

## 2. 施設の運営計画書



・電気使用量のデータに基づき、より良い電気の契約プランを選定します。最大電力量を計画的にコントロールし、電気料金とCO2削減に努めます。

電気料金の削減

・対症療法的対応ではなく、日常管理による「予防」を重視した管理に努め、施設の長寿命化によるライフサイクルコスト削減に努めます。

維持保全計画によるCO2削減

・修繕の際は業者の相見積もりを取り、金額、内容を検討します。

修繕費の削減

・ゴミは分別収集を徹底し、処理量の削減とリサイクル活用に努めます。

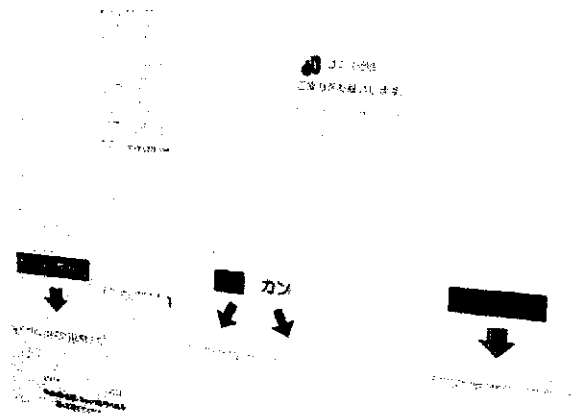
ゴミの削減

・植栽管理に発生する剪定枝葉・幹・根株等もコンポスト化し、廃棄物処理の経費削減を図ります。

経費削減

・施設内ライトをLED化することにより、電力消費やCO2を減らせます。

電力消費削減



【ゴミの分別徹底】

## 2. 施設の運営計画書

### イ 環境への配慮について

経費縮減の項でご提案したことは、同時に省資源・省エネ等にも繋がる取り組みです。芦屋市の公の施設として、芦屋市環境計画も熟慮しながら、環境配慮活動に取り組みます。

当グループ各社のノウハウを当館の管理運営においても最大限に発揮してまいります。「職員としてできること」、「利用者に対してできること」「施設維持管理会社としてできること」「企業としてできること」のあらゆる観点から省資源・省エネに努めていき、環境負荷の低減(低炭素社会作り)を図ります。

#### [1]職員としてできること…職員の意識向上

施設運営に関わる全職員一人ひとりが環境への配慮を常に視野に入れて同じ意識で取り組みます。「みんなでできる省エネ項目」を作成し、施設の事務所内に掲示して日常からできる省エネを推進していきます。

#### ■具体的な取り組み例

- ◆ 両面印刷の推進
- ◆ チラシやミスプリントは裏面を再生紙として利用
- ◆ 無駄な印刷は行わないよう適正枚数印刷を行う
- ◆ クールビズ、ウォームビズの徹底
- ◆ 無駄な照明、空調の消灯
- ◆ トイレや給湯室の電気をこまめに切る
- ◆ お客様コピー機の利用時以外の電源 OFF
- ◆ 使用済み封筒のリサイクル(内部活用)
- ◆ 古紙リサイクルの実施
- ◆ ゴみの分別回収によるエコキャップ等のリサイクル化



【エコキャップ BOX】

#### ■ 内部監査の実施

副館長を「環境管理責任者」として削減目標を設定し、定期的な見直しを実施します。目標に未到達の場合は、対策を講じます。また、施設の環境内部監査を定期的を実施します。

#### ■ 環境対策委員会の設定

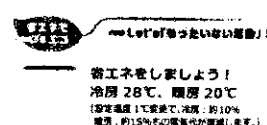
環境配慮についてのアイデアを出し合い常に心がけて取り組みます。運営会議の際には「エコMTG」も実施し、出来るところから実践しています。

#### [2]利用者に対してできること…利用者に向けた啓蒙活動

施設運営は利用者の活動に支えられております。当館を利用する一人ひとりに理解と協力を働きかけます。

#### ■ 温度調整と館の有効利用

エアコンの設定温度を適正に行います。節電のお願いを掲示します。ただし、当館は収蔵品の保護の観点から、収蔵品に関わる場所は無駄のない範囲での調整といたします。なお、夏季はクールスポットとしてご利用いただけるように、学校等にも呼びかけたり、小中学生が滞留し、学んで過ごせるような企画を実施してまいります。



小学館集英社プロダクション

【事務室のエアコン設定】

## 2. 施設の運営計画書

### ■ 廃棄物リサイクルの向上

利用者・来館者に対してゴミの持ち帰りについて積極的な呼びかけを行います。

### [3]施設維持管理会社としてできること…ライフサイクルコストへの配慮

#### ■ 環境負荷の低減

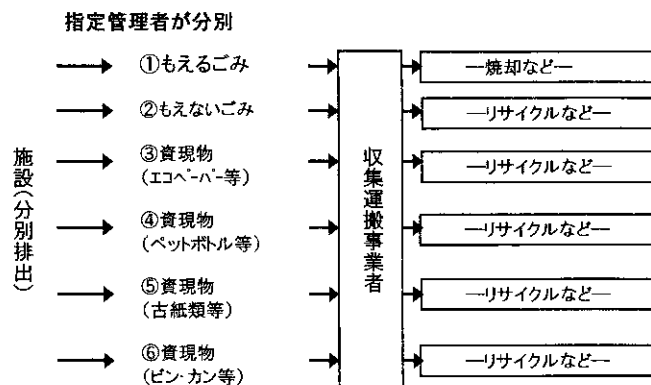
##### ・ゴミの分別

廃棄物の分別収集の徹底により、リサイクル増進に努め、ゴミ処理量を縮減します。

また、廃棄物の分別を徹底することで、焼却される一般廃棄物を削減し、CO<sub>2</sub>の発生を抑制します。

本来、利用者の増加とともに発生量が増加する廃棄物ですが、協力による分別と清掃員による分別、廃棄物運搬処理会社での機械分別と人による分別といった多段階の分別を実施することで廃棄物を可能な限りリサイクルします。

本施設想定的一般廃棄物他の分類と処理フロー図



##### ・清掃器具、洗剤への配慮

- ◆施設内緑化植物への消毒・施肥においては環境への影響が少ない薬剤使用とその管理に努めています。
- ◆清掃時・ワックス等の清掃時に使用する薬剤・害虫駆除業務、植栽管理業務に使用する駆除薬剤等は、グリーン購入、エコプロダクツの購入を推進し環境配慮に努めます。

##### ・その他

- ◆空調熱源で吸収冷温水機が発生させる煤塵、硫黄酸化物等の濃度測定を年に2回専門機関に依頼しており、現在のところ問題なしとの報告を受けています。
- ◆植栽管理の際に発生する剪定枝葉・幹・根株等もコンポスト化に努めリサイクル、汚染防止に推進します。

### [4]企業としてできること

#### ■ スーパークールビズ

スーパークールビズを実施しています。(蛍光灯の間引き、室温 28℃設定、軽装、OA機器の設定変更、休暇促進、「節電の見える化」など)。

震災や温暖化の影響から、節電の必要性がありますが、同時に従業員に「働きやすい環境」を得られるよう配慮しています。(チャレンジ 25 に賛同)

## 2. 施設の運営計画書

### ■■ 収支計画の内容と実現性 ■■

ここまで、【利用者拡大】し、【経費縮減】を図る「効率的な運営」を達成するための具体的な方策について記載いたしました。

本提案にあたって、当グループは3年間の運営実績を経て、より効率的な運営を達成するための収支計画を積算いたしました。この積算根拠について、補足いたします。

[収入]

(千円)

項目	26年度	27年度	28年度	29年度	30年度
指定管理料	73,823	74,829	74,885	74,990	74,996
利用料金収入	3,845	4,137	4,357	4,577	4,827
自主事業収入	432	432	432	432	432
その他	514	532	532	532	532
合計	78,614	79,930	80,206	80,531	80,787

#### ①指定管理料について

支出増加分を利用料金収入の増加によりできるだけカバーし、7,400万程度を平均額とします。

電気代の値上がり等により光熱水費への影響や人件費の年々増加が主に支出に影響を与える部分ですが、事業の提供クオリティを落とさないため、事業費は削減せず、利用者増を図ることで利用料金収入を増やし、指定管理料増加への影響をおさえてまいります。

#### ②利用料金収入について

平成30年度までに、5万名の利用者獲得を目指します。

第一期目(平成23年度～25年度)での利用者目標は3万名であり、平成25年7月現在のペースで推移すると、平成25年度はこの目標数を達成する見込みです。今後については、当館の認知度をより効果的に上げ、魅力的な展覧会を開催することで、平成30年度には5万名の利用者数を獲得すべく尽力してまいります。

また、講義室・体験学習室の利用率アップについても積極的に検討します。当館の設置目的を外れない形で幅広く市民にご活用いただけるよう、規約を設けた上で、広報拡大を図ります。

**2. 施設の運営計画書**

[支出]

(千円)

項目	26年度	27年度	28年度	29年度	30年度
人件費	24,941	25,265	25,541	25,866	26,122
事務費	4,365	4,446	4,446	4,446	4,446
管理費	10,757	10,956	10,956	10,956	10,956
光熱水費	15,325	15,608	15,608	15,608	15,608
事業費	22,197	22,607	22,607	22,607	22,607
その他	1,029	1,048	1,048	1,048	1,048
計	78,614	79,930	80,206	80,531	80,787

**①人件費について**

運営実績に基づき、管理運営を安全に行うことができると判断した、最低限の人数配置をしております。

学芸員は美術部門2名、歴史部門1名を配置いたします。運営業務と維持管理業務の連携により無理のない業務統合を図り、施設の人員配置の適正化を実現します。

原則、現在雇用の職員を引き続き配置いたします。当グループでは「ワーキングプア問題」への対応も配慮し、業務内容に応じた適正な給与金額と、資質に応じた昇給を確保しているため、人件費は5年間で少しずつ増加いたします。

**②事務費・管理費について**

運営実績に基づいた、最低限の額を見込んでおります。引き続き経費削減に努めてまいります。

**③光熱水費について**

適正な管理運営に基づき、光熱水費の削減に努めます。

当館の貴重な収蔵品を変わらぬ形で次世代に伝えていくために、また、より魅力的な展覧会開催のために他館から借り受けた作品等を管理保護するため、収蔵庫ならびに展示室の温湿度について適正な管理をご提案いたします。そのため、電気料金の高騰分も含めての増加となりますが、これら作品保護に関わらない部分ではこれまで以上に節減に努めることとお約束いたします。

**④事業費について**

事業にともなう支出総額はほぼ変わらず、引き続き運営実績や当グループのノウハウを活かした事業展開に努めます。また、平成25年度は展覧会開催において、多数の助成金、協賛金をいただくことができました。引き続きこれらも十分に活用し、指定管理料にできるだけ影響を与えないながらも盛大で魅力的な展覧会、そして事業の展開を図ってまいります。

