

(イ) 広報・PR活動

かながわ労働プラザの広報・PR活動の基本方針

かながわ労働プラザを、より多くの県民の皆様にご覧いただき、利用を促進するため、効果的な広報・PR活動を展開します。施設の特徴や魅力を発信し、利用者の増加とリピーターの獲得を目指します。

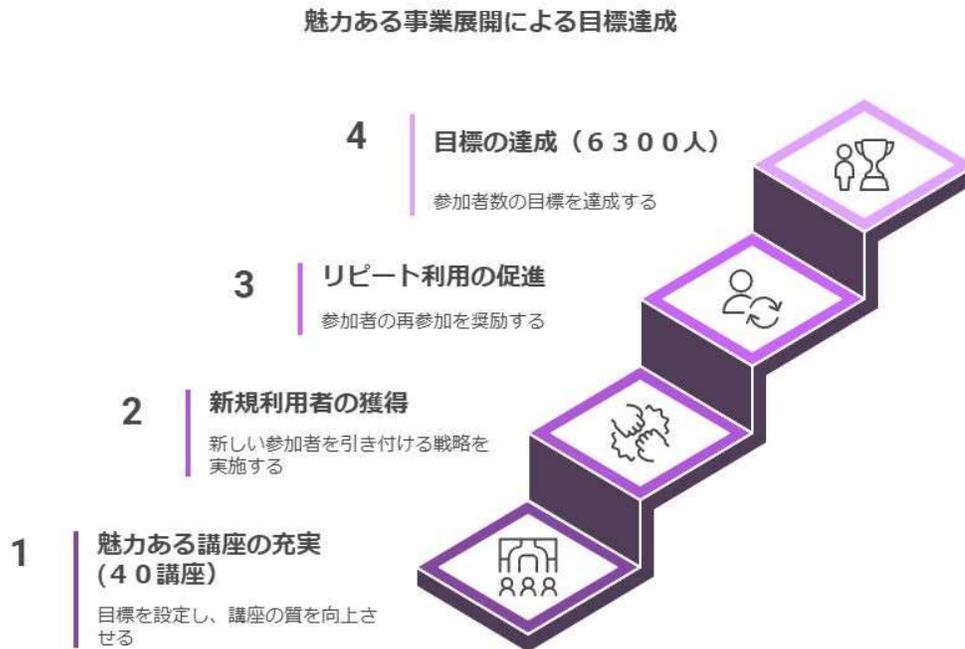
施策カテゴリ	具体的な取り組み	内容
	印刷物による広報	<ul style="list-style-type: none"> パンフレット・チラシの配布（施設案内や自主事業の紹介） 広報紙「プラザ通信」発行（年3回）「労働情報コーナーだより」発行（年6回、公共施設140か所へ配布）労働関係団体の広報誌への掲載
多様な広報ツールの活用	デジタルメディアの活用	<ul style="list-style-type: none"> ホームページの整備（施設検索・情報閲覧の利便性向上） SNSを活用したリアルタイム情報発信（新規でInstagram導入、自主事業・イベント情報を随時更新） デジタルサイネージによるPR（1階交流広場で自主事業・施設利用情報を放映）
	直接アプローチによる広報活動	<ul style="list-style-type: none"> 訪問によるPR活動（企業・団体訪問で会議室・ホール活用を提案） 労働関係団体との連携（ネットワークを活用し広報強化） イベントでの広報（メーデー等）（労働者向けイベントで利用促進キャンペーン）
情報発信の質の向上	正確でタイムリーな情報提供 利用者目線のコンテンツ作成	<ul style="list-style-type: none"> 募集開始時期や開催日時を明確にし、早期検討を可能にする 施設の魅力を伝えるストーリー性のある広報コンテンツを制作



(ウ) 自主事業の内容

当協会は、多目的機能を有するかながわ労働プラザの特性を活かし、労働者とそのご家族はもとより、広く県民の方々に有益で楽しめる多彩な自主事業を展開してきました。今後も、労働福祉の拠点施設として、その内容を充実させていきます。

a 次期指定管理期間における目標値の設定



今後も、次のような観点から講座を充実させることとし、第5期指定管理期間において、各年度 **40 講座**、受講者数 **6,300 人** を目標値として設定し、達成に努めます。

