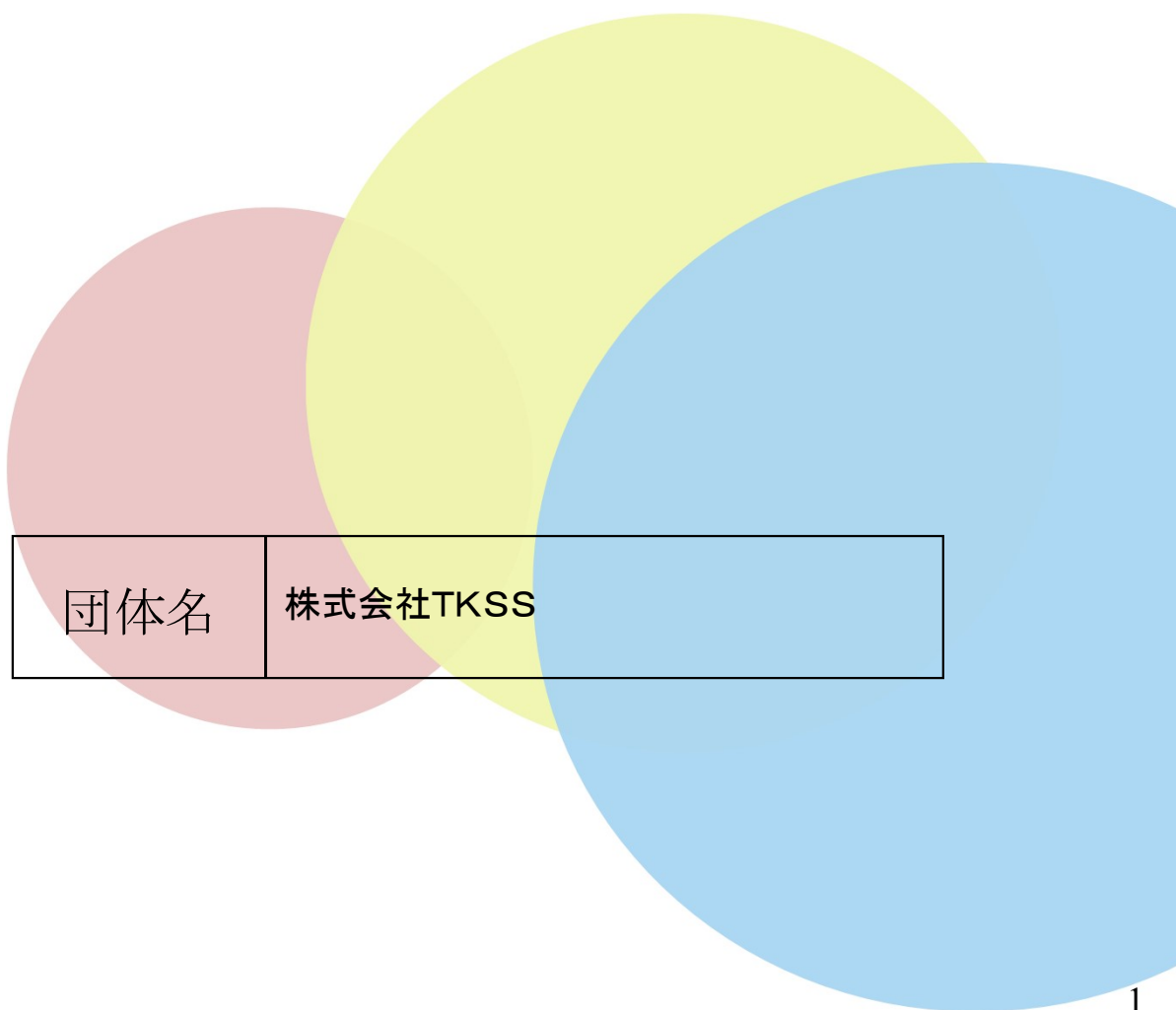


(様式2)

令和4年度
鳥取県立障がい者体育センターの
委託業務に関する事業計画書



団体名	株式会社TKSS
-----	----------

1 施設の平等な利用の確保(管理運営の基本的な考え方)

(2)管理運営の方針

○運営基本方針

- 1 公共施設である事を常に認識し、公平公正な管理運営を行います。障がい者の体育活動を優先に行うと共に、障がい者の立場に立った運営を行う事により障がい者の利用促進を計ります。
- 2 いつでも誰でもご使用いただけるよう積極的なPR活動、情報発信を行い、気軽に利用できる施設にしていまいります。
- 3 障がい者、健常者、幸齢者、青少年の方がともに楽しめる交流の場としての施設運営を行います。
- 4 毎月行っております環境整備点検により、変わらない事の怖さを知り、常にお客様目線で変わっていく仕組みを作ります。
- 5 利用者へのアンケートにより、利用者の意見を反映し満足度アップを計ってまいります。
- 6 ISO27001 情報セキュリティシステムを取得しており、それに基づき個人情報保護を徹底します。
- 7 ISO14001 環境セキュリティシステムを取得しており、環境にやさしい取り組みを行います。
- 8 関係する法令、県の条例、規則等を遵守すると共に、鳥取県と協力しながら運営を致します。
- 9 費用対効果を考えながら、必要なところに投資を行い、施設利用のしやすさを求めてまいります。ただ施設の魅力を損なう経費節減は行いません。
- 10 危険箇所を発見した時は、即時、安全対策・対応を行い安全確保に努めます。

1 施設の平等な利用の確保(管理運営の基本的な考え方)

(2)管理運営の方針

◆県が行う業務に対する協力連携について

所長を中心とする運営体制に基づき指導研修、運営を確実に行います。鳥取県担当者とは常に連携を図り定期的な施設運営会議を行うなど、利用者が次も使って頂けるよう協力を怠りません。

◆経費の削減

現在まで取り組んできた、節電、節水、効率的な運用、廃棄物発生抑制等の省エネルギー・省資源化を継続して進めていくとともに、常に環境負荷軽減に配慮した管理業務を念頭に置き、情報の収集に努めてまいります。取り組みによっては、多大な費用を伴うものもあり、費用対効果・実効性を検証し、新たな取り組みや導入の検討をします。

株式会社TKSSは平成24年9月からISO14001環境マネジメントシステムの登録を受けており、職員自らが意識醸成・実行することはもちろん、利用者の方、来館者の方のご利用・ご協力も得ながら取り組んでいきます。

区分	経費削減の具体的な取組	新たな取組及び導入の検討
省エネルギー	<ul style="list-style-type: none"> ○事務室等(利用施設以外)の必要最低限の照明の点灯 ○コピー機等の節電モード設定 ○退館時のパソコンのコンセント抜き ○お客様に節電のお願いの張り紙 	<ul style="list-style-type: none"> ○照明センサー制御の導入検討 ○湧水の利用及び植栽用散水の雨水の利用への検討 ○LED照明の買い替え
	<ul style="list-style-type: none"> ○空調機フィルターの清掃、点検 ○冷暖房の適正温度管理(冷房28℃、暖房18℃) 	
省資源	<ul style="list-style-type: none"> ○トイレ等の流水量の調整 ○節水協力の札 	
	<ul style="list-style-type: none"> ○メールの活用によるペーパーレス化 ○コピー用紙の両面印刷・両面コピー ○コピー用紙の裏面の再利用 ○封筒の再利用 	
	<ul style="list-style-type: none"> ○詰替商品、リサイクル商品の購入 ○事務室ゴミ箱の減量化 ○分別による資源ごみのリサイクル 	
その他	<ul style="list-style-type: none"> ○アイドリングストップの励行 ○クール・ウォームビズの励行 ○館内全面禁煙 	

2 施設の効用を最大限に発揮するための対応

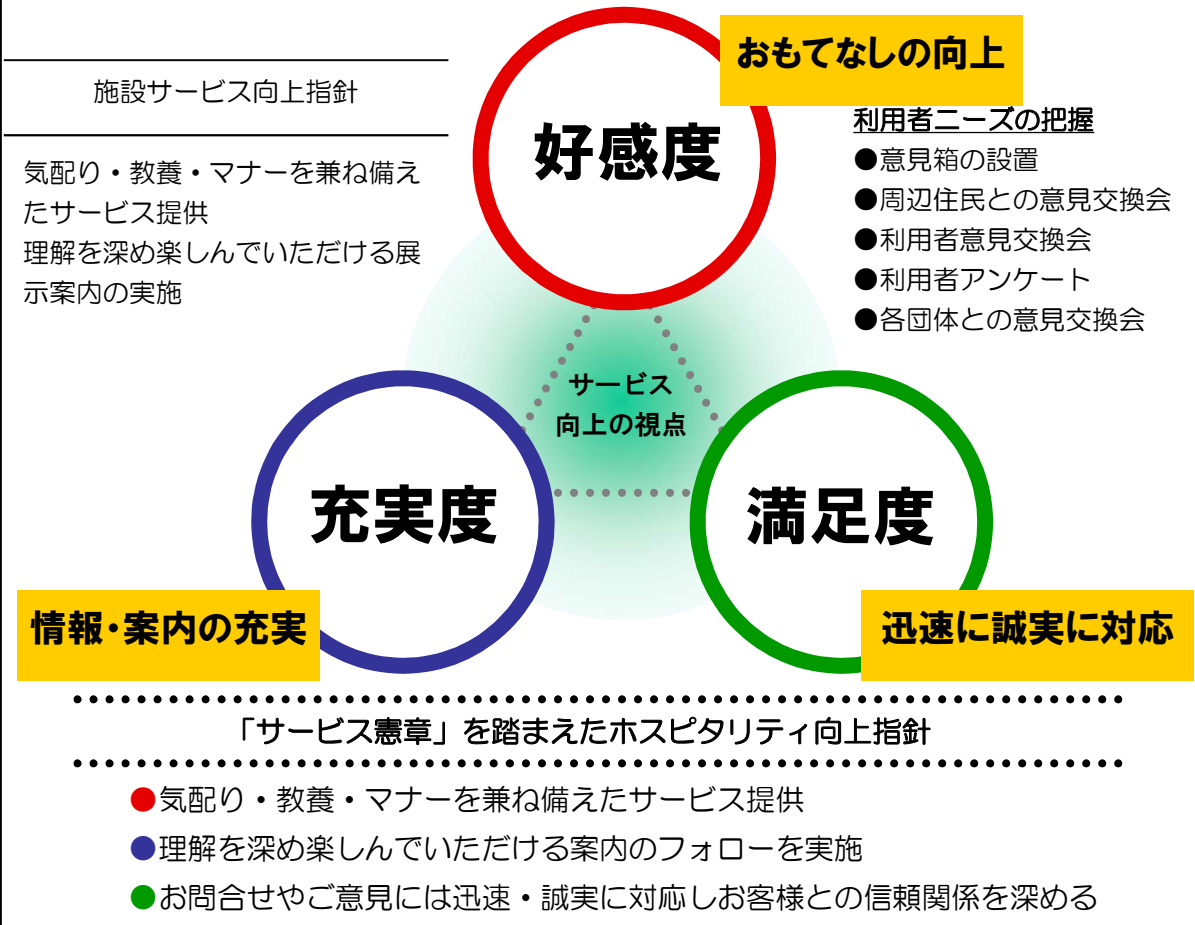
(1) サービス・事業の内容

「利用者との接点」に、ホスピタリティは大きな影響を与えます。施設本来の機能もたらす満足度・充実度のPRと支援はもちろん、ホスピタリティあふれるサービスを提供することにより、施設そのものに対する好感度を、より確実に持続していきます。

サービスの提供を行うのに必要なことは、マニュアルやカリキュラムだけではなく、スタッフひとりひとりが利用者のために自発的に考え、率先して行動することによって実現されます。誰もがそのように行動するための共通の価値観が「ホスピタリティマインド」であり、私たちはその醸成と継承のために「サービス憲章」を活用しています。管理運営においても、この理念を全員で共有し、利用者サービスの向上に努めます。

サービス向上が実現することで、リピーターの確保やファンの獲得につながります。「来て良かった」と感じた利用者が、その満足感を周囲にPRしてくれる重要なスピーカーになる可能性を意識し、私たちは各事業を推進してまいります。

