

## (1) 体育館・青少年センター及び屋外施設の維持管理について

## 1 維持管理の基本的な考え方

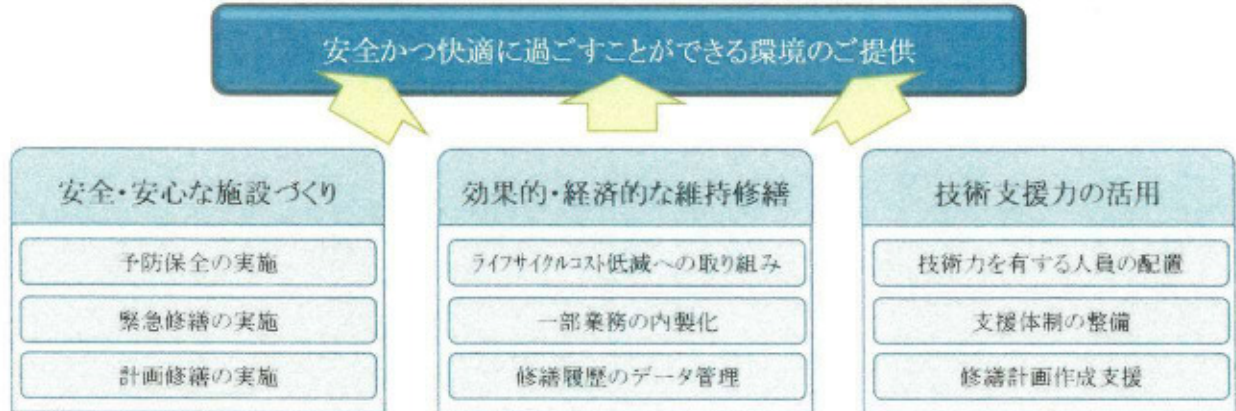
利用者が安心して快適に芦屋市体育施設・青少年センター等を利用できるように、常時良好な状態を維持するために、施設・設備の管理、修繕、建物等清掃、その他業務について、維持管理計画を策定のうえ、実施します。管理上、更なる効率的な計画が可能な場合には、適宜見直し、新しい管理手法を積極的に取り入れます。

## ■ 基本的な考え方

施設・設備は日々目視による点検を実施し、定期的な巡回を行い、簡易な営繕管理も含め維持管理を行います。

利用者にとって安全面・使用面に支障の出ないよう、不具合が発生する前に処置する予防保全管理を徹底します。また、市の範囲となる修繕においても、その中で費用対効果を考え、タイムリーな措置となるよう優先順位を市と協議します。

施設を安全・快適に利用していただくためには、施設・設備の機能・性能を適切に維持し、常に良好な状態に保つ必要があります。維持管理を担当する日本管財株式会社は、多数の類似施設で当該指定管理業務の類似実績があります。この経験・知識を活かし、「安全・安心な施設づくり」「効果的・経済的な維持修繕」「技術支援力の活用」を通じて、適切な施設・設備の改修・整備計画をご提案し、安全・快適に利用できる環境をご提供します。



日本管財(株)は、エンジニアリングマネジメントセンターという将来を見据えた計画的な修繕・改修や効率的な管理を提案・実行する部署を有しております。修繕履歴や類似施設のデータに基づき維持管理を実施する事で、施設・設備の故障・異常・不具合等の発生を未然に抑止することが可能です。

施設・設備の故障・異常・不具合の発生を未然に防ぐ、「予防保全」を基本的な考え方とし、業務を実施します。この「予防保全」を通じて、施設・設備の長寿命化を図り、総体的なライフサイクルコスト縮減に寄与する事が可能となります。

施設・設備の長寿命化を図るための具体策は、従事者による日頃からの目配りと、非常駐従事者による専門的な点検を複合的に実施することが有効であると考えます。これにより安定的かつ安全な施設運営に寄与する事ができます。故障・異常・不具合発見時には、施設従事者、メーカー及び専門業者・協力企業本部専門技術者による相互の協力体制を構築し、迅速な一次対応・補修を実施します。

## (1) 体育館・青少年センター及び屋外施設の維持管理について

### ■ 施設・設備の管理

施設設備ごとに、主として目視による日常点検に加え、法定点検や施設の性能維持を目的とした定期点検を実施します。実施にあたっては点検計画を作成し、適切に履行管理を行い、確実に業務を実施します。

### ■ 修繕業務、建築等清掃業務

故障等の異常を発見したときは、スタッフによる応急措置を行ったのち、維持管理上必要な修繕を速やかに実施します。大規模な修繕が発生した場合は、市と協議のうえ修繕工事費負担区分を決定します。

施設の機能・美観を保ち、清潔な環境が保たれるよう清掃作業を行います。作業は、各施設の床材質等の特性を十分検討の上、最適の清掃資材を使用します。

### ■ 適切な維持管理計画の立案と確実な業務の遂行

施設設備毎に、主として目視による日常点検に加え、法定点検や施設の性能維持を目的とした定期点検を実施します。実施にあたっては、具体的な「**芦屋市立体育館・青少年センター等の点検計画**」を作成し、適切に履行管理を行い、確実に業務を遂行します。

大項目	点検項目	点検頻度	点	検	日	月	年
体育館・青少年センター等	建物本体	躯体	●	●	●	●	●
		外壁	●	●	●	●	●
		屋根(瓦、鉄、瓦葺、瓦)	●	●	●	●	●
		開口部	●	●	●	●	●
		雨どい	●	●	●	●	●
	設備	電気設備	●	●	●	●	●
		ガス・LPガス設備	●	●	●	●	●
		給排水設備	●	●	●	●	●
		空調設備	●	●	●	●	●
		エレベーター	●	●	●	●	●
		エレベーター	●	●	●	●	●
		エレベーター	●	●	●	●	●
		エレベーター	●	●	●	●	●
		エレベーター	●	●	●	●	●
		エレベーター	●	●	●	●	●
エレベーター	●	●	●	●	●		
屋外施設等	公園用設備	●	●	●	●	●	
	公園用設備	●	●	●	●	●	
	公園用設備	●	●	●	●	●	
	公園用設備	●	●	●	●	●	
	公園用設備	●	●	●	●	●	
	公園用設備	●	●	●	●	●	
	公園用設備	●	●	●	●	●	
	公園用設備	●	●	●	●	●	
	公園用設備	●	●	●	●	●	
	公園用設備	●	●	●	●	●	

大項目	点検項目	点検頻度	点	検	日	月	年
体育館・青少年センター等	建物本体	躯体	●	●	●	●	●
		外壁	●	●	●	●	●
		屋根(瓦、鉄、瓦葺、瓦)	●	●	●	●	●
		開口部	●	●	●	●	●
		雨どい	●	●	●	●	●
	設備	電気設備	●	●	●	●	●
		ガス・LPガス設備	●	●	●	●	●
		給排水設備	●	●	●	●	●
		空調設備	●	●	●	●	●
		エレベーター	●	●	●	●	●
		エレベーター	●	●	●	●	●
		エレベーター	●	●	●	●	●
		エレベーター	●	●	●	●	●
		エレベーター	●	●	●	●	●
		エレベーター	●	●	●	●	●
エレベーター	●	●	●	●	●		

大項目	点検項目	点検頻度	点	検	日	月	年
体育館・青少年センター等	建物本体	躯体	●	●	●	●	●
		外壁	●	●	●	●	●
		屋根(瓦、鉄、瓦葺、瓦)	●	●	●	●	●
		開口部	●	●	●	●	●
		雨どい	●	●	●	●	●
	設備	電気設備	●	●	●	●	●
		ガス・LPガス設備	●	●	●	●	●
		給排水設備	●	●	●	●	●
		空調設備	●	●	●	●	●
		エレベーター	●	●	●	●	●
		エレベーター	●	●	●	●	●
		エレベーター	●	●	●	●	●
		エレベーター	●	●	●	●	●
		エレベーター	●	●	●	●	●
		エレベーター	●	●	●	●	●
エレベーター	●	●	●	●	●		

