

施設運営の理念

(1) 運営方針等

- ・草津市地域まちづくりセンター条例の設置目的に応じた施設運営を行ないます。
- ・センターの新築移転後は、適切な施設設備の運用と必要な点検メンテナンスにより、安心安全で利用者にとって心地よいセンターを維持してまいります。
- ・地域課題を解決し、活力ある地域社会を築き、住み良い地域づくりを進めるために、地域住民の連帯意識の輪を広げ、地域のまちづくりを促進していきます。
- ・地域住民の知識、教養や連帯意識を高め地域に還元していくため、豊かな学びの場を提供していきます。
- ・市政情報の広報や、公聴活動に協力するとともに、積極的に、センターの情報を発信していきます。
- ・公の施設であり、地域づくりと地域の学びの拠点である地域まちづくりセンターの公平公正な運営に努めます。

(2) 地域住民との交流について

(※地域住民との交流等についての考え方および具体策)

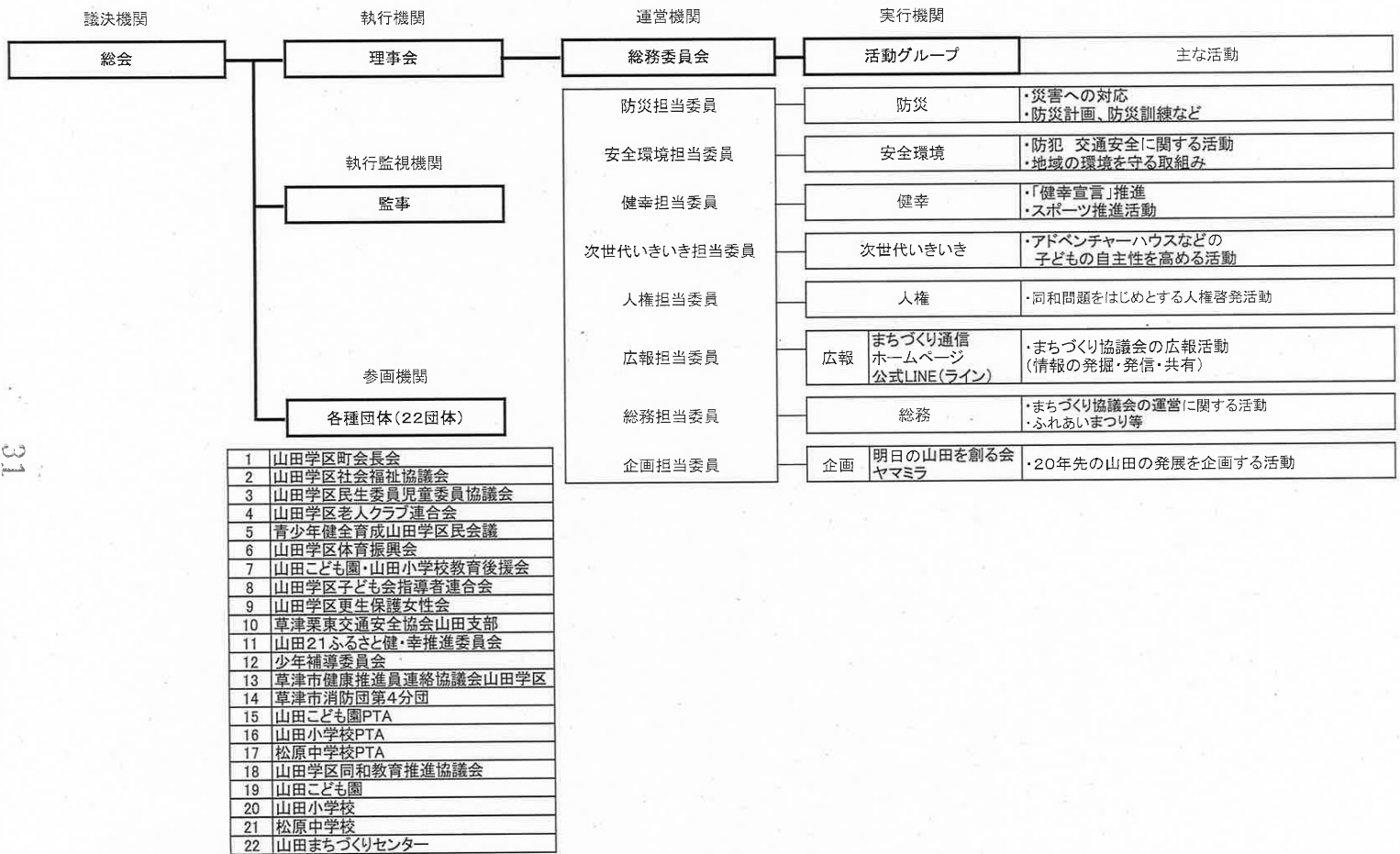
- ・地域まちづくりセンターにおいて、地域住民が気軽に集え利用活動を展開でき、多世代の地域住民相互で交流できる場や機会を創出し、多世代交流を促進していきます。
- ・各種講座やイベントなどを通じてアンケートを実施し、地域住民のニーズやセンターへの要望等の把握に努め、センター運営に反映させていきます。
- ・まちづくり協議会への事務局支援の役割を十分発揮し、各種団体との連携を密にしていきます。

