

Ⅲ 事業運営に関する計画 に関する書類

Ⅲ－１ 施設運営の理念

事業団におけるロクハ荘の位置づけ

ロクハ荘は、**高齢者福祉の増進を図る**ことを目的に、条例により設置された施設ですが、（公財）草津市コミュニティ事業団（以下、事業団と記します）においては、ロクハ荘を定款に定める「**高齢者福祉・多世代交流**」を展開していく拠点施設と位置付け、管理運営してまいりました。

今日までロクハ荘では、高齢者のみなさんが地域とのかかわりを保ちながら安心して暮らしていけるよう、また、家に引きこもって孤独にせず、施設へ来て多世代の方々と楽しく話し、いきいきと活動していただくため、そのきっかけとなる講座やイベントを多数行ってまいりました。

つどいの広場「くれよん」が併設された平成２２年度からは、ロクハ荘の大広間を使って多世代が交流する事業を行うなど連携も図って参りました。子育て世代は、自分たちの親や祖父母と同じ世代のロクハ荘の利用者から子育てについての話を聞くことで参考にし、子どもに折り紙や昔遊びを教えてもらうなど、さらに新たな交流の輪を広げられるアプローチを仕掛けています。利用者の中には、子どもたちとのふれあいを楽しみに来館される方や、講座やイベントに参加されているリピーターも増えています。また、温浴施設については、安全で衛生的な状態の維持に努めており、手ぶらでお風呂事業の成果もあり、新たな利用者を開拓するなど多くの方々に快適にご利用いただいています。

指定管理で見えてきた課題

指定管理を行ってきた今期５年間の内、令和３年度から４年度は新型コロナウイルス感染症拡大の影響を大きく受け、臨時休館や活動制限などがあり、利用者の足も遠退いておりました。令和５・６年度は徐々に利用者も戻りつつありますが、コロナ禍で外出する機会が少なくなった影響など、見えてきた課題がいくつかあります。

課題①：介護予防事業の拡大

新型コロナウイルス感染症流行による外出自粛の長期化に伴い、特に高齢者は「生活不活発（動かないこと）」に陥りやすい状況になっていました。こうした状況は、介護予防やフレイル対策に大きな影響を及ぼしました。

コロナ禍で外出の機会が減り、利用者のみなさん自身が体力の低下を実感され、介護予防やフレイル対策への関心の高まりを感じました。このことから、今後も介護予防やフレイル対策事業の拡大をしていく必要があると考えます。

健康ステーション機能や温浴施設を活用して、栄養・食事に関する講話やストレッチ、筋力トレーニング、温浴運動など複合的な介護予防事業実現を目指します。



課題②：多世代交流・共生のまちづくりの必要性

少子高齢化への対応は喫緊の課題となっており、草津市でもこの課題解決のため、「持続可能な多世代交流拠点」を生み出すために施策を展開されてきました。

ロクハ荘では、高齢者から若者や子ども、元気な人もそうでない人も、障害のある人もない人も、多様な方々がいっしょに過ごせる地域づくりの拠点施設の実現に向けて取り組んでいます。地域の方々が訪れたいと思う拠点づくりを地域や様々な団体と協働しながら、つくっていきたいと考えています。

課題③：来館しやすい交通手段の確保

ロクハ荘は、市域の山手側に位置している関係で坂も多く、大半の方が自家用車で来館されます。公共交通機関も数が少なく、毎日来たいけどタクシーだと金銭的にも厳しいといった声も良く伺います。自家用車がなければ中々利用できない立地にあるため、巡回バスの効率運用が必須となっています。令和5年度から運行ルートや停留所を柔軟に見直し、草津市内を4コースに分けて週4日運行しています。

今後、巡回バスをより一層PRするとともに、来館しやすい交通手段（オンデマンド交通など）について、そのあり方や利用のしやすさの再検討が必要と考えます。

高齢者を取り巻く環境の変化と時代の要請

地域コミュニティの活性化に向けた中間支援

急速な少子高齢化や核家族化は、地域における人間関係を希薄化するなど、私たちの生活様式をも変えてしまいました。そういった中、高齢者を取り巻く環境も激変し、身近に世間話ができる相手が少なくなるなど、自身の今後の生活について不安を感じる方も少なくありません。

今後、高齢者が健康で生きがいをもって生活を営める環境づくりはこれまで以上に求められ、地域における人々の交流の場や機会の提供など、地域のネットワークを活かした様々な高齢者への支援が求められてくるものと考えます。

一方、退職後世代や高齢者の中には何か社会のために役に立ちたい、地域に恩返ししたいと気力も体力も十分という方々もたくさん地域におられます。今後は、このような方々にその豊かな経験や知識、知恵を活かして活躍していただき、地域におけるコミュニティの活性化へとつなげていく「中間支援」の役割を、事業団は果たしていきたいと考えます。

草津市の取り組みの支援

草津市内の全14地域（学区）では、地域の課題は地域で解決していく新たな住民自治組織として、まちづくり協議会が設立されており、平成26年の7月には、このまちづくり協議会を中心に協働のまちづくりを進めていくための「草津市協働のまちづくり条例」が施行されました。

当該条例において事業団は、まちづくり協議会の活動や運営を市との間に立って支援していく「中間支援組織」として認定され、この施策の実現に向けて、市まちづくり協働課と連携を図りつつ、その役割を果たしていくことが求められています。

今後、事業団は、ロクハ荘の事業展開において、草津市内のまちづくり協議会や地域まちづくりセンター、町内会、各種団体と介護予防やフレイル対策に関する事業の他、子どもから高齢者まで誰もが気軽に参加できる多世代交流事業等を協働で実施していくなど、今まで以上に地域のまちづくりに貢献してまいります。

介護予防で大切なのは高齢者のフレイル対策

フレイルとは、高齢者の加齢により筋力や運動するための能力が低下し、運動機能の低下が原因で社会から孤立、悪循環の上その後生活機能全般が失われる状態です。高齢者は事故や病気などの発症により介護が必要な状態になっていくと考えられていましたが、実は多くはこのフレイル状態が原因となり介護状態へと変化していくといわれています。

いつまでも元気に活動し、家族や友人、地域の人たちとつながり、社会参加しながら毎日を送る——。そんな高齢期を過ごすには「フレイル（虚弱）」の予防・対策がカギとなります。

国では2019年に「健康寿命延伸プラン」を策定され、2040年までに男女ともに健康寿命の3年以上延伸を掲げました。そのなかで具体的な取り組みの柱の一つとして「介護予防・フレイル対策、認知症予防」が位置づけられ、「通いの場」のさらなる拡充の数値目標も提示されました。

厚生労働省による調査では、要支援または要介護と認定された人の「介護が必要となった主な原因」のうち、「高齢による衰弱」（フレイル）が12.8%を占めており、認知症、脳卒中に次いで高い割合となっています。さらにコロナ禍による外出自粛の長期化に伴うコミュニケーションや運動機会の減少により、高齢者の言語能力や認知機能、体力の低下が報告されています。このような状況から、フレイル対策は大きな課題となっており、その対応が求められています。またフレイル対策に取り組むことでその進行を緩め健康な状態に戻すことも可能であることから、今後の健康寿命延伸のカギとなっています。



これからのロクハ荘が果たす役割

地域共生のまちづくりへの支援

高齢者福祉事業に加え、3歳未満児の約7～8割は家庭で子育てしている現状の中、核家族化が進み家庭で子どもを見られる人が両親しかいなく、また、男性の子育てへの関わりが少ないのと同時に地域とのつながりが希薄化しています。（厚生労働省地域子育て支援拠点事業より引用）

子育てが孤立化し、不安感、負担感が増加し、地域での子どもと大人の多様な関わりが減少する中、子育て中の親子が気軽に集い、相互交流や子育ての不安・悩みを相談できる場を提供していき、ロクハ荘を地域子育て支援の拠点施設としての運営を目指します。

草津市の取り組みの支援

市の100%出資法人として、事業団が掲げる「コミュニティ振興・まちづくり」「高齢者福祉・多世代交流」「環境・公園緑地」「社会教育・文化・スポーツ」など、多様な分野からアプローチできる中間支援組織としての特性を最大限に活かし、事業団ならではの資源と手法で草津市の第6次草津市総合計画や健幸都市づくり基本方針、第二期子ども・子育て支援事業計画の他、あんしんいきいきプラン第9期計画など草津市の政策実現に向けた政策支援型指定管理者としての役割を果たしてまいります。

事業・施設運営の理念

Well-being を実現させるシニア世代のパートナー

～心もからだも健やかに一人ひとりに寄り添う地域共生ステーション～

事業団は、指定管理者としてこのロクハ荘を運営していくうえで最も大切なことは、草津市内の退職後世代や多くの高齢者が、いきがいと安らぎを感じながら、健康で明るく、楽しく年を重ねていただくことだと考えます。

ロクハ荘へ行けば、仲間どうしの交流や好奇心を満たす学びなど、何かいきがいにつながる喜びがあると思っただけの事業を行うとともに、地域へ帰ればロクハ荘での取り組みを活かしていただけるような事業展開をこれまでの指定管理期間にも行って参りました。

これからの5年間も引き続き地域コミュニティの活性化に向けた中間支援事業を中心とし、これまでの5年間の指定管理で見えて来た課題を改善しつつ、事業展開を図っていきます。

今後、事業団は、草津市内の高齢者が心身ともに健康で長生きしていただけるよう、ロクハ荘を様々な出会いとふれあい、安らぎを感じて過ごしていただける草津市の

「Well-being を実現させるシニア世代のパートナー」と位置付け管理運営を行ってまいります。事業団は、事業・施設運営の理念に基づき、次の3つの運営方針を定め、事業に取り組んでいきます。

【事業運営方針】

- (1) 多世代が集う生きがいあふれる活動の支援
- (2) 健康寿命の延伸を目指した生涯現役への支援
- (3) 介護予防の拠点施設としてのロクハ荘健康プログラムの提供

事業団は、事業運営方針に基づいて、以下のとおり、多様な担い手とともに、地域や団体と協力・連携・協働する指定管理をロクハ荘で実践します。

“ 多様なつながりが

事業の質と効果、ロクハ荘の価値を高めます ”

隣接するロクハ公園との連携

事業団の事業である環境・公園緑地分野の拠点としてロクハ荘に隣接するロクハ公園および市内約350か所の児童公園等の管理を指定管理者として管理運営しています。

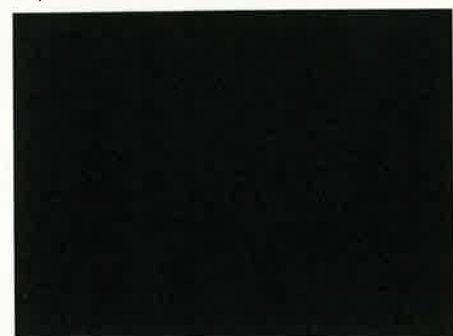
- ・緑豊かなロクハ公園の自然の中で行う健康体操やウォーキングをはじめ、デイキャンプ場でのアウトドアクッキングなど連携を図り、高齢者や家族連れがふれあいながら同じ時間と空間を楽しめるプログラムを開発していきます。
- ・ロクハ公園のプールやキャンプ場、多目的広場の利用者が、帰りにロクハ荘の温浴施設や軽食喫茶コーナーを利用するなど、両施設を組み合わせた利用方法をさらに提案し、相乗効果を高めます。
- ・草津市緑化フェア（ロクハ感謝祭）の他、志津ふれあい広場や志津南子どもフェスタなど地元地域のまつりにも公園と連携して積極的に参画します。



地域との連携

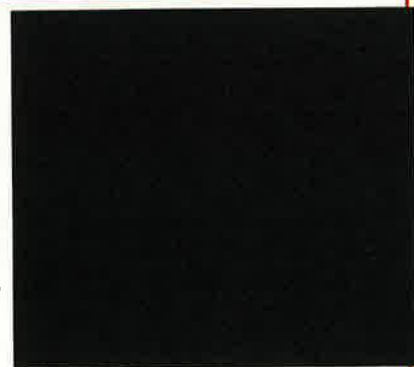
事業団では、音楽健康指導士の資格取得者が、各地域からお迎えするロクハおんがくストレッチなど各種事業を提供します。

- ・地域のまちづくりセンターや町内会・地域で活動しておられる団体を誘致し、大広間やステージで成果発表会などにご利用いただきます。
- ・市内の保育園、幼稚園、こども園にも、絵画などの作品展示や発表会などにご利用いただきます。
- ・近隣の中学校や県立農業高校など職場体験の機会を提供いたします。



立命館大学との連携

- ・ロクハ荘では、定期的実施している健康バンドの自主活動について、専門的なアドバイスを受けることなどスポーツ健康科学部（特定非営利活動法人立命フィットネス研究会）と連携して提供しています。
- ・食マネジメント学部や学生団体とも引き続き連携していきます。ロクハ実験農場を舞台に、栽培からメニューの提供、販売を目標にアイデアを出し合いながら食を通じた事業を展開していきます。また草津伝統野菜の「山田ねずみ大根」や草津の花「あおばな」栽培、野菜の袋栽培事業も大切なテーマと考えており、今後も立命館大学の学生団体と連携しながら事業展開の拡大を図ります。
- ・立命館大「びわこ・くさつWell-being コンソーシアム」会議に出席し、派遣型「立命館 Well being 健幸増進 プログラム」をロクハ荘での開催を実現します。