施設の機能・美観を保ち、清潔な環境が保たれるよう清掃作業を行います。清掃作業は、芦屋市立体育館・青少年センター等の各材質の特性を充分検討の上、最適の清掃資材を使用します。また、清掃の実施にあたっては、利用者・通行人・近隣住民等に支障のないように努めます。





(1) 体育館・青少年センター及び屋外施設の維持管理について

■ 品質管理モニタリング

日本管財(株)本店支援組織「品質管理センター」による現地スタッフの指導やセルフモニタリングにより業務品質の維持・向上を図ります。

下記の表のとおり品質検査を実施し、業務品質を高いレベルで維持します。検査は、ISO9001で規定されたモニタリングシートを活用し、客観的な評価を行うことで、検査の質を高めます。また、検査の結果は貴市にご報告し、情報を共有しながら品質管理に取り組みます。

レベル	日常レベル	定期レベル		年次レベル	
チェック者	責任者	本部担当者	部門別会議	品質管理センター	本部
頻度	毎日・月次	毎月（現地定例会）	毎月（本部定例会）	年2回	年1回

ISO9001「ビル総合管理」品質管理に関するチェックと是正

西屋市立体育館・青少年センター	【書面】 ・作業日報 ・運転監視報告 ・日業点検表 等  【チェック内容】 日々の業務終了後、業務仕様及び要求される品質水準に照らし達成されているか、各帳票の確認及び各担当者へのヒアリング、朝礼を通じ各業務責任者に確認をする。	【書面】 ・日報・月報  【チェック内容】 B M業務：本部の業務担当者が現地にて日報・月報を確認し、責任者と業務遂行上の課題をチェックする。	【書面】 ・部門別会議資料  【チェック内容】 弊社経営サイト（社長、専務、常務、取締役、執行役員、各部門長）により事業所の運用状況について下記視点からチェックする。  ・契約仕様の遂行 ・顧客とのコミュニケーション ・施設運用の方向性 ・トラブル問題課題	【書面】 ・品質検証シート（各業務）  【チェック内容】 特性に合わせた検証シートを作成し、これを用いインスペクションを実施する。品質検査の結果報告書を当該施設へ提出し品質水準について共通認識を確認する。	【書面】 顧客満足度調査票  【チェック内容】 契約仕様に基づく業務遂行がなされているか、顧客満足の高いサービスが提供されているか、本部として貴市にアンケートを実施する。
	【是正措置】 ・各業務担当へ改善指示	【是正措置】 ・各責任者へ改善指導 ・マニアル見直しの提示	【是正措置】 ・施設管理方針の見直し ・業務体制の見直し ・改善提案の提出	【是正措置】 ・マニアル見直し作業 ・改善提案の提出 ・定期的巡回指導	【是正措置】 ・業務体制の見直し ・改善提案の提出

品質チェック表 (定期)

項目	内容	確認	結果	備考
1	作業日報の作成状況	作成済	○	
2	運転監視報告書の作成状況	作成済	○	
3	日業点検表の作成状況	作成済	○	
4	業務終了後の確認作業	実施済	○	
5	朝礼の実施状況	実施済	○	
6	ヒアリングの実施状況	実施済	○	
7	業務仕様及び要求される品質水準の確認	実施済	○	
8	各帳票の確認	実施済	○	
9	各担当者へのヒアリング	実施済	○	
10	朝礼を通じた確認	実施済	○	
11	業務責任者への確認	実施済	○	
12	業務遂行上の課題のチェック	実施済	○	

品質検証シート (各業務)

項目	内容	確認	結果	備考
1	特性に合わせた検証シートの作成	作成済	○	
2	インスペクションの実施	実施済	○	
3	品質検査の結果報告書の作成	作成済	○	
4	当該施設への提出	実施済	○	
5	品質水準についての共通認識の確認	実施済	○	



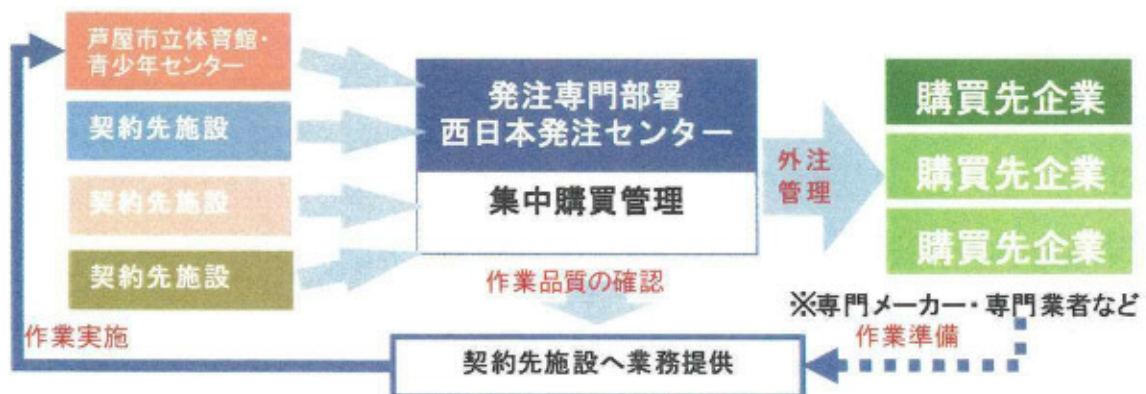
## (1) 体育館・青少年センター及び屋外施設の維持管理について

### ■ 再委託先管理

ISO9001「統括管理業務」によって規程された、「集中購買システム：発注センター」により、日本管財が受託している業務のうち、外注に関わる全ての管理を履行し集中購買によるスケールメリットからの価格低減効果はもちろんのこと、作業品質の維持・向上、評価に取り組んでいます。

主な登録品目は「清掃・環境衛生・設備保全・建設工事・警備・その他」に区分され、各外注企業の対応業務範囲の把握や、品目別の作業品質の把握に努めています。

購買業務管理規程では、「仕入先マスタ」に登録された購買先の継続・評価を毎年見直し、品質・価格・納期等問題ある会社は是正・指導し、改善の見込みがない場合には取引中止する。価格に関しては仕入れ先マスタに登録された購買先から原則2社以上の競合見積を取り、価格の精査を実施するなど規程しており、選定の際は、一定水準の品質とローコスト化に取り組みます。



### ■ 地の利を生かした管理

緊急時や応援対応には西宮拠点から地の利を活かして、迅速・確実な対応を行います。また、**24時間365日体制の管制センター**を設置しており、災害時における連絡・対応拠点として芦屋市立体育館・青少年センター等の安全・安心を支援します。



