

## 4 運営計画

### 4-1 基本的な考え方

- こどもクリエイティブタウンの活動コンセプト、「子どもによる、子どものための街」を実現し、子どもたちの創造力育成をはかれるよう、運営の基本的な考え方を整理します。

#### [基本的な考え方]

1

#### 子どもたちの自主性を大切にする

- 子どもたちが自ら考え、試行錯誤のなかから気づきや挑戦する楽しみ、成し遂げたときの喜びなどを体験できるよう、運営面での配慮を行う。
- 子どもたちが自主的な楽しい活動を通じて、自然に社会や経済のしくみにふれられるようにする。

#### 〈主な方策〉

##### 1-a 「こども会議」の設置

季節イベントの企画などのテーマを取り上げ、誰でも参加できるワークショップ形式で子どもたちの社会参加体験の場の一つとして行い、出された意見やアイデアは、指定管理者が施設の管理運営に活かす。

##### 1-b 保護者＝サポート役

訪れた大人すべてに、スタッフタグまたはスタッフシールを付けてサポート役であることを常に確認してもらう等、大人の関与(口出し)を限定する。

##### 1-c 子どもたちの安全を確保

適切なスタッフ配置、備品や什器の安全設計・配置により、子どもたちの安全確保に努め、子どもたちの自由な活動を支える

##### 1-d タウンマナーの流通

施設内にタウンマナーを流通させ、子どもたちが楽しみながら社会や経済のしくみに触れられるようにする。

2

#### 地域との連携、市民参加を重視する

- 地元商店街や企業、市民活動団体、大学等の研究機関、学校など、地域の多彩な力・資源を結び、地域全体で子どもたちの成長を見守る。
- 大人の関与を限定的にするとともに、多世代・異年齢交流を促進するしくみをつくる。
- 地域の多様な人びとの出会い・交流により、地域への誇りと愛着を育む。

#### 〈主な方策〉

##### 2-a 「運営協議会」を設置

地域による子どもたちの成長支援を目的として、こどもクリエイティブタウンの事業運営に対し、さまざまな視点からの意見や提言を行う、各界代表者や学識者、地域の代表から構成する「運営協議会」を設置する。

##### 2-b 地域の力の交流拠点「こどもタウンベース」

スタッフはもちろん、こどもクリエイティブタウンの活動に関わるあらゆる人びとが集い、情報交換や体験プログラムの企画・開発・準備を行う場所、子どもたちの活動をサポートする拠点として設置。

##### 2-c 地域色豊かな、多彩なプログラムとしくみ

地域の多様な力のマッチングにより、施設の内外に広がる、多彩な体験プログラムと子どもたちの活動支援のしくみをつくる。

### 3

#### 事業の質や魅力向上に努め、利用者の満足度を高める

○利用者の視点に立って、社会の変化や利用者のニーズに対応できるよう、柔軟で弾力的な運営を行う。常に新鮮で魅力的な事業を展開する。

〈主な方策〉



##### 3-a 事業の評価と分析、改善の実施

利用者満足度調査や市民アンケートなどを定期的・継続的に実施し、利用者の声を事業内容に反映させる。事業評価を実施し、事業の質の向上や魅力づくりに継続的に努める。

##### 3-b 利用者のニーズに応える、常に新鮮なソフト事業の展開

体験プログラムなどのソフト事業の展開を中心とすることで、常に新鮮な活動が提供できるようにする。

##### 3-c 安定的、継続的な事業の実施

事業の安定性・継続性を高めるため、運営の効率化をはかる。  
多方面からの運営費や運営への協力確保に向けた取り組みを実施し、運営負担の軽減に努める。

## 4-2 運営形態と組織・人員体制

### 4-2-1 運営形態

#### (1) 運営形態の検討

- 自治体が設置する施設の運営形態には、一般的に、自治体が自ら運営する「直営方式」と、民間事業者等を指定管理者として指定して権限を与え、管理運営を行わせる「指定管理者方式」があり、通常、このどちらかが選択されます。本施設の運営形態についても、これら2つの方式について比較検討を行います。

#### 〔運営形態の比較〕

方式	概要	メリット	デメリット
指定管理者方式	<ul style="list-style-type: none"> <li>・公の施設※の維持管理・運営を、自治体の指定する法人、その他の団体が一定期間実施する制度。</li> <li>・1事業者による場合のほか、複数事業者によるコンソーシアム等が指定管理者となることも可能。</li> <li>・公の施設の設置・管理については、条例で定める必要がある。</li> <li>・指定管理者の指定には、議会の議決が必要。</li> <li>・一般に、指定管理期間は3～5年である。</li> </ul> <p>※「公の施設」：住民の福祉を増進する目的をもって、その利用に供するために地方公共団体が設ける施設をさす。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・民間事業者などの専門性やノウハウ、柔軟性を活かし、経営的な発想や手法に立った事業展開、サービス向上をはかることができる。</li> <li>・民間事業者等のノウハウにより、事業の効率化が期待できる。</li> <li>・民間事業者にとってのインセンティブを働かせることで、導入効果を上げることが期待できる。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・指定管理者の公募・選定業務などの負担が増える場合がある。</li> <li>・指定管理期間が通常3～5年と短期間であることをふまえ、中長期的な観点での事業展開や、事業の安定性・継続性の担保に留意する必要がある。</li> <li>・事業の現場のノウハウが自治体内に蓄積されにくい。</li> </ul>
直営方式	<ul style="list-style-type: none"> <li>・自治体が自ら管理運営を行う方式。</li> <li>・運営や施設の維持管理業務の一部を業務委託することは可能（警備や清掃等の施設の維持管理業務は、民間委託も多い）。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・自治体の方針等を直接運営に反映しやすい。</li> <li>・自治体内部の連携や、他の公共施設、施策等との連携をはかりやすい。</li> <li>・事業の安定性、継続性を担保しやすい。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・人事や会計など行政特有のルールにより、小回りが利きにくい場合がある。</li> <li>・収入と支出がリンクしづらいので、コスト意識が低下する可能性がある。</li> <li>・外部環境に応じて変化する事業内容に合った人材の確保が難しい。</li> </ul>

## (2) 事業・業務の構成と概要

- 運営形態の検討にあたって、施設管理者が行う事業・業務を以下のように整理します。

### [事業・業務の全体構成]

事業・業務	事業・業務の概要
<b>1 事業運営：本施設の本来目的を実現するための事業</b>	
①仕事ごっこ体験事業	・仕事ごっこ体験（こどもバザール）に関する事業全般 体験プログラムの企画開発・実施 備品の管理・整備、消耗品の補充 体験のサポート、安全確保
②ものづくり体験事業	・ものづくり体験（こどもファクトリー）に関する事業全般 体験プログラムの企画開発・実施 備品の管理・整備、消耗品の補充 体験のサポート、安全確保
③交流事業	・こども会議の運営・サポート ・交流イベントの企画開発・連携先との調整・実施 ・広報活動全般
④地域連携事業	・企業・学校・公共施設等、連携先の開発 ・共同事業の企画開発・実施 ・地域サポーターのとりまとめ ・地域人材育成活動 ・ボランティアのとりまとめ ・研修内容の企画開発・研修の実施
⑤情報受発信事業	・参考資料（図書・映像等）の管理 ・情報・ノウハウ等の受信と蓄積、利活用、発信
<b>2 維持管理：1の事業運営をサポートする事業</b>	
①受付・案内業務	・チケット販売、受付関連業務 ・予約受付、電話対応 ・来場者対応（迷子・遺失物・要救護者対応など）
②清掃業務	・仕事ごっこ体験（こどもバザール）に関する事業全般 体験プログラムの企画開発・実施 備品の管理・整備・補充 体験のサポート、安全確保
③警備業務	・施設内の警備
④施設の維持管理業務	・本施設の専有部における設備・備品等に関する維持管理業務
<b>3 経営企画・管理：人事や経理に関する事業</b>	
①経営計画の企画・立案業務	・本施設が行う事業全体の企画・計画立案 ・事業活動全般の調整
②庶務・経理業務	・庶務 ・経理・予算管理
③事業評価業務	・利用者ニーズ調査を含む事業評価全般の企画・計画立案・実施

