

(1) 運営上の基本方針

■これまでの振り返り

＜自主事業の実績＞

事業団は、これまで地域との信頼関係を築きながら、地域課題に向き合い、文化芸術事業の企画制作、芸術を通したまちづくり活動など、舞台芸術の力で地域の文化資源の掘り起こし、地域の魅力として根付かせるよう支援してまいりました。これは他にない「事業団ならではの」強みであると認識しています。

自主事業においては、2館の指定管理者として市民参加型創造事業を中心に、施設の特性や地域性、機能を最大限に活かしたプログラムを展開しています。

これまでのオリジナルプログラムは、100を超えており、アミカ創作市民ミュージカルを前身とする『草津歌劇団』創作ミュージカルは11作、草津の青花を題材にしたオペレッタ『青花紙のうた』2作など、さまざまなジャンルで草津ならではのオリジナル作品を生み出しております。

また次世代育成については、クレアホール開館時より劇団四季『こころの劇場』の開催や令和5年度から草津市との連携協働事業として0歳からのホールデビュー『アートフルールコンサート』を開催するなど、子どもの頃から優れた文化芸術に触れることで将来の文化を担い手の育成につながる事業を多数展開しています。

幼稚園や小学校、地域へのアウトリーチでは、アーティストのコーディネートにととまらず地域や学校の要望に応えた新たなプログラムの提案も行っています。

また、誰もが等しく文化にふれる機会（場）の提供として草津市芸術祭や、「ワンコインコンサート」また、市民とともに創る 市民企画提案事業 や 草津アートセンタープロデュース公演などは地域と文化ホールをつなぐ文化コーディネーターや、市民プロデューサーの育成にもつながっています。

「草津アートセンター」は13年目を迎え、市民に定着しております。「文化芸術に関心の薄い市民」から「芸術性を追求する市民」まできめ細やかなサポートは高い評価をいただいております、着実にさまざまな形で文化芸術のスパイラルアップを実現しています。

■草津アートセンター

草津アートセンターは、文化芸術や舞台に関する相談、オリジナルプログラム開発、アウトリーチ、アーティスト登録、情報の収集発信など文化芸術や事業制作に必要なノウハウや機能を集約したセンターです。文化の創り手と受け手をつなぐアートマネジメントに明るく、その実績を重ねてきたプロデューサーを中心に「文化芸術に関心の薄い市民」から「芸術性を追求する市民」までプロのスタッフが幅広く、きめ細やかなサポートを行っています。（クレアホールにアートセンターを設置しております。）

■目指すまちの文化ホールの姿

劇場法（劇場、音楽堂等の活性化に関する法律。H24 施行）では、「文化芸術を自ら提供していく」機能を劇場に求めたことに加え、「個人の年齢若しくは性別又は個人を取り巻く社会的状況等にかかわらず、全ての国民が潤いと誇りを感じることが出来る心豊かな生活を実現するための場として機能しなければならない」と謳われ、社会包摂機能※も求められています。文化芸術を通じて分け隔てなく市民一人ひとりに感動と希望をもたらし、創造性の育みや自己表現の場としてだけでなく、その波及効果として新たな地域文化の創造やコミュニティの再生といった「文化芸術を通じたまちづくり」にまで、その役割が期待されています。



また、市域を主なエリアとした生活環境に最も身近な文化ホールとして、全国や県域ホールとは役割を分担し、市民が「草津に住んで良かった」「このホールがあつてこそ」と思える市域・地域ならではの文化を醸成するプロモーターとしての役割もまちの文化ホールでしかできない機能です。



劇場体験プログラム～みんなともだちコンサート～（2021年2月28日）

障害などを理由として劇場環境に馴染みにくい方もリラックスして楽しめるコンサートを開催しました。看護師・手話通訳・要約筆記の配置や休憩室を準備するほか、車椅子OK、ベビーカーOKなどのピクトグラムを使用した、誰にでもわかりやすい広報物を作成。また、ケアリングクラウン（心のケアを行う道化師）のサポートのもと、ピエロの赤鼻を模したシールやアイマスクを配布し、発声や身体的接触が難しいコロナ禍でも会場の一体感を醸成する参加型のプログラムを実施。赤ちゃんから高齢者まで約 500 人の笑顔があふれる公演となりました。

※社会包摂機能

文化芸術に備わる特性を活かし、社会的に孤立や困難を抱えている人々に対して社会参加の機会を開き、社会的課題の緩和や解決に取り組む継続的活動のこと（「公益社団法人全国公立文化施設協会」HP より）

■事業団の使命

私たちは公益財団法人として、また市内の大切な公立文化ホールを預かる指定管理者として、次の使命を果たしていきたいと考えています。

- ①草津市の文化芸術を通じたまちづくりに寄与することを第一義とし、市内に暮らし、または関わる子どもから大人まで、老若男女、障がい者、子育て層、外国人などあらゆる人たちに高い専門性をもちながら草津ならではの文化芸術にふれる機会を提供し、その気づき、感動、学びを自己の中に、また地域社会に還元する文化芸術のスパイラルをつくっていきます。
- ②公の施設として公平・公正・平等・快適なサービス提供を行うとともに、公益財団法人としての性格を有効に活用し、利用料金などの得た収益は可能な限り市民の皆さんに還元していきます。
- ③草津のまちづくりを支える中間支援組織として、ホールとの関わりから得られた文化芸術における市民の気づきや学びの最大化を常に図るとともに、その人やその人がもつ資源を地域や他分野につなぎ、それらの総和として地域アイデンティティの確立や活性化、価値創造や課題解決といったまちづくりへと昇華させていきます。