## (1) 体育館・青少年センター及び屋外施設の維持管理について

## 2 建築物、設備の保守管理計画

項目・仕様内容	法/任	数量	頻度
<b>(1) 芦屋市体育館・青少年センター（地上4階地下1階 延床7,794㎡）</b>			
<b>1. 設備常駐/巡回管理業務</b>			
1. 巡回管理業務 1) 体制 ・ 専門技術者による巡回点検 2) 資格要件等 ・ 心身ともに健康なもの ・ 施設等設備に関する知識を有するもの 3) 業務内容 ・ 施設全域の巡視点検	任意	1式	12月
2. 建築物環境衛生技術者選任	任意	1式	12月
<b>2. 清掃管理業務</b>			
1. 日常清掃業務 1) 体制 ・ 清掃員 07:00～11:00×3P (359日) (実4H) ・ 清掃員 13:00～17:00×1P (359日) (実4H) ※年末年始12/29-1/3(6日間)を除く 2) 資格要件等 ・ 心身ともに健康なもの 3) 業務内容 ・ 日常清掃業務 ・ 植栽散水	任意	1式	12月
2. 定期清掃業務 1) 定期床清掃 ・ 競技場のワックスがけ ・ 全館(競技場を除く)ワックスがけ 2) 窓ガラス清掃 ・ 外窓の清掃	任意 任意	1,120㎡ 2,588㎡	2回/年 1回/年
	任意	613㎡	1回/年
<b>3. 定期点検・保守点検業務</b>			
1. 空調設備 1) 冷却塔点検・清掃 ・ 293RT×1基対象 ・ 塔内、送風機等各部の点検及び調整・内部清掃、レジオネラ菌検査 2) 空気環境測定 ・ 11ポイント+1ポイント(外気) ・ 浮遊粉塵の量、CO <sub>2</sub> 、CO、温度、相対湿度、気流	法定	1式	1回/年
	法定	1式	6回/年
2. 給水設備 1) 貯水槽清掃 ・ 受水槽30㎡対象 ・ 内部清掃 2) 水質検査(水道法) ・ 11項目検査 3) 遊離残留塩素検査 ・ 遊離残留塩素の含有量を測定 4) 飲料水水質検査 ・ 一般11+5項目、消毒副生物12項目検査 5) 水質検査(雑排水) ・ PH値、臭気、外観等の検査 ・ 大腸菌、濁度等の検査	法定	1式	1回/年
	法定	1検体	1回/年
	法定	1検体	52回/年
	法定	1検体	2回/年
	法定 法定	1検体 1検体	52回/年 6回/年
3. 排水設備 1) 汚水槽、雑排水槽 ・ 汚水槽(3㎡×1基)、雑排水槽(7.5㎡×1基) ・ 内部清掃 3) 雑用水槽 ・ 雑排水槽(25㎡×1基) ・ 内部清掃 2) 汚水・雑排水管洗浄 ・ 男女トイレ土間、洗面、流し、GT、シャワー、外部横引	法定	1式	2回/年
	法定	1式	1回/年
	法定	1式	1回/年



(1) 体育館・青少年センター及び屋外施設の維持管理について

項目・仕様内容	法/任	数量	頻度
4. 電気設備 1) 電気設備点検 ・調査、措置(1回/年) ・発生した不具合箇所の調査措置(1回/年)	点電	1式	1回/年
5. 照明設備 1) 照明調査点検 ・照明調査対象箇所 1箇所	点電	1式	1回/年
6. 空調機 1) 温水式冷暖水発生機点検 ・川重冷暖工事業(1基対象) ・冷媒、潤滑油等(1年1回保守作業) ・冷暖水系統熱管(ボスクリーニング) ・吸気源分析及びインストラクター講習	任意	1式	4回/年
7. 消防設備 1) 消防設備点検 ・自動火災報知設備、消火器他消防設備一式対象 ・消防点検17年(1基)につき機器点検、報告点検、報告 2) 防火対象物電線点検 ・防火対象物一式対象 ・消防点検5年(1基)につき点検、報告	点電	7,749m <sup>2</sup>	1回/年
8. 地下タンク 1) 地下タンク漏洩点検 ・第4類 単相(自由) 経由 800V(1基)	点電	1式	1回/年
9. 電気設備 1) 変電設備点検 ・変電設備(0.6kV・300kVA、非常用発電機200kVA対象) ・電気事業法(1基)につき点検(1年1回)点検・毎月又は1回/月点検	点電	1式	12月
10. ガス設備 1) ガス設備保守点検 ・機器の外観、動作等の点検	任意	1式	3回/年
11. ばい煙 1) 煤煙測定 ・煤煙量又は煤煙濃度測定	法定	1式	8回/年
12. 昇降機 1) エレベーター設備保守点検 ・東芝製750kg×5STOP×1基 ・メーカーPOG契約(遠隔点検(毎月)及び現地点検)	法定	1式	12月
13. 自動ドア 1) 自動ドア保守点検 ・ナブコドア製4台対象 ・メーカーによるレギュラーメンテナンス	法定	1式	3回/年
14. 建築設備定期検査報告 1) 建築設備定期検査報告 ・換気、排煙、非常用照明設備対象 ・建築基準法第12条に基づく検査、報告	法定	7,749m <sup>2</sup>	1回/年
15. 防火設備 1) 防火対象物定期検査 ・防火シャッター、防火戸 ・建築基準法第12条に基づく検査、報告	法定	1式	1回/年
16. 機械警備 1) 機械警備業務 ・機械警備(建物全体) ・機械警備による防犯、火災、設備異常の監視	任意	1式	12月
17. シャッター 1) シャッター保守点検 ・三和シャッター製	任意	1式	2回/年

(1) 体育館・青少年センター及び屋外施設の維持管理について

項目・仕様内容	法/任	数量	頻度
<b>19. 植栽</b>			
1) 植栽管理業務 ・建物外周対象 ・剪定(1回/年)、薬剤散布(1回/年)、除草(1回/年)	任意	1式	1回/年
<b>20. 駐車管制装置</b>			
1) 駐車管制設備保守点検 ・三菱プレジジョン製、精算機・発券機・カーゲート×1式 ・機器の動作の点検等	任意	1式	2回/年
<b>4. その他必要な定期点検・保守点検業務</b>			
<b>1. 特定建築物調査報告</b>			
1) 特定建築物調査報告 ・敷地、構造、防火、避難、衛生など建物全般対象 ・建築基準法第12条に基づく定期調査	法定	7,749㎡	1回/3年
<b>2. 空調設備点検</b>			
1) GHP室外機点検 ・室外機×6台対象(アイシン製) ・大阪ガスとの保守契約	任意	1式	1回/3年
<b>2. フロン排出抑制法に基づく簡易点検</b>			
1) 室外機8台、室内機73台 ・異常振動、異常運転音状況 ・霜付き、油にじみ有無(熱交換器、配管) ・腐食、錆・キズなどの有無(熱交換器)	法定	1式	4回/年
<b>3. フロン排出抑制法に基づく定期点検</b>			
1) 室外機7台(7.5kW以上)対象 ・機器の異音、外観検査 ・間接法による点検(圧力、電圧、電流値の測定、検査等) ・直説法による点検(必要に応じて)	法定	7台	1回/3年
<b>4. 空調ドレンパン点検</b>			
1) 空調ドレンパン点検(ビル管法) ・空調設備内排水受け一式 ・汚れ及び閉塞の状況の点検	法定	5台	12回/年
<b>5. 空調プレフィルター清掃</b>			
1) 空調プレフィルター清掃 ・室内機73台、FCU45台対象	任意	118台	4回/年
<b>6. 簡易専用水道検査</b>			
1) 簡易専用水道検査(水道法) ・受水槽30㎡対象 ・現場検査(施設の外観、給水栓における水質、書類検査) ・提出書類検査(管理状況を示す書類を提出)	法定	1系統	1回/年
<b>7. 非常用発電機点検業務</b>			
1) 非常用発電機点検業務(消防法) ・消防法に基づくC点検(ディーゼルエンジン)	法定	1式	1回/年
<b>(2) 芦屋中央公園野球場及び芦屋中央公園芝生広場</b>			
<b>1. 定期点検・保守点検業務</b>			
<b>1. 電気設備</b>			
1) 受変電設備点検 ・受変電設備6.6kv 100KVA対象 ・電気事業法に基づく点検を実施(年次点検・毎月又は隔月点検)	法定	1式	12月
<b>(3) 東浜公園庭球場</b>			
1. 対象業務なし	-	-	-
<b>(4) 西浜公園庭球場</b>			
1. 対象業務なし	-	-	-






### 3 施設毎の特性に合わせた日常のメンテナンス

#### ■ 人工芝グラウンド（中央公園芝生広場）

人工芝のメンテナンスを日常的に実施し、ピッチ上を美しく保つとともに、高い透水性を持続させます。

#### 【人工芝のメンテナンス内容（画像はイメージ）】

作業項目	作業内容	
清掃 （ゴミの除去）	落ち葉・枯葉・土の著しい混入を放置すると、カビ・苔の発生、充填層の固化に繋がります。週に1回程度、グラウンド全体をチェックし、熊手・デッキブラシ・竹箒等で除去します。	
ブラッシング ・ほぐし	人工芝表面に飛び出したチップや表面に発生した軽微な不陸の均し、芝葉のブラッシング・起毛性の回復を目的とし、ブラシ掛け・ほぐしを実施します。	
充填物の補充	ピッチの中でも使用頻度の高い場所などは局部的に充填物が不足しがちになるため、年に1回程度の頻度で充填物の補充を行います。	



