

目次

I サービスの向上	
1 指定管理業務実施にあたっての考え方、運営方針等	1
(1) 神奈川県スポーツ推進条例を踏まえた、指定管理業務全般を通じた団体等の総合的な運営方針、考え方	1
(2) 業務の一部を委託する場合の考え方、業務内容等	2
(3) スポーツ・競技振興に関する考え方	4
2 施設の維持管理	7
(1) 清掃業務、施設の老朽化を踏まえた保守点検業務、受付業務、整備業務等についての実施方針	7
(2) 事故・災害等に対する施設保全や報告体制についての考え方（開館時間外も含む）	14
3 利用促進のための取組、利用者への対応、利用料金	20
(1) より多くの利用を図るために実施する武道の普及と振興を図るための取組の実施方針、内容等	20
(2) より多くの利用を図るために行う広報・PR活動の内容等	26
(3) サービス向上のために行う利用者ニーズ・苦情の把握及びその内容の事業等への反映の仕組み等	28
(4) 神奈川県手話言語条例への対応 外国人、障がい者、高齢者等誰もが円滑に施設利用するための、コミュニケーションにおける工夫及び必要に応じた支援の方針	39
(5) 施設の特性をより効果的に活かすために行う自主事業の内容等	43
(6) 利用料金の設定、減免の考え方	52
4 事故防止等安全管理	55
(1) 武道に起因する事故や熱中症等の危険性を鑑み、指定管理業務を行う際の事故防止等の安全確保に関する取組内容	55
(2) 事故・不祥事・災害等の緊急事態が発生した場合や安全管理の妨げとなりうる事案を認知した際の対応方針 緊急事態の際に、利用者に外国人や障がい者、高齢者が含まれていた場合の対応方針 緊急事態発生時の県及び地元自治体等との連携についての考え方	58
(3) 急病人等が生じた場合の対応（救急救命士の配置、救命に関する職員研修等）	64
5 地域と連携した魅力ある施設づくり	66
(1) 地域人材の活用、地域との協力体制の構築及びボランティア団体等の育成・連携の取組内容	66
(2) 地元企業への業務委託等による迅速かつきめ細かいサービスの提供に向けた取組内容	69
II 管理経費の節減等	
平成32～36年度の収支計画書	71
III 団体の業務遂行能力	
1 人的な能力、執行体制	85
(1) 指定期間を通じて効果的・効率的に指定管理業務を行うための人員配置等の状況	85
(2) 業務の一部を委託する場合の管理・指導体制の状況	89
(3) 指定期間を通じて安定して指定管理業務を行うための人材育成や職員採用の状況、労働時間短縮の取組や職場のハラスメント対策など労働環境の確保に係る取組状況	90

2	コンプライアンス、社会貢献	96
(1)	指定管理業務を実施するために必要な団体等の企業倫理・諸規程の整備、施設設備の維持管理に関する法規や労働関係法規などの法令遵守の徹底に向けた取組の状況（労働条件審査の実施予定など施設職員に係る労働条件の確認の有無を含む）	96
(2)	指定管理業務を行う際の環境への配慮の状況	100
(3)	法定雇用率の達成状況等、障害者雇用促進の考え方と実績	106
(4)	障害者差別解消法に基づく合理的配慮など、「ともに生きる社会かながわ憲章」の趣旨を踏まえた取組みについての考え方	109
(5)	外国人、障がい者、高齢者等誰もが円滑に施設利用するための、コミュニケーションにおける工夫及び必要に応じた支援の方針 神奈川県手話言語条例への対応	111
(6)	社会貢献活動等、CSRの考え方と実績、SDGs（持続可能な開発目標）の取組	113
3	事故・不祥事への対応、個人情報保護	118
(1)	募集開始の日から起算して過去3年間の重大な事故または不祥事の有無ならびに事故等があった場合の対応状況及び再発防止策構築状況	118
(2)	個人情報保護についての方針・体制、職員に対する教育・研修体制及び個人情報の取扱いの状況	119
4	これまでの実績	125
(1)	武道館と類似の業務を行う施設等での管理実績の状況	12
(2)	県又は他の自治体における指定取消しの有無	132

I サービスの向上

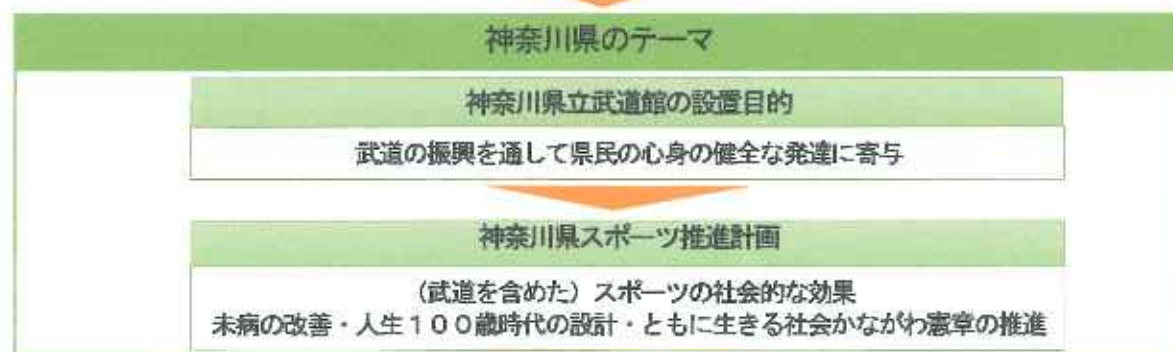
1 指定管理業務実施にあたっての考え方、運営方針等

(1) 神奈川県スポーツ推進条例を踏まえた、指定管理業務全般を通じた団体等の総合的な運営方針、考え方

武道は心技体（礼を修め、技を磨き、身体を鍛える）を一体として鍛え、人格を磨き、道徳心を高め、礼節を尊重する態度を養い、「国家、社会の平和と繁栄に寄与する人間形成の道」として発展してきた日本の伝統的な文化です。

武道を取り巻く国内の状況として平成24年4月より全国中学校で武道の授業が必修になり、競技人口の増加や武道本来の目的を継承する機運が高まっております。

当社は武道を取り巻くこのような社会を正しく理解し、各武道連盟をはじめとした、関係団体の方たちと連携を図り、日本固有の伝統文化である武道とその精神を神奈川県に残し続けることを骨子として施設運営に取り組んでまいります。



- 身

未病を改善し、誰もがいきいきと健康に暮らし、長生きできる（人生100歳）社会の実現に貢献します
- 心

全ての人が尊重され、安心して暮らせる
温かい心に満ちた神奈川県のまちづくりに貢献します

かながわグランドデザイン
「いのち輝くマグネットかながわ」の実現

I サービスの向上

(2) 業務の一部を委託する場合の業務内容等

◆再委託についての基本方針

【再委託の必要性和判断基準】

当社は、指定管理業務を実施するにあたり、直営・自社管理での履行を原則としておりますが、状況に応じて業務の一部を第三者に業務委託する予定です。委託の基準として「利用者サービスの向上」「安全性の向上」「技術力の確保」「維持管理体制の強化」「緊急時対応の充実」「コストの縮減」など各項目において（直営と比較して）優れている場合は、導入の判断をすることといたします。技術力・管理能力・見積金額等を精査し、最高のコストパフォーマンス（費用対効果）を提示した事業者と連携していきたいと考えております。

【業務委託の選定方法】

再委託を行うにあたっては神奈川県立武道館における「業務の現状を正確に把握」し、「課題の整理と優先順位」をつけ、「解決に必要な手段として第三者委託が有効か」を常に検討します。さらに指定管理者の責務である「高齢化社会への対応」「環境保護」「地域雇用への貢献」「地域社会との調和」などの社会的貢献を加味した判断も行っていきます。

現在までに武道館の管理業務・納品等の実績がある事業者については、管理経験上のノウハウ、危険予測・不具合箇所の見地、調達品の安定供給等の面を考慮して原則継続発注を検討しています。しかしながら、より多くの事業者に参加してもらうためにも、定期的に事業者を選定して業務説明を行い、各社より見積り・企画提案を募り、公平・公正な発注を行います。

◆県内中小企業への委託・調達について

【神奈川県内の中小企業を積極活用】

当社は第三者委託の選定や、物品調達の発注先を検討する際の基本的な考え方として“地元の力の活用”を掲げます。発注選定要件の優先性を設け、運営上必要な業務や物品に関する発注を行うことにより、地域経済の活性化に貢献したいと考えます。

【県内調達基準の設定】

武道館の指定管理業務においては、業務委託・物品購入について県内調達基準を定め、その基準に則り業者の選定を行います。確かな技術と高いコストパフォーマンスを提示した委託先を選択することを前提に、県内（横浜市内）に事業所等を

設置し、緊急対応や地域連携にたけた事業者・人材を確保します。特別な技術が必要で県内事業者が存在しない場合は、出来るだけ近隣の事業者との連携を図ってまいります。



※実績や安定性に差が無い場合には県内業者を優先して選定
 ※個々の検討要素は定期的に見直し

神奈川県立武道館 事業計画書

県内中小企業へ発注するメリットとしては、地域経済の活性化はもちろんですが（設備の不具合や在庫不足等）緊急対応の即応性、自主事業への協力依頼や意見交換等、心強い協働・連携が可能となることだと考えています。

また、県内中小企業の興味を引き、スキルアップが図られるよう、積極的に委託業務に関する情報公開を行います。

指定管理者にとって、委託業務・調達・修繕等を県内中小企業に発注することは、県内中小企業の受注機会増大への配慮といった意味合いを持つだけでなく緊急時の迅速な対処や、顔見知り故の親切・誠実な対応等、県内事業者ならではの行為は「指定管理者への便益→利用者サービスの向上」へつながります。

地元事業者との信頼関係の構築や連携により、当施設の発展だけではなく「新たなコミュニティの形成」「地域社会の活性化」等、更なる地域貢献にも繋がるものと考えております。

【障害者雇用企業への委託について】

当社は神奈川県内の障害者の安定的な雇用にも微力ながらも貢献したいと考えております。必要備品の調達など可能な業務については

委託を予定しております。また、近隣の福祉施設

の連携も図りたいと考えております。

I サービスの向上

(3) スポーツ・競技振興に関する考え方

◆スポーツ・競技振興についての基本方針

神奈川県立武道館は、武道振興を図り、県民の心身の健全な発達に寄与するに極めて重要な観点であることを理解しています。県が催す事業（武道教室等）については指定管理事業の重要事項として、積極的に事業運営に推進します。

【武道教室等のスケジュール化】

武道教室等の武道振興事業は、現状のスケジュールを踏襲することを原則とし、年間単位で事業をスケジュール化し、優先的に活動を推進していきます。

(社会体育武道指導者研修) ※業務基準書より抜粋

種目	実施日数
弓道	2日間

(地域社会武道指導者研修) ※業務基準書より抜粋

種目	実施日数
なぎなた	2日間

(武道体験教室) ※業務基準書より抜粋

種目	実施日時
柔道、剣道、弓道、空手道、短剣道、なぎなた、少林寺拳法、武術太極拳、合気道、テコンドー、スポーツチャンバラ	県民スポーツ月間中央イベントとして開催

(武道教室) ※神奈川県立武道館ホームページより抜粋

通年制（8月を除く）					
種目	対象	回数	曜日	時間	会場
柔道	小学1～2年	30回	火	16:30～17:30	柔道場
	小学3～6年生	30回	水	16:30～17:30	柔道場
剣道	小学1～2年	30回	木	16:30～17:30	小道場
	小学3～6年生	30回	金	16:30～17:30	剣道場
空手道	小学1～2年	30回	火	16:30～17:30	剣道場
	小学3～6年生	30回	木	16:30～17:30	剣道場
第1期（4月～7月開催）					
弓道	一般の初心者	20回	火・木	10:00～11:30	弓道場
なぎなた	一般の初心者・経験者	10回	火	10:00～11:30	剣道場
太極拳	一般の初心者	10回	火	10:00～11:30	柔道場
合気道	中学生以上の初心者	20回	火・木	18:30～20:00	柔道場
第2期（7月～9月開催）					
初級弓道	中学生以上の初心者	20回	水・金	18:30～20:00	弓道場
中級弓道	一般の中級者	15回	火・木	10:00～11:30	弓道場
なぎなた	一般の初心者・経験者	10回	火	10:00～11:30	剣道場
居合道	中学生以上の初心者	20回	水・金	18:30～20:00	小道場

神奈川県立武道館 事業計画書

第3期（10～12月）

柔道	中学生以上の初心者	20回	火・木	18:30～20:00	柔道場
剣道	中学生上の初心者	20回	水・金	18:30～20:00	小道場
初級弓道	一般の初心者	20回	火・木	10:00～11:30	弓道場
中級弓道	中学生以上の中級者	15回	水・金	18:30～20:00	弓道場
なぎなた	一般の初心者・経験者	10回	火	10:00～11:30	剣道場
太極拳	一般の初心者	20回	火・木	10:00～11:30	柔道場

第4期（1～3月）

中級弓道	一般の経験者	15回	火・木	10:00～11:30	弓道場
合気道	中学生上の初心者	20回	火・木	18:30～20:00	柔道場

（武道練成会）※業務基準書より抜粋

種目	概要
柔道、剣道、弓道、空手道、柔剣道、なぎなた	各武道連盟、日本武道関東との共催

（一般稽古）※神奈川県立武道館ホームページより抜粋

種目	対象	曜日	時間	会場	回数
柔道	小学生	水・金	17:30～18:30	柔道場	181回
	中学生	火・水・金	18:30～20:30	柔道場	
剣道	小学生	火・水・金	17:30～18:30	剣道場	180回
	中学生	火・水・木・金	18:30～20:00	剣道場	
弓道	中学生～一般	火・木	18:00～20:00	弓道場	166回
	一般	水・金	10:00～12:00	弓道場	
なぎなた	小学生	火	17:30～18:30	小道場	181回
	中学生～一般	火	18:30～20:00	小道場	
	一般	火	10:00～12:00	剣道場	
空手道	小学生	木曜日	17:30～18:30	剣道場	45回
	中学生以上	木曜日	18:30～20:00	剣道場	

※実施回数は、ホームページ掲載の平成29年度事業報告書より抜粋

【事業スケジュールの周知と施設利用者とのトラブル回避】

独自で作成するホームページや館内チラシ、ポスター掲示等により事前のスケジュール周知を徹底します。また、集客動員数の多い事業に対し、利用導線の整理や、参加者の安全確保を前提にスムーズな事業運営をサポートいたします。

開催情報	お知らせ
<p>11月19日 第3回「青少年健全育成」大会 会場：本館1階大会ホール 入場券：大人1,000円、小学生500円 申し込み：11月15日まで お問い合わせ：046-251-1111</p>	<p>11月19日 第3回「青少年健全育成」大会 会場：本館1階大会ホール 入場券：大人1,000円、小学生500円 申し込み：11月15日まで お問い合わせ：046-251-1111</p>

【その他県及び各市町村主催で行う事業への支援】

県及び県内各市町村主催の大会等への協賛をはじめとして、県や各市町村が行う事業に対する支援を積極的に行います。問合せ対応や広報活動等、事業が円満に運営できるようサポートします。

【関連団体との連携】

現在、神奈川県立武道館で行われている教室等の指導員については、引き続き、各武道連盟に依頼します。教室募集の広報を積極的に行くと主に、各連盟の加盟団体のPRも積極的に行い、事業への参加を通して連盟・団体の会員数増加にも貢献したいと考えております。

【日本武道館及び全国の武道館との連携】

当社は、兵庫県立武道館（指定管理者）、香川県立武道館（指定管理者）、新潟県立武道館（PFI 事業、平成 31 年 12 月開業予定）と、県立武道館の運営を行っており、全国都道府県立武道館協議会にも参加しております。協議会で得たネットワークを活かし、日本武道館をはじめ、各地域の武道館の連携事業（大会やイベント）も積極的にを行い、更なる活性化を図りたいと思います。

◆当社独自事業の武道振興

【武道の振興に関する方針】

武道の振興を図る上で、前項までに記述した事項を重要な事業として行いつつ、当社がこれまでの経験を生かした独自の事業を行い、更なる武道の振興に努めていきます。武道の振興を「武道に親しむ人口の増加」とし、「競技者の育成（競技力の向上）」と「底辺の拡大」の面からアプローチします。

【競技者の育成】

（主催大会の開催）

当社主催の大会（武道交流会）を行います。

武道に興味を持ち、底辺の拡大にも貢献できると考えます。

【底辺の拡大】

（武道館来館を促す多様なイベントを実施）

神奈川県立武道館を知らない、武道に興味がないという方も気軽に参加できる多様なイベントを行います。

誰でも楽しめて武道館を知る、武道に興味を持ってもらえるきっかけ作りの機会にします。

I サービスの向上

2 施設の維持管理

(1) 清掃業務、施設の老朽化を踏まえた保守点検業務、受付業務、警備業務等についての実施方針

◆清掃業務

業務基準書及び「建築物における衛生的環境の確保に関する法律」を遵守するとともに、「神奈川県環境基本計画」等に沿った、適切な清掃計画を作成します。

常に利用者の視点に立ち、マニュアルに捉われない（動線や利用状況に応じた）対応を取ることで、“美観・安全性”と“利用者満足度”を同時に向上させます。

【清掃計画の作成と品質保持体制】

予防保全を前提に、利用頻度や汚染レベルに応じた清掃方法・施設利用を妨げない実施時間帯の選定、日常清掃と（ガラス・床ワックス等）定期・特別清掃をベストミックスした清掃計画などにより、効率性を追求しつつ美観の維持と施設の保護に努めます。

(清掃業務体制)

稼働状況、床材、作業時間帯、汚染度などを考慮し以下の体制により実施します。

(清掃実施計画)

◆ 植栽管理

植物は生き物である”という観点のもと、高木・低木の花木や果樹木などは（開花期を考慮の上）毎年観賞に堪える開花や結実を確保できるように、最適な時期に適切な作業方法による剪定・薬剤散布を行います。また利用者動向や大会・イベント等のスケジュールに合わせた計画を立て、適切な作業時期を明確にした上で実施します。

枯れ枝等の早期発見・除去を行い、危険防止に努め、事故を未然に防ぎます。また景観確保と安全な見通しの確保をはかるため、通路沿いを中心に下枝の除去や間伐を適切に行います。周縁部においては隣家や交通安全にも十分に配慮したうえ作業を実施します。

◆ 維持管理業務

当社は豊富な指定管理者の経験を有し、最適な事業運営の実現、理想的な利用サービスの達成、地域コミュニティの活性化を目指した事業運営に努めます。「安全安心な施設環境づくり」を第一に考え、責任をもって業務に取り組んでいきます。

神奈川県立武道館は、武道振興を通して県民の心身の健全な発達を目指す中心的な施設であるので、来館された皆さまの「期待」に適うような明るく安全な環境を提供します。

【維持管理上の取組】

県民の貴重な物的資源を堅持し、施設の長寿命化の実現に努め、維持管理業務を実施する際は、関係法令・条例、館内規則や施設の利用状況などに留意して実施します。

業務の安全性を担保する為、経験を備えた館長が業務を統括し、再委託する業務については、業者と連携し、ヒューマンエラー（思い込み、危険性の見落とし）をゼロに近づけます。

（「安全性」と「快適性」を考慮）

維持管理業務において、利用者の安全性と快適性に配慮していくことが大切です。利用者から寄せられたご意見・ご要望に対して、施設状況を「目で見て」「耳で聞いて」「肌で感じる」ことで、最適な施設空間として反映（不具合等の調整）をします。

(保守点検等年間計画)

【効率的な業務計画と管理水準の適正化】

近隣管理施設との点検日程の調整を行い、地理的な効率性を考慮した管理計画を立てます。職員間での情報共有を図り、業務手配及び進捗管理状況の比較・検証を行います。また、在籍する有資格者による技術的なサポートにより業務を補完し、迅速なトラブル対応に努めます。

