

## 茨木市立水尾コミュニティセンター 管理運営事業計画書

○事業計画書の枠、文字サイズ、行間は必要に応じて、変更しても構いませんが、ページ数は1設問に対して1ページ以内、トータルで15ページ以内に収めてください。

○写真等、補足事項については、別紙参照とし、こちらの事業計画書には要点を絞り、記載してください。

○当事業計画書に記載された内容は、原則として仕様書に規定されたものとみなします。

(指定後に、市との協議により実施を取りやめることになる場合は、その限りではありません。)

○選定された場合、当事業計画書は、法人の経営状況に係る情報を除き、公表します。

## 1. 管理運営の基本方針と意欲

## 【1-1】管理運営の基本方針

施設の性格、設置目的、業務内容、市の施策を踏まえ、管理運営業務を行っていく総合的な方針について記載してください。

市民の地域活動を育成し、ふれあいのある豊かな地域社会をつくり、もって福祉の増進を図るため、茨木市で4番目にコミュニティセンターとして設置された施設です。

コミュニティセンターの業務内容は、条例第3条に規定する事業や、第5条に規定する利用許可に関する業務、施設の管理に関する業務などのほか、茨木市総合計画やコミュニティ基本指針を踏まえつつ、地域の活動拠点として、適切な管理運営に努めてまいります。

## 【1-2】管理運営を行う意欲

指定管理者に応募する動機、施設の効用を最大限に発揮させる意欲について記載してください。

水尾コミュニティセンターは、開設当初（平成11年4月20日）より、地域の自治会をはじめとする地域住民で構成する管理運営委員会による管理運営を行ってきており、平成31年4月には、20周年を迎えることができました。

引き続き、地域のつながりを深め、様々な地域活動の一助となるよう努めたいと考えており、地域の実情は地域住民が一番よく把握できることから、地域の活動拠点としての効果を最大限に発揮できると考えております。

また、これまでから特定の団体の利用に偏らないように気を配り、地域の多様な主体が気持ちよく利用できることを心掛けています。

## 2. 施設管理運営の考え方と方策

### 【2-1】人員配置

(1) 配置する予定の人員の数、勤務体制、保有資格者等について、記載してください。(必要に応じて、図や表を挿入すること。)

管理運営委員会の組織図については、別紙1のとおりであり、人員配置については、6人でローテーションを組み、毎日、9時から12時まで受付事務を行っています。

(2) 人員を安定的に配置するための、募集や採用方法について記載してください。

人員については、本委員会の委員として41人がおり、本委員会の規約に基づき、地域の住民団体から選出するとともに、本部会の構成団体である各地域組織との連携により、人員を確保しております。今後とも各地域組織との連携・協力により、市民サービスの向上と効率的な施設運営を行うための適正な人員の確保に努めます。

### 【2-2】人材育成の考え方

指定後の研修実施予定について、研修名、研修内容、対象者等を、具体的に記載してください。

※自社主催の社内研修以外の、外部での研修への参加も評価対象としますので、必ず記入してください。

基本協定第57条に基づく、業務内容、接遇、人権意識の向上、緊急時の対応などの研修の実施に努めます。

また、受付者会議を少なくとも2か月に1回実施しているほか、総会を開催する8月を除いて毎月1か、役員会を開催し、利用者からの意見や管理運営に関する課題等の情報共有を図り、その解決に努めています。

### 【2-3】設備の維持管理及び清掃・衛生管理の考え方

「施設設備の維持管理」及び「清掃や衛生管理」について具体的な取組内容について記載してください。

※業務仕様書で定める取組に加えて、別の取組を実施する場合は、両者の違いが明確となるように記載してください。

施設の日常清掃及び定期清掃、水道・ガス・電気機械設備等の維持管理及び点検は市が委託契約を結んだ業者により行うとともに、委員等が集まり清掃作業を行っています。現在は、特に、コロナウイルス感染症の拡大防止に向けて、市から配備のあった手指消毒液を各貸部屋に設置するとともに、ガイドラインやチェックリストに基づいた感染症対策を徹底しています。

また、必要に応じて、市と相談しながら、地域において軽微な修繕を行い、施設の長寿命化という視点も踏まえつつ、適切な維持管理に努めます。

### 【2-4】緊急時対策、安全管理

緊急時の対応マニュアルが整備状況や、災害等緊急時の訓練、連絡網の整備、職員への意識の徹底などについて、記載してください。

※整備している場合、該当マニュアルや連絡網を提出してください。

緊急時には、コミュニティセンターの近くの役員が駆けつける体制を整えているとともに、市の担当課に速やかに連絡を入れ、連携を取り対応できる体制を整えています。

また、地域での防災訓練に協力するほか、年に1回、運営委員を対象に、AED講習会を実施し、使用法の確認を行っています。

#### 【2-5】環境への配慮に関する考え方

茨木市グリーン調達方針で定める環境物品の調達や、環境啓発の実施など、環境への配慮について、記載してください。

基本協定第 58 条に基づき、物品等の調達にあたっては、修理等によって使用の継続が可能でないか十分に検討を行い、購入を行う必要がある場合においても、原則として、環境ラベルのある物品の購入に努めるとともに、環境に対する負荷ができるだけ少なく、長期間使用することができる物品の選定に努めています。

また、日常の管理運営においても、事務室及び貸室の空調は、適正温度に設定し、玄関の吹き抜けから日が入るため、2階の廊下の節電に加え、印刷用紙類の使用量やごみの排出量を記録するなど環境に配慮しています。

#### 【2-6】個人情報の保護及び情報公開

自団体や運営する類似施設において、個人情報取扱、情報公開に関するマニュアル等の整備状況や、個人情報の管理方法（個人情報書類の保管場所や、データ管理のセキュリティ対策等）について、記載してください。

