

Ⅲ 事業運営に関する計画

Ⅲ-1. 施設運営の理念

ひと・まち・ときをつなぐ 絆をつむぐふるさと

健幸創造都市 草津に相応しい「なごみの郷」に向けて

■協働コーディネーターとして地域の健幸創造に貢献します

草津市草津市は平成28年「健幸都市宣言」を行い、ウェルビーイングシティを目指すことを表明しました。誰もが生きがいをもち健やかで幸せになれる“健幸都市づくり”を推進し、令和3年に策定された「第6次草津市総合計画」において新しい将来ビジョンとして、「ひと・まち・ときをつなぐ 絆をつむぐ ふるさと 健幸創造都市 草津」を掲げ、まちづくりに取り組んでいます。

なごみの郷は、このビジョンを象徴する、健康増進と地域コミュニティ創生の役割を担う施設であると認識しています。

私たちは、この施設がこれまで以上に市民に愛され、地域の絆を育み、高齢者を始めた世代の人が生き生きとした時間を過ごすことのできる施設の実現を目指し、地域と一体となった協働コーディネーター役として事業を推進して、多世代の交流や憩いの場と時間の提供、健康寿命延伸など、地域活性化に最大限貢献・寄与してまいります。



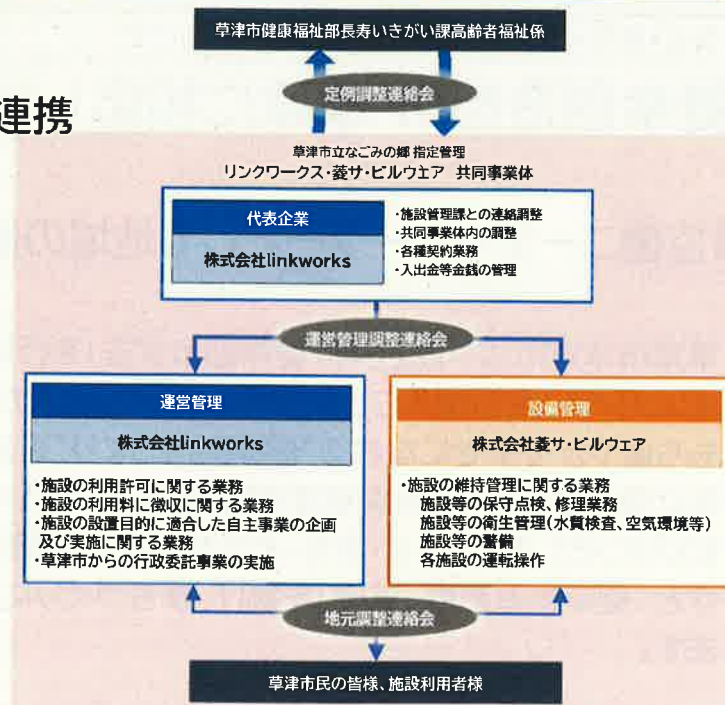
豊富な運営実績を活かして コーディネーターとして地域と連携

当共同事業体は、指定管理の実績豊富な代表企業となる運営企業「株式会社linkworks」と同じく指定管理の実績豊富な管理企業「菱サ・ビルウェア」が連携した業務実行力の高い実施体制により、本事業の目的を確実に実現します。

また共同事業体以外の地元企業や近隣の同様の施設などにも積極的に働きかけて協調体制を築き活性化を図ります。

地元との綿密な 連絡協議体制を設けて推進

草津市健康福祉部長寿いきがい課高齢者福祉係様との協議組織となる「定期調整連絡会」を開催し、共同事業体と行政・地元団体とのコミュニケーションを密に情報を共有して、円滑な官民連携を実現します



調整連絡会名	内容	開催頻度
定期調整連絡会		1回/月
運営管理調整連絡会		1回/2週
地元調整連絡会		1回/半年

温浴施設、高齢者、多世代交流のソフトに自信のある企業

当共同事業体、代表企業となる株式会社linkworksは「温浴施設を備えた施設」「多くの高齢者が通うフィットネスクラブ施設」「乳児から高齢者まで多世代が通うスポーツ施設」を数多く運営・管理行っています。その上で、**温浴施設、高齢者、多世代に提供するソフトに関しては業界随一と自負**しています。その、積み上げてきた実績からなるノウハウをに余すことなく、草津市立なごみの郷の運営・管理に提供することで高齢者を中心とした市民の皆様様に満足していただけるよう邁進してまいります。

5年間で3つのステップに分けた取組み



R7-8年度 信頼・安定

新しい管理者として地域・利用者・関係各所との信頼関係を構築
イベントの開催、自主事業のスタート、運営の課題の明確化

R9-10年度 創造と発展

築いた信頼と安定した運営を礎として、市民や地域が必要としているサービスの提供。イベントの開催、様々なことにチャレンジします。

R11年度 充実

施設と市民が繋がる施設を通しての交流拠点施設として
実績と評価を行い、次期指定管理期間へ繋げます。

■基本理念 Up the Quality of Life

“Life”には「生命」「生活」「人生」の3つの意味が込められています。

私たちは、活動を通して**3つの“Life”の質を高めていくこと**が使命と考えます。

■基本方針

指定管理期間5年間を通じ、以下の基本方針を掲げて運営に取り組めます。

- 基本方針 1 設置目的及び管理運営に関する基本的な考え方に基づいた管理運営
- 基本方針 2 業務仕様書及び維持管理特記仕様書を遵守した管理運営
- 基本方針 3 安全を遵守した、安心・快適な施設空間の創出
- 基本方針 4 公平で公正な管理運営
- 基本方針 5 利用者ニーズを業務に反映する継続的なサービス向上
- 基本方針 6 効率的な管理運営による経費縮減と収益拡大
- 基本方針 7 地域協働と地域資源の利活用による管理運営

- ・ 上記、7つの言葉が、本施設で掲げる管理運営方針です。
- ・ 本施設は、市民が自由に利用できる施設であるとともに、施設において提供されるサービスを誰もが享受できることが必要です。施設は、時間の経過とともに劣化していくことは紛れもない事実ですが、そこで展開されるサービスレベルの良し悪しは、時間の経過とは無関係です。
- ・ 利用者様への「目配り」「気配り」「心配り」の三配りを基本に利用者様を思いやり、利用者様の立場に立って行動することを念頭に置きます。
- ・ そのためには、積極的に利用者様とのコミュニケーションを深めることによって、利用者様が何を考え、何を求めているのかを知ることが不可欠となります。
- ・ 利用者様が利用しやすい雰囲気づくりとサービスの提供に努め「安心」そして「満足」できる施設づくりが大切であると考えています。

■地域の魅力を高めることが公の施設を運営するものとして役割の一つ

指定管理者として地域の公の施設をお預かりし運営する上では、地域の皆さまは「お客様」「取引先」「協働パートナー」「雇用者」「近隣住民」など、本施設に関わる最も重要なパートナーであると認識しています。地域の皆さまと連携し魅力的な地域を作っていくことが公の施設である本施設運営の役割の一つです。地域の皆さまの力に、弊社のノウハウ・資金・人材など多面的に提供することによって地域力を高めるすばらしい連携関係を生み出します。



SDGsに取り組み環境保全に配慮します

当共同事業体では、「**up the quality of life**」として体を動かすことを通して、**豊かな「生活」「生命」「人生」を過ごす**ことができるサポートを理念として掲げています。今日、人々の健康意識は、肉体の鍛錬だけではなく、体力づくりや健康寿命の延伸など、様々な社会課題がある中、私たちは、運動・福祉・医療分野をコラボレーションした、トータルヘルスサポート企業として、誰一人取り残さない生涯健康の発展に貢献していきます。



・当社の事業とSDGsの関係

当共同事業体では、社会状況を把握した効果的な活動を行っていくために、優先すべき取り組みをマテリアリティ(重要課題)として決めました。

・乳幼児からシニアまで、全ての世代における「心と身体健康づくり」を実現します。

成長期における効果的な身体づくり【子ども】
健康づくりを日々のライフスタイルに【成人】
医療・介護と連動したサポート【シニア】



・健康運動指導士や医師、栄養士、理学療法士又は医療機関と連携しながら、一生涯続けられるフィットネスを目指します。

専門能力を備えたスタッフが健康づくりをトータルサポート



・「持続可能な社会」を形成していくため、地球環境に優しい施設を目指しています。

廃棄物削減として紙ゴミの削減・不燃ゴミのリサイクル率向上
CO2削減対策として電気使用量削減・ボイラーの燃料節約と効率化
節水対策として使用量・排水量の節減
社外に対する環境活動の啓発



・多様なライフスタイルを持った人材が、それぞれの実力を発揮できる環境づくり(ダイバーシティ・マネジメント)の考え方を重視し、だれもが働きやすい労働環境の整備を進めています。

一億総活躍社会の実現に向けた取組
就業ニーズの多様化とワーク・ライフ・バランス



・年齢や性別、国籍、障害を問わず、誰もが健康づくりに取り組める環境の整備を進めています。

組織的なコンプライアンス体制
多種目、多世代、多志向に応える運動プログラムの開発



・企業内部にとどまらず、お客様、関連機関・企業、自治体と連携して「持続可能な社会」の形成を目指していきます。

環境活動方針を明言
地域貢献活動への取り組み
サステナブル宣言を推進



公平で平等なサービスの提供

公共性・公平性の担保向け条例、規則及び関係法令に基づき、管理・運営を推進します。

- ・ 地方自治法第244条2項 「指定管理者は、正当な理由がない限り、住民が公の施設を利用することを拒んではならない。」
- ・ 地方自治法第244条3項 「指定管理者は、住民が公の施設を利用することについて不当な差別的取扱いをしてはならない。」

上記に基づき利用規定の違反や合理的理由のある場合を除き利用を妨げることのないよう全従業員に徹底します。

① 平等な利用を図るための具体的な手法および効果

- ・ 施設の設置目的・役割を十分に認識し、施設環境(機能・手続)の整備・調整をはかり、誰もが平等に利用できる開かれた施設運用に努め条例及び関係法令の他、利用規則(別途定める利用規則)等より判断し、正当な理由がない限り、施設の利用を拒否・制限することはいたしません。

② 平等利用の確保の原則

- ・ 透明性のある平等な利用を確保し、特定の団体による既得権的な独占利用を排除するため、利用予約・許可承認等は「利用調整会議」や申込手続方法等、関係条例・規則及び利用規則に沿った対応を行います。
- ・ また、誰もが利用できる施設環境の整備に向け、支援ツールの活用や従業員によるサポート等、利用の平等性を確保します。

③ 都度徴収の原則

- ・ 利用料金額についても条例に定められた単位・金額での設定を基本とします。
- ・ 自主事業等、指定管理者が独自に行う事業や付加サービスの享受に関する料金支払い(受益者負担)を除き、通常の施設利用においては利用料金のみで利用できる設定とします。
- ・ また、民間スポーツクラブに見られるような年会費・月会費徴収による会員制度等は、特定の利用者(会員)を優遇し、平等利用の原則に反する恐れがあると考え、施設利用にかかる料金収受は、利用時又は申込毎の都度徴収を原則とします。



④ 平等な利用確保のためのチェック・実行体制

- ・ 平等な施設運営の継続していくために、「平等利用に関するチェックリスト」を作成し、総括責任者による定期的な履行確認と改善を行います。
- ・ また、新たな利用申込みのシステムや利用規定の策定、利用調整会議の実施等、市民の平等利用の実現のためより効果的な対応策を常に検討し、提案していきます。

⑤ 公平な情報の提供・収集

- ・ 全市民に対し、有益な情報をタイムラグなく伝達することができるように、施設掲示版やホームページを活用したリアルタイムな情報伝達と、アンケート等による情報の収集を行います。

⑥ 誰もが平等に利用できる施設環境の提供

- ・ 弊社の持つ経験を基に市内外を対象に多様な利用者の施設利用を可能にするため、高齢者や障がい者に加え LGBT や外国人への対応の他、各ライフステージ(子育て世代等)や多様なライフスタイルに対応する為の取り組みを実施し、誰もが平等に利用できる施設環境を提供します。
- ・ また、施設の運用後も当事者本人でなければ気づきにくい様々な障壁・障害を理解するために、情報収集・検証を行い、施設の管理運営手法の改善を進めていきます。

⑦ 障がい者・高齢者への配慮

- ・ 障がい者が窓口を利用する際に配慮すべき事項を示した「公共サービス窓口における配慮マニュアル(内閣府発行)」に基づくハートフルな対応を行います。また受付スタッフがハートフルアドバイザーの資格を取得しサポート・介助等のサービスを提供します。

⑧ 外国人も利用しやすい環境の整備

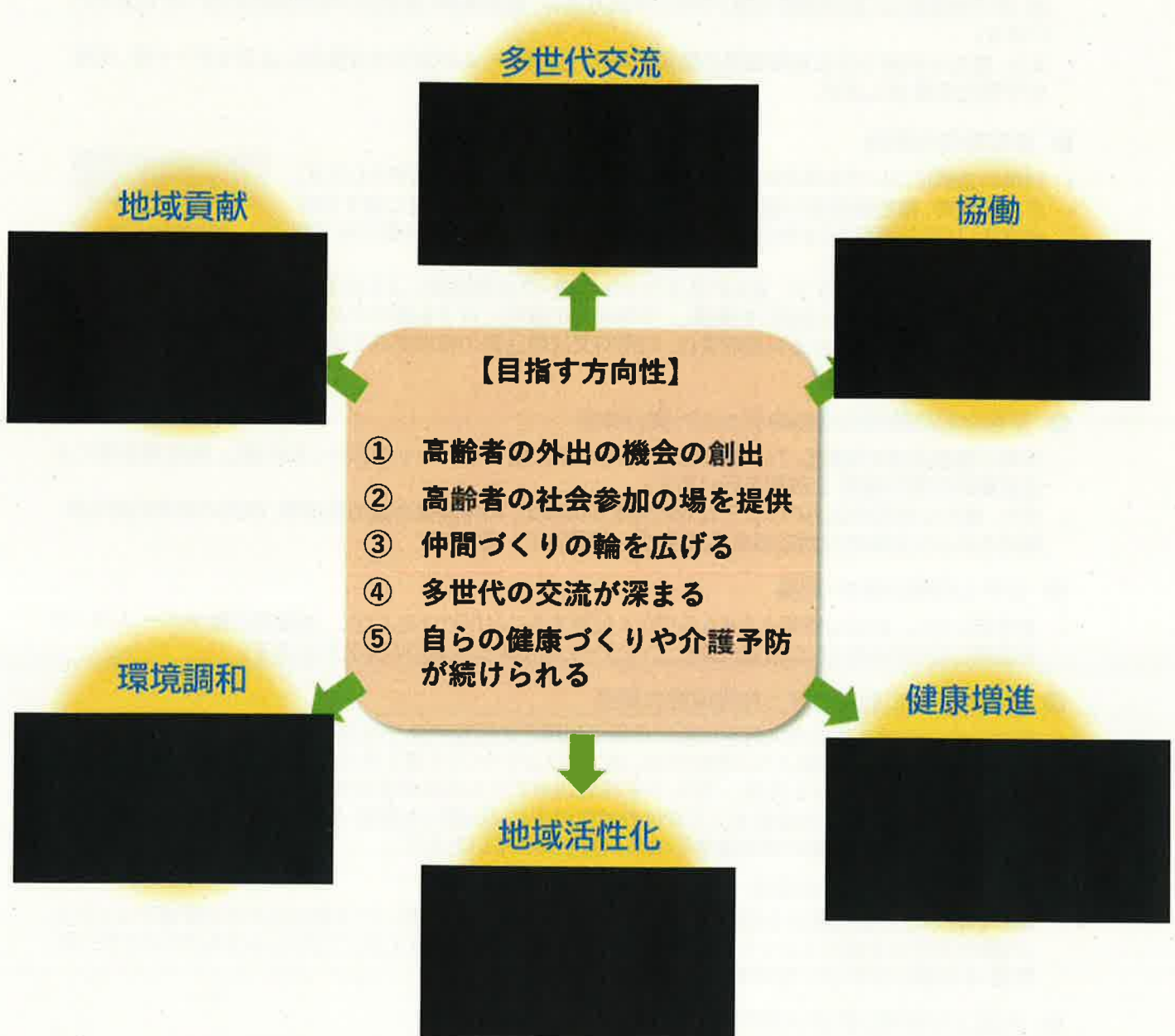
- ・ 外国の方とのコミュニケーションの円滑化を図る取組を進めます。受付には翻訳アプリケーションを導入したタブレット端末を配置し、全てのスタッフが外国人への適切な案内が可能な環境とします。

