

(様式2)

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
-----	----------

はじめに

今回、鳥取県障がい者体育センターの指定管理者の申請に対し株式会社TKSSの紹介をさせていただきます。

株式会社TKSSは平成17年12月に株式会社さんびる・株式会社山陰管財・有限会社ウインワールドの3社により設立いたしました。TKSSのTは（鳥取県）Kは（健康）Sは（スポーツ）次のSは（支援センター）（鳥取県健康スポーツ支援センター）の頭文字を取った名前で設立しております。山梨県にありましたサッカーチームバンフォーレ甲府の関連会社でありましたKSSから、スポーツ施設の指定管理に特化した企業を鳥取県に設立したいという話があり、平成17年にここ鳥取県米子市で設立いたしました。

現在指定管理施設として運営しています施設として、鳥取県立障がい者体育センターをはじめ、南部町西伯カントリーパーク、安来市広瀬運動公園の指定管理者に選定され現在も指定管理者として運営をしています。又、平成28年度より株式会社TKSS・富士総合警備保障株式会社共同企業体として、船上山少年自然の家の指定管理者に選定いただきました。また、株式会社TKSSの出資会社であります株式会社さんびるは、鳥取県鳥取市、島根県松江市、山口県山口市で総合福祉センターの指定管理を運営、又スポーツ施設や福祉施設の運営ノウハウにより、障がい者の方々に安全、安心、満足をお届けできると確信致しております。

また出資会社である山陰管財は障がい者に特化した企業を目指しており、現在88人の社員のうちパート社員を含め9人の障がい者を雇用しています。指定管理施設としては、新見別所アウトドアスポーツセンター、きさらぎ、富士総合警備保障3社の企業体で、さかい夢みなとターミナルの運営管理をしています。

私たちは中国地方4県で多くの指定管理者に選定をされており、中国地方で最も実績がある企業に成長させていただきました。また、株式会社TKSSにおきましても、鳥取県に指定管理者が始まった平成18年度より、各種の公共事業の指定管理運営に携わり、サービス業務、人々が出会う豊かな感動の場面、空間、環境を作り上げることを目的に、多くのお客さんがお越しいただくシステムを構築してまいりました。

今まで培ってきた指定管理の経験とノウハウを生かしながら、安全・安心・満足をお届けすることと、特にハンディキャップのある方々の施設である事を認識し、何度もお越しいただけるおもてなしと、健常者の方も含め当施設にお越しいただくすべてのお客様がご納得いただける施設として運営をしてまいります。

どうか株式会社TKSSをご指名頂きますようよろしくお願いいたします。

1 施設の平等な利用の確保(管理運営の基本的な考え方)

(1)鳥取県障がい者体育センターの指定管理者を希望する理由

様々な方から期待される公共施設への課題として、鳥取県の方針と施設特性に基づく適正な運営、利用者ニーズに合った施設運営の構築、周辺の地域の活性化、収益向上・管理コスト削減による財政負担の軽減が上げられます。

当施設の設置者である鳥取県と力を合わせ 「鳥取県立障がい者体育センター」の活性化に取り組むことはもとより、当施設条例に定められた業務、施設、設備の維持管理業務を確実に遂行するため、「運営ノウハウ」「技術的ノウハウ」を効率的に融合させることで、より良い「鳥取県立障害者体育センター」の運営を構築いたします。

障がいをお持ちの方々が気持ちよくお使いいただくための工夫、取り組みを積極的に行い、障がい者の方々が社会参加できるような応援をしていきたいと考えています。

また、障がい者をはじめ、幼少年から幸（高）齢者まで健康で豊かな人作りのステージを提供いたします。

株式会社TKSSの管理実績といたしまして、平成27年度から「鳥取県立船上山少年自然の家」の指定管理を運営、TKSSが得意とするスポーツ施設の「南部町西伯カントリーパーク」「安来市広瀬運動公園」を15年間指定管理者として管理運営してまいりました。

私たちは長年にわたり、各種公共施設の管理にかかるサービス業務、及び人々が出会う豊かな感動の場面・空間・環境をつくりあげることがを目的とした、総合的な施設維持管理業務において経験を積んでまいりました。