## 2. 施設の運営計画書

### (2) 施設の維持管理について

#### ① 実施体制

- ・各業務における、日常的・定期的な「連絡・報告・調整」、点検業務計画等の作成は、当施設担当のフロント社員が行います。
- ・業務内での、異常・不具合の早期発見と迅速な対応で事故・故障を未然に防ぎます。
- ・業務は、本施設での平成23年4月から現在までの管理経験・実績を積んだ職員(現場管理員)を配置します。
- ・維持管理業務は、所定の資格を有した業務従事者が、作業内容の監督・確認をおこない、当施設担当のフロント社員に報告します。
- ・当施設担当のフロント社員は、合理的な維持管理計画に基づき、維持管理業務及び緊急時対応の一元的な窓口、管理体制の構築を図ります。
- ・グローバルコミュニティ社内サポートチームが、応援要員派遣をはじめ、現場職員の確実な業務遂行のバックアップ体制を進めます。



#### ② 実施計画

平成23年4月からの管理実績を活かして、下記のとおり施設のメンテナンスを実施いたします。各種メンテナンスは年間作業計画に基づき実施され、施設が常に最適な状態に維持されるよう努めます。また、不具合箇所・予兆の早期発見をおこないます

項目	周期	備考
1 施設管理業務	6日/週 : 6.0H	10:00~17:00(休憩1時間)
2 清掃管理業務		
(1) 日常清掃	6日/週 : 4.0H/日	8:00~10:00×2名
(2) 定期清掃	4回/年	収蔵室、熱蒸室除く
(3) ガラス清掃	4回/年	内外面
(4) 駐車場簡易清掃	3時間/週	駐車場内の掃き清掃
3 環境衛生管理業務		
(1) 空気環境測定	6回/年	
(2) 鼠・害虫防除	2回/年	
(3) 植栽管理	5回/年	
4 設備管理業務		
(1) 高圧受変電設備保守点検	6回/年	遠隔監視
(2) 消防設備法定点検	2回/年	
(3) エレベーター保守点検	12回/年 4回/年	POG契約、乗用 POG契約、荷物用
(4) シャッター保守点検	2回/年	
(5) 自動扉保守点検	4回/年	
(6) ボイラー保守点検	2回/年	
(7) 空調設備点検	2回/年	
(8) 冷却塔清掃	2回/年	
(9) 吸収式冷温水発生機保守	2回/年	
(10) 建築設備総合点検	1回/年	
(11) 機械警備業務	一式	

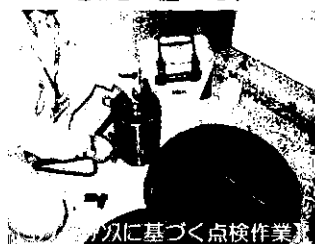
## 2. 施設の運営計画書

### ア 建物管理業務

- ・目視点検による確認チェックを行います。特に使用頻度の高い箇所(トイレ・自動扉等)については、日常清掃時にチェックが出来るよう清掃マニュアルに目視確認の作業手順を整えます。
- ・点検項目は仕様書・建築物保全業務共通仕様書・保全ガイドブックを基に行います。
- ・予防保全のために建物外観・内装については定期的なチェックを行い不具合箇所を早期に発見し、必要に応じて迅速な対応を図ります。
- ・点検実施後に、実施結果・評価・補修案・継続事項等を運営責任者と確認・調整の上、業務報告書に記載・提出します。
- ・収蔵庫の維持管理については、機械(空調設備)とマンパワー(管理員・学芸員)による二重の体制でおこない、平成23年4月からの実績を活かしながら、よりよい収蔵庫の環境造りに取り組みます。

### イ 建築設備管理業務

- ・各設備の発停は、集中監視設備等により年間の利用計画に合わせたスケジュール設定に基づき、自動的に行います。又、同時に現地設備管理者によって外気状況に合わせた効果的な調整・調節を行います。
- ・各設備は同じく集中監視設備等により運転状況の自動監視を行います。
- ・建物内部については「建築物の衛生的環境の確保に関する法律」(「ビル管法」)で規定する害虫防除・冷却塔水質検査を含め空気環境測定を定期的に行います。



空調設備に基づき点検作業

### ウ 清掃業務

#### 【組織的な品質管理体制による清掃品質の確保】

施設の仕上材、利用状況、人の流れ等施設の特性による汚れ具合を的確に把握・分析して季節毎に月間清掃作業計画書を作成し、常に効果的な業務により品質を維持します。

#### 【清掃手順書の明確化及び品質管理記録による品質維持】

当社のチェック機能であるインスペクター(ビルクリーニング技能士)による定期的なチェックの他に、清掃効果についてインスペクションシートに基づく評価を実施し、評価履歴はデータベース化し、常に作業の改善向上、スタッフ教育等に活用を図ります。



### エ 外溝・植栽管理

#### 【構内道路周辺・本施設廻りゾーン】

特に美観面を重視して、定期的に清掃・除草・剪定作業を行います。

#### 【野外ゾーン等】

植栽の維持を運営企業と綿密な連携により、特に利用者が歩行する本施設廻り、構内道路等の安全確認、マンホール・側溝の開閉状況、劣化状況確認等を重視し不具合箇所の早期発見を図ります。

### オ 機械警備業務

- ・24時間集中監視センターでの遠隔監視により、夜間・休日の設備機器の状況を監視します。また、異常信号発報時の現場への一時対応やメンテナンス会社の手配、運営企業への連絡も合わせて行うことにより、翌日以降の運営業務への被害・影響を最小限なものとし、また、予測できる事態に対して早期の対応・準備が整えられます。



集中監視センターにて監視されている様子

## 2. 施設の運営計画書

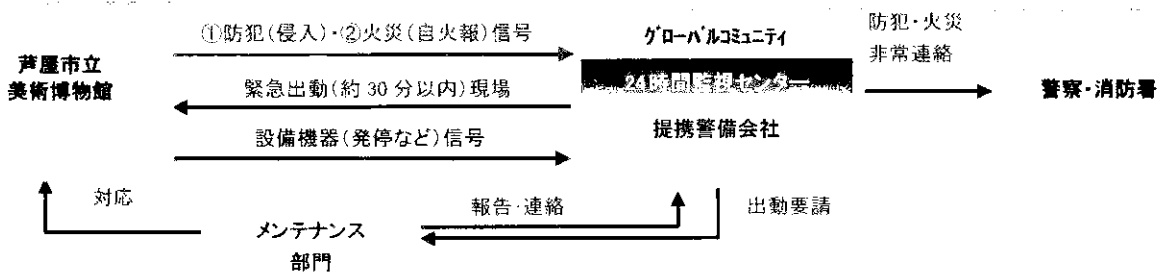
- ・管理運営業務の職員の中から防火管理者を選任・配置します。  
また、市との協議を踏まえ、防火管理者により消防計画を策定します。
- ・消防設備総合点検と連動した防火・防災訓練を計画・実施します。
- ・初動消火活動のための自衛消防隊を編成します。
- ・所轄消防署・警察署・病院・保健所との連絡体制を整備します。
- ・機械警備のエリア分けは、施設の使用状況に応じて複数の警備ブロックを設定し、運用に支障が無いようにします。



【防火・防災訓練の様子】

以下に体制図を示します。

### 【体制図】

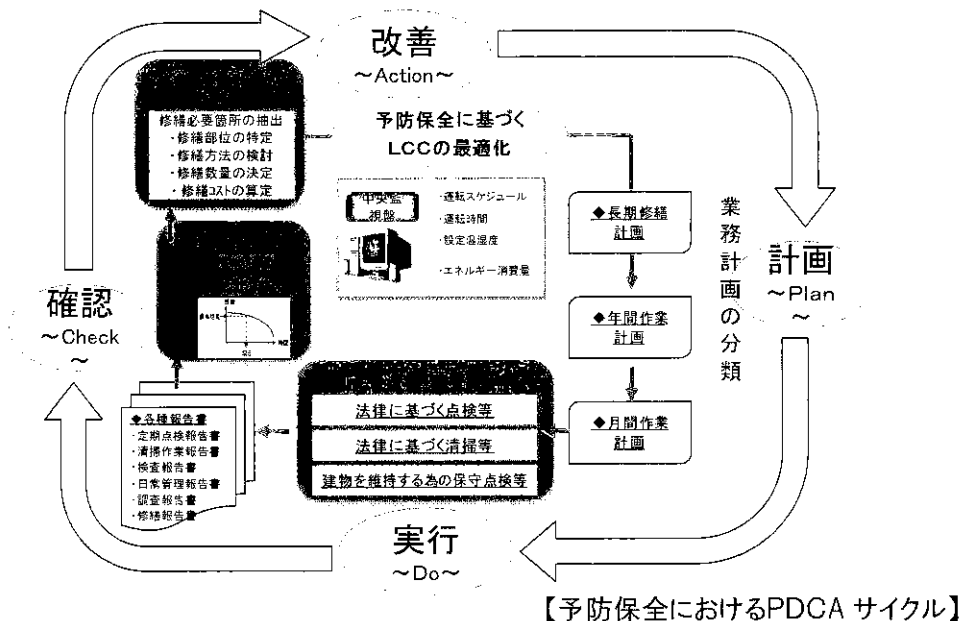


- ・各異常信号発報ごとに報告書を作成、提出します。

グローバルコミュニティ24時間集中監視センター	受信報告書(受信日時・内容、管制センター対応・連絡内容)
提携警備会社	(現場到着日時、目視感知状況、現場対応・連絡内容)

### カ 予防保全について

- ・常駐する管理員による日常点検、専門業者による定期点検によって不具合箇所・予兆の早期発見に努めます。
- ・穴、突起、落下、破損等によるケガ、危害が及ばないように、施設利用者の目線に立ち、目視点検を現場管理員がおこないます。
- ・定期的な点検により、早期小修繕、修繕の報告・相談を芦屋市におこない、プランの作成に努めます。



【予防保全におけるPDCA サイクル】



## 2. 施設の運営計画書

### ③ 緊急時対策

#### 【災害事故の防止に向けた取り組み】

常に災害事故を最優先として、運営企業の協力の基に災害事故防止の研修・セミナーを開催いたします。作業中においては、周囲の安全の確保、作業中の安全注意事項を徹底するように作業開始前にミーティングを実施します。

#### 【災害対策】

##### ◆防災計画・緊急連絡系統の構築

火災、風水害、地震警戒宣言等の非常時対応・緊急連絡体系を運営企業と協議し防災計画を定め、環境変化を伴う対応も考え、毎年事前保護、予知及び処置向上を講じます。

##### ◆災害時など緊急時における対策・取り組み

緊急時対策(バックアップ体制)としては、グローバルコミュニティの24時間365日稼働の集中監視センターを開設しております。緊急時は、センターからのバックアップ体制で万が一の事態に備えます。



【24時間集中監視センター】

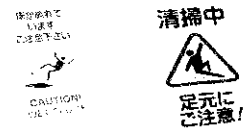
### ④ 日常業務における安全管理

#### ◆利用者の安全確保

[職員の研修]…常に災害事故防止を最優先として運営企業の協力の下に災害事故防止の研修・セミナーを開催します。

[安全確保マニュアルの制定]…利用者の安全確保を優先と考え、施設見学中の誘導に関しては、運営企業と連携の上マニュアルを作成し、徹底した安全確保を図ります。

[利用者の安全確保への取り組み]…開館中における作業の際は、サイン表示を行い、‘不便をお掛けする旨’、‘スリップ等の危険性’を明確にし、事故の防止と利用者への配慮をおこないます。



