件名：長浜市民交流センター

様式第２号

注１　欄が不足する場合は、同様の書式で別紙（Ａ４版）を作成してください。

注２　下線部分については、長浜文化芸術会館、浅井文化ホール及び木之本スティックホールのみについての内容です。他の施設には関係ありません。

事業計画書

１．管理運営についての基本方針

（１）管理施設の管理運営についての基本方針を提示してください。

長浜市民交流センター（以下、「当施設」といいます。）は、１２万市民が居住し、市の中枢となる長浜市役所に近接する施設であり、その名称のとおり多様な年代の市民が互いに学びあい交流を深めるための生涯学習推進施設です。

私たち公益財団法人長浜文化スポーツ振興事業団（以下、「当事業団」といいます。）は、昭和５５年に長浜市の文化施設・スポーツ施設の管理および文化・スポーツ事業を行うことで、地域住民の文化及びスポーツの振興発展と豊かな人間性の涵養に寄与する目的で、長浜市の100％出損によって設立された組織です。

現在、当事業団は、市内の生涯学習施設や文化施設ならびにスポーツ施設を数多く管理運営しています。この交流センターにおきましても、今まで培ってきた当事業団のノウハウを最大限に発揮して施設運営にあたらせていただきます。

私たちは、人々が集い交流し、また、市民が毎日通ってみたくなる施設運営を目指し、快適で安心、安全な施設の提供と利用者が笑顔と元気になる事業の展開を行います。

それを実現するため、次期指定管理者として、次の基本方針に基づき管理運営に取り組んでいきます。

① 施設の設置目的を十分理解し、市民の生きがいと健康づくりのため生涯学習事業の場を提供します。

１．高齢者の生きがいと健康づくりのため、福寿大学運営委員会と協力しながら、広く市民を対象とした生涯学習事業である福寿大学の開催と福寿大学の各クラブ活動のサポートを行います。

当事業団は、文化及びスポーツ振興に関しての十分な経験とネットワークを持っており、事業の開催やクラブ活動等への支援を行っていけると考えています。

2．当施設を利用しているサークルの代表者や福寿大学運営委員の方々に実行委員として協力をいただき意見を聴きながら、地域住民がふれあいを深める事業として「交流センター祭」や「ふれあい講座」を開催し、心豊かなまちづくりを目指します。

② 公共の施設であることを常に年頭に置きながら、公平公正な管理運営を行います。

1．多くの方が訪れる公の施設として、公正性、公平性、透明性を徹底し、誰もが気軽に利用できるよう、施設の平等利用を確保します。

2．現在、生涯学習の推進を目的とした施設として、多くのサークル団体や地域の方々に利用されています。引き続き、登録利用されているサークル団体の活動の支援を行いながら、空き時間を利用して広く市民を対象とした事業を実施し、多様な年代の市民が交流する施設として利用促進を行っていきます。

3．市の許可を得て設置されている長浜市老人クラブ連合会事務局、喫茶のぞみ、長期使用をされている滋賀県湖北介護福祉人材センターの方々と連携を取りながら管理運営を行います。

③ 利用者が快適に利用できるよう、効果的かつ効率的な運営を行い、施設内を清潔に保ち、安全安心な管理運営を行います

誰もが快適に利用できるよう市の仕様水準を上回る維持管理と施設内外の美観に努め、さらに多くの市民が気軽に立ち寄れる集いの場を提供するとともに、ＰＤＣＡ（計画・実行・検証・改善）サイクルに基づき効果的・効率的な運営に取り組みます。また、災害等への備えを含め、安全・安心を第一とした快適で親しみやすい施設を目指します。

（２）貴団体が、指定管理者を希望する理由・目的を提示してください。

当事業団は、公益法人認定法に基づいて行政庁から公益性を認定された公益財団法人です。長浜市の文化施設・スポーツ施設の管理及び文化・スポーツの振興発展と豊かな人間性を養い育てていく事業展開を行い、現在では長浜市の生涯学習施設、文化施設、スポーツ施設の指定管理者として管理運営を行っている実績を持っています。

当事業団の設立当初から現在まで、長浜市の方針に従い連携しながら、公共施設の管理運営と振興事業を行ってきました。公の施設を管理する団体としては十分な経験とノウハウを持っています。施設管理だけでなく事業を展開していく上でも、私たちの持つネットワークを活かし、さらなる利用の促進を進めるとともに、生涯学習、文化、スポーツに関連付けて様々な事業を展開していくことができる強みを持っています。また、近隣には当事業団が管理している文化・スポーツ施設があることから、事業・イベント等の運営時には専門的な知識をもった職員の派遣または協力も可能であり、事業団全体のバックアップ体制も充実しています。

当施設を利用された市民の方に、さらに文化芸術や生涯スポーツに興味を持ってもらい、近隣の文化施設やスポーツ施設へ足を運ぶきっかけをつくることで、活動範囲とともに人々の交流も広がり、心も体も豊かな市民が集まる施設となることを目指した管理運営を行っていきます。

このように、当施設でも公益性を重視しながら、設置目的である「生涯学習の推進」を目的とする事業を生涯学習・文化・スポーツと関連付けて展開し、市民の利益の増進に寄与する役割を担っていけるのは当事業団だけだと考え、指定管理者として希望いたします。

２．維持管理に関する業務

（１） 維持管理業務仕様一覧の内容をふまえ、維持管理業務の具体的な内容、方法、頻度等について標準的な年間作業計画を作成してください（Ａ４版・任意様式)。なお、その中では、仕様一覧の内容を上回る部分について積極的に提案してください。

① 維持管理業務に関する基本的な考え方

施設の維持管理にあたっては、利用者の安全・安心の確保を最優先に掲げて業務を行います。また、利用者が快適に利用できるよう施設内外の美観を維持することにも留意します。

【維持管理の方法】

１．全ての利用者に年間を通じて安全・安心で快適な施設環境を提供するため、日々の清掃に努め、施設内外の美観を維持します。

２．市民や利用者の声（アンケート等の活用）を施設管理に反映させます。

３．建築基準法、消防法、電気事業法等の関連諸法令および市の仕様書を遵守します。

４．利用者の安全を最重要視し、緊急時に迅速な対応がとれるよう、日ごろからの備えに万全を期します。

５．施設や設備の点検状況、更新、修繕等に対する履歴情報を管理情報として、データベース化することにより、客観的な管理状況の把握に努めます。

６．予防保全の考え方に基づき、適切な周期で適切な作業（取替・修繕）を行います。

② 維持管理業務の具体的な計画

利用者の安全・安心を確保し、満足度の高い施設環境を提供するために下記の年間作業計画を作成します。特に、赤字の業務は、仕様書にない業務または規定数より多く実行する業務です。（青字の業務は同時期に実行）

１．建築物･建築設備等の維持管理建築物

建築基準法第１２条第２項の規定にもとづく「特殊建築物定期点検」（３年に１度 平成３１年度に実施）および同法第１２条第４項の規定にもとづく「建築設備定期点検」（１年に１度）を確実に実施しなければなりません。

点検は、当施設と当事業団が管理運営に携わっている他の施設と一括で実施し、効率の良い日程調整とトータルコストの削減に努めます。

2. 環境衛生管理

快適な空気環境の維持のため空調機器のフィルターの清掃、また、衛生管理として、人体への影響および自然環境への影響を考慮した薬剤を使用して効果的な防除作業を実施し、施設内の環境衛生管理に努めます。

さらには、日常の外観点検や清掃業務、また植栽の維持管理業務を積極的に行い、施設内外の美観を保持します。

3. ピアノの調律

ふれあいホールのピアノについては、年１回専門業者によるメンテナンス（調律）を行います。

【年間作業計画表】

区分	業務項目	業務内容	
建築物の維持管理	特殊建築物定期点検	建築基準法第12条第2項に基づく建築物の定期点検	1回/3年 (H31,H34)
	外観点検	内外装の仕上げ材の浮き・ひび割れ・はがれ、かびの発生等の状況を確認 金属部分の腐食状況を確認	1回/日
	落書き点検	施設内外における落書きの有無を確認	随時
	環境衛生管理	病害虫等防除	2回/年
建築設備の維持管理	空調設備保守点検	冷暖房機械の保守点検	2回/年
	建築設備保守点検	建築基準法第12条第4項に基づく建築設備の定期点検	1回/年
	消防設備保守点検	自動火災報知設備・屋内外消火栓設備・非常用放送設備等の点検（機能点検・総合点検）	2回/年
	電灯設備点検	電灯設備の点検、電球等の交換	随時
	自家用電気工作物保安管理	受電設備等の点検	1回/月
	自動ドア保守点検	自動ドアの保守点検	6回/年
備品等の維持管理	備品の維持管理	備品の維持管理（整理整頓、清掃、破損・不具合の確認等） 備品台帳の管理	随時