■持続可能な健幸施設としての運営を行います

今般募集要項の中で掲げられている【目指す方向性】は、まさにこのまちづくりの実現に資するものにほかならず、なごみの郷を健康都市草津を象徴する施設としての姿を現していると考えています。

私たちは掲げられた目指す方向性を実現すべく、この場所で人々がつながりあえるコミュニティの場づくりを行い、高齢者が若い人や子供たちとともに生き生きと笑顔で過ごし続けることのできる持続可能な健幸拠点を築いてまいります

【管理運営方針に基づいたソフト事業の概念図】



Ⅲ-2-2. 事業実施計画

指定事業(なごみの郷条例第3条に基づく事業)

健康の増進、教養の向上、レクリエーション活動を通じた地域コミュニティの促進や高齢者を中心とした世代間の交流に事業の企画ならびに実施

ア)高齢者を中心とする生活相談および健康相談(月1回程度)

イ)高齢者の後退機能の予防と回復訓練を考慮した講座(月2回程度)

ウ)工房や調理室等を活用した講座(月2回程度)

エ)同好会の交流等を目的とした事業(4半期に1回程度)

オ)文化活動、体育、レクリエーション活動等を通じた地域コミュニティの促進に関すること(4半期に1回程度)

カ)世代間の交流の促進、創作や伝習等の活動に関すること(月2回程度)

事業名	対象者	分類	開催内容	開催頻度	定員	参加費	時間	実施時期	回数/年
生活・福祉相談	施設利用者	ア					30分	通年	24
いきいき健康講座	施設利用者	ア					90分	通年	12
フレイル予防講座	60歳以上	イ					75分	通年	12
いきいき百歳体操	60歳以上	イ					90分	通年	48
ウォーキング倶楽部	施設利用者	イ					180分	通年	6
認知症カフェ	施設利用者	ア					120分	通年	12
陶芸教室	施設利用者	ウ					90分	通年	12
習字教室	施設利用者	カ					90分	通年	24
料理教室	施設利用者	ウ					120分	通年	4
お菓子&パン教室	施設利用者	ウ					120分	通年	4
高齢者向け各種講座	60歳以上とその家族	ア					90分	通年	4
文化活動ギャラリー	施設利用者	エ・オ					—	通年	4
イベント場	施設利用者	カ					—	通年	6
グランドゴルフ大会	施設利用者	エ・イ					—	通年	2
囲碁・将棋大会	施設利用者	エ					—	通年	2
こども将棋教室	施設利用者	カ					—	通年	2
こども囲碁教室	施設利用者	カ					—	通年	2
アウトドア体験会	施設利用者	オ					—	通年	2
親子クラフト体験	施設利用者	カ					—	通年	2
世代間交流イベント	施設利用者	カ					—	通年	2
映画&スポーツ観戦会	施設利用者	オ					—	通年	2
川柳コンテスト	施設利用者	エ・イ					—	通年	1
俳句コンテスト	施設利用者	エ・イ					—	通年	1

指定管理制度の特徴となる民間ノウハウ活用による自主事業の充実

「公共」と「民間」両方の実績を生かした“ハイブリッドな自主事業”

指定管理者として数多くの運営管理実績から得た、市民のニーズを感じ取り、市民に寄り添った取組みや安心・安全を大切に考えた考え方に加えて、民間施設の運営管理実績がら得た実行力、販売促進・集客を生かして自主事業を充実していきます。

【高齢者を中心とした各種講座・教室】

【フレイル予防・介護予防プログラム】

教室名	対象者	開催内容	開催クラス	定員	参加費/月	時間	実施時期	回数/年
フレイル予防 ロコトレ教室	65歳以上					60分	通年	48
フレイル予防 ヨガ&ストレッチ教室	65歳以上					60分	通年	48



フレイル予防とは、高齢期に心身の活力や生活機能が低下して要介護状態になる危険性を予防することを意味します。フレイルは、病気ではないけれど年齢を重ねるにつれて全身の筋力や心身の活力が低下している状態を指します。身体活動(運動):歩いたり、筋トレをしたりします。心肺機能を高め、体力、持久力の向上を促す有酸素運動や、筋肉の柔軟性を高め、関節の動きの改善を促すストレッチなどがおすすめです。

【体力と筋力維持のプログラム】

教室名	対象者	開催内容	開催クラス	定員	参加費/回	時間	実施時期	回数/年
はじめてのトレーニング オリエンテーション	50歳以上					30分	通年	144
パーソナルトレーニング	50歳以上					45分	通年	—

高齢者が筋力トレーニングを行うと、生活機能の維持・向上や疾患発症予防、死亡リスクの軽減につながると報告されています。また、筋肉をつけることで、転倒の予防や生活習慣病の予防・改善、腰痛や関節痛の予防、骨粗鬆症の予防、精神的な健康維持などのメリットが期待できます。

【楽しみながら健康になるプログラム】

教室名	対象者	開催内容	開催クラス	定員	参加費	時間	実施時期	回数/年
健康まあじゃん教室	50歳以上					120分	通年	48
健康まあじゃんクラブ	50歳以上					基本 120分	通年	—
健康ヨット教室	50歳以上					120分/回	通年	2
健康力ヤック教室	50歳以上					120分/回	通年	2

麻雀は、頭脳スポーツとして、指先を動かしながら牌の組み合わせや相手の動きを予測するなど、脳を活性化させる効果があります。また、手役を覚えることで記憶力も向上します。さらに、麻雀は4人で遊ぶゲームのため、コミュニケーションを保ちながらプレーすることもできます。対局する相手と交流することで、新しい友達を作ったり、引きこもりを防止したりする効果も期待できます。

高齢者がヨットをすることは、自立心や自信を育むことにつながります。イギリスで始まった「セイラビリティ」という活動では、ヨットの操作を通じて、障がい者や高齢者などの自立心と自信を育むことを評価しています。

Ⅲ-2-2. 事業実施計画

【子どもを中心とした各種教室】

【ニーズに対応した、週1回の定例教室プログラム】

教室名	対象者	開催内容	開催クラス	定員	参加費	時間	実施時期	回数/年
幼児体操教室	年中～年長					各クラス60分	通年	週1回48回/年
子ども体操教室	小学生					各クラス60分	通年	週1回48回/年
こどもダンス教室	年長～ 小学2年生					各クラス60分	通年	週1回48回/年
	小学3年生～ 6年生					各クラス60分	通年	週1回48回/年

体操は全身を使ってさまざまな動きを行うため、身体の巧緻性が高まり、運動への興味を引き出す機会にもなります。
ダンスは、音楽やリズムに合わせて体を動かすのが基本です。定期的な練習や指導を受けることで、自然な流れでリズムを感じ表現する能力を身につけられます。また、音楽に合わせて体をめいっぱい動かしたり、歌詞の中の登場人物になりきったりすることで、表現することの楽しさを感じられます。

(ヒップホップダンス)

(体操教室)

【長期お休みの期間の学童保育型プログラム】

教室名	対象者	開催内容	年間開催数	定員	参加費	時間
スプリングスクール	小学生					月～金(5日間)7:30～18:30
サマースクール	小学生					月～金(5日間)7:30～18:30
ウィンタースクール	小学生					月～金(5日間)7:30～18:30

子ども学童保育型プログラムとは、長期休み期間中に子どもを対象に行われる教育プログラムや活動プログラムです。夏休み開催はサマースクール、冬休み期間はウィンタースクール、春休み期間はスプリングスクールとして、学校で学ぶ内容とは異なるアクティビティやスポーツ体験、自然学習など、さまざまなプログラムを用意しています。

プログラムには、次のようなメリットがあります。

- ①子どもの自立心を育むことができる
- ②集団生活におけるルールを学ぶことができる
- ③探求心に応えるアクティビティに参加できる
- ③自由研究のテーマとして扱えるものがある

他の指定管理施設で実績

株式会社linkwoworksは2019年4月～滋賀県愛荘町の指定管理施設に於いて町内4小学校(愛知川小・愛知川東小・秦荘東小・秦荘西小)を対象として、水泳・体操プログラムとアウトドアプログラムを組み込んだ**スポーツ学童**を実施しており、今年度も約30名の学童をお預かりしております。

ダンスプログラム

体操プログラム

アウトドアプログラム

Ⅲ-2-2. 事業実施計画

【いろんな経験値が得られるアウトドアプログラム】

教室名	対象者	開催内容	年間開催数	定員	参加費	時間
スキーキャンプ	小学生					1泊2日
ゆきんこキャンプ	年中～年長					1泊2日
カヌーキャンプ	小学生					1泊2日
野外クッキングキャンプ	小学生					1泊2日
こどもヨットキャンプ	小学生					1泊2日

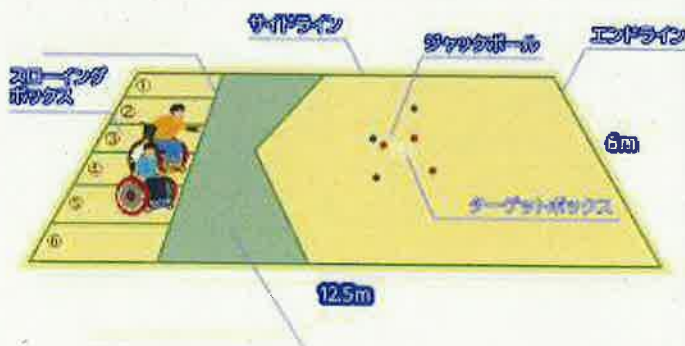
子ども向けの野外活動キャンププログラムとは、子どもたちが自然の中で体験学習を行うプログラムです。野外活動キャンププログラムでは、自然や地域での暮らしと直接触れ合う活動を通して、環境意識や自然認識力を養うことができます。また、仲間と関わり合うことで、友だちの大切さを学び、自立心を育て、自信をつけることができます。

【多世代で参加が可能なプログラム】

【多世代で楽しめるインクルーシブプログラム】

教室名	対象者	開催内容	開催クラス	定員	参加費	時間	実施時期	回数/年
ボッチャ教室	全ての利用者					60分	通年	週1回 48回/年
ボッチャ倶楽部	全ての利用者					60分	通年	週1回 48回/年

ボッチャは、ヨーロッパで生まれた重度脳性麻痺者や四肢重度機能障害者を対象に考案されたスポーツで、パラリンピックの正式種目です。イタリア語で「ボール」を意味し、老若男女、障がいのあるなしにかかわらず、誰でも一緒に楽しめる競技です。



■施設内通貨の導入



施設内通貨とは、施設内でのみ利用できる架空の通貨です。

利用者には、施設での活動のさまざまな行為に対して通貨を獲得でき、貯めた通貨は施設内での飲食や買い物、サービスなどに利用できます。

施設内通貨の導入により、利用者様同士で通貨を数えられたり、支払いをする時に隣席の方が手伝ってくれたり、利用者同士の交流にも役立っています。

通貨を稼ぐための様々な活動への意欲や、支払いをチェックする意欲、通貨を支払うことによる満足感が得られています。また、枚数を数えることで計算していくことが頭の体操になっています。

半年に1回の通貨貯金額のランキングを出し表彰なども行います。

通貨を稼ぐ・好きなことに使う・目的をもって貯める、という行為が脳の「報酬系」を刺激し、やる気を発揮する「ドーパミン」という神経物質の分泌を促進させます。

「報酬系」というのは、脳が欲求に満たされたときに活性化して、快の感覚を与える神経系です。この報酬系が活発になると記憶力が高まり、学習のみならず、高齢者の記憶力維持や認知症の予防にも有効となります。

通貨をもらえる内容



通貨を使える内容

■ちょっと施設に寄りたくなる季節の3ちゃんイベント等の開催

- ・ 気軽に施設に足を運んでもらえるやすいイベント、ぼくちゃん・おじょうちゃん、おとうちゃん・おかあちゃん、おじいちゃん・おばあちゃんの3世代で参加してもらえるイベントを積極的に開催します。

【季節を感じてもらえるイベント“ハロウィン・クリスマス・餅つき”等の開催】

春

ひな祭り
お花見
端午の節句

夏

七夕
夏祭り・盆踊り
バーベキュー

秋

お月見
敬老の日
ハロウィン

冬

クリスマス
餅つき・書初め
節分・豆まき



専門分野に特化した事業者だけでは実現できないウェルビーイング

高齢化社会を迎え、健康に対する考え方も見直され始め、「ウェルビーイング(Well-being)」という概念で語られるようになってきました。

ウェルビーイングは、Well(よい)とBeing(状態)が組み合わさった言葉で、「よく在る」「よく居る」状態、**心身ともに満たされた状態**を表しています。

従来の「健康」が身体的に良好な状態だけを表す狭義の概念であるのに対し、**Well-beingは身体的・精神的・社会的にも良好な状態、とより広い概念**を表しています。また一時的・瞬間的に良好かどうかではなく、**持続的に良好であり、継続的に幸福な状態**にあることを表しています。

政府でも2021年の「成長戦略実行計画」において、「国民がWell-beingを実感できる社会の実現」とWell-beingについて言及され、「Well-beingに関する関係省庁連絡会議」の設置によって、**省庁間でのWell-beingに関する取り組みの推進に向けた情報共有・連携**がはかれるなど、加速度的に取り組みが進んでいます。

こうした幅広い概念での「健康」が求められている時代に、「運動」「介護」「医療」などそれぞれの専門分野だけで実現することが難しくなり、それぞれの専門家が連携してサービスを提供することが求められています。

■WHOによる健康の定義



様々な専門能力をコーディネートして真に市民に貢献するサービスを提供していくことが『新しい健康づくりのカタチ』

健康維持、健康増進、介護予防、介護、リハビリテーションなど身体に関しておこなうべきことは数多くあります。また青少年の育成や生き甲斐の醸成、地域固有の悩みの払しょくなど心の健康に関して行うべきこともあわせて考えていく必要があります。

人それぞれの課題点や不安点、悩みなどに向き合いながら、その解決を図り**市民のウェルビーイングを実現していくためには、さまざまな専門フィールドの経験や知識を持つことが必要**になりますが、残念ながらそのすべてを満たせる事業者はいません。

そこで必要となるのは、**様々な専門能力をひとつにまとめ上げて、市民に提供していくコーディネート能力**です。それぞれの強みをもって一人一人の健康の実現にあたり、さらにはその持続化に向けた取り組みを行い続けることが、**これからの「新しい健康づくりのカタチ」**になります。

スポーツを主に健康や青少年育成、生涯スポーツ、医療との連携等多面的な取り組みにチャレンジしてきた実績・経験を市民のために

これまでに指定管理事業を含め数多くのスポーツ施設の運営を通じて、ひとりひとりの健康に向き合い、教育としての立場でも臨み、シニアの生き甲斐醸成にも取り組んできた立場から、**草津市の地域にある各専門事業者をコーディネートして、市民の皆様が求められるサービスを提供していくことについては、強い自信をもっています。**こうした能力を発揮して、**草津市の利益にぜひ貢献していきたい**と考えています。