【サイン表示例】

### ⑤ 職員採用について

- ・基本的に、本施設での平成23年4月から現在までの管理経験・実績を積んだ職員(現場管理員)を配置します。
- ・その他、芦屋市からの推薦などに対しては、当社規定の内容に沿って出来る限り検討を図ります。

### ⑥ 外部委託について

- ・故障時等に対する迅速な対応、緊急時の対応等の配慮において可能な委託先を検討します。
- ・緊急時には、365日24時間対応が可能な委託先を検討します。
- ・上記の、保守点検業務・点検業務についてもグローバルコミュニティの提携会社でもあり、本施設での平成23年4月から現在までの管理経験と実績を積んだ企業への外部委託を考えます。



## 2. 施設の運営計画書

### (3)危機管理体制について

#### ①日常的な危機管理、安全対策における取り組み

##### I 基本的な考え方

施設運営において“緊急事態は起こり得るもの”という考えのもと、あらゆる緊急事態を想定したうえで、日常的に緊急時の対応策を検討し、体制作りを行い、防犯・防災訓練やチェックの強化等これまでと変わることなくリスクの防止に努めます。

更には、職員全員が“芦屋市立美術博物館の一員”として一体感を持って、利用者の安全・犯罪抑止及び衛生的な視点を共有し、お互いの業務を補完し品質をより一層高めます。

##### 危機管理・安全対策における基本的な考え方

- ①. 人命を第一に考え、可能な限り危機が起こる前に予見し、危機の回避を図る方策と体制を整えます。
- ②. 危機発生時の手順・情報伝達体制、役割分担等を明確にし、実践的に機能する組織の充実を図り、危機の影響や被害を最小限にします。
- ③. 関係機関との連携を密にし、防犯情報等の共有に努め、緊急時における支援協力体制を整えます。
- ④. ①～③を踏まえ、防犯・防災訓練の実施や、本部によるチェック機能を経て、体制・組織・対応に問題がないかを確認します。

##### II 未然防止策

##### A 設備等の点検・整備

大規模地震、風水害、その他のリスクに備え、施設・設備・システムの安全対策を行うとともに、定められた法定点検を実施します。併せて自主点検として、『危機管理マニュアル』に則って作成された巡回点検表に基づいた定期点検・設備整備・記録等を定期的・日常的に行います。

##### ■ 法定点検

定期的に非常災害対策用資機材等、施設設備を整備・点検し、資機材の期限到来および不足の場合は適切に対応しなければならない義務を負っています。また、修繕の必要性がある場合は、その計画を立て危険と判断されたら至急、修繕又は立ち入り禁止等の措置を講じます。

##### ■ 自主点検

定められた法定点検や設備点検の他に、日常的に施設運営の安全を確保するために以下の事項を点検・整備します。ここには、設備等の物理的な点検の他に、職員の危機管理に対する取り組みのチェックなども含まれます。また、館内において防犯など人的トラブルの予防につながる意味もあります。

##### 【 自主点検のポイント 】

防災設備の状態(各設備が正常に作動・使用できる状態にあるか)

掲示物

火気使用設備器具の状況確認

施設内設備(机、イス、窓ガラスなど)の点検

訓練・研修の実施

不審者がいないか

##### イ 館内巡回の取り組み

先に挙げた自主点検を日常的に行う手段の一つであり、且つ重要であるのは館内巡回です。館内巡回を下記に掲げるように様々な視点から行き届くよう、定期的を実施します。

## 2. 施設の運営計画書

### 【 館内巡回のポイント 】

設備の破損や欠損等の点検をし、安全確保に努める。

避難通路をふさぐものや不審物が置かれていないかを確認し、経路の確保を行う。

不審な荷物を発見した場合には、警察に連絡するなど適切に対応する。

職員間の意思の疎通を図る。

不審な人物を発見した場合は警察に連絡するなど適切に対応する。

### ■ 運営スタッフの館内巡回

開館時間中の定時に複数回、管理人と平行して、全館を巡回します。点検結果は、『巡回点検表』に記録・保存します。両者は、情報を交換しながら、安全確保を図ります。

### ■ 夜間巡回

夜間は、仕様書に則り、機械警備とします。警備会社とは定期的に連絡ながら、機械警備に不具合がないかどうかチェックを継続的に行います。

### ■ 管理人及び清掃人巡回

運営スタッフと平行しての管理人及び清掃人巡回については、管理・清掃を担当する常勤スタッフが実施します。主に管理・清掃完了の確認を行い、安全上の問題点が発見した場合、当施設の総括責任者に報告を行います。点検結果は、『管理日報』『巡回点検表』『清掃日誌』に記録・保存します。

## III リスクマネジメント

様々な団体や地域の方が来館する当館において、日常的に職員全員でリスク = “ある活動の中で事件・事故が発生する可能性、またその結果起こりうる被害の大きさと可能性”を洗い出しそれに対する対応と対策を講じることが大切です。

リスクマネジメントとは、“リスクがもたらす損失を最小化するために、組織活動に悪影響を及ぼすリスクの度合いを把握し、重要度の高いリスクを合理的、かつ最適コストで管理する手法”のことを言います。当施設においても下記の手順でリスクマネジメントを実践します。

①リスクを発見する	どこに危険が潜むかできるだけ洗い出す。
②優先順位を考える	事故・事件を引き起こす可能性の高い危険が何かを考え対処すべき優先順位をつける。
③導入すべき対策を考え、選ぶ	危険を無くす、または減らすために必要な対策を考え最も現実的(コスト、効果など)対策を採用する。
④対策を実行する	採用した対策を実行していく。
⑤検証する	その対策が現実に行われているか、効果はどうか検証する。
⑥見直しする	検証結果から明らかになった問題点を解消するため見直し・改善を図る。

対策を検討、協議する場として、のちの(4)に示す『安全管理委員会』を月に1回定期的実施します。これまでも日常的に施設内や各種事業に潜むリスクを洗い出し、それらの対策を定期的に行ってまいりましたが、これらも継続して実施します。

また、日常的に『ヒヤリハット事例』の蓄積を行っています。この蓄積を基に災害、事故等の予防、対応策を検討し、マニュアルの見直し、研修・訓練を行い、同種の事故、災害時の再発防止の徹底を図ります。

## 2. 施設の運営計画書

施設名 白石市立自然の家		
ヒヤリハット記録簿		
年月日	状況	対応の概要
1	児童が遊具を遊ぶ際に、遊具の部品が壊れて落下した。児童が遊具を遊ぶ際に、遊具の部品が壊れて落下した。児童が遊具を遊ぶ際に、遊具の部品が壊れて落下した。	遊具の部品を修理し、遊具の部品が壊れて落下した。児童が遊具を遊ぶ際に、遊具の部品が壊れて落下した。児童が遊具を遊ぶ際に、遊具の部品が壊れて落下した。
2	児童が遊具を遊ぶ際に、遊具の部品が壊れて落下した。児童が遊具を遊ぶ際に、遊具の部品が壊れて落下した。児童が遊具を遊ぶ際に、遊具の部品が壊れて落下した。	遊具の部品を修理し、遊具の部品が壊れて落下した。児童が遊具を遊ぶ際に、遊具の部品が壊れて落下した。児童が遊具を遊ぶ際に、遊具の部品が壊れて落下した。
3	児童が遊具を遊ぶ際に、遊具の部品が壊れて落下した。児童が遊具を遊ぶ際に、遊具の部品が壊れて落下した。児童が遊具を遊ぶ際に、遊具の部品が壊れて落下した。	遊具の部品を修理し、遊具の部品が壊れて落下した。児童が遊具を遊ぶ際に、遊具の部品が壊れて落下した。児童が遊具を遊ぶ際に、遊具の部品が壊れて落下した。
4	児童が遊具を遊ぶ際に、遊具の部品が壊れて落下した。児童が遊具を遊ぶ際に、遊具の部品が壊れて落下した。児童が遊具を遊ぶ際に、遊具の部品が壊れて落下した。	遊具の部品を修理し、遊具の部品が壊れて落下した。児童が遊具を遊ぶ際に、遊具の部品が壊れて落下した。児童が遊具を遊ぶ際に、遊具の部品が壊れて落下した。
5	児童が遊具を遊ぶ際に、遊具の部品が壊れて落下した。児童が遊具を遊ぶ際に、遊具の部品が壊れて落下した。児童が遊具を遊ぶ際に、遊具の部品が壊れて落下した。	遊具の部品を修理し、遊具の部品が壊れて落下した。児童が遊具を遊ぶ際に、遊具の部品が壊れて落下した。児童が遊具を遊ぶ際に、遊具の部品が壊れて落下した。
6	児童が遊具を遊ぶ際に、遊具の部品が壊れて落下した。児童が遊具を遊ぶ際に、遊具の部品が壊れて落下した。児童が遊具を遊ぶ際に、遊具の部品が壊れて落下した。	遊具の部品を修理し、遊具の部品が壊れて落下した。児童が遊具を遊ぶ際に、遊具の部品が壊れて落下した。児童が遊具を遊ぶ際に、遊具の部品が壊れて落下した。
7	児童が遊具を遊ぶ際に、遊具の部品が壊れて落下した。児童が遊具を遊ぶ際に、遊具の部品が壊れて落下した。児童が遊具を遊ぶ際に、遊具の部品が壊れて落下した。	遊具の部品を修理し、遊具の部品が壊れて落下した。児童が遊具を遊ぶ際に、遊具の部品が壊れて落下した。児童が遊具を遊ぶ際に、遊具の部品が壊れて落下した。
8	児童が遊具を遊ぶ際に、遊具の部品が壊れて落下した。児童が遊具を遊ぶ際に、遊具の部品が壊れて落下した。児童が遊具を遊ぶ際に、遊具の部品が壊れて落下した。	遊具の部品を修理し、遊具の部品が壊れて落下した。児童が遊具を遊ぶ際に、遊具の部品が壊れて落下した。児童が遊具を遊ぶ際に、遊具の部品が壊れて落下した。
9	児童が遊具を遊ぶ際に、遊具の部品が壊れて落下した。児童が遊具を遊ぶ際に、遊具の部品が壊れて落下した。児童が遊具を遊ぶ際に、遊具の部品が壊れて落下した。	遊具の部品を修理し、遊具の部品が壊れて落下した。児童が遊具を遊ぶ際に、遊具の部品が壊れて落下した。児童が遊具を遊ぶ際に、遊具の部品が壊れて落下した。
10	児童が遊具を遊ぶ際に、遊具の部品が壊れて落下した。児童が遊具を遊ぶ際に、遊具の部品が壊れて落下した。児童が遊具を遊ぶ際に、遊具の部品が壊れて落下した。	遊具の部品を修理し、遊具の部品が壊れて落下した。児童が遊具を遊ぶ際に、遊具の部品が壊れて落下した。児童が遊具を遊ぶ際に、遊具の部品が壊れて落下した。

【ヒヤリハット事例記録簿】

### IV 安全管理委員会の開催

当施設における安全対策を推進するためにこれまでも月例の定期ミーティングや日々の打ち合わせにおいてヒヤリハット事例等、安全管理に関する情報共有を行っておりますが、新たに『安全管理委員会』として組織化して取り組みます。委員会の開催は、月1回実施します。