b 第5期指定管理期間における魅力ある事業展開



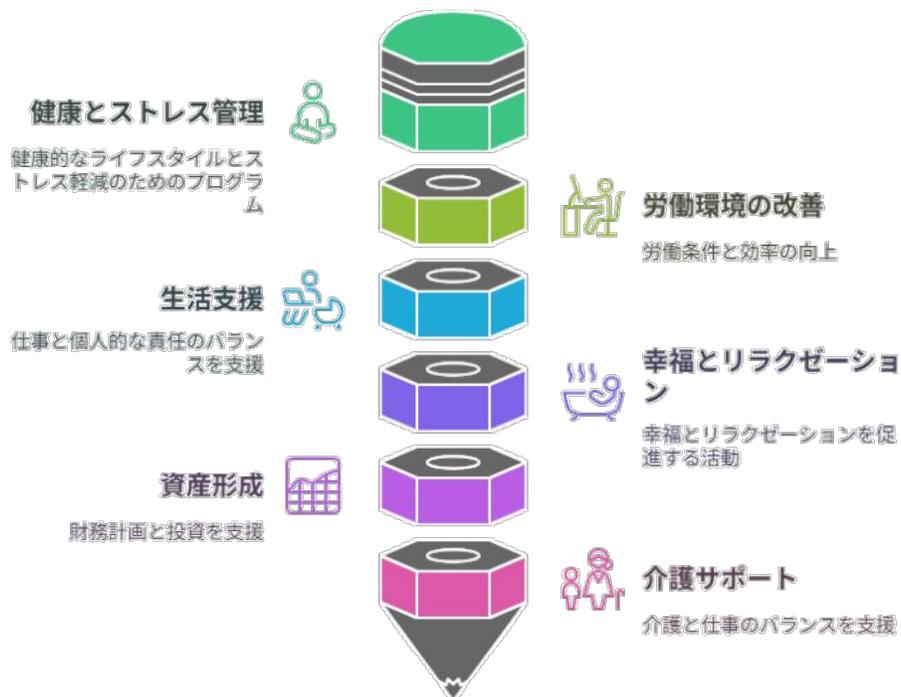
当協会は、新規利用者の獲得とリピート利用の促進を図るため、「**勤労者の健康と生活の向上**」をテーマに、以下の取り組みを推進します。

第5期指定管理期間における魅力ある事業展開

取組カテゴリ	具体的な内容
健康促進・ストレス管理支援	<ul style="list-style-type: none"> 健康講座・健康セミナー ストレスマネジメントセミナー（メンタルヘルス対策、リラクゼーション法の紹介等） デスクワーク向け運動指導（姿勢改善ストレッチ、肩こり・腰痛予防エクササイズ）
労働環境の改善支援	<ul style="list-style-type: none"> 働き方改革セミナー（テレワーク導入、柔軟な勤務制度の活用） 労働法に関する情報提供（労働時間管理、パワハラ・セクハラ防止策）
生活支援・家族向けサービスの充実	<ul style="list-style-type: none"> ワーク・ライフ・バランス支援（育児・介護と仕事の両立支援セミナー） 家族向け講座（親子ヨガ、食育ワークショップ等）
労働者の幸福度向上	<ul style="list-style-type: none"> リフレッシュ・リラクゼーションプログラム（マインドフルネス、アロマセラピー講座）
労働者の資産形成支援	<ul style="list-style-type: none"> 退職金・企業年金制度の理解促進 NISA・iDeCo活用セミナー 老後資産形成のためのマネープラン講座
介護離職防止支援	<ul style="list-style-type: none"> 介護と仕事の両立支援セミナー 介護休業制度に関する情報提供

これらの取り組みを通じて、神奈川県立かながわ労働プラザを魅力ある「労働者が健康で安心して働き、充実した生活を送るための支援拠点」として発展させ、地域社会に貢献する施設を目指してまいります。

第5期指定管理期間における魅力ある 事業展開



c 労働情報コーナーの充実

労働情報コーナーの運営にあたっては、司書を配置し、以下に掲げる基本理念に基づき、利用者にとって価値のある学びと体験を提供することにより労働情報コーナーがより多くの人々に親しまれ、積極的に利用される場所となるよう努めます。

(a) 「知識と学びの場として、誰もがアクセスできる場所」

労働情報コーナーは、どんな背景を持った人々にも開かれた学びの場であることを目指します。誰でも自由に立ち寄り、必要な情報や知識にアクセスできる場所として、地域コミュニティに貢献します。

(b) 「多様性を尊重し、幅広い視点を提供する」

さまざまなジャンルやテーマの本を取り揃え、利用者が自分に合った情報や物語を見つけられるようにします。特に労働関係の図書や資料についても、幅広い視点や多様な内容を紹介し、社会的な理解を深めてもらいます。

(c) 「利用者の声を大切にし、共に成長する」

利用者のフィードバックを大切にし、常に改善と進化を目指します。利用者が自分の意見や感想を共有できる場を設け、労働情報コーナーと一緒に作り上げていく感覚を提供します。

図書コーナーの基本理念



(d) 「学びを楽しさとともに提供する」

労働情報コーナーを「学びの場」でありながら、楽しさも忘れない場所にします。利用者が楽しみながら新しい知識を得られる機会を提供します。堅苦しくなく、気軽に訪れたい場所を目指します。

