

施設運営の理念

（１）運営方針等

矢倉学区においても、町内会を始め各種団体の活動を通じて、コミュニティの形成が図られておりますが、生活様式や価値観の変化によって、地域の人と人との繋がりや助け合いといった心の豊かさが希薄になってきております。このような時、指定管理者としてセンターの施設運営を行うことにより、当協議会のまちづくりのスローガンである「美しい心と活力のあるまち・矢倉」を、地域の伝統や文化を継承することや、地域の抱える課題や問題を地域で考え、地域の責任で取り組むことが出来る様にサポートして参ります。

また、交流の輪が広がるコミュニティの拠点となる施設運営を行います。

（２）地域住民との交流について

当センターが矢倉学区の住民のまちづくりの拠点となるよう、誰もが気軽に立ち寄り、交流できる場づくりを積極的に推進してまいります。

そのために、住民のニーズを的確に把握し、多くの人が集い、気軽に参加できる事業を積極的に推進し、まちづくり協議会の事業実現に全面的に協力し地域行事の拠点としてセンターを活用しやすくなるように務めます。

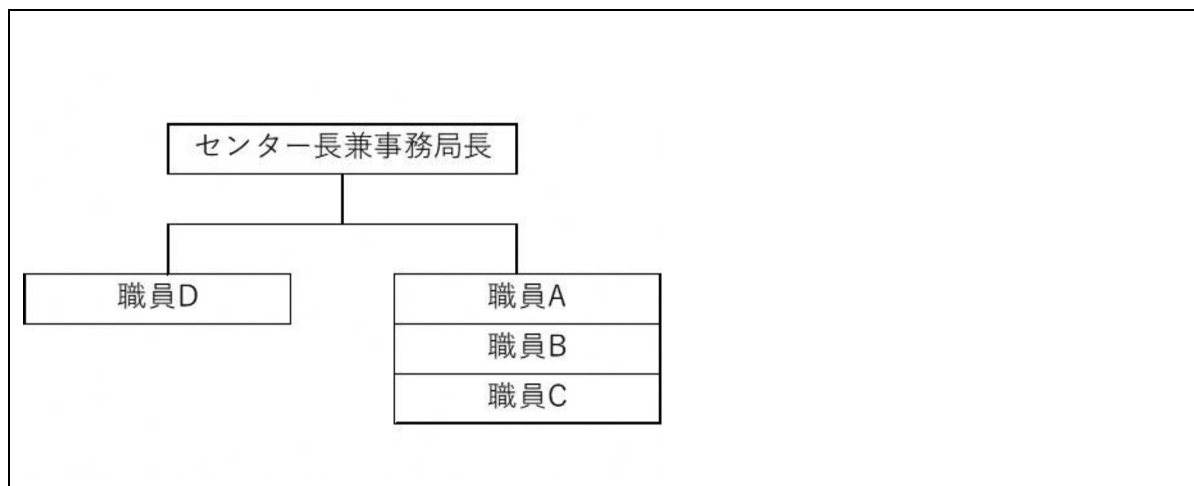
（３）施設利用者数の目標値とその考え方

提案事業を含めた事業計画の内容を精査しながら、住民のニーズに沿った企画をたて、PR活動と広報につとめ増員を図ります。

目標値は前年同期比 100 %以上とし、少子化に対応し小学生の利用者増を意識します。

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
センター長兼事務局長	一週間の勤務時間 3 8 時間 4 5 分
職員 A	一週間の勤務時間 3 0 時間
職員 B	一週間の勤務時間 3 8 時間 4 5 分
職員 C	一週間の勤務時間 3 8 時間 4 5 分

(３) 職員の業務

役職	主たる業務
センター長 (兼務・事務局長)	まちづくり協議会の事務局長を兼務し、管理責任者として部下の指導および施設全般について、管理運営を行う。
職員 A	センター長を補佐し、センターの適切な運営を図るため、予算ならびに事業計画の策定、執行管理を行う。 まちづくり協議会の運営支援。 市民の意見の収集および市政情報の発信に関する事業
職員 B	貸館業務全般に関する業務。 地域のまちづくりに関する事業。 地域が豊かになる学びに関する事業。 人権意識の高揚を図る事業。
職員 C	貸館業務全般に関する業務。 地域のまちづくりに関する事業。 地域が豊かになる学びに関する事業。 人権意識の高揚を図る事業。

職員D	まちづくり協議会の事務局として、一括交付金に関わる関連事業の進行管理業務。 まちづくり協議会の運営。
夜間管理人	シルバー人材センターに館内美化や夜間対応を委託。

