

# 鳥取県立鳥取産業体育館及び 鳥取県営鳥取屋内プール 管理業務に関する事業計画書



公益財団法人 鳥取県スポーツ協会

# ごあいさつ

公益財団法人 鳥取県スポーツ協会  
会長 林 昭男



林 昭男（はやし あきお）

主な経歴

昭和52年6月 鳥取県入庁  
平成13年3月 東郷町助役（現：湯梨浜町）  
平成16年10月 鳥取県教育委員会事務局次長  
平成21年7月 鳥取県企画部長  
平成22年4月 鳥取県西部総合事務所所長  
平成25年7月 鳥取県副知事  
平成29年11月 鳥取県信用保証協会会长  
令和3年11月 鳥取県スポーツ協会会長（現在）

当協会は、指定管理者制度が導入される以前から、布勢総合運動公園をはじめとする県立スポーツ施設の管理運営を受託実施していました。

以来、県民の皆様に快適なスポーツ空間を提供するため、安心安全を第一に心がけるとともに、お客様のニーズを踏まえながら、利用者サービスの向上に努めてきました。

第4期指定管理期間においては、新型コロナウイルスの影響を受け、利用件数及び利用者数とも当初計画を下回ったものの、感染予防対策を徹底し、お客様に安心して利用していただくよう努めました。

収支については、新型コロナウイルスによる収入減、燃油高及び物価高による支出増に見舞われましたが、省資源、省エネルギーを徹底するとともに、小修繕や清掃等を職員で対応するなどして、経費節減に努め、収支均衡を保つことができました。

次期指定管理期間中には、ねんりんピックはばたけ鳥取2024（令和6年）、全国高等学校総合体育大会（令和7年）、全国中学校体育大会（令和8年）、ワールドマスターズゲームズ2027関西（令和9年）などの大規模な大会が本県で開催されます。

県立スポーツ施設はこれらの大会の会場となっており、当協会は、これまで培ってきた経験やノウハウを活かして、指定管理者として主催者をバックアップし、大会の成功に貢献していきたいと考えています。

10年後の令和15年には、国民スポーツ大会、全国障害者スポーツ大会が予定されています。これらの大会が成功するかどうかは、本県選手の活躍にかかっている面もあり、そのためには、ジュニア世代の競技力向上に努める必要があります。

また、長寿社会に対応するためには、いつでも、どこでも、誰でもスポーツを楽しむことができる生涯スポーツをより一層普及していく必要があります。

当協会は、スポーツ振興の牽引者の一人として、加盟競技団体と連携して、スポーツ教室の開催や指導者の派遣等にも取り組み、引き続き、競技力の向上、生涯スポーツの普及に取り組んでいきたいと考えます。

## 目 次

1 管理運営の基本的な考え方 .....	1
(1) 鳥取県立鳥取産業体育館及び鳥取県営鳥取屋内プールの指定管理を希望する理由 .....	1
(2) 管理運営の方針 .....	12
(3) 他の施設管理の実績 .....	15
2 施設の設置目的に沿ったサービス・事業の内容 .....	24
(1) サービスの向上策と利用促進に向けた取組 .....	24
(2) お客様の要望の把握および対応方針 .....	44
3 施設管理 .....	48
(1) 施設設備の維持・衛生管理の考え方 .....	48
(2) 外部委託の考え方 .....	58
(3) 保険・リース・修繕 .....	66
(4) 施設利用 .....	69
4 料金設定 .....	76
(1) 開館時間の考え方と設定内容 .....	76
(2) 休館日の考え方と設定内容 .....	76
(3) 利用料金の考え方と設定内容 .....	77
(4) 利用料金の減免に対する考え方と設定内容 .....	79
5 事故・事件の防止措置と緊急時の対応 .....	81
(1) 火災・盗難・災害・事故などの防止(防災)対策 .....	81
(2) 緊急時の体制・対応 .....	89
(3) お客様の苦情等トラブルの未然防止と対処方法 .....	97
6 個人情報保護等への対応 .....	99
(1) 個人情報の保護への対応 .....	99
(2) 情報の公開への対応 .....	104
7 スポーツの普及振興 .....	106



(1) スポーツの普及振興の考え方 .....	106
(2) スポーツの普及振興に係る事業 .....	108
 8 障がい者に優しい施設 .....	120
(1) 障がい者が利用しやすい施設とするための取り組み .....	120
(2) 障がい者スポーツの普及振興に係る事業・取組 .....	125
 9 組織及び職員の配置等 .....	127
(1) 管理運営の組織 .....	127
(2) 職員の職種等 .....	128
(3) 現在の指定管理の雇用する施設職員の継続雇用に関する方針 .....	133
(4) 日常の職員配置 .....	133
(5) 人材育成 .....	136
(6) 障がい者または高齢者の雇用計画 .....	140
 10 関係法令に係る監督行政機関からの指導等の状況及び対応状況 .....	141
 11 委託、工事請負の発注予定 .....	142
 12 法人等の社会的責任の遂行状況 .....	144
(1) 障がい者雇用 .....	144
(2) 鳥取県男女共同参画推進企業の認定 .....	144
(3) ISO14001・鳥取県版環境管理システム審査登録制度(TEAS) I 種又は II 種規格認証等 .....	145
(4) 家庭教育推進協力企業としての協定締結 .....	145
(5) あいサポート企業等の認定 .....	146
(6) その他の認定 .....	147
 13 その他の計画等 .....	149



# 1 管理運営の基本的な考え方

鳥取県で唯一の体育館、プールの両方がある鳥取県立鳥取産業体育館・鳥取県営鳥取屋内プール（以下「当施設」という。）が公共の場であることを念頭に、平等な利用を確保しつつ、安全・安心して利用いただける管理運営に努めます。

国の第3期スポーツ基本計画や県の鳥取県スポーツ推進計画（2019-2023）等の主要施策に基づき、新たな時代の流れと社会の変化を踏まえ、さまざまな角度から事業を展開し、いつでもどこでも誰もがスポーツを楽しめる環境を実現するための努力を続けます。

## 【根拠法令】

鳥取県公の施設における指定管理者の指定手続等に関する条例（以下、「指定手続条例」という）（指定手続条例第5条第1号）

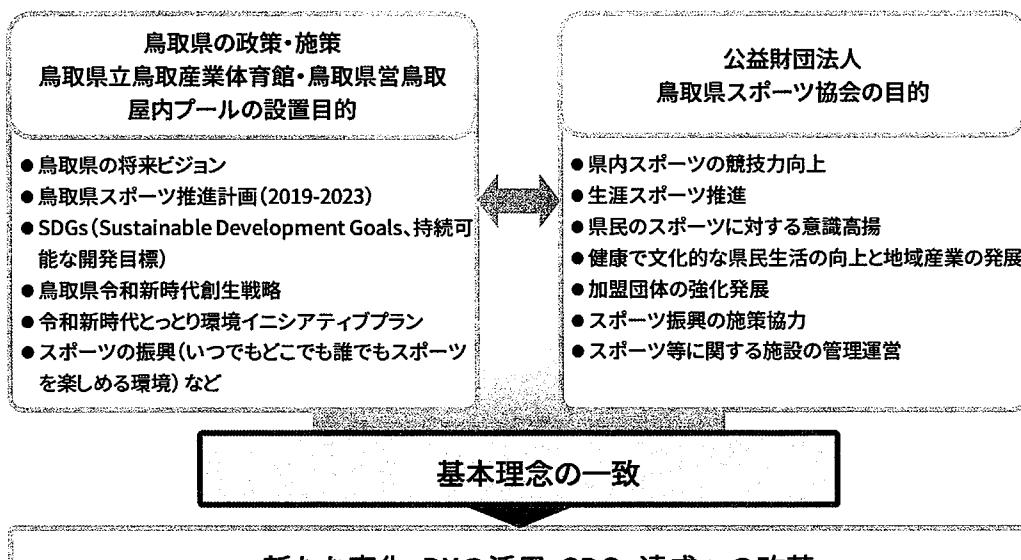
## （1）鳥取県立鳥取産業体育館及び鳥取県営鳥取屋内プールの指定管理者を希望する理由

### ① 鳥取県立鳥取産業体育館及び鳥取県営鳥取屋内プール施設設置目的の理解

新型コロナウイルス感染症（以下、「新型コロナ」という）のパンデミックにより、国や県をもちろん、会社や競技団体でも新型コロナウイルス感染症対策ガイドラインを策定し、施設の運営方法も大幅に見直され、急激な社会変化がきました。

また、大規模な自然災害や世界情勢不安定化等、社会の変化を予測することが難しくなり、デジタルトランスフォーメーション（DX）やSDGsの重要性が高まり、社会的な課題への貢献が求められています。

これらの変化に柔軟に対応するため、これまでの施設管理運営のノウハウに加えて、より素早く正確な対応力が求められ、お客様のニーズに迅速かつ正確に対応するために一層の努力が必要となります。



## ア 施設設置目的

当施設の設置目的は、「集会、展示会、スポーツ等の用に供し、もって産業とスポーツの振興を図るため」という目的で設置されました。県民のスポーツ意識を高揚させるとともに、健康で文化的な生活を送るための施設として、これまでの公益財団法人鳥取県スポーツ協会（以下「当協会」という。）が培ってきた施設管理運営のノウハウを活かし、より多くのお客さまに利用の機会を提供します。

また、時代の変化や社会のニーズに柔軟に対応するため、「鳥取県の将来ビジョン」や「鳥取県スポーツ推進計画（2019-2023）」、「とっとりSDGs」、「鳥取県令和新時代創生戦略」、「令和新時代とっとり環境イニシアティブプラン」等の具体的な活動や計画の推進に協力し、より良い未来を築くための一翼を担います。

【根拠法令】

鳥取産業体育館の設置及び管理に関する条例（以下、「産業体育館設置条例」という）（産業体育館設置条例第2条）

## イ 県内スポーツ施設の中での役割

県内に県立および市町村立のスポーツ施設は多くありますが、当施設が唯一の体育館、プールの両方がある施設であることが大きな特徴です。体育館には、メインアリーナ、サブアリーナ（各1）会議室（各3）男女更衣室（各1）を備えております。プールには、25Mプール（7レーン、水深1.35m※日本水泳連盟公認プール）、幼児用プール（水深90cm）を備えており、誰でも安心して利用ができる施設となっております。

今後もスポーツ・産業に特化した施設を活かしたさまざまなプログラムを提供し、自主教室、大会、県の競技力強化、普及・振興の拠点として、より進化した運営を目指します。



鳥取県立鳥取産業体育館（メインアリーナ）



鳥取県営鳥取屋内プール（25M プール）

## ② 指定管理者を希望する理由

当協会は、コスト節減と多様な県民ニーズへの対応は、安全・安心で高品質なサービスを通じて、新型コロナの影響にも柔軟に対応し、第1期から指定管理運営を続け、お客様の満足度向上に努め高い評価を得ています。

鳥取県のスポーツ・産業の中核施設である当施設を活用し、県民のために普及・振興を実現することが当協会の強い願いです。

これまでの管理実績は、3つの信頼、お客様からの信頼、行政との信頼、競技団体との信頼



が施設の管理運営の礎となっています。

令和6年度「ねんりんピック鳥取、はばたけ鳥取2024」や「ワールドマスターズゲームズ(WMG) 2027関西」などの大規模競技大会にも協力体制を築き、成功させるために積極的にサポートいたします。

世代を超えてスポーツ・産業振興に参加する県民が増えるよう、公平・公正で安全・安心な環境づくりを目指す所存ですので、令和6年度以降も引き続き当施設の管理運営を担っていきたいと願っています。



水泳大会(高校生)



水球指導(東京オリンピック出場選手による指導)

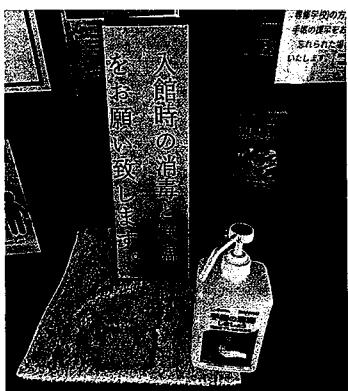
### ③ 第4期指定管理の主な実績

現在の指定管理期間では、新型コロナの影響で臨時休館や利用者数の減少がありました。新しい生活様式や世界情勢の変化、原油価格の高騰、円安等による大きな不安要素もあります。

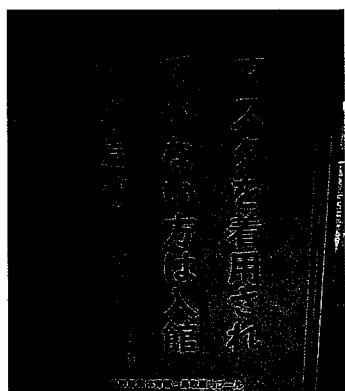
令和4年度からは利用も徐々に回復傾向となっていますが、私たちは、前例にこだわらず、経験とノウハウを活かし、柔軟に社会変化に対応しながら第4期指定管理を行ってきました。

#### ア 新型コロナへの対応

令和元年度以降、新型コロナの世界的な拡大に伴い、スポーツ施設でも感染拡大防止のためのガイドラインに基づいた運営が求められました。当施設も県からの指示に従い、臨時休館や入館時の対策を徹底しました。マスク着用、手指消毒、検温はもちろん、確認書の記入や使用用具の消毒、換気、3密の回避、利用人数の制限等さまざま な対策を実施しました。これらの対策とお客様のご協力もあり、クラスターの発生は一度もなく、安心して施設をご利用いただくことができました。



消毒液設置



マスクの着用告知



入館時の体温チェック



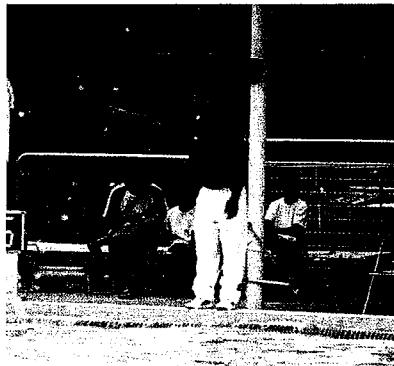
## イ 競技団体への職員派遣協力

当協会にはスポーツに精通する職員が数多く在籍しており、当施設にも競技別のスポーツ指導者、競技者が勤務しており、スポーツ競技団体からの要請を受け、職員を審判員や競技役員、指導者等として派遣協力をに行ってきました。

これには、当協会に加盟する競技団体と円滑な連携がとれているおかげであり、要請があれば積極的に派遣協力をを行い、大会等の円滑な運営はもちろんのこと、専門知識を活かしたスポーツにおける競技力の向上や普及・振興に携わっています。



空手道大会 審判派遣



水球大会 審判派遣



水泳大会 競技役員派遣

## ウ 時間外利用への対応

市政選挙、国政選挙、消防庁等の国や自治体によるイベント等で、夜間の時間外開館が必要な場合は、職員の勤務体制変更等で柔軟に対応し、大会やイベント等での早朝開館対応も数多く行ってきました。

