

施設運営の理念

(１) 運営方針等

笠縫東学区まちづくり協議会は、地域住民が主体となって地域共通の願いの実現ならびに課

題の解決やまちづくりの構想・計画の策定など、人びとが住みたいと願うまちづくりのための諸事業を行い、豊かで住みよい地域づくりを推進していくことを目的としています。

笠縫東まちづくりセンターの運営については、会則に掲げるこの目的を基本理念として、まちづくりセンターが名実ともにまちづくりの活動拠点となるよう、以下の運営方針等を定め、まちづくりの推進に努めていきます。

- ・草津市地域まちづくりセンター条例の設置目的に応じた施設運営を行います。
- ・地域課題を解決し、活力ある住み良い地域づくりを進めるために、地域住民が連帯してまちづくりを進め、当学区の標語“この町は みんなでつくった 宝物”となるよう推進していきます。
- ・住民の願いが届き活かせるまちづくりを推進するため意識調査を実施し、ニーズに応えた事業等の企画・運営を推進するとともに、住民の学習や活動のための豊かな学びの場を提供していきます。
- ・市民の意見の収集および市政情報の発信に協力するとともに、笠縫東まちづくりセンターの情報を積極的に地域内外に発信していきます。
- ・地域のまちづくりおよび地域が豊かになる学びの拠点である笠縫東まちづくりセンターの公平な運営に努めます。
- ・草津市や関係機関との連絡調整を密にした運営を進めていきます。

(２) 地域住民との交流について

- ・笠縫東まちづくりセンターを核として新しいセンターの特徴を活かした地域住民との交流を展開します。

１階 にぎわいのフロア オープンテラスを活用した事業の展開

朝市、寄せ植え等講座の開催

災害時の炊出し会場

地域住民の交流スペース 他

２階 創造のフロア 屋上テラスを活用した事業の展開

駐車場と連携したイベント等の開催（写生大会、野外音楽祭）

子育て世代の交流スペース 他

- ・豊かな自然環境の保全と各種団体や諸施設等の協働による事業を展開し、地域および地域外住民との交流を推進します。

“ほたるフェスタ”“草花観察会”“葉山川いきもの調査”の開催

- ・学区内の多種多様な団体が連携を密にし、地域住民の交流と地域の絆を深める取り組みを推進します。

“地域ふれあい東まつり”の開催

- ・健康で年を重ねていくために、健康寿命を伸ばしていけるよう住民同士が交流できる事業を推進します。

“敬老会等高齢者交流事業” “健康ウォーキング講習会” “わいわいクッキング笠縫東”

“健康づくり研修会”