緊急事態発生から事態収束までのサポート体制（二次的対応による補完）や事業本部による方針・指示決定について、規定・マニュアルを定めています。その運用により、実行力の向上を図ります。

法令に基づく検査、保守管理、建築物調査などについては外部機関（事業者）に委託し、第三者評価を図ることで客観的改善手法の立案をし、各業務の履行及び完了後は、館長による確認とインスペクションにより品質を担保します。

【再委託業者との業務連携の考え方】

当社は、第三者への業務委託や物品発注をする際の考え方として、県内中小企業への発注要件に一定の「優先性」を設け、地域経済の活性化に貢献したいと考えています。

維持管理上では「自社管理」をするものと「外部委託」をするものに分け、年間管理計画により業務の進捗管理と品質管理を行い、終了後は「作業報告書」の提出を義務付けます。

保守点検などの長期にわたる業務を委託する場合は、委託先との間で「契約書」を取り交わします。都度発注の際は「発注書・業務指示書」を発行して指示事項を明確にします（再委託の考え方については p.2 をご参照ください）。

【修繕に関する考え方】

現在の神奈川県立武道館は、昭和 57 年 7 月の開館後 35 年以上が経過したことから、今後さまざまな設備故障や不具合などが出てくることが予想されます。当社の予防保全的対応により、可能な限りの長寿命化を図っていきます。

施設の中期保全計画を策定し、経年劣化による設備や躯体の想定寿命に備えます。また短期的な視野で見た「その場だけの措置・対応」ではなく、日常・定期点検で積み上げた情報をデータベース化し、修繕費が 1 件 30 万円を超える事案に対しては、迅速に県担当者に報告し、来るべき時期に備えた管理を行います。

【中期改修・更新・修繕計画の策定】

年度計画に基づくメンテナンスの結果、修繕の必要な部位を確認し、優先度及び費用対効果を勘案して計画を見直します。

必要な修繕を明確にした後、難易度や予算に応じ、市が負担する予算上の必要な修繕（30万円以上の支出が伴う修繕）は、協議の場を設けます。

優先度及び費用対効果を勘案して保全計画を見直し、管理上で必要となる点検内容・時期・頻度・監視項目・法定検査・届出等の情報をまとめた年間管理計画表で進捗管理します。日常作業・定期メンテナンス情報を保全業務の全般に活用し、中・長期修繕計画の要素としてデータ化を進め「長期耐用化」が図れる維持管理を行います。

◆受付業務について

【受付業務についての基本方針】

神奈川県立武道館の設置目的・役割を十分に認識し、神奈川県立武道館条例及び条例施行規則等の関係法令に基づいた受付業務を行います。また、条例等により判断し、正当な理由がない限り、信条・性別・年齢・職業・社会的身分などにより施設の利用を拒否、制限することは決してしません。

(ホスピタリティあふれる利用案内)

武道館に来館された方はもちろんのこと、電話でのお問合せまで、全ての利用者に対してホスピタリティあふれる丁寧かつ適切な利用案内を行います。

スタッフにコンシェルジュ（利用者を積極的にサポートする良きアドバイザー）機能を持たせ、あらゆる問合せに答えるワンストップ対応を取ります

(予約システムによる申込・受付)

透明性のある公平な利用機会確保の為、利用受付・許可等に関しては、現状どおり「神奈川県施設予約システム」を用いて行います。なお、抽選申込時に競合があった場合は、各利用団体のご担当者様に連絡を入れ、団体同士で調整をして頂きます。

諸室	利用日	抽選申込	利用調整	抽選日	当選確定	予約申込
柔道場	4・5・6月	2/21～末日	3/1～9	3/10	3/11～16	3/16～利用前日
剣道場	7・8・9月	5/21～31	6/1～9	6/10	6/11～16	6/16～利用前日
小道場	10・11・12月	8/21～31	9/1～9日	9/10	9/11～16	9/16～利用前日
	1・2・3月	11/21～30	12/1～9	12/10	12/11～16	12/16～利用前日
弓道場		利用日の2ヶ月前の月の21～末日	利用日の前月の1～9日	利用日の前月の10日	利用日の前月の11～16日	利用日の前月の16日～前日
会議室						利用日の前月の1日～前日

(全ての利用者に平等な対応)

利用者との対応・電話対応において不当な差別的扱いをしないため、職員に接客対応の徹底を図ります。また各種サービスの提供に際しても、(知り合いへの便宜供与など)相手によって変化することのないよう、採用・研修時よりスタッフへの意識啓発に努め、特にハンディキャップのある方の公平利用確保に配慮します。

(公平な情報提供)

全ての利用者に対し、有益な情報を公平に伝達することができるように、施設掲示板やホームページを活用したリアルタイムな情報伝達と、SNS等オープンな伝達ツールによる情報の収集を行います。また提案する予約システム(空き状況確認)の活用により、予約状況を適切に県民に伝えていきたいと考えています。

(平等確保状況のチェック・実行体制)

平等・公平な施設運営を継続させるために、「平等利用に関するチェックリスト」を作成し、総括責任者による定期的な履行確認と改善を行います。また、新たな利用システムや規定の策定、利用調整会議の実施等、平等確保に効果的な対応策を常に検討・実施していきます。

【利用許可・承認について】

指定管理者の業務の特徴として「施設の利用許可・承認及び利用の取消・停止」というものがあります。県及び県知事に代わり、利用許可の権限を与えられることの責任感及び危険性を十分認識し、「公平性・平等性」を最重点とした判断基準を用いて受付業務を行います。

(利用の承認)

神奈川県立武道館条例第 11 条第 1 項に基づき、神奈川県立武道館の設置目的を踏まえて、県及び県知事の代行として利用申込者団体に対する施設の利用許可・承認を行います。公平を期すため利用の受付は予約システムによる調整や抽選等、公平かつ明確な説明が可能な方式で実施いたします。

関連する条例等

神奈川県立武道館条例
第 11 条 (利用の承認)

(利用の不許可・制限・取消)

神奈川県立武道館条例第 11 条第 2 項に基づき、施設の管理上支障ある又は公共の福祉を阻害する恐れがあると認められる団体に対しては、利用の不許可・許可の制限又は取消しをおこないます。

関連する条例等

神奈川県立武道館条例施行規則
第 6 条 (利用の制限)
神奈川県立武道館条例
第 3 条第 2 項 (指定管理者による管理)
第 11 条第 2 項 (利用の取消し)
第 15 条 (利用承認の取消し等)

利用制限・取消の事例

(制限)
・伝染性の病気があると明らかである
・他人に危害・迷惑を及ぼす恐れがある
(利用承認の取消し)
・秩序を乱し、公益を害する恐れがあるとき
・施設等を損傷するおそれがあるとき
・武道館の管理上支障があるとき

(利用料金の徴収・還付)

地方自治法第244条の2及び、神奈川県立武道館条例第12条に基づき、施設利用者から利用料金を徴収（前納）するとともに、その料金を指定管理者の収入といたします。利用料金の設定は、現利用者の混乱や不公平感の発生を防止するために、神奈川県立武道館条例の上限額以内に設定します。

関連する条例等

- 地方自治法
第244条の2（公の施設の設置、管理）
- 神奈川県立武道館条例
第12条： 利用料の納付等
第15条： 利用料の不還付

（詳細は、利用料金の設定をご参照ください）

神奈川県立武道館条例第14条に定められている通り、原則的に利用料金の還付は行いませんが、利用者の責めに帰すことができないなどの特例の理由があるときは、一部又は全部を返還します。

(減免利用・優先利用への対応)

神奈川県立武道館条例第13条では、指定管理者が知事の承認を得た基準により利用料金の減免を行っております。

神奈川県立武道館条例施行規則第4条第2項及び第5条に基づき、公共団体又は公共的団体が行う体育行事についての利用は規定よりも前に優先的に予約されることが記載されております。この規定に基づき、県主催の事業や条件を満たす団体の利用については優先的な利用の承認を行います。

関連する条例等

- 神奈川県立武道館条例
第13条（利用料金の減免）
- 神奈川県立武道館施設利用料減免の基準
（内部規則）

減免や優先利用を承認するに当たっては、条例・規則等に伴う基準を利用者に十分周知・交付するとともに、スタッフへの教育を徹底し、混乱することなく適正な対応に努めます。

◆警備について

【防犯への対策】

施設の防犯体制を築き、安心して武道等に親しめる環境を維持するため、「神奈川県犯罪のない安全・安心まちづくり推進条例」や「よこはま安全・安心プラン」の活動等に沿って「神奈川県立武道館防犯指針」を策定し、その指針に沿った対策やスタッフ教育を講じていきます。

盗難等の犯罪の発生率は、施設の雰囲気の良い悪しに比例するといわれています。犯罪が起りやすいような雰囲気をなくすため、見通しの悪い箇所は備品を移動することにより、周囲からの見通しを確保します。更に、防犯のためにはトイレの雰囲気が重要であることから、室内を明るく清潔に保つことにより、犯罪の起りにくい施設づくりを心掛けます。

区分	内容例
防犯用具・対策設備の設置	<ul style="list-style-type: none"> ● 貴重品ロッカーの設置による種別管理 ● 防犯カメラ等の犯罪抑制機器の設置検討 ● 防犯用具（カラーボール・さすまた等）の配置 ● 防犯用具・設備の使用方法等のスタッフ研修の実施 ● 子供遊樂所等の設置
利用者への情報提供	<ul style="list-style-type: none"> ● ポスター、声掛けによる注意喚起・自己対策の啓発 ● 発生事業の情報提供
犯罪者への抑制措置	<ul style="list-style-type: none"> ● 備品移動や植栽剪定、照度調整による見通しの良さの確保 ● ポスター、声掛け等による抑制（未然防止）
関係機関との連携	<ul style="list-style-type: none"> ● 警察官による巡回強化 ● 関連情報の収集

(スタッフによる防犯対応)

利用者が安心して施設を利用できる環境を提供するため、また、スタッフ自身の自己防衛のため、従事スタッフに対し、危機管理マニュアルに沿った警備に関する研修を行います。

開館前及び業務終了時には、必ずスタッフが施設敷地内の巡回を行い、開館中には、定期・不定期の施設巡回・点検を行うことで事件・事故の未然防止に努めるとともに利用者に対しても、館内放送やスタッフによる声掛け、掲示物等で、手荷物の放置やロッカーキーの管理に対する注意や貴重品ロッカーの使用を積極的に案内し、防犯意識の周知を行います。

夜間・閉館時に関しては、機械警備により、無人状況下においても万全の緊急体制を構築するとともに、防犯上リスクが高い夜間等の時間帯や子どもを対象としたイベント等の実施時には、警察への巡回要請等、防犯に努めていきます。

(犯罪の起こりにくい環境の整備)

盗難等犯罪の発生率は、施設の雰囲気の良い悪しに比例する傾向にあるため、備品移動・植栽の間伐などにより見通しを確保し、犯罪が起こりにくい雰囲気をつくります。また特にトイレを明るく清潔に保ち犯罪の起こりにくい施設とします。

(閉館時間中の防犯対応)

閉館時間に関しては、警備会社へ委託することにより緊急体制を整備し、異常発報時の初動対応にあたります。

警備員による現地確認後、館長へ連絡、対応必要との判断であれば館長または副館長が現地へ出動し、警備員と共に状況確認及び県担当者への連絡・報告書の提出を行います。

(2) 事故・災害等に対する施設保全や報告体制についての考え方（開館時間外も含む）

◆施設の機能保全について

定期的に施設の点検を行い経年劣化等による事故防止に努めます。特に外壁のはく離や漏水、漏電などで利用者の安全が損なわれることが無いよう施設の安全性を保ちます。

委託先業者と連携し、定期点検や法定点検を年間管理計画に基づいて実施し、常に安心できる施設環境を維持します。保守点検によるデータを蓄積し、県担当者との“情報の共有化”や“安全水準の確保”さらに“情報公開用のデータ”として活用します。

異常発生に対する初期行動は、経験と機動性を兼ね備えたスタッフが一次的な対応をし、協力企業・近隣管理施設などのバックアップ（二次的対応によるトラブルの補充）により、迅速に対処を行います。異常発生（設備故障・人的事故など）から対応、処理完了までをマニュアル化して運用します。

閉館時間中に発生した設備異常を利用者に周知するために、人的手配と設備的手配に分けた効率的な対応を行います。人的手配（スタッフによる口頭伝達）では、現段階の不具合状況に対しての理解と協力が必要な旨を分かりやすく説明し、設備的手配は、館内放送や掲示板を使い利用者に対し周知します。

停電・落雷などにより、不具合の解消に時間がかかる恐れがあるときは、二次的事故・事件の防止のため、さらなる現地スタッフの迅速な行動と臨機対応で復旧活動に努めます。特に、更衣室等を利用されている方は、暗やみの中での転倒など危険が伴うことから、先行して現地に急行するなどの配慮をします。

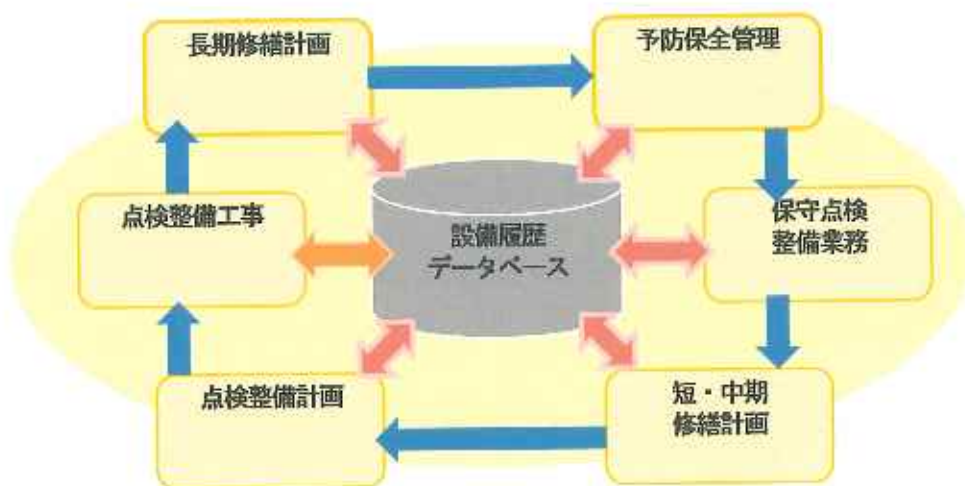
【予防保全の徹底】

設備機器における事故や故障の発生を未然に防ぐため、予防保全を基本とした業務計画を作成し、PDCAサイクルを取り入れたLCM（ライフサイクルマネジメント）を実施します。

運転状態や保守点検結果をデータベース化するほか、建築物・設備機器等の修繕履歴を活用し、計画的に保守整備や部品交換を実施することで、それぞれの機能・性能を維持するとともに、安全・衛生管理の徹底に繋がります。

設備機器の特性を考慮し、重点的に点検が必要な箇所とその他の箇所を区分けし、点検効率を向上させることでメリハリのあるきめ細やかな日常保守点検や定期点検整備を実施します。

保守点検整備結果をデータベースとして蓄積し、蓄積したデータを活用することで、各機器の症状の診断、異常の早期発見、中長期の修繕計画の策定および予防保全管理へ反映させます。



業務サイクルへのデータ蓄積と活用

◆危険防止について

施設や設備の不備や管理体制の不備が重篤な事故につながる危険性を多分にはらんでいるため、専門業者による確実な法定点検、定期点検の実施はもとより、品質・安全監査（モニタリング）の際には、履行状況の定量評価並びに新たなリスクを明確化し指摘します。

その上で各業務に内在する危険要因や対応手順を明確にし、マニュアルに反映させます。また、点検を行う際は日常点検チェックシートを作成し、複数の目で確認することを徹底します。

日常の施設管理においては各施設に内在するリスクを抽出し、それらを点検項目に従いチェックをすること（予防対策）、各業務マニュアルに則した取組み、研修によるスキルアップ、情報の共有等により、物理的リスク（経年消耗、破損等）、人為的リスク（誤操作、慣れによる確認不足等）の回避に努め、施設機能の維持、向上を図ります。

【開館時間以外での異常対応及び周辺からのバックアップ体制】

夜間等、開館時間以外の対応については24時間365日体制での警報監視により昼夜問わず対応可能な体制を構築し、閉館時間中に異常が見つかった場合は館長が現場へ急行します。なお、当社は神奈川県立武道館周辺に横浜支店（横浜市神奈川区）を設けており、港北スポーツセンター（港北区）の管理運営も行っている為、いつでも応援に駆けつけることができます。

◆事故・災害等への対策

基本的な安全対策として、「神奈川県危機管理対処方針」「神奈川県地震防災計画」「横浜市地域防災計画」等の関連法令・計画や環境省の「熱中症対策ガイドライン」を熟知するとともに、当社がこれまでに経験したケーススタディーを踏まえて「神奈川県立武道館安全管理マニュアル」を策定し、適正な運用を行います。

また、スタッフ一人ひとりが「確認」「未然防止」の必要性を熟知して行動し、定期的な教育により意識改革を図っていきます。

安全管理は「安全に安心して利用できる施設の確保」であることが前提でありますが、方が一の事態に備え発生時に「迅速に対応できる体制」も整備できていることが重要であると考えています。

【事故・災害等への対策についてのポイント】

施設で起こる多くの事故や災害には、発生前に必ず何らかの兆候（前触れ）があり、複数の“兆候”が積み重なって事故等の“現象”になると考えられます。現象の裏には発生の“原因”が隠れており、兆候の早期発見、現象・原因への適切な対策によって多くの事態は回避できるものと思われます。

当社は「安全管理マニュアル」により事故防止対策を行うものとしませんが、（マニュアル化された業務の履行だけでなく）「兆候・現象・原因」の関連性を認識し、日常的に施設の利用状況を把握する“観察力”を身につけることが緊急事態発生の防止と被害の抑制に最も有効だと考えています。

スタッフは、日常の事故防止対策として業務前・後の施設敷地内の巡回、営業中の巡回点検を行います。事故が起こりやすいような見通しの悪い箇所は、備品の移動や植栽の整備を行い、周界からの見通しを確保するなど、事故・災害の未然防止に努めます。

安全対策責任者（館長 or 副館長）は、各スタッフへの教育・指導、定期的な研修により危機意識を喚起し、安全対策チームを交えた運営会議や研修で安全管理体制の整備を行います。日頃の業務から「兆候・現象・原因」の関連性を認識した、事故・災害部門発生防止と被害抑制に有効な体制を構築していきます。