医療関係機関などとの連携

- ・ ロクハ荘では、近隣の病院や医療機関、薬剤師などの協力のもとに医療講演や健康相談など医療関連事業を展開していきます。
- ・ 日頃の生活の見直しのきっかけとなるよう血圧測定や骨密度測定会など特定の資格が必要な健康チェックの機会も提供していきます。



社会福祉協議会との連携

- ・ 介護福祉体験として、車イス体験や視覚障害者体験など福祉学習機材を用いた学習の機会を提供していきます。
- ・ 市内の各地域からロクハ荘へお迎えする各種事業について、社協の地域サロンへ紹介いただくなど、地域サロンの活性化に協力するとともに、ロクハ荘に来館いただければ様々なプログラムや魅力があることをPRしていきます。
- ・ 社協の地域サロンを招いた事業「得とくバスツアー」をコロナ禍まで展開しており、今後もロクハ荘へお越しいただく機会を提供していければと考えます。

つどいの広場「くれよん」との連携

- ・ つどいの広場「くれよん」の利用だけに留まらず、ロクハ荘館内の施設を利用していただくよう工夫し、高齢者との交流を図ります。
- ・ 大広間での定期的な音楽イベントや手遊び、子どもと保護者向けの講座を協働開催します。水遊びや野菜づくりなど季節ごとの遊びの場の提供も行います。

老人クラブ連合会との連携

- ・ 草津市の老人クラブ連合会の事務所がロクハ荘館内にあり、これまでもロクハ公園を使ったウォーキングや老ク連の事務局員によるハーモニカ講座を開催しました。その後、同好会に発展し、現在も活動を継続されています。
- ・ 今後も老ク連所属のみなさんの経験やスキルを活かした事業の展開などを図っていきます。

ボランティア活動団体との連携

ボランティア活動団体は公共施設の事業展開において重要な役割を担う存在であり、ロクハ荘ではボランティアの必要性や意義、効果を次のように考えます。

人的資源の補充だけの問題ではなく、地域住民、学生、ご利用者の方々の多様な視点を導入し新たなアイデアをいただき、事業の質を向上させる存在であります。

また、地域住民が主体的に関わることにより、活力が高まり、結果として地域の活性化に寄与し、参加者のスキルアップや自己成長する場の提供ができる機会でもある

と考えます。

ロクハ荘では、ボランティア活動を効果的に取り入れ、豊かで持続可能な事業を展開していきたいと考えています。

●あおばなサポーター

草津市の花である（あおばな）の栽培をボランティアと共に栽培、染め物教室開催へとつなげ「あおばな」を広く認知、普及していきます。

●ねずみ大根サポーター

ロクハ実験農場を圃場とし、草津伝統野菜「山田ねずみ大根」の栽培を、草津市農林水産課、立命館大学学生団体などと連携しながら普及活動をしていきます。

●立命館大学の学生ボランティア

学生ボランティア団体が開催する事業、イベントに協力し、事業の質向上を目指します。



」Aレーク滋賀や生産農家との連携

ロクハ荘ではJA女性部草津支部と連携しながら、定期的に地元の農産物を販売しています。

地元の新鮮な食材を販売する意義は、安価な食材の提供ということのみならず、食の安全性を高め安心感を提供し、ロクハ荘を広く認知していただく手段にもなり得るもので、また生産者の収入増加を助長し、持続可能な農業を期待するものです。

また、連携事業のひとつでもある地元の食材を使った味噌作り教室は毎回好評で、子育て世代のファンも多く、多世代交流の良き機会となっており、継続すべき事業と考えています。

更に、ロクハ荘が推し進めていますロクハ実験農場の良き指導者でもある地元の生産農家とも連携を深め、効果的なアドバイスをいただきながら、地域コミュニティの強化に努めていきます。



「なごみの郷」との連携

草津市が所有する多世代交流施設であるなごみの郷とは、引き続き連携を図りながら事業を展開していきます。

ロクハ荘には無い工房で陶芸や草木染、また設備の整った調理室などを利用させていただき、新しい分野の講座の開拓、若年層の参加も期待できる時代のニーズに合った講座を企画していきます。

その他の事業団管理施設

市の100%出資法人として、事業団の事業に掲げる「コミュニティ振興・まちづくり」「高齢者福祉・多世代交流」「環境・公園緑地」「社会教育・文化・スポーツ」など、多様な分野からアプローチできる中間支援組織としての特性を最大限に活かし、事業団ならではの資源と手法で役割を果たしてまいります。

そのため、事業団が管理する下記の指定管理施設等と連携を図った事業を企画運営するマネージャーを配置し、各施設と事業とを効果的に結びつけます。

●草津文化ホール

事業団では、クレアホールやアミカホールの指定管理を受け、草津の文化芸術における中核施設としてその振興に努めています。今後は、ロクハ荘においても、イベント等におけるアウトリーチ事業などを積極的に展開し、文化芸術に触れる機会を創ります。

●市民総合交流センターキラリエ草津

草津市立市民総合交流センターキラリエ草津にある協働ひろばの持つ中間支援機能とネットワークを活かして、ロクハ荘の同好会との協働事業や、キラリエサポーターなどの登録団体やボランティアの皆さんの協力を得た事業展開を図ります。

●社会体育施設¹

高齢者の健康増進と家族のスポーツを通じたふれあいという観点から社会体育施設とも連携を図りながら、事業を実施します。

「SDGs」の視点を踏まえた事業展開や取り組み

平成27年（2015）に国連サミットで採択された「SDGs：Sustainable Development Goals（持続可能な開発目標）」は、現在、私たちの活動のなかで一つのアイデンティティとなっているものです。その目標には、貧困をなくすこと、全ての人に健康と福祉を提供すること、住み続けられるまちづくりを推進することなど、コミュニティ事業団がこれまで取り組んできたことや、これから取り組んでいきたいことが網羅されています。

「第6次草津市総合計画 第1期基本計画」では、基本方針ごとに関連するSDGsの17の目標を示し、SDGsという世界共通のものさしを用いることにより、多様なステークホルダーとの目標の共有と連携の強化を図り、取組をより一層進めることで、持続可能なまちの実現をめざしています。



2030年に向けて
世界の共通した
「持続可能な開発目標」です

¹ 事業団が出資する合同会社が管理運営

SDGsは5つのP「People(人間)」「Prosperity(豊かさ)」「Planet(地球)」「Peace(平和)」「Partnership(パートナーシップ)」により、その実現を目指すものであり、事業団では、SDGsを意識して取り組み、地域や関係団体など、社会における様々な担い手と連携しながら、高齢者の最善の利益が実現される社会をめざすことは勿論、草津市に住む全ての人たちが安心して暮らせるための活動を担っていきたいと考えています。



「ゼロカーボンシティ」の視点を踏まえた事業展開や取り組み

令和3(2021)年12月17日、市と議会は共同で「草津市気候非常事態宣言」を行い、ゼロカーボンシティ(脱炭素社会を目指すこと)を表明されました。

事業団は、次期指定管理期間もロクハ荘の指定管理者として市民の皆さんにゼロカーボンアクションとは何かを伝えるため、ポスターおよびチラシを掲示・配布し、環境学習やイベントなどカーボンニュートラルの実現に向けた取り組みを実行していきます。

Ⅲ－２－１ 高齢者を中心としたソフト事業

国の推定では、2030年～2055年になると、団塊世代と入れ替わって団塊ジュニア世代が65歳以上の高齢者となる一方、団塊ジュニア世代の子ども世代（1995（平成7）年生まれ～）には、現在のところ大きな出生数の山が出現していないため、65歳以上

人口は2055年にも2030年とほぼ同規模を維持する一方、15～64歳人口については2,145万人の減（年率－1.5％）と、より急速に減少する見通しとなっています。この結果、2055年には高齢化率は40.5％と4割を超えるとともに、総人口も8,993万人と9,000万人を下回るなど、一層の総人口の減少と少子高齢化の進行が見込まれていることから、一億総活躍社会を実現するため、国民が健康で元気に暮らすことができる仕組みづくりが推進されています。（厚生労働白書より引用）

草津市では、誰もが住み慣れた地域で自分らしく暮らし続けられるよう、住まい・医療・介護・予防・生活支援が一体的に提供される「地域包括ケアシステム」の構築を目指されています。

こうしたことから、地域全体で高齢者を支えるとともに、高齢者自身が介護予防に取り組んでいけるよう、介護予防事業の充実を図り積極的な参加を行ってまいります。

高齢者の外出の機会が創出される

日々朝夕を問わずロクハ公園内には、高齢の方を含めた多くの方々が散歩やバードウォッチングを楽しむ一方で、子どもたちの声や歓声が聞こえます。そんな立地条件にあるロクハ荘は公園を訪れた高齢者の方々にひと時のさわやかな空間を提供してきました。人生百年時代となった今、高齢者の方々にはこの場（ロクハ荘）があるだけで、そこ（ロクハ荘）に行けば仲間がおり・時間を忘れる仲間との話や交わり、そしてそこには温浴施設があります。

それは「外出」という言葉につながっていきます。これまで市社会福祉協議会との連携から地域に出向く事業を実践して参りました。そのことは、まず外出の第一歩として「地域サロン」などで行われる「フレイル対策」対策の一環になり、しいてはそこに参加した方々が次は「ロクハ荘へ行く」機会の創出につながります。

ロクハ荘はこれからも「外出」をキーワードに引き続き実りある事業展開を行ってまいります。

高齢者の社会参加の場を提供する

一億総活躍の時代にあつて、様々な経験と能力で時代をリードし日本経済を支えてきた方たちも高齢者としての時代を迎えています。しかし、今尚それらの方々が社会へ参加していただくことは、これからも大変重要なものと考えます。

事業団はロクハ荘で、まず気軽に参加できる雰囲気づくりを提供します。高齢者が講座等の学びを通し共通した話題で会話が弾み、それが「健康寿命」という大切な時間をつくり、やがて仲間づくりへとつながります。ロクハ荘が今日まで培った事業のノウハウを仲間づくりのお手伝いに役立てるとともに、仲間づくりの場の提供を実施していきます。

仲間づくりの輪を広げる

そこに集まる人たちの「輪」を広げることの重要性を考え、参加型の講座・講習会の種類や、生活していく上での必要な学習事業を実施します。それらの事業を行うことで、学びを通して「必要な知識」とどまらず、仲間づくりの場の提供に寄与し、それが大きな「輪」となり、社会的孤立や引きこもりなどの課題解決策として、積極的に取り組んでまいります。

また、ICTの急速な進化に代表されるスマートフォン、タブレット端末、ソーシャルメディア、クラウド等の普及に伴い、ロクハ荘を利用される高齢者の方々からも、その知識や技能を高める必要性が多く聞こえてきます。このような状況を鑑み、引き続きロクハ荘では参加型の講習会等を知識や技能を高める場として提供していきます。

多世代の交流が深まる

事業団は、ロクハ荘を、高齢者福祉の増進を図ることに加え、地域コミュニティや世代間の交流を推進する施設と位置付けています。草津市は平成22年、施設内につどいの広場「くれよん」を開設し、多くの未就園児を含む乳幼児親子の交流が行われてまいりました。

ロクハ荘では平成26年度に「赤ちゃんの駅」に登録し、公園を利用される若いお母さん方やつどいの広場「くれよん」利用者の方々が気軽に授乳やリラックスできる場などの支援もできる体制を整えた施設として貢献しており、また、多世代が交流できるコンサートやイベント、こども縁日などを開催しています。

今後も、高齢者を含め多世代の皆さんが、集い・ふれあいのできる機会づくりとしての講座やイベントも含めた事業を積極的に展開します。

自らの健康づくりや介護予防が続けられる

草津市では、「誰もが健康で長生きできるまち草津～健康寿命の延伸と健康格差の縮小～」をめざし、「健康くさつ21（第3次）」に基づき、生活習慣病の発症予防や重症化予防などの取組を進められています。

事業団はロクハ荘で、これまで健康に関する事業を多く行ってまいりましたが、実施したすべての講座・講習会などの参加者各々が「健康」という言葉に敏感に反応し、大きな関心を持っておられることを実感してきました。

それはまさに、草津市が提唱している健幸創造都市へのサポート事業の一環と認識しており、高齢者が健やかな生活を送ることができるよう、高齢者が健康に対する関心を持ち、健康づくりの実践につながるよう、啓発や取り組みを行っていく必要があります。これらのことを踏まえ、引き続き利用者自らがその事業等に参加する必要性と行動が大切と認識できる「健康づくり」「介護予防」に関心ある事業を推進、実践して高齢者にとって喜びの時間を創生していける場の提供を行ってまいります。

