

事業運営に関する計画

(草津市立社会体育施設等)

Ⅲ－6

危機・安全管理に関する考え方

(1) 危機・安全管理に関する考え方

①危機管理対策における基本的な考え方

災害や犯罪から地域の皆様を守るため、本施設では安全対策の基本方針として、「滋賀県地域防災計画」や「草津市地域防災計画・防災ハザードマップ」、「滋賀県安全まちづくり基本計画」など、県・市が策定する各種計画を踏まえた対応を行います。これらの計画に基づき、施設独自の「安全管理マニュアル」を策定・運用し、災害時や緊急時における迅速かつ的確な対応を可能にします。

マニュアルの策定にあたっては、スタッフ一人ひとりが危機管理の重要性を理解し、日常業務の中でも「未然に防ぐ」ことを原則とした行動が取れるよう、定期的な教育・研修を実施します。特に、避難誘導・初期対応・情報共有などの実践的な内容を含め、地域住民の安全確保を最優先とした体制づくりを進めてまいります。

今後も、草津市の地域特性や行政計画と連携しながら、安心・安全な施設運営を通じて、地域に信頼される拠点づくりを目指します。

②未然防止・被害抑制につながる工夫

通常、施設で起こりうる多くの事故や災害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、兆候を早期に発見し対策を講じる、万一事故が起き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。

当グループでは、「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前触れ・兆候を把握し、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。

職員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、グループ全体で「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。

事業運営に関する計画

(草津市立社会体育施設等)

③安全管理マニュアルの策定

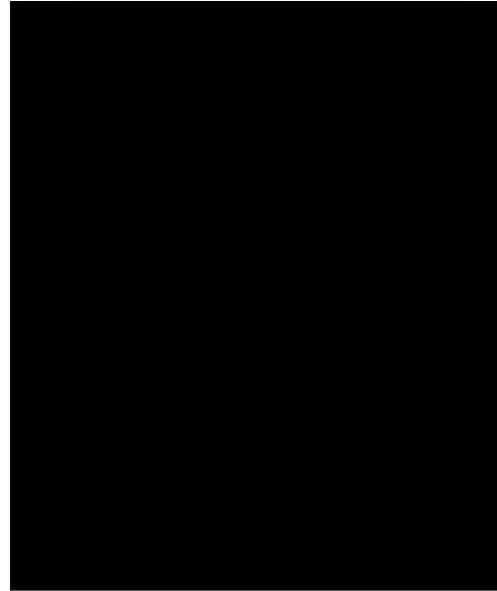
当グループでは、本施設を含めた多様な施設をお預かりする中で、主に右図内にある5大リスクの対策に取り組んでいます。

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当グループは考えております。

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。

マニュアルは近隣の防災の指針や計画、ハザードマップ等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。

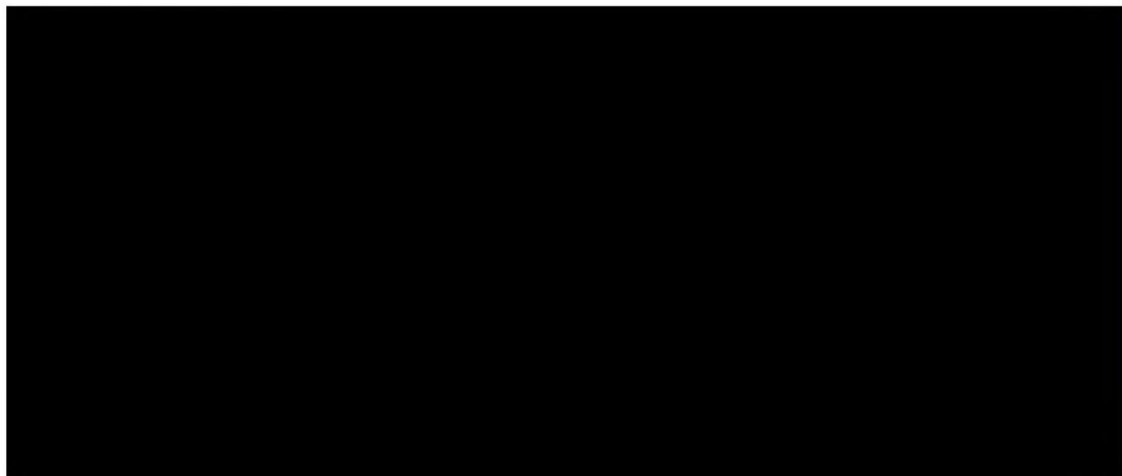


④初動対応と指針について

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、市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。