また一方で、コンテンツにおけるサービス向上を実現し、本施設を訪れるきっかけ作りとなる事業を行います。団体と連携し、お客様に喜んでいただける取組みを進めます。



2 施設の効用を最大限に発揮するための対応

(1) サービス・事業の内容

人々が安心して施設を訪れ何度でもご利用いただけること、それが私たちの願いです。指定管理業務の推進にあたっては、以下の研修・教育を行いお客様に満足いただくための総合性・専門性を有したサービス人材を育ててまいります。

◆お客様に満足いただく強い組織をつくります

● 規則、ルールに関する教育・・・（年1回）

統制のとれた組織を目指し、施設内規程、マニュアル、業務処理要領等の理解を職員に徹底します。

● 管理職研修・・・（年1回）

職員のモチベーションを高め、職員どうしが信頼しあえる組織を目指します。

● 資格の維持や新規取得に関する支援・・・（通年）

職員の自己実現や次のステップへの前進を支援し、施設といっしょに育っていきます。

◆地域に密着し、みんなから喜ばれる施設になるために

● 当施設及び周辺の施設内容に関する教育・・・（年1回）

当施設を中心に、さらに地域でお客様に楽しんでもらえることを目指します。

● 鳥取県及び周辺地域に関する知識研修・・・（通年）

正確できちんとした情報を提供します。

◆安全で快適な施設であり続けるための教育

● 来館者対応教育（接客・接遇）・・・（年1回）

身だしなみ、接客用語・敬語、立居振舞い、ユニバーサル対応、取得物・遺失物対応、迷子や疾病人への対応、苦情対応など、いきとどいたお客様へ配慮を目指します。

● 建築物保守及び警備・防災に関する講習・・・（通年）

危険からお客様を守り、快適な施設環境を維持します。

● 機器・設備の取扱い教育・・・（年1回）

安全で、故障のない施設運営を実施します。

● 緊急時の対応教育（危機管理教育）・・・（年1回）

来館者の事故対応、不審者等不法行為への対応、緊急連絡網、火災・地震・風水害への対応（消防体制、避難誘導、消火栓・消火器配置等）など、緊急時のお客様の安全を確保します。

● ISO27001にもとづく個人情報保護に関する研修・・・（年1回）

お客様の利益を侵害せず、脅威から守るために、当社内で行なう研修に参加させます。

● OJT研修・・・（通年）

机上でなく現場での問題解決を重視し、その場で指導を重ねていきます。

2 施設の効用を最大限に発揮するための対応

(1) サービス・事業の内容

◆サービス向上のための具体的手法及びその効果について コミュニケーション・スペースを最大限に生かします

施設内にコミュニケーション・スペース（利用者との交流の場）を設置します。開館中いつでも、誰でも目的に関係なく利用できるスペースを提供しています。ここでは主に利用者とのコミュニケーションを図る場とし、アンケートコーナー、苦情受付、利用相談窓口として機能し、利用者のニーズ把握と苦情の収集および公開を目的とします。また、楽しみながら当施設を利用していただくためのサポート基地となります。

運営マニュアルを作成し、全職員でお客様をおもてなしします

運営スタッフマニュアル策定事項

- ・施設について（理念、機能・役割、各室機能、基本動線、避難動線等）
- ・来館者対応（身だしなみ、接客・挨拶用語、ユニバーサル対応、拾得物、遺失物、迷子、疾病人、苦情対応、緊急時対応、お客様に聞かれること等）

年2回のアテンダント（施設管理・企画営業）への研修を充実させます

（講義）

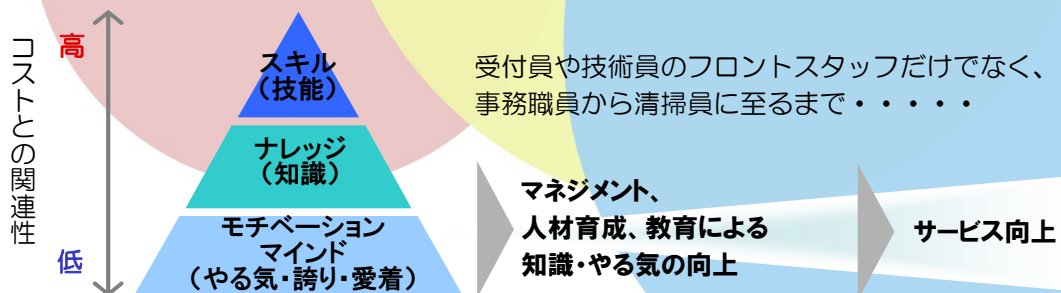
- ・エチケット・マナーについて、マインド教育、守秘義務について
- ・展示物・体験装置に関する知識と運営について、日常点検の重要性とその要領
- ・お客様の安全を考える、信頼されるアテンダントとは、緊急時の対処

（実技）

- ・貸出施設の日常点検の実施、みだしなみのチェック
- ・接客姿勢、接客態度、火災・防火訓練

サービスマインドを重視したサービス向上・改善活動

サービスの質を決定付ける最大の要素は人材です。人材のマインド・モチベーションを重視したマネジメントを行うことで、サービスパフォーマンスを高めていきます。



2 施設の効用を最大限に発揮するための対応

(1) サービス・事業の内容

◆サービス向上のための具体的手法及びその効果について

◆氷の提供

スポーツ活動において突発的な捻挫など外傷の応急手当にアイシングがよいとされています。怪我の悪化を防ぎ回復を早める効果があります。利用者の安全を考え準備します。

◆救急用品の配置

利用者による軽い怪我や熱（捻挫、かすり傷、頭痛等）などを想定し救急箱（置き薬）を置き病気や怪我などに備えます。また、添木等応急処置で必要とされる器具を配置し利用者への早急な対応に努めます。

◆FAX・コピーのサービス

運営資料等のファックス・コピー使用のサービスを行います。（有料）

◆膝掛け用毛布の用意

利用者が体調不良や天候による影響で貸出しを希望される利用者に膝掛け毛布の貸出しサービスを行います。

◆車イスの貸出し

障がい者の方への配慮と利用者事故、怪我等に備え車イスを正面玄関入口に常備し、職員により介助等を行います。

◆スマートフォン・携帯電話充電サービス

この時代携帯電話は必需品ですので、基本的なメーカーの充電器を貸出します。

◆生活必需品店等の紹介

イベント、スポーツ大会等で、食事、日用消耗品を求める利用者が多数います。そのような利用者の声に応じ、近くのコンビニエンスストア、ホームセンター、飲食店等情報提供を行います。

2 施設の効用を最大限に発揮するための対応

(1) サービス・事業の内容

◆サービス向上のための具体的手法及びその効果について

◆利用者増に向けた方策

私たちは、利用者で賑わいのある施設づくりを目指して、利用者のニーズに対応した各種の利用促進策を多角的に展開するために、

「きっかけづくり」→「再来館」→「定着化」

の3つの利用段階を想定した方策を講じていきます。

利用者増加のためには、利用者が当該施設を利用することで、その利用目的が確実に達成されるように的確なサービスを継続的に提供していくことが基本原則であるとの認識に基づいて、常に利便性とサービスレベルの向上に真摯に取り組む、「来てよかった、また来ようと思われるような」感動サービスの提供に努めてまいります。

具体的には、利用者視点のサービスレベルの質的向上による利用しやすさの追求と快適でハートフルな環境の創出を図るとともに、施設の魅力度アップのためのイベント誘致などによって、施設利用需要を喚起してまいります。

◆傘の貸出

傘を玄関に配置し、突然の雨の時にも自由に利用して頂きます。

◆宅急便、郵便物の手配

大会、展示会等で荷物宅配希望者が多いと見込まれる場合、宅配業者と連携を取り、宅配コーナーを設け利用者の利便に努めます。

◆流行性疾病预防対策用消毒液の設置

インフルエンザ等流行性の疾病に対する予防策のひとつとして手の消毒が有効であり、アルコール消毒液を玄関に設置します。また、ノロウイルスによる嘔吐物から二次感染を防ぐために、塩素系消毒液、処理キットを準備します。

◆地域・競技団体との連携

私たちは、当該施設の設置目的にそって、周辺地域や関係団体との緊密な連携体制の構築は不可欠であると考えており、体制確立に向けて総力を挙げて取り組んでまいります。

◆周辺地域・関係団体との連携を進めます

私たちは、周辺住民の健康増進や地域活性化に向けた積極的な取り組みを推進し、地域の団体によるイベント開催の支援、地域ボランティアの登用等を通じて、住民とのふれあい、コミュニケーション交流の場としての活用に努めます。

関係団体等と健康・スポーツ団体等への運営支援・情報交流機会の拡充・レクリエーションイベント開催、祭事、清掃・環境保全等の地域行事への参画、展示会開催、メタボリックシンドローム対策など多角的な連携を図っていきます。

地域の事業所職員や家族の健康づくり・福利厚生場の提供、商工団体との共同販促キャンペーンの実施等にも努めます。

2 施設の効用を最大限に発揮するための対応

(1) サービス・事業の内容

◆サービス向上のための具体的手法及びその効果について

◆地域への経済的な波及効果を高めます

私たちの施設運営によって、経済的波及効果と社会的波及効果の2つを高めることができると考えております。

また、地産地消型経営手法により、スタッフの県内からの雇用、県内事業者への業務委託、県内事業者からの備品・消耗品等の調達を基本とし、循環型経済効果発生に努めます。

具体的には、清掃委託を始め、障がい者福祉団体からの物品調達、リサイクル品の有効活用、商工団体との連携による地場産品のPRに取組み、県内経済活動の活性化とエコロジカルな施設運営を実現します。

◆誰もが利用しやすい施設づくり

私たちは、年齢、性別、国籍、障がいの有無などによる差別的な対応を完全に排除し、すべての利用者の人権を尊重した対応を徹底するために、人権や男女共同参画の啓発に向けた研修等への参加を積極的に行います。

具体的には、人権尊重や男女共同参画の概念に基づいて、差別的な言葉や不快に感じられる言動を禁止するとともに、利用者の自由とプライバシー保護の厳守を徹底します。

高齢者や障がい者・外国人も安心して施設を利用できるように、「公共サービス窓口における配慮マニュアル」に準拠したヒューマンコミュニケーションによる心のこもったユニバーサルなサービスを提供します。

さらに、障がい者、要介護者、妊産婦の方でも安全・安心に利用できるように、施設・設備・備品面のバリアフリー化や、介助等の人的サポート体制の整備を図るとともに、障がい者・福祉団体等と連携し、本施設の利用促進に努めます。

以上のことを踏まえ、誰もが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、やさしい施設づくりと運営を目指してまいります。

◆筆談対応の意思表示「耳マーク」の設置

耳の不自由な方が気軽に筆談を申し出ただけのように受付に表示します。

あくまでも利用者が主役であり、指定管理者はそれぞれの利用者の利用目的の達成をサポートする立場にあるとの認識に基づいて、利用者から寄せられる要望や苦情は、職員レベル、利便性、サービスレベル、利用者マナーの低下、施設設備等の劣化の重大なサインであり、貴重な情報です。たとえどんな些細なことでも全て受け止め、それらに迅速かつ丁寧に対応することが不可欠と考えます。

2 施設の効用を最大限に発揮するための対応

(1) サービス・事業の内容

利用促進に向けた具体的な取り組み

◆関連施設との連携

株式会社TKSS、株式会社さんびる、株式会社山陰管財が指定管理を受けている施設との連携を図り、チラシの設置やPRなど顧客の掘り起こしを行います。

◆冬場の利用促進

特に冬期の利用促進として、近隣の高齢者施設、障がい者施設、公民館などへの利用促進や案内の送付やPRを行い利用を促します。

◆企業にもPR

県内外の企業にも積極的に利用促進を図ります。特に以前利用された企業にお手紙はがきFAXなどにより再度利用をお願いします。

◆お葉書運動

ご利用いただいた方や代表者の方にはお礼のはがきを出し再度利用につなげます。

◆学校にはFAX

小学校、中学校がこの次も利用いただくように、利用後お礼のFAXを送付します。

◆自主事業

これからも魅力ある自主事業を展開していけるようにサポートします。

団体名	株式会社TKSS
-----	----------

2 管理の基準・サービスの提供内容

(1) サービス・事業の内容

年間事業計画について

年間事業計画については、業務の範囲を把握した上で研修・会議を行っていきます。確実な管理運営を実施し、利用者、鳥取県よりの信頼を得ることを目指します。また日程につきましては、業務が円滑に実施できることを優先し、計画を立てます。