現指定管理期間は新型コロナ禍の影響で、対応時間数は減少しましたが、次期指定管理期間にも専用利用による年末年始や早朝、深夜の開館時間外対応を柔軟に行い、利用されるお客様の要望に可能な限り対応していきます。



市政選挙による夜間開館

## エ キャッシュレス決済の導入

新たにキャッシュレス決済（各種カード、非接触IC、QRコード決済等）を導入し、窓口でご利用いただけるようになりました。さまざまな決済方法を導入することで、お客様の支払い利便性向上につながっています。

また、新型コロナ禍において、お金に直接触れずに支払いができるため、衛生面でも安全・安心してご利用いただくことが可能です。次期指定管理期間においても、キャッシュレス決済を拡充し、お客様の利便性向上に努めます。

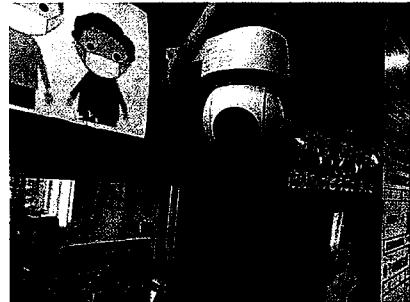


キャッシュレス導入



## オ 防犯対策の強化

令和3年から駐車場3ヶ所、出入口2ヶ所、ロビー2ヶ所に防犯カメラを設置し、盗難や事故、不審者の把握等に活用し、警察からの要望に応じて、防犯カメラの映像データ提供協力をしています。次期指定管理期間にもお客様の個人情報に配慮を行いながら、防犯カメラ増設を計画する等、安全・安心な施設提供を行います。



設置した防犯カメラ(一部)

### ●警察などへの映像データ提供協力

令和3年度	2件	令和4年度	4件
-------	----	-------	----

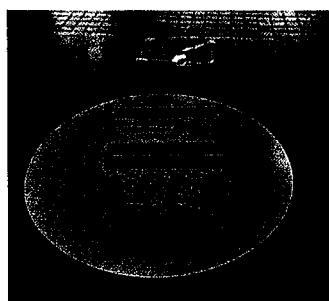
## ④ 第4期指定管理の成果

当協会は、指定管理者制度が始まった平成18年から令和5年の18年間にわたって、多様化する県民ニーズに応えるべく、スポーツ・水泳教室、各種イベント開催により、スポーツの普及、産業振興、サービス向上を行ってきました。

令和2年度からは新型コロナの影響を受け、利用者数の大きな減少がありましたが、感染防止対策をしっかりと行い、徐々に回復しています。



職員による除菌作業

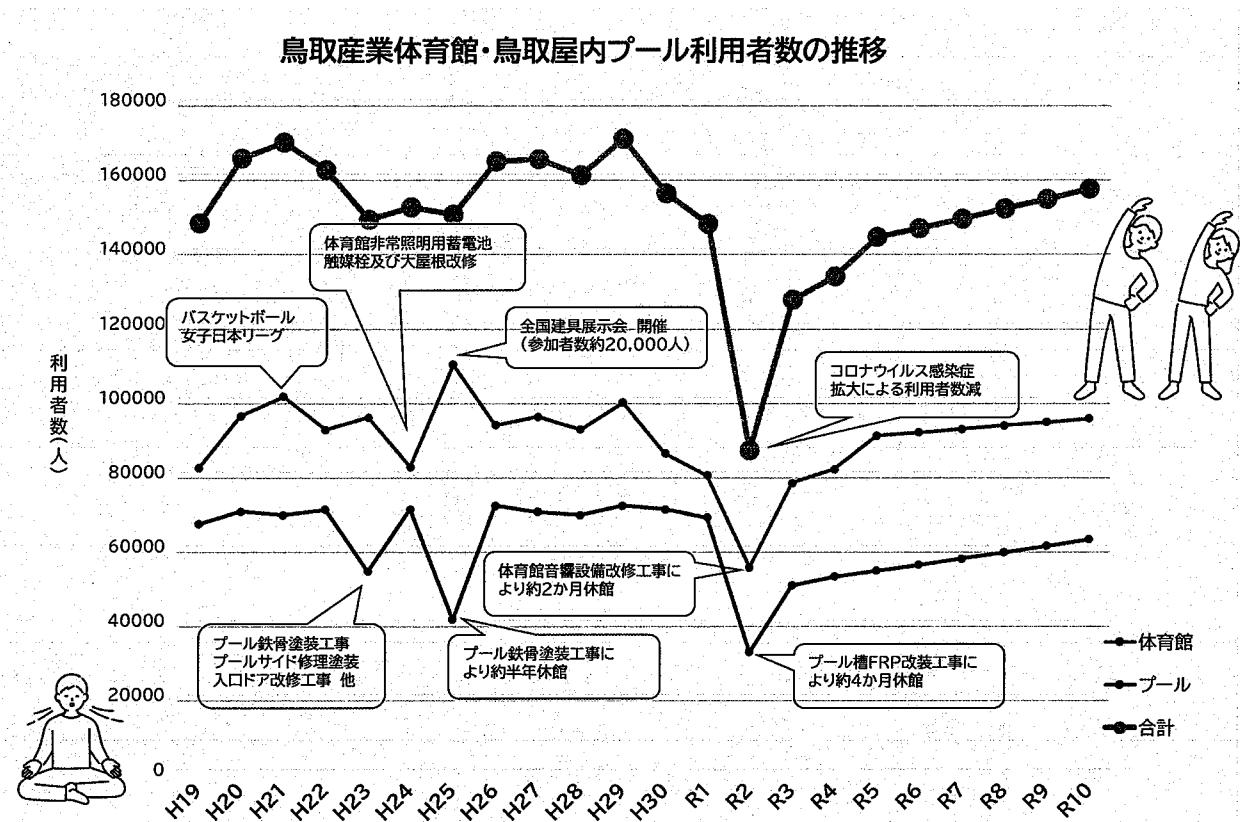


お客様に注意喚起



お客様に協力願い

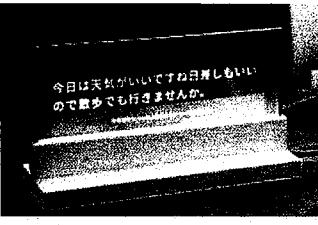
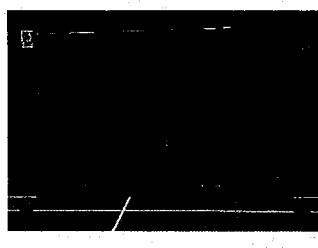




### ●現在の指定管理期間に新たに実施した主な取り組みと導入実績

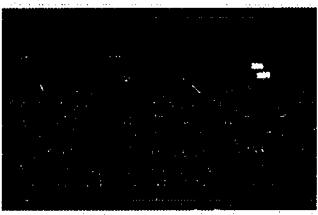
<b>学校行事</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 令和2年8月（鳥取東高校文化祭）</li> <li>● 令和3年2月（鳥取城北高校卒業式）</li> </ul>	<b>カヌー体験</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>● カヌー体験教室</li> <li>● 令和2年9月開催</li> <li>● 鳥取県カヌー協会と連携し体験会を実施</li> </ul>	<b>スポーツ教室の拡充</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>● アクアエクササイズ（令和元年度4月新設）</li> <li>● ジュニア体操（令和2年度4月新設）</li> <li>● テニス、卓球教室の拡充（令和2年度4月新設）</li> <li>● 産体フィットネス（令和4年4月より増設）</li> </ul>
--	---	---



<p>わかとりっこ体験会</p> 	<ul style="list-style-type: none"><li>●わかとりっこ水球体験会</li><li>●令和4年3月実施</li><li>●従来のわかとりっこ体験会種目に水球競技を追加</li></ul>
<p>バリアフリー工事</p> 	<ul style="list-style-type: none"><li>●ハートフル駐車場増設</li><li>●令和3年2月完成</li><li>●お客様の要望により追加</li></ul>
<p>防犯カメラ</p> 	<ul style="list-style-type: none"><li>●駐車場、窓口付近防犯カメラ設置</li><li>●令和2年5月実施</li><li>●駐車場内での事故や車上荒らし、不審者の特定、防犯抑止力のため導入</li></ul>
<p>透明ディスプレイ</p> 	<ul style="list-style-type: none"><li>●透明ディスプレイ設置</li><li>●令和5年4月導入</li><li>●視覚、聴覚障がい者との対面コミュニケーションにおいて、スマートフォンやARシステムを活用して相手が話した言葉を字幕として提示できる自動音声機能付きリアルタイムキャプションを導入</li></ul>
<p>防球フェンス</p> 	<ul style="list-style-type: none"><li>●大型防球フェンス導入</li><li>●令和4年9月導入</li><li>●お客様の要望により導入</li></ul>
<p>競泳システム</p> 	<ul style="list-style-type: none"><li>●競泳リザルトシステム一式導入</li><li>●令和2年2月導入</li><li>●公益財団法人日本水泳連盟公認競泳システム導入</li></ul>



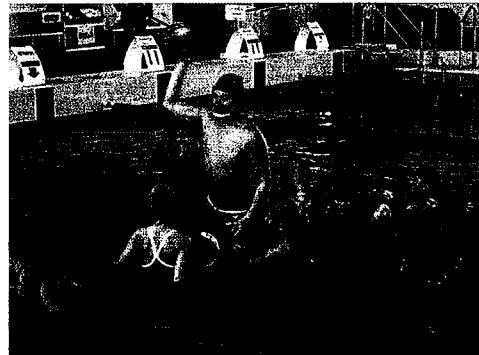
## 文化事業



- 鳥取商業高校マーチング披露会
- 鳥取第一、第二幼稚園マーチング発表会
- 花菖蒲展示会

## ア 職員の専門性を活かした管理運営

当施設には、各種スポーツを専門とする職員が在籍し、施設管理や教室運営だけでなく、当協会所属団体の主催大会等へ審判員、運営役員、指導等で協力をしています。特に当協会には各種競技のトップクラスの競技者および指導者（元日本代表選手、国体、全日本大会入賞者多数、国体優勝、入賞監督等の指導者）が多数在籍しており、全国でもこれほど競技や施設運営に精通した職員を雇用している組織はないと自負しております。次期指定管理期間には、専門性が求められる施設整備（体育館、プール等）、用具整備等はもちろんのこと、職員のノウハウを活かした教室プログラムの実施、各種団体への派遣協力等をより充実させます。



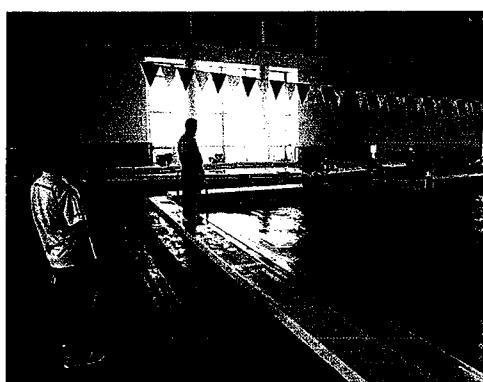
元日本代表による指導（水球）



国体監督（相撲）

## イ スポーツの普及振興とパラスポーツ・ニュースポーツへの取り組み

第4期指定管理期間中は新型コロナの影響により、スポーツの普及振興が停滞した期間となりましたが、感染防止対策等を徹底したうえで可能なかぎり、普及振興のための事業を行いました。また、障がい者水泳大会などやニュースポーツ体験会などを実施し、パラスポーツおよびニュースポーツの理解と普及にも取り組んでいます。



障がい者水泳大会



ニュースポーツ体験会（グランドゴルフ）



実施事業	実施した内容
パラスポーツ体験会	子どもから大人までが一緒に参加できる、武道とパラスポーツ、ニュースポーツの体験イベント
スポーツ・水泳教室	スポーツ14コース、水泳15コース
水球教室	月3回以上、年間36回以上開催
幼児・小学生フィジカルトレーニング	年間2回以上、スポーツの魅力、体を動かすことの楽しさを指導するイベント
泳力検定	年に1回、公益財団法人日本水泳連盟と一般財団法人鳥取県水泳連盟と協力し、子どもから大人までスポーツの振興と社会貢献を目的に開催
わかとりっこ体験会	年2回以上、当協会と協力し小学生を対象とした、2033年鳥取県開催の国民スポーツ大会成功に向けた大会
ローソンカップ	年に1回、株式会社ローソンと協力し、青少年健全育成を目的とした卓球大会を開催

## ⑤ 今後の管理運営に向けての課題と取り組み

現在まで当施設の管理運営を担ってきたなかで、さまざまな課題を解決し、サービスの向上を図ってきました。しかし、近年の新型コロナによるパンデミックや世界の情勢不安等によるさまざまな問題、多様化する課題の解決に取り組まなければなりません。これまでの管理運営で蓄積したノウハウを活かしつつ、新たな課題解決策の実施により、県と関係団体、県民等と綿密な連携をとることで課題解決に取り組みます。

法令・施策・計画等	理念・目標等	当協会の取り組み
・スポーツ基本法 ・第3期スポーツ基本計画 ・鳥取県の将来ビジョン ・鳥取県令和新時代創生戦略 ・鳥取県スポーツ推進計画 (2019~2023) 等	・いつでもどこでも誰でもスポーツを楽しめる環境が実現 ・国内外の旅行者が増加するとともに、多様な分野の海外交流が発展 ・ワーク、ライフ、バランスが充実し、活力ある生活が実現 等	県民スポーツ・レクリエーション祭の開催と充実 スポーツ指導者の研修会の充実と指導者の資質向上 「とっとり広域スポーツセンター」の機能充実、誰もが参加できるスポーツイベントの開催や交流大会の企画・運営 鳥取県および米子市から受託している指定管理施設を円滑に管理運営し、快適な施設環境をつくる 子育て世代を中心として、親子で運動、スポーツを親しむ機会を提供 年齢や性別、障がいの有無にかかわらず、すべての人が気軽にスポーツを楽しむ機会を提供





スポーツ情報サイトへの提供



親子でスポーツ体験(キンボール)

## ⑥ 次期指定管理期間の安全・安心な新たなサービス向上策

スポーツの普及振興をはじめ、県民のスポーツ実施率の向上、健康増進、青少年の健全育成等、施設の効用を最大限に発揮させる管理運営に特化した人材を活かし、安全・安心な新たなサービス向上策に取り組みます。

## ⑦ SDGsへの取り組み

平成27年9月の国連サミットにおいて全会一致で採択された、「誰一人取り残さない」持続可能で多様性と包摂性のある社会を目指す国際目標である「SDGs（持続可能な開発目標）」に、当協会もスポーツ・産業を通してできるSDGsの推進に取り組んでいきます。