#### 【安全管理委員会の役割】

- 事故対策・・・事故が発生した場合、事故報告書・ヒヤリハット報告書に基づく、事実確認・原因究明・対策検討・職員への周知を行う。
- 安全管理マニュアルの改訂・・・事故対策を実施後、危機管理マニュアルを改訂する。
- 安全判断・・・新設備の導入や既存設備の変更、体制の変化等に対し調査検討する。
- 緊急連絡体制の管理、見直し・・・職員の入れ替わりに伴い、都度更新し、常に緊急連絡を行うことのできる体制を整える。
- 掲示板の管理・・・来館者への安全管理についての周知、注意喚起の掲示板を管理する。
- 安全点検・・・施設内において安全点検表を活用し、点検が適切に行われているか確認する。

### V 研修・訓練の実施

#### 【実施のポイント】

- 職員の危機管理意識を向上させる。
- 危機を察知し、危機発生を未然に防ぐ感覚を身に付ける。
- 危機発生時に適切に判断し、対応できる能力を高める。
- 職員間の意思の疎通を図る。
- 危機管理マニュアルを実効性のあるものにする。

上記の目的を満たすために次項の各種研修・訓練の質を更に高めます。研修・訓練は、全職員を対象として実施します。

## 2. 施設の運営計画書



[消防訓練の実施]



[防災訓練の実施]



[防犯訓練の実施]

### 【研修・訓練計画（案）】

危機管理に関するスタッフ（職員・受付スタッフ・ボランティア・指定管理者本部スタッフ）の研修・訓練

研修名	対象職員	研修内容	回数
防災訓練	職員・受付スタッフ ボランティア 指定管理者本部スタッフ	実際の災害を想定した実践的な訓練 （場合により消防署等の指導を受ける） 地震・津波 避難訓練	年2回 （3月7月）
防災研修	職員・受付スタッフ ボランティア 指定管理者本部スタッフ	災害時の対応に関する研修会	年2回 （3月7月）
AED講習	職員・受付スタッフ ボランティア 指定管理者本部スタッフ	AEDの仕組み、使用方法の研修	年1回 （10月）
普通救命講習	職員・受付スタッフ ボランティア 指定管理者本部スタッフ	心肺蘇生法・止血・救護	年1回 （10月）
危機管理対応研修	職員・受付スタッフ ボランティア 指定管理者本部スタッフ	危機の予防及び危機発生時の対応に 関する研修会	年1回 （7月）

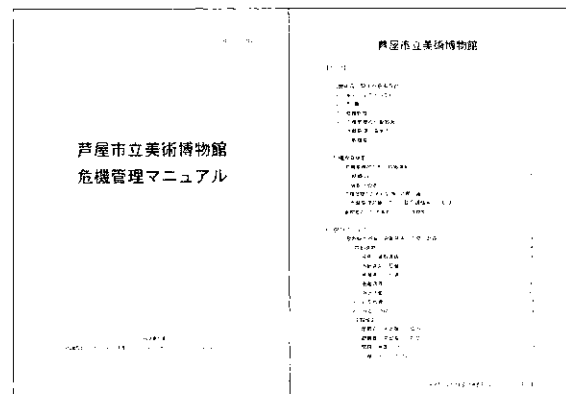
上記の他、年に最低1回『危機管理マニュアル』をチェックする機会を設け、更新を行います。  
また、訓練や研修を通してマニュアルの記載変更が必要な場合も随時更新します。

## VI 定期的なマニュアルの更新

現在、当館では当施設における危機発生時に即した詳細な『危機管理マニュアル』を保有しています。施設利用者及び職員の生命・財産に重大な被害を及ぼす災害・事件・事故や施設の円滑な運営に重大な影響を及ぼす災害・事件・事故を対象に作成しています。

危機管理強化のために、組織に必要な共通の基本事項を整理することで、危機対策意識の向上と個別の危機時における対応ルールを整備することを目的としています。

『危機管理マニュアル』は、年に1回必ず見直しを図ります。また、訓練や研修の実施後、状況に応じて改訂し、改訂の度に最新の内容を全スタッフで共有します。



【当施設が保有する危機管理マニュアル】

## 2. 施設の運営計画書

### VII スタッフ間・利用者・関係機関とのコミュニケーション

日常的な取り組み策としてⅡ～Ⅵを掲げましたが、それらを実践するのは人であり、そして日常からの心構えが重要となります。そしてそのために重要なのがコミュニケーションであると考えます。

“危険を予知する習慣を身につけることが重要”であると考え、研修や訓練だけではなく、日頃から職員間においてあらゆる危機を想定し、対応策を協議するなど職員間のコミュニケーションを更に強化します。危機は大きなものばかりと考えずに、日常の小さな危険に対しても見落とすことなく日頃から『ヒヤリハット事例』を記録し、その対策を検討する習慣を持つよう全職員が意識します。

また、公の施設として、多くの利用者に安心してご利用頂ける施設を目指します。施設内ですれ違う利用者に対し、積極的に声をかけることで、“双方に見られている”意識を高め、不審者や事件・事故を防止します。

更には、危機発生時の緊急対策が円滑に実施できるよう、危機発生時における活動や連絡等に関して関係行政機関、警察、消防などの公共機関、医療機関などの関係機関等と平常時から連携を密にし、協力体制の強化に努めます。

## 2. 施設の運営計画書

### ②危機発生時における対応と体制

#### I 基本的な考え方

万一、危機が発生した場合は“利用者・職員の安全の確保”を最優先として被害拡大の防止、復旧等を目的とした対応策を検討し実施します。施設利用者および職員に重大な影響を及ぼす自然災害・事件・事故が発生または発生する恐れが生じた場合には、情報の収集に努めるとともに、速やかに芦屋市教育委員会をはじめ関連各所に連絡します。

緊急時に備え平素から『危機管理マニュアル』を整備し、怪我などの応急処置の為に必要な薬品、用品(AED等)を準備し、全職員が対応を周知し迅速かつ確実に実行できるようにしています。

また、施設としての危機管理体制をしっかりと築き、万一の危機発生時には施設と本社機構が一体となって取り組みます。

事後は再発防止に向けた取り組みとして、原因や対応の分析・評価を行い、『危機管理マニュアル』の更なる改善を図るとともに、全職員で防止策への協議を行い、利用者・芦屋市へ報告し、再発防止策を周知します。

#### II 緊急連絡体制

危機発生時には、当日出勤している職員での対応が求められます。日々の出勤者の中で、その日の指揮責任者・通報連絡班・設備確認班・応急救護班を決定し、万が一の事態に迅速に対応が出来るよう備えます。

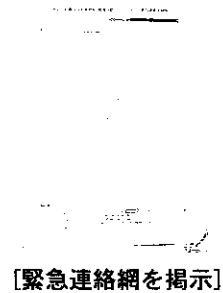
危機発生を把握した職員は、速やかに運営総括責任者もしくはその日の指揮責任者へ報告し、報告を受けた責任者は、現在どのような状況にあるかを認識したうえで、直ちに芦屋市・関係各所に報告します。尚、緊急連絡網は、常に事務所内の目立つ場所に掲示しておきます。

#### 【緊急連絡網のポイント】

事務所内の目立つ位置に掲示します。

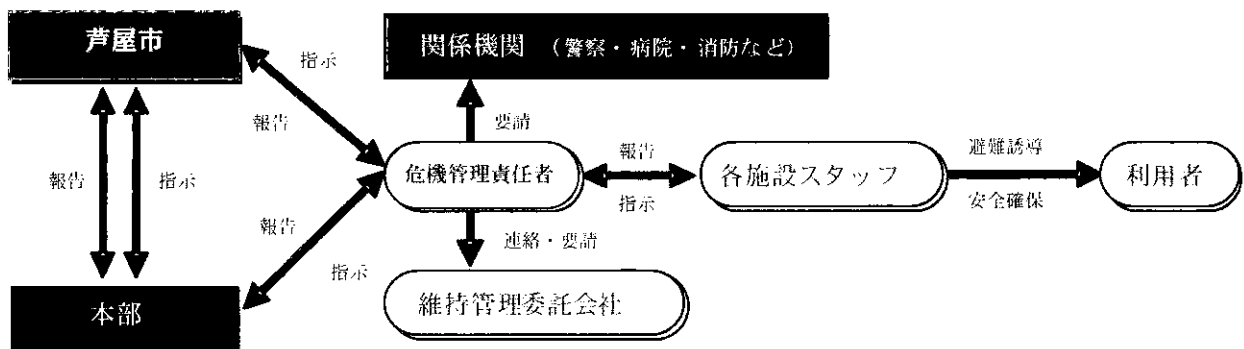
関係各所(芦屋市役所生涯学習課、本社、関西支社、警察、消防、各種業者 他)の番号が一目でわかる内容にします。

担当者(芦屋市役所生涯学習課、本社、関西支社)については電話が不通の場合に備えて、電話番号に加えてメールアドレスも記載します。

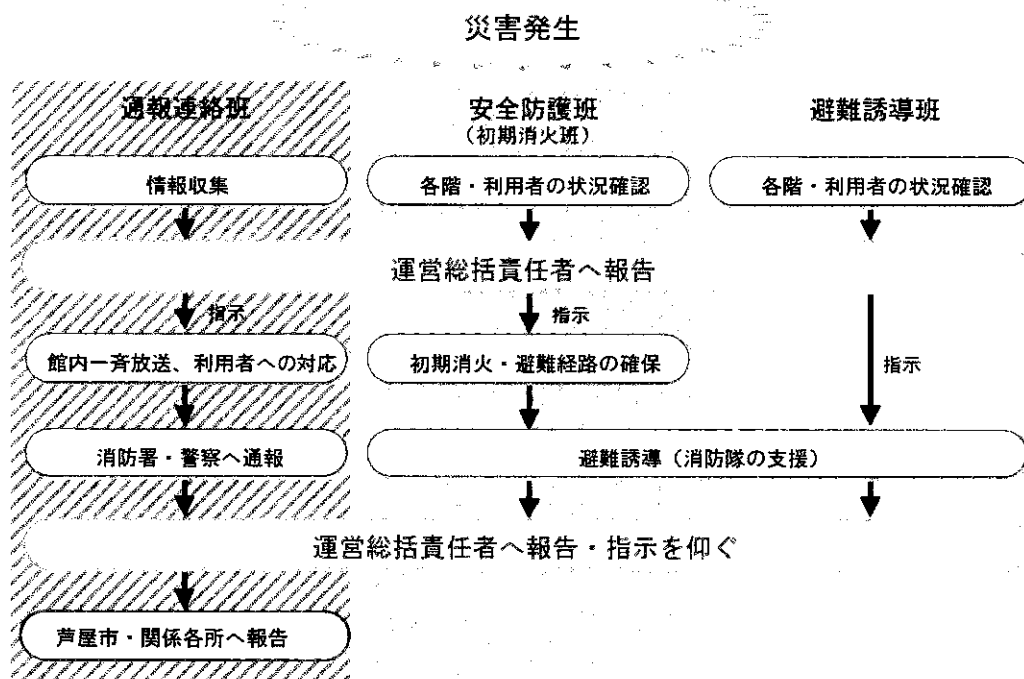
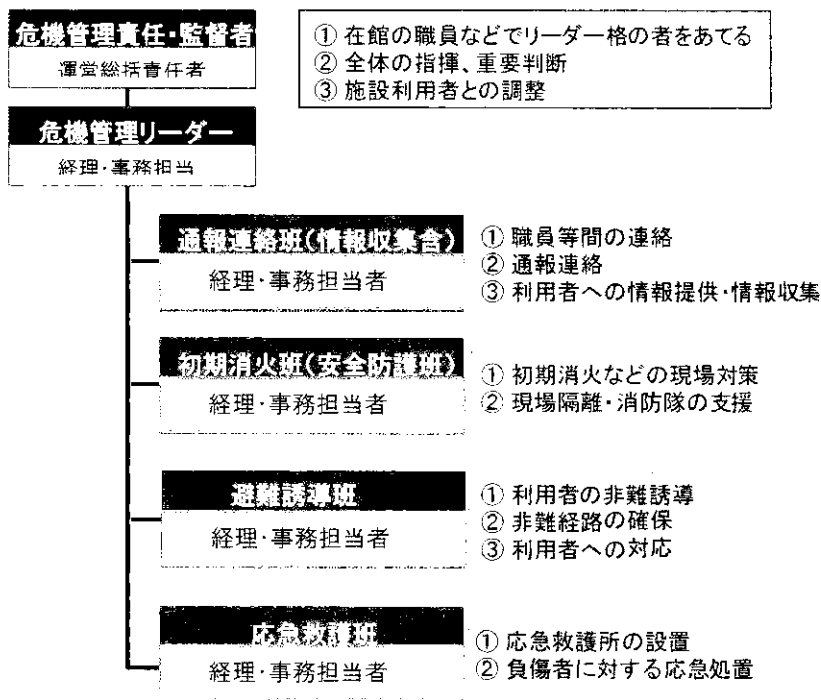