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	4月	その他
施設運営会議		○			○			○			○			指定管理者
事業報告書提出	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	TKSS総務
アセスメント会議						○					○			所長
各種マニュアル作成	← 都度見直し →													
アンケート集計		○			○			○			○			
各種教育												○		職員全員
消防・防災訓練等										○				職員全員
ホームページ更新	← →													
修繕業務	← 計画策定 →		← 都度修理・計画に基づき修繕 →											別途計画
環境整備点検	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	TKSS社員

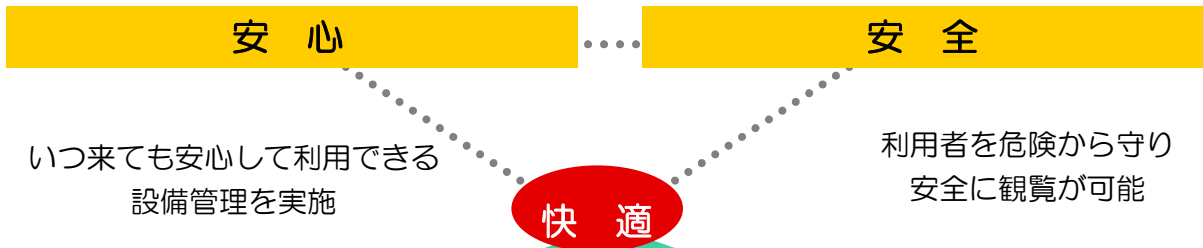
※各種教育、消防訓練等につきましては、改めて協議の上日程を調整し実施します。

2 施設の効用を最大限に発揮するための対応

(2)施設管理の基準等

ア 施設設備の維持管理・衛生管理の考え方

利用者の視点に立って、いつ来ても利用しやすく親しみのもてる施設であるために、以下の指針をもって施設、設備の維持管理にあたります。



ムリ・ムダを省くコスト意識を合わせ持ち、快適な施設環境を維持する

◆組織的な対応による利用者の安全確保

関係各法に基づき、本施設の「危機管理」について必要な事項を定め、火災、地震その他の災害の予防及び人命の安全を確保するとともに、被害の軽減を図ることを目的とし下記の要件についてマニュアル化を図り、これに基づく安全対策を講じ利用者の安全確保に努めます。

1. 当施設の業務に従事する者すべてに対して、「危機管理マニュアル」に従事者教育を義務づけ完全周知を徹底する。
2. 「危機管理マニュアル」に防火・防災・防犯訓練ならびに従事者教育に係る計画の定め、適正に予防、緊急措置が講じられる訓練・教育を実施する。
3. 防火・防災・防犯上の建築物構造の不備や消防用設備・防犯設備機器等の不備欠陥が発見された場合は、速やかに改修等の措置を講ずる。（「防火管理責任者」の権限と業務）「防火管理責任者」は、防火・防災・防犯訓練ならびに従事者教育に係る計画の作成について統括責任者の指示を受け、実行にあたってのすべての権限を有し、次に掲げる業務を遂行することを規定する。
 - (1) 防災・防犯計画の作成又は変更
 - (2) 消火、通報、緊急措置・避難誘導等の訓練の実施
 - (3) 施設の従業員等に対する防災・防犯教育の実施
 - (4) 建築物及び消防用設備等の点検・整備時の立会い
 - (5) 改修工事など工事中の立会い及び安全計画の策定
 - (6) 火気の使用、取扱いの指示、監督
 - (7) 収容人員の適正管理
 - (8) 防火担当責任者及び火元責任者に対する指導、監督
 - (9) 責任者への提案や報告
 - (10) その他防災・防犯管理上必要な業務

2 施設の効用を最大限に発揮するための対応

(2)施設管理の基準等

ア 施設設備の維持管理・衛生管理の考え方

安全管理や緊急時等の対応（安全性）

○利用者が快適で安全に利用するための基本的な考え方

24時間365日、施設を守るという使命の下で、弊社は以下の三つの方針・目標を掲げます。

<維持管理方針>

- 利用者満足のための快適かつ機能的な環境づくりと、その継続的な提供を行います。
- 当施設の理念をしっかりと共有し、その目的の達成を施設面で支援するとともに、その有効活用を図ります。
- 障がい者施設、地域と調和し、環境保全を尊重する社会資産としての形成に貢献します。

これらを果たすにあたっては、まず品質、すなわち快適性、生産性、信頼性、満足度、環境保全性といったことの維持・向上につとめてまいります。さらに、短期～中長期的観点から維持管理コストを最適化するとともに、施設という資源を最大限活用し、需要に適應したサービス供給を行うことで、効率性を追求してまいります。

イメージを大切に、いつも快適にご利用いただけるよう配慮していきます

美観維持にあたっては、視覚的な美しさに加えて、周辺環境との調和、地域の魅力度向上への貢献といったことにも十分に配慮する必要があると私たちは考えています。適切な頻度・方法による清掃実施といった事項はもとより、中長期的視点での建築物の延命措置にも取り組んでまいります。

また、時代の進展を踏まえて関係法令を遵守するとともに、建物内外の良好な衛生環境の確保も含め、業務全般にわたり、綿密な計画と確実な作業を実施いたします。

計画・実施・管理にあたっては、企業体全体で情報共有を行い、実施計画を作成し活用いたします。

2 施設の効用を最大限に発揮するための対応

(2)施設管理の基準等

イ 外部委託の考え方

外部委託にあたっては、当施設に愛着と情熱を持ち、かつ本施設の管理運営に必要なスキルを備えた企業への委託が不可欠です。本施設の業務に携わる企業が私たち企業とともに成長し鳥取県の未来を担っていくためにも私たちは運営体制を整備していきたいと思えます。

また、外部委託業務の選考をする際には、複数社の選定先から見積もりを取る等の対応を行い受託者の公平性を確保します。

基本方針・1

地元発注可能性の追求と工夫を怠らない

外部委託先をパートナーと位置づけ、評価基準を明確にしたうえで、業者選定についても地元企業への発注を最優先し、特殊または高度な技術を要する業務で県外への発注を検討する場合においても、真に地元企業への発注の可能性がないのかどうか、また工夫することにより地元企業への発注が可能とならないかなどについて十分検討していきます。

基本方針・2

消耗品・リース品の調達も地元優先

コスト低減を前提としながらも再委託の考え方と同様に消耗品やリース品の調達先に関しても鳥取県の事業者への発注を最優先し特別な物品の調達を検討する場合も、鳥取県の事業者への発注の可能性がないのかどうか、また工夫することにより鳥取県の事業者への発注が可能とならないかなどについて十分検討していきます。

基本方針・3

障がい者雇用企業に優先発注

鳥取県内に本社があり、障がい者を積極的に雇用している企業に優先発注を行い、それにより障がい者雇用に貢献していきます。

基本方針・4

環境負荷軽減に取り組んでいる企業に優先発注

ISO14001・鳥取県版環境管理システム登録等環境負荷に取り組んでいる企業に優先発注致します。

基本方針・5

施設のイメージを尊重

施設のイメージは来館者に与える心理状態を微妙に変化させます。発注金額を下げ経費節減を図ることは大切な事であると考えておりますが、施設のイメージを損なう値段の引き下げは行いません。安かろう悪かろうという考え方ではなく、費用対効果を考え発注致します。

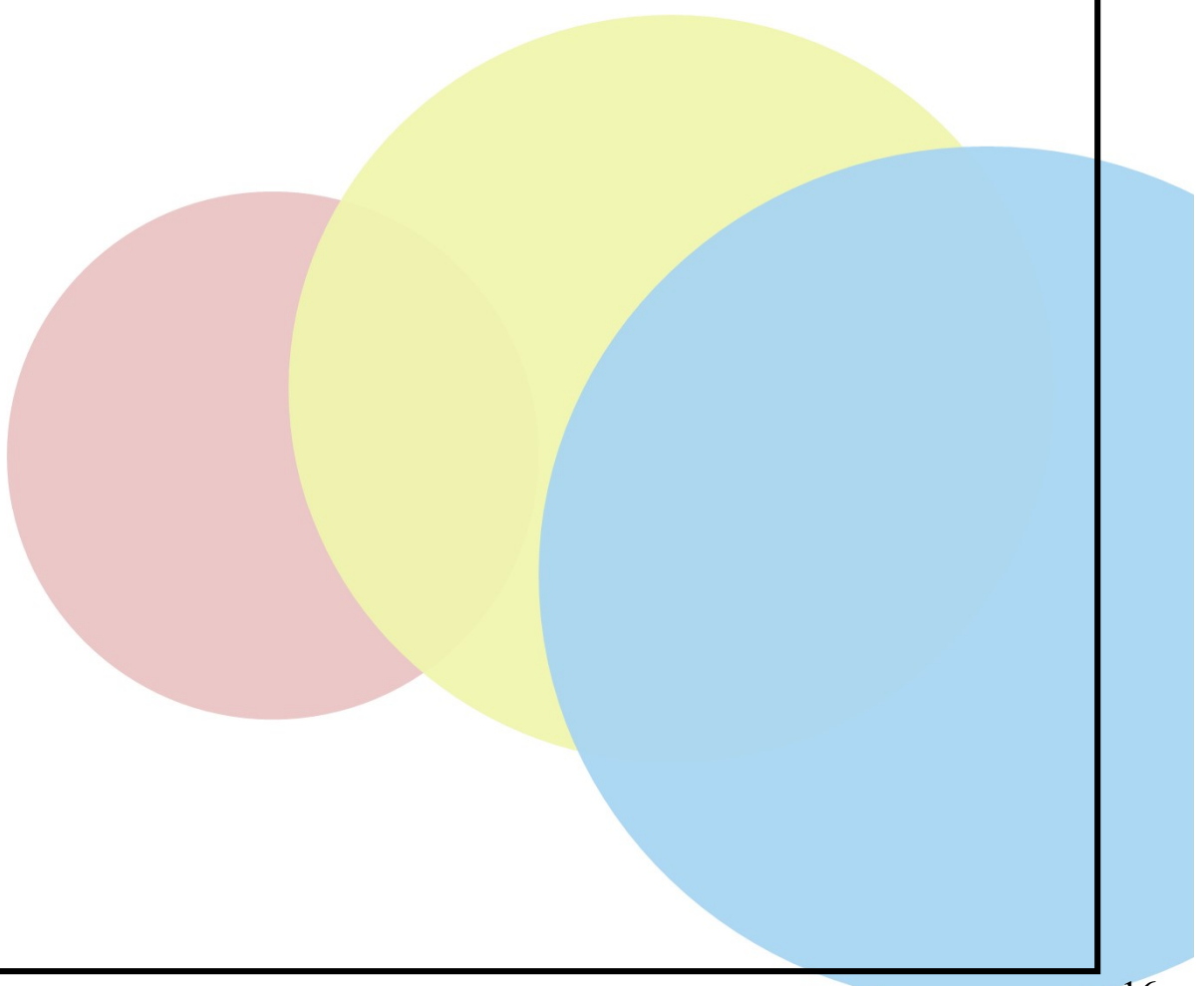
団体名	株式会社TKSS
-----	----------

2 施設の効用を最大限に発揮するための対応

(2)施設管理の基準等

ウ 委託、工事請負の発注予定

内容	期間	金額	発注先	選定方法
消防設備保守点検	5年	20,900	県内	複数社見積
浄化槽設備保守点検	5年	31,800	県内	複数社見積
浄化槽清掃	5年	123,000	県内	複数社見積
体育館内清掃	5年	208,440	県内	複数社見積
しらはまグラウンド整備	単年度	356,400	県内	随意契約
自動販売機による販売	単年度	商品代金の 20%	県内	随意契約
除雪作業	単年度	69,428	県内	随意契約
警備委託	5年	105,600	県内	随意契約



2 施設の効用を最大限に発揮するための対応

(3) 料金設定等

ア 開館時間の設定内容と考え方

開館時間に当たっては、今まで通りの開館時間を設定いたします。

午前9時から午後9時。(7～9月の平日は午後9時30分まで開館)
ただし、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。