### (3) 指定管理者制度を導入した場合の効果

- 本施設の事業展開において、指定管理者制度の導入が効果的かどうか、その効果がどのような範囲に及ぶかについて、業務内容別に検討を行います。

#### [指定管理者制度導入とその効果]

事業・業務	事業・業務の概要
<b>1 事業運営：本施設の本来目的を実現するための業務</b>	
①仕事ごっこ体験事業	・体験プログラムの企画開発・実施や、子どもたちの体験のサポート等のサービス提供において、民間の専門性や経験・ノウハウ等による効果的な事業展開が期待できる。
②ものづくり体験事業	
③交流事業	・民間事業者が有するイベントの企画・運営ノウハウなどを取り入れることで、より多彩で効果的な事業展開がはかれる。 ・民間事業者の広報戦略などのノウハウを活かして、利用促進をはかることが期待できる。
④地域連携事業	・民間事業者の渉外・営業力を活かして、連携促進、協働事業実施をはかることが期待できる。
⑤情報受発信事業	・自治体においても十分な事業展開がはかれる分野ではあるが、利用者ニーズを反映した柔軟な事業推進をはかる上で、民間のノウハウが活かせる可能性がある。
<b>2 維持管理：1の事業運営をサポートする業務</b>	
①受付・案内業務	・一般的に民間委託で行われる分野であることから、効率的な業務推進や利用者サービスの向上が期待できる。 ・一般的に民間委託で行われる分野であり、業務の定型化がはかれることから、民間に委ねることにより、人員体制の効率化、コスト削減が可能。
②清掃業務	
③警備業務	
④施設の維持管理業務	
<b>3 経営企画・管理：人事や経理に関する事業</b>	
①経営計画の企画・立案業務	・市の意向が十分反映できるよう、調整を十分行うことを前提として、民間の発想や事業展開の経験・ノウハウを活用することにより、事業の魅力向上が期待できる。
②庶務・経理業務	・民間の発想や事業展開のノウハウを活用することにより、事業の効率化が期待できる。
③事業評価業務	・民間の経営戦略やノウハウの活用により、効果的な事業評価の実施と、事業への反映が期待できる。

#### (4)本施設における運営形態

- 上記のように、本施設の理念や特性をふまえた検討から、本施設においては、民間事業者のノウハウを活用することにより、効果の上がる事業が多いと判断します。指定管理者制度を導入することによって、多彩な魅力ある事業を、利用者のニーズに応じて効率的かつ効果的に展開することが可能となり、本施設の活動コンセプト「子どもによる、子どものための街」の実現が可能となります。
- また、本市では『静岡市指定管理者導入の手引』において、指定管理者の導入の条件を示していますが、これらの条件に照らして、本施設における指定管理者制度の活用は適当と判断できます。
- 以上の検討により、本施設では、指定管理者制度による管理運営を行うことが適当と考えられます。本計画においては、以降、指定管理者制度導入を前提として検討を行うこととします。

#### [指定管理者制度導入の条件（静岡市指定管理者導入の手引）]

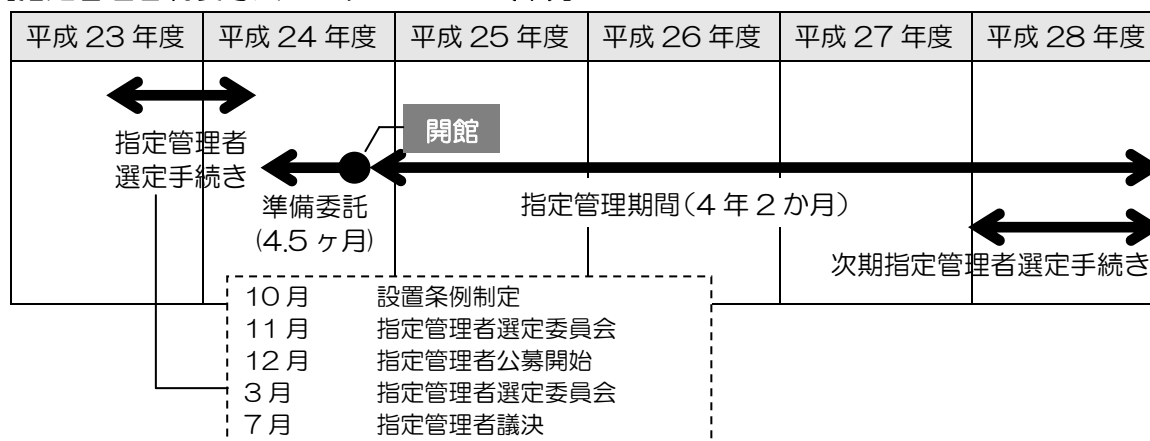
- ア 指定管理者制度により、次のいずれかの効果が期待できること。
- ・ 事業の実施を伴う施設において、専門性、経験・実績などを活かした事業の企画、実施が可能であること。
  - ・ 市民のニーズに合わせた開館日や開館時間の拡大など、市民サービスの充実が図られること。
  - ・ 市が直接管理運営を行うのに比較して、経費の削減が図られること。
- イ 施設利用の平等性や公表性の確保、施設を管理運営するうえで取り扱う個人情報の内容等において、行政が直接管理すべき必要性がないこと。
- ウ 当該業務を実施している（又は実施可能な）団体があること。

#### (5)本施設における指定管理

##### ■指定管理期間

- 指定管理期間は一般的に、定型的な業務では短く、ソフト展開などが中心となる業務では3～5年と長期間設定される傾向にあります。
- 本施設は、従来の子ども関連施設にはない「子どもによる、子どものための街」の常設運営をめざし、多彩かつ魅力的な事業を展開していきます。そのため、通常の施設運営に比べて指定管理者のノウハウの蓄積が必要不可欠です。また、円滑な事業展開や運営、利用者サービスの充実、利用促進の展開にあたって、十分な準備が必要となります。このような業務特性を考えると、指定管理期間の設定は、長期の設定（5年程度）とすることが望ましいと考えられます。
- これらをふまえ、本施設における指定管理者制度導入のスケジュール案を以下に整理します。

[指定管理者制度導入のスケジュール（案）]



■市・指定管理者の事業・業務の範囲

- 本施設の運営における指定管理者が行う事項、市が行う事項を整理し、それぞれの担当範囲を示します。
- 事業・業務の範囲の詳細は、協定書及び仕様書等で定めます。

[主な事業・業務の範囲] ※担当範囲は、今後、変わることがあります。

業務範囲	指定管理者	市
事業運営	1 事業運営に関する企画・実施業務全般 ・仕事ごっこ体験事業 ・ものづくり体験事業 ・交流事業 ・地域連携事業 ・情報受発信事業	1 市の関係機関との調整 ・教育委員会（学校、類似施設等との連携） ・経営管理局（広報）等
維持管理	2 施設の入館許可等 ・来館者への対応 ・非常時の避難誘導、関係機関への通報等の措置	
	3 施設・設備の維持管理 ・警備業務 ・清掃業務 ・施設の維持管理業務 ・施設・設備・備品の修繕（一件 30 万円未満） ・その他施設の管理に関すること 等	3 施設・設備の維持管理 ・施設・設備・備品の修繕（一件 30 万円以上） ・備品等の新たな購入（ただし、備品購入の時期・内容や少額の備品の取り扱い等については協議するものとします。）
経営計画・管理	4 経営計画・管理業務	
	5 事業報告	5 事業の把握と評価 ・事業状況のモニタリング（利用者アンケート、市民アンケート等） ・事業への評価（年度評価・総合評価）
	6 管理運営上の問題への対処	

## ■指定管理料

〈収支の考え方〉

- 本施設の運営業務は、一定の利用料収入・参加料収入が見込めるものの、独立採算事業としては成立が難しい、公益性の高い事業が中心となります。そのため、市からの指定管理料により、指定管理者が事業を実施することを想定します。

〈指定管理料の考え方〉

- 一般的に、使用料などを指定管理者の収入とする利用料金制には、次のようなバリエーションがあります。

### [利用料金制の一般的な考え方]

方式	メリット・デメリット
1 利用料金制を導入しない	
指定管理料制	指定管理料だけで運営を行う方式（条例で定める入館料などは市の収入）。指定管理者の経営努力が希薄となり、事業の質・施設の魅力向上に成果があがらない恐れもある。 一方で、市が事業にかかる費用を保障することから、公益性の高い事業を安定的・継続的に実施することが可能。
2 利用料金制を導入する	
利用料金制 （独立採算型）	指定管理者の収入として利用料金のみで管理運営する方式 指定管理者の経営努力等が市の負担軽減につながる可能性もある一方で、収入確保・経営効率優先に偏重した事業展開が行われる恐れもある。 利用料金収入の見通しが甘い場合、運営資金の不足から十分な事業が展開できない事態を招く可能性もある。
利用料金制 （指定管理料併用型）	一定の指定管理料とあわせて、利用料金も指定管理者側の収入とし、この両方で運営を行う方式。施設の利用料金収入を基本とするが、それだけでは運営費をまかなえない場合に指定管理料で補う。 施設の実情に応じた指定管理を行いやすく、委託料制に見られる安定性に加えて、利用料金制における経営努力による運営の効率化・質の向上など、両制度のメリットが期待できる。 指定管理料の範囲などがあいまいになりやすいため、協定書・収入見積りの精査や、経理の透明性の確保が必要。

※利用料金制：公の施設の使用料を、当該指定管理者の収入として収受させることができ、その利用料金（入館料などの額）は、公益上必要があると認める場合を除き、指定管理者が定めることのできる制度。