[緊急連絡網を掲示]

緊急時は危機管理責任者が本部と芦屋市と密に連携を取り、明確な指示系統で対応します。万が一、施設内での事故発生(事故、急病人やけが人)時には、直ちに危機管理マニュアルに従って「被災者への対応」と「被害現場への対応」を施すと共に速やかに芦屋市に報告します。被災者・事故者に対しては、速やかに保護・応急手当を行い、病院へ搬送します。下記に示す 3 つのフローは報告連絡の流れ、施設内組織体制及び役割を示したものです。



## 2. 施設の運営計画書



[緊急時 報告連絡系統及び組織体制]



## 2. 施設の運営計画書

### Ⅲ 事象別対応例

当館では、前述の通り各種事象における対応を示した『危機管理マニュアル』を保有しています。項目は、下記に示す通り多岐にわたります。危機発生時には、このマニュアルに沿った対応及び臨機応変な判断を行うとともに、日頃から訓練・研修を怠りません。

事故	自然災害	テロ・騒動	
火災	地震	来館者騒動	爆破予告
停電	風水害	不審者侵入	放火
人身事故		異臭騒ぎ	不祥事
設備損壊		大規模テロ	感染症

【カテゴリー別マニュアル項目】

上記の一部項目における対応のポイントを示します。

#### ア 不審者進入時の対応

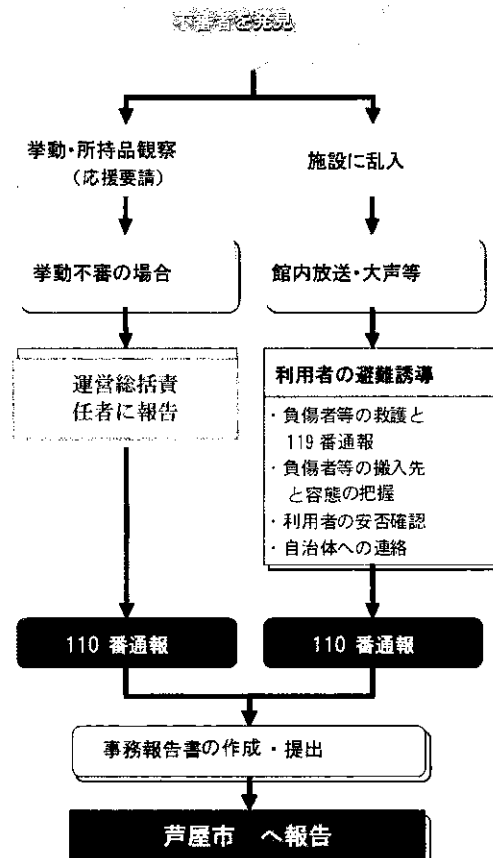
当館において不審者の対応には特に留意します。日常からの定期的な巡回はもちろんのこと、万が一不審者の侵入が発生した場合は、下記の点に留意して迅速な対応を行います。

##### 【不審者進入時の対応のポイント】

不審者に思われる人がいても、特に不審な行動をとっていない場合は、巡回時に声掛け(あいさつ程度)にとどめ、他の職員と情報を共有し、必ず全職員にわかるよう、巡回点検表等の引き継ぎ文書を残します。不審な行動が発見された場合は、他の職員に連絡し、必ず複数で対応するようにします。

不審者が暴力行為などを行った場合に警察官が適切に対応できるよう、施設の見取り図を作成し、状況を説明できるよう準備します。

不審物を発見した場合は、むやみに手を触れることなく、運営総括責任者もしくはその日の指揮責任者へ連絡し、必要に応じて警察へ連絡します。



【不審者発見時の対応フロー】

## 2. 施設の運営計画書

### イ ①地震発生時の対応

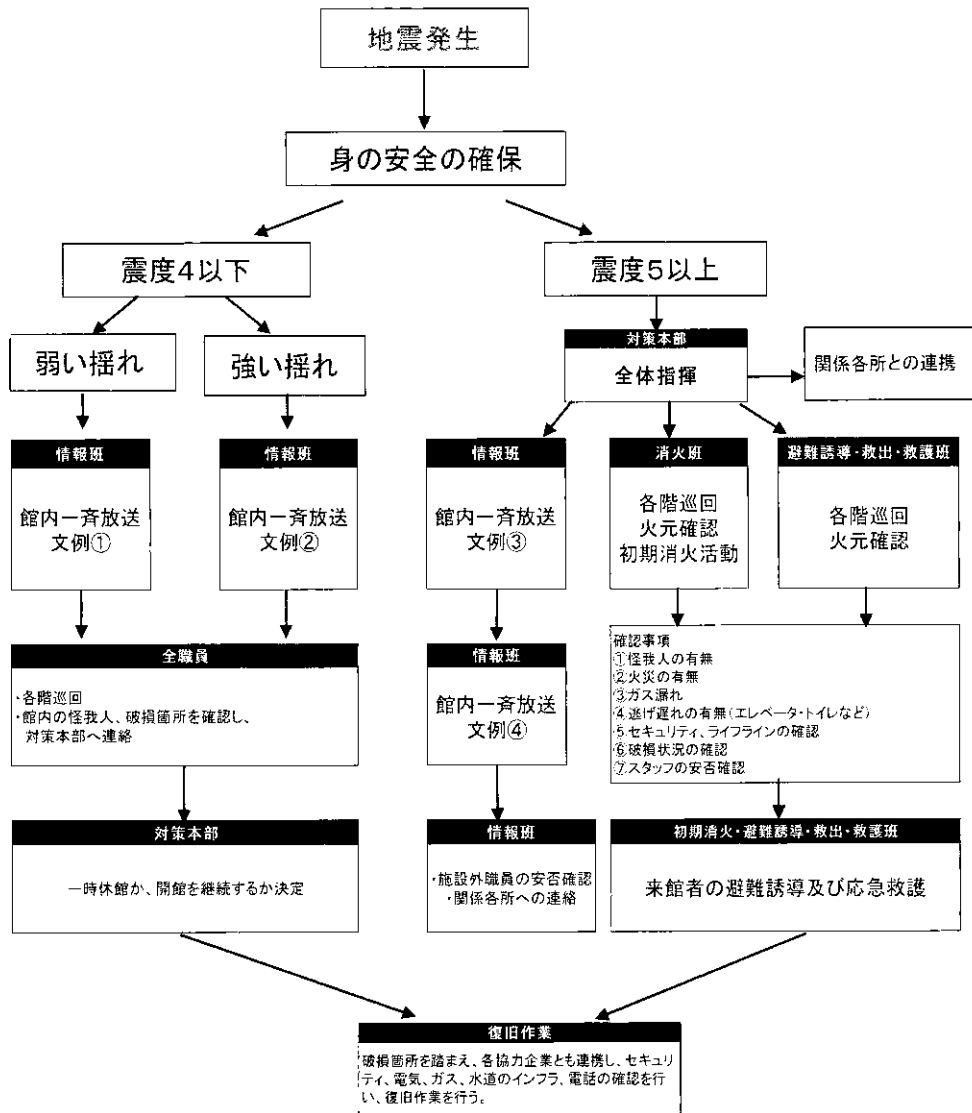
地震発生後は、土砂災害や停電、火災といった2次災害が発生する可能性があります。施設職員は、揺れが収まっても、こうした2次災害の防止に努めます。

#### 【地震発生直後の対応のポイント】

まずは、身の安全を確保します。揺れている間、職員は自身の安全を確保しつつ、近くにいる利用者に対しても、「頭を保護して下さい」と呼び掛けます。

揺れがおさまったら役割別に、すぐに利用団体の状況確認及び怪我人の有無や施設損壊の状況、火災の有無を確認します。

必要に応じて利用者を屋外へ誘導します。地震が発生すると、利用者は一般的に屋外へ出ようとする傾向がありますが、施設の損壊が少ない場合など、施設内にいた方が安全なケースもあります。屋外への誘導は、必要に応じて行います。



## 2. 施設の運営計画書

### ②地震による津波の発生(南海トラフ巨大地震)

国の南海トラフ巨大地震に関する被害想定、平成 24 年度 3 月 31 日によると芦屋市は、「震度 6 弱津波 3.6m」であり、また平成 24 年 8 月 29 日では、「最大津波高 5m、津波到達時間(津波高1m)111 分と予測されています。

震度 5 以上の地震が発生した場合津波も想定し、施設から避難所への誘導を日常の「避難訓練」を繰り返し実施します。緊急性が高い津波対策としては、より近場の避難所への利用者・職員を早めに移動させ安全を確保します。「ロイヤル芦屋松浜」が直近なため本年度の避難訓練を市と相談の上実施予定です。

