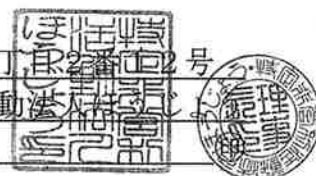


指定管理者指定申請書

平成27年 6月30日

(あて先) 大東市長

所在地 大東市北条四丁目2番12号  
団体名 特定非営利活動法人指定  
代表者氏名 中西 健一



指定管理者の指定を受けたいので、大東市公の施設に係る指定管理者の指定手続等に関する条例第3条の規定により、下記のとおり申請します。

記

1 指定を受けようとする公の施設の名称

大東市立北条コミュニティセンター

2 添付書類

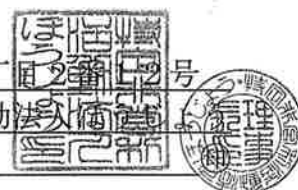
別紙のとおり

宣 誓 書

平成 27 年 6 月 30 日

(あて先) 大東市長

所 在 地 大東市北条四丁目 2 番 2 号  
団 体 名 特定非営利活動法人 大東市  
代表者氏名 中西 健一



以下の事項について虚偽の申請でないことを約束します。

1. 政治活動、宗教活動を主たる目的とする団体でないこと。
2. 地方自治法施行令第 167 条の 4 の規定に該当しないこと。
3. 2 年以内に、地方自治法第 244 条の 2 第 1 1 項の規定により本市または他の地方自治体から指定取り消しの処分を受けていないこと。
4. 会社更生法、民事再生法等の規定に基づく更生または再生手続き中ではないこと。
5. 国税および地方税を滞納していないこと。
6. 暴力団（大東市暴力団排除条例（平成 25 年条例第 5 号）第 2 条第 1 号に規定する暴力団をいう。）または暴力団密接関係者（同条第 3 号に規定する暴力団密接関係者をいう。）でないこと。
7. 障害者雇用、公正採用に積極的であること。
6. 大東市公の施設に係る指定管理者の指定手続等に関する条例第 7 条の規定により兼業を禁止されている者でないこと。
7. 募集要項説明会および現場説明会に参加していること。
8. その他、指定管理者として市民の信頼を損なう者でないこと。

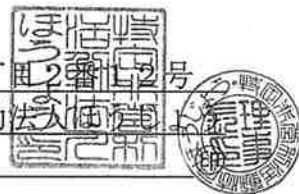


税申告状況および納税状況の調査に対する同意書

平成27年 6月30日

(あて先) 大東市長

所在地 大東市北条四丁目2番12号  
団体名 特定非営利活動法人  
代表者氏名 中西 健一



このたび、大東市立北条コミュニティセンターの指定管理者に応募するにあたり、私の資格審査のため、税務関係官署に税申告の状況および納税の状況を調査することに同意します。

## 指定管理者受託実績等報告書

- ※ 申請団体に係る過去5年間の全ての指定管理者受託実績を記入してください。
- ※ 今回募集を行う「コミュニティセンターまたは類似施設（福祉交流施設やスポーツ関連施設等）」と「それ以外の施設」に分けて記入してください。
- ※ 施設の内容、規模、受託業務の内容等を詳しく記述してください。
- ※ 過去に指定管理者の取消処分があった場合は、その理由と対応についても記述してください。

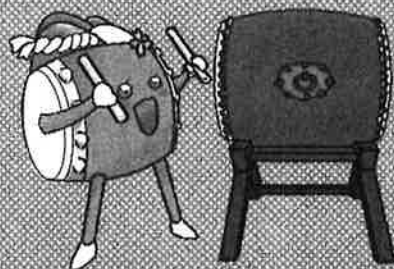
| 施設名                       | 所在地              | 業務内容   | 期間                           |
|---------------------------|------------------|--|------------------------------|
| <b>コミュニティセンターまたは、類似施設</b> |                  |  |                              |
| 大東市立北条人権文化センター            | 大東市北条三丁目<br>10-5 | <p><b>【施設の内容】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・社会福祉法に基づく、隣保事業を実施する隣保館</li> <li>・福祉の向上ならびに人権啓発のための交流拠点であるコミュニティセンター</li> </ul> <p><b>【規模】</b></p> <p>延床面積 135.941 m<sup>2</sup></p> <p><b>【事業】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・大東市立北条人権文化センター条例第3条規定する業務</li> <li>・使用許可及びその取り消し等に関する業務</li> <li>・利用料金の設定、收受、減免及び還付に関する業務</li> <li>・施設等の保守点検等、維持管理に関する業務</li> <li>・指定管理者の提案による業務</li> <li>・その他</li> </ul> | 平成26年4月1日<br>～<br>平成29年3月31日 |

| 施設名               | 所在地  | 業務内容   | 期間                           |
|-------------------|--|--|------------------------------|
| <b>それ以外の施設</b>    |  |  |                              |
| 大東市営住宅            | 大東市北条四丁目<br>1, 3, 4, 5番地<br>大東市北条三丁目<br>1, 2, 4, 8<br>12, 13、14<br>16、17番地 | <b>【施設の内容】</b><br>大東市営住宅<br><b>【業務内容】</b><br>①入居者に対する各種お知らせ・案内文の配布事務<br>②市営住宅管理業務<br>・入居申込書類、入居必要書類等の預かり事務<br>・入居者の継承、同意確認、移動、返還等の書類預かり事務<br>・家賃納付書の配布<br>・住宅に関する相談事務<br>③市営住宅の修理・修繕にかかる連絡、報告<br>④住宅敷地内の清掃作業他  | 平成20年4月1日<br>～<br>平成28年3月31日 |
| 大東市営飯盛園第1住宅自動車駐車場 | 大東市北条四丁目<br>4, 5, 7番地  | <b>【施設の内容】</b><br>大東市営自動車駐車場<br><b>【業務内容】</b><br>①申請・返還にかかる預かり事務<br>・使用に関する問い合わせ対応<br>・使用に関する募集・申請・届出書等の市への経由事務<br>・苦情の処理<br>②駐車場の維持管理<br>・敷地内の付属施設の点検・修理・市への報告等<br>③敷地内の清掃<br>④使用者が、所定の区画に駐車しているかの点検作業<br>⑤不法投棄物等の撤去等<br>⑥迷惑駐車点検<br>・迷惑駐車の有無について巡回、警告等<br>⑦使用許可を受けた者に対する適正な使用についての指導<br><b>【収納委託業務】</b><br>大東市営住宅駐車場の使用料の収納 | 平成20年4月1日<br>～<br>平成28年3月31日 |
| 大東市営飯盛園第2住宅自動車駐車場 | 大東市北条三丁目<br>2番地  | <b>【施設の内容】</b><br>大東市営自動車駐車場<br><b>【業務内容】</b><br>①申請・返還にかかる預かり事務<br>・使用に関する問い合わせ対応<br>・使用に関する募集・申請・届出書等の市への経由事務<br>・苦情の処理<br>②駐車場の維持管理<br>・敷地内の付属施設の点検・修理・市への報告等<br>③敷地内の清掃<br>④使用者が、所定の区画に駐車しているかの点検作業<br>⑤不法投棄物等の撤去等<br>⑥迷惑駐車点検<br>・迷惑駐車の有無について巡回、警告等<br>⑦使用許可を受けた者に対する適正な使用についての指導<br><b>【収納委託業務】</b><br>大東市営住宅駐車場の使用料の収納 | 平成20年4月1日<br>～<br>平成28年3月31日 |

| 施設名            | 所在地                                     | 業務内容  | 期間                                       |
|----------------|---|---|--|
| <b>それ以外の施設</b> |   |   |  |
| 大東市立自動車駐車場     | 大東市北条三丁目<br>6, 10、11、<br>12、13、<br>16番地 | <p><b>【施設の内容】</b><br/>大東市営自動車駐車場</p> <p><b>【業務内容】</b></p> <p>①申請・返還にかかる預かり事務</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・使用に関する問い合わせ対応</li> <li>・使用に関する募集・申請・届出書等の市への経由事務</li> <li>・苦情の処理</li> </ul> <p>②駐車場の維持管理</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・敷地内の付属施設の点検・修理・市への報告等</li> </ul> <p>③敷地内の清掃</p> <p>④使用者が、所定の区画に駐車しているかの点検作業</p> <p>⑤不法投棄物等の撤去等</p> <p>⑥迷惑駐車の点検</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・迷惑駐車の有無について巡回、警告等</li> </ul> <p>⑦使用許可を受けた者に対する適正な使用についての指導</p> <p><b>【収納委託業務】</b><br/>大東市営住宅駐車場の使用料の収納</p> | 平成 20 年 4 月 1 日<br>～<br>平成 28 年 3 月 31 日 |
| 鎌池公園、嵯峨公園      | 大東市北条三丁目<br>地内の 2 箇所                    | <p><b>【施設の内容】</b><br/>大東市立都市公園</p> <p><b>【業務内容】</b></p> <p>①清掃維持管理業務</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ゴミの清掃</li> <li>・除草作業及び剪定作業</li> <li>・敷地内の破損等連絡業務</li> </ul>  |  |

# 大東市立北条コミュニティセンター

## 指定管理者事業計画書



北条のマスコットキャラクター  
ほじょ山さくら

特定非営利活動法人ほうじょう



## 北条コミュニティセンター事業計画書

## ① 公の施設の管理・運営に対する基本的な考え方

公の施設を管理・運営するにあたっての心構え、基本方針、コンセプトを人権の視点も考慮して記述してください。

## はじめに

北条コミュニティセンターは、北条西小学校と北条小学校の統廃合により、空いた施設である北条西小学校の大改修工事により、新たに北条コミュニティセンターとして生まれ変わろうとしています。

廃校になり約2年間、大東市と地元北条のあいだで、跡地利用委員会が設置され、跡地利用について、議論されてきました。

また、大東市子ども発達支援センターについても、移転先候補として議論が重ねられてきました。

当然、子ども発達支援センターに通う保護者や子どもたちも不安があり、決定までには議論や意見交換が多く行なわれてきたと聞いております。

地元北条についても、飯盛山荘が老朽化に伴い閉館するなど、飯盛山荘の代替地や、地域にとって活用しやすい施設にして欲しいという願いのもと、大東市と調整を行なってきました。

その様な経過があるなか、平成27年4月より開館する、北条コミュニティセンターは、北条の地域住民だけでなく、**大東市民の関心はとても大きいものがあり、期待もあります。**

**子ども発達支援センターに通う、保護者や子どもたちも、使い慣れた施設から、新しい施設への移転には、戸惑いがあります。**

指定管理者制度により、新しい施設を管理・運営する第1期の指定管理者はこれまでの**経過を十分に理解する必要**があります。

なんでも「**はじめが肝心**」で、はじめの印象次第で、価値ある施設になるかが問われることになり、稼働率にも影響してきます。

北条地域は、人に優しい社会を実現させるため、人権問題について、地域を上げて取り組んできました。

今回の提案書は、これまでの経過を踏まえながら、**この先の北条コミュニティセンターのあるべき姿**を考えるとともに、**子ども発達支援センターに通う保護者や子どもたちの立場**に立って、提案をします。

## 北条コミュニティセンター事業計画書

## ① 公の施設の管理・運営に対する基本的な考え方

公の施設を管理・運営するにあたっての心構え、基本方針、コンセプトを人権の視点も考慮して記述してください。

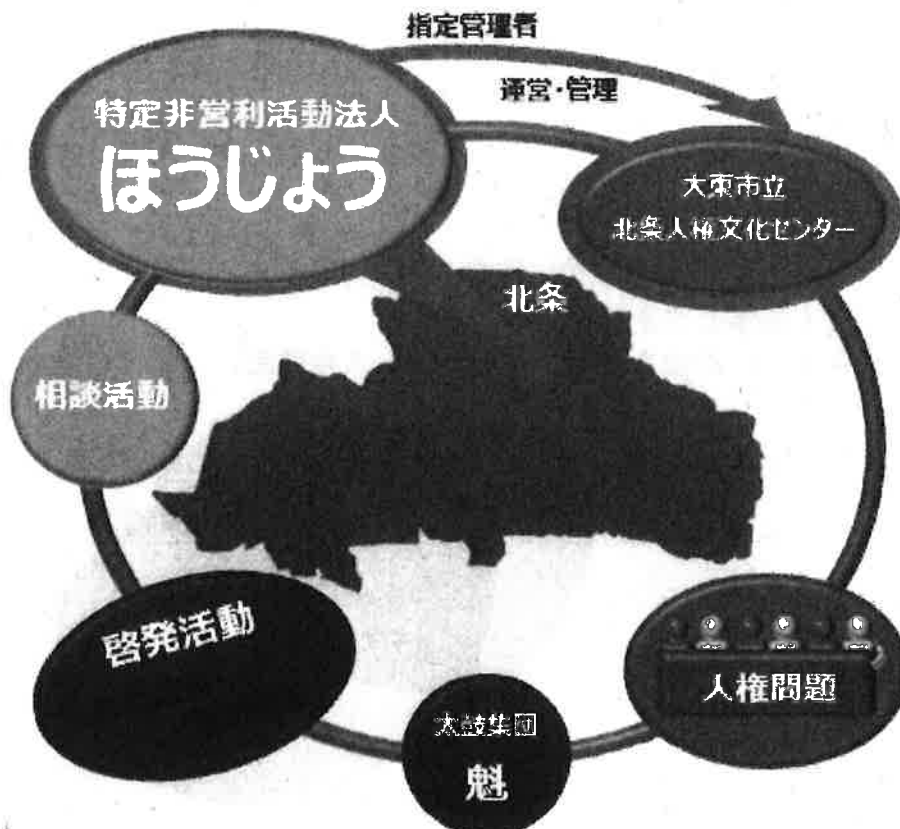
### 特定非営利活動法人ほうじょう

私たち、特定非営利活動法人ほうじょう（以下、当法人という。）は、定款第3条に記載しているように、「**人権問題の解決**」「**地域のコミュニティの形成**」「**地域のネットワークの中心の役割**」を目的として、設立した法人です。

特に**人権問題**については、部落問題をはじめとするあらゆる差別の撤廃を目指し、当事者の立場になって、「相談活動」や「啓発活動」を、長年にわたり実施してきました。

北条で活動する太鼓集団「魁」は、和太鼓の演奏を中心に、部落問題を訴え「**人権・平和**」を訴える取り組みを行っています。当法人は、太鼓集団「魁」と連携をとり、「**日本の伝統芸能を伝える**」という啓発活動に取り組んでいます。

現在、私たちが、指定管理者として管理・運営している「大東市立北条人権文化センター」は、長い歴史や経過、役割を継承するとともに、大東市または周辺地域の各種団体、施設、住民に参画してもらい、更なる発展をさせ「**誇り高き人権文化のまちづくり**」を目指し管理・運営をしています。

