藁使用時に誤射等によって、後方の壁等に矢が当たることで跳ね返る事故が全国で報告されています。このような事故を防ぐために、巻き藁から矢がそれでも、跳ね返らないように、ネットを設置することで防止対策をとります。</p>

エ 修繕計画

安全・安心な施設を提供するため、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、施設の経年劣化にともなう設備機器の更新及び修繕の範囲が指定管理者の負担を超える場合は、県へ報告し協議を行い、迅速な修繕をします。

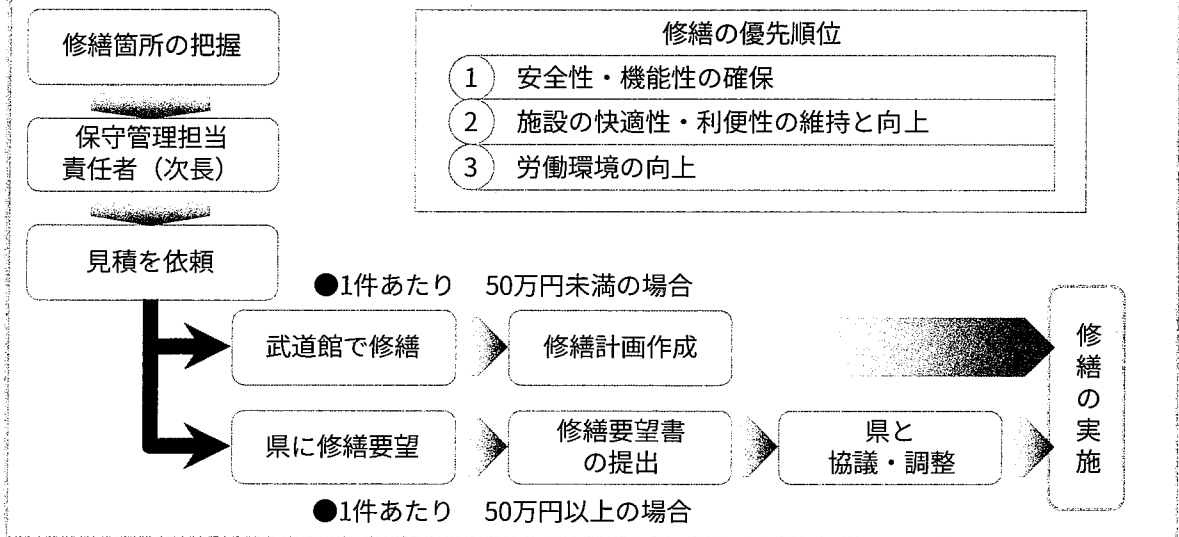
県及び指定管理者の責任の分担の補足事項（募集要項を記載）

- 修繕とは、施設等の劣化若しくは損傷部分又は機器の性能若しくは機能を実用上支障のない状態まで回復させることをいう。
- 備品とは、性質及び形状を変えず、長期間にわたって継続使用に耐える物品及び長期間にわたって保存しようとする物品のうち、取得価格が5万円（図書にあっては1万円）以上の物品をいう。

鳥取県立武道館施設改修の留意事項（募集要項記載）

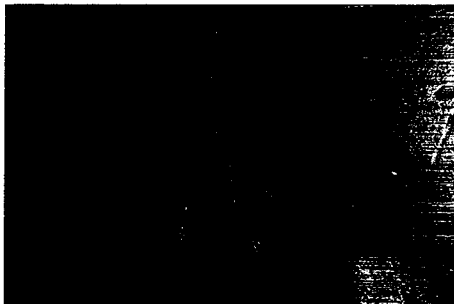
- 指定期間中に指定管理者から施設の改修を伴う提案があった場合においては、その提案の内容に応じ県が施設の改修を行うことがあること。

修繕計画の実施フロー

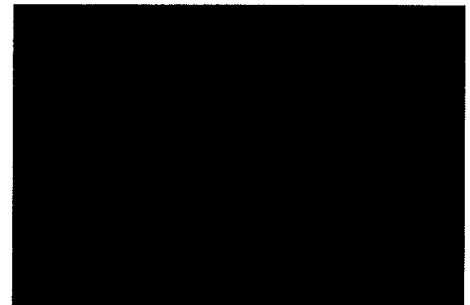


職員で補修・交換によるコスト削減

- 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。
- 日常的業務・定期的業務・法定業務等、それぞれの年間計画にそった施設管理を行います。



主道場床キズ(補修前)

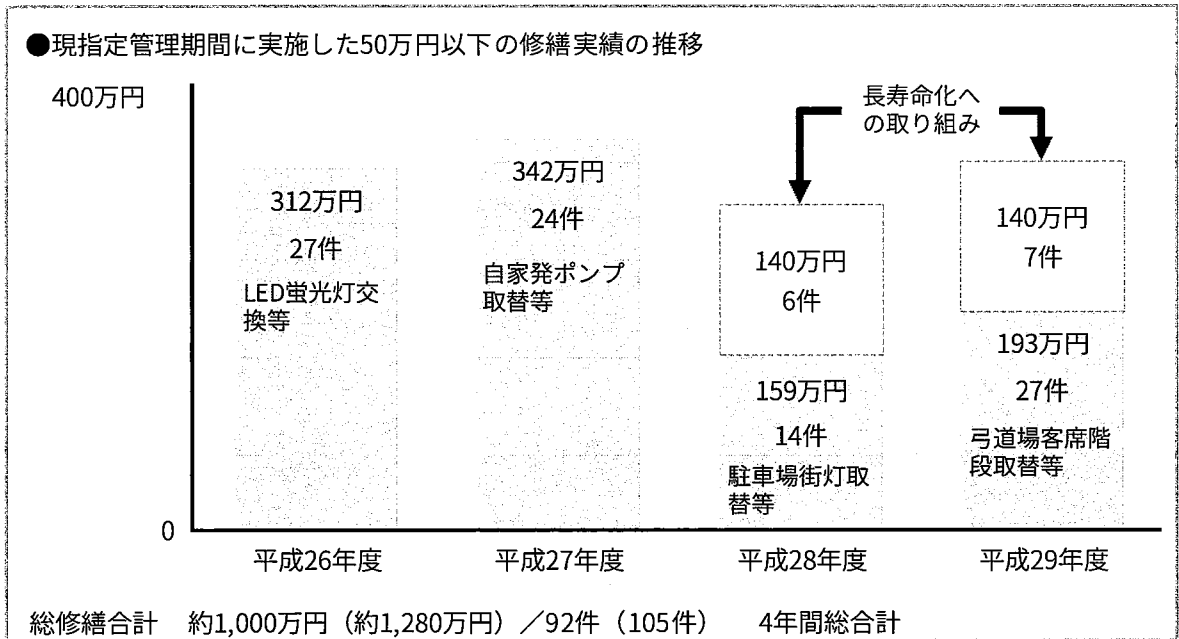


主道場床キズ(補修(穴埋め)後)