(e) 「地域とのつながりを深め、共に成長する」

地域コミュニティの一部として、地元の企業、学校、団体などと連携し、地域全体で知識を共有し、学び合う場を作ります。地域に必要な情報や支援を提供し、共に発展することを大切にします。

(f) 「誰でも気軽に訪れ、学び、交流できる場所」

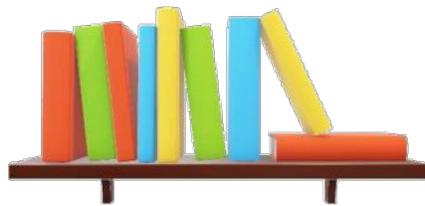
地域住民の誰もが気軽に訪れ、学び、交流できるオープンな空間として運営されます。安心感と居心地の良さを提供し、図書館としての機能だけでなく、地域の情報交換の場としても活用されます。

この基本理念に基づき利用者のニーズや関心に寄り添いながら、魅力的な取り組みを続けていくことで、労働情報コーナーが単なる「本を借りる場所」ではなく、地域の学びと交流の中心となるよう努めます。

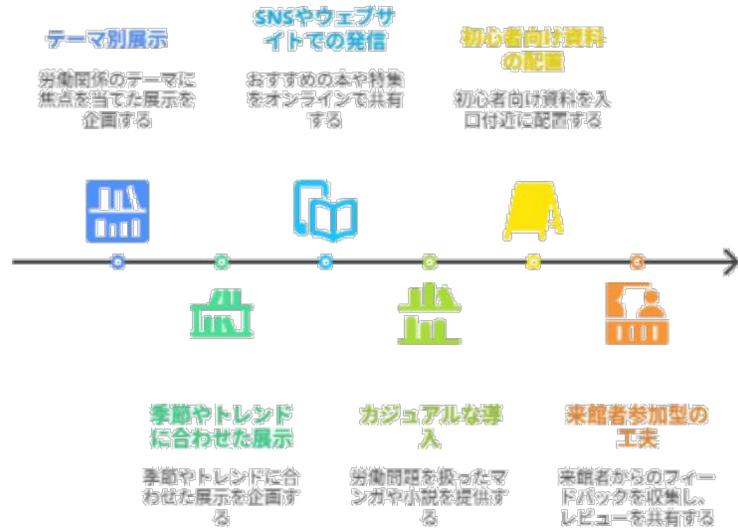
d 多くの方に労働関係図書に興味を持っていただくための取組

労働関係図書への関心を高めるには、利用しやすい環境を整えることが重要です。図書の配置やオンラインサービスを工夫し、時事的なテーマや特集で興味を引きます。

また、利用者の意見を反映させ、実際の労働問題と結びつけることで、図書を課題解決に役立つものとして位置づけます。これらを通じて、図書を身近で役立つ存在にすることを目指します。



労働情報コーナーの労働関係展示戦略



項目	詳細
(a) テーマ別展示	
労働関係図書のテーマ別展示	「働き方改革」「職場の人間関係」「キャリア形成」など、具体的なテーマで展示を実施。各テーマに関連する本を選定し、展示用の解説パネルを設置。週ごとや月ごとにテーマを更新。
季節やトレンドに合わせた展示	季節や社会的トレンドに即した特集を企画。例：新年度に「新社会人向けのマナー特集」、9月の「労働安全衛生週間」に合わせた安全衛生関連書籍特集。展示コーナーに季節感のある装飾を施す。
(b) SNSや施設のホームページでの発信	
「今月のおすすめ本」や特集記事の公開	労働情報コーナーの「おすすめ本」を写真付きで紹介。特集テーマに関連する本のレビューや選定理由を掲載し、利用者に親しみやすく紹介。
(c) カジュアルな導入を目指す	
マンガや小説形式の書籍の提供	労働問題を扱ったマンガや小説形式の書籍を特集し、初心者にも親しみやすく。「職場あるある」や「働き方の未来」など、読みやすいテーマで導入を検討。
初心者向け資料の配置	「知っておくべき労働の基本」などの初心者向け資料を入口付近や目立つ棚に配置。手に取りやすいPOPや簡単な解説を添付して紹介。
(d) 来館者参加型の工夫	
「知りたいこと」を募集	利用者から「知りたい労働関係のテーマ」をアンケート形式で収集。収集したテーマに基づいて特集展示を企画し、利用者の興味に応える。
レビューを共有する場の設置	「読んでよかった労働関係図書」のレビューを募集し、展示コーナーやSNSで共有。おすすめポイントや感想を紹介することで、他の利用者の関心を引きつける。

