

事業計画

(1)運営上の基本方針

①総合的な基本方針

応募の目的

貴市が目指す「健幸都市くさつ」の実現に向けて貢献します。

- ・ 私たちは「草津市健幸都市基本計画」の理念のもと「健康＝心身が良好な状態であるとともに、人と人がつながり、交流の中で自らの持つ能力や適性を地域活動の中で発揮することにより『生きがい』を持つこと」ととらえ、フェリエ南草津の開業当初から「ビバスポーツアカデミー」を運営し、**地域の人々の「心と身体の健康」を作り、人と人をつなげ、生きがいを創出**してきました。
- ・ また、現在指定管理者として当施設を運営する中で、草津市立市民交流プラザ（以下、「当施設」と言う。）が市民・通勤者にとって**単なる交流拠点ではなく、健康拠点、活動拠点としての役割も担っている**と認識しています。

基本方針

多様な施策による施設稼働率の向上と地域連携の強化

事業計画

- ・ 以上の成果と課題を踏まえ、本事業では「**多様な施策による施設稼働率の向上と地域連携の強化**」を基本方針とし、下記５つの重点方針を掲げます。

【重点方針１ だれでも、いつでも、気軽に利用できる】

- ・ 老若男女、学生も勤労者も、障がい者も健常者も、**あらゆる人々が、いつでも気軽に利用できる環境**を整えます。
- ・ キャッシュレス決済や開館時間の延長、利用しやすい料金体系など、**比較的使用が少ない現役世代（20～40代）の利用にもつながる、利用しやすい環境づくり**に取り組みます。

【重点方針２ 「行ってみたい」「やってみたい」「始めてみたい」を喚起する、効果的な施策】

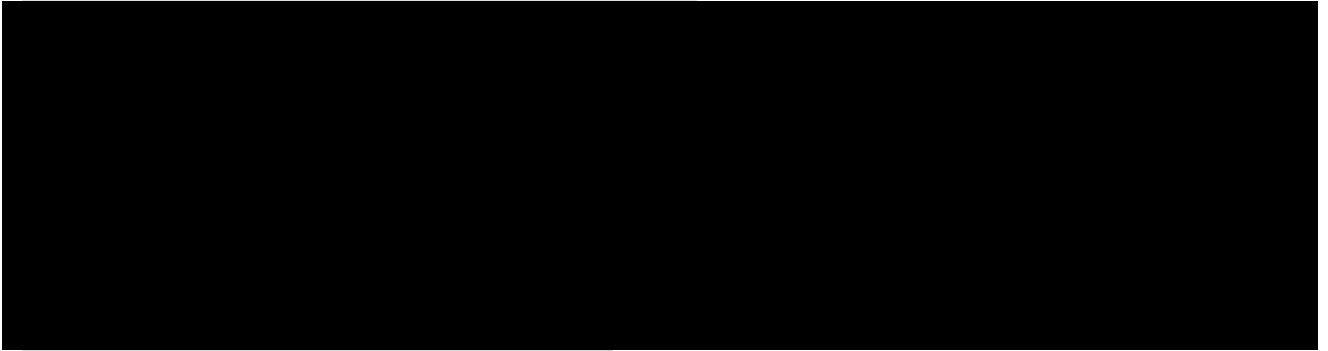
- ・ **SNSの活用やフェリエ南草津館内でのイベント情報発信**などを通じて、関心を喚起し、施設未利用者にも「**行ってみたい**」と思われる**情報発信**を行います。

【重点方針３ 安全・安心な管理運営】

- ・ 利用者の安全・安心を第一とし、「安全・安心をすべてに優先する」の考えのもと**日常の安全管理に対する組織文化を高める**為、職員に対して安全管理研修を実施するなど組織的な意識啓発に努めます。
- ・ ま **連携し、災害時の対応や駅前施設の在り方について検討**していきます。

事業計画

【重点方針４ 効率的且つ相乗効果を生む管理運営】



【重点方針５ 地域とつながり・共創を推進】

- ・ 地域とのつながりを深めること、広めることで共創を推進します。
- ・ 産学公民ネットワークのメンバーと連携した自主事業や、地域のイベント（５月の「例祭（御神輿）」、８月の「サマーフェス」、１１月の「みなくさまつり」など）にも積極的に協力、参加します。

事業計画

②自主事業、貸館事業を行っていくうえでの基本方針

自主事業、貸館事業の基本方針

多様な施策による施設稼働率の向上と地域連携の強化

- ・ 設置目的を効果的に達成するためには、**当施設の魅力を高めて利用を促すことが不可欠**です。現施設での管理経験を活かし、自主事業、貸館事業の実施にあたっては以下の方針を掲げます。

自主事業の基本方針

- ・ 自主事業は収益性だけにとらわれず、「**公の施設**」としての役割と期待を意識して、施設価値の向上を見据えた**“地域のふれあいと交流”**をテーマに実施します。
- ・ 具体的には、どなたでも参加できる無料のイベントやセミナーなども併せて展開し、公共性や公益性の観点から、一般利用者の利用の妨げにならないよう、開催時間帯や曜日には十分に配慮します。

事業計画



貸館事業の基本方針



- ・ 利用者の要望が多い貸出予約申請手続きの更なる負担軽減や開館日の拡大等については、公平・平等な利用に十分配慮したうえで実施方法を検討し、貴市と協議のうえ積極的に実施します。
- ・ 誰もが安全で安心して利用できるよう、スタッフの接遇向上に努めるとともに、障がいのある方や外国籍の方などがわかりやすく利用できる仕組みを構築します。
- ・ 貸館の利用者が気持ちよく事業を実施できるよう、諸室や備品の清潔さや使いやすさを維持・向上させます。

事業計画

③管理・運営業務を行っていくうえでの方針

管理・運営の基本方針

既存施設や類似施設の実績に基づき、利用者目線での管理運営を徹底します。

- ・ 本施設の管理運営方針を具現化するため、当グループは下記 6 つの方針を掲げて管理・運営を実施します。

【管理・運営の基本方針】

- ① **顧客満足度**：誠意ある真心のこもった管理運営と顧客満足度の向上
- ② **利用者視点**：「共に考え、共に歩む」、利用者視点を踏まえた管理運営の実現
- ③ **安全性・公平性**：安全・安心かつ法令遵守に基づく適切な施設運営管理の実現
- ④ **スケールメリット**：6 階「ビバスポーツアカデミー」との一体管理による効率化

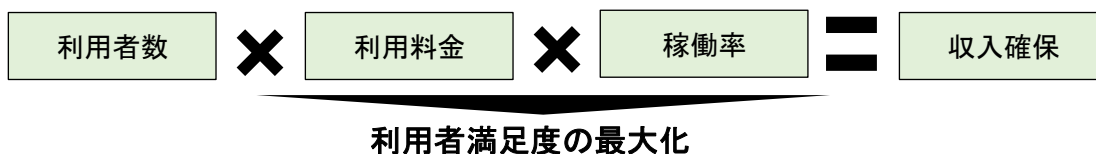
事業計画

④収入確保、コスト削減、環境負荷低減などの経営方針

(１) 収入確保の方針

市民・利用者満足度の向上を通じて、収入総額の向上を目指します。

- ・ 利用料金収入は「利用者数×1回あたり利用料×稼働率」で表されますが、私たちは、指定管理施設における収入確保とは、単に指定管理者の収入増加を意味するものではなく、収益確保に向けた様々な施策＝「市民・利用者満足度の向上」を行うことで実現するものと認識しています。
- ・ 未利用者層には広報活動や魅力的な事業を提供して利用者数を増やし、既存利用者に向けては、「利用者満足度の最大化」を一番に掲げて管理運営を行います。



具体的な取り組み

- ・ 指定管理期間を通じて以下の具体的な取り組みを実践し、収入の確保を図ります。

【①効果的な広報活動や魅力的な事業等の実施による利用者数の増加】

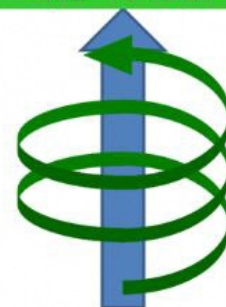
- ・ 施設を利用したことのない市民に対して、ホームページやSNSを通じて施設の魅力や事業内容を伝え、初利用を促します。

(２) コスト削減の方針

類似施設実績に基づく「管理運営のスパイラルアップ」で、あらゆるコスト削減策を実施

- ・ 当施設では、他施設の経験を活かしたコスト削減策を行い、PDCAマネジメントサイクルを実行することにより、提供するサービスの質・内容を低下させずに、あらゆる面で業務を見直し、外部への支払い費用の抑制など最適コストを実現いたします。
- ・ これを管理運営のスパイラルアップと定義して、すべての業務を見直します。

サービスの質を落とさない
最適コストの実現



具体的な取り組み

【①マルチタスク体制を取ることに伴う経費削減】

- ・ 原則、開館時間内は、3名以上の勤務体制をとりながら、提供するサービスの質・内容を低下させないよう研修をおこない、品質を維持・向上することにより、職員等が何役もこなせるよ

事業計画

うにすることで、少人数人員配置を実現します。

【②備品費・消耗品費の縮減】

- ・ 施設管理運営に適した数量を把握しつつ、全スタッフが経費を最小限に抑えるという意識を持ち、在庫を多く抱えないよう必要な時に必要なだけ購入いたします。

【③スケールメリットを活かした経費縮減策】

- ・ 複合機やパソコン、携帯電話等の本社での一括リースで経費を縮減します。
- ・ 「指定管理者賠償責任保険」への一括加入によるリーズナブルな保険料設定を実現します。
- ・ 他施設でも企画・実施する様々な事業や人脈を参考に講師料や出演料の有利な交渉が可能です。
- ・ 他施設でおこなった水光熱費などの経費縮減事例を参考に活用します。
- ・ 研修や求人募集広告を近隣類似施設にて合同で実施することにより、コストを縮減します。