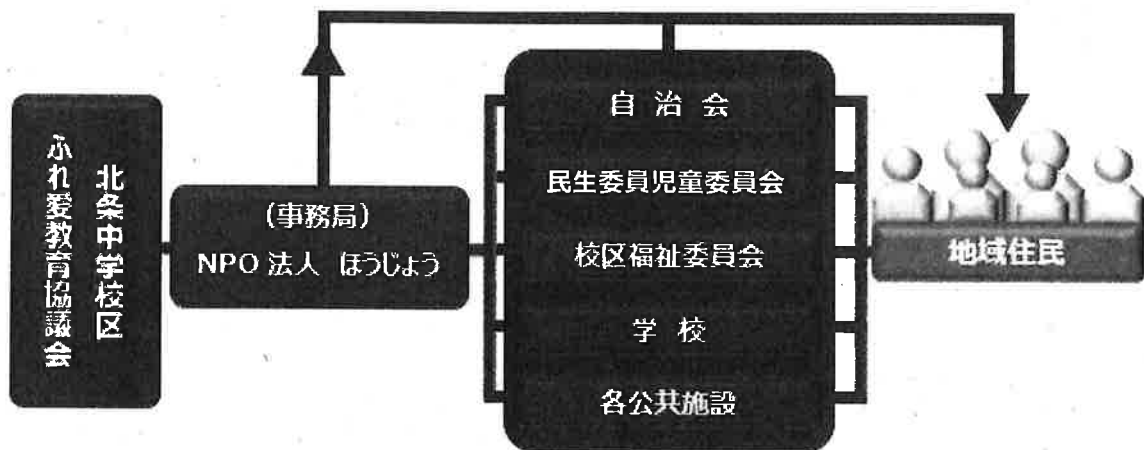


北条コミュニティセンター事業計画書

① 公の施設の管理・運営に対する基本的な考え方

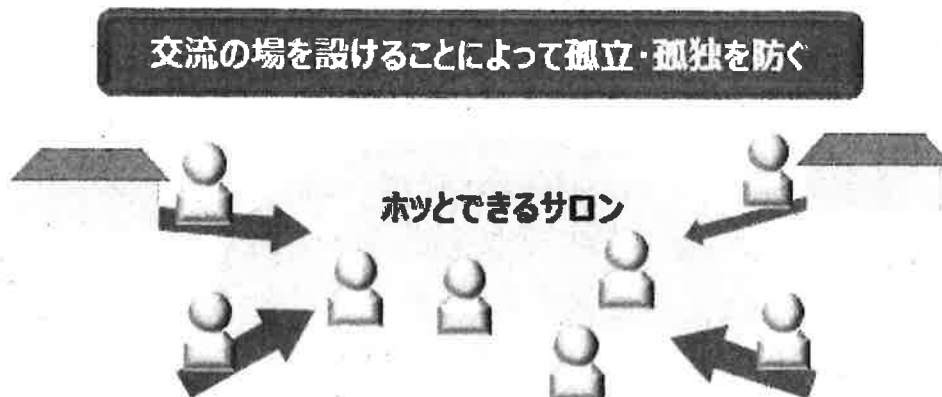
公の施設を管理・運営するにあたっての心構え、基本方針、コンセプトを人権の視点も考慮して記述してください。

**地域のネットワーク**については、当法人と自治会や校区福祉委員会、民生委員児童委員会、学校をはじめとする、各公共施設と直接的な関係を築き、上記の団体等が参画して構成する、北条内で1番大きな組織、「**北条中学校区ふれ愛教育協議会**」では、役員を務めるほか、事務局を担い、当法人の職員が積極的に関わり北条中学校区における地域ネットワークの中心的役割を果たしています。



**地域のコミュニティの形成**では、地域住民だけでなく大東市民に呼びかけ、老若男女問わず、住民同士の交流の場を提供し、孤立・孤独を防ぐ取り組みを開催してきました。

代表的な新規事業では、昨年度より実施した参加者が自ら企画・実行をして時間を過ごす「**ホッとできるサロン**」があります。職員主導ではないため、自然と会話が生まれ「**生きがい**」や「**やりがい**」を感じ、日々の暮らしの中で生き生きとした生活を送ることに繋がっています。



## 北条コミュニティセンター事業計画書

## ① 公の施設の管理・運営に対する基本的な考え方

公の施設を管理・運営するにあたっての心構え、基本方針、コンセプトを人権の視点も考慮して記述してください。

## 当法人が、指定管理者になるということは

- 管理・運営について人権の視点を中心に添える。
- 地域ネットワークを活かした効率的かつ効果的な事業に結びつける。
- 地域に存在する、人脈・力を使い住民相互の交流の拠点づくり。
- 地域版情報誌みらい・未来を活用した情報発信力

私たちの強みです。

### 施設を管理・運営していくにあたっての心構え

**大東市立北条コミュニティセンター**は、名称のとおり**地域のコミュニティづくり**の中心  
的な役割を果たさなければならない施設であると考えています。

その目的を十分に果たすには、行政だけでなく、地域住民を中心とした**大東市民との  
密接な関係・連携が不可欠**であり、それ無しでは、施設の設置目的が達成できないと考  
えています。

北条地域には、素晴らしい**伝統や歴史**があり地域住民は大切に継承しています。近年、  
新興住宅ができ、北条地域外から新しく移り住んでこられる方もおられ、『北条の歴史・伝  
統に触れたことがない』という世帯も少なくありません。今までの歴史・伝統を守ってき  
た、いわゆる旧村の住民とこれから長年に渡り、北条に住み続ける新興住宅の人々が相互  
に理解しあい、尊重しあわなければ北条の発展にはつながりません。

北条コミュニティセンターを大東市「北条地域」の中心施設に位置づけ、**スポーツ  
振興・福祉**や**文化的**な活動を**積極的**に行います。

## 北条コミュニティセンター事業計画書

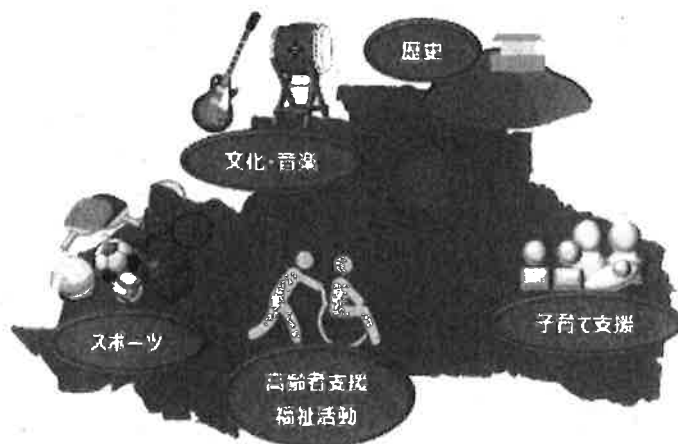
## ① 公の施設の管理・運営に対する基本的な考え方

公の施設を管理・運営するにあたっての心構え、基本方針、コンセプトを人権の視点も考慮して記述してください。

また、大東市は人口流出に歯止めが掛からず、大東市の抱える大きな問題となり迅速な対応が求められています。とりわけ北条地域の**人口流出**、特に**若者**、子育て世代の**地域離れ**、**大東市から大阪市等への移住**が市内でも高いデータとなっています。

それにともない**高齢化率**も市内でもっとも高い地域であることから、**行政と市民・住民**と協働したまちづくりに寄与しなければならない施設でもあります。

単なる、施設管理ではなく、「**住民相互の交流**」「**行政と市民・地域住民の協働**」の場となるよう**健康的・文化的**で、**地域住民の心の寄り所**になるよう、取り組みを行います。



## 基本的な考え方

■大東市と緊密な連携のもと、「**大東市立北条コミュニティセンター条例第11条**」にうたわれた「**市民の地域活動の推進**」「**市民の地域交流に資する**」**地域福祉交流ルーム**や「**市民のスポーツの新興および体力づくりの推進**」「**健康で文化的な生活に寄与する**」**大東市立北条体育館**（以下「**体育館**」という。）・**大東市立北条グラウンド**（以下「**グラウンド**」という。）を設置目的に沿った管理・運営を行い、公共施設の担い手としての役割を効果的に果たします。

■「**市民との密接な関係**」「**北条の発展＝大東市の発展**」「**大東市における行政課題の解決**」に資する施設であるよう管理・運営を行います。

■「**市民の福祉の増進**」と「**地域社会の文化の向上**」を目指します。

■当法人の築き上げた、地域連携、ネットワーク、人材を余すことなく発揮し、地域に根付いた施設になるよう管理・運営を行います。

■指定管理者制度は公の施設において、その設置目的や行政課題を達成するために民間のノウハウを活用することで効率的で効果的なサービスの提供に繋がります。

また、管理経費の節減等の課題についても、コンプライアンスを厳守しながら取り組んでいきます。

## 北条コミュニティセンター事業計画書

## ① 公の施設の管理・運営に対する基本的な考え方

公の施設を管理・運営するにあたっての心構え、基本方針、コンセプトを人権の視点も考慮して記述してください。

## 基本方針

## (1) 人権尊重に徹した管理・運営

■当法人は、部落問題をはじめとするあらゆる**差別を撤廃する**という信念をもって設立し活動を行っています。また、大東市内だけでなく様々な施設や団体の行う、人権研修会に職員を派遣しています。当法人がこれまで培ってきたノウハウを北条コミュニティセンターへ活かし管理・運営を行います。

■障害者や、高齢者など身体や精神に不安を抱える利用者へ親切丁寧に**寄り添いの心**を持って接します。

■ハード面については、バリアフリーなど、改善しなければならない箇所は、大東市と協議しながら、迅速に改善します。案内図等については、外国人や視覚障害者に配慮したものにし、すべての人が利用しやすい施設を目指します。

## (2) 地域に密着し、市民・地域住民に愛される施設

■公の施設であることを踏まえながらも、周辺地域の各種団体との連携や、地域住民の顔と顔が繋がった運営を行います。利用者同士が結ばれるような事業を提案し、サークルの紹介や情報提供を含め**「人とひと」「団体と団体」**が繋がりがやすい**「憩える場」**となるようにします。

また、当法人が既に構築している、北条中学校区北条ふれ愛教育協議会等を活用して、更なるコミュニティの形成を図ります。

## (3) 平等性・公平性を確保

■北条コミュニティセンターは、公の施設です。大東市民すべての人に開かれ、利用しやすい施設でないといけません。

■北条コミュニティセンターは、複合施設であることから、「目的」「用途」を十分に把握し、正当な理由なく利用を拒むことはありません。また特定の団体・個人を不当に優遇することはありません。

■職員に対しても、平等性・公平性を徹底した運営をいたします。

## 北条コミュニティセンター事業計画書

## ① 公の施設の管理・運営に対する基本的な考え方

公の施設を管理・運営するにあたっての心構え、基本方針、コンセプトを人権の視点も考慮して記述してください。

**(4) 効率的かつ効果的な事業展開と稼働率の向上**

■利用者に対して、ニーズの調査や意見などを聴ける方法を提案し、実行に移すためのシステムを構築して施設の運営にあたります。

■公の施設であることを踏まえながらも、地域密着の施設になるよう、地域住民や各種団体と連携を図り、効果的な事業展開を行います。その結果、稼働率の向上も見込めます。

■「苦情」や「トラブル」については、真摯に受けとめ改善する姿勢が大切です。

苦情を苦情として捉えるのではなく、施設をより素晴らしいものにするための、利用者からの意見である受けとめ、改善・解決に結びつけるシステムを構築していきます。場合によっては第三者委員会を設置します。

**(5) 総合的な生活相談窓口の充実**

■北条コミュニティセンターは、施設の従事者と利用者・周辺地域住民が、信頼関係で結ばれなければなりません。「少し相談したいけど」「話相手になってほしい」など、よろず相談窓口になって総合相談窓口を併設します。また専門的な能力を必要とする場合は、当法人に在籍する相談員と連携して問題解決につなげます。

**(6) 施設の長寿命化と安心・安全で爽やかな施設**

■旧北条西小学校より今回のコミュニティセンター開設のため、改修された新しい施設です。したがって今後何十年に渡り施設が利用できるよう、丁寧、綺麗に利用し備品・施設の長寿命化に努めます。

■施設の設備点検や備品管理も、チェックリストを作成し、日々点検を行います。

**(7) 情報発信**

■施設内の掲示板だけでなく、地域のネットワークを活用し、自治会や町会の掲示板に事業のポスター等を掲示します。

■当法人が、指定管理する**北条人権文化センター地域情報誌「みらい・未来」**に情報を差し込みます。

■電子媒体の活用については、ブログや**フェイスブック**の活用、**ホームページ**にて、情報提供を行います。

■高齢者など情報弱者の方に対しては、**サロン・各サークルに自ら出向き**、講座・事業をはじめ施設の宣伝を行い、ビラ・ポスターを配布します。

■保育所・幼稚園・小中学校など公共機関へチラシを配布して、広報に力をいれます。

## 北条コミュニティセンター事業計画書

## ① 公の施設の管理・運営に対する基本的な考え方

公の施設を管理・運営するにあたっての心構え、基本方針、コンセプトを人権の視点も考慮して記述してください。

**(8) 守秘義務**

■北条コミュニティセンターに関わるすべての関係者に守秘義務をかけます。業務中に知り得た**情報を第三者へ提供することは、断じて許しません。**

職員を対象とした研修会を実施して、守秘義務を遵守させます。

**(9) 個人情報の取り扱いと情報公開**

■当法人は、「**特定非営利活動法人ほうじょう個人情報保護方針**」を定めていますが、北条コミュニティセンターの運営にあたり、「大東市個人情報保護条例」を厳守し、「**北条コミュニティセンター個人情報保護マニュアル**」を作成し個人情報の保護を徹底します。

(北条コミュニティセンター個人情報マニュアル(案)は別紙を参照ください。)

■業務委託先にも、個人情報の厳重管理を義務付ける契約を交わす他、職員についても、研修を行い適切な取り扱いを徹底します。

■情報公開については、「**情報公開条例**」及び「**同施行規則**」に基づき、情報公開請求があれば、個人情報に十分留意して積極的に公開します。

**(10) 危機管理体制の徹底**

■「安全第一」を考え、利用者の安全を確保するために、防犯・防火・地震・風水害など予測困難な事態に対し迅速に対応できるよう、避難訓練を行い、職員全員に危機管理について高い意識を持たせます。

■大東市の指定避難所になっていることから、危機管理室と連携を図り、協力体制を取ります。

■利用者だけでなく、北条は飯盛山の麓に位置し、土砂崩れといった危険とも隣り合わせになっています。地理や地域の実態も把握した上で、周辺地域の安全確保にも努めます。

■迅速な対応かつ指揮命令など体制を取るために、「北条コミュニティセンター危機管理マニュアル」を作成して、「安全の確保」を行います。

(北条コミュニティセンター危機管理マニュアル(案)をご参照ください。)