主道場床キズ(補修(穴埋め)中)

職員で補修・交換が不可能な場合は、修繕計画の実施フローのとおり修繕の優先順位に基づき、迅速な対応を行います。



オ 安心して利用できる受付体制

障がいの有無や年齢、国籍等にかかわらず、誰でも安心して利用できるようユニバーサル対応や翻訳機の導入を行います。

新規
拡充

「受付でのユニバーサル対応」

いつでも・誰でも安心して利用できるよう、受付にコミュニケーション支援ボードを設置し、障がいの有無等にかかわらず、スムーズなやり取りが行えるように活用します。また、筆談ボードや老眼鏡等も設置します。

新規
再掲

翻訳機 iii (イリー)

iii (イリー) は、新刊に登場した登場人物です。オンラインで求めている、最新の7巻で、海外からのお客様に「英語・中国語・韓国語」の3言語に対応し、海外旅行でも安心してご利用いただけます。

GOOD DESIGN AWARD 2017

「受付にili (イリー) オフライン翻訳機を設置」

受付に音声翻訳機のili (イリー) を設置し、海外からのお客様に対してスムーズな対応ができるようになります。

③ 清潔な環境の確保(衛生環境の徹底)

お客さまに気持ちよく利用していただくため、環境衛生・美観の維持を図ります。また、清掃計画により利用の妨げにならないよう、利用状況に合わせて柔軟な対応をし、当館職員も必要に応じ清掃作業をサポートします。



職員による大会で使用後の観客席清掃

鳥取県立武道館の日常清掃計画		
清掃箇所	作業内容	実施の頻度
エントランス・階段・通路・エレベーター	はきとり、ふきとり、掃除機吸引、ごみ収集等	毎日
更衣室・シャワー室	はきとり、ふきとり、掃除機吸引、ごみ収集、水まわりの除菌殺菌等	毎日
トイレ	はきとり、ふきとり、ごみ収集、水まわりの除菌殺菌等	毎日
事務室	はきとり、ふきとり、掃除機吸引、ごみ収集等	毎日
主道場・小道場・弓道場・相撲場	モップがけ、はきとり、設置備品・マット類の清掃等	毎日
研修室・会議室	ふきとり、掃除機吸引等	毎日
師範室・相撲場控室	はきとり、ふきとり、掃除機吸引、ごみ収集等	毎日
用具庫	はきとり、ふきとり、掃除機吸引、備品の整理整頓等	毎日
外構部	ごみひろい、落ち葉ひろい、吸い殻清掃等	毎日

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
ガラスクリーニング		●			●			●			●	
カーペット清掃												●
ワックス			●			●			●			●
シャワー室洗浄			●			●			●			



職員のハトの巣撤去とファンの清掃前



職員のハトの巣撤去とファンの清掃中



職員のハトの巣撤去とファンの清掃後

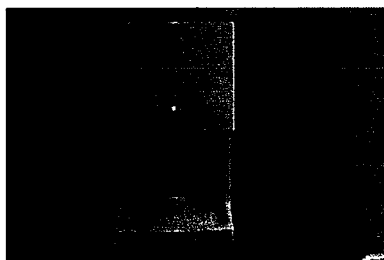
●清潔な環境確保のための実施策 継続 拡充

できる限り施設内外の清掃は職員で行います。また、ボランティアやお客さまとも協力しながら清潔な環境を保ちます。

実施策			
職員で清掃・整備	施設の状況把握	職員で修繕・補修	巡回時に点検
巡回時に整理・整頓	ゴミや落葉清掃	衛生的な環境整備	感染症対策
注意喚起	消毒用品常備	ゴミの持ち帰り運動	お客さまとの協力



消毒液を各入館口に設置



すべてのトイレにエアータオルを設置



職員による落ち葉清掃

④ 施設設備の長期使用のための維持管理

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・保全計画を作成します。そして、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。



雑用受水槽点検作業



自家発電機点検作業

○機械設備の年間保守点検計画

機械設備等保守点検項目	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月
吸収式冷温水発生器保守点検		●		●			●				●	
冷却塔保守点検 (薬剤投与共)		●		●	●	●	●					
空調調和機保守点検		●					●			●		
空調・衛生ポンプ保守点検			●						●			
ガス式ヒートポンプパッケージ保守点検		●										
送風機保守点検					●							
ファンコイルユニット・ロスナイ保守点検		●					●	●				
除塩フィルターユニット保守点検		●					●	●				
空気吸込み用フィルター等の清掃保守点検		●					●	●				
中央監視盤・自動制御機器保守点検				●								
給湯ボイラー・貯湯槽保守点検						●						
給湯用受水槽・副受水槽 (水質検査共)			●									
雑用水槽保守点検 (薬注装置共) (水質検査共)	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
冷却塔等の防錆点検	●											
吸収式冷温水発生機コイル洗浄		●										
冷温水管の防錆保守点検 (防錆剤投与・水質検査共)		●		●	●			●	●		●	
噴水・池循環ポンプ保守点検												
冷房切替・暖房切替		●					●					

○次期指定管理期間における主な中長期営繕項目

実施年	主な中長期営繕項目	様式番号
2019年	ガスヒートポンプパッケージ室外機類 更新	5-1
	自家発 鉛蓄電池（触媒栓次期交換2019年）交換	4-1
	放送用アンプ（非常放送用）蓄電池交換	4-1
	非常用ディーゼル発電装置（分解整備等）	4-1
	冷温水ポンプ（分解整備）	5-1
	冷却水ポンプ（分解整備） 等	5-1
2020年	ボタン電話装置交換	4-1
	多機能電話機	4-1
	ガスヒートポンプパッケージ室外機類 更新	5-1
	ファンコイルユニット 更新	5-1
	ガス焚吸収式冷温水発生機 更新	5-1
	冷却塔 更新	5-1
	火報受電機（P型受信機）	4-1
	火報受電機（放水型スプリンクラー制御盤）	4-1
	消火栓一体型 総合盤	4-1
シロッコファン ラインファン 等	5-1 5-1	
2021年		
2022年		
2023年	建築 屋根防水 修繕 等	3-1