e 地域・県民の交流の場となるイベント等の新たなる取組

取組カテゴリ	具体的な内容
各種体験教室の開催	剣術体験・茶道体験等、体験型教室を開催し、県民の皆様に日本文化に触れる機会を提供します。
プラザ主催フォト教室とフォトコンテストの開催	プラザ主催のフォト教室を開催し、教室参加者やプラザ利用者の方々から作品を募集し、利用者の投票により上位入賞者を表彰します。
地域団体の活動を支援する常設展示スペースの設置	近隣地域で活動されている団体の作品等の展示スペースを設置し、地域団体の活動を支援するとともに、連携を図ります。
利用者感謝デーの開催	会議室、音楽スタジオ、トレーニングルームを利用されているサークル、団体の利用を感謝して、無料で利用していただく利用者感謝デーを開催します。
音楽スタジオ利用者の演奏会の開催	音楽スタジオを利用されている方のために演奏会を開催します。

(3) 利用促進のための取組、利用者への対応、利用料金

イ 利用者への対応

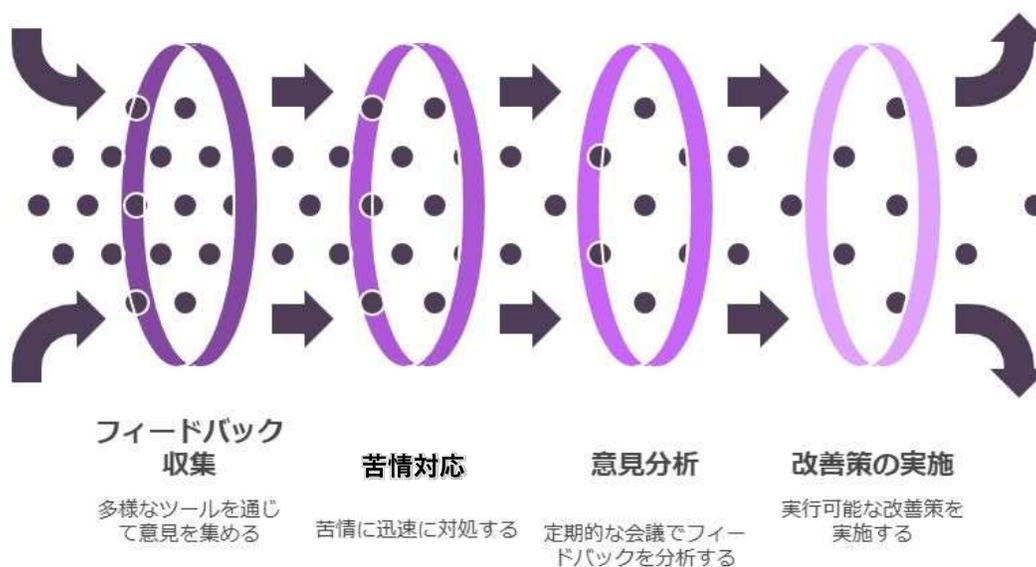
(ア) サービス向上のために行う利用者ニーズ・苦情の把握及びその内容の事業等への反映の仕組み等

利用者の声は、公の施設を運営する者にとって最も大切にすべきものと考えています。そこで、様々な手段により利用者からご意見・ご要望をいただき、これを十分に分析・検討の上、改善を積み重ね、より多くの方々にご利用いただける魅力的な施設にしていきたいと思います。

a かながわ労働プラザにおける利用者ニーズ・苦情の把握と事業への反映の仕組み

項目	具体的な取組内容
利用者の声の収集	<ul style="list-style-type: none"> 受付業務等日常業務を通じての情報収集 利用者満足度調査（年2回）を実施し、満足度や要望を調査 講座イベント終了後のアンケートで詳細なフィードバックを収集 ご意見箱（みなさんの声）の設置（自由記述式） ウェブサイト・SNSを活用した意見募集 プラザ運営委員会からの意見・要望の聴取
苦情対応の仕組み	<ul style="list-style-type: none"> 利用者相談窓口の設置（カウンターで直接相談可能） 苦情対応マニュアルの充実（受付から対応までの標準化） 苦情の定期分析と改善策の策定（結果を館内掲示板・ウェブサイトで公開）
事業への反映事例	<ul style="list-style-type: none"> 多目的ホール・ギャラリーの照明のLED化 会議室へのWiFi環境の整備等 1階ロビーに当日利用案内用デジタルサイネージを設置

