

(1) 事業計画

(平成 27 年度)

神奈川県立武道館

指定管理者

(株)東急コミュニティー

I 平成27年度事業計画

1 施設運営の基本的な考え方について

1. 施設の設置目的を踏まえた施設運営の基本的な考え方

【 業務遂行の基本方針 】

施設の運営コンセプトを「開かれた武道館」として初心者・経験者問わず多くの人に武道に触れて頂くべく、神奈川県立武道館の指定管理業務に係る仕様書を遵守することはもとより、健康増進を認識して、利用者に対する適正かつ公平で迅速なサービスと広報の拡大の実現を目指します。

また、神奈川県教育委員会との信頼関係を構築するため積極的な情報交換を行います。当社内においては業務の現状確認、方針及び対処方法などについて関係者会議を適宜開催するとともに、自社モニタリングを随時実施し、サービスの向上に努めます。

(1) 安心・安全・快適な施設創り

利用者の安心・安全・快適な施設環境を創造するために、施設及びスポーツ用具の安全点検はもとより、日常的に潜む不便さや危険性のチェックを行い、安全確保のためにBCP（事業継続計画）を考慮した危機管理マニュアルを整備し、万が一の災害に備え、防災訓練等を実施いたします。

(2) 神奈川県教育委員会との協力体制の構築

県立武道館のさらなる活性化のためには、神奈川県教育委員会と当社との間に強固な協力体制を構築することが不可欠です。当社は、「PDCAサイクル」（プラン・ドゥ・チェック・アクション）を徹底すると同時に、神奈川県教育委員会へのご報告ご相談を徹底します。

(3) 武道人口の拡大

スポーツ・競技振興を促進させるため、①広報・PRの実施、②利用者ニーズの反映、③効果的な自主事業の3つで「三位一体の運営」を行います。武道館の指定管理者として、少しでも多くの方に施設を利用して頂き、頂いたニーズを運営に反映し、教室事業を充実させ「武道人口の拡大・定着」を目指します。

2. 利用者の平等利用の確保

【 施設における平等なサービス提供 】

県立武道館は、公の施設であり県内の広域的な武道振興のための施設として設立され、正当な理由なく利用を拒んではならず、また不当な差別的扱いをしてはならないとされており、公の施設を管理する指定管理者においても、平等な利用を確保しなければならないと考えます。利用者の平等利用の確保にあたり、当社は利用者をはじめ関係諸団体等に対し、以下のような対応を行ってまいります。

(1) 施設情報は県民へ平等に提供

県立武道館に関する情報は、県広報、ホームページ・パンフレット・施設内掲示板等多様な媒体を通じて県民へ平等に提供します。

(2) 意見・要望による改善事項は利用者へ平等に説明

利用者から寄せられた意見・要望によって施設運営を改善した事項については、施設内に掲示すると共にホームページ等で広く県民に開示・説明を行い、円滑な施設運営に理解と協力をお願いします。

3. 事故防止等安全管理

【 安全の確保と事故災害発生時の対応 】

利用者の安全確保は、指定管理者としての最低限の使命です。安全対策を第一とし、事故防止に取り組んでいきます。また、競技中の事故や災害発生時についても、事前に作成したマニュアルを基に迅速に対応してまいります。

2 施設・設備の維持管理について

【 設備・機器の保守点検業務について 】

1. 幅広い年齢層を考慮した利用者の安全確保

(1) 3段階の防護体制

事故を起こさない、起きた場合の拡大防止、事故に発展した場合の対策という3段階の防護体制を日常管理で確立いたします。特に子供、障害者、そして高齢者の視点に立ち、十分な配慮のもと、各建物維持管理業務を行います。

(2) 定期的な研修・組織的な対応

事故の危険性と予知、そして予防対策について現地スタッフに定期的な危機管理研修を実施した上で防災訓練を実施することにより、組織としての緊急対応能力を確保します。

2. 設備保守業務

(1) ライフサイクルコストを考えた点検整備体制の構築

設備保守業務に対する基本概念である予防保全に基づき、現地スタッフ、当社神奈川支店のスタッフ及び設備保守業者が一体となり各種設備の定期保守点検をきめ細やかに行うことで、設備の省エネルギーと長寿命化を実現します。

(2) 緊急対応体制の確立

設備に関する異常は、現地からの連絡を受け、当社神奈川支店スタッフ及び設備保守業者のネットワークで迅速な対応を行ないます。

常駐する館長、副館長をはじめ、各スタッフにも一次対応マニュアルの技術研修を行い、スムーズな連絡、対応体制を確立いたします。更には設備保守業者とのタイアップも行い万全の緊急体制を構築します。