- ・核家族化が進展する中、社会全体で子育てを応援する仕組みづくりを推進します。

“ふれあい親子サロン” “子ども大会” “ハンター東っ子”等の開催

- ・誰もが気軽に文化にふれる機会の提供に努め、文化芸術活動の振興と住民の交流を推進します。

音楽祭・伝統芸能や文化講演会等の開催

- ・コミュニティの活性化や生きがいづくりおよび世代を超えた交流を推進します。

朝市や年の瀬市の開催

- ・各種イベントを通じて、地域住民のニーズの把握に努めます。

(3) 施設使用者数の目標値とその考え方

○目標値

令和 7 年度	20,000人
令和 8 年度	20,500人
令和 9 年度	21,000人
令和10年度	21,500人
令和11年度	22,000人

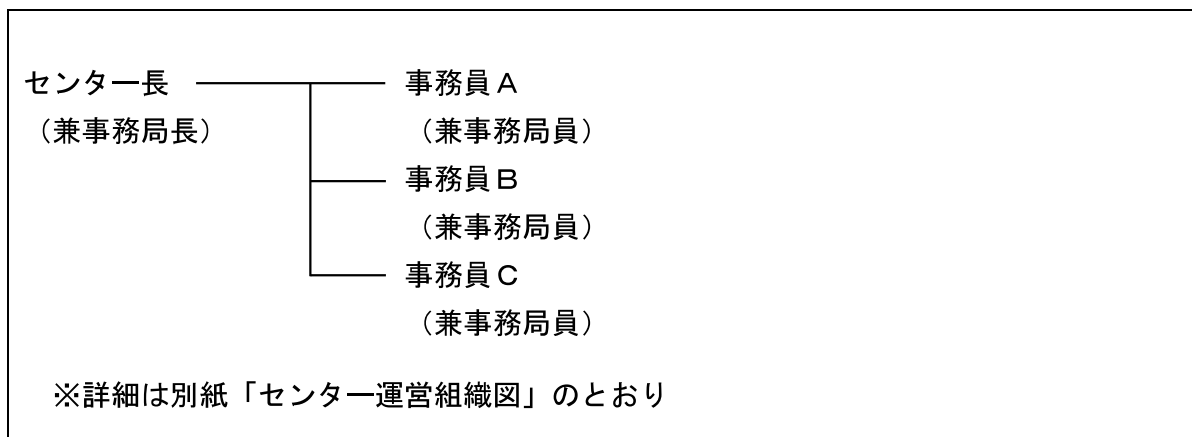
○考え方

新しいセンターのオープンと同じ年にスタートする第3期の5年間は、学区住民のみならず学区外の多くの方に来場していただき、当学区の魅力等を知っていただける良い機会であると考えます。

5年間を通して、笠縫東まちづくりセンターを核として新しいセンターの特徴を活かした事業を展開するとともにインターネットを活用した交流の方法を取り入れたり、従来からのホームページによる広報啓発活動の充実および地域情報紙「ふれあいE-machi」通信による啓発を進め、サービスの向上を図り利用者の増加を目指します。

職員配置

(１) 組織図（センター内のみ）



(２) 職員配置の考え方（指定管理料分のみ）

役職	時間
センター長	1 週間の勤務時間 3 8 時間 4 5 分
事務員 A	1 週間の勤務時間 3 8 時間 4 5 分
事務員 B	1 週間の勤務時間 3 8 時間 4 5 分
事務員 C	1 週間の勤務時間 3 0 時間

(３) 職員の業務

役職	主たる業務
センター長	・ 笠縫東まちづくりセンターの管理運営の総括 ・ 市・関係機関・各種団体との総合調整 ・ 防火管理に関すること ・ 災害等危機・安全管理に関すること
事務員 A	・ 笠縫東まちづくりセンター事業の企画・調整 ・ 地域のまちづくり活動の支援および推進 ・ 総務に関すること ・ 市報告書作成に関すること
事務員 B	・ 笠縫東学区まちづくり協議会事業の企画・調整 ・ 地域のまちづくり活動の支援および推進 ・ 豊かな学びの場づくり事業の企画 ・ 施設・備品の管理
事務員 C	・ 豊かな学びの場づくり事業の企画 ・ 住民の意見の収集および市政情報の発信 ・ 経理に関すること

※すべての職員は、貸館等受付業務にあたる。

(4) 職員の経験年数等

【経験年数等】

役職	経験年数	経験等
センター長	11年	施設管理・運営経験者 まちづくり業務経験者 社会教育業務経験者 広報・広聴業務経験者
事務員A	2年	まちづくり事業企画経験者
事務員B	1年	施設管理・運営経験者 まちづくり業務経験者 社会教育業務経験者
事務員C	2年	まちづくり事業企画経験者 経理事務経験者