	ヘルストロンの保守点検	ヘルストロンの保守点検	3回/年
	ピアノの調律	専門業者によるピアノのメンテナンス（調律）	1回/年
	消耗品の維持管理	消耗品の購入・管理・補給・交換等	随時
植栽の維持管理	樹木・植込みの剪定	樹木・植込みの剪定	2回/年
	その他の植栽の維持管理	施肥、除草、殺虫剤の散布等	随時
清掃業務	施設内定期清掃	床面掃き掃除 掃除機掛け	1回/日
		ガラス磨き上げ （全館外回りガラス部分の外側・内側）	1回/年
	各部屋の清掃	掃除機掛け 拭き掃除等	各部屋 1回以上/月
	トイレの清掃	床面拭き掃除 便器・洗面台清掃 鏡磨き上げ 汚物処理 トイレットペーパー補給	2回/日
	玄関の清掃	玄関周辺の掃き掃除 自動ドアのガラス磨き上げ	1回/日
	灰皿の清掃	吸殻除去・洗浄	1回/日
	空気環境の維持	空調機器フィルター清掃	4回/年
	事務所受付のガラス清掃	事務所受付のガラス磨き上げ	随時
	受水槽の清掃	受水槽内の清掃及び水質の検査	1回/年
	施設周辺・駐車場の清掃	ごみ拾い	1回/日
		除草、こけ等の除去	随時
	その他の施設内外の清掃	その他の施設内外の清掃	随時

除雪業務	施設の玄関周辺・駐車場等の除雪	施設の玄関周辺・駐車場等の除雪	随時
保安警備業務	保安警備業務	開業時における事故・犯罪・災害の予防	通年
	機械警備	閉業時における機械警備による犯罪の予防	通年
駐車場交通管理業務	駐車場の安全確保	自動車等の誘導	随時
	迷惑駐車対策	周辺における迷惑駐車の防止	随時

（２）緊急事態（災害・事故等）における対応体制や、その予防対策について、具体的に提示してください。

① 緊急事態における対応体制

事件や事故の発生時および災害が予測される場合、開館時間内については、所長（不在時には職員の中から）を管理責任者とし、速やかに緊急体制に着手します。

夜間等の閉館時間については、委託警備業者や関係機関との連絡網により連絡を取り合い、状況に応じて緊急連絡網（ＳＮＳグループ）により職員招集を行います。

また、当事業団には防災管理者資格を保有する職員がいるため、火災以外の災害時には、避難誘導等利用者の安全確保について指示を受け対応いたします。

管理責任者	甲種防火管理者	火災時における避難誘導計画、消防設備の維持管理

緊急事態には、利用者の安全確保を第一優先に行動できるよう、緊急対応マニュアルに沿って、次の緊急時体制に基づき対応します。

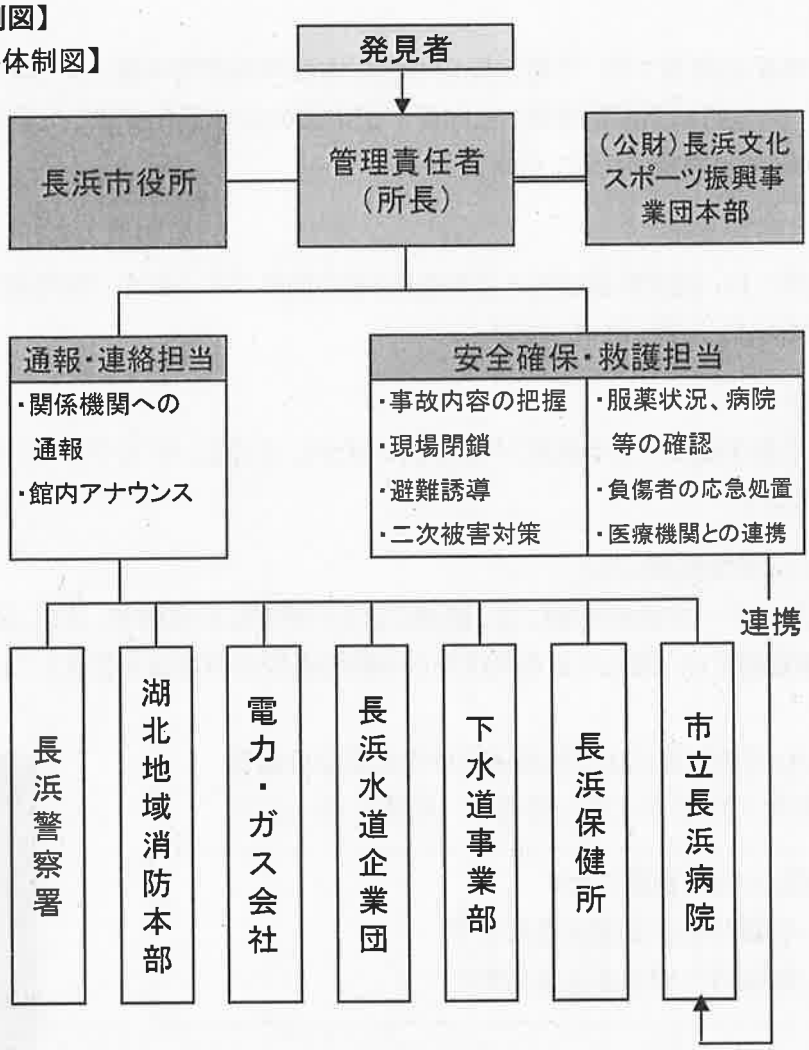
【現場対応要項】

不審者への対応	・不審者を発見した場合は、言動や行動等を注視し、人相・着衣・年齢・身長・体重等の特徴を把握でき次第、即座に警察へ通報します。 ・危険の度合いを判断し、状況によっては館内に封じ込める等の措置を取り、警察へ引き渡します。
火災時の対応	・現場の状況を的確に判断し、利用者の安全確保を第一に、迅速な避難誘導を行います。また、火災の状況に応じて対応可能な場合は、職員が初期消火を行い、鎮火に努めます。 ・避難誘導・初期消火と合わせて、消防署への通報、市への連絡を行い、状況の説明を行います。

	・鎮火後は、管理責任者と本部担当者を中心に、市の担当者及び消防・警察等への事故に対する状況説明を行います。
地震発生時の対応	・緊急警報を受信した場合は、速やかに机の下等に避難するように利用者に注意喚起を行います。 ・揺れがおさまった後、現場の状況を的確に判断し、利用者の安全確保を第一に、避難誘導を行います。利用者の安全を確認した後、管理責任者が市の担当者、消防・警察等、あらかじめ定められた関係機関へ連絡します。 ・万が一負傷者が発生した場合には、職員が応急措置を行い速やかに医療機関へ搬送します。 ・激甚災害時には、市と協議の上、一時的な被災者や帰宅難民等の避難所としての開放、救急用品等の提供、トイレの貸出等を可能とし、地域住民と協力して事態を乗り越えることができるよう努めます。
風水害時への対応	・風水害で一番重要なのは気象情報等必要な災害情報を入手して、今後起こりうる災害を事前に把握することです。 職員の参集（緊急時連絡先一覧表・SNSグループ）と役割分担表を作成しておき、また職員の居住場所及び通勤手段を確認し、災害時の参集可能な職員を把握しておきます。 ・強い台風が直近を通過することが予想されるときや土砂災害警戒情報や記録的短期大雨情報が発表されたときは、利用者の避難経路、避難場所の確認を行い、施設の倒壊等に備えて、近接する避難場所とその誘導経路について確認するとともに、避難所管理者（市、地元自治会）とも調整を行います。 ・万が一負傷者が発生した場合には、職員が応急措置を行い速やかに医療機関へ搬送します。
急病人及び負傷者に対する事故対応 ＡＥＤの設置	・職員が現場に急行し、状況把握および救護にあたります。 ・当事者の状態に応じて応急措置、救急車の手配等を行った後、直ちに市など予め定められた連絡先に現況を報告します。 ・職員対象救急救命訓練およびAED講習会を実施します。

【緊急体制図】

【緊急連絡体制図】



② 緊急時の予防対策

平常時から利用者の安心・安全を確保し、非常時には設備や機器が適切な状態で使用可能であることや職員が的確な対応を行えるよう、あらゆるリスクを様々な角度から分析・検証します。

開館時間に災害の発生を想定して、利用者の安全確保と混乱回避を第一に、非常放送および巡回による正確な情報の提供を行う避難誘導訓練を定期的に行います。

病気などの人命に関わるものや災害や事故等の怪我に関わるものについては、職員全員が定期的に研修等を通じて迅速かつ的確な対応が行えるよう取り組みます。

防犯カメラの設置により、犯罪抑止効果を高めます。

人命に関わる電気設備（非常用電源を含む）や消防設備等は、劣化の進行度合いにより、予防保全の考え方に基づき内部機器、部品の取り替えを行います。

1. 事前の情報収集による減災・防災の取り組み

ア）地震

長浜市防災計画では、当施設周辺は琵琶湖西岸断層帯地震、柳ヶ瀬・関ヶ原断層帯地震、鈴鹿西縁断層帯地震、市内直下型地震の各地震が発生した場合に震度６弱になる可能性を想定しています。

