

I サービスの向上

【盗撮対策】

館内は原則として、撮影を禁止します。特別な理由により、撮影を希望する方には事前に県と相談し、申請が許可された場合は、申請書へ記入・提出いただき、許可証（ネックストラップ）を付けていただくことで一般の方と区別します。



【閉館時の防犯対応（機械警備）】

閉館時間に関しては、**機械警備会社**へ委託することにより、防犯・火災・設備異常等について常時監視し、緊急時における体制を構築し、異常発報時の初動対応にあたります。

緊急時発生時には警備員が現地確認後、総括責任者へ連絡、対応必要との判断であれば施設スタッフが現地へ出動し、警備員と共に状況確認及び町担当者への連絡・報告書の提出を行います。

【犯罪の無い地域社会づくりへの貢献】

地域における自主的防犯活動の促進・支援、犯罪に強い環境づくりを提供するために、「**子ども 110 番の家**」活動を積極的に行います。

「子ども 110 番の家」は、子ども達が危険に遭遇したり、困りごとがあるとき安心して立ち寄れる民間協力の拠点として、各種被害防止の面からも有効です。

万一の際にその機能を果たすため、一連の対応（①子どもの確保 ②状況の聞き取り ③警察への通報 ④保護者・学校への連絡）ができるように、スタッフに対応方法を周知します。



I サービスの向上

(1)－5 ごみの収集・分別などの省資源化・リサイクルへの取り組み

【廃棄物の適性分別】

排出元での容易な分別を可能にすると同時に、分別に対する意識を啓発するため、ゴミ分別 BOX に分別ポスターを掲示していきます。また施設内で発生した廃棄物については、スタッフが項目ごとに再分別を行い、リサイクル率の向上に繋がります。

【備品類のリサイクル】

県内外の武道・スポーツ施設において（武道備品・トレーニング機器などの）備品・機器類の相互リサイクルを積極的に推進します。

【リサイクル活動への協力】

地域のリサイクル活動に協賛し、資源の有効利用とリサイクル情報の交換を行ってもらい、ごみリサイクル意識の向上に協力します。

(1)－6 修繕について

本施設は、昭和 57 年の開設後約 40 年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、引き続き可能な限りの長寿命化を図っていきます。

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、迅速に貴県担当者に報告し、来るべき時期に備えた管理を行います。

【今後の修繕対応について】

年度ごとの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計画の見直しを行います。

修繕の必要な項目を明確にした後、修繕の難易度、金額に応じ、貴県が負担する大規模な修繕（30 万円以上の修繕）は、次年度予算申請時期に協議を行います。

ただし、可及的に対応を要する場合は、指定管理者の責務として一時的な処理・対応を行い、貴県とは事後協議とさせていただきたいと考えています。

I サービスの向上

(1) - 7 受付業務について

【受付業務における基本的な考え方】

本施設の設置目的・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（e-kanagawa）」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いただきます。

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 剣道場 小道場	4・5・6月	2/21～末日	3/1～9	3/10	3/11～15	3/16～利用前日
	7・8・9月	5/21～31	6/1～9	6/10	6/11～15	6/16～利用前日
	10・11・12月	8/21～31	9/1～9日	9/10	9/11～15	9/16～利用前日
	1・2・3月	11/21～30	12/1～9	12/10	12/11～15	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11～15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

【利用の許可・承認】

指定管理者としての業務の一つに「施設の利用許可・承認及び利用の取消・停止」があります。県の代行者としての責任感及び危険性を十分認識し、「公平性・平等性」を最重要点とした業務を引き続き行います。

利用許可・承認

県の代行として、施設の設置目的をふまえ、利用申込者に対する施設の利用許可・承認を行います。

入場料の免除・減免利用への対応

条例・施行規則に則り、条件を満たす団体に対し事前の利用承認を行います（県及び県内関係団体の主催事業や、その他県知事が特に必要と認めるときは入場料の免除等を行うことができる。

