

I サービスの向上

(7)ー6 高齢者、子育て・働き世代、LGBT 等への配慮

高齢者や子育て・働き世代、性的マイノリティ（LGBT）等利用者の持つ多様性に対応により、多くの方が利用しやすい（アクセシビリティの高い）環境整備に向け様々な取り組みを行います。

高齢者に対する配慮



介助の補助



子育て世代に対する配慮



子どもの安全

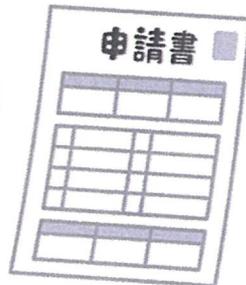


ベビーカー預かり

LGBTに対する配慮



LGBT 研修



性別の自由記入欄

情報提供における配慮



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

(8)手話言語条例への対応

【神奈川県手話言語条例・神奈川県手話推進計画に対する理解】

神奈川県では平成 26 年に「神奈川県手話言語条例」を制定し、また、平成 28 年には「手話推進計画」を策定し、手話の普及等を推進することにより、「ろう者とう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」を目指し、取り組んでいます。

本施設運営にあたり、県の代行者である指定管理者として、県の定める条例および計画内容を理解して、**手話を必要とする人々に対する体制の整備及び手話の普及**に努めます。

◆神奈川県手話推進計画におけるの3つの方向性

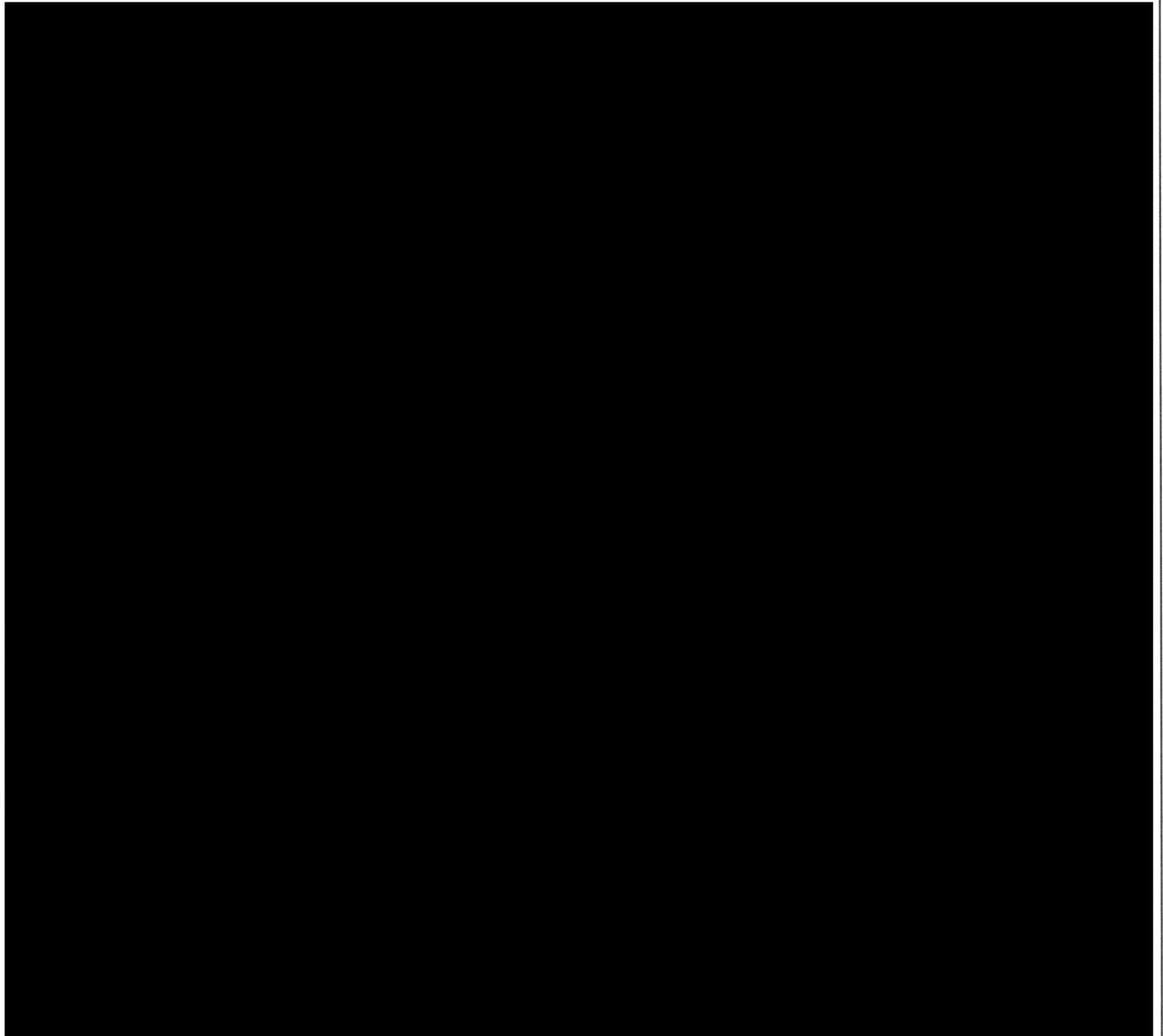
- 1 手話の普及
- 2 手話に関する教育及び学習の振興
- 3 手話を使用しやすい環境の整備