(4) 職員の経験年数等

【経験年数等】

役職	経験年数	経験等
センター長兼事務局長	3	まちづくり事業企画経験者
職員A	6	まちづくり経理事務経験者
職員B	4	まちづくり事業企画経験者
職員C	1	まちづくり事業企画経験者
職員D	3	まちづくり事業企画経験者
夜間管理人	—	—

(5) 外部委託

・清掃業務 ・樹木保全業務 ・エレベーター保守点検業務 ・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 ・ワックス掛け業務 ・夜間施設管理業務（警備保障） ・廊下・トイレの掃除・階段の清掃・エレベーター内の掃除・衛生消耗品の補充 ・駐車場、ゴミ置き場 ・AED点検 ・受水槽清掃 ・消防設備点検
--

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、地域の実情を把握し、まちづくりに情熱がありコミュニケーション能力、事業の企画力、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し、人権意識と経営感覚の高い人材の確保に努めます。

採用は、経歴や筆記試験、面接により公平公正な選考のもと、地域雇用を優先して役員会で承認された人を採用する。

(２) 人材育成・研修体制の考え方

センターは、まちづくりの拠点であることを認識し、センターの管理運営において、利用者の満足度を高める為、サービス提供に従事する職員の資質の向上が求められるところであり、次のとおり人材育成・研修体制を整えます。

1. 人権意識の向上をめざし、人権研修会を年２回以上開催する。また、各地で開催される人権研修や講習会に積極的に参加します。
2. 窓口対応等の接客研修を行います。
3. 経営能力を高めるための各種研修会に参加します。
4. 毎月、職員会議を開催し、センターの運営に係る情報の共有化を図ります。
5. 類似施設の視察研修を行い、利用者の利便性に務めます。
6. 様々な情報の収集に努め、効果的なセンターの運営に努めます。

(３) その他

研修は、草津市から提供される情報の中から必要に応じて職員を外部の研修に派遣することとし、１人年２回のセミナーや研修会参加を目標にします。

サービスの質の確保・向上に関する考え方

利用者が利用しやすい環境を整えるため、センター利用に関するアンケートの実施等利用者のニーズに即した事業や適切なサービスの提供に心がけ、地域の皆さんに愛されるセンター運営を行います。

1. センターの利用については、公正な使用の確保に留意します。
2. センターの利用に関する意見や質問を積極的に受け止め、可能な限り解決・改善に努めます。
3. 要望や苦情に対して、速やかな対応を心がけます。
4. ホームページや情報誌「みらい通信」による情報の開示やご意見メール等を開設して、多くの利用者の皆様からの声を聞いて対応して行きます。
5. 利用者団体への説明会を開催して、マニュアルの周知と情報収集に努めます。
6. 職員のスキルアップを図り必要な能力を身につけるための研修会へ参加します。

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）

施設内の掲示板に掲示することをはじめ、まち協の情報誌、ホームページ、公式 LINE、町内会回覧、チラシ等の全戸配布を通して、講座・事業等の周知を図ります。

1. 日祝日の貸館は、一定の基準を設けて自主管理の基で貸館を認める。
2. 一定の条件の基に飲食を伴う貸館を行う。
3. センターの備品は、支障がない範囲で貸し出す。

(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）

来館者が、気軽に利用できるよう、常に笑顔で気持ちの良い対応を心がけ、適切かつ迅速な窓口対応・受付業務を行います。電話については、草津市の対応マニュアルを参考にし、内容に応じた対応を徹底します。

(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）

情報誌のみらい通信やホームページ、公式 LINE を通して、施設利用の案内を行います。

(4) 料金徴収（申請書、料金の取扱いについて）

センター条例・施行規則を遵守し、申請受付および料金徴収を行い、市の会計処理に基づき適切に処理します。

料金徴収に際し、使用申請内容を確認のうえ安全適正に管理し、市に納入します。

(5) 利用案内（どのように周知していくのか）

玄関入り口にある利用案内板やホームページやみらい通信を活用して、当日のセンター利用の状況を周知します。また利用者団体には年2回の会議を開催して、利用既定の順守やルールの変更点、他に利用時の不都合や問題点などについて共有する。

(6) 提案事業計画（誰を対象に何をするのか）

ウォータークーラーの設置、朝市カフェの開設を維持し利便性の維持向上に取り組む。
地域の利用者や受講対象者等多くの地域住民に対して、地域が豊かになる学びに関する事業を実施します。（やすらぎ学級、高齢者のつどい等）
また、センター建替えを令和8年に予定し、検討委員会や一般住民ワークショップの意見を踏まえ令和6年度中に基本設計に目途をたて、新センター開設時から Wi-Fi や SNS での利便、電気自動車充電施設の導入も進め利用者の生活変化に対応する。

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矢倉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ことを第一に危機・安全管理に努めます。