ここ「鳥取県立障害者体育センター」におきましても、今まで培ってきた運営管理のノウハウと実績をもとに、利用いただくすべてのお客様に、立地条件を生かした高品質なサービスを提供し、障がいをお持ちの方や、鳥取県民はもとより、お越し頂く全てのお客様に満足いただけるサービスを提供してまいります。

今回における指定管理業務は、これまで培ってきた実力を十分に発揮できる機会ととらえ指定管理者に申請しました。

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、さらに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(高)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利用者の満足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 危険個所を発見した時は、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、運営が確実に行われ、鳥取県担当者と常に連携を図り、定期的な施設運営会議を行う事により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、職員自らの意識醸成・実行とともに、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"> ○冬季暖房器具の利用ルール再検討 ○清掃用洗剤を中性及び、バイオ洗剤へ切替え、環境負荷を低減する。
	<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℃) ○全館LED照明に変更しました。 	
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 	

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)

(3)他の施設管理の実績

運営実績 (施設名)	所在地	主な業務内容	会社名
西伯カントリーパーク	南部町	公園・野球場・テニスコート・グラウンド・ゲートボール場	(株)TKSS
安来市広瀬中央公園	安来市	体育館・野球場・グラウンド・テニスコート・スポーツ教室運営	(株)TKSS
新見市別所アウトドアスポーツセンター	新見市	宿泊・キャンプ場・カヌー・バーベキュー・サイクリング・魚つかみ取り・研修室	(株)山陰管財
鳥取県立障がい者体育センター	鳥取市	体育館・グラウンド	(株)TKSS
鳥取県立船上山少年自然の家	琴浦町	各種体験・研修・宿泊施設・カヌー・キャンプ場	(株)TKSS 富士総合警備保障
さかい夢みなとターミナル	境港市	客船受入	山陰管財・きさらぎ 富士総合警備保障
新見市B&G海洋センター	新見市	プール・温泉	(株)さんびる
鳥取市総合福祉センター	鳥取市	福祉施設 (大会議室・体育館・研修室・訓練室)	(株)さんびる
みなとテラス	境港市	コンサートホール・会議室・各種イベント	(株)さんびる・きさらぎ
B&G松江海洋センター	松江市	体育館	(株)さんびる
松江勤労者総合福祉センター松江テルサ	松江市	勤労者福祉施設 プール・レストラン (会議室・研修室・ホール運営、イベント実施)	(株)さんびる
ゆうゆう気高健康館	鳥取市	運動施設	(株)さんびる
サンフレッシュ山口	山口市	福祉施設・貸し館	(株)さんびる
倉敷労働会館	倉敷市	ホール・貸し館	(株)さんびる