- 子どもたちの創造力育成という、公益性の極めて高い事業内容から、指定管理料だけで運営を行う指定管理料制は、事業の安定性、継続性において優れた点がありますが、非定型的なソフト事業が中心となる本施設においては、民間事業者にインセンティブを働かせることでその専門性や柔軟性、ノウハウや経験等が十分に生かせる利用料金制が有効です。しかし、本施設の場合、厳密な意味での既存の類似施設が存在しないことから、開館後の利用の需要を現段階で予測することは難しく、開館当初からの併用制の導入は、難しいと判断します。



- これらの施設の特性や利用料金制導入の課題をふまえると、開館当初は利用料金制を導入しない指定管理料制を採用し、初期の実績を踏まえて次期の切り替え時より、併用制に移行することが適当と考えます。

## ■事業評価

- 本市では、指定管理者制度を導入しているすべての施設について、施設ごとに評価を実施することとしています。その目的は、
  - (ア) 指定管理者制度を導入した公の施設の一層の効率的、効果的な活用を図ること
  - (イ) 市民参画による公の施設の管理運営の実現をはかること
  - (ウ) それぞれの施設の設置目的を十分に反映した中での管理運営をはかること
  - (エ) 市民サービス向上、経費削減など指定管理者制度の導入目的の達成度を確認すること
 の4点です（『静岡市指定管理者制度導入の手引』より）。
- 評価にあたっては、施設利用者に対して施設に対する満足度を調査する「利用者満足度調査」と、当該施設の利用者に限定せず広く市民一般に対して意見を求める「市民アンケート調査」を行うものとします。
- 本市における指定管理者制度導入に伴う事業評価には、年度評価と総合評価の2つがあります。

### [指定管理者制度導入に伴う事業評価]

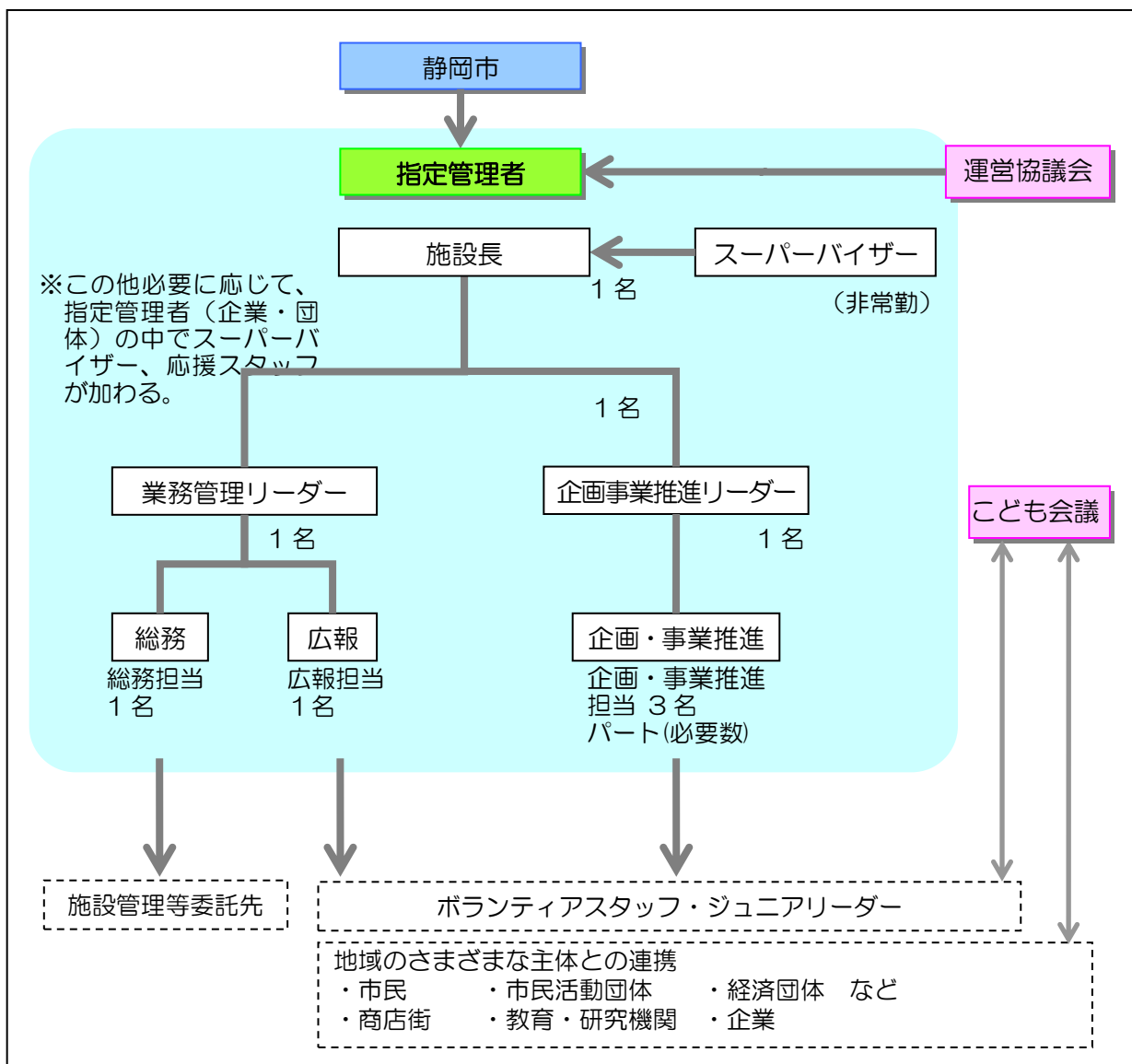
年度評価	<p>指定管理期間中の毎年度終了後に、当該年度の指定管理業務の履行状況の確認を中心に実施。</p> <p>実施時期：毎年度終了後速やかに実施</p> <p>評価項目：履行状況</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>市民（利用者）からの意見・要望の内容とその対応状況（クレーム対応等）</li> <li>利用者満足度調査等の実施状況</li> <li>聞き取り等による指定管理者の経理状況の評価（指定管理業務にかかる収支状況等）</li> <li>総括的な評価</li> </ul> <p>評価者：当該施設の所管課</p>
総合評価	<p>指定管理期間が満了する年度に、当該指定管理期間中の指定管理業務について総合的に評価を実施。</p> <p>実施時期：指定期間が満了する年度の5月末日</p> <p>評価項目：履行状況</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>指定管理者の創意工夫</li> <li>市民（利用者）サービスの向上</li> <li>施設固有の評価項目</li> </ul> <p>評価者：各局単位に評価委員会を設置。</p>

- 本施設においても、上記の事業評価を実施し、課題解決をはかるなど、その事業に反映させていきます。

#### 4-2-2 組織・人員体制

- 指定管理者制度の導入を前提に、本施設の組織・人員体制は、責任ある確実な業務遂行ができる体制であることを基本とします。
- 同時に、民間の専門性や経験、ノウハウを活かして、効率的かつ効果的な事業展開により、施設の魅力向上をはかれるよう、組織内連携のはかりやすい柔軟な体制であることも望まれます。
- 本施設の運営は、こどもの主体的な活動をサポートすること、地域の多様な力を得て進めることなどを重視します。そのため、運営協議会やこども会議などの協働・連携のしくみづくりを行うとともに、ボランティアやジュニアリーダーなどの活躍の場をつくり、世代間交流による「子どもたちの創造力育成」を実現していきます。

#### [運営体制（案）]



### 4-2-3 想定される人材

- 本施設の理念や、活動コンセプト「子どもによる、子どものための街」の実現に必要な人材に求められる特性（資質・能力や経験）を、次のように想定します。

#### [求められる特性]

①コミュニケーション力：大人のみならず、特に子どもとのコミュニケーションが円滑にできる力
②コーディネート力：市民や地域の企業等、さまざまな主体とのネットワーク形成・協働事業の実現に欠かせない力
③企画力：体験プログラムやワークショップ、イベント等の企画・開発力
④マネジメント力：目的達成のために人、物、資金などの経営資源を活用し、組織を運営する力、事業推進力、運営ノウハウや経験
⑤渉外・営業力：利用促進、企業等への協力要請などにかかわる渉外・営業力
⑥専門知識：芸術や教育・心理・経済・教育工学など、子どもたちの創造力育成に関する一定の専門性と知識

- 本施設に求められる職種と職務内容、その特性は次のとおりです。

#### [求められる特性]

※表中の①～⑥は、上記の[求められる特性]の数字に該当します。

職種	職務内容	求められる特性					
		①	②	③	④	⑤	⑥
施設長	本施設の代表で、施設全体の責任を負う	○	○	○	○	○	○
スーパーバイザー	指定管理者内の人材から構成し、施設運営などの助言を行う			○	○		○
業務管理リーダー	施設の経営企画・管理や維持管理に関する事項を統括する	○		○	○	○	
総務スタッフ	経営計画の企画・立案、庶務や経理に関する事項、施設の維持管理業務、事業評価等を担当する	○		○	○	○	
広報スタッフ	利用促進の企画・立案、実施、広報活動全般及び企業との連携等を担当する	○	○		○	○	
企画推進・連携交流リーダー	仕事ごっこ体験、ものづくり体験、情報受発信事業を統括する 市民参加、地域連携のしくみづくりや運営、交流・連携事業（イベント開催等）を統括する	○	○	○	○	○	○
企画開発スタッフ	仕事ごっこ体験事業、ものづくり体験事業の体験プログラムやツールの企画開発・運営、情報受発信事業を担当する	○		○	○		○