これまでの実績、目指すべき姿、私たち事業団に課せられた使命を鑑み、2館一括による次期指定管理に次の理念を掲げて提案します。

基 本 理 念

2館一括体制による“市民とともに創るホール”を プロデュースする文化ホールの実現

地域でのネットワーク力、コーディネート力を有する中間支援機能であるアートセンターを充実させ、草津市文化振興条例や草津市文化振興計画を踏まえながら、文化芸術を通じたまちづくりに取り組みます。

■運営上の全般的な基本方針

平成23年度から今日まで13年間を公立文化ホールの指定管理者として指定いただき、アートマネジメントと協働のまちづくりを基本に事業運営を行ってまいりました。地域に根差した文化ホールとして、「草津の歴史や文化・人とまち」にこだわり、市民とともに創るスタイルは、この13年で草津市民に定着しております。その中において、平成29年7月1日に「草津市文化振興条例」が施行され、平成30年3月には「草津市文化振興計画」が示され、条例・事業計画に沿った事業展開が求められる中、これまでの事業団における取組みは一定の評価をいただいております。

市の100%出資法人として、事業団の事業に掲げる「コミュニティ振興・まちづくり」「高齢者福祉・多世代交流」「環境・公園緑地」「社会教育・文化・スポーツ」など、多様な分野からアプローチできる中間支援組織としての特性を最大限に活かし、事業団ならではの資源と手法で草津市の政策実現に向けた政策支援型指定管理者としての役割を果たしてまいります。

次期指定管理の5年間においては、事業団の強みである地域でのネットワーク力、コーディネート力を有する中間支援機能（アートセンター機能）をさらに拡充し、草津市の文化施策を実現するため、草津市文化振興審議会における議論や提言、条例および振興計画を踏まえながら、次のとおり7つの基本方針により取り組みます。

基 本 方 針

- ① 市民協働と地域まちづくりを意識した文化芸術事業を実施します
- ② 誰もが等しく文化に触れる機会を提供します
- ③ インリーチ・アウトリーチ事業を展開します
- ④ 2館一括体制により合理的かつ均一的に運営します
- ⑤ 知りたい情報が収集しやすい情報発信に努めます
- ⑥ 草津らしい個性ある文化の創出に寄与します
- ⑦ 文化を通じてまちづくりを推進する人材を育成します

基本方針① 市民協働と地域まちづくりを意識した文化芸術事業を実施します

事業団は、市民・団体・地域や市の部署など、あらゆる主体が協働するための結節点として、豊富なノウハウとネットワークで中間支援の役割を担っております。

また、中間支援組織である「事業団ならではの」の取り組みとして、地域との信頼関係を築きながら、地域課題に向き合い、音楽物語の制作や歌づくり、避難訓練コンサートの開催など、文化芸術の力で文化資源の掘り起こし、地域の魅力として根付かせるとともに地域のまちづくり活動の支援を行っております。

今後は、市の文化振興計画の重点プロジェクトとリンクさせ、人・物・資金・情報と各種主体を結ぶ結節点となり連携協働体制を構築しながら、文化芸術事業を実施していきます。

- コミュニティ振興・まちづくり、高齢者福祉・多世代交流、環境・公園緑地など、事業拠点の指定管理を行っている強みを活かした連携協働
- 地域のまちづくり活動支援（地域資源を活かした音楽劇や地域の歌の作成）
- 企業との協働関係の構築（寄付や事業連携など）

基本方針② 誰もが等しく文化に触れる機会を提供します

年齢、障害の有無、経済的状況等に関わらず、誰もが平等に文化に触れる機会を提供するため、市の文化振興計画の重点プロジェクトである13万人の文化プロジェクトの事業を、市と連携協力しながら実施しています。

また、事業団の寄付金制度を活用したひとり親家庭の方々を対象としたコンサート「こども芸術鑑賞応援制度」は、参加者をはじめ各方面からお喜びの声を得ております。

今後も、市民に本物の芸術に触れる機会を提供できるよう、豊富なネットワークとノウハウをもって、対象者に最も効果的な手法で事業展開していきます。

- 駅前（草津駅・南草津駅）、商業施設等（イオンモール・キラリエなど）へのアウトリーチの実施
- 子育てサロン、福祉施設、障害者施設等へのアウトリーチの実施
- 他の分野と協働で実施するインリーチプログラムの実施
- みんなともだちコンサート（バリアフリーコンサート）の実施
- 寄付金制度を活用した「こども芸術鑑賞応援制度」によるひとり親家庭を対象としたコンサートなどへの招待

基本方針③ インリーチ・アウトリーチ事業を展開します

これまで次世代を担う子どもたちに本物の文化芸術を届けるため、5歳になったら「草津こども文化芸術祭」、6年生になったら「劇団四季こころの劇場」、オリジナルのアウトリーチ、インリーチプログラム（アートセンタープログラム）を実施してきました。しかしながら、新型コロナウイルス感染拡大に伴い、事業の中止が相次ぎ、ようやく従来のような活気を取り戻しつつあります。

「劇団四季こころの劇場」は、クレアホール開館当初より実施し、10年目を迎えます。校長会への案内やバスでの送迎、給食がない時期には昼食の準備など、来ていただきやすい環境を整え、学校行事として定着していただけるよう努めております。

また、学校現場と連携を図り、自主事業の本公演の前に草津市の幼・小・中学校等を対象に舞台芸術を体験する機会を提供する「アミカで会いましょう」コンサートや、小学校の社会科見学の一環としてホールの仕事紹介とコンサートを行う「ホールのおしごと&コンサート」、「柿山伏」を学ぶ市内小学校6年生を対象とした『狂言ワークショップ』など実施しており、今後も子どもたちが舞台芸術の魅力に触れ、関心を高められるようさらなる連携を図っていきます。他に幼・保・学校でオリジナルプログラムを活用頂けるよう、積極的にアプローチしていきます。

