

施設運営の理念

（１）運営方針等

- ・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。
- ・地域課題の解決を目指し、活力ある地域社会と住み良い地域づくりを進めるために、地域住民の連帯意識の輪を広げながら、運営を推進していきます。
- ・地域住民の知識、教養や連帯意識を地域に浸透させていくために、豊かな学びの場を提供していきます。
- ・市政情報の広報や公聴活動に協力するとともに、積極的にセンターの情報を地域内外に発信していきます。
- ・公の施設であり、地域づくりと地域の学びの拠点である地域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

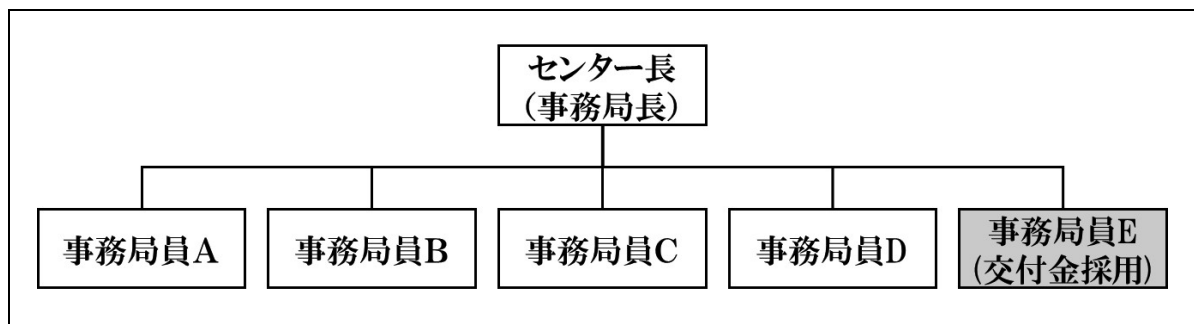
- ・地域の資源である文化や伝統、また歴史的、地理的な行事などを活用し、すべての住民が気軽に集える活動を施設で推進し、あらゆる世代の住民の交流を促進します。
- ・施設を利用される方々にアンケートを実施したり、開催される行事の際に参加者の意見・要望を聴いたりするなど、地域の住民のニーズ把握に努めます。

（３）施設利用者数の目標値とその考え方

様式Ⅲ－１ 中期的な経営方針に記載

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(事務局長)	1 週間の勤務時間 38.75 時間 (7.75 時間／日)
事務局員 A(事務局次長)	1 週間の勤務時間 38.75 時間 (7.75 時間／日)
事務局員 B	1 週間の勤務時間 30.00 時間 (6.00 時間／日)
事務局員 C	1 週間の勤務時間 18.00 時間 (6.00 時間／日) 3 日／週
事務局員 D	1 週間の勤務時間 18.00 時間 (6.00 時間／日) 3 日／週

(３) 職員の業務

役職	主たる業務
センター長(事務局長)	・地域まちづくりセンターの運営総括 ・市、関係機関、各種団体との総合調整
事務局員 A(事務局次長)	・受付業務、まちづくり協議会の事務局支援、豊かな学びの場づくり、施設・備品の管理、市報告書作成に関すること
事務局員 B	・受付業務、まちづくり協議会の事務局支援、豊かな学びの場づくり、施設・備品の管理
事務局員 C	・受付業務、まちづくり協議会の事務局支援、豊かな学びの場づくり、施設・備品の管理
事務局員 D	・受付業務、まちづくり協議会の事務局支援、豊かな学びの場づくり、施設・備品の管理、会計、経理に関すること

(4) 職員の経験年数等

役職	経験年数	経験等
センター長(事務局長)	3年程度	施設管理経験者
事務局員A	3年程度	まちづくり事業経験者
事務局員B	1年以上	まちづくり事業経験者
事務局員C	1年以上	まちづくり事業経験者
事務局員D	1年以上	まちづくり事業経験者 経理事務経験者