■トラブル発生要素の検証



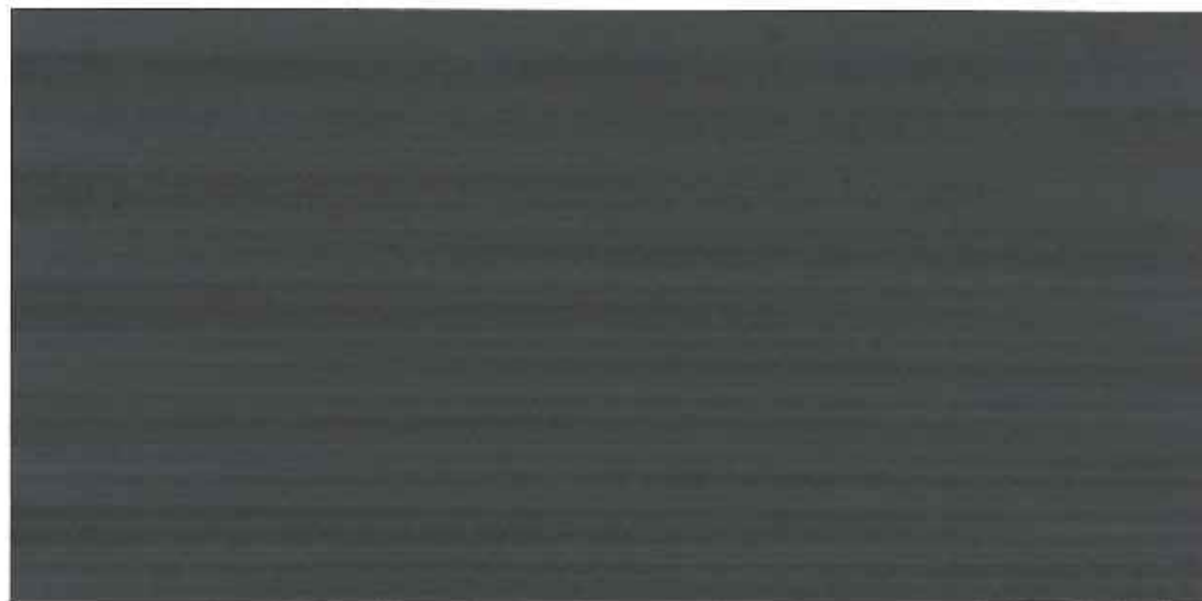
【安全対策（リスクマネジメント）委員会の設置】

施設の安全管理水準を維持・向上させるため、神奈川県立武道館安全対策（リスクマネジメント）委員会を立ち上げ機能させていきたいと考えています。当社危機管理室のガバナンスのもと、可能であれば安全対策アドバイザーとして県担当課を迎え、必要に応じて利用者代表からの意見も取り入れながら協議を進めてまいりたいと考えております。

安全対策委員会は「安全対策責任者（館長又は副館長）」を頂点とし、各スタッフ（受付・清掃）及び協力企業で構成され、定期的に対策会議を開催して安全体制の構築に努めます。

【安全対策チームの運用】

県内7施設、全国 300 施設以上の運営実績を誇る当社は、積み上げてきた安全管理の経験の有するとともに、安全管理の観点から指定級・改善を行う安全対策チームを立ち上げております。安全対策チームは [REDACTED] 安全対策の柱に、各種の安全に関する対応に当たっております。神奈川県立武道館の管理運営においても、同チームによる安全管理水準の向上を図ります。



【保険への加入】

指定管理者事業には様々なリスクが内包されています。そのため、利用許可や利用料金徴収をも含めた、幅広い管理業務を行う指定管理者のリスクに対応した保険に加入し、万が一事項等が起きたときのリスクの最小化を図ります。

(加入保険の一例)

名 称	内 容
施設賠償責任保険	運営管理上の瑕疵により、利用者に損害を与えた場合の適用保険
火災保険	火災や震災等の発生による、施設の損害を補償する保険
教室参加者・指導者賠償責任保険	参加者及び指導者が損害(ケガなど)を起こした・受けた場合の適用保険
請負業者賠償責任保険	作業の遂行中の物損や、管理不備による事故を起こした場合に適用
個人情報漏洩保険	業務遂行(委託)中に個人情報を漏洩させた損害賠償に適用する保険
自動車管理者賠償責任保険	駐車場の管理中に利用者の車に損害を与えた場合の賠償時に適用
警備業者賠償責任保険	警備業務中に第三者の身体・財物に損害を与えた場合の賠償保険
履行保障保険(代行 or 賠償)	指定管理者が業務遂行不可能になった場合に対応する保険

【防災・減災への取組】

緊急時に備えるために平常時から「安全管理マニュアル(p.55 参照)」に従って、災害予防策や防災関連施設の点検、予防、教育、準備を行い、従事者の「自助」と利用者に対する「共助」、指定管理者（公共施設の管理者）として地域への「公助」への対応に備えます。

特に、スタッフの器具の使用技術の習熟は重要であるため、定期的な取り扱い訓練等を行い、緊急時の対応は勿論のこと、自家発電装置や防災備品等の防災・災害対応関連器具の取り扱い技術も身につけさせ、災害時に迅速に対応できる体制を整えます。

区分	内容例
防災器具・対策設備の設置	<ul style="list-style-type: none"> 消火器・報知器等の災害対応器具の点検 災害時の施設機能維持 防災器具・設備・用品の使用方法等のスタッフ研修の実施 非常食等の自主的備蓄（自助）
利用者への情報提供	<ul style="list-style-type: none"> 災害時の避難経路掲示 災害対応機能・器具の提示
関係機関との連携	<ul style="list-style-type: none"> 県及び消防機関との連携体制の構築 関連情報収集に関する方法の確立

【非常用備品の設置】

平成23年3月に起きた震災時に帰宅困難者や避難者の受け入れ先として、体育館等の公共施設が対応をしました。その経験を生かし有事に備えた非常用備品（防災用品や非常食等）の備蓄奨励を当社が管理する施設を中心に行っています。

神奈川県立武道館においても緊急時における緊急避難場所の指定管理者としての対応を視野に入れ、非常用備品の自主的な備蓄を検討します。

【防災対策（訓練）】

緊急時に備えるため、平時から「危機管理マニュアル」に沿った予防策の検討や防災関連施設の点検・準備を行うとともに、定期的な防災訓練（年2回以上）の実施により緊急時のスタッフの対応能力向上に努めます。

（防災訓練）

当社が指定管理者として運営する施設では、消防車等の協力を受け、施設スタッフ、委託先事業者、自治体職員、利用者も参加した緊急対応訓練を実施しています（年2回以上）。スタッフの指揮のもと、各自（各班）の役割と担当以外の動きの把握、消防設備の把握などを行い、緊急時の連絡や報告の確実性を深めております。

【緊急時の初動連絡体制】

災害・事故発生直後の初動対応については、迅速な情報伝達及び混乱のない情報管理を行うことが最も重要だと考えます。

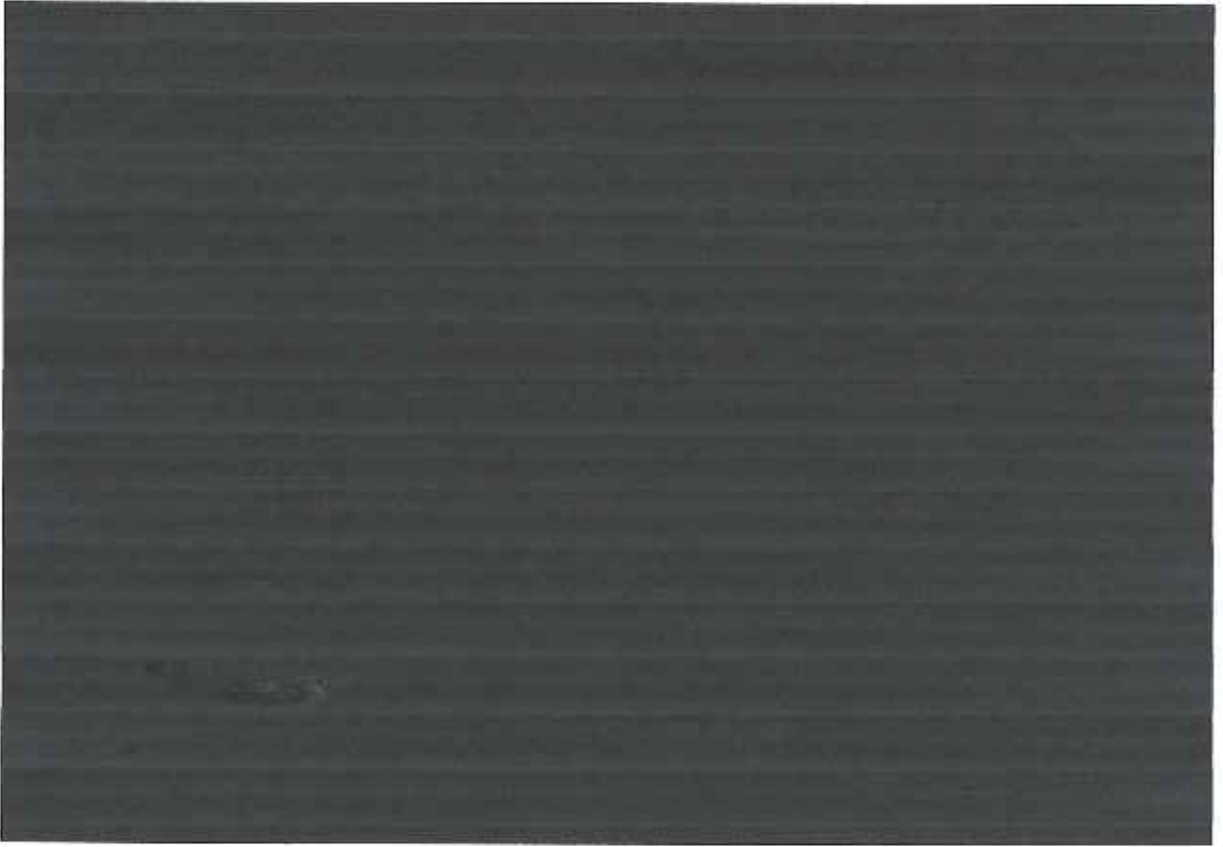
そのため混乱が起きないように情報を一元化し、利用者やスタッフからの情報を、館長（副館長）へ集めます。館長は得られた情報に対し迅速な指揮をとるとともに県や弊社本部、警察・消防等関係機関へ事故発生的一方及び処理後の報告を行います。

館長は被害の抑制と事態の収拾に努めると共に、県や関係機関、弊社本部へ事故発生時の一報及び経過・処理後の報告を行い、連携を取りながら対応していきます。



【シンコースポーツ（株）のバックアップ体制】

当社は、神奈川県立武道館の近隣に横浜支店（神奈川県）、港北スポーツセンター（港北区）をはじめ、県内に200名以上のスタッフを有しております。不足の事態等で応援が必要な場合は、応援を要請し、緊急対応を行うことが可能です。



I サービスの向上

3 利用促進のための取組、利用者への対応、利用料金

(1) より多くの利用を図るために実施する武道の普及と振興を図るための取組に係る実施方針、内容等

◆利用促進のための取組の考え方

多くの県民が神奈川武道館を利用し、武道の振興を通して心身の健全な育成を図るには、人々が武道館に気軽に集い、かつ何度でも安心して利用できる施設づくりが大切であると思います。

その為には利用者（県民）の要望を把握し、そのニーズを反映した「利便性を向上させる施設環境の整備」「付加価値の高いサービスの提供」「有益な情報提供」を行うことが必要となります。

当社は、利用者ニーズの把握とサービスの向上を図る取り組みとして、アンケート等により収集した声（ニーズ・ウォンツ）を基に、「利用者が何を望んでいるか」を正確に把握することに努めます。

その上で、施設の特性（公共性・地域性・施設形状等）を十分考慮し、県との協議を持ちながら検討し、実現可能なものに関しては積極的に導入していきます。

利用の促進（利用率の向上）は「収入（利用料金等）の増減」に大きな影響を与えることも理解しており、今後、さらに賑わいのある施設（利用率の向上＝収入増）へと発展させ続ける為、現利用者は勿論のこと、県民全体の持つニーズの把握と実現に努めます。

現利用者に対してはこれまで提供してきた各種サービス水準の維持・向上による継続利用や利用頻度の向上を図るとともに、新規利用者の獲得に向け、施設に足を運んでもらえる「きっかけづくり」と魅力あるサービス（付加価値）の提供と、それら取組みを広報・宣伝することで施設認知度・利用者満足度を高めていくことが大切だと考えています。提案する新たな事業や各種システムの変更を行うにあたっては、施設の設置目的や各種条例内容の範囲に抵触しないよう留意するとともに、必ず事前に県と協議を行い、議会等の承認を得た上で実行するものとします。

利用者のニーズを的確に把握する

①利用者が使いやすい環境を整える

②価値の高いサービスを提供する

③利用者には有益な情報を的確に伝える

利用者満足度の向上

多くの県民が、繰返し訪れる施設

◆現状の認識

【各館室の稼働率について】 ※平成 29 年度県の提示資料より

館室	稼働率			
	午前	午後	夜間	全日
柔道場	75.0%	55.1%	95.3%	74.8%
剣道場	75.4%	80.4%	91.6%	82.3%
弓道場	98.5%	99.4%	88.0%	95.4%
小道場	85.9%	70.8%	83.7%	80.1%
会議室	47.3%	47.1%	28.1%	41.0%

平成 29 年度の利用状況では、各道場の稼働率が高く、特に弓道場の午前、午後はフル稼働に近い状態となっております。その為、各道場の利用を促進するには、開館時間の延長又は開館日を増加させ、利用機会を増やす必要があると考えられます。一方、会議室の稼働率は 50% を満たしておらず、有効的に活用することにより、利用者の増加を見込める余地があると思われま。

◆利用促進のための具体的な取組

単に施設を開けて待つだけでなく、サービス提供や事業の実施を行い、利用者呼び込みの仕組みと利用者が継続的に訪れたいと思っただけのための取組みを行います。



利用促進に向けた具体的な取組み	
利用機会の拡大	<ul style="list-style-type: none"> 休館日を隔週にし、開館日数を年 20 日以上増加
施設利用のきっかけづくり・武道の振興（自主事業）	<ul style="list-style-type: none"> 教室の開催 主催大会の実施 各種イベント・講座の実施
安全・安心できる施設づくり	<ul style="list-style-type: none"> スタッフ全員が一次救命処置・応急手当の講習を受講 誰でも安心して利用できる環境を整備
情報提供・集いの場を創出	<ul style="list-style-type: none"> 武道に情報に関する情報コーナーの設置 サークルラウンジ・掲示板の設置
施設イメージの向上	<ul style="list-style-type: none"> 接客・接遇の徹底・ コンシェルジュ機能を持った受け付け対応
施設機能・利便性の向上（利用しやすい施設環境の整備）	<ul style="list-style-type: none"> 物販の実施（自主事業）

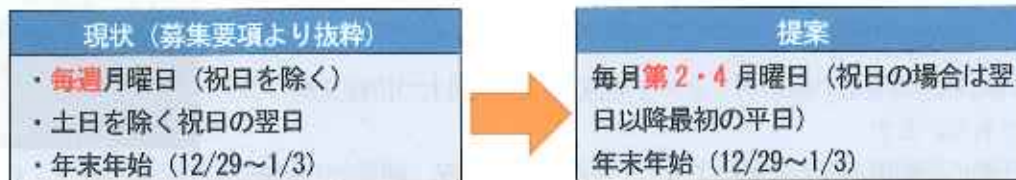
【利用機会の拡大】

（開館日数の増加）

施設の営業における利用者へのサービス向上策として、多くの事業者が、営業時間の延長・休館日の減少といった開館条件の設定変更を挙げます。開館条件の変更は、利用者のサービスの向上につながる良策と言えます。一方で、開館日増加による経費の増加やメンテナンスなどの施設の安全性を保つ上で、先の面と負の面でのバランスを考慮する必要があることも認識しております。

しかし、神奈川県立武道館は、現状の稼働率が80%を超える諸室が多い為、更なる利用促進を進める上では、開館日数の増加を検討する必要があると思われます。

当社は、開館日の増加による収入と支出の増加のバランスを考慮した結果、以下の通り、毎週月曜日の休館日を隔週（月2回）に減らすことをご提案致します。



上記の提案で、開館日数が25日ほど増加させることができ、更なる利用機会の増加に繋がると考えています。「使ってみたいのに」「もう少し利用頻度を上げたい」という方々へ利用の促進が期待でき、貴県が想定した利用料収入（1435.5万円）の達成に近づけられると思います（実施する際には県と協議をし、議会の承認を頂いてから行います）

【施設利用のきっかけ作り】

（武道に通じる健康づくり教室/文化教室の実施）※自主事業計画書をご参照ください

現在武道館を利用していない、武道を行っていない方でも気軽に参加できる教室を実施します。教室の内容は、健康づくりや子どもの体力向上、多世代の交流など様々なものを行いますが、武道に通じる種目や必要とされる体力要素の向上を目指し、教室の参加を通じて、武道実施へのきっかけづくりを目指します。なお、教室を実施する際には、現状の利用者に支障を来さないよう、利用状況を確認し、空き時間を行うことを原則とします。

【主催大会の実施】※自主事業

主催大会（武道交流）を行います。
主催大会
武道

の普及・振興の機会を作ります。

【各種イベント・講座を実施】※自主事業

当社が持つコネクションを活かし、交流する場を創出します。
多くの方が武道果敢に足を運んでいただけるよう、魅力あるイベント・セミナーを開催します。

【情報提供・憩いの場を創出】

(武道情報コーナーの開設)

県内の施設や各市町村で行われている武道教室・クラブ・サークル活動・各種イベント・交通アクセス・施設情報などのチラシ・告知パンフレットの他、武道の専門誌や中体連・高体連の大会結果表を陳列する「武道情報コーナー」を充実させ、多くの県民が地域の武道活動に参加できる機会を広げ、
 イベント等の情報も積極的に発信します。

(サークルラウンジの開設)

各武道連盟加盟団体や学校部活動の相互交流・情報交換の場として、「サークルラウンジ」の設置をします。
 ラウンジ内に各団体専用の連絡ボックスを設置し、会員同士の情報交換の場として活用してもらいます。
 団体や部活動の活動掲示板の設置によって、現在の活動状況、練習会の実施や大会の結果など、他積極的に情報発信・交が図れる空間にするとともに、新規メンバーの入会活動も促進されると考えています。

【施設イメージの向上】

(接客・接遇の徹底)

利用者から見たサービスへのイメージは、スタッフの対応により大きく左右されます。適切な運営を行っていても、従事スタッフの接客対応が悪ければイメージは急激に低下してしまいます。さらに対応を誤ると、利用者の信頼関係が崩れ、規則などに対する理解が得られず、安全な施設運営が実現できなくなる恐れがあります。
 当社は、常に利用者から見られ評価を受けているという自覚のもと、接客マニュアルを基本とした独自の「施設接客対応マニュアル」を作成しており、それらをもとに神奈川県立武道館のスタッフとして品位のある対応がとれるよう、十分な接遇対応を行います。

(挨拶の慣行)

窓口案内や利用受付、武道教室等、利用者とのコミュニケーションを要する業務が数多く存在します。「武道は礼に始まる」ことを念頭に入れ、当社では円滑なコミュニケーションの実現の為、スタッフに対し「おはようございます」「こんにちは」等の挨拶を徹底して行わせます。
 きわめて基本的なことではありますが、この効果が県民の評価に如実に現れることを熟知しております。また利用者心地よく利用して頂くために（受付職員から清掃スタッフまで）全スタッフに対して接客対応や話し方研修を行います。

(身だしなみ)

挨拶と同様、身だしなみも第一印象としてサービスの評価を決定付ける、重要な要素です。就業時の身だしなみ管理を徹底し、始業前のチェックを欠かさず行います。

身だしなみの管理の例

- ・ 業務時には常に規定のユニフォームを着用し、正しい行動と姿勢を保つ。
- ・ 利用者に不快感を与える身なりは避け、武道館らしい「気品のある風格」を身につける。
- ・ 爪、髪型等基本的な身だしなみについては、就業前に必ず確認を行い、不備がある場合は処理を終えてから業務に就かせる。
- ・ 不測の事態に迅速かつ的確な対応が取れるような、動きやすいユニフォームを身に着ける（サンダル履き等はさける）。

（コンシェルジュ機能を持った受け付け対応）

多様化する利用者のニーズに対応するため、施設の受付スタッフには、ただの受付・事務員だけではない、武道の振興を担うことはもちろん、健康・福祉支援コンシェルジュの機能を持たせます。

ソフトな対応で利用案内を行うとともに、健康づくり・地域福祉・高齢福祉活動に関するあらゆる相談に応えるワンストップサービスを提供することで、施設の顔（＝神奈川県の顔）としてのホスピタリティあふれるサービス提供を実現します。