運営理念および管理運営方針と目指す方向性のもと、次の事業を提案します。

事業名		概要
① 高齢者の外出の機会の創出	1	季節を感じる ロクハの湯 イベント風呂は集客力や施設の魅力を高め、地域とのつながりを深める素晴らしい機会になります。 ゆず湯、菖蒲湯、桜湯などの季節風呂をはじめ、漢方薬やハーブを使った健康促進風呂など、更に毎月26日には「風呂の日」と称し、趣向を凝らしたサービスを実施し満足度の向上に努めていきます。
	2	ロクハ 地域密着型事業 音楽健康指導士の資格保有者が可搬式カラオケ機器を活用し、町内会や地域サロンなどから出迎える講座や、事業を展開します。
	3	指先で楽しむ脳活 子どもの頃親しんだ折り紙工作、編み物、手芸など気軽に参加していただけるイベントを開催します。 物を作り上げる喜び、チャレンジする気持ち、新しいことを吸収する意欲を大切にします。
	4	憩いの場の提供 趣味の作品や音楽、ダンス発表の場を設け、充実した生活を応援します。 歌声喫茶の開設、卓球大会やカロム大会も企画します。
② 高齢者の社会参加の場の提供	5	地域と一緒に 防災訓練 地域町内会や活動団体と共に防災訓練を実施します。 災害ボランティアセンター開設時や福祉避難場開設へ積極的に協力します。
	6	地域と共に 彩りのあるロクハを ・利用者と共に館内装飾活動 施設に対する愛着が深まり、コミュニティの一体感を高めるとともに、共同作業を通じて、利用者間の交流促進や、手先を使いアイデアを出し合うことは脳トレに繋がると考えています。 ・ヤーンボミングの活動拡大 協力者は全国規模になり、地域のイベントにも参加するまでに活動は広がっており、毛糸をテーマに多世代交流の場、SDGsを意識する場として貢献していきます。
	7	ロクハ荘運営 協議会による事業 ロクハ荘運営協議会の事業部会として、利用者目線で事業を提案していただきます。
	8	ボランティア活動 子ども食堂開設、植栽管理、縁日や季節のイベントに協力いただきます。 企画参加による充実感や達成感が社会参加へのエネルギーとなります。子どもとの交流も大切な役割となります。

③ 仲間づくりの輪を広げる	9	SDGsを 意識した事業	環境保護団体と連携しながら、家族向けの講座やイベントを開催し、意識の向上と交流を図ります。 子ども食堂の開設、異文化交流事業、コミュニティガーデンの充実など自然を生かした講座を企画します。
	10	食を通じた交流	多国籍料理、エコクッキング、アウトドアクッキング、健康料理教室など多文化への理解を深めながら健康意識を高める事業を多世代に向けて企画発信していきます。
	11	ロクハ実験農場から コミュニティ ガーデンへ	市農林水産課のご指導の下、立命館大学食マネをはじめ学生団体や近隣の中学校、こども園と連携し、伝統野菜をはじめ、事業に使用する食材栽培に取り組んでいきます。
④ 多世代の交流が深まる	12	ロクハ荘 ふれあいまつり	同好会のふれあいまつりは、日ごろの成果発表の場であり、多世代にふれあう数少ない機会です。 地域の子どもたちにも協力していただき、多世代に渡るステージ発表や展示の場を提供します。
	13	緑葉あそびクラブ	「学ぶ・作る・体を動かす・食す・家族で感動する」をテーマに、ロクハの自然や設備を生かしたイベント、講座を開催します。 会員制とし、サービスの向上、企画内容の充実を図ります。
	14	子育て支援イベント	季節に応じたコンサートやイベント、講座を開催し、多世代がロクハに集う事業を展開します。
	15	子どもの 居場所づくり	長期の休みを利用した自習室の開放や定期的な多目的ホールの貸し出しにより、学習、運動両面をサポートし、居心地の良い空間を提供します。
	16	多世代に向けた 健康づくり	多世代を対象に、ロクハレク（おんがくストレッチなど）や e-Sports、ボードゲーム、カードゲームなど時代と共に進化する健康づくりの場を提供し、世代間の交流を深めます。



⑤ 自らの健康づくりや介護予防の継続	17	ロクハで 健康プロジェクト	健康に関する事業を展開し、健康ポイントを貯めていただきます。 そのポイントは、温浴施設の入浴券や飲料と引き換えができ、利用者の健康増進と温浴施設のアピールにもつなげていきます。
	18	ロクハ高齢者 フレイル予防事業	・健康バンドは、平成28年10月から立命館大学スポーツ健康科学部との連携事業として立ち上げ、平成29年からは自主活動として実施しており、今後も適確な指導助言のもと、引き続き展開します。 ・立命館大学 Well being 健幸増進 プログラムを年2回程度実施し、体力測定会と認知機能チェックを行うと共に、BKCの体育会系クラブのデモンストレーションや学生との交流会を開催します。 ・ロクハレク〜おんがくストレッチ〜や e-Sports などを中心に年間を通じて楽しみながら健康づくりといきがいくつくりを体験していただく機会を提供します。



ロクハ荘の施設価値の充実と来館満足度のUPの為、
交流・感動・イメージをテーマとした3つの展開を考え
ています。

① “交流”を大切に ～人と人が集い「交流できる場所」を提供～

人が施設やプログラムに集うことは、その内容の魅力によるところが大きいものです。集った人々が「出会い」を感じ、それが「交流」にまで高まっていくには互いのメリットを見い出すコーディネート力が必要となってきます。感動を呼ぶプログラムと中間支援のプロが行う応援力で「出会い」から「交流」へ、相互に刺激しあうことによる相乗効果を新たな創造活動の原動力としていきます。

この原動力がロクハ荘におけるプログラムや集客へと還元され、またロクハ荘で新たな出会いと交流が生まれます。外から中へ、中から外へ、ロクハ荘をプラットフォームとして出会いと交流の循環をつくっていきます。

② “感動”を大切に ～「その一瞬の新たな発見」を創出～

これまでに培ったノウハウと築いてきたネットワーク、そして磨き続けた感性を総動員しながら感動を与えるプログラムの提供を行っています。

感動を伴うイベントやサービスは、地域住民の参加意欲を高め、地域全体の活性化につながり、コミュニティの一体感を生むものです。

ロクハ荘では、地域の絆を深めるコミュニティプログラムとして、さくら茶会やふれあいまつりの開催、教育・学習的プログラムとして、草津市の花「あおばな」の栽培から染めあげるまでの講座開催、草津伝統野菜「ねずみ大根」の栽培を通して貴重な体験を共有する他、多国籍料理講座開催による異文化交流の場の提供、また、ロクハ公園との連携事業としてアウトドアクッキングを開催し、興味深いテーマを選ぶことで感動を共感してきました。

このような体験をとおして得た感動は、学びの質を高め、興味や好奇心を増幅させることで一層、心を豊かにしてくれるものです。

これからも、事業団ならではの手法で、日常生活では感じ得ない感動体験を与え続けることで、ロクハの魅力を高め、さらなる「その一瞬の新たな発見」を創出するプログラムを提供し続けていきます。

③ “イメージ”を大切に ～「誰もが利用できる」をアピール～

「長寿の郷ロクハ荘」と聞くと高齢者のイメージが強く、若い世代にとっては少し堅苦しい印象を与えるように感じ、利用が少ない世代にはネーミングがネックになっているように思われます。

施設の名前は非常に重要で、特に公共施設の名前は利用者に大きな影響を与えます。

名前は最初に目にする情報であり、利用者の価値観や興味に合致していると共感や親近感を得てもらいやすくなります。

名前はブランドの一部であり、若い世代向けにカジュアルで少しモダンな愛称を付け、利用意欲を高めていただく必要性を感じており、愛称を付けることでイメージチェンジを図り、積極的な新規利用者の拡大につなげ、新規利用者へのアピールとし、施設価値の向上に寄与します。

高齢者を取り巻く社会の動向

日本では、世界的に例を見ないスピードで高齢化が進み、団塊の世代が75歳以上の後期高齢者になる2025年には4人に1人が75歳以上となる社会を迎えます。総務省統計局によれば、令和5年9月15日現在推計の全国平均の高齢化率は29.1%となっており（「統計からみた我が国の高齢者－「敬老の日」にちなんで－」）、持続可能な社会保障制度の構築に向けたさまざまな課題や、人口減少と超高齢化による経済の停滞など、将来の生活への不安が増しています。

さらには、ひとり暮らし高齢者の増加や地域コミュニティの変化によって、住民相互のつながりが希薄化しているといわれており、地域において高齢者を支える新たな仕組みづくりが必要となっています。

このような中、草津市では草津あんしんいきいきプラン第8期で、基本理念を「すべての市民が人として尊重され、一人ひとりがいきいきと輝き、安心して暮らすことのできるまちづくり」とし、高齢者が可能な限り住み慣れた地域で自立した日常生活を営むことができるよう、住まい・医療・介護・予防・生活支援が一体的に提供される「地域包括ケアシステム」の構築に向け、様々な取組を進められてきました。

施設利用の現況

草津市が60歳以上の市民3,000人を対象として、高齢者福祉施設等及び温浴施設のあり方について市民ニーズ（アンケート）調査をされました。

今回、令和6年8月のロクハ荘アンケートと比較しています。

前回 ニ ーズ 調 査	・施設利用者が減少傾向にある。 ・来館目的は、温浴施設が47%、次いで講座等の参加が35%となっている。利用者の固定化も否めない。 ・市民ニーズ調査では、約4割の方が施設を知っているが利用しないと回答しており、施設を利用しない理由は、「他にやることがある」、「興味がない」、「遠い」の順となっています。 ・市民ニーズ調査では、施設への取り組みの充実について求めるものは、「講座・イベント」、「介護予防の取り組み」、「健康・生活相談」、「多世代の交流事業」の順となっています。
今回 ア ン ケ ー ト 結 果	・施設利用者は、前年に比べわずかですが増加傾向にあります。 ・来館目的は、同好会33%、次いで温浴施設が21%、講座等参加が16%となりました。「友達と話す為に来館」が15%もあり、高齢者の外出の機会の創出をテーマにしているロクハ荘にとっては喜ばしい結果となりました。 ・施設の取り組みに対するご意見ご要望は、「交通の利便性の改善」「館内レストランの充実」「講座イベント」の順で多く、今後の課題といたします。 ・ロクハ荘満足度「満足」68%、「やや満足」29%「やや不満・不満」3%と高評価をいただきました。

ロクハ荘のあり方

ロクハ荘は、県からの移管や建設から25年余り、高齢者を取り巻く社会的環境の変化を背景に、外出の促進、交流機会の創出、生きがいきづくりなど高齢者の活動拠点として、より一層役割を果たすことが求められています。

中でも高齢者の活動拠点として、市民の主体的な参加・参画に基づいた、人と人との出会い・つながりや健康づくりを意識した事業の展開を図ることで、多世代交流、生きがいきづくりや介護予防を目指したさらなる取り組みを進めます。

(1) 多世代が集う生きがいあふれる活動の支援

～ 中間支援力を最大限に発揮しバリエーションに富んだ事業を展開 ～

ロクハ荘を、高齢者福祉の増進を図ることに加え、地域コミュニティや多世代間の交流を推進するステーション施設と位置付けています。

市においても、平成22年度から施設内につどいの広場「くれよん」が開設されており、多くの乳幼児親子が交流しています。

また、平成26年度には、「赤ちゃんの駅」に登録し、授乳等の支援もできる施設といたしました。

今後も、高齢者をはじめとする多世代にわたる「集い」「ふれあい」の機会づくりとしての講座やイベントを積極的に展開します。

多世代交流の推進

事業団は、ロクハ公園等の指定管理も受け、両施設の特色を活かした多世代交流の場を展開していきます。自然を活用し、子どもから高齢者までが尊重し合える施設づくりを図っていきます。

また、時には近隣の町内会やロクハ荘運営協議会にも積極的に働きかけ、公園利用のファミリー層と地域や高齢者が交流し合える場を提供します。ロクハ荘・ロクハ公園一帯をフィールドとした多世代がふれあいながら同じ時間と空間を楽しめる事業を展開します。

またロクハ荘施設には、つどいの広場「くれよん」・草津市老人クラブ連合会事務所と世代が異なる団体が、施設を共有しています。その特性を活かした事業の実現を図ります。

多世代交流と高齢者の社会参画による生きがいきづくり

内閣府による「高齢者の地域社会への参加に関する意識調査」では、7割以上の人何らかの活動に参加したいと回答しており、他の方との交流を持つことに対する意識が高いことが分かります。参加したい具体的な活動内容については、健康やスポーツだけではなく、趣味や地域行事等、多岐にわたっており、このような高齢者のニーズに応え、その孤立化を防止するためには、高齢者の心の豊かさや生きがいきづくりにつながる、多世代間の交流や高齢者による社会参画の機会創出を促進する取組が重要であると考えます。