SDGs（持続可能な17の目標）

### ア 鳥取産業体育館での取り組み事例と関連する主なSDGs(抜粋)

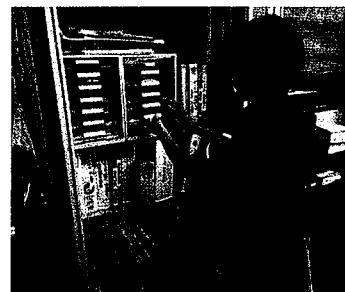
当施設では、LED化の推進やエコオフィス化の取り組み等により、省エネ・CO<sub>2</sub>削減を実現しています。また、段差のないフラットな設計や多目的トイレの設置等、誰もが安心して利用できるバリアフリー施設を実現しており、SDGsの「クリーンエネルギー」や「包摂的な社会」を実現する取り組みを現在も行っています。



職員の救命講習



ペットボトルキャップ回収事業



個人情報の管理



## 取り組み事例

## 関連する主なSDGs17の目標

いつもどこでも、誰でもスポーツを楽しめるよう多くの  
顧客、ハラスボーン合同協議会、各種イベントが正性  
施設の利用者)



スポーツを通じて、楽しむ・育むを実現する  
(教室、イベント等)



スポーツを通じて学んだことを活かせるからランティア活  
用や地域交流の実現  
(代表ボランティア、ハラスボーン合同協議会ボラン  
ティア等)



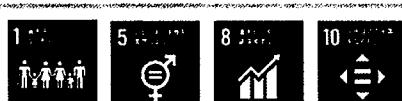
スポーツによる地域づくりの実現で地域活性化  
(スポーツ・ホビーフェスティバルへの取り組み)



AFDの在籍部門と連携して取り組む  
(AEDを個別に購入し贈り向ける寄付金の募り等)



社会の持続可能な発展  
(年次行動計画の策定・実行監査・報告などを目  
的とする)



サッカーボックスをへてのトイレ取扱  
(飲料トイレ、多目的トイレのありとあらゆる施設を  
バリアフリートイレとして実現)



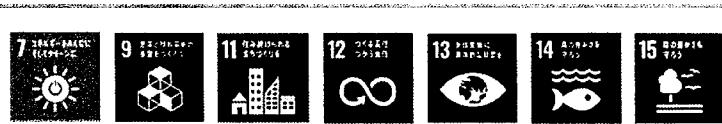
クリーンエネルギーの導入  
(クリーンエネルギーによる電力供給や太陽光発電等の導  
入やエネルギー効率化等)



財務のリスク低減化の活性化  
(リスク削減による損失を最小限削減、財務機関との連携  
して既存リスクを除去等)



生々資源・フルタクタリーコーナー実現  
(SDGs推進による資源循環を実現するための資源循  
環システムの構築)



廃棄物による各種資源をリサイクル  
(廃棄物を資源化するためのリサイクル活動)



非電気資源の活用や削減を実現  
(リサイクル活動、再生資源の活用等の活用  
促進による削減実現)



個人の健康に対する理解の実現  
(個人の健康度、心地良さのための健康研究の進進  
等)



開催・参加地統合の実現実現  
(大会、イベント開催地の統合化による開催地会員  
社会参画の推進)



## イ 鳥取産業体育館での取り組み事例と関連する主なSDGs(抜粋)

当協会は、令和5年3月に「とっとりSDGsパートナー」制度に登録しました。「とっとりSDGs パートナー」に登録することにより、SDGsを鳥取県とともに推進し、SDGsのゴール達成に役立てることを目的としています。

また、SDGsの活動を鳥取県から情報発信していただくことにより、当協会の活動を知るきっかけとしていただきたいと考えています。



とっとりSDGsパートナー証

## (2) 管理運営の方針

当施設は、本県スポーツ・産業の普及振興のための拠点施設としての性格を強く持ちつつ、県民誰もが利用できる公の施設として、公平・公正・快適な管理運営を行います。

また、スポーツに加えてレクリエーション、文化活動等にも利用できる施設機能を最大限に発揮させることにより、県民の心身の健康増進、競技力向上等が図れるよう取り組みます。

当施設は開館から40年以上が経過し、老朽化が進む施設をこまめな日常点検、定期点検等を行うことでさらなる長寿命化を図り、お客さまが安全で安心して快適に利用できる施設を提供できるよう、つぎの5項目を管理運営の基本とし、その取り組みにより「鳥取県の将来ビジョン」、「とっとりSDGs」等の県の施策達成に貢献します。



誰もがスポーツ・産業を楽しめる施設

### 管理運営の基本方針

方針1	施設の設置目的と役割を理解した施設運営
方針2	お客さまの声を反映し、お客様目線でのサービス向上と地域に密着した管理運営
方針3	公平・公正な利用を確保し、安心・安全で快適な施設の提供
方針4	省エネルギー・省資源・リサイクルなどの環境に配慮した管理運営
方針5	管理実績と人的資源を活かした効率的管理運営による収入確保とコストの削減



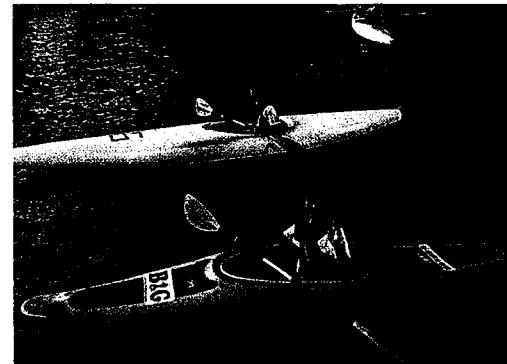
## ① 施設の設置目的と役割を理解した管理運営

### 基本方針 1

- 1 スポーツの普及振興と県民の健康増進を図る
- 2 鳥取県スポーツ振興計画（2019～2023）の推進
- 3 各競技大会、産業イベントを円滑に開催できる管理運営
- 4 年齢、性別、障がいなどを問わず、誰もがスポーツを楽しめる施設の提供

当施設は、鳥取県立産業体育館の設置及び管理に関する条例（平成9年鳥取県条例第1号。以下「産業体育館設置条例」という。）、鳥取県営社会体育施設の設置及び管理に関する条例（昭和39年鳥取県条例第24号。以下「体育施設条例」という。）に基づき、集会、展示会、スポーツ等の用に供し、もって産業とスポーツの振興を図るために設置されています。

鳥取県スポーツ推進計画（2019～2023）の「スポーツでつむぐ絆と輝く未来、元気いっぱいの鳥取県！」を目指し、年齢、性別、障がい等を問わず、誰もがスポーツを楽しみ、人と人がつながり、健康で心豊かな生活を営むことができる、活力あふれる鳥取県の実現に取り組むため県の施策に協力します。



誰もが利用できる施設（プールでカヌー体験会）

## ② お客様の声を反映し、お客様目線でのサービス向上と地域に密着した管理運営

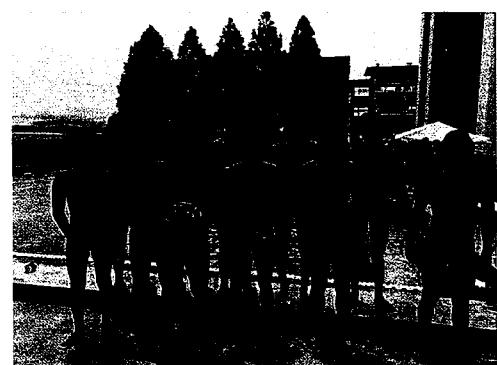
### 基本方針 2

- 1 現指定管理期間の事業継承とお客様の声によるサービスの向上
- 2 Wi-Fiの拡大、キャッシュレス決済の拡大、設備の更新などの推進
- 3 さまざまなスポーツ教室、イベント、広報活動による地域に密着した事業提供
- 4 公正・公平で多様なニーズに応じたサービスの提供によるお客様満足度の向上

現指定管理期間の事業を継承しつつ、そのサービスを拡大し、お客様の生の声やアンケート収集によりお客様の声を反映したサービス向上策を実施します。

当協会加盟団体等と連携した全国規模の大会や合宿等の誘致によるトップアスリートを身近で「みる」機会の提供、スポーツ教室やパラスポーツ体験会等に参加「する」機会の提供、大会やイベント開催の運営役員、ボランティア等で「ささえる」機会の提供といったさまざまなかたちで積極的に参画できる場を提供します。

すべての県民がスポーツを楽しみ、人生をいきいきとしたものにする場を提供することによ



東京オリンピック選手との交流（水球）



り施設のにぎわいを創出し、広報活動やイベント開催等による地域に密着した交流を推進します。また、お客さまからのニーズの高いWi-Fiやキャッシュレス決済を拡大させることにより、利便性向上を図ります。

### ③ 公平・公正な利用を確保し、安心・安全で快適な施設の提供

基本方針3	1	施設の設置目的を理解し、公の施設であることを念頭にした公平・公正な利用の確保
	2	障がいの有無や年齢・性別・国籍などにかかわらず、特定の団体や個人を優遇しない
	3	人権研修やあいサポート運動などによる意識の向上
	4	関係法令を遵守した施設の管理運営

施設の設置目的を理解し、障がいの有無や年齢・性別・国籍等にかかわらず、特定の団体や個人を優遇するこがないようにします。

また、乳幼児のための授乳室や小児用便座の設置、外国人向けの多言語表示等を推進し、全職員に人権研修を行い、ユニバーサル対応ができる体制をつくり、誰でも公平・公正に施設が利用できるよう取り組みます。

さらに、シャワー室、トイレ等の衛生施設の清掃、新型コロナウイルス感染症対策等の安全衛生対策を徹底することにより安全・安心・快適な施設が提供できるようにします。



各箇所に多言語標記(プール案内)

### ④ 省エネルギー・省資源・リサイクル等の環境に配慮した管理運営

基本方針4	1	鳥取県版環境管理システム（TEASⅡ種）の実践
	2	グリーンカーテンの実施やLED化による省エネルギーの推進と環境配慮活動
	3	パリ協定やSDGsに向けたエコオフィス化などの取り組みを推進
	4	ペットボトル、キャップ、ブルタブ、落ち葉の堆肥化のリサイクル推進

鳥取県版環境管理システム（TEASⅡ種）を実践し、お客さまの利便性を確保したうえで、省エネルギー・省資源・リサイクル等に取り組んだ環境に配慮した施設の管理運営を行います。ブルタブ、ペットボトルのリサイクルをはじめ、ペットボトルキャップを寄付し世界のこどもたちへのワクチン提供活動の支援も行っています。

また、照明等の機器を積極的にLEDに更新、お客さまに支障のない程度に照明を間引きする等、省エネルギー化を推進していきます。



グリーンカーテン設置



## (5) 管理実績と人的資源を活かした効率的管理運営による収入確保とコスト削減

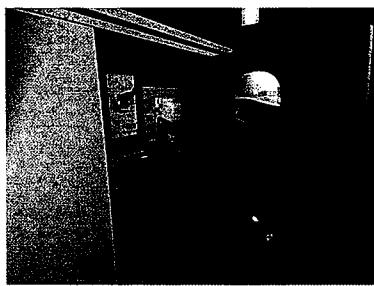
基本方針 5	1	自主事業の拡充、新規計画（スポーツ、水泳、文化教室）
	2	施設の利用率向上策と費用対効果の徹底と節電・節水・省エネを推進
	3	施設職員と委託業者の点検、補修などによる施設の長寿命化と利便性向上策
	4	当協会と県、競技団体との連携によるスポーツの競技力向上と普及振興
	5	産業、文化団体に対して積極的な営業活動
	6	蓄積した経験・ノウハウと人的資源を活かした施設・設備の管理運営

職員による施設・設備の日常点検、委託業者による定期点検、法定点検等を行うことで、施設の維持管理に努め、異常があればすみやかに補修等の対応を行います。

公認上級スポーツ施設管理士、プール衛生管理士等の管理運営に必要なノウハウを持った職員、専門知識を持った職員等を配置し、施設・設備の機能が最大限に発揮できるようにします。さらに、長寿命化計画に基づき、修繕・改修等を行うことで、施設・設備のさらなる長寿命化を図ります。

## (3) 他の施設管理の実績

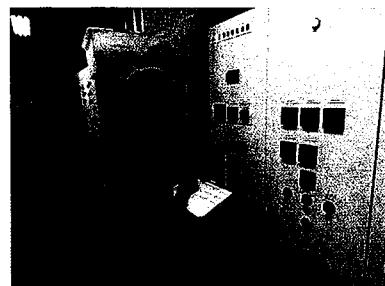
当協会は、長年にわたり鳥取県内のスポーツ施設を維持管理し、現在も当施設を含めた県内7施設の管理運営を行っています。次期指定管理期間にもこれらの施設と連携し、施設管理と一体となった本県のスポーツ・産業振興に取り組みます。



委託業者による法定点検(電気)



委託業者による法定点検(自動ドア)



職員による日常点検(機械室)