**(11) 環境・衛生に配慮**

■敷地内の通常清掃、定期清掃を徹底させ衛生に配慮します。また敷地内だけでなく周辺への配慮も忘れません。

■環境問題については、地球規模で考える問題ではありますが、「**大東市地球温暖化対策実行計画**」に協力します。

■ごみの分別・リサイクルは当然であると考えています。資源を大切に地球にやさしい取り組みを実施します。

■職員への周知は大原則ですが、利用者への啓発も進めます。



北条コミュニティセンター事業計画書

② 施設の運営に対する基本的な考え方

地域福祉交流ルーム、体育館・グラウンドの運営方針と、その方針に基づく事業（周辺住民や利用者からの視点を含めた展望）について、どのような視点でどのように展開するかを記述してください。

**地域福祉交流ルームの運営方針**

地域福祉交流ルームは、大東市立北条コミュニティセンター条例第2章第11条（設置目的）に記載している、「**市民の地域活動の推進**」と「**市民の地域交流に資する**」施設でなければなりません。

大東市民すべての人に開かれた施設であることは大前提ですが、地域活動、地域交流を進めるには、特に施設のある北条中学校区の「**住民の活動や交流をどのように考えているか**」「**どのような方針で取り組んでいくのか**」をしっかりと考えていかなければなりません。まさしく、地域住民、地域で活動する自治会や町会、各種団体と連携し施設自体が地域に溶け込む必要があります。

また、高齢者の集いの場として長年愛された「大東市立飯盛山荘」が、一昨年閉鎖しました。この地域福祉交流ルームは**飯盛山荘が、担ってきた役割**も果たさなければなりません。当法人は、この間**地域のネットワーク・地域のコミュニティ形成の中心的役割を果たしてきました**。指定管理後も、構築したネットワークやコミュニティを活かした運営を行っていきたいと考えています。

また、以下の事業すべてに北条中学校区で築き上げたネットワークを活かし事業の展開を行います。

**NPO 法人ほうじょうのネットワーク**



・北条コミュニティセンター事業計画書

② 施設の運営に対する基本的な考え方

地域福祉交流ルーム、体育館・グラウンドの運営方針と、その方針に基づく事業（周辺住民や利用者からの視点を含めた展望）について、どのような視点でどのように展開するかを記述してください。

◆地域福祉交流ルームで行う事業の目的◆

(1) 高齢者の集まれる居場所づくり

高齢者の『いきがい』『やりがい』を感じる事が大切

◎サロンやサークル活動の拠点づくり

高齢者の孤独・孤立を防止する

(2) 地域活動の拠点施設

地域内は、各種団体の活動が活発です。  
そのために拠点となる施設が必要です。

地域の交流ができる活動の拠点

ふれ愛フェスティバル

子ども会のイベント

自治会、町会の情報交換の場所

福祉委員会のサロン

地域ネットワークの構築、更なる発展に

北条コミュニティセンター事業計画書

② 施設の運営に対する基本的な考え方

地域福祉交流ルーム、体育館・グラウンドの運営方針と、その方針に基づく事業（周辺住民や利用者からの視点を含めた展望）について、どのような視点でどのように展開するかを記述してください。

◆地域福祉交流ルームで行う事業の目的◆

(3) 障害者（児）の居場所づくり

公的機関等が休館日の活動拠点が必要  
 関係団体のつながりづくり（交流・ネットワーク）  
 家族同士の交流



遊び場やその家族の交流として、企画や、イベントを開催し、時間を共有  
**孤立・孤独を防ぐ**

(4) 大東市（北条）の歴史・文化を育む事業

歴史伝統の風化  
 若者の居場所が必要

**歴史をつなぎ、歴史の再発見**  
**文化活動（太鼓・バンド・ダンス）の拠点**

## 北条コミュニティセンター事業計画書

## ② 施設の運営に対する基本的な考え方

地域福祉交流ルーム、体育館・グラウンドの運営方針と、その方針に基づく事業（周辺住民や利用者からの視点を含めた展望）について、どのような視点でどのように展開するかを記述してください。

## ◆地域福祉交流ルームで行う事業の目的◆

## (5) 「子育て支援」、「親子のふれあい」に対する取組み

育児に対しての不安や悩み  
乳児幼児の発育状態  
孤独感・孤立感

育児相談会で悩みの解決  
親子交流で、孤立・孤独防止

## (6) 教育（学力向上）に対する取組み

低学力は大東市（北条）の課題  
経済格差＝教育格差

学力向上で、大東市の課題の解決  
教育格差の解消

## 北条コミュニティセンター事業計画書

## ② 施設の運営に対する基本的な考え方

地域福祉交流ルーム、体育館・グラウンドの運営方針と、その方針に基づく事業（周辺住民や利用者からの視点を含めた展望）について、どのような視点でどのように展開するかを記述してください。

## ◆地域福祉交流ルームで行う事業の目的◆

## (7) サークル活動支援事業

活動を円滑にするための事務機能  
助成金等の申請も必要な場合がある

申請書類作成等のお手伝い  
活動の悩みを解決

## (8) 生活相談事業

日頃抱える悩みの相談  
生活に関する相談

安心した暮らしサポート  
行政サービスの相談・つなぎ機能

北条コミュニティセンター事業計画書

② 施設の運営に対する基本的な考え方

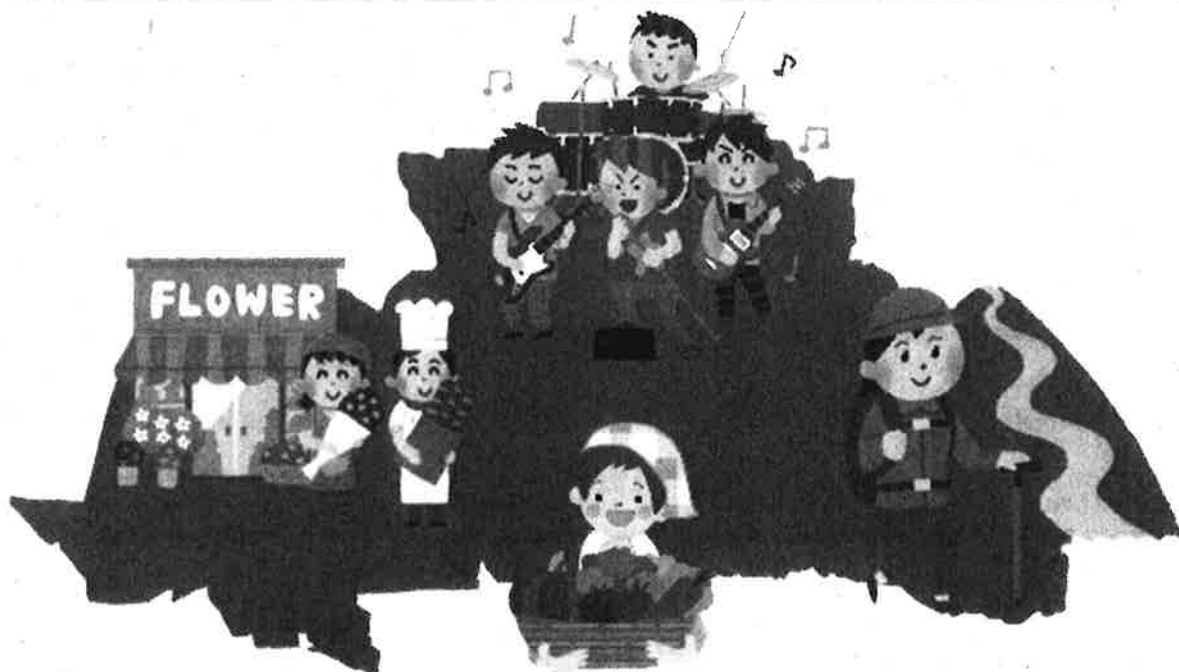
地域福祉交流ルーム、体育館・グラウンドの運営方針と、その方針に基づく事業（周辺住民や利用者からの視点を含めた展望）について、どのような視点でどのように展開するかを記述してください。

◆地域福祉交流ルームで行う事業の目的◆

(9) 都市魅力観光課と連携

観光スポットとの周知  
地場産業特産品の販売  
ポスター、ピラ等を積極的に掲示

大東市の魅力を最大限にアピール





## 北条コミュニティセンター事業計画書

## ② 施設の運営に対する基本的な考え方

地域福祉交流ルーム、体育館・グラウンドの運営方針と、その方針に基づく事業（周辺住民や利用者からの視点を含めた展望）について、どのような視点でどのように展開するかを記述してください。

## 大東市立北条体育館・グラウンドの運営方針

大東市立北条体育館及びグラウンドは、**大東市立北条コミュニティセンター条例第3章第23条（設置目的）と同条例第4章第28条（設置目的）**に記載する、「**スポーツの振興」「体力づくりの推進」「健康で文化的な生活の向上**」を目的に運営しなければなりません。

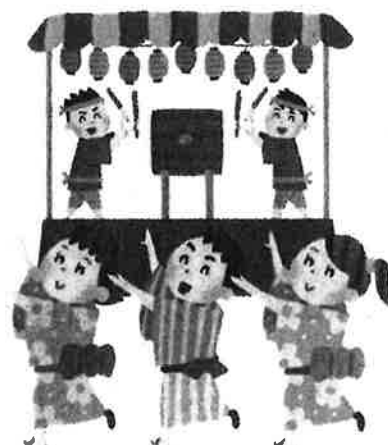
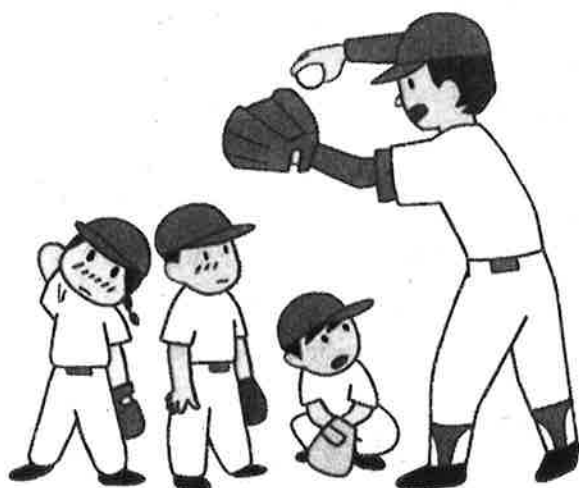
健康であるためには、心身ともに豊かでなければなりません。**地域福祉交流ルームは、「心」が豊かになる事業を展開**するのに対し、**体育館、グラウンドは、「身」が豊かで、健康になるために運営**をしていきます。

旧北条西小学校当時や、跡地利用で協議している最中も、**地域で活動する団体、組織の「活動の場」**として提供を行っていました。

体育館では、PTAによるバレーや、グラウンドでは、**北条ブロック子ども会の「運動会」**や「**ソフトボール練習や大会**」、町会の「**盆踊り会場**」など、これまでの地域連携、密着、経過を大切にして運営します。

地域福祉交流ルームでも述べたように、指定管理後も、構築したネットワークやコミュニティを活かした運営を行っていきます。

また、以下の事業すべてに北条中学校区で築き上げたネットワークを活かし事業の展開を行います。



## 北条コミュニティセンター事業計画書

## ② 施設の運営に対する基本的な考え方

地域福祉交流ルーム、体育館・グラウンドの運営方針と、その方針に基づく事業（周辺住民や利用者からの視点を含めた展望）について、どのような視点でどのように展開するかを記述してください。

## ◆大東市立北条体育館・グラウンドで行う事業の目的◆

## (1) 地域密着・交流の「場」として

体育館・グラウンドを積極的に貸し出す  
地域をあげたイベントを開催

地域の各種団体の活動・交流促進

## (2) スポーツを通じた親子交流

公園等での球技禁止  
子どもの運動能力の低下

指導者は「親」で親子交流・絆づくり  
健康な体づくり



## 北条コミュニティセンター事業計画書

## ② 施設の運営に対する基本的な考え方

地域福祉交流ルーム、体育館・グラウンドの運営方針と、その方針に基づく事業（周辺住民や利用者からの視点を含めた展望）について、どのような視点でどのように展開するかを記述してください。

## ◆大東市立北条体育館・グラウンドで行う事業の目的◆

## (3) 障害者（児）の運動広場

遊び広場がない  
スポーツを通じた交流が少ない

体づくり・交流の場  
社会資源の一つ

- ※ 地域を知り、地域住民と直接的な関係から、拾い上げる実態
- ※ 実態から見える、課題やニーズを集約
- ※ 課題を解決するための事業

私たちの提案する事業は、地域住民からの要望です。  
課題の解決に、つながる事業を提案します。

詳しくは、様式7-⑫自由提案 に記載しています。

## 北条コミュニティセンター事業計画書

## ② 施設の運営に対する基本的な考え方

地域福祉交流ルーム、体育館・グラウンドの運営方針と、その方針に基づく事業（周辺住民や利用者からの視点を含めた展望）について、どのような視点でどのように展開するかを記述してください。

## 展 望

当法人は、様式 7-①で述べたように「**心構え**」「**基本的な考え方**」「**基本方針**」に加え、北条コミュニティセンターには**将来性を秘めた施設**であると考えています。

当法人は**地域密着、地域連携**において、既に構築しているシステムを活かし、人とひとの関係からなる「**信頼**」を地域内で築き上げてきました。

その「**信頼**」関係は一度薄れると、取り戻すのにかなりの時間を費やすだけでなく、取り返せない可能性もあります。また 1 から築くのにかなりの時間を費やします。

私たちのような**地域に根ざし活動する**団体が**指定管理者**になることは、まさしく、設置目的を達成するためには必要条件です。

地域をひとつにし、上記で提案した各運営方針を掲げ、事業展開を行うことは、障害者や高齢者、子ども、子育て世代など**あらゆる人に安心できる地域づくり**が実現できます。

そのことが、北条地域の発展になり大東市の発展にも繋がると考えています。

大東市が抱える問題で、「**人口の流出**」、「**高齢化率**」は、大東市内のとりわけ**東部地域「北条」が抱える問題**です。「東部地域の発展なしに、大東市の発展なし」と大東市の課題を解決には、地域の団体と大東市が繋がり、公の施設が中心になることは**地域密着**で活動する指定管理者だからできます。

「**安心安全で魅力ある北条**」にするために、北条コミュニティセンターをフル活用して、北条の再開発と発展に寄与します。

そうなれば、「人口の流入」「高齢化率の低下」と大東市の課題の解決に繋がります。

また、北条地域では、**低学力克服**について、学校を中心に議論されています。

北条地域では、解決に向けた取り組みを進めていますが、大東市全体においても、あらゆる政策を講じ、解決に向け取り組んでいます。

「**学力向上ゼミ**」や「**英会話**」などを格安で実施することは、**教育格差**をなくし、大東市の**教育課題の解決**にも取り組み、低学力の克服に繋がっていきます。

