

〔様式Ⅲ－１〕施設運営の理念

(１) 運営方針等

特定非営利活動法人「心輪」の設立の目的「差別の撤廃と人権の確立を踏まえ、福祉をしっかりと取り組んでいき、一人ひとりの人権を大切にし、明るい社会を築くことを目指し、福祉の向上と人権のまちづくりを推進することを目的とする」を基本理念として、草津市立新田会館および新田教育集会所において、仕様書に従ってより多くの市民の皆さんに満足して頂ける充実したサービスの提供を行います。

(サービス提供の工夫)

- ・今話題の事柄を積極的に取り上げることで、世の中の新しい出来事にも来館者の興味関心が積極的に向けられるように工夫し、様々な情報の中で、正しい事実認識と判断ができる機会をより多くつくる会館運営を行います。

(人権感覚がアップデートできる会館の運営)

- ・草津市役所をはじめ、市内の関係機関や団体、更には他の隣保館とも協働した講座を年間を通して企画運営し、参加者各自が継続して参加することで、参加した分野でステップアップが実感できるような運営を行います。

(多くの励まし合える仲間と「生涯学習」や「学びなおし」のきっかけがつかめる会館運営)

(２) 地域住民との交流について (考え方および具体策)

- ① **アウトリーチ（訪宅活動）**を積極的に行い、今まで会館に足が向かなかった住民のニーズを掴み、幅広く地域住民の方に会館に来て頂けるようにいたします。
- ② 他地域から利用いただいている方に、地元の地域活動についても日常的に広報を務め、気軽に地域の行事に参加いただけるように対応してまいります。
- ③ 他の隣保館やまちづくりセンターと計画的に協働した活動を計画し、共催事業や、お互いに宣伝し合うなどのシステムを構築し、人的交流の促進を図ります。
- ④ 新田会館の活動内容について、まちづくりセンターへの定期的な掲示や、まちづくりセンターからの発信にも載せてもらえるように、年間を通して計画的な連携や協働事業を企画運営し、より多くの方に会館を利用いただけるよう取り組みます。
- ⑤ これらの交流実践をもとに、ネットワークを構築し、それぞれのつながりが機会あるごとに積み重ねられるように取り組みます。

指定管理者のノウハウに関する部分のため非公開

指定管理者のノウハウに関する部分のため非公開

指定管理者のノウハウに関する部分のため非公開

指定管理者のノウハウに関する部分のため非公開

指定管理者のノウハウに関する部分のため非公開

指定管理者のノウハウに関する部分のため非公開

指定管理者のノウハウに関する部分のため非公開

指定管理者のノウハウに関する部分のため非公開

指定管理者のノウハウに関する部分のため非公開

指定管理者のノウハウに関する部分のため非公開

指定管理者のノウハウに関する部分のため非公開

指定管理者のノウハウに関する部分のため非公開

指定管理者のノウハウに関する部分のため非公開

指定管理者のノウハウに関する部分のため非公開

指定管理者のノウハウに関する部分のため非公開

指定管理者のノウハウに関する部分のため非公開

指定管理者のノウハウに関する部分のため非公開

指定管理者のノウハウに関する部分のため非公開

指定管理者のノウハウに関する部分のため非公開

指定管理者のノウハウに関する部分のため非公開

指定管理者のノウハウに関する部分のため非公開

指定管理者のノウハウに関する部分のため非公開

指定管理者のノウハウに関する部分のため非公開

指定管理者のノウハウに関する部分のため非公開

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

〔様式Ⅲ－３〕 人材確保・育成

（１）人材確保・採用計画の考え方

現在の１３名のフルタイム職員と、３名のパートタイム職員の計１６名構成の職員体制で運営しております（職員平均年齢５７.５歳）。フルタイム職員については、７０歳定年制ですが、本人の希望や条件によって再雇用も行っております。このような雇用体制の中、次年度に向け次のことを柱に採用計画を進めます。

- １．教員免許保有者定員については、できるだけ職員平均年齢より若年者の新規採用に努めます。
- ２．講座・教室担当者については企画力や、他の隣保館やまちづくりセンター等との協働事業を推進するため、柔軟な考え方と機動性がある職員の採用に努めます。
- ３．事務職員についても、構成年齢の若返りを目指し、できるだけ職員平均年齢より若年者で職務経験者の新規採用に努めます。

その他、引き続き「地域共生社会」の草津市に於ける一つの拠点として位置づけられるように、事業サービスを広域に広げ、ネットワークの構築と活用に向けた運営を行っていきます。この運営に必要な、コミュニケーション能力や専門的知識を有し、高い人権意識とマネジメント能力を有する人材を確保します。