### ① 当協会の組織と基本方針

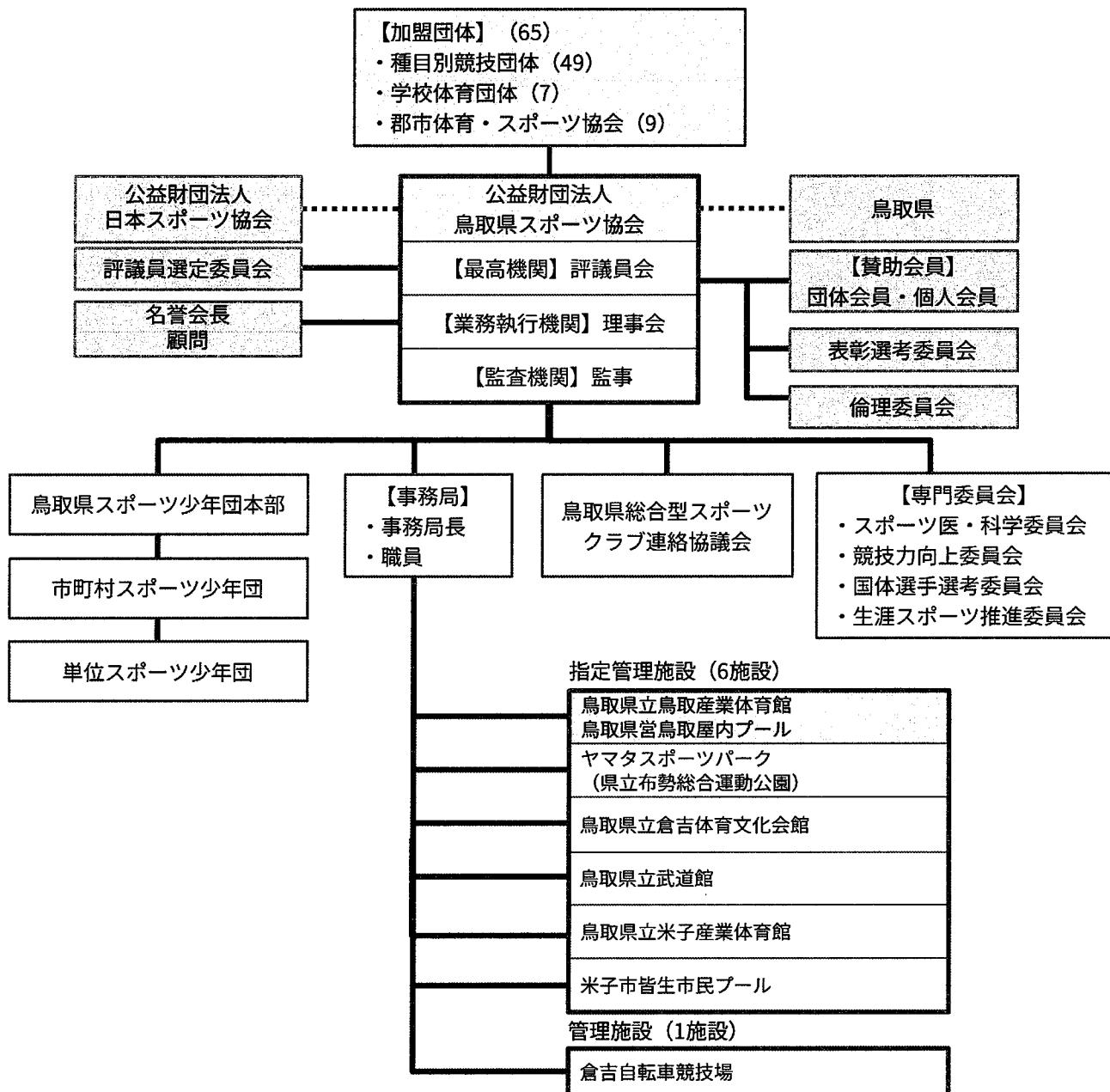
鳥取県におけるアマチュアスポーツの統括団体として、加盟団体（65団体）はもとより、県内におけるスポーツ関係機関・団体等との連携のもとに、広く県民にスポーツの生活化を推進とともに競技力向上に努め、県民に夢と感動と活力をあたえるスポーツ活動の一層の推進を図ることを基本方針としています。



当協会ホームページ



## 公益財団法人鳥取県スポーツ協会組織図



### ② スポーツ施設の管理運営に精通した人材

当協会には、国民スポーツ大会をはじめとした全国大会等で活躍するアスリートや、さまざまなスポーツ指導を行うことができる人材を多数雇用しています。

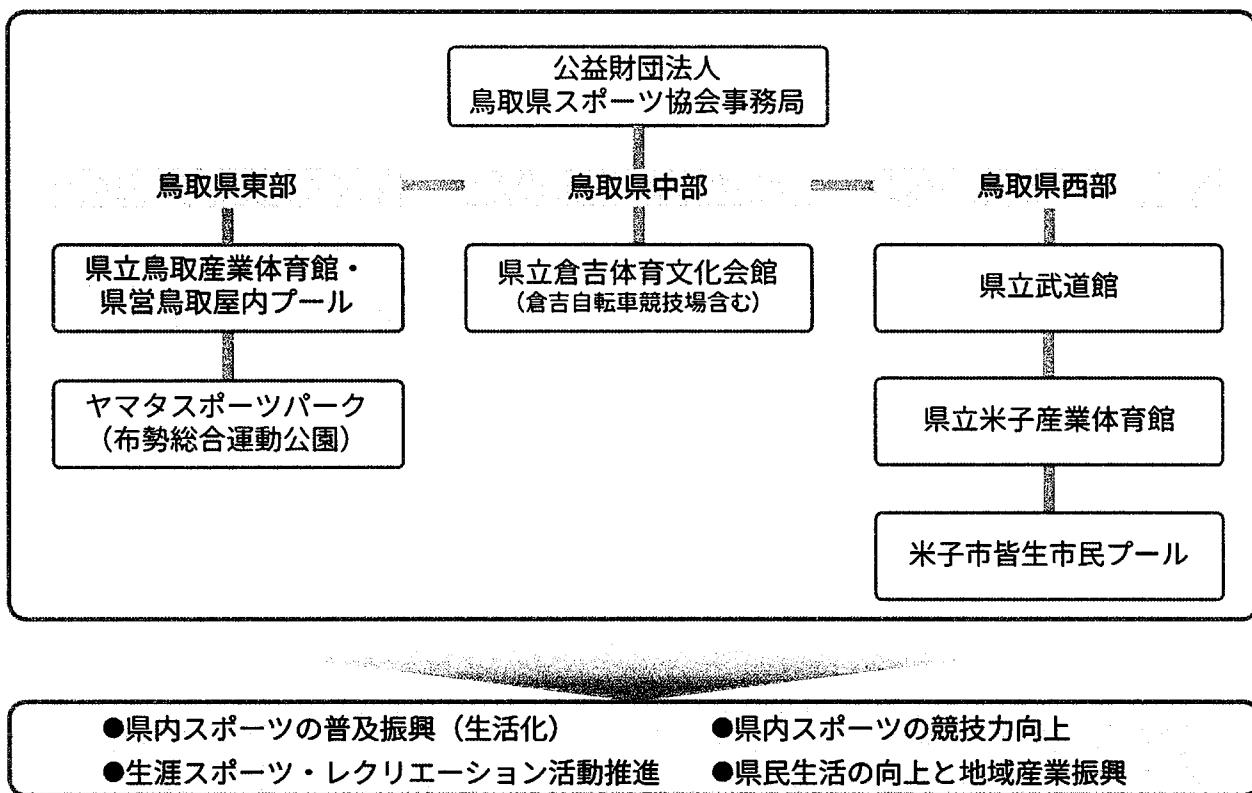
全国でもこれほどの人材がそろっているスポーツ施設は珍しく、施設を実際に利用する競技者、指導者としての目線で、各種スポーツに精通した施設の管理運営が可能です。

また、公益財団法人日本スポーツ協会公認スポーツ指導者資格にくわえて、公認上級スポーツ施設管理士をはじめとした、スポーツ施設管理に精通した有資格者が多数在籍し、より安全・安心なサービス提供を可能としています。



### ③ スポーツ施設の管理運営

当協会管理施設の適正な管理運営により、県民の体力増強とスポーツ振興を図り、スポーツを専門とする豊富な人材と長年にわたる施設管理のノウハウ、当協会に加盟する各スポーツ関係団体と連携した当協会の魅力と強みを活かし、指定管理者制度に幅広く対応した運営を行います。



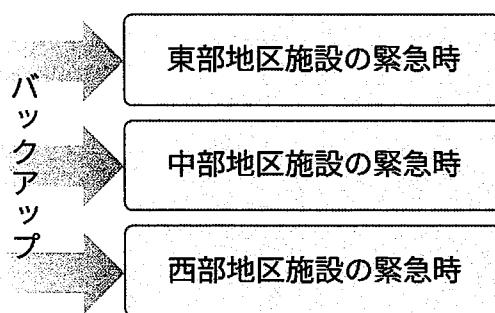
### ④ 施設間のバックアップ体制

災害発生時等に施設に被害があった場合、新型コロナウイルス感染症等の流行による施設の人員不足が起こった場合や各施設での大型主催イベント開催時には、広報活動や人的支援等で相互にバックアップする体制をとります。

#### ●事件・事故・災害・感染症発生時施設運営

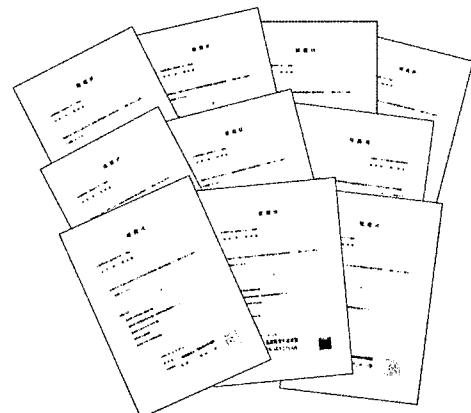
##### 事件・事故・災害発生時のバックアップ体制

- ・被害などのない東部地区他施設職員
- ・事務局・中部・西部地区の施設職員
- ・事務局・東部・西部地区の施設職員
- ・被害などのない西部地区他施設職員
- ・事務局・東部・中部地区の施設職員



## ⑤ 当協会加盟団体からの推薦状

多数の当協会加盟の団体から、これまでに行ってきました当施設の管理運営、相互支援等に対して、当協会が指定管理者としてふさわしいとの推薦状をいただいているます。



加盟団体の推薦状（一部抜粋）

## ⑥ 令和4年度の各管理施設の実績



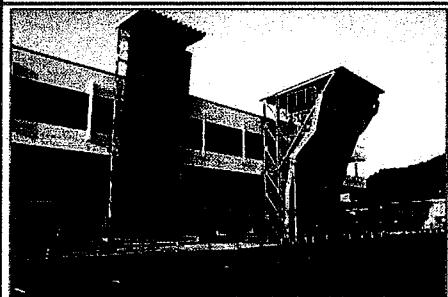
鳥取県立鳥取産業体育馆・鳥取県営鳥取屋内プール

- 平成11年から平成17年まで県から受託管理  
平成18年から現在まで指定管理者
- 職員数 9人（正職員5・嘱託4）
- 開催教室 【スポーツ】15教室、【水泳】16教室
- 開催イベント 9回
- 利用人数 132,525人（教室・イベント数含）
- 利用収入等金額 26,625,057円



ヤマタポーツパーク(布勢総合運動公園)

- 平成7年から平成17年まで県から受託管理  
平成18年から現在まで指定管理者
- 職員数 19人（正職員8・嘱託11）
- 開催教室 32教室
- 開催イベント 28回
- 利用人数 830,944人（教室・イベント数含）
- 利用収入等金額 57,331,648円



鳥取県立倉吉体育文化会館(倉吉自転車競技場)

- 平成11年から平成17年まで県から受託管理  
平成18年から現在まで指定管理者
- 職員数 10人（正職員5・嘱託5）
- 開催教室 27教室
- 開催イベント 8回
- 利用人数 89,589人（教室・イベント数含）
- 利用収入等金額 15,342,767円



鳥取県立米子産業体育馆

- 平成11年から平成17年まで県から受託管理
- 平成21年から現在まで指定管理者
- 職員数 7人（正職員5・嘱託2）
- 開催教室 12教室、短期開催型教室 3教室
- 開催イベント 1回
- 利用人数 117,050人（教室・イベント数含）
- 利用収入等金額 18,943,022円



	<p><b>鳥取県立武道館</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 平成12年から平成17年まで県から受託管理平成18年から現在まで指定管理者</li> <li>● 職員数 8人（正職員6・嘱託2）</li> <li>● 開催教室 29教室、短期開催型教室 3教室</li> <li>● 開催イベント 5回</li> <li>● 利用人数：96,615人（教室・イベント人数含）</li> <li>● 利用収入等金額：12,685,305円</li> </ul>
	<p><b>米子市皆生市民プール</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 平成11年から平成17年まで県から受託管理</li> <li>● 平成18年から現在まで指定管理者（平成27年11月から米子市移管）</li> <li>● 職員数 9人（正職員6・嘱託3）</li> <li>● 開催教室 32教室</li> <li>● 開催イベント 8回</li> <li>● 利用人数 79,069人（教室・イベント人数含）</li> <li>● 利用収入等金額 18,808,027円</li> </ul>

## ⑦ 当協会の地域連携・地域貢献・県施策等への協力等

当協会は、透明性の高い運営を行うため月々の利用者数や修繕実績、会計、苦情処理等を県に報告し、県所管課と綿密なコミュニケーションをとることにより、県の施策や方針に合わせた運営を行います。

### ア 事業計画書及び報告書の提出

毎月の利用状況やイベント、修繕実績等を月末報告書として作成し、年度の事業報告書を作成し、県に提出します。

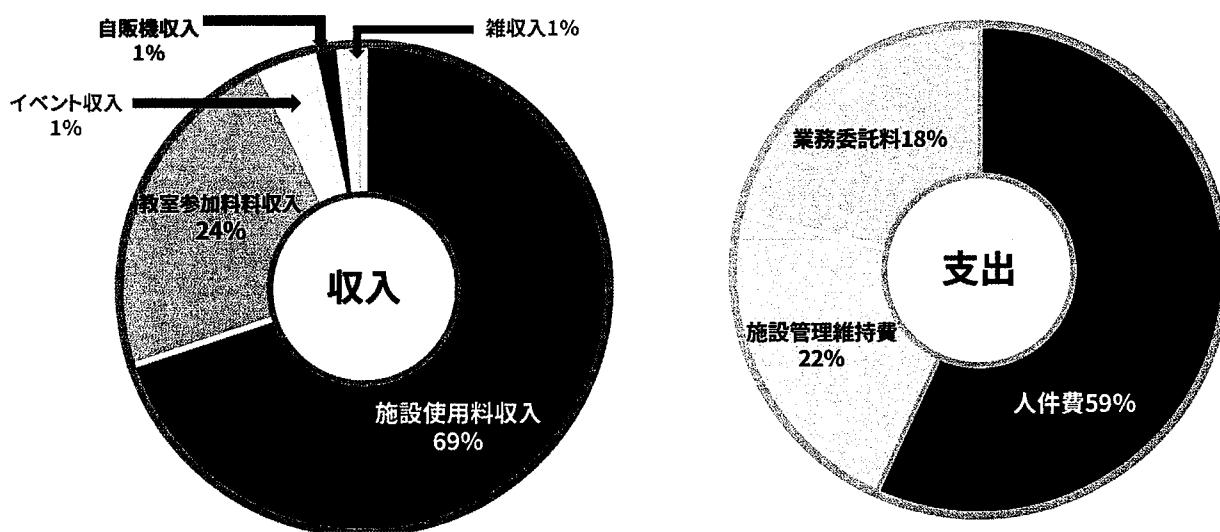
提出書類	記載内容
事業計画書の提出	指定管理者は毎年2月末まで事業計画書の提出に当該年度の翌年度の事業計画書を県に提出し、その承認を受けます。
業務報告書の提出	実施状況について、次の内容の月報を作成し、その翌月15日までに県へ報告します。 ①利用者数、利用料金及び減免の実績 ⑤管理体制 ②利用促進策の実施状況 ⑥関係法令に係る監督行政機関からの指導等の状況 ③収支状況 ⑦会計事務に関する指定管理者自身による内部検査結果 ④再委託・工事発注の状況 ⑧その他、必要な事項
事業報告書の提出	以下の内容を作成し、毎年度終了後30日以内に、事業報告書を県へ提出します。 ①管理運営の体制（職員に係る雇用条件、労働状況を含む。） ⑤管理に係る経費の収支状況 ②管理の業務の実施状況 ③利用者数の実績 ④利用料金の収入の状況