2 施設の効用を最大限に発揮するための対応

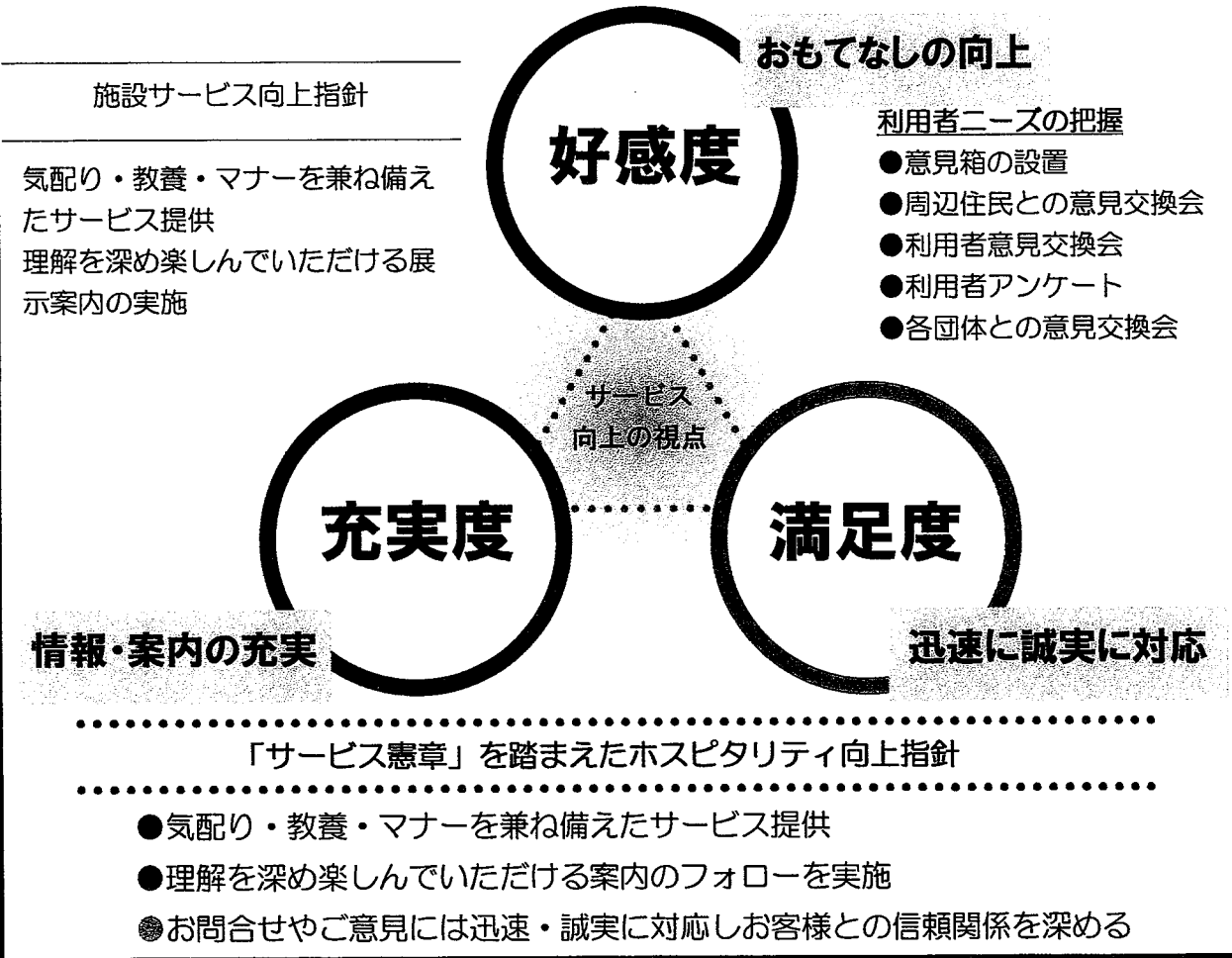
(1) サービス・事業の内容

「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。施設本来の機能がもたらす満足度・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、リモート研修・・・(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）

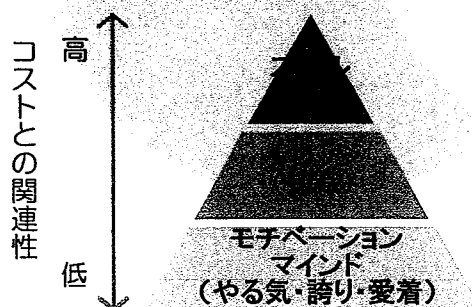
- ・エチケット・マナーについて、マインド教育、守秘義務について
- ・展示物・体験装置に関する知識と運営について、日常点検の重要性とその要領
- ・お客様の安全を考える、信頼されるアテンダントとは、緊急時の対処

（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。



受付員や技術員のフロントスタッフだけでなく、事務職員から清掃員に至るまで・・・

マネジメント、
人材育成、教育による
知識・やる気の向上

サービス向上

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。

◆ SNSの有効利用

Facebook等のSNSを情報発信ツールとして有効活用します。

◆ 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

コロナウイルス感染症、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、また、利用者には競技中以外でのマスク着用を声掛けをお願いします。

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・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・福利厚生の場としての提供、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、次のような取り組みを行います。

◆ 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、サービスレベルがあり、寄せられた苦情要望は、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。

