

利用者対応・サービス向上の取組

(5) 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

○ アンケート調査によるニーズの把握と迅速な対応

・常時配架の簡易アンケート ・年2回の詳細アンケート ・教室等参加者様アンケート
・信頼関係に基づいた利用者様とのコミュニケーション

心地よい、安全・安心
クオリティーの高い施設運営

迅速な対応で、利用者様から信頼される指定管理者を目指します。

- ・利用者様からの要望を積極的に把握、検討し改善すべき点は、**速やかにサービス向上のために反映**します。予算が必要なものについては、次年度予算に反映させます。また、アンケート内容は**データベース化**します。
- ・修繕については、安全第一を基本に県スポーツ協会が実施できるもの、県へ依頼するものを選別し、迅速に対応します。
- ・アンケートは**紙ベース**と**インターネット**両方から実施できるようにします。
- ・アンケート結果を「**利用者様の声掲示板**」に張り出し利用者様のスポーツ会館に対する関心を高め、改善するべきは改善できるように取り組みます。



○ 窓口への要望とアンケート結果を反映した施設運営と事業展開

利用者様の声を反映し、常に「なぜ」と思う探求心と固定観念にとらわれない柔軟性を大切にしたい視点に立ち、確かな知識と親身な対応で最良な施設運営と、また参加したくなるスポーツ&カルチャー教室を展開し、新たな利用者様・参加者様を確保してまいります。

施設利用に関するアンケート調査は、神奈川県スポーツ推進条例や県の施設に対する考え方に則り、公の施設として様々な皆様が来館されることを認識し、県民の皆様のご意見に耳を傾け、教室参加者様へのアンケートは、事業の内容や実施時間帯など事業運営に対するご意見を広く募ります。これらアンケート結果と窓口への要望などを加味し、職員ミーティングを踏まえて、最良な施設運営と教室等の事業を展開してまいります。

「なぜ（探求心と柔軟性）」を大切に様々な視点に
立った行動と確かな知識と親身な対応で
私たちは実現します！！

**利用者様の「声」に耳を傾けた
最良な施設運営と事業展開**

○ 暴力行為・コンプライアンス相談窓口

当協会では、誰もがスポーツに参加し楽しめる社会の実現を目指し、スポーツ界における暴力行為等の根絶に向け「暴力行為・コンプライアンス相談窓口」を設置しておりますので、**スポーツ会館の利用者様のサークル内などのご相談にも対応させていただきます。**

また、日本スポーツ協会では、スポーツ指導者の望ましい考え方や行動について「スポーツ指導者のための倫理ガイドライン」を作成しておりますので、**受付に設置し、利用者様が閲覧できる体制を整えます。**



<p style="text-align: center;">暴力行為等・コンプライアンス 相談カード</p> <p style="text-align: center;">☆ 相談内容の範囲 ☆</p> <p>(1) 身体的・精神的暴力行為等に関すること</p> <p>(2) 身体的・精神的セクシュアルハラスメント及びパワーハラスメントに関すること</p> <p>(3) ドーピング防止及び薬物乱用に関すること</p> <p>(4) 不適切な経理処理及び不正行為に関すること</p> <p>(5) その他、法令違反に関すること</p>	<p>◆相談窓口ホットライン 045-314-0010 受付時間 火曜日及び金曜日の 9時～16時30分（週2日）</p> <p>◆電子メール soudan@sports-kanagawa.com 受付時間：いつでも受け付けます</p> <p>◆ファックス 045-311-0637 受付時間：いつでも受け付けます</p> <p>◆書面 受付時間：いつでも受け付けます</p>	<p>◆面 会 電話相談日（火曜日・金曜日）に事前予約し、面会日は火曜日～金曜日の9時～16時30分の間</p> <p>(1) 神奈川県スポーツ協会加盟団体の登録者及びその関係者等</p> <p>(2) 神奈川県スポーツ少年団の登録者及びその関係者等</p> <p>(3) 神奈川県総合型スポーツクラブネットワークに加盟している総合型地域スポーツクラブ関係者等</p> <p>(4) 神奈川県スポーツ協会及び加盟団体役員</p> <p>(5) 神奈川県立スポーツ会館利用者</p>
--	--	--

