

施設運営の理念

（１）運営方針等

- ・志津まちづくりセンターの運営にあたっては、草津市立地域まちづくりセンター条例第１条の目的に沿った運営を行うと共に、地域の諸団体や住民、またサークル等が集い、まちづくりの推進ならびに学びの場となるように行なってまいります。
- ・運営にあたっては下記の点に留意し運営にあたります。
 - ① 地域の方が気軽に集い、まちづくりの拠点となるよう運営を行うと共に、地域の方に愛される施設となるよう運営を行います。
 - ② 草津市やまちづくりセンターの情報発信を行うほか、各種の広報、公聴活動を行ってまいります。

（２）地域住民との交流について

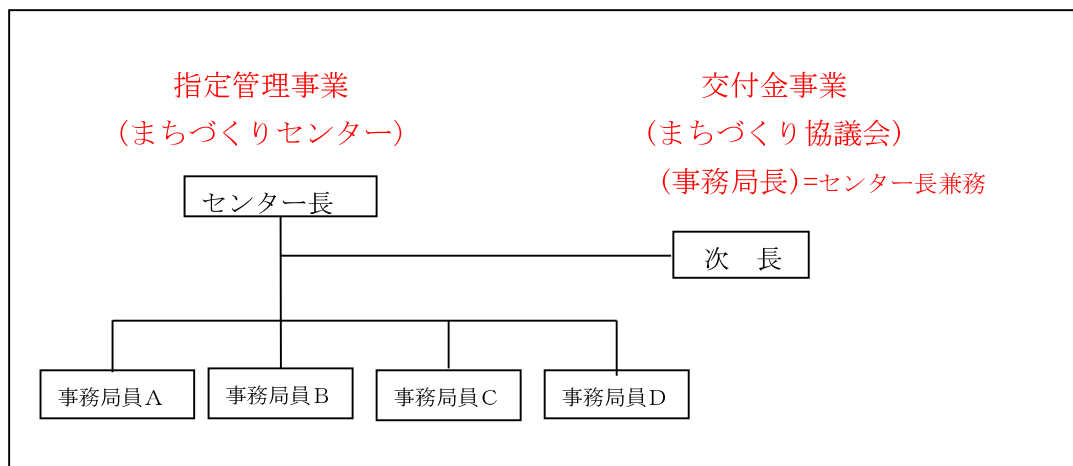
- ・地域のまちづくりセンターは、だれもが気軽に集える施設として開設しており、地域団体の活動や趣味を同じくするサークル活動などが活発に行われています。これらの現状を踏まえ、まちづくりセンターの事業を実施するにあたっては、地域の資源である自然や歴史、文化、伝統的行事などを活用しながら、より一層地域住民の交流が深まる取り組みを行ってまいります。
- ・具体的には、ふれあい 支え合い、地域住民の交流が深まる事業として、下記の事業を行います。
 - 地域住民交流事業・・①ふれあい広場の開催 ②ふれあい交流会 などの開催
 - ・・③ふれあいサロンを活用した作品展示会の開催

（３）施設利用者数の目標値とその考え方

- ・令和３年度から新しい志津まちづくりセンターがオープンしました。令和元年度から令和５年度までの年間利用者数は平均で約１５，０００人となっています。
- ・施設の現状を見ますと、駐車場の駐車台数が１８台と極端に少なく、会議や事業が重なりますと、駐車台数がオーバーし利用者には大変不便をかけ、危険な場面も見られます。これらの状況から、単に利用者数を増やす考え方ではなく、施設状況に見合った運営、利用者満足度が向上することが第一であると考えます。
- ・利用者増に向けての促進策として、自転車、徒歩での来場の他、まめタクを利用した来場を呼びかけてまいります。
- ・これらのことから、利用者が安心して利用できる施設、さまざまな活動が行え、気軽に利用できる施設の運営に心がけ、年間で１５，０００人（月間の利用者数で１，２５０人）の利用者数を目標に掲げ、まちづくりセンターの運営を行ってまいります。

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 3 8 時間 4 5 分
事務局員 A	1 週間の勤務時間 3 8 時間 4 5 分
事務局員 B	1 週間の勤務時間 3 8 時間 4 5 分
事務局員 C	1 週間の勤務時間 2 0 時間
事務局員 D	1 週間の勤務時間 2 0 時間