以上のことから、大東市の課題を解決するために、地域の課題を知り、地域ニーズを集約し事業を展開していきます。

## 北条コミュニティセンター事業計画書

## ③ (1) 施設の運営体制 (執行体制)

- a. 指揮命令系統が分かる組織図
- b. 雇用形態
- c. 館長 (総括責任者)、窓口業務従事者、その他スタッフの従事者数および人員配置上記の内容が分かるように記述してください。

## 北条コミュニティセンターの組織図

**施設の総括責任者として館長 1 名、館長の補佐不在時等の対応のため副総括責任者として副館長 2 名を配置**し、各々の業務分担を明確にいたします。

この3名は、常勤といたします。

窓口業務の円滑運営のため、窓口業務従事者 (非常勤) として必要とする曜日・時間帯に応じた人数を配置し、館長・副館長含め、常時3名以上を確保いたします。

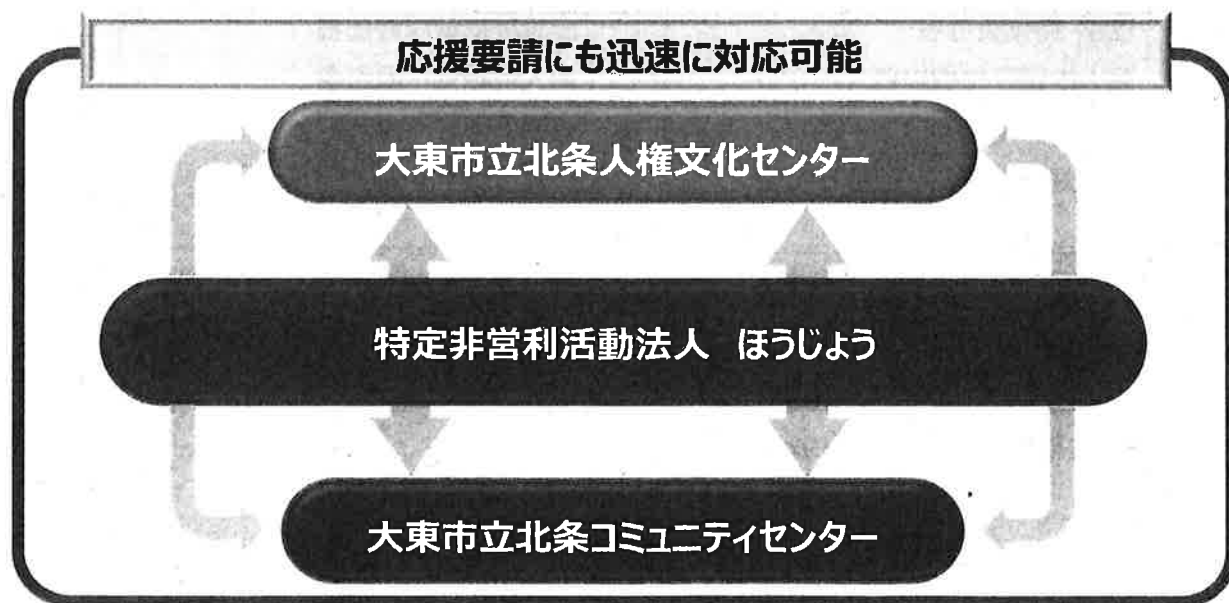
警備員は長時間勤務となるため、時間帯による交代勤務とし、1名を確保いたします。

以上の者は、直接雇用といたします。

**建築物環境衛生管理技術者を選任**して、環境衛生管理業務を行い、**衛生的環境の確保**をいたします。 **電気技術主任技術者は、外部委託**にて行います。

通常業務に関しては、施設スタッフを中心に管理・運営を行いますが、**緊急時や応援を要するときは、同じ北条地域内の当法人事務所より職員を派遣するなど、迅速に対応**するほか、しっかりとしたバックアップ体制をとります。

築き上げたネットワークやコミュニティを活かすために、企画会議や地域に出向く取り組みなどを、当法人の理事・事務局長が直接サポートします。



北条コミュニティセンター事業計画書

③ (1) 施設の運営体制 (執行体制)

- a. 指揮命令系統が分かる組織図
- b. 雇用形態
- c. 館長 (総括責任者)、窓口業務従事者、その他スタッフの従事者数および人員配置上記の内容が分かるように記述してください。

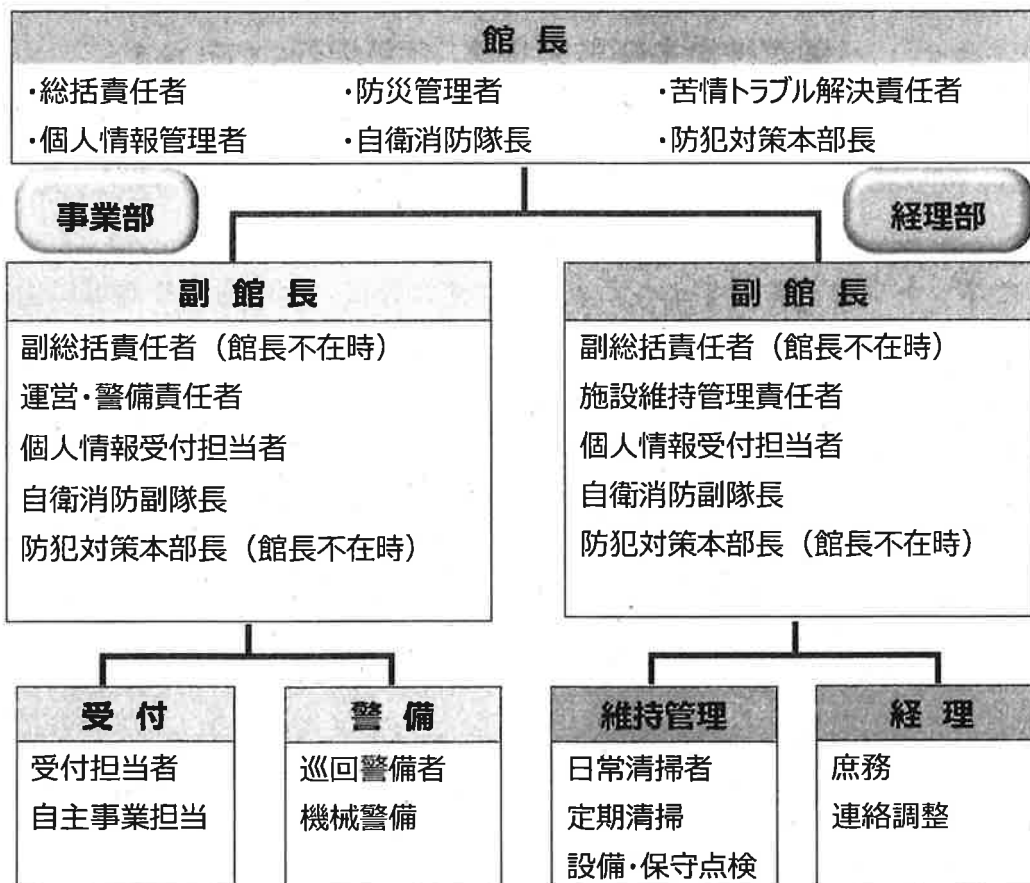
北条コミュニティセンターの組織図

～当法人と北条コミュニティセンターの関係図～

特定非営利活動法人ほうじょう

事務局

北条コミュニティセンター



## 北条コミュニティセンター事業計画書

## ③ (1) 施設の運営体制 (執行体制)

- a. 指揮命令系統が分かる組織図
- b. 雇用形態
- c. 館長 (総括責任者)、窓口業務従事者、その他スタッフの従事者数および人員配置上記の内容が分かるように記述してください。

**職種・勤務時間・従事者 (案)**

従事者の職種雇用形態、勤務時間、従事者数、担当・役割は以下の通りです。指定管理が始まる時期にもう一度点検を行い、確認した上で運営を行います。

また、労働基準法を遵守しながら、職員の雇用をいたします。

| 職種      | 雇用形態       | 勤務時間                      | 従事者数                      |
|---------|------------|---------------------------|---------------------------|
| 館長      | 直接雇用 (常勤)  | 9:00~17:30<br>12:30~21:00 | 1名                        |
| 副館長     | 直接雇用 (常勤)  | 9:00~17:30<br>12:30~21:00 | 2名                        |
| 窓口業務従事者 | 直接雇用 (非常勤) | 9:00~21:00                | 必要とする曜日・<br>時間帯に応じた<br>人数 |
| 警備員     | 直接雇用 (非常勤) | 20:30~21:30               | 時間帯による交<br>代勤務            |

※ 別紙 (様式7-1) の人員配置表を作成するとともに、貴団体独自の勤務時間、職種、ローテーションが分かる表があれば、併せて添付してください。

北条コミュニティセンター事業計画書

③ (2) 施設の運営体制 (従事者の専門性)

施設管理、事業運営に有効と思われる資格保有者や経験者等の配置予定、その他施設管理の専門性を高めるための研修計画等を記述してください。

施設管理、事業運営に関する資格保持者や実務経験者

1. 防火管理者を配置します。

館長を防火責任者として配置します。

2. 施設管理は、すべて外部委託しますが、大東市内の業者を優先して選定します。

契約時に、施設の設置目的を十分に理解してもらい、守秘義務を遵守して契約をします。

3. 事業運営に必要な資格保持者について

(1) 保育士資格

(2) 大東市内中学校の介助員 実務経験(6年)

(3) 総合生活相談員 随時配置

(4) 就労支援コーディネーター 随時配置

当法人の事業運営に対する資格保持者



※重複している職員もいます。

## 北条コミュニティセンター事業計画書

## ③(2) 施設の運営体制(従事者の専門性)

施設管理、事業運営に有効と思われる資格保有者や経験者等の配置予定、その他施設管理の専門性を高めるための研修計画等を記述してください。

## 施設管理についての研修計画

## ● 準備期間中に行う研修

施設管理者選定後、当初に従事する職員に対して、指定管理者制度や施設の設置目的等を徹底的に理解させます。

**接遇、マナー、人権問題、危機管理に対する心構え**(マニュアルの徹底)、個人情報、守秘義務、情報公開、清掃、警備、衛生管理、苦情、トラブルについても、研修の機会を持つ他、受付業務や、対応、システムの構築を、何度もシミュレーションして、**従事者全員が一定のスキルを得た状態**で、管理・運営にあたります。

## 年間研修計画

職員に対して年間計画で研修を実施し、**質の良いサービスと安全・安心の施設**を目指します。

|                 |  |
|-----------------|--|
| 人権研修会           | 地域連携<br>ネットワーク大東の取り組み参画等<br>詳しくは、様式7-⑥をご覧ください。   |
| 避難訓練(防災訓練)      | 年2回<br>大東市消防署<br>地震、防火訓練を実施します。  |
| 接遇・マナー、         | 年2回 ※必要に応じて開催。<br>当法人(社内研修)<br>障害者、高齢者等の接遇、手話研修(外部講師)<br>利用者からのニーズや意見を反映し、質の良いサービスを行います。 |
| AED、応急手当講習      | 年2回<br>大東市消防署<br>防火訓練時には、必ず行います。   |
| 個人情報保護・守秘義務について | 年2回<br>個人情報の取り扱い、点検を行い、守秘義務も徹底します。   |
| 緊急時の対応について      | 年2回<br>危機管理マニュアル、防犯マニュアルの確認、点検。  |
| 施設管理について        | 年2回<br>備品、施設の維持管理の向上   |

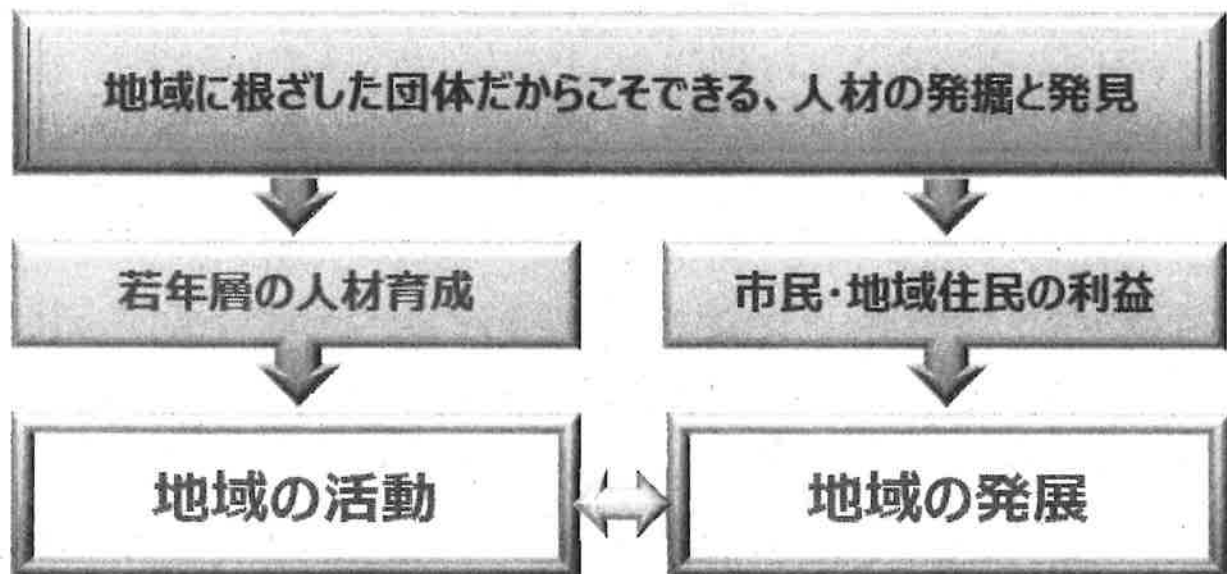
## 北条コミュニティセンター事業計画書

## ③ (3) 施設の運営体制(地元雇用)

地元雇用についての考え方を記述してください。

当法人は、大東市より就労支援相談を受託しています。就労に関する相談は、大東市民や北条中学校区内の方々から日々相談を受けています。その窓口にお越しの相談者をはじめ、**地域に住んでいる人の、就労の受け皿**として、**積極的に雇用**いたします。