### ●次期指定管理期間の収支計画の内訳

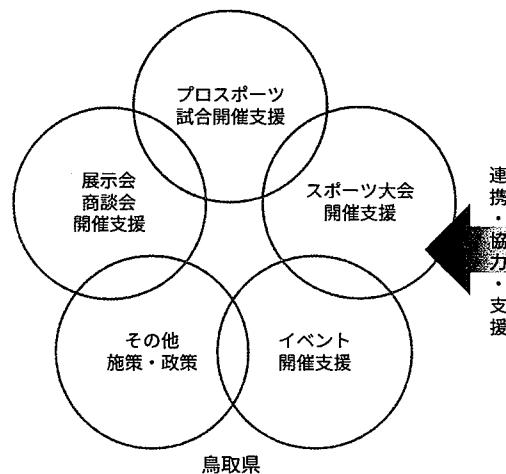
次期指定管理期間中の収入計画は、新型コロナ流行前の第3期指定管理期間の平均収益約90%程度である、約28,300千円を各年の目標とします。



### イ 県との連携

当協会は、所管課である県スポーツ課の事業、産業にかかる商工労働部等、県のその他の施策や政策等について施設、自前の養生シートをはじめ椅子や机等設備の提供など積極的に協力します。これらに関連するさまざまな県の関連部署と連携を取りながら、県と県民のために全力で取り組みます。





市政選挙(椅子や机、養生シート提供)

#### ウ 商工団体と県内業者との連携

当施設の収入の柱である、展示会や大規模イベントを商工団体（鳥取県中小企業団体中央会、鳥取市青年会議所、商工会議所等）にPRツールを作成し積極的に誘致活動を行います。

また、毎年利用していただいている県内業者には、年間利用調整会の参加依頼やあいさつ回りなどの営業活動を行い引き続き利用していただけるようにします。

##### ●令和元年度(平成31年度)から令和4年度における営利目的利用誘致実績

大体育館営業目的利用（展示会等）	期 間
日ノ丸産業ハウジングフェア	H31/4/18～20、R1/9/12～14 R4/4/15～17、R4/9/8～10
さんれいフーズ食品総合展示会	R1/10/8～9、R4/5/16～18 R4/9/18～19、R5/3/7～8
尾家産業食材提案会	R1/9/4～5
ドラゴンゲートプロレス	R3/6/28、R4/3/24 R4/9/3、R5/3/13
新日本プロレス	R1/9/19

小体育館営業目的利用（展示会等）	期 間
東芝コンシューママーケティング	H31/4/18～20、R1/9/12～14
生協商品見学会	R1/9/13～14
CHOFUリフォームフェスタ	R1/10/11～13
ドラゴンゲートプロレス	R2/9/29、R3/1/23



## 工 県の情報掲示板の設置

当施設を利用する県民のみなさまに、県の施策や政策等の情報をお知らせするための「鳥取県情報掲示板」を新たに館内に設置し、県の発信情報を掲示することにより、県民サービス認知度の向上、地域活動団体の事業支援等につなげます。

## オ 県内事業者の積極的活用

委託業務、修繕、消耗品購入等は積極的に県内事業者への発注に努め、地域経済の活性化に貢献します。

## カ 障がい者就労施設からの物品調達

現指定管理期間は新型コロナの影響もあり、物品調達が当初計画より少なくなった年がありましたが、障害者優先調達推進法の趣旨に則り、障がい者就労施設から年間3万円以上の物品調達を行います。

### ●令和4年度実績

物品調達先	物品名	数量	金額
鳥取県障害者就労事業振興センター	菓子詰め合わせ	100セット	28,000円
鳥取県障害者就労事業振興センター	菓子詰め合わせ	45セット	4,500円
鳥取県障害者就労事業振興センター	菓子詰め合わせ	50セット	5,000円

## キ 鳥取県出身者・在住者の積極的雇用

県内在住者の人的資源を活用するため、県内在住者を雇用することにより、地域に根差したサービスの提供を行います。

また、新規職員雇用が必要となった場合は、鳥取県出身者・在住者を積極的に採用します。

## ク 職場体験・インターシップ等の就労支援体験受け入れ

近年は新型コロナウイルスの関係で実施されていませんが、鳥取市内の中学校の職場体験事業に協力します。

また、インターンシップや障がい者団体等からの就労支援等の依頼があれば、積極的に受け入れます。



職場体験の受け入れ（高草中学校）

## ケ ボランティア団体との連携・協力

自主事業の大会やイベント開催時には、当施設職員だけでは人手が足りなくなることがあります。普段から協力を依頼している競技団体、スポーツ団体に加えて、ボランティアセンターに主催事業やイベント時のボランティアスタッフの派遣を依頼し、連携・協力を行います。



## コ 職員のボランティア活動への積極的参加

職員の居住地域で開催される地域ボランティア清掃や近隣の清掃活動等に、職員がスポーツ以外のボランティア活動にも積極的に参加します。



剪定作業



## 2 施設の設置目的に沿ったサービス・事業内容

当協会は、スポーツ・産業をはじめ、文化活動、会議、レクリエーション、式典等さまざまな利用形態にあわせた、安全・安心・快適に施設・設備をご利用いただけます。これまでの管理実績とノウハウを活かして、お客様のサービス向上と利用促進に取り組みます。

### (1) サービスの向上策と利用促進に向けた取組

当施設では、現指定管理期間にも各種教室や大会、講習会等を行ってきました。さらに、パラスポーツのイベント等により、障がい者スポーツの普及・振興を推進します。

次期指定管理期間にも、一人でも多くの県民のみなさまにスポーツの楽しさを知るために、さまざまな事業を実施します。

#### ① 施設・設備の利用方法指導業務

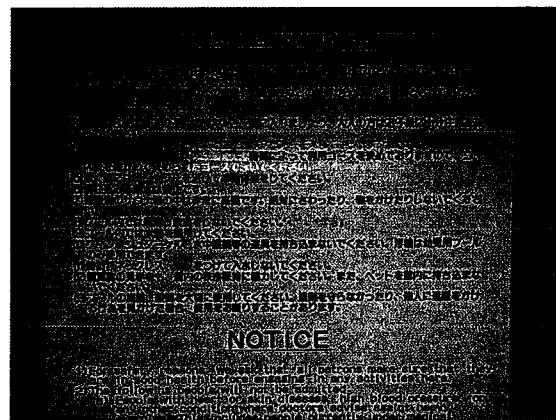
当施設の施設・設備は、他のスポーツ施設には設置されていないものもあり、場合によっては事故やケガにつながるリスクがあることから、特に新規のお客さまにはつぎの考え方により利用指導を行います。

考え方	1 誰もが困らないよう分かりやすく利用できること
	2 誰もが適正に利用できること
	3 誰もが安全に利用でき、事故やケガを起こさせないようにすること

#### 施設・設備の利用方法指導

施設・設備の利用方法は、職員による直接の指導、貼り紙や看板を用いて簡単に利用ができるよう取り組みます。

また、施設利用についての注意事項、設備のマニュアルを作成し設置します。



#### 指導項目

#### 取り組み内容

#### 利用方法の掲示(ブル)

事前打ち合わせ	大会・イベントの前には、主催者に施設・設備の利用や利用方法について確認を行い、適切に利用できるよう打ち合わせをします。
貼り紙、看板などの設置	施設・設備の禁止事項や危険項目の掲示、設備の片付けができるよう、写真やイラストなどによる貼り紙や看板の掲示をします。
マニュアルの作成、設置	当施設をはじめて利用される方でも、施設・設備の利用方法がわかるマニュアルを作成し設置します。



## ② 競技普及振興業務

鳥取県のスポーツ拠点施設として、普及振興と競技力向上に取り組みます。

### 考え方

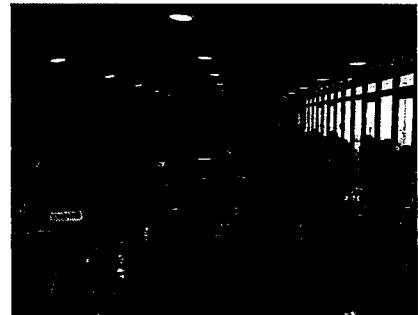
当施設設置目的をふまえ、大会の円滑な開催ができるよう、施設の利用調整を行います。

各競技団体と連携した大会、講習会などを開催し、普及振興と競技力の向上、競技者の育成を図ります。

### ア 大会・イベントを円滑に開催するための運営方針

#### (ア) 年間利用調整会の開催

年間利用調整会を開催し、当施設設置目的のひとつであるスポーツ・産業の普及振興のため、可能なかぎり、大会・イベント等が優先して利用できるよう調整に取り組みます。



年間調整会(毎年2月開催)

#### (イ) 大会・イベント運営への支援

各競技団体等が主催する大会・イベント等に、審判員や運営委員として職員を派遣します。また、当施設で開催される大会・イベント等の施設・設備の整備や設置に協力し、準備が円滑に進められるようにします。

### イ 県内出身のアスリートの雇用

国際大会や全国大会等に出場した県内出身アスリートを本県の競技力向上のために、Uターン就職の受け皿として、当協会がその雇用に積極的に取り組みます。

現在も国際大会・全国大会で活躍したアスリートを多数雇用しており、全国の指定管理者の中で最も充実していると自負しています。アスリートの雇用によって、主催教室の直接指導が行えるのはもちろんのこと、鳥取県のスポーツの普及振興に大きな役割を担っています。



岩手国体成年男子5位(空手)

### ●職員競技実績

#### 競技名

#### 実績

水 球	・全日本選手権 優勝
	・日本学生選手権 優勝
	・世界選手権 出場
	・岡山国体 2位 他実績多数



相撲	<ul style="list-style-type: none"> <li>・世界選手権 優勝</li> <li>・国体 出場</li> <li>・全国高等学校選手権大会 出場</li> <li>・全国相撲選手権大会 出場 他実績多数</li> </ul>
空手	<ul style="list-style-type: none"> <li>・岩手国体 5位</li> <li>・全日本学生選手権大会 出場</li> <li>・全日本空手道選手権大会 出場</li> <li>・全国高等学校空手道選手権大会 出場</li> <li>・全国中学生空手道選手権大会 監督 他実績多数</li> </ul>
レスリング	<ul style="list-style-type: none"> <li>・国体 出場</li> <li>・全日本学生選手権大会 出場</li> <li>・中国高等学校レスリング選手権大会 出場</li> <li>・中国高等学校選抜レスリング大会 出場</li> <li>・風間杯全国高等学校選抜レスリング大会 出場 他実績多数</li> </ul>

#### ウ 全国大会等への監督・コーチの派遣

国民スポーツ大会やその他の全国大会、ブロック大会等に、スポーツの競技力向上を目的に、全国大会等で優秀な成績を残し、豊富な経験を持った当協会職員を監督・コーチ等として、派遣協力をします。

#### ●職員監督、審判派遣実績

競技名	実績
水 球	<ul style="list-style-type: none"> <li>・日本高等学校選手権大会 審判</li> <li>・全国JOCジュニアオリンピックカップ 監督、審判</li> <li>・全日本桃太郎カップ水球競技大会 監督、審判 他実績多数</li> </ul>
相撲	<ul style="list-style-type: none"> <li>・岐阜国体 監督</li> <li>・宮城国体 監督</li> <li>・福井国体 監督</li> <li>・鳥取県相撲選手権大会 審判(主審)</li> <li>・櫻杯争奪相撲選手権大会 審判(主審) 他実績多数</li> </ul>
空 手	<ul style="list-style-type: none"> <li>・全国高等学校空手道選手権大会 監督</li> <li>・全国中学生空手道選手権大会 監督</li> <li>・全国小学生空手道選手権大会 監督 他実績多数</li> </ul>
レスリング	<ul style="list-style-type: none"> <li>・全国高等学校選手権 コーチ</li> <li>・中国高等学校レスリング選手権大会 コーチ</li> <li>・風間杯全国高等学校選抜レスリング大会 コーチ 他実績多数</li> </ul>



### ③ 普及振興業務

「鳥取県スポーツ推進計画（2019-2023）」のコンセプトに、スポーツを通して実現できる機会を提供できるよう取り組みます。

考え方	年齢、性別、障がい、国籍などを問わず、県民誰もがスポーツに親しみ、楽しむことができる環境を提供します。
	年齢、性別、障がい、国籍にかかわらず、スポーツをつうじてお互いを理解し合い、支え合うことで、誰もが生き生きと生活を楽しむことができる環境づくりを推進します。
	国際競技大会や全国大会で活躍できる本県のトップアスリートの育成支援を図り、スポーツの力で県民に元気と誇りを与えるようにします。
	当施設の優れた施設環境を活用し、スポーツをつうじて、さまざまな人々との交流を促進し、地域の活性化を図ります。

#### ア 自主教室・イベントの開催

スポーツ教室・イベントの実施は、「鳥取県スポーツ推進計画（2019-2023）」に基づいて、幼児から高齢者まで多世代で気軽に実施できる環境づくりに取り組みます。



幅広い世代へのスポーツ実機会の提供

#### イ 高齢者のスポーツ活動の推進

生涯スポーツとして、高齢になってからでもスポーツを気軽に始めることができます。この特性を活かし、いきいきと活躍できる機会と交流の場を提供するためのスポーツ・水泳教室を開催し、高齢者の参加を推進します。



高齢者教室

#### ウ 地域へのスポーツ指導者派遣

地域や学校等に専門的な知識を有している当協会の職員を派遣し、スポーツ、ストレッチ等の運動指導や講習会・研修会の開催に取り組みます。



国府東小学校への派遣(相撲)



## 工 総合型地域スポーツクラブ、スポーツ少年団への支援 新規

当協会が発行する広報誌「やろうで！SPORTSとっとり」、鳥取県総合型地域スポーツクラブ情報誌「クラブインフォメーション」等により、スポーツ活動の情報発信の支援を行います。



当協会発行の広報誌を設置

## オ 広報活動によるスポーツの普及振興

当施設のホームページ、SNS等をつうじて県民や県外者に対して情報発信を行います。また、館内掲示版や情報コーナーを充実させることにより、来館者に対してもさまざまなスポーツの情報を届けられるようにします。



施設 HP の拡充

### ④ スポーツ及びパラスポーツの普及振興にかかる事業

現指定管理期間に行なったさまざまなスポーツの普及振興事業を継続し、さらに発展させた新たな事業を県民のみなさまに提供します。

### ⑤ スポーツ・健康増進のための教室実施

当協会職員には全国大会優勝、入賞実績のあるアスリートや指導者を多数雇用しており、その実績とノウハウを活かした教室を開催します。全国的にもこのような競技実績、指導実績のある職員を多数雇用している指定管理者は他にないと自負しており、大きな強みであると考えています。