(6) 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

利用するすべての皆様に対し、不便を感じさせることないようにするため、お困りの利用者様がいないかロビーの様子に気を配り、利用者様とのコミュニケーションを積極的に行います。

(具体的工夫や利用者支援の内容)

○ 外国人の方へ

多言語対応ができる**自動翻訳機**を窓口を設置するとともに、日本語以外での案内掲示やパンフレットを作成します。

Security Notice
When you see a suspicious person or a suspicious thing in the sports hall, please notify the staff. We appreciate your understanding and cooperation.
Prefectural Sports Hall

○ 障がい者の方へ

受付では合理的配慮の基本的な考え方をもとに、障がい者の利用を想定して、**車椅子の設置**や**パンフレット等の低層化**、**休憩場所の用意**などで対応します。また、「ともに生きる社会かながわ憲章」の趣旨を踏まえ、窓口には**耳マーク**や**筆談マーク**を表示し、**コミュニケーションボード**や**筆談ノート**を配置するなど窓口で対応できる体制を整え、**簡易な点字案内**等も作成し対応します。



車椅子



サニタリーボックス

そして、病気や加齢により尿パッドや紙おむつを利用している人が安心して来館できるよう、男子トイレにも**サニタリーボックス**を設置しています。

○ LBGTQ+の方へ

LBGTQ+の方へ配慮し更衣室については、空いている部屋などを利用し更衣をしていただき対応します。

○ 高齢者などの方へ

施設内のトイレなど、どこに何があるのかわかり易い表示板を設置し、高齢者の方に対して親切に対応するとともに、受付やトイレの洗面の際に杖が置けるように杖置き場や老眼鏡を設置します。

おむつ替えが必要な方が来館された場合には、新たに設置したおむつ替え台へ案内します。利用者様の特性を理解し、こども連れや妊産婦の方も含めて、快適に施設を利用できるように配慮します。



男子トイレにも設置したおむつ替え台

○ 研修会の実施

職員の理解促進のため、令和4年度に**手話講習会**、令和5年度は**障がい者理解促進研修会**を開催しました。多くの方に普及していくため、近隣連合自治会・町内会、隣接の平沼記念体育館、三ツ沢公園、野外活動センターの職員にもご参加いただきました。

なお、**令和6年度の研修会は、「性的マイノリティに関する内容」**を計画しています。

「ていねいに」「わかりやすい」対応を心がけます！！

外国人の方や障がいのある方は、言葉の関係で不安になることもありますので、イラストや言語を記載した緊急避難用ボードを用意し、コミュニケーションツールとして活用します。

信頼感の持てる対応をします！！

「明確に」「ゆっくり」「ていねいに」「くり返し」相手の意思を確認し、時には、外国人の方や障がいのある方は、言葉の関係で不安になることもありますので、身振りや手振り、コミュニケーションボード、筆談ノート、口の動き等で情報を伝えるようにします。

柔軟な対応をします！！

相手の話をよく聞き、何を困っているのかを明確にします。対応方法がよく分からないときは、一人で抱え込まず周囲に協力を求めます。

想定外のことが起きても、慌てず柔軟に対応します。

(7) 手話言語条例への対応

○ 神奈川県手話言語条例への具体的な取組み

神奈川県手話推進条例は、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また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もとに、推進するために策定されていると認識しております。その取組みの一環として、近隣連合自治会・町内会、隣接の平沼記念体育館、三ツ沢公園、野外活動センターの職員にもご参加いただき、神奈川県手話言語条例の趣旨、内容を理解するため、令和4年度に**手話講習会を開催**しました。引き続き手話講習会を開催することで職員が基本的な手話の習得を目指します。