（２）人材育成・研修体制の考え方

会館および教育集会所の機能を最大限に高めるため、職員の資質向上について、下記のとおり人材育成・研修体制を整えます。

- １．人権意識の向上のため、職員を対象とした人権研修会を年１回以上開催するとともに、部落差別に限らず、障害者差別、男女差別、在日外国人に対する差別等についても年次計画の中に位置づけて「あらゆる差別を見逃さない、ゆるさない」職員組織作りのための人権研修を行います。
- ２．窓口対応の現状を職員互いに評価し合うとともに、接遇研修を計画的に行います。
- ３．外部研修機関が実施する専門的研修会に積極的に参加し、現在の会館運営状況に対して検証を加え、運営体制の更なる充実とサービスのより適切な提供を図ります。
- ４．月１回の職員会議を実施し、情報の共有と運営方針の検証・評価の徹底を図ります。
- ５．「広域隣保館構想」「地域共生社会の拠点」の実現に向け、他の隣保館やコミュニティーセンターの実践に積極的に広く学び、学んだことを具現化できるように、職員間で議論し合える雰囲気育てます。

（３）その他

- １．全職員が ICT 機器を活用し、事務処理の向上を図ります。
- ２．他の隣保館やコミュニティーセンターの協働を模索するために、職員一人ひとりが積極的に情報を収集し、スピード感をもって職員間で情報交換し、実践に取り入れようと努力します。

〔様式Ⅲ－５〕サービスの質の確保と向上

○適切なサービスの検討・評価・反映の方法および標準化の方策

1. 事業の取組みについては、館内における事業実施者における自己評価、館職員による相互評価、会館利用者による利用者評価、草津市等の外部組織における外部評価など、幅広く評価を得られ、確認できる機会を設けます。
2. 得られた評価をもとに、職員間で共通理解を図りながら事業計画に検討を加え、今後の事業推進に反映し、利用者の要望に応えられる質の高いサービスの提供に努めます。

○利用者の意見の聴取と反映

1. 会館利用者のアンケート調査結果を、①利用事業別 ②利用者の所属や年齢別等、多様なニーズに分けて分析し、事業の直接の参加者に還元できるような活用をいたします。
2. 直接頂く利用者の意見や苦情を積極的に受け止め、改善チャンスを得たとの思いに立ち、広く他の隣保館やコミュニティセンターの情報も掴みながら、職員間で具体的な改善方法を検討し、一層のサービスの質の向上に努めます。
3. アウトリーチ（訪宅等）により地域内の会館未利用者の方の意見や思いについても積極的に耳を傾け、利用に結びつけられるように努めます。
4. 地域外の会館未利用者に対しても、地域外でのコミュニティセンターの行事や、集まりの機会をとらえて、ニーズを聞き取る機会を積極的に設けていきます。

○外部評価とその反映方法

- ・草津市や指定管理者選定評価委員会等外部からの評価に基づき、企画した事業計画を見直し、評価が意図するところを的確にとらえ、評価内容が反映できるように、評価以降実施の事業については再度検討を加えを行い、検証し、場合によっては修正を加え、スピード感をもって評価の反映に努めます。

○事業者の自己情報の開示

1. 適切に、時期を逃すことなく、事業者の自己情報をホームページ等により公開します。
2. 必要に応じて記者提供を行い、事業告知を広く行い、幅広い参加者の獲得に努めます。
3. 他の隣保館やコミュニティセンターに対して、積極的な情報開示を行い、新田会館の取組に対して注目が得られる状況を創設していきます。