3. 建物維持保全マネジメントシステム

県立武道館の躯体情報と設備機器情報をデータベース化します。管理開始後の日常点検や簡易劣化診断による結果、工事履歴などを蓄積することにより、施設情報を一元管理し、効率的な建物保守を実現します。

4. 日常管理について

利用者の方に安全で快適な施設利用を提供し続けるため、指揮命令系統を明確にし、業務の履行チェックを多重的に行います。また、神奈川県教育委員会との連携を図り、要望やクレームが柔軟に反映される実施体制を構築いたします。

5. 予防保全を行うための取組

(1) 3段階（現地館長、神奈川支店、首都圏第二事業部）における相互チェックを行うなど内部における「多重的なセルフモニタリング体制」を構築します。

(2) 業務にあたっては、「予防保全を行い安全の確保を第一」として、品質とコストのバランスを図りながら建物の長寿命化を目指します。

(3) 設備点検実施者は、経験・実績と設備保守業務における必要な資格を有したものが実施します。

6. 効率的な作業の実施

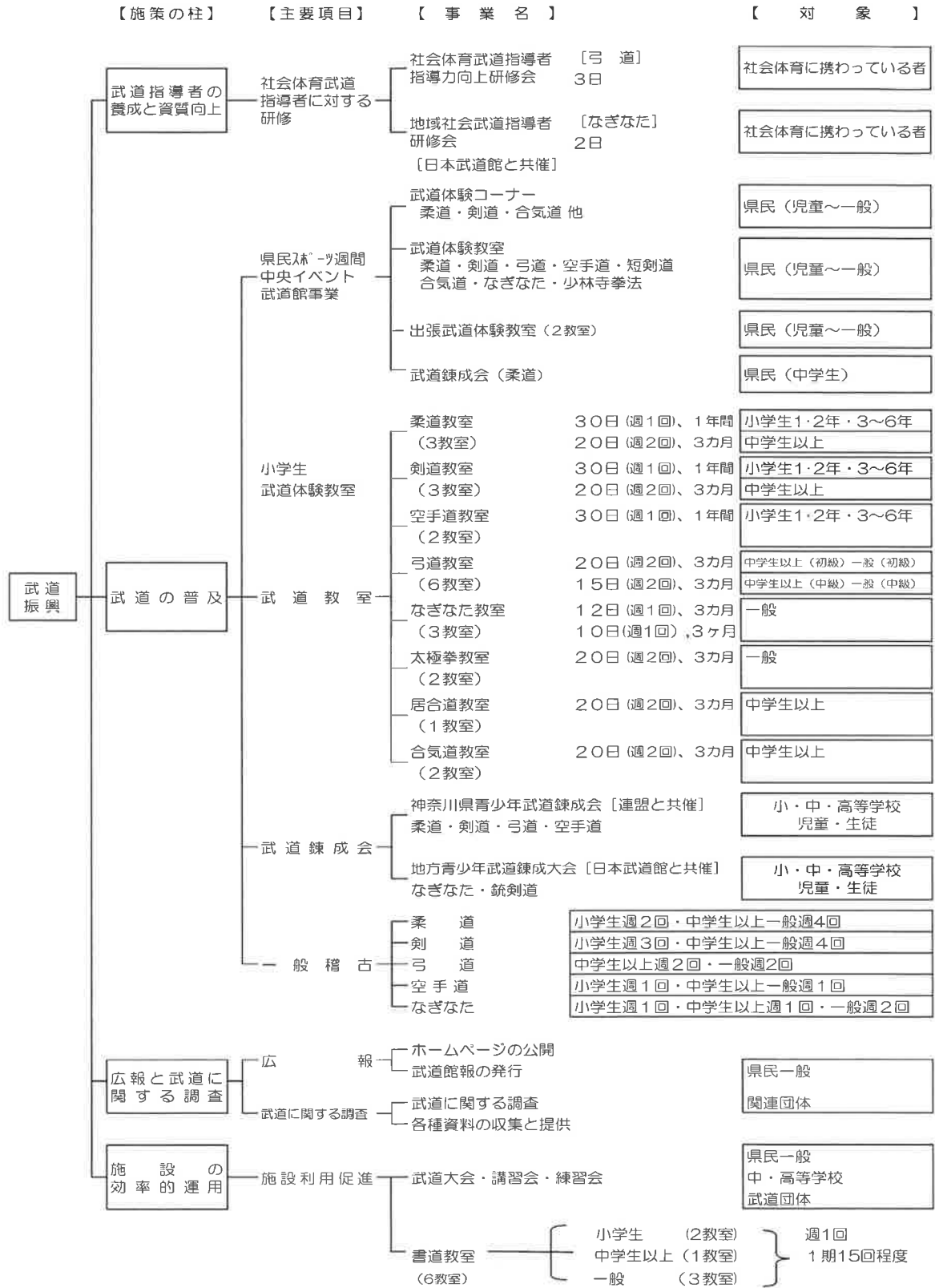
広大な範囲となる植栽業務について一部剪定管理を職員で実施することでコスト圧縮を図るとともに、質の高い植栽管理を行います。また、再委託が必要な業務についても、コスト削減のため、取引集約による価格競争力強化を目的とした「スケールメリット」を活用し、豊富な管理実績から継続的なコスト削減を行います。