申込手続、利用許可の方法

「体育センター管理規程」に定める取扱方法に基づき、懇切、丁寧な説明と手続きの対応を行う。また、申込から利用、料金回収の手続きの流れ等については、ホームページ、パンフレットへの掲載及び館内に案内ボードを掲示し、利用者に対して周知等を行う。

a 申込手続

専用の利用許可申請書により、直接窓口にて受け付ける。なお、ホームページ上で2か月後までの予約状況を掲載し、利用者が事前にスケジュール確認できるよう配慮を行う。予約申込は、利用予定日の最大6か月前から利用当日までの間(※管理規程に定めた障がい者団体のみ。予約期間についても管理規程に基づき受け付ける。)予約申込者は、利用開始までに利用許可申請書を提出するものとし利用時間になっても提出のない場合、又は連絡がない場合は予約取り消しを行う鳥取県施設予約システムを導入予定。

b 利用許可の方法

利用許可申請書の受理は、所長による決裁事項とし、利用申込受付順での受理を原則とする。受理後は申込事項の内容を審査の上、利用許可通知書を申込者に送付する。

2 施設の効用を最大限に発揮するための対応

(3) 料金設定等

イ 休館日の設定内容と考え方

休館日に当たっては、今まで通りの休館日を設定いたします。

1 月曜日

2 1月1日から同月3日まで及び12月29日から同月31日までの日

ウ 利用料金の設定内容と考え方

利用料金に当たっては、今まで通りの利用料金を設定いたします。

1 施設利用料金

区分		単位	金額
専用利用	営利を目的としない場合	入場料その他これに類するもの（以下「入場料等」という。）を徴収しないとき	全面1時間につき 700円
			2分の1面1時間につき 300円
			3分の1面1時間につき 200円
	入場料等を徴収するとき	全面1時間につき 1,400円	
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時間につき 24,500円	
	入場料等を徴収するとき	全面1時間につき 35,000円	
一般利用	一般、大学生又は専門学校の学生	1人1回につき	70円
	高校生以下		無料 (用具代のみ)

備考 利用時間が1時間未満であるとき、又は1時間を超えて1時間未満の端数があるときは、1時間として計算する。

2 施設の効用を最大限に発揮するための対応

(3)料金設定等

ウ 利用料金の設定内容と考え方

2 照明利用料

分電系統	種別	金額（1時間につき）
1	LED	40円
2又は3	LED	60円
4又は5	LED	40円
8又は9	LED	40円
全館点灯	LED	320円
2分の1点灯	LED	160円

備考 利用時間が1時間未満であるとき、又は利用時間に1時間未満の端数があるときは、1時間として計算するものである。

3 用具利用料

区分	単位	金額
バスケットボール用具 （ボール及びバスケット台）	1組1回につき	150円
バレーボール用具（支柱、ネット及びボール）	1組1回につき	200円
バドミントン用具（支柱、ネット及びラケット）	1組1回につき	50円
卓球用具（ネット、卓球台及びラケット）	1組1回につき	100円
テニス用具（支柱、ネット及びラケット）	1組1回につき	100円

2 施設の効用を最大限に発揮するための対応

(3)料金設定等

ウ 利用料金の設定内容と考え方

4 ロッカー等利用料

区分	単位	金額
ロッカー	1ブロック1月につき	200円

備考

1 利用期間に1月未満の端数があるときは、1月として算定する。

2 ロッカー内に保管できない大型物品については、ロッカー室の室内に保管する事とし、1月の利用料は、当該物品の専有面積をロッカー1ブロックの面積（0.18平方メートル）で除して得た数（当該数に1未満の端数があるときは、これを切り上げる。）に200円を乗じて得た額とする。この場合において、利用期間に1月未満の端数があるときは、1月として算定する。

利用料金の収受及び還付方法

a 利用料金の収受方法

利用後に利用料通知書により通知する。納入は基本的に現金により収受し、受領後は速やかに利用通知書に領収印を押印の上、納入者に手渡す。

b 利用料金の還付方法

過誤請求等により還付する必要がある場合は、速やかに利用者に確認し、還付手続きを行う。その際は、正誤の納入内訳書を作成し、適切で速やかな還付金の支払いを行う。

2 施設の効用を最大限に発揮するための対応

(3)料金設定等

エ 利用料金の減免内容と考え方

利用料金の減免に当たっては、今まで通りの利用料金の減免を設定いたします。

上記1～4まで適用

①全額免除

- ア 心身に障がい有する方（難病疾患を含む）（障がい者）
- イ 70歳以上の方（高齢者）
- ウ 介護認定を受けた方（要介護者）
- エ 障がい者及び介護者の占める割合が1/2以上の場合
- オ 高齢者の占める割合が1/2以上の場合
- カ 要介護者及び介護者の占める割合が1/2以上の場合
- キ 県が福祉増進を図るため大会・催しを開催した場合
- ク 県内の児童・中学生が障がい福祉理解促進を図る目的で利用する場合

②一部免除（1/2）

- ア 障がい者及び介護者の占める割合が1/2未満の場合
- イ 高齢者の占める割合が1/2未満の場合
- ウ 要介護者及び介護者の占める割合が1/2未満の場合

減免申請方法

利用者の利便性と効率性から、減免申請については都度の申請書提出を求めず、利用許可申請書に減免対象である事項を記載することで、その確認を行う。確認の際は、減免事由となる障がい者手帳等の提示等により的確に行う。なお、減免許可についてはその旨を利用許可書に記載する。

2 施設の効用を最大限に発揮するための対応

(4) 事故・事件の防止措置と緊急時の対応

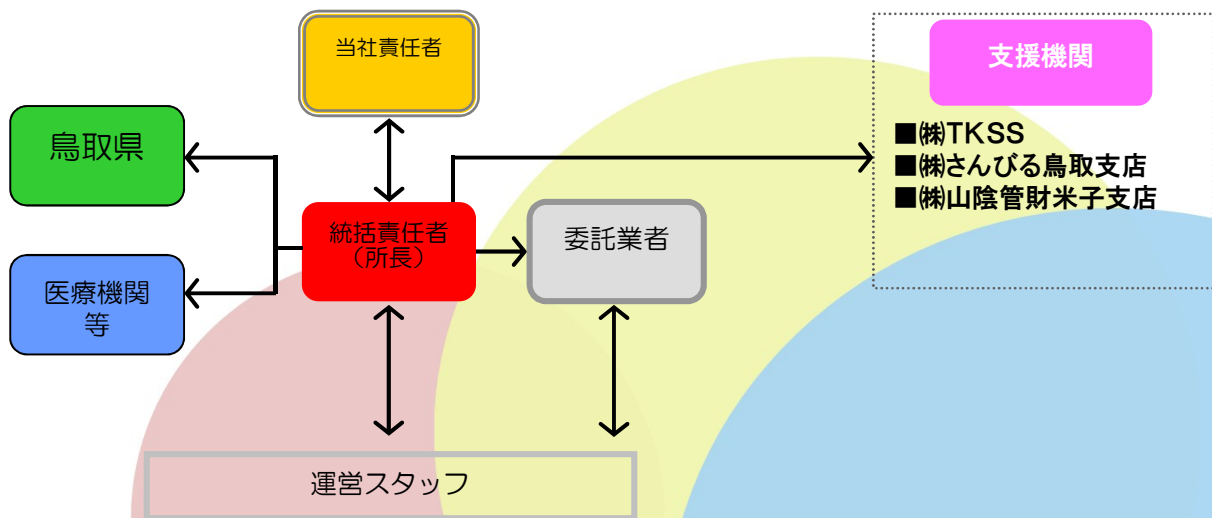
ア 火災・盗難・災害などの事故・事件の防止(防災)対策

設置者の指揮者の指示のもとで、勤務職員を通じて鳥取県や医療機関に通報する等の対応をします。災害についても連絡体制を整え対策にあたります。

開館時の緊急時体制の原則としては、勤務職員を実対応者として設置者の指揮者と連携を密にした指揮命令系を作ります。

鳥取県の方針の下で、緊急時初動を開始します。指定管理者職員は、責任者の指示に従い、お客様対応や復旧作業にあたります。夜間等閉館中の場合は、緊急連絡網による招集を実施し、職員は家族の安否を確認した上で配置につくこととします。

※ 怪我人・病人を発見したらすぐに所長に連絡し、医療機関に通報する等の対応を開始します。災害の場合も統括責任者を中心に連絡体制を整え、その指示のもとで対策にあたります。



[作成するマニュアルと内容]

■危機管理マニュアル(地震・防災・事故対応)

- ・迷子・傷病人対応フロー
- ・事故・災害対応フロー
- ・防災担当者体制一覧
- ・消火器等備品一覧
- ・館内地図(防災用)
- ・非難誘導動線の整備と図式化
- ・周辺地図(警察、消防、病院、及び郵便局)
- ・緊急連絡体制 [勤務時間内] ・ [勤務時間外]

団体名	株式会社TKSS
-----	----------

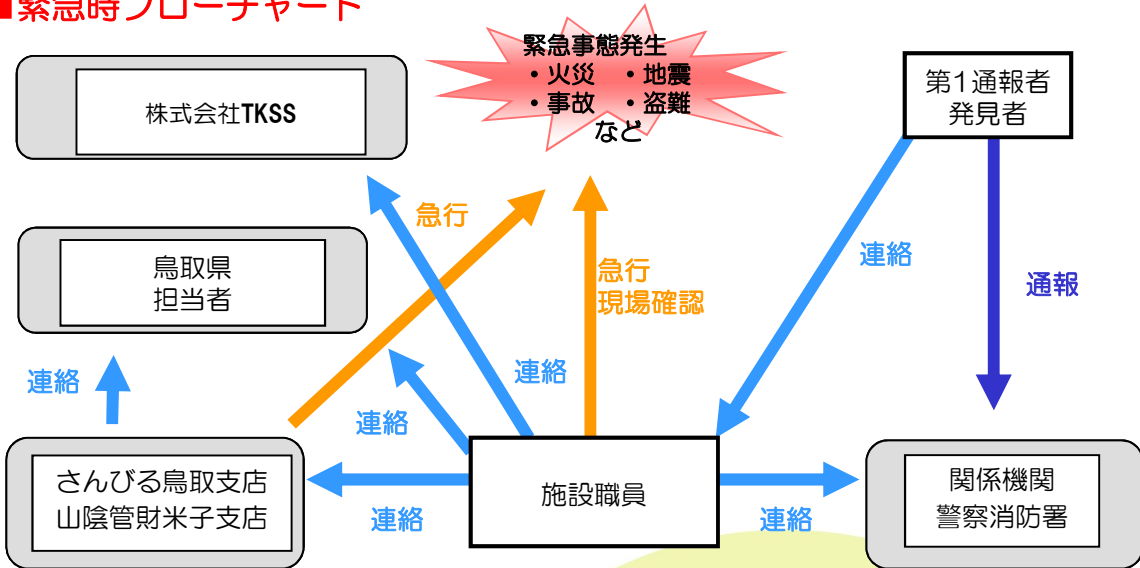
2 施設の効用を最大限に発揮するための対応

(4)事故・事件の防止措置と緊急時の対応

イ 緊急時の体制・対応

緊急時には利用者の安全確保を最重点に置き、早期回復・復旧を実現すべく、当施設の事故・災害・事件等の対応フローとして以下の通り設定いたします。

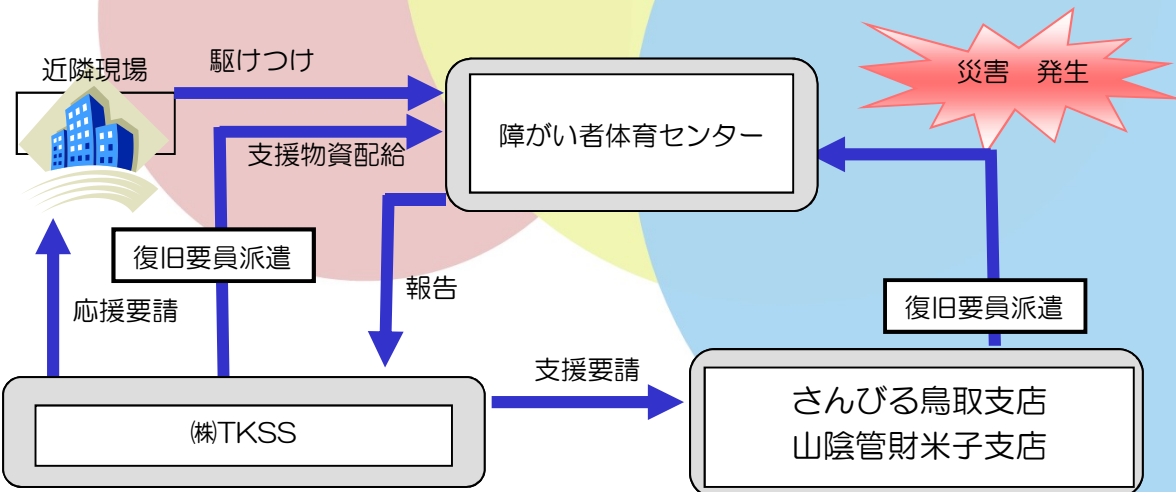
■緊急時フローチャート



◆ 台風・大雪・地震等自然災害に対する緊急体制と対応

災害発生の恐れがある段階から、事前対策として㈱TKSS本社に緊急対策本部を設置し、さんびる鳥取支店からの応援を行い支援体制を確立します。また、鳥取県全域に大きな災害が起こった場合松江市に本社がある㈱さんびる、㈱山陰管財にも緊急対策本部を設置し、人的支援・物的支援を実施します。