なお、手話では対応不足となる場合には、**コミュニケーションボード**や**筆談ノート**を配置して聴覚障がい者の方と意思の疎通を十分に図ります。

また、利用者様にも手話に対する理解を深めていただくよう、県で発行している「**手話を学んでみよう**」を窓口で配布及び配架します。

なお、緊急時に放送等を聞き取ることが困難なため、施設のどこで活動しているかを明確に把握し、緊急時には職員が直接知らせに行きます。



「手話を学んでみよう」の配架



コミュニケーションボードの配置

I サービスの向上

4 事故防止等安全管理

日常の事故防止、緊急時の対応

利用者様の安全確保は、指定管理者として**最重要項目**と認識していますので、これまでの指定管理者としての実績の中から、スポーツ会館で発生した事故を検証し、実情に即したガイドラインを作成します。

また、緊急事態発生時においても利用者様の安全確保や公共施設としての役割を遵守し、急病人が発生した際には、職員はもとより、利用者様もAEDなどの救急処置をできる講習会を開催し、非常時に備えます。

(1) スポーツ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

○ スポーツ会館を最高のコンディションでお使いいただきます

- ・開館前後及び開館時間内に館内を定期的に巡回し、危険箇所の早期発見に努めます。
- ・点検基準表を基に、巡回します。
- ・危険箇所がある場合は、利用者様に分かるように表示します。
- ・不具合箇所は、発見後早期に応急処置・修理をいたします。
- ・館内の順守事項を周知し、事前にトラブルを回避いたします。
- ・受付時に利用者様へ声掛けを行います。
- ・館内を巡回し、利用者様とのコミュニケーションを図り、要望、意見等情報収集に努めます。
- ・窓口付近に職員を配置し、不審者の侵入に配慮します。
また、必要に応じ警察等へ通報いたします。
- ・当協会においてもAEDを手配し、**合計2台のAEDを館内に設置し、迅速に対応できる体制**を整えるとともに、全職員が研修し、万が一に備え使用できるようにします。
- ・各部屋にある内線電話のところに**救命の手順のイラストを掲示**し、万が一事故が起きてしまった場合は、職員が到着するまでの間、救命の手順のイラストを参考にいただき、利用者に対応していただきます。
- ・アキレス腱断裂等で歩けなくなった利用者様には**車椅子**を用意しています。また、頭部外傷や脊椎損傷が疑われる場合には、**スパインボード**を使用し安全な場所まで搬送します。

お願い

スポーツ会館内で不審者・不審物を見かけた際は、職員までお知らせください。

ご理解・ご協力をお願いします。

県立スポーツ会館



設置済みのAED



救命手順の掲示

- スポーツ会館における活動中の事故を**データベース化**し迅速に対応します。
 - ・ 県に提出しております事故報告書を分析し、活動時期・時間、活動種目、活動者の年齢層・性別などにおける発生事故の内容やその対処方法などを分析し、全職員が迅速に対応します。
 - ・ 地球温暖化により、気温の上昇が認められておりますので、スポーツ会館では、定期的に体育館、多目的室において熱中症指標計（WBGT）を用いた測定を実施し、現状の環境を把握した上で、利用者様に注意喚起を促します。
 - ・ 光化学スモック注意報が発令された際も同様に利用者様に注意喚起を促します。