(5) 外部委託

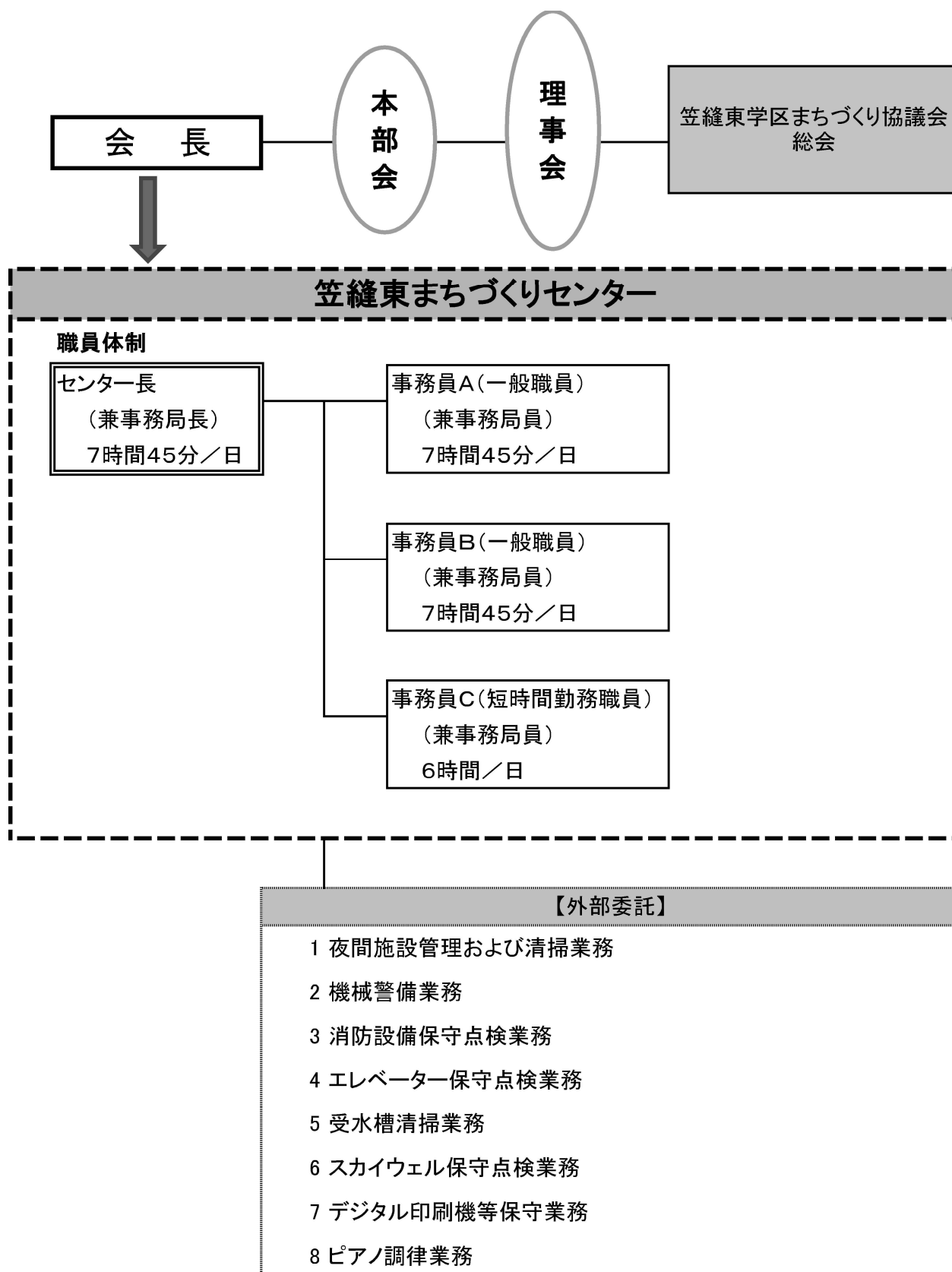
下記業務は、専門的な業者への外部委託とします。

業者の選定については、見積徴収を行い選定します。

- 夜間施設管理および清掃業務
- 機械警備業務
- 消防設備保守点検業務
- エレベーター保守点検業務
- 受水槽清掃業務
- スカイウェル保守点検業務
- デジタル印刷機等保守業務
- ピアノ調律業務

〔別紙〕

笠縫東まちづくりセンター運営組織図



人材確保・育成

(１) 人材確保・採用の考え方

笠縫東学区のまちづくりの拠点として地域まちづくりセンターの管理運営を進めるために、地域住民のニーズを的確に把握し、適切なサービス提供体制を確立するために、コミュニケーション能力や当学区の課題を解決するための取り組みや、地域の特性を活かしたまちづくりを推進する政策形成能力をはじめ各種能力（事業の企画・実行力・交渉力）および高い人権意識とマネジメント能力を有する人材を確保します。