⑤ 維持管理業務の緊急性レベル

維持管理業務の緊急性レベルを重要度及び緊急性に応じて設定することで、その報告や協議についての対応がスムーズに行えるようにします。

現場の状況に応じて迅速に対応することでお客さまが安全に安心して施設をご利用いただける体制を整えます。

緊急性

Level 3	Level 4
緊急性が高く対応が必要 （事後業務報告）	緊急性・重要性高く 早急な対応が不可欠 （事後業務報告）
Level 1	Level 2
緊急性・重要性が低く 指定管理者で判断 （報告のみ）	重要性が高く行政と 協議し対応が必要 （事前協議）

重要度

⑥ インターネットを活用した施設間の連携

新規

インターネットを活用し、施設間での情報共有や定期会議等を行うことで、施設の安全対策の向上等に役立っています。

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て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。



Google ハングアウトを活用した状況確認の例

●インターネットを活用した会議等を行うことで考えられるメリット

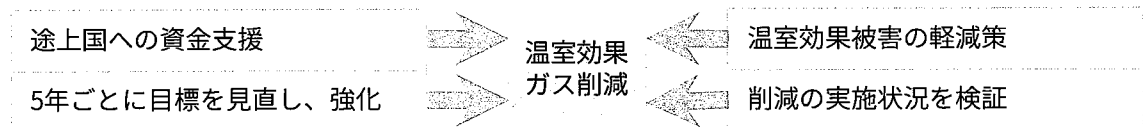
- 1 会議を開催するためのコストが削減可能。
- 2 日常的に会議等を行うことで、施設間のコミュニケーションが活性化。
- 3 災害時・緊急時に離れていても現場の確認が可能。
- 4 パソコンやスマートフォン等の画面を共有し、同じデータを見ながら会議可能。
- 5 ヘッドセットを利用することで、自席で会議に参加が可能。

⑦ 環境配慮活動

平成 18 年 3 月に「鳥取県版環境管理システム (TEAS II 種)」の認定施設となり、毎年度の定期審査でも適正に実践しているとの評価を受けています。

環境配慮活動は、パリ協定 (気候変動) により世界的に取り組まれ、当館もエコオフィス化を目指し、次のように取り組みます。

パリ協定の内容	
目的	<ul style="list-style-type: none"> ・ 気温上昇を2度未満にする ・ 1.5度におさえるよう努力
長期目標	<ul style="list-style-type: none"> ・ 今世紀後半、温室効果ガスの実質的な排出をゼロにすることを旨す



すべての国が自主的な削減目標

※日本は2030年度までに2013年度比で26%のCO2削減を目標

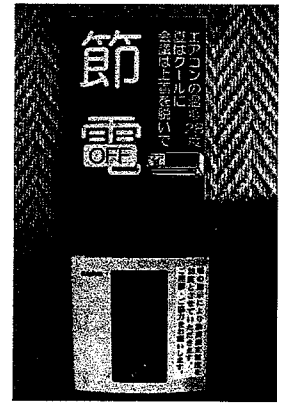
エコオフィス化への具体的な取り組み

- 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などし、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。

ア 環境配慮活動の実施策

 継続

「クールビズ」「ウォームビズ」を実践し、冷房 28℃、暖房 18℃に設定することで、冷やしすぎ、暖めすぎに注意します。設定温度を 1 度変更するだけで、冷房時には約 10%、暖房時には約 13%の空調エネルギーを節約できます。また、ブラインドをこまめに使用し、室温の上昇や低下をおさえます。



節電啓発の張り紙

イ 地球温暖化対策

 新規

 拡充

地球温暖化対策として、アイドリングストップを実行していくために、職員の意識改革及び館内掲示等により広く啓発していきます。

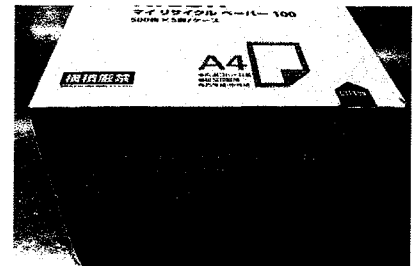
また、排気ガス削減のため、可能な範囲で職員の自転車通勤を推奨します。

ウ エコ製品の購入

 継続

 拡充

『鳥取県グリーン購入基本方針』に基づき、物品等の調達にあたっては環境に配慮した商品を優先的に購入します。特定調達品目以外の物品等の調達はできるかぎり環境負荷の低減を考慮した「エコマーク」「グリーンマーク」「国際エネルギースターロゴ」等、環境物品を選択します。



グリーン購入法対応商品

エ こまめな消灯の実施

 継続

 拡充

施設内の利用状況を把握し、不要時や休憩時間等の消灯、パソコンのこまめなシャットダウン等節電を徹底します。

オ グリーンカーテンの設置

 新規

室内の温度を下げるため、環境にもやさしいグリーンカーテンを設置します。



グリーンカーテンの設置

カ リサイクル活動の推進

 継続

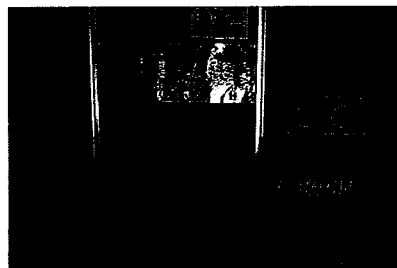
 拡充

施設内外で発生する、不燃物として処理される物（ペットボトルキャップ、プルタブ）を、お客さまと協働して回収することにより、リサイクル運動を推進し、リサイクル業者に提供します。

キ 環境に配慮した施設運営 継続 拡充

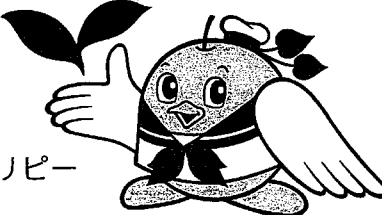
新採用職員を対象とした環境管理基礎研修や全職員を対象とした環境配慮研修を行います。