- 「劇団四季こころの劇場」伝統芸能の幼・保・小学校・中学校プログラムとして定着できるように関係部局への調整
- 学校と連携した舞台芸術に触れる体験機会の提供

基本方針④ 2館一括体制による合理的かつ均一的に運営します

平成27年1月よりクレアホールとアミカホールとの2館体制により、それぞれ文化ホールとしての規模、施設がもつ特性、立地条件等を互いに活かしながら、すみわけと効率的かつ効果的な運営を行ってまいりました。また、利用者サービスにおいても、ルールや職員の受付対応の平準化を図り、利用者サービス向上に努めております。

しかしながら、近年は、物価上昇や働き方改革、賃金の上昇など社会の変化が著しく、持続可能性を高めた施設運営が求められるようになりました。

今後も持続可能な施設運営が行えるよう、2館一括体制の運営方法の見直しを行い、合理的かつ均一的な運営を行います。

- 2館一括体制による職員の勤務体系の見直し
- 専門知識を持つ職員の育成

基本方針⑤ 知りたい情報が収集しやすい情報発信に努めます

広く市民の皆さんにアプローチするためには情報発信は欠かせませんが、市民の皆さんから見て、知りたい情報が収集しやすい情報発信でなければならないと考えています。文化芸術を取り巻く市内外の情報を多様なチャンネルから収集し、ホームページやSNS、コミュニティFMやテレビなどのメディア、基本的な紙媒体など、多様な媒体を複合的かつ効果的に鮮度の高い文化芸術情報として発信します。

特に地域密着のコミュニティFM「えふえむ草津」では、単なる開催案内ではなく、コンサートやトークを交えながら文化芸術情報をお伝えする番組を制作します。

また、自主事業に合わせ、サテライトスタジオをクレアホールに開設します。

- ホームページ・SNS等のコンテンツの充実
- コミュニティFMと連携した情報発信（月刊アートセンター）
- デジタルサイネージなど新しいツールの活用
- 南草津駅の掲示板活用

基本方針⑥ 草津らしい個性ある文化の創出に寄与します

事業団が謳う「草津らしさ」「草津スタイル」とは、人・団体・地域などの「やりたい」という思いを、「ともに創る」スタイルで「その人らしさ、その場らしさ」まで昇華させたプログラムとして市民企画が実現できることです。そして、ホールが制作する自主事業においても「ともに創る」スタイルをとっており、プロや多様な市民、団体との関わりの中での新たな気づきが新たな価値を創造し、市民がホールとともに価値を共有することと考えています。

また、県内ホールでは、公立文化施設協議会（公文協）を設立して情報交換を行っており、その中においても市民参加・創造型事業を行うホールはほとんどなく、他のホールとの差別化が図れていると認識しています。

今後は、さらに市内外に「草津らしさ」として草津の個性を認知していただけるよう、多くの市民・団体を巻き込みながら「ともに創る」スタイルを継続して実施していきます。

- 市民の自由な発想を実現できる市民企画提案事業の拡充
- 事業を通じて市民プロデューサーの育成
- 市民とともに創る創造事業スタイルの継続
（創作ミュージカル・みんなの音楽会）
- 草津を紹介するオリジナルプログラムの公演

基本方針⑦ 文化を通じてまちづくりを推進する人材を育成します

市民の自由な発想が実現できる市民企画提案事業を平成 23 年度から実施しています。その際には、市民プロデューサーが企画や運営、広報等をともに実施していくことで、人材育成を図っています。今後はさらに、事業の企画運営を通じて、地域に多くの市民を市民プロデューサーとして輩出し、地域文化の活性化を図っていきます。

- 事業企画運営を通じた市民プロデューサーの輩出



経営方針

■収入に関する考え方

- ・利用料金の設定案と減免基準案

利用料金については、施設の利用者と未利用者における負担の公平性を確保する見地から、施設利用者には受益（施設利用）の対価として相応の使用料の負担を求めるべきと考えており、施設利用者から下記の通り一定の使用料の負担をお願いします。

- 条例に定められた使用料を基準にします。
- 使用料の減免・免除などの取り扱いについては、条例施行規則で定められている減免基準を厳守します。

- ・公益寄付金制度による文化芸術分野での寄付や事業における寄付、チラシやパンフレット、封筒等印刷物等の広報媒体への広告協賛など、市民や企業の浄財が文化芸術を支える仕組みを構築します。
- ・国、企業財団等からの助成制度を積極的に活用します。
- ・公演等のチケット販売で得た収益は、地域へのアウトリーチ事業にかかる経費として、地域のまちづくりへと還元していきます。
- ・クレアホールに設置している諸室の事業団備品の有料化により、得た収益は公益事業へと還元していきます。

■支出に関する考え方

- ・適正な業務遂行と良質なサービスの提供のため、経験や実績を考慮した人材の確保を行います。
- ・高い技術力による設備・機材の保守管理を行い常時最適な状態に維持します。
- ・最少の経費で効果の最大化を図ります。
- ・外部委託業務は指定期間を踏まえた複数年契約や類似業務の一括発注を行うことにより、経費削減に努めます。
- ・ホームページ等の電子情報を有効に活用し、印刷・発送経費の節減を図ります。
- ・新聞、情報誌、テレビ等に積極的に情報提供を行い、広告料の節減を図ります。
- ・チラシ等の宣伝材料の発送は、可能な限り一括発送等を計画的に行い、時間と経費の節約に努めます。

■収益金に関する考え方

収入確保および経費削減による努力の結果生じた収益金は、公益性を重んじる公益財団法人として、草津市における文化芸術に寄与する事業の財源として積極的に還元していきます。