採用については、ハローワークを通じて広く募集するとともに、経歴や面接等により選考した人材を採用します。

- １ センター長については、まちづくりや施設管理運営・社会教育の推進・広報広聴業務の実務経験を持つ人材を配置します。
- ２ 事務局員については、パソコンの基本的操作や会計処理等の事務能力および各種事業の企画運営能力を持つ人材を配置します。

(２) 人材育成・研修体制の考え方

笠縫東まちづくりセンターの機能を最大限に高めるためには、センターの管理運営およびサービス提供に従事する職員の高い資質と平準化が必要となることから、以下の研修を実施し、市や中間支援組織と連携を図りながら、センターの設置目的等を理解し実行できる「人材育成・研修体制」を整えます。

１ 接遇研修

窓口対応・電話対応等に係る接遇研修を職員会議の中に計画的に位置づけます。

２ 安全・危機管理研修

（仮称）緊急時対策、防犯・防災対策マニュアルにより職員一人ひとりの危機管理に対する意識を高め、緊急時に迅速に行動できるようにします。

AED（自動体外式除細動器）の操作については、いつでも全職員が適正に利用することができるよう、「普通救命講習」を受講します。

消防訓練は、センター利用者を含め年２回以上実施できるよう計画します。

３ 個人情報保護研修

個人情報保護の重要性や個人情報を取り扱う上で留意すべき事項の周知徹底を図ります。

４ 人権研修

人権意識の向上を目指しすべての利用者に公平公正、かつ気持ちよく利用していただけるよう、人権に対する理解を深める機会を定期的にもち、日常業務に活かします。

５ 新入職員研修

新規採用職員に対しては、地域の特徴やまちづくり協議会が担う役割等業務全体についての研修を実施し、センターの設置目的等を理解し実行できる人材を育成していきます。

(3) その他

研修は、協議会に講師を招くなどして開催するほか、必要に応じて外部研修機関の実施する専門的研修会に積極的に参加し、運営体制の充実とサービスの適正な提供を図ります。

- ・草津市コミュニティ事業団が開催する講座等

また、県内外の類似先進施設の視察研修を計画し、センター運営の改善や先駆的な事業の企画実施につなげ、組織の活性化を図ります。

更に定期的に職員会議を実施し、情報の共有とセンター運営方針の徹底を図ります。

指定管理者のノウハウに関する部分のため非公開

指定管理者のノウハウに関する部分のため非公開

指定管理者のノウハウに関する部分のため非公開

指定管理者のノウハウに関する部分のため非公開

指定管理者のノウハウに関する部分のため非公開

指定管理者のノウハウに関する部分のため非公開

指定管理者のノウハウに関する部分のため非公開

指定管理者のノウハウに関する部分のため非公開

指定管理者のノウハウに関する部分のため非公開

指定管理者のノウハウに関する部分のため非公開

指定管理者のノウハウに関する部分のため非公開

指定管理者のノウハウに関する部分のため非公開

指定管理者のノウハウに関する部分のため非公開

指定管理者のノウハウに関する部分のため非公開

指定管理者のノウハウに関する部分のため非公開

指定管理者のノウハウに関する部分のため非公開

指定管理者のノウハウに関する部分のため非公開

指定管理者のノウハウに関する部分のため非公開

指定管理者のノウハウに関する部分のため非公開

指定管理者のノウハウに関する部分のため非公開

指定管理者のノウハウに関する部分のため非公開

指定管理者のノウハウに関する部分のため非公開

指定管理者のノウハウに関する部分のため非公開

指定管理者のノウハウに関する部分のため非公開

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

事業の取り組みについては、PDCAサイクル（P l a n⇒D o⇒C h e c k⇒A c t i o n）を確立し、利用者の要望等を笠縫東まちづくりセンターのサービスの提供に生かしていきます。