また、鳥取県が重点施策に掲げる「みんなで取り組む【4つのR】等の県民運動定着事業の実践事業所として、県民(お客さま)と一体となり、廃棄物を出さない持続可能な循環型社会構築を目指します。



ゴミ箱横に設置した回収箱

循環型社会形成への具体的な取り組み Let's 4R



エコトリピー

- 1 Refuse (断る)
- 2 Reduce (減らす)
- 3 Reuse (再利用)
- 4 Recycle (再資源化)

- 不要なものは断り、ごみを出しません。
- 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。
- 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。
- ごみの分別排出を徹底し、資源として再利用します。

ク LED化の推進 新規 拡充

コスト削減と明るく利用しやすい環境づくりを図るため、消費電力をおさえ、とくに点灯時間が長い箇所については、積極的にLED化を推進します。



主道場 LED 照明
(平成 28 年 3 月導入)



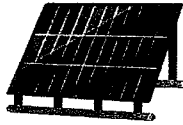

小道場前通路蛍光灯型 LED 照明
(平成 26 年 2 月導入)



小道場前通路点灯時の様子

ケ 次世代エネルギー導入の推進 新規

鳥取県は「第2期とっとり環境イニシアティブプラン」で、公共施設等における積極的な再生可能エネルギー等の導入と、効率的なエネルギー利用による社会システムの転換により、地域経済の活性化、脱炭素社会の実現を目指しています。そこで、太陽光発電と次世代自動車(EV・PHV等)の連携による事業を県と連携し、導入を推進します。

	<p>●太陽光発電システム 日照条件のよい駐車場、空きスペース等を利用して設置を推進します。</p>
	<p>●電気自動車の充電スポット 太陽光発電システムの導入による充電スポットを設置することで、お客さまと周辺住民の利便性が向上します。</p>

コ 夏至、七夕ライトダウンキャンペーンへの参加 新規

環境省が2003年から地球温暖化防止のため、ライトアップ施設や家庭の照明を消していただくよう呼び掛ける「CO2削減／ライトダウンキャンペーン」を実施しています。

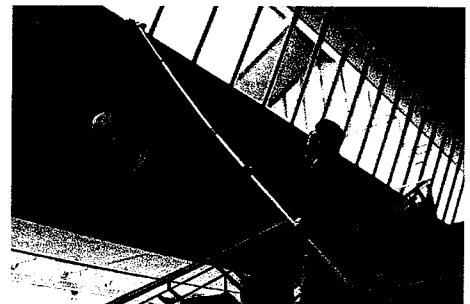
当館も次期指定管理期間から特別実施日として設定される夏至と七夕に、ライトダウンキャンペーンを実施します。

(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。



外部委託による消防設備点検作業



外部委託によるガラス清掃

●外部委託の業務一覧

業務名	内 容
警備委託	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
不燃物・可燃物回収	可燃物及び不燃物ゴミの回収作業

●委託業者の必要資格一覧

業務名	委託業者資格一覧
警備委託	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
不燃物・可燃物回収	一般産業廃棄物収集運搬業

① 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指名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。

鳥取県立武道館委託業務に関する留意事項（募集要項記載）

- 指定管理者が行う委託業務を一括して他の者に委託することはできないこと。ただし、委託業務のうち、清掃、警備等一部の業務については、専門の事業者に委託することができること。なお、専門の事業者に委託しようとする場合は、あらかじめ事業計画書に記載すること。
- 県内需要の拡大、県内業者の活用が求められる中、指定管理者は、鳥取県産業振興条例（平成23年鳥取県条例第68号）の趣旨を踏まえ、委託業務の実施に当たっては県内事業者への発注に努めること。なお、特に委託、工事請負については原則県内事業者が発注しなければならないが、やむを得ず県外事業者へ発注する必要があるときは、あらかじめ県に協議すること。
また、発注先の業者は、暴力団員による不当な行為の防止等に関する法律第2条第2号に掲げる暴力団又は暴力団若しくはその構成員の利益につながる活動を行う法人等（暴力団員であることを知りながら、暴力団員を雇用し、暴力団員に対して金銭、物品その他財産上の利益を不当に与え、又は経営幹部が暴力団員と密接な交際をするなどの事実がある法人等）でないこと。
なお、指定管理者は、発注先として選定しようとする業者が暴力団等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。

② 委託業者との連携

当館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、本会与委託業者間での意見交換の場をもち、連携・調整を行うことで、よりよい管理運営をめざします。

さらに、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。

新規

鳥取県立武道館 来館者 入退館簿

平成29年度							
No.	月日	曜日	入館時間	退館時間	名前	用務名	
1	2/20	火	7:45	16:00		清掃	
2	2/21	水	7:40	16:00		"	
3	2/22	木	7:40	15:00		"	
4	2/22	木	8:50	17:00		ガラス清掃	
5	2/23	金	7:40	16:00		清掃	
6	2/23	金	8:20	11:00		ガラス清掃	
7	2/24	土	7:00	15:30		清掃	
8	2/25	日	7:00	15:30 15:00		"	
9	2/26	月	7:30	16:00		"	
10	2/27	火	7:40	16:00		"	
11	2/27	火	9:30	10:30	田中 隆	同僚代わり	
12	2/28	水	7:40	16:00		清掃	
13	3/1	木	7:40	16:00		"	
14	3/1	木	8:50	9:50		窓拭き	
15	3/1	木	11:30	11:27		ガラス検針	
16	3/1	木	15:06	15:15		窓拭き	
17	3/2	金	7:40	16:00		清掃	
18	3/3	土	7:00	15:30		"	
19	3/4	日	7:00	15:30		"	
20	3/5	月	7:40	16:00		"	
21	3/5	月	8:55	11:20	田中 隆	同僚代わり	
22	3/6	火	7:45	16:00		清掃	
23	3/6	火	9:00	10:30		自動ドア検針	
24	3/6	火	11:30	13:00		ガラス検針	
25	3/7	水	7:40	16:00		清掃	