（３）環境負荷低減の方針（「ゼロカーボンシティ推進のための取り組み」含む）

施設管理や自主事業として、脱炭素や廃棄物削減に貢献します。

事業計画

事業計画

(2) 事業等実施計画

①文化、スポーツ、レクリエーション活動等を通じた利用者相互の交流の促進に関すること

利用者相互の交流の促進に関する事業提案

健幸都市くさつと市民ニーズを実現し、利用者相互の交流に資する企画を行います

(1) 健幸都市くさつの実現および健康寿命の延伸を目指す取り組み

健幸都市くさつの実現と健康寿命の延伸を目指し、①健幸教室、②フレイル予防の啓発、③子どもの運動習慣醸成につながる事業を展開します

【①健幸教室】

- ・ 健康寿命を延伸するためには肉体的に元気であり続けることはもちろん、ストレスの発散や人とのつながりといった要素も欠かせられないものです。ビバスポーツアカデミーの講師を派遣し、参加者同士の交流を深めながら、適度な運動を習慣にしていたく事業を企画します。
- ・ また、[REDACTED]と協力し、健幸都市くさつの実現やウェルビーイングの啓発につながる事業[REDACTED]す。

【②フレイル予防啓発】

【③子どもの運動習慣醸成】

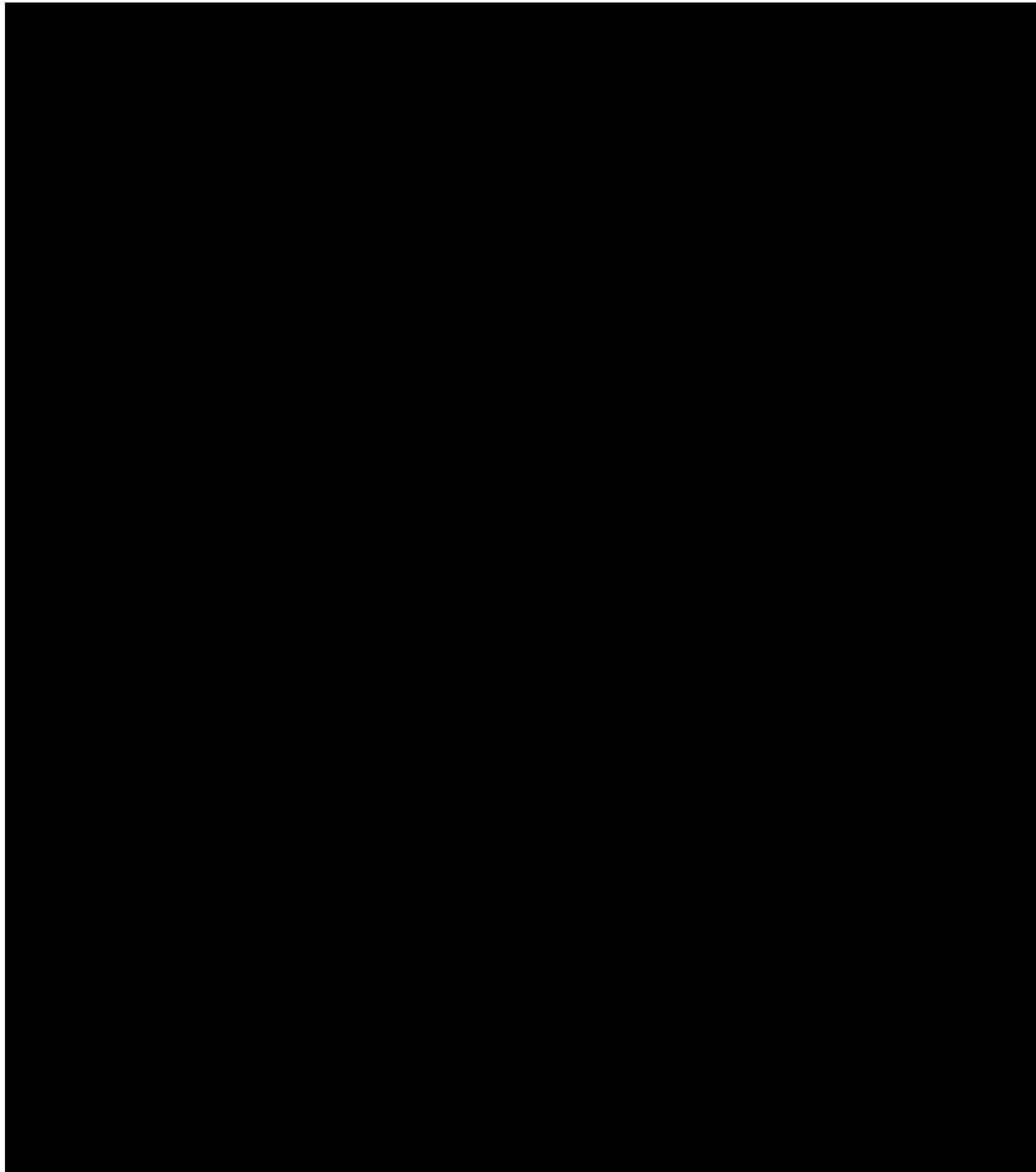
(2) 市民および勤労者の学びや自己実現を応援する取り組み

市民・勤労者の学びや自己実現を応援する取り組みとして、①趣味や生きがいの創出、②就労者の課題解決、③社会貢献のキッカケ、④人や地域をつなげる事業を展開します

(3) 施設の賑わいを創出する取り組み

【②ビブリオバトルの開催】

②職業生活または家庭生活に必要な知識および技能の習得のための講座等の実施に関すること



③会議室等、施設の使用に関すること

会議室等、施設の使用に関する事業提案

市民ニーズに沿った柔軟で多様な施設の使い方により稼働率を向上させます

(1) 会議室等、施設利用に関する考え方

- ・ 自主事業は収益性だけにとらわれず、「公の施設」としての役割と期待を意識して、施設価値の向上を見据えた無料のイベントやセミナーなども併せて展開します。
- ・ 公共性や公益性の観点から、一般利用者の利用の妨げにならないよう、開催時間帯や曜日には十分配慮します。

④その他市民交流プラザの設置目的を達成するために必要な事業

市民交流プラザの設置目的を達成するために必要な事業提案

(4) 利用者相互の交流を促進する仕掛けづくり

- ・ ハロウィンやクリスマスといった季節ごとの館内装飾や、利用者の作品展示は、利用者同士や、利用者とスタッフの会話のきっかけとなっています。
- ・ また、テーマ毎の写真や川柳を募集するなど、利用者に参加いただく企画も検討し、利用者と共に創る施設づくりに取り組んでいきます。

⑤施設の入込み数、稼働率の目標値の設定とその考え方、取り組み方

施設の入込み数、稼働率の目標値の設定とその考え方、取り組み方

WEB マーケティングやネット予約による利便性向上により、稼働率 75%を目指します

(1) 入込数、稼働率の目標

- ・ 当施設の入込数は、令和 5 年 9 月から令和 6 年 8 月の一年間で 119,058 名、稼働率は平均 65.9%となりました。その数値を基準として目標数値を下表の通り設定します。

表 目標値

年度	令和 7 年度	令和 8 年度	令和 9 年度	令和 10 年度	令和 11 年度
入込数	120,250 名	122,655 名	125,108 名	127,610 名	130,162 名
稼働率	67%	69%	71%	73%	75%