(1) 体育館・青少年センター及び屋外施設の維持管理について

■ クレイグラウンド（川西運動場、野球場）

土グラウンドのメンテナンスを日常的に実施し、グラウンドを美しく保つとともに、使用上よい状態を保持します。

【クレイグラウンドのメンテナンス内容（画像はイメージ）】




作業項目	作業内容	
清掃 （ゴミの除去）	小石等は直ちに除去し、雑草は繁茂の状況によりませんが、アレルギーの原因となる雑草も多いので少量の内に除去します。	
水溜りの補填	小規模な水溜りには土の補充を行いレーキで整え、水はけがよい状態を保ちます。	
散水	晴天が続いたり、強い日射があると表層上が極度に乾燥する場合があるため、適度な散水を行います。適度な硬さと弾性を保ち、またほこりが立ちにくい状態を保ちます。	
ブラッシング ・ほぐし	運動種目による使用頻度が高い箇所は不陸が発生するため、レーキで整え全面をブラッシング補正を行い、平坦な表面を保ちます。	
土の補充	局部的に充填物が不足しがちになるため、状況により適時土の補充を行います。	
塩化カルシウムの 散布	夏場にほこりが立ちにくい状態を保つため、冬場は凍結防止のために、年1～2回程度塩化カルシウムを散布します。	

(1) 体育館・青少年センター及び屋外施設の維持管理について

■ テニスコート（東浜庭球場、西浜庭球場）

テニスコートのメンテナンスを日常的に実施し、コート美しく保つとともに、使用に適した状態を保ちます。

【テニスコートのメンテナンス内容（画像はイメージ）】

作業項目	作業内容
清掃 （ゴミの除去）	使用頻度が高い箇所などでは不陸や砂の移動が発生するため、ブラッシング補正を行います。小石や雑草等は直ちに除去します。 
ブラッシング ・ほぐし	表面に発生した軽微な不陸の均しを目的とし、ブラシ掛け・ほぐしを実施します。 
充填物の補充	コートの中でも使用頻度の高い場所などは局部的に充填物が不足しがちになるため、年に1回程度の頻度で砂の補充を行います。 



## (2) 安全対策について

### 1 事故防止・安全対策（リスクマネジメント）に関する基本方針

#### ■ 事故防止・安全対策（リスクマネジメント）の考え方

基本的なリスクマネジメントとして、これまで全国のスポーツ施設の運営管理において蓄積してきたケーススタディーを踏まえて各施設の特性・実情に応じた「芦屋市立体育館・青少年センター及び屋外施設危機管理マニュアル」を市と協議して作成し、適正な運用を行います。

また、スタッフ一人ひとりが「確認」「未然防止」の必要性を熟知して行動することができよう、定期的な教育により意識改革を図っていきます。

利用者の安全対策は「安全に安心して利用できる施設の確保」であることが前提ですが、不測の事態に備えて「迅速に対応できる体制」も整備できていることが重要であると考えております。



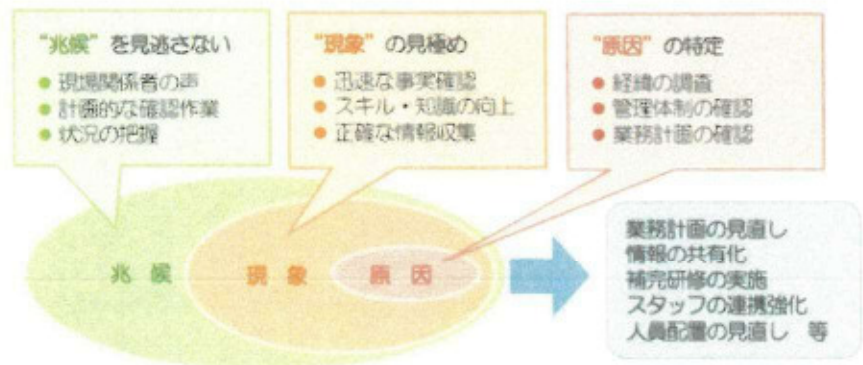
#### ■ 事故防止・安全対策の考え方とポイント

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”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。

「危機管理マニュアル」により事故防止対策を行うものとしませんが、（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。

各スタッフは、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。

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ます。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を構築していきます。



### 2 安全管理体制の整備

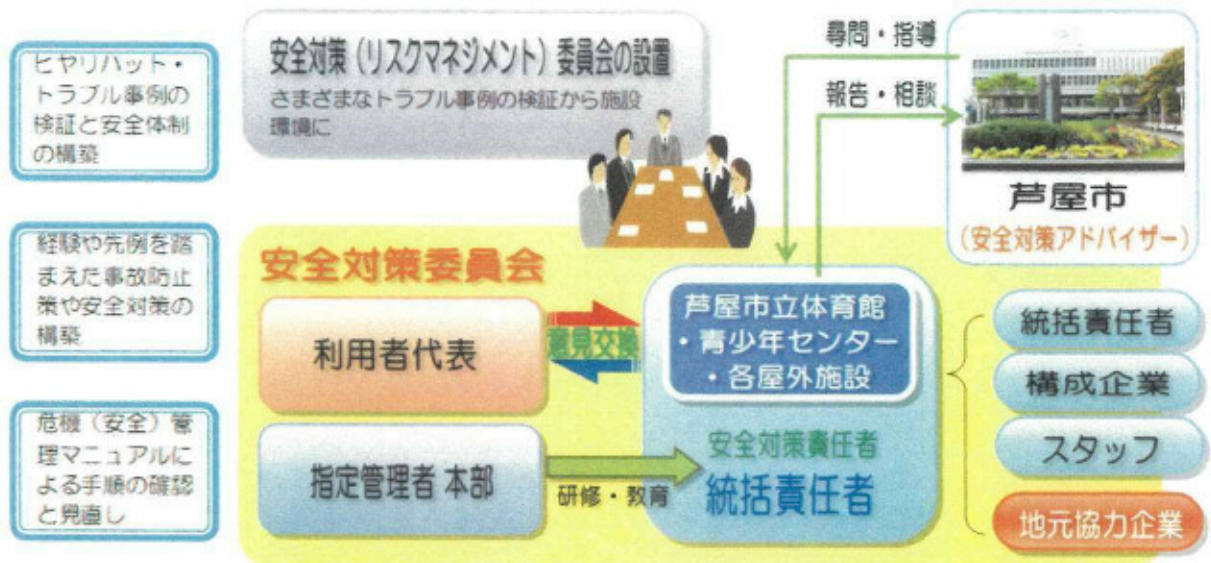
#### ■ 安全対策委員会の設置

施設の安全管理水準を維持・向上させるため、定期的に安全対策（リスクマネジメント）委員会を立ち上げ機能させていきたいと考えています。本部のガバナンスのもと、年1回以上市と協議を行い、必要に応じて利用者代表からの意見も取り入れながら協議を進めてまいりたいと考えております。その結果をもとに危機管理マニュアルを適宜、見直しを行います。

安全対策委員会は「安全対策責任者（統括責任者）」を頂点とし、施設責任者、協力企業等で構成され、定期的に対策会議を開催して安全体制の構築に努めます。



## (2) 安全対策について



### ■ 安全対策チーム「セーフティチーム」の運用

既に全国 300 施設以上の指定管理者として運営を行ってきたシンコースポーツ(株)は、積み上げた安全管理の経験を共有するとともに、安全の観点から指摘・改善を行う、安全推進チーム“セーフティチーム”を立ち上げております。セーフティチームは「教育」「点検」「改善勧告」の3つの項目を安全対策の柱に、各種の安全に関する対応にあたっています。当施設においても同チームによる安全管理水準の向上を図ります。

#### 教育 (Education)

主に集合教育により「地震対策」「風水雪害対策」「危険物取扱い」「電気の安全利用」「救命救急」「職務質問などの警備防犯教育」などのカリキュラムを定期的を実施し、常に安全対策を意識したスタッフの育成を図ります。

