

施設運営の理念

(1) 運営方針等

- ・草津市立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っていきます。
- ・地域が抱える課題を解決し、活力ある地域社会を築き、住みよい地域づくりを進めるために、学区のキャラクターである「おいかめちゃん」をシンボルに掲げ、地域住民の連帯意識の輪を広げ、地域のまちづくりを促進していきます。
- ・地域住民の知識、教養や連帯意識を高め、更には地域のまちづくりに還元していくため、豊かな学びの場を設けていきます。
- ・各種団体間の交流・連携をコーディネートしていきます。
- ・市政情報の広報や広聴活動に協力するとともに、積極的にセンターの情報のみならず、地域の情報を発信していきます。
- ・地域づくりの場、学びの場としての老上まちづくりセンターの公平な運営に努めます。

(2) 地域住民との交流について

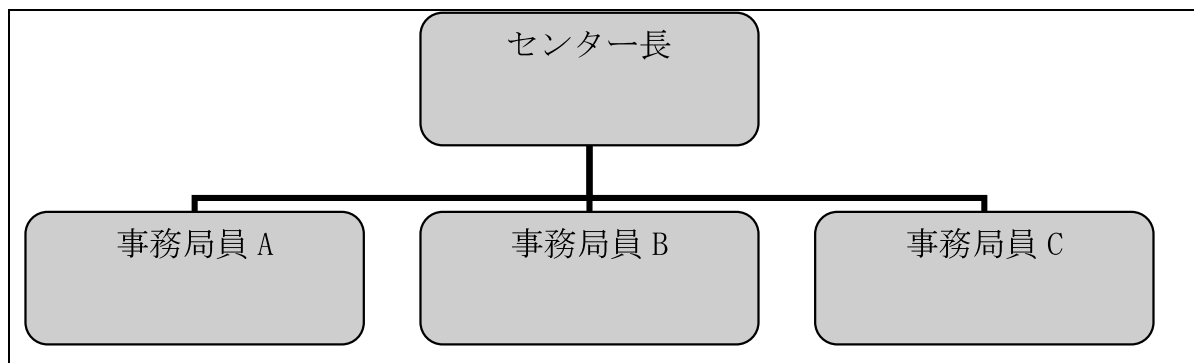
- ・まちづくり協議会の事務局支援の役割を十分に発揮し、各種団体との連携を密にしていきます。
- ・まちづくりセンター来館者との会話を大切に、地域との繋がりを心がけます。
- ・地域まちづくりセンターを利用する住民同士の交流の場を創出します。
- ・来館者や施設利用者のニーズをアンケート等を通じて把握し、施設運営管理に活かします。

(3) 施設利用者数の目標値とその考え方

- ・コロナ禍の間、まちづくりセンターの一時閉館や活動の自粛により、利用者は大幅に減りましたが、コロナ感染症が５類に移行して以来、施設利用者は少しずつ戻ってきた感がありますが、各団体の高齢化が、利用者の減少に繋がらないよう、工夫していきます。
- ・施設利用者を増やすため、まちづくりセンター講座の内容と回数を精査し、住民への周知方法を工夫していきます。
- ・既存の自主教室の構成メンバーが少しずつ高齢化しており、既存団体の新規メンバー登録に努めながら、自主教室の新規登録に繋がるよう新たな講座開催等を検討していきます。
- ・学区への転入者が、先ずまちづくりセンター自体を理解・意識してもらえよう、積極的な広報に努めます。地域住民自らの得意技を交流の場で活かしながら、様々な仲間作りが出来るような仕組みを検討していきます。
- ・様々な団体・個人がまちづくりセンターを利用しやすいと感じていただけるよう、より親しみのある利用しやすいセンターとなるよう工夫し、「人が人を呼ぶ」センターを目指し、毎年少しずつでも利用が増えるような環境を整えていきます。

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 38.75 時間
職員 A	1 週間の勤務時間 38.75 時間
職員 B	1 週間の勤務時間 38.75 時間
職員 C	1 週間の勤務時間 31.00 時間

(３) 職員の業務

役職	主たる業務
センター長	・老上まちづくりセンターの運営総括 ・草津市、関係機関、各種団体との総合調整 ・センターと各機関等との調整役課題の把握に努める。
職員 A	・窓口業務 ・まちづくり協議会の事務局支援 ・豊かな学びの場づくり ・情報の収集、発信業務 ・今までの経験や知識の上に、現状の課題を反映した新たな取り組みなどを検討する。
職員 B	・窓口業務 ・まちづくり協議会の事務局支援 ・豊かな学びの場づくり ・情報の収集、発信業務 ・来館者に対する丁寧で親切な接客を心がける
職員 C	・窓口業務