■省エネルギー対策の実践

建物においては、電気・ガス・水道等の様々なエネルギーが消費されています。この各種エネルギーのロスを極力無くし、エネルギーの有効活用を図ることが重要であると考えことから、「エコオフィス草津」にも示されている省エネルギーの重点項目を参考に、次のような省エネルギー対策を実践し、経費の節減と併せて地球温暖化防止など環境への配慮もいたします。

- ・空調の設定温度について、適正管理（目安：冷房28℃ 暖房18℃）を行います。
- ・自動販売機を設置する場合は、低消費電力型など環境負荷の小さい機器の導入を図ります。

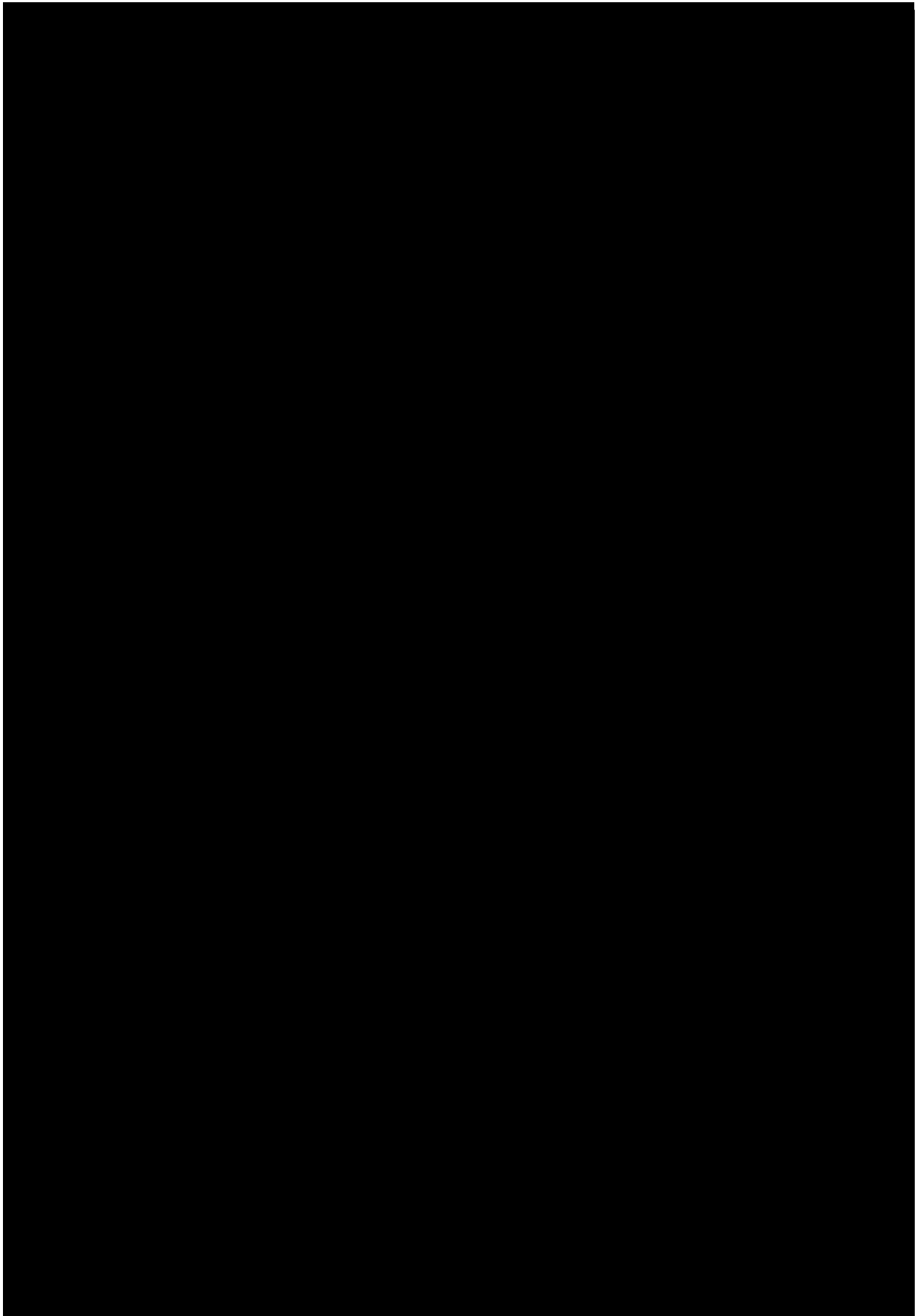
(2)事業等の実施計画

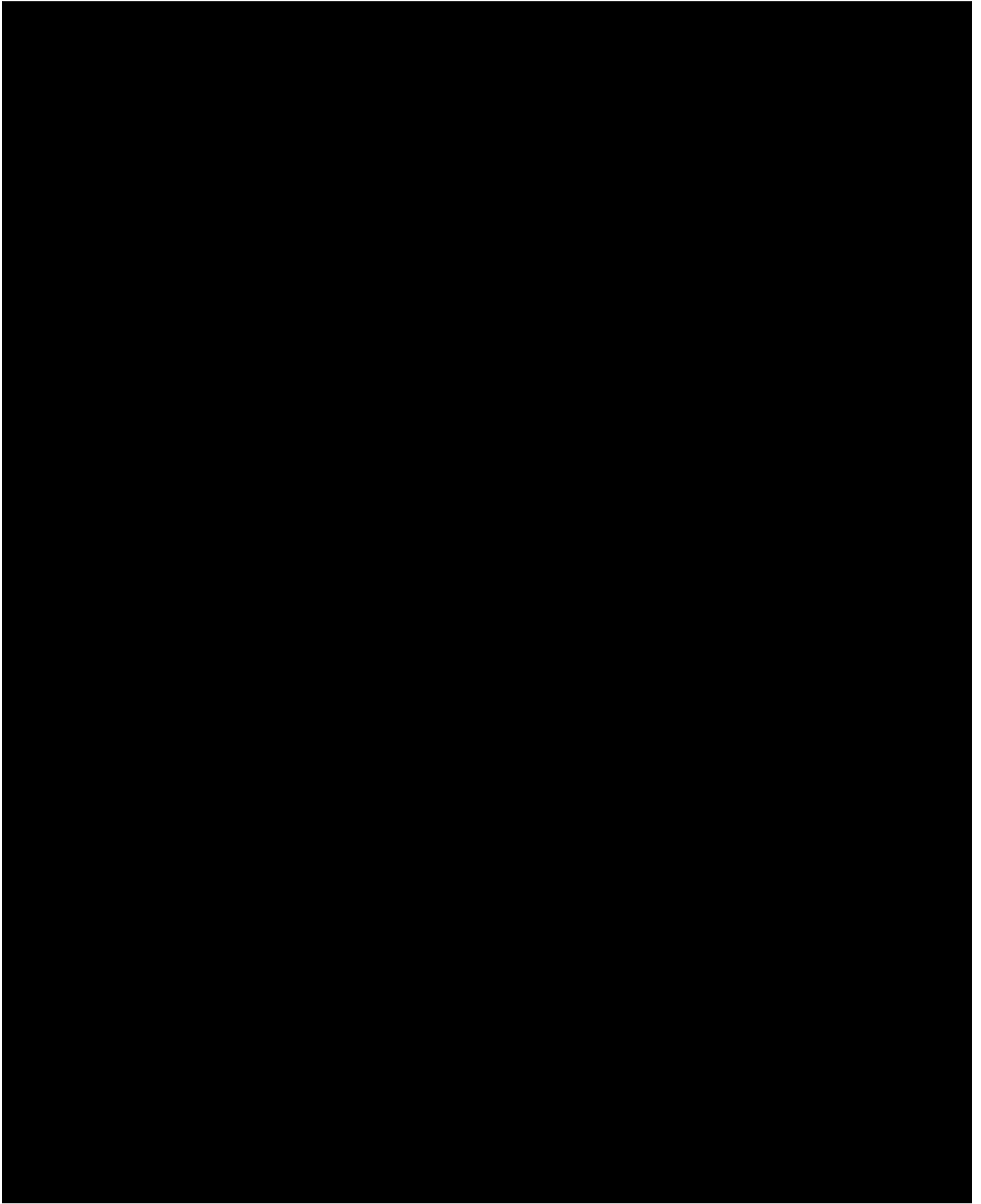
基本理念および基本方針に基づき、次の自主事業を提案します。

実施事業	事業名	概要
鑑賞型事業 創造型事業	市民と創る 月刊アートセンター ロビーコンサート ・FM 草津公開生放送 ・四季折々コンサート	
	市民と創る ワンコインコンサート	
	クレア劇場	

	クレア舞台芸術学校	
創造型事業 次世代育成事業	市民と創る みんなの音楽会	
次世代育成事業 普及啓発 情報発信事業	アウトリーチ・インリーチ事業 『アミカホールで会いましょう』 『クレアホールで会いましょう』	

	「こんにちは、アートセンターです！」 「てをつなごう！コンサート」	舞台芸術のノウハウを地域、学校へアウトリーチし、障害のある人もない人も身近に芸術にふれてもらうとともに、劇場のファンを創出し交流を図ります。
普及啓発 情報発信事業 市民協働事業	情報誌発行等	アートセンターニュース ホームページ
	アートインフォメーション	プレイガイド アーティスト登録 サポーター登録 ほか
	クレア芸術祭 プラスフェスティバル	市内で活動する音楽団体等の発表、 ワークショップ 等