鳥根から対応することにより、万が一、鳥取地区が広範囲にわたって大きな災害に見舞われた際も、緊急対応が可能となる万全の体制を整えます。



2 施設の効用を最大限に発揮するための対応

(4) 事故・事件の防止措置と緊急時の対応

イ 緊急時の体制・対応

危機管理マニュアルの整備

緊急事態発生時のマニュアルを策定し、異常時（災害発生、事故、停電、漏水等）の対応を実施します。危機管理マニュアル（地震・防災・事故対応）としては、「事件・傷病人対応フローと対策内容」「事故・災害対応フローと対策内容」「防災担当者体制、緊急連絡体制一覧」「消火器等防災備品一覧」「非難誘導動線の館内マップ」「機構周辺の地図（警察、消防、病院、報道機関ほか）」などを整備します。

日常対応

日頃から防災備品や常備薬・応急処置品をチェックします。また、マニュアルに基づいた防災訓練を実施したり、開催する防災協議会にて防災事項の情報共有を図ります。

生命、財産の保護を第一に警備を実践します。

グループ会社のさんびる、山陰管財は鳥取県に警備業の登録を行っています。施設に訪れるお客様の安全を確保するために、私たちは警備業法その他の関連法規を遵守した効果的で効率的な警備・防災計画を策定し、施設内の事故・火災・盗難・不正・破壊等を未然に防止します。また、日常的には施設の各室の施錠開閉及び入退室者の管理のほか、お客様に対する必要なサービス業務も提供することにより、火災・盗難等の早期発見と拡大防止や施設の財産の安全を確保するとともに、ホスピタリティの向上にも貢献してまいります。

対応基本方針は以下のとおりです。

- 生命、身体及び財産の保護
- 被害者の救出・救護
- 被害の拡大防止
- パニック等による二次災害の防止
- 迅速・適切な広報及びスピーディーな組織対応

2 施設の効用を最大限に発揮するための対応

(4) 事故・事件の防止措置と緊急時の対応

イ 緊急時の体制・対応

お客様に安心してご利用いただくために

設置者の指揮者の指示のもとで、責任者等を通じて鳥取県や医療機関に通報する等の対応をします。災害についても前述の指示のもとで連絡体制を整え対策にあたります。

開館時の緊急時体制の原則としては、責任者を実対応者として設置者の指揮者と連携を密にした指揮命令系を作ります。館全体では、職員による緊急対策会議を開き情報収集を行うとともに、鳥取県の方針の下で、緊急時初動を開始します。指定管理者職員は、総括責任者・維持管理担当者・広報交流担当者の指示に従い、お客様対応や復旧作業にあたります。夜間等閉館中の場合は、緊急連絡網による招集を実施し、職員は家族の安否を確認した上で配置に就くこととします。

緊急対応の備品整備

万が一、施設内にて事故等の非常事態が発生した場合に対し、早急な対応を行なうため、管理事務室に常備品薬（置き薬）を完備することはもとより、担架等の各種備品を購入します。

また、関係スタッフ全員に対し、消防署等で実施している「普通救命講習」を受講させ、AEDを使用した心肺蘇生法等、「知識」「技術」の両面における教育研修を実施します。

2 施設の効用を最大限に発揮するための対応

(4) 事故・事件の防止措置と緊急時の対応

イ 緊急時の体制・対応

AED（自動体外式助細動機）の管理

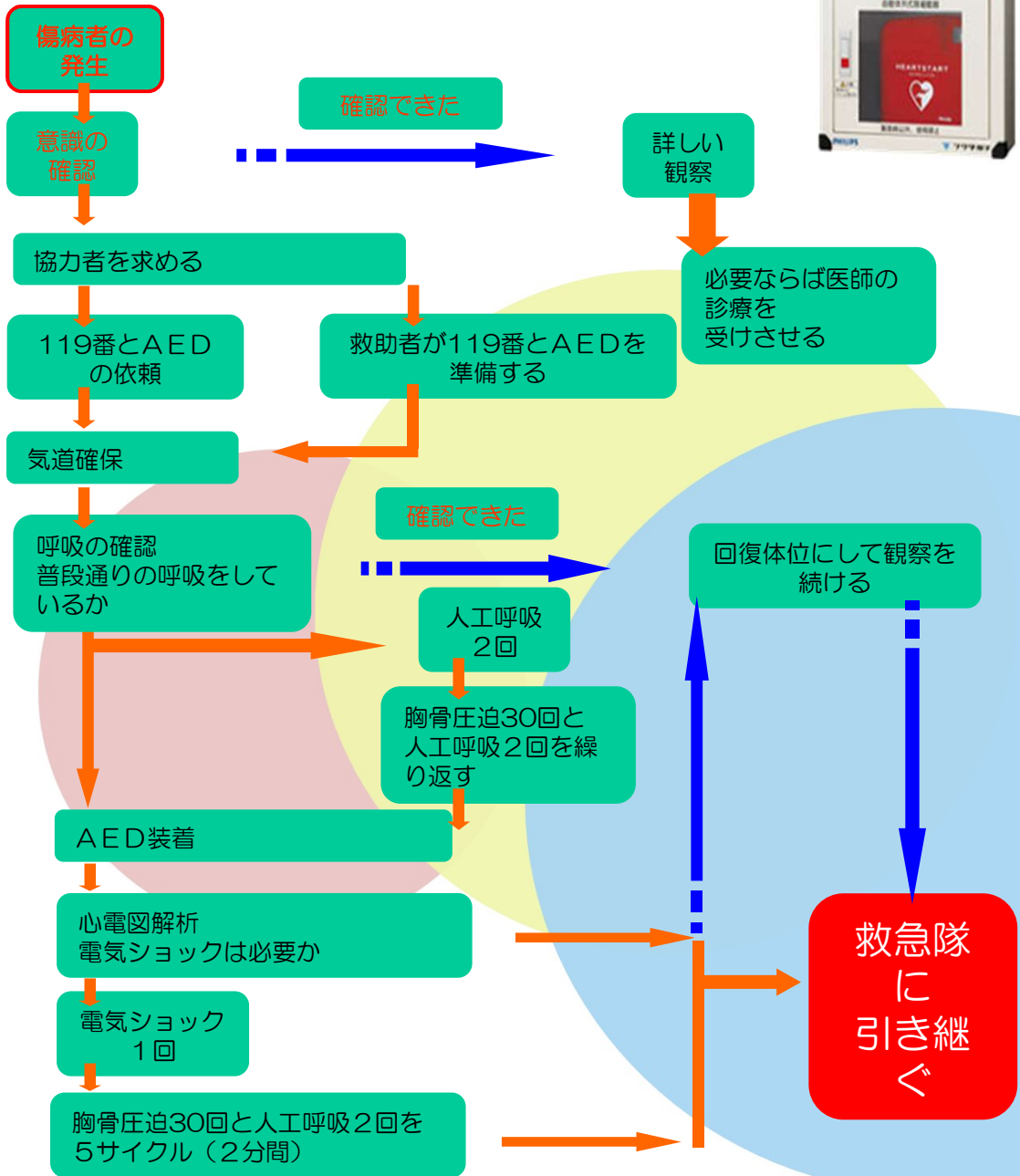
当施設では、AEDを利用者の方が一目でわかる場所に配置し、常時使用できるように維持管理を行っていきます。

AEDの管理

- ・ AEDが常時使用できるよう維持管理を行います
- ・ 年2回以上の定期点検を行います

全職員がAED講習を受講

- ・ 全ての職員がAEDを使用できるように心肺蘇生法、AEDの講習会を受講します



2 施設の効用を最大限に発揮するための対応

(4) 事故・事件の防止措置と緊急時の対応

ウ 利用者の苦情等トラブルの未然防止と対処方法

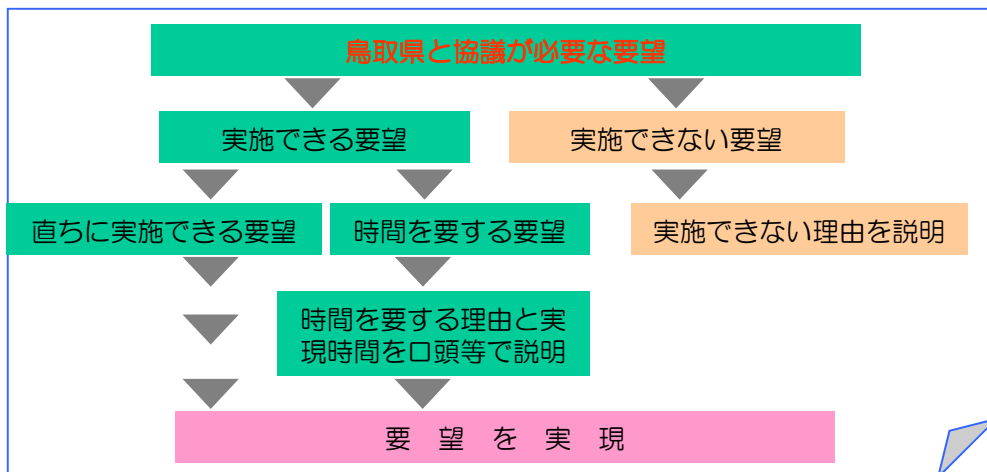
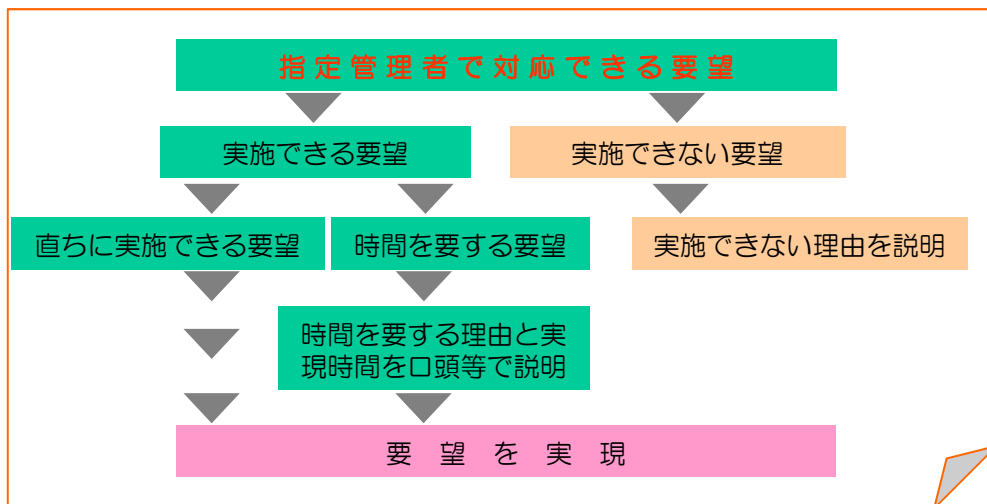
苦情処理の方法について徹底的に強化するとともに、適切・迅速に責任者へ連絡・報告するとともに、鳥取県にも具体的な対応についての指示を仰ぎ、指示が出るまでの間に現場の検証や関係箇所等の点検を行い、指示が出た場合にはその結果を速やかに当事者に誠意をもって伝えることを徹底します。