次期指定管理期間にも、健康増進のためのスポーツ・水泳教室を実施します。併せて競技人口の拡大や競技力向上に努めます。

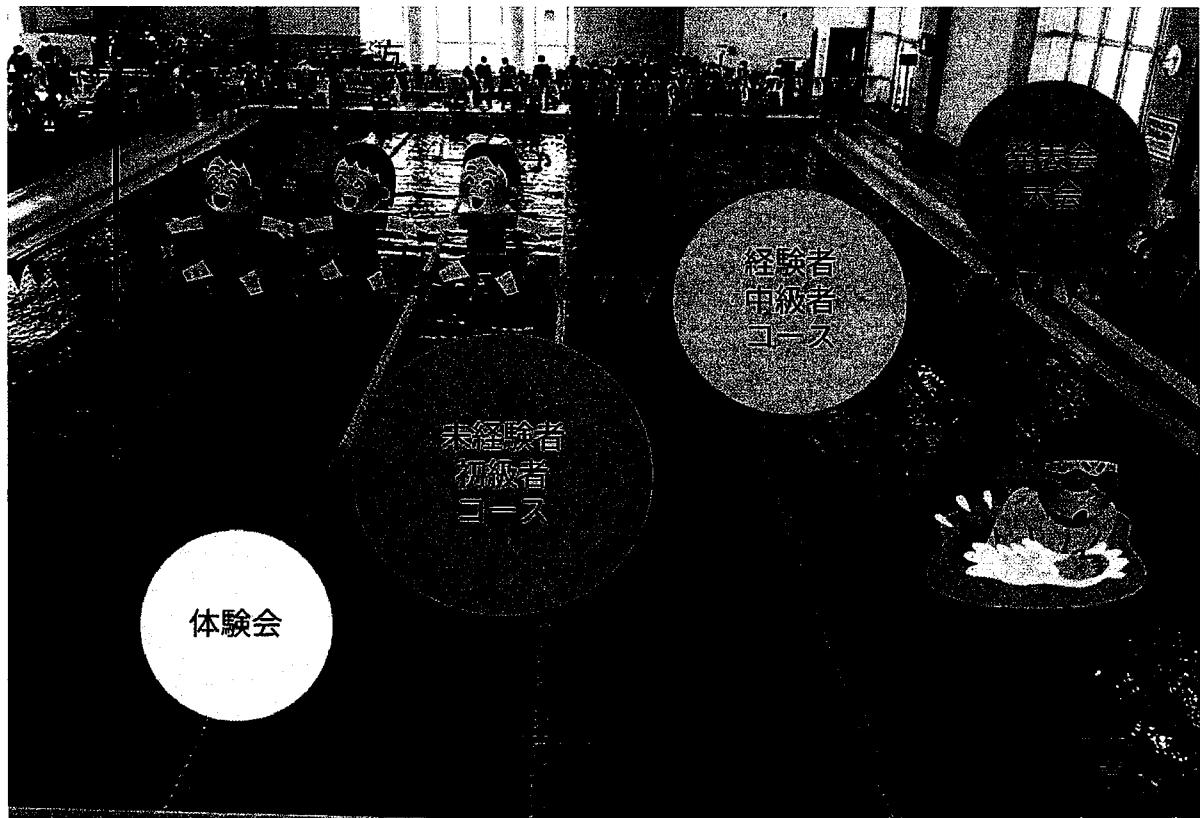


職員監督による水球全国大会予選(小学生)

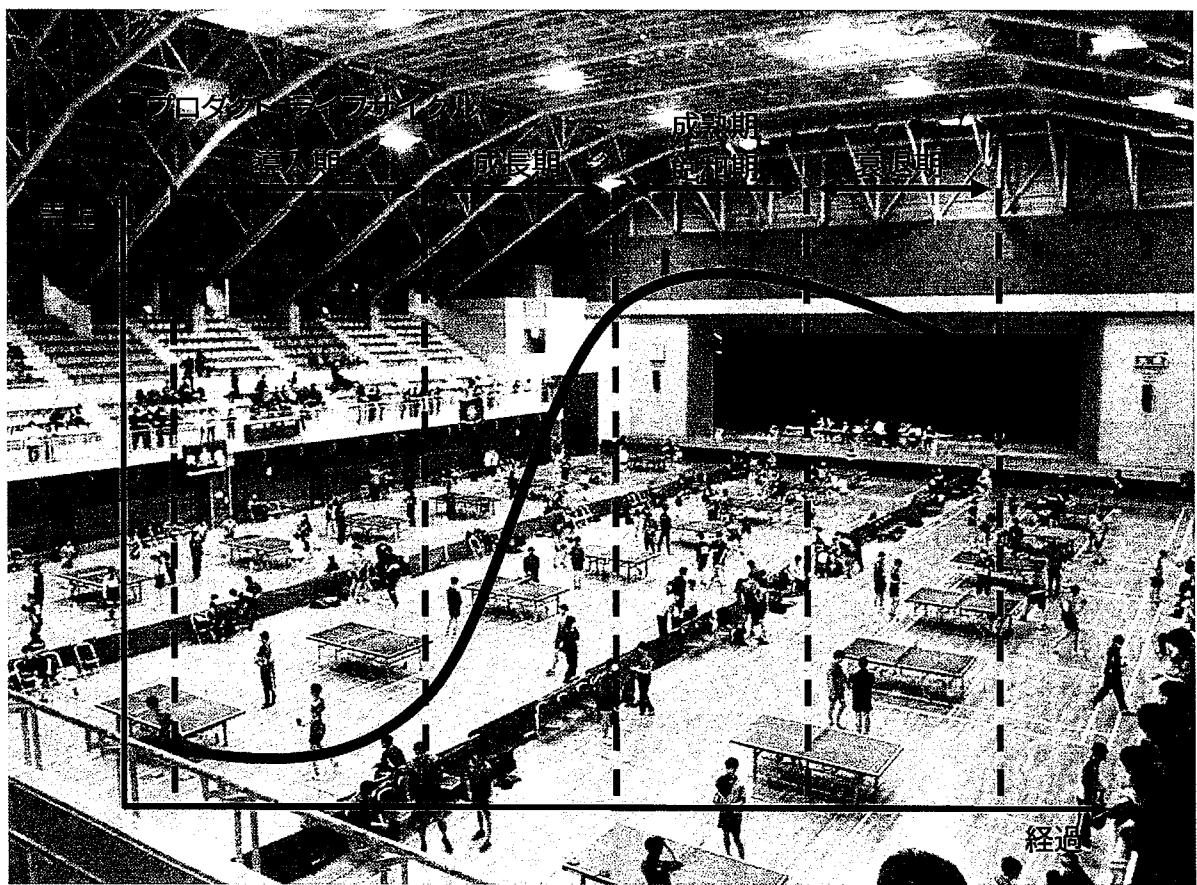


職員指導によるレスリング、体操教室(中学生)





さらに「プロダクト・ライフサイクル」により、教室やイベントの進捗状況を把握することで、「導入期」、「成長期」、「成熟期」、「衰退期」の4つに分類し、年齢や運動強度等を考慮し、それぞれの段階における効果的な対応を行います。



## ア スポーツ・水泳教室

当施設職員には、スポーツ指導の有資格者が多数おり、能力に応じたプログラムによる専門的な指導をします。有資格者のいない競技については、当協会所属の連盟、協会から指導者を派遣していただきます。また、職員のスポーツ指導に必要な資格取得を推進し、教室プログラムを充実させます。



有資格者による水球指導

## イ スポーツ・水泳教室外部講師の活用

主催事業のスポーツ・水泳教室は普及振興の大事な要素であり、競技人口の増加は当協会に加盟する各競技団体にもメリットになります。連盟、協会の協力により、教室の目的達成にふさわしい指導者を派遣していただきます。



## ウ スポーツ・水泳教室の目的

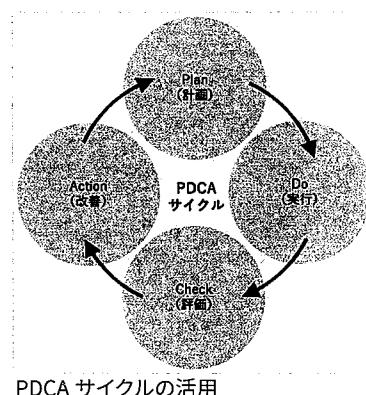
教室では、体力・技術力・精神力を向上させ、礼節・勇気・忍耐力を育み、振興し、子どもたちの健全育成を目指します。

また、生涯スポーツという側面から、教室を充実させることで、成人・高齢者への運動機会の提供、心身の充実と健康増進を目指すことを目的とします。



## エ スポーツ・水泳教室の計画

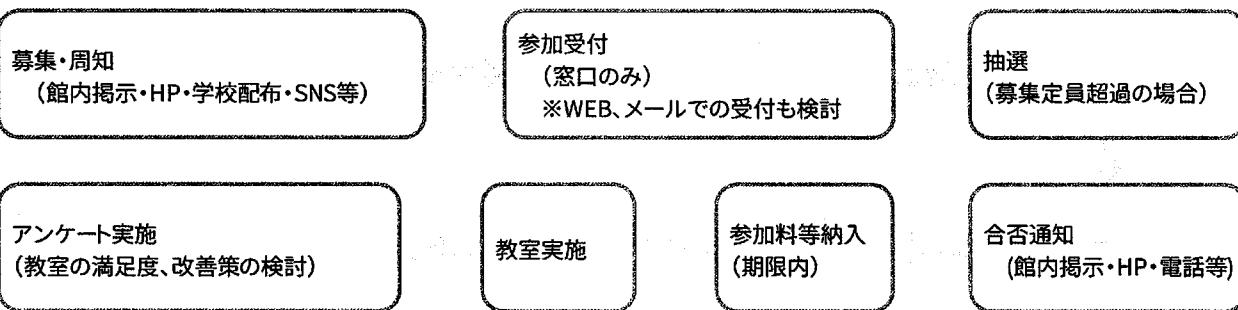
当施設の特性を活かした教室はもとより、お客様のニーズに合わせた多様なプログラムを設定し開催します。また、PDCAサイクルの徹底により、お客様のニーズに合わせたコースの改編や内容の見直しを行うことで、魅力ある教室を継続して行います。



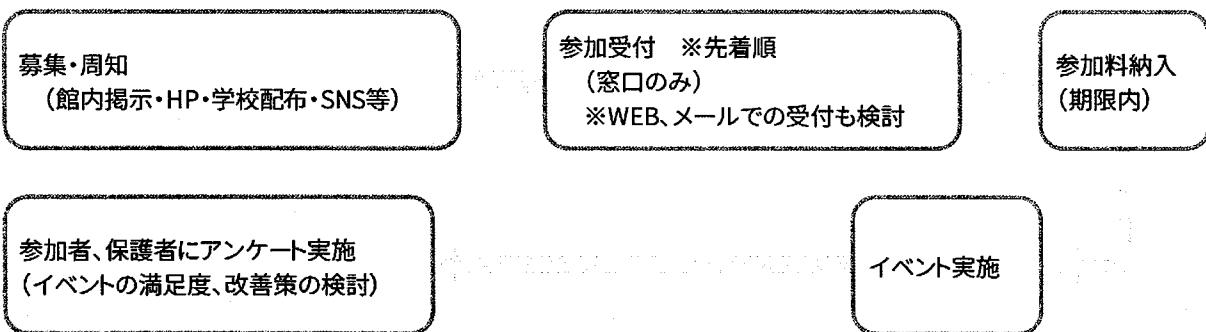
## オ 教室・イベントの募集から受講までの流れ

教室やイベントの参加者募集は、つぎの方法により行います。参加受付は多様な受付方法をとることにより、柔軟な受付ができるようにします。

### ●新規教室参加受付の流れ



### ●イベント参加受付の流れ



## カ スポーツ教室

スポーツの特性を活かした子どもから高齢者まで幅広い年齢層に対応した教室を行います。子どもと大人が一緒に参加でき、親子で参加可能な教室プログラムも用意します。





いきいき健康教室



新体操教室

### キ 水泳教室

子どもと大人の運動習慣定着と健康増進のために、親子でのスポーツ機会の充実、子どもの運動習慣定着、高齢者の健康増進を図るための教室プログラムを行います。



小学生水泳教室



一般水泳教室

### ク レズミルズプログラム等の導入研究 新規

レズミルズプログラムとは、インストラクターのオリジナルプログラムではなく、予め音楽と動作が決められたプレコリオプログラム（英: Pre-choreographed Program）である。各アイテムのコリオや音楽は3ヶ月ごとに（年4回）レズミルズインターナショナルよりリリースされ、人件費などのコスト削減につながる教室の導入を研究します。

### ケ 防災スポーツイベントの実施 新規

災害時に、防災に関する知識に加え、体力・スピードといったスポーツの持つ特性が大切になるため、スポーツの持つ親しみやすさを取り入れることで、防災を身近に感じ、身体で覚えることができるイベントを研究します。



防災スポーツ(イメージ図)



**⑥ 短期開催型の教室**

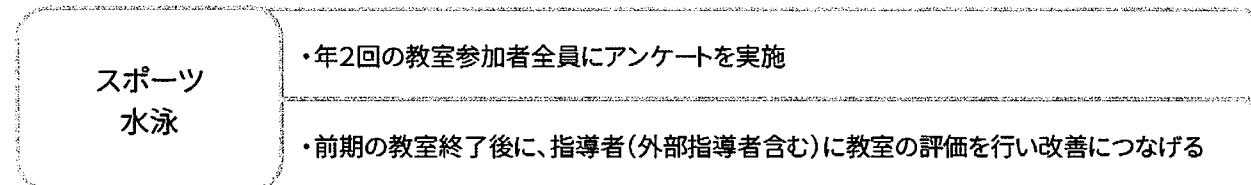
夏休みや冬休み等の長期の休みや連休を利用した教室事業を実施します。現行の指定管理期間に新たに開催し、好評をいただいています。短期開催教室でスポーツ・水泳活動の習慣化と継続をうながし、普及につなげます。

**⑦ お客さま満足度の高い教室計画**

参加者の生の声を聞くことで、問題点を把握し改善をつづける（PDCAサイクル）とともに、新たな教室プログラムを提供することで、お客さま満足度を高めるよう改善に取り組みます。

**⑧ 教室内容のリニューアルと新たな教室の開催**

教室プログラムのマンネリ化を解消するため、教室期間中に参加者アンケートで生の声を把握することにより、参加者のニーズを把握し、内容の改善、新たな教室を企画、実施することで参加者満足度の向上を目指します。

**⑨ スポーツ体験会 新規**

令和元年度から、子供の運動機会の提供ということでフィジカルスキルトレーニングのイベントを実施しました。スポーツを「みる」だけでなく体を動かすことの楽しさを与えることにより、スポーツをはじめるきっかけづくりに取り組んでいます。また、パラスポーツ教室等に取り入れた教室展開に取り組みます。



