



平成 23 年 3 月 11 日東日本大震災から早いものでもう 1 年が経ちました。

被災された皆様が元気になられること、被災地のいち早い復興を心から祈っております。

そして僅かながらでも協力させていただきたいと思っております。

私たちは、この 1 年で何を学んだのでしょうか？万が一に備えて準備をしておくことの重要性、危機管理と安全管理。春は日本では一つの切り替わりの時期、進級や進学、卒業、入社。多くの新しいお客様に出会うときです。危機管理と安全管理を再度確認する必要があります。そして、当たり前を当たり前で済まさない。愚直なまでに基本に戻る。このようなことが大事な時期。お客様が安全に楽しくテニスが出来る環境作りにはスタッフ一丸となって取り組んでいただきたいと思います。

## 気をつけましょう。この季節

暖かくなって新規の方も多く入ってくる時期になってきます。又、新入社員・進学など生徒さんの環境も大きく変わる時期です。

季節の変わり目の注意点と新しい生徒さんへの対応に気をつけて接することがポイントになります。

### <スタッフ編>

#### コーチの注意点

##### 【レッスン中】

- ①暖かいからといって準備体操をしなくていいのではなく、しっかりと体操を受けてもらってください。もちろん遅れてきた方への声がけを忘れずにしましょう。お客様自身も暖かいから大丈夫と思いつむと危険です。
- ②日によっては暑い日も出てきますので水分補給の時間をとる事も考えレッスンするようにして下さい。
- ③新規のお客様には特に気をつけて声をかけてあげましょう。何も分からなく緊張しているので思わぬ怪我に繋がる事があります。  
ボール拾いの指示、休憩場所の指示、コート内の移動場所の指示（ラリー中のローテーションなど）は丁寧に細かく説明して下さい。

##### 【研修生や新人コーチ】

- ①研修としてレッスンに入ることや新人コーチとしてクラスを担当することがあると思いますが、任せ過ぎないように注意をしてレッスンを見てアドバイスをあげましょう。
- ②テニス技術やレッスン技術だけでなく言葉遣いや接客なども重要なスキルです。お客様に失礼のないように指導して下さい。
- ③今日のレッスンカリキュラムの打ち合わせやレッスン終了後の反省会を行い研修生が育つよう指導してあげましょう。

#### フロントの注意点

- ①暖かくなる時期ですが、日によって温度が変化する場合もあります。レッスン中は気温に注意しながらエアコンの温度調整をしましょう。（インドアの場合）
- ②新しいお客様が増える時期ですので声をかけて初めて

来る方が安心できる様に注意して下さい。

- ③初めて施設を利用する方へ更衣室やトイレの場所、自分のコートなどを説明して少しでも気持ちよくテニスができるように案内して下さい。

### <施設管理編>

#### 注意点

普段通いなれたコーチはもちろん、クラブ会員さんやスクールの生徒さんは「どこに」「何があって」「どのように使えば」よいのかを把握しています。

が、この季節になると新人コーチも入社し、新規の会員さんや生徒さんもたくさんご入会されます。

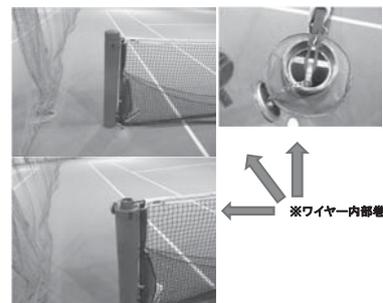
「当たり前」の事が「当たり前」のようにできない、知らない、分からない認識が出てきますので、今一度施設管理の注意点を確認し、共有しながら啓蒙していきましょう。

- ①災害時の緊急避難経路や避難場所  
※防災訓練などを実施しましょう。
- ②消火器や消火栓の設置場所  
※消火器には使用期限があります。
- ③AEDの設置場所  
※バッテリーやパッドの使用期限も確認しましょう。
- ④救急箱の設置場所  
※中身の補充なども確認しましょう。
- ⑤最寄りの病院の場所  
※総合病院だけでなく整形外科や眼科などの住所や連絡先も確認しましょう。
- ⑥安全管理マニュアルの確認  
※新しく追加された項目はありませんか？
- ⑦その他施設（テニスクラブ、スクール）特有のルールやマナーの啓蒙  
※POPや掲示板などは古く劣化していたり、壊れていたりしませんか？

何事も「最初が肝心」です！！

知らない事や教えられていない事をいきなり注意されると施設の印象も悪くなり、それが紹介や口コミにも繋がります。

新しいテニスライフを楽しんでいただくためにも、快適なテニスライフを提供するみなさんが「当たり前」にならないようご注意ください。



※ワイヤー内部巻き込み式



※ワイヤー巻き込みが外に出ているボール

# 安全管理アンケート



安全管理委員会では、各事業所で安全管理体制を確認するためのツールとして、以下のアンケート用紙をご用意いたしましたので、各事業所においてご活用いただければ幸いです。

## 安全管理アンケート（春 ver）

～新年度に向け、安全管理体制を再確認しましょう！～

- 安全管理に関するマニュアルはありますか？  
ある・ない  
(新人スタッフへの研修は？ 実施・未実施)
- 事故発生時の対応・流れは決まっていますか？  
決まっている・決まっていない  
(新人スタッフの理解は？ している・していない)
- 事故発生時の対応方法について、スタッフルーム内への掲示はありますか？  
ある・ない
- 近隣の救急病院・医院のリストはありますか？  
ある・ない
- その病院リストは掲示されていますか？  
いる・いない
- その病院リストには診療日・診療時間は明記されていますか？  
いる・いない  
(閉院・開院等、内容に変更が無いか確認されていますか？ いる・いない)
- AEDは設置されていますか？  
いる・いない  
(パッドの使用期限は切れていませんか？ 期限内・期限切れ)  
(新人スタッフは使用方法を理解していますか？ している・していない)
- RICEなどの応急処置についてのスタッフ研修はありますか？  
ある（定期・不定期）・ない  
(新人スタッフへの研修は実施しましたか？ 実施・未実施)
- レッスン日報など、日々のレッスン内容についての記録はありますか？  
ある・ない
- 始業時、安全管理についての確認は義務化されていますか？  
いる・いない
- 事故発生報告について、統一されたフォームはありますか？  
ある・ない
- 重大事故には至らなかった微細な事故についての報告システムはありますか？  
ある・ない
- 安全管理に関するミーティングは実施されていますか？  
している（定期・不定期）・していない
- 安全管理に関するミーティングの議事録は作成されていますか？  
いる・いない
- 発生事故について、検証はされていますか？  
いる・いない
- 事故被害者への対応・フォローのシステムはありますか？  
ある・ない
- 保険の加入状況についてお聞きします。  
・施設内発生事故に対応する保険には加入していますか？  
いる・いない  
・保険の補償範囲は？（複数回答可）  
物損補償対応・治療費のみ・通院日数対応補償・休業補償対応・損害賠償請求等の訴訟対応・その他（ ）  
・お客様対応について保険会社のアドバイス・フォローは十分ですか？  
十分・不十分