(8)－1 施設の特徴に合わせた具体的な取組み

取組み内容	
教育研修の実施	・スタッフが講習会やセミナーへ参加することや、講師をお招きし手話への理解を深めること、また学習冊子や動画等を通じた学習機会の提供
ろう者が利用しやすい環境の整備	・窓口での手話・筆談対応、ピクトグラムによる案内表示 ・気軽に筆談を申し出ただけのように「耳マーク」を掲示
情報発信	・手話推進計画リーフレットの配架やポスター掲示 ・学習用動画(県作成)の周知 ・HPやSNSを活用した講習会等の情報の発信
手話言語国際デーにおける啓発活動	・毎年9月23日の「手話言語国際デー」に合わせ、本施設でもポスター掲示やパネル展示など啓発活動

I サービスの向上



【具体的な取り組み実績②（施設環境の整備）】

ろう者が利用しやすい環境の整備		
わかりやすい案内表示	ろう者に限らずだれもが一目で施設や利用方法を理解できるように、わかりやすいピクトグラム(絵表示)による案内表示を充実させるとともに、使用器具には番号での表示を行うなど、分かり易さを重視した案内表示を充実させます。	
耳マーク ハートプラス マーク	耳の不自由な方が気軽に筆談を申し出ただけのように「耳マーク」を掲示するとともに、スタッフが簡単な手話にて対応します。また、内部障がい者・内臓疾患者といった「目に見えない障がい」を持つ方も安心して利用できるよう配慮します。	

## I サービスの向上

### 4 事故防止等安全管理

#### (1) 武道競技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

通常、施設で起こりうる多くの事故による被害の拡大には、それらの**前触れ・兆候**があり、兆候をつかみ切れず積み重なることで事故という形で「**現象**」へとつながってまいります。発生した事故の裏側には「原因」隠れており、兆候を早期に発生し対策を講じる、万一事故が起こってしまった場合にはその原因を調査・分析することで多くの事態は回避することができます。

当社では、「**安全管理マニュアル**」を基本としながら、スタッフの「**観察力**」を鍛えることで想定外の状況を含めた施設を把握し、事故の発生防止と被害抑制に努めてまいります。

それらの実践として各スタッフによる営業時間前後、及び営業中に巡回点検を行い、見通しが悪い・滑り等の**不具合箇所の発見や、早期対応**を図ります。

スタッフの危機管理意識の向上については、研修による養成や啓発、日頃の業務における個々の能力向上により、「兆候・現象・原因の特定」を認識した事故発生防止と被害抑制に有効な体制を構築します。