	・会計、経理に関すること ・豊かな学びの場づくり ・情報の収集、発信業務 ・センター会計や、窓口業務の円滑な実施
--	---

(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	3 年	老上学区まちづくり協議会企画・運営 老上まちづくりセンター管理・運営・企画
職員 A	9 年	老上学区まちづくり協議会企画・運営 老上まちづくりセンター企画
職員 B	4 年	老上学区まちづくり協議会企画・運営 老上まちづくりセンター企画
職員 C	4 年	老上学区まちづくり協議会企画・運営 老上まちづくりセンター企画

(5) 外部委託

下記業務は外部委託とし、見積徴収を行い業者を選定します。

- ・夜間施設管理業務
(各部屋・廊下・トイレ・階段・エレベーター内・駐車場・ゴミ置き場清掃
衛生消耗品の補充)
- ・エレベーター保守管理業務
- ・スカイウエル保守点検業務
- ・デジタル印刷機保守点検業務
- ・機械警備保障業務
- ・カーリース保守点検業務

人材確保・育成

(１) 人材確保・採用の考え方

- ・草津市立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っていくうえで、地域のまちづくり拠点としての役割を果たすためにコミュニケーション能力や、企画立案能力、マネジメント能力を有する人材を確保します。
- ・センター長には管理者としての実務経験を持ち管理能力とコミュニケーション能力の高い人材を配置します。
- ・事務職員には、パソコンの基本操作能力およびコミュニケーション能力の高い人、経理担当者には経理経験を有する人材を配置します。
- ・採用の際には、公共職業安定所を通じて、まちづくり事業に積極的に取り組む意欲ある人材を広く募集します。

(２) 人材育成・研修体制の考え方

地域まちづくりセンターの機能を最大限に発揮するには、センターの管理運営及びサービス提供に従事する職員の資質向上がもとめられるため、次の「人材育成・研修体制」を整えます。

- ・コミュニケーション能力や、企画立案能力、マネジメント能力を高めるためコミュニティ事業団等が開催する講座に積極的に参加します。
- ・センターの趣旨を理解し実行できる人材育成をしていきます。
- ・類似施設の視察や聞き取りを行い、効果的な人材育成に努めます。

(３) その他

- ・パソコン操作能力や豊かな学びの場としての講座企画・提供など、ニーズに合った対応が出来るよう、必要に応じて外部講座を受講していきます。

サービスの質の確保・向上に関する考え方

- ・施設利用に関するアンケートを随時実施し、利用者のニーズに即した事業や施設運営を実施できるよう必要な能力を身につける研修会への参加などを行い、職員のスキルアップを図ります。
- ・ホームページや情報誌による情報の開示を行うとともに、施設利用に関するご意見、ご質問をお聞きできるような体制を整え、事業や施設運営に反映していきます。
- ・利用者だけでなく、住民からの要望や苦情を積極的に受け止め、解決・改善に努めます。
- ・社会全般のデジタル化をうけ、地域の中で対応できるような環境改善に努めます。

○ 自己評価の実施方法

「指定管理業務事業評価書」を作成し、自己評価を行ったうえで市に提出します。

自己評価は、事業実施、施設利用者や事業参加者へのアンケート等を踏まえ、まちづくり協議会役員などで議論しながら実施し、評価内容は次年度以降の運営に反映していきます。

○ 自己情報の開示方法

事業計画書、予算書、事業実施報告書、決算報告書をまちづくり協議会に設置し、常時、誰でも見る事が出来るようにするとともに、ホームページにも公開します。また、情報誌にも掲載し、透明性を確保します。

サービス提供内容について

※今回募集する施設において、どのようなサービスを提供するかを具体的に記載する。

(1) 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。）

- ・受付窓口の利用に関しての案内表示をわかりやすく表示して、利用者への親切・丁寧な対応
また、公平な対応に努めます。
- ・窓口へ来られた目的が何であるかを確認しながら対応にあたります。

(2) 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）

- ・広報誌、ホームページに施設利用の案内を掲載し、より多くの方に気軽に利用していただけるよう、利用者促進啓発活動を実施していきます。
- ・ホームページの貸し部屋利用状況は、都度更新していきます。

10

(3) 料金徴収（申請書、料金の取扱いについて）

- ・申請内容を確認のうえ、特に減免対象かどうかの判断の上、適正な料金を徴収し、お預かりした利用料金は安全な場所（金庫）で保管し、草津市からの請求書により納付いたします。

(4) 利用案内（どのように周知していくのか）

- ・ホームページ上では、特に施設利用状況等タイムリーに情報を発信していきます。また、特に応募等に関する書類をウェブ上から入手、またウェブ上で申込ができるような仕組みにしていきます。
- ・広くメディア等も利用して、施設利用の啓発を行います。
- ・まちづくり協議会が毎年４月に発行する情報紙「Information」にて、施設使用や各種教室、サークルなどの周知を図ります。