イ）火災

当施設には、料理実習室など火気を取り扱う施設があるほか、利用者のタバコの火の不始末なども想定しています。

ウ）風水害

台風や集中豪雨による被害が考えられるため、土のう、スコップ、ヘルメット等の備品を備えます。

エ）雑踏による将棋倒しなど

ふれあいホール使用時等には、雑踏による将棋倒しの危険性、また、2階の軽運動室・研修室では、混乱による階段からの転倒事故の可能性も想定しています。

2. 防犯カメラの設置による利用者の安全と安心の確保

当施設内に防犯カメラを設置し、監視を行います。

防犯カメラの設置により
- 犯罪の抑止効果を高めます。
- 利用者に安心感を与えます。

3. 緊急時対応マニュアルの策定

当事業団が長年培ってきた管理運営の経験を活かし、利用者の安全確保を第一とした、当施設の特性にもとづいたマニュアルを作成します。

また、社会環境の変化や技術革新、長浜市の地域防災計画（平成29年7月27日現在）の見直し等に応じて、随時マニュアルの見直しを行い、緊急の事態に備えます。

作成例：「公益財団法人長浜文化スポーツ振興事業団危機管理マニュアル」

別紙1　緊急・非常時対応マニュアル
別紙2　風水害発生時対応マニュアル
別紙3　火災発生対応マニュアル
別紙4　地震発生時対応マニュアル
別紙5　熱中症救急処置マニュアル

4. 緊急時に備えた教育訓練（緊急避難訓練）

全ての職員が、教育研修を通じてあらゆる緊急事態に冷静かつ適切に対処できるように緊急避難訓練などを徹底し、万全の緊急体制を整えます。緊急避難訓練に際しては、職員だけではなく、広く利用者や地域住民にも参加を呼びかけ、平常時から防災意識を高めます。

5. 応急用機材・救急用品等の完備

緊急時に即座に対応できるよう、救急箱や応急用物品等を常備し、適切な保管を行います。特に、救急用品については、医療機関からのアドバイス等をもとに、応急措置に的確に対応できる用品を選定します。なお、保管する非常時の各種備品は、定期的に点検を行い、常時使用できる状態を保持します。

6. 施設や設備の予防保全（修繕）による維持管理

常時、良好な維持管理状態を保つため、悪くなってからメンテナンスを行うのではなく、予防保全により適切な周期で適切な作業を行います

③ 保険加入による万が一の事故に対する備え

日々の施設管理や事故防止の方策については万全の体制で管理運営に臨みます。しかしながら、大小に関わらず、現場においては予期せぬ事故等も発生いたします。このような万が一の事故等に備えて、事業団として誠意をもって迅速に対応いたします。指定管理者の責務として、公益社団法人全国公民館連合会の「公民館総合補償制度」に加入します。

加入予定保険の補償内容

賠償責任補償	１事故につき	２億円
行事傷害補償	死亡・後遺障害	６５０万円
	入院（１日あたり）	３，９００円
	通院（１日あたり）	１，８００円

（３）必要な有資格者の選任、配置方法について、具体的に提示してください。また、貴団体において、最低限必要なものに加えて有益な有資格者を管理施設に配置できる場合には、その内容や効果について提案してください。

① 安全管理をより強化する人員配置をします

1. 防火管理者を配置し、安心安全な施設管理を行います。

防火管理者（甲種防火管理者講習修了者）を１名配置します。また、有資格者である

所長を防火管理者に選任して配置します。

2. 体制強化で避難誘導も的確に行います

ア)防火体制の強化

当施設には、料理実習室など火気を取り扱う場所もあり、利用者の安全確保には防火体制が非常に大切な要素です。仕様書では防火管理者は1名体制ですが、2名以上の体制とすることで防火管理者の常駐が可能となり、より安全性を高めることができます。

イ)防災管理者の役割と効果

防災管理者は、火災以外の災害から利用者の安全を守るための専門的知識を持った資格者です。被害想定の策定、利用者の避難誘導などの防災管理を担います。

当施設では、地震のほか、風水害などの災害が想定されます。当事業団に在籍している防災管理者の指示を受けて的確な危機管理体制を強化します。

② 安全で安心な環境を提供するため、維持管理の有資格者の手厚い配置

事業団が一丸となり、有資格者を流動的に適宜配置して、幅広いサポート体制を実現して、かつ経費節減も図れる効率のよい管理運営に努めます。

当施設は、市民の生涯学習活動の拠点となっています。仕様書記載以外に、当事業団の有資格者を配置します。

資格	主な業務	人数
甲種防火管理者	消防設備の維持管理、利用者の安全確保	2人
普通救命講習修了証	急病人および負傷者に対する応急措置	3人

③ 事業団全体のサポートにより、専門的有資格者のバックアップを行います

当事業団全体のバックアップ体制により、豊富な舞台操作の経験と専門知識を有する職員をイベント事業時等には配置し、利用者のサポートを行います。

【舞台スタッフの取得資格】

資格名	担当業務	人数
1級照明技術者	舞台照明の操作、利用者の相談対応	2人
2級照明技術者	舞台照明の操作、利用者の相談対応	1人
2級音響技術者	舞台音響の操作、運営、利用者の相談	1人
3級音響技術者	舞台音響の操作、運営、利用者の相談	1人

2級サウンドシステムチューナ	舞台音響デザイン、音響技術の相談	1人
危険物取扱者 乙種4類	油性スモークマシンの取り扱い	1人
足場の組み立て等特別教育修了証	労働安全衛生規則の改正により、平成29年7月1日より、舞台演出や会場設営(舞台美術・照明・音響等)において足場の組み立て・解体または変更の作業をする場合は、「足場の組立て等特別教育」の修了が必要となりました	1人

3．利用料金および休業日・開業時間

（1）利用料金の設定と設定根拠、事業年度ごとの利用料金収入の見込みについて提示してください。特に、施設条例に定める額の範囲内で既存料金からの改定を行う場合には、その内容を具体的に提示してください。

① 利用料金の設定と設定根拠

利用料金は、現在の設定金額が利用者に浸透していると思われます。また、部屋ごとの利用料金をとってみてもかなり低額なことから、現行の利用料金を今後も継続して採用します。

【利用料金の設定】

区 分	単位	利用料金
会議室	1時間	200円
集会室A	1時間	200円
集会室B	1時間	200円
創作室	1時間	200円
ゲートボール場	1時間	200円
研修室	1時間	200円
相談室	1時間	100円
和室A	1時間	100円
和室B	1時間	100円
茶室	1時間	100円
料理実習室	1時間	300円
講習室	1時間	200円
軽運動室	1時間	400円
ふれあいホール	1時間	700円

② 事業年度ごとの利用料金収入の見込み

各事業年度の利用料金収入見込みは下記のとおりです。

他の利用者の妨げにならないよう、各種の利用促進およびサービス向上に取り組みながら、主にふれあいホールの空き時間を利用して企業の研修会や会議などの一般の新規利用団体を確保することにより増収を見込みます。

【利用料金収入の見込み】

区 分	平成31年度	平成32年度	平成33年度	平成34年度	平成35年度
利用料金収入	2,705,000	2,732,000	2,759,000	2,786,000	2,813,000
前年比	**1%増**	**1%増**	**1%増**	**1%増**	**1%増**

（2）休業日・開業時間の変更について、具体的な考え方を提示してください。

現在の休業日や開業時間が利用者に浸透していること、また、安心安全な管理運営のため施設設備の点検日を確保する必要があるため、従来から利用されている利用者に配慮し、休業日・開業時間の変更は行いません。

ただし、今後、市民や利用者のニーズの変移から、休業日や開業時間の変更について利用者アンケート等で多くの要望やご意見があった場合は、十分に検討を行ったうえで長浜市と協議します。

なお、公共性のある式典や事業等で休業日を外せない利用希望があった場合や、開閉館時間について変更の申し出があった場合は柔軟な対応を行います。

利用のない夜間の開業時間について臨時的に閉業とする場合には、市と協議を行います。

休業日	（1）水曜日 （2）12月29日から翌年1月3日まで
開業時間	午前8時30分～午後9時30分

４．利用促進およびサービスの向上

利用促進に向けた具体的な取組み（施設機能の活用、広報活動等）と、サービスの向上のための具体的な取組み（市民・利用者のニーズの把握、苦情・要望対応等）について提示してください。なお、ここでは自主事業について具体的に提示する必要はありません。自主事業の内容については、６．において提示してください。

① 利用促進に向けた取り組み

当事業団では、地域の自主的な市民活動を支援してきた実績とネットワークを活かし、イベント情報や文化・スポーツ活動団体の情報を発信しています。

市民や利用者とのコミュニケーションのなかで、市民団体や自治会、サークル等からの演奏や講師派遣依頼に応じて、登録団体を紹介する窓口として、「アート・リーダーバンクを設立し、「アート・リーダーの派遣事業」を展開しています。今後さらに市民・利用者のニーズの把握に努めていきます。