(5) 外部委託

下記の業務は外部委託とし、市と協議のうえ、必要に応じ見積徴収を行い、業者を選定します。

- ・ 夜間施設管理業務
- ・ 清掃業務
- ・ 受水槽清掃業務
- ・ 樹木保全業務（必要な場合）
- ・ 機械警備業務
- ・ 消防用設備保守点検業務
- ・ エレベーター保守点検業務
- ・ ガスヒーポン保守点検業務
- ・ スカイウエル保守点検業務
- ・ デジタル印刷機（輪転機）リースおよび保守業務
- ・ デジタル複合機リースおよび保守業務
- ・ コインコピー機リースおよび保守業務
- ・ その他の業務（センターの運営上必要な保守点検等）

人材確保・育成

(１) 人材確保・採用の考え方

まちづくりの拠点としての地域まちづくりセンターの管理運営を進めるために、コミュニケーション能力、事業の企画・実行力、関係者との交渉力のほか、まちづくりに関する理解と熱意を有する人材を確保します。

採用にあたってはハローワークを通じて広く公平に募集するとともに、面接や実技試験等による公正な採用に努めます。

(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になります。以下の研修を実施し、市や中間支援組織と連携しながら、センターの趣旨を理解し実行できる人材を育成していきます。

①接客マナー研修

施設利用者、事業参加者に対して「良い接客」を提供するための考え方を理解し、具体的な対応方法を身に付けます。

②安全・危機管理研修

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。いざというときにはAED（自動体外式除細動器）を利用することができるよう、「普通救命講習」を全職員が受講します。

③個人情報保護研修

個人情報保護の重要性や、利用者の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

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

新たに地域まちづくりセンターで働く職員に対しては、地域の特徴やまちづくり協議会が担う役割、および業務内容全体について学ぶ研修を実施し、センターの趣旨を理解し、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、必要に応じて職員を外部の研修（たとえば、草津市コミュニティ事業団が開催する講座等）に参加することも検討します。また、類似施設の視察を行い、施設の管理運営の改善や事業の企画実施につなげます。

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

サービスの質の確保・向上に関する考え方

・利用者要望の聴取とその反映方法

利用者からのアイデア、意見、苦情を収集するために、センター内に「意見箱」を設置します。また、施設利用者、事業参加者を対象としたアンケートを定期的の実施し、施設の利用状況や事業の参加状況、満足度、要望等を把握します。

子ども、障害者、外国人など、上記の取り組みだけでは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。

まちづくり協議会の理事会を通じて各種団体の要望を定期的に聞き取ります。

寄せられた要望等のうち、対応可能なものはすぐに対応し、検討が必要なものは市や関係者・団体と協議のうえ、反映させます。

・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、まちづくり協議会の理事会等で議論しながら実施します。

・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、決算報告書をまちづくり協議会事務局に設置し、閲覧希望者に開示します。また、同等の内容をホームページで開示します。また、それらの概要を地域情報紙に掲載するなど透明性の確保に努めます。

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) 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）

①地域のまちづくりに関する事業（業務）

- ・まちづくり協議会の事務局支援
- ・地域まちづくり計画の管理
- ・基礎的コミュニティ（町内会）の振興促進
- ・地域から市への相談事項の仲介

②地域が豊かになる学びに関する事業（業務）

※詳細は、別紙「提案事業計画書」のとおり

<地域イベント>

- ・ふれあい音楽まつり【支援】
- ・老上西ふれあいスポーツ大会【支援】
- ・敬老会【支援】

<地域課題への対応>

- ・防災・防犯・交通安全対策
- ・市長とまちづくりトーク

<講座・教室>

- ・やすらぎ学級
- ・高齢者サロン
- ・健幸づくり
- ・おいにいずカフェ【支援】
- ・にこにこ食堂【支援】
- ・人権講座（老上同推協と共催）
- ・食育講座（こども向け、一般向け）
- ・体験講座（手工芸、文化・教養）