■コーディネートによる地域連携イメージ



■「高齢者」に対して、安心して日常的に利用できる安全環境の提供

高齢者に対する配慮について、日常的に各スタッフが留意して取組むことで、安心して利用できる施設となること実現します。

■受付などでの配慮

- ・ 杖を使用している方が書類を記入する際などに杖を立てかけておく杖掛けや杖置きを用意します。
- ・ 靴の着脱を行う場所に屈まずに靴が履けるよう靴べらと座って脱着ができる椅子を用意します。
- ・ 視覚が弱くなっている方に使用いただくシニアグラスとルーペを用紙します。
- ・ カウンター越しではなくテーブルを使用しての丁寧な説明

■掲示物や動線障害での配慮

- ・ 掲示物にや案内パネルの漢字にはふりがなをふり、矢印などのイラストや赤い文字を使用します。
- ・ 動線付近に柱など障害物がある場合は、衝突に備えて緩衝材を巻きます。

■トレーニングスペースでの配慮

- ・ 高齢者、視覚障がい者に床に動線がわかるテープを貼る器具のスペースと通路を色分けします。
- ・ 設置場所を認識できるように機器の周辺をテープで囲います。
- ・ 高齢者や障がい者の機材の乗り移りを楽にする踏み台を用意しておきます。

■プールにおける配慮

- ・ 高齢者入浴アドバイザー資格取得者の配置による安全入浴を取り組みます。
- ・ 転倒事故が起こりやすいお風呂にスリップテープを設置します。
- ・ お風呂場の椅子を足の長い椅子に変更することで膝への負担を軽減します。

■ サービス向上への取り組み

- ・ 利用者の要望を把握したうえで、そのニーズを反映した質の高いサービスを提供することで、利用者の満足度を高め、村民が気軽に集い、かつ何度でも安心して利用できる施設となります。
- ・ 当共同事業体では長年の施設管理運営経験を通して、それらを達成するためにサービス向上の 5 つの基本方針を右図の通り掲げ、指定管理者として最良のサービス提供を目指す意欲とサービス品質向上や能力アップに注力し、「来て良かった」「また来たい」と利用者が感じることのできるホスピタリティあふれる運営を目指します。

サービス向上の基本方針

- ① 新たな利便性の提供
- ② 快適な雰囲気・空間の提供
- ③ ホスピタリティあふれる接遇
- ④ 有益情報の提供
- ⑤ 魅力ある事業の提供



「来てよかった」「また来たい」と
感じてもらえる運営

■ サービス向上の基本方針 5 点の取り組み

① 新規利用者獲得のための新たな利便性の提供

施設を未だ利用していない層や、利用頻度が少ない曜日や時間帯の利用促進に向けたサービス向上策として以下の取り組みを提案します。

② 快適な雰囲気・空間の提供

利用者はその施設の持つ雰囲気空間の良さを、意識・無意識を問わず判断します。快適な雰囲気・空間の提供は当たり前のようにも現実は難しく管理者の熱意や力量が大きく影響する部分です。

- ・ 安全、安心、信頼感確保の気配り、非常・緊急時の対応体制づくり、個人情報保護の徹底等、施設の管理運営には「ハード」「ソフト」両面においての安全確保が重要となります。利用者 に気持ち良く過ごしていただくために内外問わずあらゆることにアンテナを張り巡らせ、臨機 応変に対応する準備を常に心がけておく必要があります。
- ・ 施設自体の清潔さ、快適さを保つ過不足のない館内表示、施設設備の効果的な運転状況も利用者評価を決める大きな要素と考えます。清潔度につきましては、日々の地道な整理・整頓を、行います。

③ ホスピタリティあふれる接遇

人はにこやかな笑顔に出会う事により「その場所」と「自分」とのつながりを残したいと強く 願うものです。また笑顔での出迎えや気持ちの良い対応は、なくてはならないサービスの一つです。

④ 適切な情報の提供

有益で新鮮な情報を提供することも重要なサービス向上策の一つであると私どもは考えます。情報氾濫時代である現代に利用者が欲しい情報を適量、的確、即時に提供できるよう努めます。

【有益で新鮮な情報の取得機会の提供の努力】

- ・ 設置目的に整合した 情報の提供
- ・ 多くの情報の中から選りすぐった質の高い 情報の提供
- ・ 情報取得弱者 と言われる高齢者などの方への配慮がなされた情報の提供

【ホームページから各施設のイベントやキャンペーン内容が即時に分かる情報発信】

リンクワークス社はホームページを集客のツールとして積極的に活用します。

様々なイベント や講座、四季折々の自然の風景などを随時更新し、集客アップにつなげていきます。

⑤ 魅力ある自主事業の提供

【提供する自主事業でのサービス向上】

- ・ 指定管理施設において自主事業の実施は、施設の設置目的の具現化、稼働率の向上など多くの 意味合いがあり、施設価値を高めるための重要な要素のひとつです。また、告知ツールそのものが アイキャッチとなり施設自体の知名度を高め、魅力ある各種自主事業は新しい利用者獲得に もつ ながると考えます。
- ・ また、参加者にとっては新しい目標や出会いの機会を提供することができます。有益 な情報取得や相互交流によるスキルアップ・世代間交流などによる充実感利用は利用者満足度につながり、施設価値を向上させます。

開館日・開館時間について

■開館日は条例及び現行もとづいた設定

施設	休館日等	期間等
なごみの郷	休館日	毎週木曜日 毎月第2日曜日
	年末年始休館	12月28日から翌年1月4日

※ただし、木曜日が国民の祝日に関する法律に規定する休日（以下「休日」という。）に当たるときは、その翌日（当該その翌日が更に休日に当たるときは、当該その翌日から引き続く休日でなくなる最初の日）

■開館時間は条例にもとづき、**現行より閉館を30分間延長**

施設	開館時間等	
なごみの郷開館時間	9:00～19:00	(6月1日～8月31日)
	9:00～17:00	(9月1日～5月31日)
温浴施設利用時間	10:00～18:30	(6月1日～8月31日)
	10:00～16:30	(9月1日～5月31日)
軽食コーナー	11:00～15:00	

今後、開館日及び開館時間の変更は、利用者の皆様にアンケート等を行い、集まったご意見を参考に変更を検討していきます。

利用料金

■条例にもとづいた利用料金設定とします

種類	区分	使用料
温浴施設 (1人1回につき)	大人(15歳以上の者(中学生を除く))	490円
	60歳以上	150円
	小人(小学生、中学生)	150円
軽音楽室(1室1時間につき)	市内	300円
	市外	300円
利用しようとする個人または団体		

備考

- 1 市内に住所を有する60歳以上の者が温浴施設を使用する場合については、小人と同額とする
- 2 市内に住所を有する障害者およびその者を介護する者（当該その者の1人につき1人に限る。）が温浴施設を使用する場合については、無料とする。
- 3 軽音楽室の使用許可申請者の住所が本市以外であるときは、使用料の5割に相当する額を加算する。

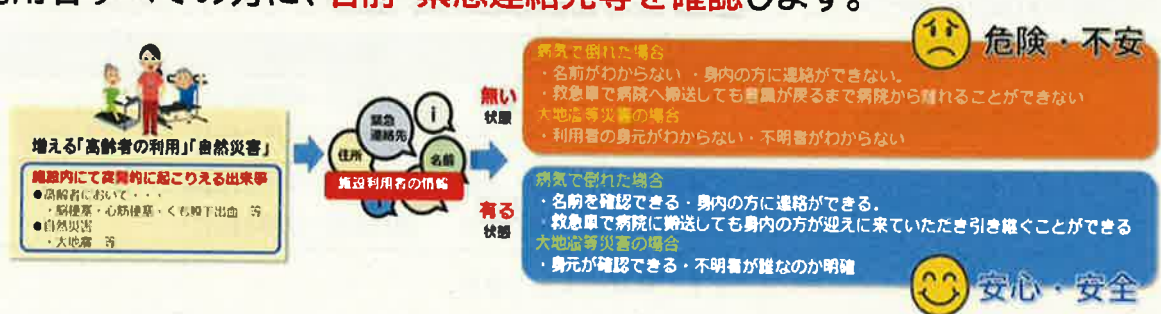
種類	区分	使用料
調理室	調理台	1台 200円
	オープンレンジ	1台 300円
陶芸	素焼のみ	1人 400円
	本焼のみ	1人 1,100円
	素焼・本焼	1人 1,200円
草木染め	個人で利用	1人 420円
	グループまたは個人でガス台を利用した場合	1人 400円
	ガス1台	100円

■受付業務について

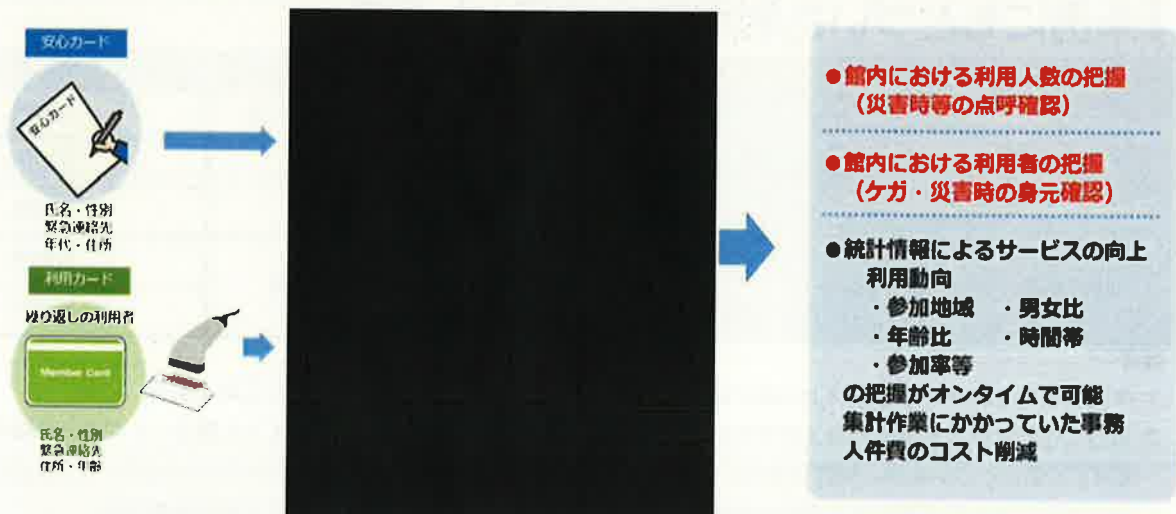
利用者管理システムを導入 利用者の安全性を高めます

公共施設は会員制のスポーツクラブとは違い、地域の方が誰もが気軽に利用できるという特性は非常に大切なことではありますが、増える高齢者の利用、突発的な自然災害に対して「**今、だれが施設を利用しているか**」を把握せずに利用を促すことは、誰もが気軽に利用できることの意味の理解違いと考え、本当に利用者の安心・安全の為に**利用者の情報を把握することは施設運営者としての義務**と考えます。

利用者すべての方に、**名前・緊急連絡先等を確認**します。



全ての利用者に対して「**安心カード**」(氏名・性別・緊急連絡先・年代・住所)を記入のうえ施設を利用していただきます。
 繰り返し施設を利用する方には、「**利用カード**」を発行し毎回の記入を省略していただきます。
 会員の方には会員証を発行します。



株式会社linkworksが指定管理者として運営する施設には、全て導入を行っています。
 現行、約2万人の情報管理・処理の実績があります。

教室への参加等
 1人で通うお子様には
 入館・退館がわかる
**チェックインメールを
 送信**します。



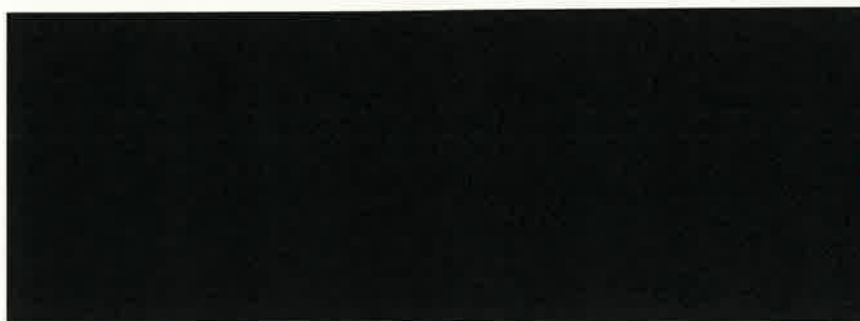
■地元の皆様の安全意識と健康意識を高めるイベントを定期開催

年2回

施設を地域コミュニティの場所として、施設から「安全」と「健康」について発信をしていきます。
AED講習会は、高齢者が多く、また、海との関わりが身近にあるなかで一度受けたら大丈夫というものでなく、日常的に繰り返し行うことが大切です。
体力測定は、自信の健康意識へのきっかけとなり、日常的に健康であろうと思える機会を提供できればと考えています。

【AED無料講習会の開催】

- ・ 弊社の運営施設において、施設近隣の皆様、施設利用者様、施設利用者様のご家族・保護者・お友達を対象に無料の AED 講習会を開催しています。
- ・ すでに、講習会への延べ参加者数も 1000 名を超えました。日常生活の様々な場所に AED が設置されるようになり、また、普通救命講習のように身近に参加出来る講習会も増えてきましたが、多くの人が一度きりの参加になっているのが現状で、「いざ となったらできるやろか、もうやり方を忘れてしまったわ」という声をよく聞かせていただきます。私たちスタッフでも、最低 1 年に 1 回はトレーニングを行わなければ、いざという際に自信をもって対処するのは難しいと感じています。
- ・ 身近の大切な人を守るための知識・技術として、気軽に AED に触れて触る機会を定期的で開催するこの取り組みは、弊社の安全・安心な施設提供への強い気持ちの表れと自負しており、地域貢献活動の一環として当施設でも開催します。



【無料体力測定の実施】

- ・ 健康診断は受信できる場所等が明確になっており自分自身が受けたいと思う時に受診が可能ですが小中高と学校にいるときは定期的に行っていた、立位体前屈の柔軟性や垂直飛び・反復横跳の瞬発性など体力測定に関しては、意外とどこでもやっているものではありません。
- ・ 健康診断はどちらかといえば、病気でないことの確認ですが、体力測定のように健康であることの確認として、楽しみながら、現在の自分の身体の状態を自分で体感しながら実感していただき、健康への興味づけへと繋がっていただく為に開催。この他弊社施設にて、年に 1～2 回定期的に行います。

柔軟性	柔軟性	下肢パワー測定	移動能力
運動性	歩行・ランニング分析	全身持久力	測定の基本モデル

■地域に根差した施設の運営・管理、地域との連携

地域経済の活性化のためには「地元企業との取引」及び「草津市民の雇用」が重要と考えます。地元企業の活用や地元住民の雇用等を通じて地域の経済に貢献することが、地域に愛され、地域の方に施設を利用していただくことにつながるものと認識し、現在の状況を継続して市内経済の活性化に貢献します。

【現在契約している地元企業との契約継続】

- ・ 現行の各施設と契約している地元企業に関しては、基本的には継続して契約する予定にしています。
- ・ また、新たに契約を締結する業務が発生した際や使用する商品を購入する場合などは地元企業を優先的に選定するように努めます。

【現雇用者については継続雇用】

- ・ 現雇用者に関しては、基本的には継続して雇用をさせていただきます。
- ・ 弊社が指定管理者となった際は、現雇用者様に対して継続雇用の説明会をさせていただきます。
- ・ その後、個別にて面談をさせていただき、現在の勤務状況、待遇面等を確認させていただいた上で、あらたに契約書の締結を予定しています。
- ・ 現在の従業員が培ってきたノウハウをしっかりと継承させていただき、利用するお客様には、かわらないサービスの提供ができるよう努めていきます。