3 施設の役割及び特性の実現について

(1) 武道振興への対応

【平成27年度武道館事業】

I 平成27年度 神奈川県立武道館事業体系図



【目標利用人数】 200,000人/年 (根拠: 過去3年間における実績より)

II 平成27年度 神奈川県立武道館事業計画

1 武道指導者の養成と資質向上

	事業名	ねらい	種目	講師	実施期日	定員	対象	内容
1	社会体育 武道 指導者 指導力向上 研修会	社会体育に おける武道 指導者の指 導力の向 上・充実を図 る。	弓道	神奈川県 弓道連盟が 推薦する 講師	11月7日 (土) 11月21日 (土) 11月28日 (土) 3日間 (予定)	50名	希望 社会体育 指導者	[講義] 指導者の心構え、競技規則 [実技] ○的前射礼(持ち的・一つ 的・三人一つの・立射礼) ○射法 ○射技 ○体配の基本の徹底 ○礼儀・態度 ○癖の矯正方法
2	地域社会 武道 指導者 研修会	地域社会武 道指導者の 専門的な知 識と技術の 充実を図り その資質向 上に資す る。	なぎなた	全日本 なぎなた連 盟が推薦す る講師及び 神奈川県な ぎなた連盟 が推薦する 講師	6月6日 (土) 6月7日 (日) 2日間 (予定)	40名	希望 社会体育 指導者	[講義] ○指導者の心構え、競技規 則 [実技] ○基本動作 ○応用動作 ○基本練習 ○気・剣・体の一致 ○演技練習 ○しかけ・応じ ○打突練習

2 武道の普及

(1) 武道体験コーナー／教室

広く県民に武道を普及することを目的に、武道に親しむ機会として、初心者を対象とした体験コーナー及び教室を県民スポーツ週間中央イベント武道館事業として開講する。

ア 武道体験コーナー

種目	対象	期日	開催場所
柔道・剣道 合気道 他	県民	10月18日(日) 午前 (予定)	県立武道館

イ 武道体験教室

種目	対象	期日	開催場所
柔道・剣道・弓道 空手道・短剣道 合気道・なぎなた 少林寺拳法	県民	10月18日(日) 午後 (予定)	県立武道館

ウ 出張武道体験教室

種目	対象	期日	開催場所
未定	県民	未定	未定
未定	県民	未定	未定

エ 武道錬成会

種目	対象	期日	開催場所
柔道	県民	10月17日(土) (予定)	県立武道館

(2) 武道教室

広く県民に武道の正しい心構えと技術を教授するとともに豊かな人生を彩る生涯スポーツとしての武道を普及することを目的に初心者(一部経験者)を対象とした教室を開講する。