#### (1) - 1 安全管理マニュアルの策定

当社では、本施設を含めた多様な施設をお預かりする中で、**〃〃〃〃〃〃**の対策に取り組んでいます。

リスク要因となる異常が確認された際には、迅速かつブレのない対応を行うため、策定した「**安全管理マニュアル**」に沿った行動をとります。マニュアルの整備は基本的なことではありますが、危機管理上、最も必要なことであると考えております。

例えば、平成 23 年に起こった東日本大震災をはじめ、想定を超えるリスクが発生することがあっても、基本的な行動は変わることなく、指定管理者が主体的にリスク低減を図れるツールであり、**マニュアルに基づいたロールプレイ（訓練）**を繰り返し行います。

マニュアルは近年の気候変動や各自治体の指針、計画を踏まえて豊富なケーススタディを加えたものとし「実際に役立つ・使える」ことを重視しています。

## I サービスの向上

### (1)－2 初動対応と指針について

事故・異常発生直後の初動時における対応は、迅速な「情報伝達」と混乱のない「情報管理」を行うことが重要です。「安全管理マニュアル」の整備に合わせ、県及び関連機関を含めた緊急状況下の「**タイムライン（事前行動計画）**」を整備することが重要な役割であると考えております。

タイムラインとは、事故が発生したことを想定して、関係する諸機関が連携して想定を共有し、どの「時系列」で「どの団体」が「何を行うか」という観点で実際の行動と主体を整理しておくことが重要であると言われています。

本施設の安全管理マニュアルについては、施設のみの視点ではなく、関係する各所を意識することも重要な点です。

### (1)－3 熱中症対策

大規模改修を経て柔道場、剣道場等には空調が配備されましたが、屋外とつながっている弓道場には配備されておりません。また、真夏日には本施設に来館するための移動負担等により、施設内で熱中症を発症する恐れもあります。

当社では、熱中症予防運動指針（JSPO 日本スポーツ協会）で示されている対策や、他全国管理施設で実施している対策を実施することで、熱中症防止に努めます。



#### ◆具体的な予防策

- ・受付時の注意喚起／こまめな水分・塩分補給の推奨／施設内巡回強化
- ・氷嚢、氷、保冷剤、三角巾、タオル等の配備／移動が困難な場合は車いす等の活用



## I サービスの向上

### (1) - 4 武道に起因する事故事例

武道に起因する事故としては、「競技中の接触や転倒」「畳や床面の不具合」「備品（弓矢等）の不具合」等、それぞれの種目特有の事由があります。当社は**全国各地での武道館運営の経験・実績**を基に、**様々な事例及び防止策を共有**することで、各事象に対する予防対策を施します。

I サービスの向上



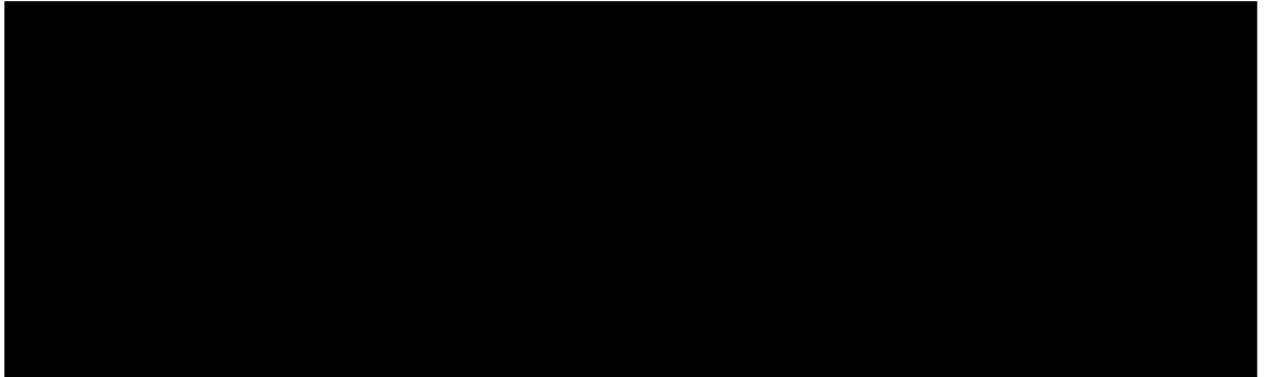
## I サービスの向上

### (1)－5 安全管理教育・訓練について

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、**赤十字救急法 救急員の資格取得**や、消防本部の実施する**救命講習の受講**などにより、エイドスキルの向上を図ります。