(２) 外部評価とその反映方法

利用者の苦情や意見を積極的に受け止め、改善の具体的な方法を検討することを通して、サービスの質の向上に努めます。

その具体的な方策としては、

- ・「意見箱」の設置や施設利用者に随時アンケート等を実施し、各方面からの要望・意見を常に把握します。
- ・まちづくり協議会の出前講座等の機会を通じて広く意見を聴取し、要望や苦情を積極的に受け止め、解決・改善に努めます。
- ・子ども、障がい者、外国人などその要望を十分に把握できないと考えられる人々については、当事者団体や支援者等の協力を得ながら聴取する機会を設けます。

(３) 自己評価の実施方法

「指定管理業務事業評価書」を作成し、自己評価を実施します。

自己評価は、事業実績、施設利用者や事業参加者の声を踏まえ、まちづくり協議会本部会などで議論しながら実施します。

(４) 自己情報の開示方法

事業計画書や予算書、事業実績報告書、決算報告書等をまちづくり協議会事務局に設置し、誰でも見ることができるようにするとともに、地域情報誌「ふれあい E-machi 通信」やホームページにより開示し、透明性の確保に努めます。

サービス提供内容について

(１) サービス提供の内容（センター利用者、講座・教室の受講者の皆様に対して）

別紙「提案事業計画書」のとおり。

(２) 使用受付（使用者に対して窓口業務をどのように対応していくのか。）

（受付窓口）

受付窓口の案内や使用料の一覧表をわかりやすく表示します。

職員が利用者と対面で対応できるように窓口を設置し、施設利用の受付や料金収受、設備備品の使用方法の説明を丁寧かつ迅速に行います。

また、高齢者やハンディキャップのある方には、ホワイトボード等ハンディキャップの状態に応じた対応に努めます。

（マニュアルの作成）

受付マニュアルを作成し、窓口業務の平準化を図ります。

(３) 施設案内（どのような媒体を通じて、どのような案内をしていくのか）

笠縫東まちづくりセンターの利用促進を図るため、リーフレットや地域情報誌「ふれあい E-machi 通信」およびホームページにより案内を進めていきます。

ホームページでは、笠縫東までのアクセスをはじめ貸館情報（空き情報、使用料等）、設備、備品、グリーンマーケット事業の出荷情報等を掲載し、住民の利便性に努めます。

(４) 料金徴収（申請書、料金の取扱いについて）

草津市立地域まちづくりセンター条例の規定に基づき、適切に料金収受を行います。

徴収した使用料は毎月集計し、市に報告するとともに、市の定める期日までに市の定める方法により、草津市指定金融機関に払い込みます。

(５) 利用案内（どのように周知していくのか）

まちづくり協議会が発行する地域情報紙「ふれあい E-machi 通信」やホームページ等により、施設や各種講座、イベントなどの周知を図ります。

また、個々の事業については、チラシを作成し配布するとともにホームページから申込書がダウンロードできるよう設定し、住民の利便性に努めます。

学区外や草津市外からの来客が見込める事業等については、報道関係者への資料提供も併せて実施し、笠縫東の魅力を発信していきます。

(６) 提案事業計画（誰を対象に何をするのか）

別紙「提案事業計画書」のとおり。

提案事業計画書

	事業名	対象	回数	開催月	人/回
地域のまちづくりに関する事業	1 “まち”いきいき事業				
	① 防災訓練	学区民	各町1回	随時	
	② ほたるフェスタ、草花観察会、葉山川いきもの調査	一般、小学生	各1回	5月、6月、10月	400人
	③ 地域ふれあい東まつり	学区民・一般	1回	11月	3,000人
	④ 住みよいまちづくり懇談会等	学区民	各町1回	随時	
	⑤ 敬老会	70歳以上学区民	1回	9月	450人
	⑥ ふれあいサロン、ほのぼのサークル、ミニサロン	学区民		毎月	
	⑦ 子どもたちの見守り活動(あいさつ運動他)	学区民		4月～3月	
	⑧ 地域づくりフォーラムの開催	学区民	各町1回	4月～3月	
	2 健康づくり事業				
	① 健康づくり研修会	学区民・一般	9回	6月～2月	50人