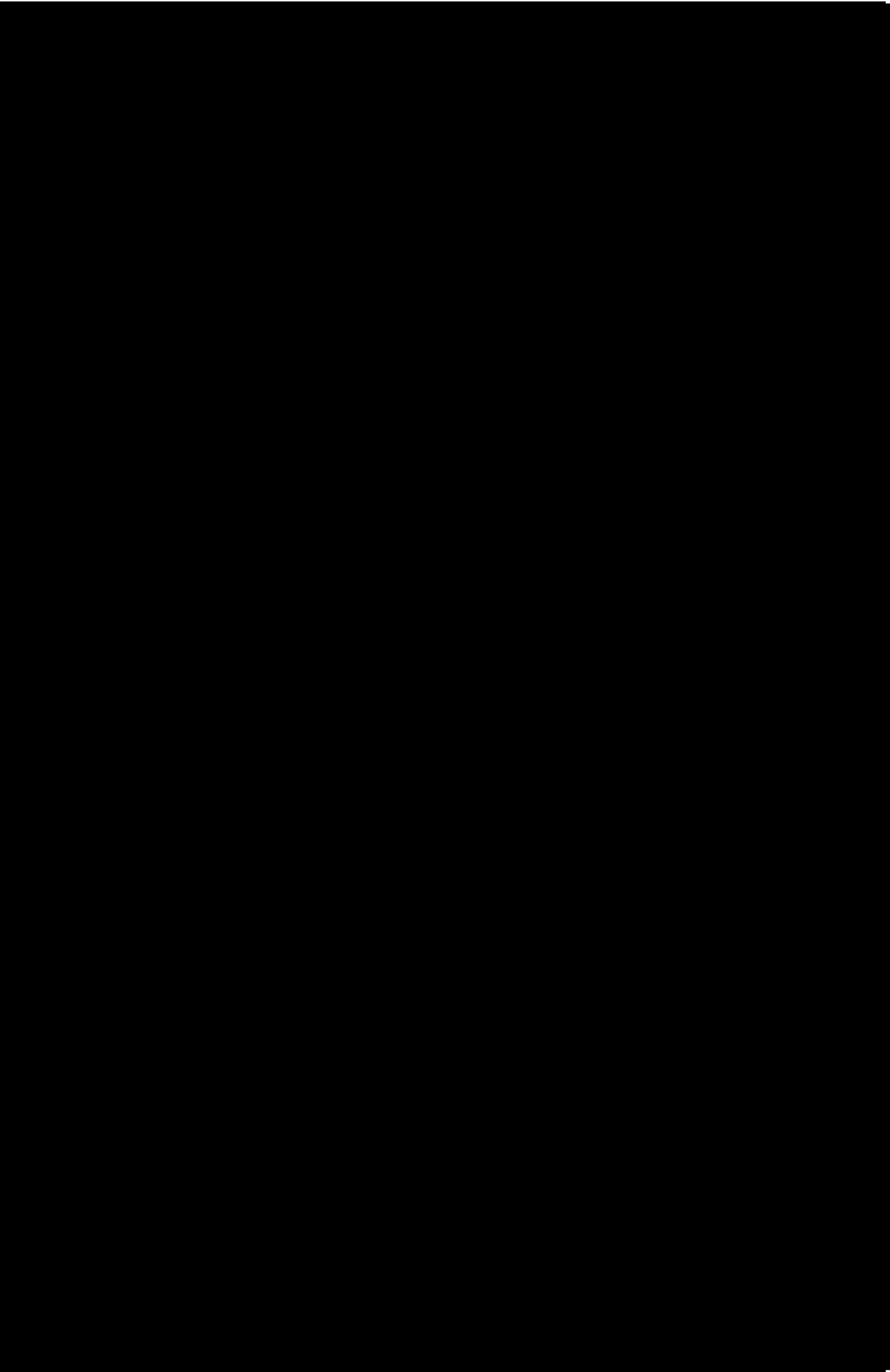
(2) 目標達成に向けた取り組み方

【②ネット予約などの利便性向上（詳細は様式Ⅲ-9 参照）】

- ・ 当グループではインターネットでの仮予約システムの導入を実現しました。これにより常連の方の利便性が向上したことはもちろん、遠方の方などに新たに利用していただくことが可能となりました。
- ・ また、従来は仮予約で登録した情報を本申込時に再度申請書に書いていただいていたが、当該申請書の記入を廃止し、仮予約の情報を反映した申請書にサインをするだけで済むように改善し、多くの喜びの声をいただきました。
- ・ 今後は仮予約だけではなく、支払いを含む本予約もインターネット上で行えるシステムの導入を提案します。

【③質の高いサービス提供（詳細は様式Ⅲ-6 参照）】

- ・ 市民ニーズに沿った多種多様なプログラムやイベントを企画します。





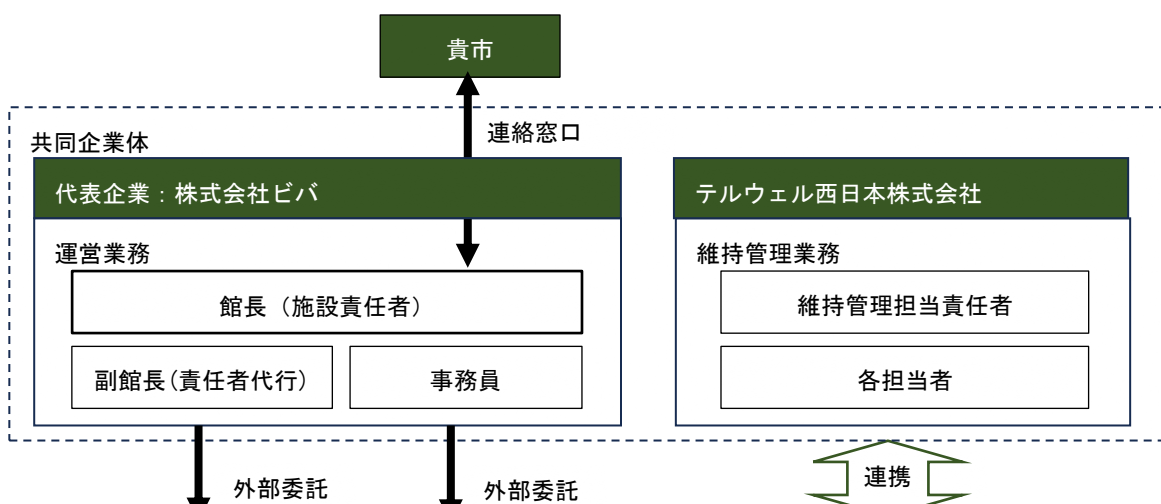
施設の運営体制および組織

(1) 運営組織の構造

① 運営組織図と構成グループについて

効率化と専門性の観点から複数企業による適材適所の運営体制を組織します

- ・ 全体統括及び運營業務全般は代表企業である株式会社ビバが行います。施設には館長（施設責任者）を設置し、貴市との連絡窓口を一本化します。
- ・ 施設および設備の維持管理については、共同事業体であるテルウェル西日本株式会社が行います。
- ・ 業務効率化の観点から、維持管理業務の一部を [] に委託します。



▶ 代表企業：株式会社ビバ

笑顔と感動の創造～creating VIVA!～

私たちは全従業員の幸せを追求するとともに、「心と身体の健康」「人と人のふれあい」「生きがい」を育むことによって、地域・社会の発展に貢献します

- ・ 株式会社ビバは、指定管理施設２４施設と直営フィットネスクラブを３店舗運営しております。草津市では、平成１４年８月より、ビバスポーツアカデミーをフェリエ６階にて運営させていただき、多くの草津市民・勤労者の皆さまの健康づくりや交流、生きがいを育む場を創造し、市民交流プラザにおきましては、私たちの経営

理念の“笑顔と感動の創造”は誰もが持つ潜在的な活力を引き出し、誰もが“生きる喜び”（笑顔と感動）を創造できる世界を実現し地域・社会の発展に貢献するプラットフォームとして7年間の指定管理期間を管理運営してまいりました。

- ・ ビバの実績と健康運動指導士による健康指導はもとより、管理栄養士による栄養指導、当社の人材・ネットワークによる勤労者のつどいなど当社の人材を活用し、様々な事業を提案いたします。また、危機管理においては、6階のスタッフと連携した避難訓練やCPR研修などを通じて、リスクマネジメントを行います。