（３）職員の業務

役 職	主たる業務
センター長	・ 志津まちづくりセンターの運営総括 ・ 労務管理 ・ 施設管理(消防計画、消防訓練等) ・ 市、関係機関、各種団体との総合調整 ・ まちづくり協議会の事務局支援(事務局長)
事務局員 A	・ 指定管理および予算執行管理(指定管理、交付金関係) ・ 人権講座、人権の推進に関すること ・ 施設管理(ファシリティマネジメント関係) ・ まちづくり協議会の事務局支援(防災 PJ、人推協)
事務局員 B	・ ときめき(やすらぎ)学級の開催 ・ 教養講座の開催 ・ H P 等による情報発信 ・ 自主教室(登録申請、代表者会議)関係 ・ まちづくり協議会の事務局支援(安全安心 PJ)

事務局員C	・窓口受付(施設利用)業務 ・施設・備品・常備品の管理 ・教養講座、文化講座の開催 ・市政情報の収集・発信に関する事
事務局員D	・会計・経理に関する事 ・労務管理に関する事 ・市報告書作成に関する事 ・まちづくり協議会の事務局支援

(4) 職員の経験年数等

【経験年数等】

職種	経験年数	経験等
センター長	10年	まちづくり協議会職員経験者
事務局員A	1年	まちづくり協議会職員経験者
事務局員B	1年	まちづくり協議会職員経験者
事務局員C	1年	まちづくり協議会職員経験者
事務局員D	2年	まちづくり協議会職員経験者

(5) 外部委託

下記の専門的な業務は外部委託、またはリース契約を行うようにいたします。また、契約にあたっては、見積徴収を行うなどして経費削減に努め、請負業者を選定してまいります。

保守点検業務

- ・ 消防用施設点検業務
- ・ 防火対象物点検報告業務
- ・ ガスヒートポンプ保守点検業務
- ・ 夜間機械警備業務
- ・ 夜間管理および清掃業務
- ・ スカイウェル保守点検業務
- ・ ホームページ保守業務
- ・ wi-fi 保守業務
- ・ 玄関ドア保守点検業務
- ・ 高所エアコン・換気扇清掃、床面ワックス掛け業務
- ・ ピアノ調律業務

リース[賃貸借]業務

- ・ デジタル印刷機リース(保守業務含む)
- ・ 複写機リース(保守業務含む)
- ・ コインコピー機リース(保守業務含む)
- ・ サーバー・非常電源・UTMリース
- ・ 清掃用モップリース
- ・ 公用車リース

修繕・補修等の営繕業務

- ・ 施設、設備、各種機器類の修繕・補修等の営繕業務

人材確保・育成

(１) 人材確保・採用の考え方

地域まちづくりセンターの職員は、コミュニケーション能力を始め、事業の企画・実行力、関係者との調整能力が必要なことから、これらの能力を有し、まちづくりに関する理解と熱意を有する人材の確保と人材育成に努めてまいります。

また、新しく職員を採用する場合は、ハローワーク等を通じて広く募集するとともに、経歴や面接、実技等により選考し、公正公平な採用に努めてまいります。

(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ためには、まちづくりセンターの機能や草津市が進めるまちづくりの基本的な趣旨をよく理解し、施設利用者が来訪して良かったと感じられるよう、知識だけではなく接遇や対応能力などにおいても質の高い職員の確保が必要です。実現に向けて、個々の職員の能力開発と合わせ人材育成を図るため、下記の研修会を行ってまいります。

○接客マナー向上研修

まちづくりセンター利用者に対して、「温かく、心のこもった接客」をすることが、センターの信頼につながることから、職員一人ひとりが日々の業務や窓口対応を通じ、接客対応の向上に努めてまいります。

○危機管理・安全管理研修

施設利用者の緊急時の安全確保が、施設管理者としての第一義であることから、職員一人ひとりが危機管理に対する意識を高めるとともに、非常時対応訓練や消防訓練等の実地訓練を積み重ね、利用者の安全確保や緊急時の対応が十分にできるよう取り組んでまいります。

○個人情報保護研修

日々の業務の中で、利用者や団体役員の住所や電話番号など個人情報を使用することが多くなっております。個人情報保護の重要性を、職場内研修を通じて職員個々の意識向上を図ります。また、業務遂行時には常にチェックし、利用者の個人情報の保護に努めてまいります。

○人権研修の開催と人権教育の推進

地域住民の権利が守られ、全ての差別が解消されることが、まち協の活動方針である「住んでいて楽しいまち」の実現に繋がってまいります。地域団体の「志津人権教育推進協議会」と連携協力し、人権研修会の開催をするなど地域一丸となって人権教育の推進を進めてまいります。

