

(7) 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、高齢者等誰もが円滑に施設利用するために、コミュニケーションの工夫や支援を行います。

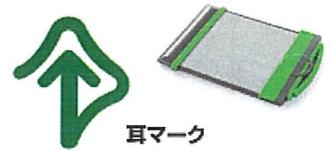
■ユニバーサルサービス

利用される方に公平でよいサービスを行うためにユニバーサルサービスに取り組みます。

	内容	対象
あいさつ	職員による元気でさわやかな挨拶と暖かい笑顔でお迎えと見送りを実施します	全ての来館者
受付	筆談ボード、拡大鏡等の準備「耳マーク」の掲示	障がい者 高齢者
案内・誘導	不安を感じさせないよう、案内誘導や車いすの介助を行います	障がい者 高齢者
その他	幼稚園児や小学生低学年の対応は目線を低くし、ゆっくりとわかりやすい会話の実施	子ども対応

■具体的対応な対応

- ☺ 耳マーク掲示、筆談ボード、車椅子の設置などを行い、ハンディキャップのある方にも対応できるようにします。
- ☺ 案内サイン、利用ルール、注意書き等を多言語表記とします。



対象	コミュニケーション具体策	備考
外国人	HPの多言語化	充実
	対応マニュアルの作成	英文
	通訳機（ポケトーク等）の利用	多言語
障がい者	HPの読み上げ機能、文字拡大、画面の色対応	充実
	職員のサービス介助士の資格取得	
	障がい別対応の検討（マニュアル化）	
高齢者	職員のサービス介助士の資格取得	
	拡大鏡の設置	
	文字の大きなパンフレット設置	



■研修・講習会

職員には年2回研修を実施します。研修は「ビデオ」の活用やOJTで行います。



(8) 手話言語条例への対応

■神奈川県手話言語条例への対応

神奈川県手話言語条例の趣旨、内容を理解し、公共施設の運営管理者として以下を実施します。

実施項目	内容	時期
職員の手話研修の実施	受付職員を中心に手話の研修を実施します	2回/年
必要な場合手話可能者の配置	ろう者参加の教室、運動利用では手話可能者（将来は職員も目指す）	
手話対応の啓発ポスター作成	施設が対応を実施していることを示しろう者の施設利用を促進する	

神奈川県手話言語条例（抜粋）

4) 県民、事業者の役割

- ア 県民は、手話に対する理解を深めるよう努めるものとする。
- イ 手話を使用する者は、県が実施する手話の普及等に関する施策に協力し、手話の普及に努めるものとする。
- ウ 事業者は、ろう者に対しサービスを提供するとき、又はろう者を雇用するときは、手話の使用に関して配慮するよう努めるものとする。

(5) 手話推進計画

- ア 県は、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、手話推進計画を策定し、実施しなければならない。
- イ 県は、手話推進計画の策定又は変更するときは、県民の意見を聴き、反映するように、必要な措置を講ずるものとする。

施設対応施策

- ◆ 職員の手話研修の実施
- ◆ 必要な場合手話可能者の配置
- ◆ 手話対応の啓発ポスター作成



4 事故防止等安全管理

(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

■スポーツに起因する事故等の理解

スポーツに起因する外傷、障害等の防止及びこれらの軽減を図ることは、安全な環境のもとで日常的にスポーツに親しむために不可欠です。また、事故・外傷・障害等の防止や軽減を図るためには、用具の安全性を確保することや、実技指導にあたるスポーツ指導者が、必要な知識・技術を習得して指導に活用することが重要と考えています。

***施設では「事故 0」を14年間継続しています。**

■事故防止等安全管理に関する方針

- ☞ 事故を起こさないためのあらゆる活動、対策を実施する
- ☞ 管理者、利用者が連携・協働した事故防止活動を行う
- ☞ 安全管理者を配置し、巡回点検、指導等を徹底する
- ☞ 事故等の予兆となる軽微な事象も配慮した管理を行う