③市民の意見の収集および市政情報の発信に関する事業（業務）

- ・広報くさつ等の市政情報紙の設置
- ・市長への手紙の設置・回収
- ・パブリックコメントへの協力
- ・タウンミーティングへの協力

(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。）

- ・受付窓口施設使用に関しての案内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。
- ・高齢者やハンディキャップのある方のためにホワイトボードを準備します。
- ・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）

- ・地域まちづくりセンターの施設、設備については、リーフレットやホームページで案内します。

(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情報紙により、施設や各種講座、イベント等の周知を図ります。また、個々の事業については、配布用チラシを作成し、設置します。
- ・センターの利用に際しては、受付窓口で案内するほか、情報紙やホームページ等で周知します。また、センター内の掲示板等への掲示も行います。

(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

地域が豊かになる学びに関する事業

	事業名	対象	開催月	回数	定員
地域イベント	敬老会	高齢者 (70 歳以上)	9 月	---	---
	老上西ふれあいスポーツ大会	学区民	未定	---	---
	ふれあい音楽まつり	学区民	1 1 月	---	---
地域課題対応	防災・防犯・交通安全対策	学区民	上期 下期	2 回	各 3 0 人
	市長とまちづくりトーク	学区民	未定	1 回	3 0 人
講座・教室	やすらぎ学級	高齢者 (60 歳以上)	5 月～3 月	8 回 程度	6 0 人
	高齢者サロン	高齢者	5 月～3 月	3 回 程度	各 3 0 人
	健幸づくり	どなたでも	5 月～3 月	3 回 程度	各 3 0 人
	人権講座 (人権を考えるつどい①、②)	どなたでも	7 月、8 月	2 回	各 5 0 人
	食育講座 (こども向け、一般向け)	学区民	未定	3 回 程度	各 2 0 人
	体験講座 (手工芸、文化・教養)	学区民	未定	3 回 程度	各 2 0 人

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・安全管理に対して常に意識を持ちながら業務を実施していくために、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

- ・施設利用者や事業参加者からの苦情や、施設管理・事業実施におけるトラブルを未然に防ぐために、窓口対応時の説明やアンケートの実施、「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、速やかに対応します。
- また、苦情やトラブルが発生した場合は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。
- 必要が生じた場合には、市と速やかに協議し、対処するものとします。

(3) 事故防止

- ・常に事故を防ぐために点検、声かけを行い、利用者の安全確保を第一に考え、施設を運営します。
- ・施設使用者には、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喚起するとともに、不測の事態に備えて非常口の場所、避難誘導の方法、消火設備などを前もって確認していただくようお願いします。
- ・金銭、物品は事務所内の施錠できる保管庫に保管し、盗難、紛失等の事故がないよう万全を期します。また、万が一の場合に備え、保険に加入します。
- ・施設の閉館時には、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、防犯防災対策を徹底いたします。
- ・急病人があつた時に備え、近隣の医療機関と連携します。また、AED（自動体外式除細動器）を館内のわかりやすい場所に設置し、いざというときに有効に利用することができるよう、「普通救命講習」を全職員が受講します。

（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。
- ・台風、地震などの自然災害時や火災発生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。
- ・緊急時に備え、防火管理者を中心に防火（避難）訓練を年に２回実施します。訓練には職員だけではなく、利用者も参加できるようにします。
- ・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

- ・緊急連絡網を整備し、地震や風水害等の自然災害や火災、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、市役所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

・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、その適正な収集、利用、保護を図るとともに安全管理を行います。

（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、まちづくり協議会職員には、業務上知り得た個人情報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当たっては、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、変更前に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で厳正かつ厳重に管理し、その保護に万全を期します。

・不要になった書類は必ずシュレッダーにかけ、電子データは適切に削除します。

(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、(個人情報の提供者) 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、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。