【地元の雇用を優先】

(a) 交通費の上限を設定

- ・ 地元の人材を優先的に採用し、地元の方々に運営していただくことを基本とした「地産地消の運営」とし、地域で長く働ける環境を作るのも指定管理者の大切な役割と心得ています。雇用の安定化、運営ノウハウの確実な継承のため、現従業員の継続的雇用をフェアトレード精神で行います。
- ・ 当施設に勤務するスタッフの大半は車で通勤となることと考えられますが、その通勤費に関して、弊社では通常、車両通勤の通勤費の清算は 1 km 15 円として計算をおこなっています。
- ・ この通勤費の上限を 1 日 300 円にして募集したいと考えています。
- ・ 1 日 300 円の上限を設定することで、片道 150 円÷15 円=10Km となり、10Km 以上の距離は交通費を負担しないことになるので、遠距離からの車両通勤者は減り、**地元からの応募者か、家が勤務場所が施設の近くにあるアルバイト希望者が増えることと思われる。**

(b) 市内雇用者への地域手当の支給

- ・ 市内雇用者には週あたり勤務時間に連動した地域手当を採用します。

週あたりの勤務時間	地域手当

【職業訓練・就職支援や教育連携による地域人材育成へ貢献】

- ・ 対象施設を職業訓練・就職支援の場として、地元高校のインターンシップ活動に協力するほか、地元小中学校や幼稚園・保育園の体験授業や就業体験を積極的に受け入れて、地域経済や人材の育成・成長活動に貢献してまいります。

【地元障がい者の積極的雇用による交流促進】

- ・ 障がい者雇用率制度とは、障がい者が社会保障費を受給する立場から、自ら労働して対価を得て自立し、社会で活躍できるようにするため設けられた制度です。その制度の意味をしっかりと理解して、障がい者雇用を積極的に取り組むことによって、健常者と障がい者の交流を促進して「社会的責任を果たしている企業」として努めていきます。

弊社の障がい者雇用率と現状	人数

- ・ 障がい者雇用率は、1 人(1.925 人)に対して、3 人(3.43%)となっており、制度に対しての役割は果たしているものの、継続して各事業所の地元ハローワーク、障がい者支援課及び独立行政法人高齢・障がい・求職者支援機構に対して、弊社で就業可能な業務を提示相談を行い、引き続き障がい者の雇用に積極的に努めていきます。

効果的な広報計画/情報・話題の提供(広報・PR 活動)

施設の魅力やサービスを広く認知させ、利用促進につなげるため、対象者に応じた三段階の広報計画により、様々な媒体を駆使した効果的且つ効果的な情報発信を行います。広報活動の実施にあたっては、PDCAサイクルを活用して効果的な取り組みを行います。

LEVEL I	施設利用者に発信するもの
LEVEL II	市内に対して発信するもの
LEVEL III	市を越え広域に発信するもの

① 施設パンフレットの作成 LEVEL1



案内時に活用するとともに、近隣の公共施設や全国の観光PR施設へ設置することで、認知の機会を増やし、来島のきっかけにいただけます。毎月のイベントについても掲載して市民の皆様にも広く周知していきます。

② 「広報 KUSATSU」への掲載 LEVEL2

広報誌内にて、イベントや健康プログラムの情報について掲載を行います。また、施設発信の情報誌ではより細かな情報(教室内容やイベント情報、スタッフ紹介等)や健康に対するアドバイス、季節に応じた怪我・病気等への注意喚起など掲載し、施設に親しみを持っていただき、地元の方の利用促進が図れるような内容を計画しております。



③ メディア対応・パブリシティ活動 LEVEL3

地域コミュニティえふえむ草津と協働し、各施設からのサテライト生放送を行うなど、利用者にも楽しんでいただきながら施設のPR及び地域の情報発信にも取り組みます。また、広報責任者による(新聞社等)mediaへの能動的な情報発信や、商工会議所や観光協会などとの連携・協力のもと、TV取材の誘致など、パブリシティ活動も推進していきます。

④ 地域イベントへの参加(ブース出展) LEVEL3

地域のイベントやお祭り開催時に出展し、体力測定・体組成(健康度)測定・健康づくり指導しています。参加者の健康への意識向上を喚起させると同時に、施設の告知も行っています。また、イベント参加に加えて、地域の集会場・公民館・企業などにも出向き同様の活動を行うことで、市民の健康意識と施設認知度の向上を推進させていきたいと考えます。

⑤ ホームページと SNS(ソーシャルネットワーキングサービス)の活用 LEVEL3

近年ではほとんどの方がパソコンやスマートフォン等を活用されており、インターネットによって「行きたい場所」「気になる場所」などの情報を検索されている状況から、本施設専用のホームページを設置してPRの基盤とします。またLINE(ライン)やFacebook(フェイスブック)等などでユーザーとのつながりをつくりリアルタイムな情報発信を行うことで、施設情報の発信や登録会員様へのサービスに活用すると同時に、災害時における臨時休館や緊急情報などを利用者へ通知できる体制をとり、紙面にはない、SNSの特性を生かした情報発信を行います。



⑥ WEBプロモーションによる市内・市外での告知 LEVEL2 LEVEL3

クリック課金など成果報酬方式の広告プロモーションにより費用効率の高い告知を実施してまいります。

リターゲティング 本施設のホームページに訪れた人のPCやスマートフォン等に対して、イベントの実施などにあわせて広告を配信して、リマインドを図ります。

ジオターゲティング スマートフォンの位置情報サービスを活用して、市内のスポーツ施設を利用している人、かつて利用したことのある人等のデバイスに広告を配信します。

経費縮減策についての基本的な考え方

一般的にはサービスの低下は、経費縮減を行う上では止むを得ないことと考えられています。しかし当社では、サービスを拡大することと経費の縮減を行うことは必ずしも相反するものではないと考え、良いサイクルでの経費削減の仕組みを実践します。人件費の極端な削減や、光熱水費の削減のため必要以上に設定温度を「下げる・上げる」といった、利用者が直接接する上での経費削減はサービスの悪化につながります。

サービス向上と経費縮減の好循環を目指す

- 一度サービスの悪化が始まると利用者の減少、収益の悪化、さらなる経費削減という悪循環に陥ります。弊社では、そのような悪循環に陥らないよう利用者へのサービスに直接影響する部分での経費削減は行いません。
- ただし、指定管理者として当然の姿勢として、相見積もりを取得し品質・コストで優れている取引先を選定するほか、積極的に節電・節水に努めます。
- サービスの向上を図ることにより、利用者の増加、収益の向上につながり、経費削減のための設備投資の費用が捻出できるという好循環をめざしています。
- 弊社の取組みとして、利用者の方々に対し、ただ利用料を下げることだけがサービスではないと考えています。施設の付加価値として、自主事業など、利用者が納得して利用料をお支払いいただける価値のあるサービスを提供することも実施して、経費縮減コストを捻出いたします。



経費縮減の具体的な方策

『安全・安心・快適』を確保しながら、さらなる経費縮減と業務効率化を実施します。

① 日常業務上の経費節減

- 各従業員が経費縮減努力のための管理強化を行うことで、施設内の状況に敏感になり、施設運営の強化につなげていきます。

② 構造的見直しによる節減・効率化

- 常に問題意識を持ち、改善可能な部分については随時改善します。

③ マルチタスク方式の導入

- 効率的な運営には、少ない要員の中にそれぞれ専門分野のエキスパートの配置はもちろんですが、担当範囲外の業務は一切行わないといった非協力体制では成り立ちません。多種多様な業務が存在する各施設では受付職員が清掃業務のサポートを行ったり、指導スタッフが受付業務をサポートするなど**一人の従業員が複数業務を兼務するマルチタスク方式**を採用します。
- 安全や専門性も充分確保しつつ、それぞれが必要に応じて様々な役割を担えるよう日頃から業務に関する連携を密にし、業務研修を実施、簡単な機械操作を含め基礎的な業務はすべての職員が同じようにできる教育体制を構築します。

- ① 事故予防などの安全対策と事故発生時の対応について
- ② 防犯対策、災害時の対策及び緊急時における利用者の安全確保と連絡体制について
- ③ 施設や設備の安全管理について
- ④ 施設や設備の衛生管理について

弊社では、

「安全はすべてのものに優先する」

という思想のもとに、安全に対するトータルマネジメントを行って
運営施設の維持管理にあたっています。



防犯対応

■盗難、万引き等の抑止・対応

■監視カメラや注意喚起のポスター掲示による抑止

- ・廊下やロビーなどわかりやすい箇所に監視カメラを目立つように配置。
- ・同じ個所に盗難注意を喚起するポスターを貼り、犯罪を行うとする者の心理に圧迫感を与えます。
- ・防犯カメラは死角を設けないよう設置位置を十二分に検討して配置します。

■巡回監視と不信者への声掛け

- ・女性職員を加えた定期巡回により、女性のプライバシーに配慮しながら危険個所を見回って、抑止を図ります。
- ・怪しい行為が疑われる人などを見たときには、「お探し物か何かありますでしょうか」といった声掛けを行って、抑止を図ります。

■盗撮など女性を狙った犯罪の抑止

■盗撮機器設置などのチェックや更衣室等での防犯ブザーの設置

- ・日常管理の中で、更衣室やトイレ、更衣室などに不信な小型カメラ、スマートフォンなどが置かれていないか、スタッフが気を配ってチェックします。
- ・定期的に、専門家を入れて不信機器が設置されていないかどうか、機材による確認を行います。
- ・利用者が不審者を発見した際にならす防犯ブザーを更衣室やトイレに設置します
- ・また更衣室などにも注意喚起のポスターを貼って、利用者にも対策意識を持たせます。

■児童や幼児などを狙った犯罪の抑止

施設全体で子どもの保護にあたる姿勢で臨み、安心して利用していただける環境を整えます

■フロントや管理事務所が駆け込み寺になっていることを子供たちに周知

- ・日頃から子どもたちに積極的に声を掛けて、スタッフが安心できる大人であることを認識させて、万一何か怖い目にあったときなどに避難できる場が館内にあることを浸透させます。

■携帯防犯ブザーの対応や貸し出し

- ・携帯防犯ブザーが鳴った時には速やかに駆けつけて、状況の把握や対応に努めます。
- ・携帯防犯ブザーを持っていないお子様には貸し出しを行い、利用方法についての指導も行います。

■虐待等を発見した際の対応

- ・子どもの虐待の可能性を発見した際には、学校や児童相談書に連絡を入れ対応を協議いたします。

■暴力団など反社会的勢力への対応

暴対法、企業暴排指針に則り、反社会的勢力とは一切のかかわりを持たず、万一接触を試みられた場合でも毅然とした拒否対応により、市民や従業員に影響を及ぼすことのないよう厳格に取り組みをいたします。

■反社会的勢力への対応方針の徹底

- ・接触があった場合、担当者だけに任せずに、代表取締役等の経営トップ、組織全体として対応します。
- ・反社会的勢力による不当要求に対応する従業員の安全の確保につとめます。
- ・平素から、警察、暴力追放運動推進センター、弁護士等の外部の専門機関と連携関係を構築します。
- ・反社会的勢力とは、取引関係を含めて一切関係を持たず、また、不当要求は絶対拒絶します。またこれら不当要求に対しては、民事と刑事の両面から法的対応を行います。
- ・反社会的勢力による不当要求が、事業活動上の不祥事や従業員の不祥事を理由とする場合であっても、事案を隠ぺいする裏取引は絶対に行わず、また資金提供などは、絶対に行わないものとします。

■高齢者相談窓口としてのフロント機能

不審電話による詐欺の不安など、高齢者が犯罪に巻き込まれる可能性を未然に防ぐために、フロントを窓口として高齢者の防犯相談に対応できるようスタッフを教育し、利用者にも周知徹底を図ります。

防災対応

災害発生への備え

■風害への備え

- ・ 台風情報や竜巻情報など気象情報には常に気を配り、被害が予想される際には、**窓ガラスの飛散防止のテープ目張りや屋外設置家具類、看板類の撤去・固定**など事前の災害対応を執ります。
- ・ スタッフの安全を前提に外部の見回り行動などを行います。

■水害への備え

- ・ 当施設はの洪水・内水ハザードマップでは、0.5m以下の浸水想定区域となります。浸水への対応として、まずは水平避難として総合体育館へ、状況に応じて垂直避難として2階部分へ移動します。



松江市(北部)ハザードマップ

■火災への備え

- ・ 消火器や避難誘導機材の定期的な点検はもちろんのこと、コンセントの埃など漏電可能性箇所の点検を日常点検の中で実施します。
- ・ ボイラーなど火災発生リスクのある個所には法定義務の有無に関わらず火災報知器を設置します。

■地震への備え

- ・ 施設内のロッカーや棚などは倒壊防止、落下防止措置を施します。
[redacted] 配置して、
- ・ 入浴中に災害発生した場合でも速やかに避難できるよう備えます。

■定期的な防災訓練

- ・ 災害時の迅速な行動が図れるよう、**全従業員を対象とした避難誘導訓練や消火活動訓練**などを消防署などと連携して年1回以上開催します。
- ・ また**利用者の方も参加する防災イベントなども開催**して、利用者と防災意識を共有することで、施設全体の安全性を高めてまいります。



イメージ

災害発生時の具体的な取り組み

■人命を第一とした、迅速で確実な対応

- ・ 災害発生時に被害を最小限にとどめる対応に重点を置いて、人命を第一とした迅速で確実な防災計画を確立します。
- ・ 弊社で運営する各施設での防災ノウハウに基づいた**危機管理マニュアルを整備**して、利用者の安全確保につとめます。

災害時の避難所等としての運営

当施設が応急として、避難所等として指定管理者に協力を求められた場合は、弊社の「**自主避難所運営マニュアル**」に沿った内容にて、その役割を担います。

■指定管理者としての役割

- ・ 施設責任者又は施設責任者代理者は、避難所の開設時、施錠時に立ち会います。
- ・ 避難所の運営、開設、閉鎖に協力します。
- ・ 必要に応じ、避難所の運営、開設、閉鎖を行います。
- ・ 避難所とならない場合でも、避難スペースを提供する為の運営、開設、閉鎖を行います。

■従業員への研修

- ・ 避難所として運営、開設、閉鎖が必要になった際に、**避難した者の不安等を和らげるとともに、被災を未然に防ぎ、気象情報等必要な情報が提供できる為の研修**を行います。

■災害備蓄品の用意

- ・ 自主的に、[redacted]の備蓄を行います。

日常管理

■事故やけがを未然に防ぐ日常管理による予防

事故や怪我の発生するリスクに対して適切な予防措置を講じていきます。

■設備や用具の管理

- ・ **日常点検の徹底**により、設備や用具の破損等の迅速な対応に努めます。
- ・ 用具の使用方法は正しいか、という視点で利用者の状況に常に留意し、用具の誤った使用による事故の防止に努めます。
- ・ 施設内の機器等、利用者が直接触れるものに対しては、特に日常点検を徹底します。
- ・ 施設、設備の日常点検を行い、良好な状態に整備・更新を行います。



イメージ

■不具合の早期発見と早期対応

- ・ 日常の巡視点検にて什器・備品等の劣化・損傷等をチェックすることで、早期に破損・変形・変色等を発見します。部品の交換や修理が必要になったとき、迅速に対応できるよう代替品の有無を普段から把握しておき台帳に記載します。

■応急用各種備品の常備

- ・ AEDや応急用品(医薬品、救急品)をはじめ、応急用器材(担架・車椅子等)を常備します。



イメージ

■「安心安全Box」の設置

- ・ スタッフからの目からだけでは気づくことができない、小さい子どもを持つ保護者からの視点や、足腰が弱くなってきている高齢者からの視点などを集めて、安心と安全を提供できるよう、**利用者の意見を収集できる「安心安全Box」を設置**します。

■危険動植物への対応

- ・ 利用者に危険が及ぶ動植物について、注意喚起の看板を設置します。
- ・ スズメバチやセアカゴケグモ等、利用者に危険を及ぼす小動物は、危険性が高まる季節に重点的に巡回を行い、生息個所の把握やハチトラップの設置による駆除等、適切な処置を行います。
- ・ 周辺施設や地元住民等との連携を密にし最新情報にて適切な対応がとれるよう努めます。
- ・ 万が一の事態に備え従業員が迅速かつ適切な処置ができるように教育及び訓練を行います。