【施設機能・利便性の向上】

（更衣室のロッカーを新規に入替え）

更衣室は、着替えを行うなく、稽古に向けた心身の準備を行ったり、稽古後の一呼吸や憩いのスペースとしての機能を備えたスペースであると認識しています。現状では、1F 小道場側の更衣室のロッカーの多くで鍵が破損しており、使用できない、安心して荷物を置いて置けない状態となっております。そこで、使用できないロッカーを中心に、新しいものに入替えることをご提案します。盗難の防止にもつなげることができ、安心した施設づくりにも役立てることができます。

（使いやすい施設にするための修繕・改善）

トイレの洋式化や、カーペット張替、ロッカー更新など、利用者にとって使いやすい施設とするための施設修繕・更新を検討します。

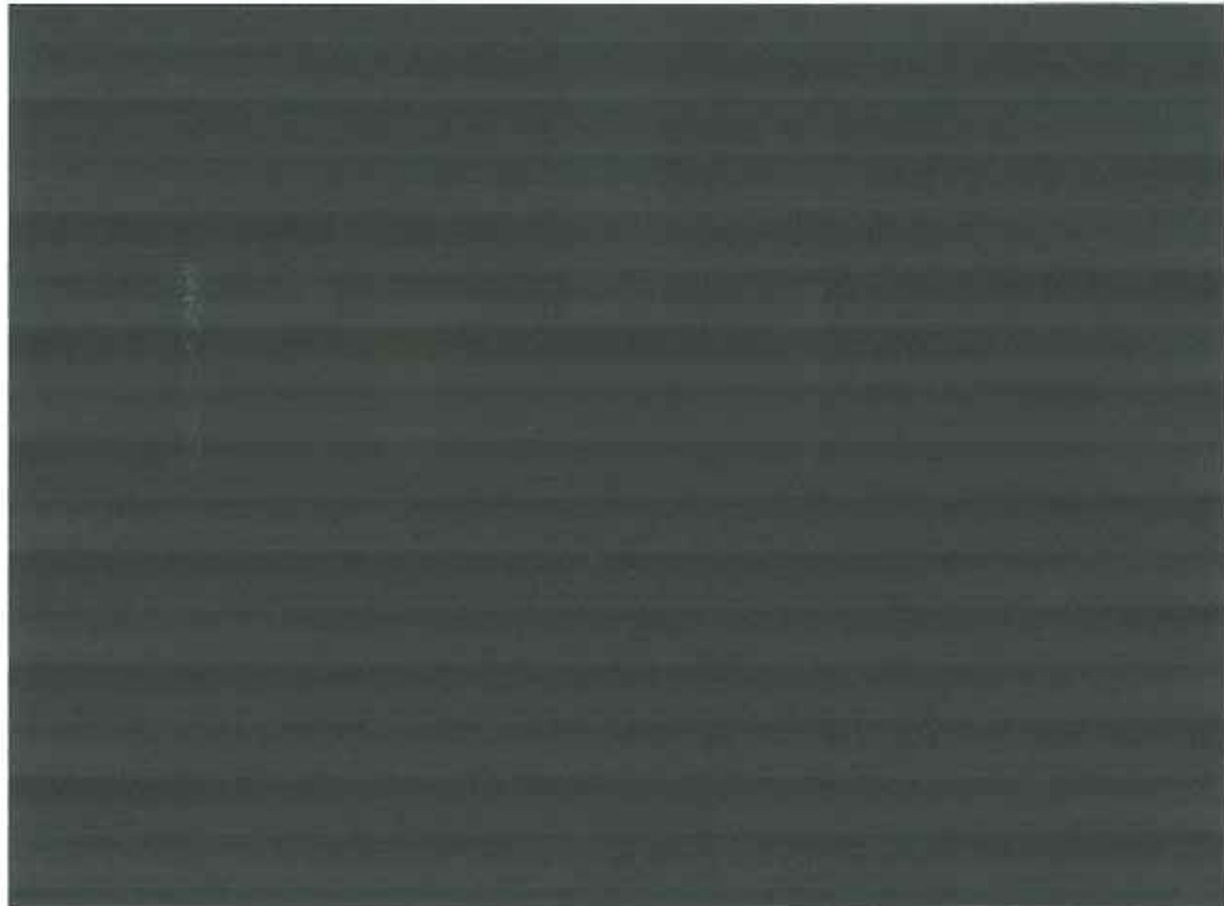
（物販の実施）※自主事業

物販コーナーを設置し、施設利用で使うものを始め、シャツやユーズなどスポーツシーンで活用されるものや、利用者の声に耳を傾け季節ごとの便利な日用品を取りそろえます。

(2) より多くの利用を図るために行う広報・PR活動の内容等

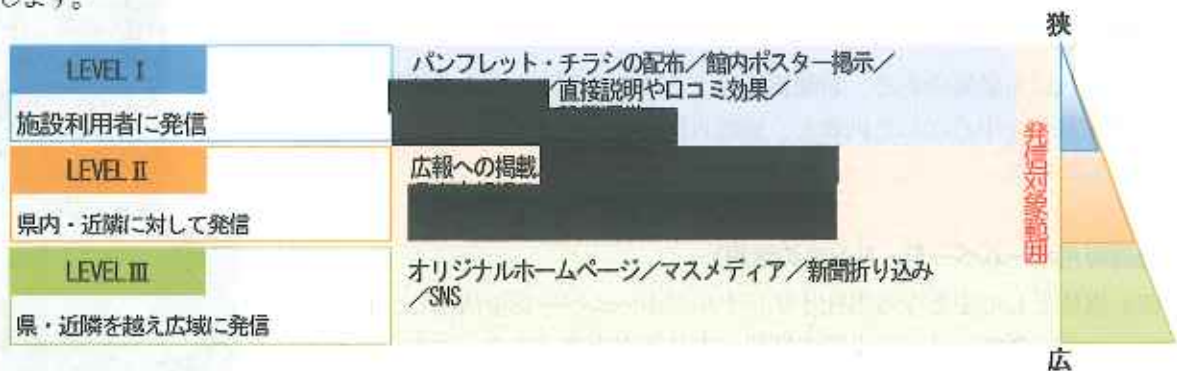
◆広報媒体の特性を考慮した広報活動

広報活動において、使用する媒体によって長所と短所を併せ持っているため、一定の媒体に偏ることなく、常に効果的な組み合わせによって情報の提供を行い、利用者アンケートや広告効果の検証を行いながら広報・PRを実施します。



【媒体別の対象範囲】

媒体の特性を理解し、より多くの県民に対して情報が伝達されるように工夫をします。効果的な情報提供活動を行なっていくために、施設利用者に発信するもの（Lv. I）、県内に対して発信するもの（Lv. II）、県を越え広域に発信するもの（Lv. III）に分類をし、活動を分かりやすく整理しながら計画的に実践します。



(具体的な内容)

Lv.	手法(媒体)・具休内容	
I	施設利用者に発信	
	パンフレット、チラシ配布	利用案内、参加者の募集などをリーフレットスタンドに配置 県内施設・関係団体・活動団体の配布物等の配置
	館内でのポスター掲示	事業やイベント等の周知 国や県・市町村の主催する事業等の周知
	■	■
	直接説明や口コミ効果	事業の時期に合わせて口頭でのインフォメーションを実施
II	県内に対して発信	
	神奈川県広報への掲載	事業参加者の募集や臨時休館などの情報を県広報に掲載依頼
	■	■
III	新聞折り込み	周辺地域に対し実施する事業を周知(参加募集のタイミング)
	県を越え広域に発信	
	施設ホームページ	年間事業スケジュール・募集掲載/新着情報(耳寄り情報、イベント・大会情報など)を更新掲載/広報紙電子版/利用者アンケート実施/地域情報の書き込み受け付け/問い合わせ受け付け(メール受信)/SNS機能
	SNS ツール	事業やイベント等の内容を SNS ツールを活用し発信。 (Facebook/Twitter/LINE・Instagram等)

(神奈川県公報・会報誌への掲載)

県民への最も有効的な情報発信方法である県報掲載を最優先で行います。営業期間の案内やイベント情報、教室募集等に至るまで最新の情報発信を行います。

(施設案内の作成・配布)

新たな機能拡充や施設情報を更新するとともに、利用者へ新鮮味を感じてもらうことで、施設への興味を喚起します。(施設内はもとより、近隣公共施設への棚置きを行います)

(新聞折込)

どの年代にも効果のある、新聞折込によるチラシ配布では、利用案内、イベント情報、教室募集を中心にした内容を、施設近隣地域だけでなく県内に広く配布したいと考えております。

(施設専用ホームページ・SNSの活用)

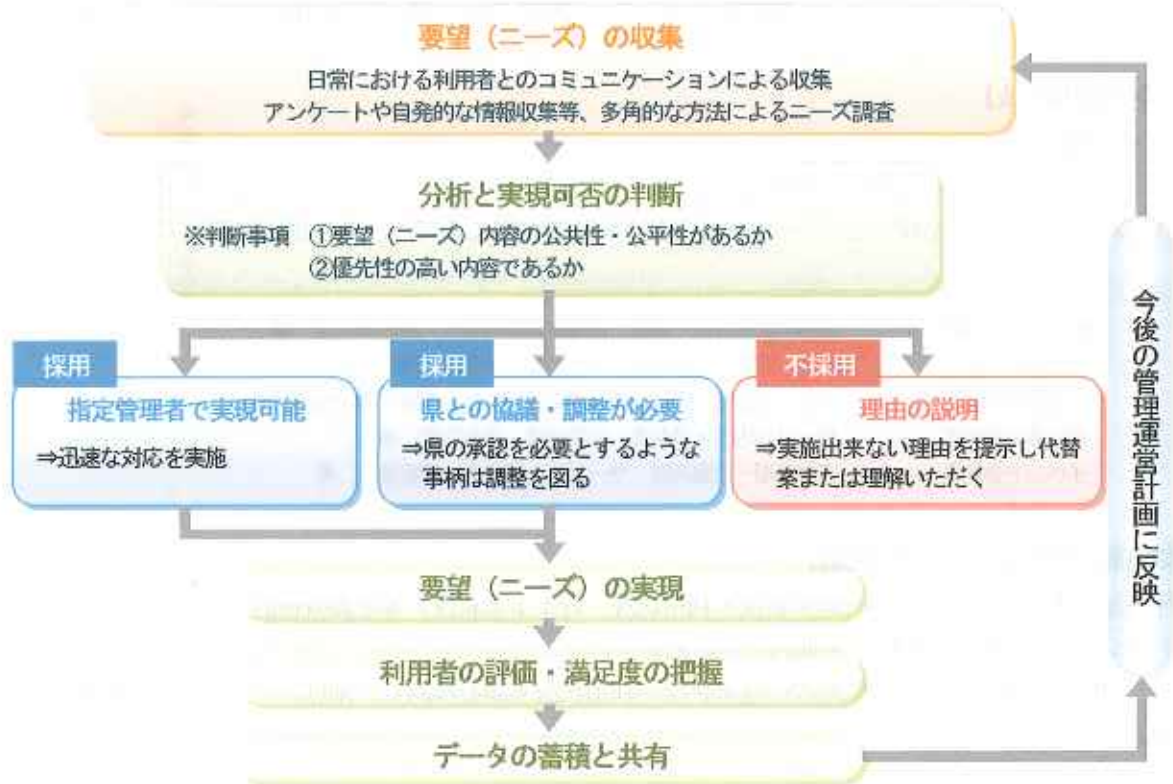
WEB 媒体として主となる当社オリジナルのホームページを活用し、利用者へのお知らせや、教室・イベント等の情報、本日の出来事(スタッフのつぶやき)などの SNS ツールも活用しながら情報・話題をリアルタイムで発信します。最新情報の発信をすることでより身近な施設運営を行っています。外国人の方のご覧になれるよう、英語表記も取り入れます。

(3) サービス向上のために行う利用者ニーズ・苦情の把握及びその内容の事業等への反映の仕組み等

◆利用者からのニーズ把握に関する基本方針

当社が施設で提供する各種サービス・事業については、県や県民（地域住民・利用者等）の要望に応じていく事が重要であり、「利用者（県民）の生の声を聞くこと」、「そのニーズ・ウォンツを蓄積・共有」しながら、件との調整を図り「即応性のある対応」を行うことが人切であると考えています。

下図に示すフローにより、施設で働くスタッフが積極的に利用者とのコミュニケーションを図り、ヒアリング調査や定期的なアンケートの実施・利用者のご意見箱の設置等で利用者のニーズを収集・把握し、内容を分析・検討しながら実現に向けて努めていきます。



【顧客（利用者）満足度向上のために】

利用者ニーズの把握・実現の活動を、利用者満足度の向上活動（CS活動）の一環ととらえ、その満足度を向上させるために最大限の努力をします。

施設で行う「管理運営ミーティング」で、収集した情報を反映させ、管理運営方法の検討や見直しを行うことで利用者のサービス向上を図ります。

CS…Customer Satisfaction（利用者の満足）

指定管理事業の経営活動全般を利用者の視点で捉え、たゆまぬ改善・改革を推進することにより「お客様の満足・社員の満足」を実現。当該事業の長期的・安定的な発展にも繋がると考えます。

【蓄積してきたニーズを、今後の運営に反映】

これまで数多く、施設の管理運営を経験してきた当グループは、各施設において様々な要望（利用者ニーズ）を伺ってきました。

それら経験・実績から得た代表的な利用者ニーズを検討し、神奈川県立武道館において実現可能なものは積極的に反映させようと考えています。

社会情勢や運営方法の変化により利用者ニーズは変化しますが、過去のニーズを再度分析・検討することは、施設運営のモニタリングにも繋がり、新たなサービス向上策を生み出すものであると考えます。

【ニーズの収集方法】

ニーズの収集方法	ニーズの把握内容
利用者とのコミュニケーション	<ul style="list-style-type: none"> ・日常巡回や清掃中の利用者とのコミュニケーションの中で、利用者のニーズを把握し、「利用者意見ノート」等に記録し反映します。 ・利用頻度の高い利用者から、意見を聞く機会を設け、ニーズを把握します。 ・受付の窓口や電話、FAX、メール等に直接寄せられる利用者の要望、苦情を受けつけ、利用者の意見を聞き、ニーズを把握します。
ご意見箱の設置	<ul style="list-style-type: none"> ・利用者が直接では言いにくい意見や要望も自由に言えるよう、施設へのお便り箱を管理棟内に設置し、その意見にスタッフが回答します。
ニーズ調査の実施	<ul style="list-style-type: none"> ・利用者のニーズや満足度などを把握するために直接ヒアリングを行います。 ・自主事業の教室やイベントを行った際には、アンケートを実施し、その事業に対する利用者の感想を聞く場を設けます。 ・ホームページに意見募集欄を作成し、利用者の意見を聞く場所を設けます。

【ニーズの収集方法】

ニーズを把握する代表的な方法として、アンケート用紙への記入依頼があります。アンケートを館内で実施することには、利用時の気持ちを即座に聞くことができる重要な手段であると考えています。

それぞれのターゲットを絞ったアンケートを定期的の実施することでニーズの把握に努めていきます。

	ターゲット	主なアンケート内容
1	個人・団体利用者	施設の認知方法・施設、指導内容等の魅力・施設満足度 等
2	物販購入者	価格・品揃え・満足度・接客態度・清潔感・陳列 等
3	教室参加者	料金・満足度・実施時間・講師評価・指導内容・参加頻度 等
4	割引券等利用者	サービス内容・満足度・利用頻度・接客態度 等
5	イベント参加者	実施時期・企画内容・サービス・満足度・接客態度 等

【類似施設調査によるニーズの把握】

当社が運営する武道施設での「運営状況・利用状況・自主事業状況」等を調査検討し、経年変化による陳腐化・マンネリ化防止への対応策を検討いたします。

また、県内又は近隣地域の類似施設の運営状況や利用状況も調査検討し、地域ニーズに敏感に順応した利用者対応を行います。

【メディアを活用したニーズの把握】

多く情報が発信されている現代社会では、インターネットをはじめテレビや新聞、書籍などから時代のニーズを収集することも有効な手段と考えており、メディアから最先端のニーズを把握し、施設の運営改善に活かして行きます。

【スマートフォン/PCを活用したアンケートシステム】

施設利用者のみならず、周辺地域の住民や県民全体の声を聴くため、スマートフォンやパソコンなど、WEB をつかったアンケート（及びセルフ・モニタリング）ツールを活用し「いつでも・どこにいても・より手軽に」自らの要望・評価・意見を県及び指定管理者に伝えることを可能とします。

【意見交換の場・施設運営懇談会の実施】

施設への要望、利用調整等の意見交換の場として、また、施設運営に関する報告の場として、施設運営懇談会を実施します。

パブリックコメントの収集のように利用者・各武道連盟等の関係団体、地域住民と膝をつき合わせ、施設運営に関する多くのご意見をいただく機会を設けることで、よりよい施設運営を実現します。

◆収集したニーズへの対応について

【管理運営ミーティングによる迅速な協議・対応】

収集した利用者の要望・意見は、定期的な「管理運営ミーティング」で協議し、内容の分析・実施に向けた検討を行います。

ミーティングでは、公平性・公共性が保たれ、設置目的に合致しているか判断した上で、要望の実現可否について協議し、ニーズを分析、実現時のシミュレーションを行って、有効性が高いものであるかを見極めます。

実現した時のメリットだけでなく、デメリットの分析・把握も行い、施設躯体の不備等が理由で利用者の安全が保たれない（ために実現できない）事項については、早急に安全を確保するなど要望実現（改善・修繕等）のために可能な限り尽力します。

【取組み状況の利用者への周知（利用ニーズの見える化）】

「また、使いたい・あの施設は良かった」と家族や仲間同士との会話にでてくるよう、選ばれた施設として利用者ニーズを把握した最良のサービスを目指し、常に向上心を持って維持管理を行います。

ご意見箱から集めた、アンケートについて対策委員会で検討のうえ内容に応じて県と協議し、各業務のサービス方法の改善に反映していきます。

特にアンケートによりサービス方法の改善した場合には、掲示板にアンケート用紙と併せて改善結果を掲示し、お客様に情報を公開して見える化を行います。

また、協議の結果、不採用となった要望等についても、分析結果と理由を掲示板等に公表し、利用者への説明責任を果たします。

・利用者の意見や、苦情・要望を的確に把握すると方法と、意見等の施設運営への反映方法について、具体的に記載してください。



とま

【苦情（トラブル）への対応】

苦情（トラブル）の対応には「日常からの準備」が不可欠であり、利用者の要望や苦情を把握しトラブルが起きないように事前に防止策を講じておくことが重要であると考えています。

当社はこれまでの多くの公共施設の運営経験の中で、苦情の対応には内容の程度に関わらず「迅速に誠意を持って」対応することが大切であることを学んできました。

どんなに小さな事柄でも時間の経過に伴い、解決が困難になる上に、新たな苦情を引き起こす要因になることを念頭に入れ、「苦情（トラブル）対応マニュアル」に基づく適切な対応をとるとともに、迅速かつ誠実な対応ができるよう、定期的なマニュアル改訂・情報共有を図ります。

また、施設側として気が付きにくい、「サイレントクレマー」の存在や潜在している意見を顕在化させる（見えるようにする）ために、スタッフによる施設巡回や受付対応時のヒアリング、さらには「常連層」や「施設運営懇談会」でのコミュニケーション（意見収集）や SNS 等で寄せられるクチコミ情報の確認など、施設運営等に対する意見・要望の把握を行います。

【サイレントクレマー】

施設側や対象者に直接意見・要望は言わず自らの利用を止め、友人・知人に施設等への思いを話す人々。施設側が気づきにくく改善されない間に口コミ等による非好意的な情報の拡散が起きる。