利用者から寄せられた苦情・要望の中で「安全に関するもの」については速やかに改善するよう関係機関への調整を含めて最善の努力を払います。

「指定管理者で対応できる要望」と「鳥取県と協議が必要な要望」について分類し、当事者に対して速やかに理由を添えて回答します。

同じ苦情が再度寄せられることがないよう管理体制のチェック強化と業務改善の徹底を図り、再発防止に努めるとともに、個人情報保護やコンプライアンスに反しない範囲で実際の改善項目を館内掲示することで利用者への周知と利用しやすい施設環境に努めます。

また、苦情事例とその具体的な対応・結果については、当社独自の情報ネットワークにより他施設職員との情報共有化を図り、すべての職員が当事者意識を持った利用サービス向上に取り組みます。



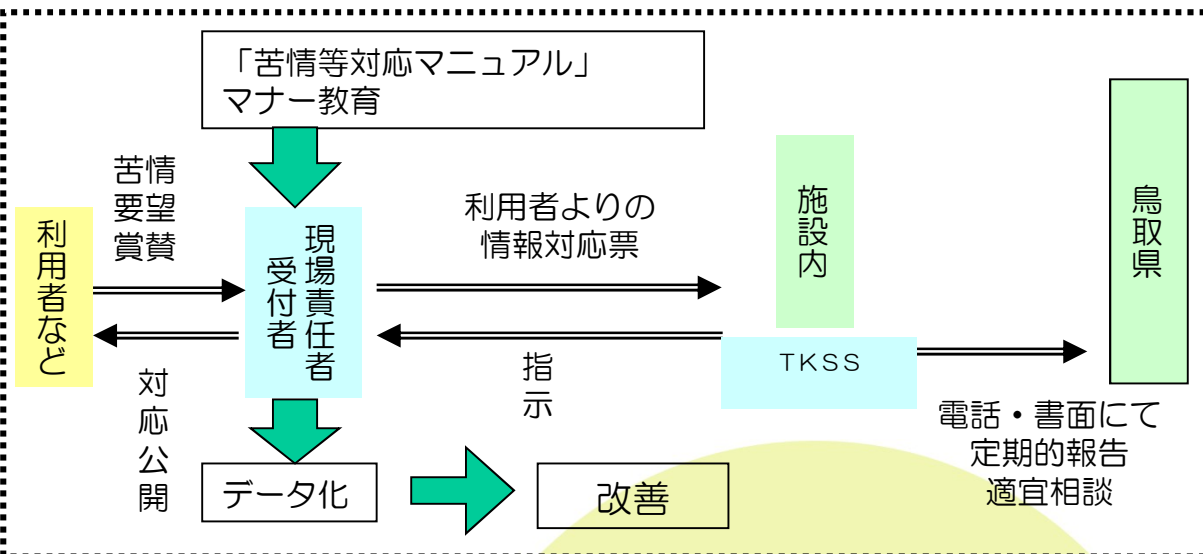
2 施設の効用を最大限に発揮するための対応

(4) 事故・事件の防止措置と緊急時の対応

ウ 利用者の苦情等トラブルの未然防止と対処方法

苦情やトラブル対応

障がい者体育センターの管理にあたり、利用者、近隣住民を含め、さまざまな利害関係者からの苦情、要望、賞賛等が想定されます。当社では、対応処置方法、体制について、苦情等対応マニュアルを策定し、下記のとおり遂行してまいります。



【苦情処理に関する職員への指導、研修予定】

◆苦情対応教育の徹底

管理業務者への対応方法の周知は、年1回のマナー教育の中で行ってまいります。なお、苦情・要望だけでなく、賞賛などについても本社に記録報告し、業務意欲の向上、他施設への検討に積極的に努めてまいります。

【県への報告について】

◆苦情内容についての報告

発生した苦情はまず電話にてその都度、鳥取県に報告します。また処理後は再発改善策を検討し最終的に、『利用者よりの情報対応票』を鳥取県に提出いたします。

【その他苦情処理の対応について】

◆苦情・要望対応の他、賞賛も積極的に把握します

利用者から苦情等が発生した場合は、苦情等対応マニュアルに従って迅速に処置を行い、「利用者よりの情報対応票」を用いて鳥取県に報告いたします。指定管理者のみで対応出来ない場合は鳥取県に報告し対応を協議します。

◆情報は公開をします

発生した苦情、要望は、定期的な運営会議で報告協議し、対策の検討や処置を決定いたします。要望への回答は、可能なかぎり掲示して内容を公開し、「すぐに対応可能なもの」「将来的に対応を検討するもの」「対応が困難なもの」といった形で、スケジュールを含め、利用者に情報公開を行ないます。

◆苦情データは蓄積し今後に生かします

発生した苦情は、再発予防処置を適切に実施し、同じ苦情等を繰り返さないために対応した記録を蓄積、データ化することで企業の財産として運営会議の中で、体制の改善を図ってまいります。

2 施設の効用を最大限に発揮するための対応

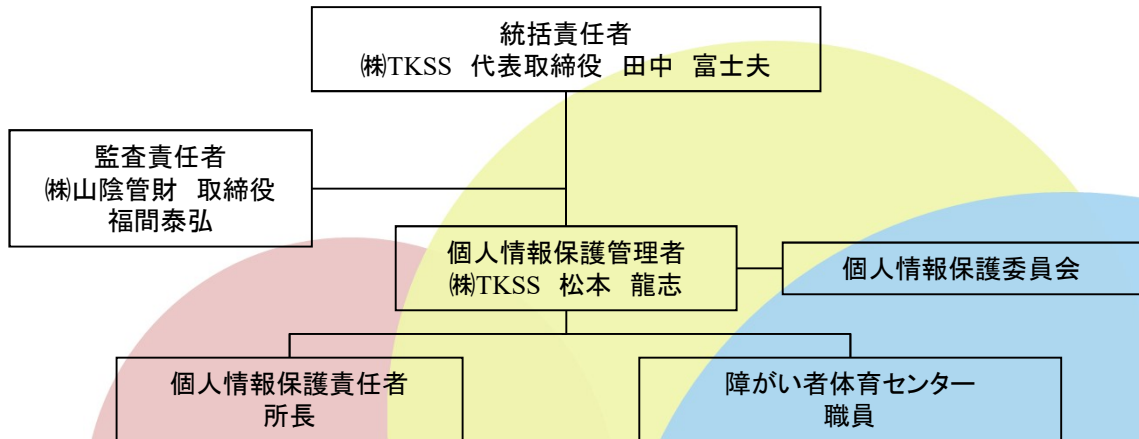
(5) 個人情報保護等への対応

ア 個人情報の保護への対応

現在、私たちは平成21年2月にISO27001(情報マネジメントシステム)を認証取得し、お客様の情報を適切に管理・運用する活動を行っています。業務の委託先の管理や複製物の管理、個人情報の保管、廃棄をきちんと進めていくためには、情報を個人の管理に委ねるのではなく、組織的な対応が必要です。私たちは、全社員が携行している手帳「経営方針書」に個人情報保護方針を掲載して、日々の業務の中で明確にした対応を実施します。

私たちは、「障がい者体育センター」において集客と感動の環境を創り出し、公正・透明な指定管理者業務の遂行による開かれた施設運営を目指します。業務遂行のあらゆる場面でお客様皆様の個人情報をお預かりし利用させていただく際には、個人の権利・利益を侵害することのないよう以下の方針に基づき個人情報の取扱いを適正に行なわせていただき、豊かな人間環境の実現を目指して参ります。

私たちは、以下のような体制をつくり、管理ルールを整備して個人情報保護責任者を明確にした対応を実施します。



スタッフに対して、個人情報保護の必要性を理解するマニュアルを配布し教育を実施します。

研修は、年1回全員が受講するものとし、構成員企業の担当者が講師として説明します。また、新任者については、その都度教育するものとし、その場合は統括責任者が講師を行うことにします。

- ＜研修内容＞
- 個人情報保護の必要性と個人情報保護法の施行について
 - 当館の個人情報保護規則について
 - 当館の個人情報の状況と特定について
 - 当館の個人情報保護体制に関する理解
 - 理解度テスト

2 施設の効用を最大限に発揮するための対応

(5) 個人情報保護等への対応

ア 個人情報の保護への対応

障がい者体育センターにおいて想定される個人情報には

- ・勤務するスタッフの情報
- ・アンケートの記名情報
- ・新規スタッフの採用における個人情報
- ・ボランティアの個人情報
- ・施設利用者の個人情報
- ・イベントの実施にまつわる運営上の個人情報
- ・ホームページを利用したメールアドレス

など様々な個人情報が考えられます。

スタッフに対しては、業務に関連し個人情報が発生するか否かの判断をまずしっかりとさせていく必要があります。それゆえ、以下の点にポイントを置いた教育を実施します。

<ポイント>

- 事例を踏まえて特定すべき個人情報について説明
- 業務発生時の個人情報の有無について確認すること
- 個人情報保護担当者になること
- 業務が終了したら個人情報は処分すること
- 個人情報保護条例について

2 施設の効用を最大限に発揮するための対応

(5) 個人情報保護等への対応

ア 個人情報の保護への対応

◆ ISO27001にもとづく実際の個人情報保護の対応

■法令等を遵守した個人情報の保護に努めます

個人情報保護法を遵守するとともに、各種ガイドラインにも注意を払いつつお客様等の個人情報の保護に努めます。

■公の施設を管理運営する上で、適切な「個人情報保護規則」を制定します

<ポイント>

1. 知り得た個人情報を他に漏らさない（契約終了後も同様）
2. 業務目的達成のための必要な範囲での収集
3. 盗難・漏洩・滅失・棄損・内部での盗用の防止等適正に管理
4. 目的外の利用及び提供をしない
5. 提供を受けた個人情報資料等を許可無く複写・複製しない
6. 提供された資料等は契約終了後原則として返還する
7. 従事者への周知
8. 鳥取県による個人情報取扱調査や緊急立ち入り検査の実施
9. 事案の発生または懸念される場合は、速やかに鳥取県に報告し指示に従う

■個人情報を扱う業務の再委託先の選定は「調査書」に基づいて指定します

個人情報を扱う業務を再委託する場合、当グループ選定基準の適合を確認する調査書に基づいて委託先を選定します。

■個人情報の受け渡しの際には「受渡書」等文書を添えます

個人情報を扱う業務の委託に際し、定期的に管理状況の報告を書面で行い、完了時には「受渡書」を提出します。

■パソコンで個人情報を扱う場合、データは一元管理します

個人情報をパソコンで扱う場合、ばらばらに個別パソコン内にデータを保存せず、ネットワーク化されアクセス管理が安全なサーバーがある場合にはそこに、またない場合には特定のデジタル媒体を決めて取り扱い保存を行いません。