■安全管理責任者の配置

施設長を安全管理責任者に任命します。
安全管理の責任

を有し、ミーティング等で安全に関する事項の確認、伝達を行います。また、毎月安全会議（運営会議の一部）を開催し、管理を徹底する責任を持ちます。

■安全監視員を配置し巡回や啓蒙活動の徹底

- ・ 日常の点検・巡回の中で、潜在的な危険箇所を発見し、その修正や明示により事故を未然に防ぎます。
- ・ 本施設では開館時間の前に各担当者がチェックシートを用いて施設内の見回りを実施します。
- ・ 設備機器の状況など、事前に安全を確認することにより、安心・安全の施設を提供します。
- ・ 屋外施設についても、定期的な巡回・点検により、安全性を確認するとともに危険箇所の早期発見に努めます。
- ・ 危険箇所があった場合には、表示等の対応を早急に行い、利用者の安全を確保します。



点検内容	箇所	頻度	担当	報告
施設点検パトロール	施設内全域	1回/日	運営管理担当者	チェックリスト
日常巡視	施設内全域	2回/日	受付スタッフ	チェックリスト
施設安全点検	運動施設	1回/週	運営管理担当者	チェックリスト
施設定期点検	施設設備	1回/月	運営管理担当者	報告書
施設設備法定点検	各施設	1~2回/年	専門業者	報告書

■資格者の配置

開館時間内は「救急救命士」の資格者の配置を検討目指します。

■研修

事故防止や発生時の対応のため、研修を実施します。



【職員 AED 研修】

◎ 警備に関する専門的な研修

三洋装備は「警備業務認可企業」です。警備に関する教育専門家（資格者）が在籍しており、巡回警備の研修を実施します。

■事故・熱中症等防止に関するマニュアルの作成

事故発生時初期対応方法、熱中症危険度が増した場合の方法内容や熱中症発生時の初期対応等をマニュアル化します。

■事故防止に向けた具体策

- 施設点検、関連用具点検を毎日実施し、危険予知の観点から事前対策を実施する

点検項目 例	結果
運動場に極端な凹凸がない。	
固定施設、運動器具等に、締具のゆるみや腐食による破損がない。	
移動式運動器具は、固定されており、倒れる危険性がない。	
用具の置き場所が決められ、整理整頓がされており、長期的に使用しない用具が放置されていない。	
床面や内壁に浮き、ささくれ、釘等が出ていない。床面が滑り易くなっていない。	
器具・用具等に、締具のゆるみや腐食による破損がない。	
採光、照明、換気等、良好な環境が維持できている。	

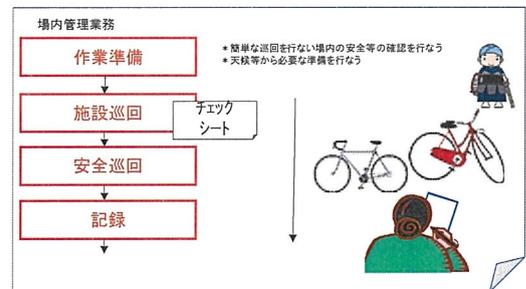
①セキュリティの強化

本施設は、不特定多数の人物が出入り可能な施設であることから、巡回も重要な役割を果たします。職員が利用者の視線に入ることによって自然な犯罪抑制につながるとともに、利用者の安心感を高めます。施設特性を認識し、女性職員も巡回に参加することで、女性のプライバシーに配慮した巡回とします。

②更衣室及びトイレ等への安全配慮

更衣室やトイレ内は犯罪の温床となるため、プライバシーを侵害しない範囲で、防犯ミラー等の設置を検討します。

特に女性更衣室やトイレ個室には防犯ブザーの設置等を検討し、防犯とともに利用者の安全管理に努めます。



■その他安全管理施策

- 毎日、当日の緊急対応責任者は腕章を付けることや役割分担（緊急対応確認票）を確認する（ローテーション勤務のため、日々職員の組合せが異なる）
 - ☺ 緊急対応確認票・・・処置方法や当日の役割分担を記載したもの
- 指導者向け講習会を実施し、事故防止技術の向上と啓蒙活動を行う
- 暴力、体罰等の撲滅に関しても啓蒙活動を行う

■熱中症対策

- ☺ 夏季、温度湿度も高いため熱中症は起こりやすい。飲み物を各自持参していただき水分補給を行いながら運動していただきます。
- ☺ 掲示や管内放送を活用し注意喚起を行います。特に熱中症アラート等が発令された場合は「1時間毎」に放送を行います。運動後の帰路での注意喚起も行います。