■気象情報などに関する注意の啓発

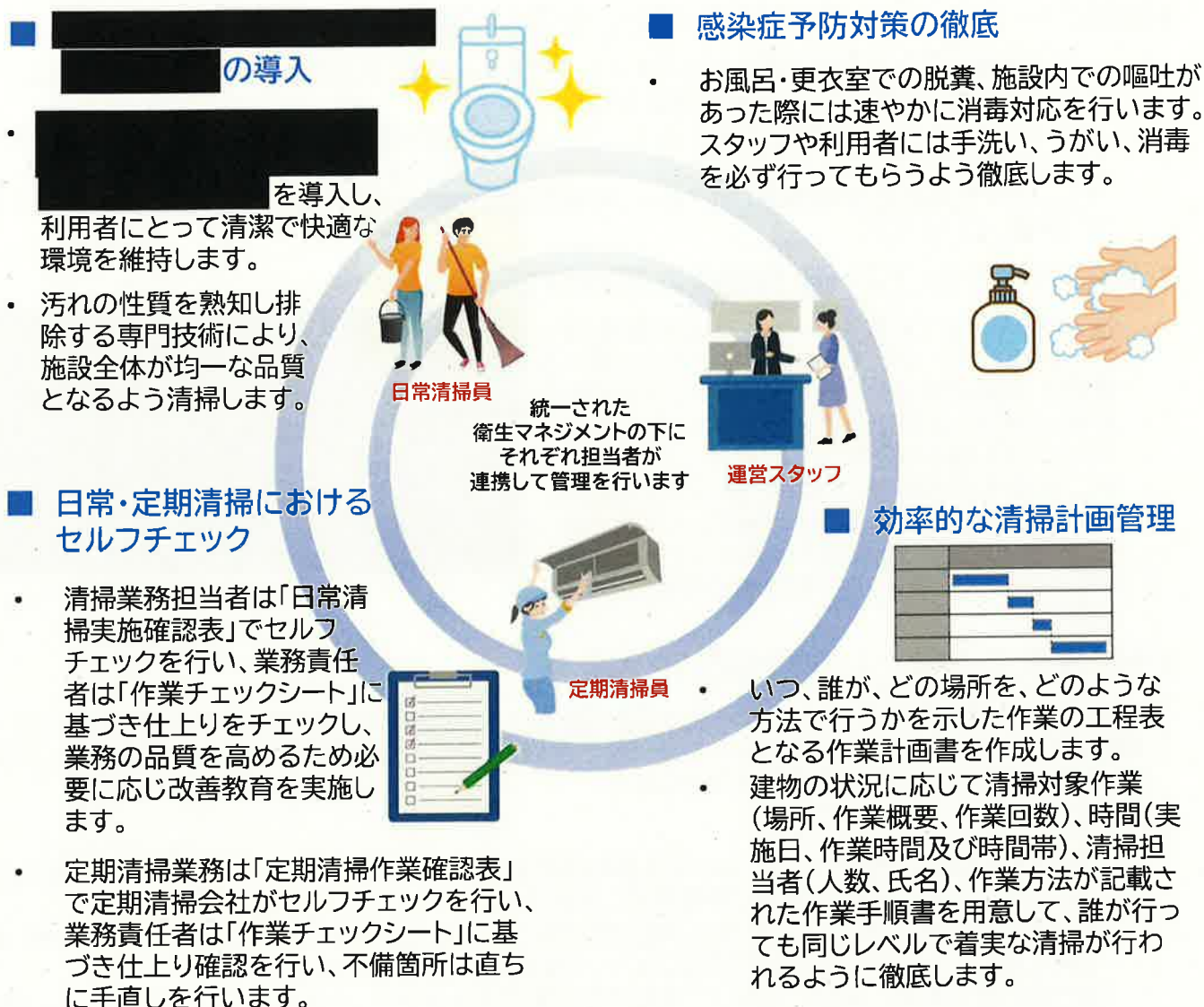
- ・ 落雷、豪雨、台風、竜巻などによる事故が後を絶ちません。事故を未然に防止するためにも、災害が接近している場合は建物内への避難を促す看板の設置や、天候状況に応じた利用者への呼び掛け等を実施します。
- ・ 必要に応じてそらまめ君(環境省大気汚染物質広域監視システム)により微小粒子状物質(PM2.5)の情報を収集し問題が発生した場合は利用者に対する注意喚起を実施します。
- ・ Jアラート(全国瞬時警報システム)からの情報も、近隣行政機関から入手できる体制をとり、警報が発生した場合は利用者に注意喚起を実施します。
- ・ ポスター等の掲示により日常的に視覚に伝えることで、利用者の意識の向上を図ります。

■利用者への注意喚起

- ・ 館内のポスター掲示や、フロントで事故防止に向けた注意事項のパンフレットを配布するなど、利用者への注意喚起を行います。

■清掃による衛生管理の徹底

清掃の徹底により、細菌・雑菌などの発生を抑え、利用者の衛生面での安全確保に努めます。
また衛生管理者を配置し、保健所の定める維持管理要綱に従い適正に管理します。



■環境衛生管理業務

- 関係法令等を遵守し、安心を感じる水と水質を安定して提供できるよう運営企業と連携してより積極的な衛生管理を行います。

■日報や報告書管理の徹底

- 日々の業務完了時には維持管理業務区分ごとに日報を作成します。従業員はその日報を基に必要なに応じて現場チェックを行い、業務の実施状況を確認します。
- 定期保守点検等で再委託先が業務を実施する場合は、従業員が随時現場巡視を行い不備・不具合を確認するとともに、業務完了時に従業員が現場チェックを行い、業務の実施結果を確認します。再委託先の責任者に作業実施報告書を完了確認後に提出させ保管します。
- 万一、不備が判明した場合は、直ちに是正対応を行い、修理・補修等が必要な場合は、迅速に対策を講じます。

設備管理

施設の瑕疵による事故を未然に防ぐには、施設の老朽化や破損、危険箇所等の欠陥を早期に見つけ出し、その欠陥を除去することにあります。当社では、計画的・体系的に巡視及び点検を行い、異常が発見された場合には直ちに必要な処置体制を構築し、利用者の安全確保に努めます。

■施設のドクターとして利用者の安全を常に意識した維持管理

- 今回の対象施設には多様な要素がありますが、当グループはこれらの全てにおいて実績を有しており、**トータル的な管理運営の実現**が可能です。
- 当グループが有する「**施設のドクター**」としてのノウハウを最大限に生かし、安定した管理と利用者に対する安全性を重視し、全従業員が日々の業務を正確かつ迅速に実行する風土の構築を欠かしません。この「**凡事徹底**」の精神を、当グループが当該施設の維持管理を実施する上での方針として掲げ、実現していきます。

■ライフサイクルコストを見据えた修繕計画

- 竣工から解体までの建物の一生にかかる費用(**ライフサイクルコスト**)のうち、維持管理や運用にかかる費用は、初期の建設費に比べて約3~4倍も必要であるといわれ、運用管理費を抑えることが**ライフサイクルコスト削減**の重要なポイントといえます。
- そこで、**毎年の業務として修繕計画の策定・実施**を行い、巡回点検や保全管理の実施により**予防保全**に取り組み、設備の高品質を維持すると共に、設備機器の延命化を図ることで修繕費や更新費の低減を図ります。



■予防保全を基本とした設備保守点検

設備の機能や性能の維持を目的とし、予防保全の徹底による効率的かつ経済的な保守管理を行います。設備機器それぞれに対して日常点検や定期点検を実施し、設備機器の機能や性能が一定水準を下回る前に回復処置を講じる「**予防保全**」を実施します。

■ 基本的事項

- 設備機器の表面の清掃や塗装、油の注入等の**日常手入れ**を実施することで、耐用年数の延長によるコストの削減を図ると共に、異常の早期発見に努めます。
- 施設内の設備等について、法定保守点検回数以外にも**毎月及び日常の点検を実施**し、故障や破損等を最小限に抑え、耐用年数の延長を図ることで修理費の削減を図ります。
- 専門技術者が実際に施設に出向いて実施する**設備点検をスケジュール化**し、現場任せにしない維持管理に努めます。

■ 従業員による修繕の実施

- 弊社の専門知識・技術を遺憾なく発揮し、**早期対策と簡易修繕を職員によって実施**します。数多くの施設管理経験に基づき、事前予知による予防メンテナンスを細目に実施し、**大規模修繕にならないように日々配慮**します。
- 従業員に営繕経験者を配置し、施設の修繕については極力自社で実施します。

■ 日常的な水道検針

- 施設管理において**漏水を早期発見**するために、水道検針を日常的な業務にしております。早期発見による無駄な水道料金を抑制することと併せて、建物へのダメージの軽減にも努めます。

■設備管理業務インスペクション

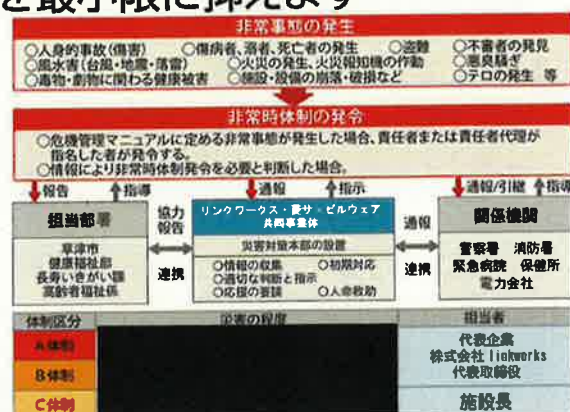
設備管理担当企業には設備管理責任者以外の建物管理専門家がいます。その専門家が年1回、施設を訪問し、客観的に業務品質をチェックします。本チェックにより業務品質向上を目指すとともに、日々マンネリ化しがちな日常業務への気づきの契機を与えます。

緊急対応(フローチャートの整備)

緊急事態が発生した際には速やかに対応を図り関係各機関との連携を保ち、利用者の安全確保や施設の維持に努められるようフローチャートを整備して体制を整えます

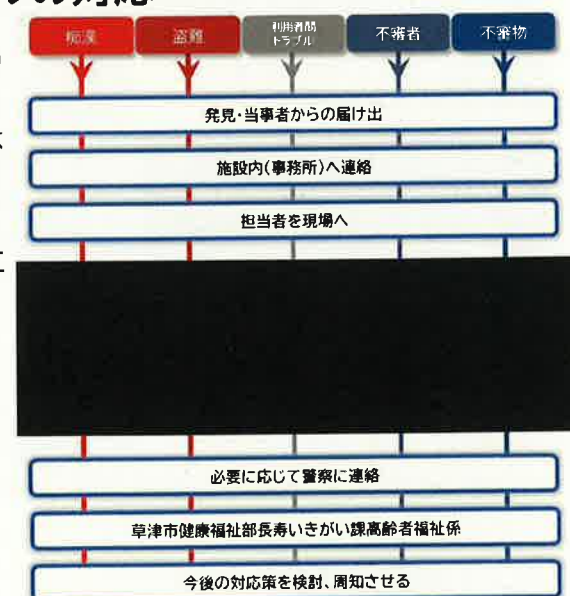
■非常事態時は各機関と連絡を取り、被害を最小限に抑えます

- 迅速な情報伝達と情報管理や混乱を回避する為に非常事態時まずは、災害対策本部を設置します。災害対策本部は、指定管理者の代表企業が中心となり、担当部署、関係機関と連携し、各種事案に対し情報共有やバックアップ体制を構築することで、施設の安全確認・被害状況確認、人的支援等、臨機に対応します。
- また、非常事態の事案ごとに区分を分け担当者を明確にして、事案に対応した内容にて迅速に動きます。



■とくに発生の可能性が高い犯罪・トラブルの対応

- 緊急時の対応の中でも、日常的に起こりえる可能性のある犯罪・トラブルに関しては、とくに対応を明確にして、そのような場合の当グループが考える緊急時の体制として、発生したリスクを最小限に抑える早期回復手段をとります。
- いかなる危機にさらされても、利用者の安全を第一に考え、葉外を極小化し、一刻も早い事態の収束を目指すために、万全の危機管理体制、対応方を構築します。

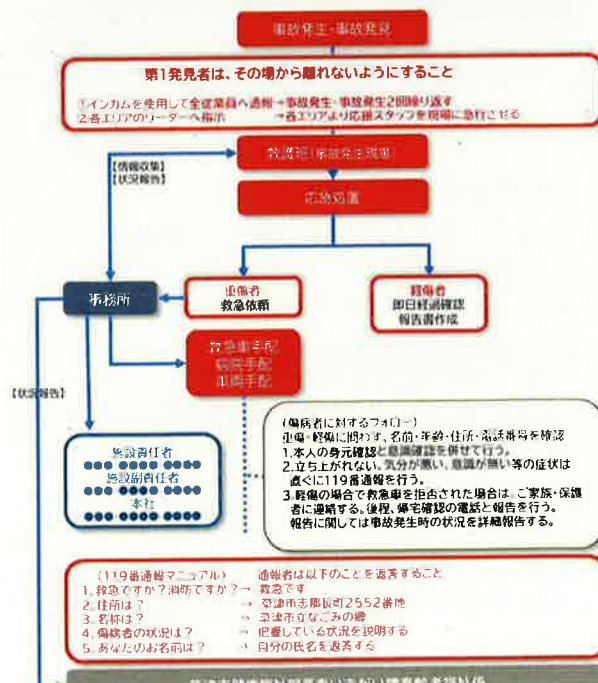


■人身事故発生時の対応

人身事故発生時に備えて、館内にはAEDや医薬品などを装備します。人身事故発生時はインカムを利用発見者がその場を離れることなく一斉連絡し、応援人員を呼ぶなどの体制をとります。また、事故発生時の緊急連絡体制を定め必要に応じて、救急対応や救急車の要請に努めます。

■ 発見通報による従業員の行動

- 事故を発見、もしくは利用者の通報により、事故を認識次第、複数の職員が事故現場へ急行し、状況を把握すると共に、必要に応じた措置を施します。
- 傷病者の意識確認、呼吸・脈確認などによる、救急処置を行います。※意識が無く脈が弱い場合は、傷病者へAEDを装着し、操作を開始します。※呼吸・脈拍が無い場合は、直ちにAEDを装着すると共に、CPR（心肺蘇生）を行います。
- 傷病者の安全確保、救急隊の経路確保、周辺にいる他利用者による物見者整理を行います。



安全確保に向けたマネジメント体制の構築

■余裕ある人員体制の確保

事故が起こるケースとして、業務が多忙になり意識が薄くなった際に事故が発生します。あらかじめ余裕のある人員を配置することで繁忙時への対応を可能にします。

■マニュアルの整備

自然災害や予知のできない突発的な事故については、当グループ定例会において「リスクマネジメント」に関する協議を行い、あらゆる災害を想定した対応策を検討します。事前に従業員間の連携体制や「緊急時対応マニュアル」の完備等により、的確で迅速な対応を行います。

■安全に対する高いスキル維持に向けた研修体制

事故・予防の対策及び災害や事故対応の為の研修・訓練を定期的実施します。

■安全研修内容

安全講習全般・心肺蘇生法（AED含む）・救急搬送・緊急時対応訓練等の緊急事態訓練研修を発生場所の想定を変えて毎月実施しています。

実施項目	内容
机上研修	
心肺蘇生法研修（AED含む）	
応急手当研修	
浴室救助研修	
人身事故発生時対応訓練	
災害発生時対応訓練	
地震・風水害発生時対応訓練	

■各種安全研修詳細

災害発生時対応訓練（トリアージを導入した訓練の実施）

単なる避難誘導訓練だけではなく、利用者の障がいの有無や既往歴の状況、ケガの状況などから救急搬送の順位を設定する「識別救急」を行う「トリアージ訓練」及び重度の方への「AED・心肺蘇生訓練」を実施します。