(３) その他

職員研修は、まちづくり協議会が行う研修会だけではなく、必要に応じて外部の研修（草津市コミュニティ事業団が開催する講座等）に参加するなどして、職員の能力向上に努めてまいります。

サービスの質の確保・向上に関する考え方

現在の志津まちづくりセンターは、令和３年度から新たに供用が始まり、施設も新しく多くの方に施設利用や地域団体の活動の拠点として利用がされています。近年は、約１５，０００の方に利用をいただいております。センター利用者に質の高いサービスを提供すると共に、サービス提供が継続し、また向上が図れるよう、下記の取り組みを行ってまいります。

○利用者要望の把握(聴取)とその反映方法

(1)利用者のニーズ把握

・利用者意見箱の設置

利用者からの意見や苦情等を把握するために、「意見箱」等を設置します。

・企画事業や窓口アンケート調査の実施

センター主催の講座や利用者の窓口アンケートの実施により、利用者ニーズの把握に努めてまいります。また、施設の利用状況や事業への参加状況等を収集し、改善すべき内容の集約とともに、検討が必要と思われる要望事項については、組織・関係者団体や市との連絡調整により、サービスの質の確保・向上に努めます。

・窓口対応時でのニーズ把握

施設利用者に対し、職員自らが声かけをすることにより利用者ニーズの把握に努めます。利用者からの申し出に対しは、親切丁寧に対応し、いろいろな意見をお聞きする中で、より深いニーズ把握やサービスの向上に努めてまいります。

(2)利用者要望に対する対応

申し出のあった要望について、施設の利用や運営に関するものなどまちづくりセンターで対応可能なものについては、まちづくりセンターで対応いたします。また、施設や利用料金など指定管理者では対応できないことについては、草津市に報告してまいります。

○適正なサービス内容の点検(自己評価)実施とその反映方法

サービス内容の点検(自己評価)については、「指定管理者事業評価書」の作成を通じ、毎年行っております。この事業評価書については、草津市が上期と事業終了時に総合評価をされることになっています。草津市からの評価(意見)を受ける中で、改善が必要な項目については改善を図り、よりよいサービスが提供できるよう努めてまいります。

○自己情報の開示方法

まちづくり協議会の事業や指定管理事業であるまちづくりセンター運営については、ホームページでの情報提供を始め、まちづくりセンターでも閲覧できるようにいたします。提供する情報は、事業計画書や予算書、事業実績報告書や決算報告書などを予定しています。

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）

まちづくりセンターが、学びの場や地域活動の拠点となるよう、様々なサービスを提供してまいります。市民サービスの観点からは、指定ごみ袋や粗大ごみ処理券の販売や交換を通じて、草津市のごみ分別徹底や資源のリサイクルがされるよう啓発に努めてまいります。

まちづくりセンター利用にあたっては、地域の団体やサークルが気軽に集い、利用できるよう貸館利用を、また、地域にお住まいの方にとっては、文化や教養が深まるよう「ときめきクラブ(やすらぎ学級)」の開催を始め、気軽に参加できる講座の開催を計画的に進めます。

- ・市民サービスの提供(ごみ袋の販売、交換、粗大ごみ処理券の販売)
- ・ときめきクラブ(やすらぎ学級)を初めとした文化、教養講座の開設

(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。）

貸館利用については、地域まちづくりセンター運営ガイドラインに記載されている内容に基づき、申請書の受付、許可書の発行、使用料の徴収など、一連の処理を行ってまいります。特に、営業や政治活動に関する利用については、センターが利用できないことから、十分な説明とトラブルが発生しないように、親切丁寧な対応と受付を行ってまいります。

- ・地域まちづくりセンター運営ガイドラインに基づいた受付、使用許可事務の実施

(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）

○ホームページによるまちづくりセンターの紹介と利用案内

まちづくりセンターのホームページを開設し、初めて利用される方にもどんな施設か分かりやすく紹介します。また、センター主催の事業についても、募集や紹介してまいります。

○志津まちづく通信の全戸配布による案内

定期的に発行(年4回)している志津まちづくり通信を通じで、地域やまちづくりセンターの話題や事業を掲載し、身近な施設であることを紹介してまいります。

(4) 料金徴収（申請書、料金の取扱いについて）

○利用規定に基づいた使用許可と料金徴収の実施

まちづくりセンターの使用料については、草津市地域まちづくりセンター条例に規定がされており、利用手続きについては、「地域まちづくりセンター運営ガイドライン」にその詳細が記載されています。これらのマニュアルに基づき、適正な処理(施設使用許可と料金徴収)を行ってまいります。