防災におけるタイムラインとは、災害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おります。

本施設の防災（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。



事業運営に関する計画

(草津市立社会体育施設等)

⑤危機管理体制図について

緊急時には、安全管理マニュアルに基づき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）を確立することします。

体制の特徴として、総括責任者を危機管理責任者とすることで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・集約化を図り混乱の無い対応を実現します。

責任者は被害の抑制と事態の収拾に努めると共に、市や関係機関、グループ代表団体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救護最優先の対応を心掛けます。

⑥災害・事故発生時の初動連絡体制について

個別の事故発生時の体制にフォーカスした場合、前項の通り被害者救護を最優先に行い、施設の異常発生時は、総括責任者の指示のもと、職員は「人的手配」と「設備的手配」に分かれて行動します。一次的対処から状況経過を把握し、二次的被害を防止します。

一連の対応終了後、被害者の理解が得られるまで、アフターケアを行うとともに、本事象を分析し再発防止策を検討し、安全管理マニュアルに反映させます。

事業運営に関する計画

(草津市立社会体育施設等)

⑦防災への対応について

本施設は草津市の指定避難所として、台風などの自然災害時に地域住民の避難拠点となります。「草津市地域防災計画」や「防災ハザードマップ」に基づき、安全管理マニュアルを整備し、災害時には迅速な対応を行います。警報発令時には待機職員を配置し、市と連携して警戒態勢を強化。大規模災害時には、指定管理者として市に最大限協力し、被災者の受け入れを行います。

事業運営に関する計画

(草津市立社会体育施設等)

⑧防犯への対応について

施設内外における防犯体制を築き、利用者が安心して健康づくりに取り組める環境を維持するために、「滋賀安全なまちづくり条例」や「草津市犯罪のない安全なまちづくり条例」等に沿って「草津市立社会体育施設等防犯指針」を策定し、その指針に基づいた対策やスタッフ教育を講じてまいります。

⑨怪我人・急病人発生時の対応について

施設内で急病人や転倒事故などの緊急事態が発生した際には、迅速な情報収集と現場対応を行い、被害者の救護と救急車の要請を最優先に実施します。職員は自身および周囲の安全を確保し、二次災害の防止にも努めます。また、有事に適切な救命処置が行えるよう、全職員に対して救急救命法やAEDの取扱いを含む心肺蘇生訓練を実施し、事例検証を通じた実践的な研修を行います。

さらに、非常時においても被害者のプライバシー保護を徹底し、知り得た個人情報の管理に細心の注意を払います。

●被害者の救護

事故発生の通報を受けた場合、すぐに被害者のいる場所へ急行し、傷病状態の確認および救護にあたるとともに救急車の要請を行うなど、被害者の救護を最優先に対応します。また、事件性があるものは状況に応じて警察への連絡を行います。

施設利用中の方が傷病者となり、意識が無く同行者もいない場合は、必要に応じて該当するロッカーを開けさせていただき身元確認を行います。それ以外の場合は、個人情報保護の観点から、直接本人に同意を得ることに加え、消防署を通じて搬送先の病院名と被害者の名前を確認するなどの対応をとります。

事業運営に関する計画

(草津市立社会体育施設等)

●速やかな対応と事故報告

各施設の管理責任者は被害者の救護を迅速に指示するとともに、草津市や当グループ本部へ事故発生の一報及び処理後の報告を行います。状況に応じて本部から対応方法の指示を受け、速やかに適切な対応を行います。