1．施設機能の活用（施設の新たな活用策）

●館内無線ＬＡＮサービスの提供

会議や研修会等でのインターネット利用が一般的になっています。当施設利用者の情報端末（スマホ、タブレット、パソコン等）を使用し、無料でインターネットに接続できるサービス「びわ湖FreeWi-Fi」を導入します。

●施設情報PRモニターの設置

当施設内にテレビモニターを設置し、施設情報や事業の案内を提供しPRします。

長浜文化芸術会館、市民体育館等の当事業団が管理している施設に設置されているPRモニターでも、当施設が開催する情報等の周知を行います。

●滋賀県の提唱事業「みんなでお出かけクールシェア」に参加

７月１日から９月３０日の期間、クールスポット施設として参加します。特に夏季に当施設で開催するイベント等の集客につなげていきます。

2. 広報活動の充実

当事業団全体事業の総合リーフレット、広報ながはま「ぶんスポちゃんねる」、ホームページ、タウン誌、地方新聞等の積極的な活用を通じて、市民への周知を図ります。

総合リーフレット

広報ながはま

「ぶんスポちゃんねる」 ※イメージ

ア)総合リーフレットの活用	当事業団の年間のイベント等を掲載した総合リーフレットを作成し、市内公共施設への設置の他、中日・京都・毎日・朝日・読売・産経・日本経済新聞への折り込み(39, 000部)を実施します。
イ)「広報ながはま」の活用	広報ながはま(45, 600世帯)「ぶんスポちゃんねる」への掲載により市民への周知を図ります。
ウ)タウン誌の活用	長浜地域密着情報誌「ぼてじゃこ倶楽部」(各戸配布41, 500部)、「湖国文化情報れいかる」(40, 000部発行)へイベント情報を掲載していただき市民への周知を図ります。
エ)ホームページの活用	ホームページを充実させ、施設利用案内・講座・イベント情報などを発信することで利用促進を図ります。
オ)情報発信ツールの活用	Facebook のような幅広い世代に利用されている情報ツールを積極的に用いることで、これまで利用したことのない市民の方にも関心を持って頂くための取組みを実施します。
カ)ポスターやチラシの作成	事業のポスターやチラシを作成し、公の施設をはじめ近隣施設での掲示を行います。商店街や自治会等にも協力頂きながら、多くのイベント参加者を募ります。
キ)ニュースリリースの配信	長浜市政記者クラブへ随時ニュースリリース(記者発表)を配信します。内容は、注目の公演、当施設としての取り組み、季節の話題などとし、特に注目事業については取材依頼も行います。

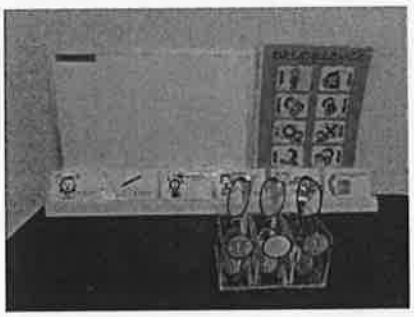
② サービス向上のための取り組み

1. 施設の平等利用

多くの市民が訪れる公の施設として、公正性、公平性、透明性を徹底し、誰もが気軽に利用できるよう、施設の平等利用を確保します。

また、子どもから高齢者まであらゆる年代の市民が気軽に立ち寄れる集いの場を実現する取り組みを行います。

取り組み	実施内容
老眼鏡の無料貸出	老眼鏡を無料で貸出します。
聞き取りボードの設置	耳の不自由な方のために聞き取りボードを設置します。
託児室の提供	施設の利用者が授乳やオムツ替えのスペースとして自由に利用できるよう提供します。



【老眼鏡・聞き取りボードの設置】

【託児室の提供】

2. 利用者の利便性と市民サービスの向上

①コピー機の利用サービス

事務所内に設置するコピー機については、「長浜市コミュニティ印刷に関する事務取扱について」に従い、有料で利用者に提供します。また、施設情報ＰＲモニター等でも積極的にＰＲし、利用者へのサービスを周知し促進に努めます。

また、当事業団で大判プリンターを設置しており、ふれあいホールの利用者に対して、会議や研修会で使用する演題などを大判プリンターでの印刷するサービスも実施します。

②チケット預かり販売サービス

当施設で実施される公演事業等のチケット預かり販売するサービスを実施

3. 公益財団法人長浜文化スポーツ振興事業団『友の会』の活用

当事業団が市民の文化芸術活動及びスポーツ活動の拠点として育つよう、市民との協働を進めていくため、平成２７年に「友の会」を設立しました。

ア)友の会の趣旨

文化事業のチケットの助成や先行販売、各種事業のいち早いお知らせ等の特典ほか、安定的な集客につなげています。

イ)友の会の会員資格

文化芸術に親しみ、地元の文化芸術活動の支援をしようという方であれば、市在住・所在は問わず、一定の年会費をお支払いいただくことで誰でも会員になれます。

「友の会」への入会周知として、会員募集チラシ、広報ながはま、当事業団総合リーフレット、施設利用時やチケット購入時等に入会を呼びかけ会員数の増加を目指しています。

当施設でも、当事業団が実施する文化事業等でのチケット販売や助成、友の会への入会手続き等について積極的に連携し、事業団管理施設の全体的な集客につなげていきます。

4. 事業団アート・リーダーバンクへの登録と派遣サービスの充実

市内のアマチュアやセミプロとして活動している文化芸術団体（個人も含む）の中から、地域でのボランティア演奏等に協力していただける方を募り、アート・リーダーとして登録し、派遣要請に応じて当事業団が調整したうえで派遣する「アート・リーダーバンク」制度を、平成２８年度に創設しました。また、平成２９年度には、自治会や老人クラブ等地域の団体や施設への派遣呼びかけを行っています。

当施設で開講されている講座の講師やサークル活動をされている利用団体にも登録を呼びかけ、地域で活躍いただく場の提供をしていきたいと考えています。

5. 市民・利用者のニーズの把握

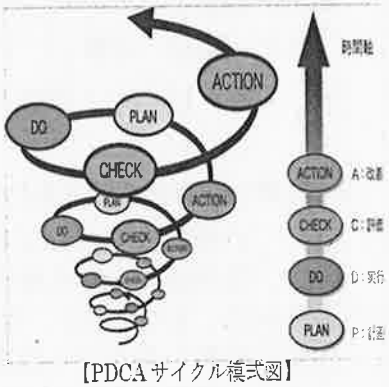
当施設の利用者が、どのような管理運営や事業を期待しているのか、どのように評価いただいているのかなど、市民や利用者のニーズの把握と満足度調査等の実施により意見を把握することにより、サービスの向上と改善につなげることが重要です。

そこで、次のようなさまざまな方法で市民や利用者のニーズ把握に取り組んでいます。

項目	実施方法･効果	頻度
利用者アンケート	特に利用者の多い期間中に、利用者に対しアンケート用紙を配布し、ご意見を記入していただきます。 利用者から直接意見をくみ取りそのまま改善に繋げることが可能となります。	年1回 程度
利用団体向け アンケート	当施設を利用して頂くサークル団体等を対象にアンケートを実施します。 利用者から直接意見を汲み取りそのまま改善に繋げることが可能となります。	年1回 程度
日常業務内での ヒアリング	利用者に積極的に話しかけ、各施設に対するご感想や要望等を把握します。利用者から直接意見をくみ取りそのまま改善に繋げることが可能となります。	随時

①ＰＤＣＡサイクルを活用した利用者満足度の分析・管理

上記調査を実施した結果内容を集約し、各種意見・要望等を「P：計画」「D：実行」「C：評価」「A：改善」に分別し、事業内容の分析及び検証を行い必要な改善策を協議します。想定される改善策のうち、実施可能なものは早急に改善に取り組みます。



【PDCAサイクル模式図】

②苦情・要望への対応方法

ア）基本的な考え方

苦情や要望が寄せられた場合は、次のような流れに沿って、管理責任者(所長)を中心とした職員による迅速な対応を行います。

苦情・要望対応がその場限りの対応とならないように、前項で述べたＰＤＣＡサイクルに沿って、苦情の根本的な原因を把握し、再発を防止するための活動を行います。

こうした取り組みを定着させるために、施設内会議や当事業団の月例会議（施設長会議）で共有するとともに、寄せられた苦情を、「トラブル」ととらえるのではなく、「改善へのご提案」ととらえる契機とします。

イ）苦情受付の実施方法について

〔一次対応の実施〕

・不満に思う気持ちへの同意と理解を示します。

・じっくりと相手の話を聴き、状況を把握します。

〔二次対応策の検討と実施〕

・月１回開催する施設長会議において、担当者間で情報共有。

・同じ苦情が起きないように根本原因の解消に取り組みます。

〔データの蓄積と再発防止に向けた取り組み〕

・苦情内容や解決したデータを、データベース化して蓄積し、再発を防ぐ体制を構築します。

・蓄積したデータを、顧客対応に関する内部研修の場で情報共有することで、再発防止に向けた取り組みを行うとともに、より一層のサービス向上に活かします。

③ 施設の有効利用

1. 快適に利用できるフリースペース

高齢者棟のロビー、教養娯楽室、その横の和室、機能回復訓練室は高齢者の生きがいと健康づくりのためのスペースとして、毎日多くの市民に利用されており、誰もが登録すれば利用できる施設です。