左：トリアージタグ

下：トリアージ訓練の様子

机上研修

イラストを見て子どもの行動パターンを推察し、どんな危険が隠れているか列挙し、事故を未然に防ぐための対策を討議する研修です。

Ex. 右の図をみて、プールに潜んでいる危険を見つけて議論します。
危険と考える様々な意見がスタッフの安全意識を高めます。

心肺蘇生法研修（AED含む）

施設にて誰かが急な心停止で突然倒れた緊急時にAEDを使った一次救命処置が正しくできるよう定期的に『救命講習の研修』を受講することで、常に自身を持って対応ができるようにします。

■損害賠償保険の加入

不慮の事故に備え、損害賠償保険に加入して十分な補償に備えます。

保険金額

特約条項等

■再発防止対策への取組

発生した事故の原因究明はもとより、未然に事故を防止できた軽微なトラブルなども含め小さな事例についてもデータを蓄積し、予防策の検討・マニュアルの改善・更新を行います。

■ 厳格な個人情報保護マネジメント体制

情報公開の透明性確保の一方で、取得した個人情報については、厳格に管理する運用体制を整備します。

① 個人情報保護マネジメント体制の整備と守秘義務の徹底

- 本施設で、利用者の氏名・生年月日・年齢・性別・住所・電話番号等の個人情報を取り扱います。
- 収集した個人情報は、「個人情報保護方針」、「個人情報保護規定」、「個人情報保護要綱」を制定し個人情報保護を徹底します。また、「就業規則」により退職後も含めた、職員の秘密保持義務を規定します。
- 個人情報保護マネジメントシステム確立後も各業務責任者が日常的に検証を重ねるとともに、法律・条例・規定等の改正に適切に対応するなど継続的な改善と適正な運用を図ります。



② 個人情報を取り扱う全従業員に対し「個人情報保護研修」を実施

- OJTによる現場教育
各種会議や業務ミーティング時において必要に応じて個人情報保護の運用についてのモニタリングを行い、是正が必要な事項については逐次現場レベルでの教育を行います。
- 研修プログラムによる体系的な教育
個人情報を取り扱う全従業員に対し年に1回以上の集合研修(講義)を義務づけ、社内で実施する内部規程、セキュリティ対策等について教育を行います。

③ 個人情報漏洩保険の加入

- 万一に備え、個人情報漏洩保険に加入します。情報漏洩が発生した場合にも十分な補償をすることができ、草津市や市民の方々にご迷惑をかけない対応を図ります。



■ 情報公開の考え方について 情報公開への姿勢が起業を不祥事から救う

企業が公開すべき情報は多岐にわたりますが、情報開示と透明性の確保は公平性の担保と企業のコンプライアンスを構成する欠かせない要素と考え、情報開示を積極的に行うことは第三者視点での監視を強め、不祥事防止につながると考えています。



① 情報公開への対応

- 『滋賀県情報公開条例』に基づき、保有する情報や文書の公開・開示に努めます。
- 指定管理者自らが情報を提供する「情報提供」と、市民からの求めに応じ情報を開示していく「情報開示」により、総合的に情報公開の推進を図り、業務の透明性を高め、「市民から信頼される指定管理者」という目標をもって情報の品質並びに信頼性を高め、開かれた施設運営を行っています。
- また、業務上知り得た情報等については、守秘義務を守り、第三者には漏洩しません。

② ホームページからの情報公開

- 施設の管理運営状況(FacebookやInstagramなど)、団体の概要、各種規則、市民・利用者アンケートの結果などを情報公開いたします。

■利用者の声に耳を傾ける利用者要望の把握

- 利用者の利便性を高めるだけでなく、まだ利用されていない方も新たに利用するためのきっかけとなるアプローチをしていきます。
- 他の公共施設の運営経験を活かしマーケティング手法を最大限に活用して効果的な広報ツールを割り出し、戦略的なプロモーション活動を展開します。利用者の来館を待つという姿勢ではなく、来てもらうためのアプローチを積極的に実施します。
- 利用者懇談会やアンケート結果、教室や事業への参加人数、稼働状況を、施設の稼働率・利用人数の両面から総合的に判断・分析しニーズの反映につなげていきます。

利用者のニーズ



利用者のご意見



利用者懇談会



ひと言カードの設置



フェイス・トゥ・フェイス

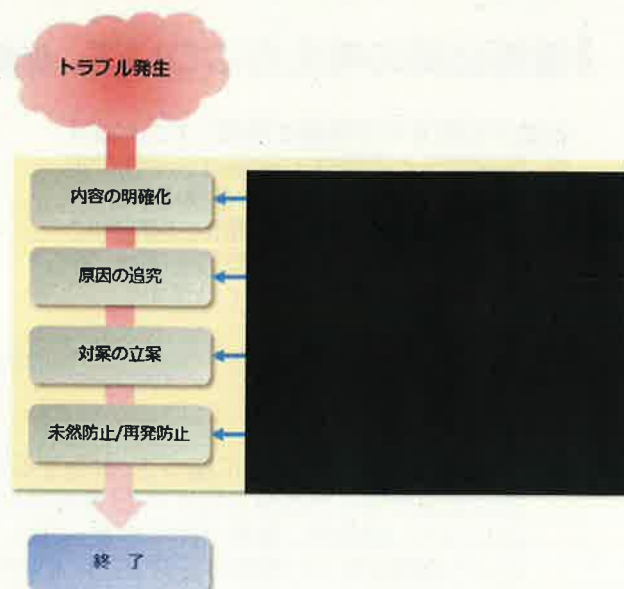


利用者満足度調査

ニーズの収集方法	ニーズの把握内容
利用者とのコミュニケーション	
ご意見箱の設置	
ニーズ調査の実施	

■苦情・ご意見をサービスの向上へトラブルの未然防止と対処方法

- ・ 利用者とのトラブルには、運営に対する苦情要望をはじめ、怪我や病気、利用者間の揉め事等、様々な事例が挙げられます。
- ・ 対策においては、トラブル発生時から解決までのプロセス及び対策を水平展開することによる「未然防止」、同様のケースが起こっていないか確認する「事案確認」、トラブルの真の原因を追及し対策を施す「再発防止」が重要と考えます。
- ・ どのケースにおいても、初期対応及び誠意ある態度を取るとともに、安易な対応を行わないことが重要であり、従業員全員に対し、対策フローの考えを踏まえた危機管理意識を徹底させて未然防止及び再発防止に努めます。

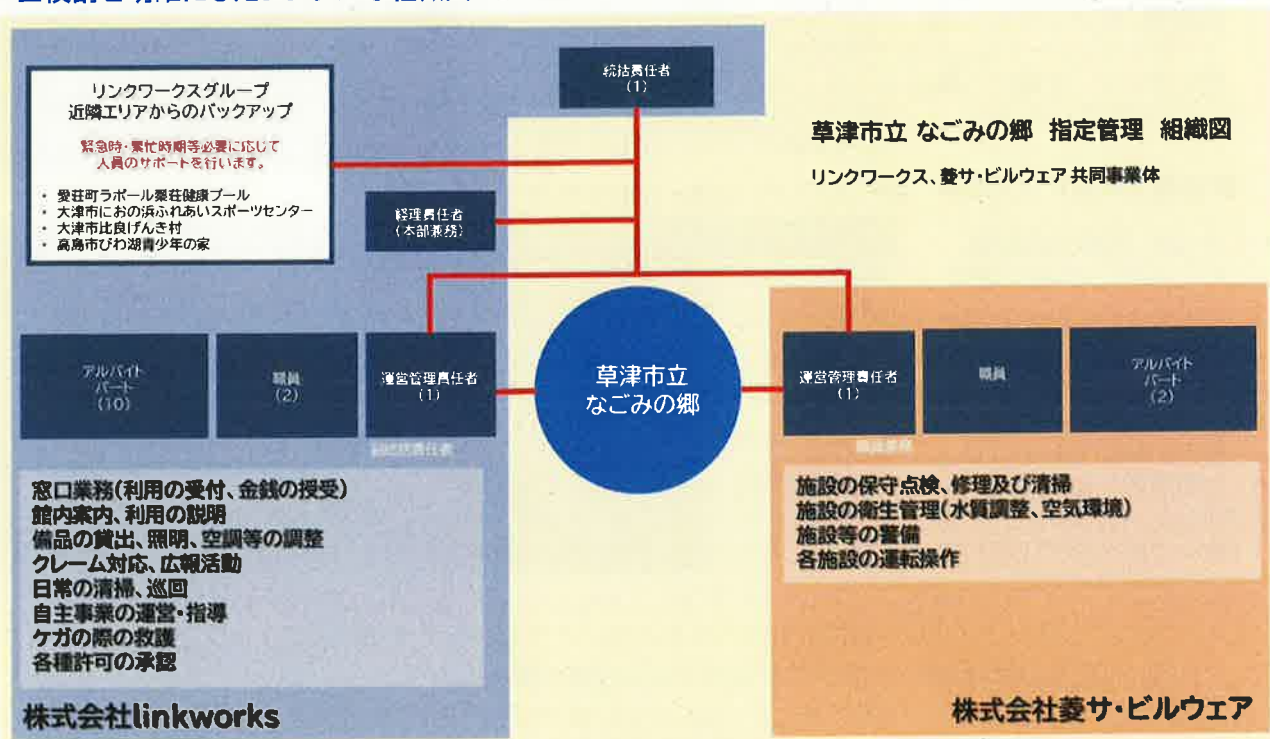


■適材適所への配置によりパフォーマンスを高め運営目的を達成

我々の業務はモノを作って販売する仕事ではなく、スタッフの行う行動・発言がすべて商品となる仕事です。だからこそ、適材適所であることは、スタッフのモチベーションの向上や、パフォーマンスの改善が期待できます。そのためには、スタッフを正しく評価することや、能力を発揮しやすい人員配置をすることを意識して、組織の活性化につなげていきます。

下の図を参照に、新卒者、からベテランまで、バランスを考えて配置を行います。また、下記の運営組織図では指揮命令系統と役割・責任を明確にして運営部門と設備管理の連携、また、近隣エリアの同様施設との連携を取りながら繁忙期、緊急時等はフレキシブルに対応にて運営を行います。

■役割を明確にしたシンプルな組織図



■責任者の役割と経歴能力

役 職	管理運営業務における役割	経 歴・能 力
統括責任者		
運営管理責任者 (副統括責任者)		
維持管理責任者 (清掃・設備・植栽等 管理責任者 兼務)		
経理責任者		
バックアップ責任者		

■人材育成への取り組み【各種研修内容と年間実施計画】

当施設において望ましい指導技術や接客・接客技術を身につけることはもちろん、「公の施設」の管理運営に携わることに対する誇りや責任感を育み、自ら成長しようとする自律性が育まれることを目標として人材育成に取り組めます。

■基本業務教育 職員は以下の研修を受けた後、業務に従事します。

指定管理施設のスタッフとして、公共施設としての知識と理解を徹底します。

入社時だけの研修ではなく既社員、既アルバイトに対して、常にリニューアルした内容に併せて、定期的に継続して研修を行います。

分類	概要	教育時間	備考
指定管理業務研修	全職員		
基本業務教育	全職員		
	全職員		
	全職員		
	全職員		
安全教育（応急手当）	全職員		

■各種スキルアップ研修 職員に対して以下の研修を定期的に行います。

（一例）時事対応研修
「ハラスメント防止研修」

ハラスメントは防止・予防が大切です。ハラスメントとは「相手に不快な感情を抱かせること」です。職務上の地位だけではなく、人間関係や専門知識、経験などの職場内における様々な優位性による行為

分類	研修内容
職員・パート基本研修	
CS研修	
安全管理継続研修	
専門研修（介護予防運動）	
専門研修（子ども対応）	
専門研修（設備管理）	
時事対応研修	
ハンディキャップ研修	

もハラスメントにあたります。ハラスメントを発生させないためには、防止・予防が大切です。何がハラスメントになってしまうのか正しい知識を知り相手を不快にさせないマナー・コミュニケーションを身につけます。

（一例）介護予防運動研修 介護予防プログラムの作成と実施

高齢化が進む日本では、介護予防という観点でも様々な取り組みが進められています。病気や介護に依存せずに生活できる期間、すなわち健康寿命を高めようと意識する高齢者も増えています。年を重ねてもできるだけ自立した生活を送りたい、病気や怪我で身体を動かすことが難しくなっても、できるだけ回復を目指してこれ以上の悪化を防ぎたいと多くの方が考えるのではないのでしょうか。高齢者の健康寿命を伸ばすためのサポートを行う介護予防のためのプログラムの作成と実施をします。

■スタッフのやる気を高め、自主的な自己研鑽を行います。

PCDA マネジメントサイクルによる測定効果

■ PCDA サイクル

人材育成は PDCA マネジメントサイクルを踏まえて実施します。すべての研修プログラムは年間研修計画に基づいて開催します。

研修終了直後は「聞き取り」「小テスト」「レポート」のいずれかを行い、研修の効果測定を義務づけます。さらに 研修の効果が、実際の行動変容となって表れているかを見極めるため、研修終了から3ヶ月後程度を目途に、講師または施設長から受講生と主任にヒアリングを行い、研修プログラムに対してフィードバックします。その結果、人材教育そのものをスパイラルアップします。



職員の自主的な育成

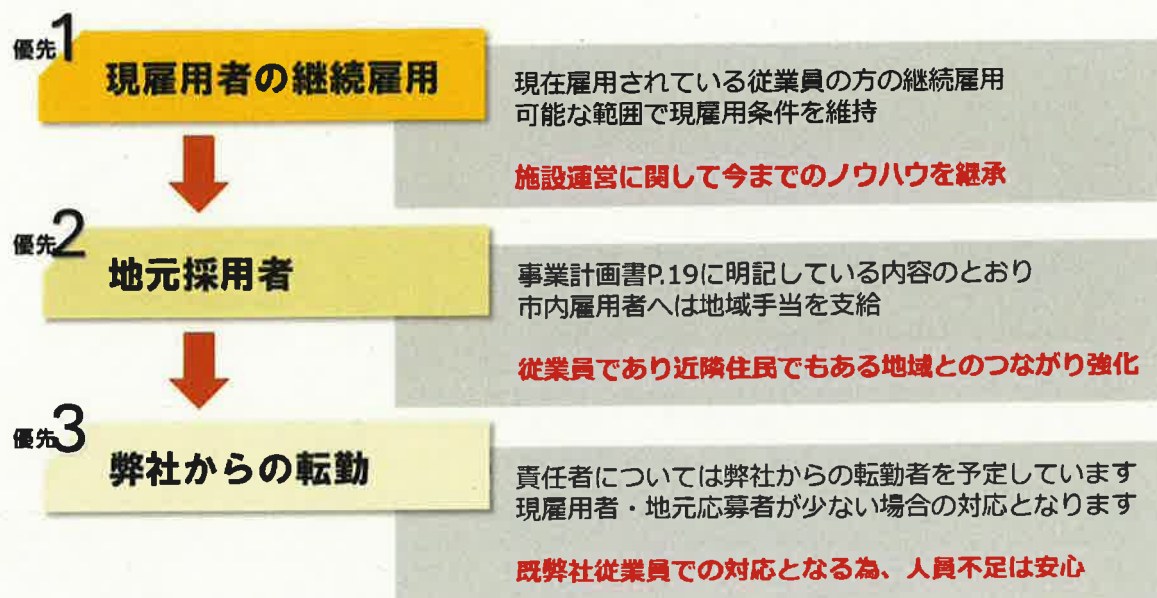


【人材の採用の考え方とその確保能力等】

優先順位に沿って人材の採用を進めていきます。

確保能力に関しては、下図優先順位1および2にて対応が難しい場合は、
弊社の正職員約 106名、パート・アルバイト約 350 名の既従業員の活用にて対応します。

【人材採用のフロー図】



■新入社員研修の内容について

【人が商品であるからこそ6カ月間 時間をかけて人材を育成します。】

私たちの仕事は「ヒトづくり」です。

モノを作って売る商売ではなく、ヒトがヒトに対して目に見えないサービスという商品を持ちます。

だからこそ、ヒトの育成を大切に、時間をかけて育成します。
一流ホテルをフィールドにした新入社員研修は、様々な指導の技術を覚える前に、サービス業に係るヒトとしてどうあるべきか「あいさつ」「言葉使い」「話し方」「立ち振る舞い」などヒトとして基本となるととても大切で大事なことを身に着けます。
この6か月間の研修がlinkworks staffの基礎となります。