1. 危機・安全管理に対し、常に危機意識を持ち日常業務を遂行していく為、危機・安全マニュアルを整備していきます。
2. 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、利用者の皆様に安全に利用いただける施設運営に努めます。

(2) 苦情対応

施設利用者や事業参加者及び近隣住民からの苦情や、施設管理・事業実施におけるトラブルに関しては、誠実な対応で解決に努めます。

1. 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。
2. 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、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ち再発防止策を講じます。
3. 必要が生じた場合には、市と速やかに協議し、対処するものとする。

(3) 事故防止

施設内での事故防止に関して、常に事故を防ぐために設備の点検や声かけを行い、利用者の安全対策を第一に考え、施設を運営します。

1. 危険箇所があれば、速やかに事故を防止する対応を行います。
2. 施設利用者には、施設を安全に利用していただくため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避難訓練参加をお願いしていきます。
3. 金品や重要書類を含む管理物品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。
4. 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。
5. 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）を館内のサロンに設置し、いざというときにAEDを利用することができるよう、「普通救命講習」を職員が受講します。
6. コピー機やまち協の備品、利用者の施設等の動産保険の加入について調査します。

(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。

- 1 台風・地震などの自然災害時や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の確認・消火設備の点検を行います。
- 2 緊急時に備え、防火管理者を中心に防災訓練、避難訓練を年2回以上実施します。
- 3 被難訓練は、職員だけでなく利用者也参加するようにします。
- 4 自衛消防組織を編成します。(指定管理者及びまち協職員)
- 5 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。(緊急連絡網を作成します。)
- 6 小学生向けの防災教育事業を実施し、将来の災害に対する潜在意識向上を図ります。

(5) 災害への対応策

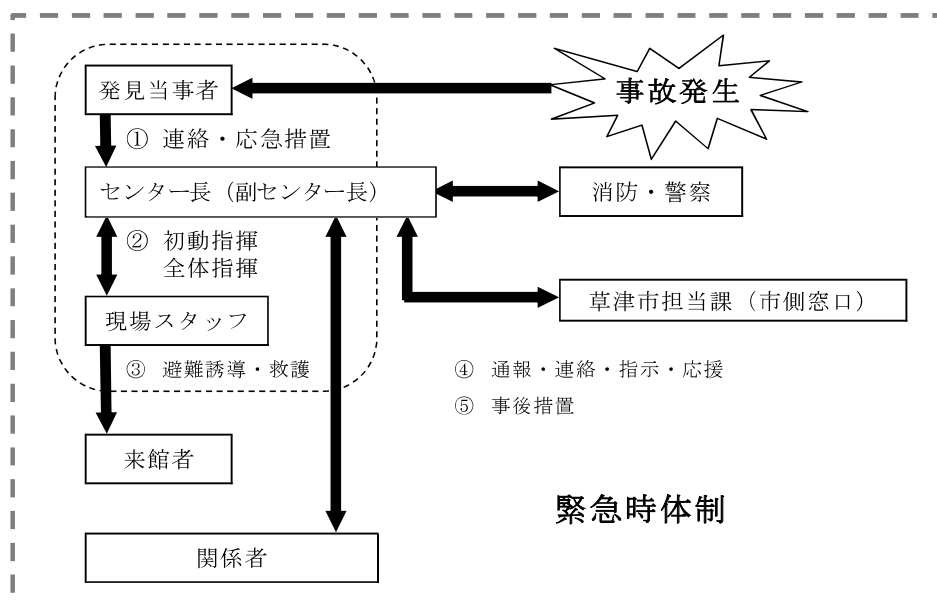
緊急連絡網を整備し、地震や風水害等の自然災害やテロや火災、事故等の人為的災害といった利用者や職員に大きな被害や影響を及ぼす可能性のある事態が起こったときには迅速に職員間、市役所及び関係機関と連絡できる体制を整えます。

- 1 大規模災害時にセンターを使用する必要があるときは、仕様書に定められたとおり、市の指示に従います。
- 2 矢倉学区災害対策本部の組織を活用し、緊急時への対応を行います。
- 3 緊急時に広域避難所の開設を迅速に行えるよう普段から体制作りを行う。

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。状況によりまち協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。



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、まちづくり協議会の職員には、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

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。

- 1 漏洩、不正流用、改ざん等を防止するため適切な対策を講じます。
- 2 個人情報の記録された書類及びデータは、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とともに、不要となった書類は必ずシュレッダーにかけ、データはソフトを用いて完全に削除します。
- 3 広報やLINE等で個人の肖像が掲載される場合には本人の承諾を得られるように事前告知を徹底し、無断掲載にならないよう徹底します。

(6) 開示

提供を受けた個人情報、以下の場合を除いて第三者に開示いたしません。

- 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、本人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洩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