■室内温度等状況を配慮し熱中症対策等館内放送で注意喚起

- ☺ 注意喚起基準の設定
- ☺ 館内放送等の実施
- ☺ 巡回強化
- ☺ 応急措置マニュアルの作成と訓練

■「ヒヤリハット」

施設職員、利用者から「ヒヤリハット」を収集し、事例集の作成と配布や定期的なポスター掲示に重大事故の未然防止を図ります。

■教室の安全管理

運動教室では、適切な人数設定、能力や経験に合わせたプログラムや指導を行うことで安全管理をおこないます。

コミュニケーションにより、その日の体調などを聞き出し無理のない運動を行います。急性疾患のように予兆がない場合がありますので、講師は監視をしながら指導いたします。

■イベント開催時の安全管理

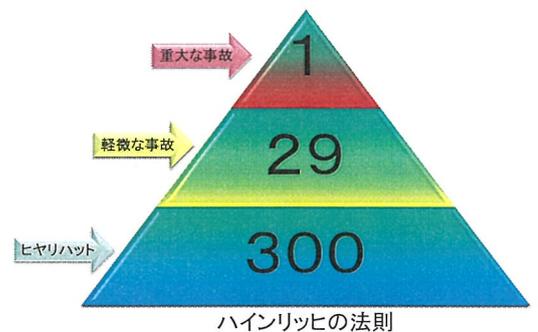
イベント毎に安全対策を決定し、職員に徹底します。記録会等では保険に加入します。

■「安全の日」の制定

毎月 15 日には、安全の日と定め、施設内だけでなく起こり得る危険性について職員全員で研修をします

■「施設賠償責任保険」

県は「施設賠償責任保険」と「火災保険」に加入されています。



保険内容	
身体賠償	1億円/名 3億円/事故
財物賠償	2千万円/事故

当グループは、現在加入している保険により有事の際に適切で誠実な対応を担保いたします。

(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

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

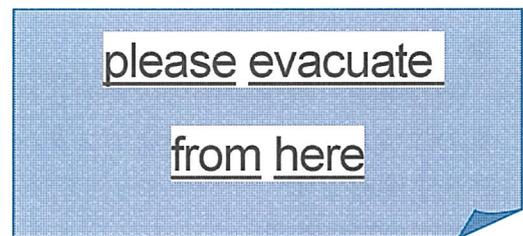
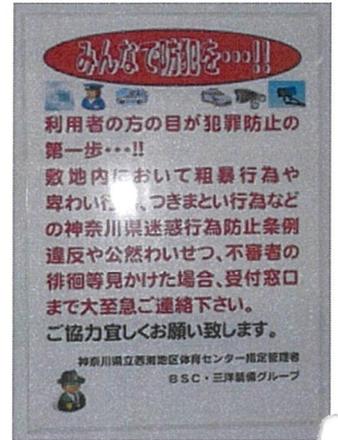
緊急事態発生時の県及び地元自治体等との連携についての考え方

■事故・災害発生の対応方針（安全管理の妨げとなりうる事案を認知も含む）

- ☞ 人命の救助と被害の拡大防止を目指す
- ☞ マニュアルにより迅速な対応訓練を受けたものが対応する
- ☞ 必要な備品を準備し直ちに使用する
- ☞ 必要な手配、連絡等を実施する

■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

- 外国人や障がい者、高齢者への災害対応を事前に準備
- 避難通路の外国語表示
- 文書（大きな文字の指示 例 一緒に避難してください）の準備
- 避難等における担当者の設置
- 外国人や障がい者、高齢者対応の避難訓練の実施



【訓練イメージ】

■防災組織

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ため「防災組織」を明確にし、各自の役割、行動手順等を設定し訓練します。

■職員研修の実施

定期的な対応訓練（3回/年）を実施します。



【写真：実際の訓練の様子】

■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

- 報告等手順の明確化
- 大規模災害発生時の指定管理者ルール of 明確化（協定等の締結）
- 現認書の作成・学校への送付
- 必要に応じてスポーツ局スポーツ課へ事故報告書（13号様式）を提出

■事故発生時の対応手順

利用者の安全を確保するためには、事前のリスク把握や事故想定と事前の対応検討が重要です。施設の特性及び上記の想定事項を配慮した「マニュアル」を作成します。事故対応の手順は「マニュアル」に定め、訓練を通じて実施可能なものにします。