ロクハ実験農場の取り組み

草津市農林水産課のご指導の下、令和3年度よりロクハ荘・ロクハ公園連携事業としてスタートしたロクハ実験農場は、立命館大学食マネジメント学部につき、学生団体とともに活動を共に展開していきます。

学生に実践的な学びや活躍の場を提供するとともに、大学生の新しい視点やアイデアを取り入れた斬新なアプローチを期待するものです。

更に、市民ボランティアを募り、（官・民・学）連携を取りながら、地域農業の活性化や高齢者の外出機会の創出、多世代の交流機会を提供します。

ロクハ実験農場からポタジェガーデンなど地域ガーデニングという考えを推進していきます。



子どもの居場所づくりの取り組み

子どもの居場所づくりとして、長期休みにおける自習室の確保、多目的ホールの開放日の設定、立命館大学の学生や大人との学習プログラムの支援、スポーツイベントやアウトドア活動などの企画をしています。

公共施設であるロクハ荘が、子どもの居場所づくりとして開放することには、多くの意義と効果があるものと考えます。

学校や家庭以外における安全な環境の場所提供、子どもたちの学習意欲向上のサポートを行うことが、多世代交流の機会提供による社会的スキルの育成などにつながるものと考えます。

このように多様な体験を提供することにより、子どもたちの興味や関心を広め、地域コミュニティ全体で、孤立や孤独を防止してまいります。

（２）健康寿命の延伸を目指した生涯現役への支援

～ 健康増進を意識した継続性のある上質で効果的な事業の展開 ～

ロクハ荘の利用者の多くは70代です。

高齢化が進むにつれて、一般的に加齢とともに筋肉量が減少していき、内臓脂肪が増え、糖尿病等に至るケースが多いといわれており、運動習慣を身につけるにはより早く、習慣づけた方がいいといわれています。

今後は、先ず退職世代にロクハ荘を利用いただき、健康増進事業に取り組んでいただけるようなきっかけづくりを行います。

Well-being 健幸増進 プログラム

草津市は「健幸都市基本計画」の中で、包括連携協定を締結している立命館大学とも協働し、産学公民連携を進めていくことを掲げており、「健幸宣言」を行っています。

ロクハ荘では令和3年度から立命館大学 Well being 健幸増進 プログラムを年2回程度実施し、体力測定会と認知機能チェックを行いつつ共にBKCの体育会系クラブのデモンストレーションや学生との交流会を開催するなど、幅広い世代に向けての健康増進の機会を提供しています。

健幸都市づくりへの貢献

草津市の健幸都市づくりは、平成28年8月28日、地域（まちづくり協議会）と合同で「健幸都市くさつ」を宣言したところから始まりました。そして、令和3年3月には、新たに「第6次草津市総合計画（構想期間：令和3年度から令和14年度）」を策定し、市の将来ビジョンに「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、全ての施策に共通する基本的な方向性として、「健幸都市づくり」の視点を取り入れた事業展開を目指すこととしています。

私たちも平成29年5月、健幸都市宣言に賛同しており、ロクハ荘の指定管理業務全般を通じて、健幸都市づくりに貢献します。

公園セラピー+（プラス）

自然豊かなロクハ公園を利用し、四季を感じながら心と体を癒す「ロクハウオーク」、芝生広場での「青空YOGA」、森の小道を散策しながら学ぶ自然観察会など開催し公園セラピー終了後は+（プラス）、ロクハ荘でe-Sportsに挑戦していただけます。認知機能の向上、社会交流の場、精神的な健康をお届けします

健康増進室の設備の充実

主な設備としてマッサージ機やスカイウェルがあります。

マッサージ機やスカイウェルに関しては、定期的な点検や日常管理をし、利用者に安全安心にご利用していただけるよう提供します。

簡易運動器具として、エアロバイク等のフィットネス用具も提供しており、新しいフィットネス用具に更新するなど、より多くの方に満足していただけるよう工夫を施します。

また、高齢等などで入浴できない方などに入浴と同様の効果やリラックス効果を味わってもらうため、セラミックボール式足湯を導入しており、利用者から好評を得ています。

日頃の健康の見直し事業

健康の見直しができる機会を定期的に提供します。

○健康チェックの機会の提供

- ・血流測定会や骨密度測定会などの、結果に基づき必要な栄養成分などについてご説明します。
- ・簡単な健康診断で体重、体脂肪、血圧等を検査し看護師などによる健康に関するアドバイスをを行います。

○健康に関する栄養料理講座

- ・医療機関や企業が提供する料理講座を利用しながら、食生活の大切さや作る喜びを感じていただき、最新の栄養情報を安価な受講料で学びます。高齢者はもちろんのこと、長期の休みを利用した子どもや男性を対象にした講座の企画も行います。
- ・JAレーク滋賀の協力を得て、地産地消の安心安全な素材で料理講座を企画します。

○集団健康診断の実施

- ・国民健康保険加入者で40歳から74歳までの方の健康診断をロクハ荘で受けていただけるよう保険年金課の協力を得て進めていきます。特定健診だけでなく、がん(胃がん、肺がん子宮頸がん、乳がん)検診も受診できるように進めます。これにより、普段ロクハ荘を利用されない方にもご来館いただくことで当館を知り、再度ご来館していただく契機とし、何より一年に一回は健康診断を受けることで自身の健康状態をチェックしていただける機会を設けます。これからも事業団は「健幸都市くさつ」を支援します。(各種けん診は、BIWA-TEKU ポイント制度の対象メニューです。)



(3) 介護予防の拠点施設としてのロクハ荘健康プログラムの提供

～ 高齢期の健康づくりとしてのフレイル対策事業を展開 ～

ロクハ荘は、市の健幸都市づくり高齢者フレイル対策の拠点として位置付けられており、今後も健康教室の開催や健康推進員の活動を通じた啓発などが行われる中、ロクハ荘プログラムの提供を考えています。

社会とのつながりを失うことがフレイルの最初の入り口と言われており、高齢者の方々がロクハ荘へ出かけ、人と人とのつながりを感じながら自らの健康づくりができる仕掛けと仕組みを講じてまいります。

ロクハ会いきいき百歳体操

平成28年度から草津市の介護予防連続講座を引き継いでロクハ荘健康づくりプログラムとして、草津歯・口からこんにちは体操とセットで毎週開催しています。

また、平成30年度には転倒予防プログラムを追加するなど参加者のニーズを計りながら内容の充実に関心を持っています。誰でも、何時からでも参加できるオープンなプログラム運営のため、新しい参加者も増え続けています。

健康バンド事業

平成28年度から立命館大学との連携事業ではじめた健康バンドでは、自主活動を主に今後も実施します。

立命館大学による体力測定も含めた健康バンド教室の開催も可能であり、運動のやりがいや仲間づくり・競争意識により、今後の継続につながるよう取り組みます。

e-Sports で介護予防！事業

令和5年度草津市で高齢者のe-Sportsへの取り組みが始まり、e-Sportsを通じて他の方と交流することで、自身の介護予防につなげるため、ロクハ荘では令和6年度から定期的に交流会を開催する他、軽音楽室のご利用で機器の貸し出しを行っています。

高齢者がe-Sportsに取り組むことにより、次のような効果が期待されます。

■地域の活性化

e-Sportsは本人がプレーヤーとして活躍できるだけでなく、みんなでその人を応援するという文化を地域で根付かせることで、地域づくりにつながります。

■認知機能の向上

視覚、聴覚からの情報を素早く判断し、行動に移す必要性から、脳への刺激が高く認知機能の向上、活性化につながります。

■社会的つながりの維持

年代を問わず、場所や場面を選ばずに様々な他者との交流機会を得ることから、社会的なつながりを維持し、孤立感を軽減することができます。

■セカンドライフの充実

定年退職後の生きがいや目標を持つことは、日々の充実感に大きく影響します。気軽に楽しめるe-Sportsは、高齢者のセカンドライフを充実させるきっかけ作りに役立ちます。

お出迎え講座

平成30年度より地域サロンの方々に対して、ロクハ荘スタッフがフレイル対策プログラムを提供する事業を市社会福祉協議会と連携して行っています。

これは、ロクハ荘にお越しいただくことにより、温浴施設などのロクハ荘設備の利用やロクハ公園散策を楽しんでいただくお出迎え講座として実施しています。

園芸療法を取り入れたガーデニング事業

隣接するロクハ公園と連携しながら、フレイル対策の観点に着目し、介護予防拠点等での健康教室を展開しています。

植物を育てることは、歩く、座る、掘る、水をまく、草をとる、などの数多くの動作を必要とするため、身体機能の維持向上（運動療法に似た効果）や認知症状の改善も期待されることから、ガーデニング推進と園芸療法によるフレイル対策と認知症施策の推進を複合的に展開します。

ウォーキング・ランニング事業

市民の健康増進のためにウォーキング・ランニングステーション事業を新規展開します。コインロッカーの貸し出しや温浴施設の割引の他、隣接するロクハ公園のウォーキング・ランニングマップの提供を行います。

■ステーションで提供するサービス

- ・コインロッカーの貸し出し、マップの配布
- ・手ぶらでお風呂の提供
- ・ノルディックウォーキングスティックの貸し出し（有料）

健康推進アプリ「BIWA-TEKU」連動事業

BIWA-TEKU（ビワテク）アプリとは、各市町が実施するモバイルスタンプラリーや、歩いた歩数でマイルストーンを獲得できるバーチャルウォーキングラリーへの参加、また各種健診の受診や、健康に関する目標を達成すること、体重・血圧等の身体情報登録で、健康ポイントをためることができるアプリケーションです。

ロクハ荘における健康プロジェクト事業をBIWA-TEKUアプリの健康イベントに参加するでポイントGET！できる事業として登録することにより「自分の健康」は「自分で守る！」ことを意識付けし、ポイントをためて「健康で長生き！」を目指し健康寿命を延ばすことにつなげるものです。

Ⅲ－３－１ フロアーサービスの提供

公平・公正・平等な運営管理

「地方自治法第244条第2項及び第3項」では、信条、性別、社会的身分、年齢等による合理的な理由なき公共施設の利用制限を禁じていることから、この「地方自治法」をはじめ、「草津市立長寿の郷ロクハ荘条例及び同施行規則」などの正しい解釈のために研修や職場での実務研修（OJT）による理解の徹底を図り、利用許可や調整方法などに平等性を確保します。

施設利用については、条例などに定める利用料金、加算料金、減免基準、還付基準などを順守し、市民のための公共施設であることから、公平な利用の確保と公正な料金収受および事務処理を行うとともに、共有スペースの利用についても誰もが平等にご利用いただけるよう利用者にわかりやすく丁寧な周知を心がけ利用ルールの徹底を図ります。

開館時間と休館日

開館時間および休館日については、条例および規則を基本として順守しますが、利用者にとって利便性の向上や施設の価値が高まる場合には、草津市と事前に協議をしたうえで開館時間の変更などを行います。

尚、職員の勤務時間については、施設管理運営に係る事前の準備、事後の片づけ、確認のため開館時間の前後を延長した勤務時間とします。

休館日については、高い効果が得られると判断できる時、または利用者や地域にとって有効活用であると判断できる時には、草津市と事前に協議したうえで休館日に自主事業や地域等との連携事業を実施させていただく場合があります。

誰もが使いやすい施設へ

施設の共用スペースでは清潔感のある落ち着いた雰囲気をつくりだし、訪れる人が「ホッとできる空間」を提供していきます。

乳幼児を抱える家庭の子育てを支援する取り組みの一環として、外出中に気軽に立ち寄り、授乳やおむつの交換ができる「赤ちゃんの駅」も設置しています。

「国の高齢者、障害者等の移動等の円滑化の促進に関する法令」を遵守し、高齢者、障害者等の日常生活および社会生活における移動および施設の利用の利便性と安全性の向上を図ります。

平成28年度に施行された「障害者差別解消法」に基づき、障害者が施設を利用される場合の社会的障壁の除去の実施について、必要かつ合理的な配慮を行います。

尚、滋賀県共生社会サポーターへの登録を検討していきます。

① バリアフリー・ユニバーサルデザインに則ったサービスの提供

「だれもが住みたくなる福祉滋賀のまちづくり条例」に基づき、どなたにとっても使いやすい施設となるようバリアフリー・ユニバーサルデザインを更新していきます。

今後も多様なお客様のご意見を、新たなサービスに取り入れる仕組みを強化し、サービス向上を図ります。

■ バリアフリー・ユニバーサルデザインの実践例（サービス面）

- ・ お子様には姿勢を低めて目線を合わせ、分かりやすい言葉で話します。
- ・ 車いすの方には必要に応じてトイレや駐車スペース等へ誘導します。
- ・ ノーマライゼーション研修を受講し、ホスピタリティを持って接客します。
- ・ 聴覚障害をお持ちの方にはコミュニケーションボードやタブレット端末などで視覚的に説明します。
- ・ 初めてご利用の方や障害をお持ちの方にもスムーズに利用できるようホームページにて館内諸室を360°ビューできるページを提供します。
- ・ 高齢の方や弱視の方には老眼鏡や拡大鏡を用意します。
- ・ 位置図などの施設情報は弱視の方にも見やすいようなフォントや色を採用します。