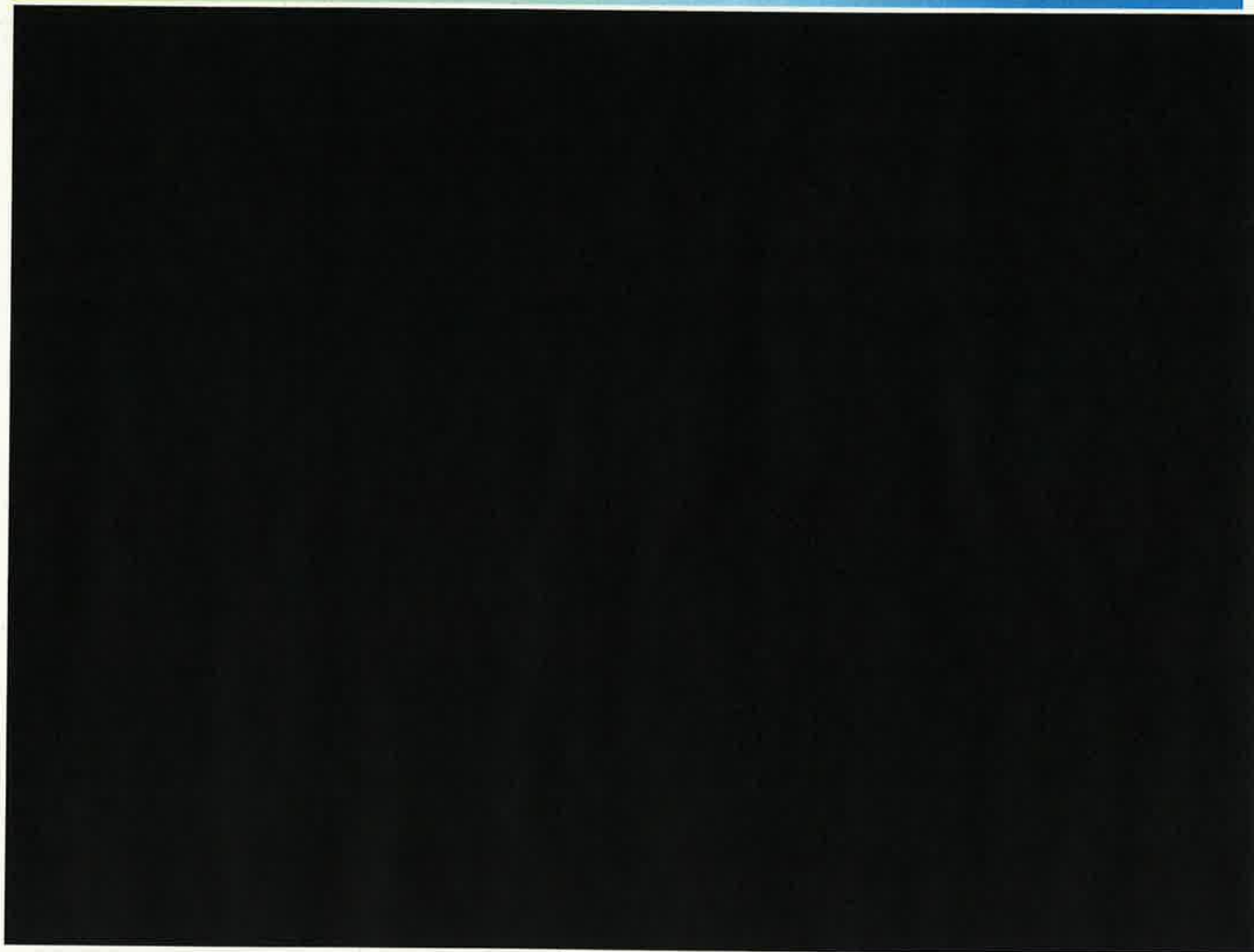
研修への私たちの願い

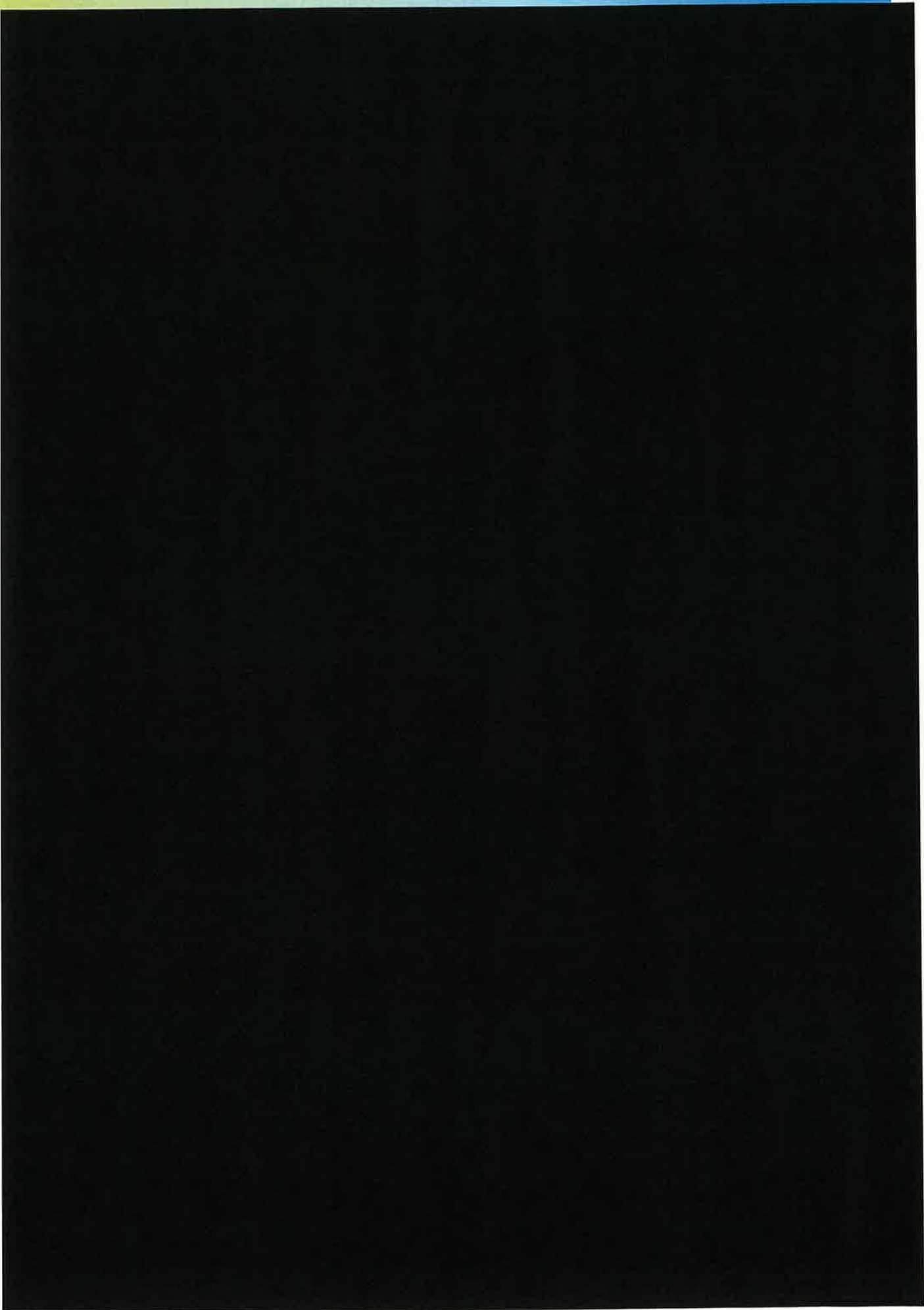
1. 仲間をつくろう
2. やらず嫌いではなく、まずはやってみよう
3. 楽しいを仕事にしよう
4. なんでもいい、自分だけの力を身につけよう
5. 気くばりを身につけよう

4月～10月の約6か月間の研修

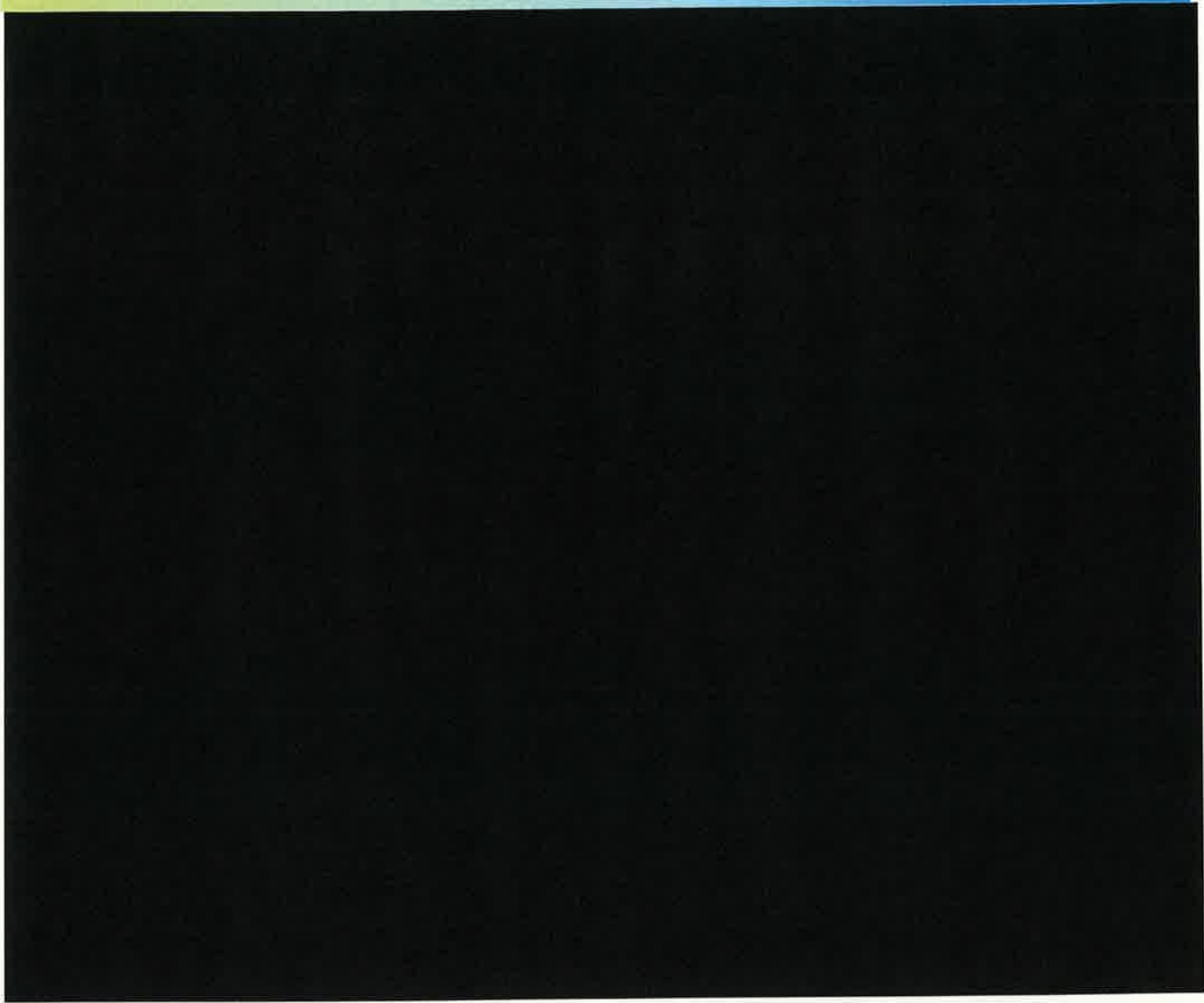
11月～適正にあわせて配属

Ⅲ-5-3. 職員の労働条件









現行の運行を基本として、安全教育を見直し継続します

現在運行しているコースに関しては、当初から変更を行わず、まず利用状況の確認を行います。
 そのうえで、巡回バスについて、利用の有無に関わらず、利用者様へアンケートを実施のうえ、
 運行コースについての見直しを検討します。
 ただ、運転手の安全教育に関しては、再確認を行い、安全巡回バスの運行に努めます。

現行と同様の10人乗りの
 ワンボックスカーを予定

① 運行コースの確認

巡回コース		月	火	水	木	金	土	日
Aコース 志津南・志津・矢倉方面	午前	○			休館日			
	午後					★		
Bコース JR南草津駅西口・玉川・南笠原・老上方面	午前			○				
	午後						●	
Cコース 草津・山田方面	午前					○		
	午後							●
Dコース JR草津駅西口・草津・草津第二・笠縫方面	午前						○	
	午後	●						
Eコース JR草津駅西口・草津第二・笠縫東・常盤・下笠方面	午前							○
	午後			●				

○午前運行 ●午後運行 ★2025年4月からの追加運行

※運行が行われていない火曜日については現状を確認の上、追加運行予定

Aコース

志津南・志津・矢倉方面					
月曜	往路	停留場所	日曜	往路	運路
9:15	14:25	志津南まちづくりセンター	12:30	16:45	
9:19	14:21	馬場バス停(岡本町警察署前)	12:34	16:41	
9:20	14:20	JA志津支店前(西行き)	12:35	16:40	
9:26	14:14	馬場町自治会館前	12:41	16:34	
9:27	14:13	矢倉まちづくりセンター	12:42	16:33	
9:30	14:10	矢倉会館前 まめバス停	12:45	16:30	
9:37	14:03	陽の丘団地 まめバス停	12:52	16:23	
9:42	13:58	草津駅西口ボストンプラザ玄関前	12:57	16:18	
9:50	13:50	富田クリニック	13:05	16:10	
10:00	13:40	なごみの郷	13:15	16:00	

Bコース

JR南草津駅西口・玉川・南笠原・老上方面					
水曜	往路	停留場所	日曜	往路	運路
9:15	14:42	バイパス野路バス停	12:30	17:02	
9:17	14:40	玉川まちづくりセンター	12:32	17:00	
9:18	14:39	小野山バス停	12:33	16:59	
9:21	14:36	飯ヶ丘北口バス停	12:37	16:55	
9:23	14:34	梅ヶ丘南口バス停	12:38	16:54	
9:27	14:30	パナソニック西口	12:42	16:50	
9:31	14:26	ひびの緑レストタウンバス停	12:46	16:46	
9:36	14:21	志津南まちづくりセンター まめバス停	12:51	16:41	
9:39	14:18	国道新川カリーパーク中車センター	12:54	16:38	
9:44	14:13	JR南草津駅西口(ファミリーマート前)	12:59	16:33	
9:49	14:08	老上まちづくりセンター まめバス停	13:04	16:28	
9:52	14:05	南笠原団地バス停	13:07	16:25	
9:55	14:02	橘岡会館	13:10	16:22	
9:58	13:59	よし池バス停	13:13	16:19	
10:00	13:57	東新田バス停	13:15	16:17	
10:03	13:54	老上西まちづくりセンター	13:18	16:14	
10:06	13:51	矢倉郵便局前バス停	13:21	16:11	
10:07	13:50	矢倉バス停	13:22	16:10	
10:17	13:40	なごみの郷	13:32	16:00	