利用許可の停止・取消

武道館における秩序または風俗を乱し、または乱す恐れがある団体・利用者に対し、入場の拒否または退場を命じます。

利用許可の停止・取消を行う事例

- ・疾病にかかり他の使用者に影響を及ぼす恐れがある者
- ・他人に危害を及ぼし、または迷惑となる物品を携帯し、もしくは動物類を同行する者
- ・成人保護者の付き添いがいない小学校就学前の者
- ・酒気を帯びていると認められる者
- ・その他管理上、支障があると認められる者

I サービスの向上

(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)

【安全対策・事故防止の考え方とポイント】

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。そして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と考えています。

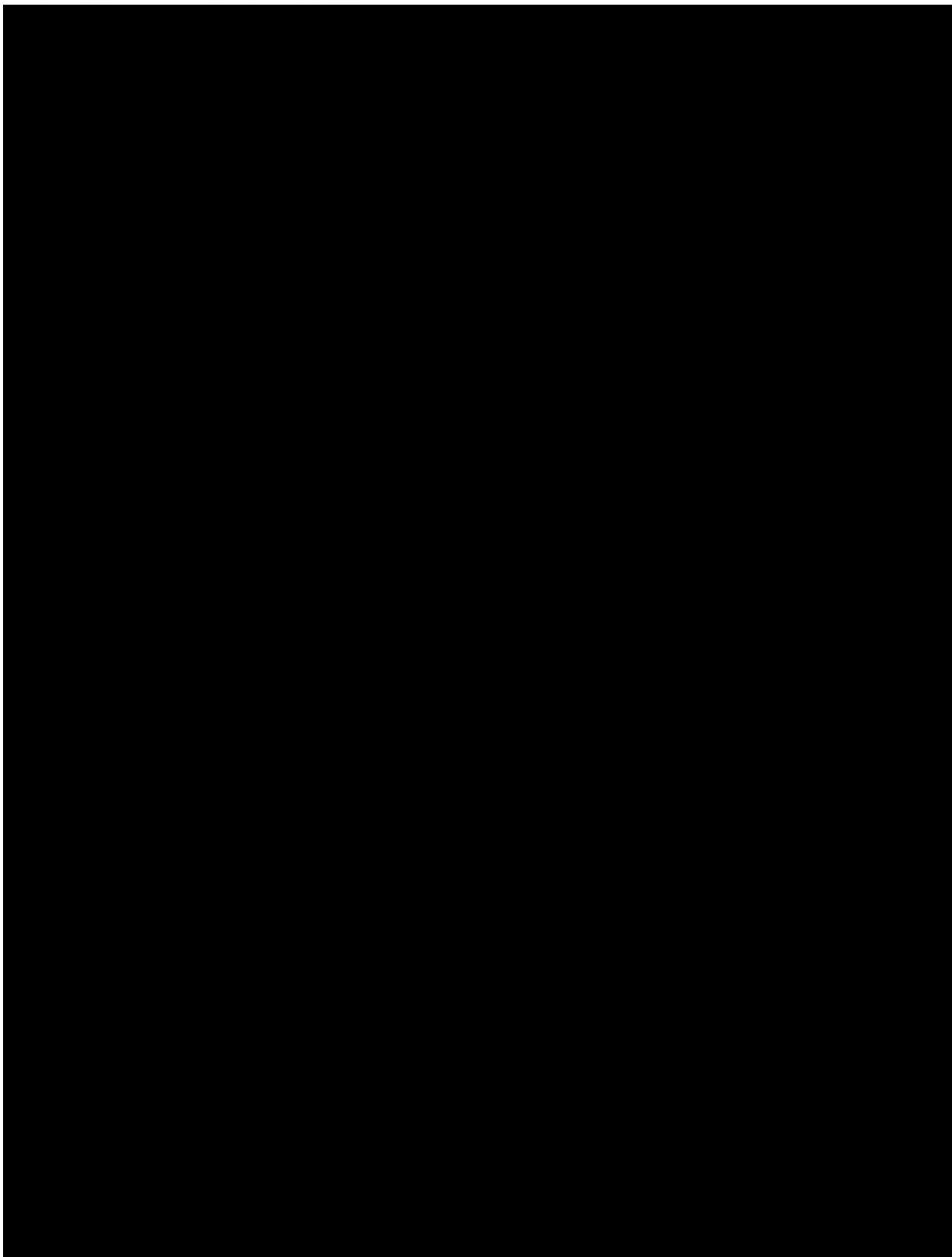
当社は「安全管理マニュアル」により事故防止対策を行いますが、（マニュアル化された業務の履行だけではなく）「兆候・現象・原因」の関連性を認識し、日常的に施設の利用状況を把握する“観察力”を身につけることが緊急事態発生の防止と被害の抑制に最も有効だと考えています。