▶ 共同企業体：テルウェル西日本株式会社

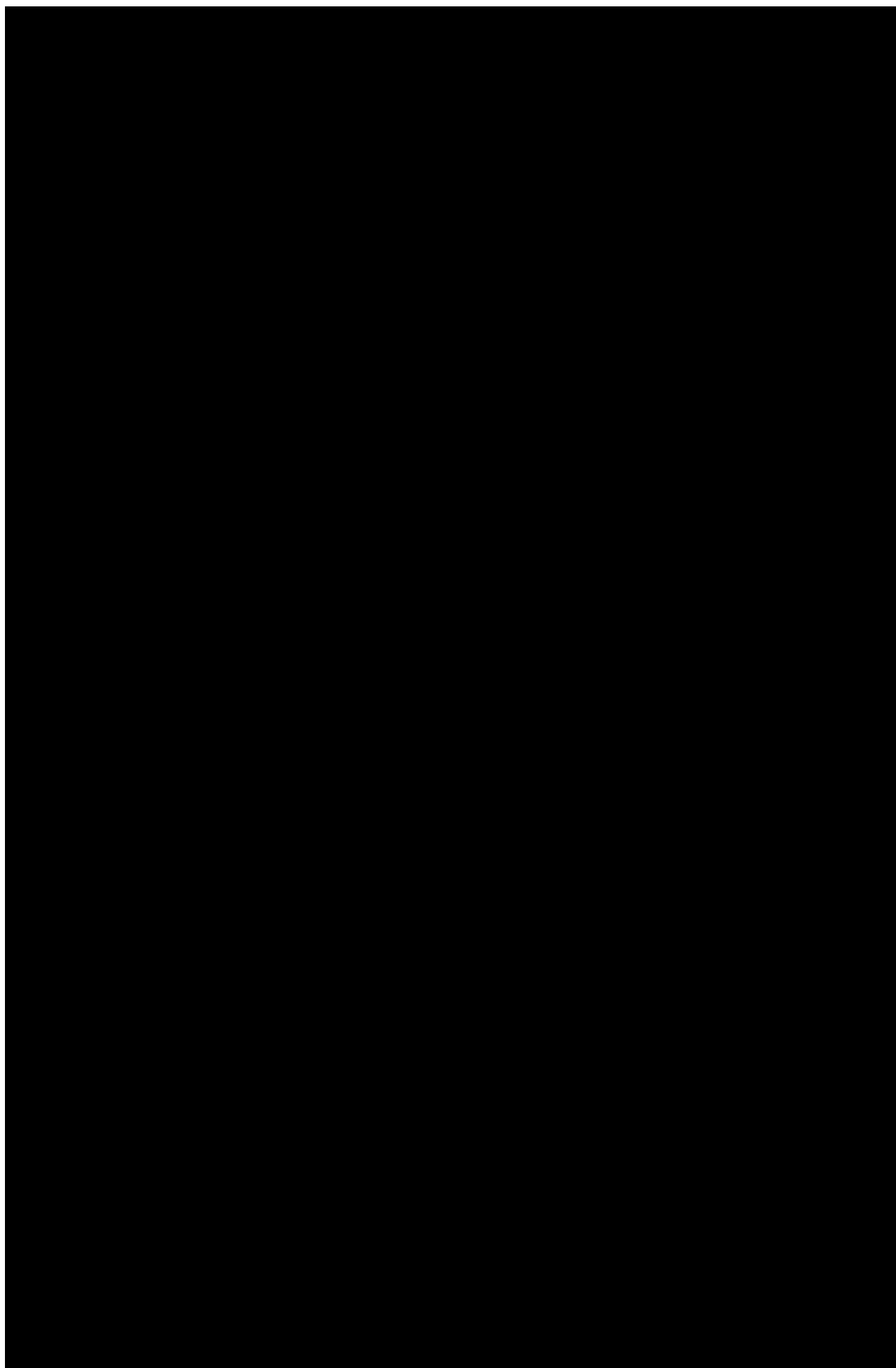
＝「お客さま第一」「誠心誠意」「変革と前進」＝それが私たちの行動規範です。

- ・ テルウェル西日本株式会社はオフィス・商業施設・ホテル等あらゆる空間に、安心と安全を提供し、建物の価値を維持・向上させることにより、ご利用される皆様が快適にお過ごしいただくためのビルマネジメントサービスをご提供いたします。
- ・ NTT西日本各ビル（850ビル）、グランフロント大阪北館を始めとする数々のオフィス、商業施設、ホテル、病院等の管理実績で蓄積された技術とノウハウを基に、高い品質のサービスを万全の体制でご提供いたします。
- ・ コーポレートガバナンス／テルウェル西日本グループでは、コーポレート・ガバナンスを経営の重要な課題として、高い倫理観をもち、経営の健全性と透明性を高めるために体制を構築し積極的に推進します。
- ・ 環境方針／テルウェル西日本は、企業活動において、お客様に対する高水準のサービスの提供と、地球環境の保全に向けて最大限の努力を行います。

CSRの取り組み

コーポレート・ガバナンスを経営の重要な課題として、高い倫理観をもち、経営の健全性と透明性を高めるために体制を構築し、積極的に推進します。また、企業活動において、お客様に対する高水準のサービスの提供と、地球環境の保全に向けて最大限の努力を行います。





② 職員の雇用形態・勤務体制

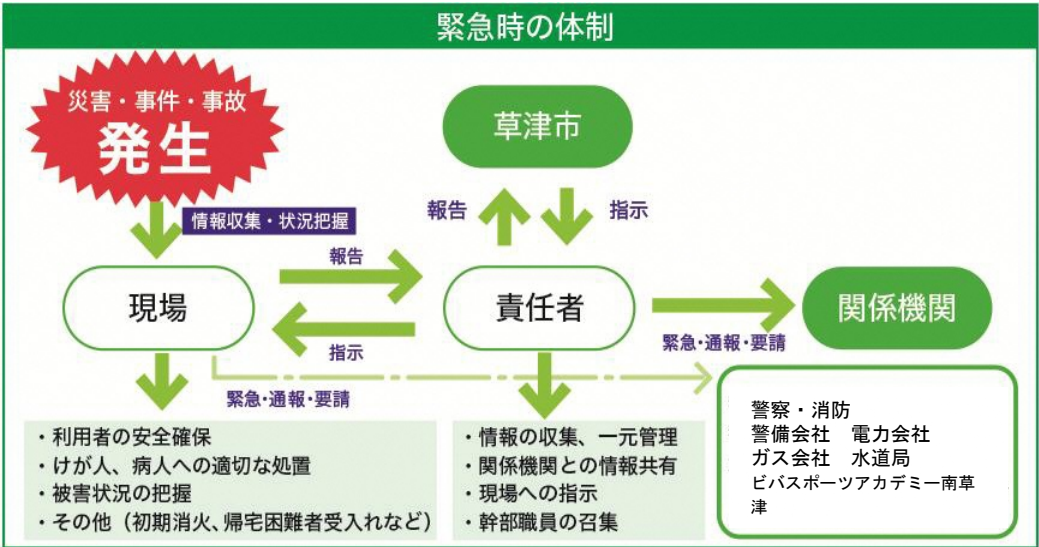
	日	月	火	水	木	金	土
館長	午後・夜間	休館日	公休	午前・午後	午後・夜間	午前・午後	午後・夜間
副館長	公休		午前・午後	午前・午後	午前・午後	午前・午後	午前・午後
事務員A	午後・夜間		午後・夜間	午後・夜間	公休	午後・夜間	午後・夜間
事務員B	公休		午後	午前	公休	午前	午前
事務員C	午前		公休	夜間	午前	公休	午後
事務員D	午前		夜間	夜間	午前	公休	公休
事務員E	午後		午前	公休	夜間	公休	夜間
事務員F	午前		午前	公休	午後	夜間	公休
事務員G	夜間		公休	公休	夜間	午後	夜間
事務員H	午後		公休	午後	午後	公休	午前
事務員I	夜間		公休	公休	夜間	午前	公休
事務員J	公休		夜間	午前	公休	夜間	公休

③ 緊急事態への対応、個人情報の保護体制

個人情報の適切な管理とトラブル時にすばやく的確な対応ができる体制を整えます

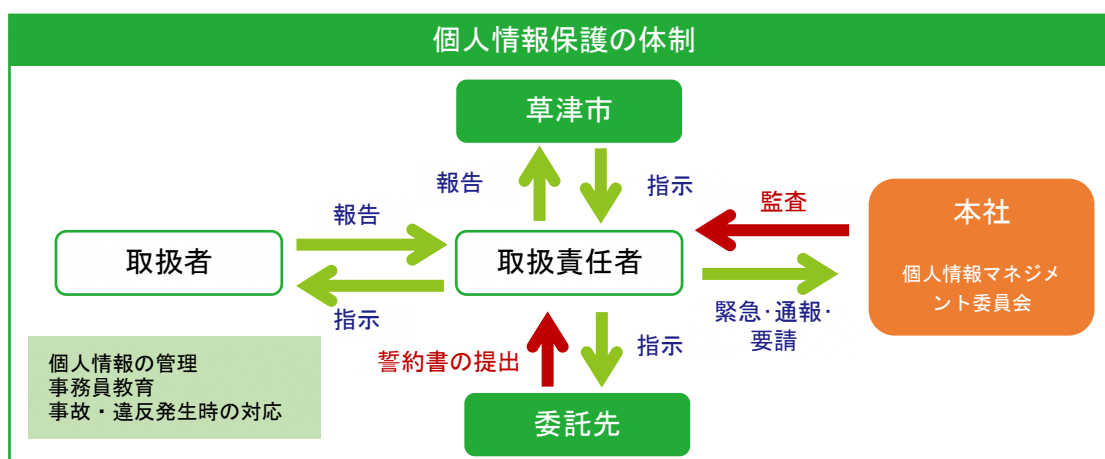
▶ 緊急事態への対応（詳細は様式Ⅲ-7 参照）

- ・ 緊急時には、次の体制に基づき行動します。現場は状況を把握して責任者に報告、責任者は草津市や関係機関に連絡するとともに、現場に対する指示を行います。
- ・ 緊急時には、すべての職員がすばやく的確に対応できるよう、体制図を共有するとともに、応急処置はすべての職員が対応できるよう教育・訓練を行います。



▶ 個人情報の保護体制（詳細は様式Ⅲ-8 参照）

- ・ 個人情報の取扱責任者（館長）を定め、個人情報に関する責任体制・管理体制を明確化します。
- ・ 個人情報の管理方法については、本社から定期的に監査を受け適宜見直しを行います。
- ・ 委託先や当施設に出入りする外部業者の職員に対して個人情報保護に対する誓約書を提出させます。
- ・ 個人情報の漏えい・滅失・き損などの事故・違反があった場合には取扱者が状況を把握し、取扱責任者に報告するとともに、貴市と本社の個人情報マネジメント委員会に報告し対応方法を協議します。



(2) 人材の配置

① 職員の業務内容・職能

複数業務の習得と職能研修により柔軟なシフト勤務に対応します

- ・ シフト勤務となることから、受付・案内や貸出施設に関する業務は、全職員が対応できるように必要なスキルや知識、心構えを身に付ける研修を行い配置します。
- ・ 同一人物に複数の業務を習得させ、スキルの併せ込み（スキルミックス）を推進することで、従業員の働きがいを増幅させます。

③ 人材育成計画・職員研修計画（詳細は様式Ⅲ-3 参照）

職員の主体性とやりがいを育む人材育成・研修計画を行います

- ・ 年度当初にすべての職員と面談し、当グループとして期待する専門知識やスキルと、職員個々の課題や目標を踏まえた研修の年間計画を設定します。職員自らが主体的に目標と計画を定められる人材育成・研修計画を行います。
- ・ 定期的な研修やミーティングを行い、サービスの品質を維持向上させます。

(3) 施設の維持管理

① 基本的な考え方

予防保全による点検・修繕により事故の予防と施設の長寿命化を図ります

- ・ 施設、設備の維持管理は、草津市の公有財産の資産価値を守るとともに、利用者にとって安心と快適空間の創出の実現に向けた重要なサービス分野と位置づけ、予防保全の視点を具体化し、適切に管理します。
- ・ 建築物施設の保守管理は、関係法令および当施設管理運営の基準を遵守することはもちろん、施設の長寿命化のためのPDCAマネジメントサイクルを維持向上させ、予防保全を基本とします。これにより、物理的劣化等による事故等の予防だけでなく、施設の機能および性能を最大限活かせるようにします。

