

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第1条の設置目的に基づく施設運営を行います。
- ・公の施設であり、平等な利用の確保に努めるとともに、行政と連携しながら施設等の適切な維持管理を行います。
- ・予算の執行に際しては適正かつ効率的な執行管理を行い経費の節減に努めます。
- ・草津市個人情報保護条例に基づき個人情報保護を徹底します。
- ・利用者の意見を運営管理に反映させ利用者の満足度を高めるよう努めます。
- ・近隣住民や地域団体等と連携し良好な関係維持に努めます。

(2) 地域住民との交流について

- ・推進会議事業の実施に際し各種団体との連携を密にしながら交流の場の創出に努めます。
- ・地域資源である遺跡や文化伝統、歴史的行事などに誰もが気軽に集え、地域住民の交流が促進されるよう支援を行います。

(3) 施設利用者数の目標値とその考え方

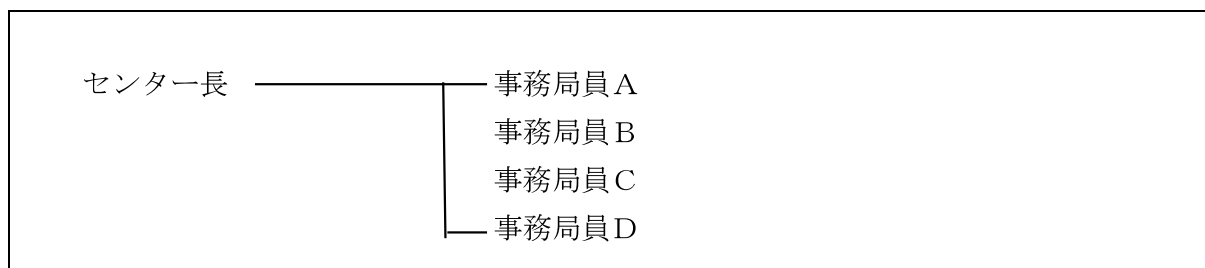
令和3年度から5年度の利用者数は下記の推移である。(令和2年度以降、コロナ禍で事業縮小、利用団体解散等多数あり。)

次期指定管理期間中のセンター建替えに伴う新たな事業の展開などを含めて、今回申請の第3期については、初年度を13,000人とし最終年度16,000人を目標値とする。

令和3年度	12,292人	目標値	令和7年度	13,000人
令和4年度	14,044人		令和8年度	13,500人
令和5年度	12,903人		令和9年度	14,000人
			(センター建替え)	
			令和10年度	15,000人
			令和11年度	16,000人

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

(３) 職員の業務

役職	主たる業務
センター長	・ 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 ・ 市報告書作成に関する事
事務局員 A	・ まちづくり協議会の事務局支援 ・ 受付業務 ・ 庶務・労務に関する事 ・ 豊かな学びの場づくりに関する事
事務局員 B	・ まちづくり協議会の事務局支援 ・ 受付業務 ・ 予算執行に関する事 ・ 会計、経理に関する事 ・ 避難訓練に関する事
事務局員 C	・ まちづくり協議会の事務局支援 ・ 受付業務 ・ 施設・備品の管理 ・ 市民の意見の収集、情報発信に関する事 ・ 豊かな学びの場づくりに関する事

(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	8 年	
事務局員 A	8 年	
事務局員 B	8 年	
事務局員 C	6 年	

(5) 外部委託

- ・ 夜間管理業務および清掃
- ・ 受水槽清掃・水質検査業務
- ・ 警備業務
- ・ 消防用設備機器保守点検業務
- ・ エレベーター保守点検業務
- ・ ピアノ調律業務
- ・ デジタル印刷機リースおよび保守業務
- ・ 複写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
- ・ 玄関自動ドア保守業務
- ・ ビジネスフォンリースおよび保守業務

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、事業の企画力・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。

採用に際しては地域に広く募集するとともに、パソコン実技試験、面接等により公平な選考を行い採用します。

（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ためには、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実務を通じた学習や自己研鑽、外部研修の受講などによる資質の向上が必要であり、安全・危機管理研修、個人情報保護研修、人権研修など、様々な機会を積極的に活用し人材の育成に努めます。

（３）その他

必要に応じて他のセンター等類似施設の視察研修なども実施し、様々な観点から幅広く管理運営の改善や事業の企画実施に努めます。

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反映方法

施設利用者、事業参加者を対象としたアンケートを実施し、施設の利用状況や事業の参加状況、満足度、要望等の把握に努め、対応可能なものは速やかに対応するとともに、検討が必要なものは行政や推進会議内部、関係者・団体と協議のうえ反映するように努めます。