### 4-3 市民との協働

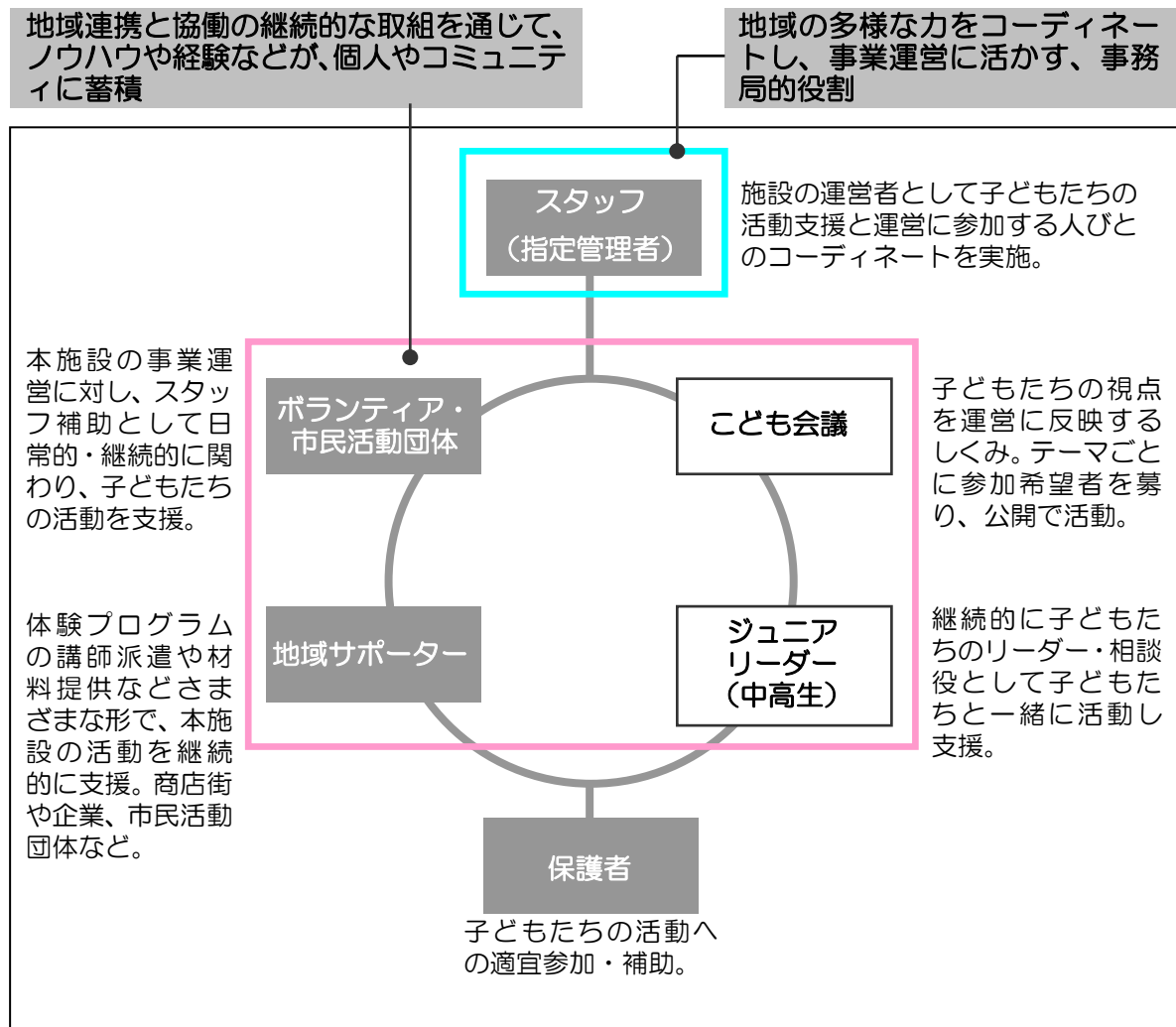
#### 4-3-1 基本的な考え方

- 本施設の運営は、地域全体で子どもたちの成長を見守り、その創造力を育むという活動の目的に基づき、市民との協働を積極的に実施します。
- 本施設の運営を市民参加で行うことにより、市民間の交流促進や、新たな知の創造・伝達・継承、プロジェクト運営への参加によるマネジメント能力の涵養など、子どもたちの成長のみならず、大人の成長（人づくり）・地域づくりにも資することをめざします。
- 地域の人材、技術やノウハウ、商品・製品などを組合せて活用し、静岡市ならではの活動を展開します。

#### 4-3-2 市民との協働を実現する実施体制

##### (1)協働の体制

- 本施設の運営に関わる地域の主な人材とそれぞれの活動内容、関連を、以下に整理します。



## (2) 運営への市民参画と役割分担

- 運営への市民参画と役割分担を、体験プログラムやイベントの企画開発・運営時を例に検討します。

### [運営への市民参画と役割分担（体験プログラム・イベントの企画開発・運営時）]

	主な活動	スタッフ (指定 管理者)	ボラン ティア・ 市民活 動団体	地域 サポーター	こども 会議	ジュニア リーダー (中高生)	保護者
準備 段階	企画開発：こども会議や子どもたちのニーズを踏まえて作成	○	△		○	△	
	企画の詳細検討・実施計画づくり内容検討、協力依頼、進行、役割、配置など	○	○	○	△	○	
	準備作業：会場・ツールづくりなど	○	○	○	○	○	
	広報宣伝：広報宣伝ツール製作、発信、募集受付など	○	○		△	△	
活動 段階	全体進行	△	△		○	○	
	ファシリテーター・講師	△	△	○		△	
	子どもたちの活動補助 ファシリテーター・講師の補助を含む	△	○		○	○	○
	活動の記録	△	○		△	○	

- ・こども会議はジュニアリーダーのサポートを受けながら、準備段階での意見出しを中心に活動します。こども会議は、活動段階では、参加している子どもたちの支援を中心に関わります。
- ・スタッフ(指定管理者)はボランティアや地域サポーター・市民活動団体等の力をコーディネートし、裏方として活動します。特に活動段階では、ジュニアリーダーやボランティア・市民活動団体、地域サポーターに運営を委ね、地域の人びとの協働・参画を促します。

## (3) 大人の関与

- 本施設の理念、活動コンセプト「子どもによる、子どものための街」を実現するには、子どもが安心して主体的に取り組める環境づくりを優先することが必要です。
- 地域連携の活動を進める過程で、多くの大人が子どもたちと活動をともにすることになります。その際、子どもたちの主体的な活動が阻害されないよう、大人の関与を限定的な範囲にとどめることとします。