#### 点検 (Inspection)

毎月実施する「マンスリーインスペクション」や年1回総合的に行う「マニュアルインスペクション」により、安全対策に問題がないかチェックする体制を構築します。可能であれば市担当者にも立会いいただきながら進めたいと考えています。

#### 改善勧告 (Improvement)

インスペクションの結果を踏まえて改善勧告を行います。スタッフで行える内容については即日実施します。また市担当者と相談が必要な項目については、協議のうえ安全対策の改善を行います。

### ■ 事故発生の防止・被害抑制策

事故の発生が想定される各項目・事象ごとに、懸念される要因に対する具体的な安全対策を取り決め、有事に備えていきます。またそれぞれが日々の運営業務にどう活かしているかを検証していくことが利用者本位の安全対策であると考えております。





(2) 安全対策について

2 施設内の安全な管理方法

■ 具体的な安全対策

	実施策	具体例
防止策	スタッフによる監視・巡視点検	運営・受付・清掃・設備等各スタッフが日常の巡回の中で危険箇所・行為等を予測予見し、未然に対応策を取ることで安全を保持します。各施設及び設備・備品は(財)日本体育施設協会が定める安全管理基準に基づいたチェックシートを使って毎日点検し、利用者に支障や危険が予測される場合は使用を停止・禁止します。
	事故情報の収集 事故予防対策	全国の類似施設における事故情報を収集し、事故の未然防止に役立てています。特に事故の可能性の高いことが判明した備品・用具類については、市との協議の上撤去を検討するとともに、得られた事故情報を基に、掲示板での注意喚起・スタッフ巡回時の安全な利用方法の説明等の事故予防を行います。
	利用者への注意喚起	どんなに機能的な施設でも、犯罪に狙われやすい場所・滑りやすくなる場所、降雨や積雪によって危険となる場所等が必ず発生します。これらの危険があらかじめ予測される場所には、立入り制限や注意看板、チラシ、ホームページ等を通じて利用者に注意を呼びかけます。
抑制策	関連部署・民間団体との協力体制の強化	緊急時に地域ぐるみで迅速・円滑な連携対応を取り、被害を最小限に収めるためには、日常から関連部署との連絡・協力体制を築いておくことが大切です。特に犯罪などに対しては、スタッフの個人的な判断を禁じ、責任者への連絡を義務付けると共に、警察への要請により事態の収拾を図る必要があります。市、警察署、消防署などの関連部署・団体と連携し、連絡・協力体制の強化に努めます。
	事故対応(回復作業)と体制の強化	施設への被害があった場合は、市及び関係機関と協議を行いながら復旧・修復作業を進め、隅々まで安全が確認された後、営業の再開をいたします。発生した事象の規模に関わらずその一連の内容(発生から回復までの対応)を記録として残し、管理マニュアルの改定を行い、危機管理体制強化に努めます。
施設に関すること	建築物安全対策	①館内放送や声掛けによる利用者への注意喚起 ②ポスター・案内看板の設置による不特定の来館者へ告知 ③ホームページや広報誌による利用制限情報発信など、不具合の発見時期と状況・規模により実施する具体的な対応を定め、建物の安全対策を外部に啓発します。
	維持管理における安全対策	巡回点検と関連した設備機器の予防措置及び危険箇所の早期発見(小修理)を行うことにより、施設の安全性を高める維持管理を行います。また、維持管理インスペクションや自主点検・モニタリングを行うことでさらなる機能性向上に役立てます。清掃作業では転倒防止のためノンスリップ性の高い中性ワックスを採用します。
運用に関すること	災害の予防対策	災害には自然災害(地震・風水害・火災・大雪・落雷など)による災害と、人的要因による災害(放火・事故など)に分類されます。自然災害の安全対策の第一は、スタッフの災害訓練を繰り返し行なって不測の事態に備えることと、周辺施設との連携や住民との連携をはかった体制構築に務めることにあります。また耐震化診断の実施や改修計画の策定、さらに耐火性の審査などにより安全対策を行います。
	交通事故防止等の安全対策	本施設には駐車場や駐輪場が設置されておりますが、夜間は管理スタッフが無人となるエリアでもあります。駐車場や駐輪場での事故も発生する可能性は十分にあり、当グループはここでの安全管理も重要な項目であると認識しております。駐車スペースへの誘導や交通整理、安全のための駐車エリア管理・カラーコーン・柵などの設営、さらには駐車場・駐輪場の巡回と整理、館内・場内放送による注意喚起や車両移動のお願いなどにより、駐車・駐輪場での安全管理に努めます。
	個人情報保護のための安全対策	シンコースポーツ及び日本管財はプライバシーマーク認証事業者であり、個人情報保護に関する規定や個人情報保護方針を定めたマネジメント体制を築いております。「個人情報保護法」「芦屋市個人情報保護条例」を遵守した安全対策を実施してまいります。



## (2) 安全対策について

### ■ 安全点検による事故の未然防止

敷地や建物内外部の安全点検を実施し、施設・設備の機能・性能を維持するとともに、事故の予兆を事前にキャッチし、対策を講じることで、当施設の安全で快適な環境を維持します。

安全点検のポイント	点検場所など	頻度
【建物の敷地】 ・機器構築物などの落下および転倒・転落の危険性はないか ・雨や雪で滑って転倒する危険性はないか ・災害時の避難路は確保されているか ・車両などの通行に危険性はないか ・子供達の遊び場になった場合に危険性はないか 他	敷地、通路、柵・側溝、擁壁・塀・門扉、フェンス、駐車場、設備機器	2回/年以上
【建物外部】 ・外壁の仕上げ材にき裂・浮きなどによる、はく落の危険性はないか ・風や振動で外壁に取り付けてある機器の脱落・落下の危険性はないか ・ガラス破損による落下の危険性はないか 他	外壁、雨樋、屋上・屋根・庇、バルコニー、金属煙突、屋外階段、設備屋外機器	2回/年以上
【建物内部】 ・天井・壁の仕上げ材及び付帯物等の脱落・落下の危険性はないか ・天井からの吊り物や支持金具に緩みはないか ・消火器具やガス漏れおよび電気器具などの危険性はないか ・避難通路の安全性は確保されているか ・壁の突起物などの危険性はないか 他	床、内壁、天井、階段・手すり、ドア・窓、エレベーター、給湯器、消火器、放熱機器、電灯盤・動力盤、誘導灯・非常照明、災害時の備え	2回/年以上
【緊急安全点検】 ・洪水、地震の備えはよいか ・暴風雨による飛散・破損の危険性はないか ・外壁に取り付けてある機器の脱落・落下の危険性はないか ・敷地内の避難通路の確保はできているか 他	集中豪雨・台風災害、地震災害	適宜

### ■ その他の安全体制と予防策

- ◆ 熱中症指数の計測を行い、グラウンド利用基準を定めるなど、常に安全・安心な場所の提供を行います。また、クレンリネスを徹底します。
- ◆ 新型インフルエンザが発生した場合に備えて、感染予防物品（カップ型マスク、サージカルマスク、ゴーグル、使い捨て手袋）を備蓄します。
- ◆ サッカー等は雨天などの悪天候であっても練習・試合をすることが多く、特に落雷に注意します。注意報・警報をチェックして落雷の恐れがないか確認し、またグラウンド利用中に実際に大きな雷鳴・雷光が発生した際は状況に応じて、利用中止の放送をし、屋内に避難するよう誘導します。
- ◆ 施設周辺や床下に可燃物や不審物が放置されていないか、また、たばこの吸殻入れ・配電盤・コンセント等を中心に火元の点検をします。
- ◆ グラウンド整備用トラクターの燃料は、万が一火災が発生しても引火しにくい場所・環境に保管します。
- ◆ 施設周辺に侵入の足場となる踏み台などがいないか点検し、整理格納を実施します。