大東市内、**北条地域には素晴らしい能力をもった方がたくさんおられます。**



**地域に根ざした団体**だからこそ、**発掘、発見**ができます。そして**若年層を雇用**することで**人材育成**し、そこで身についた能力を、**地元の活動に活かす**こともできます。

当法人は、大東市民、**地域の利益**を考えることにより、大東市民や地域住民の永住や**地域の発展**に繋がると考えています。

積極的に**大東市民、地域住民を雇用**することで、**顔と顔の繋がったサービス**ができるものと確信しています。



## 北条コミュニティセンター事業計画書

## ④ コミュニティセンターの業務についての考え方

1. 館長の役割
2. 業務内容
3. 高齢者等への対応
4. 連携方策

上記の内容が分かるように記述してください。

## 館長の役割

**館長は、運営に関するすべての総括責任者**であり、運営上のすべてのことを把握した上で的確な指示をいたします。また北条コミュニティセンター募集要項6 指定管理者が行う業務の概要に記載する事項を、総括できる者を配置します。

業務開始までに、研修会を行い役割、業務内容を把握させ、総括責任者としての準備を行います。

| 職種  | 雇用形態     | 従事者数 | 担当・役割   |
|-----|----------|------|---|
| 館長  | 直接雇用（常勤） | 1名   | 総括責任者<br>防火管理者（甲種）<br>応急手当、AED講習受講者<br>苦情・トラブル解決責任者<br>個人情報管理者<br>自衛消防隊長<br>防犯対策本部長           |
| 副館長 | 直接雇用（常勤） | 2名   | 副総括責任者<br>施設の運営・警備担当者<br>施設の維持管理責任者<br>応急手当、AED受講者<br>個人情報受付担当者<br>自衛消防隊副隊長<br>防犯対策本部長（館長不在時） |

## ・北条コミュニティセンター事業計画書

## ④ コミュニティセンターの業務についての考え方

1. 館長の役割
2. 業務内容
3. 高齢者等への対応
4. 連携方策

上記の内容が分かるように記述してください。

## 業務の内容

業務の内容については、大きく4種類に分けることができます。

- (1) 施設の運營業務
- (2) 施設の維持管理業務
- (3) 施設の使用・事業に関する業務
- (4) その他

### 1) 施設の運營業務

|                      |  |
|----------------------|--|
| <b>貸館等利用に関する窓口業務</b> | 施設の説明や貸館に伴う、受付業務を円滑に運営できるよう、窓口にて対応いたします  |
| <b>利用料金の収納業務</b>     | 庶務担当を配置して的確に、料金の収納業務を行います。担当のみで行わず、いくつかのチェック機能を設けます。   |
| <b>広報・宣伝業務</b>       | 電子媒体の活用。ビラやポスターによる広報。<br>周辺地域自治会の掲示板を活用した周知。<br>当法人が指定管理する北条人権文化センターのタウン誌「みらい・未来」に差し込み、「北条コミセンだより（仮称）」による、事業・イベントの宣伝を行います。<br>大東市報にイベント情報を掲示します。 |

## 北条コミュニティセンター事業計画書

## ④ コミュニティセンターの業務についての考え方

1. 館長の役割
2. 業務内容
3. 高齢者等への対応
4. 連携方策

上記の内容が分かるように記述してください。

## 業務の内容

## 2) 施設の維持管理業務

|                    |  |
|--------------------|--|
| <b>保守点検管理業務</b>    | 消防設備保守点検<br>建築設備定期検査<br>特殊建築物定期検査<br>エレベーター保守点検<br>自動扉保守点検<br>電気設備保守点検<br>環境衛生設備点検<br>※上記のものは、法律に基づき点検・検査をいたします。<br>(スケジュールについては、様式 7 - ⑦をご覧ください。)               |
| <b>設備・機器等の管理業務</b> | 冷暖房空調設備<br>防災設備<br>給排水衛生設備<br>駐車場管理システム<br>※定期的な点検を行い不具合や破損等があれば大東市と協議しながら迅速な対応を行います。<br>(定期点検スケジュールについては、様式 7 - ⑦をご覧ください。)                                      |
| <b>清掃業務</b>        | <b>【日常清掃】</b><br>利用者が気持ちよく利用できるよう、作業項目一覧を作成します。様式 7 - ⑦をご覧ください。<br><b>【定期清掃】</b><br>年間スケジュールを作成して施設の長寿命化・美化を行います。<br>定期清掃作業項目、定期清掃年間スケジュールに関しては、様式 7 - ⑦をご覧ください。 |
| <b>備品管理業務</b>      | 備品台帳による管理のほか、使用後の確認、整理整頓を行います。<br>修理等が必要な場合は、迅速に対応いたします。   |

## 北条コミュニティセンター事業計画書

## ④ コミュニティセンターの業務についての考え方

1. 館長の役割
2. 業務内容
3. 高齢者等への対応
4. 連携方策

上記の内容が分かるように記述してください。

## 業務の内容

## 2) 施設の維持管理業務

|                |  |
|----------------|--|
| <b>駐車場管理業務</b> | 駐車場の開錠・施錠や誘導をはじめ、料金の回収、釣銭や消耗品の補充や駐車券紛失者に対する料金の算出を行います。また、売り上げは適切に出納簿に記帳して、適切に管理いたします。  |
| <b>警備業務</b>    | 警備員を配置し、敷地内、館内、駐車場の見廻りを行います。イベント・行事など多くの来館者が予想される場合は、人員数を増やし万全の体制を組みます。警備の業務内容については、作業項目一覧表を添付しております。また、夜間・休館日など、職員の不在時は、機械警備にて警備するほか、夜間 11 時から 8 時までの間は、1 回以上人員による巡回をいたします。 |
| <b>修繕業務</b>    | 毎日、敷地内および館内を巡回し破損や設備の故障を発見した場合は、迅速に大東市へ連絡し、迅速に修繕を行います。大東市と協議が必要な場合は、直ちに連絡し、対応を協議します。年度末には、修繕実績を報告します。  |
| <b>植栽等管理業務</b> | 周辺地域に迷惑が掛からないように敷地内だけでなく、周辺の落ち葉等の清掃を定期的におこないます。樹木の剪定が必要な場合は、迅速に対応いたします。  |

## 北条コミュニティセンター事業計画書

## ④ コミュニティセンターの業務についての考え方

1. 館長の役割
2. 業務内容
3. 高齢者等への対応
4. 連携方策

上記の内容が分かるように記述してください。

## 業務の内容

## 3) 施設の使用・事業に関する業務

|                            |   |
|----------------------------|---|
| <b>申し込み・使用許可に関する業務</b>     | 貸館に関する計画・調整を行うほか、申請書の受付、許可書の発行、付属備品の予約受付、調整等を行います。<br>窓口・電話対応では、親切丁寧な説明を行い、公共施設予約システムのデータ管理を行います。また、代行入力も行います。      |
| <b>利用料金の収納、減免・還付に関する業務</b> | 施設の利用料や付属備品の使用料、講座等参加料や材料の実費に関して適切に管理して収納いたします。<br>また、還付に関しても適切な処理を行い、トラブルを防止します。<br>大東市より依頼があれば、販売等を行い大東市へ収納いたします。 |
| <b>連絡調整および連携</b>           | 総括責任者（館長）を中心に、大東市担当部局との連絡調整や運営方針を密に打ち合わせします。<br>また、連携方策については、後に詳しく記載します。  |
| <b>庶務業務</b>                | 郵便物の受取や大東市・関係機関への連絡便を最低 1 日 1 回行います。<br>忘れ物等の管理、各種文書等の作成および管理を行います。   |
| <b>苦情・相談等の受付、対応、処理</b>     | 詳しくは、様式 7 - ⑤に記載しています。ご覧ください。   |

## 北条コミュニティセンター事業計画書

## ④ コミュニティセンターの業務についての考え方

1. 館長の役割
2. 業務内容
3. 高齢者等への対応
4. 連携方策

上記の内容が分かるように記述してください。

## 業務の内容

## 3) 施設の使用・事業に関する業務

|                       |  |
|-----------------------|--|
| <b>経理業務（金銭に関すること）</b> | <p>指定管理料をはじめ、収入、支出を管理し予算・決算についての調整を行います。</p> <p>上記に記載する内容は、当法人より職員を派遣して、担当者とともにを行います。</p> <p>再委託先の連絡調整については、当法人と調整のもと行います。</p>                         |
| <b>情報提供</b>           | <p>詳しくは様式 7 - ⑤に記載する情報提供をご覧ください。</p>   |
| <b>地域福祉交流ルーム</b>      | <p>各室の利用説明や安全確保を行い、設備点検を行います。</p> <p>次の利用者が快適に使用できるよう清掃や備品の確認を行います。利用率向上に向けた取り組みや各種講座の実施を積極的に行います。</p>   |
| <b>体育館・グラウンド</b>      | <p>各室の利用説明や安全確保を行い、設備点検を行います。</p> <p>次の利用者が快適に使用できるよう清掃や備品の確認を行います。利用率向上に向けた取り組みや各種講座の実施を積極的に行います。</p> <p>また、個人使用時には、警備等を行い安全確保に努めます。</p>              |
| <b>自主事業の企画・実行</b>     | <p>地域課題を十分に知り、ふれあい、繋がりを大切にした事業の企画・実行します。</p> <p>年間事業計画を作成し、目的・目標を明確にした事業展開を行います。</p> <p>柔軟性を持ち、年度途中でも事業の見直しを行います。</p> <p>詳しくは、自由提案様式 7 - ⑫をご覧ください。</p> |

## 北条コミュニティセンター事業計画書

## ④ コミュニティセンターの業務についての考え方

1. 館長の役割
2. 業務内容
3. 高齢者等への対応
4. 連携方策

上記の内容が分かるように記述してください。

## 業務の内容

## 4) その他

|                 |   |
|-----------------|---|
| <b>危機管理への対応</b> | <p>マニュアルを熟知して、訓練を重ねます。</p> <p>マニュアルについては、常に見直し安心で安全な運営を目指します。</p> <p>また、訓練等も行い、利用者に対しても意識の向上を促します。</p>                  |
| <b>職員の配置</b>    | <p>業務が円滑に行えるよう人員の配置をいたします。</p> <p>館長 1 名、副館長 2 名を配置し、常に責任を持つ職員を配置します。</p> <p>職員のスキルの向上を目指すため、人権研修や接遇・マナー等の研修を実施します。</p> |
| <b>風紀</b>       | <p>当法人の指定する、制服または作業着を着用させ清潔感のある容姿で業務をさせます。</p> <p>また全職員に名札を着用させます。</p>  |
| <b>防火備蓄室</b>    | <p>備蓄室は、常に整理整頓、清掃を行い緊急時に迅速に対応できるようにいたします。</p> <p>また、危機管理課の指示に従い、物資の搬出入を行います。</p>  |

# 北条コミュニティセンター事業計画書

## ④ コミュニティセンターの業務についての考え方

1. 館長の役割
2. 業務内容
3. 高齢者等への対応
4. 連携方策

上記の内容が分かるように記述してください。

### 高齢者等への対応

大きな文字や図を用いた案内掲示板等を取り入れます。



各種老眼鏡を窓口に設置します。



エレベーターの利用を促す案内を設置します。





## 北条コミュニティセンター事業計画書

### ④ コミュニティセンターの業務についての考え方

1. 館長の役割
2. 業務内容
3. 高齢者等への対応
4. 連携方策

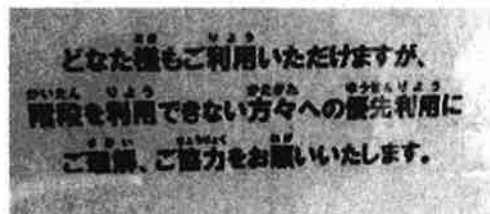
上記の内容が分かるように記述してください。

### 高齢者等への対応

高齢者が躓きそうな段差には、スロープを設置するなどの対策を行います。



ルビを大きく使い、漢字を読みやすくします。



大きな声で親切丁寧な窓口対応を行い、常に寄り添いの気持ちを持ち、ゆっくり丁寧に対応します。



北条コミュニティセンター事業計画書

④ コミュニティセンターの業務についての考え方

1. 館長の役割
2. 業務内容
3. 高齢者等への対応
4. 連携方策

上記の内容が分かるように記述してください。

**高齢者等への対応**

**車いすを施設内に配置し、いつでも使用できるようにします。**



**職員研修を実施し、職員の意識や案内・対応のスキルを高めていきます。**





北条コミュニティセンター事業計画書

④ コミュニティセンターの業務についての考え方

1. 館長の役割
2. 業務内容
3. 高齢者等への対応
4. 連携方策

上記の内容が分かるように記述してください。

### 障害者等への対応

障害者の方には、筆談等を用い、丁寧な案内・対応をします。



点字ブロック、点字案内等に物を置かないようにします。また、他の利用者の方に物を置かないよう周知する掲示板



車いすを施設内に常に配置し、いつでも使用できるようにします。



職員研修を実施し、職員の意識や案内・対応のスキルを高めていきます。



北条コミュニティセンター事業計画書

④ コミュニティセンターの業務についての考え方

1. 館長の役割
2. 業務内容
3. 高齢者等への対応
4. 連携方策

上記の内容が分かるように記述してください。

**外国人への対応**

案内掲示板等に各国語訳をつけ、外国人にも施設内やイベント、サークルがわかりやすいようにする。



ピクトグラム（絵文字・絵単語）を用いた案内掲示板を取り入れます。



**妊婦、子どもへの対応**

個室や四方パーテーションで仕切られたスペースにベビーベッドやいすを設置し、授乳やオムツ交換ができる親子ルームを設置します。



利用者に、ベビーカーの使用について、理解を促します。



北条コミュニティセンター事業計画書

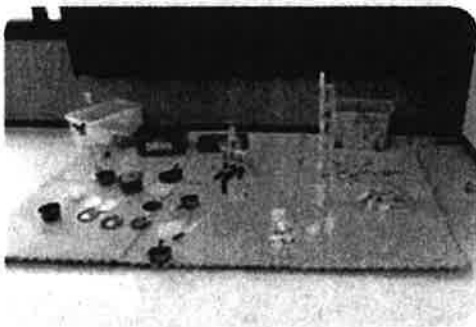
④ コミュニティセンターの業務についての考え方

1. 館長の役割
2. 業務内容
3. 高齢者等への対応
4. 連携方策

上記の内容が分かるように記述してください。

**妊婦、子どもへの対応**

サークルや講座中に子どもたちが同じ部屋内で遊べる簡易キッズスペースを設置します。



講座等を開催する際、子どもの一時保育を設け、気兼ねなく講座等に参加できるよう体制を整えます。



利用者に幼児の鳴き声などに理解を促します。



職員研修を実施し、職員の意識や案内・対応のスキルを高めていきます。



北条コミュニティセンター事業計画書

④ コミュニティセンターの業務についての考え方

1. 館長の役割
2. 業務内容
3. 高齢者等への対応
4. 連携方策

上記の内容が分かるように記述してください。

**地域連携方策**

**地域連携についての考え方**

地域の願い、想いが込められ、地域で生まれた団体

特定非営利活動法人ほうじょう

目的

- 人権問題の解決
- 地域ネットワークの構築
- 地域コミュニティの形成

役割



地域に暮らすすべての人が交流し、お互いが理解を示し協調性を持って  
『素晴らしい地域』『誇れる北条』の実現に向けて  
『地域を良くしたい』という思いは.....