■運営事務所への入退室ルールを決め、情報漏洩を防ぎます

外来者の事務スペースへの単独入室を原則禁止するとともに、入室の際には来訪者記録簿への記入義務を実施します。

■スタッフ採用やスクール教室募集に際し個人情報の取り扱いに留意します

個人情報を扱う上で、個人情報の提供者に対し以下の説明を行いません。

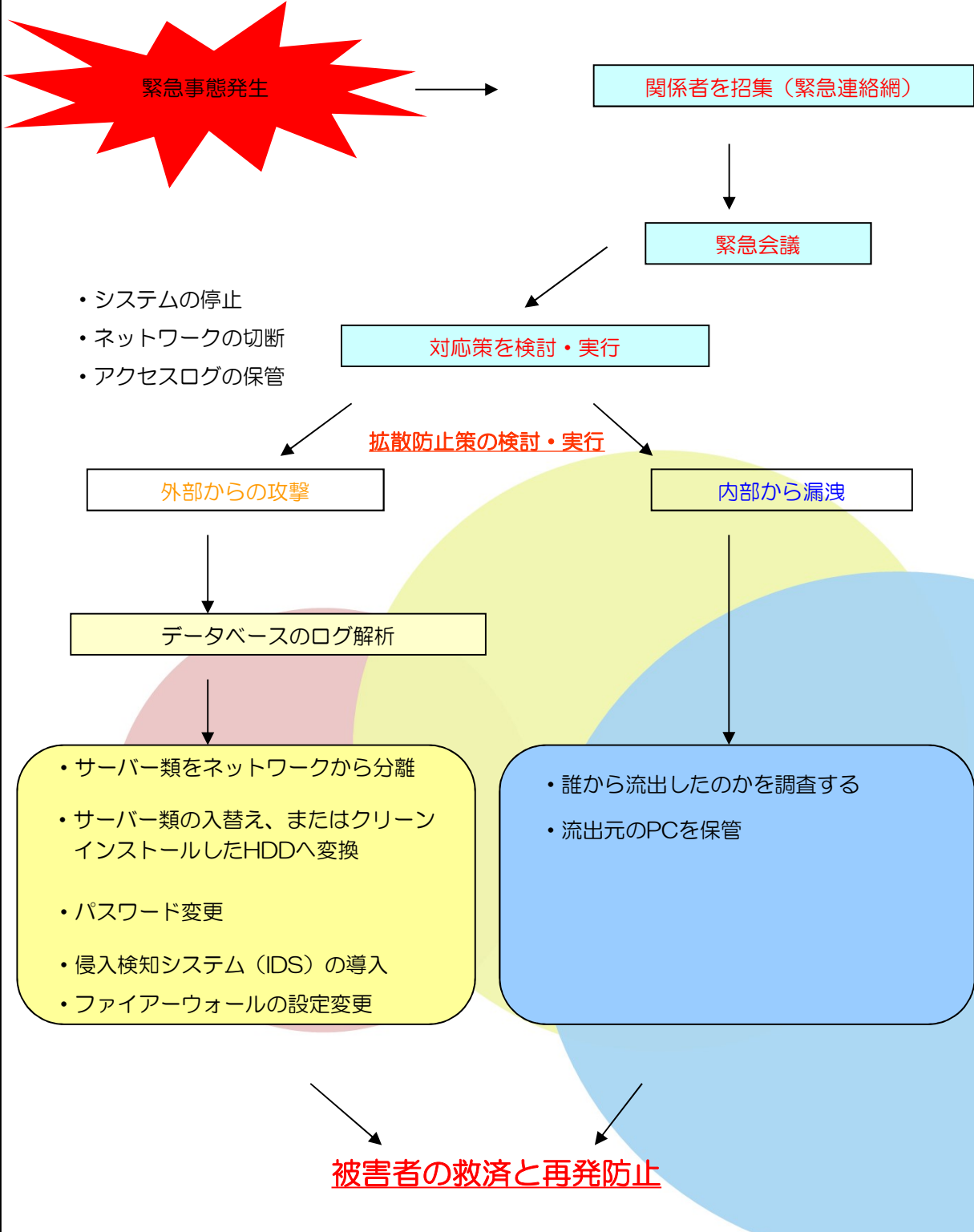
1. 収集の目的
2. 個人情報の委託・提供のあり方
3. 情報提供の本人承諾の確認
4. 履歴書等の処分
5. 開示・訂正・削除請求権
6. 問合せ窓口の設置
7. 「応募者同意書」の提出受取りと「控え」の本人渡し

2 施設の効用を最大限に発揮するための対応

(5) 個人情報保護等への対応

ア 個人情報の保護への対応

個人情報保護の緊急対応



2 施設の効用を最大限に発揮するための対応

(5) 個人情報保護等への対応

イ 情報の公開の対応

広報は、県内外の人々と障がい者体育センターをつなぐ重要なコミュニケーション手段です。私たちは障がい者体育センターのみならず、障がい者スポーツ・福祉・文化活動のPR・発展につながる広報を行うことを念頭に、広がりのある広報を行政や各種企業・団体、地域の方との協働で、効率的・効果的かつ広域的に情報発信やサービスを実施します。

また、地元の方々から情報の公開を求められた場合、県と協議を行い個人情報に関する情報以外は本人又はホームページにて開示いたします。

さらに利用者からのアンケート等から寄せられた要望およびアンケート結果など本施設内コミュニケーションスペースにおいて誰でも自由に閲覧できることとし、障がい者体育センターの透明性を高める管理運営を行ないます。

県民からの情報公開に対しても個人情報を除くものに関しては鳥取県の許可を得て条例に基づき公開いたします。その他催し物等や活動情報等も条例に基づきホームページにて公開します。

PR（パブリシティ）対策

新聞、雑誌などの記者に情報を発信し、取材を誘致し、より望ましい記事が掲載されるよう配慮する活動をおこなう。

- ニュース・リリースの制作、配布
- 記者との日常の関係づくり

大会・催し誘致対策

- 鳥取県・各種団体との定期的な情報交換の実施
- ポスター展示や広報誌配布など、広報活動の実施

その他対策

- ホームページの充実による誘客対策
- 活動内容の掲載
- 地元施設・スポーツ団体・芸術文化団体への定期的で迅速な情報提供
- スポーツファン・芸術文化ファン向けに、イベントの告知で当施設のPRを実施

適切な媒体を効果的に使用

- 広告目的：知名&理解の促進
 - 訴求対象：全般
 - 訴求地域：鳥取県
- メディアを適切に利用し、効果的に広報を進めていきます

2 施設の効用を最大限に発揮するための対応

(5) 個人情報保護等への対応

イ 情報の公開の対応

情報公開の請求について

名称	県民からの情報公開の請求
概要	当社に対する県民の皆様の理解と信頼を深め、公正で開かれた管理運営をよりいっそう推進するため、県民の皆様は、当社が持っている障がい者体育センターの情報を公開するよう請求することができます。
時期及び対象者	<p><u>申請・届出の時期</u> 随時</p> <p><u>対象者</u> 次の人は、情報の公開を請求することができます。</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) 県内に住所がある方 2) 県内に事務所などをもっている個人や法人など 3) 県内に通勤・通学している方 4) 管理運営に具体的な利害関係をもっている個人や法人 <p>※ただし、上記以外の人でも情報公開の申出をすることができます。この場合、鳥取県とも相談の上、当社はできるだけ公開に応ずるよう努めます。</p>
方法	<p><u>申請・届出方法</u> 情報公開請求書に必要事項を記載して提出していただきます。 (上記の対象者以外の方は、情報公開申出書に記載して提出していただきます) 請求書(申出書)を郵送又はメール・FAXでも受付をする。</p> <p>情報を公開するかどうかを決定したときは、その結果を情報公開決定通知書でお知らせします。また、ホームページ等でも公開できるものは公開致します。</p>
その他	<p>情報の公開が請求されたときは、原則として公開しますが、次の情報が請求されたときは、例外として公開致しません。</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) 法令・条例の規定により公開することができないとされている情報 2) 個人のプライバシーに関する情報 3) 法人等の事業に関する情報で、公開することによりその事業活動に明らかに不利益を与えると考えられるもの 4) 公開することにより、意思形成に支障を生ずるおそれのある情報 5) 公開することにより、管理運営の公正・円滑な執行が著しく妨げられる情報 6) 公開することにより、協力関係または信頼関係を著しく損なうおそれのある情報 7) 公開することにより、安全と秩序の維持に支障が生ずるおそれのある情報

団体名	株式会社TKSS
-----	----------

2 施設の効用を最大限に発揮するための対応

(6)利用者等の要望の把握及び対応方針

(1) 全社員、全施設で半期の振り返りアセスメント(見直し)活動を実施しています

施設の目的・目標達成のためには、指定管理のスタッフ全員が同じ方向を向いて価値観を共有することが重要と考えます。そのために年に2回施設に勤務する常勤社員全員参加による前期の振り返りを行い、施設が良くなるため、利用者の方に今以上に喜んでいただけるよう来期の目標を決め、その目標のために何をすべきかをスタッフ全員で話し合い具体的な実行目標を決定します。

I<振り返り>	II<目的>	III<現状>	III<趨勢>	IV<要因>	V<方針>
半期の実行計画が出来たか？ その成果は？ 今後どうするか？	でありたい したい こうありたい	気にかかる部分を冷静に見た状態	放っておくと～になる ～になりかねない	先で困らな いために変 えるべき今 の状態 ～となるこ とを許す今 の要因	基本として どんな行き 方がある か？

(2) 毎日の仕事においてPDCAを継続的に繰り返しています

日々の仕事において日常・定期（年次・月次）・随時それぞれにおいてPDCAの環を回し、サービスの改善活動（QC活動）に活かしていきます。

	P<計画>	D<実施>	C<評価>	A<改善>
定期	・協定書締結 ・事業計画書策定 ・水準・仕様設定 ・評価指標の設定	・管理・運営 ・事業の実施	・定期アンケート ・分析 ・報告書作成 ・指標評価	・県への報告 ・次期改善計画の協議
日常	・マニュアルの加筆・ 修正 ・ケースにより 計画・仕様等変更	・サービスの提供 ・コミュニケーション・カ の 実施 ・不具合の是正	・業務日誌作成 －実施内容 －顧客の声 －苦情など	・報告・協議 ・改善案・対策の 検討と指示・確認

(3) セルフモニタリングを実施しています

前述のPDCAサイクルにのっとり、以下のセルフモニタリングを実施します。

日次	手法	内容	頻度
日常 モニタリング	業務日誌	・サービス・管理実施内容記録 ・顧客の声を記録 (苦情、耳に入る会話、目安箱の要望事項、他) ・サービススタッフの気づき・提案事項	日次 報告時点 年2回
定期 モニタリング	報告書 アンケート調査	・月次、四半期、年次報告書 ・アンケートによる満足度、要望の把握、動態調査	
随時 モニタリング	随時外部団体等に対してヒアリングを実施 その他必要に応じて実施		

2 施設の効用を最大限に発揮するための対応

(6)利用者等の要望の把握及び対応方針

1 【顧客の声を認識する】 めざすのは顧客との「関係づくり」

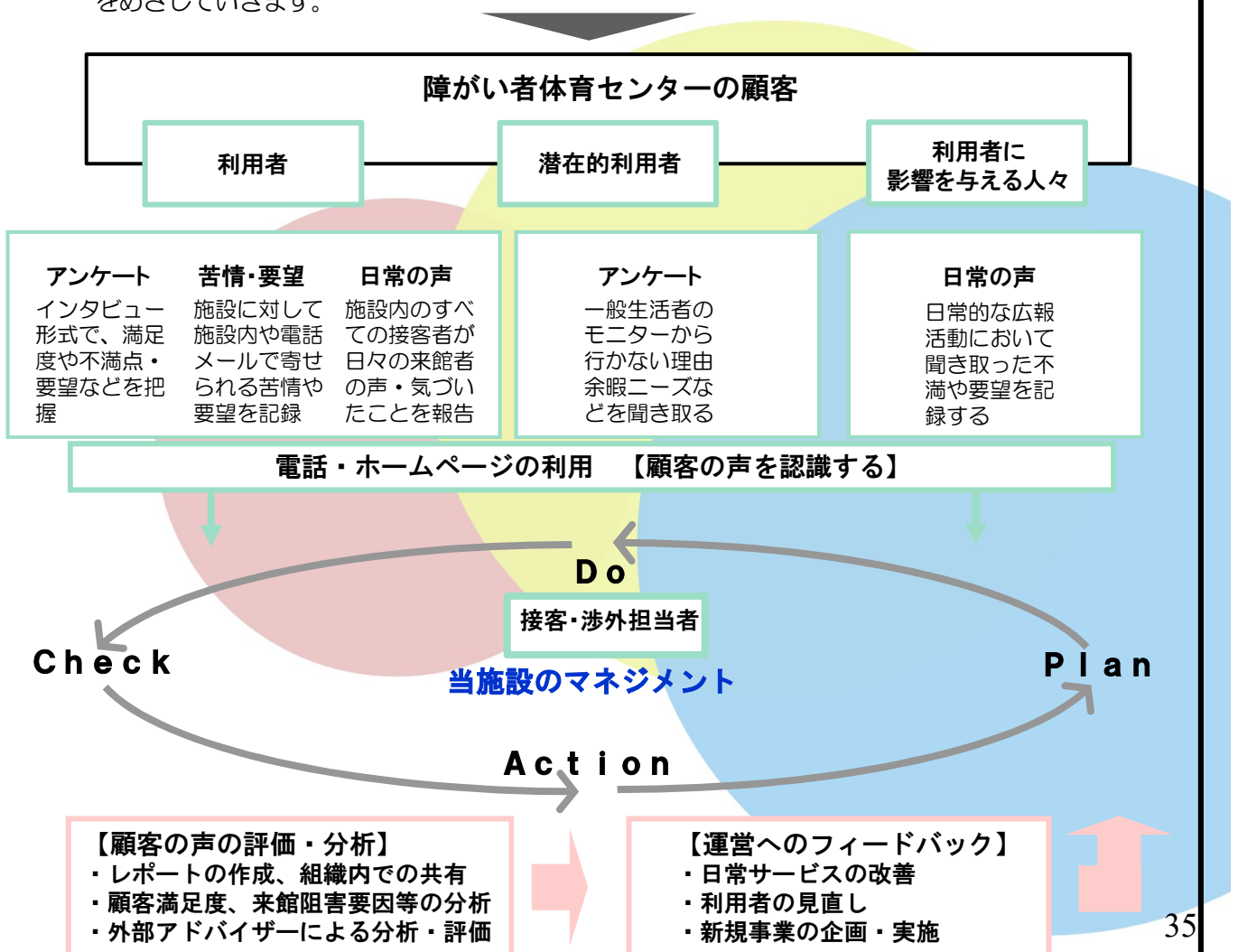
顧客の声はいたるところにあります。例えば、日々の接客対話における「充実していた」「よくわからない」「不便だ」などのひとつひとつの声、利用者とのミーティング、研修などで訪れた方から聞く評判など。ちょっと注意すれば聞こえてくる声を確実に集約させるとともに、コミュニケーションスペース、アンケートなども実施します。また「潜在的利用者」の声を積極的に聞くことを重視します。