また、談話・図書コーナーなどにおいても、誰もが利用できるスペースであるため、ごみ・ほこり・汚れのない快適な状態を維持し利用促進につなげます。

2. 円滑な催事進行をするための「駐車場」の利用案内

多くの来館者が見込まれる福寿大学や当事業団が主催する事業等を開催する場合は、駐車場への誘導案内員を配置し、迷惑駐車や駐車場のトラブルが発生しないよう対応します。特に、足の不自由な方が優先的に駐車できるようなスペースを利用者の理解も得ながら設置します。

また、駐車場利用については、併設のサンサンランドと協議し、お互いに大きな事業が重ならないように調整・連携しながら管理運営を行います。

3. 災害ボランティアセンターの拠点としての運営協力

当施設は、緊急事態においては市の指示により災害発生時のボランティア活動を効率よく推進するための組織である災害ボランティアセンターの拠点となるため、指示があった場合には積極的に市と協力を図ります。

また、災害等による停電時には、当事業団で保有している発電機を使用し、情報収集などで必要なスマートフォンへの電気供給などの支援を行います。

非常用発電機

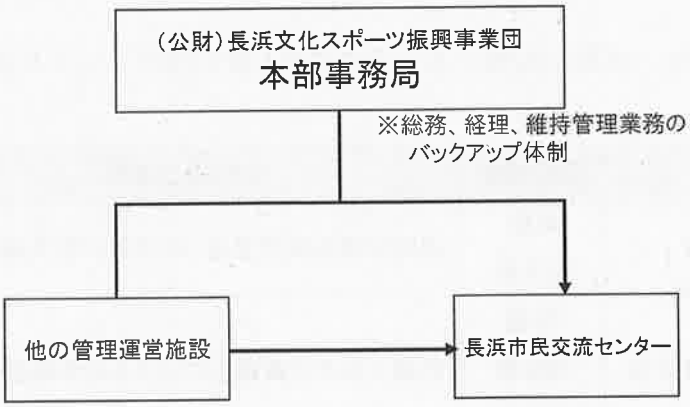
５．組織体制

（１）管理施設における組織体制、人員配置、人材の育成・確保等についての基本的な考え方を提示してください。

① 事業団の総合力を活かし、安定的な体制で運営します。

当事業団は、指定管理者、委託事業者として長浜市内の数多くの文化・スポーツ施設の管理運営を行っているという大きな強みと資源を持っています。当該施設の管理運営におきましても事業団の総合力を活かした確かな体制で管理運営にあたります。

【事業団の組織と長浜市民交流センターの運営体制】



当事業団本部に事務局を設置します。本部事務局は、事業団全体におけるバックアップ体制を構築し、当事業団が管理運営する全施設をあらゆる方面から支援しつつ総括管理を行います。

当施設においては、適切に業務を遂行するため、自主事業開催時の職員確保や設備の維持管理のおける専門的技術者等の派遣等の人的支援を依頼します。

適切に業務を遂行するため、本部事務局には次の有資格者を配置しています。

資格	雇用形態	主な業務	人数
１級照明技術者	常勤	舞台照明の操作、利用者の相談対応	2人
２級照明技術者	常勤	舞台照明の操作、利用者の相談対応	1人
2級音響技術者	常勤	舞台音響の操作、運営、利用者の相談	1人
3級音響技術者	常勤	舞台音響の操作、運営、利用者の相談	1人
2級サウンド システムチューナ	常勤	舞台音響デザイン、音響技術の相談	1人
危険物取扱者 乙種4類	常勤	油性スモークマシンの取り扱い	1人

レクリエーション インストラクター	常勤	各教室の指導、地域イベントへの運営協力	1人
電気主任技術者	常勤	電気関係全般	1人
電気工事士	常勤	電気工事等	1人
建築物環境衛生 管理技術者	常勤	建物管理	1人

② 人員の配置

公の施設の管理者として質の高いサービスが提供できるよう、所長をはじめ職員研修等で積極的に資格を取得し、またその資格をもった人材を採用し的確に配置をします。

職員を弾力的かつ柔軟に配置することにより、質を維持しつつも効率的な管理運営をめざします。

資格	雇用形態	主な担当業務	人数
甲種防火管理者	常勤 非常勤	消防設備の維持管理、利用者の安全確保	2人
普通救命講習修了証	常勤 非常勤 非常勤	急病人および負傷者に対する応急措置	3人
食品衛生責任者	常勤 非常勤	売店等の食品の販売時における衛生管理	2人
C級スポーツ指導員	非常勤	地域スポーツ指導者	1人
中学校教諭1種免許状（社会）	非常勤	自主事業等の企画・運営補助	1人
養護教諭1種免許状	非常勤	利用者の健康状態の観察	1人
DIYアドバイザー	非常勤	施設の補修等	1人

※いずれも重複して取得しているため、合計人数は配置総人員と一致しません。

③ 勤務体制

使用許可申請の受付業務、および施設の貸出しを行っている間は、常に１名以上の職員を配置します。

【2交代勤務体制の採用】

通常勤務	8:30～17:15
午後勤務	12:45～21:30

④ 人材の育成・確保等

管理施設の設置目的の達成に向けた幅広い視野や、専門的な知識・技術をもった人材の育成および確保に努めます。また、計画的に研修を行い、職員の能力水準の向上に取り組みます。

指定管理者施設の職員の資質として、公の施設職員としての公共意識や利用者の安全・安心を確保する知識、日常の施設維持管理に関するノウハウを習得することは不可欠です。

また、当施設で実施する指定管理者事業、自主事業の各種企画を立案、運営するにあたり、事業の企画力の向上やスタッフとしての技術向上なども必要であるため、職場を離れた職場外教育(Off-JT)と、業務遂行のなかでベテラン職員が実施する職場内教育(OJT)を組み合わせて人材育成を行います。

なお、人材確保については、基本的に長浜市およびその近隣住民を優先的に雇用することとします。

【指定管理者職員としての教育訓練計画】

研修名	内容	講師	実施形態
着任時・定期教育	指定管理者制度の理解、業務内容把握、前年度の業務実績振り返りなど	当事業団本部職員 外部講師	着任時、 および年度当初
管理職スキルアップ研修	管理職としての基本的マネジメントスキルの習得	外部講師	管理職着任時
マネージャー研修	管理監督者として必要な知識の習得	当事業団本部	館長を対象に 年１回
清掃・巡回・植栽管理の基礎	当施設の実情に応じた清掃・植栽手法	館長	毎年度当初 随時 OJT
防火・防災訓練	消火器の扱い方、避難誘導、 危機管理体制とマニュアルの理解	館長 湖北地域消防本部	年２回
救急救命訓練 AED講習	救急救命訓練およびAED講習会	湖北地域消防本部	年１回
人権研修	人権に対する正しい理解	外部講師	年１回
人権問題・同和問題研修	管理職対象の人権・同和問題研修	滋賀労働局	年１回
会計・事務研修	公益法人会計事務研修	総務担当	年１回
個人情報管理研修	個人情報保護、プライバシー保護、 個人情報管理の基礎	当事業団本部職員	年１回
接遇研修	接遇マナー、苦情対応、 顧客満足の基礎	外部講師	年１回
産業保健研修	衛生管理職、労務管理担当研修	滋賀産業保健総合	年１回

		支援センター	
刈払機取扱講習	刈払機取扱作業に関する知識や安全な刈払機作業の習得	外部講師	年1回

当事業団全体で開催している「人権研修会」

消防訓練（年2回）

救急救命訓練・AED講習会（年1回）

（２）管理施設において予定している人員配置について、職員ごとに役職、担当業務内容、資格、実務経験年数、雇用形態（正規・非正規）、年齢、勤務時間等を具体的に提示してください。また、長浜文化芸術会館、浅井文化ホール及び木之本スティックホールについては、職員の文化芸術についての専門性も提示してください。

① 人員配置

役職	担当業務の内容	資格	実務経験年数	雇用形態	年齢	勤務時間（　／週）
所長	管理責任者 自主事業企画･立案 事務･施設貸出 日常業務	甲種防火管理者 食品衛生管理者 普通救命講習修了証	24年	正規	40代	40時間
臨時職員A	自主事業企画･立案 事務･施設貸出 日常業務	普通救命講習修了証	5年	非正規	20代	40時間
臨時職員B	自主事業企画･立案 事務･施設貸出 日常業務（専門員）	教員免許（中学社会･養護教諭） DIYアドバイザー	1年	非正規	50代	40時間
パートA	自主事業企画･立案 事務･施設貸出 日常業務（指導員）	甲種防火管理責任者 普通救命講習修了証 食品衛生管理者 プール衛生管理者 C級スポーツ指導員	37年	非正規	60代	20時間
パートB	自主事業企画･立案 事務･施設貸出 日常業務	新規採用		非正規		20時間