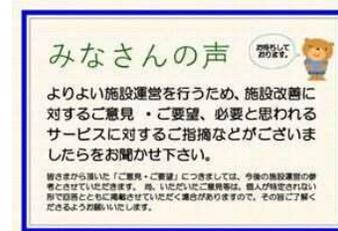
利用者のフィードバックを改善に変える



b 取組の具体的な内容

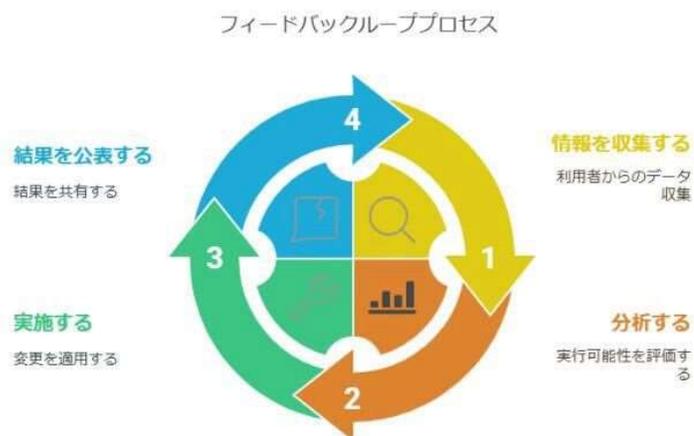
(a) 利用者の声の収集

項目	具体的な取組内容
受付業務等日常業務を通じての情報収集	職員は利用者の皆様と挨拶を交わす際などに、積極的にコミュニケーションを図り、利用者の生の声を引き出すよう心がけています。
利用者満足度調査	年2回実施し、その結果を利用者サービスの向上等に活用しています。なお、アンケート回答者に粗品を配布するなど、回収率アップに努めています。 【調査項目(例)】 利用料金・利用時間の設定、施設・設備・機材の状況予約、職員の対応等
講座・イベント終了後のアンケート	自主講座の企画に反映させるため、各講座終了時にアンケート調査を実施しています。 【調査項目(例)】 講座内容、開催日、開催回数、受講料・受講人数、講師・担当職員の対応等
ご意見箱（みなさんの声）の設置	かながわ労働プラザの運営や職員の対応等について、利用者が気軽に回答できる「みなさんの声」（個人情報保護のため鍵付きのご意見収集箱）を各階に設け、情報を収集しています。 【聴取項目(例)】 施設・設備・機材の状況、清掃状況、職員の対応、ご意見ご要望等
ウェブサイト・SNSを活用した意見募集	ホームページ上からも「お問合せ欄にて」みなさまのご意見を随時受け付けています。
プラザ運営委員会からの意見・要望の聴取	運営委員会は、施設運営全般について、外部の方々から客観的な評価・助言をいただくための組織として設置しており、少なくとも年2回開催しています。 構成メンバー： 労働団体、使用者団体、地域団体、利用者団体、行政機関等



(b) 利用者から収集した意見・要望の分析・検討、反映

- 意見・要望等の収集
日常業務を通じて伺った利用者の声、利用者満足度調査、自主事業終了時のアンケート、プラザ運営委員会からの意見・要望等を収集します。
- 内容や実現方法の検討
いただいた意見・要望等をかながわ労働プラザで整理・分析し、どうすれば要請に沿った対応できるか検討します。
- 具体的な実施
対応できる可能性があるものと対応が不可能なものに整理し、対応できるものは直ちに実施します。
- 結果の公表
実現できたもの、できなかったものを含め、その結果を公表します。



c 苦情処理とトラブルへの対応

利用者からの苦情やトラブルを防ぐためには、常に利用者の視点に立ち、きめ細やかな対応を心がけることが重要です。しかし、かながわ労働プラザは不特定多数の方々が利用する公共施設であるため、苦情が寄せられることもあります。その際は、誠意をもって迅速に対応し、原因を究明した上で適切な改善策を講じ、施設運営に反映させます。

また、当協会が管理・運営する他の指定管理施設における苦情や要望の対応状況を共有・活用することで、かながわ労働プラザの運営のさらなる向上を図っています。

神奈川県立かながわ労働プラザにおける苦情処理とトラブル対応の体制

項目	内容
(a) 苦情処理の仕組み	
苦情の受付窓口	<ul style="list-style-type: none"> 「みなさんの声」意見収集箱（各階に設置／鍵付き） 受付カウンターでの直接相談 電話・メールによる受付 ホームページ上の意見投稿フォーム
苦情の対応フロー	<ul style="list-style-type: none"> 受付・記録：担当者が適切に記録 初期対応：その場で解決可能な場合は速やかに対応 詳細な検討・協議：関係部署と協議し対応策を検討 利用者への回答・フィードバック：可能な範囲で結果を報告し、改善策を実施 定期的な報告と改善：苦情・要望を分析し、サービス改善に活かす
(b) トラブル対応の体制	
施設内トラブル対応	<ul style="list-style-type: none"> 利用者同士のトラブル：警備職員が仲裁、必要に応じて警察と連携 施設設備の不具合・安全管理：異常発生時は迅速に修繕、定期点検実施 体調不良・緊急事態対応：応急処置・救急車手配、災害時は避難マニュアルに基づき対応
(c) 透明性確保と継続的改善	
利用者アンケートの実施	<ul style="list-style-type: none"> 定期的の実施し、苦情や要望の傾向を分析し、サービス向上に活用
職員向け研修の実施	<ul style="list-style-type: none"> 「利用受付接遇マニュアル」活用による対応力向上研修 スタッフミーティングで「プラザコンシェルジュ宣言」の徹底 外部研修受講者が知識を職員間で共有
業務マニュアル・事例対応集の活用	<ul style="list-style-type: none"> 「業務マニュアル」を熟知し、適切な説明を実施 「トラブル事例対応集」「困った時の虎の巻」を随時更新・活用
苦情・トラブル対応の公表と共有	<ul style="list-style-type: none"> 重要な事例を集約し、公表して透明性を確保 定期的な報告会を開催し、職員間で情報共有