【想定緊急事態】

想定事項	内容
火災・地震・水害	施設の火災、大規模地震、台風、豪雨
施設の毀損	管理室の窓ガラス、ドア、壁、フェンス、場内の附帯設備
その他	暴力行為、痴漢、火災報知器の発砲、その他緊急を要し、報告する場合 官公庁（県、警察、消防）等からの連絡又は出勤があった場合。

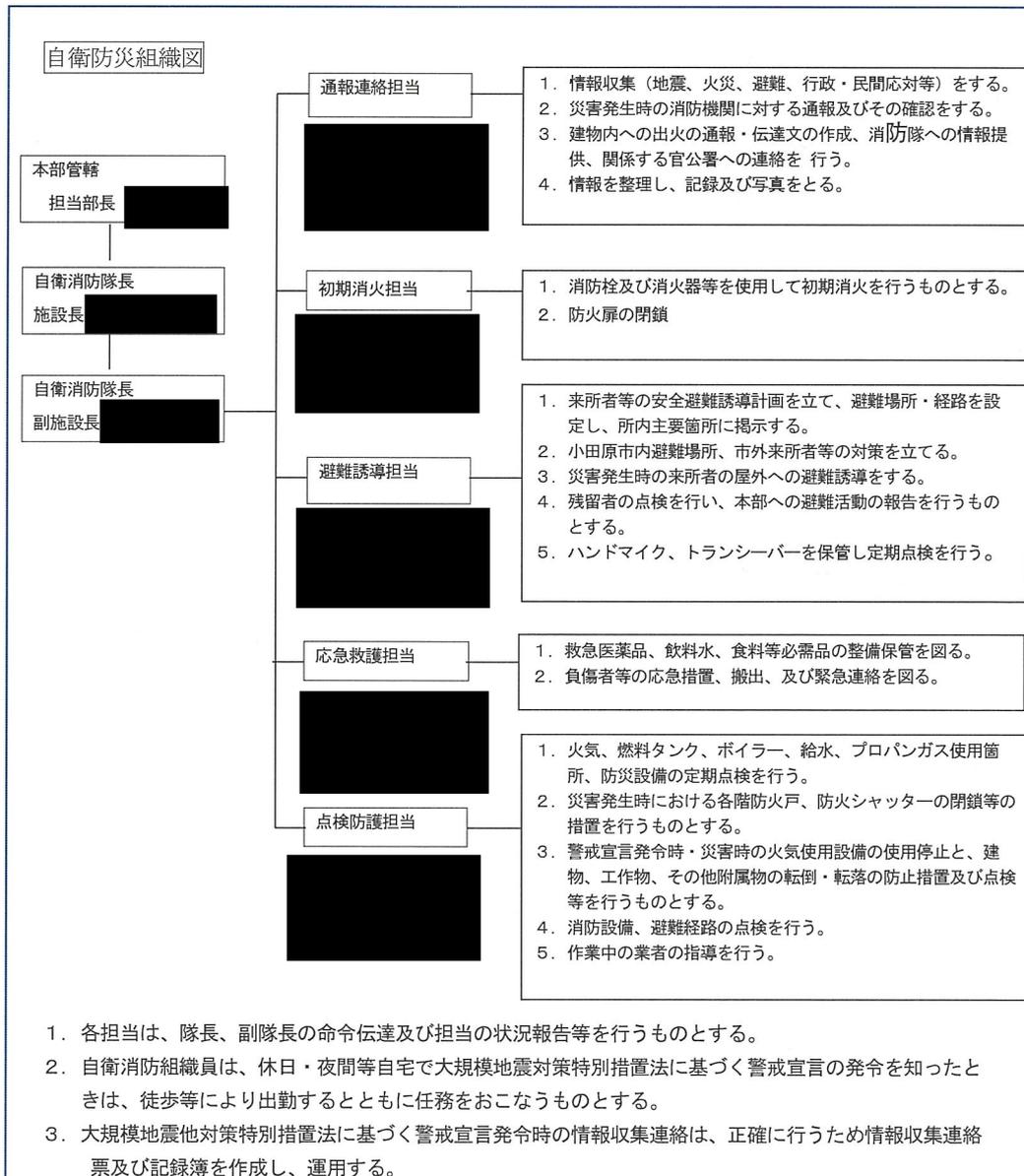