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、救命救急法・A E D 取扱い等不測の事態に備えての研修**を実施します。

また、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。



### (1)－6 保険加入によるリスクヘッジ

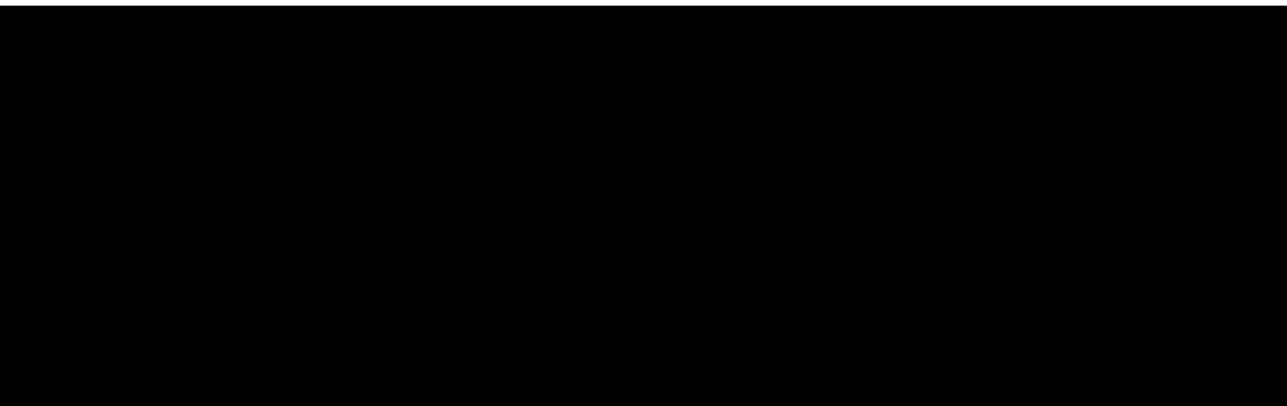
施設の管理運営を行うにあたって、団体利用や個人利用される幅広い年代の多様な方の利用が想定されます。

当社は、これまでの施設運営経験をもとに指定管理者業務に内在する損害賠償リスク（どの施設でどのようなケガや事故が発生するか）を洗い出し、その特徴に応じた適切な保険加入により、被害を受けた方へ十分な賠償能力を担保し、財務上運営が行えない事態に陥らないようにすることで県民から安心して任せいただける管理者となるようにいたします。



**万一のケガや事故でも、被害にあわれた方の不安にならない備えをします。**

**事故防止に絶対の自信を持っています。  
それでも万一に備えます。**



上記は指定管理者での業務遂行時に加入することがある保険の例です。本施設での保険加入にあたっては、これらからリスクとして見込まれる分野に加入します。

I サービスの向上

4 事故防止等安全管理

(2)-1 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

(2)-1-1 危機管理マニュアルの運用

「神奈川県地域防災計画」、「神奈川県水防計画」「港北区防災計画」等の関係指針・計画・条例及び、他施設での管理運営の中で培った経験や実績や事業体各社のノウハウを踏まえ策定した「**危機管理マニュアル**」の運用を持って、各施設のリスクマネジメント（安全管理・危機管理）を行います。

危機管理マニュアルでは、緊急的に起きる事象を人的要因によるもの（犯罪等の事件・ケガや設備事故等）と自然災害（地震・風水害・火災・落雷・降雪・噴火等）に分類し、事前対策（発生防止策）及び発生時の対応を定め、有事の被害抑制・迅速対応・早期復旧の実現に向け備えます。