◆用具の更新

新規の利用者を増やすため、古くなった用具の更新及び新しい用具の購入を検討します。

◆シャワー室の利便性向上

更衣室内のシャワールームを、誰でも利用しやすくなるようにレイアウト変更、仕切り等の取り付けなどを行います。

◆利用者の方にパンフレット配布

競技での利用だけでなく、もっと気軽に利用して頂けるようにパンフレットを作成し、利用者の方へ配布、案内いたします。

◆公共施設等へのパンフレット設置

公民館や、就労施設等にパンフレットを設置して頂けるようお願いをし、利用促進につなげます。

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

使用者・利用者に対するサービスの向上策 (障害者に対するサービス)

◆ 障がい者標識の認識と取り組み



ヘルプマーク

援助や配慮が必要であることを知らせる「ヘルプマーク」を着用している方に対し当事者の求めに応じ必要な支援を行います。



サポートマーク

障がい者が身に着けるサポートマークを着用している方に対し、当事者の求めに応じて必要な支援を行います。



障がい者のための国際シンボルマーク

障害者が利用できる建物、施設であることを明確にし当事者の求めに応じて支援を行います。



身体障がい者標識

肢体不自由者であることを理由に免許に条件を付されている方が運転する車に対するマークです。駐車場などに入れにくいときは誘導などの援助します。



聴覚障がい者標識

聴覚障がい者であることを理由に免許に条件を付されている方が運転されるマークです。館内に案内標識を張り付け、一人でも分かりやすい館内の案内を実施します。



盲人のための国際シンボルマーク

視覚障がいの方が安全に配慮した取り組み、視覚障がいの方がお手伝いを必要とされている場合がありますので、まずは声掛けをるところから始めます。



耳マーク

耳が不自由なマーク、受付窓口で対応ができるようにします。また、手話通訳の講習会にも参加します。



補助犬

身体障がい者の補助犬が入館できるようにしています。お客様に周知し安心して入館できるようにします。



ハート・プラスマーク

心臓、呼吸機能、腎臓、膀胱、直腸、小腸、肝臓、免疫機能に障害がある人等、見えない障がいがある方にも安心して利用いただけるよう細心の注意を払って対応します。

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



妊産婦への配慮
妊産婦にやさしい環境づくりを推進します。



視覚に障害を持つ方からのシグナル
白杖を頭上50cm程度に掲げ、周囲にSOSのシグナルを示す「白杖SOSシグナル」を見かけたら、進んで声をかけ、困っていることなどを聞きサポートいたします。

ハートフル駐車場の確保

障がい者用の駐車スペースを確保いたします。

地域防犯抑制への協力

その他「公共サービス窓口」として、障がい者をはじめ、乳幼児、児童、生徒、高齢者をはじめ、お越しいただくすべての皆様に、心のもったサービスを提供します。

◆障がいを知り、ともに生きる社会の実現を目指して

まずは職員が、障がい者マークを認識し、障がい者を知ることから始めます。障がい者との交流や講習会などに積極的に参加、協力することを推進し、様々な障害を知ることによって、その手助けができるようにつとめます。

私たちはアイサポート企業としての誇りを持ち、常に障がい者に手を差し伸べ、差別することなく、障がい者に向き合い支援を行います。

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		○						○						県、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