施設スタッフは、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、営業中における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、周囲からの見通しを確保するなど、事件・事故の未然防止に努めます。

安全対策責任者（総括責任者：館長）は、施設スタッフへの教育・指導、定期的な研修により危機意識を養成し、セーフティチームを交えた運営会議や研修で危機管理体制への啓発を行い、日頃の業務から「兆候・現象・原因」の関連性を認識した、事故発生防止と被害抑制に有効な体制の実効力強化を図っていきます。

I サービスの向上

(2)-1 安全管理体制の整備



I サービスの向上

(2)-2 保険によるリスクの最小化

施設の安全管理を万全に実行したとしても、予測不可・不可避な事故や災害が起こることは十分考えられ、その損害に対し、指定管理者が「第一義的な賠償責任者」の対象になることも想定されます。

当グループは、それらの損害賠償責任や、（利用許可や料金徴収を含めた）運営に関するリスクなど、広い業務を行う指定管理者に内包されるさまざまなリスクに対応した『指定管理者総合賠償プラン』から必要な補償内容を選定・加入し、そのリスクの最小化を図ります（加入を想定する保険内容は、P65 参照）。

(2)-3 危機管理体制

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、市内近隣拠点からの応援も受入れ、事態の収拾に努めます。

(2)-4 バックアップ体制の充実

当社の神奈川支店

をはじめ、市内・県内管理施設では、人員を多数抱えています（300名以上）。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（コミュニケーション）を図ることで意識啓発を行い、緊急時には市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。

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に関する取組の実施方針、内容等

本施設の設置目的である「武道の普及と振興」を図るために、第一に取り組むべきは地域の皆様に武道に触れていただくことだと考えます。そのために、武道を始めるきっかけ（＝武道の入口）として、**武道教室**や**武道にまつわるイベント**を積極的に実施します。

さらに、武道に触れるあるいは興味をもつきっかけとなるよう、健康づくり事業や文化事業も実施することで、本施設に足を運んでいただくこと（**施設の利用促進**）につながる事業も積極的に推進します。

そして、施設を訪れた人々がより快適に、集中して武道や運動に励んでいただけるよう**施設の環境整備**にも力を入れる等、これまで積み上げてきたノウハウを活かし、利用促進に取り組んで参ります。

(1)―1 武道の普及と振興に向けた具体的な取り組み

① 武道教室、一般稽古の実施 ※詳細は P29～32にも記載 **継続 新規**

当社は、現指定期間において []、様々な「武道教室」や「一般稽古」を実施しています。

「武道教室」については、主に初心者を対象に**武道をはじめの入口**として、基本的な動作や武道の楽しさを体感してもらえる内容で実施しています。

さらに、[] **武道に触れるすそ野を広げる**ような教室運営を意識して実施致します。

これらの「武道教室」をきっかけとして、**より深く武道を理解し、継続的に極めていく場**として、「一般稽古」を実施します。一般稽古は、基本的な動作に加えて、参加者の希望や実力に応じてレベルアップを図っていくことが出来る内容となっております。