●二重事故防止措置

事故発生現場においては度重なる事故が発生しないよう、直ちに施設の立ち入りや利用について必要な措置を行い、二重事故防止措置を講じます。

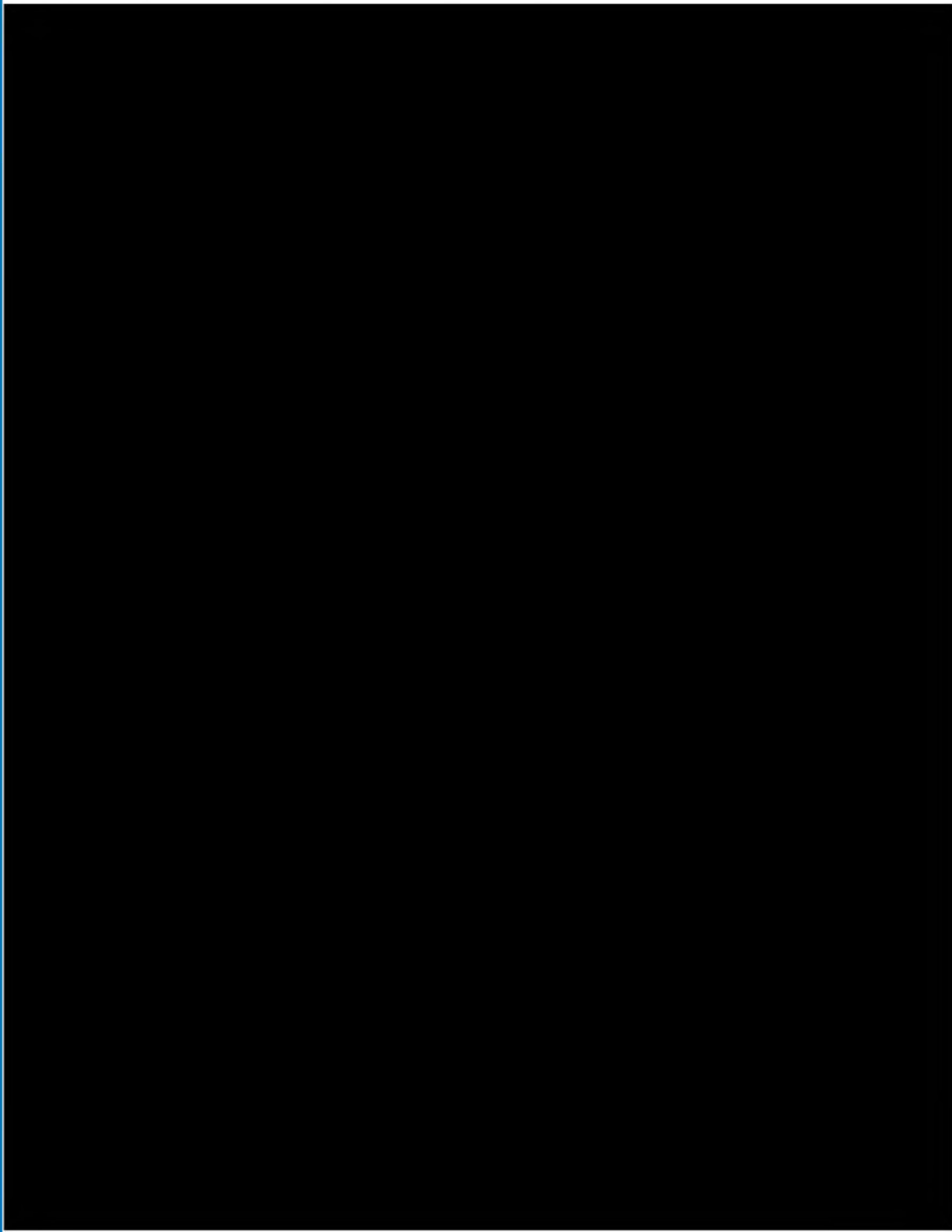
また、事故状況の把握及び記録をとるとともに、事故原因を明確にします。記録は施設全体のデータとして蓄積・共有し、必要に応じて施設の緊急総点検を実施するなど再発防止に努めます。

事業運営に関する計画

(草津市立社会体育施設等)

①運動・健康教室開催時の事故予防策について

本施設で開催される教室では、すべての参加者が安心して運動に取り組めるよう、以下の事故予防策を講じます。



事業運営に関する計画

(草津市立社会体育施設等)

(2) 利用者のトラブル発生の未然防止と適切な対処について

①トラブル防止に対する基本的な対処方針

トラブルの対応には「日常からの準備」が不可欠であり、利用者の要望や苦情を把握しトラブルが起きないように事前に防止策を講じておくことが重要であると考えています。

当グループでは、公共スポーツ施設におけるこれまでの運営経験の中で、苦情の対応には内容の程度に関わらず「迅速に誠意を持って」対応することが大切であることを学んできました。調査会社によると、不満のある顧客のうち、96%はクレームをサービス提供している企業に伝えないとされています。