■ バリアフリー・ユニバーサルデザインの実践例（設備面）

- ・ 車いすの方に使いやすい飲料等自動販売機を設置します。
- ・ 貸出用の館内車いす（2台）、浴場対応車いす（2台）シルバーカート（2台）を配備します。
- ・ 衝突防止のため自動ドアやガラス扉等にラインテープを貼ります。
- ・ 階段や通路などの段差や場所がわかりやすいように配色します。
- ・ 子ども用のいす（チャイルドシート）をトイレに設置します。

② ヘルプマークへの理解

草津市では内部機能障害をお持ちの方が、身体障害者手帳所持者の内、35.8%おられるという統計データ（R4）があります。

そこでロクハ荘では、草津市で先駆けて平成30年度から目に見えない障害を抱えた方にも安心してご利用いただけるよう、ヘルプマーク（ハートプラスマーク）掲示するとともにノーマライゼーションの²研修で職員の理解を深めています。



④ 利用者の多様性への配慮

多くの考え方や様々な習慣があることを理解して、一人ひとりの人権を尊重し、できる限り利用者の立場に立ち親身になって考え行動します。

性的指向、性自認に関する知識を持つ理解者として、LGBTQ+の方に配慮します。

²「障害がある人も障害がない人も、同じ生活と権利が保障される社会・環境を目指す」という考え方です。

⑤ 不正利用を許さない！迷惑利用・反社会的組織への取り組み

長寿の郷ロクハ荘管理規則の第4条で、管理に支障のある行為の禁止を定めており、施設の公平・平等な利用の確保、そして利用者と職員の安全のために、反社会的組織への対応研修を行います。滋賀県暴力団追放推進センターの協力を仰ぎ、ポスター掲示など行い、反社会的組織を抑止します。

Free Wi-Fiの提供

若い世代だけではなく、最近は高齢者の方々もスマートフォンやタブレットの利用が普及しており、利用者への利便性を提供します。

福祉避難所であることから、大規模災害時の携帯電話回線を補完する通信手段として活用できるよう、平成31年4月からFree Wi-Fiを提供していますが、令和8年3月に同サービスが終了することから、新たなWi-Fiの提供ができるよう草津市で予算化いただければ、継続してサービスの提供が可能です。

マニュアルの更新とコミュニケーション力の高い接遇

フロアサービス全般については、業務マニュアル（受付・施設管理・危機管理・接遇・苦情対応）に基づき、全職員が同じ対応をとれるよう標準化を図ります。

接遇能力の向上については、事業団全職員を対象とした接遇やコミュニケーション研修を実施し、利用される皆さまに気持ちよくお使いいただくことができるよう、職員の教育を徹底します。

同好会や利用者参加型のフロア装飾

館内の飾りつけは職員だけが行うのではなく、同好会の作品や近隣の保育園・幼稚園の児童の作品を含め利用者自身が作成した作品を利用者参加型で展示するなど、利用者と協働で装飾していきます。

花や観葉植物などは購入するだけでなく、各家庭の庭などで育てておられる花や植物などを提供していただけるよう呼びかけます。公共施設を利用者と共に飾ることで施設への愛着心を醸成していきます。



Ⅲ－３－２ サービスの質の確保・向上

利用者がサービス向上を感じる基本的な要素として、「快適な雰囲気」、「心地よい接遇」、「魅力ある事業」などがあげられます。日頃の業務水準に満足することなく、常にワンランクアップのサービス向上を心掛け、「来て良かった」、「また来たい」と利用者の皆さんに感じていただける運営を行います。

サービスの質の確保・向上のためのPDCAサイクル

ロクハ荘の運営理念である「Well-beingを実現させるシニア世代のパートナー」を全職員が意識し、常に利用者の声に耳を傾けながらサービスの質の確保と向上を目指します。

また、多数の人々の要求（デマンド）だけに捉われることなく、社会的に少数の立場に立つ人（子ども、障害者、高齢者、外国人など）ともコミュニケーションをとりながら、その抱えている課題や必要性（ニーズ）についても可能な限り意見を収集しながら自己評価や専門家のアドバイスを加えた上でサービスの質の確保・向上に反映させていくPDCAサイクルを確立させます。



継続的なお客様満足度調査

ロクハ荘利用者をお客様として位置付け、定期的にお客様満足度調査を実施します。調査においてはご利用者が回答用紙にご記入いただく方法を基本としますが、グループフォームなどの電子アンケート実施も検討しながら、多世代が参加するイベント内においてもより多くの意見を収集します。自主事業時には詳細な参加者アンケートを実施し、新鮮な生の声を聴いて、次回の事業への参考としていきます。また、お客様の声を迅速かつ積極的に反映できるよう「ご意見箱」を設置して、可能なものから速やかに対応します。

ロクハ荘運営協議会の運営

ロクハ荘をご利用いただいている方や同好会代表者による「ロクハ荘運営協議会」を設置しており、特に施設部会を中心に今後も利用者による意見を収集し施設の管理運営に活かしていきます。

類似施設との協力による問題解決

ロクハ荘の施設運営や事業実施では、事業団の管理する他の公の施設で寄せられた意見や要望なども自施設の問題として捉え、協力して問題解決するとともに、再発防止策についても検討し、施設の管理運営マニュアルの整備につなげてまいります。

また日々の利用者からの直接の意見については掲示板などを利用して対応方法や回答など積極的に情報を公開します。

パンフレットやホームページのバリアフリー化

ロクハ荘の施設案内については、窓口での口頭による説明だけでなく、分かりやすさとデザイン性を意識したパンフレットなどを作成し、正確で分かり易い情報発信に努めます。

またロクハ荘まで来ることが困難な方には書面やインターネットで情報をお届けします。ホームページやInstagramでは施設概要や講座、イベントなどの情報の提供を積極的に行い、より一層の利便性の向上を図ります。

施設パンフレットやホームページについては、高齢者にも見やすいように文字の大きさや色使いなど情報のバリアフリー化に努めます。

なお、スマートフォンから適切に閲覧出来るようにロクハ荘ホームページをスマートフォン対応に改善しました。



ロクハ荘における情報発信

① 紙媒体による情報発信

紙媒体の情報発信については、ロクハ荘の自主事業だけではなく、介護予防や生活支援事業の情報についても積極的にチラシや情報紙を作成し発行します。自主事業のポスターやチラシについては、デザイン性や伝達情報のクオリティにも配慮して作成するとともに、インターネットなど多様なメディアでの活用も可能なものとします。

ロクハ荘で実施する事業については、わかりやすく1カ月ごとにカレンダー式で作成し窓口に設置します。ロクハ荘独自に発行する紙媒体のほか、事業団として発行する情報誌「コミュニティくさつ」や、他の管理している指定管理施設でのチラシ等にも連携情報として掲載するほか、専門機関や大学など事業団が持つ独自の情報発信ルートを十分に活用し、地域に溶け込む事業団ならではの情報を発信します。

② SNSを活用した情報発信、講座やイベントの申し込み

ロクハ荘ホームページの他、FacebookやInstagramについても、市民の利便性を考慮した構成や表現で幅広く情報を提供するとともに、より多くの方にロクハ荘のイベントや行事をタイムリーにアピールしています。

また市のホームページについても積極的に活用し、より広く情報発信していきます。

新規サービスとしてお客様がいつでも、どこでも思い立った時に各種講座やイベントに手軽にインターネットで申し込めるよう環境を整備します。インターネット環境に不慣れなお客様に対して、受付に配架したタブレットやお客様のスマホから申し込めるようサポートします。

③ デジタルサイネージによる情報発信

ロクハ荘の来館者へその日の同好会活動や講座開催情報を見やすく提供するため、またホームページをご利用出来ない方々の為にホームページの内容をお伝えするデジタルサイネージをロクハ荘玄関に設置したモニター画面を通じて情報発信しています。

④ 介護予防や生活支援に関する情報の発信

介護予防や生活支援に関する情報の収集と整理を行い、わかりやすい発信をします。とりわけ介護予防に関する草津市の取り組みについては行政用語や専門用語をなるべく使わず、文字の大きさなどにも配慮し、わかりやすい表現を心掛けます。

利用者が知りたい情報がその場で得られるよう、草津市のホームページをはじめ、高齢者に関心の高いニュースや、介護予防、生活支援情報の収集に努めます。さらに、利用者からも情報提供していただけるよう、例えば掲示板などを館内に設置し、利用者が情報の受け手だけでなく、情報提供者となって協力していただける仕組みや、利用者同士で情報交換ができるよう工夫します。

⑥ パブリシティ活動の推進

事業やイベントの実施についてはパブリシティ活動を積極的に展開し、新聞、テレビ、ラジオ、市広報紙など多様なメディアによる情報発信を行います。

また外部の情報であっても、ロクハ荘として高い効果が見込まれる場合には、可能な限りパブリシティ活動に協力していきます。

⑥ コミュニティFMを活用した情報発信

コミュニティFM（えふえむ草津）を通じて事業やイベントの紹介、高齢者に関心の高い介護予防や生活支援情報を発信します。

Ⅲ－４－１ 温浴施設その他貸館業務全般について

安全で安心な施設管理を最優先に運営を行うとともに、料金等については条例等に定める利用料金、減免基準等を順守し、平等な利用の確保と公正な利用收受および事務処理を行います。

また、常に利用者の意見に耳を傾けながらサービスの質の確保と向上に努めるとともに、多数の人々の要求（デマンド）だけに捉われることなく社会的に少数の立場に立つ人々（子ども、障害者、高齢者、外国人など）の課題やニーズも把握しながら、「全てのお客様第一主義」の視点に立ち、安心して快適な“ホッとできる空間”の提供を目指します。

安全・安心を最優先した施設管理

ロクハ荘には、高齢者がよく利用される温浴施設や軽音楽室をはじめ、講座・イベント・同好会活動などに利用できる部屋や、子育て支援事業を展開されているつどいの広場「くれよん」があります。ロクハ荘を利用される皆さんに私たちの感謝の心が見える接客サービスを提供しながら、いつでも、だれもが“ホッとできる空間”をつくるため、施設や備品の管理に万全を期して、安全・安心を最優先した施設管理に取り組みます。

特に温浴施設については、安全面や衛生面について細心の注意を払い、管理に努めます。浴槽水は塩素滅菌装置により、水質管理に気を配り、「滋賀県公衆浴場法施行条例」の水質基準・検査方法・検査頻度を順守します。

また、日々の定期巡回を通じ衛生面、安全面について常に留意するとともに、浴槽内に限らず脱衣室・洗い場等についても常に清潔で衛生的かつ安全に利用していただけるよう努めます。



利用者の平等利用等の確保に向けた取り組み

公の施設の管理では、指定管理者は「行政の代行者」である自覚を持ち、利用者の皆さんが分け隔てなくサービスを享受できるようにしなければなりません。そして、その平等利用は、まず利用者に対する職員の公平な接遇が必須です。

平等な利用を確保するための職員の研修や育成に積極的に取り組むとともに利用者のニーズに対して効率的・効果的に提供してまいります。

そして、指定管理者として今まで数多くの公の施設を管理してきた経験を活かし、ロクハ荘では「仕組みの公平性」・「情報提供の公平性」・「接遇の公平性」の3点を重視した取り組みを進めます。

仕組みの公平性

施設の利用を希望する方々の公平性を確保するためには、まず第一に施設の利用に関する仕組みが大切です。施設の利用や事業への参加申込みが公平で利用者の利便性を重視したものであるよう常に見直しを図ります。

情報提供の公平性

情報提供は、ホームページによる充実を基本としますが、IT環境の未整備等によりホームページを閲覧できない環境におられる方々への情報提供として、施設の名称や所在地の他、利用方法や事業・イベントの案内、申込み方法などについて、施設内における掲示はもとより、チラシや広報紙などを市内の公共施設に配布するなど、多様な情報提供を積極的に行います。

接遇の公平性

様々な利用者の皆さんに正しく情報を伝えられるよう各種マニュアルを作成するとともに、職員に対してきめの細かい接遇研修を行い、誰もが利用者の皆さんへの情報提供を的確に行えるよう努めます。

ロクハ荘の施設管理においては、利用者の皆さんに「来て良かった」、「また来たい」と思っただけのよう各種取り組みを行います。

指定管理者として、“利用者満足度の最大化”を図るうえで次の4項目を大切にし、指定管理者制度導入の目的である「サービスの向上」はもとより「コスト削減」を図ります。

- ・法令遵守 … コンプライアンスに徹した施設運営管理と事業団の全体経営
- ・公平公正 … 公平、公正、透明性のある業務運営
- ・施設価値 … 施設の価値を最大に高める運営
- ・業務改革 … 創意工夫、業務改革にチャレンジし続ける運営

Ⅲ－４－２ 危機管理

数多くの公共施設の管理経験から獲得したノウハウを活かし、危機管理マニュアルの策定から日常のお声掛けまで、利用者とともに施設の安全・安心づくりに取り組んでいきます。