クレア 10 周年 記念事業	開館 10 周年記念 祝賀音楽祭	令和 7 年 1 月に 10 周年を迎えることから、10 年間に市民の皆さまと創り上げてきたオリジナルプログラムを中心に 10 周年記念事業を開催します。 オリジナルプログラムの数々を地元ゆかりのあるアーティストや市民音楽団体と協働して、これまでの懐かしい映像とゲストトークを交えて 10 年を振り返ります。





(1) 人材確保・採用計画の考え方

■ハローワークなどを通じた幅広い人材の確保

職員は、公共職業安定所（ハローワーク）に求人申込書を提出し、ハローワークに登録している求職者に対して、印刷物及びインターネットにより求人情報が届く仕組みを通じて広く募集するとともに、近年は民間のウェブサイトなどにて求人情報を発信することも行っています。

また、専門的な知識技術を要する制作・舞台担当職員は、一般財団法人地域創造の「人材ネットバンク（公共ホール等の求人情報）」等に掲載し、ホール管理経験や制作・舞台経験者など専門性を重視した募集を行います。

■採用方法

採用にあたっては、面接・パソコン等の採用試験を行った上で、適切な人材を採用します。また、制作・舞台担当職員は、ホール運営の経験やスキルを重視した採用を行います。

■専門職の雇用確保

舞台担当・制作担当職員は、特殊な技能・知識・経験を有することから、専門職員独自の評価システムを設け、職能に応じて技能手当を支給し、有能な職員の雇用確保とその技能を積極的に市民に還元できる体制づくりを行います。

(2) 人材育成・研修体制の考え方

■公の施設の管理者としての研修

多様な市民に接する窓口業務の多い事業団では、事業団職員として、また公の施設を預かる職員として不可欠な人権感覚やコミュニケーション能力を養うため、事業団全体および所属ごとに人権研修・接遇研修を行っています。また新規採用職員については事務取扱、情報発信、普通救命講習などの研修を行い、施設管理者として一定の技量を保つとともに、各所属において研修担当者、ハラスメント相談員を配置し、日々の学習環境や安心して働ける職場環境を整えています。

