

## 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センター運営を行います。
- ・地域課題を解決し、活力ある地域社会を築き、住みよ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。
- ・新施設の農業振興スペースの有効活用について検討し、利用促進を図っていきます。
- ・市政情報の広報や、広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。
- ・公のセンターであり、地域づくりと地域の学びの拠点である常盤まちづくりセンターの公平な運委に努めます。

### （２）地域住民との交流について

地域資源である文化や伝統、また敵視的・地理的行事などを活用し、誰もが気軽に集える活動をセンターで展開し、地域住民の交流を促進します。

また、来館者アンケートや各種イベントを通じて、地域住民のニーズ把握に努めます。

### （３）施設利用者数の目標値とその考え方

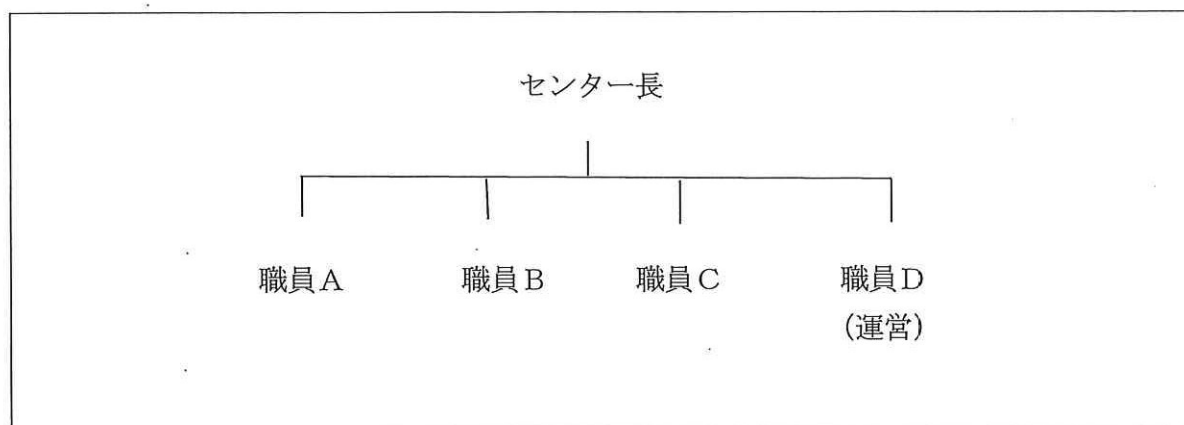
５年間に施設利用者が年間１８，０００人に達するように努めます。

（参考 令和５年度 １６，５００人）

より多くの地域住民の方に、センターを利用していただけるように、豊かな学び事業・高齢者のつどい事業・高齢者講座・わんぱくプラザ事業・人権講座等を積極的に行います。

## 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 38.75 時間 |
| 職員 A  | 1 週間の勤務時間 38.75 時間 |
| 職員 B  | 1 週間の勤務時間 38.75 時間 |
| 職員 C  | 1 週間の勤務時間 30 時間    |
| 職員 D  | 1 週間の勤務時間 30 時間    |

## (３) 職員の業務

| 役職    | 主たる業務                                                                                                                                                                                                                 |
|-------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| センター長 | <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 地域まちづくりセンターの指定管理業務の総括</li> <li>・ 市、関係機関、各種団体との総合調整</li> <li>・ 地域まちづくりセンター条例第 3 条に掲げる事業の企画立案および総括</li> <li>・ 市民の意見の収集および市政情報の発信に関する事業</li> <li>・ 雇用管理、関係省庁機関への各種提出</li> </ul> |
| 職員 A  | <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 必要となる関係規程等の整備</li> <li>・ 指定管理における経営管理業務、各種契約</li> <li>・ 地域が豊かになる学びに関する事業</li> <li>・ 関係省庁機関への各種提出、庶務に関する業務</li> </ul>                                                         |
| 職員 B  | <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 地域まちづくりセンターの管理運営に関する業務</li> <li>・ 地域が豊かになる学びに関する事業</li> <li>・ 地域のまちづくりに関する事業</li> <li>・ 会計、経理、支払いに関する業務</li> </ul>                                                           |

|     |                                                                                                                                                                  |
|-----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 職員C | <ul style="list-style-type: none"> <li>・地域まちづくりセンターに管理運営に関する業務</li> <li>・地域のまちづくりに関する事業</li> <li>・地域が豊かになる学びに関する事業</li> <li>・市民の意見の収集および市政情報の発信に関する事業</li> </ul> |
| 職員D | <ul style="list-style-type: none"> <li>・地域まちづくりセンターの管理運営に関する業務</li> <li>・地域のまちづくりに関する事業</li> <li>・地域が豊かになる学びに関する事業</li> <li>・市民の意見の収集および市政情報の発信に関する事業</li> </ul> |

#### (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 | 7年   | 施設管理およびまちづくり業務経験 |
| 職員A   | 7年   | 施設管理、事業計画運営経験    |
| 職員B   | 7年   | まちづくり事業運営、経理事務経験 |
| 職員C   | 1年   | まちづくり事業運営、総務経験   |
| 職員D   | 1年   | まちづくり事業企画運営      |

#### (5) 外部委託

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>・センター清掃業務</li> <li>・夜間施設管理業務</li> <li>・警備業務</li> <li>・消防用設備機器保守点検業務</li> <li>・自家用電気工作物保守管理業務</li> <li>・エレベーター保守点検業務</li> <li>・スカイウェル保守点検業務</li> <li>・ピアノ調律業務</li> <li>・デジタル印刷機リースおよび保守業務</li> <li>・複写機リースおよび保守点検</li> <li>・コインコピー機リースおよび保守点検</li> <li>・その他センターの運営上必要な保守点検</li> <li>・樹木保全業務</li> </ul> |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

