

## 茨木市立山手台コミュニティセンター 管理運営事業計画書

## 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、昭和62年に公民館として建設されたのち、平成30年にコミュニティセンターに移行した施設（17番目）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。

山手台地域は、平成27年12月に地域の統括的な組織である「茨木市山手台街づくり協議会」の設立を契機に、「地域づくりは自らの手で」という意識の醸成、さらには、地域課題の解決に向けた取組みが活発となっております。

また、平成30年4月から「茨木市山手台街づくり協議会」が、コミュニティセンターの指定管理を受け、協議会のもとに設置した山手台コミュニティセンター管理運営委員会が、管理運営を行っております。令和5年4月には5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を担え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しており、地域の拠点施設としての効果を最大限に発揮できると考えております。

さらに、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。)

協議会の組織図及び人員配置については、別紙1のとおりであり、毎日、9時から12時まで受付事務を行っています。

なお、原則、当日に利用される方には、午前中に利用する部屋の鍵の受渡しを行うことになっておりますが、市からの協力の依頼を受け、午前から午後の利用区分が変わる時間帯に、受付員の活動時間を1時間延長し鍵の受け渡しを行うとともに、午後から夜間の利用区分が変わる時間帯にも鍵の受け渡しの対応要員を配置しております。また、閉館時の施錠についても、閉館前1時間程度で対応要員を配置しております。

(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15人おり、本協議会の規約に基づき、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。

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、必要に応じて、受付員のミーティングを実施しているほか、月1回、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、その解決に努めてまいります。

### 【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こととしています。

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委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、消防避難訓練を年2回(2月・9月)に実施し、緊急時の対応に備えています。

#### 【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。

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、事務室の空調は、適正温度に設定し、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。

個人情報の保護に関する法律及び個人情報の安全管理に関する規程に準拠し、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、鍵を特定の方で管理するなど、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、情報が分からず不利益を受けたり、施設の対応で嫌な思いをすることがないように、できる限り、適切に対応し、安心して利用いただける市民対応を心がけます。

### 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。<br>【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。                                                                                                                                                                       |      |            |
| <p>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）<br/>（茨木市立コミュニティセンター条例施行規則第8条）</p> <p>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）<br/>（茨木市立コミュニティセンター条例施行規則第7条）</p> |      |            |

| 【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。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |  |
| <p>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。</p> <p>また、年に1回、利用者アンケートを実施します。</p> <p>&lt;項目&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・施設・設備への満足度</li> <li>・駐車場・駐輪場など、付帯設備への満足度</li> <li>・係員の対応への満足度</li> <li>・利用時間帯への満足度</li> <li>・料金、減免条件への満足度</li> <li>・予約受付（受付方法など）への満足度</li> <li>・安全・衛生面への満足度</li> <li>・高齢者・障害者への配慮への満足度</li> </ul> |  |
| (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。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |  |
| <p>※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。</p> <p>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、月1回実施している役員会において、改善策を話し合い、対応し、必要に応じて、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。</p>                                                                                                                                                                                            |  |

### 【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<br>指標 | 令和6年度目標値 |  | 参考 令和2年度 | 参考 令和3年度 | 参考 令和4年度 |
|----------|----------|--|----------|----------|----------|
| 会議室      | 42.2%    |  | 26.5%    | 35.4%    | 38.4%    |
| 多目的室     | 54.1%    |  | 34.9%    | 38.8%    | 49.2%    |
| 実習室      | 19.1%    |  | 13.1%    | 11.3%    | 17.4%    |
| 和室       | 17.4%    |  | 13.4%    | 14.6%    | 15.9%    |
|          |          |  |          |          |          |

(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。

地域情報誌を発刊し、活動団体の紹介やイベント情報コミュニティセンターの情報を掲載するとともに、協議会ホームページを活用し、広く地域住民の方々へ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。

窓口等に寄せられる利用者からの意見や要望に耳を傾け、いただいた意見等に対して管理運営委員会で話し合い、利用者ニーズを踏まえた備品の購入や軽微な修繕等を実施していきます。

### 【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、山手台フェスティバルで模擬店を出店し、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   | イルミネーション                                                      | 参加費  | - |
|   | 実施時期  | 12月～1月                                                        | 実施年度 | - |
|   | 対象者   | 利用者及び周辺通行者                                                    | 対象人数 | - |
|   | 目的と概要 | 冬季にコミュニティセンターを電飾で飾り、1つのイルミネーションスポットとなることで、地域の活性化及びセンターの周知を図る。 |      |   |
| 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 |                                                               |      |   |