これらの取り組みについては、今後より一層の充実に努めていきます。

■ホール管理者としてのスキル

上記の他にホールの運営管理者として必要な一定のスキルを全員が身につけるよう努めます。公益社団法人全国公立文化施設協会が実施する研修に参加する他、制作・広報・マーケティングなどのアートマネジメント研修、舞台安全や舞台技術研修を適宜内部で行います。外部研修については参加職員による報告会を開き職員全員での共有化・平準化を図るほか、内部で行う専門研修については外部委託業者との合同実施はもとより、アートセンター機能の一環として登録アーティストや舞台技術者、関心のある市民も参加できる公開研修とすることも検討いたします。

■働きやすい職場環境づくり

事業団では、誰もが性別に関わらず自分の希望に沿った多様な選択肢を実現できる社会を目指すことを基本として、職場環境やお客様対応、地域社会との協働を推進していきます。

職場内では、誰もが働きやすい職場にするため、仕事と育児・介護の両立に向けた規定整備を行い、育児休暇等の取得を推進しています。

(3) その他

■事業評価および職員評価システム

パート職員から一般職員まで全職員を、事業団が行う職員評価システムの対象として、職員の職務態度や事業推進能力、職場でのコミュニケーションや学びの姿勢などを多面的に評価するとともに、丁寧なケアをしながら職員のやる気を引き出していきます。

また「褒める職場文化」を醸成し、職員が一丸となり前向きに熱意を持って仕事に取り組める職場風土を創るため事業団ではチーム表彰制度を実施しています。

■ワーク・ライフ・バランスの実現

残業の削減、年休取得の奨励を積極的に推進し、仕事と生活が調和する職場環境を継続します。

働き方の見直しやダイバーシティについても積極的に取り組みます。

(1) 公益財団法人草津市コミュニティ事業団就業規則

公益財団法人草津市コミュニティ事業団の職員の給与に関する規程等

(2) 雇用契約書

別添 7 のとおり

③ー 5 サービスの質の確保・向上の考え方

これまで利用者サービスの平準化や均一化を図るべく、受付マニュアルの整備はもとより両館での職員の人事異動や人事交流などを行ってきました。今後も同様に市民に平等かつ公正である中にも「開かれたホール」となるよう、常にホール職員としての自覚と責任をもった対応ができるようミーティングや研修を実施し育成していきます。

また、利用者の意見・苦情は、利用者アンケート、運営委員会など、利用者から様々な形で声をきく機会を設け、状況の的確な把握に努め、随時改善を行っていきます。苦情をネガティブにとらえるのではなく、職員がそれまで気づかなかった対応や利用者目線での改善ができる機会と捉え、組織全体で問題を共有し、今後の施設運営に活かしていきます。

■運営委員会

運営委員会は、市民や利用者、学識経験者、行政など5名以上で構成し、施設運営等について意見を伺う場として設置します。委員会で議論した内容は必要に応じて草津市と共有し協議を行い、施設運営等に反映させていきます。

■利用者アンケート

貸館終了時に施設利用者にアンケートを実施し、日常的に利用者の声を把握し、改善につなげていきます。施設利用者からのアンケート結果は、利用者満足度の低い点を重点的に洗い出し、定期的に改善に向けた検討を行い、可能なものから改善に向けて取り組んでいきます。

■自主事業の観客・参加者アンケート

自主事業時に観客や出演者を対象にアンケートを実施し、公演内容や自主事業等に関する満足度やニーズを把握します。アンケート結果は、今後の自主事業の内容の組み立てる際の参考にするなど運営の課題改善や支持層の獲得につなげていきます。

■窓口対応・利用現場での情報交換

窓口対応時における利用者の何気ない一言や舞台等の利用現場における主催者等との対話にも常に耳を傾け、改善につなげていきます。

■ホームページの活用

2館のホームページからお問い合わせや意見等をいつでも受け付ける体制を整えます。

また、X（旧 Twitter）や Facebook、YouTube などの SNS ツールを活用し、利用者と直接的なつながりをつくることにより細かな意見や感想の収集を行っていきます。

■開館時間と休館日

開館時間および休館日は、「草津市立草津クレアホール条例」、「同施行規則」および「草津市立草津クレアホール使用料の徴収等に関する規則」、「草津市立草津アミカホール条例」、「同施行規則」および「草津市立草津アミカホール使用料の徴収等に関する規則」、管理要項、仕様書を基本とします。

開館時間については、夜間の貸館利用がない場合に限り 17 時までとします。ホームページに「お問い合わせ」機能を設け、誰でもいつでも問い合わせができる体制を整えていきます。

また、ホール設備や機器の保守、床・窓等の特別清掃などのメンテナンスや職員研修を実施するための日を利用の少ない平日に月 1 日程度設けます。これまで休館日に対応していたメンテナンスに伴う職員の人件費の縮減を図るとともに、職員の技能向上に努めます。

■利用受付

ホールと展示ホール（クレアホールのみ）については、12 か月前の属する月の毎月 1 日（休館日の場合はその翌日）に抽選会を実施した上で使用申請を受け付けます。以後は、先着順とします。

その他の部屋は、6 か月前の属する月の毎月 1 日（休館日の場合はその翌日）に抽選会を実施した上で使用申請を受け付けます。以降は、先着順とします。

ただし、重なった場合は原則話し合いにより決定します。調整が着かない場合は、厳正な抽選にて決定します。

使用許可の受付は、規則に定める期間内において、窓口による申請および料金の収受を基本とします。ホール・展示ホールに関しては、申請受付後、審査期間を設け、内容を確認後、請求書を発行し料金を収受します。