② 維持管理の実施手法

効率性と安全・安心に配慮した施設・設備管理を行います

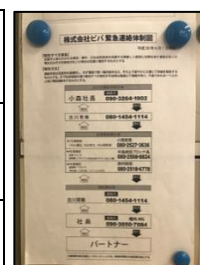
▶ 日常点検：チェックリストによる点検の実施

内容	日常的に屋上設備・機械関連（配管、空調室外機等）に破損や腐食、水漏れ、異音の発生等がないか確認を行います。点検結果は記録に残し、館長（施設責任者）に報告します
目的	屋上設備・機械関連の劣化等の事故を防止し、安心して施設を利用していただきます
方法	①チェック項目の洗い出し ②チェックリストを基に点検する ③チェック項目の見直し
実施者	互光建物管理株式会社
業者選 定理由	本施設が入居するフェリエ南草津の全体を管理しており、一体で管理する効率化と経費縮減を図ります

【点検チェックシート】

▶ 定期点検：専門事業者による異常の発見・通報体制等の構築

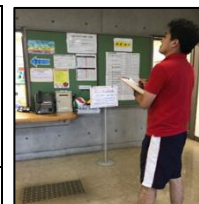
内容	定期的に専門事業者による設備点検を行います
目的	専門的な点検により備品の劣化等の事故を防止し、利用者の安全・安心を守ります。有事の際に迅速に対応します
方法	①毎月の定期点検（消防法等関係法令に基づく重要点検箇所等） ②通報体制の構築
実施者	専門的な点検：テルウェル西日本株式会社 簡易な点検：職員
業者選 定理由	関係法令に基づき専門的な視点から点検が行える事業者を選定し共同事業体としております



【連絡体制の揭示】

▶ 職員による巡回：日常の巡回（見回り）・チェックの徹底

内容	職員による施設・設備の点検を日常的な巡回により行います。設備等に関しては維持管理を担当する事業者によりチェックリストを作成させ、チェックリストに基づき点検を行います。 その他。利用者の様子や不審物の確認などを行います。
目的	職員の巡回による警備・点検を行うことで異常の早期発見と即時通報ができる体制を構築します
方法	チェックリストによる巡回
実施者	職員



【館内巡回】

▶ 修繕・更新等：施設の長寿命化を図る修繕・更新計画

内容	予防保全を目的とした補修・更新を行います。 点検により、施設の機能・性能の劣化の有無や兆候・状態を事前に把握し、時間の経過とともに予測される様々な要因を検討し、計画的に適切な処置を行います。
目的	施設の老朽化が危ぶまれる中、早期に対策を講じることでコストを抑えるだけでなく、利用者に安心して使っていただく環境を実現いたします。
方法	施設の点検時に各機器の劣化状況等を把握し、修繕や取替等をタイムリーに実施する。
実施者	貴市・テルウェル西日本株式会社・株式会社ビバの三社で協議

▶ 設備点検：施設の長寿命化に関する実施計画

- ・ 日常定期点検：屋内各設備の目視点検（1回／月 実施）
- ・ 空調機器定期点検：
 - 屋上設置のAHU定期点検（2回／年 実施）
 - マルチエアコン（室内機、室外機）定期点検（1回／年 実施）
- ・ フロン排出抑制法簡易点検（1回／年 実施）
- ・ 各種修繕等：
 - 管理組合委託業者からの報告によるもの（適宜）
 - 日常定期点検および突発的に発生したもの（適宜）
 - 美観、衛生上改善を要するもの（適宜）

Ⅲ－３

人材確保・育成

(1) 人材確保・採用計画の考え方**本施設の特性を踏まえた積極的な地元採用と明るく前向きな人材の確保****▶ 基本的な考え方**

- ・ 労働基準法や採用・雇用等に係わる各種の関連法令を遵守するとともに、本事業を効果的かつ効率的に実施するための十分な人員を確保します。
- ・ 採用に当たっては、本施設が草津市の公共施設であることを踏まえ、地元採用を優先するなど雇用を通じて地域経済の活性化につながるよう可能な限り配慮します。
- ・ また、来館されるすべての方が気持ちよく当施設を利用し、様々な人たちが当施設で交流をはかるためのコーディネーターとなり得る明るく前向きな人材の確保に努めます。

▶ 職員の採用方針**【①地元からの優先雇用】**

- ・ 草津市の施設であることから、少しでも草津市の経済活性化に寄与することと緊急時の対応を考慮し、草津市民の優先的な雇用を行います。

【②「やる気」重視の雇用】

- ・ 経験者を優先するのではなく、経験のない人でも「やる気」が見られれば積極的に受け入れ、幅広い雇用をめざします。
- ・ 採用後は、独自の充実した教育・研修によって被採用者の能力を一定レベルにまで引き上げてから配属を行い、利用者へのサービスの質を確保します。

【③多様な雇用形態の実施】

- ・ 本施設に配置する職員は、正社員からパート・アルバイトまで、多様な就労ニーズに応えます。

【④近隣の運営施設と同時募集による経費縮減】

- ・ ビバスポーツアカデミーやインフロニア草津アクアティクスセンターと同時に募集をかけ、募集に必要な経費を縮減します。

▶ 職員の確保**【①正社員への登用】**

- ・ パートやアルバイトなどの職員でも、本人のやる気と能力に応じて、正社員に登用できる制度を実施しています。

【②職員のモチベーション向上策】

- ・ 「資格取得支援」をはじめとして、職員のモチベーションを向上させる方策を積極的に取り入れ、意識と能力の高い人材を安定的に確保できるように努めます。

(2) 人材育成・研修体制の考え方**生涯学習への知見を備え公の施設としての業務を適切に履行できる人材育成を行います****▶ 計画的かつ目的が明確な研修計画の立案**

- ・ 本施設の管理運営における平等な利用の確保ならびにサービスの質、施設の適切な維持管理を行うための重要な要因は、質の高い職員を配置することであり、平等な利用の確保ならびにサービスの質、施設の適切な維持管理は継続的に高めていくことが求められ

ることから、教育・訓練は極めて重要だと考えます。

- ・ 職員の能力や意識も継続的に高めるだけでなく、“働きがい”や“モラル”の高揚をはかるためにも、計画的かつ目的が明確で効果の高い研修を行います。
- ・ 年度当初にすべての職員と面談し、当グループとして期待する専門知識やスキルと、職員個々の課題や目標を踏まえた研修の年間計画を設定します。
- ・ 職員自らが主体的に目標と計画を定め、必要条件を企業が研修で整えることで、自己啓発意欲が高まり、また、上席者が定期的に進捗状況を確認することで、多くの職員が目標達成に向けた最適なアプローチが図れると考えます。

▶ 研修後のフォローアップ

- ・ 当グループは研修実施後も、職員の継続的な自己啓発や研修の機会をつくり、人材の成

長を促します。担当する業務を中心に、施設運営に役立つ具体的な教育・訓練を通じて、高いスキルを持った職員を配置します。

【①研修結果のフィードバック】

- ・研修受講後は、職員に研修報告書を提出させます。

【②研修内容のヒアリング】

- ・研修後は参加した職員に対して責任者か副責任者が聞き取りを行い、理解度や感想を聞くことで研修に参加した効果と研修自体の評価を行います。

【③定期的な習熟度確認】

- ・研修で学んだ内容が正しく理解され、業務に活かされているかをフォローするため、必要に応じて習熟度を小テスト等で測定します。

(3) その他

法令遵守・ワークライフバランス・女性の活躍推進による、働きやすい職場の創出

▶ 法令遵守体制の確立

- ・法令・社会規範を遵守し、事業活動を実施します。当グループは、事業活動において、法令遵守の実践は公の施設の管理運営の中でも最重要課題の一つだと認識しています。
- ・代表団体である株式会社ビバが窓口となり、より良い職場環境づくりのための内部通報制度の整備および周知を徹底させます。
- ・また、雇用する従業員に対して、労働基準法、労働安全衛生法、最低賃金法など各種労働関係法規を遵守します。

▶ ワークライフバランス

- ・働いている人がそれぞれの能力や個性を十分に発揮でき、「仕事」も「生活」ともに充実していると実感している状態を目指します。
- ・「仕事」と「生活」の充実があつてこそ、人生の生きがい、喜びが生まれます。まずは活力のある多種多様な働き方・生き方が選択できる職場にします。
- ・代表企業としては、業務のICT化を進め効率化により長時間労働の是正を図るほか、男性の育児休暇推進など、働きやすい環境整備を行い若年層や女性の入職促進と離職率の低下を図っています。
- ・本施設においては、予約や支払いに関してインターネットによるシステムを導入するなどにより受付ミスを無くし、事業などの業務に注力できる体制を整えるほか、シフト制での勤務に関し各自の勤務時間の希望を尊重し、子育て世代や学生でも勤務しやすい魅力ある就労環境の創出を進めます。

▶ 女性の活躍推進

- ・当グループは、男女雇用機会均等法を遵守し、男性も女性も関係なく仕事の成果や能力を活かすことが出来ています。
- ・草津市の男女共同参画社会の実現に向け、草津市男女共同参画推進計画の基本理念である“男女がともに喜びと責任を分かち合う協働のまち 草津”を踏まえ実践します。
- ・代表企業としては、休暇制度の充実など女性のライフステージに応じて柔軟な働き方ができる環境整備のほか、女性管理職の登用を進めています。
- ・本施設においては、現在も女性の積極的な採用を行っており、今後も女性職員の意見を取り入れ、働きやすい現場環境の整備に努めていきます。