No.	開講期間	教室名	対象		曜日	場所	時間	回数	定員	受講料
1	27年 4月 ～ 28年 3月	小学生柔道教室	小学生1・2年	初心者	火	柔道場	16:30 ～ 17:30	30回	25名	4,300円
2			小学生3-6年	初心者・経験者	木	柔道場			25名	
4		小学生剣道教室	小学生1・2年	初心者	木	小道場			25名	
5			小学生3-6年	初心者・経験者	金	剣道場			30名	
6		小学生空手道教室	小学生1・2年	初心者	火	剣道場			30名	
7			小学生3-6年	初心者・経験者	木	剣道場			30名	
8		4月 ～ 6月	初級弓道教室	一般	初心者	火・木			弓道場	
9	なぎなた教室		一般	初心者	火	剣道場	10:00-11:30	12回	30名	3,500円
10	太極拳教室		一般	初心者	火・木	柔道場	10:00-11:30	20回	30名	5,800円
11	合気道教室		中学生以上	初心者	火・木	柔道場	18:30-20:00	20回	40名	5,800円
12	7月 ～ 9月	初級弓道教室	中学生以上	初心者	水・金	弓道場	18:30-20:00	20回	50名	5,800円
13		中級弓道教室	一般	経験者	火・木	弓道場	10:00-11:30	15回	60名	4,300円
14		なぎなた教室	一般	初心者	火	剣道場	10:00-11:30	10回	30名	2,900円
15		居合道教室	中学生以上	初心者	水・金	小道場	18:30-20:00	20回	30名	5,800円
16	10月 ～ 12月	柔道教室	中学生以上	初心者	火・木	柔道場	18:30-20:00	20回	30名	5,800円
17		剣道教室	中学生以上	初心者	水・金	小道場	18:30-20:00	20回	30名	5,800円
18		初級弓道教室	一般	初心者	火・木	弓道場	10:00-11:30	20回	50名	5,800円
19		中級弓道教室	中学生以上	経験者	水・金	弓道場	18:30-20:00	15回	60名	4,300円
20		なぎなた教室	一般	初心者	水	剣道場	10:00-11:30	10回	30名	2,900円
21		* 太極拳教室	一般	初心者	火・木	柔道場	10:00-11:30	20回	30名	5,800円
22	1月 ～ 3月	中級弓道教室	一般	経験者	火・木	弓道場	10:00-11:30	15回	60名	4,300円
23		合気道教室	中学生以上	初心者	火・木	柔道場	18:30-20:00	20回	40名	5,800円

(3) 武道錬成会

基礎技術の修得や技術の交換を通じて親睦を深めさらに高い技術を修得する機会をつくり、心身の鍛錬による青少年の健全育成に寄与するため、青少年武道振興の一環として青少年武道錬成会を開催する。

ア 青少年武道錬成会(武道連盟との共催事業)

種 目	対 象	期 日 (予定)
柔 道	小学生	8月16日(日)
剣 道	小・中学生	8月2日(日)
弓 道	高校生	8月20日(木)・21日(金)
空 手 道	小学生	7月20日(月・祝)

イ 地方青少年武道錬成大会(全国都道府県立武道館協議会との共催事業)

種 目	対 象	期 日 (予定)
銃 剣 道	小・中・高校生	5月30日(土)・31日(日)
なぎなた	小・中・高校生	7月25日(土)・26日(日)

(4) 一般稽古(各武道連盟との共催事業)

柔道・剣道・弓道・なぎなた・空手道をそれぞれ愛好している者が自由に稽古ができる場を提供することにより、各武道の普及と技術の向上を図るとともに、県民の心身の健全な発達に寄与する。

種 目	対 象	期 日
柔 道	小学生	水・金(年間)
	中学生以上	火・水・木・金(年間)
剣 道	小学生	火・水・金(年間)
	中学生以上	火・水・木・金(年間)
弓 道	中学生以上	火・木(年間)
	一般	水・金(年間)
空 手 道	小学生	木(年間)
	中学生以上	木(年間)
なぎなた	小学生	火(年間)
	中学生以上	火(年間)
	一般	火・木(年間)

(5) 書道教室

教室名	対象	曜日	時間	回数/期	定員	受講料
書道A	一般	金	10時～12時	15回程度	30名	5,800円
書道B	一般	金	14時～16時	15回程度	30名	5,800円
書道C	小学生	金	16時～18時	15回程度	40名	5,800円
書道D	中学生以上	金	19時～20時30分	15回程度	20名	5,800円
書道E	一般	水	10時～12時	15回程度	30名	5,800円
書道F	小学生	水	16時～18時	15回程度	20名	5,800円

*H27年度より小学生対象の書道Fを追加

3 広報と武道に関する調査

(1) 広報

道場利用事業・教室事業ともに、広報活動を重要な業務と位置づけ、力を入れて取り組みます。アンケート結果の情報入手や各種結果を活かすと同時に東急コミュニティーならではの様々な分野で管理運営する強みを生かした独自の宣伝や、地域のコミュニティーに根ざした掲示板等の活用により、利用者の求める情報が広く浸透・拡大するよう努めます。

具体的には次の点を実施してまいります。

① 近隣公共施設との連携

横浜市内スポーツセンター、地区センターをはじめ近隣市内を中心に用途を問わず幅広く告知します。多くの方に神奈川県立武道館を認知いただくよう幅広い連携の促進を目指します。

② 当社お客様向け報誌の活用

東急コミュニティーが管理するマンション居住者の皆様に配る「くらしの窓」を活用して、神奈川県立武道館が所在する横浜市港北区をはじめ近隣の横浜市内は神奈川区、緑区、都筑区、鶴見区、川崎市内は中原区、幸区、高津区を対象に資料を挟み込み配布します。