なお、県外からの利用にも対応するため、ファックスによる申請を可能とし振込確認後に許可書を発行するなど柔軟な対応を行っていきます。

■貸館利用に関するホームページ等での情報提供

両館のホームページにおいて、利用案内や施設紹介の他、施設の空き状況が検索できます。また、施設利用料金や利用における手続きの流れ、舞台図面など必要な時にすぐ利用できるよう、ダウンロードできる環境を整えます。

また、貸館でホール等の施設を利用する場合には館のホームページや催し物案内等でも情報提供を行っていきます。

■誰もが使いやすい施設へ

施設の共用スペースでは、花や絵を飾るなど清潔感のある落ち着いた雰囲気を演出し、訪れる人が日常から開放される時間と空間を提供していきます。また、障害のある方や子ども、高齢者、外国人など、誰もが安心して利用できるよう配慮します。受付カウンターには拡大鏡や老眼鏡、筆談用ボードを用意し、掲示物などもわかりやすい表現と見やすい高さ、文字の大きさなどを常に配慮するとともに、貸出用の車椅子も配備します。

さらに受付手続きだけでなく、施設や設備、備品などにおける使用方法についてもわかりやすい説明を行い、利用者が次も使いたくなるような安心感と心地よさを感じてもらえるよう、職員一人ひとりが「公の施設を管理するプロ」としての自覚をもった丁寧な受付業務を心がけます。

■各種ご利用サポート（草津アートセンター）

草津アートセンターでは、これまでご利用いただいている方にはもっと使いやすく、初めてご利用の方には「こんなふうにはできないかな？」をサポートするため、相談窓口をクレアホール内に開設しております。舞台スタッフが皆さまの公演をサポートします。

また、ホール・展示ホールご利用の方は、催し物の約一月前に舞台スタッフが打ち合わせを行います。

■入場券の受託販売

市民の文化活動を広く応援するため、クレアホール・アミカホールでの催し物のチケット販売を代行します。なお、チケット販売代金 [] を手数料としていただき、文化芸術事業に還元していきます。

■物品販売

市民の文化活動を広く応援するため、クレアホール・アミカホールでの催し物に付随して行う物品販売を許可しております。なお、物品販売代金 [] 手数料としていただき、文化芸術事業に還元していきます。

■ポスターサービス

催し物を行う方を対象にポスターサービスを行っております。入場入口に専用架台を設け、チラシやプログラムを36インチサイズに拡大し、入場されるお客様をお迎えいたします。

③—7

危機・安全管理に関する考え方

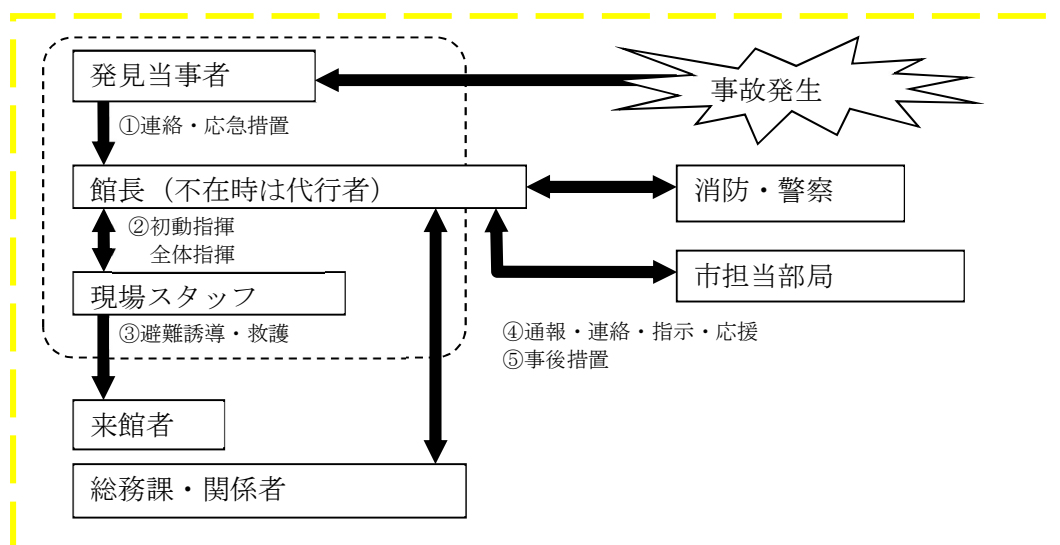
常に利用者の安全安心を確保するためには、「日ごろの備え」「事故の未然の防止」「万が一の迅速な対応」が最重要であると認識し、あらゆる対策を講じます。また、利用者の不平不満やトラブルは施設自体に起因するものから、その管理状態、職員の接遇まで多岐にわたることから、これらも一つのリスクとして捉え、常に利用者目線に立った運営を行います。

■ 日常点検

- ・施設点検チェック表を作成し、毎日、開館前と開館中、閉館後に施設を巡回して、危険箇所や不審物等のチェックを行います。
- ・館内に消防設備や避難ルートを掲示し、来館者がいつでも確認できるようにします。
- ・「点検要領」および「施設点検マニュアル」に基づき、日常的に適正な施設管理を徹底します。
- ・舞台での公演中には舞台現場に熟知した職員を配置し、専門的かつ冷静な視点をもってホールおよび演出上の安全を追求します。また、日常から備品類の整理整頓を行うとともに、設備・備品類についても不具合など異常となる兆しがないか使用の前後での確認を徹底します。

■緊急時の対応・体制

あらゆるリスクを想定した火災・事故発生等の緊急対応マニュアルを常に整備し職員間で共有するため、定期的に研修と訓練を実施し、職員一人ひとりの危機管理能力を高め、緊急時に迅速に対応できる体制を整えます。