そのことからクレーム発生 1 件につき見えない不満を持った方が他にも 24 名いることとなります。施設運営において、深刻なクレームが複数寄せられたときには、取り返しがつかない事態となっている可能性もあります。

どんなに小さな事柄でも、時間の経過に伴い解決が困難になる上に、新たな苦情を引き起こす要因になることを念頭に入れ、「トラブル対応マニュアル」に基づく適切な対応をとるとともに、これまで以上に迅速かつ誠実な対応ができるよう、定期的なマニュアル改訂による情報共有を図ります。

利用者との日常のコミュニケーションや、定期的な利用者アンケートなどにより利用者の要望や苦情を把握し、トラブルが起きないように対応策を講じます。また、職員による声掛けと利用者の反応の観察、過去の苦情発生状況のデータ検証・共有などにより、利用者の苦情を事前に予測し、未然防止に努めています。

万が一にもトラブルが発生してしまった時には、「迅速な行動」「誠実な対応」「明確な説明」をとり、「速やかに市へ報告」することが最も大切です。本施設においてもそれを実践し、利用者には不信感を与えない対応を心がけます。また、苦情受付体制（責任者・対応者等）を定め、連絡系統や責任の所在を明確にすることで、統率のとれた即応性のある対応を取るとともに、伝達ミスによる新たな苦情の発生を防止します。

事業運営に関する計画

(草津市立社会体育施設等)

②トラブル防止に対する具体策

職員が積極的に利用者とのコミュニケーションを図るとともに、**運営協議会の開催・定期的なヒアリング・アンケートの実施・ご意見箱の設置**などによって、利用者の要望や苦情を把握し、トラブルが起きないよう事前に対策を講じます。同時に、**過去のトラブル発生データを職員間で共有**することにより、利用者のトラブルを事前に予測し、未然防止に努めています。また、実際の要望・苦情に適切に対処するために、普段から定期的に「**トラブル対応マニュアル**」に従って、ロールプレイングを行っております。

日常より不適切な行為に対する声かけ、案内掲示物の設置等により、利用者の誤解から生じるトラブルの防止に努めておりますが、公共スポーツ施設においては特に以下の項目に関してのトラブルが多いと認識しています。

管理者として本施設の指定を受けた際には、マニュアルを整備するとともに、「一定ではない」利用者の要望や近隣の住環境変化に対応できるよう、ヒアリングやアンケートを通じて、市民に必要とされる管理者に近づけるように取り組みます。

③トラブル対応（接客接遇）マニュアルに基づいた対応と信頼の回復

不幸にもトラブルが起きてしまった時に、最も大切なことは、「迅速な対応」「誠実な反応」「明確な説明」及び、「速やかな市への報告」であるということを経験の中で学んできました。

トラブルの対応体制（責任者・対応者等）を定め、連絡系統や責任の所在を明確にすることで、統率のとれた即応性のある対応を取るとともに、伝達ミスによる二重トラブルの発生を防止します。実際のトラブルの対処時には「**トラブル対応マニュアル**」に基づく対応を行います。