	② わいわいクッキング”笠縫東”	学区民・一般	4回	6月～2月	20人
	③ 健康ウォーキング講習会	学区民・一般	3回	6月～2月	50人
	3 みんなで築く安心ライフ事業				
	① 寝たきり予防、転倒予防、機能低下抑制講座等	学区民・一般	4回	6月～2月	20人
	② 認知症予防講座等	学区民・一般	2回	6月～2月	50人
	4 グリーンマーケット事業	全住民			
	① 花や野菜の育て方等講座	学区民・一般	4回	6月～2月	30人
	5 地域協働合校事業				
	① ハンター東っ子	小学生	1回	7月	40人
	② わんぱくプラザ	小学生	4回	9月～2月	30人
	③ みんなで遊ぼうさい	小学生	1回	1月	50人
	6 広報・広聴事業	全住民			
	① ふれあいE-machi通信の発行	学区民		毎月	4,000部
	② 出前講座の実施	学区民		随時	
	7 市長とまちづくりトーク	学区民	1回	秋頃	40人
	8 まちづくり協議会事務局支援			4月～3月	
地域が豊かになる学びに関する事業	1 “ひと”いきいき事業				
	① “ひと”いきいき講座	学区民・一般			
	・趣味の講座や子育て講座等	学区民・一般	9回	6月～2月	20人
	② いきいき学級(やすらぎ学級)	学区民	9回	5月～2月	40人
	2 “まち”いきいき事業				
	① “まち”いきいき講座				
	・人権、環境、防災講座等	学区民・一般	3回	4月～3月	30～150人
	3 自主教室支援事業			4月～3月	10自主教室
意見の収集および市政情報の発信	1 意見の収集	学区民・一般			
	① E-mailによる収集		随時	随時	
	② 利用者アンケートの実施		1回/年	2月頃	
	③ 講座等開催時および窓口での収集		随時	随時	
	④ 市長への手紙の設置・回収		随時	随時	
	⑤ パブリックコメントへの協力		随時	随時	
	⑥ タウンミーティングへの協力		随時	随時	
	⑦ その他必要の都度		随時	随時	
	2 市政情報の発信	学区民・一般			
	① ふれあいE-machi通信の発行(再掲)			毎月	4,000部
	② 広報等の市政情報紙の設置		随時	随時	
	③ ホームページによる情報発信		随時	随時	
	④ ポスターの掲示、チラシの配布(市事業)		随時	随時	
	⑤ その他市各部署からの依頼情報の発信		随時	随時	

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

あらゆる世代の人々が集い、交流する場所である笠縫東まちづくりセンターを利用するすべての人が、安心して安全に利用することができるように、善良なる管理者の注意をもって以下の取り組みを行います。

- ・危機・安全管理に関する意識を高める研修を実施し、緊急時には、迅速・的確に行動できるようにするために、危機・安全管理に関するマニュアルを整備して実施していきます。
- ・危機管理意識の向上のために定期的な研修を実施して、職員の危機・安全管理に関する意識を高めます。

(2) 苦情対応

(未然防止策)

- ・施設利用や事業内容の説明は、簡潔・丁寧にわかりやすい対応を心掛けます。
- ・「意見箱」の設置などにより、利用者の要望や意見を聞く機会を積極的に設けます。

(発生時の対応)

速やかに対応するとともに、「苦情・トラブル報告書」を作成し、記録として留めます。作成した記録をもとに、職員間で再発防止を目的とした情報共有の機会をもつとともに、記録を分析し、苦情・トラブルの傾向を明らかにしたうえで、再発防止策を講じます。市との協議が必要な場合には、市と速やかに協議を進め対処するものとします。

(3) 事故防止

利用者の安全確保を第一に危機・安全管理に努めます。

(施設利用者への啓発)

- ・施設を安全に利用していただくために、掲示板やポスターなどで注意を喚起します。
- ・不測の事態に備えて、非常口の場所や消火設備などの事前確認を促します。
- ・金銭、物品は事務所内の施錠できる完全な保管庫などに保管することを啓発し、盗難、紛失等がないよう万全を期します。また、万が一の場合に備え、動産保険に加入します。