(2) 安全対策について

3 防犯への対応策

■ 犯罪の起こりにくい環境の整備

盗難等の犯罪の発生率は、施設の雰囲気の良い悪しに比例するといわれています。犯罪が起こりやすいような雰囲気をなくすため、見通しの悪い箇所は備品類を移動したり、植栽の下枝を間伐したりすることにより、周囲からの見通しを確保します。また、防犯のためにはトイレの雰囲気が重要であることから、トイレを明るく清潔に保つことにより、犯罪の起こりにくい施設とします。

区分	内容例
防犯用具・対策設備の設置	<ul style="list-style-type: none"> <li>貴重品ロッカーの設置による種別管理</li> <li>防犯カメラ等の犯罪抑制機器の設置</li> <li>通用口への電子錠の設置</li> <li>防犯用具（カラーボール・さすまた等）の配置</li> <li>防犯用具・設備の使用手法等のスタッフ研修の実施</li> <li>こども110番（子ども避難所）等の設置</li> </ul>
利用者への情報提供	<ul style="list-style-type: none"> <li>ポスター、声掛けによる注意喚起・自己対策の啓発</li> <li>発生事案の情報提供</li> </ul>
犯罪者への抑制措置	<ul style="list-style-type: none"> <li>備品移動や植栽剪定、照度調整による見通しの良さの確保</li> <li>ポスター、声掛け等による抑制（未然防止）</li> </ul>
関係機関との連携	<ul style="list-style-type: none"> <li>警察官による巡回強化</li> <li>関連情報の収集（『市内犯罪・不審者情報』の確認等）</li> </ul>

■ スタッフ巡回による防犯対応

利用者が安心して施設を利用できる環境を提供するため、また、自身の自己防衛のため、従事するスタッフに対し危機管理マニュアルに沿った警備に関する研修を行います。

開館前及び業務終了時には、必ずスタッフが施設敷地内の巡回を行います。また、開館中には定期・不定期の施設巡回・点検を行い事件・事故の未然防止に努めるとともに、利用者に対しても館内放送やスタッフによる声掛け、掲示物等で手荷物の放置やロッカーキーの管理に対する注意や貴重品ロッカーの使用を積極的に案内し、防犯意識の周知を行います。

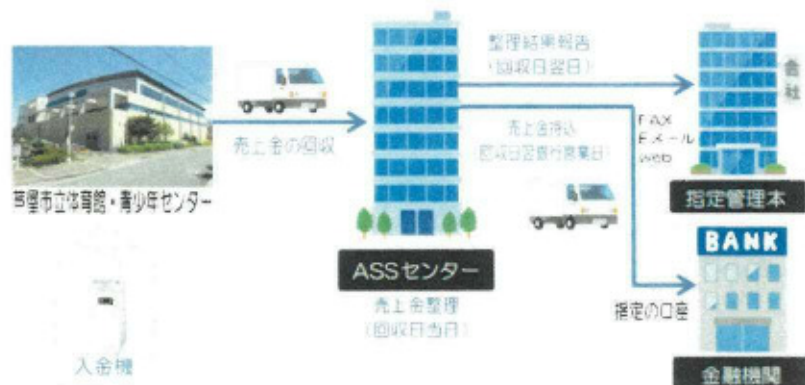
夜間・閉館時に関しては、構成団体の24時間365日体制の管制センターと機械警備会社が連携し、無人状況下においても万全の緊急体制を構築します。

■ 金銭管理について（自動入金機の設置）

当施設においては、利用料収入・自主事業収入等多額の現金を取り扱うため、盗難・強盗・着服などの金銭取扱いリスクが高くなると考えられます。

それら金銭に関する事故・犯罪の発生を防止するとともに、入金作業・経理業務の効率化を図るため、自動入金機を導入いたします。

入金機に現金を投入すると、自動的に銀行口座へ入金される仕組みになっており、管理者の金銭取扱いリスクを大幅に低減させます。





### (3) 個人情報保護の措置について

#### 1 個人情報保護の基本方針

##### ■ 個人情報に関する考え方

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。当グループにおいても「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、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。

シンコースポーツと日本管財は、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)の審査による「プライバシーマーク」の認証を取得し、運営する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おります。

当グループは今後も行政の代行者という自覚のもと、「個人情報保護法」および「芦屋市個人情報保護条例」等関連法規を遵守し、「プライバシーマーク」基準に則した手順・マニュアルの整備・運用の徹底により、個人情報保護・管理体制の水準維持・向上に努めてゆきます。



##### ■ 当施設で取り扱われる個人情報

当グループは上記プライバシーマークの申請手続きにおいて、全国の運営施設において、取扱われる個人情報の抽出を行い、「個人情報管理台帳」における管理を開始しております。

その経験に基づき、当施設で取り扱う個人情報は具体的に利用者登録書・利用申請書・利用申請承認書・減免申請書・備品借用申込書・教室参加者名簿・従業員名簿・関連業者一覧表・忘れ物台帳および取得物届出書などであろうと推測しています。

当グループでは個人情報の洗い出しを徹底し、管理台帳によって利用目的・入手方法・管理責任者・保管場所・保管期限等を適切に管理するとともに、後述する管理体制・手順のもと、適正な取扱いを行ってまいります。

##### ■ 抽出された運営類似施設の個人情報

利用目的	件数	入手方法	外部委託 第三者提供	データ管理 責任者	保管場所	保管方法 (安全対策)	保管期限
施設利用者登録用紙	40件/月	来館のうえ記入	無	総括責任者	事務所書棚	鍵付き書棚に変更	5年
施設利用承認申請書	1020件/月	来館のうえ記入	無	総括責任者	事務所書棚	鍵付き書棚に変更	5年
減免申請書	80件/月	来館のうえ記入	無	総括責任者	事務所書棚	鍵付き書棚に変更	5年
施設備品借用申込書	10件/月	利用者から申出による	無	総括責任者	事務所書棚	鍵付き書棚に変更	1年
教室参加者名簿	15件/月	利用者から申出による	無	総括責任者	事務所書棚	鍵付き書棚に変更	3年
教室申込みハガキ	2000/期	往復はがき	無	総括責任者	事務所書棚	鍵付き書棚に変更	開催期間
従業員名簿	20件	管理保管分	無	総括責任者	事務所書棚	鍵付き書棚に変更	3年
拾得物届出書	10件/月	発見者・所有者の同意	有(警察署)	総括責任者	事務所書棚	鍵付き書棚に変更	3年
ポイントカード登録用紙	180件/月	来館のうえ記入	無	総括責任者	事務所書棚	鍵付き書棚に変更	5年



### (3) 個人情報保護の措置について

#### ■ PMS（個人情報保護マネジメントシステム）管理室の設置

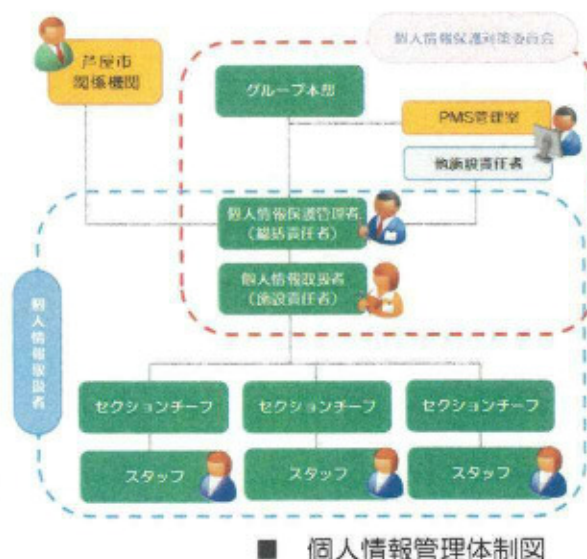
個人情報の保護・管理において最も大切なことは**取扱者の個人情報に対する正しい認識（リスクの理解）**であると考えています。その認識や適切な取扱方法の浸透のため、シンコースポーツ㈱には**PMS管理室（個人方法保護マネジメントシステム管理室）**が設置されており、法令に遵守した対応と情報の漏洩や（不正アクセスなどによる）データ破損・盗難・改ざんなどのリスクを十分に理解した上で、取扱い方策・漏洩防止策などを構築しています。またPMS管理室による研修の実施や、**PDCA（計画・実施・監査・見直し）**による定期的なチェックを実施することで、取扱い水準・セキュリティ水準を維持向上させています。