Ⅲ- 4	職員の労働条件
------	---------

(1) 就業規則

社員、パートの就業規則

▶ 以下を別紙添付いたします

- ・ 社員就業規則
- ・ 賃金規程
- ・ パート就業規則

(2) 雇用契約書

個別の労働条件を記載し雇用契約書を交わします

▶ 以下を別紙添付いたします

- ・ 労働条件通知書兼雇用契約書

Ⅲ－５

サービスの質の確保・向上に関する考え方

(1) 適切なサービスの検討・評価・反映の方法および標準化の方策**PDCA サイクルによる評価と次年度計画への反映を行う仕組みの構築を行います**

- ・ 当グループは、サービスの向上によりもたらされる価値は、利用者にとっての利便性など目に見える『機能的価値』と、感動や喜びといった『情緒的価値』の両方から捉えるべきだと考えます。
- ・ 他県も含む複数の多様な施設を運営してきた実績から培ったサービスを展開するため、従業員教育に力を入れ、研修後のフォローを欠かさずサービス向上と維持に努めます。
- ・ また、PDCAサイクルによる「チェック」部分と位置づけ、次期年度計画等に反映するまでの一連の仕組みを構築し、事業管理を遂行します。

(2) 利用者の意見の聴取と反映**アンケートや日常の利用者の意見まで拾いあげ共有し改善に活かします**

- ・ 利用者アンケートや、直接のヒヤリングにて利用者の意見を収集し、情報を一元的に管理し、分析することでサービス等へ反映し、その結果をご意見を下さった方に直接回答することはもちろん、館内掲示やホームページにて開示するまでを一連の仕組み

(3) 外部評価とその反映方法**定期的に有識者の意見聴取や本社による監査を受け安定した経営と確実なサービス履行を目指します****(4) 事業者の自己情報の開示など****情報公開規程等を市と協議して定めるとともに積極的な情報公開に努めます****【①積極的な情報公開】**

- ・ 当施設のホームページにて、イベント等に関する情報を積極的に発信します。
- ・ ホームページを閲覧できない方へは施設案内のパンフレットを作成し配布します。
- ・ 当グループ関連施設や公共施設の掲示板を草津市へ報告のもと積極的に活用します。

【②情報公開への対応】

- ・ 本施設の管理運営にあたっては、透明性を確保し、市民への説明責任を果たします。

- ・ 管理業務を行うにあたり保有している文章や市民活動の促進に寄与する情報については、事前に市と協議した内容で別途情報公開規程等を定め、適正な方法で情報公開に努めます。

(5) その他

利用者アンケートや利用者データを収集しサービス向上に活かします

Ⅲ－6

サービスの提供内容について

(1) 使用受付**インターネット予約システムや申込み時の手続き簡素化により利便性向上を図ります**

- ・ ご利用の3ヶ月前から予約がとれるようにします。
- ・ 予約はインターネットによる仮予約を継続します。
- ・ 支払いを含む本予約までインターネット上でできるよう提案しますが、運用ルールなどの詳細については貴市と協議を行います。

- ・ 本申込み時には仮予約の情報を反映した申請書にサインをするだけで済むよう改善した体制を継続します。
- ・ すべての従業員に「接客マナー研修」の受講を義務づけ、真心のある接客を行い、利用者が気持ちよくご利用できるように、また使いたいと思える施設を目指します。

(2) 施設案内**HP や SNS を通じた施設案内の積極的な発信と従業員による丁寧なご案内を行います****(3) 料金徴収および利用案内****キャッシュレス決済の導入や本予約時の振り込み支払いによる利便性向上を提案します**

- ・ 窓口でのキャッシュレス決済を導入し利便性を向上します。
- ・ 遠方から利用される団体の利便性向上のため、支払いを含む本予約までインターネット上でできるよう提案しますが、運用ルールなどの詳細については貴市と協議を行います。
- ・ 高齢者のご利用も多いことから従来どおりの対応も継続できるようにします。

(4) サービス提供

▶ **市民ニーズに合った多種多様なプログラムの実施**

- ・ 当グループは、既存の利用者にご迷惑が掛からないよう空き時間を活用し、関心表明をいただいている団体も含め、多種多様な講座・教室を実施いたします。

▶ **利用者の利便性向上**

【①インターネットサービス】

- ・ 現在 Wi-Fi が導入されていますが、小会議室 4・5・6 についてはご利用いただけない状態となっております。すべての施設で Wi-Fi がご利用いただけるよう増設します。

【②利用者のマナー向上】

- ・ 利用者のマナーを啓蒙し、同じ気持ちで利用していただくことで、利用者同士のトラブルを防ぎます。だれでも気持ち良く利用できる環境をめざし、マナーの啓蒙ポップやお声掛けをしていきます。

【③備品・設備の充実】

- ・ 利用者の声からニーズを汲み出し、ニーズに応じた付属設備の更新や付属設備の充実を貴市と協議の上、行います。

Ⅲ－ 7	危機・安全管理に関する考え方
(1) 危機・安全管理に関する考え方 日常の安全管理と定期監査により安全・安心を優先する体制を構築します ▶ 安全管理に関する基本方針 ・ 当グループは、当施設の管理運営において、利用者の「安全・安心」を第一として指定管理業務に取り組みます。 ・ 施設の管理運営における安全、さらには安心の実現は「事故につながる施設・設備・備品等の瑕疵や損傷を排除」し、「緊急時対応の明確化」、「リスクコントロール」など、ハードウェアとソフトウェア、システムウェアが有機的に結びついてこそ実現されるものだと考えます。 ▶ リスクマネジメント・システムの運用 ・ 当グループは、施設管理に関する長年の経験と豊富なノウハウをもとに、本施設における「リスクマネジメント・システム」を構築します。安全管理は施設特性に応じた内容である前に、組織的にマネジメントされなくてはなりません。事故発生の未然防止から事後対策まで、一貫した管理体制でリスクに対応します。	

(2) 苦情対応

トラブル内容の共有と未然防止・対処方法につなげるシステムを構築します

▶ 日常時の安全管理に関する基本方針

- ・ 苦情やトラブルは真摯に受止め、利用者の立場から速やかに的確な対応を行います。また、同様のトラブル発生を防ぐことを目的に職員間の情報共有を行い、苦情の収集から対応策の開示までを一連の仕組みで対応します。
- ・ 当グループでは、苦情やクレームを糧とし、問題解決や業務改善にあたります。

▶ トラブルの未然防止と対処方法に関する基本システム

- ・ 苦情やトラブルは真摯に受止め、利用者の立場から速やかに的確な対応を行います。また、同様のトラブル発生を防ぐことを目的に職員間の情報共有を行い、苦情の収集から対応策の開示までを一連の仕組みで対応します。
- ・ 当グループでは、苦情やクレームを糧とし、問題解決や業務改善にあたります。

【①職員と指導員の質の向上】

- ・ どのようなトラブルも、現場の職員の速やかな対応が解決に向けて重要です。日常からあらゆるケースに備えた研修を行い現場対応力の向上を醸成します。

【②責任者の関与】

- ・ クレーム・苦情等を含む全てのネガティブ情報は、内容や問題の大小を職員が独断で判断せず、すべて責任者および副責任者が関与する体制とします。

▶ 利用者トラブル発生後の対応

【①伝達ノートを活用】

- ・ 利用者によるトラブル等については「伝達ノート」に記録し、職員間での情報共有を図ります。

【②トラブル等の改善と再発防止】

- ・ トラブル再発防止策は職員ミーティング等で検討し、必要に応じて草津市や各社本社と協議して適切な措置を講じます。

【重大なトラブルについて】

- ・ 「緊急時対策本部」を設置し、責任者の指示のもと関係者を招集し、草津市と連携を図りながら迅速に対応します。

【草津市への報告】

- ・ 寄せられた苦情・クレームはすべて記録し、草津市に速やかに報告します。

(3) 事故防止

維持管理に関する責任体制の明確化と利用者と職員で作り上げる安心・安全な施設運営

▶ 基本的な考え方

- ・ 建築物施設の保守管理は、関係法令および本施設管理運営の基準を遵守することはもちろん、施設の長寿命化のためのPDCAマネジメントサイクルを維持向上させ、予防保全を基本とします。
- ・ これにより、物理的劣化等による事故等の予防だけでなく、施設の機能および性能を最大限活かせるようにします。

▶ チェックリストによる責任の明確な点検の実施

- ・ チェックリストを作成することで責任体制を明確化します。
- ・ 部材の破損や腐食、結露やカビの発生など、利用者の安全、快適性に関わる点検を行う際の「チェックリスト」を作成し、項目ごとに点検を行います。また、記録に残すことで責任体制を明確にします。

▶ 業務担当を超えた異常の発見・通報体制等の構築

- ・ 常駐する職員も、異常の発見および即時通報の体制を構築し、様々な視点からチェックします。
- ・ また、毎月の定期点検では、消防法等関係法令に基づく重要点検箇所等について、リスクマネージャーの立会いのもと、施設点検担当者により合同で実施します。

▶ 管理運営上の問題から発生する事故防止

【①本施設の利用に際しての全般的な留意事項】

- ・ 利用者に対する職員の適切な案内と対応力、ならびに利用者の安全や安心に対する意識の醸成が事故防止につながると考えます。

【②日常の巡回（見回り）・チェックの徹底】

- ・ 各施設も適時巡回し、施設・設備の具合や利用者の様子などに対して十分な確認や点検を行います。また、各時間区分の間に机・椅子を元の位置に戻し、机を拭き、忘れ物がないことを確認し、次の利用者が利用しやすい環境を整えます。