フィジカルスキルトレーニング

**⑩ スポーツ大会や合宿・全国大会の誘致**

各競技団体等と連携し、県民に世界や全国のトップレベルの技術や実際の競技を見てもらうことにより、スポーツに興味を持ってもらうきっかけになることから、合宿や大会誘致に取り組みます。

**⑪ 地域出張型教室・パラスポーツ・ニュースポーツ体験会の開催と学校等の体験受け入れ**

当協会加盟団体と連携して、地域の公民館や県内の学校等へ、出向きスポーツ・水泳の出張教室、体験会を開催します。スポーツ・水泳を体験することにより、体を動かすことの楽しさ

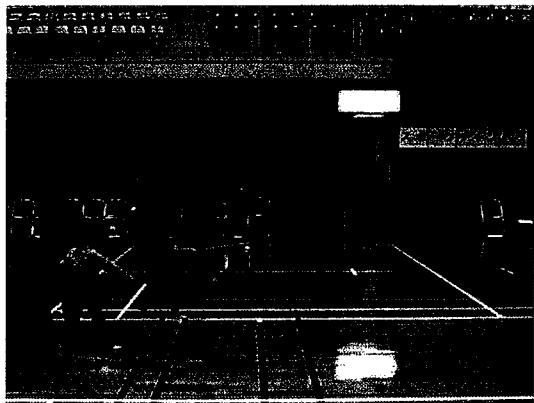


などのきっかけづくりとして取り組みます。

また、パラスポーツやニュースポーツ等の体験会を実施し、普及振興も併せて行います。



神戸小学校へ出張水泳指導



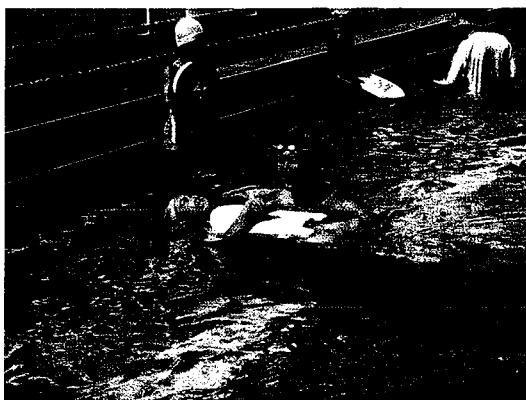
パラスポーツ体験会(スポーツチャンバラ)

## ⑫ 地域活性化事業

スポーツを知ってもらうきっかけづくり、地域交流利用促進のための事業を実施します。

### ア 出張スポーツ体験教室

当協会加盟団体と連携して、地域の公民館や県内の学校等へ出向きスポーツ・水泳の出張教室を開催します。また、当施設を利用した体験の依頼も受け付けます。



神戸小学校への水泳教室



中学校へスポーツ体験(キンボール)

### イ スポーツツーリズム

新型コロナの影響により、令和2年以降外国人観光客が大きく減少しましたが、政府の政策等により、今後回復が見込まれることから、外国人観光客向けのスポーツツーリズムを実施します。また、国外の情勢不安や円高等の影響により、国内観光客が増加することが考えられ、国内観光客のツーリズム受け入れも推進します。スポーツツーリズムの推進による、観光客の呼び込みによる地域経済の活性化を図ります。日本の伝統文化を楽しみながら、体力や精神力を養うことができ、また、日本の歴史や文化に触れることができる貴重な体験ができると考えています。



空手合宿(ウクライナ選手)



### ●具体的な取り組み

種目	内 容
空手競技	当施設には、井上派糸東流慶心会宗家の岡村職員が勤務している。 慶心会は、海外にも拠点があるため毎年、外国人の選手が来島してます。 当施設を会場とした世界大会、合宿を誘致することにより、鳥取県のインバウンド効果もあると確信しています。



日本空手道井上派糸東流慶心会第1回井上杯(世界大会)

### ウ 加盟団体やお客さま・地域への普通救命講習の実施

職員に応急手当指導員や普及員が在籍していることを活かし、当協会加盟団体やお客さま、地域住民の方からの依頼による救命講習会を開催します。

救命救護訓練

**【目的】**

応急手当指導員や普及員が在籍していることを活かし、当協会加盟団体や利用者、地域住民の方からの依頼による救命講習会を開催し地域貢献を図る。

また、水の事故が多い季節（夏休み）は地域の海などに出向き、ライフセービングのボランティア活動も行う



**(13) eスポーツ・UDeスポーツ体験の研究 新規**

eスポーツは令和6年に開催されるパリオリンピック・パラリンピックの新種目としても採用が検討され、近年では介護現場でのリハビリ等にも導入されています。

UDeスポーツ（ユニバーサルデザイン・エレクトロニック・スポーツ）は年齢や障がいの有無等にかかわらず、電子機器を用いてコンピューターゲーム等を誰もが参加でき行うことができます。これらのことから、各種イベント開催時にeスポーツ・UDeスポーツの体験コーナーを設けるよう研究します。

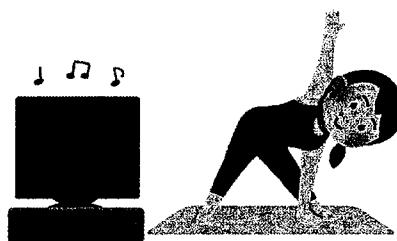


会議室などでeスポーツ体験

**(14) オンライントレーニング、運動動画の活用 新規**

自宅でできる運動やトレーニング方法等をSNSで発信し、継続や新規お客様の発掘を促すきっかけにします。また、高齢者の口コモティブシンドローム、フサルコペニア、フレイル予防等にも役立つことが期待されます。

さらに、バレトン（バレーとトレーニングを合わせた運動）を導入するよう研究します。



オンライントレーニング(イメージ図)

**(15) イベントを通じた利用促進と賑わいの創出**

お客様と季節に応じたさまざまなイベント（七夕、ハロウィン等）を実施し、館内の飾りつけやライトアップ等を行うことで、新たな賑わいの創出に取り組みます。また、施設職員だけでなくお客様にも飾りつけに参加していただくことで、より当施設を知るきっかけになると考えています。



七夕の日には笹を設置し、子どもから大人まで短冊に願いを書けるよう設置



お客様からいただいた花を窓口に飾りつけ



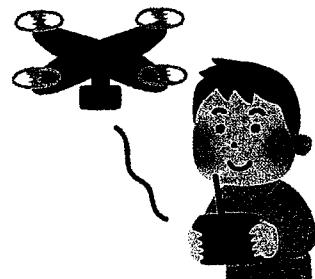
**⑯ 施設の有効活用**

施設の利用が少ない時間に有効活用できる利用促進策を推進します。

**ア ドローン操縦場所の提供 新規**

近年ドローンが急速に普及しましたが、自由に飛ばせる場所が少ないのが現状です。ドローンの商業利用のための実証実験もおこなわれるようになっており、平日の利用が少ない空き施設を利用し、ドローンの練習が可能な場所を提供します。

ただし、提供を実施する場合にはローターガードの装着を義務化する等、施設の破損等がおきないよう対策を取ります。



ドローン操縦場所の提供

**イ 学習スペースの提供 新規**

夏休み等の長期休暇を利用し、当日空いている場所を学習スペースとして活用することで、自習できる環境を提供し、施設の利用を促進します。

1日1回につき	300円
---------	------



子供たちの学習スペース

**⑰ 研修室・会議室等の活用 新規**

お客様サービスの向上を図るため、ホームページやSNS等を利用した広報活動による周知を行い、利用率の向上に取り組みます。

**ア 会議室の多目的利用の促進**

会議室を活用し、会議や研修での利用のほかに、ヨガやピラティス、ストレッチトレーニング、ダンス、太極拳等をターゲットに健康増進、維持等を目的とした利用を促進します。



会議室をヨガなどで利用

**イ スポーツ・運動の場として活用**

会議室以外の施設についてもお客様の利便性を図るため、ホームページやSNSでの広報活動により、ヨガ、ダンス等小スペースができるスポーツの利用を促進します。

また、鳥取しゃんしゃん祭り振興会等に傘踊りの練習会場として場所を提供しています。

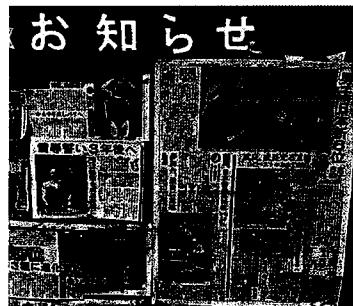


傘踊りの練習



## ウ 展示場としての活用

スポーツの普及振興、鳥取県の歴史、文化、自然の豊かさ等を世界や全国に発信するため、イベント開催に合わせてパネルや写真等の展示を行います。



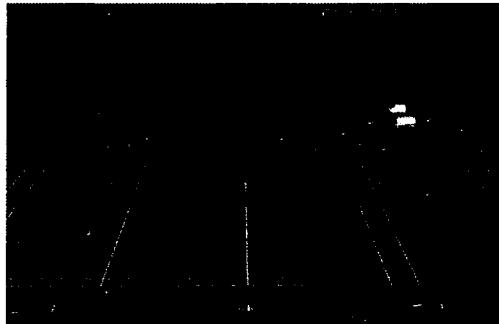
鳥取県出身選手の東京オリンピック出場写真

## ⑯ 文化活動としての利用促進

鳥取県の各高校にはたくさんの文化部があり、スポーツ以外の文化活動についても鳥取県高等学校文化連盟等にPRを行い、当施設での総合文化祭の開催を誘致する等して、利用の促進を図ります。



鳥取東高校文化祭(吹奏楽による演奏)



鳥取商業高校ウインターコンサート

## ⑰ 集会所としての誘致、利用促進

新規

当施設は、地域のコミュニティ施設として地域や団体にとって重要な社会的な役割を果たす場所として位置づけられています。

利用促進方法として、鳥取県商工労働部雇用人材局雇用政策課、鳥取県東部中小企業青年中央会に就職フェア等の誘致を積極的に行います。

●令和元年度(平成31年度)から令和4年度における集会利用誘致実績	
集会名	期間
とっとり就職フェア	R1/5/8、R1/8/16、R2/5/12、8/17 R3/5/12、8/20、R4/5/11、8/18
とっとりインターンシップフェスティバル	R1/6/22、R2/6/13、R4/6/18
新規高卒求人事業所説明会	R1/7/23、R2/7/21 R3/7/28、R4/7/26
とっとり企業紹介フェア	R1/12/25.26、R4/12/26
鳥取企業ガイダンス	R2/3/13、R4/3/10.11、R5/3/9.10
マイナビ就職セミナー	R2/3/4.5
とっとりインターンシップ合同企業説明会	R3/11/26.27



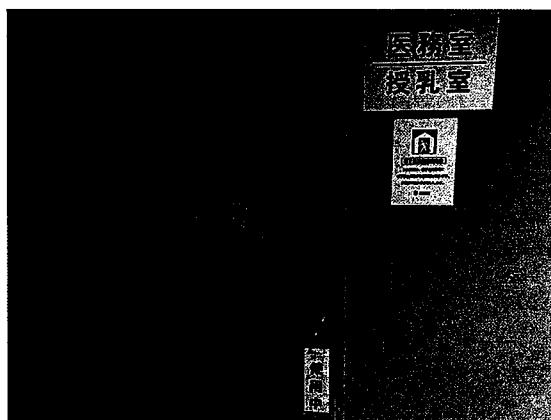
とっとり就職フェア



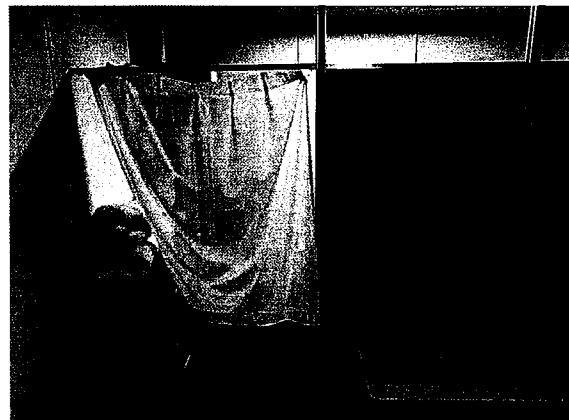
## ⑩ 子育て世代へのサービス向上策

### ア 子育て王国とっとりの推進

「子育て王国とっとり」を推進するため、おむつ交換や授乳室、ベビーベッド等の利用やミルク用のお湯等を無料で提供し、衛生管理を徹底することで、安心して気持ちよく利用していただける空間を提供します。また、医務室を常時授乳室として開放し、ドアノブに使用中の札を掲示し他のお客様に配慮してもらえるよう対応します。



医務室を授乳スペースとして活用



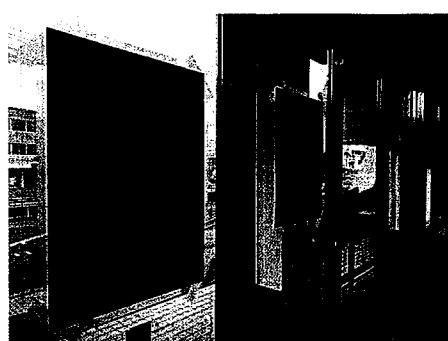
授乳室にカーテン設置

### イ 小児用便座の設置

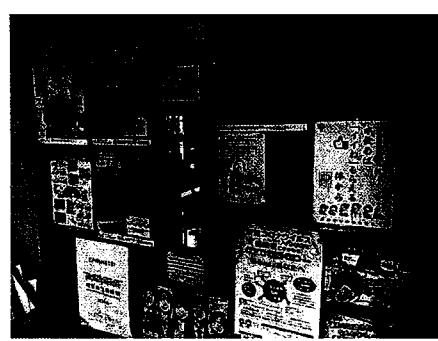
小児用便座、台座等を設置し、小さな子どもがトイレを使いやすい環境をつくります。  
また、設置していないトイレブースにも導入を検討します。

## ⑪ エントランスや通路等の有効活用

エントランスや通路等を写真や絵画等の展示スペース、有益な情報を提供するために交通情報、災害情報、大会ポスター、大会結果の情報提供や休憩スペースとして有効活用します。



県事業のポスター掲示

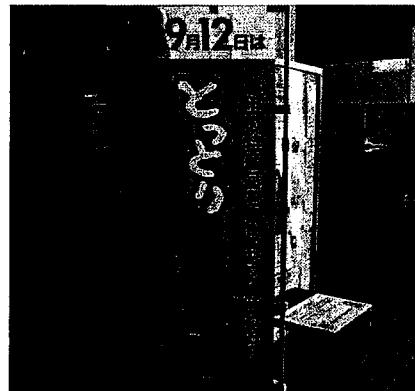


玄関入口に情報ポスター掲示



## ㉚ 無料開放日の設定

とっとり県民の日条例により定められた「鳥取県民の日」（9月12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、つぎのとおり対応します。



のぼりを設置しPR

### 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））

- ・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。
- ・専用利用にあっては、ふさわしい行事を行う場合に限る。