■ 苦情発生時の迅速・丁寧・誠意ある対応（一次対応）

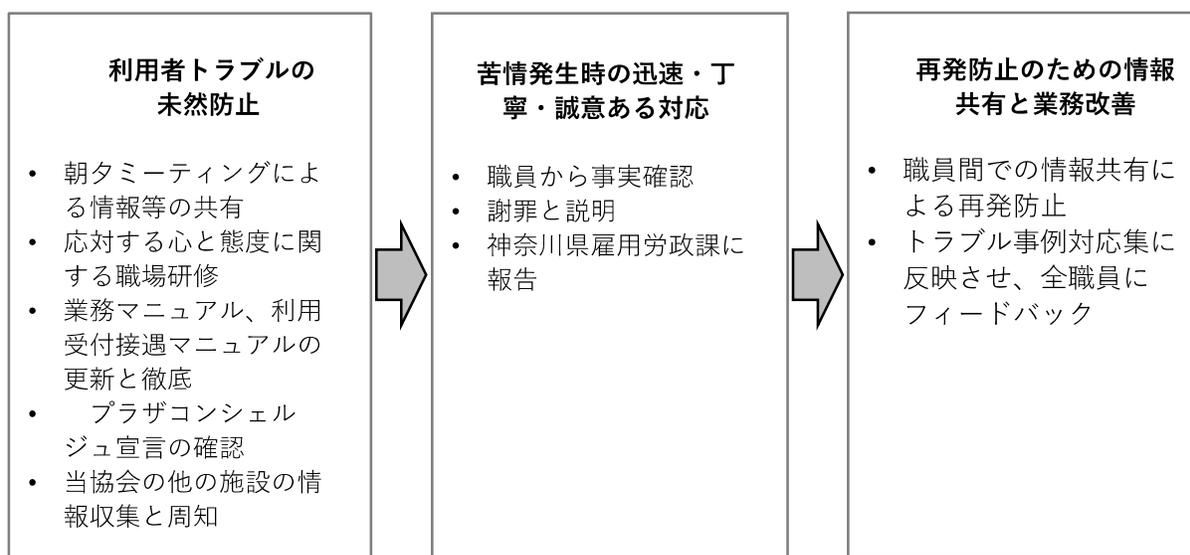
迅速・丁寧・誠意ある対応		<ul style="list-style-type: none"> 苦情の内容を正確に把握し、タイミングよく丁寧にお詫びする 解決に向けて、さらに詳細な事情を聞く 代替が可能な場合には、代替案を提案する
県所管課への報告		<ul style="list-style-type: none"> 苦情内容については、直ちに県所管課に連絡し、情報共有を図りながら速やかな課題解決に努める
苦情対応別留意点	来館対応	<ul style="list-style-type: none"> 複数人で対応し（一人は記録専門）
		<ul style="list-style-type: none"> 復唱し、相手方のポイントの確認
		<ul style="list-style-type: none"> 質問を交え、苦情発生原因等の確認
		<ul style="list-style-type: none"> 専門用語は使用しない、できること・できないことを丁寧に説明
	電話対応	<ul style="list-style-type: none"> 長くなりそうな場合は、かけ直す
		<ul style="list-style-type: none"> 苦情対応中の周辺での談笑・私語等厳禁
	手紙対応	<ul style="list-style-type: none"> 封筒の苦情は保管（受取日時を記録）
<ul style="list-style-type: none"> 匿名の場合は対応状況を館内・HP等に掲示 		
<ul style="list-style-type: none"> 事前に解決への提案を準備して連絡の上での訪問（複数人で訪問） 		