疑義が生じた場合は、草津市まちづくり協働課に問合せを行い、許可事務を進めます。また、担当者による事務にバラツキが出ないよう、必要な場合は所内の職員会議で周知と調整を図り、料金徴収でクレームが発生しないようしてまいります。

(5) 利用案内（どのように周知していくのか）

まちづくりセンターの利用は、センター主催の講座だけではなく、地域の諸団体やサークルなどが利用されています。センターの利用にあたっては、まち協などの主催事業を除き、公平公正な利用に心がける必要があります。

利用案内については、窓口受付時での周知や志津まちづくり協議会の地域情報紙「志津まちづくり通信」の他、ホームページ等により周知を図ってまいります。

- ・志津まちづくり通信への掲載と案内
- ・ホームページへの掲載と案内

(6) 提案事業計画(誰を対象に何をするのか)

志津まちづくりセンターの運営にあたり、参加者の学びを深め、地域の活性化につながる事業を実施してまいります。

① ときめきクラブの開催(対象:高齢者)

高齢者の学習講座として年間を通じて開催します。

② 大人のスキルアップ講座の開催(対象:成人)

地域学習講座として、ニーズを聞きながら、年間を通じて講座を開催します。

③ 健康講座、人権講座の開催(対象:成人)

地域の学びが深まる事業として各種の講座を開催します。

④ 子どもの居場所づくり事業(対象:小中学生)

夏休み期間中の子どもたちの居場所づくりとして開催します。

⑤ 志津ふれあい広場の開催(対象:市民)

地域のふれあい事業として、志津まちづくり協議会と共に開催します。

⑥ 志津まちづくりセンター交流会(対象:市民およびセンター利用者)

志津まちづくりセンターの利用者(団体)の活動発表の場として開催します。

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

地域まちづくりセンターは、幅広い年代の方が利用する施設であることから、利用者の安全確保を図るため、消防法に基づいた消防計画の策定その他、まちづくりセンター事故発生時対応マニュアルに基づき安全管理と事故防止に努めます。また、消防訓練・避難訓練を実施し、職員と施設利用者の意識向上を図り、安全確保に努めてまいります。

- ・ 緊急時、非常時を想定した消防訓練、避難訓練の実施
- ・ 利用者の安全確保に配慮した施設の点検と誘導訓練の実施

(2) 苦情対応

- ・ 来館者や施設利用者からの強い申し出(クレーム)については、まずは担当者が聞き取り、必要な場合は複数人で対応します。申し出の内容について、即日対応できないものについては、申し出者に対し丁寧に説明すると共に、「申出書」に記録します。
- ・ 申し出の内容により、草津市との協議が必要なものについては、協議を行い対応するものとします。

(3) 事故防止

- ・ まちづくりセンターで考えられる事故については、火災によるもの、施設の不備に係るもの、利用者の過失によるものなど、いろいろな原因が考えられます。
- ・ 火災や施設の不備による事故については、日々の点検を確実にを行うと共に、専門業者による保守点検を実施し、事故防止に努めてまいります。
- ・ 利用者による事故の防止にあたっては、施設利用者には、掲示板やポスターなどにより注意喚起するとともに、非常口や避難経路、消火設備などの周知を図ってまいります。
- ・ 金銭や重要物品は事務所内の施錠できる金庫や保管庫に保管し、盗難、紛失等の事故防止に努めます。また、万が一の場合に備え、施設賠償責任保険および動産保険に加入します。
- ・ 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、防犯防災対策の徹底を図ります。
- ・ 心臓疾患を持つ急病人への対応に備え、AED（自動体外式除細動器）の点検を毎日行うと共に、使用についても熟達し、緊急時に即応できるようにします。

(4) 災害への防止対策

○地震、台風等の自然災害に備えて

- ・ 災害については、地震のみならず台風の襲来や風水害など様々なケースが考えられますことから、業務中については、台風や大雨、洪水などの警報があらかじめ予想される場合は、情報の収集に努め、利用者が安全に帰宅できるよう、警報が出なくても事前に周知を図り、安全確保に努めてまいります。