(3) 災害への防止策および対応策

訓練や研修による事前準備とすみやかな対応を可能とする体制構築

▶災害への備え

- ・ 火災や地震など自然災害の発生時において、その被害を最小限に留めることに重点を置

いた対策を行い、人命を第一とした防災計画を確立します。

【①災害基本方針の策定】

- ・ 当グループでは、現在、指定管理業務を行っている施設において災害基本方針を定め、すべてのスタッフに周知・徹底しています。本施設においてもこの方針のもとに行動します。
- ・ 火災などの災害が発生した場合には、あらかじめ決められた「初期消火担当」「避難誘導担当」「救護担当」などの役割に応じて、各スタッフが機能的かつ迅速な活動を行えるよう体制を構築します。

【②防災訓練】

- ・ 火災、大地震などの緊急対応は日常業務とは異なり、めったに発生しないため、日常業務の中で対応能力が向上するものではありません。万一の際に各スタッフの役割が確実に機能するために、近隣の消防署等からの指導を受けながら定期的に防災訓練を実施します。また本施設に設置される消防器具等の使用方法等を習得するための講習会を定期的に開催します。

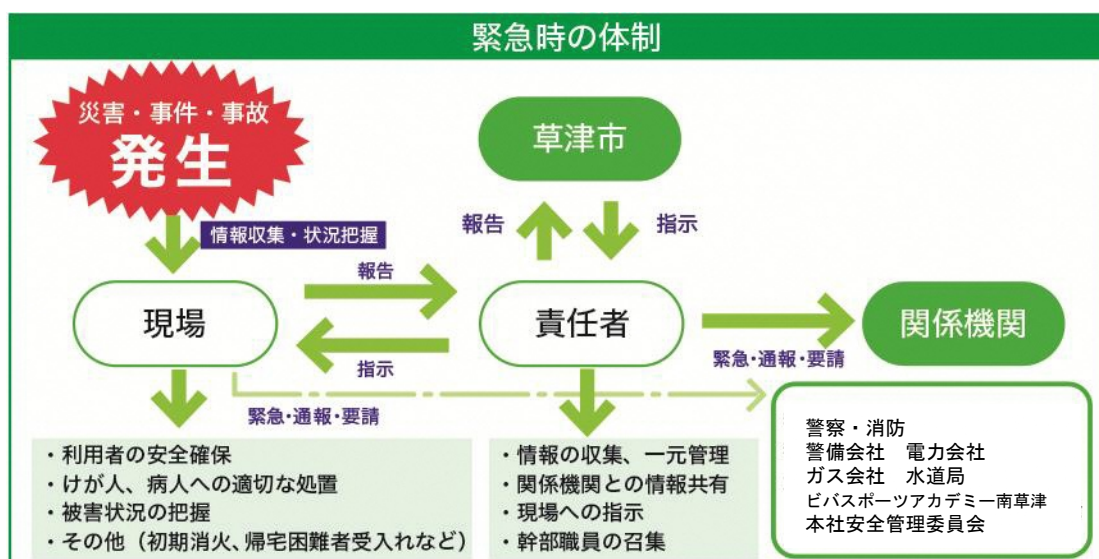
▶災害への対応策

【①緊急時の体制に関する基本方針】

- ・ 緊急時にもリスクマネージャーである責任者と当日勤務している職員を中心とした一元的かつ迅速な対応を行います。
- ・ また、緊急時には職員一人ひとりが適切な判断を行えるよう、日ごろから役割分担を意識した教育・訓練を徹底します。
- ・ さらに、想定される事態やリスクごと取るべき対応について危機管理対応フロー等を「安全管理マニュアル」に記載します。なお、マニュアルの内容は状況の変化に応じて随時改定し、臨機応変にリスク対応ができるようにするとともに、研修等で職員に周知徹底をはかります。

【②緊急時の体制について】

- ・ 緊急時には、すべての職員がすばやく的確に対応できるよう、日ごろから各職員の役割分担や行動内容を明確にします。「事故緊急時体制図」（次頁）を事務所内に掲示しておくことで緊急時に備えます。
- ・ 開館時間中は、原則、常時 3 名以上の職員が待機しているよう勤務シフトを調整します。なお、応急処置はすべての職員が対応できるよう教育・訓練を行い、6 F ビバスポーツアカデミー南草津とも連携を図り対応いたします。



▶緊急時の体制を機能させるための事前準備

【①定期的な救命訓練・講習会の実施】

- ・すべての職員に救急救命に関する資格取得や講習会への参加を奨励するとともに、定期的に救命訓練や講習会を実施します。また、自動体外式徐細動器（AED）の使用方法等については、月1回の職員研修を徹底します。

【②自動体外式徐細動器（AED）を始めとした医療機器と薬品等の常備】

- ・「自動体外式徐細動器（AED）」を受付付近に設置し、いざというときに使えるようにメンテナンスします。また、医療機関などのアドバイスをもとに応急手当のための資機材や薬品等を打事務所に常備します。

【③医療機関との連携】

- ・本施設の救急指定病院については、患者の症状にあった医師が宿直等により待機している病院を優先すべきであることから、あえて設定しませんが、近隣の医療機関とは、責任者を中心に挨拶を行うなど、顔の見える連携を図ります。

【④消火器や防災グッズの常備】

- ・初期消火への速やかな対応を実現するために、設置基準に則り消火器などを設置します。

【⑤6階ビバスポーツアカデミー南草津スタッフとの連携】

- ・ビバの管理施設であるビバスポーツアカデミーと緊急時の対応における共通のマニュアルを作成し、すべての職員がすばやく的確に対応できるようにします。

【⑥草津市登録制災害メールの啓蒙】

- ・草津市の災害メールを受信することで「どこに避難すればいいか」「どうすれば助かるか」などの災害情報を入手できるよう災害メールの登録を啓蒙いたします。



Ⅲ－８	個人情報保護の対応
-----	-----------

(1) 基本的な考え方

多くの個人情報を取り扱う本施設の特性を踏まえて、プライバシーマーク認証を取得している知見をもとに個人情報の保護に努めます

- ・ 基本的人権を擁護することは、個人情報保護の大切な目的の一つと考えます
- ・ 貴市は、「草津市個人情報保護条例」において、個人情報保護の重要性を、基本的人権擁護の見地から謳っています。当グループは、同条が求めている本質的な意義を正しく理解するとともに、個人情報を適正に取扱うことは、個人の権利ならびに利益の保護を図る必要条件であるとの認識に基づき、貴市の「公の施設」を管理代行者として、適正に個人情報の保護に努めます。
- ・ とくに当施設は、各種講座や事業への参加や施設利用を通じて、多様な市民が、趣味を見つけ、知識や教養を育み、健康づくりを愉しむ交流拠点であるため、多くの個人情報を取り扱います。一つひとつの情報を適切に管理することが草津市民一人ひとりの人権擁護に帰結するという決意のもと、当グループ代表団体並びに構成団体がプライバシーマーク認証を取得している知見をもとに、当施設での個人情報の保護に努めます。



【定義】

- ・ 当グループは、「J I S Q 1 5 0 0 1 : 2006（日本工業規格個人情報保護マネジメントシステム要求事項）」ならびに草津市個人情報保護条例等に基づき、個人情報を次のように定義します。

個人に関する情報であって、当該情報に含まれる氏名、生年月日その他の記述などによって特定の個人を識別できるもの（他の情報と容易に照合することができ、それによって特定の個人を識別することができることとなるものを含む）

- ・ また、番号法（行政手続における特定の個人を識別するための番号の利用等に関する法律（平成 25 年法律第 27 号））に基づき、職員から預かるマイナンバーを「特定個人情報」と定義し、当施設における個人情報保護の対象とします。

【実績】

- ・ 当グループの代表団体「株式会社ビバ」は、プライバシーマークを取得しています。この知見を活かして、京滋阪エリアで31施設（令和6年9月1日現在）の「公の施設」で個人情報を取扱っています。



(2) 個人情報の保護を実現するための４つの取組

組織的・人的・物理的・技術的な面それぞれに対し安全管理措置を実施します

【①組織的安全管理措置の実施】

- ・当施設における個人情報保護管理者を館長とし、各職員の役割・責任の明確化、監査実施体制の整備など、プライバシーマーク認証の仕組と同期させながら確実にを行います。
- ・情報システムの安全管理措置に関する規程等を整備します。この規程等に従い、監査証跡の保持を確実にを行います。
- ・個人データ取扱台帳などを整備し、適切に管理します。
- ・PDCAマネジメントサイクルに基づき、監査計画を立案し、実施します。
- ・事故発生時の対応手順を整備するなど、万一に備えるとともに事故または違反が発生した場合には迅速に対処します

【②人的安全管理措置の実施】

- ・雇用契約時において職員との非開示契約、外部業者との委託契約等において、委託元と委託先間での非開示契約を締結します
- ・個人情報の取扱いに対する意識啓発を図るとともに、個人情報提供者に対して、個人情報の適切な取り扱いをお約束します。
- ・個人情報保護の仕組を確実に運用するため、職員に対して日常研修だけでなく、着任前、着任後は年に一回、個人情報保護研修の参加を義務づけ、内部規程等の周知徹底を図ります。講師は、プライバシーマーク認証取得事業者であるビバの内部監査員等が努めます。