■ 再発防止のための情報共有と業務改善（二次対応）

- 発生した苦情の迅速な情報共有

職員連絡帳（ローテーション職員への周知用）やスタッフミーティング等を活用して、苦情等の情報を迅速に職員全員が共有し、再発を防止します。

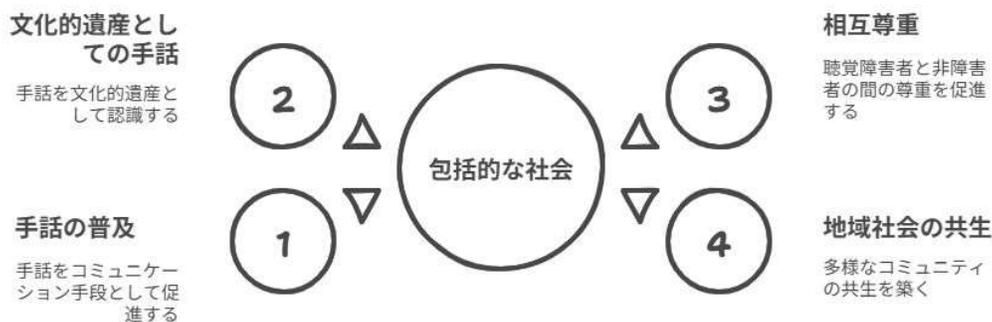
深刻な問題と判断される場合には、協会事務局に臨時の「プラザ・マネジメント会議」を開催し、原因と経緯、その背景を検証した上で、再発防止に向けた業務の改善を行います。



(イ) 手話言語条例への対応

神奈川県手話言語条例では、基本理念として、次のように定められています。「手話の普及等は、手話が独自の言語体系を有する文化的所産であり、ろう者が知的で心豊かな日常生活や社会生活を営むために大切に受け継いできたものである。また、ろう者とろう者以外の人々が互いの人格と個性を尊重し合いながら共生できる地域社会を実現するために、意思疎通や情報の取得・利用の手段として必要な言語であることについて、県民の理解のもとで推進されなければならない。」当協会は、この条例を尊重し、以下の取り組みを推進しています。

聴覚障害者のための包括的な社会の構築



a 使いやすい施設づくり

耳マークの掲示	筆談や大きめな声で話すなどの対応をする用意ができていないことを示す“耳マーク”を1階受付窓口やエレベータホール等に掲示
筆談ボードの設置	筆談ボードを1階受付窓口に設置
コミュニケーションボードの用意	指さしで簡単に意思を伝えることのできるコミュニケーションボードを用意

b 協会職員の手話の習得等

手話講習会の開催	聴覚に障がいのある方とより円滑にコミュニケーションがとれるようにするために、職員に対する手話講習会を開催
手話奉仕員養成講習会への参加	障害者総合支援法に基づいて行われている手話奉仕員養成講習会を職員が受講し資格を取得
盲ろう疑似体験の実施	見えなくて聞こえない状態の疑似体験を職員が受講

(3) 利用促進のための取組、利用者への対応、利用料金

ウ 利用料金

(ア) 利用料金の設定方針

利用料金については、「神奈川県立かながわ労働プラザ条例」で定められている利用料金限度額の上限で設定することを基本とします。ただし利用率の低い日曜・祝日の料金を平日夜間料金と同額まで引き下げ、利用促進を図ります。さらに、新たなサービスプランを導入することで、利用者の負担を軽減し、利用頻度の向上を目指します。

■第5期も継続するサービスプラン

サービス名	内容
ギャラリーの連続利用割引サービスプラン	展示会や作品展で連続5日以上利用する場合は利用料金を半額とする
駐車場の利用料金上限額の設定	自動車の利用料金を20分100円、上限額1,500円、 自動二輪車の利用料金を30分50円、上限額を500円に設定する

■新たなサービスプラン

サービス名	内容
会議室一人利用サービスプラン	一人で会議室を利用する場合は利用料金を半額とする
学割サービスプラン	学生団体が会議室を利用する場合は備品使用料を無料とする
GW、お盆の夜間割引	GW、お盆期間中の夜間利用は利用料金を半額とする

(イ) 減免の考え方

減免については、神奈川県立かながわ労働プラザ指定管理者業務基準に定められた減免基準に基づき実施します。

(4) 事故防止等安全管理

ア 日常時の安全管理

(ア) 通常の指定管理業務を行う際の事故防止等の取組内容

a 事故の防止に対する基本的な考え方

かながわ労働プラザでは、利用者の安全と安心を最優先事項とし、現代の社会環境や多様なリスクに対応した事故防止策を講じています。施設の管理運営者として、事故の未然防止に努めるとともに、万が一の事故発生時には迅速かつ適切に対応できる体制を整え、安全で快適な施設運営を実現します。まず、事故の未然防止として、施設の定期点検と保守を徹底し、特にエレベーターや階段、トレーニングルームなど利用頻度の高いエリアの安全確認を強化します。また、防犯・防災対策の一環として、監視カメラや非常通報装置により、犯罪や不審者の対策を強化するとともに、防火管理を徹底し、火災報知機や消火器の適切な管理を行います。