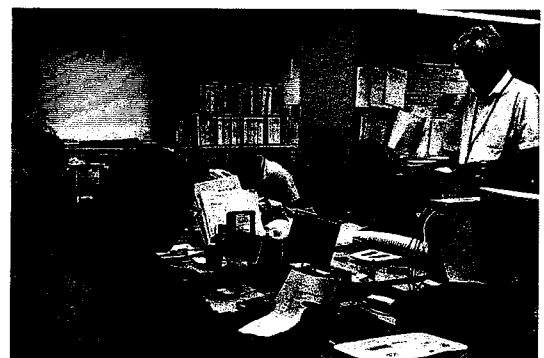
委託業者との意見交換会

来館者入退館簿

③ 外部委託業者の質の維持管理

新規

外部委託する業者と協働で、接遇研修や普通救命講習等を実施することにより、当館職員だけでなく、清掃等の外部委託業者職員の資質向上を図り、当館ご利用のお客さまに気持ちよく施設をご利用いただけるようにします。



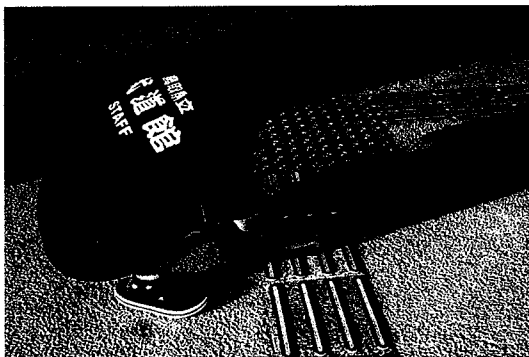
委託業者を含めた研修等の実施

④ 外構管理

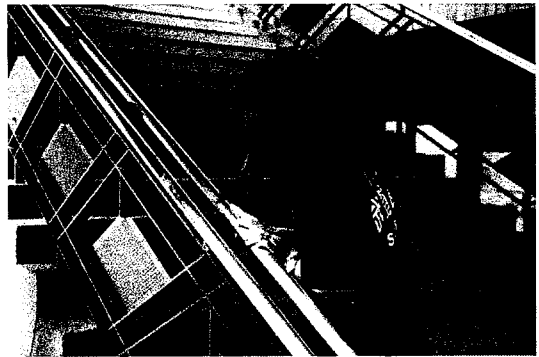
外構管理は、下記の留意事項について日常点検を行います。破損箇所や不具合等があればすぐに補修作業を行い、安全な利用ができるように努めます。

鳥取県立武道館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、雨どい等に泥や砂、ごみの詰まり等はないか。



点字ブロック点検



手すり点検

ア 迅速な補修の実施

異常が発見された箇所は、職員が対応可能なものであればすぐに補修を行い、安全に使用できるようにします。職員がすぐに対応できないものについては、破損箇所近づかないように間仕切り等をし、専門業者に補修を依頼し対応します。



駐車場陥没箇所発見(修繕前)



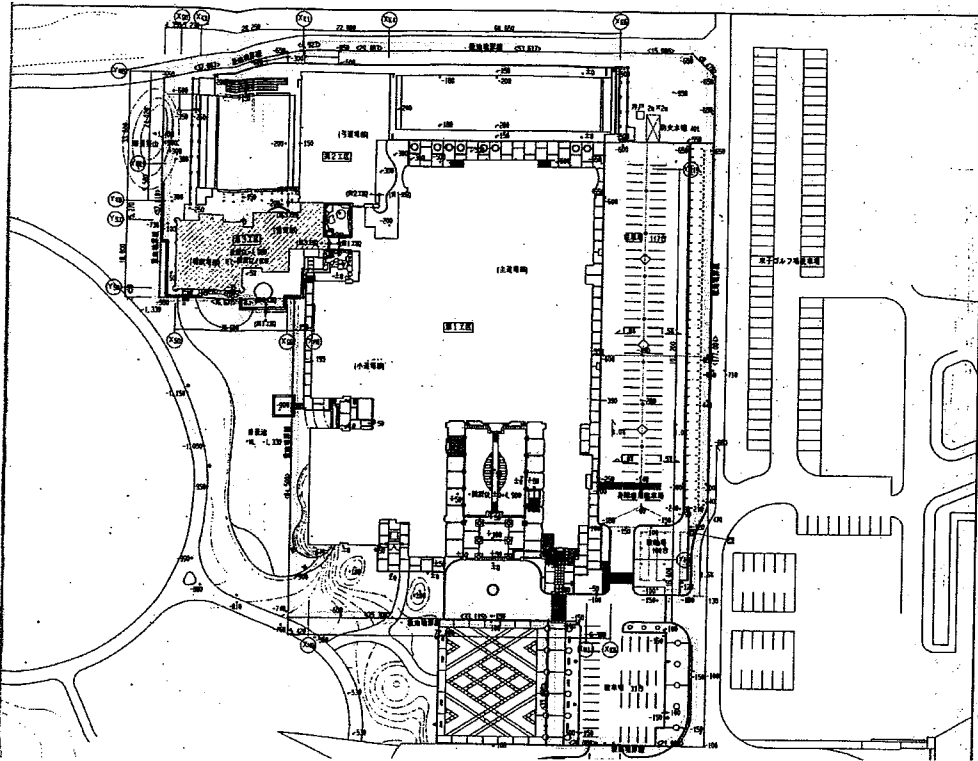
補修後(ドライモルタルで穴埋め)



職員がすぐに補修を実施

イ 敷地境界線の把握

隣接する弓ヶ浜公園管理者と境界線を確認し、境界でのトラブルを防ぎます。



武道館敷地境界線

⑤ 植栽管理

植栽管理は職員が行い、経費を削減します。

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館のお客さまや公園利用者に危険がないよう、伐採等の処置を行います。



駐車場の高木剪定作業



チェーンソーを使用しての剪定作業

●植栽管理年間計画（4月～9月）※気象条件等により臨機応変に対応

実施場所	4月	5月	6月	7月	8月	9月
正面玄関前	除草4回	除草3回 剪定1回	除草3回	除草5回	除草1回	除草2回 剪定
小道場（1） 公園側外	除草4回	除草2回	除草2回	除草2回		除草2回 剪定
相撲場・近的裏	除草2回	除草1回 剪定	除草2回	除草1回		
遠的・ゴルフ場側	除草2回	除草2回 剪定	除草2回	除草2回		
駐車場周辺	除草3回	除草6回	除草6回	除草3回	除草1回	除草2回
研修室（1）外	除草2回	除草1回	除草2回	除草2回	除草2回	除草1回
近的ゾーン	除草1回 業者薬剤 散布	除草2回 業者芝刈	除草1回 剪定 業者芝刈	除草1回 業者芝刈	除草1回 業者芝刈	除草1回 業者芝刈 業者薬剤 散布
遠的ゾーン	除草1回 業者薬剤 散布	除草2回 業者芝刈	除草2回 業者芝刈	除草2回 業者芝刈	除草2回 業者芝刈	除草1回 業者芝刈 業者薬剤 散布
相撲場ゾーン	除草1回	除草1回	除草2回	除草2回	除草1回	除草2回