## 4-4 地域との連携

### 4-4-1 基本的な考え方

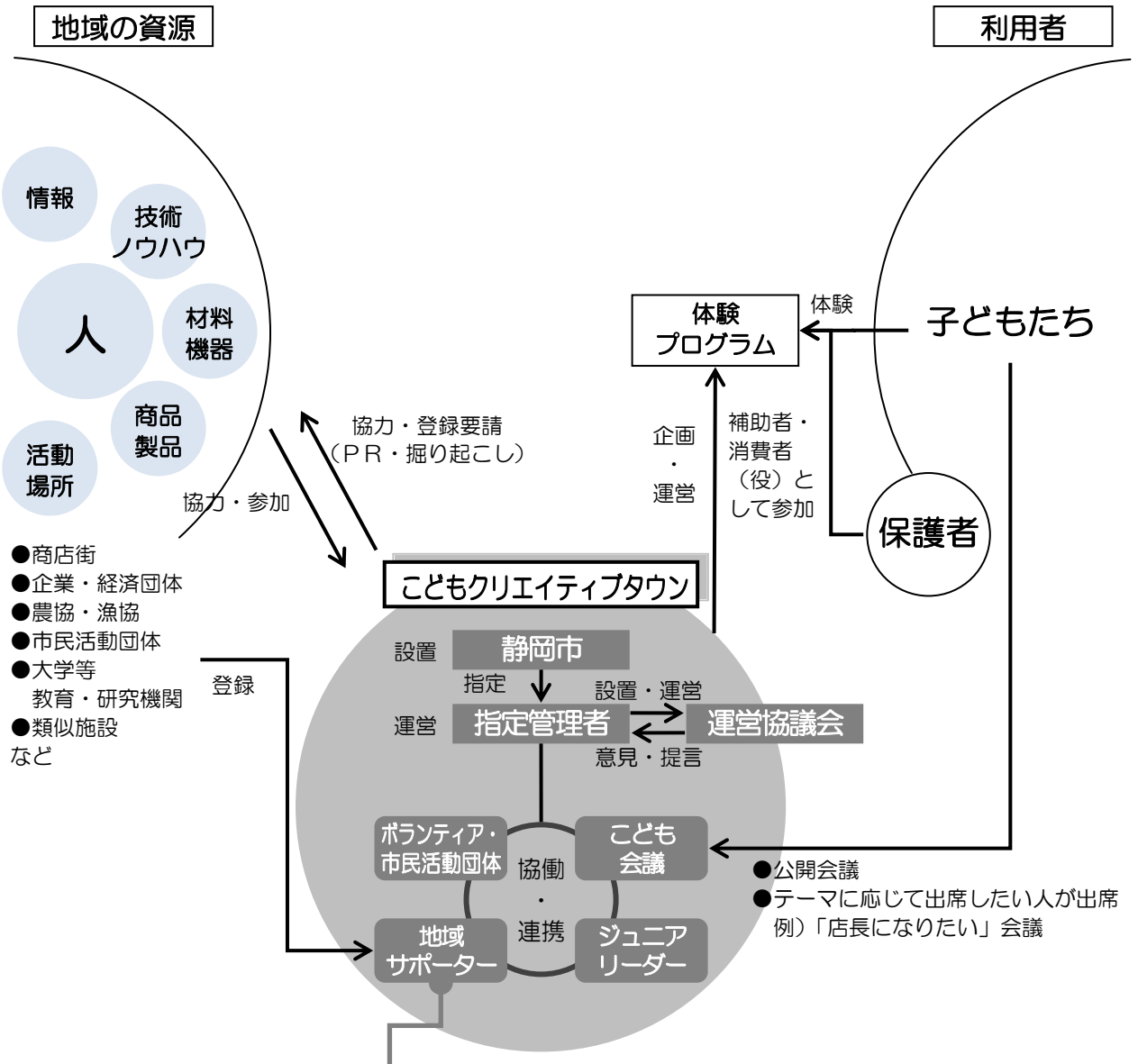
- 本施設における地域連携は、地域の多様な力を結び、クリエイティブタウンの活動に活かすことで、子どもたちを地域全体で育むことを目的とします。同時に、活動への参加を通じて、地域のさまざまな人材や資源の掘り起こしや、人材育成をも視野に入れたものとしてします。
- さまざまな企業や商店街、各種団体が、本施設の活動に参加できるよう、そのため、開館後に地域と一体となったスムーズな運営ができるよう、可能な範囲で活動に参加できるしくみの構築や、活動に参加する企業や商店等にとってのメリットづくりにも配慮し、無理のない持続可能な連携活動をめざします。
- 市民との協働における指針同様、地域連携においても、地域の人材、技術やノウハウ、商品・製品などを組合せて活用し、静岡市ならではの活動を展開します。

### 4-4-2 地域連携のしくみ

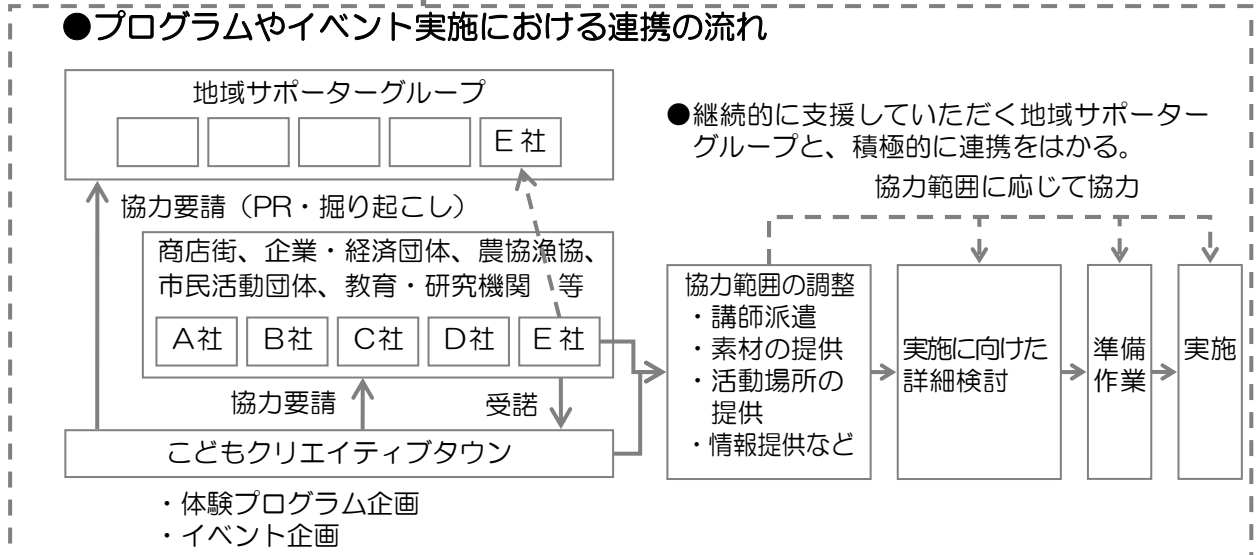
#### (1) 地域連携による運営の基本的な考え方

- 地域の多彩な資源をつなぎ、静岡市ならではの体験プログラムやイベント等の活動を、市民参加で展開します。
- これらの活動を通じて、子どもたちにとって、魅力にあふれる施設づくりを実現します。

## (2) 地域連携による運営のしくみ



### ●プログラムやイベント実施における連携の流れ



### 4-4-3 企業、商店街等との連携

#### (1)基本的な考え方

- 企業や商店街等との連携により、子どもの地域産業への理解や関心が育ったり、新たな地域産業の創出につながったりする取り組みを行います。
- 企業、商店街等との連携では、活動に継続的に参加できるよう、参加形態に柔軟性を持たせるとともに、メリットづくりへの配慮が重要です。
- 地域の賑わいづくりや活性化に寄与できるよう、クリエイティブタウンの活動を館外にも拡大し、地域と一体となったイベント等の事業を実施します。

#### (2)地域サポーター

- 本施設の設立趣旨に賛同いただき、継続的にサポートをお願いできる地域の方々に、地域サポーターとして登録していただき、積極的に連携を図ります。
- 商店街や企業、市民活動団体などの団体や、個人を対象とします。
- 体験プログラムやイベントへの講師派遣・材料提供などさまざまな形で、本施設の活動を支援していただきます。

#### (3)具体的な活動例

1 体験プログラム・見学会の共同開催	
現場のプロのナビゲートで行う仕事講座や仕事ごっこ体験プログラムの開催、「仕事場見学ツアー」、商品開発プログラムなど、仕事の現場に触れられる体験や、今に至るまでの仕事との関わりなどについて聞ける場を用意する。	
プラモデルの世界	<ul style="list-style-type: none"> <li>○プラモデル工場の企画開発、設計、製造ラインを見学。</li> <li>○気に入ったプラモデルを選んでプラモデル作りを体験する。講師は地元モデラーの団体に依頼。クリエイティブ性に富んだ作品展示も同時に開催する。</li> </ul>
マグロの缶詰をつくらう	<ul style="list-style-type: none"> <li>○マグロの水揚げ、競り、マグロの缶詰工場を見学。</li> <li>○マグロを使って缶詰づくりを体験：材料の準備（マグロを切る・調味液をつくる）→缶に入れる→製缶機を使って缶詰にする→煮沸</li> <li>○自宅に持ち帰って家族で試食する。</li> </ul>
新茶をつくらう	<ul style="list-style-type: none"> <li>○はじめに新芽の出る時期に茶摘みを体験。製茶工場を見学し、製茶の工程を理解する。</li> <li>○ホットプレートを使って、摘んだ新芽を蒸し（殺青）、揉み、乾燥させるという製茶工程を体験。出来上がったお茶をみんなで味わう。</li> </ul>
ロボットと遊ぼう	<ul style="list-style-type: none"> <li>○産業用ロボットの工場を見学し、産業用ロボットが活躍する領域や、その技術を、ロボットのデモンストレーションを見ながら理解する。</li> <li>○簡単なロボットの組み立てと操作を体験し遊ぶ。</li> <li>○「あったらいいな、こんなロボット」をテーマにロボットのイメージ図を描く。</li> </ul>
太陽光パネルで遊ぼう	<ul style="list-style-type: none"> <li>○太陽光発電のしくみや利点を見学や実験によって理解する。</li> <li>○太陽光パネルを使った模型（車など）をつくり実際に発電させて動かして遊ぶ。</li> </ul>
2 講座開催への協力・共同開催	
社長にインタビュー	○地元企業の社長に話（仕事、子ども時代など）を聞く「社長塾」を開催する。
ラッピング講座	○地元商店やデパート等の協力により、ラッピング講座を開催。子どもたちのこどもバザールでの活動に活かす。
店長講座	○地元商店やデパート等の協力により、店を開きたい子どもたちを対象に、店長の心構えや店舗づくりの工夫などをレクチャー。