【事前把握による未然防止】

利用者との日常のコミュニケーションや、定期的な利用者アンケートにより、利用者の要望や苦情を把握し、苦情（トラブル）が起きないように対応策を講じます。

また、スタッフによる声掛と利用者の反応の観察、過去の苦情発生状況のデータの検証と共有などにより、利用者の苦情を事前に予測し、未然防止に努めます。

【苦情（トラブル）の対応体制の確立】

当社は、トラブルが発生してしまった時に最も大切なことは、「迅速な行動」「誠実な対応」「明確な説明」をとり、「速やかに県へ報告」すること、また、内容に応じて「県との連携を十分に図り対応する」ことであるということ、これまでの経験の中で学んできました。

当施設においてもそれを実践し、利用者に不信感を与えない対応を心がける為、苦情（トラブル）受付体制（責任者・対応者等）を定め、連絡系統や責任の所在を明確にし、統率のとれた即応性のある対応を取るとともに、伝達ミスによる新たな苦情の発生を防止します。

【苦情対応（トラブル）対応マニュアルの整備】

対応に一貫性を持ち、スタッフが迅速かつ誠意を持った対応を行えるよう、多くの施設の運営において蓄積してきた対応データやその成果、その他類似施設での蓄積データをまとめた「苦情（トラブル）対応マニュアル」を当社は用意しています。

実際に苦情が起きた場合はその原因・対応・結果を記録し改定したものをスタッフ間で共有するとともに、マニュアルに基づいた研修を定期的、臨時的に行い再発防止を図ります。

◆苦情（トラブル）の未然防止策

日常から利用者の要望や苦情を把握するとともに、実際の要望・苦情に適切に対処するために、定期的に「苦情（トラブル）対応マニュアル」に従って、ロールプレイングを行います。

また、不適切な行為に対する声かけ、案内掲示物の設置等により、利用者の誤解から生じるトラブルの防止に努めます。公共の施設においては特に施設のルールや運営形態の変更に伴う項目等に関する苦情（トラブル）が多いと認識しております。

指定管理者として当施設を管理運営するに当たっては、苦情（トラブル）未然防止のためにこれらの項目について重点的に平素の準備をし、心構えを万全として業務を遂行します。



【苦情（トラブル）発生時の対処と心構え】

苦情（トラブル）発生時に、事前に定める苦情受付体制（責任者・対応者等）により統率のとれた即応性のある対応を取ることにより利用者に不信感を与えない対応を心がけ、実際のトラブルの対処時には「対応マニュアル」に基づき対応します。

苦情対応マニュアルには蓄積された共有データや日々の業務の成果を取り入れ、常に最善のマニュアルとして改定しています。

また、同じ苦情（トラブル）を引き起こさないように「情報・苦情処理表」を作成し、データを共有化することにより再発の防止を図っています。

◆苦情（トラブル）対応体制

苦情（トラブル）の対応体制（責任者・対応者等）を定め、連絡系統や責任の所在を明確にすることで、統率のとれた即応性のある対応を取るとともに、伝達ミスによる新たな苦情の発生を防止します。

実際のトラブルの対処時には「トラブルマニュアル」に基づき対応します。このマニュアルには蓄積された共有データや日々の業務の成果を取り入れ、常に最善のマニュアルとして改定しています。

また、同じトラブルを引き起こさないように「情報・苦情処理表」を作成し、データを共有化することにより再発の防止を図ります。

【苦情対応に関するスタッフ研修】

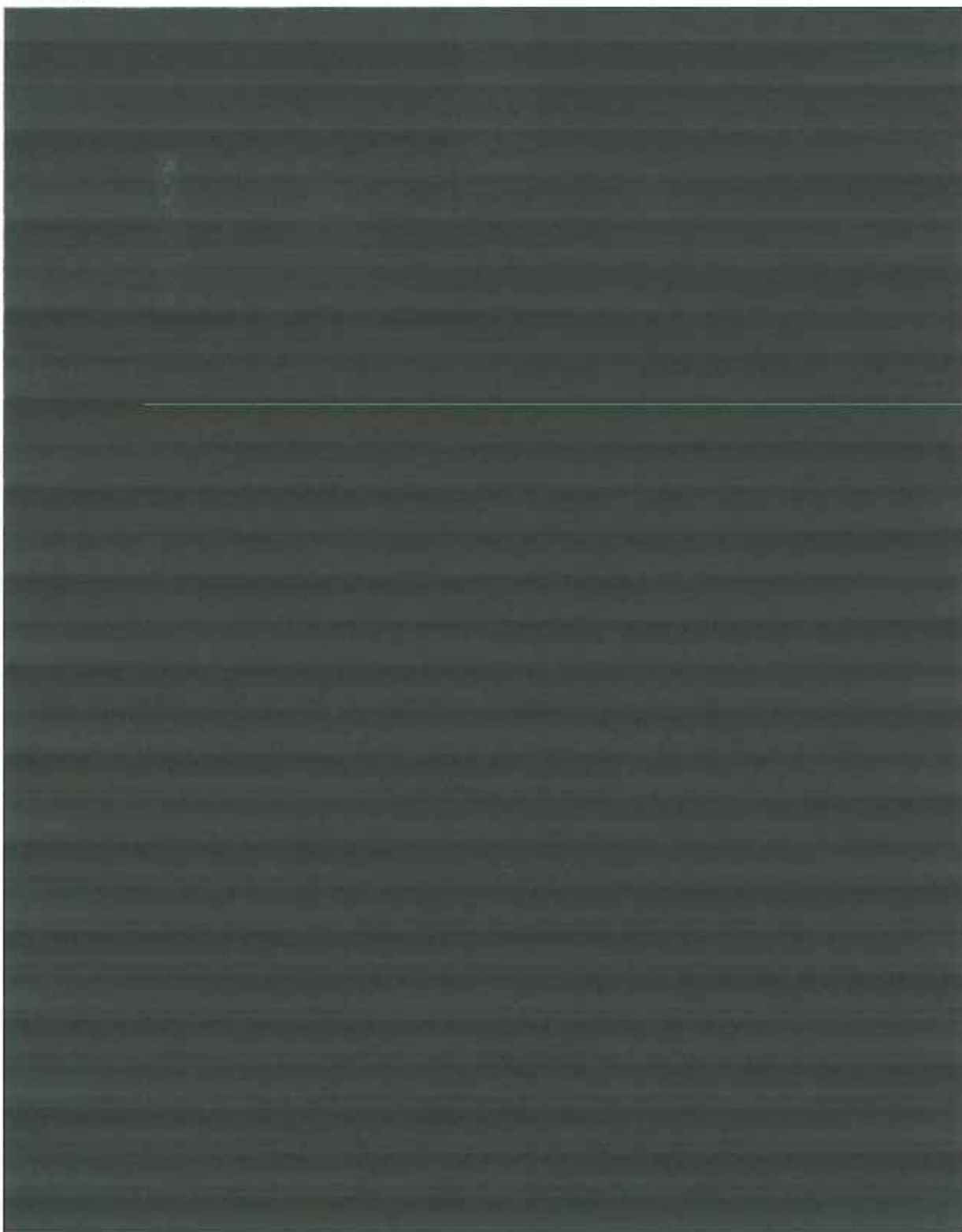
全スタッフが、実際の苦情に対し適切に対応するために、「トラブル対応マニュアル」に従いロールプレイングを主とした研修を定期的を実施します。また、実際の苦情が発生した場合は、その内容や対応方法についての臨時研修を適時実施し、対応能力の向上に努めます。

◆苦情・トラブルの具体的な対処方法

当施設においては、トラブルの対処はマニュアルに基づき対応いたしますが、トラブルマニュアルは蓄積された共有データや日々の業務の成果を取り入れ、常に最善のマニュアルとして改定しています。

このマニュアルに基づき、今後も、（県の意向を含めた上で）苦情やトラブルに対する迅速な対応を行います。

また、トラブル対応後にはその内容を「情報・苦情処理表」に記入し、データの共有化により再発の防止を図ります。



◆モニタリングについて

【利用者満足度調査（モニタリング）の実施】

満足度調査に加え、より多くの利用者からの評価をより積極的・効果的に受ける手法を用いて、実現した要望への評価や満足度調査を行い、そのデータを公表・蓄積し今後の運営に反映させます。

指定管理者はより多くの人々からの評価を受け、サービス水準・公平性を維持するための正確な指針とすることができます。利用者（県民）から受けた評価を十分に吟味し、より良い施設運営に役立てたいと考えます。

【モニタリングに対する意識】

指定管理者として施設の運営を行うようになった際には、上質なサービスを県民に提供し、かつ事業の透明性・公平性を保ち続けることができるが重要となります。

当社は、「県民へサービスの向上が図られているか」「その施設の運営が平等・公平であるか」「効果的な運営が行われているか」等の内容を内部及び外部から常にチェックし、その水準を維持するための手法として、「モニタリング」活動を積極的に導入します。

「モニタリング」とは：自己・相手又は第三者により適正かつ公平なサービスが提供されているかを確認する行為

（モニタリング手法の分類）

- ①報告書の提出（協定事項の履行確認）
- ②自治体（担当）による立ち入り調査
- ③第三者による定期的なサービス評価

- ③第三者による定期的なサービス評価
 - ・利用者（県民）の評価や要望を把握
 - ・専門機関による客観的評価（事業の数値化）

実施主体 (評価者)	実施 頻度	実施内容	
		評価手法	評価対象
指定管理者			
神奈川県	適時	独自調査 (立入・監査等)	・履行状況 ・施策協力状況 ・運営管理水準 ・事業者経営状況 等
第三者 (県民代表・専門機関他)	定期	独自評価 県民評価委員会	・利用者対応水準 ・施設環境 ・提供サービス水準 ・運営管理水準 等

【モニタリングの具体的な内容】

指定管理者自ら行うモニタリング
(セルフモニタリング)

- 県への報告運営状況の客観的把握

県によるモニタリング

- 県担当者（監査委員）による履行確認（定期・臨時）
- 帳票類等の提出要求と内容確認
- 各種報告書類の提出要求と内容確認
- 履行確認結果に基づく評価及び改善指導

第三者によるモニタリング

- 携帯電話とパソコンを使った評価ツール等による県民からの意見・評価

施設独自モニタリング

[Redacted]

【指定管理者自らが行うモニタリング】

業務の基準を維持するために定める運営管理業務の実施計画に対する履行状況や目的達成に向けた新たな取組みの進捗をチェックする指標及び仕組み（自己評価プログラム）をもって、業務水準・サービス水準の維持・向上を図ります。

[Redacted]

を管

【県（行政）によるモニタリング】

当該施設の包括的な管理責任者であり、指定管理者の指定責任を有する県の立場と責務を理解し、県と指定管理者間で現状課題や目標水準等の認識共有や、県の方針（施策）に則した運営や到達目標に向けた取組みについてご指導いただく為、また、指定管理者に対する評価が県民へ公表されることで、県民への説明責任と共に、県民の施設運営（県政）への参加が図られることも理解したうえで、県による定期的・随時のモニタリングに対し積極的な協力を行います。



■神奈川県によるモニタリング

県の担当者（監査委員）による定期・随時の実施状況確認に対して、十分な説明を実施するとともに、求められる帳簿書類等の提出に関しては、全ての要求に応じて記録の提出を行うなど、全面的な協力を行います。

また、毎月の利用状況報告書（月報）を、規定の期日までに提出いたします。モニタリングの結果、万が一、提供サービスの水準に関し県からの改善指導を受けた場合には、直ちにその原因を追究し、即座に改善の措置を施します。

（定例会議の実施）

月例会議

毎月実施する県担当課との定例会議において、事前に提出する月次報告（利用状況・収支状況等）や現場報告を基に、現状課題を共有し、対応策（改善策）を協議（及び承認）しながら、迅速な対応を実現することで施設運営の水準維持・向上を図っていきます。

四半期・年度報告会

各期又は年度の実績報告書・収支報告書を基に、四半期や年間の運営状況（利用状況・収支状況等）や実績を踏まえた上での次年度の取組み等について、評価いただくと共に、課題や対応策の共有・指導をいただきながら、施設運営の水準向上を図っていきます。

『県への報告内容（書類）』

- 月次報告：利用状況／修繕状況／利用者からの声／収支報告 他
- 年度報告：維持管理業務実施状況／利用状況／収入・支出額／人員の配置状況／苦情・ご意見等 他
- その他：事故報告・利用者満足度調査結果報告・修繕報告・取組事項報告 業務委託実績報告書 他

指定管理者監査の受審

県が行う指定管理施設を対象としたモニタリング（監査）について、業務水準や提案事項等を基に指定管理者へ求める期待値を含めた水準等、県の定める評価基準に対して、指定管理者の自己評価とともに、担当委員によるヒアリング・評価を受審します。

【第三者（利用者（県民）・専門機関）によるモニタリング】

定期的なアンケートによる満足度調査に加え、より多くの利用者からの評価をより積極的・効果的に受ける手法を用いて、実現した要望への評価や満足度調査を行い、そのデータを公表・蓄積し今後の運営に反映させます。

利用者（県）民から受けた評価を十分に吟味し、より良い施設運営に役立てたいと考えます。

（PC・スマートフォン等を用いた評価ツールの活用）

より多くの利用者の声を積極的に取り入れる方法として、利用者アンケート実施時には、同内容を施設HPに掲載し、多くの方から評価いただく仕組みを構築し、「いつでも・どこにいても・より手軽に」自らの要望・評価・意見を指定管理者に伝えることが可能とします。



◆PC・スマートフォン等を活用した調査

(4) 神奈川県手話言語条例への対応

◆神奈川県手話言語条例に対する理解

平成 27 年 4 月に施行された「神奈川県手話言語条例」は、制定された背景として、手話が言語であることを障害者基本法で明らかにしているものの、いまだ手話に対する理解が浸透していない状況にあることから、広く普及する必要があります。

そこで、ろう者とろう者以外の者が、互いの人権を尊重して意思疎通を行いながら共生することのできる地域社会の実現のため、以下基本理念を定めています。

◆基本理念

手話の普及等は、ろう者とろう者以外の者が相互に、その人格と個性を尊重し合いながら共生することのできる地域社会の実現のために、意思疎通や情報の取得又は利用の手段として必要な言語であることを県民の理解の下に、推進されなければならない。

また神奈川県では、「手話の普及等に関する施策の総合的かつ計画的な推進を図るため、手話の普及等に関する計画（手話推進計画）を策定し、これを実施しなければならない」と規定されています。

手話推進計画では、条例の考え方に基づき、基本的な 3 つの方向性を定めています。

◆計画の 3 つの方向性

- 1 手話の普及
- 2 手話に関する教育及び学習の振興
- 3 手話を使用しやすい環境の整備



上記の通り、条例の基本理念や手話推進計画の考え方に則り、指定管理者としてできる最大限の取り組みを実施いたします。

◆具体的な取り組み例

取り組み例	
[Redacted]	[Redacted]
[Redacted]	[Redacted]
[Redacted]	[Redacted]
[Redacted]	[Redacted]
[Redacted]	[Redacted]
[Redacted]	[Redacted]
[Redacted]	[Redacted]
[Redacted]	[Redacted]



外国人、障がい者、高齢者等誰もが円滑に施設利用するための、コミュニケーションにおける工夫及び必要に応じた支援の方針

◆外国人、障がい者、高齢者、子育て世代等への配慮

「ハートビル法」や「交通バリアフリー法」、「ユニバーサルデザイン手法による設計指針」の策定など、障がい者や高齢者の社会活動への参加を支援する制度が整ってきております。その一方で、施設によっては、高齢者や障がい者であるというだけで、施設の利用が制限されたり、一定のサービスが受けられないといった事例が見受けられています（いわゆる門前払い）。

また、東京オリンピック・パラリンピック競技大会を控え、外国人への対応強化をはかるなど、施設の管理運営において、多様な利用者ニーズを満たし、施設利用を促し、さらには利用の幅を広げるために様々な利用支援の取り組みを行います。

【当事者視点からの施設評価】

より多様な利用者の施設利用を可能とするために、当事者本人でなければ気づきにくい様々な障壁・障害を理解するために、次のとおり情報収集を行います。

収集方法	具体的内容
アンケート調査 ヒアリング調査	養護学校や福祉施設において、施設の利用状況、施設環境・機能、ニーズ等の調査を行います。
現地での動向調査	福祉活動に取り組む団体・NPO法人・ボランティアや利用者本人から実際に施設を利用したうえでの評価をいただきます。
改善項目の調査	改善項目の抽出及びリストを作成し、項目にそって評価を実施します。また、改善に向けて何が支障となっているのか、必要な支援は何かなどについて、意見交換を行い、お互いの理解を深めます。

◆意見を反映した運営改善（取り組み例）

上記の調査結果に基づき、施設の管理運営手法の改善を行います。また、改善に伴い施設の機能改修等の修繕が起きる場合は改修計画を立て、県との協議のうえ予算化した上で改修工事を実施します。

【情報提供】

（多国語の案内表示・パンフレット類の作成）

施設内の案内表示やパンフレット・利用規則等を記載した主要な配布物については、日本語・英語での表記等、多言語対応で作成し、外国人利用者への案内の充実を図ります。

（施設HPのモバイルサイト・読み上げ機能対応）

新規施設HPは携帯電話等のモバイル端末用のサイトも構築し、いつでも施設の情報を確認できる環境を提供します。

施設の情報発信ツールとしては最も情報量が多く、また最新の情報が提供可能であることから、多くの方に活用いただけるよう対応しています。



【施設環境・支援ツール】

(車椅子・ベビーカーの貸出)

肢体不自由の障害者の方にも安心して施設を利用し、武道に親しんでいってもらえるように、施設専用車椅子の設置に加え、施設内及び周辺エリアへの移動の際に利用頂けるベビーカーの貸出を検討します。

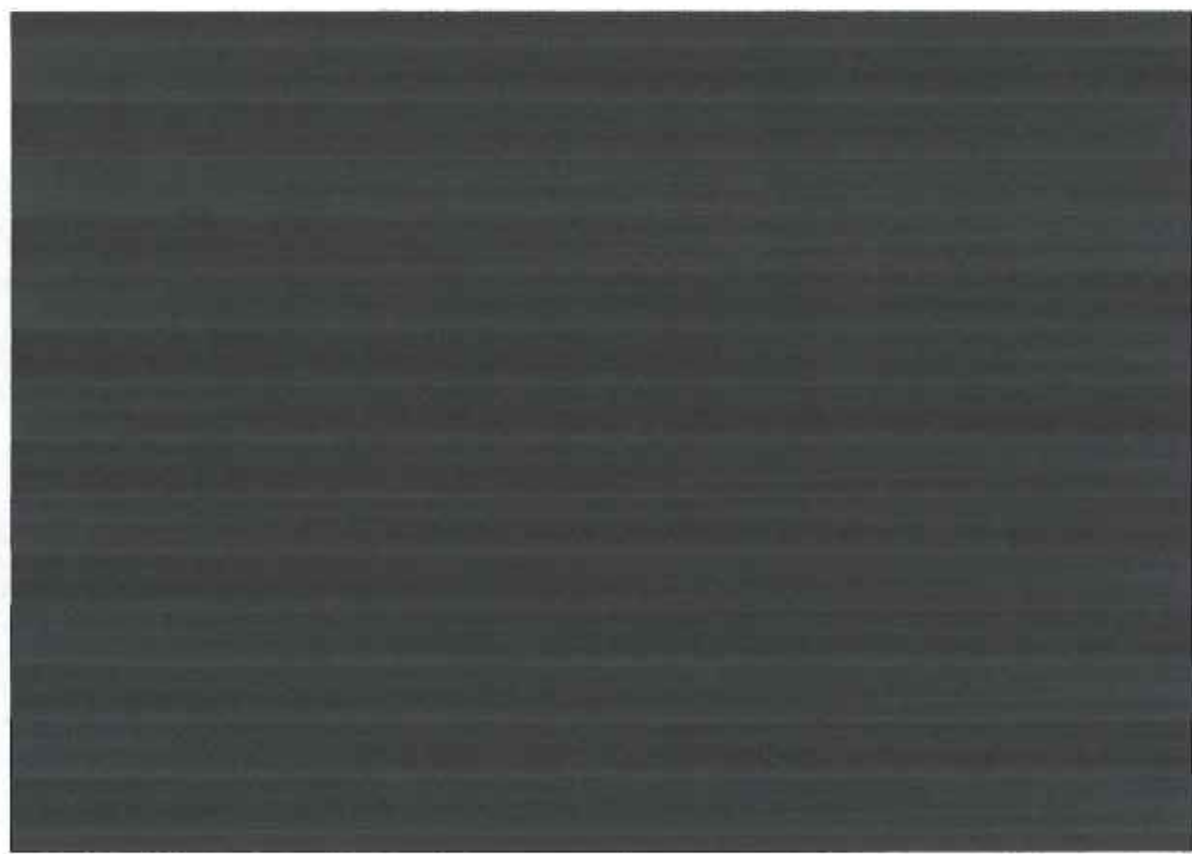


(バリアフリーマップの作成)