③ ホームページの公開およびブログの活用

ホームページを活用して各種道場利用や教室の案内を掲載します。また、ブログにて武道館スタッフの声を更新し、武道館を知ってもらう内容とします。武道館からの情報発信と利用者ニーズにあった情報提供という二つの観点からも、広報活動の中心となるよう努めます。

(2) 武道に関する調査

本事業を行うに際し、神奈川県内の施設に対する考え方に則り、公共の施設で様々な方が来館されることを認識し、県民・市民の意見を広く募り把握と反映をいたく考えております。そのため、「利用者の“声”に真摯に耳を傾け、それらを反映させた事業」を展開します。

① 各種教室参加者へのアンケートの実施

武道館にて実施する各種武道教室、書道教室の受講者に対して、教室の受講期間終了後にアンケートの協力を依頼します。協力いただいたアンケートの内容を分析、把握、改善することで利用者の意見に耳を傾けより進化する武道館となるよう努めます。

4 施設の効率的運用

(1) 施設の利用促進

地域の基盤施設として、地域とのコミュニケーションを積極的に進め施設利用促進を図ります。

① 近隣自治会との連携

東急コミュニティーが既に運営管理している市営住宅等を中心にチラシの掲示を実施します。各地域の自治会と連携することで普段武道に接しないような方を中心に広く告知します。

② インターンシップを通じた学校との連携

中学生や大学生を対象としたインターンシップで受け入れを致します。

館の業務から教室授業のサポートまで多くの業務に携ることで、働くことや武道について理解を深めていただきます。

③ 県民スポーツ週間を利用した受講生の募集

毎年体育の日を中心に2週間実施される県民スポーツ週間では普段武道に触れない多くの方が来館されます。スポーツ週間等をきっかけに武道について触れていただき、同時にきっかけづくりとして教室の告知を実施します。

④ 武道体験教室の実施

普段休館日に該当する月曜日（2月を予定）を特別に開館して、武道体験教室を実施します。事前に近隣学校に告知をすることで武道人口の向上を目指します。

⑤ 広報を掲示板へ掲出

月次で県立武道館における指定管理者としての取り組みや利用者・関係機関・地域が必要とされる情報を可能な限り掲載します。

⑥ 広報の発送

神奈川県教育委員会にはもちろんのこと、各武道連盟や岸根公園駅等にも発送・掲示し、情報発信に努めます。

⑦ 関係者との意見交換

県民の皆様において「利用し易い・快適な」県立武道館を目指し、武道関係団体や利用者（サークル）等との意見交換を行います。

⑧ 利用者からのご意見の取り入れ

利用人員及び清掃状況等の報告書に利用者のご意見・ご要望等を記入する欄を設け、利用者からのご意見を積極的に取り入れます。またいただいたご意見は月例報告書等によりご報告させていただきます。