■防災および災害対応

- ・災害発生時または発生のおそれがある場合には、来館者の安全を確保するため、館内放送での呼びかけを行いパニック防止に努めます。
- ・休館時に災害等が発生した場合は、施設の管理責任者および職員を招集し、綿密な連絡協力のもとに必要な緊急対策を講じます。また、設備の運転・監視要員を緊急招集し、被害を最小限にとどめます。
- ・クレアホールは、指定緊急避難所に指定されているため、災害発生時には、市からの要請により避難者を受け入れます。また、大規模災害発生時には市との連携を図り的確に対応します。

消防訓練	消防計画に基づき実施 初期消火・通報・避難誘導等	年 2 回
------	-----------------------------	-------

■急病人対応

入館者の怪我や急病については、状況に応じて救護用の部屋を確保するとともに 119 番通報など必要な措置をとります。また、下記のとおり普通救命講習を 3 年ごとに受講するなど、AED の取り扱いを含め、全職員が対応できるように必要な研修を行います。

また、事務所内に担架を設置し、人命救助に努めます。

普通救命講習	救命救急の初期対応 AED の取り扱い方法 他	新規採用職員（採用年度） その他の職員（3 年に一回受講）
--------	----------------------------	----------------------------------

■不審者および不審物への対応

不審者や不審物を発見した場合は、直ちに全職員が情報を共有するとともに、催事中にあっては、主催者等の関係者に連絡して対応を協議します。一方で現場監視または現場保全を行い、第三者に危害がおよぶ恐れがある場合は直ちに所轄警察署に連絡し応援を求めます。

■夜間および休館日の対応

夜間および休館日の警報発生時（進入・火災・設備異常等）には警備会社の警備員が現場に急行し対処します。なお、必要に応じて担当職員および電気設備等保守管理業務など関係する設備保守の受託者を招集し、現場確認と一次対応を行います。

■苦情対応

施設利用者からの苦情は迅速に回答します。またその内容や経過を記録にとどめ職員間で共有するとともに、必要に応じて市と協議し再発防止に努めます。

日常業務において利用者情報やアンケートなど様々な個人情報を取扱う施設であることから、個人情報保護法ならびに草津市個人情報保護条例に基づき、下記の項目を順守するとともに、利用者一人ひとりの人権を尊重します。

なお、個人情報の取扱いにあたっては、施設長を個人情報取扱責任者として、個人の権利・利益を侵害することがないようにプライバシーの尊重と保護に努めます。

■個人情報の利用範囲

職員には、業務上知り得た個人情報を他に漏らすことのないように徹底します。個人情報を収集し、または利用するときは業務の範囲内でのみ行うものとします。

■個人情報の同意なき提供の禁止

業務を遂行するために収集・作成した個人情報を本人の同意なく第三者へ提供することを禁じます。また、事務の遂行のために草津市から提供された個人情報を複写・複製・持ち出しすることも禁じます。

■個人情報の保管・処分

個人情報の記録された書類は施錠設備のある保管庫に保管するなどして、厳正かつ厳重に管理し、その保護に万全を期するとともに、不要となったものは必ずシュレッダー処理を行います。また、個人情報の記録はこれを滅失することのないようにするとともに、業務上やむを得ない場合を除き、外部への持ち出しを禁止します。

同様にインターネットやホームページ、電子メール、記憶媒体などの取扱いについても、個人情報の保護に十分留意するとともに、サーバー、パソコンなど全ての電子機器においてセキュリティ対策を講じ、情報の流出および漏洩被害を阻止します。

■個人情報保護責任者の設置と職員の意識向上

事業団では、個人情報保護責任者（総務課職員）を設置して、定期的にチェックを行うとともに、個人情報の適正な管理を行っています。

また、個人情報等の取扱いについての研修を行うなど、職員の意識の向上と知識の蓄積を図ります。

■情報公開の考え方

事業団は「行政機関の保有する情報公開に関する法律」及び「草津市情報公開条例」を遵守した情報の取り扱いを行います。指定管理者は行政機関の代行者としての自覚を持ち、公文書の公開を請求する権利を尊重します。開示請求が行われた際には、速やかに情報を公開するよう努めます。また情報を公開する場合は、個人情報や地位、財産権等正当な利益を害する情報には最大限配慮いたします。

■環境方針への配慮に関する考え方と取り組みについて

事業団は、次期指定管理期間も文化ホールの指定管理者としてゼロカーボンシティの視点を踏まえた取り組みを実行していきます。

クレアホール・アミカホールにおいてもクールビズおよびウォームビズを実践し、ホールとしての品位や質を落とさない程度に、夏場における窓の開放・扇風機の利用・グリーンカーテンや簾による日光の遮断、冬場は個別暖房等ランニングコストを抑えていく方法を柔軟に選択します。また不要な電気はこまめに消すとともに、ロビー・通路・各施設などで使用している電球を順次LED等の省電力型電球に交換していくこと、電力、ガス、上下水道のメーターによる消費水量を定期的に記録するなど、省エネルギーや低ランニングコストに努め、光熱水費や燃料費の経費削減と環境に配慮した管理を行います。

消耗品や備品の購入にあたっては、環境配慮型商品を率先して選択するグリーン購入の推進を図るとともに、廃棄についてはルールに沿って分別し、リサイクルの推進に努めます。

愛する地球のために約束する協定での「エコ・コミュニティへのアクション！」

- ・ オフィスでのクールビズ・ウォームビズ実施
- ・ エコ製品の購入
- ・ エコドライブの実施
- ・ 地球温暖化防止に向けた啓発
- ・ 管理施設における取り組みの推進

■健幸都市くさつの推進のための取り組みについて

年齢や障がいの有無等に関わらず、誰もが気軽に文化芸術に触れる機会として「ロビーコンサート」や「ワンコインコンサート」を開催しています。車椅子の貸し出しや車椅子席の設置、客席をはずしてスロープの設置などバリアフリーの環境で心なごむひととき（コンサート）を開催します。