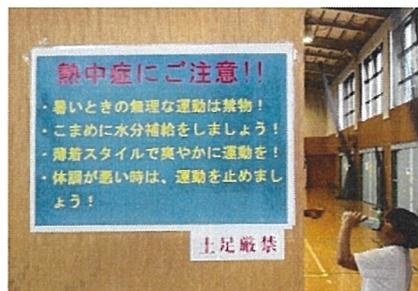
今までの実績と専門知識の反映

スポーツ会館災害対応マニュアル に沿って対応します。

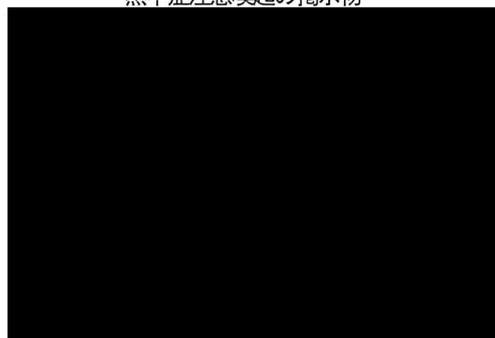
○ 熱中症予防運動指針

WBGT ℃	湿球温度 ℃	乾球温度 ℃	運動は 原則中止
31	27	35	WBGT31℃以上では、特別の場合以外は運動を中止する。特に子どもの場合には中止すべき。
▲	▲	▲	厳重警戒 (激しい運動は中止)
▼	▼	▼	WBGT28℃以上では、熱中症の危険性が高いので、激しい運動や持久走など体温が上昇しやすい運動は避ける。運動する場合には、頻繁に休憩をとり水分・塩分の補給を行う。体力の低い人、暑さに慣れていない人は運動中止。
▲	▲	▲	警戒 (積極的に休憩)
▼	▼	▼	WBGT25℃以上では、熱中症の危険が増すので、積極的に休憩をとり適宜、水分・塩分を補給する。激しい運動では、30分おきくらいに休憩をとる。
▲	▲	▲	注意 (積極的に水分補給)
▼	▼	▼	WBGT21℃以上では、熱中症による死亡事故が発生する可能性がある。熱中症の兆候に注意するとともに、運動の合間に積極的に水分・塩分を補給する。
▲	▲	▲	ほぼ安全 (適宜水分補給)
▼	▼	▼	WBGT21℃未満では、通常は熱中症の危険は小さいが、適宜水分・塩分の補給は必要である。市民マラソンなどではこの条件でも熱中症が発生するので注意。

- 1) 環境条件の評価にはWBGTが望ましい
- 2) 乾球温度を用いる場合には、湿度に注意する。湿度が高ければ、1ランク厳しい環境条件の運動指針を適用する。



熱中症注意喚起の掲示物



日本スポーツ協会「スポーツ活動中の熱中症予防ガイドブック」から引用

○ 職員研修の実施

危機管理研修として神奈川県消防署片倉出張所の所長を講師として招聘し、**全職員**が心肺蘇生法やAEDの技術取得のための「**普通救命講習会**」を受講します。また、火災・災害時の誘導・避難方法などの研修会も同時に行います。

また、外部研修会へ職員を派遣し、他施設の安全対策の取組状況などの情報を収集します。特に神奈川県立スポーツセンター（以下、「スポーツセンター」という。）の運営支援を行う神奈川県スポーツコミュニケーションズの職員とは、綿密な連携を図り、事故防止に向けた情報交換、情報共有を図ります。

○ 有資格者の配置

公認スポーツ指導者の資格を有し、スポーツ指導のみならず救急救護など人命確保についても専門的知識を有している職員や、消防庁が認定している**上級救命技能認定証**を有している職員も配置していることから、スポーツ活動中の事故や震災、災害時には、指定管理運営主任者が中心となり、日本スポーツ協会と公益財団法人スポーツ安全協会（以下、「スポーツ安全協会」という。）が共同で作成した「スポーツ外傷・障害予防ガイドブック」に則り運用し、利用者様の安全確保に努めます。



○ 事故を未然に防ぐ取組み

当協会が自主事業として開催する「**救命講習会**」は利用者様に**無料**でご参加いただき、救急時の対応を理解していただきます。

さらに、**熱中症予防対策**等として、**冷水機**を新たに設置します。

利用者様には、日本スポーツ協会が作成している「スポーツ活動中の熱中症予防ガイドブック」やスポーツ安全協会が作成している「救急ハンドブック」を配付し、熱中症の予防や事故発生時の対応を理解していただきます。



(2) 事故・不祥事・災害時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 —

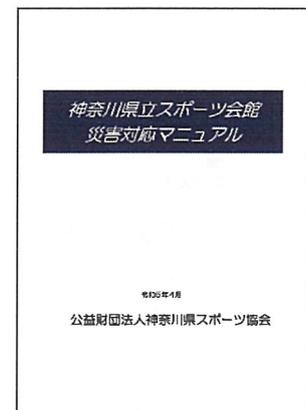
○ 緊急事態への対応方針

スポーツ活動中の事故、災害発生時の事故など緊急事態が発生した際には、利用者様の**安全確保**を第一に優先します。また、災害時の「公的施設としての役割（被災者への対応）」として、スポーツ会館は、**横浜市地域防災計画に定める補充的避難所**と指定されていることや東京ガスの**都市ガス応急災害復旧活動拠点**にも指定されているため、緊急時には県や市の指示に従い対応していきます。