2 【顧客の声を評価・分析】 見えない課題を発見する

顧客に接している一人ひとりが聞き取っていながらも、埋もれ、「暗黙知」となっている顧客の「声」を、施設の共有知として認識し、運営課題を発見していきます。顧客との関係づくりに向けて、「声」の奥にある要望を読み解き、新規来館やリピート利用を阻害する要因の把握に努めます。

3 【顧客へのフィードバック】 よりよいサービス・新たな企画による顧客満足をめざす

顧客の声をもとに、施設の運営を改善していきます。来館者の意見をもとに、日常業務の見直し・改善を行うことはもちろん、潜在的顧客の声の分析結果から得られた知見をもとに、新規顧客獲得に向けての方策を立て、実行します。またそれらの効果を検証することで、さらなる顧客満足をめざしていきます。



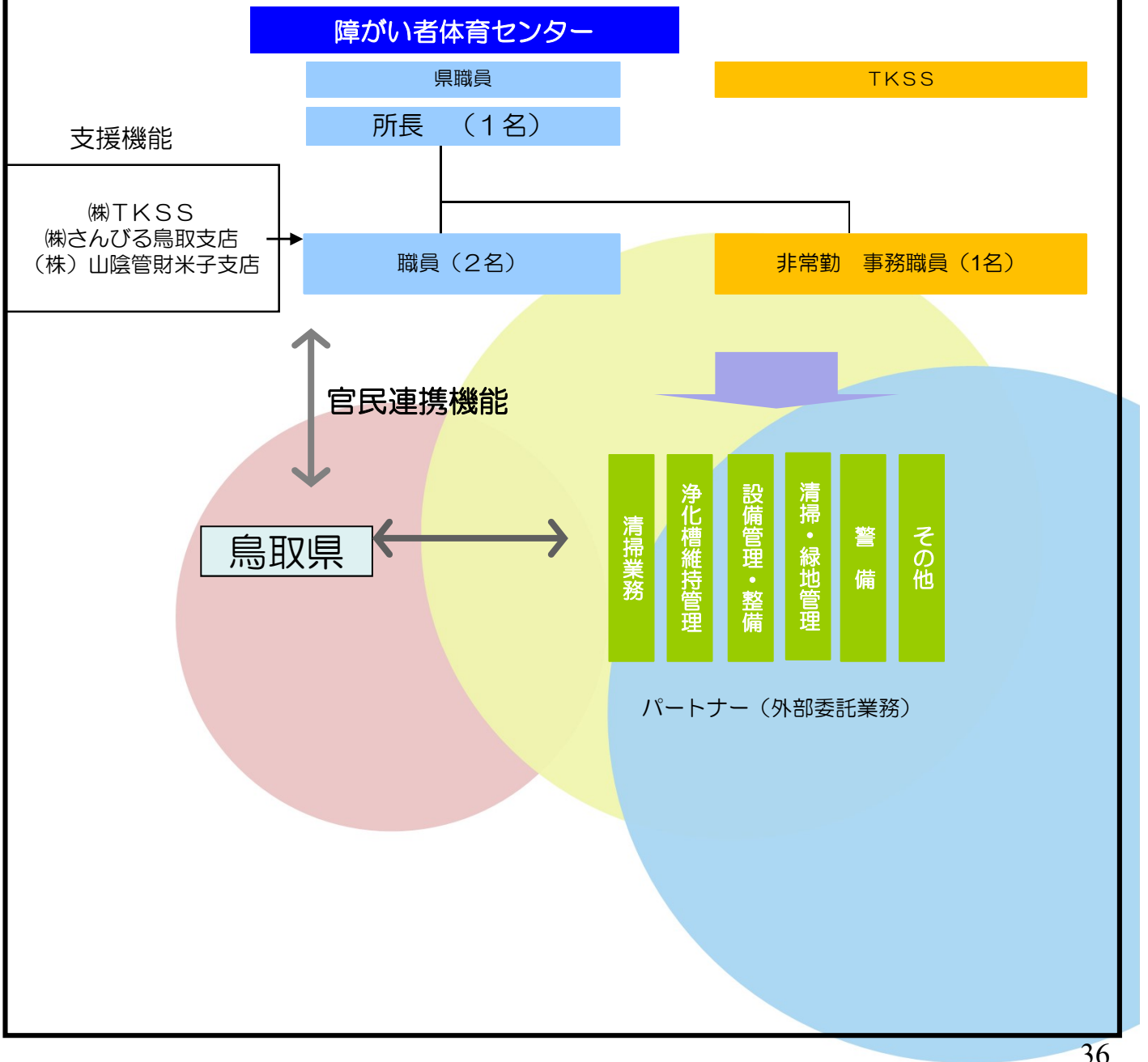
団体名	株式会社TKSS
-----	----------

3 安定した管理に必要な人員及び財政的基礎の確保

(2)組織及び職員の配置等

ア 管理運営の組織

運営組織は現状の組織経営を維持し「経営管理・運営（オペレーション）」
「青少年・交流・スポーツ・レクレーション・広報営業・企画（戦略）」に分
け、「障がい者体育センター」経営計画を推進する機能を集中するとともに業
務に携わる者が自らの役割をより明確に理解できるよう配慮しました。また、
施設の管理運営基本方針で設定したミッションを効率的・効果的に実現するこ
とを目的とした組織構成としました。



団体名	株式会社TKSS
-----	----------

3 安定した管理に必要な人員及び財政的基礎の確保

(2)組織及び職員の配置等

イ 職員の職種等

職種（職名）	雇用関係	月勤務日数	担当する業務内容	現在の施設職員の継続雇用の可否	人件費（千円）
所長	常勤1	22日	※1・2	可	2,002
管理員	常勤1	17日	※3	可	1,007
管理員	常勤1	17日	※3	可	1,007
事務職員・営業職員	非常勤2	10日程度	※1・4	可	600
計					4,616

※1 施設統括責任者 管理運営全般に関すること 利用促進に資するイベント等の実施・施設会議開催・職員の人材育成・印刷書類の確認発注・委託管理の契約等

※2 体育センター会計に関すること（入出金処理、予算、決算、収支状況の把握、利用受付、利用金徴収、減免管理。書類発注など）委託契約事務等に関すること 施設の設備維持管理に関すること、苦情解決委員会に関すること

※3 管理補助員 利用受付業務（利用案内、申込、利用料徴収・管理、減免管理等）に関すること、利用者の把握（事故防止、苦情受付等）に関すること 館内管理（日常清掃、定期清掃委託、館内保守委託、修繕等）に関すること 情報提供（イベント案内、ホームページ管理）に関すること 自動販売機等の管理に関すること 施設の防火管理に関すること

※4 月次報告書作成提出、予算、決算、収支状況の把握、入社関係、雇用関係・給料計算・鳥取県との打ち合わせ・施設会議・研修計画及び実施・イベントの立案

3 安定した管理に必要な人員及び財政的基礎の確保

(2)組織及び職員の配置等

ウ 日常の職員配置

日常の職員配置に当たっては、おおむね2週間前に会館の利用状況に合わせ、所長判断で職員配置を決定し勤務いたします。

配置場所	職員配置の時間帯		職名
管理事務室 (館内)	日勤A	9:00~18:00	管理員(選任)
	遅番B	17:15~21:15	管理員(選任)
	早番C	9:00~15:00	管理員(選任)
	遅番D	15:15~21:15	管理員(選任)
	夏遅E	15:45~21:45	管理員(選任)
	夏遅F	17:45~21:45	管理員(選任)

3 安定した管理に必要な人員及び財政的基礎の確保

(2)組織及び職員の配置等

エ 人財育成

人々が安心して訪れ何度でもご利用いただけること、それが私たちの願いです。指定管理業務の運営にあたっては、以下の研修・教育を行いお客様に満足いただくための総合性、専門性を有したサービス人材を育ててまいります。

研修項目	内 容
安全衛生管理研修	常時ミーティング及び実務にて、現場作業の衛生維持管理について実施します
救命救急法・AED研修	年1回、全ての職員を対象に、管轄消防署に依頼して実施します
ISO14001研修	環境に関する勉強会を四半期ごとに行います。水道光熱費の削減に繋がります
ISO27001研修	職員に対して情報セキュリティに関する研修を四半期ごとに行います
アセスメント研修	年2回全職員で、運営状況の見直しと次の半期に向けての計画を具体的に行います
設備研修	全職員を対象に、基本的な設備の作動及びトラブル時の対処法を実施します

◆お客様に満足いただく強い組織になるために

◆規則、ルールに関する教育

統制のとれた組織を目指し、施設内規程、マニュアル、業務処理要領等の理解を職員に徹底します。

◆管理職研修

職員のモチベーションを高め、職員どうしが信頼しあえる組織を目指します。

◆資格の維持や新規取得に関する支援

職員の自己実現や次のステップへの前進を支援し、施設といっしょに育っていきます。

◆安全で快適な施設であり続けるために

◆対応教育（接客・接遇）

身だしなみ、接客用語・敬語、立居振舞い、ユニバーサル対応、取得物・遺失物対応、迷子や疾病人への対応、苦情対応など、いきといたお客様へ配慮を目指します。

◆建築物保守及び警備・防災に関する講習

危険からお客様を守り、快適な施設環境を維持します。

◆機器・設備の取扱い教育

安全で、故障のない施設運営を実施します。

◆緊急時の対応教育（危機管理教育）

事故対応、不審者等不法行為への対応、緊急連絡網、火災・地震・風水害への対応（消防体制、避難誘導、消火栓・消火器配置等）など、緊急時のお客様の安全を確保します。

◆個人情報保護に関する研修

お客様の利益を侵害せず、危険から守るために、当グループ企業内で行なう研修に参加させます。

◆OJT研修

机上でなく現場での問題解決を重視し、その場で指導を重ねていきます。

◆ISO研修

当社ですでに取得しているISO14001、ISO27001の研修を行います。

4 障がい者の優先的な利用の確保及び利用促進

(1)障がい者の優先利用

利用申込については、仮申込の受付期間を6か月前（一般利用者1か月前）に設定することで、障がい者の利用の利便性と優先的に利用できる体制を確保する。

また、減免利用については、広く対象者に説明や情報公開などを行い、活用の促進を図る。

(2)障がい者の利用促進

関係団体との協力・連携により、これからスポーツを始めたい障がい者が気軽にできる種目の研究やスポーツ教室等の実施、指導者の育成等を進め、障がい者が主体且つ継続的にスポーツに親しめる環境づくりを構築していきたい。

また、積極的な情報発信に努め、「誰でも楽しめる障がい者スポーツ」を地域に広げ、障がいの有無に関わらず、地域住民のコミュニティの場・障がい者スポーツ拠点施設としての利用価値を高めていきたいと考えます。