(3) 施設使用者数の目標値とその考え方

様式Ⅲ－１ 中期的な経営方針に記載。

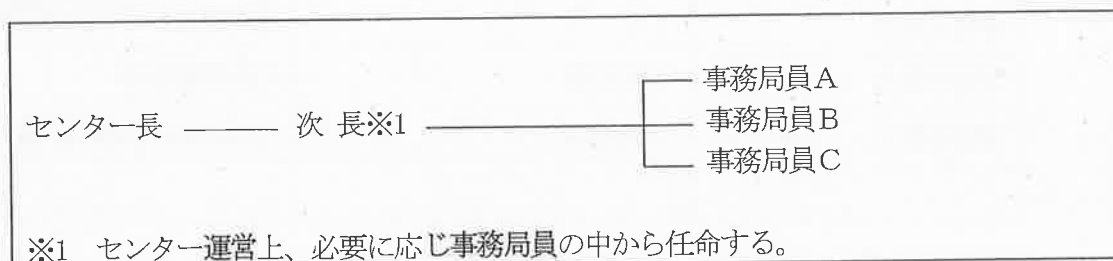
センター名	令和7年度	令和8年度	令和9年度	令和10年度	令和11年度
山田まちづくりセンター	10,000	11,000	12,000	12,500	12,500

山田学区まちづくり協議会 組織図



職員配置

(1) 組織図（センター内のみ）



(2) 職員配置の考え方

役 職	勤 務 時 間	休日設定
センター長	1 週間の勤務時間 38.75時間	就業規則で定めるとおり
事務局員A	1 週間の勤務時間 38.75時間	
事務局員B	1 週間の勤務時間 38.75時間	
事務局員C	1 週間の勤務時間 30時間	

(3) 職員の業務

職名	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
事務局員A	・地域まちづくりセンターの運営総括の補佐に関すること ・庶務全般に関すること
事務局員B	・施設及び備品の維持管理に関すること ・会計、経理に関すること
事務局員C	・市民の意見の収集および市政情報の発信に関する事業 ・豊かな学びの場づくり

(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	1年未満	社会福祉法人事務局長経験者
事務局員A	7年	まちづくり事業企画経験者
事務局員B	1年未満	行政職経験者
事務局員C	1年未満	広域財団法人職員経験者

(5) 外部委託

下記業務は外部委託とし、見積徴収を行い業者選定します。

- 夜間管理業務
- 樹木保全業務(現センターのみ)
- エレベーター保守点検業務
- スカイウエル保守点検業務
- 受水槽清掃(現センターのみ)
- 消防設備点検(年2回予定)
- セキュリティ業務(夜間・休館時)
- 電気設備点検(新センターのみ)
- デジタル印刷機保守
- 日常清掃業務

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条例の設置目的に応じた施設運営を行っていくうえで、地域のまちづくりの拠点としての役割を果たすためにコミュニケーション能力や、事業の企画・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。
- 職員採用はハローワークを通じて広く募集するとともに、経歴や面接等により選考し、三役（会長・副会長）が承認した人材を採用します。