施設入口から諸室までの経路を図示した「バリアフリーマップ」を作成・配布します。マップには単に導線表記だけではなく、各所室の写真表示などを載せるなど、経路のイメージが容易にできる内容・表記となるよう努めます。

(施設の機能改修例)

施設内の導線上には障害物となる備品（看板・ベンチ・イス等）が置かれることの無いよう設置状況の確認を日々徹底するなど、既設の支援環境を正常に機能させることを前提に、多様な利用者の視点に立った支援環境の改善（改修）を図ります。



【ヒューマンサポート（利用者の介助）】

本人または介助者から介助の補助・準備片付けのお手伝い等の要請があった場合には、スタッフが可能な限り最大限サポートします。

【プログラムの提供】

（ 教室・イベントの開催）

武道の基礎である筋力トレーニングを当社が開発した独自プログラムを展開すると共に、日常的に健康管理ができる環境を提供します。

(5) 施設の特徴をより効果的に活かすために行う自主事業の内容等

◆自主事業に対する基本方針

【神奈川県立武道館の活性化を通じた武道の振興】

提案する自主事業（教室事業）は、武道・運動・文化活動による県民の明るく豊かな健康ライフの実現に向けた役割を担い、コミュニティ形成の大きな機能を果たすための事業であるとの認識の基、「神奈川県立武道館の活性化を通じた武道の振興」をテーマに、一定のターゲットに偏らない、誰もが武道に親しむを楽しめる多種多様な教室・講座・イベント事業を実施します。

2020年東京オリンピック・パラリンピックの開催に向けた機運醸成を図る事業の実施や利便性の向上を図り、多くの方が集う施設環境をつくる利用者サービス事業として行う物販事業・施設機能の拡充を実施していきます。

また、公共施設の存在意義でもある「公平性・公益性」を根底に、県民のライフステージにあわせ提供するプログラムには医療・福祉・育成・環境等の要素を組込むことで、県民主役の武道の振興を支える地域コミュニティの場となることを目指します。

自主事業テーマ

「多くの県民が武道に親しむ」

教室事

武道・健康・文化分野における教室
（自由参加型・コース型）

イベント事業

交流イベント
主催大会（定期開催）
セミナー型イベント/月例イベント

付帯
サービス事業

物販事業（運動（武道）用品等の販売）

【施設利用のきっかけづくりと継続効果】

施設で行う各種事業を「施設設置目的の達成に向けた利用者の増加や、県民サービスの向上としての手段である」との考えを持っております。

多くの人々に、武道館に目を向けてもらうためのきっかけづくりや、利用者を飽きさせることのないリピーター作りの手段としての意味をもった、気軽に参加することのできる事業を効果的に展開し、武道館利用を通じて武道への参加（武道教室の参加、各武道連盟への入会など）を促し、振興に役立てます。

また、利用を支援する為の物販事業や人世代交流の推進等をふまえたプログラムについても提供します。それにより、さらなる利用者獲得にもつながると考えています。

【空き施設の有効活用が原則】

自主事業は実際の施設の予約状況、利用者動向を参考に、比較的利用者の少ない諸室・時間帯（稼働率が50%に達していない会議室や午後の柔道場など）に自主事業を実施します。

通常の利用者（団体や武道教室参加者）への影響が少なくなると同時に、閑散時や比較的使用頻度の低い施設へ利用者と呼び込む手段としての効果も期待できます。（初年度については現事業の継承をしながら、3～6ヶ月間、各武道連盟を始め関連団体等と十分協議の上、プログラム内容、スケジュール等詳細を決定したいと考えております。）

施設利用の支援として実施する物販については、利用者のニーズを基に受付等での実施を基本とし商品案内に必要な陳列台等の設置以外には大規模な販売スペースの確保は考えておりません。

【現事業の継承と新たな事業展開】

既に実施している書道教室は大変な人気である状況を踏まえ、中長期的な事業計画の基、県民の利用動向・ニーズを正確に把握した状態での堅実な展開を行います。

事業の展開については、5年間の指定管理期間を、継承・試行期（平成32年度）・発展期（平成33～34年度）・定着期（平成35年度～）と3期にわけて見直しを加えながら計画的に実施していきます。

期間区分	継続・拡充期 (平成32年度)	検証・発展期 (平成33・34年度)	定着期 (平成35年度～)
現実施事業	継承・改編	継続・改編	継続・改編
新規提案事業	準備・試行	検証・定期実施化	継続・改編

（関連団体との連携）

県内における武道の振興・文化活動・利用者サービスに関する事業を以前より担ってきた、神奈川県体育協会や武道連盟及び加盟団体と積極的な連携をはかり、人材交流や研修会・イベントの実施、自主事業への協力依頼、ボランティアへの参加など、県民の武道の振興を通じた心身の健全な育成を図る（武道館の設置目的達成）ために最大限の協力をしていきたいと考えています。

加盟団体・サークルや教育機関・NPO団体との協働により、地域での指導員確保・育成に努め、団体や種目に関わらず指導員間の交流を持つことにより、情報の共有やスキルの向上を図ります。

さらに、交流を深める中で地域の指導員ネットワークを構築し、活躍の場を拡大するとともに武道館での自主事業における指導のバックアップ、クオリティーの維持・向上、事業の新たな展開への可能性を広げていきます。

【当社のチカラを駆使した安定的な事業運営の実現】

当社が全国において同類施設で実施している自主事業（教室事業における内容、参加者数、参加率・物販品目など）の集計データを活用し（共有ツールとして管理）、施設ごとに地域性やニーズを考慮しながら、プログラム内容や設定時間、参加料金などを再検討します。

また、近隣管理施設（港北スポーツセンター等）からのバックアップを図ることでソフト面における有事対応（代理指導等）を可能とします。

【利用者のニーズの把握と事業への反映】

各事業の実施後には、利用者（参加者）からの声（要望等）を収集し、次の実施サービス及びプログラムの内容や実施時期等の決定に反映させます。

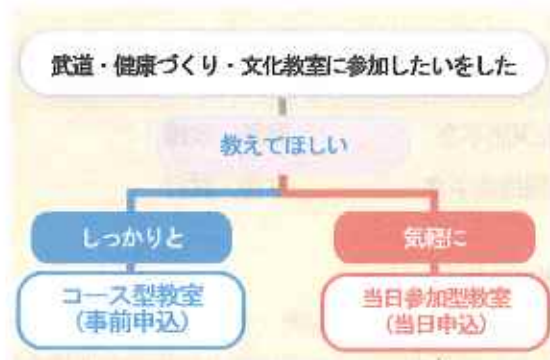
施設の運営と同様に利用者（参加者）の要望を把握し的確なサービス及びプログラム提供を実施することで利用者（参加者）満足度を向上させていきます。



◆教室・イベント事業について

【利用者（参加者）の目的に応じた事業形態の設定】

教室の形式には、現在武道館で展開している事前申込制で一定期間（3～4ヶ月を1期とし、1期あたり10～15回程度）、しっかりと技術や技能を習得してゆく「コース型教室」に加え、1回単位で、都度参加（先着締め切り）が可能な「当日参加型教室」の2種類の事業形態を併用し利用者（参加者）のスタンス(目的)に応じて選択できるよう配慮します。



【県民のライフステージに応じたプログラムの作成】

実施事業は前述した「多くの県民が武道に親しむ」をテーマに県民のライフステージにあわせたプログラムメニューを作成していきます。

すべての人々の活動支援に向け実現するため、さらには、世代間交流に対する取組みに対しても事業を通じて関わりを持たせることで、県の代行者としてその役割を担います。

(全ての世代)

老若男女全てが分け隔てなく共に楽しみ、協力し合える形成活動となるよう、また、県民の生活や志向が多様化し、趣味・嗜好や自己実現の手段も人それぞれになっていることを踏まえ、種類の幅を広げ、より多くの県民の皆様に参加していただきやすいプログラムを提供します。

(乳幼児層／保護者・若年層(青少年))

乳幼児層には「親子のふれあい」や「身体を動かす楽しみを知る」「経験・体験による能力開発」を図る活動となるよう、また、青少年層には「身体形成や体力向上」、「相手を敬う気持ち・礼儀」を学ぶことのできる活動となるよう、乳幼児期から小中学生と成長過程に応じた施設との係わりを意識した事業を展開します。

子ども達が身体を動かす場(機会)の減少、体力や運動能力の低下などに対し、多くの子どもたちが運動する機会を提供し、運動嫌いの子どもも、遊び感覚で身体を動かせ、武道に関心を持ち、参加に繋げられるプログラムを展開します。

また、保護者(子育て世代)が求める放課後や休日に子どもが安心して集まることのできる「子どもの居場所」となれるような事業を展開します。

(成人(青壮年))

運動不足を始め、不規則な生活習慣、様々なストレスなどにおびやかされている現役世代には、教室参加を通じた武道・健康づくり・文化活動により、身体だけでなく、精神や社会との関わりも含め真の意味で健康になれるよう支援を行います。

武道への参加を促し、メタボ対策・生活習慣病予防やストレスの発散、明日への活力となるような健康づくり教室や自己研鑽・自己開発・新たな趣味の発見、県民同士の交流に向けた文化教室の展開とともに、働く世代の参加機会の創出にも配慮し、夜間帯にも教室を実施します。

(中・高年齢層)

生活の質の向上や健康寿命(健康でいられる期間)の伸延を望み、施設の利用・運動の実践に向け自発的な行動が図られるよう新たな目標(生きがい)や仲間づくりの場となるようなプログラムの提供を行います。

武道・健康づくり・文化教室を通じて武道団体への参加やサークルの発足へと導き、自主活動と施設活性を促します。ひとくちに高齢者といっても、非常に幅が広く、抱えているバックグラウンドも様々です。

提供する教室は「健康づくり」や「いきがい」として長く親しむことのできるものであると同時に、「何歳になっても」「何歳からでも」チャレンジすることのできる間口の広いものでなければなりません。より多くの高齢者が教室事業を通じて心身の健康を維持(未病を推進)することで、医療費負担の抑制につながることも期待されます。

(指導者)

今までの運動の成果や培ってきた経験・知識を世間に示し、それを何かに役立てることができるよう、地域大会の実施やサークル化の支援、各種指導員・運動ボランティアの養成、指導の場の提供等を行います。

教室事業において指導補助員として活躍してもらえる指導ボランティアの養成とともに、教室参加者を対象に自主サークル結成の支援を行い、自らが社会貢献として、次世代の育成や後進への継承に携わることによる充足感や使命感を見出し、県民主導の地域活動を活性化する先導者を日指したプログラムを提供します。

(障害者)

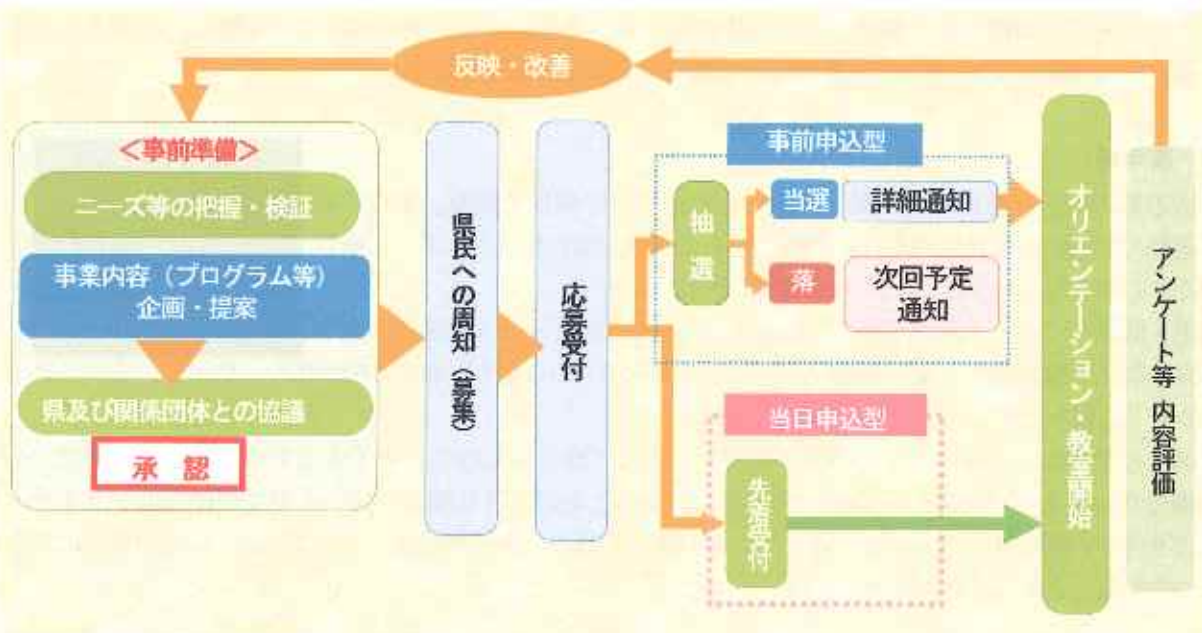
スポーツ・フォア・エブリワンの理念のもと、一人ひとりにあった運動に親しむ活動として、環境整備を含めた活動の支援とともに、障がい者スポーツを広く理解いただくためのイベントプログラム（体験会等）の提供を行います。

(外国人)

神奈川県内には約20万人の外国人の方が住んでおります（平成31年1月現在）。日本の伝統文化の一つである武道は外国人に大変人気のため、神奈川県立武道館においても積極的に外国人の方も参加できるよう、英語を話すことができる指導員の配置も検討します。武道を通じた異国間の交流の場を目指します。

【教室実施の流れ】

参加される方が不安なく事業に参加してもらうために、内容の企画をはじめ、応募、実施、評価まで、組織化・体系化されたスムーズな運営を行います。



【教室実施の流れ】

教室事業への応募率・参加率の向上を目的に、情報提供（広告宣伝）及び応募手法に関しては、各プログラムの参加対象者（年代等）に合わせ、以下の「媒体・内容」を組み合わせながら、効果・利便性の高い参加者募集方法を選択します。

教室参加者の利便性・平等性を考慮し、申込には窓口での応募受付の他、往復はがき及びホームページからのエントリーシートによる申込み等、間口を広げ多くの方の参加を促します。

方法	内容
ホームページ	・施設運営に係る全ての情報（利用案内・利用方法・教室事業）の提供
新聞折込広告	・定期的（期毎）な募集教室で新聞折込を活用した集客広告を実施（世帯にアプローチし年代を喚起）
募集パンフレット配布	・多種多様な教室事業の内容を分かりやすく的確にまとめ、教室参加を容易にして動機付けを実施
施設内掲示・情報ブース	・施設利用者に、季節やイベントごとに掲示内容や情報ブースを更新して、教室参加の動機付けを実施
関係施設への協力要請	・県内と近隣地域の施設内に、教室募集要項を設置してもらい幅広い地域から参加者を集めます。
パブリシティの活用	・マスコミの選定と部署を特定し、紙面内容にあったニュースリリース原稿の作成と効率的な配信を実施

【形態別の受付方法について】

事前申込型（コース型）教室

○県民への周知に合わせ申込期間（2週間程度）を設定し、応募を募ります。申込期間終了後、定員を超える応募があった教室では、厳選な抽選（コンピュータによる無作為の選出を基本とし、人気の高い教室については過去の参加履歴を基にして、県民の教室参加機会に対し平等性と公平性を担保します。）を実施します。

○当選された方には教室の詳細を記載した通知をお送りします。落選された方については、他の教室のご案内とともに落選の通知をお送りします。（同時期に複数の教室を実施する場合には、応募の際に第3希望までを募り、教室参加への間口を広げます。）

○定員に満たない教室に関しては、追加募集の周知を行い教室開始まで参加者の募集を募ります。定員に満たないまま教室が開始となった場合については、参加者の了承のもと期の途中からでも参加を可能とします。

※コース型教室については、「体験参加」枠（プログラム内容及び参加率によって参加可能人数を設定）を設け教室内容の広報・宣伝及び参加者の内容理解を促し、参加率の向上を図ります。

当日申込型

○各教室の開始前30分前より総合受付にて申込先着順での参加受付（記名等）を実施し、定員に達した時点で受付を終了します。定員に満たない場合は、教室開始後も参加受付を継続し途中参加も可能とします。

【教室の料金について】

現教室事業や周辺施設で実施している状況を踏まえながら、新たに提案する教室については、1回とプログラムの内容に合わせて料金設定をおこないます。

教室形態	1回当りの参加料設定
事前申込方	
当日参加型	

【指導員について】

教室事業を実施していく上で、指導員の担う役割は、事業プロセスを左右する大切な要素のひとつとなります。

指導員の持つスキルや認知度が県民（参加者）の満足度に反映するため、事業の特性（目的・実施フィールド・種目・参加人数・対象者・使用用具等）を十分に考慮し、安全・安心を優先しながら各事業に合わせた指導員の確保・配置を行います。

また、目的・種目により関係団体へ指導員派遣等、連携を図りながら、県民による事業の展開を図り、地域力(人的資源)の活用と共に地域指導員の育成、地域での活動の活性化を促進します。

教室事業に携わる指導員の教育制度・育成プログラムについては、これまで培った経験と実績を基に指導者育成研修会を実施し指導員の育成、スキル向上を目指します。

【事業実施時の安全管理について】

（参加者及び指導者の安全確保）

安全・安心の確保は、事業への参加やその先の継続を促す上で、大きな要因であり、指導者においても、自己防衛さらには事業を継続していくに当たり、十分に留意するものと認識し、施設スタッフ・指導スタッフによる事業調整会議において十分な協議を行いしっかりとリスクマネジメントによる安全確保の徹底を実現します。

- ・事業において考えられるリスク・参加者の過失によるもの・指導者の過失によるもの
- ・事業に内在する危険性によるもの・施設・設備・環境の不備によるもの

（事業のリスクマネジメント）

事業内容（特性）について十分な理解を持ち「種目・目的」「対象者・人数」「フィールド環境」「指導者レベル」等に着目しリスクアセスメントを行います。抽出したリスクを事前対策による回避に努めるとともに、事後対応策を整備し安全に安心して参加できるよう努めます。

種目・目的	技能向上・自己修練・健康増進・レクリエーション・講座・環境保全・使用器具・運動強度
対象者・人数	年齢・性別・体型・身体能力・経験（初・中上級）・人数・グループ・不特定
フィールド環境	屋内外・フロア・広さ・天候・気温室温・照度・配置物・施設状態
指導者レベル	年齢・性別・経歴・経験・所持資格・危機管理能力・代行

(緊急時の対応・連絡体制の確立)