#### ■ 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**個人情報保護管理責任者**を配置します（統括責任者）。

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。

他のスタッフに対しても、統括責任者の指示・監修のもと、個人情報に関する研修会を定期的実施し、スタッフの個人情報保護に対する処理能力の向上に努めます。



#### ■ 個人情報保護・取扱いに関するスタッフ研修

当グループは、外部講習会・専門講師を招いた社内研修会を行い、常に**従業員に対する個人情報の管理意識向上**を図っております。個人情報保護管理責任者は、講義及び取扱いシミュレーションによって常に知識向上に努め、現場では責任者指導のもと、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。

従事するスタッフに対して個人情報保護ハンドブック等関連資料を配布しスタッフ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**を交わし情報の保護を徹底いたします。



#### ■ 利用者へ安心感を与えることのできるスタッフの育成

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重大さ、なによりもその精神をスタッフ一人ひとりが持ち、利用者に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育成に努めます。



### (3) 個人情報保護の措置について

#### ■ 個人情報の取扱い手順

##### 収集

###### 収集形態



e-mail 郵便 窓口手続 FAX等

###### 収集内容

- ・利用登録手続き
- ・教室、イベント等参加申込み
- ・拾得物管理
- ・申請書、報告書

施設管理運営上、必要な範囲で個人情報の収集を行っていますが、その際の集める情報の内容は、目的を達成するために必要な範囲内で行うよう留意します。また、収集の際は、取り扱い手順（マニュアル）に従い、利用者に利用目的や目的以外での利用を行わない旨を明記したうえで、理解（同意）を求めます。

##### 管理

###### 管理方法



データ化（台帳・ファイリング） 紙媒体

###### 事故 予防策

- ・取扱者の制限
- ・ウィルス対応
- ・外部ネットワークからの隔離
- ・定期的なバックアップ
- ・保管場所の施設管理

###### 事故 対応策

- ・初期対応（報告、被害抑制、調査等）
- ・事故処理（原因究明等）
- ・事後処理（調査報告、再発防止策等）

収集した個人情報はその利用目的・形態等に合わせ適正に管理します。漏洩や不正アクセス等による個人情報の破損、盗難、改ざん等の危険に対し適正かつ合理的なセキュリティ対策（予防策・事故対応の事前準備）を実施し、個人情報保護に努めていきます。

##### 利用

- ・教室、イベント参加者の抽選／結果通知
- ・利用許可書の発行
- ・団体登録、名簿等、関係書類の作成
- ・拾得物の管理、受渡し対応（本人、連絡確認）
- ・調査、報告書の作成

- ・利用担当者の制限、履歴管理
- ・情報利用手順・規則の遵守
- ・情報利用状況、結果の報告
- ・作成物の管理方法

収集した個人情報は、特定した利用目的を遂行する為にのみ利用します。また、特定した利用目的を超えて個人情報を利用する場合には、個人情報保護規定の手順に従い、保有者への確認・同意を得るなどの適切な対応によりこれを処理します。

##### 更新／停止／開示／破棄

- ・内容更新の申請
- ・利用停止の申請
- ・情報の開示申請
- ・破棄（削除）の申請



- ・申請内容の確認及び本人確認
- ・理由の調査、手続処理
- ・処理内容、結果の報告
- ・正確且つ迅速な対応



個人情報の開示を利用者自ら希望される場合は、必ず本人確認をした上で個人情報保護規定に則った対応を行います。また、利用者自らが個人情報の更新、利用停止、破棄（削除）の申し出があった場合には、申し出内容を確認の上、調査（手続き）を行います。調査（手続き）により理由を確認した後、迅速な処理を遂行し、常に最新の状態に保つよう心掛けます。



### (3) 個人情報保護の措置について

#### ■ 個人情報の漏洩の防止（リスクマネジメント）

個人情報を管理するにあたり最も留意しなければならない点は、情報の持ち出しや不正アクセスなどいわゆる「個人情報の漏洩」であることはいまでもありません。当グループにおいても、漏洩対策には最大限の努力をし、管理権限者の指定、保管場所のセキュリティ強化、従業員の教育等を徹底して行います。

しかしながら、現代のように情報化が進み、人との関わり合いが希薄化、コミュニケーションの頻度のみが増加している社会においては、個人情報を管理するということは情報漏洩のリスクと常に背中合わせにあると言っても過言ではない状況となっています。

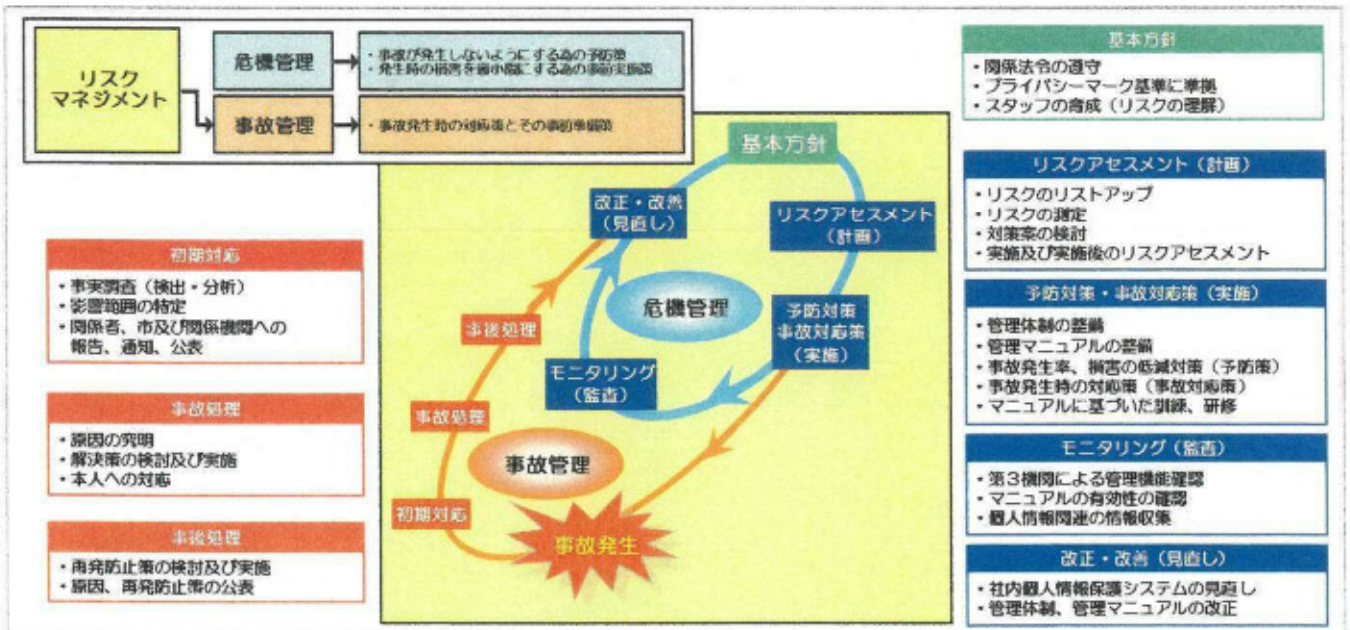
そのため、いつトラブルが発生しても良いよう、まずは事故が起こることを前提に、「**リスク調査及び管理台帳**」「**リスクチェックシート**」の作成など、取扱い手順に沿ったリスクの抜き出しを実施します。その後、抜き出したリスクに対して、「**予防策**」「**発生後の対応策**」の2項目に留意した対策を講じ（例：「**予防処置報告書**」「**是正処置報告書**」の作成）、その手段をマニュアル化してスタッフへと浸透させています。

**事前予防策の実施**によってトラブル発生の可能性を少しでも減少させるとともに、不幸にも事故が発生してしまった場合においても、**早期対応・早期解決**を実現することで利用者の安心感・信頼感の獲得に努めます。

万が一お預かりした個人情報が漏洩してしまった場合には、直ちに事実確認をするとともに、芦屋市関連部署に第一報の連絡をいたします。その後直ちに当グループによる緊急対策会議を開き、対応策等を協議します。