●植栽管理の様子



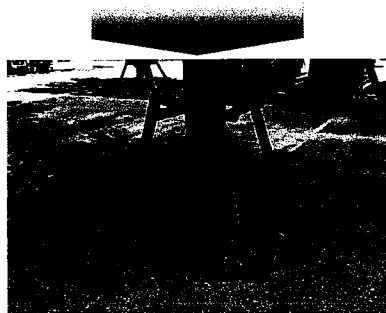
武道館前ケヤキ除草前



遠的場横ニセアカシア剪定・除草前



応接室横クス剪定前



武道館前ケヤキ除草後



遠的場横ニセアカシア剪定・除草後



応接室横クス剪定後

●植栽管理年間計画（10月～3月）※気象条件等により臨機応変に対応

実施場所	10月	11月	12月	1月	2月	3月
正面玄関前	除草3回 剪定	除草1回 剪定 落葉清掃	除草1回		除草1回	除草3回
小道場（1） 公園側外	除草2回	除草1回 剪定 落葉清掃	除草1回		除草1回	除草3回
相撲場・近的裏	除草1回 剪定	除草1回 落葉清掃	除草1回 落葉清掃			除草1回
遠的・ゴルフ場側	除草1回 剪定	除草1回 落葉清掃	落葉清掃			除草2回
駐車場周辺	除草2回 剪定	除草1回 落葉清掃	除草1回			除草2回
研修室（1）外	除草1回	剪定			除草2回	除草2回
近的ゾーン	業者芝刈	除草1回 業者芝刈	剪定 落葉清掃 業者芝刈			剪定
遠的ゾーン	除草1回 業者芝刈	除草1回 業者芝刈	除草1回		除草1回	除草1回
相撲場ゾーン		除草1回 剪定	除草1回 落葉清掃		除草1回	除草1回



手作業での除草(近的ゾーン)



機械作業での除草(駐車場周辺)



除草完了後(近的ゾーン)



除草完了後(駐車場周辺)

4 料金設定

体育施設条例第 11 条～12 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んでいきます。

(1) 開館時間の考え方と設定内容

開館時間は、現行と同じく午前 9 時から午後 10 時までとします。

ただし、管理上の理由や大会開催等によるお客さまの利便性向上のために、臨時的に開館時間及び閉館時間を変更します。

●開館時間（募集要項記載）

武道館の開館時間は、指定管理者があらかじめ知事の承認を得て決定すること。ただし、知事から指示があった場合には、指定管理者は、開館時間を臨時に変更することができる。この場合において、開館時間には、その日の始業及び終業の作業に要する時間は含まないものであること。

① 開館時間・閉館時間変更実績

再掲

当館で開催される各種大会や講習会等の際、開閉館時間の変更について、お客さまの要望に応じて柔軟に対応しています。次期指定管理期間にも 600 時間以上の時間変更に対応します。

●近年の規模の大きな大会等での開閉館変更実績

日 程	催 事 名	変更内容
平成28年7月	参議院議員選挙開票所	閉館時間延長
平成28年7、8月	全国高等学校弓道大会	早朝開館【開館時間変更】
平成29年11月	国際社会人剣道クラブ全国例会	早朝開館【開館時間変更】

●現指定管理期間での時間外開館・臨時開館の回数及びのべ開館時間等

再掲

平成26年度		平成27年度		平成28年度		平成29年度	
回数	96回	回数	115回	回数	115回	回数	126回
時間	112時間	時間	107時間	時間	124.5時間	時間	137.5時間
4年間の合計回数		452回		4年間の合計時間		481時間	
1年間平均回数		113回		1年間平均時間		120.3時間	
4年間の対応職員数		452人		※4年間で時間外対応にかかった給与換算		354,978円	
※給与換算は鳥取県最低賃金738円で算出。							

② 開館時間・閉館時間変更にもなう職員勤務の対応

開閉館時間の変更にもない、現在も一部の職員の勤務時間を臨時的に変更し、お客さまの要望に柔軟な対応をしています。次期指定管理期間もこれを継続します。

(2) 休館日の考え方と設定内容

当館の休館日は、現行どおり年末年始（12月29日～1月3日）のみとします。また、管理上の理由や大会開催等によるお客さまの利便性向上のために、とく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。

●休館日の考え方（募集要項記載）

武道館の休館日は、指定管理者があらかじめ知事の承認を得て決定すること。ただし、知事から指示があった場合には、指定管理者は、休館日を臨時に変更することができる。

なお、とっとり県民の日条例（平成10年鳥取県条例第13号。以下「県民の日条例」という。）及びとっとり県民の日条例第4条の使用料等を定める規則（平成10年鳥取県規則第34号。以下「県民の日規則」という。）の規定を満たすため、とっとり県民の日（9月12日）、9月の第2土曜日及びその翌日は開館すること。

① 臨時開館実績

米子市剣道連盟の依頼により、当館開館当初から1月1日に当館で元旦剣道稽古会が開催されており、次期指定期間にも武道普及振興の観点から対応を継続して行います。

●近年の臨時開館実績

日 程	催 事 名	変更内容
毎年1月1日	西部地区剣道連盟元旦稽古会	年始休館日の臨時開館

●現指定管理期間中の臨時開館回数

年 度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度
臨時開館回数	1回	1回	1回	1回

② 臨時開館にもなう職員勤務の対応

休館日の臨時開館にもない、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。臨時開館に対応し出勤した職員は、後日、勤務時間の振替で対応しています。次期指定管理期間もこれを継続します。

(3) 利用料金の考え方と設定内容

武道館の利用料金は、別添の「鳥取県立武道館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、お客さまの声等の意見要望等を反映し、一部料金の改定を行い、次期指定管理期間中に消費税が引き上げられた際には、施設設備利用料金等の改定を検討します。