※整備している場合、該当マニュアルを提出してください。

基本協定第 23 条、個人情報の保護に関する法律及び茨木市個人情報保護条例の規定に準拠し、活動上知り得た個人情報の漏えい、滅失及びき損等の事故の防止、その他個人情報の適正な管理に努めます。

また、個人情報書類の保管について、鍵のかかるロッカーに保管し、鍵を委員長と受付員で管理するなど、徹底しています。

#### 【2-7】人権尊重への配慮に関する考え方

団体における人権尊重の考え方について示す指針等（人権に関する考え方を部分的に掲載しているものでも可）の整備状況や、当該指定管理施設における、人権尊重に関する考え方について記載してください。

※整備している場合、該当する指針等を提出してください。

受付等を行う上で、茨木市における障害を理由とする差別を解消するための職員対応要領（平成 28 年 4 月 1 日実施）の趣旨を尊重し、窓口に来られた際は、より一層、気を配り、丁寧な対応を心がけ、安心して利用いただける市民対応を心がけ、再度利用いただけるよう努めています。

3 サービス向上の考え方と方策

【3-1】休日、開業時間

(1) 予定している開館日・開館時間を記載してください。

【参考】〇〇条例 開館日：月・水～日 開館時間：9：00～17：00

開館日	休館日を除く全日
開館時間	9:00～22:00

(2) 休日、開業時間の設定の考え方を記載してください。

休館日 12月28日から翌年1月4日まで（ただし市長が必要と認めるときはこれを変更し、臨時に休館することができる）  
（茨木市立コミュニティセンター条例施行規則第8条）

開館時間 午前9時から午後10時まで（指定管理者が必要と認めるときは、あらかじめ市長の承認を得てこれを変更することができる）  
（茨木市立コミュニティセンター条例施行規則第7条）

【3-2】利用者ニーズや苦情の把握と対応について

(1) アンケート・その他ニーズを把握する取組を実施する場合は、その内容（対象者、項目、時期、回数等）について記載してください。

利用ごとにご記入いただく利用状況報告書の意見欄や利用者から直接いただく声に積極的に耳を傾け、気持ちよくご利用いただけるように、運営方法を工夫していきます。

また、年に1回、利用者アンケートを実施します。

<項目>

- ・施設・設備への満足度
- ・駐車場・駐輪場など、付帯設備への満足度
- ・係員の対応への満足度
- ・利用時間帯への満足度
- ・料金、減免条件への満足度
- ・予約受付（受付方法など）への満足度
- ・安全・衛生面への満足度
- ・高齢者・障害者への配慮への満足度

(2) 苦情対応マニュアルの整備状況や、意見やアンケート結果を踏まえた対応についての考え方を記載してください。

※整備している場合、該当するマニュアル等を提出してください。

受付時に利用者の方から意見をお伺いするとともに、利用終了後に提出をいただく利用状況報告書に意見・要望を記載いただき、利用者ニーズの把握に努めています。また、受付の対応関係についての意見は、受付者会議で話し合い、改善策を検討し、施設内の設備等についての意見は、市の担当課と協議しながら進めるなどの工夫をしています。

【3-3】利用促進・サービス向上及び経費削減等効率化の方策

(1) 利用者(稼働率)目標値を記入してください。(目標設定する指標は、各施設所管課が定めます。)

年度 指標	令和3年度目標値		参考 平成29年度	参考 平成30年度	参考 令和元年度
会議室	51.3%		50.5%	48.6%	48.8%
多目的室	66.8%		65.8%	64.3%	64.3%
実習室	53.7%		52.5%	54.2%	48.5%
和室	47.0%		46.5%	44.8%	43.7%

(2) 利用促進のための広報活動及び広報活動以外の取組について、上記目標設定も踏まえて、具体的に記載すること。

建物入口付近に、行事や地域の各種団体の活動チラシを設置できる置き場を設置しており、地域の拠点施設としての情報提供に努めています。

(3) 上記の他、利用者満足度を高めるためのサービス向上・経費削減等効率化の方策があれば記載して下さい。

親切な受付対応を心掛けることで、利用者の方が気持ちよく利用できる環境づくりに努め、再び利用したいと思っていただけるよう運営方法を工夫しております。

【3-4】各指定管理事業の具体的な方策について

各指定管理事業について、考え方や具体的な方策を記述してください。

条例、規則、協定書、管理運営の手引きに基づき、管理運営業務を実施します。

また、条例第3条第2号に規定される事業について、運営委員による館内・館外清掃（7月・12月実施）を行い、利用者の皆さまが心地よく利用できるよう努めております。

また、地域の文化展へ模擬店を出店し、コミュニティセンターの周知を行うとともに地域活性化の一助に寄与していると考えております。引き続き、事業を実施し、地域の方々にとって親しみのあるコミュニティセンターとなるとともに、より一層の地域コミュニティの醸成に努めたいと考えております。

【3—5】自主事業の実施計画

(1) 自主事業の具体的な内容を記載してください。

1	事業名		参加費	
	実施時期		実施年度	
	対象者		対象人数	
	目的と概要			
2	事業名		参加費	
	実施時期		実施年度	
	対象者		対象人数	
	目的と概要			
3	事業名		参加費	
	実施時期		実施年度	
	対象者		対象人数	
	目的と概要			
4	事業名		参加費	
	実施時期		実施年度	
	対象者		対象人数	
	目的と概要			
5	事業名		参加費	
	実施時期		実施年度	
	対象者		対象人数	
	目的と概要			
6	事業名		参加費	
	実施時期		実施年度	
	対象者		対象人数	
	目的と概要			