特に、施設を管理運営するにあたり、事故の未然防止が最も重要なことであると認識し、常に利用者と職員の安全・安心を確保するための対策を講じます。

危機管理マニュアルの整備と対応

あらゆるリスクを想定した災害・事故発生時の危機管理マニュアルを整備し、全職員で共有します。危機管理の重要性を認識して職員一人ひとりの危機管理に対する意識・知識を高めるとともに、緊急時において迅速かつ的確に行動できるよう、不測の事態を想定した訓練や研修、避難経路の確認などを定期的実施します。

不具合箇所の早期発見と迅速な処置

機器のトラブルによる事故・火災を予防するため、施設や設備の日常点検および定期点検を関連規則などを順守して実施しています。点検作業で発見された不具合箇所は所属長に確実に報告・連絡・相談することを徹底し、適切な処置を迅速に行うとともに全職員がその情報を共有します。

また、点検時や日常の作業時における「ヒヤリハット情報」の収集と集積に努め、その対策の検討と処置を実施し、職員だけではなく点検作業を受託する外部委託業者との情報の共有化を図ります。



利用者への注意喚起と情報提供

施設を安全にご利用いただくための注意喚起や、万一、災害・事故が発生した場合の対応について、館内放送、掲示板などで利用者に正しく情報の伝達ができるよう体制を整備します。

また、熱中症や食中毒、インフルエンザなどの各種注意報においても、情報提供に努めます。

防火・防災訓練の実施

消防計画書に基づき、防火管理者を中心に自衛消防組織の編成や自主チェックの徹底を図り、消防訓練および避難誘導訓練を行います。また、同時に防災訓練を行い、職員や利用者の防災に対する知識を深めます。



人命救助訓練等の実施

施設管理に携わる職員には、採用後、AED（自動体外式除細動器）の操作手順や心肺蘇生法などの普通救命講習を受講させ、不慮の事故への対応に備えます。

AED設備については電池切れやパッドの使用期限切れなどが無いように、点灯状況を日常点検項目として毎日確認しています。

また、熱中症発生時の対処方法の周知徹底を図ります。

尚、令和5年1月には湖南広域消防局より、緊急時AED利用救急協力事業所の認証を受けました。



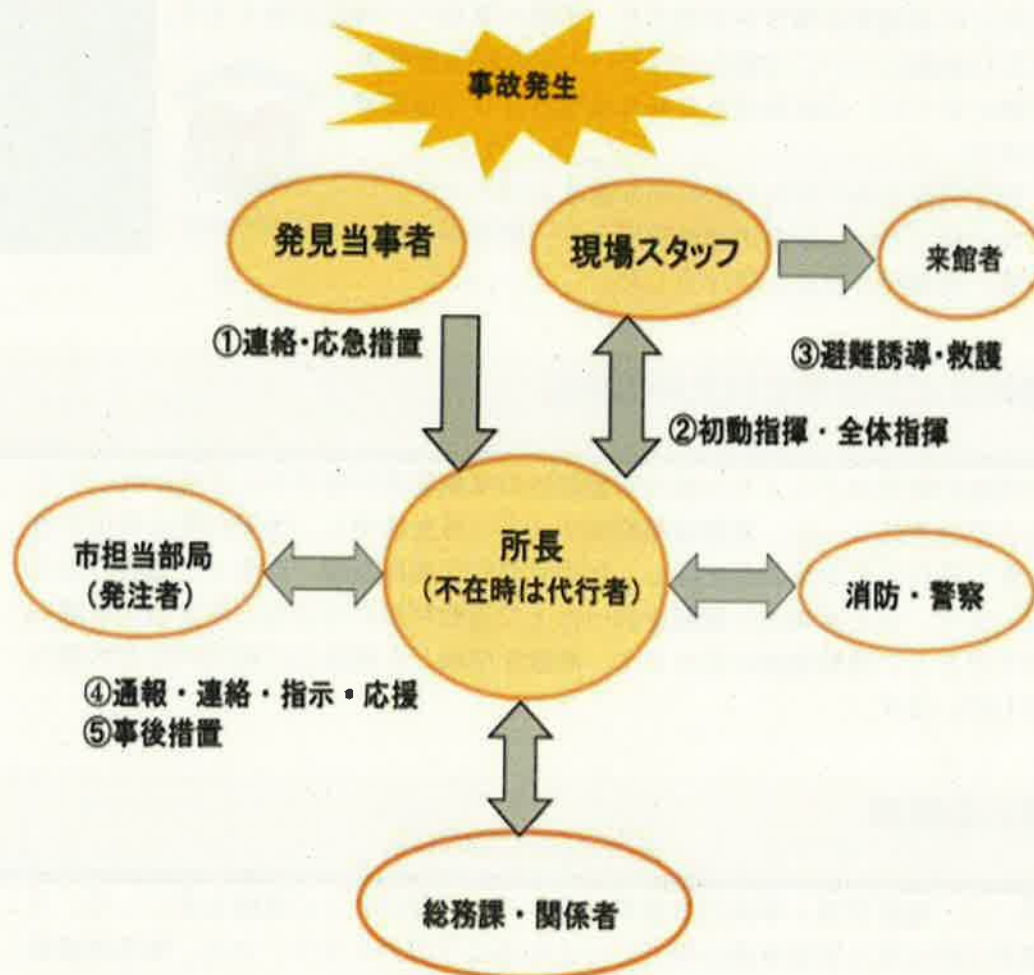
気象警報などが発令された時の対応

台風や局地的豪雨などにより大雨特別警報他の気象警報が発令された時には、ナウキャストや緊急速報メール、気象情報提供サービス等を活用し、情報収集を強化することで、常に最新の気象情報を把握し、利用者の安全確保を第一に考え、施設の安全確認を行います。また草津市と調整を図った上で施設利用の中止などを含めた措置を迅速に行うとともに周知徹底を図ります。施設を閉鎖した場合には使用料などの還付等の対応も行います。

関係先との連携

緊急時には、施設現場と事業団事務局（総務課）、関係先との連携を密にして、災害・事故発生時に伴う被害を最小限に食い止めるよう努力します。また、緊急連絡網を整備し事務所内のわかりやすい場所に掲示するとともに、全職員での共有を徹底し、迅速に関係機関や関係者に連絡できる体制を整えます。

緊急事態発生時の応急的措置と指揮支援体制



緊急事態発生時には初期段階での処置が重要であることから、まずは第一発見者が応急的措置を行ない、基本的には現場統括責任者である所長を現地での指揮官として対応します。

なお、状況により事業団事務局（総務課）から支援職員を派遣するなど支援体制を敷きます。

有事にも常に冷静さを失わず、迅速かつ的確に対応することを念頭に置いて対処にあたり、人命最優先の原則を守ります。

災害発生時の対応

ロクハ荘は、草津市地域防災計画の災害時要援護者避難支援プランにおける福祉避難所³に位置付けされているため、このことを意識した管理体制を組むとともに、法令従い実施している防災訓練についてもこの内容を含めて取り組みます。

現在、NTTにおいて通常利用の少ない公衆電話撤去が進められていますが、公衆電話は、災害等の緊急時において電話が混み合い、通信規制が実施される場合であっても、通信規制の対象外として優先的に取り扱われます。また、公衆電話は、NTTの通信ビルから電話回線を通じて電力の供給を受けているため、停電時でも電話をかけることができますので、ロクハ荘の公衆電話の存続を強く要望します。

また、事業団は、草津市地域防災計画に基づき設置された草津市災害ボランティアセンター運営協議会の構成団体でもあり、被災者支援のためのボランティア活動を支援するとともに、平常時におけるネットワークの強化について、事務局を担う市社会福祉協議会とともに努めています。

さらに、事業団は、県内のNPOや市民公益活動団体などで構成する災害支援市民ネットワークにも加盟しており、県内のボランティアやNPO、市民公益活動団体との情報共有、訓練などを行っています。災害発生時にはこのネットワークを活かしたボランティア支援や災害対応にあたります。

感染症を未然に防ぐための安全対策と発生時の対応

トイレや手洗い等、発生の危険性が高い箇所は「感染症マニュアル」に基づき、定期的な施設の洗浄・消毒を実施するとともに手洗い場には薬用石鹸やアルコール消毒液等を設置し、手洗い奨励の貼り紙等による注意喚起・啓発を実施します。

感染症に関する講習会等に積極的に参加し、保健所や関係機関等の情報および新聞・テレビ・ラジオ等より情報を収集します。

また感染症の発生時には正確な情報を入手、施設間で共有し、滋賀県や草津市と連携して適切な対応を行うことで感染の拡大を防止します。

職員は正しい手洗い、うがいを励行するとともに、利用者への注意喚起や予防啓発（マスク、手洗い等）を行います。

施設内の嘔吐跡や体調不良を訴える利用者があった場合は、記録し必要に応じ滋賀県・草津市・保健所等に報告を行い、玄関ロビーや掲示板、ホームページ等で状況に関する注意喚起を実施します。

滋賀県や草津市等が実施する調査や感染源の消毒や駆除、対応策等に全面的に協力し、感染源の発生箇所になりうる場所の確認と予防対策を講じます。

³福祉避難所とは、高齢者、障害者、乳幼児等、一般的な避難所では生活に支障を来す方のため、特別な配慮がされた避難所。一般的には2次避難所として位置付けられ、小学校等の避難所での生活が困難で福祉避難所の開設が必要と判断した場合、施設管理者に開設が要請されます。

熱中症警戒アラートに則した安全管理

① 声掛け、ポスター等による啓発

熱中症対策は、環境省と気象庁が、極めて高い暑熱環境が予測される際に発表される「熱中症警戒アラート」において、お客様へ暑さへの「気付き」を呼びかけ、熱中症予防行動を促します。

② 温湿度計などの設置

大広間に温湿度計を設置し、外気温や室温、湿度をお客様自身で確認できるようにするとともに職員の施設巡回時にも熱中症指標値測定器を携帯し、適切な室温管理を行いながら、熱中症予防の注意喚起を行います。

また、令和6年6月からクーリングシェルター（指定暑熱避難施設）の指定受け、熱中症による健康被害の発生を防止する目的で、一時的に暑熱から避難するため「熱中症特別警戒アラート」が発表されたときなど、暑さをしのげる場所として一般に開放しています。



職員巡回による安全確保

非常時に迅速で効果的な対応ができるよう、危機管理マニュアルの内容を常に確認し、日頃から防犯や防災に関する意識を持つとともに、午前・午後の定期巡回の他、職員がトイレ休憩などの際にも巡回を心掛け、異常や異変の察知や犯罪等を未然に防ぎます。

温浴施設においては、XXXXXXXXXX職員が定期巡回をするとともに、常時入浴人数を把握しており、特に一人で入浴されている際は声掛け対応をしています。

また、入館時には積極的な声掛けにより、不審者の侵入を未然に防ぎます。

Ⅲ－４－３ 個人情報保護

ロクハ荘の日常業務において、利用者情報やアンケート情報など様々な個人情報を取扱う施設であることから、個人情報保護法ならびに草津市個人情報保護条例に基づき、下記の項目を順守するとともに、利用者一人ひとりの個人情報の保護に努めます。

なお、個人情報の取扱いにあたっては、施設長を個人情報取扱責任者として、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。

個人情報の利用範囲

職員には、業務上知り得た個人情報を他に漏らすことのないように研修などを通して徹底します。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のみ行うものとします。

個人情報の同意なき提供の禁止

業務を遂行するために収集・作成した個人情報を本人の同意なく第三者へ提供することを禁じます。また、事務の遂行のために草津市から提供された個人情報を複写・複製・持ち出しすることも禁じます。

個人情報の保管・処分

個人情報の記録された書類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るとともに、不要となったものは必ずシュレッダー処理を行います。また、個人情報の記録はこれを滅失することのないようにするとともに、業務上やむを得ない場合を除き、外部への持ち出しを禁止します。

同様にインターネットやホームページ、電子メール、記憶媒体などの取扱いについても、個人情報の保護に十分留意するとともに、サーバー、パソコンなど全ての電子機器においてセキュリティ対策を講じ、情報の流出および漏洩被害を阻止します。

個人情報保護責任者の設置と職員の意識向上

事業団では、個人情報保護責任者（総務課職員）を設置して、定期的にチェックを行うとともに、個人情報の適正な管理を行っています。また、個人情報等の取扱いについての研修を行うなど、職員の意識の向上と知識の蓄積を図ります。

なお、委託業者に対しても上記の取扱いについて文書等により徹底させていきます。

情報公開の考え方

事業団は「行政機関の保有する情報公開に関する法律」及び「草津市情報公開条例」を遵守した情報の取り扱いを行います。指定管理者は行政機関の代行者としての自覚を持ち、公文書の公開を請求する権利を尊重します。開示請求が行われた際には、速やかに情報を公開するよう努めます。また情報を公開する場合は、個人情報や地位、財産権等正当な利益を害する情報には最大限配慮いたします。