Cコース

草津・山田方面					
金曜	往路	停留場所	日曜	往路	運路
9:15	14:25	市役所前バス停	12:30	16:46	
9:16	14:24	草津3丁目バス停	12:31	16:45	
9:19	14:21	グリーンピア東口バス停	12:34	16:42	
9:20	14:20	西一倉館	12:35	16:41	
9:22	14:18	新田会館	12:37	16:39	
9:24	14:16	草津団地バス停	12:39	16:37	
9:25	14:15	東木ノ川バス停	12:40	16:36	
9:29	14:11	山田バス停	12:44	16:32	
9:31	14:09	南山田バス停	12:46	16:30	
9:32	14:08	不動浜会館前	12:47	16:29	
9:34	14:06	山田町会館前	12:50	16:26	
9:44	13:56	陽の丘団地 まめバス停	13:00	16:16	
9:45	13:55	出屋敷西 まめバス停	13:01	16:15	
9:46	13:54	出屋敷東 まめバス停	13:02	16:14	
10:00	13:40	なごみの郷	13:16	16:00	

Dコース

JR草津駅西口・草津・草津第二・笠縫(下笠原)方面					
土曜	往路	停留場所	月曜	往路	運路
9:15	14:01	JA志津支店	12:30	16:41	
9:19	14:17	草津中学校前バス停	12:34	16:37	
9:20	14:16	草津1丁目バス停	12:35	16:36	
9:24	14:12	大路まちづくりセンター	12:39	16:32	
9:27	14:09	栗谷まみり前	12:42	16:29	
9:30	14:06	草津郵便局	12:45	16:26	
9:32	14:04	JR草津駅西口 ボストンプラザ玄関前	12:47	16:24	
9:33	14:03	大路井原町バス停	12:48	16:23	
9:34	14:02	旧道西大路バス停	12:49	16:22	
9:35	14:01	野村運動公園前バス停	12:50	16:21	
9:36	14:00	市営工業前バス停	12:51	16:20	
9:37	13:59	東上笠バス停	12:52	16:19	
9:38	13:58	草津市農協前バス停	12:53	16:18	
9:39	13:57	松原中学校前	12:54	16:17	
9:43	13:53	上笠縫修路バス停	12:58	16:13	
9:47	13:49	水口クリニック前	13:02	16:09	
9:48	13:48	コス小児科前	13:03	16:08	
9:49	13:47	野村8丁目バス停	13:04	16:07	
9:51	13:45	川原セブンイレブン前	13:06	16:05	
9:56	13:40	なごみの郷	13:11	16:00	

Eコース

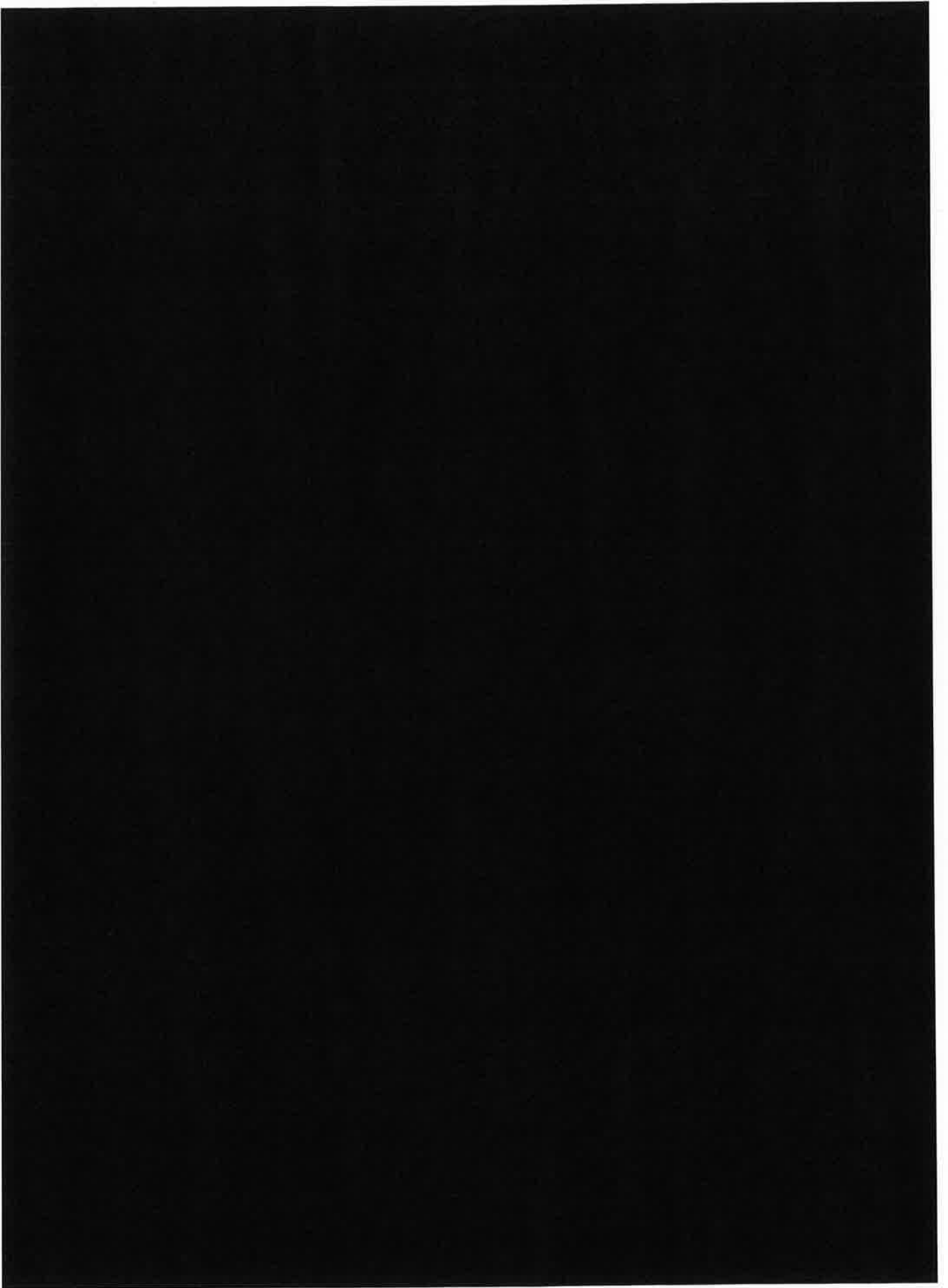
JR草津駅西口・草津第二・笠縫東・常盤・下笠方面					
日曜	往路	停留場所	水曜	往路	運路
9:15	14:13	JR草津駅西口 ボストンプラザ玄関前	12:30	16:40	
9:17	14:11	草津郵便局	12:32	16:38	
9:19	14:09	清川福徳センター 玄間前	12:34	16:36	
9:20	14:08	草津東局校バス停	12:35	16:35	
9:21	14:07	平井橋南詰	12:36	16:34	
9:23	14:05	笠縫東小学校バス停	12:37	16:33	
9:27	14:01	笠縫東まちづくりセンター	12:41	16:29	
9:31	13:57	第二草津クリニック	12:45	16:25	
9:36	13:52	常盤東総合センター	12:50	16:20	
9:38	13:50	下笠バス停	12:52	16:18	
9:39	13:49	草津バス停	12:53	16:17	
9:42	13:46	常盤まちづくりセンター	12:56	16:14	
9:43	13:45	志津町(北大倉バス停)市営住宅前	12:59	16:11	
9:45	13:43	志津バス停(湯島前)	13:05	16:05	
9:48	13:40	なごみの郷	13:10	16:00	

② 今後の改善点

・巡回コースについて、市内の他の公共温浴施設(ロクハ荘)、民間の温浴施設(スーパー銭湯)を考慮すると必ずしも市内全域をカバーする必要性があるのか、とくに、ロクハ荘と連携を取ることで、お互いに近隣の市民に対して、より互いの施設を利用していただきやすい巡回バスの運行が検討できるように考えます。

③ 運転手の安全教育についての再確認事項

- ・運転手の運行前確認が適切に行われているか(飲酒チェック・体調確認等)
- ・乗り降りの際に高齢者の負担とならないようにステップや踏み台を使用できているか
- ・乗降時に頭や足を入口にぶつけないように見守れているか
- ・乗降際に、ご利用者をせかさず、ゆとりある運行ができているか
- ・降車客の有無を見落とすことなく確認することができているか
- ・扉を閉める前に降車しようとしている利用者がいないか 等



○運営経営計画

1. 基本的な考え

■高齢者を中心とした多世代交流型の施設にあった食の提供

食は**安全**で**美味しく**、**楽しい**ものであるべきと私たちは考えています。

なごみの郷を利用される方への飲み物、軽食および弁当を提供する施設としての役割は継続してまいります。さらに、現在利用されている多くの方は60歳以上の高齢者であるため**高齢者を対象としたメニューの充実**と、**新たな利用者層(若年層～中年層)獲得に向けたメニュー**を展開してまいります。

■食に対するノウハウに自信があるからこそその直営での運営

当共同事業体、代表企業となる株式会社linkworksは、食に対しての実績があり、ノウハウを保有しています。また、食を活用したイベントや施設内通貨との連携も考え、フレキシブルに対応が可能となる直営の運営にて取り組みます。

■豊富な運営実績を活かしたサービス

当共同事業体、代表企業となる株式会社linkworksは、温浴施設でのカフェ**1カ所**、道の駅でのレストラン**1カ所**、宿泊施設でのレストラン**2カ所**の**計4カ所の飲食運営実績**がございます。

各施設とも利用者のニーズに合わせたメニューとサービスを提供し好評をいただいています。

なごみの郷においては上記運営を活かした様々なノウハウを活かしたサービスを提供いたします。



兵庫県宝塚市

ナチュラルスパ宝塚



和歌山県由良町

白崎海洋公園(道の駅)



滋賀県高島市

びわこ青少年の家



兵庫県神戸市

神戸セミナーハウス

■安全で優しい食の提供

食品衛生法を順守し、管理運営マニュアルに沿った安全な食の提供に努めております。

専任の管理栄養士による食事メニューの監修、食品安全講習を随時実施するとともに、アレルギー対応食についても柔軟に対応し安全で優しい食の提供を行います。

■楽しい・ワクワクするメニューの提案

季節を感じる

地元の産品を活かす

仲間や家族で

旅行気分で

びわ湖青少年の家 BBQセット

和歌山県白崎海洋公園 しらす丼・アカモク丼

ラポール秦荘でのイベント弁当

近江牛御膳

○運営経営計画

2.経営計画

通年提供するベースメニュー、4半期ごとに変更する季節メニュー、イベント等の行事食特別メニューを基本とし年間計画を策定する。フードロス削減のためにもニーズの高いメニューは維持しニーズの低いメニューは改良改善もしくは差し替えを積極的に行う。

温浴施設や会議室・軽音楽室を利用される方の飲食利用率を向上させるほか、地域の方々や飲食を目的とされる新たな顧客を創造し売上げ増を図る。

3.営業時間・休業日

軽食コーナーはなごみの郷の休館日に準じるものとします。また営業時間については、イベント・企画に応じて延長する場合があります。

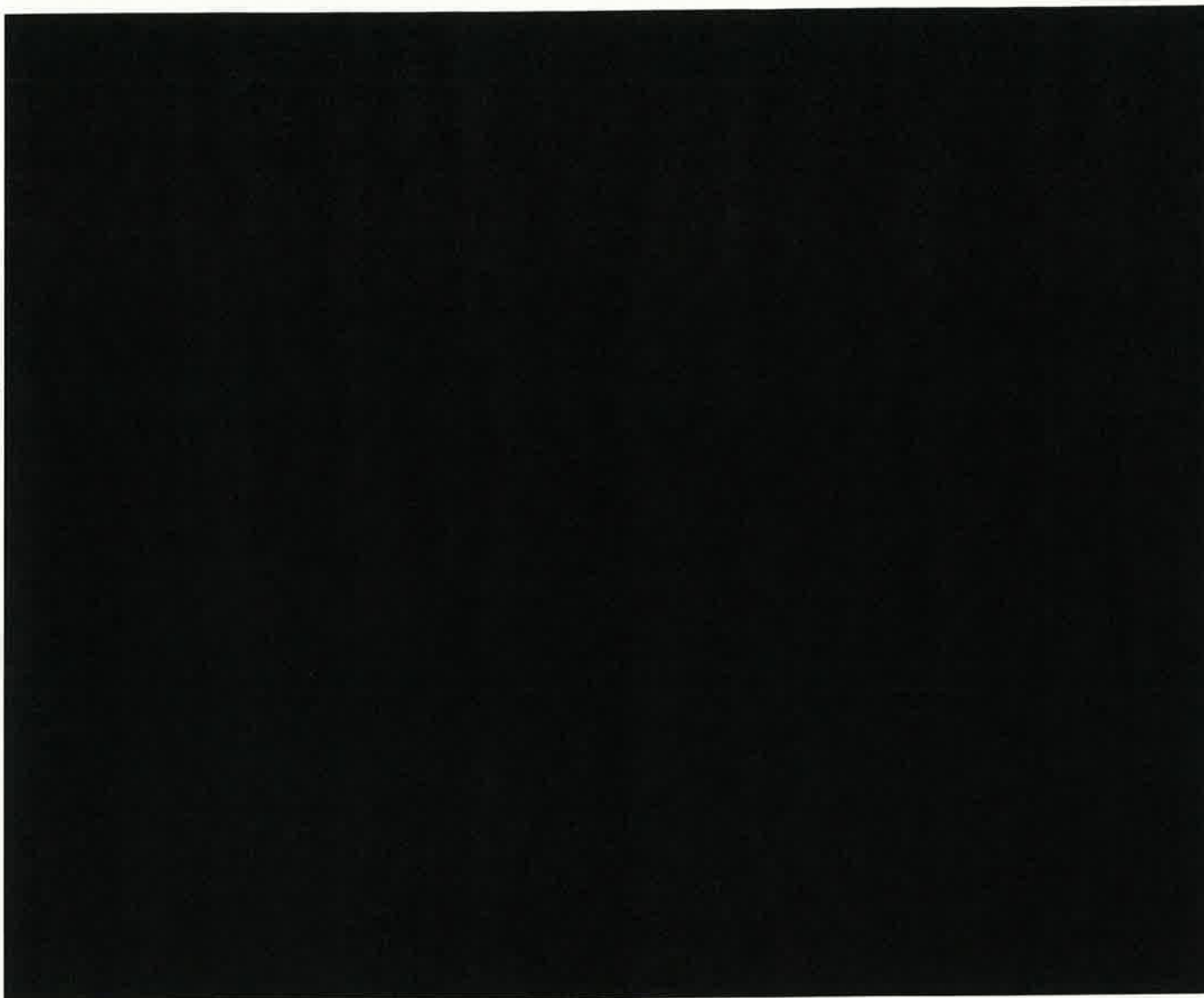
なごみの郷の休館日

施設	休館日等	期間等
なごみの郷	休館日	毎週木曜日 毎月第2日曜日
	年末年始休館	12月28日から翌年1月4日

※ただし、木曜日が国民の祝日に関する法律に規定する休日（以下「休日」という。）に当たるときは、その翌日（当該その翌日が更に休日に当たるときは、当該その翌日から引き続く休日でなくなる最初の日）

なごみの郷の開館時間

施設	開館時間等	
なごみの郷開館時間	9:00～19:00	(6月1日～8月31日)
	9:00～17:00	(9月1日～5月31日)
温浴施設利用時間	10:00～18:30	(6月1日～8月31日)
	10:00～16:30	(9月1日～5月31日)
軽食コーナー	11:00～15:00	



○昼食用弁当の提供方針および最大対応数量

項目	数量	備考
弁当製造店舗		
予約注文締め切り時間		
個人のテイクアウト弁当		
最大対応数		

販売商品(弁当)の内容等は次項のメニュー構成を参照ください。

経営計画に基づいたメニュー構成とその金額およびセールスポイント

■軽食コーナー 施設利用者と施設外利用者のニーズにあったメニュー

施設利用者は昼食&カフェを目的としたメニュー構成を中心とします。新たな顧客層を創造するため土・日限定で家族向けの屋外BBQメニューやデザート系メニューを充実させます。

※商品の素材や販売価格(税込)は現時点での予定であり変更することもあります。