あわせて、緊急時の参集体制、優先業務の絞込み、手順など、BCP(事業計画)を策定します。

BCP は、施設の危機管理能力を高め、事業活動の継続・早期復旧等により、地域の維持・発展にとって必要・不可欠と考えます。

施設のリスク管理経営の一環として、実践し、改良し続けたいと考えます。

### ウ 人身事故発生時

#### 【 人身事故発生時の対応のポイント 】

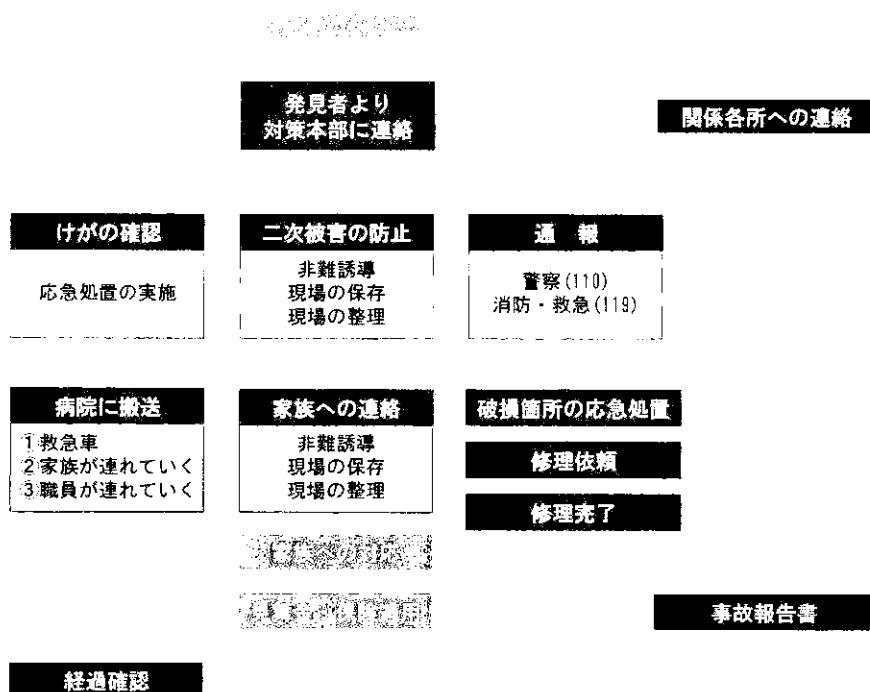
怪我等の人身事故が館内で発生した際、その場に居合わせ、または、第一報を受けたスタッフが総括責任者もしくはその日の指揮責任者に報告し、芦屋市、関係各所へ連絡をします。

必要に応じて応急処置を行ない、医療機関へ搬送します。搬送の際に状況に応じて施設スタッフが付き添います。

状況を確認の上、当該者の応急処置行動と並行して総括責任者の指示の下、他の来館者の安全確保等の対応を行います。

イベントや講座実施中の発生であれば、継続か中止の判断、それ以外の場合でも、発生した部屋の一時的な部分閉鎖、もしくは全施設閉鎖の必要性があるか判断します。

一人で来館している場合には家族(保護者)に事故状況及び負傷の様子について連絡するとともに、医療機関に移送した場合は、必要に応じて病院へ急行してもらうよう依頼します。



## 2. 施設の運営計画書

### ③事後対応と保険加入について

施設利用者及び職員の生命・財産に重大な被害を及ぼす自然災害・事件・事故等の緊急事態が発生した場合、利用者及び職員の負傷や財産に損害を受けるなどの被害等を受け、心の動揺や生活の混乱をきたすことも考えられます。関係機関等とも相互に協力して、万一、被害等を受けた方がいる場合、その生活の早期回復を促進するための措置を講じ、また、早期安定と円滑な施設運営の維持を図ることとします。

緊急事態発生時の事後対応のポイントを下記に示します。尚、下記ポイント①から③は社団法人全国公立文化施設協会が示す『リスクマネジメントガイドブック』より引用しています。

#### 【 緊急事態発生時の事後対応のポイント 】

- ① 事態収拾（危機終了）を発表する
- ② 被害にあった利用者・職員へのフォロー対策
- ③ 原因調査・再発防止
- ④ 損害の処理

#### I 事態収拾(危機終了)を発表する

- 事態がこれ以上悪化せず、以降の安全が確認された場合、事態が収拾したことを発表します。
- 発表する際には、被災したり被害にあったりした人への配慮を欠かさず、事態収拾に携わった関係者や協力者に対する感謝の意を表します。

#### II 被害にあった関係者・利用者へのフォロー対策

- 被害にあった利用者が救急車で運ばれる場合には、身元確認をしておきます。
- また、家族からの問い合わせに備え、入院場所等を把握しておきます。
- 家族等関係者には、事実関係や被害状況等について誠意をもって説明します。
- 被害者への支援対策は、物質的・金銭的支援だけでなく健康や精神面に対する支援も重視します。

#### III 原因調査・再発防止

- 緊急事態の発生や被害拡大等の原因を究明します。直接的な原因だけでなく背景にある要素も調査します。
- 原因の究明や証拠となるような状況は極力保存し、またカメラ等で記録しておきます。
- 必要に応じて、第三者機関による原因調査も実施します。
- 調査報告書を作成します。施設所有者（芦屋市）及び監督官署（消防署、警察署）へ報告します。
- 反省点や改善点を危機管理・リスク・マネジメント体制や計画・マニュアルに反映させ、見直しを行います。

#### IV 損害の処理

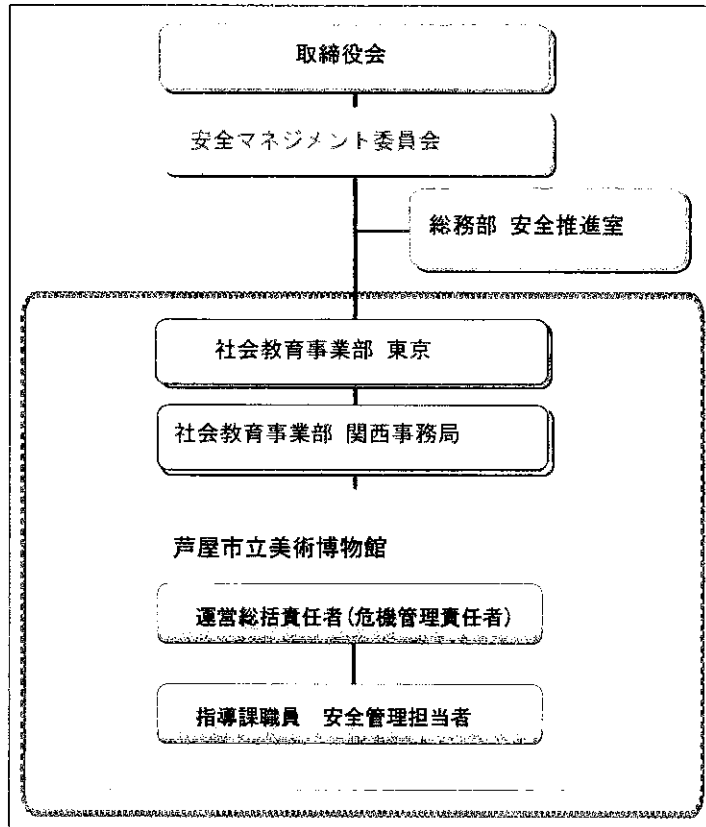
当館では、施設賠償保険及び主催事業を対象とした傷害保険に加入しています。万が一、保険金を支払う必要のある事象が発生した場合には、芦屋市へ報告のもと本部の関係部署と連動し保険申請手続きを行います。

## 2. 施設の運営計画書

### ④当社の対応と体制

#### I 危機管理執行体制

下図にある「安全マネジメント委員会」は、代表企業が行う全事業の安全マネジメントに特化した機能を有します。社内での安全管理に関する最高意思決定機関として機能しています。また、安全マネジメント委員会と各事業部をつなぐ役割を果たすのが総務部安全推進室です。推進室に所属する監査委員を現地へ年に1回以上派遣し、高水準の安全が担保されているか独自に保有する監査項目に沿って監査を行います。一方で、施設内にも安全管理担当者を1名以上配置し、施設内の安全対策の徹底を図ります。このように「安全」をキーワードにした組織・担当が相互に連携しあう体制ができています。



#### II 企業内での取り組み

##### A 社内組織による内部監査の強化

企業全体としての安全対策に対する管理、監督、提案する社内組織として“安全マネジメント委員会”があります。その機能を活用し更なる内部監査の強化を図ります。

部門	役割
安全マネジメント委員会	<ul style="list-style-type: none"> <li>・安全マネジメントに特化した取締役会の分科会としての機能</li> <li>・会社の安全マネジメントに関する承認と意思決定</li> <li>・四半期に1回開催</li> </ul>
安全マネジメント推進室	<ul style="list-style-type: none"> <li>・事業部の安全管理委員からの報告、相談窓口</li> <li>・事業部の設定した安全マネジメント計画の達成度、運用を評価、監査。監査員が年に1回以上、現地監査を実施。</li> <li>・安全管理上の情報収集・共有・記録の管理</li> </ul>
安全管理委員	<ul style="list-style-type: none"> <li>・各事業部の安全対策のリーダーとして安全マネジメント推進室と連携し、研修・訓練、各種計画を作成</li> </ul>

[各部門の役割]

## 2. 施設の運営計画書

監査項目は90項目にもわたり安全面を中心に所長や職員へのヒアリング、各種研修報告書等を確認するなどして現地監査を行ないます。改善が必要な項目が見られた場合は、期限を設け事業部と施設が連携して改善に取り組みます。

チェック項目		チェック方法
1	施設長及び職員が、施設の危機管理方針を理解しているか。	ヒアリング
2	不審者や不審物情報が職員間で統一されているか。	ヒアリング
3	施設長及び職員が、施設の耐震性について把握しているか。耐震性に応じた避難場所を把握しているか。	ヒアリング
4	施設長及び職員が、地震時に津波が発生する危険性や発生した場合の施設への影響について把握しているか。	ヒアリング
5	施設長及び職員が、風水害時の浸水・冠水や土砂災害が起こる危険性や発生した場合の施設への影響について把握しているか。	ヒアリング
6	特に施設に影響が出やすい自然災害を認識し、被害や二次災害を最小限に抑えるための具体的な予防策を講じているか。	ヒアリング
7	施設長及び職員が、施設周辺(施設の建物外)の危険箇所を把握しているか。	ヒアリング
8	施設長及び職員が、施設内及び周辺施設で、事故や災害がどのくらいの頻度で、どのような原因で発生しているか把握しているか。それらの情報収集を日常的に行っているか。	ヒアリング
9	施設長及び職員が、安全点検を毎日協力して行っているか。	ヒアリング
10	主催事業等、プログラム提供におけるリスクを計画する際に洗い出し、その対策の共有が図られているか。	ヒアリング
11	リスクの発生原因を確認し、対応策について職員及び本部スタッフや行政と協議し、対策が行われているか。	ヒアリング
12	施設長及び職員が、施設賠償責任保険等、加入している保険の把握及び内容や保険申請の手順、証書の保管場所を理解しているか。	ヒアリング

[監査項目の一部を抜粋]

### イ マニュアル検討部会による安全管理の継続的改善

事業部内にマニュアル検討部会を設置し、以下の点について検討を進める場とし、常に安全管理に努めています。

- ・各種マニュアル内容の確認、改訂方針の決定及び各施設への周知
- ・研修・訓練内容の検討、各施設での実施状況の確認、共有
- ・ヒヤリハット事例の共有及び対策の協議

### ウ 全国施設担当者会議の実施(年2回)

全国施設担当者会議を年2回の頻度で開催し、全国で勤務する各施設職員の代表者が一同に会し、安全管理を始めとした各施設での事例の共有や情報交換を行い、相互のスキルアップを図っています。



[類似施設での事例等を共有]



[施設長会議も実施]



[護身術を学ぶ]