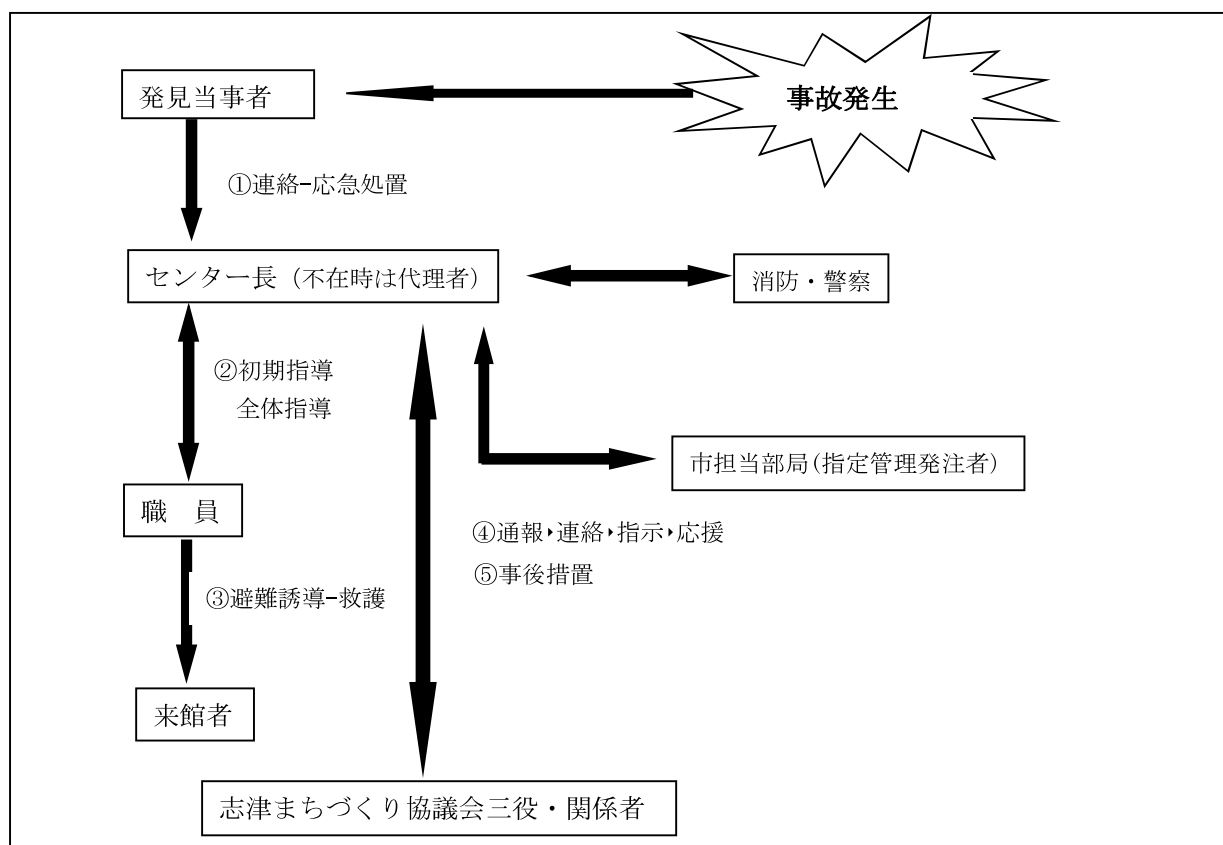
○施設管理の視点からの対策

- ・防火管理者と火元責任者を定めると共に、消防法に基づいた消防計画を策定し、災害発生時に対応できるよう体制整備を図ります。
- ・火災などの災害に備え、消火訓練(避難訓練、通報訓練等を含む)を年に2回実施します。訓練を重ねることにより、災害発生時には職員が率先して対応できるよう技量の向上に努めてまいります。
- ・夜間や休館日は閉館となることから、警備会社に警備(機械)業務を委託します。委託により緊急時には、警備会社の警備員やセンター職員による即応体制の整備を図ります。

(5) 災害への対応策

- ・まちづくり協議会が策定している「地区防災計画」と歩調を合わせ、地区住民の安全確保に努めてまいります。
- ・まちづくりセンターが避難所に指定されていることから、草津市と連携し開設についても協力をいたします。
- ・地域情報紙やホームページなどの機会をとらえ、住民への啓発や周知に努め、災害に強いまちづくりに寄与します。
- ・地震や風水害等の自然災害や火災・事故等の災害、さらにテロへの対応にあたり、職員間、市役所および関係機関との連絡体制(緊急連絡網)の整備を図ります。

緊急時体制図



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仕様書に定める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プライバシーの尊重と保護に努めます。また、志津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

個人情報保護法および草津市個人情報保護条例に準拠し、個人情報を取り扱うにあたっては、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、変更前の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に限定します。

（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の保持に努めます。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に保管するなどにより、厳正かつ厳重に管理し、その保護に万全を期すとともに、不要となった書類はシュレッダーにかけ、データ処理はソフトの使用により完全に削除します。

（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ない。

- 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。

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