**誰にも負けない！**

## 北条コミュニティセンター事業計画書

## ④ コミュニティセンターの業務についての考え方

1. 館長の役割
2. 業務内容
3. 高齢者等への対応
4. 連携方策

上記の内容が分かるように記述してください。

**地域連携方策**

地域連携をするにあたっては、地域のことを歴史も含め**どれだけ知っているのか、理解しているのかがとても重要**です。

私たち団体は地域で生まれ、**地域の方々の力添え**で成長させていただきました。

歴史を語るうえで、秋祭があります。北条地域をあげた歴史ある祭りであり、そこから**「誇れる太鼓文化」**が発展しました。

「北条太鼓」は、北条小・中学校でも取り組まれ、伝統文化を継承と、人との交流にもつながっています。

また、大東市内でもこの**北条中学校区は、地域活動が活発**です。自治会活動や高齢者団体の活動、青少年の健全育成に取り組む団体、人権団体、NPO団体など**ありとあらゆる団体が活動**し取り組みを進めています。

この**「地域のカ」**を**北条コミュニティセンターに集中**させ、設置目的を達成させます。

以上のこと踏まえ、地域連携を行って活きます。

**●当法人のスローガン●****ひとは優しく、ひとにやさしく****～私たちの想い～****北条は1つやで！！**



## 北条コミュニティセンター事業計画書

## ④ コミュニティセンターの業務についての考え方

1. 館長の役割
2. 業務内容
3. 高齢者等への対応
4. 連携方策

上記の内容が分かるように記述してください。

## 地域連携方策

当法人は、既に**地域ネットワークの中心的役割**を果たしており各種団体・行政機関、ボランティア団体等に積極的に働きかけることができます。また、北条コミュニティセンターからの呼びかけ、共催事業もいたします。地域に存在する、各種団体や行政機関、サークル等とともに事業を展開し、**施設を活性化させ地域に密着した施設**へと育てます。

### 自治会・町会との連携

- ・当法人の理事会は、区長が中心
- ・町会の盆踊り大会に協力
- ・公民館・集会所を借り、生活相談会の実施
- ・秋祭の会場提供 など

### 公共施設等連絡会の開催（事務局）

- ・北条青少年教育センター ・北条老人憩の家
- ・ハートフル北条 ・北条保育所
- ・北条幼稚園

### 「親子ふれあい 夏の夕べ」の開催

### 北条ブロック青少年指導員

- ・定例会に参加 ・イベントへの共催、協力
- ・巡視活動への参加

### 北条青少年教育センターとの連携

- ・運営委員会のメンバー
- ・事業の共催や講師派遣

### 東部地域包括支援センターとの連携

- ・高齢者の見守り、相談活動
- ・地域に向けた勉強会の共催

### 民生委員児童委員会との連携

- ・世代間交流事業の実施
- ・地区委員会に出席し、情報交換
- ・生活相談においての連携

### 校区福祉委員会（北条西・北条校区）

- ・小学校での昔あそび事業
- ・総会への参加
- ・催しごとに参加、協力

### 学校連携

- ・小、中学校の学校支援コーディネーターを担う
- ・小、中学校協議員を担う
- ・昔あそび事業の協力
- ・人権担当との連携
- ・人権教育の講師派遣
- ・和太鼓等の太鼓指導
- ・SSW との連携
- ・生徒指導における取組み

### 保育所・幼稚園との連携

- ・和太鼓指導
- ・人権学習の講師

- **地域に根ざした団体こそできるネットワークの新たな一員へ**
- **築いた信頼関係をそのまま施設へ**
- **施設から地域への想い発信!!**



## 北条コミュニティセンター事業計画書

## ④ コミュニティセンターの業務についての考え方

1. 館長の役割
2. 業務内容
3. 高齢者等への対応
4. 連携方策

上記の内容が分かるように記述してください。

## 地域連携方策

北条コミュニティセンターを  
北条ふれ愛フェスティバルの開催地に！

## 北条中学校区北条ふれ愛教育協議会とは

平成5年より大阪府教育委員会の提唱により、「地域ぐるみの教育  
コミュニティづくり」がはじまりました。

その活動は、平成12年に、「学校・地域・家庭」を1つにした「北条中  
学校区ふれあい地域教育協議会」（以下、「協議会」という。）の名称で  
教育問題について地域、学校、家庭ぐるみで取り組むようになりました。

## 目的

- 人権問題の解決
- 北条の地域づくり
- 地域・学校・家庭で取り組む教育問題について

## 北条中学校区ふれ愛教育協議会構成メンバー

- 学校支援コーディネーター
- 北条中学校 同PTA
- 北条小学校 同PTA
- NPO法人ほうじょう（事務局）
- 北条幼稚園 同PTA
- 北条保育所 同保護者会
- 四条保育園
- 大東わかば保育園
- 野崎高等学校
- 緑風冠高等学校
- 北条中学校区自治会
- 北条青少年教育センター
- 北条人権文化センター
- 北条ブロック青少年指導委員会
- 市主任児童委員
- 北条ブロック子ども会
- 民生・児童委員北条地区委員会
- 校区保護司
- 四條畷補導地区少年補導協助力員
- 北条地区福祉委員会
- 北条西地区福祉委員会
- BBS会
- 本協議会賛助員（個人賛助者）

## 北条コミュニティセンター事業計画書

### ④ コミュニティセンターの業務についての考え方

1. 館長の役割
2. 業務内容
3. 高齢者等への対応
4. 連携方策

上記の内容が分かるように記述してください。

### 地域連携方策

#### 地域を挙げた BIG イベント フェスティバルの開催地



**誰もが認める、北条の中心施設へ**

# 北条コミュニティセンター事業計画書

## ④ コミュニティセンターの業務についての考え方

1. 館長の役割
2. 業務内容
3. 高齢者等への対応
4. 連携方策

上記の内容が分かるように記述してください。

### 地域連携方策

#### ほじょ山さくらの誕生・北条の唄

##### 『地域探索授業』

北条小学校（当時3年）現5年生



北条地域内を探索し、歴史や文化を学習する。

当法人が協力

発見した、素晴らしい文化・物産を形にしたい！

#### 地域のキャラクターとして「ほじょ山さくら」形に！



趣味：飯森山に登ること

特技：北条太鼓をたたくこと・地車を曳くこと

誕生日：北条ができた日

好物：北条の採れたて野菜

好きな季節：春・秋

お気に入りの場所：飯盛山

夢：「人がずっと仲良く協力できる町にしたい」「自然を大事にしてもっときれいな町にしたい」「みんなに北条の良さを伝えたい」

仕事：北条のいいところを伝えること・もっと良い町にするお手伝い

北条コミュニティセンター事業計画書

④ コミュニティセンターの業務についての考え方

1. 館長の役割
2. 業務内容
3. 高齢者等への対応
4. 連携方策

上記の内容が分かるように記述してください。

地域連携方策

ほじょ山さくらの誕生・北条の唄

想いが詰まったキャラクターを地域で活かすことができないだろうか？

当法人が北条小学校の子ども達と『ほじょ山さくら』を  
地域のマスコットキャラクターへの位置づけを約束

北条中学校の美術部がイラストをよりキャラクターらしく仕上げる。



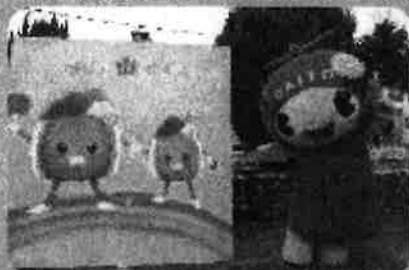
当法人で、缶バッジの作成



北条人権文化センターが発行する、北条タウン紙『みらい・未来』のメインキャラクターとして掲載！



大東市のマスコットキャラ『ダイトン』と『ほじょ山さくら』とのコラボイベントで  
地域住民への周知活動を実施。(親子ふれあい夏の夕べにて)





## 北条コミュニティセンター事業計画書

## ④ コミュニティセンターの業務についての考え方

1. 館長の役割
2. 業務内容
3. 高齢者等への対応
4. 連携方策

上記の内容が分かるように記述してください。

## 地域連携方策

### 北条の唄『北条ってええねん』

北条小学校（当時 3 年生）現 5 年生が人権総合学習の一環で、地域探索をし、『ほじょ山さくら』の周知と、地域をアピールするために唄をつくる取組みを行い、当法人が運営・管理をする北条人権文化センター職員が企画・制作に携わり、学校授業での CD 録音をしました。

#### 子ども達の目線で作られた北条の唄『北条ってええねん』

この唄も、北条コミュニティセンターの PR に使用し地域連携を図ります。子どもたちの可愛くて優しい歌声を、利用者に聴いていただき心が癒され、北条素晴らしさを、伝える活動をおこないます。



**地域の繋がりがあからこそ実現できる。**

## 警備作業一覧表（案）

添付資料

| 業務内容   | 詳細           | チェック<br>(氏名) |
|--|--------------|--------------|
| 駐車場、開錠前の敷地内と館内の巡回  | 8:30～        |              |
| 国旗、市旗の掲揚<br>(雨天時は除く)   | 8:40～18:00   |              |
| 駐車場の開錠・施錠  | 8:45 21:15   |              |
| 自動扉の開錠・施錠  | 9:00 21:00   |              |
| 室使用前の巡回・開錠<br>・開館中の警備活動<br>① 防犯指導<br>② 公序良俗に反する防止<br>③ 行為者の排除<br>④ 器物損壊行為者の排除<br>※発見次第すぐに報告・初期対応 | 巡回・警備した時間を記入 |              |
| 敷地内の適時巡回<br>① 設備の稼働状況の確認<br>② 利用者に異常がないか<br>③ 秩序を乱す者がいないか<br>※発見次第すぐに報告・初期対応                     | 巡回した時間を記入    |              |
| 施設外、周辺の適時巡回<br>① 不審者の確認<br>※発見次第すぐに報告・初期対応   | 巡回した時間を記入    |              |
| 防火点検および火災予防<br>① 不審火<br>② 所定の場所以外で火を使っている者がいないか<br>③ 防火設備点検<br>※発見次第すぐに報告・初期対応                   | 巡回、点検時間を記入   |              |

|   |         |  |
|---|---------|--|
| 機械警備に引き継ぐ前に<br>① 閉錠した上で、館内潜伏者の有無を巡回<br>② 各室の施錠の確認<br>③ 室内等の消灯確認<br>④ 空調機の停止確認<br>⑤ 火災予防処置 |         |  |
| 駐車場、施錠前の敷地内と館内の巡回   | 21 : 00 |  |
| 施錠、閉鎖<br>※機械警備に引き継ぐ   | 21 : 30 |  |

#### 警備員が行う業務

- ① 緊急時における消防関係機関等への通報、避難誘導、初期対応を行うこと。  
(危機管理マニュアル、防犯マニュアルに従って行動すること)
- ② 各室、利用前後の開・施錠および室内等の点灯・消灯、空調機の運転停止を行うこと。
- ③ 身体障害者の介助やスロープへの誘導および出入口への誘導を行うこと。
- ④ 来館者に対し、催事や館内案内および説明を行うこと。
- ⑤ 駐車場、駐輪場への誘導を行うこと。
- ⑥ 駐車場・駐輪場が満車や混雑時の整理・誘導を適切に行うこと。
- ⑦ 駐車場の消耗品(駐車券、ロール紙)の補充、駐車券を紛失した者への対応を行うこと。
- ⑧ 入館者に対して、代表者の確認と記帳を行うこと。
- ⑨ 開館時間外の立ち入り拒否、防犯確認を行うこと。
- ⑩ 雨天時に傘用ビニール袋を配置すること。



## 北条コミュニティセンター事業計画書

## ⑤ 利用者のサービス向上の方策

貴団体が指定管理者になった場合、どのように具体的なサービスが向上するか、また、苦情やトラブル等に対する基本的な考え方や解決方法などについて記述してください。

## サービス向上に対する考え方・基本姿勢

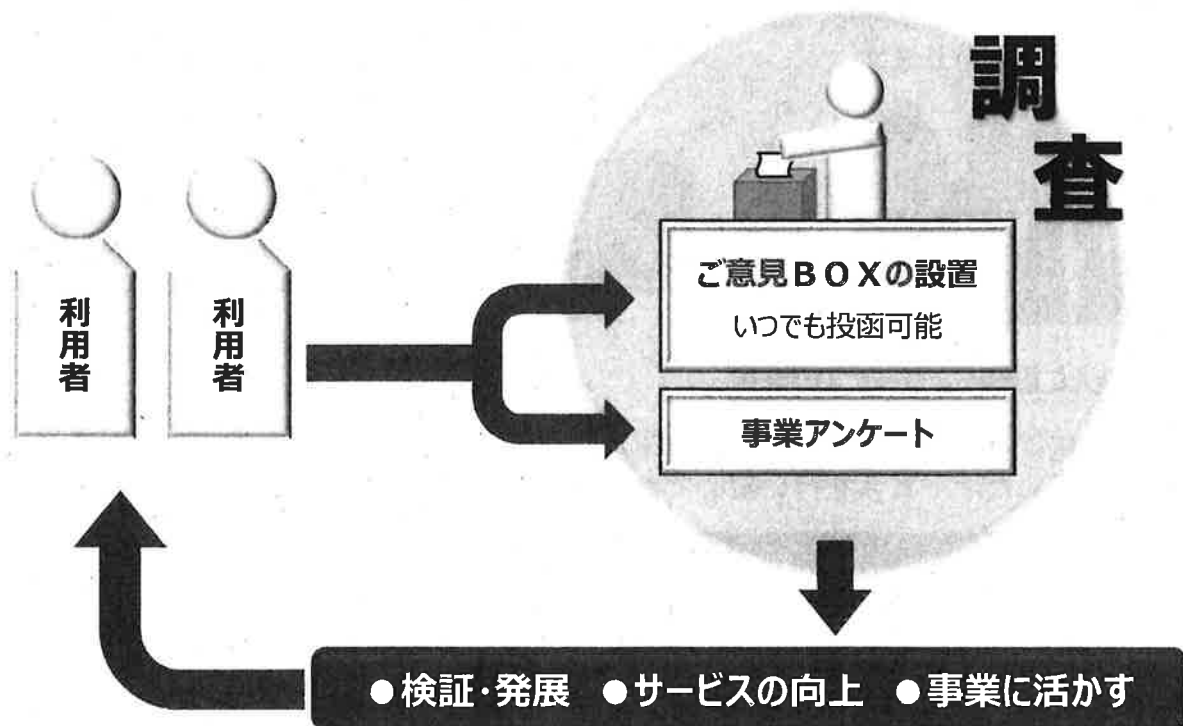
北条コミュニティセンターは、大東市民さらには、周辺地域の方々に対して「設置目的」を達成するという大切な役割があります。当然「公の施設」あることから、平等・公平に、すべての人が気持ちよく利用していただかなければなりません。そのためにも、素晴らしいサービスを提供し稼働率・満足度に繋げるために接遇をはじめ、アンケートやニーズなどをしっかり取り入れサービスを提供していきます。