## ㉛ 大会・イベント・会議室等の開催によるサービス向上策

当施設では、年間を通して多くの大会・イベント等が開催されることから、次のようなサービス向上に取り組みます。

### ア 開・閉館時間の延長対応

通常は午前9時開館から午後10時閉館を原則としますが、お客様の希望に柔軟に対応し、開閉館時間の延長対応を行います。

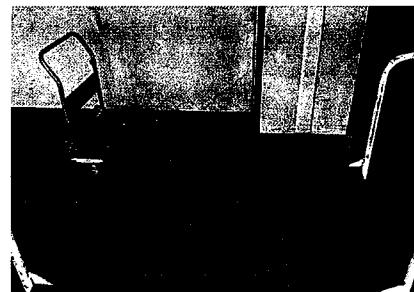
### イ 駐車場の確保

当施設の駐車場は敷地内に130台と、大規模大会やイベント開催時には満車となり数が不足します。事故が起きない程度に縦列駐車のご協力をお願いしております。

### ウ その他の主な取り組み

イベントなどで荷物の搬入・搬出を行う際に台車を無料で貸出します。お客様の要望に合わせ大・小の台車を用意しています。

また、職員による設備の点検等を行い、長寿命化を図ります。



大、小の台車を用意

## ㉜ Wi-Fi環境の整備

鳥取県は外国人および日本人観光客に利用できる無料公衆無線LANのアクセスポイントを整備しており、当施設でも平成29年3月にとっとりBB（無料公衆無線LAN）を1階エントランスに導入しています。今後は、施設全域でWi-Fiが使用できるように環境の整備を推進します。

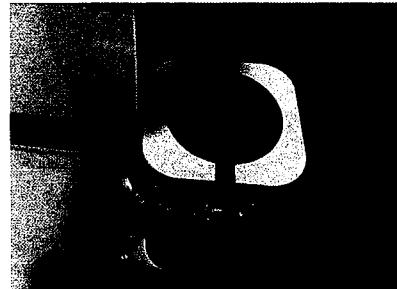


**(25) デジタルサイネージの活用と拡充 新規**

デジタルサイネージは、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ます。現在、1ヵ所に設置していますが、今後は台数を増やし、お客さまへの情報伝達等の利便性向上を図ります。

**(26) サニタリーボックスの設置 新規**

女性用トイレと多目的トイレに設置していたサニタリーボックスをすべての男性用トイレにも設置し、加齢や前立腺がん、ぼうこうがん等の後遺症で尿漏れパッドやオムツを利用されている方が、廃棄に困ることがないようにします。



サニタリーボックス

**(27) 傘の貸し出し**

突然の雨が降った場合、無料の傘貸し出しサービスを行っています。

次回来館時に返却してもらうように貼り紙を設置し、また施設に行く理由づけとしてのねらいがあります。



玄関に無料貸し出し傘

**(28) 自動販売機設置の考え方と実施内容**

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

**ア 設置の考え方**

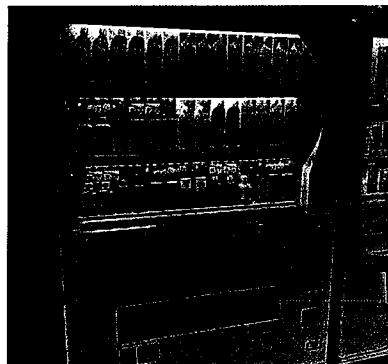
お客様の利便性向上を図るため、つきの考えに基づいて自動販売機を設置します。

考え方	利用者の利便性向上を図ります。
	自動販売機設置は、委託業務とします。
	災害対応、ユニバーサル対応等を考慮したものを設置します。
	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。



## イ 実施内容

施設の設置目的、災害時の避難場所、施設機能、お客様の利便性向上を考え、施設の内外に合計12台以上の自動販売機を設置します。設置にはお客様のニーズに合った商品の補充を行います。また、省エネルギー対応ベンダー、ライフラインベンダー、電子マネー決済対応ベンダー、ユニバーサル対応ベンダー等を積極的に導入し、お客様のニーズと利便性の向上に取り組みます。また、電子決済が可能の自動販売機を導入することを研究します。



災害用自動販売機

## ② コピー・ファクシミリ利用提供事業

お客様のニーズも高いことから、コピー・ファクシミリの利用提供を行い、お客様の利便性向上を図ります。

### ア 実施内容

コピー、ファクシミリが利用できる複合機を設置し、お客様が必要な場合に利用できる環境を整え、機械のメンテナンスやトラブル時の対応も行い、安心して利用していただけるようにします。

### イ 収入計画

利用料金はコンビニ等の料金を参考に算出し、下位の料金を收受します。

単 位		金 額
片面印刷（白黒）	A4・B4サイズ1枚につき	10円
	A3サイズ1枚につき	20円
片面印刷（カラー）	A4・B4サイズ1枚につき	50円
	A3サイズ1枚につき	80円
両面印刷（白黒）	A4・B4サイズ1枚につき	20円
	A3サイズ1枚につき	40円
両面印刷（カラー）	A4・B4サイズ1枚につき	100円
	A3サイズ1枚につき	160円
ファクシミリ	送信1枚につき	30円
	受信1枚につき	10円



### ⑩ 広報活動による各種サービスの周知

スポーツの普及振興はもちろん、当施設の存在や活動内容をより多くの県民に知っていただくために、広報媒体の特性を理解して情報が広く伝わるよう、それぞれの目的に合った広報活動を行います。

つぎの広報プランにより、当施設の情報やイベント等を広く効率的に情報発信できるようにします。

方策	特徴・取組の内容
窓口	日々ご利用いただくお客様の声を直接収集します。
Web	主に若年層をターゲットにホームページやSNS、Googleフォームを活用し、Webフォームで意見を収集します。
意見箱	窓口等では直接言いにくいお客様の声を収集します。 3日以内に館内掲示板に回答を掲示します。
アンケート	年4回のお客さまアンケートと教室・イベント終了時にアンケートを実施し、さまざまな利用形態に合わせたターゲットに、目的に合った意見や要望を收取します。
外部評価委員会	年1回の開催で、外部からの客観的な意見を収集し、管理運営の改善につなげます。
県民の声	県民の声にあげられた意見を受け止め、迅速に対応し改善します。

#### ●施設利用のお客さまに発信

広報媒体	内容
施設パンフレットやチラシの設置 (適宜実施)	●施設の利用案内、教室やイベント等の募集チラシを館内に設置。 ●当施設ご利用のサークルや他の公共施設情報を発信。
ポスターの掲示（適宜実施）	●自主事業やイベント等の募集、周知。 ●イベント開催時等に屋外看板を設置することによる周知。
情報コーナーの活用と運営	●新たに設置する「情報コーナー」を有効利用し、施設情報を発信。 ●サークル情報や他施設情報を発信。 ●県や国、市町村の主催する事業等の周知。
口頭での直接説明や口コミの効果	●教室やイベントの開始時期に合わせて口頭での案内。



●鳥取市を中心とした県東部地区に情報発信

広報媒体	内容
チラシ配布	●東部地区の幼稚園・保育園・小・中学校にスポーツ、水泳教室やイベントの案内配布。
鳥取市生涯学習センターに情報誌 (ma・navi(生涯学習とっとり))	●鳥取市生涯学習センターの情報誌に情報掲載依頼。
駅・スーパー・ホームセンター等にポスター掲示	●近隣のスーパー、鳥取駅等にポスター掲示の依頼。
鳥取市をはじめとした公共施設へのポスター掲示やパンフレット、チラシ設置依頼	●鳥取市をはじめとした、県東部地区の公共施設にイベントや教室等のポスター掲示、パンフレットやチラシ設置を依頼。
メール、FAX等	●企業や組合、会社会議等での利用促進。

●県内外から国外まで広く情報発信

広報媒体	内容
公式HP・Instagram等のSNS	<ul style="list-style-type: none"> <li>●施設の基本情報、大会やイベントの情報、教室募集案内や新しい情報を随時更新。</li> <li>●当協会公式HPと管理運営する施設の公式HPからもリンク。</li> <li>●スマートフォン対応のHPで利便性を向上。</li> <li>●HPの多言語化対応による国内外在住外国人への情報発信。</li> <li>●HPのウェブアクセシビリティ対応により、見やすくわかりやすい情報提供。</li> </ul>
マスメディア	●テレビや地元地方紙へ掲載依頼や情報提供。

## (2) お客様の要望の把握および対応方針

次期指定管理期間には、現在までに蓄積してきた管理運営のノウハウとスポーツ団体と構築してきたつながりを活かし、より安全・安心で迅速なサービス提供と向上に努めます。

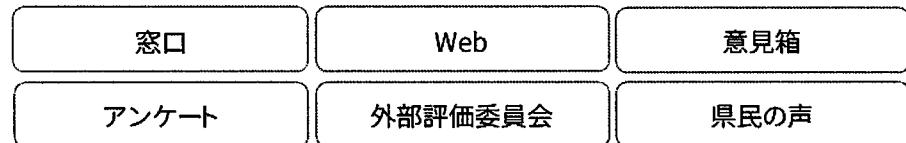
また、お客様の声を第一にお客さま目線でのサービス提供に努めます。

### ① お客様からの意見・要望を反映させる取り組み

現在の指定管理期間に行っていたアンケート調査等を継続・発展させ、より多くのお客様の声を聞くことに努めます。お客様の声を広く集めるため、以下の方法により意見・要望の把握をします。お客様からの意見・要望・苦情は貴重な財産であり、業務改善に役立てまいります。



●お客さまの声把握方法



お客さまのご意見・ご要望・苦情等を管理運営やイベントの改善につなげる

### ア 要望の把握方法(Web アンケートの導入)

時代の変化と多様なニーズを広くお客さまから収集するため、必要な情報に応じてさまざまな方法により、お客さまの要望・ニーズの把握に努めます。また、Webアンケートを導入し、より多くの方が回答しやすいアンケート調査を行います。

### イ お客さまからの意見・要望の反映事例

現指定管理期間にもお客さまからいただいたご意見やご要望を施設運営に反映させており、次期指定管理期間にもこれを継続することにより、お客さま満足度の向上につなげます。

意見・要望	実施内容
・トイレにウォシュレットを設置してほしい。	県に要望し、多くの洋式トイレにウォシュレットを設置。
・夏場のプールの観覧席が暑く改善してほしい。	プール場内の窓を全開にしても場内の気温は下がりにくいため、観覧席上部に扇風機を2台設置した。
・プールフロアを設置しているコースが多く、深いコースを増設してほしい	令和2年度プール改修工事完成に合わせ、安全面を考慮し追加で1コース深いコースを増設した。
・テニスを利用していて、コートラインが他競技と被っていて見えない。	エンドラインがバドミントンのラインと被っているため、バトミントンの全体のラインを移動し被らないように設置した。
・ハートフル駐車場が2台しかなく増設してほしい。	敷地内の駐車場に1台増設を行い、計3台の駐車が可能。

### ウ 職員の接遇・マナー向上

すべてのお客さまに満足いただける接客・接遇を目指し、ワンストップサービスによるサービスの統一と向上を図ります。定期的（月1回）な接客・接遇研修をはじめとして、全職員が共通した「接遇マニュアル」にそって対応し、おもてなしの精神をもち、明るい笑顔でお出迎えできるようにします。



職員全員での接客研修(窓口)



## 工 要望の対応方針

「アンケート」や「みんなの声」で寄せられたご意見・ご要望は、緊急度等により分類し、迅速にできる限りその声にこたえられるよう取り組みます。

お客様へアンケート

窓口・WEB  
意見箱・県民の声等

結果を集計し、報告書を作成

館長・次長へ報告

緊急度に応じて3種類に分類

■ 黒

低緊急

感想等

- ・ご意見を内容により3種類に分類し、全職員が情報を共有
- ・「みんなの声」の書き込み、アンケートに対して、館長・次長が評価

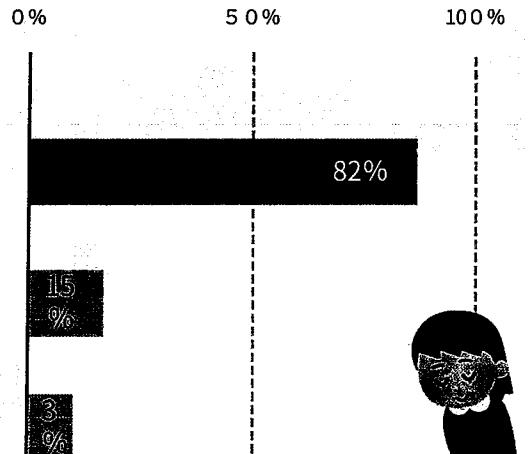
改善策を職員ミーティングで検討

- ・スタッフレベルですぐ対応できるものは即日対応
- ・日数の必要なものは、対応についての回答を館内掲示、HPによりお知らせ

改善策を当協会事務局に提出し、具体的対策をおこなう

・満足度、サービスの向上

満足した  
普通  
不満がある



水泳教室アンケート顧客満足度の回答 2022年32名



## ② 苦情・トラブル発生時の対応

苦情の多くは、日ごろからの注意やお客さまとのコミュニケーションによって防ぐことができると考えられます。特に、わたしたち管理者の怠慢や不誠実と指摘される苦情は、起こしてはならないことで、マニュアルの作成や研修の強化で防止します。

### ア 苦情・トラブルの未然防止と再発防止

安全・安心と快適空間の維持向上のため、苦情・トラブルへの迅速な対応と「クレームゼロ」に向けた組織的な対策、職員にさまざまな事情にあわせた人権問題の専門研修を行います。さらに、現在までの運営ノウハウをもとに、あらゆる場面に対応できる公平・公正の確保と体制づくりに取り組みます。

「未然防止」、「事案の検証」、「再発防止」というトラブル発生時から解決までのプロセスを明確化することで、職員の適切な対応を徹底させます。

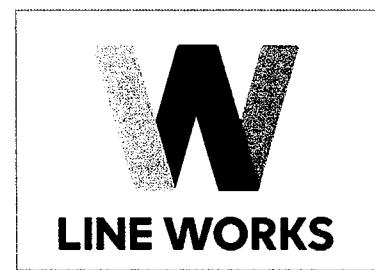
### イ 苦情・トラブルに対する対処法

お客さまから、苦情やトラブルの報告があった場合は適切に対処し、同様の事例が起きないように再発防止策を立て、職員の接遇研修等を徹底します。

## ③ LINE WORKS 活用による情報共有 新規

LINE WORKSの活用により、ワンストップで迅速な対応ができる体制を取ります。お客さまからの苦情やトラブルの報告、施設の異常等を全職員が同じ情報を迅速に共有することで、新たな苦情やトラブルを発生させない体制づくりをします。

また、LINE WORKS導入によってペーパーレス化も期待できます。



LINE WORKSの導入