I サービスの向上

② 武道体験、武道指導者研修会、武道錬成会の実施 ※詳細は P29～33にも記載 **継続**

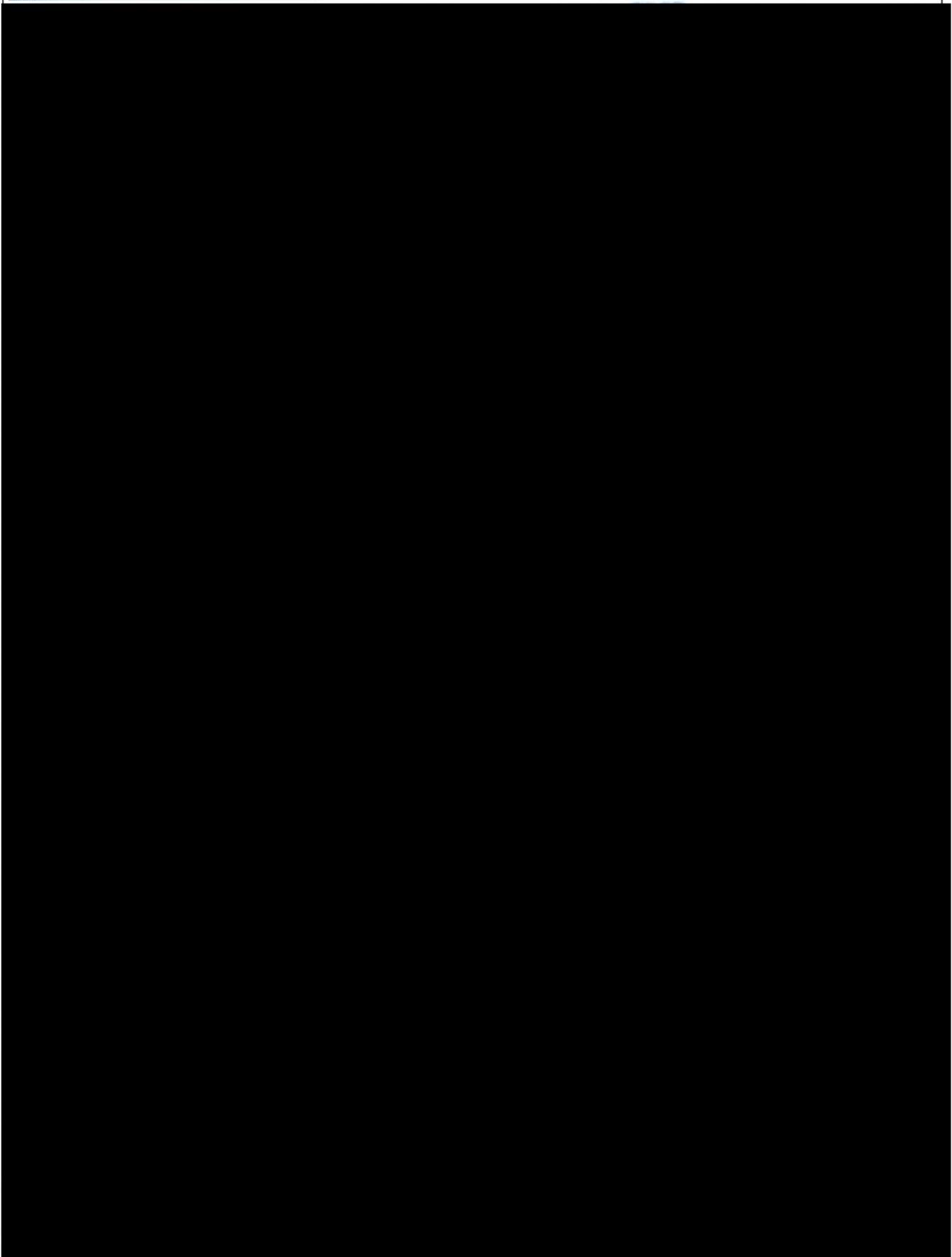
①に記載の武道教室・一般稽古を中心として武道の普及・振興を図るために、「武道体験教室」「社会体育武道指導者研修」「武道錬成会」を実施します。

これまでの実績を踏まえ、それぞれの目的を正確に理解した上で、
進めてまいります。

③ 指定管理者主催イベントの開催 ※詳細は P40～42にも記載 **継続 新規**

各種武道教室や研修会等の実施に加え、当社独自のイベント（自主事業）を開催します。**全国及び県内武道施設における管理実績やコネクション**を活かし、武道に興味をもつきっかけや、競技力向上につながる機会を演出します。

I サービスの向上



I サービスの向上

⑪ 貴重品ロッカーの設置 継続

利用者が安心して施設を利用いただけるよう1階ロビーに貴重品ロッカーを設置しております。特に大きな大会やイベント開催時には不特定多数の方々が施設に訪れますので、防犯対策を施すことで武道に集中できる環境を整えます。