このマニュアルには蓄積された共有データや日々の業務成果を取り入れ、**常に最善のマニュアルとして改定**していきます。

事業運営に関する計画

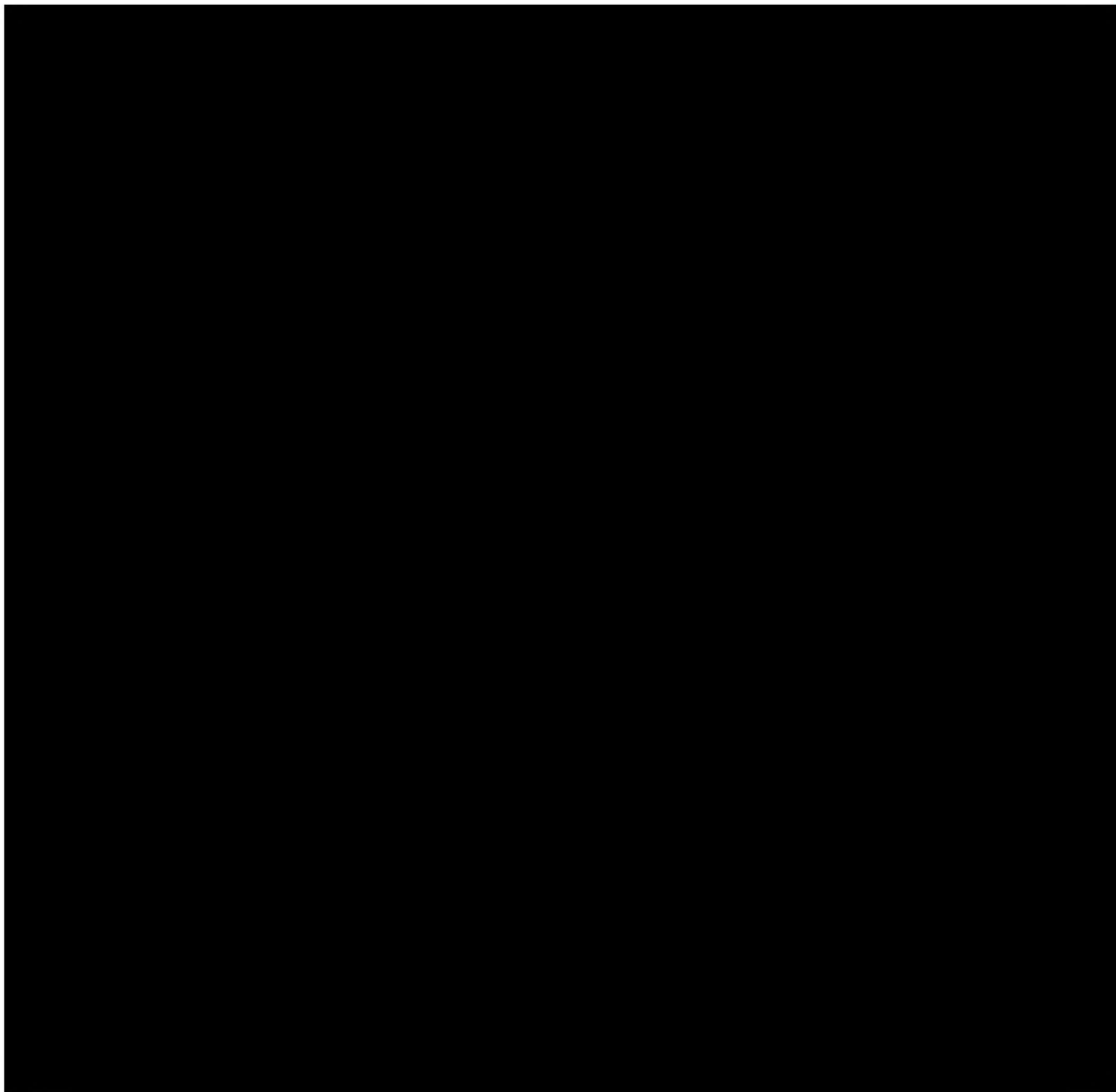
(草津市立社会体育施設等)

また、同じトラブルを引き起こさないように苦情処理における流れを報告書として作成し、**データを共有化することにより再発の防止**を図ります。

利用者の苦情や不満への対応を、問題解決への活動としてだけでなくC.S（利用者満足度向上）活動の一環ととらえ、その満足度を向上させるために最大限の努力をいたします。市民の苦情・不満に積極的に耳をかたむけることで、より良い施設をつくりあげると同時に、（その姿勢によって）当社に対する信頼感や満足を獲得していこうと考えております。そのために、**日常のコミュニケーションから得られる利用者の声**（苦情）を常に取り入れながら、施設の管理運営における改善・改革を推進してゆきます。

管理者のトラブル対応に対する利用者の満足・不満足の心理的推移が、施設運営への評価に大きな影響を与えることが分かっています。

当社では、トラブルが発生してしまった際にはその対応を後回しや蔑ろには決してせず、即座にそして誠実に向かい合うことで、**早期解決**を図ると共に、伝達ミスや利用者感情の逆撫でなどによる**新たな苦情の発生を防止**します。



事業運営に関する計画

(草津市立社会体育施設等)