Ⅲ－４－４ 苦情対応等

利用者からの苦情の申し出は、当施設への期待や強い関心の表れであることが考えられます。苦情申出者の本心を理解し、「もっとファンになっていただくこと」を目標に、苦情への誠意ある対応を図ります。

トラブルを発生させないための取り組み

苦情内容を分析し、新たな発生が予測されるリスクに対する職員の意識を高め、リスクの早期発見と回避するための迅速な対応を心がけます。

また、受付窓口に「ご意見箱」を設置するとともに、施設のホームページにも「お問い合わせ」として意見を受け付けることで、常時、利用者の要望や苦情などを聞く体制を整えます。

そして、利用者が安全・安心に利用していただけるよう、受付案内を含めた全職員の接客マナー研修などを定期的に行うなど、職員の対応が向上するよう取り組みを徹底します。

トラブル発生時の取り組み

万が一発生したトラブルに対しては誠意を持って解決にあたるとともに、「要望・苦情・トラブル報告書」に記録として留め、再発防止を目的とした情報共有とミーティングをその都度行います。苦情内容の分析・検討を行い、問題解決に向けて取り組みます。

事業運営に係る課題や即時に対処できないもの、指定管理者だけでは解決できない施設への要望や苦情については都度草津市と連絡・協議し、その対応にあたります。トラブルや苦情への対応状況については、必要に応じて草津市に報告するとともに、適宜利用者に掲示板などを利用して情報提供します。

また、施設で起こった問題（トラブル）についても、事業団が毎月開催している「事業団所属長会議」において報告し、事業団全体として情報を共有するとともに、他の施設においてのリスクマネジメントに活かしてまいります。

苦情への対応フロー（対処方法）

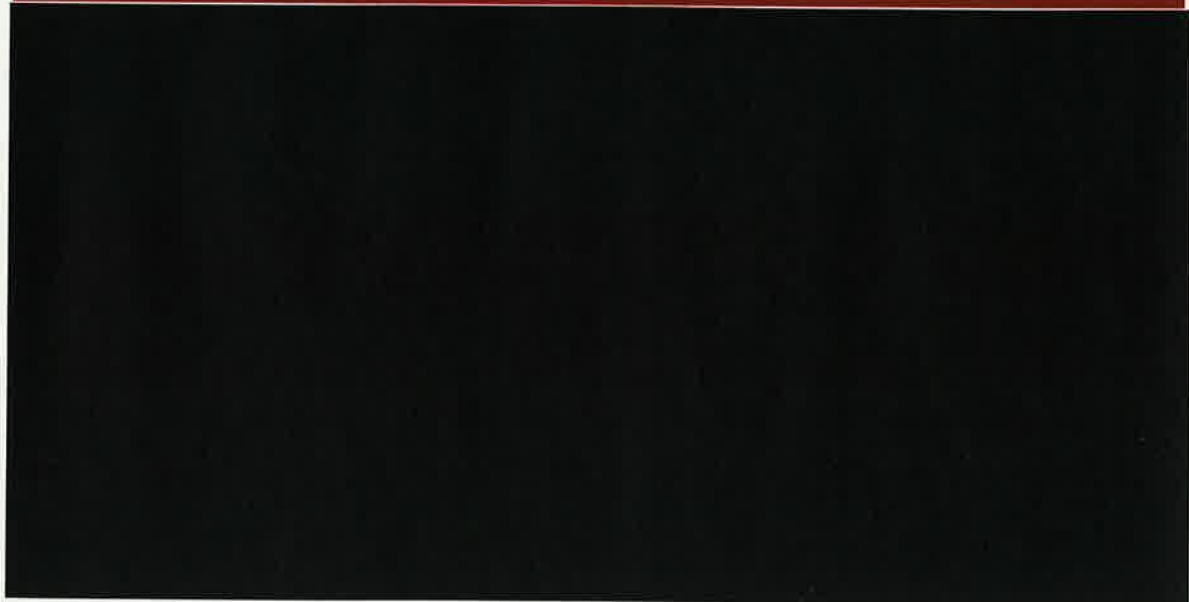
苦情が発生した際の基本フローに基づき対応し、内容を草津市に報告します。苦情問題で大事なことは、発生を未然に防止する努力に加え、発生した際の迅速で適切な対応であると考えます。



Ⅲ－５－１ 職員配置

多種多様な公共施設を管理してきた経験から、無駄のない職員構成と無理のない職員体制で効果的かつ効率的なロクハ荘の管理とサービスの提供を行います。

職員配置の重点項目



現場の安全を意識した人員配置

高齢者福祉施設と多世代交流施設の要素を併せ持った複合施設であり、施設の維持管理は多種多様な業務があり、様々な人たちが協力し合って作業をし、ロクハ荘を創りあげています。その一方で、県内でも稀有な温浴施設のある公共施設であり、現場には多くの危険性も孕んでおり、一歩間違えれば人命にかかわる重大な事故も発生しかねません。

そこで指定管理者として責任ある管理運営を行うため、専門性を要する部門では、経験と実績を兼ね備えた専門業者に外部委託し、外部委託先と協力・連携を行いながら安全と効率性の確保に努めます。

なお、外部委託の際には、技術力・実績を重視した選考とし、安全を最重要視した選択をします。

こまめな施設巡回と利用者への声掛け（ヒアリング）により危険な箇所をいち早く見つけ、利用者が安全で安心して施設をご利用いただけることを意識した執行体制と人員配置を行います。

多様なニーズに応える執行体制

ロクハ荘は、温浴施設を利用される方や、介護予防事業の参加者、同好会などの趣味の活動参加者から、併設されるつどいの広場「くれよん」の参加者を含む子育て世代の親子まで、多世代にわたる市民の皆さんが、様々な目的を持って来館される施設であることから、来館者の多様なニーズに応えられる勤務ローテーションが組める執行体制を確保します。

地域連携担当職員の配置と施設マネジメントを行う所長

これから5年間の指定管理では、介護予防事業中心に、事業の質の向上と、参加者を増やしていくことを目標に地域や多様な担い手と連携した事業の展開を図っていきます。

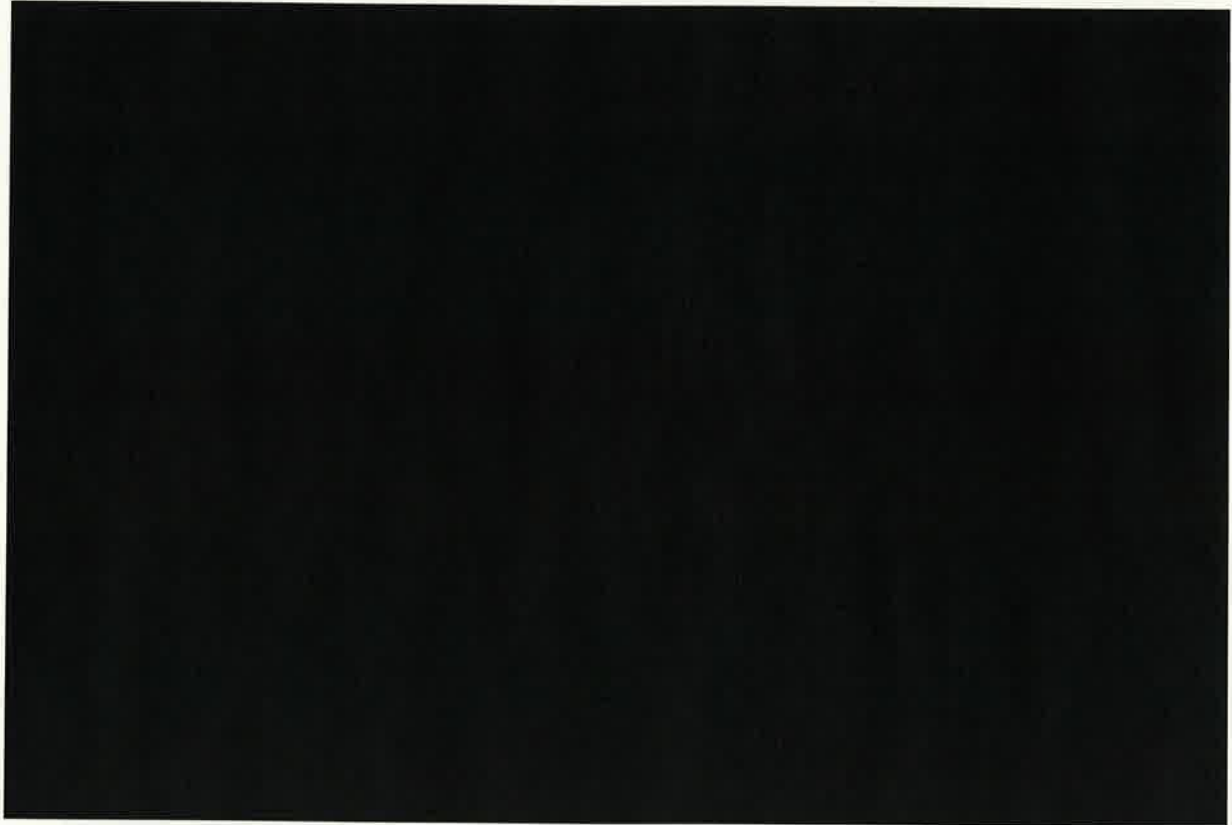
健全な施設空間の維持と質の高い事業を提供

草津市立長寿の郷ロクハ荘条例との整合性を保ちながら、単なる施設管理に留めることなく、多世代交流と共生のまちづくりにつなげる事業を提供していきます。

また、ロクハ荘が地域交流型の施設を目指し、質の高い事業の提供と、情報の収集・発信を行うため、関係機関等と連携を図りながら各種事業等を展開していきます。

組織図

職員の配置と責任、管理監督の体制は次のとおりです。



ロクハ荘の施設管理については、高齢者や未就園児の利用が多いことから施設の安全・安心を最優先に考え、利用者が安全かつ快適に過ごせるよう施設が破損してから事後対応するのではなく、予防保全の観点から未然に防止する対応を心がけ、施設の巡回をこまめに行い・点検を適宜行い、簡易なものについては、手持ちの資材や労力で即座に修理を終えることを心がけ、それ以外のものについては、仮補修、使用・立入禁止等必要な応急措置を講じるとともに、専門業者による補修対応を行います。

また、清掃業務については、清潔であることを第一に最小の経費で最大の効果をあげるべく、環境条件や施設条件などを考慮し、適切な対応を迅速に実施するとともに、これまでより一層きめ細やかなサービスの提供ができる事業者へ外部委託します。

職員は、すべての業務を迅速かつ的確に対応できるよう研修や教育を行い、サービスの向上に努めます。

その他、隣接するロクハ公園とも連携を強化し、特に事業における企画・運営にあたる人事交流を密にし、人材の有効活用に努めます。

外部委託の考え方と委託業者選定方法

(1) 外部委託に関する考え方

事業団職員は、温浴施設以外の施設管理運営と、生きがいきりや社会参加の促進など一層の健康づくりに向け、多世代交流機能・健康増進機能・介護予防機能を兼ね備えた拠点施設として①高齢者の外出の機会の創出②高齢者の社会参加の場の提供③仲間づくりの輪の拡充④多世代の交流⑤自らの健幸づくりや介護予防の継続の5つのカテゴリーに分類した事業を充実し、質の高さにこだわった自主事業を展開します。

併せて一部の業務については、その専門性や作業時の安全確保、効率性の面から、当該業務の専門業者への委託が望ましいと考えます。

特に、温浴施設を担当するスタッフに求められる業務内容は、施設の安全利用はもとより、きめ細やかでスピード感を持ったサービスの提供や対応が必要と考えます。

以上のことから適正な管理業務遂行のため、温浴施設管理運営業務については外部委託とし、以下の3つの基準をもとに外部委託業者の選定を行います。

- ① 危険作業が伴う業務であり、高度な専門技術を要する業務。
- ② 専門的知識や資格を要する点検業務において、必要な許認可、免許・資格を有する業務。
- ③ 適正管理の他、緊急時対応としてサービスの質の確保のため、当該業務に精通・特化した体制を組む必要がある業務。

(2) 外部委託する業者の選定方法

選定における条件は以下の6点です。

- ① 滋賀県内業者を優先すること。
- ② 自治体の委託業者選定基準に準じていること。
- ③ 本業務の仕様や当施設の特徴を理解し、適正な業務履行が可能な能力及び実績を有し、適正な価格を提示できること。
- ④ 障害者雇用の促進など社会的により貢献度の高いこと。
- ⑤ 当該業務だけでなく、関係する範疇で誠意を持って業務を遂行することができること。
- ⑥ 反社会的勢力との関係を遮断するため、各共同体の体制の整備・従業員の安全確保・外部専門機関との連携等に取り組み、「滋賀県暴力団排除条例」を遵守すること。

(3) 外部委託する業者の法令遵守・人権尊重の確認徹底

再委託先において、労働関係法の遵守や接遇教育が徹底されているかを確認します。特に法定義務が課せられている最低賃金や社会保険関係のチェックの他に、定期的な業務を委託する業者に対して人権擁護及び個人情報保護に対する研修実施の確認を行い、公共サービス従事者としてのお客様対応を徹底します。