(2) 施設の効率的な運用

会議室稼働率の向上を目的として、書道教室を開催します。会議室の一般利用と書道教室受講生の声を鑑みながら幅広い世代を対象に実施してまいります。

4 休館日・利用料金の設定について

(1) 休館日の設定について

平成27年度 神奈川県立武蔵館年間予定		平成27年度 神奈川県立武蔵館年間予定		平成27年度 神奈川県立武蔵館年間予定		平成27年度 神奈川県立武蔵館年間予定		平成27年度 神奈川県立武蔵館年間予定		平成27年度 神奈川県立武蔵館年間予定		平成27年度 神奈川県立武蔵館年間予定		平成27年度 神奈川県立武蔵館年間予定		平成27年度 神奈川県立武蔵館年間予定		平成27年度 神奈川県立武蔵館年間予定		平成27年度 神奈川県立武蔵館年間予定	
日	月	日	月	日	月	日	月	日	月	日	月	日	月	日	月	日	月	日	月	日	月
1	水	1	火	1	水	1	木	1	金	1	土	1	日	1	月	1	火	1	水	1	木
2	木	2	水	2	木	2	金	2	土	2	日	2	月	2	火	2	水	2	木	2	金
3	金	3	木	3	金	3	土	3	日	3	月	3	火	3	水	3	木	3	金	3	土
4	土	4	金	4	土	4	日	4	月	4	火	4	水	4	木	4	金	4	土	4	日
5	日	5	土	5	日	5	月	5	火	5	水	5	木	5	金	5	土	5	日	5	月
6	月	6	日	6	月	6	火	6	水	6	木	6	金	6	土	6	日	6	月	6	火
7	火	7	月	7	火	7	水	7	木	7	金	7	土	7	日	7	月	7	火	7	水
8	水	8	火	8	水	8	木	8	金	8	土	8	日	8	月	8	火	8	水	8	木
9	木	9	水	9	木	9	金	9	土	9	日	9	月	9	火	9	水	9	木	9	金
10	金	10	土	10	日	10	月	10	火	10	水	10	木	10	金	10	土	10	日	10	月
11	土	11	日	11	月	11	火	11	水	11	木	11	金	11	土	11	日	11	月	11	火
12	日	12	月	12	火	12	水	12	木	12	金	12	土	12	日	12	月	12	火	12	水
13	月	13	火	13	水	13	木	13	金	13	土	13	日	13	月	13	火	13	水	13	木
14	火	14	水	14	木	14	金	14	土	14	日	14	月	14	火	14	水	14	木	14	金
15	水	15	木	15	金	15	土	15	日	15	月	15	火	15	水	15	木	15	金	15	土
16	木	16	金	16	土	16	日	16	月	16	火	16	水	16	木	16	金	16	土	16	日
17	金	17	土	17	日	17	月	17	火	17	水	17	木	17	金	17	土	17	日	17	月
18	土	18	日	18	月	18	火	18	水	18	木	18	金	18	土	18	日	18	月	18	火
19	日	19	月	19	火	19	水	19	木	19	金	19	土	19	日	19	月	19	火	19	水
20	月	20	火	20	水	20	木	20	金	20	土	20	日	20	月	20	火	20	水	20	木
21	火	21	水	21	木	21	金	21	土	21	日	21	月	21	火	21	水	21	木	21	金
22	水	22	木	22	金	22	土	22	日	22	月	22	火	22	水	22	木	22	金	22	土
23	木	23	金	23	土	23	日	23	月	23	火	23	水	23	木	23	金	23	土	23	日
24	金	24	土	24	日	24	月	24	火	24	水	24	木	24	金	24	土	24	日	24	月
25	土	25	日	25	月	25	火	25	水	25	木	25	金	25	土	25	日	25	月	25	火
26	日	26	月	26	火	26	水	26	木	26	金	26	土	26	日	26	月	26	火	26	水
27	月	27	火	27	水	27	木	27	金	27	土	27	日	27	月	27	火	27	水	27	木
28	火	28	水	28	木	28	金	28	土	28	日	28	月	28	火	28	水	28	木	28	金
29	水	29	木	29	金	29	土	29	日	29	月	29	火	29	水	29	木	29	金	29	土
30	木	30	金	30	土	30	日	30	月	30	火	30	水	30	木	30	金	30	土	30	日
31	金	31	土	31	日	31	月	31	火	31	水	31	木	31	金	31	土	31	日	31	月

(2) 利用料金の設定について

利用料金につきましては「神奈川県立武道館条例別表（第12条関係）」に基づき、利用料金の上限額である、現行制度を踏襲します。

(1) 施設利用料金

区分		利用料金の上限			
		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		1 試合場につき	1 試合場につき	1 試合場につき	1 試合場につき
剣道		4,740円	1,650円	2,110円	1,650円
小道場	全面	5,680円	2,110円	2,600円	2,110円
	半面	2,840円	1,060円	1,300円	1,060円
弓道場	12人立	9,380円	3,430円	4,140円	3,430円
	6人立	4,690円	1,720円	2,070円	1,720円
会議室	大会議室	1時間につき 220円			
	小会議室	同 110円			

(2) -1 改訂後照明設備使用料

区分		利用料金の上限	
柔道		1 試合場1時間につき 330円	
剣道			
小道場	全面	1時間につき	460円
	半面	同	230円
弓道場	12人立	同	690円
	6人立	同	350円

(2) -2 改訂後照明設備使用料（節電対策の間引き点灯）

区分		利用料金の上限	
柔道		1 試合場1時間につき 200円	
剣道			
小道場	全面	1時間につき	280円
	半面	同	140円
弓道場	12人立	同	410円
	6人立	同	210円

(3) 利用料金減免の基準

減免の区分及び減免割合については26年度と同様といたします。

	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。	10割 (全額免除)
	その他(株)東急コミュニティー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(株)東急コミュニティー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(株)東急コミュニティーが必要と認めるとき。	

5 利用者へのサービス提供について

1. 利用者へのサービス提供について

(1) 特別開館日の設定

本来休館日である月曜日を年に1回特別に開館して武道体験教室を実施します。普段利用するサークル利用者等の利便性を確保するために休館日に設け、武道館を利用したことない方を中心にきっかけ作りのサービスを提供します。