●利用料金の考え方（募集要項記載）

武道館の利用料金は、資料2に定める金額を標準として、指定管理者があらかじめ知事の承認を得て決定すること。

この場合において、知事が承認する利用料金の額は、原則として、募集時に提出された事業計画書のとおりとし、指定期間中に利用料金をこれより高く設定することは認めない。ただし、法令の改正等により、指定期間中に料金を改定する場合は、この限りではない。なお、武道教室等の武道の普及振興に係る事業の料金は除く。

① 利用料金の設定

利用料金は、原則として50円、100円単位の利用料金設定とし、時間帯割引においても10円未満の端数は切り捨てて計算をします。

また、営利目的の利用料が高額で、これまで利用実績がなかったため、料金を値下げし、営利での利用をやすくします。

なお、お客さまの利便性を考え、新たに個人利用の6月定期券、エントランス、ホワイエの利用料金を追加し、ポイントカード（利用に応じた割引等）の導入を新たに提案します。

●新規導入料金と現行料金との比較

新規

区分				単位	現行料金	新規料金	
専 用 利 用	主道場	営利を目的とする場合	入場料等を徴収	しないとき	全面1時間	63,000円	20,000円
				するとき	全面1時間	90,000円	30,000円
	小道場	営利を目的とする場合	入場料等を徴収	しないとき	全面1時間	17,500円	5,000円
				するとき	全面1時間	25,000円	8,000円
	相撲場	営利を目的とする場合	入場料等を徴収	しないとき	全面1時間	24,500円	5,000円
				するとき	全面1時間	35,000円	8,000円
	エントランス				50㎡あたり 1時間	なし	50円
	ホワイエ				50㎡あたり 1時間	なし	50円
	冷暖房使用料	師範室・相撲場控室			1時間	なし	50円
	一般利用	6月定期券			1人6月	なし	7,000円

※入場料等とは、入場料その他これに類するものをいう

② 設備・備品料金の設定

貸し出し備品にお客さまのニーズの高いものを新たに導入します。

さらに、情報コーナーやキッズコーナーを新たに設置し、無料で使用可能な設備の提供を提案します。

●新規設備・備品料金設定 新規

追加備品・設備	金額	単位	追加備品・設備	金額	単位
ワイヤレスアンプ (マイク1本含)	1,000	1台/1回	ストップウォッチ	50	1個/1回
マイク (2本目から)	300	1本/1回	電子笛	50	1個/1回
ポット	500	1台/1回	イベントパネル	50	1枚/1回
スクリーン (2台目から)	200	1台/1回	DVDプレーヤー	1,000	1台/1回
ドラムコード	100	1台/1回	体重計	200	1台/1回
ホワイトボード (2台目から)	100	1台/1回			

③ 利用料金の徴収と返還

利用料金は、前納を原則としますが、お客さまの利便性を考え、料金後納等を希望されるお客さまにも柔軟に対応します。

また、料金の返還が生じた場合には、施設申込マニュアルにより、適正に処理を行います。

④ 利用料金等の取扱い(募集要項記載)

武道館の利用に係る料金収入、自動販売機の設置等の利用者へのサービス提供に伴う収入
その他収入は、指定管理者が自らの収入として収受します。

(4) 利用料金の減免に対する考え方と設定内容

武道館の利用料金の減免については、別添の「鳥取県立武道館の利用料の減免基準(案)」
を提案し、知事の承認が得られたものに基づき減免処理を行います。

●利用料金の減免等(募集要項記載)

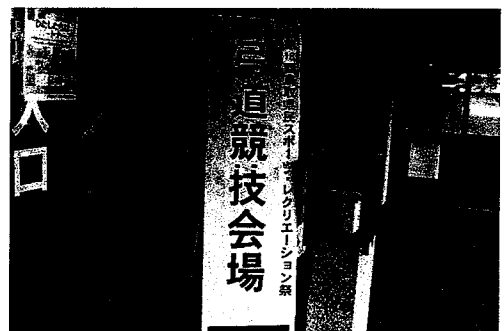
1 資料3に掲げる場合には武道館の利用料金を減免するものとし、その旨規定した減免に
関する基準を作成し、あらかじめ知事の承認を得ること。

また、資料3に掲げる場合のほか、指定管理者が自らの判断において利用料金の減免を
行おうとする場合も、同様とする。

2 県民の日条例及び県民の日規則の規定に基づき、とっとり県民の日(9月12日)、9月
の第2土曜日並びにその翌日には、利用料金(設備利用料を除く)は徴収しないこと。
なお、専用利用にあつては、ふさわしい行事を行う場合に限る。



減免対象となる高体連主催の大会(県高校総体)