(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、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資質向上とサービス提供の平準化が必要となります。このことから以下の研修を実施し、市や中間支援組織と連携しながら、センターの趣旨を理解し実行できる人材を育成していきます。

○安全危機管理・防災研修

職員一人ひとりの危機管理に対する意識を高め、緊急時に迅速に行動できるようにします。いざというときにはAED（自動体外式除細動器）を利用することができるよう、「普通救命講習」を全職員が受講します。また、防災に備えた職員の行動指針の作成と

○接遇マナー研修

施設利用者、事業参加者、関係者に対して「気持ちの良い接遇」を提供するための考え方を理解し、具体的な対応方法を身につけます。

○守秘義務遵守に関する研修

個人情報保護に関する重要性は、益々高まる世情であり、情報発信には利用者の個人情報が含まれることから、それを取り扱う上で留意すべき事項の周知徹底を図ります。また、センターには地域の様々な情報が寄せられることから、情報漏洩防止についての見識を深めます。

○人権研修

すべてのセンター利用者に公平公正に、かつ気持ちよく利用していただけるよう、市が実施する人権研修に参加するとともに、人権に対する理解を深める機会を定期的を持ち、日常業務に活かします。

○新入職員研修

新たに地域まちづくりセンターで働く職員に対しては、入職時のオリエンテーションを実施し地域の特徴やまちづくり協議会が担う役割や業務全体について学ぶことでセンター業務への理解度を深められるように取り組む。また、市行政等が実施する実務研修に参加させセンターの趣旨を理解し、実行できる人材を育成していきます。

(3) その他

研修は、協議会に講師に来ていただくなどして開催するほか、必要に応じて外部の研修（草津市コミュニティ事業団等が開催する、まち協職員向け研修や講座等）を受講します。

また、他センター等類似施設の視察研修を行い、管理運営の改善や事業の企画実施に反映していきます。

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

サービスの質の確保・向上に関する考え方

○適切正確な情報の開示方法

事業計画書や予算書、事業報告書、決算報告書をセンター窓口を設置し、常時閲覧できるようにし、ホームページにも掲載して情報開示に努めます。また、それらの概要を「まちづくり通信 やまだ」に掲載するなど広く周知することで透明性の確保に努めます。

○利用者の要望の聴取とその反映方法

①センター施設利用者、事業参画・参加者を対象としたアンケート調査を実施し、施設の利用状況や事業の参加状況、利用満足度、要望等の把握に努めます。また、その結果を公式LINE配信・ホームページやまちづくり通信などによる情報の開示を行ないます。

②センター窓口に「意見箱」を設置し、気軽に意見を出せる環境を整えます。当協議会役員の参与2名が第三者的存在として投函された意見を確認し、センター運営にアドバイスを行ないます。

③様々な方法で収集された意見・要望協議会役員会などを通じて各種団体の意見、要望を聞き取り、対応可能なものは対応し、検討が必要なものは市や関係者・団体と協議のうえ反映します。

○自己評価の実施方法

「指定管理業務 事業評価書」を作成し、自己評価を行ったうえで市に提出します。

自己評価は、草津市指定管理者制度運用ガイドラインに基づき、事業実績、施設利用者や事業参加者の声を踏まえ、協議会役員会などで議論しながら実施します。

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）

- ・別紙提案事業計画書のとおり

(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）

- ・受付窓口の使用に關しての案内表示をわかりやすく表示して、利用者の皆様に親切、丁寧に應對し、窓口環境の整理整頓に努めます。
- ・窓口に老眼鏡を設置するなど、子供でも声をかけることができるような安全な踏み台など設置もおこない、高齢者から子どもまで多世代の方に配慮をおこないます。

(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）

- ・ホームページにて館内案内図や施設設備の案内を掲載し、より多くの皆様が安心安全に利用していただけるよう努めます。

(4) 料金徴収（申請書、料金の取扱いについて）

- ・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、市指定金融機関に納付します。

(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、まちづくり通信、公式LINE配信、ホームページ、メール配信サービスにより施設や各種講座、イベントなどの周知を図ります。また、個々の事業については回覧、チラシ、ポスターなどを配布し周知に努めます。