(5) 提案事業計画（誰を対象に何をするのか）

	事業名	対象	開催月	回数
地域のまちづくりに関する事業	まちづくり協議会事務局支援		4月～3月	随時
	まちづくり計画進捗状況確認		随時	
	地域の課題抽出		随時	
	各種団体活動事業支援	学区民	随時	
	市長とまちづくりトーク		11月	
地域が豊になる学びに関する事業	学区ふれあいまつり		10月	
	学区健康フェスタ		10月	
	学区高齢者のつどい		9月	
	高齢者いきがい講座	60歳以上学区民	5月～3月	8回
	人権講座	学区民		2回
	地域応援講座（健康、福祉、食育、ほか）	学区民		4回
市民の意見の収集および市政情報の発信に関する事業	アンケート実施	学区民	通年	
	ホームページ・LINEによる情報発信	学区民	通年	
	まちづくり情報紙「わがまち老上だより」の発行	学区民		4回
	各種チラシの発行	学区民	随時	
	各種チラシの配架	学区民	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

老上まちづくりセンターを利用される様ざまな世代の人達すべての人が、安心して安全に施設を利用いただけるよう、細心の管理者としての注意をもって、次の取り組みをおこないます。

- ・危機・安全管理に対する意識を常に持ちながら業務を実施していくために、危機・安全監理および事故対応に関するマニュアルを整備し、実践していきます。
- ・危機管理意識の向上のために、都度研修を受講し、職員の危機・安全管理に対する意識を高め、常に近隣やセンター利用者の皆様に安心して利用いただける施設運営をしていきます。

11

(2) 苦情対応

施設利用者、事業参加者および近隣住民からの苦情を未然に防ぎ、発生した場合には施設管理上の重要な助言と受け止め、次の取り組みを行います。

- ・施設管理運営等に関するトラブルの発生を未然に防ぐため、窓口業務の丁寧な説明・対応やアンケートの実施等により、施設利用者のニーズを把握し、速やかな対応に心がけます。
- ・苦情については、苦情対応マニュアルに基づいて対応し、マニュアルについては、常時更新しながら、職員間で再発防止のため情報共有を行っていきます。
- ・苦情対応から明らかになった改善点は、より良い施設利用となるよう速やかな改善につなげます。
- ・苦情対応の責任者を設置します。

(3) 事故防止

- ・安全管理者を任命し、常に事故を防ぐために点検・声かけを行い、利用者の安全対策を第1に考え、施設運営を行っていきます。
- ・センター内には、不測の事態に備えて、非常口の場所、避難誘導方法、消化設備場所等、必要な情報掲示を行います。
- ・金銭・物品は事務室内の施錠できる安全な保管庫などに保管し、盗難・紛失のないよう万全を期します。万が一の場合に備え、動産保険に加入します。

(4) 災害への防止対策

- ・防災管理者と火元責任者を定め、消防計画を整備します。
- ・台風、地震などの自然災害時や火災発生時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・消火設備の点検を行います。
- ・施設管理者は、常に施設の維持管理状況を把握できるように、災害への備えと、定期的な災害時避難誘導訓練を実施していきます。
- ・夜間や休館日は、機械警備を行い、緊急時には警備会社や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

- ・施設管理者は、災害が発生する恐れがある時や、災害時において、早急に対応をする必要がある場合は、緊急連絡体制に基づき、職員への連絡を取り、必要な対応を取っていきます。
- ・施設賠償責任保険や動産保険に加入し万が一に備えます。
- ・AEDを設置し、定期的に点検を行い、職員がいつでも使用できるよう講習会等に参加します。また、普通救命講習にも積極的に参加します。

個人情報保護の対策

<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

- ・草津市個人情報保護条例に基づき、利用者の人権を尊重し、センターが保有する個人情報を適正に取り扱い、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。

（２）個人情報の取扱い

- ・個人情報の取り扱いに関する総括責任者を選任します。
- ・業務上、知り得た個人情報は、他に漏らすことの無いように徹底し、個人情報を収集し、または利用するときは、業務の範囲内で行うものとします。

12

（３）利用目的の特定

- ・センターは、個人情報を取り扱うに当たっては、利用の目的を特定し明示します。

（４）利用目的の制限

- ・センターは、個人情報の利用目的を変更する場合は、変更前の利用目的と相当の関連性を有すると合理的認められる範囲を超えては行いません。

（５）データ内容の正当性の確保

- ・センターは、利用目的の達成に必要な範囲において、個人データを正確且つ最新の内容に保つよう努めます。
- ・データの漏洩、不正週出、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用紙およびデータは、施設設備のある保管庫に保存するなど、その取扱いには万全を期すとともに、不要となった書類は必ずシュレッダー処理を行い、データは専用ソフトを用いて完全に消去します。

(6) 開示

- ・センターは、本人から、当該本人が識別される保有個人データの開示を求められたときは、本人に対し、書面の交付による方法により、遅滞なく、当該保有個人データを開示することとします。
 - ・情報を受けた個人情報、以下の場合を除いて第三者に開示しません。
 - 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
 - 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
 - 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、(個人情報の5例強者) 本人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は、第三者への個人情報の漏洩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。

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