（３）標準的な１ヵ月分の勤務ローテーションを作成してください（Ａ４版・任意様式）。

① 通常時の勤務ローテーション表

（午前:2～3 名　午後:2～4 名　夜間:1 名　配置）

○8：30～17：15　▲12：45～21：30　△17：00～21：30

		所長	臨時A	臨時B	パートA	パートB
1	日	○	○	○	▲	
2	月	休	○	○		▲
3	火	○	▲	○	△	
4	水	休	休	休	休	休
5	木	▲	○	休		○
6	金	○	休	○	△	
7	土	○	○	○		▲
8	日	○	○	○	▲	
9	月	休	○	▲		○
10	火	○	▲	○		
11	水	休	休	休	休	休
12	木	▲	○	休	○	
13	金	○	休	○		△
14	土	○	○	○	▲	
15	日	○	○	○		▲
16	月	○	▲	休	○	
17	火	○	○	▲		
18	水	休	休	休	休	休
19	木	▲	休	○		○
20	金	休	○	▲	○	
21	土	○	○	○		▲
22	日	○	○	○	▲	
23	月	▲	○	休	○	
24	火	○	休	○		△
25	水	休	休	休	休	休
26	木	○	▲	○		
27	金	休	○	▲		○
28	土	○	○	○	▲	
29	日	○	○	○		▲
30	月	▲	○	○		
31	火	○	▲	○		

◇土･日曜日：ふれあいホール利用（仮定）　◇パート　20時間／週

６．自主事業

管理施設を利用した自主事業の実施計画について提示してください。なお、それぞれの事業ごとに収支計画書を添付してください（Ａ４版・任意様式）。

① 生涯学習推進事業

生涯学習の推進という現在の管理施設の設置目的に合致した、趣味、生活、スポーツ・レクリエーション、教養といった分野について、施設の空き時間や空きスペースを利用して教室・講座を実施し、施設の利用促進を図ります。

事業名	内容
【生活･教養】 親子でサークル体験講座	交流センターを利用されているサークル団体に協力いただき（茶道･いけばな･手芸･あみものなど）のサークルを体験していただく学びの講座
【趣味】 寄せ植え講座	長浜農業高校園芸科の生徒による寄せ植え講座
【教養】 子ども将棋体験教室	将棋の駒の動かし方や基礎を学ぶ体験教室
【スポーツ】 健康づくり ウオーキング教室	デューク更家公認　ウオーキングスタイリスト 武當倭人さんのウォーキング教室
【スポーツ】 スポーツ講座（ヨガ･ピラティス･ダンスフィットネス･太極拳）	施設の空き時間を利用した各スポーツ講座
【レクリエーション】 交流センターフリーマーケット	交流センターを利用されているサークル団体の作品を含めたフリーマーケット
【伝承事業】 世代間交流事業	「子ども将棋体験教室」で将棋の基礎を学んだ子どもたちと、交流センターの娯楽室を利用されている高齢者との交流事業。 高齢者と次代を担う子どもたちの交流を図り、様々な体験談やお話を通して伝承する目的で実施。
地域をつなぐ交流事業	当事業団の「アート･リーダーバンク」制度を活用し、自治会や地域イベントへの専門知識を持った人材および団体の派遣事業

② イベント時の飲食・物品販売事業

1．利用者へのサービス提供を目的として「交流センター祭」や「交流センター感謝祭」での飲食等の販売

2．「交流センターフリーマーケット」での、サークル利用されている方の作品、作業所や就労支援施設等で作られた雑貨などの作品販売

3．当施設で実施される公演事業等のチケット預かり販売事業

4・ふれあいホールの利用者に対して、会議や研修会で使用する演題などの大判プリンター印刷サービス事業

③ 施設の空き時間、空きスペースを利用したイベント等の実施

ふれあいホールの空き時間や空きスペースを利用して、多様な年代の市民が交流できるイベント事業を実施します。

また、文化施設との連携事業として、長浜文化芸術会館で実施する公演のプレイベントを実施し相乗効果を図ります。

事業名	内容
【文化施設との連携事業】 「音楽の宝石箱 vol.3」 プレイベント	長浜文化芸術会館で実施する「音楽の宝石箱 vol.3」公演出演者によるプレイベント
【鑑賞型事業】 地元出身アーティストによる ミニコンサート	地元出身アーティストによるミニコンサート
【鑑賞型事業】 人形劇 パネルシアター 読み聞かせ	長浜市内のサークル、グループ等による人形劇、パネルシアター、読み聞かせ
【体験型事業】 楽器の演奏体験 ワークショップ	楽器の演奏体験。 また、交流センター感謝祭での発表会
【参加型事業】 演劇	客席を巻き込んでの参加型演劇の公演
【地域交流事業】 交流センター感謝祭	サークル体験やサークルの成果発表会 （事業団管理施設内との連携による交流事業）

市民交流センター　自主事業収支計画書

平成31年度	収入	支出
飲食等販売事業	40,000 円	30,000 円
大判プリンター印刷サービス	15,000 円	10,000 円
親子でサークル体験講座	45,000 円	25,000 円
寄せ植え講座	30,000 円	20,000 円
子ども将棋体験教室	90,000 円	0 円
楽器演奏体験ワークショップ	10,000 円	5,000 円
人形劇・パネルシアター・読み聞かせ	125,000 円	50,000 円
スポーツ講座	2,400,000 円	720,000 円
健康づくりウォーキング教室	500,000 円	175,000 円
合　　計	3,255,000 円	1,035,000 円

平成32年度	収入	支出
飲食等販売事業	40,000 円	30,000 円
大判プリンター印刷サービス	15,000 円	10,000 円
親子でサークル体験講座	45,000 円	25,000 円
寄せ植え講座	30,000 円	20,000 円
子ども将棋体験教室	90,000 円	0 円
楽器演奏体験ワークショップ	10,000 円	5,000 円
人形劇・パネルシアター・読み聞かせ	125,000 円	50,000 円
スポーツ講座	2,400,000 円	720,000 円
健康づくりウォーキング教室	500,000 円	175,000 円
地元出身アーティストによる ミニコンサート	80,000 円	65,000 円
合　　計	3,335,000 円	1,100,000 円

平成33年度	収入	支出
飲食等販売事業	40,000 円	30,000 円
大判プリンター印刷サービス	15,000 円	10,000 円
親子でサークル体験講座	45,000 円	25,000 円
寄せ植え講座	30,000 円	20,000 円
子ども将棋体験教室	90,000 円	0 円
楽器演奏体験ワークショップ	10,000 円	5,000 円
人形劇・パネルシアター・読み聞かせ	125,000 円	50,000 円
スポーツ講座	2,400,000 円	720,000 円
健康づくりウォーキング教室	500,000 円	175,000 円
長浜文化芸術会館　連携事業 「音楽の宝石箱 vol.3」プレイベント	50,000 円	30,000 円
交流センターフリーマーケット	15,000 円	0 円
合　　計	3,320,000 円	1,065,000 円

平成34年度	収入	支出
飲食等販売事業	40,000 円	30,000 円
大判プリンター印刷サービス	15,000 円	10,000 円
親子でサークル体験講座	45,000 円	25,000 円
寄せ植え講座	30,000 円	20,000 円
子ども将棋体験教室	90,000 円	0 円
楽器演奏体験ワークショップ	10,000 円	5,000 円
人形劇・パネルシアター・読み聞かせ	125,000 円	50,000 円
スポーツ講座	2,400,000 円	720,000 円
健康づくりウォーキング教室	500,000 円	175,000 円
参加型事業　演劇	90,000 円	34,000 円
合　　計	3,345000 円	1,069,000 円

平成35年度	収入	支出
飲食等販売事業	40,000 円	30,000 円
大判プリンター印刷サービス	15,000 円	10,000 円
親子でサークル体験講座	45,000 円	25,000 円
寄せ植え講座	30,000 円	20,000 円
子ども将棋体験教室	90,000 円	0 円
楽器演奏体験ワークショップ	10,000 円	5,000 円
人形劇・パネルシアター・読み聞かせ	125,000 円	50,000 円
スポーツ講座	2,400,000 円	720,000 円
健康づくりウォーキング教室	500,000 円	175,000 円
世代間交流事業	100,000 円	23,000 円
合　　計	3,355000 円	1,058,000 円

事業名	収入		支出	
イベント時の飲食等販売事業	収入	40,000	諸経費	30,000
	合計	40,000	合計	30,000
大判プリンター印刷サービス	収入	15,000	諸経費	10,000
	合計	15,000	合計	10,000
親子でサークル体験講座（全 10 回）	参加料	3000×15 45,000	報償費・ 諸経費	25,000
	合計	45,000	合計	25,000
寄せ植え講座	参加料	2000×15 30,000	報償費・ 諸経費	20,000
	合計	30,000	合計	20,000
子ども将棋体験教室（全5回・2期）	参加料	3000×15 45,000 （2 期）	報償費・ 諸経費	
	合計	90,000	合計	0