Ⅲ－７

個人情報保護の対策

(1) 個人情報保護・取り扱いに関する基本方針

①個人情報保護に関する法令遵守と認証の取得

平成17年4月に「個人情報の保護に関する法律」が全面施行され、個人情報を取扱う事業者に対して広く義務を課すと共に、違反時の罰則を規定しています。主に個人情報をお預かりする当社においても「個人情報の保護に関する規定」や「個人情報保護方針」を制定し、スタッフに教育研修を図るとともに、施設窓口掲示・ホームページへの掲載等により個人情報の取り扱いや利用目的を利用者に周知するなど、個人情報保護管理体制の整備に努めています。

当グループの構成企業2社は、経済産業省のガイドラインに沿って構築した自らの個人情報保護システムが、社会的に正しく機能しているかどうかの確認を受けるために、(財)日本情報処理開発協会(JIPDEC/JIPDEC)の審査による「プライバシーマーク」の認証を受け、運営全施設においてプライバシーマーク基準による運用を実施しています。

令和3年5月の法改正によって、各市で定められていた個人情報保護条例は廃止され、国の法律に一元化されることとなりました。

本改正によって「個人情報を保護」しつつ「データ流通」を両立させるという目的を踏まえ、本事業における個人情報を適切に管理します。

②本施設で取り扱いが想定される個人情報について

施設運営担当＝個人情報をお預かりする代表団体は、プライバシーマークの申請手続きにおいて、取り扱う個人情報の抽出を行い、「個人情報管理台帳」における管理をしております。

事業運営に関する計画

(草津市立社会体育施設等)

④個人情報管理体制の整備

個人情報の適正な安全保護を図るために、専門的な研修を受けた個人情報管理責任者を配置します(館長・責任者・副責任者)。

シンコースポーツ株式会社本部・PMS管理室の指導のもと、管理責任者が中心となり、個人情報取扱いマニュアルや規則の作成・改訂、有事の対策を行うことで、情報管理体制の水準維持・向上に努めていきます。

部門スタッフに対しても、管理責任者の指示・監修のもと、個人情報に関する研修会を定期的に実施し、職員の個人情報保護に対する処理能力の向上に努めます。

⑤個人情報管理における職員研修について

施設に従事する個人情報取扱者には社外講習会・(専門講師を招いた)社内研修会を行い、常に個人情報の管理意識向上を図ってまいります。

例として従事する職員に対して個人情報保護ハンドブック、関連資料を配布し、職員研修を積極的に行う(年2回以上の参加を義務付け)とともに、雇用契約時及び退職時には、書面での誓約を交わす等、情報の保護を徹底いたします。