加えて、利用者への安全利用ガイドラインを館内掲示やWebサイトなどで周知し、施設職員には定期的な安全研修を実施することで、ヒューマンエラーの防止に努めます。次に、事故発生時の迅速な対応として、緊急時対応マニュアルを整備・更新し、ケガや急病の際には応急処置キットを設置し、救急車の要請体制を確立します。また、火災や地震発生時の避難誘導訓練を実施し、館内アナウンスや避難手順の周知を徹底するほか、警察や関係機関との連携を強化し、トラブルや犯罪行為への適切な対応を図り、施設全体の安全意識の向上を図ります。

b 事故防止に対する具体的な取組み

リスクアセスメントの実施	リスク評価を正確に行い、リスク回避やリスク低減を図ります。	
ヒヤリ・ハット事例の収集と事故分析	日常業務中の「ヒヤリ、ハット」した事例を全職員で共有した上で改善点・対応策を分析します。そのうえでヒヤリ・ハット事例をトラブル事例マニュアルに反映させ事故の未然防止に努めます。	
事故の未然防止対策	施設の安全性の向上	窓ガラス等の飛散防止、備品等の転倒防止、天井からの落下物、安全スペースの確保、情報通信機器の適正管理、利用者の安全・安心を第一に考えた器具や機器の交換・修理、資材の調達等、中長期修繕計画の県所管課との協議・調整と実行
	犯罪等抑止のための声かけと施設内外の巡回の強化	来館者への「目配り」「気配り」「声かけ」等を通じた防犯対策、防犯用品の用意、職員の巡回による利用者の安全確保（1日3回以上）、問題の起こりやすい場所や環境の把握と早期改善
	反社会勢力・組織等への対応	不当要求防止責任者の配置、警察や公益財団法人神奈川県暴力追放推進センターとの連携による反社会勢力等の接近の防止（警察との毎月の情報交換の実施等）
事故の未然防止対策	衛生管理	衛生管理の徹底、消毒液の配備
	セキュリティ強化	情報漏洩や金銭事故防止に関する防止研修の実施、閉館時の施錠の確認の徹底
施設賠償責任保険への加入	施設賠償保険（公立文化施設賠償責任保険、公立文化施設災害補償保険）に加入することで、利用者の被害・損害に備えています。	

c 事故発生時に備えた準備と訓練

事故発生時に被害を最小限に抑えるためには、迅速な初期対応とこれに続く充実した事後対応が重要になることを踏まえ、災害時の応急活動対策等について定めた神奈川県地域防災計画に倣って、十分な事前準備と定期的な訓練を行っています。

かながわ労働プラザにおける危機管理体制

このように、「準備段階」と「発生時」の対応を明確にし、事故・災害時の迅速かつ適切な対応を可能にする体制を整えます。

緊急事態対応プロセス



フェーズ	対応内容	具体的な取り組み
準備段階 (平常時の取組)	危機管理体制の整備	<ul style="list-style-type: none"> ・ 緊急対策本部の設置 (本部長、副本部長、各対応班) ・ 業務マニュアル・トラブル対応集の作成・更新 ・ 緊急連絡体制の構築 ・ プラザ消防隊の結成 ・ かながわ労働プラザ事業継続計画 (BCP) の随時更新
	設備の点検・管理	<ul style="list-style-type: none"> ・ 防災設備 (消火器・火災報知器・AED) の定期点検 ・ 監視カメラ・緊急通報システムのチェック ・ 避難経路・誘導表示の確認
	研修・訓練の実施	<ul style="list-style-type: none"> ・ 防災訓練 (年2回以上) ・ 応急処置・AED講習の実施 ・ 不審者対応訓練の実施
	外部機関との連携	<ul style="list-style-type: none"> ・ 消防・警察・自治体との事前協議 ・ 連携協定の締結・地域住民との防災協力 (避難場所の共有)
発生時の対応 (緊急事態発生時の行動)	事故・ケガ・体調不良	<ul style="list-style-type: none"> ・ 応急処置班が対応し、必要に応じて救急車を手配 ・ 館内アナウンスで情報共有
	火災発生時	<ul style="list-style-type: none"> ・ 初期消火 (消火器・屋内消火栓の使用) ・ 避難誘導班による利用者誘導・消防への通報 (119番)
	地震発生時	<ul style="list-style-type: none"> ・ 利用者の安全確保 (落下物の注意喚起) ・ エレベーターの使用禁止・施設の安全確認
	不審者対応	<ul style="list-style-type: none"> ・ 警備員・職員による監視と対応 ・ 警察への通報・連携
	情報共有と報告	<ul style="list-style-type: none"> ・ 職員間の緊急連絡・利用者への案内 (館内放送・掲示板) ・ 消防・警察・自治体への報告