事業名	収入		支出	
楽器演奏体験ワークショップ	参加料	500×20 10,000	報償費・ 諸経費	5,000
	合計	10,000	合計	0

人形劇・パネルシアター・読み聞かせグループによる公演（5回）	入場料金	500×50 25,000 （5 回）	報償費・ 諸経費	10,000 （5 回）
	合計	125,000	合計	50,000

スポーツ講座 ヨガ・ピラティス・ダンスフィットネス・太極拳（各12回　前期・後期）	参加費	12000×25 4 教室×2	報償費・ 諸経費	7500×12 4 教室×2
	合計	2,400,000	合計	720,000

健康づくり ウォーキング教室（年5回）	参加費	2000×50 100,000 （5 回）	報償費・ 諸経費	35,000 （5 回）
	合計	500,000	合計	175,000

平成32年度事業

事業名	収入		支出	
地元出身アーティストによる ミニコンサート	入場料金	800×100 80,000	報償費・ 諸経費	65,000
	合計	80,000	合計	65,000

平成33年度事業

事業名	収入		支出	
長浜文化芸術会館　連携事業 「音楽の宝石箱 Vol.3」プレイベント	入場料金	500×100 50,000	報償費・ 諸経費	30,000
	合計	50,000	合計	30,000

交流センターフリーマーケット	出店料	3m×3m 500 30 区画	報償費・ 諸経費	
	合計	15,000	合計	0

平成34年度				
事業名	収入		支出	
参加型事業　演劇	入場料金	1500×60 90,000	報償費・ 諸経費	34,000
	合計	90,000	合計	34,000

平成35年度				
事業名	収入		支出	
【伝承事業】 世代間交流事業	入場料金	500×100 50,000 (2 回)	報償費・ 諸経費	23,000
	合計	100,000	合計	23,000

７．その他

（１）事業年度ごとの施設利用件数、利用者数の見込み（施設ごと）と、その根拠について提示してください。

施設内の無線ＬＡＮサービスの提供やホームページの拡充などのサービス向上に向けた取り組みにより、一般企業の研修会や会議での利用増加を見込まれること、また、自主事業やイベント事業を実施することにより件数、利用者数ともに２％ずつの増加を見込みます。

また、高齢者棟については、高齢者と次代を担う子どもたちとの交流を図る伝承事業等の実施により利用増加を見込みます。

【5年間の施設利用見込み】

	利用件数(件)	利用人数(人)	高齢者棟 利用人数(人)
平成31年度	3, 441	44, 407	9, 068
平成32年度	3, 509	45, 295	9, 113
平成33年度	3, 579	46, 200	9, 158
平成34年度	3, 650	47, 124	9, 203
平成35年度	3, 723	48, 066	9, 249

平成29年度利用見込み 件数･人数ともに2%増　高齢者棟については0. 5%増

（２）施設の管理運営における経費節減のための取組みについて、具体的に提示してください。

私たちは長年の当施設の管理運営経験を活かし、施設の特性を踏まえた無駄な経費の削減を徹底することで、公の施設の管理者としての責務と市民へのサービス還元に積極的に取組みます。

(1)複数施設一括管理における経費削減の取組み

当施設の業務内容や実施方法を見直し、業務効率の改善と経費削減に取組みます。物品購入や実施業務等においては、当施設と当事業団が管理運営に携わっている他の施設と、一括で行えるものは積極的に実施しトータルコストの削減に努めます。

対象業務	経費削減策
日常清掃･警備巡回等業務の内製化	日常清掃や警備巡回等の業務を職員が行うことで、コストを削減します。ただし、適切な業務が遂行できるよう、清掃･警備ともに業務経験が豊富な者が指導することで、経費縮減と質の維持向上を両立させます。

物品購入	可能な限り市内の業者で、複数施設の必要物品を一括購入することで、平均コストの削減を実現します。（緊急調達が必要な場合はインターネット購入を併用します。）
再委託業務	委託先事業者に関する選定基準を定め、基準を十分満たす業者については、複数年契約を締結することで、事務作業の軽減とコスト削減を実現します。

(2)高圧電気供給会社の変更による電気使用料金の節減

当事業団が管理している高圧受電施設については、複数年毎に複数社による入札を行い料金単価を抑え電気使用料金の節減に努めます。

(3)環境にも配慮した経費削減の取組み

「施設の環境に配慮した取組みについて」でも述べるように、当事業団では、３Ｒや省エネ活動に、日頃から積極的に取り組んでいます。そうした経験を活かし、日常の管理運営業務における光熱費の削減に積極的に取組み、経費の削減と省エネルギー対策の取組みを両立させます。

そのため、毎年度光熱費の削減目標を定め、職員の意識向上を図ります。また、利用者にも呼びかけを行うことで、環境意識に対する啓発にも取組みます。

項目		具体的対策（一例）
照明	ソフト	業務上支障の無い範囲での間引き照明
	ソフト	使用していない部屋や場所の消灯
	ソフト	昼休みや時間外の消灯
	ハード	LED照明や高効率蛍光灯への交換推進
空調	ソフト	夏季 28℃、冬季20℃に設定
	ソフト	クールビズ、ウォームビズの推進
	ソフト	春、秋の外気による換気
	ハード	室外機周辺の障害物除去及び直射日光を避ける
	ハード	扇風機の使用
OA機器	ソフト	パソコンの離席時の電源OFFや省エネモード設定
	ソフト	不使用機器のプラグをコンセントから抜く

（３）施設の管理運営における個人情報保護の取組みについて、具体的に提示してください。

(1)個人情報保護に関する考え方

当施設はさまざまな方が利用されることからは、私たちは、個人のプライバシーや個人情報を保護、管理することはとても重要であると考えています。

そのため、「個人情報の保護に関する法律」および「長浜市個人情報保護条例」に従い、当事業団独自の「個人情報保護方針（プライバシーポリシー）」および「特定個人情報保護規程」を策定し、個人情報を適切に取り扱うように徹底します。

なお、「個人情報保護方針」は、受付窓口及びホームページ上で公開することにより、利用者への周知を図ります。

(2)個人情報保護に関する管理体制の強化・整備

当施設の性格上、当施設を利用する個人や団体など、さまざまな個人情報を扱います。そのため、指示系統・責任体制等の管理体制を明確にし、利用者の相談窓口を設置することで、個人情報保護に関する管理体制を強化・整備します。

こうした管理体制の強化・整備により、職員への個人情報保護方針の徹底と、利用者からの個人情報取得や問い合わせ・苦情等に対する迅速な対応に努めます。

(3)特定個人情報保護規程の策定と遵守

私たちは、「長浜市個人情報保護条例」の規定と、「個人情報保護方針」に基づき、当事業団独自の「特定個人情報保護規程」を策定（平成２８年３月２４日施行）し、個人情報を遵守していく仕組みを構築しています。

①基本的な取組み

項目	実施内容
利用目的の明確化	個人情報を収集する際は、個人情報収集の目的を明示し、目的範囲外には利用しないことを明記する。
個人情報の開示	施設利用者（主催者、関係者）等の個人情報については、必要な情報に限って、本人の要望・了解に基づき、開示する。
個人情報に関する業務の再委託	原則禁止だが、やむを得ず外部委託を行う場合は、私たちと同等の個人情報保護措置を義務付ける。

②個人情報の取り扱いについての留意点

項目	実施内容
個人情報の保管方法	・紙媒体に記載された個人情報は、鍵のかかる金庫及びキャビネットに保管し、持ち出しは原則禁止を徹底する。デジタルデータで記録されている個人情報は外部と接続のないパソコンで管理する。 ・携帯電話や財布等の個人情報が含まれる拾得物については、拾得日時、場所を明確に記録し、適切な保管を徹底する。持ち主に返還する際は、本人であることを確認した上でお返しする。
パソコンのセキュリティ対策	・デジタルデータを利用するパソコンにはウイルス対策ソフトのインストールを徹底し、特定の管理者のみ利用できるようにパスワードをかける。
個人情報管理台帳の整備	・業務で個人情報を受け渡す際は、渡したこと・預かったことが明確になるように、個人情報管理台帳を整備し記帳を徹底する。
個人情報の廃棄方法	・関係法令で定められた期間を過ぎた個人情報が記載された書類は、シュレッダーにかけた上、焼却処分する。電子媒体のものはデータを完全消去し、廃棄する。

(4)職員への教育の徹底

全ての職員が適切に個人情報保護を実践するために、館長をはじめとした責任者が個人情報保護に関する研修を受けます。また、全職員から「個人情報管理規定」を遵守する旨の契約書の提出を求めます。個人情報の取り扱いに関する問い合わせや、苦情及び相談に適切に対応するため、問い合わせ窓口を設置し、迅速な対応に努めます。