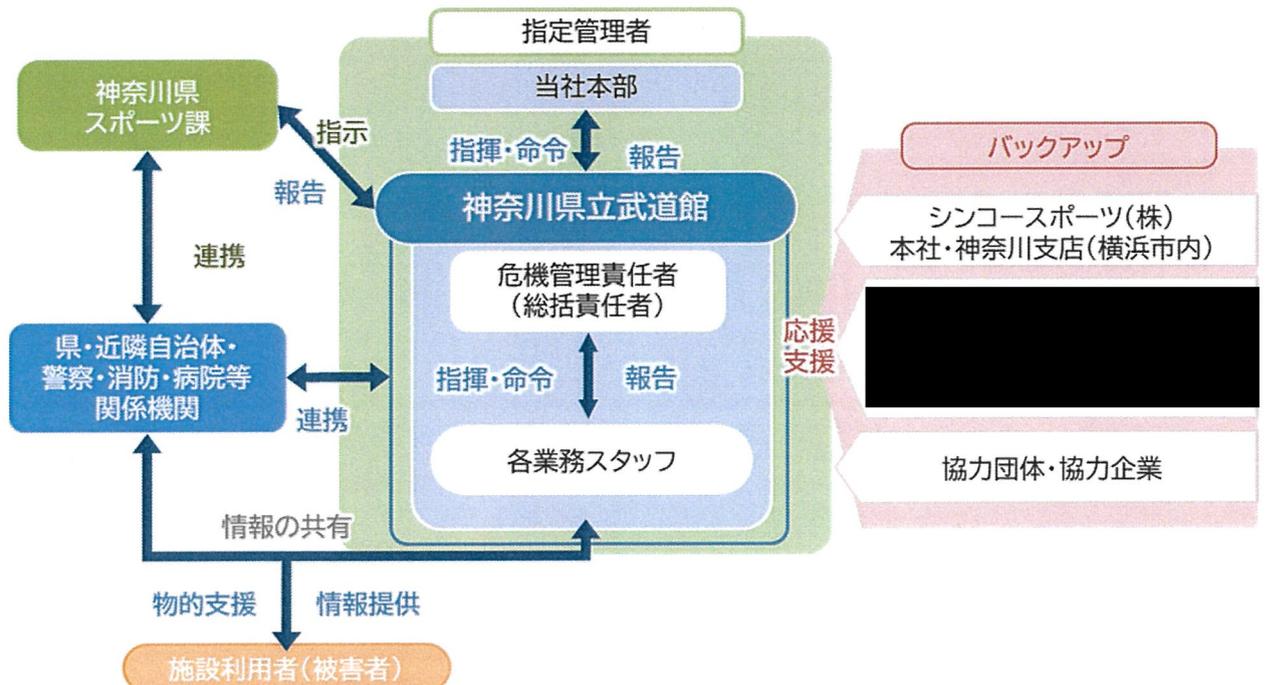
(2)-1-2 危機管理体制

緊急時には、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（下図参照）を確立します。

体制の特徴として、総括責任者（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ます。状況に応じ、県内近隣拠点からの応援も受入れ、事態の収拾に努めます。



## I サービスの向上

### (2)-1-3 バックアップ体制の充実

必要に応じ即座に現場急行できる万全のバックアップ体制が構築されております。本施設で緊急事態が発生した場合にも、これまでの指定管理者の経験に基づき、迅速な対応を取ることが可能です。

日常から施設間での情報共有を図ることで意識啓発を行い、緊急時には県内の多くの事業所からの応援のもと、以下のフローチャート基準での対応を取っていきます。また、機械警備会社との連携体制も整備された、二重のバックアップ体制が構築されております。

### (2)-1-4 自然災害発生時の対応について

災害発生時は人命救助を最優先にする対応を大原則とします。台風・地震・噴火などの異常気象により、損壊・火災・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、スタッフ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。災害や事故が発生した場合は、以下のような緊急対応を実施します。