○ 緊急事態時の安全確保

緊急時の対応について、人命の安全と被害の軽減を目的として、「自分たちの職場は、自分たちで守る」という自覚、連帯感に基づき、**自衛防災組織**を設置し、日頃から大地震などの災害に備えて防災の心構えや地域の避難場所、資・機材の状況、危険箇所等について情報を共有します。

緊急時には**スポーツ会館災害対応マニュアル**に基づき、「甲種防火管理者」、「防災管理者」の資格を有している指定管理運営主任者を中心にスポーツ会館内に事務所のある団体と協力して対応します。



○ 自然災害時の対応方針

台風接近等によって特別警報や大雪警報が発令された場合は、利用者様の安全確保のため県スポーツ課とも協議し臨時休館を決定します。臨時休館となった場合、小学生以下のこどもが施設内にいた場合には、保護者へ連絡しお迎えに来ていただきます。その間、施設内に留め置きして、こどもが不安にならないよう職員と一緒に過ごしていただきます。

○ 外国人や障がい者、高齢者に対する配慮

【外国人への対応】

外国人の方でも落ち着いた対応が取れるように、避難経路の表示や案内等には、**外国語表記を導入**します。また、自動翻訳機と拡声器を活用しながら避難誘導に対応してまいります。

【障がい者への配慮】

平成28年に「**スポーツ施設における障害への理解促進講習会**」を開催し、施設利用に際し障がい者への配慮などを学び、施設運営に反映しています。その後、令和4年度には、聴覚障がい者への理解を深めるため「**手話講習会**」を、令和5年度には、「**障害者理解促進研修会**」を開催し、障がい者の特性や

配慮のポイントを学び、実際に車椅子を体験し、障がい者目線も体感しました。

緊急事態の際には、初級パラスポーツ指導員の有資格者を中心に介助等を全職員で対応していきます。また、**耳マーク**や**筆談マーク**を窓口へ掲示し聴覚障がい者に不安を与えないよう、コミュニケーションボード等も積極的に活用し対応していきます。

【高齢者などへの対応】

高齢者への方の対応として、段差がある場所は案内板等で表示します。そして、案内板等は、イラストを使い表示を大きくすることで、誰が見てもわかりやすい工夫をしています。

子どもへの対応として、怖がらせないようにし避難誘導をしていきます。また、妊婦の方で特に妊娠中・後期では、お腹で足元が見えず、また身体が思うように動かないことから転倒などの危険があるため、職員が先導し避難誘導していきます。

相手の「人格」を尊重し、相手の立場に立って対応を！！

災害時には、誰もが動揺しています。そのようなときこそ、「あたたかい」「ていねいに」「わかりやすい」対応を心がけます。特に外国人の方や障がいのある方は、言葉の関係で不安になることもありますので、災害時に必要となるイラストや言語を緊急避難用ボードとして常備します。

困っている方には進んで声かけを！！

障がいの有無や種類は見た目だけで明確に判断することはできませんので、避難誘導をする際に、困っていそうな状況が見受けられたら、速やかに適切な対応をするようにします。

また、非常時の緊急カード等の有無を確認し、持っている場合は障がいの有無や種類、緊急連絡先等を確認します。

コミュニケーションを大切に！！

コミュニケーションが難しいと思われる場合でも、敬遠したり分かったふりをせず、「明確に」「ゆっくり」「ていねいに」「くり返し」相手の意思を確認し、信頼感の持てる対応をします。

身振りや手振り、コミュニケーションボード、筆談ノート、口の動き、手話等で情報を伝えるようにします。

柔軟な対応を！！

相手の話をよく聞き、何を困っているのかを明確にします。対応方法がよく分からないときは、一人で抱え込まず周囲に協力を求めます。

想定外のことが起きても、慌てず柔軟に対応します。