被害者に対しては誠意を持って対応し、必要に応じ損害賠償等必要な手続きを行います。そして二度と同じ事故を起こすことのないよう、再発防止策を定めて全スタッフに遵守させます。

#### ■ リスクマネジメント概念図





### (3) 個人情報保護の措置について

## 2 日常業務における具体的な対策

### ■ 書類等のセキュリティ対策

施設利用者やプログラム参加者等の個人情報は、紙媒体等に関しては、キャビネット等必ず鍵のかかる場所への保管を徹底します。またクリーンデスク（常に机の上をキレイにする）を徹底するとともに、15分以上席を離れる場合には必ず机上の書類を収納するなど、常に情報漏洩リスクの最小化を心掛けます。

電子媒体は、スタッフが業務上必要なデータにのみアクセスできるシステムを構築します。



事務室・管理棟への入室は原則的に市職員・スタッフのみに限定し、（出入り業者等）やむを得ず入室する場合には、スタッフの承認を得た後、「来訪者カード」に必要事項記入の上入室してもらいます。（記入した入退館データは記録として保管します。）

### ■ パソコン等のセキュリティ対策

ネットワークのセキュリティには、ウイルス侵入防止のためのファイアウォールなどウイルスソフトの導入を行います。

個別のパソコンには必ずパスワードの設定を施すとともに、15分以上席を離れる場合にはPCロックかけるようにし（覗き見や不正使用の防止など）プライバシーの保護を徹底します。また原則的に施設外への持ち出しを禁止します。

運営上の機密的データの扱いは所定のPC等で一元的な管理を行い、特にUSBメモリ等のリムーバブルディスクの取扱いは制限します。

またCD-R等の記録媒体の廃棄は、専用シュレッダーを使用するなど物理的な破壊を行い確実に処分します。



### ■ その他、取扱い場面における漏洩防止策

取扱方法	漏洩防止策例
取得・入力	郵送取得：担当者の直接受け取り、郵便受け・トレイの定期確認 FAX：送信・普信確認、トレイの定期確認      データ：入力内容の再確認
移送・送信	原則持ち出し禁止：持ち出す場合・・・PC・USB・添付ファイルへのパスワード設定、社名入り封筒での移送、郵送場所の詳細確認、FAXトレイの定期確認、名刺の持出禁止
利用・加工	コピー忘れ防止張紙、机上への放置禁止、データ入力後の再確認、ウイルスソフトの導入
保管・バックアップ	保管場所・方法・期間の遵守、来訪者の管理（来訪者カード・バッジ）、PC収納机への施錠、PCへのパスワード設定、ウイルスソフトの自動更新、データのバックアップ
外部委託	漏洩防止のための契約・覚書の締結
消去・廃棄	紙媒体：シュレッダーで処分、裏紙にしない      データ：物理破壊、廃棄業者への依頼



#### (4) 不法行為等への取組について

### 違法駐車、違法駐輪、犬の放し飼い等への対策

#### ■ 当施設で予測される違法行為

当施設では、施設の立地条件・施設性質上、多くの方が訪れる場所であり、利用目的以外の方も多く立ち入る可能性があり、様々な違法行為の発生の可能性も多く含んでいる施設といえることを理解しております。

当施設で予測される  
違法トラブル

- ・違法駐車に関するトラブル
- ・違法駐輪に関するトラブル
- ・犬の放し飼い散歩に関するトラブル
- ・不法投棄に関するトラブル
- ・喫煙場所及び喫煙マナーに関するトラブル
- ・ホームレスに関するトラブル など

#### ■ 駐車場での違法行為対策

当該施設は、その立地条件・施設性質上、車で来館される方が多数を占めております。駐車場内で起きたトラブルは管理者側の明らかな過失を除き、利用者の責任としますが、利用者が安心して使用できるように、掲示や声かけ・館内放送による注意の喚起や警察の巡回要請を行い、被害の拡大を抑えます。

また、施設内の違法放置車両や自転車・放置物件は外観を損ない、近隣地域の治安の問題にも発展するため、定期的な巡回・予防・早期発見に努めます。不法投棄・放置が頻発する場合は、場所/頻度/方法などを調査し、調査表を作成、定期的に芦屋市へ報告を行い、指示を仰ぎ、対応に協力します。また、約款看板を掲示し、「駐車場利用にあたっての利用者の方との約束事」を明確化し、利用者の方に「長期車両」の定義やその後の対応を認識していただきます。



#### (4) 不法行為等への取組について

##### ■ 犬の放し飼いへの対策について

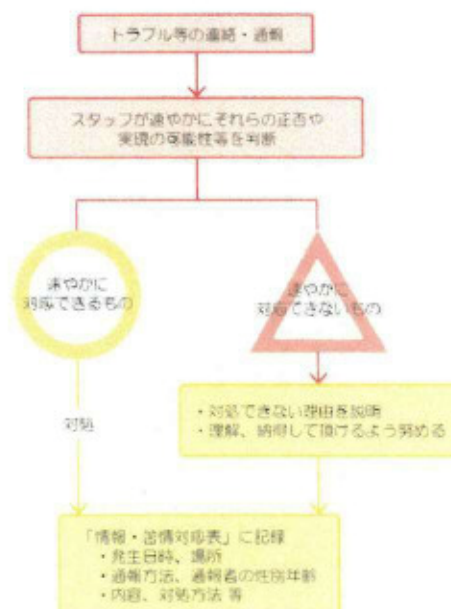
犬などの放し飼い・糞の放置については、傷害事件の発生や施設的美観を損なうなど、利用者・近隣住民のトラブルにつながる恐れがあり、「芦屋市清潔で安全・快適な生活環境の確保に関する条例」（通称：市民マナー条例）でも禁止されております。

情報発信掲示や声掛け、館内放送や定期的な巡回により、予防・早期発見に努め、利用者が安心して利用できるよう環境を整え、発見した場合は注意喚起を行い、悪質な場合は対処のうえ、市担当課もしくは環境課へ連絡を行います。

##### ■ その他の対策について

その他、施設内・周辺においては、様々な違法行為・トラブルが発生する要素を含んでおり、トラブルの対応には平素からの準備が不可欠であります。起きてしまったトラブルには迅速に誠意を持って対応し、関係機関にすみやかに報告いたします。また、定期的な利用者アンケートの実施やご意見箱の設置などにより、利用者の苦情等を収集・把握し事前に予測し対応を講じ事前防止に努めます。

1. トラブルに速やかに対応できるよう、平時から人材教育を行います。
2. トラブルには、複数のスタッフで速やかに現地へ行き対処します。
3. すぐに対応できないものについては、その理由を丁寧に説明し納得いただけるよう対応します。
4. 必要に応じて警察にも応援を依頼し、利用者の安全を確保します。
5. 市へトラブルの発生を直ちに報告します。
6. トラブル対処後は、個人情報の取り扱いに注意しながら内容方法、対処方法、トラブルの起きた日時、場所、通報方法を記録し、市に報告します。
7. 類似トラブルが起きないように措置を検討・実施し情報を共有します。



##### ■ 市民マナー条例などの取組への理解・ご協力

芦屋市市民マナー条例推進に関するアンケート調査結果によると、9割の方が「美しく清潔で快適なまち」と感じておられるそうです。当グループでは、その結果を真摯に受け止め、当施設においても継続した快適な施設の維持管理を行う為に、芦屋市の取組に積極的にご協力いたします。

「市民マナー条例」に基づき、当施設の環境づくりのみにとどまることなく、市民の生活環境の向上を図る為のさまざまな取組へ積極的に協力をいたします。

1. 施設の機関誌等に市民マナー条例に関する情報を掲載
2. 施設ホームページに市民マナー条例ホームページへのリンクを貼る
3. 施設において啓発チラシ・啓発グッズを置く又は配布
4. イベントの際に市職員とともに啓発キャンペーンを行なう など