① 自衛防災組織図（下図参考）

② 救急簡易マニュアルの配布

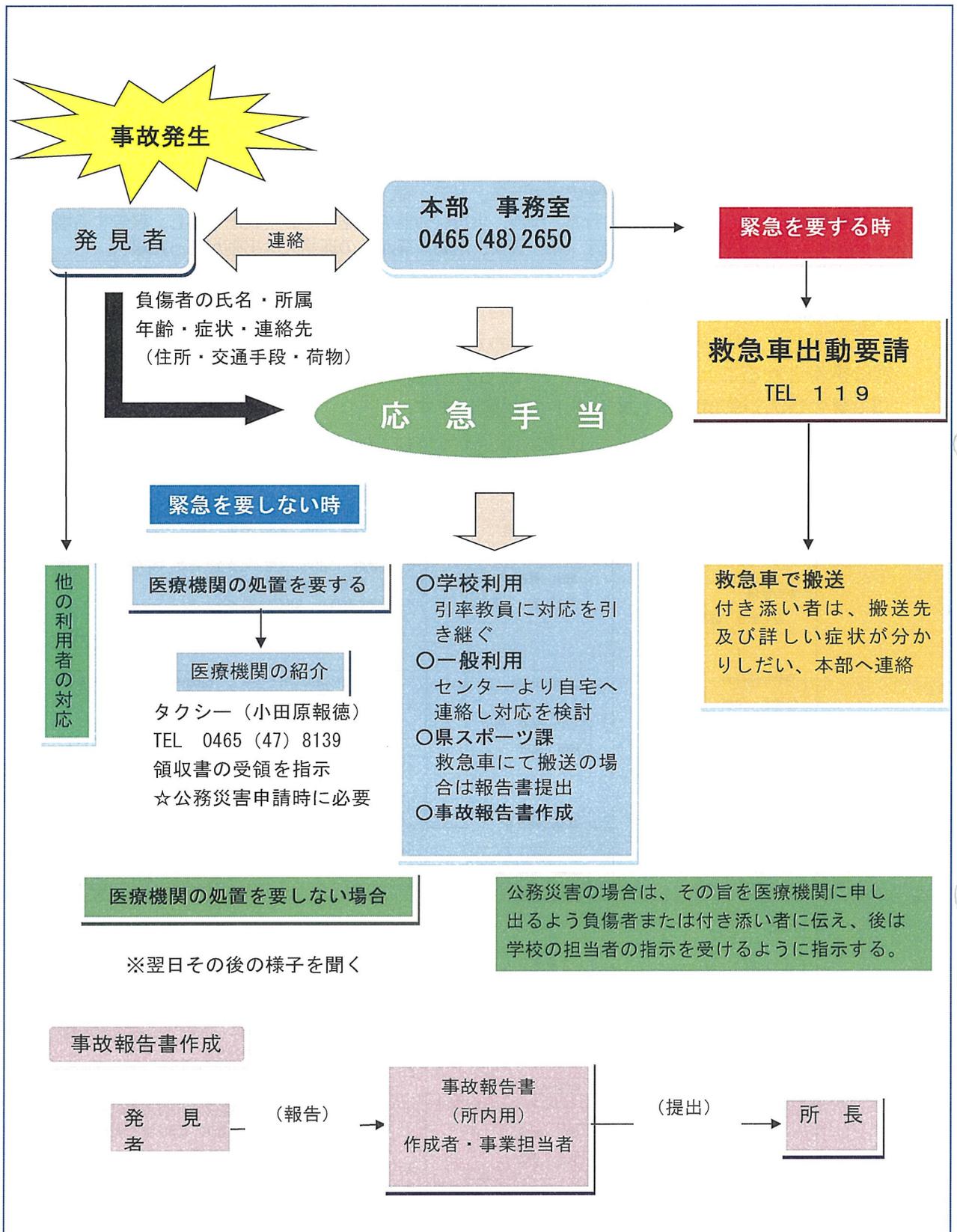
全従業員に、安全管理や事故・急病等の対応に関する携帯用カードを作成して、勤務時間中、常に携帯させることにより、施設内の誰もが的確に対応できる体制を整えます。