教室実施の緊急時（災害・事故）にも、館長を中心とした施設全体の危機管理体制の方針に基づき行動しますが、参加者の安否確認や避難誘導、傷病に対する応急処置等については担当指導員が中心となり対応します。

事業開始前に行う、館長と担当指導員の打合せにおいて、緊急時の対処方法を定め、報告・連絡系統や対応手順を確認しておく他、参加者への当選通知（事前申込型）や参加受付時（当日受付時）、教室初回のオリエンテーション時に体調管理や使用施設の状況を書面又は口頭で説明し危機管理の啓蒙を行います。

(事後の対応と再発防止対策)

事故発生時には被害者の救護を最優先に対応するとともに被災（害）者となった方への配慮（速やかな見舞い、関係情報等の説明）を心がけます。

災害や事件・事故等により施設に被害があった場合には、館長を中心に県及び関係機関と協議を行いながら復旧・修復作業を進め、利用者ならびにスタッフへの安全が確認された後、事業を再開します。

また、発生した事象の規模に関わらず、その一連の内容（発生から回復までの対応）を記録として残し、再発防止に努める他、危機管理マニュアルの改定を行い、危機管理体制の強化に努めます。

(保険によるリスクヘッジ)

各事業において施設管理者はもとより指導者、参加者に対し適切な保険加入を行い、災害・事故・盗難等に対してリスク移転を図り、参加者だけではなく指導者に対しての安全を図ります。

◆イベント・講座について

より多くの方に武道館に足を運んでもらえるよう、イベントや各種講座を行います。武道館利用者や町の道場で普段から稽古に励んでいる方の成果を発表する機会として、シンコースポーツが主催する大会や、競技に携わる方（現役の競技者・指導者・愛好家）向けの競技力向上のためのセミナー、世界で活躍する一流の競技者を招いた講演会・トークショー、県民の未病を促進する健康づくりセミナーなど、多種多様な行事を行います。（イベント・講座については自主事業計画書をご参照ください）

◆付帯サービス事業

【運動（武道）用品等の販売】

タオルやシャツなどの日常的なものから、運動用具、栄養補助食品などの販売を行います。施設に置いていないものはカタログでの対応も検討しております。

【レンタルロッカーの設置】

常連層や中心に、施設ロッカーの個人使用（専用使用）の要望があるものと考えています。そこで、利便性の向上として、個人専用ロッカーの貸出サービスを実施したいと考えております。また、岸根公園内でジョギング・ウォーキングをされる方に、武道館のロッカーの貸出やシャワーの利用（有料）もできるサービスの提供も考えております。

神奈川県立武道館 事業計画書

(6) 利用料金の設定、減免の考え方

【ア 利用料金表】

(7) 施設利用料金

区分		午前9時から 午後9時まで	午前9時から 午後零時まで	午後1時から 午後5時まで	午後6時から 午後9時まで
柔道場 剣道場	(現行条例規定利用料金 の上限額)	1試合場につき 4,750円	1試合場につき 1,660円	1試合場につき 2,120円	1試合場につき 1,660円
	平成30年度利用料金	4,740円	1,650円	2,110円	1,650円
	(条例改定案)	4,830円	1,690円	2,150円	1,690円
	利用料金				

小道場	全面				
	(現行条例規定利用料金 の上限額)	5,690円	2,120円	2,610円	2,120円
	(平成30年度利用料金)	5,680円	2,110円	2,600円	2,110円
	(条例改定案)	5,790円	2,150円	2,650円	2,150円
	利用料金				
	半面 (現行条例規定利 用料金の上限額)	2,850円	1,060円	1,310円	1,060円
	(平成30年度利用料金)	2,840円	1,060円	1,300円	1,060円
利用料金					

弓道場	12人立 (現行条例規定 利用料金の上限額)	9,390円	3,440円	4,150円	3,440円
	(平成30年度利用料金)	9,380円	3,430円	4,140円	3,430円
	(条例改定案)	9,560円	3,500円	4,220円	3,500円
	利用料金				
	6人立 (現行条例規定 利用料金の上限額)	4,700円	1,720円	2,080円	1,720円
	(平成30年度利用料金)	4,690円	1,720円	2,070円	1,720円
	(条例改定案)	4,780円	1,750円	2,110円	1,750円
利用料金					

会議室	大会議室 (現行条例規 定利用料金の上限額)	1時間につき	230円
	(平成30年度利用料金)		220円
	(条例改定案)	1時間につき	230円

神奈川県立武道館 事業計画書

	利用料金		
	小会議室（現行条例規定利用料金の上限額）	同	120円
	（平成30年度利用料金）		110円
	（条例改定案）		120円
	利用料金		

(イ) 照明設備利用料金

柔道場 剣道場	（現行条例規定利用料金の上限額）	1 試合場 1 時間につき	340円
	（平成30年度利用料金）		200円
	（条例改定案）	1 試合場 1 時間につき	340円
	利用料金		

小道場	全面（現行条例規定利用料金の上限額）	1 時間につき	470円
	（平成30年度利用料金）		280円
	（条例改定案）	1 時間につき	470円
	利用料金		
	半面（現行条例規定利用料金の上限額）	同	240円
	（平成30年度利用料金）		140円
	（条例改定案）	同	240円
	利用料金		

弓道場	12人立（現行条例規定利用料金の上限額）	同	700円
	（平成30年度利用料金）		410円
	（条例改定案）	同	710円
	利用料金		
	6人立（現行条例規定利用料金の上限額）	同	350円
	（平成30年度利用料金）		210円
	（条例改定案）	同	350円
	利用料金		

【イ 利用料金設定の考え方、理由】

平成31年10月に消費税率が改定されることから、利用料金の一部を変更することをご提案させていただきます。消費税率が改定され（支出の増大）、指定管理者の負担も増大することで、安易にコストの削減をすることで、利用者（県民）へのサービスの低下が懸念されます。ご提示された神奈川県立武道館条例の改正案に従い、改訂される条例の上限額の範囲内で利用料金の一部に対して値上げすることをご提案させていただきます。

（利用料収入に対する考え方）

神奈川県立武道館では、利用料金制が導入されており、指定管理者の努力による利用料収入の増加は指定管理者還元される「インセンティブ」を高めるものになっており、結果として利用者へのサービス向上し県民のメリットに繋がると考えております。利用者数増加による利用料収入の増加を更なるサービス向上策（備品の更新、修繕含める）への投資していく、好循環の運営を目指していきます。

【ウ 減免基準表】

区分		減免割合
1	県が武道に関する体育行事を行うために利用するとき	免除
	その他現指定管理者が特に必要と認めるとき	
2	市町村が武道に関する体育行事を行うために利用するとき	5割 (1/2に減免)
	体育の振興を図ることを目的とする公共的団体で、県又は市町村の区域を単位として設立されたものが青少年を対象とする武道に関する体育行事を行うために利用するとき	
	小学校、中学校、高等学校又は中等教育学校（特別支援学校の小学部、中学部又は高等部を含む。）が児童又は生徒を対象とする武道に関する体育行事を行うために利用するとき	
	その他現指定管理者が必要と認めるとき	
3	県内の大学が学生を対象とする武道に関する体育的行事を行うために利用するとき	2割 (4/5に減免)
	体育の振興を図ることを目的とする公共的団体で県又は市町村の区域を単位として設立されたものが県民又は地域住民を対象とする武道に関する体育行事を行うために利用するとき	
	その他指定管理者が必要と認めるとき	

【エ 減免基準の考え方、理由】

指定管理者の変更に伴う安易な制度の変更は、いたずらに利用者の混乱を招くことになり、サービスの低下を招く危険性があります。減免行為については、現状の基準が、神奈川県立武道館が公の施設の機能を果たす上で重要な役割を果たす目的のもとで規定されていると考えております。よって、減免基準については、現行の基準を踏襲します。

I サービスの向上

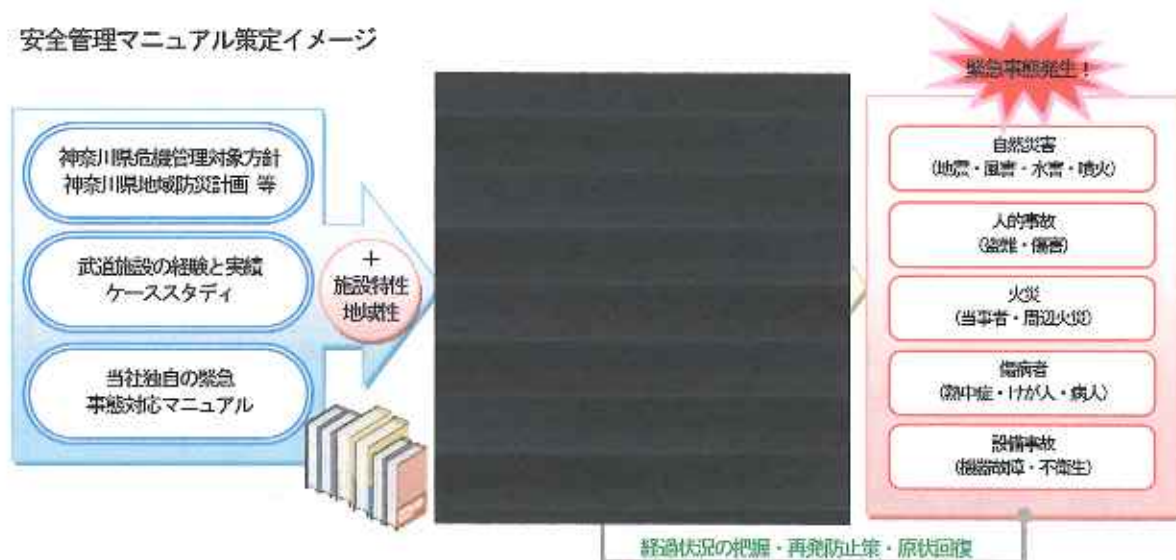
4 事故防止等安全管理

(1) 武道に起因する事故や熱中症等の危険性を鑑み、指定管理業務を行う際の事故防止等の安全確保に関する取組内容

【安全管理マニュアルの策定】

当社では、利用者の事故（怪我や熱中症等）の他、盗難・自然災害・設備事故・個人情報の漏洩等への危険性に対して、事前に対策を練ることが、神奈川県立武道館において重要な安全確保に繋がると認識しております。これらの事象に対しては迅速かつ効果的な対応を実現させる為、「神奈川県危機管理対処方針」「神奈川県地域防災計画」などを踏まえ、当社の実績とノウハウを踏まえた「神奈川県立武道館安全管理（危機管理）マニュアル」を策定・運用し、安全確保水準の向上を図ります。

安全管理マニュアル策定イメージ

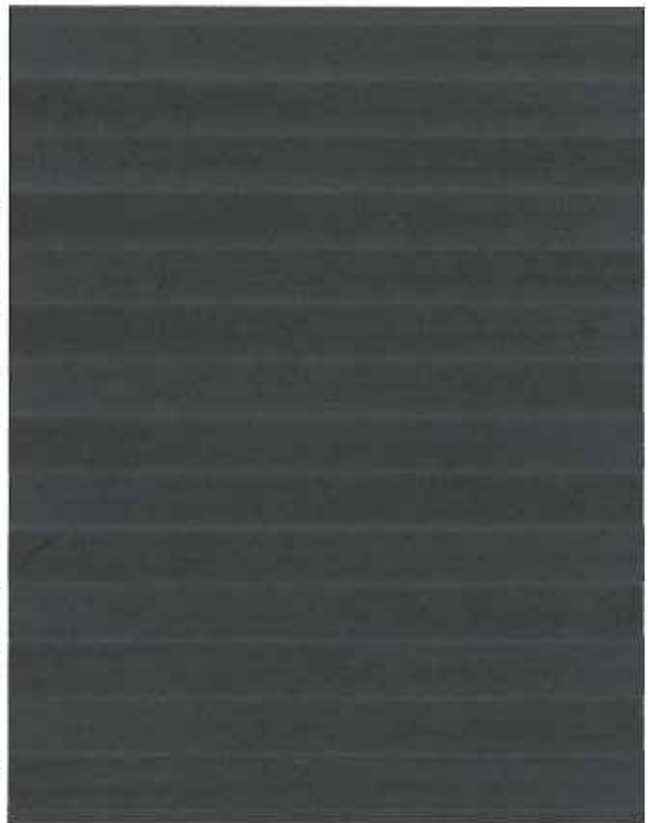


【マニュアルの要素】

緊急事態が発生する要員としては、地震・台風・豪（大）雨・暴（強）風・土砂災害等の自然災害（被害規模：大、発生頻度：低）及び、人身事故、設備事故、金銭・盗難などの人的事故（被害規模：小、発生頻度：高）などがあり、それらの事象の違いによって異なる発生防止策、発生後の対応を行う必要があります。

安全管理マニュアルには、当社がこれまでの経験で蓄積してきた豊富なケーススタディを含め、あらゆる危機に対応できる体制の整備と、スタッフの能力向上に寄与するものとします。

この安全管理マニュアルに従い、事故を発生させない為の対策や、緊急事態を想定した訓練を実施し、危機発生時に適切な対応が取れる体制づくりに努めます。また、神奈川県、横浜市及び地域防犯組織、関係機関、他の主要施設との連携を図りながら、緊急時の対応組織・連絡体制の整備を行ってまいります。



【事象別の安全対策の構築】

災害や事故など想定される事象ごと、神奈川県立武道館の施設機能ごとに、想定される災害・事故の減少・原因に対する具体的な安全対策を取り決め、有事に備えます。また、それぞれが日々の運営業務にどのように生かされているかを検証していくことが、利用者本位の安全対策であると考えております。



【安全教育・訓練に対する考え方】

災害や事故発生等の緊急時に、利用者の安全な場所への誘導や障害物の撤去等迅速な対応ができる体制を確立するために、県・横浜市や消防署等関連団体と連携しつつ防災訓練を定期的に行い、緊急時の実践的な職員研修を行っていきます。

ケガ・熱中症等傷病者の発生時に、救急隊員に引き継ぐまでの応急手当が施せるよう、館長・副館長は赤十字救急法指導員の資格を取得し、スタッフに対して日常的に研修を行います。また、スタッフ全員が AED を含めた一次救命処置の講習会を受講し救命の能力を身につけるほか、熱中症や頭部外傷などへの応急手当の技術研修を日常的に行い、安全な施設運営の体制を整えます。

【安全教育・訓練の実施計画】

◆武道に起因する事故への対策

(独)日本スポーツ振興センターの調査によると、武道実施時における事故は球技など他のスポーツ種目に比較して高頻度に発生をしております。その中でも、施設が原因となって起こる事故が多いのも事実です。当社は、日々の点検で以下の項目を確認し、施設瑕疵による事故の防止を徹底します。

講堂	状態	被害例	予防策
柔道場	畳の隙間・ずれ	指の捻挫 骨折 転倒による頭部外傷	
	畳の劣化・破損	指の捻挫 手足の裂傷 爪の剥離 転倒による頭部外傷	
剣道場・小道場	床面の不具合	指の剥離 足指の裂傷 刺傷	
	真剣のオイルが床に散布	転倒による骨折	

◆熱中症への対策

近年の猛暑により、熱中症発症による事がたえません(総務省の調査では、平成 30 年 5~9 月に神奈川県内で 4790 人が緊急搬送)。特に武道では、室内の競技とはいえ胴着などで熱が体内にこもりやすく、熱中症発症の危険が高い競技であるといえます。

今後も夏の猛暑が予想されるため、利用者への注意喚起を促すとともに、熱中症対応マニュアルを整理しスタッフへの危険察知や対応について研修も行います。

(2) 事故・不祥事・災害等の緊急事態が発生した場合や安全管理の妨げとなりうる事案を認知した際の対応方針

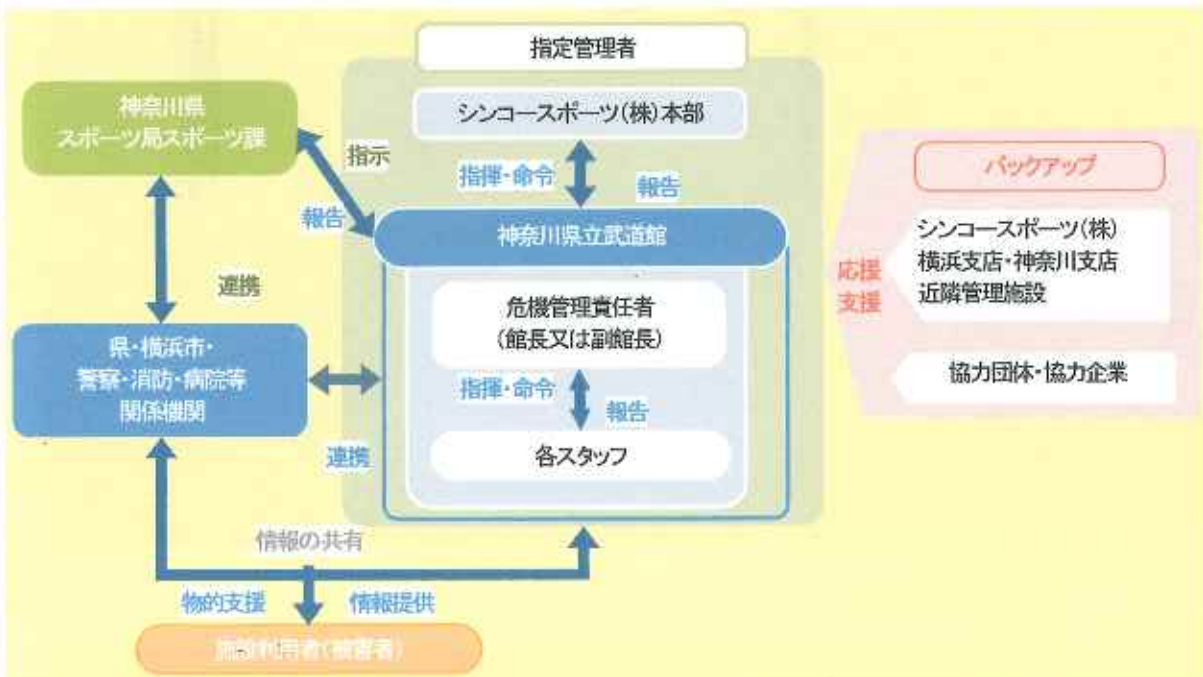
◆危機管理体制

緊急事態発生時には、安全管理マニュアルに基づき迅速且つ適確に発生後の情報収集を行い、それらを基に判断と指揮を実行できる危機管理体制及び連絡体制を確立することが重要です。

館長を危機管理責任者とし、緊急時における情報管理や、対処（収集・判断・指揮）の流れを一元化することで、混乱の無い対応を実現します。

危機管理責任者は被害の抑制と事態の収拾に努めると共に、県や関係機関、当社本部へ事故発生時の一報及び経過・処理後の報告を行い、連携を取りながら対応していきます。

また、事故発生時には被害者の救護を最優先にした対応を心掛けるとともに、状況に応じ、応援も受入れ、事態の収拾に努めます。



【自然災害発生時の対応】

神奈川県立武道館は、（現指定管理者が県と横浜市との取り決めに基づき）災害時には横浜市の避難地・避難所及び緊急物資集積所となる地域の防災拠点として重要な役割を果たす施設です。災害発生時には利用者及び地域住民の生命を守ることができるよう、「神奈川県・横浜市地域防災計画」など防災に関する指針や、市町の「防災・洪水ハザードマップ」などに基づき作成された「神奈川県立武道館危機管理マニュアル」に則った適切な対応をとっていきます。