## 人材確保・育成

### (１) 人材確保・採用の考え方

常盤のまちづくりの拠点として、常盤まちづくりセンターの運営管理を適切に行うことができるように、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。

採用は、広く募集ができるようにハローワーク等を通じて公募し、経歴、面接、実技等により公平公正に選考して、雇用します。

### (２) 人材育成・研修体制の考え方

常盤まちづくりセンターの機能を再断言に発揮するため、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高い資質と平準化が必要になります。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ます。

#### ○接客マナー研修

センター利用者、事業参加者に対して「よい接客」を提供するための考え方を理解し、具体的な対応を身に付けます。

#### ○安全・危機管理研修

職員１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」を全職員が受講します。

#### ○個人情報保護研修

個人情報保護の重要性や利用者の個人情報を取り扱う上で留意すべき事項の周知徹底を図ります。

#### ○人権研修

すべての利用者に公平公正、かつ気持ちよく利用していただけるよう、人権に対する理解を深める機会を定期的に持ち、日常業務に活かします。

#### ○新人職員研修

新たに常盤まちづくりセンターで働く職員に対しては、地域の特徴やまちづくり協議会が担う役割、業務全体について学ぶ研修を実施し、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

職員の資質向上を図るために、研修は、講師を呼んで実施するほか、草津市コミュニティ事業団等の外部の研修等にも積極的に参加します。

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

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

### ○利用者の要望の聴取とその反映方法

施設利用者や事業参加者にはアンケートの実施など、また、各団体には団体長に直接聞き取るなどにより、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ます。

聴取した要望や意見は、協議会で対応できるものは速やかに対応し、協議会での対応が困難と判断したものは、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、事業実績、施設利用者や事業参加者の声を踏まえ実施します。

### ○自己情報の開示方法

事業計画書や予算書、事業報告書、決算報告書を協議会事務局に設置し、常時閲覧できるようにします。また、それらの概要を「広報ときわ」やホームページに掲載するなど、透明性の確保に努めます。

## 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）

地域の課題、ニーズに応じた利用の促進、講座・教室を企画し、提供するサービスの資質向上を図ります。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。）

受付窓口の使用に関しての案内表示を解りやすく表示して、利用者みなさまに親切、丁寧に対応します。

受付マニュアルを作成し、窓口業務の平準化を図ります。

### (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）

「広報ときわ」・「ミニときわ」やホームページに施設利用の案内を掲載し、より多くのみなさまが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）

市地域まちづくりセンター条例や関係例規の規定に基づき、適切に申請・料金収受を行い、市が定めた期日、方法により、市指定金融機関に払い込みます。

なお、徴収した料金は、金庫に確実に保管します。

### (5) 利用案内（どのように周知していくのか）

センターの利用に関しては、受付窓口で案内するほか、「広報ときわ」、「ミニときわ」、「屋外掲示板」、ホームページ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、適宜、回覧、配布用チラシなどを作成し、配布して周知に努めます。

### (6) 提案事業計画（誰を対象に何をするのか）

別紙提案事業計画書のとおり。

## 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、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ように、善良なる管理者の注意をもって以下の取り組みを行います。

危機・安全管理に対する意識を常に持ちながら、業務を実施していくために、緊急連絡網や危機・安全管理に関するマニュアルを整備して実施していきます。

危機管理意識の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、窓口や問い合わせに対しては、親切で解り易い説明に心掛けるとともに、アンケートの実施や、「意見箱」の新設により、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て、対処するものとします。

### (3) 事故防止

事故を未然に防ぐために点検、声かけを常に行い、利用者の安全確保を第一に考えて施設を運営します。

施設利用者には、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をするとともに、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周知します。

金銭、物品、個人情報等は、事務所内の施錠できる保管庫などに保管し、盗難、紛失、漏えい等の事故がないよう万全を期します。また、万が一の場合に備え、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、事故防止策を徹底いたします。

急病人があつたときに備え、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）を館内のサロンにわかり易く設置し、いざというときに有効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。

#### (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火災発生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、職員だけでなく利用者も参加するようにします。

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。

#### (5) 災害への対応策

職員間、市役所および関係機関への連絡が迅速にできるように緊急連絡網を整備します。

利用者の避難、誘導、安全確保や必要な通報等の行動が、迅速かつ的確にできるよう、計画を作成します。

地震、風水害等の指定緊急避難所としてセンターを使用するときは、市の指示に従います。

## 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収集・利用する個人情報の重要性を認識し、就業規則第14条（個人情報保護）を遵守し、その適正な収集、利用、保護を図り、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、総括責任者を選定して管理体制を整えるとともに、利用者の人権を尊重し、個人譲歩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。まちづくり協議会職員には、業務上知り得た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、関係法令等に基づいて利用目的を特定します。

### （４）利用目的の制限

入手した個人情報は、関係法令等を遵守するとともに、あらかじめ明示した収集目的の範囲内で利用・提供します。

### （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を保つよう努めます。

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種類およびデータは、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、不要に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。

(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 法的な命令等により個人情報の開示が求められ、関係法令等に基づき開示する場合。
- ③ 本人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、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・追加または削除する場合。

※人と地域が輝く常盤協議会就業規則（抜粋）

（個人情報保護）

第14条 職員は、協議会及び取引先等に関する情報の管理に十分注意を払うとともに、自らの業務に関係のない情報を不当に取得してはならない。

2 職員は、職場又は職種を異動あるいは退職するに際して、自らが管理していた協議会及び取引先等に関するデータ・情報書類を速やかに返却しなければならない。