3 工作材料の収集（材料ちょきん箱）	
<p>○商店街や企業などの生産活動の過程で出る、いらなくなったモノをストックし、子どもたちの工作などに活用するためのしくみをつくる。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ダンボールなどの紙類</li> <li>・プラスチック素材や木などの各種材料</li> <li>・半加工品や検査段階で出た不適合品・商品</li> <li>・加工のための道具 など</li> </ul>	
4 商品開発とモニタリング	
<p>企業等における商品開発とモニタリングの場として、本施設の体験プログラム等の場を活用します。企業や商店にとっては、体験プログラムが商品開発時の消費者の意向調査の一環となるとともに、利用者（子どもたち）にとっては、企業活動の一端にふれる機会となります。</p>	
5 地元商店街の賑わい創出プログラム	
<p>地元商店街と連携し、クリエイティブタウンの活動を館外へと広げて商店街で実施する共同イベント。</p>	
ミニしずおか	○地元商店街のアーケードを活用し、ミニ・ミュンヘン型のこどもの街イベントを実施。商店街の実際の店舗でも、子どもたちが仕事を体験する。
親子で一店一品（逸品）づくり	○商店街の各店舗ごとに、親子チームの担当を決め、お店の人といっしょに一品（逸品）をつくる体験プログラムを実施。商品の販売体験も実施する。
まちなか・こどもギャラリー	○クリエイティブタウンで創作した子どもたちの作品を、アーケードや空き店舗で展示。
商店街マップの作成	○子どもたちが各店舗を取材して、絵入りマップを作成し、配布。

#### 4-4-4 市民活動団体との連携

##### (1) 基本的な考え方

- NPO 法人や任意のボランティア団体などの市民活動団体との連携は、その専門性を活かすことにより、本施設の活動の幅を広げるとともに深めることが期待できます。
- 体験プログラムやワークショップ、講座開催などへの単発的な協力から、定期的な活動協力、共同事業の実施など、連携先の意向に応じた連携形態を柔軟にその都度つくることが求められます。

##### (2) 具体的な活動例

1 講座開催への協力・共同開催	
買い物ゲーム	○子どもを対象に、お金の使い方や経済活動への理解促進をテーマに活動している市民活動団体を招き、買い物ゲームを通して、お金の使い方を考えるプログラムを実施する。
エコエコ大作戦	○環境学習を専門とする市民活動団体の協力により、環境負荷をゲームによって学ぶ講座を開催する。
2 体験プログラムの共同開発	
市民活動団体の専門性と本施設の企画開発力を合わせ、体験プログラムを共同開発する。	

#### 4-4-5 学校・教育委員会との連携

##### (1)基本的な考え方

- 学校教育における学校団体のうち、特に小中学校は、本施設が重点的な利用者層として利用促進に取り組む対象です。そのため、学校教育が本施設に期待することを把握し、新たな利用方法の開発を常に行うことが必要です。
- 同時に、学校教育においても本施設との連携がメリットを生むよう、キャリア教育の側面からのサポートや連携を行います。

##### (2)具体的な活動例

<b>1 学習教材の共同開発</b>
教職員と協働で、学校教育における学習教材を開発する。 教職員との協働により、本施設における体験プログラムやゲーム等を開発する。
<b>2 教員研修の実施</b>
施設利用の際の事前レクチャーを、教員向けに実施する。 キャリア教育や地域学習などをテーマとして、教員研修を本施設で実施する。

#### 4-4-6 大学・高校等研究・教育機関との連携

##### (1)基本的な考え方

- 市内をはじめとした周辺の大学・高校等研究・教育機関と連携することにより、その専門性や学問的背景を活かした幅広い活動の展開が可能となります。
- 大学・高校等研究・教育機関に対し、子どもの学習環境やキャリア教育のあり方などに関する調査研究の場として、本施設の活動を開くなど、双方のメリットづくりに配慮します。
- 学生による本施設の活用促進を通じて、学生によるボランティア、サポーターの獲得をはかります。本施設における学生の活動が単位取得に結びつくようなくみづくりの促進も検討します。

##### (2)具体的な活動例

<b>1 実習の場としての活用（講座やワークショップの開催）</b>
教育や社会福祉などを専攻する大学や専門学校、高校の学生やサークル、授業における実習の場として本施設を提供し、ワークショップや講座を開催してもらう。
<b>2 学習教材の共同開発</b>
研究室や学生グループ、授業の一環として、学習教材や体験プログラムの共同開発を行う。

#### 4-4-7 近隣公共施設・類似施設・公共的施設との連携

##### (1)基本的な考え方

- 公共施設や類似施設、公共的施設については、それぞれが固有の理念と目的を持って独自の活動をしています。広報活動や利用促進などの分野を中心に、相互補完や相乗効果のある連携事業の実施に努めるものとします。

##### (2)具体的な活動例

<b>1 共同イベントの開催</b>
複数の類似施設と協働して、共通テーマに基づくイベントを同時開催する。
<b>2 広報活動、利用促進の共同実施</b>
イベント等におけるクイズラリーやスタンプラリーの共同実施。 市内関連施設協働によるポスターやちらしの製作・配布。 マスコミとのタイアップによる共同PR。

#### 4-5 開館形態

##### 4-5-1 基本的な考え方

- 子どもたちやその保護者など、利用者にとっての「利用しやすさ」を重視し、開館形態を設定します。
- 運営の柔軟性ととも、持続可能な運営が行えるよう、効率性にも配慮します。

##### 4-5-2 休館日

- 活動やサービスの質を確保するため、定期的な休館日を設けます。
- 本施設の休館日は、地元商店街の休業日に合わせて設定します。
- 学校の長期休業期間の休館日は他の月に振り替えるなどメリハリのある開館に努めます。

[休館日]

毎週水曜日（祝日の場合は翌日）  
年末年始  
施設のメンテナンスのための休館日  
※学校の長期休業期間は休館日を減らし、閑散期に休館する等、  
運用状況をふまえて対応する。

#### 4-5-3 開館時間

- 本施設における開館時間は、学校等団体利用や小学生の活動時間帯などを考慮し設定するものとします。
- 利用者ニーズに応じて開館の延長などにも対応します。
- 閉館後も、イルミネーションを設置するなど、市街地のにぎわいづくりへの寄与に努めます。
- その他、特別プログラム（講座、イベント等）の夜間開催に努めます。
- ボランティアなど、施設の運営にかかわるスタッフの活動については、夜間に実施することを想定します。

##### [開館時間]

9：30～17：30

※ただし、指定管理者が特に必要があると認めるときは、市長の承認を得てこれを変更することができます。

#### 4-5-4 入館料

- 本施設の設置目的、「子どもたちの創造力育成」を実現するため、高校生以下のすべての子どもの利用を無料とします。
- 本施設では、大人の入館者にも、子どもたちが展開する仕事ごっこ体験に、消費者役としてサポートしていただくことを期待しています。そのため、大人については、一定の入館料を徴収した上でタウンマネーと交換し、活動に参加していただけるようにします。
- 体験プログラムへの参加については、活動内容に応じて、材料費等の実費を徴収する場合があります。

##### [入館料]

18才以下（高校生以下）：無料

大人：300円（年間入館料 1500円）



## (2) 週の運営スケジュール

- 平日は、学校などの団体受け入れ、放課後の自由利用を中心に構成します。
- 週末にミニイベントや講座・教室などを開催し、賑わいづくりとともに、継続的な利用を促進します。
- 体験プログラムには、片付けや振り返りの時間を含むものとします。

### [週の運営スケジュール例]

※水曜日を休館日とします。

	月・火・木・金	土・日・祝日
<b>こどもバザール（3階）</b>		
こどもバザール	団体利用 自由利用	
ひだまりパーク	自由利用	体験プログラム
みんなの広場		
バルコニー	休憩利用	
<b>こどもファクトリー（4階）</b>		
わくわくアトリエ	団体利用 自由利用	
クッキングスタジオ		
デジタル工房		体験プログラム
なんでもホール		
みんなの広場	休憩利用	

## (3) 一日の運営スケジュール

- 入館者数が多く見込める平日の学校等団体利用日や土・日・祝日・長期休暇などを中心に、体験プログラムを展開します。
- 平日については自由利用を中心としますが、適宜スタッフを配置し、自由利用の際のアドバイスや相談を行ったり、一定の自由創作の範囲を確保した上で、気軽に体験できるキット（紙飛行機づくりなど）なども用意したりします。
- 4階こどもファクトリーでの体験プログラム開催については、入室・退室の時間ができるだけ重ならないよう留意します。
- 一日のうちに複数回体験プログラムを実施する場合は、以下の点に配慮します。
  - ・ 男の子に人気があるもの、女の子に人気があるものの双方を組み合わせる
  - ・ 地域の産業に関する体験プログラムを組み込む
  - ・ 同じ団体（特に学校団体）が午前午後に分かれてローテーションにより体験する場合は、午前・午後の体験プログラムを同一のものとする