○自己評価と反映方法

草津市指定管理者制度運用ガイドラインに基づき、指定管理者事業評価書による自己評価を行い、施設利用者や事業参加者の声を踏まえながら事業展開に反映します。

○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推進会議事務局に設置し、常に情報開示できる状況にするとともにホームページで開示していますので、これを継続し透明性の確保に努めます。

サービス提供内容について

(１) サービス提供の内容

- ・ 下記（６）提案事業計画のとおり

(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。）

- ・ 地域まちづくりセンター運営ガイドラインに基づき、施設の利用手続きや設備備品の使用方法の説明などを丁寧かつ迅速に行います。
また、細部の運用について職員間で情報を共有し、窓口業務の平準化をより一層進めます。

(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）

- ・ ホームページや地域情報紙「広報玉川」センター情報紙「センター通信」、LINE 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）

- ・ センターの利用に際しては、受付窓口で案内するほか、地域情報紙「広報玉川」やホームページ等で周知を図るとともに、個々の事業については、回覧、チラシ、掲示ポスターなどを作成し周知に努めます。

(6) 提案事業計画（誰を対象に何をするのか）

提案事業計画書

	事業名	実施時期	備考
地域のまちづくりに関する事業	まちづくり推進会議事務局支援	年間	
	まちづくり計画策定支援	随時	
	地域と行政間の取次、連絡調整	随時	
	広報紙発行の支援	年間	
	まちづくりトーク支援	9月～11月	
	各種団体活動支援	年間	
地域が豊かになる学びに関する事業	ふれあいまつり支援	随時	
	区民体育祭支援	10月	
	健幸・環境・防災・人権講座	5月～3月	
	高齢者講座	4月～12月	市民60歳以上対象
	交通安全啓発活動講習支援	5月～3月	
	豊かな学びに関する情報の設置	4～3月	
	地域のイベント等の情報提供	4～3月	
市民の意見の収集および市政情報の発信に関する事業	ホームページ等による情報発信	4～3月	
	広報玉川等による情報発信	4～3月	
	市政情報紙等の設置、提供協力	4～3月	
	アンケートの実施	10～12月	
	市長への手紙の設置・回収	4～3月	
	パブリックコメントへの協力	4～3月	

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

当センター敷地及び施設内での事故や緊急事態に限った場合、あらかじめ作成している「消防計画」や「事故対応マニュアル」に基づき実施するとともに、事態に適した対応を迅速かつ正確に行う体制を引き続き維持する。

危機管理意識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る。

(2) 苦情対応

- ・苦情が発生した場合は速やかに対応処理するとともに、「苦情・トラブル報告書」を作成し記録として留めます。まちづくり推進会議役員や職員間で情報共有の機会を持つとともに再発防止策を講じます。

また、必要に応じて市に速やかに報告、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の点検に努め、施設利用者の安全確保を第一に施設を運営します。
- ・施設内には、非常口や避難経路、消火設備の位置を示した避難経路図を貼附し、安全に利用していただくための掲示板やポスターなどで注意喚起するなど、不測の事態の未然防止に努めます。
- ・金銭は事務所内の施錠できる完全な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。
- ・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。
- ・AED（自動体外式除細動器）を館内入口付近にわかりやすく設置し、有効に利用することができるよう「救命講習」の受講に努めます。

（４）災害への防止対策

- ・ 消防計画と緊急時事故対応マニュアルを常に整備し、迅速な対応に努めます。
- ・ 火災発生等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職員だけでなく利用者も参加する防災訓練、避難訓練を実施します。
- ・ 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。
- ・ 緊急連絡網を常に整備し、速やかな連絡を共有します。

（５）災害への対応策

- ・ 台風・地震などの自然災害時は状況により施設の開錠を行い、緊急連絡網によりまちづくり推進会議関係者に連絡調整するとともに、市役所および関係機関と連絡できる体制の維持に努めます。

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取り扱う個人情報の重要性を認識し、その適正な収集、利用を図るとともに、漏洩、滅失、毀損、改ざんの防止その他個人情報の適切な管理に努めます。

（２）個人情報の取扱い

個人情報の保護に関する法律の規定を遵守し、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努めます。また、個人情報取り扱い責任者を定め、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で行います。

（４）利用目的の制限

個人情報は、あらかじめ明示した利用目的の達成に必要な範囲内で利用します。

（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とともに、利用する必要がなくなったときは、当該個人データを遅滞なく消去するよう努めます。

（６）開示

個人情報の提供者から当該個人情報の開示・訂正・追加又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・追加又は削除します。

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