③ 発生時の対応は「さしすせそ」で対応します。

さ：最悪事態を想定 し：初期動作 す：すばやく せ：誠意をもって そ：組織的



西湘スポーツセンター事故発生時の対応マニュアル



現認書の作成・学校への送付 ○必要に応じて県教育委員会へ事故報告書 (13号様式) を提出

【病院リスト】

〔救急指定病院〕

小林病院 0465 (22) 3161

市立病院 0465 (34) 3175

山近記念病院 0465 (47) 7151

〔脳神経外科・内科・外科〕

鈴木脳外科・内科クリニック

0465 (37) 2929

渡辺外科・内科・脳外科病院

0465 (38) 2270

〔整形外科〕

吉井整形外科 0465 (24) 5151

〔耳鼻科・眼科〕

安藤眼科病院小田原クリニック

0466 (81) 5766

〔休日診療〕

小田原市保健センター

0465 (47) 0820

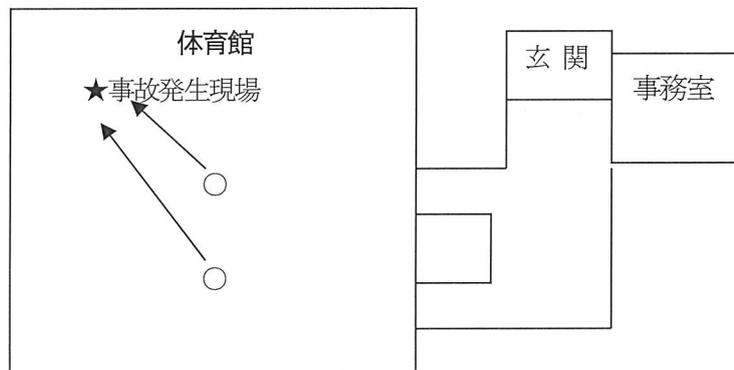
西湘スポーツセンターにて事故発生

※ 西湘スポーツセンター所員と連携しながら対応する。連絡等で現場を離れる場合、危険性のある活動をしている場合は、一時活動を停止してもらう。

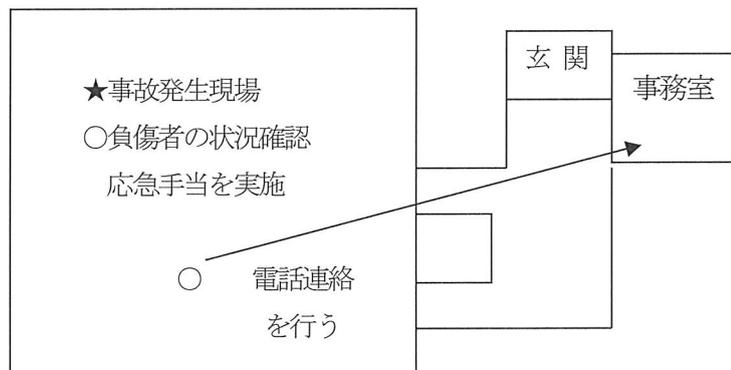
※ 判断・決定は、施設長の指示を仰ぐ。（意識がない等、急を要する場合は119番を優先する）→ 負傷者の対応を事務担当者が行う場合は、補助者に119番をお願いする。

【手順】 ★=負傷者 ○=事務担当者もしくは補助者

- ① 負傷者の傷害の確認（程度・部位等）
- ② 負傷者の所属・氏名等の確認（意識が無い場合は他の受講者等から確認）



- ③ 事務室から電話（被災者に携わっていない者が行う）で、救急車を手配する。
- ④ 本社へ連絡する。
- ⑤ ②～③を行いながら、応急手当を施す。
→ 心肺停止等の場合は、他の担当者等に協力してもらい心肺蘇生法等を行う。



- ⑥ 救急車が来る前に、荷物等を付き添う者が確保する。
- ⑦ 施設長は、事故の発生について、スポーツ局スポーツ課・家庭へ一報を入れる。
- ⑧ 付き添い者との連絡は事務担当者が行う。→ 搬送先及び詳しい症状がわかり次第、施設長へ連絡する。
- ⑨ スポーツ局スポーツ課及び本部へ最終報告を入れる。