[土・日・祝日、長期休暇（混雑時）の運営スケジュール例]

4F	わくわくアトリエ (参加可能人数 22人)	なんでもホール (参加可能人数 80~100人)	クッキングスタジオ (参加可能人数 22人)	デジタル工房 (参加可能人数 17人)	みんなの広場 (参加可能人数 30人)
9:30	準備		準備	準備	
10:00	体験プログラム ・プロモーターに挑戦!		体験プログラム ・フレーバー緑茶をつくろう		
11:00	自由利用 (スタッフを配置し、自由な創作活動をサポート)			自由利用 (スタッフを配置し、自由な創作活動をサポート)	
12:00		自由利用 (休憩スペース)	準備		自由利用 (休憩スペース)
13:00					
14:00	<div style="border: 1px solid blue; padding: 5px; display: inline-block;">                     こどもバザールの仕事ごっこ体験に活用                 </div>				
15:00					
16:00	体験プログラム ・商店街を探検! (マップづくり)	体験プログラム ・黒はんぺんをつくろう	体験プログラム ・クレイアニメづくり体験		
17:00	自由利用 (スタッフを配置し、自由な創作活動をサポート)	自由利用 (休憩スペース)	準備	自由利用 (スタッフを配置し、自由な創作活動をサポート)	
17:30					

3F	こどもバザール (参加可能人数 110人)	ひだまりパーク (参加可能人数 20人)	みんなの広場 (参加可能人数 20人)	バルコニー
9:30				準備
10:00				
11:00	体験プログラム			体験プログラム ・絵の具時間
12:00	・職業紹介所 ・銀行 ・大工さん ・魚屋さん ・アクセサリー屋さん ・美容師さん ・写真屋さん			
13:00	・警察官 ・清掃局 ・消防署 ・郵便局 ・放送局 などの仕事を適宜体験			自由利用
14:00		自由利用 ・乳幼児の遊び場 ・積み木	自由利用 (休憩スペース)	
15:00				体験プログラム ・しゃぼん玉時間
16:00				
17:00				自由利用
17:30				

[平日（閑散日）の運営スケジュール例]

4F	わくわくアトリエ (参加可能人数 22人)	なんでもホール (参加可能人数 80~100人)	クッキングスタジオ (参加可能人数 22人)	デジタル工房 (参加可能人数 17人)	みんなの広場 (参加可能人数 30人)
9:30					
10:00					
11:00					
12:00					
13:00	自由利用 (スタッフを配置し、 自由な創作活動を サポート)	自由利用 (休憩スペース)	閉室	自由利用 (スタッフを配置し、 自由な創作活動を サポート)	自由利用 (休憩スペース)
14:00					
15:00					
16:00					
17:00					
17:30					

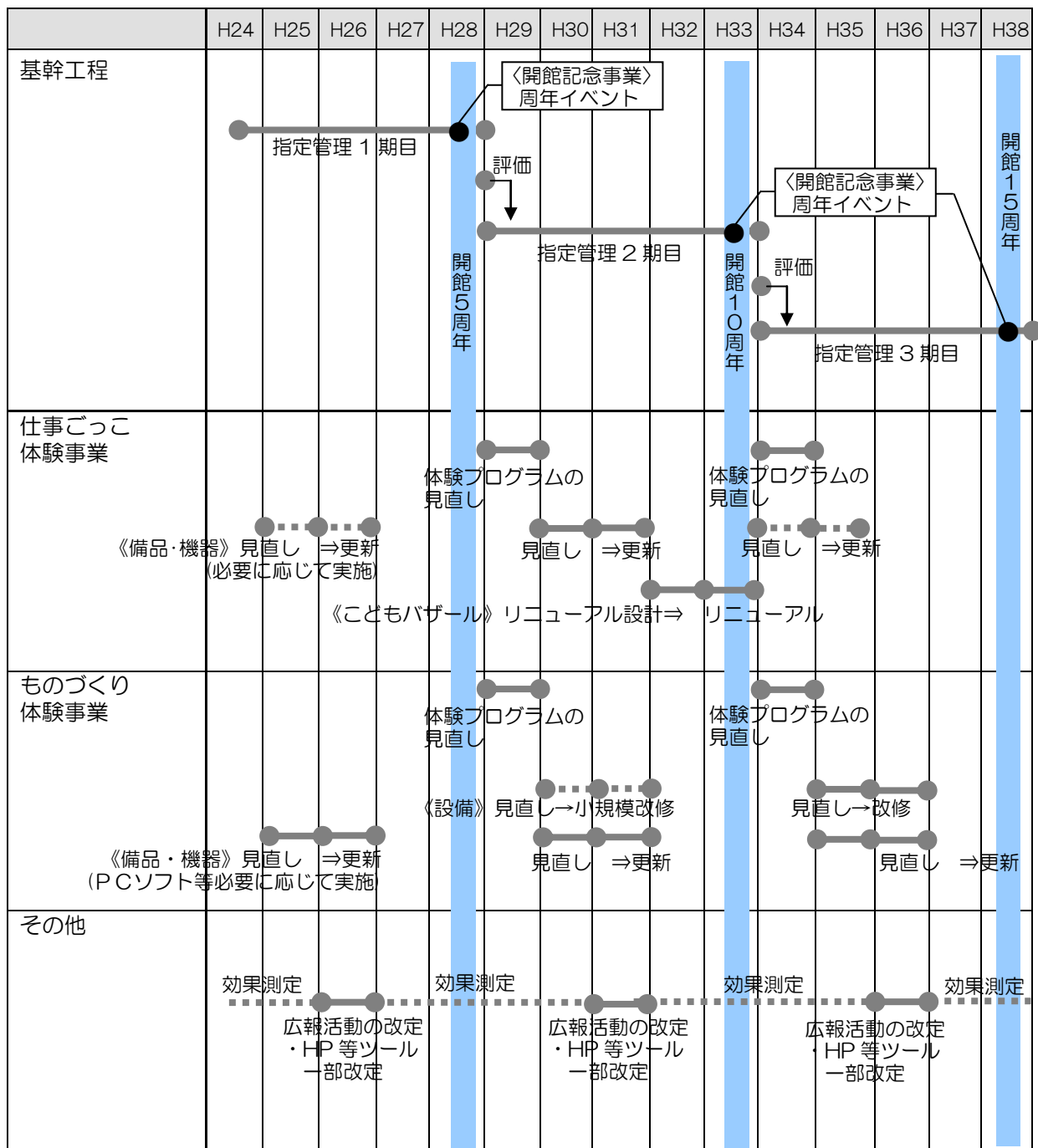
	こどもバザール (参加可能人数 110人)	ひだまりパーク (参加可能人数 20人)	みんなの広場 (参加可能人数 20人)	バルコニー
9:30				
10:00				
11:00				
12:00				
13:00	自由利用 ・ (一部、体験プログラム)	自由利用 ・乳幼児の遊び場 ・積み木	自由利用 (休憩スペース)	自由利用 (休憩スペース)
14:00				
15:00				
16:00				
17:00				
17:30				



#### 4-6-2 中長期スケジュール

- 質の高い事業を継続的に実施し、常に新鮮な施設であるためには、中長期的視野に立った計画的な事業展開が求められます。
- 設備等の安全管理や修繕等、課題抽出と解決は日常業務のなかで実施しますが、比較的規模の大きな設備や機器等の見直しについては、定期的を実施します。

[中長期スケジュール]



## 4-7 危機管理の考え方

### 4-7-1 基本的な考え方

- 危機管理の基本を「利用者の安全確保」と「利用者本位の対応」におき、利用者が安全で快適に施設を利用できるように、危機管理における事前の備えと対応・事後の処理の方策について検討を行うものとします。
- すべてのスタッフ（職員やボランティア）が同じように対処できるように、マニュアルづくりとその徹底をはかります。
- その上で、指揮を取るべき人間がその場にいない状況がありえることも十分考慮し、日ごろの訓練を十分行い、スタッフが何をすべきか考え判断できるようにすることが望まれます。
- 当再開発ビルが、津波避難ビル（低層棟）、帰宅困難者等一時避難ビルとして指定される見込みであることから、市及びビル管理組合との連携も重要です。

### 4-7-2 危機の想定と対策

- 本施設における危機項目を以下のように想定します。
  - ①災害（地震、水害など）
  - ②事故（火災、停電、施設の設備破損など）
  - ③犯罪（不審物、不法侵入者・不審者、脅迫、盗難など）
  - ④来館者のけが・急病
  - ⑤利用者とのトラブル
  - ⑥来館者のキャパシティ・オーバー
  - ⑦情報の流出
  - ⑧職員やボランティアのミス
  - ⑨主催事業などが実施できない場合
  - ⑩利用者数減少
  - ⑪職員の意識低下
- 想定される危機項目ごとに、主な対策を整理します。