(5)プライバシーと人権に対する十分な配慮

当施設では、気軽に施設を利用できるよう、親しみやすいフレンドリーな接遇を重視しますが、フレンドリーの意味をはき違え、利用者のプライバシーに関わる話をしたり、私生活に関するうわさ話をしたりといったプライバシーの侵害はあってはならないことです。

個人情報保護研修の中でもプライバシーの正しい認識を促す内容を盛り込み、日常業務のなかでも、職員相互にプライバシーを守る意識が醸成されるように心掛けます。

なお、施設内外では、プライバシーの侵害だけではなく、差別的落書きのような人権侵害につながるおそれがある行為も想定されます。そうした落書きや、あるいは言動を見聞きした場合には、ただちに館長に通報し適切に対処します。

(6)情報公開請求への対応

私たちは、市の代行である指定管理者として、利用者をはじめ一般の方から管理運営に関する情報公開の要望があった場合には、長浜市情報公開条例に沿った取扱いを行います。

原則として情報を開示する一方で、法令や条例の規定により公にすることが適切でない情報を公開したり、個人の権利権益や第三者に該当する情報をみだりに公開したりすることがないよう、場合によっては部分開示とするなど、情報を適切に取り扱います。

なお、情報公開請求の有無に関わらず、当施設の管理運営に関する情報は、ホームページ上で積極的に開示し、運営管理の透明性を高めます。

（４）施設の管理運営における環境に配慮した取組みについて、具体的に提示してください。

(1)3Rを重視した省資源化の実践

①長浜市における環境施策への理解と実践

長浜市では長浜市環境基本条例、長浜市環境基本計画、長浜市再生可能エネルギー利活用方策（平成２８年３月改定）、長浜市地球温暖化対策実行計画（事務事業編）等の環境施策があります。

当事業団は長浜市の事業者として、長浜市の環境施策をよく理解し、長浜市の施策の支援と自らが実践してまいります。

②3Rを重視した省資源化の実践

長浜市環境基本計画における重点施策として、循環型社会形成推進が掲げられており、その中の取り組みとして、３Ｒを重視した省資源化プログラムがあります。

当施設の管理運営においても、３Ｒを切り口に、さまざまな取り組みを行います。

省資源化の切り口		具体的取り組み
Reduce （リデュース）	減量化	・詰め替え用洗剤の利用 ・集約印刷による用紙の減量化 ・文書の電子化をすすめペーパーレス化を推進
Reuse （リユース）	再利用	・印刷ミスコピー用紙の裏紙を利用 ・使用済封筒は施設内用として再利用

Recycle （リサイクル）	再資源化	・ペットボトルキャップを回収し、リサイクル基金に寄付 ・職員、利用者へのゴミ分別の徹底 ・グリーン調達の徹底

(2)日常の管理運営における省エネへの取り組み

長年の施設運営の経験を活かし、職員全員で協力し、日常の管理運営におけるきめ細やかな省エネ活動に取り組みます。

こまめな消灯や 間引き消灯の励行	使用していない部屋は、常に消灯を心がけ、電気のつけっぱなしをなくします。また、当施設の効用に配慮しながら、バックヤードや利用者に影響のない程度に通路等で間引き消灯を行い、電力消費を抑えます。
冷房・暖房の温度設定	共用スペースおよび事務所は、冷房時：28℃、暖房時：20℃を目安に設定し、電気のムダを抑えています。
アイドリング・ストップ啓発	利用者の自動車使用に伴う環境負荷を低減するために、アイドリングストップの啓発看板を設置します。

(3)環境美化への取り組み

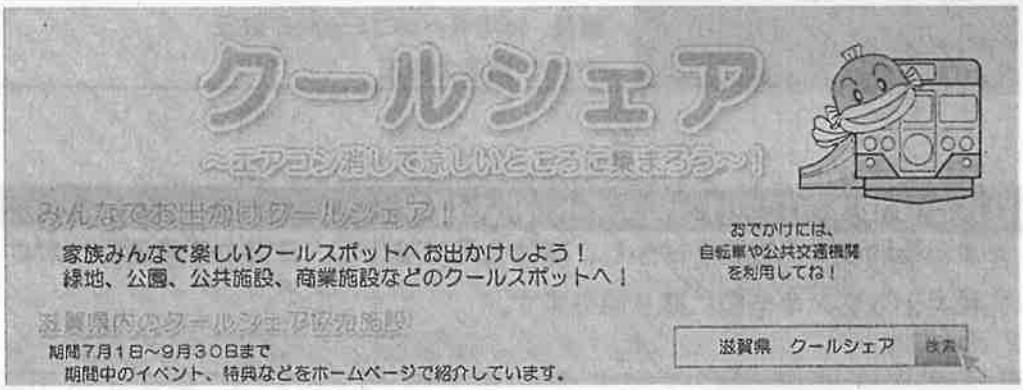
①びわ湖一斉清掃への積極参加

滋賀県全体で取り組んでいる「びわ湖一斉清掃」、ここ長浜市では毎年７月１日に実施されています。当事業団も、市の自然環境を守り育てていくための実践活動として、同活動に毎年積極的に参加しています。今後は職員の参加だけでなく、利用者への同活動の参加呼びかけも行いながら、地域の環境美化に貢献していきます。

②当施設周辺の環境美化

開館日の就業前には、施設の周囲および道路沿線上のゴミ拾いを毎日当番制で実施し、おもてなしの心を持って利用者が気持ちよく来館していただけるよう心がけます。

(4)滋賀県が提唱する事業への参加



滋賀県は、温室効果ガスの排出を抑え地球温暖化を防止するために、特にエネルギー消費量の多い夏の時期に、関西広域連合と連携し「みんなでお出かけクールシェア」への参加を広く呼びかけています。

当施設においても、毎年７月１日から９月３０日の期間クールスポット施設として参加することにより、期間中にイベント事業も広く周知することができ、集客につなげていきます。

８．自由提案

１）施設長候補者においては、管理施設の設置目的の達成に向けて、どのような情熱・思いをもっているのか、自由に記入してください。

私たち事業団に当施設の指定管理をお任せいただけるのなら、まず第１に、当施設を利用されている市民のみなさまに、引き続き気持ちよくご利用いただけるよう、お世話になるあいさつの意味を込めて職員による施設内外の清掃を行い、今後も美観の維持に努めます。

施設の設置目的でもある「多様な年代の市民が交流し、お互いに学びあうことにより市民文化の向上と心豊かなまちづくり」を推進するにあたり、世代や地域、趣味を超えて市民が交流し、にぎわいを創出していく施設でありたいと思っています。

文化とスポーツの垣根を超えて人と人とを結び付け、活動の関心を広げてゆくきっかけを提供する施設として、長年私たちが培ってきた文化振興とスポーツ振興のノウハウを最大限に発揮して、市民が身近な存在として感じ、関心を持っていただくために、市民が気軽に参加できる事業を企画し、公益性を重視しながら、生涯学習・文化・スポーツを関連付けて、市民の利益の増進に寄与する役割を担っていけるのは当事業団だけだと考えます。

何かをしたいと思った時に、情報を提供してくれる場所として思い出してもらえる、心地良い雰囲気を持った施設であれば、リピーターとしてまた施設を利用され、自然と人が集まってくる施設となります。公共施設を管理してきた経験を踏まえ、これから管理していく私たち職員の１人ひとりが、日々利用者目線に立って思いやりを持ち、引き続き多くの市民に快適に利用していただけるよう運営してまいります。

（２）貴団体についてのＰＲ、施設の将来的な展望等について、自由に記入してください。

当事業団は、生涯学習施設、文化施設、スポーツ施設を管理運営し、これまでさまざまな施設で、幅広い世代の市民と関わってまいりました。

当施設はこの全てを兼ね備えた施設であり、毎日多くの市民が施設を訪れています。長浜市内をみてもこれほど多くのサークル団体が利用されている施設は他にはありません。

長浜市には、それぞれの地域に根付いたまちづくりセンターが設置されています。各まちづくりセンターでは、地域住民を対象としたさまざまな交流事業が展開されているように、当施設は長浜市全体という大きな枠組みで捉えたまちづくりセンターの機能を果たしていると考えます。

４３団体のサークルや、施設内に事務局を置かれている老人クラブ連合会、テナントの喫茶のぞみで活動されている方々のように、当施設に来ると常に誰かがいて話し相手がいる、また、いろんな地域の人と交流ができる施設として、利用者それぞれが「自分の居場所＝生きがい」を持ち、積極的に交流されている場所を引き続き提供していきたいと考えています。

当施設は、各種団体やサークル団体が交流しお互いに学びあう生涯学習推進活動を支援する拠点として運営いたします。また、長浜文化芸術会館では、主に舞台を使っての鑑賞型事業を展開する拠点であり、長浜市勤労青少年ホーム（長浜サンパレス）では、主に市民の文化教養講座を展開する拠点として、それぞれ施設の特色を活かした管理運営を行ってまいります。

このように、施設の特色を活かしながら、地域のみなさまに末永く愛され続ける施設となるよう誠意を持って運営いたします。