**基本姿勢****①受付窓口では、傾聴の姿勢**

相手の立場に立って、まず聴く姿勢を大切にします。

**②ニーズやアンケート調査**

事業ごとに必ずアンケート調査を行い、利用者とのコミュニケーションを図ります。



北条コミュニティセンター事業計画書

⑤ 利用者のサービス向上の方策

貴団体が指定管理者になった場合、どのように具体的なサービスが向上するか、また、苦情やトラブル等に対する基本的な考え方や解決方法などについて記述してください。

③挨拶からはじまる関係

挨拶からはじめ、利用者への声掛けを行い、顔と顔、心と心の繋がった運営を行います。



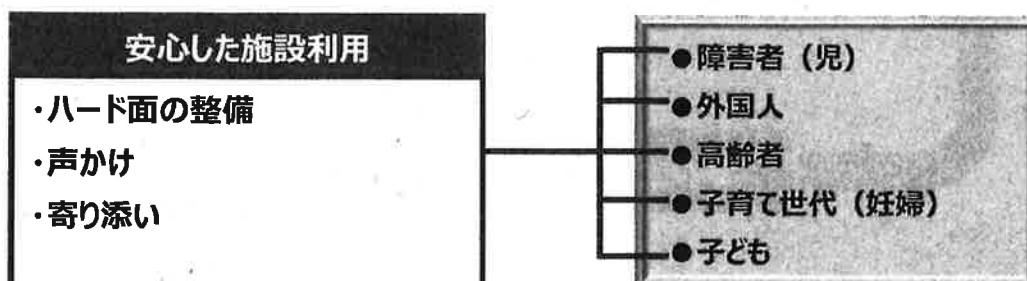
④協調性を持ち、チームアプローチ

職員同士が、協調性を持ち、チームで対応します。明るい職場づくりが、良いサービス・良い施設運営に繋がります。



⑤すべての人に配慮したサービスの提供

平等性に欠けることなく、障害者や外国人、高齢者、妊婦、子どもなど、不安を抱える方々に、配慮したサービスを行い安心できる施設運営を行います。



## 北条コミュニティセンター事業計画書

## ⑤ 利用者のサービス向上の方策

貴団体が指定管理者になった場合、どのように具体的なサービスが向上するか、また、苦情やトラブル等に対する基本的な考え方や解決方法などについて記述してください。

## ⑥ 情報提供

大東市民、周辺地域の方々に対し、**電子媒体**を活用し新鮮な情報を提供します。また、自らが出向き広報活動を行います。



出逢いやつながり



地域力の向上  
福祉の視点からの見守り  
声掛け

当法人のネットワーク力を活かし、地域内の各施設や団体と連携することで、個人と団体をつなげ、社会からの孤立を防ぎます。

## ● 自主事業の考え方

単に事業の開催をするのではなく、事業の開催についてしっかりと目的を掲げて企画・立案・実施をしなければならないと考えています。そしてその中心には、大東市民や周辺住民をはじめ、参加者がいます。参加者が望んでいない、楽しくなければ意味のない事業になります。そうならないためにも、地域の課題やニーズに敏感に反応して事業展開をおこないます。

## 北条コミュニティセンター事業計画書

## ⑤ 利用者のサービス向上の方策

貴団体が指定管理者になった場合、どのように具体的なサービスが向上するか、また、苦情やトラブル等に対する基本的な考え方や解決方法などについて記述してください。

## 市民交流ルームを活用した事業一覧

| 主な事業             | 目的  |
|------------------|---|
| 高齢者等の集い・居場所づくり事業 | 高齢者等の孤独・孤立防止、居場所作り。   |
| 障害者（児）の交流事業      | 障害者（児）等の親子交流。   |
| 歴史文化を育む事業        | 大東市や地元の歴史・文化に親しみを持ち素晴らしい地域を再認識する。                                   |
| 子育て・親子ふれあい事業     | 孤立・孤独しがちな子育て中の、親子の交流の場、育児相談。  |
| 学力向上事業           | 教育格差をなくすべく、学力向上を目指す。  |
| サークル活動支援事業       | サークル活動の拠点施設になるよう、協力体制をとる。   |
| 生活相談事業           | 気軽に聞ける「よろず相談」窓口。<br>行政サービスの案内を行い、政策と結びつける。難しい相談については、当法人の行う相談事業と連携。 |
| 都市魅力観光案内         | 大東市「都市魅力観光課」と連携し、大東市の観光スポットを紹介・啓発。                                  |
| 世代間交流事業          | 各種団体と連携し、異年齢の交流会  |

## 体育館・グラウンドを活用した事業

| 主な事業           | 目的   |
|----------------|--|
| 地域密着・交流の場事業    | ふれ愛フェスティバルの開催<br>地域や自治会等の催し会場、子ども会（ソフトボール等）活動拠点。 |
| スポーツを通じた親子交流事業 | スポーツ教室を通じて、親子交流を図る                               |
| 文化を育む事業        | 音楽祭の開催や和太鼓の練習会場として。                              |
| 障害者（児）の運動広場事業  | 大東市内の障害者施設や団体に積極的に働きかけ施設敷地内を有効活用。                |

**北条コミュニティセンターでは、福祉・人権・教育の観点から  
事業を行い、出逢いやつながりを持てる施設を目指します**

## 北条コミュニティセンター事業計画書

## ⑤ 利用者のサービス向上の方策

貴団体が指定管理者になった場合、どのように具体的なサービスが向上するか、また、苦情やトラブル等に対する基本的な考え方や解決方法などについて記述してください。

## 情報発信

施設を、より多くの方に利用して頂くには、情報発信が必要不可欠です。電子媒体の活用により、多くの方に情報提供を行ないます。

しかし、電子媒体では、高齢者等、情報弱者の方へ届きにくいケースや、一方通行になってしまう恐れもあります。

そのためにも、施設や各種団体の会合へ出向きビラや、ポスターの掲示を依頼するなどをし、情報発信力を高めます。

## ●地域情報誌「みらい・未来」をフル活用

当法人が指定管理する、北条人権文化センターより月に1度発行している情報誌「みらい・未来」を活用して、大東市内の各関係機関、北条中校区内の住民に、きめ細やかな事業の周知を行います。

## ●大東市報への掲載

大東市報も積極的に活用して、大東市全域に情報が届くようにしていきます。

## ●ネットワークをフル活用

当法人は、北条ふれあい教育協議会や自治会、町会、民生委員児童委員会、福祉委員会、学校、保育所、幼稚園をはじめとするあらゆる団体と連携体制が取れています。

そのネットワークを活用して、ポスターの掲示や会合、寄り合いなどに参加して直接、宣伝するなどして情報を提供します。



北条タウン紙  
みらい・未来



大東市広報  
だいとう



事業ポスターの掲示

## 北条コミュニティセンター事業計画書

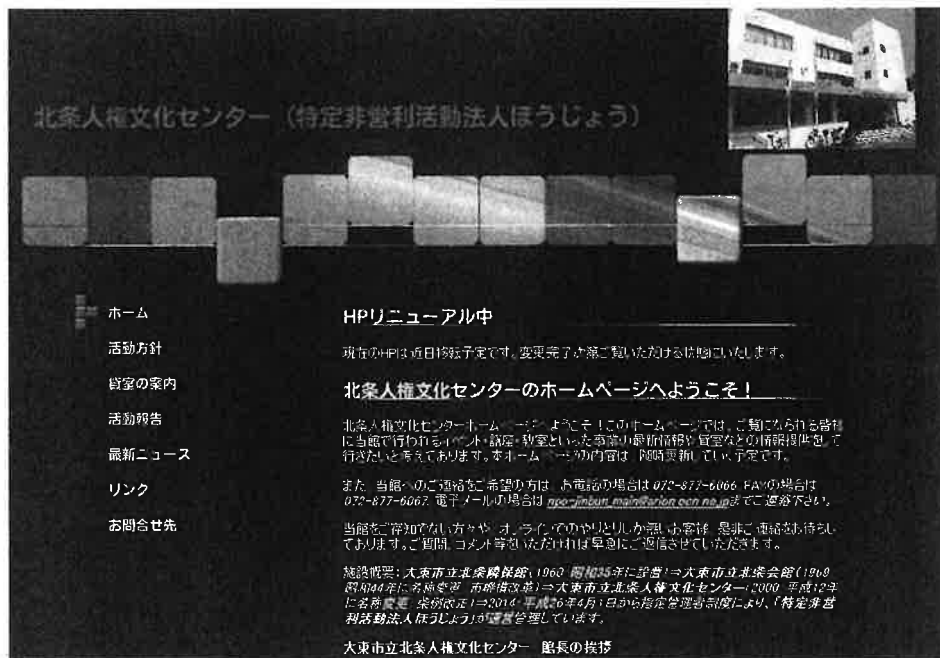
### ⑤ 利用者のサービス向上の方策

貴団体が指定管理者になった場合、どのように具体的なサービスが向上するか、また、苦情やトラブル等に対する基本的な考え方や解決方法などについて記述してください。

#### 電子媒体を活用

北条コミュニティセンターホームページを直ちに立ち上げ、運営が開始される前より運用します。また、ブログやフェイスブックも作成し、当法人や北条人権文化センターとリンクさせます。

運用後は、まめに情報のアップを行い、新鮮で鮮度の保たれた情報を維持します。



北条コミュニティセンター事業計画書

⑤ 利用者のサービス向上の方策

貴団体が指定管理者になった場合、どのように具体的なサービスが向上するか、また、苦情やトラブル等に対する基本的な考え方や解決方法などについて記述してください。

**苦情・トラブルの解決方法**

■ 苦情についての考え方

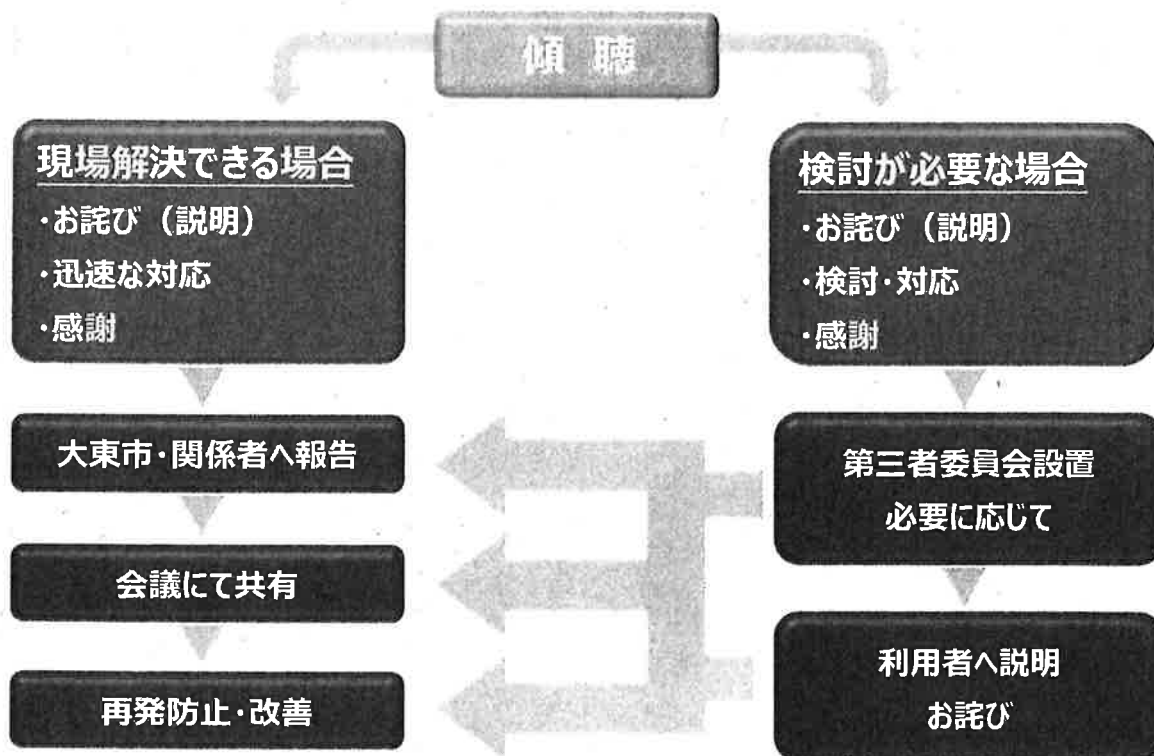
施設運営を行うなかで、最大限に努力し苦情のない運営を行う必要があります。しかし、発生した苦情に対しては、真摯に受け止め改善する必要があります。

また、**苦情は施設に対する強い関心と期待の表れ**であり、どの様な姿勢で受け止めるかが大切です。

当法人は、質の高いサービスを提供するための指摘と捉え、利用者の立場に立った対応を行います。

苦情は、利用者につながるチャンスでもあり、対話を通じて更なる関係づくりに繋がります。

■ 苦情に関する対応



北条コミュニティセンター事業計画書

⑤ 利用者のサービス向上の方策

貴団体が指定管理者になった場合、どのように具体的なサービスが向上するか、また、苦情やトラブル等に対する基本的な考え方や解決方法などについて記述してください。

|              | 担当者          | 内容            |
|--------------|--------------|---------------|
| 受付担当者（第1対応者） | 全職員          | 受付・記録         |
| 解決責任者        | 館長（不在時は副館長）  | 解決まで対応        |
| 第三者委員会       | 当法人に属さない方で構成 | 内容確認、解決方法等を検討 |

■ トラブルの対応

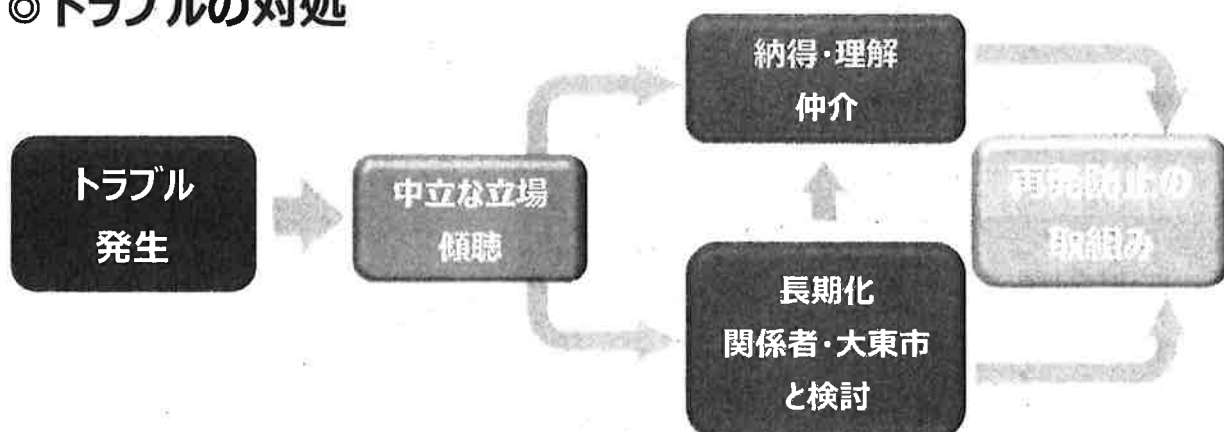
利用者同士のトラブルが発生した場合は、中立な立場をとり、双方の意見をしっかりと聴き、解決に導きます。