職員配置の考え方

職員の雇用形態と職務内容

(1) 人材確保・採用計画の考え方

ハローワークを通じた公平な採用

職員は公共職業安定所（ハローワーク）に求人申込書を提出し、ハローワークに登録している求職者に対して、印刷物及びインターネットにより求人情報が届く仕組みを通じて広く募集するとともに、近年は民間のウェブサイトなどにて求人情報を発信することも行っています。

仕事に対する情熱を持ち、明るく責任感のある人材や類似施設の運営管理経験者など、“ホッとできる空間”づくりにふさわしい人材を採用します。

職員の採用にあたっては選考試験（面接、パソコン実技など）を行った上で、適切な人材を採用します。

連携による施設運営

草津市における生きがいづくり・社会参加の促進など一層の健幸づくりに向けた「多世代交流機能」、「健康増進機能」、「介護予防機能」を兼ね備えた拠点施設としての役割を十分に認識した運営管理を行うべく、コミュニケーション能力やマネジメント能力を有し、福祉や地域文化の分野に明るい人材の確保に努めます。

施設管理だけに留まることなく、中間支援組織である事業団の職員として近隣地域や団体、市内の公共施設と連携した事業を行える熱意のある人材に活躍の場を提供します。

(2) 人材育成・研修体制の考え方

公の施設の管理者としての研修

多様な市民に接する窓口業務の多い事業団では、事業団職員として、また公の施設を預かる職員として不可欠な人権感覚やコミュニケーション力を保つため、全体および所属ごとに人権研修・接遇研修を行っています。特に平成28年4月に施行された障害者差別解消法を理解し、合理的な配慮方法を全職員が学び、障害理解の推進に向けた取り組みを実践しています。

また新規採用職員については事務取扱い、情報発信、普通救命講習などの研修を行い、施設管理者として一定の技量を保つとともに、各所属において研修担当者、ハラスメント管理者を立て日々の学習や安心して働ける職場環境を整えています。

これらの取り組みについては、今後より一層の充実に努めます。

施設管理者としてのスキル

職員は、施設の維持管理者として必要な一定のスキルを全員が身につけるよう努力していきます。外部団体などが実施する管理にかかる各種研修に参加する他、イベント制作・広報発信・マーケティングなどのマネジメント研修にも積極的に参加し、そこで得た知識や技術は参加した職員のスキルや知識向上だけに留めず、報告書や報告会を通じて関係する職員間で水平展開するように努めます。

外部研修については参加職員による報告会などを開き職員全員での共有化・標準化を図るほか、内部で行う専門研修については、外部委託業者との合同実施や、関心のある市民も参加できる公開研修も検討します。

男女共同参画の推進

事業団では、誰もが性別に関わらず自分の希望に沿った多様な選択肢を実現できる社会を目指すことを基本として、職場環境やお客様対応、地域社会との協働を推進していきます。

職場内では、誰もが働きやすい職場にするため、仕事と育児・介護の両立に向けた規定整備を行い、育児休暇等の取得を推進しています。

(3) その他

事業評価および職員評価システム

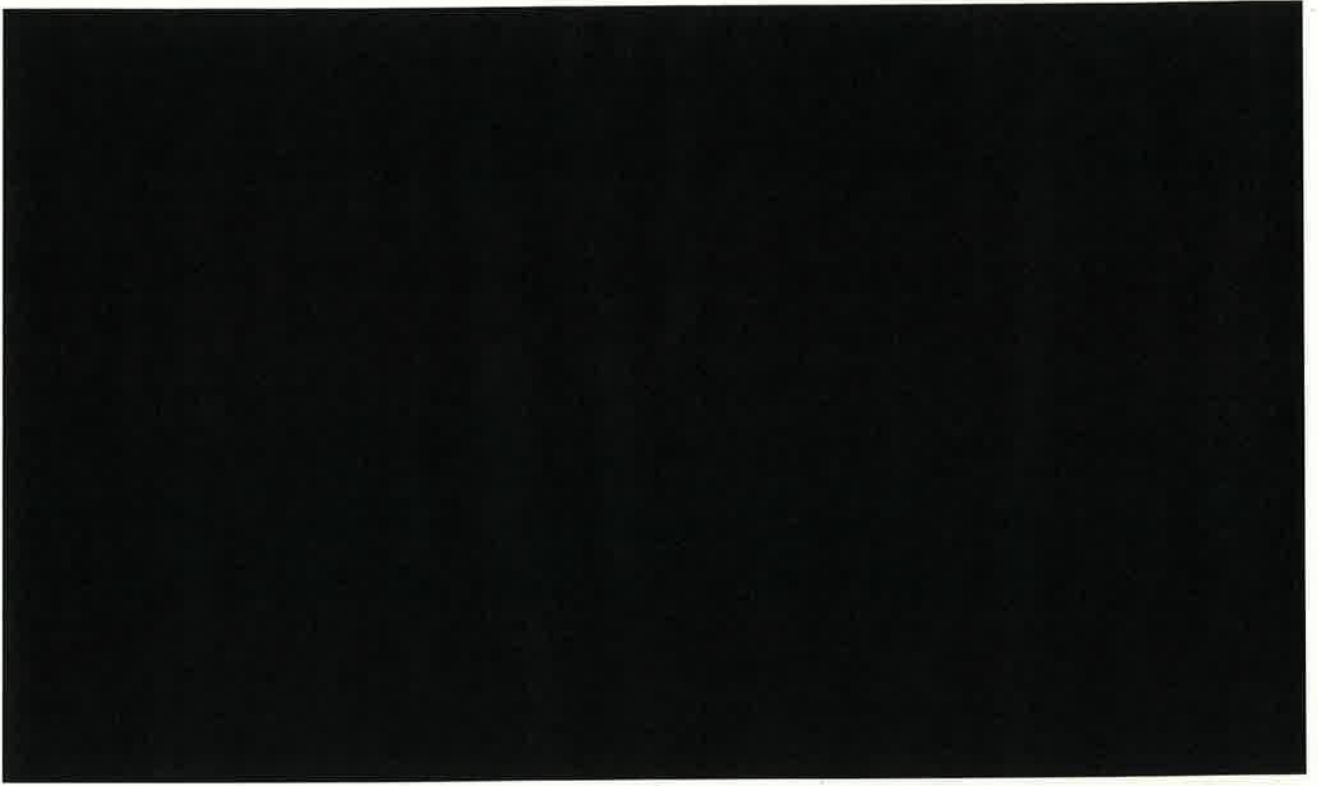
パート職員から一般職員まで全職員を、事業団が行う職員評価システムの対象として、職員の職務態度や事業推進能力、職場でのコミュニケーションや学びの姿勢などを多面的に評価するとともに、丁寧なケアをしながら職員のやる気を引き出していきます。

また「褒める職場文化」を醸成し、職員が一丸となり前向きに熱意を持って仕事に取り組める職場風土を創るため事業団ではチーム表彰制度を実施しています。

ワーク・ライフ・バランスの実現

残業の削減、年休取得の奨励を積極的に推進し、仕事と生活が調和する職場環境を継続します。

働き方の見直しによるサマータイム制の導入やダイバーシティにも積極的に検討します。



Ⅲ－６－１ 市内巡回バスの運行

モータリゼーションの進展は、自家用車の利用を進める一方、公共交通機関であるバスサービスの維持を困難にしてきました。このことは草津市においても例外ではなく、このロクハ荘を利用される市民の公共交通手段においても便数の少ない１系統の路線バスしか運行されておらず、ロクハ荘の巡回バスは、施設利用者にとって貴重な交通手段であると考えます。

また、今後さらに高齢化が進む中、昨今の高齢者による交通事故のニュースを目の当たりにするにつけ個々の判断により免許証の自主返納などを検討するなかで、ロクハ荘の巡回バスが担う役割は、単なる施設利用者の送迎といった目的以外にも果たす役割が増すものと考えます。

こういった時代の流れを踏まえ、巡回バスの安全運転・安全運行はもとより、施設の利用促進等を図るためのより効果的なサービスについて次のとおり提案いたします。



安全運転・安全運行の励行等

(１) 安全運転の励行

ご利用いただく皆さんの安全確保のため「急発進」「急ハンドル」「急ブレーキ」は行わないよう常に細心の注意を払いながら運転を行います。また高齢者の利用が多いことから、バスの乗降時には、運転手が乗降の補助を行います。

(２) 運転ダイヤの厳守

天候や道路交通状況等を確認し、日々変化する道路事情に対応した正確な運転ダイヤに努めます。

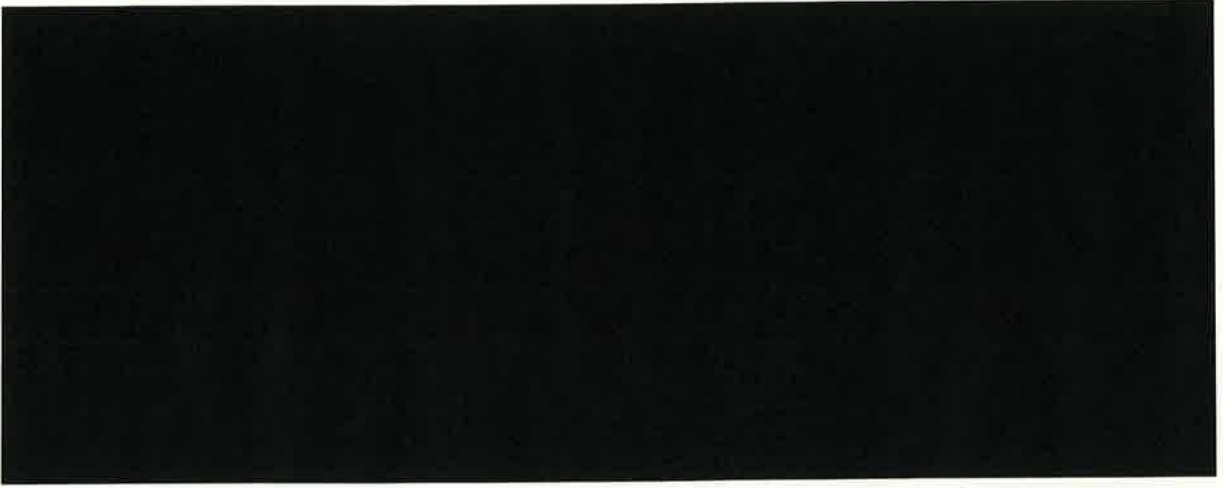
(３) 環境配慮

エコドライブを心掛け、燃料の節約を図り、地球温暖化防止につながる運転を進めます。



巡回バスの効果的なサービス





Ⅲ－６－２ 軽食コーナーの運営

ロクハ荘利用者に食事等のサービスを提供することで、当館での滞在時間が長くなり、より親しみやすく気軽に利用していただく、そのために軽食コーナーを運営し、飲料水等の販売も行います。

軽食コーナーの運営については外部に委託し、互いに協力・連携した事業展開を行います。

また、衛生管理や食中毒予防についても細心の注意を払うとともに、利用者の声を反映した安全でおいしい軽食の提供ができるよう運営してまいります。

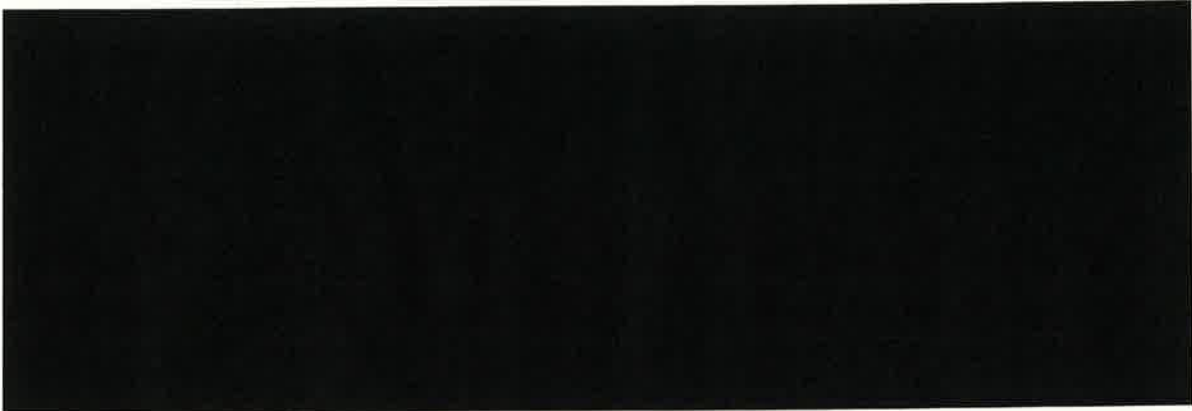
(詳細別紙：軽食コーナー運営経営計画参照)

目指すところは…「地域食堂」



健康に配慮したメニューの提供





コミュニティカフェの運営