〔様式Ⅲ－６〕 サービスの提供内容について

○使用受付について ・各種事業の受付、ほか草津市の指定ごみ袋の引き換えや販売に至るまで、主たる業務担当職員を定めながらも、どの職員でも受付対応ができるように、事業の趣旨や方向性を共有し、手続きについてはマニュアル化し、利用者の利便性を図ります。 ・市役所の指示に従い、自宅から簡単に申し込み、受付できるシステムについて、迅速に対応できるようにいたします。
○施設案内について ・より広域のより多くの人に、会館を利用頂けるように会館だよりやホームページに常に新しい事業案内等の情報を掲載し、周知徹底に努めます。 ・他の隣保館やコミュニティーセンターとの協働を進め、他機関と情報の共有化を図り、相互に利用者が今必要としているサービスにたどり着きやすいような、ネットワークの構築とその活用に努めます。
○料金徴収および利用案内について ・会館で料金設定が行える場合は、受益者負担の原則を基準に、できるだけ安価に料金を設定します。また市が設定している料金については、徴収時期や対応について、定められている方法に従い対応します。いずれも間違いがないように窓口で徴収し規定等に従って受取や許可書を発行し利用者に渡します。 ・利用案内については、ホームページで分かるようにするとともに、利用者の利便性を考え、今後ライン等で適宜新しい情報を発信するなどの方策を検討し導入していきます。
○サービス提供の内容等について 1. 「講座・教室」の開設や「人権・福祉研修」などの実施 (書道教室、鼓教室等各種講座教室の他交流人権研修等：講座飼料代、参加費等) 2. 高齢者や障害者の福祉向上を目指した「サロン」の開設運営 (人生百年生き生きプラン、頭脳活性化講座、モノづくり講座等：材料費等) 3. 「子育て支援」に関する業務 (就学前親子活動、5歳児活動、放課後保育活動等：材料費、参加費等) 4. 「教育」に関する業務 (材料費、参加費、保険料等) 5. 提案事業に関する業務 (材料費、昼食代等) 6. 施設使用等に関する業務 (貸館利用料金等) 7. その他施設の設置目的を達成するために必要な業務 (適宜受益者負担の原則で必要に応じて徴収する)

提案事業計画書

事業名（市民の人権意識の醸成を目的） ① 人権スペシャル講座					
内容 ① 人権コンサートの開催 同和問題をはじめ、「女性・子ども・高齢者・障害者・外国人等の人権」や「戦争と人権」に焦点を当てた「人権コンサート」を、市内の人同推協やまちづくりセンターの後援等を得ながら、テーマを絞り、そのテーマに即した演奏者や歌手を選定し開催する。					
対象者 ① 山田学区・笠縫学区を基盤に全市に広げて実施する。 （広域対象とした場合、市内のホールの借り入れも視野に入れ事業を実施）					
経費等 <table> <tr> <td>① 報償費</td> <td>150, 000円</td> </tr> <tr> <td>② ポスター、チラシ作成費</td> <td>50, 000円</td> </tr> </table>		① 報償費	150, 000円	② ポスター、チラシ作成費	50, 000円
① 報償費	150, 000円				
② ポスター、チラシ作成費	50, 000円				

提案事業計画書

事業名 (気軽に参加でき、交流を深め、連帯意識の醸成を目的) ◎地域共生ネットワークづくり活動 ① 交流人権研修の継続実施 ② 人権標語の継続実施 ③ 啓発ポスター制作の継続実施												
内容 ◎山田・笠縫学区を中心に、各まちづくりセンターや各人同推協等に協働を呼びかけ A) 旧同和地域と周辺地域が協働した街づくりを行っている先進地に出かけて 現地の取組を教えて頂く交流研修を実施 B) 人権標語の募集、審査、を実施し、最優秀・優秀賞の受賞者を新田会館で実施される 「解放文化祭」に招待し表彰 C) 啓発ポスターを市内のまちづくりセンターと隣保館に掲示を依頼 (ポスター掲示をきっかけに、担当者からやがて住民の交流に発展させる仕組みづくり ＝ポスターに対する意見や思いを聴きとるアンケートの実施) ※最初ポスターは外注で制作。方向性としては全市から募集方向へ												
対象者 A) 山田・笠縫学区を中心とした、まちづくり協議会や人同推の人々 B) 山田・笠縫学区を中心とした小学生・中学生 C) 市内全域のまちづくりセンター、隣保館												
経費等 <table> <tr> <td>A) 研修費</td> <td>80,000円</td> </tr> <tr> <td>B) 報償費(審査)</td> <td>3,000円×4=12,000円</td> </tr> <tr> <td>(図書カード)</td> <td>2,000円×9=18,000円</td> </tr> <tr> <td>C) 賞状・事務経費</td> <td>20,000円</td> </tr> <tr> <td>D) ポスター制作費</td> <td>50,000円</td> </tr> <tr> <td>E) 郵送費等</td> <td>20,000円</td> </tr> </table>	A) 研修費	80,000円	B) 報償費(審査)	3,000円×4=12,000円	(図書カード)	2,000円×9=18,000円	C) 賞状・事務経費	20,000円	D) ポスター制作費	50,000円	E) 郵送費等	20,000円
A) 研修費	80,000円											
B) 報償費(審査)	3,000円×4=12,000円											
(図書カード)	2,000円×9=18,000円											
C) 賞状・事務経費	20,000円											
D) ポスター制作費	50,000円											
E) 郵送費等	20,000円											