(2) 閉館時間

利用者にとって使いやすい施設、また利用したいと思われるサービス提供を行います。閉館時間は21時閉館といたします。

(3) PR活動の取り組み

武道館の利用者を増加し、武道振興を図るため、当社では専用のホームページに武道教室の様子や各種イベント情報などを適宜更新します。

(4) 人気教室の増加

教室事業については、過去の開催教室の人数推移や受講者の要望を分析し、其の時々のトレンドも踏まえて希望を反映するように努めます。また、武道連盟等と連携することにより、高い品質の教室事業を継続して行い、稼働率の向上をはかります。

2. 利用者へのサービス向上に向けた取組

(1) 顧客満足度調査によるニーズの把握

①利用者アンケートの実施・ホームページの活用

- ・簡易アンケートとして、窓口で常時アンケートを備え利用者からのご意見・ご要望等を記入していただき、投書箱にて回収いたします。
- ・詳細アンケートとして、利用者にアンケートを一斉に送付し、回収・分析を行います。年2回実施いたします。
- ・投書箱を設置して、利用者の要望を把握します。

②「キーネット」による利用者情報の管理

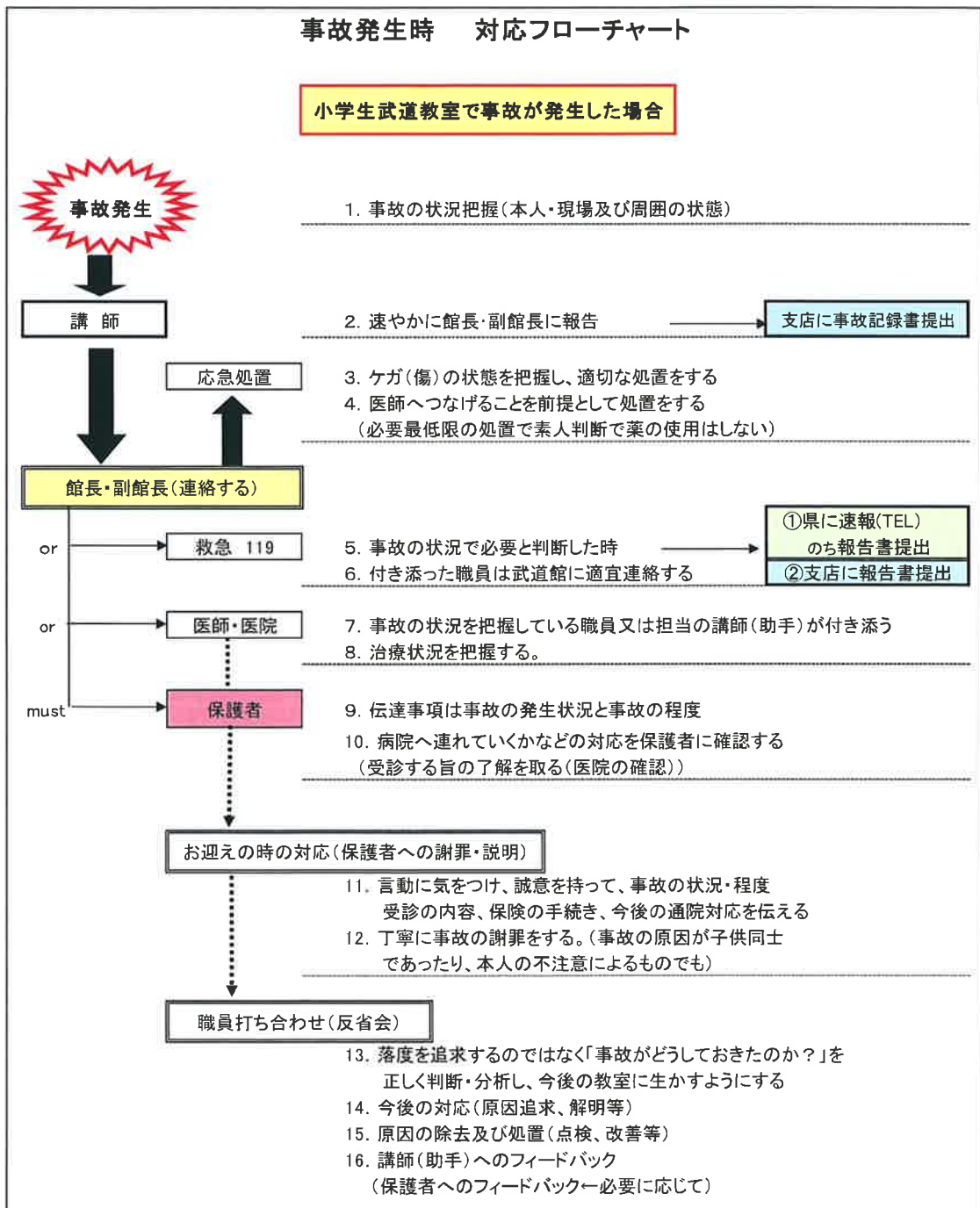
- ・当社の業務執行システムである「キーネット」を活用して、利用者の声(アンケート結果・リクエストやクレーム・トラブル等)を情報として登録、共有化します。また、その対応についての履歴を蓄積していきます。個々の問題解決の事例の蓄積をノウハウとしてデータ化して、以後の事業運営に活用します。