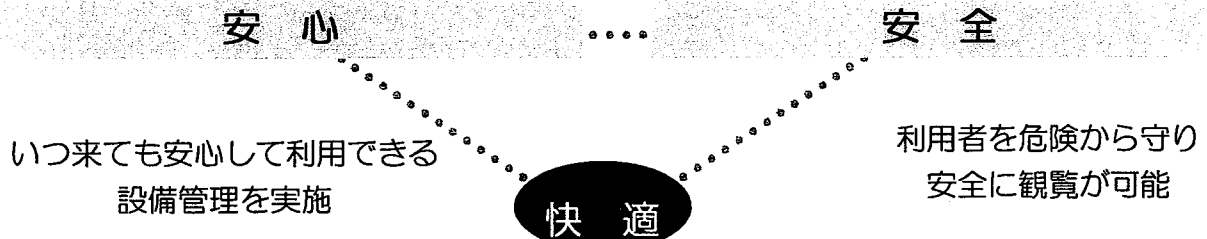
※各種教育、消防訓練等につきましては、改めて協議の上日程を調整し実施します。

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、費用対効果を考えて発注致します。

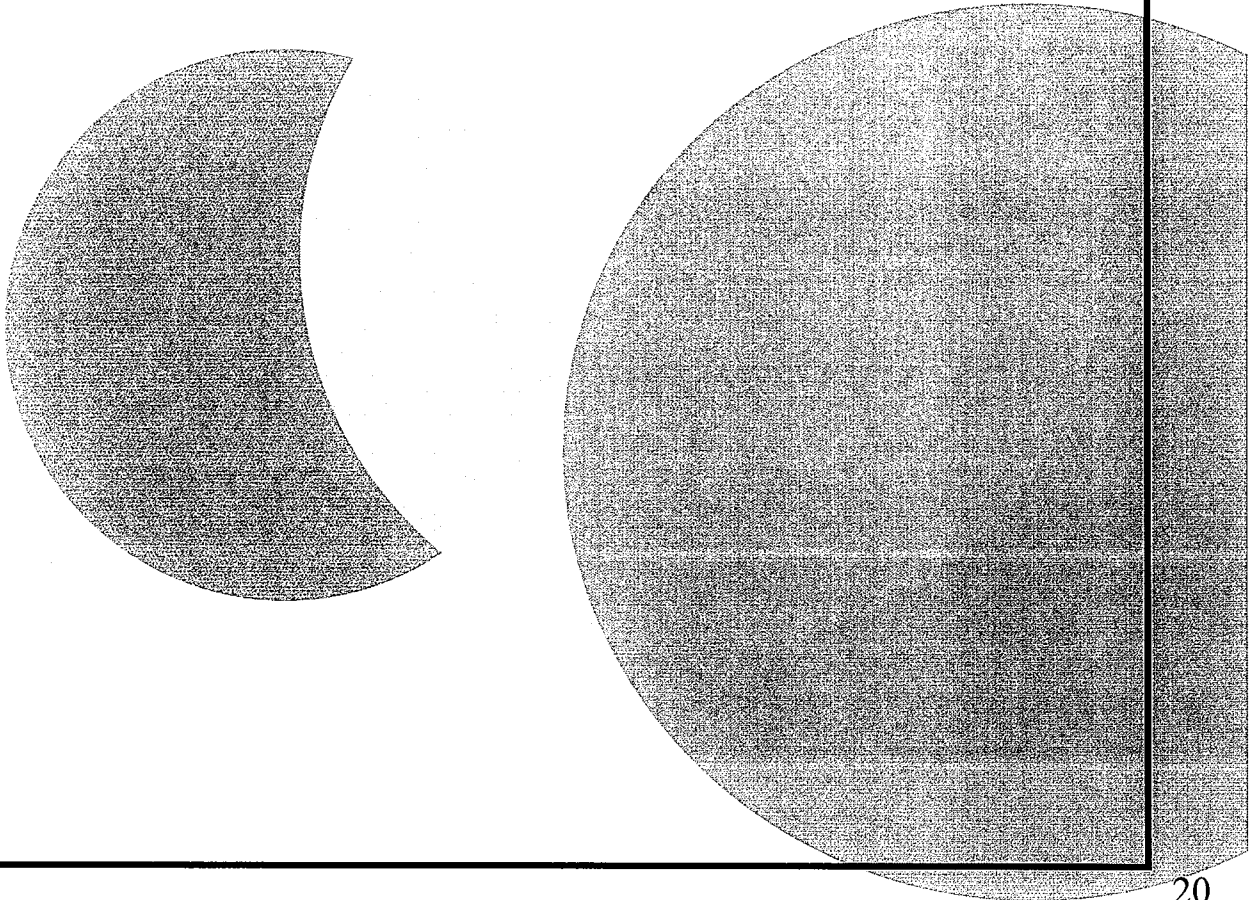
団体名	株式会社TKSS
-----	----------

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
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



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
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