〔様式Ⅲ－７〕 危機・安全管理に関する考え方

○苦情対応について 1. すべての職員が苦情に対して、事業の改善のチャンスとして捉え積極的に耳を傾け、苦情内容を共有し迅速に改善できる職員体制を組みます。 2. 苦情の中に、事実でない内容が含まれているときには丁寧に説明を加え、その誤解を解き、事実の認識をしていただけるように誠意をもって対応いたします。 3. 受付された苦情については、解決に向けて誠心誠意努力し、その内容について職員間で課題の共有を図り、会館として問題の改善に努めます。 4. 苦情の解決状況については、個人情報にかかる事項を除いて、適宜情報の公開を行います。 5. 過去解決された苦情についても、苦情受け止め時緊張感を忘れず、苦情を受けないためにも、想定される「苦情」に発展しうる利用者の思いを常に聞き取り、「苦情」の未然防止に努め、利用者が安心して利用できるサービスの提供体制を目指し、施設管理およびサービス向上に努めます。
○事故防止について 1. 施設の建物および備品について、全職員が危険性の把握に努め、毎日その安全性を確認する等適切に管理し、危険性を把握したときには、職員間で共有し会館管理者が迅速に情報を掴むとともに、市に連絡し、早急に必要な修繕等を行います。 2. 会館退館時は、必要事項のチェックを行い、電気・ガス等の火元の確認、施錠の確認、防犯・防災のための確認行動を徹底します。 3. 金銭や貴重品等については、担当者を定め、完全に施錠できる保管庫などに保管し、盗難・紛失等の事故がないよう万全を期します。
○災害への防止策および対応策 1. 会館全職員に対し、危機管理に関する意識を高める研修を実施し、緊急時においては迅速・的確に行動できるようにします。 2. 消防計画により、自主消防組織の編成や避難訓練の定例化を図ります。また震災対策についても消防計画の中に明記して体制を整えるよう努めます。 3. 緊急連絡網を事務所内に掲示します。緊急時には、会館職員をはじめ、草津市および関係機関、利用者の家族などに連絡できる体制を整えます。 4. 避難経路の確認および消火器等の点検を実施します。また、法令に基づく消防設備自主点検を年1回以上実施します。 5. 年2回以上の防災訓練を実施し、会館職員および利用者の防災意識を高めます。 8. 夜間や休館日等の機械警備の異常発報時には、警備会社や警察と連携して、速やかに職員が対応できる体制を整えます。 9. 会館職員には救命救急講習（一般講習）を受講させ、心肺蘇生法およびAEDの使用法についてすべての会館職員が対応できる体制を整えます。

〔様式Ⅲ－８〕 個人情報保護の対策

指定管理者管理要項並びに管理業務仕様書に基づき全職員が、「草津市個人情報保護法施行条例」あわせて「個人情報取扱特記事項」を遵守し、個人情報の適正な取り扱いに努めます。

あわせて日常的に、下記の事項について職員全員で取り組みます。

1. 利用者の人権を尊重し、個人情報の取扱いにあたっては、個人の権利および利益を侵害することがないように、プライバシーの保護に努めます。
2. 会館事務およびサービス提供にあたって知りえた個人情報については、他に漏らすことがないように努めるとともに、個人情報を収集し、または利用するときは、事業の必要最低限の範囲において行います。
3. 収集・作成した個人情報については、本人の同意なく第三者に提供することを禁じます。
4. 提供を受け、または収集した個人情報の記録は、これを滅失することのないよう努めます。
5. 個人情報の記載された書類は、施錠設備のある保管庫に保管し、その保護を万全に期します。また不必要となった書類についてはシュレッダー等により処理を行い、不用意な処分等のないよう努めます。
6. 会館職員による内部研修等を通じて、個人情報に関する意識向上を図ります。
7. インターネットや電子メール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、すべての機器にセキュリティを施し、情報の流出を阻止する措置を講じます。

〔様式Ⅲ－９〕 その他の取組み

独自の事業や発展的な事業として、次のような取組を考えております。

1. 現在教育集会所まで拡大したネット環境整備を、会館分館（児童館）にも整備の枠を広げ、全ての部屋でＩＣＴ機器を活用した対応ができるようにし、広く市民に活用いただけるようにします。
2. ２０２４年度からはじめた、立命館大学茨木キャンパスの式先生のゼミや、滋賀県立大学の櫻井先生のゼミと定期的交流を継続させ、ゼミ内で「隣保館の現状」について理解を広め、大学生に対する人権意識のアップデートを目指します。
また、既存事業と大学生とのコラボ事業について、年間を通して計画的に開催できるように検討し、「こども対象」「高齢者対象」の事業に分けて、大学生と協働した事業展開を積極的に行います。
3. 「ケロッグ社」のシリアル提供の継続を打診しつつ、市内の子ども食堂と提携し、「こどもの欠食率減少に向けた」活動を展開します。