迅速な対応を目指し、双方が喧嘩別れすることなく、納得・理解した上で今後も施設の利用ができるようにいたします。

しかし、起こってしまった事案については、職員間で共有し再発防止に向けた方法を検討し、運営に活かしてまいります。

また、長期化する恐れのある事案に対しては、大東市に報告・相談を行い関係者等より解決策について検討し解決します。

◎ トラブルの対処





## 北条コミュニティセンター事業計画書

## ⑤ 利用者のサービス向上の方策

貴団体が指定管理者になった場合、どのように具体的なサービスが向上するか、また、苦情やトラブル等に対する基本的な考え方や解決方法などについて記述してください。

## ■クレームの対応

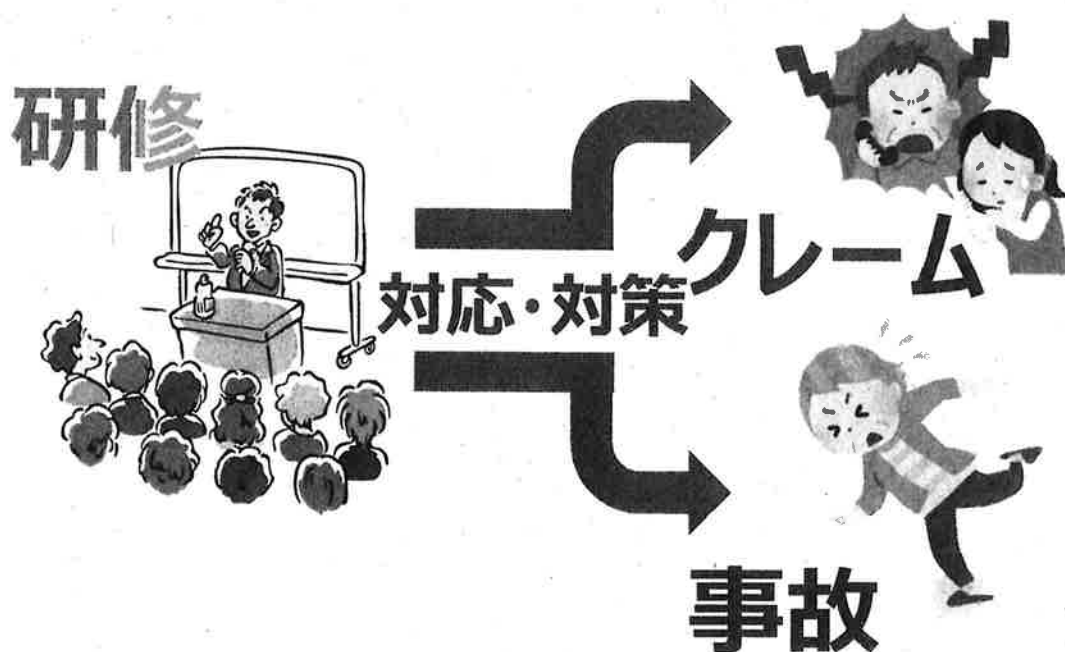
**クレームは、最大のニーズ**であると考えています。利用者が何を求め、どこが不快に感じたのかをしっかりと聴き、今後の運営に生かしていきます。

また、迅速で適切な対応を行わなければ、信頼関係が崩壊し施設自体の信頼の低下へと繋がります。そうならないためにも、職員研修を行い、クレームについての対応も身につけます。

## ■報告（苦情・クレーム・事故）

苦情やクレーム、事故が発生した場合は、直ちに当法人の関係者へ報告します。場合によっては担当職員を派遣し、問題の解決に繋がります。

迅速に大東市へ、内容、対応策などを纏め報告いたします。年間で、クレームや苦情、事故の件数、内容、対応をまとめ今後の運営に生かすとともに再発防止に向けた取り組みを行います。



## 北条コミュニティセンター事業計画書

## ⑥ 基本的人権の尊重

貴団体の基本的人権に対する考え方や人権啓発に関する取り組みについて記述してください。

日本国憲法に保障されている**基本的人権とは、自由権・社会権・環境権・知る権利**などいくつか分類されるものの、人が生活する上で欠くことのできない権利として認められてきた権利です。その権利は市民的権利と呼ばれた自由権獲得に始まり、生活する上で最低限の権利として認められてきた生存権すなわち社会権としての権利、最近の諸々の課題に対応するために認められるようになった環境権や知る権利など、長い歴史的な経過を抜きにしては語れないものであると考えています。また、日本国憲法にも記述されていますようにそうした人の権利は、**人々の不断的努力によって培われ、人権として守り守られるもの**と考えるからこそ、**基本的人権を守るだけでなく「～の尊重」という能動的な動きが必要であると考えています。**

当法人ではいろいろな相談業務や地域活動の中で様々な人権問題に向き合うこととなります。その際に心がけていることは、こんな人権問題だからこうするなどのマニュアル的な対応ではなく、相談者や要援護者の生き方やそれまでの生活環境を理解することから始めることです。要はいかに相手の立場にたった相談活動や地域活動になっているかが重視することだと考えています。

日々の相談業務をしている中で相談者や要援護者には、未だに社会的な環境や経済的格差などにより、人権が侵害されている事象に出会い、憲法に保障されている生存権の保障のないまま、満足な生活を送ることができていない人々がいるという現実を痛感させられます。

そうした**人権尊重が最も阻害され、顕著に表れるものとしては、部落差別をはじめとする、障害者差別、高齢者差別、女性差別、外国人差別などといった社会的に弱い立場の人に対する人権問題**があります。また、最近の問題が重複・複雑化してしまい、人権が尊重され安心した最低限度の生活保障にたどりつくことがさらに困難になってしまう場合も多くなっています。そのような人権問題解決のためには、相談業務の中での個別事案解決にとどまらず、**地域活動としての人権啓発活動をし、人権や人権問題について住民に触れて、知ってもらうことが重要**です。当法人の相談業務では、問題が複雑化した個人や世帯への支援を相談者に寄り添いながら行ってきました。また、北条人権文化センターと協働して啓発活動も行い、地域住民の人権意識向上を図ってきました。しかし、重複化・複雑化した人権問題や生活課題の本当の意味での解決には、難しいものがあります。

このような人権問題や生活課題について、本当の意味での解決を目指すためには、**人権に対する正しい知識の周知と安心して生活を送るために問題の拾い上げや支援に寄り添ってくれるネットワークの構築**をしていかなければいけないと考えています。人権問題が解決され、すべての人が住みやすい地域になるよう、当法人は尽力しております。

## 北条コミュニティセンター事業計画書

## ⑥ 基本的人権の尊重

貴団体の基本的人権に対する考え方や人権啓発に関する取り組みについて記述してください。

## 人権問題についての取り組み

## ● 人権総合相談事業

当法人には、個人から生活上の人権問題について相談が寄せられます。

日々の相談活動では、生活困難から起こるDV（ネグレクト）の相談があります。その問題を解決するには、学校や行政機関などのネットワークを組む必要があります、複雑に絡み合う現状を丁寧に紐解く必要があります。

ネグレクトは、子どもの成長や将来に関わる重い内容ですが、背景にある問題・課題を解決しています。

また、「命」にも関わる大きな問題です。人権問題を相談として受け、解決に結びつけることはとても重要です。

現在は、格差社会が広がり、社会的に弱者の方が人権侵害を受けるケースが目立っています。

日頃の相談事業に積極的に取り組み、相談員をスキルの向上、さらなるネットワークの確立を目指し、取り組みを進めています。

## ● 啓発活動の取り組み

私たちは、人権問題の解決に向け、啓発活動にも力を入れています。代表的な取り組みでは、「日本の伝統芸能を伝える」という啓発活動です。

この取り組みは、日本の伝統や歴史を紐解き、背景を知るということを目的にしています。日本の歴史や伝統には、被差別部落民衆が大きく関わっていました。

「皮革産業」や「芸能」など、現在の日本文化・伝統を語るうえで、「被差別部落民衆」の業績は、称えるべきことですが、身分制度により「言われなき差別」の対象とされてきました。

現在もその差別は残り、部落差別よって、「就職」や「結婚」を拒否されています。また、人との交流・社会参加さえ拒否されました。

私たちは、そのような人権問題の解決に向け北条で活動する、太鼓集団「魁」と連携を強化しました。太鼓集団「魁」は、若者たちが中心の集団で、太鼓を通じ「人権・平和」を訴える活動を行なっています。

「魁」は、言葉ではなく「太鼓を打って」人々の「心」に訴える活動を行なっています。現在は、大東市だけでなく他府県まで活動範囲を増やし、北条だけでなく、大東市市民会館のキラリエホールの「柿落とし」に抜擢させるなど、まさしく大東市の誇れる集団にまで成長しました。

その太鼓集団「魁」を中心に、日本の歴史や伝統を正しく知り、理解し、偏見をなくす取り組みを行なっています。

また、大東市関係では、人権啓発ネットワーク大東の理事や、大東市児童虐待防止連絡会に参画し、積極的な啓発活動を推進しております。

## 北条コミュニティセンター事業計画書

## ⑥ 基本的人権の尊重

貴団体の基本的人権に対する考え方や人権啓発に関する取り組みについて記述してください。

## ●人権研修等のアドバイザーとして

当法人には、教育現場や地域、企業から人権研修会を取り組むうえでの相談が多く寄せられています。

人権問題を取り組むことは、慎重かつ丁寧に行なう必要があります、中途半端な研修では、差別を助長することにもつながります。

しかし、研修を行なわなければ、差別が無くならないなど、担当者からのジレンマや悩みなどの相談があり、そのことについての助言などを行なっています。

場合によっては、職員を講師として派遣、または、講師の紹介などおこなっています。

## 人権啓発研修の予定表

当法人は、人権問題の解決に向け取り組む団体であることから、人権研修は全職員に対して行なっています。従事者についても、「今日の人権問題に関する現状と課題」について学ぶほか、北条を知るうえで、北条の歴史についても学ばせます。

人権を知ることは、豊かな心を養うこととなります。そして、素晴らしい人を、施設に配置することで、きめ細やかなサービスにつながります。

私たちは、以下の人権研修会に参加・実施します

| 研修会                | 内容                                     | 日時          |
|--------------------|--|-------------|
| ふれ愛親転任研修会          | 北条に新たに配属した者を対象に「北条の歴史」について学び、地域の想いを知る。 | 5月          |
| 合同人権研修会            | 北条内の保育所・幼稚園学校等各種団体が合同で人権について学習する       | 8月          |
| 人権バスツアー            | 当法人の指定管理する人権バスツアーに参加。地域交流も兼ねる。         | 11月         |
| ネットワーク大東の各種講座・取り組み | ネットワーク大東の主催する取り組みに積極的に参加・協力。           | 適時          |
| 人権総合相談員養成講座        | 人権問題を中心に、生活相談等の相談員としてのスキルを身につける。       | 大阪府人権協会と調整中 |
| 従事者研修              | 障害者への対応について学習する。                       | 年2回         |

## 北条コミュニティセンター事業計画書

## ⑦ 施設および設備の維持管理

利用者に快適かつ安全に利用してもらうための美観保持や保守点検など、維持管理計画について記述してください。また、業務の一部を再委託する予定の場合は別紙 7-2 に記述してください。

- ① 日常点検の対象物ごとの点検内容と頻度を示した計画書
- ② 清掃の区画ごとの種類と頻度を示した計画書
- ③ 警備の区画および時間ごと等の配置を示した計画書

## ① 日常点検計画書

| 対象物       | 点検内容      | 頻度 | 備考      |
|-----------|-----------|----|---------|
| 冷暖房空調設備   | 職員による運転監視 | 毎日 | 点検記録簿作成 |
| 防災設備      |           |    |         |
| 給排水衛生設備   |           |    |         |
| 駐車場管理システム |           |    |         |
| その他主要設備   |           |    |         |

## ② 清掃計画書

## ● 日常清掃

| 区画 | 種類            | 頻度 |
|----|---------------|----|
| 建物 | 使用各部屋の床       | 毎日 |
|    | 屑かご等のごみ処理     |    |
|    | 汚損箇所の原状回復     |    |
|    | 建物内外の床の掃除機かけ  | 毎日 |
|    | ごみ処理          |    |
|    | 利用前のトイレ・洗面所清掃 |    |
| 屋外 | ごみ処理（落ち葉含む）   | 毎日 |

## 北条コミュニティセンター事業計画書

## ⑦ 施設および設備の維持管理

利用者に快適かつ安全に利用してもらうための美観保持や保守点検など、維持管理計画について記述してください。また、業務の一部を再委託する予定の場合は別紙 7-2 に記述してください。

- ① 日常点検の対象物ごとの点検内容と頻度を示した計画書
- ② 清掃の区画ごとの種類と頻度を示した計画書
- ③ 警備の区画および時間ごと等の配置を示した計画書

## ② 清掃計画書

## ● 定期清掃

| 区画 | 種類                       | 頻度                     |
|----|--------------------------|------------------------|
| 建物 | 設備・備品の除塵                 | 毎月 1 回および随時            |
|    | 床洗浄                      | 2 ヶ月 1 回および随時          |
|    | 床ワックス仕上げ（体育館除く）          | 2 ヶ月 1 回               |
|    | 絨毯清掃                     | 2 ヶ月 1 回および随時          |
|    | 壁・扉拭き                    |                        |
|    | 鏡磨き                      |                        |
|    | エアコンフィルターおよび熱交換器洗浄       | 6 ヶ月 1 回               |
|    | 窓ガラス清掃                   |                        |
|    | エアコンフィルター給排気口、空調機器のブラシ洗浄 | 年 1 回                  |
|    | 体育館床ワックス仕上げ              |                        |
|    | 照明器具、ブラインド、その他設備、備品洗浄    | 年 1 回                  |
|    | 高所部分、壁面の除塵               |                        |
|    | 屋上・その他設備清掃               |                        |
|    | 防災備蓄室の清掃                 |                        |
|    | 屋外                       | 建物周り、駐車場、グラウンド清掃（植栽含む） |