(6) 提案事業

提案事業計画書

	事業名	対象	開催月	回数	予算等
地域のまちづくりに関する事業	まちづくり協議会事務局支援		4～3月		
	まちづくり計画進捗状況確認		4～3月		
	地域の課題会議（支援）				
	団体活動事業支援	学区民	4～3月		
	市長とまちづくりトーク		10月		
	まちづくり通信の発行	学区民		9回	
	ホームページ・LINE・メール等配信による情報発信	市民		随時	
地域が豊かになる学びに関する事業	学区メロンまつり（支援）	市民	6月下旬		
	学区秋まつり（支援）	市民	10月中旬		
	健幸講座（支援）	学区民		3回	
	防犯講座（支援）	学区民	8月		
	健康ウォーク講習（支援）	学区民		3回	
	地域の講座、イベント等に関する情報の提供	学区民	4～3月		
	学びの講座	市民		5回	
	子育てサロン（支援）	親子	4～3月		
	人権講座	市民	8月・2月	2回	
	家庭教育支援講座（委託）	親子		5回	
市民の意見の収集および市政情報の発信に関する事業	アンケートの実施	市民	4～3月		
	市長への手紙の設置・回収	市民	4～3月		
	市政情報紙等の設置、提供協力	市民	4～3月		
	パブリックコメントへの協力	市民	4～3月		
	市照会事項への回答・報告		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

多世代の人々が集い交流する場所であるまちづくりセンターであることから、利用するすべての人々が、安心して安全に利用することができるように、善良なる管理者の注意を持って以下の取り組みを行います。

危機・安全管理に対して常に意識を持ちながら管理業務を実施していくために、危機・安全管理

に関するマニュアルを整備し、定期的な見直しを行ってもしもの時に備えます。

危機管理意識の向上と職員の危機・安全管理に関する意識を高めるために定期的な研修を実施します。

また、新センターへの移行も控えていることから、常に近隣の皆様、利用者の皆様に安心して利用していただける新センターの施設運営をしていきます。

(2) 苦情対応

施設利用者や事業参加者からの苦情や、施設管理・事業実施におけるトラブルを未然に防ぐために、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。

また、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」を作成し記録として留めます。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つとともに、記録を分析し、苦情・トラブルの傾向を明らかにしたうえで再発防止策を講じます。必要が生じた場合には、市と速やかに協議し、対処するものとします。

今後の課題として、第三者委員会の設置についても検討を進めてまいります。

(3) 事故防止

事故は、想定しえない要因で引き起こされることを念頭に、事故を防ぐための日常点検、職員間の声かけと意見交換や、ヒヤリハット報告書の活用などにより利用者の安全確保を第一に考え、より最適な環境のもとで施設を運営してまいります。

施設使用者には、施設を安全に利用していただくために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お願いします。

金銭、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。新センター企画においては、保管庫設備の充実についての検討を進めております。

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。

急病人があった時に備え、速やかに対応するため消防署や医療機関との連携強化をおこないます。また、AED（自動体外式除細動器）をいざというときに有効に利用することができる場所に設置し、「普通救命講習」を全職員が受講します。

(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。
- ・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防災訓練、避難訓練を年に2回実施します。避難訓練は、職員だけでなくセンター利用者にも参加して頂き実施します。
- ・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。
- ・自然災害時には、一時避難所としての機能を果たすための最低限の備蓄品などを備えます、

(5) 災害への対応策

まちづくり協議会役職員の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場合に、学区住民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時には迅速に市役所および関係機関や各種団体とスムーズな連携を図れるような体制を整えます。

特に地震に関しては、山田学区防災計画に基づいて、まちづくりセンターの機能を発揮できるよう職員への周知徹底をはかります。

個人情報保護の対応

<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保管管理を行います。

（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、総括責任者（センター長）を定め、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

個人情報を取り扱うに当たっては、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、情報漏えい、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をかけ、データはソフトを用いて完全に削除します。

新センターにおける事務室においては、個人情報の記載されている書類などの保管管理などについて細心の注意を払い、職員教育においても研修会等への参加により職員個々の資質向上を図ります。

(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、(個人情報のご提供者) 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。