【③物理的安全管理措置の実施】

- ・プライバシーマーク認証事業者として構築している仕組を、当施設の特性に応じて運用します。
- ・個人情報の保管および個人データを取り扱う業務は、入退館（室）管理により物理的に保護された室内で行うものとします。
- ・個人データを記録した書類、媒体、携帯可能なコンピュータ等の机上および車内等への放置を禁止します。また、個人データを含む媒体は施錠保管するとともに、氏名、住所、メールアドレス等を記載した個人データとそれ以外の個人データの分離保管を徹底します。
- ・個人情報を保管する収納は施錠し、個人情報を管理するパソコンはチェーンロックをかけるなど、盗難、破壊、破損、漏水、火災、停電等から物理的な保護を行います。

【④技術的安全管理措置の実施】

- ・個人情報の内容に応じ、アクセス権を設定し、個別にパスワードによる認証を図ります。
- ・個人情報に対してアクセス権限を付与するべき職員を最小化します。
- ・個人情報にアクセスできる職員に対する権限管理を適切に行い、定期的に見直します。
- ・個人情報へのアクセスや操作の成功と失敗について、記録に残します。
- ・ウイルス対策ソフトウェアを導入し、定義ファイルを適切にアップデートします。
- ・機微な情報を含む電子ファイルにはパスワードを設定します。
- ・情報システムを変更した際は、セキュリティが損なわれないこと等を検証します。
- ・プライバシーマーク認証取得団体ビバのPMS（個人情報マネジメント）委員会が、情報システムの使用状況の定期的な監視ならびにアクセス状況を監視します。

(2) 上記４つの取組に基づく対応策

個人情報を管理する職員教育と委託業者・出入り業者等に対する監督の徹底

【①個人情報保護方針の策定に基づく職員への周知と利用者への明示および公表】

- ・当グループは、プライバシーマークを取得している代表団体株式会社ビバの個人情報保護方針をもとに、当施設の施設特性および管理特性を踏まえた個人情報保護方針を策定するとともに、掲示および唱和や研修により、職員に対する周知を徹底します。また、

施設の受付近くの掲示やウェブサイト上での掲載により、利用者および社会に公表します。

【②個人情報の特定（保護すべき個人情報の棚卸し）】

- ・ 当グループは、現在の管理運営者からの引継ぎ事務により、当施設が保有する（保有すべき）個人情報（紙媒体、データ）を特定します。

【③「個人情報統括管理台帳」の作成と運用】

- ・ 現在の管理運営者から引継いだ個人情報ならびに新たに取り扱う個人情報について、種別、件数、内容、取扱い部署、保有期間、廃棄、リスク分析等を明記した「個人情報統括管理台帳」を作成し、一元的に個人情報を管理し、運用します。

【④リスク分析による個人情報個々のリスク認識】

- ・ 特定された全ての個人情報（の総体）について、「リスク分析表」によりリスク分析を行い、リスクに応じた対策案を策定し運用します。

【⑤個人情報保護管理規程および取り扱いマニュアルの整理と運用】

- ・ 個人情報の保護について、全職員が標準化した手順と対応を行うことを目的に、個人情報保護規定および関連する取り扱いマニュアルを整備し、運用します。

表 マニュアル記載事項

項目	内容
職員の教育・研修に関すること	対象者・時期・内容などを定めます
パスワード管理に関すること	更新頻度・更新方法・担当者などを定めます
ウイルス防止に関すること	個人情報を扱う PC はインターネットへ接続しないことを改めて明記するとともに、電子媒体の接続も不可とします
メール等による情報発信（DM）に関すること	多様なニーズに対応するため、新たな情報発信の仕組みを構築し、その方法を定めます
施設の入退室に関すること	職員以外が事務所内へ立ち入る際の規程を定めます
個人情報の廃棄に関すること	収集した個人情報を廃棄する際の規程を定めます
情報漏洩時の対処に関すること	事実の公表や補償対応などに関することを定めます

【⑥職員の教育研修の徹底および出入業者への指導】

- ・ 個人情報流出事故の半数以上は、職員の持ち出し等によるものだといわれています。
- ・ 当グループは、個人情報保護において全ての職員に対する教育の実施は極めて重要な取り組みと考え、当施設の管理運営での個人情報保護マネジメントシステムに適合することの重要性和利点、同システムに適合するための役割及び責任、同システムに違反した際に予想される結果を理解させることを目的に、個人情報保護研修や計画的な OJT などの教育を徹底します。

【⑦委託業者に対する監督の徹底】

- ・ 当施設における PC ネットワーク構築・保守業務などを目的に当施設に出入りする外部業者の職員に対して、個人情報保護に対する誓約書を提出いただくとともに、当グループが行う研修等に参加いただくなどの、協力を仰ぎます。

【委託業者との契約に盛り込む内容】

- ・ 委託元及び委託先の責任の明確化
- ・ 個人データの安全管理措置に関する事項
- ・ 再委託に関する事項
- ・ 個人データの取扱状況に関する委託元への報告の内容及び頻度
- ・ 契約内容が遵守されなかった場合の措置
- ・ 事故等発生時の報告ならびに連絡に関する事項

【⑧ 苦情相談窓口の開設】

- ・ 当グループ代表団体「ビバ」の本社に個人情報苦情相談窓口を設け、個人情報提供者に連絡方法等を開示します。個人情報の取扱いに関する苦情の適切かつ迅速な処理に一元的に対応することに努めます。

プライバシーポリシー（ご利用者に示す個人情報の取り扱いについて）**1. 利用目的の特定**

当グループは個人情報の取得に際して、利用目的を組織内で明確に定めるとともに、その目的を当施設の利用者ならびに個人情報をご提供いただく方に対して、館内掲示、ウェブサイトへの表示および記載シートへの記述など明示的に示します。

また、取得する個人情報の内容は、利用目的に照らし合わせて最小限とします。

【個人情報利用目的の基本方針】

- ① 個人情報を取り扱うにあたり、利用目的をできる限り特定する。
- ② 利用目的を変更する場合には、変更前の利用目的と相当の関連性を有すると合理的に認められる範囲で行う。
- ③ 利用目的を変更した場合は、変更された利用目的について、本人に通知、または公表する。

【当施設で取得した個人情報の利用目的】

- ① 施設予約、講座等申込み業務の遂行
- ② お客様の安全確保（保険付保）
- ③ 施設利用、イベントおよび新規講座開講等のご案内
- ④ 施設サービスに関するアンケートの実施
- ⑤ お客様からのお問合せやご要望への対応

2. 利用目的の制限

「当施設で取得した個人情報の利用目的」（前項）で示した目的以外に利用いたしません。

当施設は、草津市民や勤労者が生涯学習や健康づくりを通じて交流を図る生涯学習拠点です。その機能を最大限に引き出すには、講師、NPOなど市民団体、講座運営団体等との連携が求められます。

そのため、利用者等からお預かりした個人情報を第三者に開示する必要があります。

開示に際しては、事前に個人情報を取り扱うに相応しい体制があるか等进行评估し、個人情報の取扱いに関する誓約書を提出いただくなど、万全な体制で行います。

【当グループが第三者に個人情報を開示する際の基準】

当グループは、以下のいずれかに該当する場合に限り、個人情報を第三者に提供します。

- ・ ご本人の同意がある場合
- ・ 法令の規定による場合
- ・ 生命、身体または財産の保護のために必要がある場合で、すぐにご本人の同意を得ることが困難な場合
- ・ 公衆衛生の向上もしくは青少年の健全な育成のために必要がある場合であるが、すぐにご本人および保護者の同意を得ることが困難である場合
- ・ 国の機関もしくは地方公共団体またはその委託を受けた者が、法令の定める事務等を遂行することに協力する必要がある場合。同時に、ご本人の同意を得ることにより当該事務の遂行に支障をおよぼすおそれがあるとき。

3. データ内容の正当性の確保

当グループは、誤った個人情報を利用することで、個人情報提供者および関係者等に不利益を与えないため、データ内容の正当性を確保します。

具体的には、①個人データ入力時の照合・確認手続の整備、②訂正等の手続の整備、③記録事項の更新、④保存期間の設定等を適切に行います。

【職員の監督について】

安全に個人データを管理するため、当グループ代表団体「ビバ」のPMS（個人情報マネジメント）委員会の内部監査チームが職員に対して適切な監督を行います。

【委託先の監督について】

個人データの取扱いを第三者に委託する場合は、委託元の責任として、必要かつ適切な監督を行います。また、委託する業務内容に対して必要のない個人データを提供しないようにいたします。

1. 開示

個人情報保護法には、開示請求権制度が設けられていることを踏まえ、本人および正当な請求者からの開示請求があった場合には、下記の内容に従い、適切に行います。

（1）開示請求者

個人情報保護法では、誰でも自己を本人として保有する個人情報の開示を請求することができます。このため、開示請求者をご本人であることの確認をいたします。

情報公開請求があった場合は、草津市所管課と協議のうえ、草津市情報公開条例に従い、適切に行います。

（2）開示請求の対象

個人情報保護法における開示請求の対象は、行政文書に記録された「保有個人情報」とされますが、当グループは、「公の施設」において、ご本人の同意を得て取得した個人情報は、これに準じるものと判断し対応します。ただし、請求に基づき開示請求の対象である保有個人情報が記録されている行政文書中に含まれる他の情報は、開示請求の対象外とします。

（3）不開示情報

個人情報保護法の精神に照らし合わせ、ご本人に開示することにより支障があると判断される場合は草津市所管課と相談のうえ、対応します。

Ⅲ－９	その他の取り組み