減免対象となる県民スポーツレクリエーション祭

減免事由（施設利用料）抜粋	備考
<ul style="list-style-type: none"> ●学校教育法（昭和22年法律第26号）第1条に規定する学校、第124条に規定する専修学校、第55条第1項の規定により指定された技能教育のための施設、児童福祉法（昭和22年法律第164号）第39条第1項の規定する保育所が利用するとき。 	<p>幼児、児童、生徒又は学生が参加する運動会、競技会等のスポーツ行事（学年（これに相当するものとして知事から別に定めるものを含む。）単位以上の規模で行うこと、入場料またはこれに類するものを徴収しないことその他の知事が別に定める要件に該当するものに限る。）</p> <p>●減免率 10/10</p>
<ul style="list-style-type: none"> ●教育に関する活動を行う団体であって知事が定める基準に該当するものが利用するとき。 <ul style="list-style-type: none"> ・小学校体育連盟、中学校体育連盟、高等学校体育連盟（市町村単位以上のものに限る。） 	<p>入場料又はこれに類するものを徴収しないものに限る。</p> <p>●減免率</p> <ul style="list-style-type: none"> ・全県の生徒を対象 10/10 ・郡市単位以上の生徒を対象 1/2
<ul style="list-style-type: none"> ●中学校体育連盟又は高等学校体育連盟が行う講習会等のために利用するとき。 	<p>入場料又はこれに類するものを徴収しないものに限る。</p> <p>●減免率</p> <ul style="list-style-type: none"> ・全県の生徒を対象 10/10 ・郡市単位以上の生徒を対象 1/2
<ul style="list-style-type: none"> ●障がい者等及びその介護者が社会参加の目的で利用するとき。 <ul style="list-style-type: none"> ・障がい者等及びその介護者（障がい者等1名につき介護者1名）が一般利用するとき。 ・障がい者等及びその介護者（障がい者等1名につき介護者1名）が専用利用する場合で、障がい者等の社会参加を促進すると認められるとき。 	<p>入場料又はこれに類するものを徴収しないものに限る。</p> <p>●一般利用の減免率 10/10</p> <p>●専用利用の場合の減免率</p> <ul style="list-style-type: none"> ・1/2以上が障がい者等 10/10 ・1/2未満が障がい者等 1/2
<ul style="list-style-type: none"> ●幼児、児童、生徒又は学生が専用利用（利用しようとする日（当該利用が2日以上にわたる場合は、その初日。以下「利用日」という。）の6日前から利用日までの間における申込みに係るものに限る。）をするとき。 	<p>全体の利用者に占める県内の生徒等の人数の割合が2分の1以上であるものに限る。</p> <p>●減免率 10/10</p>
<ul style="list-style-type: none"> ●70歳以上の者が社会参加の目的で利用するとき。 <ul style="list-style-type: none"> ・70歳以上の者が一般利用するとき。 ・70歳以上の者が専用利用するとき。 	<p>●専用利用の場合の減免率</p> <ul style="list-style-type: none"> ・70歳以上が1/2以上 10/10 ・70歳以上が1/2未満 1/2
<ul style="list-style-type: none"> ●要介護者等及びその介護者が社会参加の目的で利用するとき。 <ul style="list-style-type: none"> ・要介護者等及びその介護者（要介護者等1名につき介護者1名）が一般利用するとき。 ・要介護者等及びその介護者（要介護者等1名につき介護者1名）が専用利用するとき。 	<p>●減免率</p> <ul style="list-style-type: none"> ・要介護者等及びその介護者が利用者の1/2以上 10/10 ・要介護者等及びその介護者が利用者の1/2未満 1/2
<ul style="list-style-type: none"> ●幼児、児童、生徒又は学生が一般利用するとき。 	<p>●減免率 10/10</p>
<ul style="list-style-type: none"> ●鳥取県が主催する県民スポーツレクリエーション祭で利用するとき。 	<p>本大会の実施にかかるものとし、かつ実施競技団体長名で申請があったものに限る。</p> <p>●減免率 10/10</p>
<ul style="list-style-type: none"> ●とっとり県民の日（9月12日）、9月の第2土曜日並びにその翌日の利用料金（設備利用料を除く）。 	<p>専用利用にあっては、ふさわしい行事を行う場合に限る。</p> <p>●減免率 10/10</p>
<ul style="list-style-type: none"> ●その他武道の振興を図るため知事が特に必要があると認めるとき。鳥取県が武道の振興を図るために利用するとき。 	<p>●減免率 10/10</p>

5 事故・事件の防止措置と緊急時の対応

地域住民が主体となって、災害時に支援を必要としている人を地域で相互に支援しあう「災害時支え愛活動」を念頭におき、当館でも安全性の向上や事故防止のため、日常的・定期的な点検、適切な予防保全を実施し、事故の未然防止に取り組んでいきます。

(1) 火災・盗難・災害等の事故・事件防止(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、情報を見逃さないようにします。

また、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・事件発生の防止に努め、万全な事故防止対策の徹底を図ります。



巡回時のこまめなチェック

○鳥取県立武道館で考えられるリスクアセスメントの例 (5分類)

分類	考えられるリスク	事前に行う対処
事故やトラブル	火災・爆発等	●火気・危険物の持ち込み確認と確実な資器材取り扱いの徹底
	機械設備の故障	●職員による日常点検・委託業者による定期点検の実施
	停電・断水・漏水	●各種マニュアル整備による事前対策と早期復旧
	盗難・危険箇所	●巡回の徹底による情報収集と不審者(物)の早期発見 ●危険箇所の確認と対策
	労働災害	●職員研修による教育の徹底と各種マニュアルの整備
	苦情	
サービス	情報の漏えい	●守秘義務・個人情報保護規定の遵守と運用体制の確認
	事務処理のミス	●職員研修による教育の徹底と各種マニュアルの整備
政治・経済	物価・金利の変動	●取り引き業者の選考
	ニーズの変化による収入減	●広報活動と事業の内容を検討 ●ニーズに合った収支の調整
	暴動・テロリズム等	●危険箇所のリストアップ ●巡回の徹底による不審者・不審物等の早期発見
社会情勢	感染症によるパンデミック	●国・県の新型インフルエンザ等対策行動計画等に基づく対応 ●対応マニュアルの作成
	物品の価格高騰	●大量一括購入等によるスケールメリットを活かしたコスト削減
	風評被害	●情報の迅速で適切な公開 ●お客さま等への直接説明

分類	考えられるリスク	事前に行う対処
自然災害	異常気象	●館内の環境維持のための対策を計画
	地震・大雪・大雨・落雷等	●被害への回避策・軽減策の実施による対応 ●施設長を対策班長とした指揮命令系統の編成と定期的な訓練による実践的な対応の強化

① 火災・災害等の防止対策

館長を危機管理責任者とし、本会や他の管理施設と連携した即応体制をつくり、米子警察署や米子消防署、医療機関等と綿密な連絡体制をとることにより、迅速な対応ができるようにします。

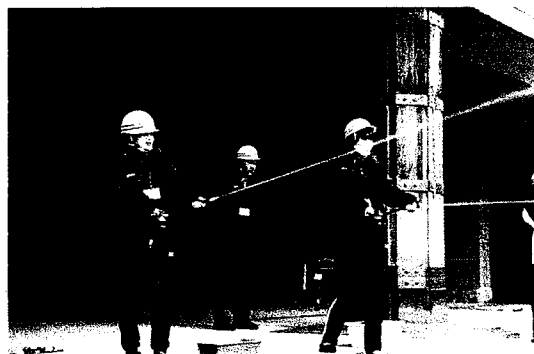
また、平時から職員が緊急時に即応できるよう応急処置や避難誘導訓練を行い、安全・安心な施設として管理運営します。



現場確認と初期消火報告訓練

ア 火災の防止策

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ともに、危機管理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。



水消火器による消火訓練



避難誘導訓練

●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行う。