## 2. 施設の運営計画書

### ⑤利用者の個人情報の保護及び守秘義務について

#### I 基本的な考え方

当館では、多数の利用者の個人情報をお預かりする機会が日常的にあります。そのため、個人情報の保護における徹底した取り組みが必要不可欠となります。

また、自治体から運営を受託する指定管理者制度では、民間企業に義務付けられた「個人情報保護法」と共に芦屋市が定める「芦屋市個人情報保護条例」を遵守する必要があります。その認識の下、これらの法令を遵守し運営を行います。

個人情報保護法 第 20 条に「個人情報取扱業者は、その取り扱う個人データの漏えい、滅失または棄損の防止その他の個人データの安全管理のために必要かつ適切な処置を講じなければならない。」とあります。この条文で指す安全管理措置とは、個人情報を保護するために必要な取り組みを指し、「組織的安全管理措置」、「人的安全管理措置」、「物理的安全管理措置」、「技術的安全管理措置」の 4 つに分類されます。当施設では、上記4つの安全管理措置を踏まえ下記の通り対策を講じるとともに、それらに沿った研修も実施します。

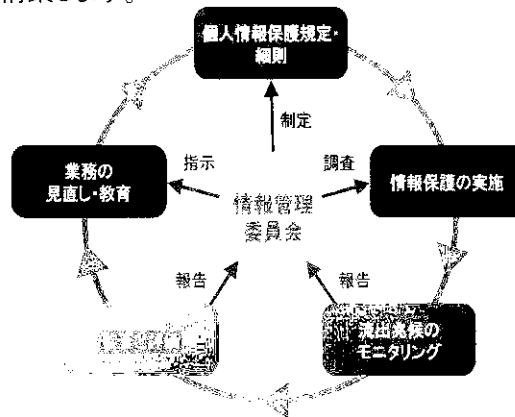
1. 組織的対策	2. 人的対策
3. 物理的対策	4. 技術的対策

対策	内容
① 組織的対策	安全管理措置を講じるための組織対策や整備を行います。
② 人的対策	施設職員に対する教育、訓練を実施します。
③ 物理的対策	室内管理、機器・装置の物理的保護を行います。
④ 技術的対策	コンピューターなど情報機器による個人データベースにおける管理、対策を行います。

また、守秘義務についても芦屋市個人情報保護条例 第4条で「事業者は、その事業の実施に当たって個人情報を取り扱うときは、個人情報の保護の重要性を認識し、個人の権利利益を侵害しないよう必要な措置を講ずるとともに、個人情報の保護に関する市の施策に協力しなければならない。」と示されています。これらを認識するとともに個人情報保護に向けた取組みと同様に施設職員全員へ徹底するとともに関連する法令を遵守いたします。当社においても職員の採用の際には、守秘義務契約書を交わしております。

#### II 組織的安全管理措置

組織的対策を講じる方策として『情報管理委員会』を設置します。『情報管理委員会』は、下図に示すように PDCA サイクルに基づき、意思決定及び情報共有の上位機関とし組織します。また、施設と本社の本部機能との連動も意識した管理体制を構築します。



【施設内の個人情報保護PDCAサイクル】  
出典：『個人情報保護士試験 公式テキスト』

#### ア 施設内の管理体制

施設内に前述の『情報管理委員会』を設置し、運営統括責任者を現場責任者とLPDCA サイクルに基づきながら、施設内での個人情報保護や情報管理に関する重要事項の検討を行います。『情報管理委員会』は施設内の月例ミーティングに併せて適宜実施します。





## 2. 施設の運営計画書

### Ⅲ 人的安全管理措置

#### ア 個人情報保護研修

人的対策を講じる方策として全スタッフを対象とした『個人情報保護研修』を年に1回実施します。当社の法務部及び本部担当者を講師とし日々の取り組みを振り返る場とします。研修内容は、下記に示す通りです。昨年度も実施致しました。



#### 【基礎編】

##### ① 個人情報保護法とは？(60分)

個人情報保護法を遵守すべき社会的責任や根拠等について法務部の社員が説明。

##### ② 個人情報保護法の遵守のため施設内ですべきことは？(90分)

保持する個人情報保護マニュアルに基づき日常業務で注意しなければならないこと、施設内でルール等を決めなければならないことを中心に説明。

##### ③ 自らの業務を振り返ってみよう(60分)

①、②に基づき業務の中で取るべき対策について職員間でワークショップ形式を用いて話し合う。

現在できていないこと等を取り上げ、どのような方法を採用すべきか具体的に話し合う。

#### 【応用編】(基礎編より1年以内に実施)

##### ◆ 自らの取り組みを振り返ってみよう(120分)

基礎編③にて決定した取り組みがどのように行われているか、振り返る。

次に取り組むべき具体的な改善や取り組みを職員間で共有し、実践に移していく。

以後、応用編の研修により取り組みに対する検証と改善、次の目標設定を毎年繰り返す。

新しくスタッフが入った際には随時基礎編①、②を実施し、個人情報に関する知識差をなくす。

#### イ 日常的な取り組み

他で発表されている個人情報の流出事例を見ると人為的なミスにより生じているものが大半を占めます。よって既述の研修を実施するだけでなく、日頃から施すべき人的な対策は多数あります。当施設では、それら対策を怠ることなく徹底します。ここでは、当施設が取り組むその対策の一例を示します。

##### ■ 必要のない情報は収集・保管しません。

主催事業やイベントの参加者の名前や連絡先、利用団体の構成名簿など、業務上必要な情報のみ収集します。“必要のない情報は収集しない！保管しない！”ことを心がけます。また、人種や宗教等、基本的人権やプライバシーを侵害する恐れのある情報は収集しません。

##### ■ 個人情報を収集する際には、収集する個人情報の利用目的を必ず提示します。

個人情報を各種申込書やアンケート等で収集する場合には、必ず、記入者の目に留まる場所へ、個人情報の利用目的を具体的にしっかりと記載し、同意いただいた上で収集します。

##### ■ 写真を使用する場合は事前の確認を怠りません。

主催事業やイベントで写真を撮影し、その写真を広報誌へ掲載するなど利用する際には、事前に当該者へ確認し了承を得た上で使用します。

##### ■ 個人情報の対象リストを管理します。

館内で取り扱う個人情報の種類は、日々変化していきます。そのため、次のポイントに留意し、リスト化し保有する個人情報を常に把握します。

・館内でどのような個人情報を取り扱っているのか、保有しているのが全て書き出します。

・新たな項目が加わった際には、適宜一覧を更新します。

・3か月に1回は必ずリスト内容のチェックを行います。

・各項目の管理責任者を決めます。

## 2. 施設の運営計画書

確認が必要

【芦屋市立美術博物館で保有する個人情報一例】

- 【広報】 画像貸出依頼書、広報物発送先住所録
- 【施設利用】 講義室・体験学習室使用許可申請書
- 【経理書類】 取引先登録申請書

■個人情報の廃棄処分を徹底します。

電話受付メモ等を含めて個人情報が記載されたものは、全てシュレッダーで廃棄処分します。

■個人情報を FAX で送信しません。

原則として、個人情報が含まれる文書を FAX で送信しません。どうしても必要な場合は、個人情報部分はマスキングを施し送信します。また、送り先が間違っていないか FAX 番号を 2 名で確認し、相手先に着信確認を行います。

### IV 物理的安全管理措置

当施設は、地域に開かれた施設として多くの方々が来館されます。そのことを念頭におき、保有する個人情報保護の視点から事務室の安全管理を徹底します。

- スタッフは、ID カードもしくは名札を身に付け、一目で外部者と区別できるように徹底します。
- 事務室内への入室を許可する者は原則、施設スタッフとします。  
安全管理上、不特定多数の者の入室を認めません。
- 開館中は、必ず事務室内にスタッフが 1 名以上在室するようにします。
- 個人情報が含まれる文書は、鍵のかかる棚に保管します。
- 施錠できる棚の鍵は、運営統括責任者が管理し、関係者のみが利用できるようにします。  
館の最終退出者は、個人情報が保管された棚の鍵が施錠されているか必ず確認します。
- パソコン等の情報機器の施設外持ち出しは禁止します。



【スタッフの名札付の徹底】

### V 技術的安全管理措置

技術的対策を講じる方策として、情報機器及びデータベースの管理を怠りません。

- 職員が使用するパソコンにはウイルス除去ソフトをはじめセキュリティ保持に努めます。
- 住所録等の個人情報が含まれるデータベースは、個人のパソコンで保管せず、セキュリティレベルの高いサーバー内に独自のフォルダを作成し管理します。
- 施設内でファイル交換ソフトの使用を禁止します。
- 使用するパソコンのパスワードを 2 ヶ月に 1 回変更します。
- パソコンや USB メモリなど各種情報機器の管理を徹底し紛失がないか定期的に棚卸を行います。

### VI その他取り組み及び対策

#### ア 個人情報開示等の求めについて

当施設で保有する「保有個人データ」における「利用目的の通知」「開示」「訂正」「利用停止」といった個人情報の開示等を本人から請求があった際には、芦屋市個人情報保護条例に基づき開示手続きを進めます。開示の手続きにあたっては、芦屋市と十分に協議した上で、法令を遵守し速やかに行います。

#### イ 個人情報の第三者委託

個人情報保護法 第 22 条において業務委託先の監督について下記のように定められています。

個人情報取扱い事業者は、個人データの取扱いの全部又は一部を委託する場合は、その取扱いを委託された個人データの安全管理が図られるよう、委託を受けた者に対する必要かつ適切な監督を行わなければならない。

## 2. 施設の運営計画書

現状の業務において、個人情報を第三者へ委託することはありません。ただし、今後新たなシステム導入など状況に応じて第三者へ提供の必要が発生する場合には、芦屋市と協議の上おこないます。また、委託先に対する監督責任も発生することから委託先とも契約書、協定書のいずれかをしっかりと交わします。下記は、委託先を選ぶ際のガイドラインです。

### 【 個人情報保護および情報セキュリティ上の留意点 】

委託先がプライバシーマークなど情報セキュリティポリシーの付与認証は受けているか？

情報セキュリティのマネジメント体制ができていますか？

### 【 個人情報保護および情報セキュリティの管理体制の確立状況 】

委託先において個人情報保護に関する責任権限は明確にされ、周知されているか？

委託先において個人情報の取り扱いに関する手順は明確にされ、周知されているか？

委託先において個人情報に関するセキュリティ管理手順は明確にされ、徹底されているか？

委託先において従業員と個人情報保護に関する誓約書・機密保持契約は取り交わされているか？

### ウ 緊急時体制

万一、個人情報の流出が発覚した等、危機的状況が生じた際には『危機管理マニュアル』の連絡先系統に準じ行動します。芦屋市と連携を密に図り、早急に対策を講じ流出の拡大を防ぐとともに原因を洗い出します。

## 2. 施設の運営計画書

### ⑥情報公開・文書管理について

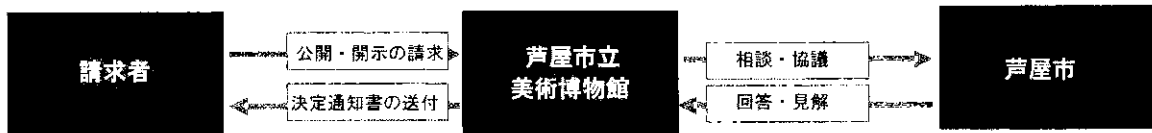
#### I 基本的な考え方

芦屋市の公共施設として、市民の知る権利を尊重し、本施設の運営について市民に説明する責務を全うすることが重要であると理解しています。「芦屋市情報公開条例」に基づき、公正で開かれた施設の実現を図り、本施設に対する市民の理解を深めることで、市民と本施設との信頼関係を一層増進することを目指します。芦屋市の条例の趣旨に沿い、公平性、透明性、迅速性を持って対応します。個人情報や第三者情報については、情報公開の趣旨を理解した上、情報の公開と保護を適正に行ない一方、情報公開請求に対応するだけでなく、自発的に情報を発信するために掲示板や館内広報誌等の更なる充実を図ります。