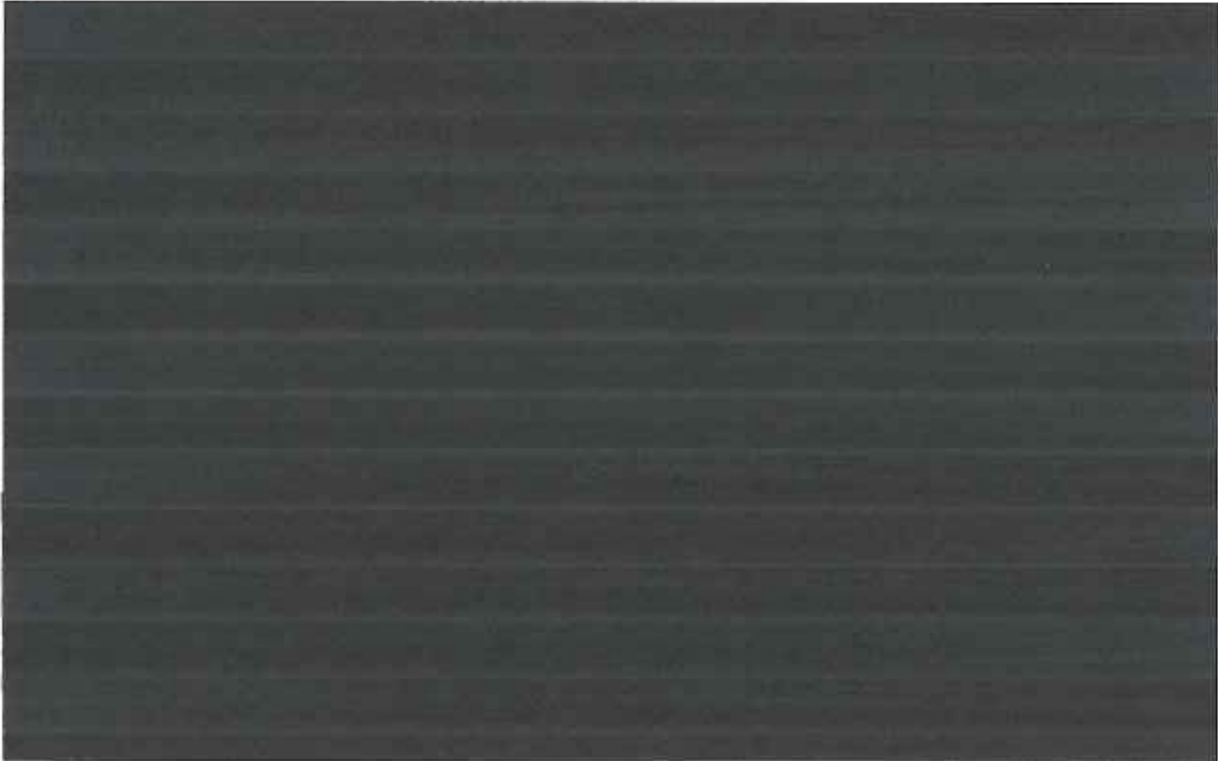
【平常時の防災対策】

緊急時に備えるため、平時から「危機管理マニュアル」に沿った予防策の検討や防災関連施設の点検・準備を行うとともに、定期的な防災訓練（年2回以上）の実施により緊急時のスタッフの対応能力向上に努めます。

【平常時の防災対策】

災害発生時の現地体制では、人命救助を最優先にする対応を大原則とします。神奈川県立危機管理マニュアルに基づき、台風・地震・豪雨などの異常気象により、損壊・出水・倒木などの災害のおそれがある時は、施設内外を巡視して利用者に避難を促し、被害の拡大を未然に防止します。

実際に出水や施設の損壊があった場合は、職員の安全と緊急性を考慮した上で即時または翌日に対応します。そして災害や事故が発生した場合には、以下のような緊急対応を実施します。



【自然災害発生時の具体的な対応】

(台風・豪雨・大雷等)

危機管理体制	危機管理の対応
[Redacted]	[Redacted]
[Redacted]	[Redacted]
[Redacted]	[Redacted]
[Redacted]	[Redacted]

(地震)

危機管理体制	危機管理の対応
<p>[Redacted Content]</p>	<p>[Redacted Content]</p>

【災害時の施設転換・活用】

災害発生時に防災拠点としての機能を適切に発揮することが出来るよう、神奈川県及び消防・警察等の関連団体の指導のもとに、地域防災計画に準拠した災害時の施設機能の有効利用（転換）計画を事前に作成します。防災訓練時にはこの計画を活用し、事前のシミュレーションを入念に行うことで、有事の際に適切な運用が可能となり、地域住民の混乱を防止し、より多くの人々の生命や生活を守ることができるようになります。

【スタッフによる救援活動（ボランティア）】

大規模災害発生時には、非難拠点のスタッフとして神奈川県及び横浜市に最大限の協力をを行います。災害発生時には集合可能なスタッフは全て施設に集合できるよう事前に教育を行います。発生現場では、神奈川県及び横浜市の指示のもと危機管理責任者が指揮をとり、食事の提供・安否確認・施設環境の維持や避難生活中のエコノミークラス症候群防止のための運動支援、地域住民・避難民の生活の支援や警察・消防等関連団体のバックアップを無償で実施します。また、台風・大雨・大雪等の警報発令時には、業務期間外（夜間）に待機スタッフを配置し、神奈川県と連携をとりながら警戒態勢を整えます。

◆その他の緊急事態への対応

インフルエンザをはじめとする流行病・伝染病については、保健機関等からの情報提供をいただきながら、その動向を周知する他、流行時には来館者・従事者への対処案内・指導を徹底します。また、施設においても洗面所には常に手洗い用の石鹸を用意することはもちろんのこと、消毒用アルコール等の常備を行い、迅速な対応を実現させ、安心して施設を利用していただけるよう努めます。



緊急事態の際に、利用者に外国人や障がい者、高齢者が含まれていた場合の対応方針

◆ 外国人への対応

外国人への緊急時で特に不安になるのが「言語」と考えております。落ち着いた行動が取れるように、普段から表示する避難経路に外国語の標記にしたり、緊急時に多言語に翻訳できる機器の導入も検討します。

外国人利用者に向けた対応例
避難経路を多言語で表示
翻訳機能があるメガホン設置（検討）
従業員のスマートフォンに翻訳アプリを導入

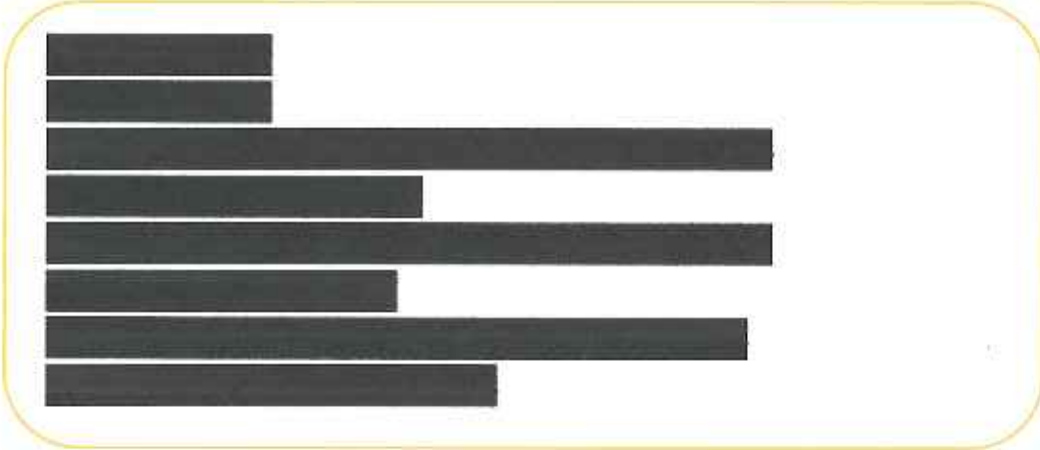


◆ 障がい者・高齢者への対応

平成 23 年 3 月に起き東日本大震災など、大規模な災害時に障がい者や高齢者の被災は若年層や健常者と比較して 2 倍以上であったと言われています。大規模な災害が発生した際は、障がい者や高齢者をまず非難できるスペースを確保することが大切であると思います。その為に、普段から通路や出入口付近に十分なスペースを確保すること、段差などつまづくものがないか、確認をします。障害者福祉施設や高齢者福祉施設の専門機関と普段から連携を図り、災害時の対応など情報交換する機会も設けたいと考えております。

◆ 合同避難訓練を実施

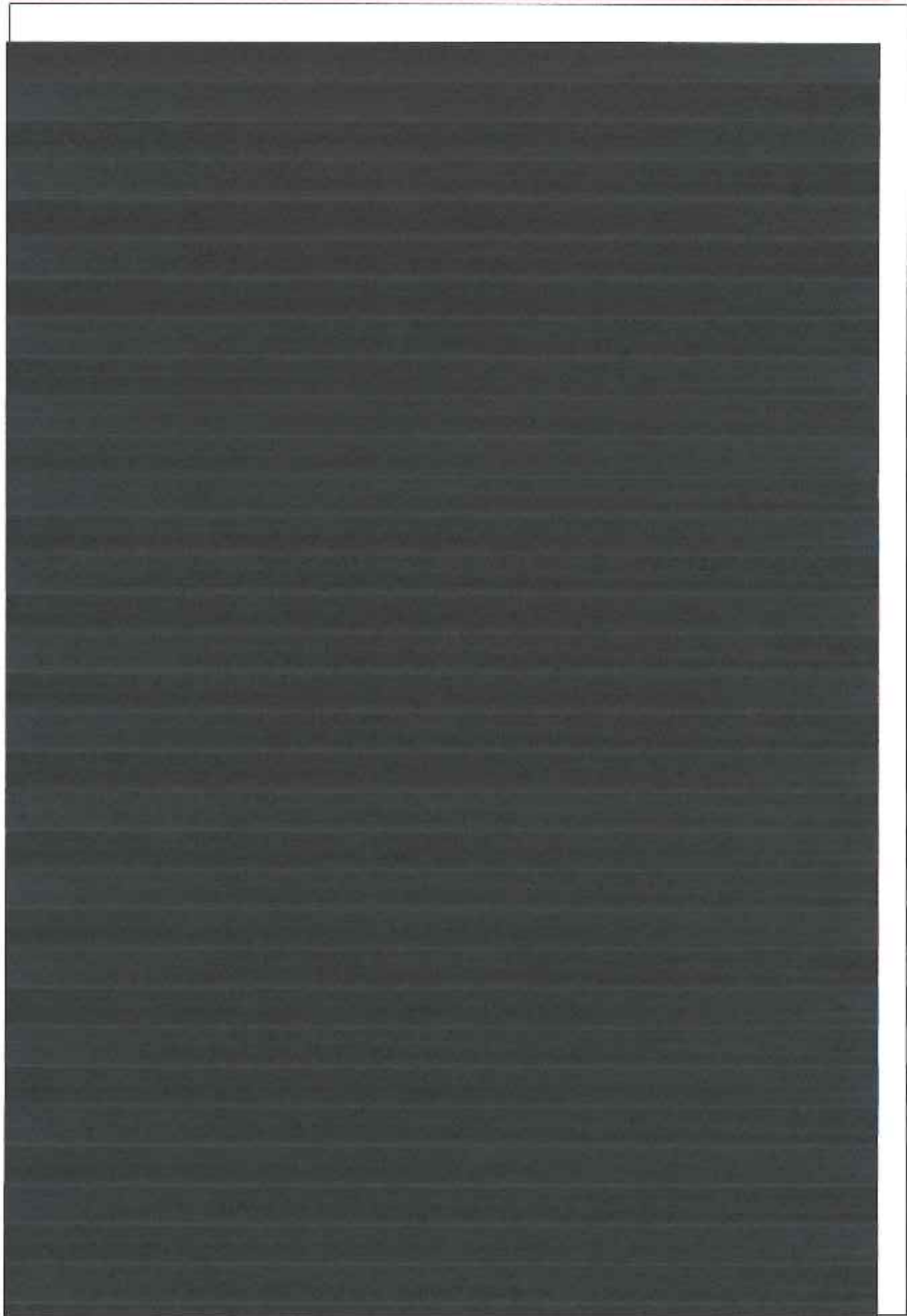
当社が定期的に行う避難訓練に、上記の配慮を必要とする方にも参加してもらい、合同訓練を実施します。実施後に以下のような課題点についてフィードバックを行い、安全管理マニュアルに追加し、要配慮者に向けた避難体制の確立を目指します。



緊急事態発生時の県及び地元自治体等との連携についての考え方

当社はこれまでに、東日本大震災（平成 23 年 3 月）をはじめ、下記の通り全国の自治体で多くの自然災害を経験してまいりました。その際には、当社が運営する施設が避難所として開設され、当社のスタッフがボランティアとして各自治体と協力して、地元住民の方の支援を行ってまいりました。それらの経験から、日頃から行政をはじめ、警察や消防等の関係機関との連携をとることの重要性を学んできました。神奈川県立武道館を運営するに当たり、神奈川県を始め、横浜市等の地域の関係者と協力し、前項までに記載した訓練実施はもちろんのこと、緊急事態発生時には、全面的にご協力することをお約束します。





(3) 急病人等が生じた場合の対応

◆急病人等発生時の対応

急病人や転倒事故など、人名に関する緊急事態が発生した場合は、情報収集をはじめとして発生現場に急行し、被害者の救護、救急車の養成を行うなど、被害者の救護を最優先に行います。同時に、スタッフは自身の安全、並びに周囲（他の利用者など）の安全を確保し、二次災害の防止をはかります。

当社は、有事の際にも適切な救命処置が取れるよう、施設に従事する全てのスタッフに対し、AEDを含めた一次救命処置についての研修を定期的実施します。館長・副館長は、スタッフに正しい技術・知識を普及させる為、救急法指導員の資格保有者を配置します。

非常時・緊急時であっても、被害者のプライバシーについて配慮し、救護活動をするうえで知りえた個人情報保護に努めます。



【傷病者の救命・救護措置】

傷病人（ケガ・病人）を発見した（または通報を受けた）場合、直ちに現場に急行し、傷病状態の確認を行うとともに、119番通報を行います。その後、傷病者の状況に応じ、止血処置、胸骨圧迫（心臓マッサージ）、AEDの使用、人工呼吸等の一次救命処置を施します。

傷病者の意識がなく、同行者もない場合は、必要に応じて手荷物・ロッカーを確認し、身元の紹介を行います。それ以外の場合は（個人情報保護の配慮から）消防署を通じ、搬送病院や氏名等の確認を行います。

（発生の報告）

危機管理責任者（館長）は被害者の救護を迅速に対応・指示するとともに、県スポーツ課や当社本部へ事故発生の一報及び処理後の報告を行います（所定の事故報告書へ記載）。また、事件性のあるものは警察へ連絡し、調査に全面的に協力します。

（原因究明・再発防止措置）

発生現場においては、直ちに利用制限や必要な修繕などの再発防止措置を講じます。また事故状況の記録は必ず取り、事故原因を明確にするとともに、スタッフ間で共有して運営改善に繋げていきます。

【スタッフへの研修】

緊急時には、1秒でも早く心肺蘇生法の開始、救急隊への引継ぎが人命救助を左右します。迅速な救命と救急隊員に引き継ぐまでの応急手当が施せるよう、館長・副館長は業務開始までに赤十字救急法指導員の資格を取得します。また、スタッフ全員がAED取扱を含めた一次救命処置の講習会を受講し救命の能力を身につけるとともに、月に1度、全員に一次救命処置の研修を行います。





5 地域と連携した魅力ある施設づくり

(1) 地域人材の活用、地域との協力体制の構築及びボランティア団体等の育成・連携の取組内容

地域社会との結びつきは、指定管理者にとって極めて重要なことです。地域社会に根ざした活動を進める指定管理者でありたいとの願いから、積極的な連携と相互交流を深めていきたいと考えております。当社が行う指定管理運営への理解を得るために、地域住民、地域スポーツ関係団体、学校関係施設等との共同作業の実施や、地元企業・商店との協力関係、さらに区内公共施設との連携で事業を開催するなど、地域住民との「パートナーシップ」を重要な要素と捉えた施設運営を行います。

当社は地域団体との連携のなかに「利害問題がなく、互いに尊重し合える関係」でありたいとの願いがあります。事業の共同開催やイベントコラボなどを積極的に実施し、互いに発展できる関係、互いに刺激し合える関係を目指していきたいと考えております。また、良いところはどんどん学ばせていただくという姿勢のもと、より良い相互関係を築いてまいります。

◆県内の地域社会とのネットワーク構築

公共施設はその特性・用途ごとにその地域に根ざし、多くの県民や利用団体と密接なつながりを持っておりますが、その一方で利用者が一部の住民・利用者に限られているという課題点があると考えております。

地域社会の基本単位とも呼ぶべき「コミュニティ」と「公共施設」との連携を図るには、相互における情報の共有化が必須となります。住みよい地域社会づくりのため、県民相互に理解を深め、交流イベントの開催、施設及び事業活動の認知度の向上、県民活動情報の収集及び提供の環境整備など、地域の話題づくりへの貢献をしたいと考えております。それぞれの事業を実施する際には、一方通行の事業運営は避け、「意見収集」「情報公開」「共催事業」を心掛けるなど、地域との協働・連携をスタート地点とした企画の立案をいたします。

また地域的連携と人的交流が連動するよう、教室・イベントの共催企画やサークル情報ブースの共有化等、地域ネットワークの形成に取り組んでまいります。インターネット等便宜的・効率的なものだけでなく、人と人とのつながりで育むちからが本当の地域連携であると考えます。例えば、パンフレット・リーフレットやイベント案内の近隣施設への相互配置・更新を含めて、顔と顔が会える機会を大切にいたします。

◆地域連携の具体策について

[Redacted content]



【教育機関への協力】

神奈川県教育委員会をはじめ、県内のあらゆる教育委員会の活動にご協力いたします。職場体験やインターンシップ、授業の一環で行う実習等については積極的に受け入れます。また、平成 24 年より中学校で武道必修化による教員の研修や、教員採用試験を目指す学生の二次試験対策としての場所の提供、講習会の開催も検討します。

【神奈川県立武道館周辺で現在行っている地域活動について】

当社は、神奈川県立武道館と同じ横浜市港北区にある「港北スポーツセンター」の指定管理者として、防犯パトロールへの参加、養護学校生徒のインターンシップの受け入れ、福祉施設が製造した食品の販売など、様々な地域活動を行っております。県立武道館においても県の施設の指定管理者として、上記のような活動を横浜市外（県内の各市町村）へ広げていきたいと思っております。

(2) 地元企業への業務委託等による迅速かつきめ細かいサービスの提供に向けた取組内容

◆県内事業者の積極活用

当社は第三者委託の選定や、物品調達が発注先を検討する際の基本的な考え方として“地産地消”を掲げております。地元事業者が発注選定要件の優先性を設け、運営上必要な業務や物品に関する発注を行うことにより、地域経済の活性化に貢献したいと考えております。

これまでの指定管理運営で、業務発注・物品購入についての調達基準を定め、その基準に則り協力事業者を選定してまいりました。しかしながら、特別な技術が必要な業務に県内事業者が存在しない場合は、出来るだけ近隣の事業者との連携を図ってまいります。

地元事業者との信頼関係構築により当施設の発展だけではなく、“新たな地域コミュニティの形成”“地域社会の活性化”等、良い相乗効果が生まれると確信しております。地域社会から認めていただくことにより県内で開催される様々なイベントや行事に参加する機会に恵まれ、さらなる地域貢献にもつながるものと考えております。

【県内事業者が発注するメリット】

県内・近隣事業者へ発注するメリットとしては、地域経済の活性化はもちろんですが、（設備の不具合や在庫不足等）緊急対応の依頼、運営上では自主事業への協力依頼や意見交換など心強い協働・連携が可とだと考えます。

県内・近隣事業者のうち、県内施設等に管理業務・納入品における実績がある事業者については、経験上のノウハウ、危険予測・不具合箇所の見地、調達品における安定供給などの面を考慮して発注を検討します。