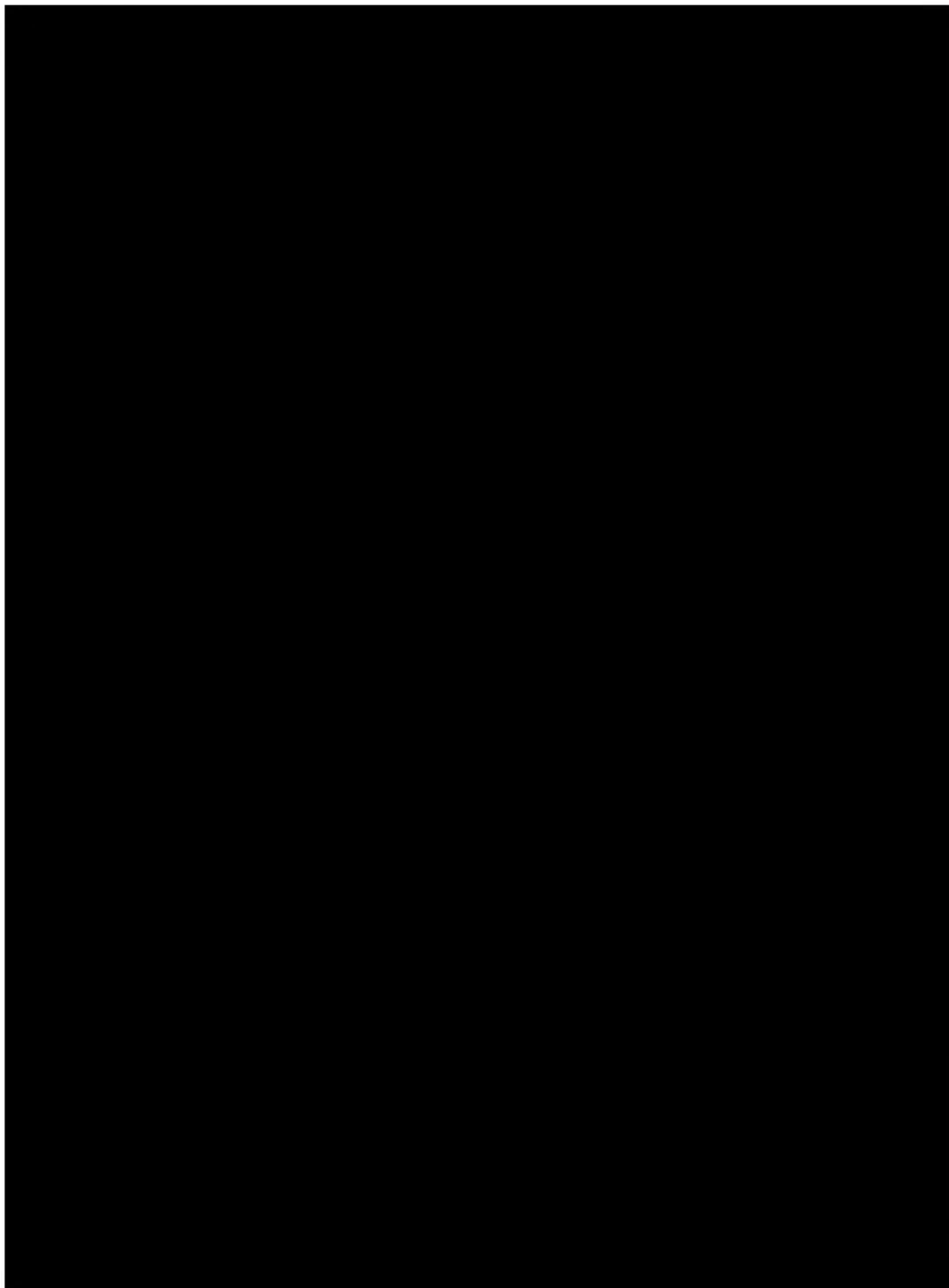
特に重要な役割を担う個人情報管理責任者は、講義及び取扱いシミュレーションによって全体を把握する力を身に付け、現地の状況を鑑みながら取扱マニュアル・ハンドブックの改訂を行い情報管理体制の水準向上に努めます。

個人情報のセキュリティ対策や、漏洩時の対応については、マニュアルや規則の作成・遵守により対応していきますが、これらのことは普段は利用者に見えない部分であり、システムの安全性を確保するだけでは、利用者の安心感は得られないと考えています。利用者には不安を与えずに安心して施設を利用できる状態に保つことこそ最も大切であり、このためには個人情報保護の大切さや重大性を職員一人ひとり理解し、利用者には安心感を与えられる事が重要だと考えます。当グループでは研修を通じて、安心感を与えることのできるスタッフの育成に努めます。

事業運営に関する計画

(草津市立社会体育施設等)

⑥個人情報取扱手順の一覧



事業運営に関する計画

(草津市立社会体育施設等)

⑦個人情報の漏洩を防止するための方針

個人情報の取扱いにおいて最も重要なのは、情報漏洩の防止です。情報化が進み、コミュニケーションの頻度が増す現代では、漏洩リスクと常に隣り合わせの状況です。

トラブルに備え、まず事故が起こることを前提に「リスク調査・管理台帳」「リスクチェックシート」を作成し、手順に沿ってリスクを抽出します。次に抽出したリスクに対して「予防策」「発生後の対応策」の両面から対策を講じ、「予防処置報告書」「是正処置報告書」を作成し、マニュアル化してスタッフに周知・徹底させます。

事前の予防策により事故の発生を抑え、万が一発生した場合も迅速な対応と早期解決により、利用者の安心感と信頼感の獲得に努めます。漏洩が発生した際には、直ちに事実確認を行い、市関連部署へ第一報を連絡した後、緊急対策会議を開催し、対応策を協議します。

被害者には誠意を持って対応し、必要に応じて損害賠償などの手続きを行います。さらに、再発防止策を定めて全スタッフに遵守させ、同様の事故を防止します。

事業運営に関する計画

(草津市立社会体育施設等)