6 安全対策について

1. 事故防止のための対策や体制づくり

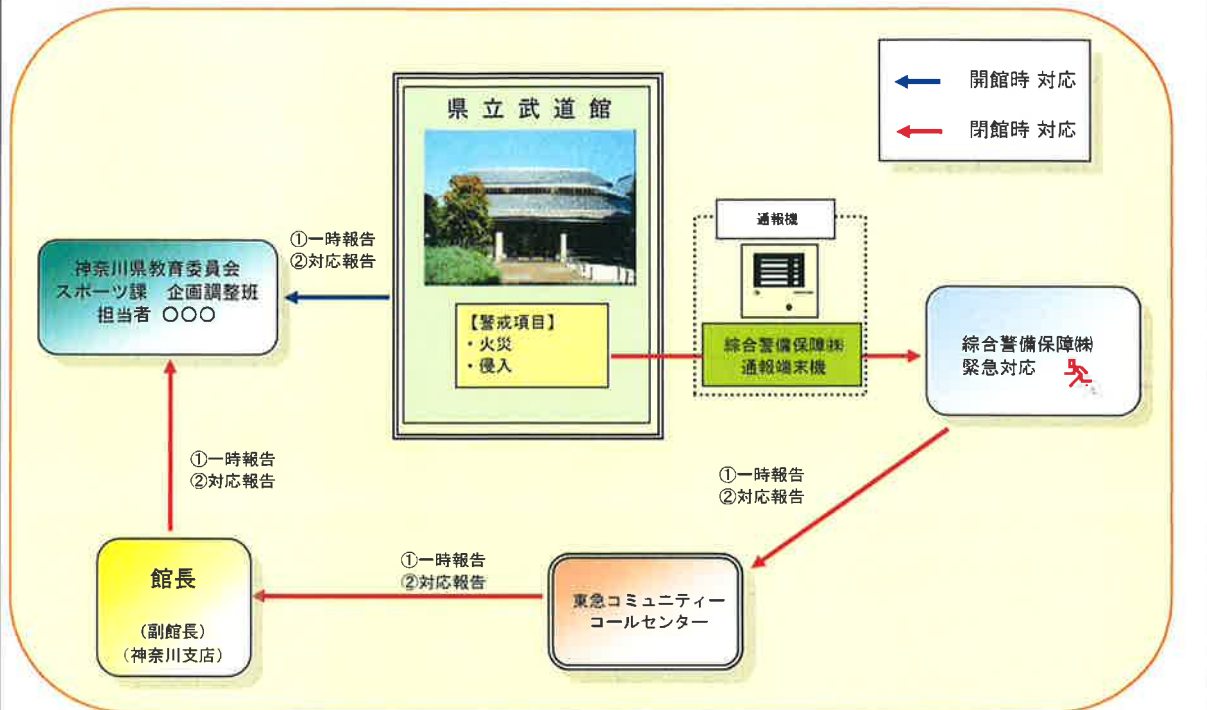
以下の点に留意して館内の巡回を行い、未然に事故発生を防ぎます。

- ① 館内巡回を通じて館内の施設の異常を早期に発見する。
- ② 不具合箇所の迅速な応急処置を行う。
- ③ 巡回を通じ利用者に挨拶をすることによって利用者とのコミュニケーション（意見・要望・情報）をはかる。
- ④ 不審者に対するけん制をする。
- ⑤ 館内行為の禁止や遵守事項を指導することで事前に危険を回避する。
- ⑥ 対応フロー例は下記の通りとする。



2. 事故発生時の対応について

【現地で緊急事態が発生した場合の対応フロー】



※ 原則、県への報告は館長から連絡致します。

※ 館長との連絡が取れない場合や緊急性の高いものに関しては、副館長や神奈川支店から連絡致します。

※ 異常信号受付時の「一次報告」と対応後の「対応報告」を致します。

3. 防災対策等

災害対策マニュアルに基づき、地元消防署や警察署と連携又は当社単独で消防訓練・避難誘導訓練を実施し、利用者の防犯・防災意識を高めます。