(閉館時の対応)

- ・終業点検チェックリストにより、施錠や電気・ガス・水道・火元の確認を行い、防犯・防災のための確認行動を徹底します。

(急病人の対応)

多様な市民が利用される笠縫東まちづくりセンターであることを念頭に

- ・急病人があった時に備え、地域の医療機関と連携できる体制を整備します。
- ・AED（自動体外式除細動器）を玄関ホールのわかりやすい場所に設置します。
- ・全職員に「普通救命講習」を受講させ、急な対応に対処できるようにします。

(4) 災害への防止対策

- ・ 防火管理者と火元責任者を定め、消防計画を整備します。
- ・ 防火管理者を中心に年間の訓練計画を作成し、防災訓練、避難訓練を年に2回以上実施します。避難訓練については、施設利用者も含め実施します。
- ・ 台風・地震などの自然災害時や火災発生等などの緊急時に備え、正確かつ迅速に対応できるよう避難経路や障害物の確認・消火設備の点検を定期的に行います。また、法令に基づく消防設備の点検を年1回以上実施します。
- ・ 夜間および休館日は機械警備を行い、異常発報時には警備会社や警察と連携し、職員が速やかに対応できる体制を整えます。

(5) 災害への対応策

- ・ 12月の第1日曜日を「学区防災の日」と定め、毎年防災訓練を実施しています。
- ・ 令和2年10月に「笠縫東学区災害対策本部」を設置し、災害に強い人のつながりの構築を目指しています。また、有事の際には笠縫東学区災害対策本部を開設し、草津市災害対策本部と地域との連携を図り、被害の拡大防止および速やかな災害対策を確立します。
- ・ あらゆる緊急時に備え、職員等の緊急連絡網を整備し、事務室に掲示するとともに職員各自が保有し、出動できる体制を整えます。
- ・ 地震や風水害等の自然災害や、テロ、火災、事故等の人為的災害といった利用者や職員に大きな被害や影響を及ぼす可能性のある事態が起こった時には、迅速に職員間、市および関係機関と連絡できる体制を整えます。

個人情報保護の対応

<定義>

「個人情報」とは、生存する個人に関する情報であつて、当該情報に含まれる氏名、生年月日その他の記述等により特定の個人を識別することができるもの（他の情報と容易に照合することができ、それにより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。）とします。（個人情報保護法第2条1項）

（１）目的

指定管理業務に際して収集・利用する個人情報の重要性を認識し、「笠縫東学区まちづくり協議会個人情報取扱い規程」を策定し、その適正な収集、利用、保護を図るとともに安全な管理に努めます。

（２）個人情報の取扱い

個人情報保護法ならびに個人情報保護に関する特記事項に基づき、利用者の人権を尊重し、個人情報の取り扱いにあたっては、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。また、事業の実施にあたって知り得た個人情報については、他に漏らすことのないように徹底します。

（３）利用目的の特定

個人情報を取り扱うにあたっては、利用目的をできる限り特定し、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内で行います。

（４）利用目的の制限

入手した個人情報は、あらかじめ明示した収集目的の範囲内で利用・提供を行います。

（５）データ内容の正当性の確保

利用目的の達成に必要な範囲内において、個人データを正確かつ最新の内容に保つよう努めます。

漏えい、不正流用、改ざん等を防止するために、適切な対策を講じます。

個人情報の記録された書類およびデータは、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とともに、不必要となった書類については、必ずシュレッダー等による処理を行い、不用意な処分等のないよう努めます。

(6) 開示

提供を受けた個人情報は、以下の場合を除いて第三者に開示いたしません。

- ①提供者が当該個人情報に関して開示に同意している場合
- ②事前に守秘義務契約を締結した外部業者に業務を委託する場合
- ③法的な命令等により個人情報の開示が求められた場合

また、本人（個人情報の提供者）から当該個人情報の開示・訂正・追加または削除を求められた場合、第三者への個人情報の漏えいを防止するため、本人であることを確認のうえ情報を開示・訂正・追加または削除します。