#### II 開示請求への対応

##### 芦屋市との協力体制

「芦屋市情報公開条例」に定められている通り、どなたからの開示請求であっても、真摯に対応する姿勢を持ちます。開示請求があった場合、芦屋市と相談・協議し審議にかけていただきます。請求者の「知る権利」と市民の「情報保護」の両観点に配慮し、芦屋市との協力体制を築いていくことが、情報開示において重要であると考えています。



[開示対応フロー]

#### III 開示・非開示について

常に、請求者からの請求に対しては情報開示対応しますが、次のような場合には開示をお断りすることがあります。

##### A 個人に関する情報

公開により特定の個人を識別することが出来るもの。生命・身体・財産その他の権利を害する恐れがある場合。

##### I 法人に関する情報

当社の業務の適正な実施に著しい支障を及ぼす恐れがある場合他の法令に違反することとなる場合。また、非開示の場合でも、非公開情報が記録されている部分を容易に、且つ、公開請求の趣旨を失わない程度に区分してのぞくことが出来るときは部分公開を検討します。

#### IV 開示の際の費用について

情報の公開に当たって、文書等の写しの交付を行う場合で、交付に要する費用の負担を請求者に求めます。前述の取り扱い規定に予め明記します。

#### V 自発的な情報開示

情報公開請求に対応するだけでなく、積極的に本施設の情報を発信していくよう心がけます。お客様からの「アンケート」集計を館内掲示及び、ホームページ上でも報告します。



[アンケート結果の掲示]

#### VI 個人情報の開示請求

当館が保有する個人情報について、利用者からその利用者本人についての情報の開示請求があった場合は、請求者が本人であることを確認した上で、プライバシー保護について充分配慮しながら、所定の申請手続きに基づいた上、速やかに誠意を持って対応します。その際には、「芦屋市個人情報保護条例」を遵守するものとします。

#### VII 文書管理について

個人情報保護の観点からも館内での適正な文書管理は非常に重要であると捉えています。鍵のかかるロッカーに保管する等、日常的な取り組みについては先述の安全管理措置の通り、管理の徹底を図ります。また芦屋市の文書保管規程に則り、文書内容に応じた保管期間を遵守し、監査や情報公開等の申し出にも備えます。

## 2. 施設の運営計画書

### (4)備品等の管理について

当館には、一般備品の他に、多数の貴重な収蔵品があります。それらの中には、市民の方々や、市にゆかりのある方々から美術博物館に寄せられた、多くの寄託品、寄贈品も含まれています。

当グループは、これらをすべて「お預かりしている大切なもの」と認識し、状態の把握や欠損等からの保護に最善の注意を払いながら、管理してまいります。

#### ①収蔵品以外の管理について

現在、収蔵庫・展示室に保管されている収蔵品とは別の備品には、「一般(事務等)備品」、「書籍資料等」、「ミュージアムグッズ」等が挙げられます。

#### I 一般(事務等)備品の管理について

当館は、平成3年の開館以来、市直営時より業務委託、指定管理者と様々な運営団体により運営され、その歴史とともに、初期設置備品、購入備品等が混在している状況です。当グループは、平成 26 年度、新たな指定管理者による運営開始を機会に、下記の要領での備品管理整備をご提案いたします。提案にあたっては、市との協議のもと、市の管理下にて適切におこなうことをお約束いたします。

### 26年度開始時までの準備に関して

市と協議の上、現在の備品台帳と現物とを照らし合わせ、有無や欠損、番号等表記など基本情報を確認いたします。

### 運営開始後の管理について

定期的に備品台帳と現物との照合作業を実施し、不一致が生じた場合は、原因究明のうえ備品台帳を適宜修正し、その結果を市に報告します。なお、備品の照合確認作業は時期を設定し、定期的に行います。


### 備品の取り扱いについて

備品の取り扱いには慎重を期し、その機能保全を通じて経済的な耐用期間の長期化を図ることで、経費削減に努めます。

#### 【管理台帳の整備についてご提案】

「誰が見ても確実に確認できる」ことを前提に備品の分類・状況・状態等を的確に把握するために、右記の様な項目を備えたりリストの整備をご提案いたします。

また、開館当時から設置されている備品に関しては、劣化や破損している物も見られます。利用者に危険の無い様に、また、大切な書類やデータが欠損したりしない様に、備品の状態を把握することは、運営者の責任であると考えております。

No.0000001	備品番号	撮影日	撮影者名
備品名		撮影日	撮影者
モニタ(Apple)、キーボード、マウス、HDD		2013.04.14	
写真No.:0000002		状態	
		<input type="checkbox"/> 亀裂 <input type="checkbox"/> 割傷 <input type="checkbox"/> ひび割れ <input type="checkbox"/> 折れ、変形 <input type="checkbox"/> 押し跡 <input type="checkbox"/> しみ <input type="checkbox"/> 汚れ <input type="checkbox"/> 凹点 <input type="checkbox"/> 糊付き <input type="checkbox"/> 文字剥離 <input type="checkbox"/> その他	
		保管場所 声屋市立美術博物館 事務室 備考 ・備品リストにない <input type="checkbox"/> 備品 <input type="checkbox"/> 消耗品 <input type="checkbox"/> 不用品 <input type="checkbox"/> 廃棄品 ・所管不明一筆確認	

[備品リスト(例)]

## 2. 施設の運営計画書

### Ⅱ 書籍資料等の管理について

当館には、収蔵品に関わる資料やその他毎年全国から送られてくる図録等、たくさんの書籍があります。それら貴重な資料・史料等は収蔵品と同様に後世に遺していく大切なものであると認識しております。

資料・史料に関しては、これまで通り十分な管理に努めるとともに、貸借等依頼があった場合は市への確認を経て然るべき手続きを取った上で行います(事業実施計画書(5)美術作品・歴史資料の保管・貸出・借受について に詳述)。また、それらに該当しない一部資料に関してはより良い活用のご提案をさせていただきたいと考えております。

[活用のご提案(例)]

他館図録 関連雑誌等	特定設置場所や設置日等を設け、一般来館者にご覧いただける様にする等、当館がより多くの市民に親しんでいただけるような活用を提案いたします。
その他関連 書籍等	資料として保存する必要がある物に関しては、市とも確認の上、適切なナンバリング等をおこない、整理に努めます。

### Ⅲ ミュージアムグッズの管理について

当グループは主に平成 24 年度以降、芦屋市立美術博物館の歴史としての存在を遺して行くためにも、実施展覧会図録の作成に努めてまいりました。図録等の記録を残すことにより、実際の展覧会開催期間が終了した後も、アフターフォローとして来館者の記憶に残り、また、来館されなかった方にも展覧会概要を知っていただくことができます。これら過去も含めての図録や、その他関連物品、市の刊行物等、魅力的なミュージアムグッズを販売することは美術博物館来館のための一つの目的ともなり得ます。

ただ、「ミュージアムショップ」としての確保スペース・専門員が十分に確保されていない当館の現状において、年度ごとに数が増えていくミュージアムグッズの在庫管理、販売管理、収支管理を確実にを行うことは非常に困難であると痛感しております。当グループは3年間の運営実績をもとに、下記の指針を持って適切な管理に努めます。

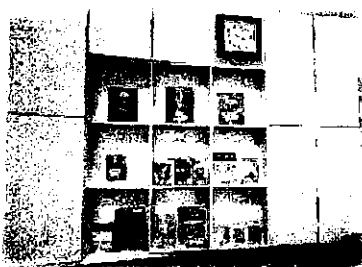
また、市と相談の上、芦屋市立美術博物館のシンボルとなるような、魅力的なオリジナルミュージアムグッズを制作し、販売するご提案をいたします。

#### ミュージアムグッズ管理に関する指針

・半期に一回以上棚卸を行い、ミュージアムグッズリストとグッズ在庫の有無・個数・欠損等を確認し、遅滞なく芦屋市にご報告いたします。

・芦屋市立美術博物館の展覧会実施記録として、過去の物から現在の物までを来館者に自由に閲覧していただけるよう、職員の管理のもと、閲覧スペースを設けます。

・3年間の運営実績による来館者ニーズをもとに、より喜んでいただけるグッズを選定いたします。新規グッズを常設販売する場合には市にも相談し、美術博物館の本来の目的から外れることのないよう、努めます。



## 2. 施設の運営計画書

### ②収蔵品の管理について

美術品等、価値ある作品の保存にとって最良の方法は収蔵庫に「収納して動かさない」ことですが、市保有の重要な文化財産をただ保存しておくことは、作品に価値を見出さないことにほかなりません。

美術博物館の設置目的に則り、市民・来館者、そして次世代に貴重な収蔵品を展覧し芦屋文化を伝えて行くために、3年間の運営実績を活かして下記の収蔵品管理に関する指針に則った管理体制に努めます。

当グループは当館の実績や他の美術館管理経験等から、「美術品等の保存・管理に関しては、市のご意向や方針の確認、現在の収納状況の把握が十分に必要である」と考えております。作品を劣化・毀損から守り、次世代に変わらぬ形で伝えていくためにも、適切な知識を持った学芸員を配置し、以下の管理をご提案いたします。

※収蔵品の保管に関しては、「事業実施計画書(5)美術作品・歴史資料の保管・貸出・借受について」に詳述

### 収蔵品管理に関するご提案

- ・寄託品・寄贈品を含めた収蔵品のデータベース化の根本となる台帳は収蔵品の作者、作品名、収蔵場所等基本情報を記録しております。引き続きこれらの情報の整備と確実な保存・継承に努めます。
- ・美術作品、ならびに関連資料にはポジ画像と紙ベースの記録がありますが、今後は貴重な研究資料として有効に活用するために、これらを整理し、データベース化する作業をおこなってまいります。
- ・歴史資料は展覧会実施に併せて、基本情報の収集を重ねてまいりました。今後も引き続き、より多くの情報整備を市と協力の下、進めてまいります。

### 他の施設との関係

- ・教育委員会の保存状態調査に対しては、積極的に協力します。
- ・作品貸出時には必ず作品を確認し、調書を作成することで収蔵品の状態を記録してまいりました。今後も引き続き、調書の整備を進めてまいります。
- ・万が一作品に傷みが見つかった場合は、直ちに市に報告・協議し、修復が必要な場合は市の定める修繕金額基準に則り専門の修復家に依頼します。

[作成した調書]

市のご指示である実地棚卸の実施に関しては、上記のご提案と他の類似施設の状況等の情報から、再協議させて頂ければと思います。なお、収蔵品の取り扱いに関しては展示状況の加味と要する期間・場所、作品等を扱う上での専門知識、保険への加入等が必要になるため、然るべき計画と成果目標を定めて慎重に実施する必要があります。