#### [危機項目と主な対策]

項目		想定内容	主な対策
災害	地震・水害など	<ul style="list-style-type: none"><li>・ 気象庁の警報・注意報・予報・速報などの発令</li><li>・ 地震発生に伴う、館内設備の破損や死傷者の発生</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>・ 救急・消防・警察等への連絡体制の整備</li><li>・ 災害時における情報収集の手段の整備</li><li>・ 警報・注意報等発令時・災害発生時における行動マニュアルの整備</li><li>・ 災害時の意思決定のルールの明確化</li><li>・ 防災訓練の実施</li><li>・ 災害発生時の施設活用方法の検討</li><li>・ 災害発生後の点検マニュアルの整備</li></ul>

項目		想定内容	主な対策
事故	火災、停電など	<ul style="list-style-type: none"> <li>施設内で火災が発生した場合</li> <li>施設外のフロアで火災が発生した場合</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>救急・消防等への連絡体制の整備</li> <li>火災発生に備えた防災訓練の実施</li> <li>火災発生時の避難誘導動線の日常的な確保とチェック（障害物の排除等）</li> <li>火災発生時の初動マニュアルの整備</li> </ul>
	施設の設備破損など	<ul style="list-style-type: none"> <li>利用者による施設設備の破損</li> <li>不測の事態による施設設備の破損</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>子どもや来館者の安全確保を優先した初期対応のためのマニュアルの整備</li> <li>事故発生時の対応訓練</li> <li>破損した設備の応急措置、復旧、補修等の体制の整備</li> <li>事故の再発防止のための対応策づくり</li> <li>日常点検の実施</li> </ul>
犯罪	不審物、不法侵入者・不審者、脅迫など	<ul style="list-style-type: none"> <li>不審物の発見</li> <li>不法侵入者・不審者の発見</li> <li>脅迫</li> <li>その他(犯罪により利用者が危険にさらされる場合)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>行動マニュアルの整備</li> <li>平日・休日・夜間の防犯体制の整備</li> <li>警察等への連絡体制の整備</li> <li>避難動線等の確保</li> <li>防犯機器（サスマタ等）の整備</li> <li>防犯機器の使用訓練の実施</li> </ul>
	盗難など	<ul style="list-style-type: none"> <li>ショップ商品の万引きや備品等の盗難の発生</li> <li>来館者の所持品の盗難</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>盗難防止策づくりと実施</li> <li>盗難発生時の初期対応マニュアルの整備</li> <li>警察・学校などとの連絡・対応方法の検討と策定</li> <li>来館者自身による自己管理の徹底をサイン等により促進</li> <li>全スタッフによる目配り、チェック体制づくり</li> <li>盗難発生時の初期対応マニュアルの整備</li> <li>警察・学校などとの連絡・対応方法の検討と策定</li> </ul>
けが急病	来館者の怪我や急病	<ul style="list-style-type: none"> <li>来館者のけがや急病</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>けがや急病時の応急処置、AED の使用方法に関する訓練の実施</li> <li>再発防止策づくり(けがの場合)</li> <li>事故等に関する保険の加入</li> <li>けがや急病発生時の対応マニュアルの整備</li> </ul>
	感染症の流行	<ul style="list-style-type: none"> <li>インフルエンザやノロウイルスなどの感染症の社会的な流行</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>職員の体調管理の徹底、予防接種</li> <li>入館者のマスク着用・手洗い・消毒等の励行</li> <li>備品等の消毒の実施</li> <li>市との協議による臨時休館</li> </ul>

項目		想定内容	主な対策
トラブル	利用者とのトラブル	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ スタッフと利用者間におけるトラブルの発生</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 利用者第一を基本とした対応の実施</li> <li>・ 責任者による対応</li> <li>・ トラブル発生を予想した対応マニュアルの整備</li> <li>・ 訓練の実施</li> <li>・ トラブルが起きた場合の事例調査と再発防止策づくり</li> </ul>
	利用者間のトラブル	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 利用者間におけるトラブルの発生(けんか、口論等)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 誠意を持って話を聞くなどの仲裁の実施</li> <li>・ トラブル発生を確認した場合の対応マニュアルの整備</li> <li>・ 訓練の実施</li> </ul>
混雑	施設キャパシティ・オーバー	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 利用者数が処理能力を超えた場合</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 行列スペースの確保、行列の整理・待ち時間の告知の実施</li> <li>・ 混雑する日時への限定的なスタッフの増強</li> <li>・ 混雑時の対応マニュアルの整備</li> </ul>
情報の流出	情報の流出	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 入館者情報の流出</li> <li>・ ボランティア、連携先の情報の流出</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 関係者への告知・謝罪方法の整備</li> <li>・ 情報流出の発生時の対応マニュアルの整備</li> <li>・ 情報流出状況の把握・分析とミスの再発防止（流出を未然に防ぐ管理体制やシステムなどの検討）</li> </ul>
ミス	スタッフのミス	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 予約の受付ミス</li> <li>・ 発信情報の誤り</li> <li>・ 金銭に関するミス（おつりの渡し間違い等）</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ ミス発生時の対応マニュアルの整備</li> <li>・ ミスの把握・分析とミスの再発防止（ミスを未然に防ぐ体制やしゅくみ、ものの配置などの検討）</li> </ul>
実施の取りやめ	主要スタッフや講師の欠勤	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 不測の事態による主要スタッフや講師の遅刻・欠勤</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 万ーの場合の代替プログラムや代行の用意</li> <li>・ 連絡網の整備</li> </ul>
利用者数の減少	利用者数の減少	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 利用者数の伸び悩み、減少傾向の継続</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 魅力的なコンテンツづくりと更新によるリピーターづくり</li> <li>・ 広報活動と連動した定期的なイベントの実施とPR</li> <li>・ アンケート等による利用者動向の把握と分析、対応策の実施</li> </ul>
意識の低下	スタッフの意識の低下	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ スタッフ（職員・ボランティア）の意識の低下</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 定期的な研修の実施</li> <li>・ 他施設との交流事業の実施</li> <li>・ 一人ひとりに対する明確な役割の付与</li> </ul>

### 4-7-3 主な対策の具体化

#### (1)各種マニュアルの整備

- 各種マニュアルを整備し、スタッフやボランティアとして本施設の運営に携わる人々が運営に関する知識を共有し、一定の対応を取れるようにします。

#### [各種マニュアルの整備]

マニュアル名	概要
①接客マニュアル	職員やボランティアなどのすべてのスタッフが利用者に接する際の具体的な対応方法を整理する。 接客の心構え 各種事例やトラブルについての対応方法 など
②防災・事故・防犯マニュアル	災害や事故、犯罪発生時における職員やボランティアなど全スタッフの具体的な対応方法を整理する。 災害発生時の具体的な行動マニュアル（担当別） 来館者への情報伝達方法 緊急連絡先 防災用品やシステム等の使用方法 など
③施設運営マニュアル	職員やボランティアなどすべてのスタッフが、担当以外の業務範囲においても施設運営に携われるよう、運営の基本的内容を整理する。 設備内容とその使用方法 消耗品・備品リスト 予約の受付方法 金銭の收受 入退館の方法 清掃・警備の概要 など

#### (2)研修・訓練の実施

- 作成したマニュアルの内容を全スタッフに周知することが必要であることから、危機管理の観点からも、定期的な研修・訓練を実施します。
- 具体的な事態を想定しながら、または実際に発生した事故やトラブルの事例などをもとに実施するなど、体験的に身につくような工夫が必要です。

#### (3)連絡網の整備

- スタッフはもとより、（利用する子どもが所属していることが多い）周辺の保育園・幼稚園・学校などの団体、消防・警察、病院、電力会社、水道会社、設備メンテナンスの専門業者などを含めた連絡網づくりと連絡体制づくりを行い、万一のときの連絡体制を確保します。
- とくに緊急性の高い消防・警察・病院などに対し、事前に本施設の趣旨や概要説明を実施し、いざというときの迅速な対応ができるよう連携関係を構築します。

#### (4) 来館者調査の実施

- 危機管理状況を把握、課題を抽出し、改善をはかっていくため、年度ごとに危機管理項目の発生、実際の対応、課題、必要に応じて各種マニュアルの改善の実施状況などを整理・分析・検討します。
- また、来館者が施設や施設運営に対してどのような困難や不満を感じているかを把握し対応することは、さまざまなトラブルや事故の防止を未然に防ぐことにつながるほか、事業活動のさらなる充実と来館者増にも資する材料となります。そのため、来館者の意見や動向を把握するための調査を実施します。
- 危機管理に関して実施が望まれる調査は以下のとおりです。
  - ご意見箱の設置（施設内・ホームページ内）
  - 来館者への定期的なアンケート調査の実施
- 本市では指定管理者の運営施設について、年 1 回、利用者満足度調査の実施を行うこととなっています。危機管理に関するアンケート調査についても、受ける側のわずらわしさなどを軽減するため、この機会にあわせて実施することとします。
- なお、スタッフの観察・声かけによる来館者の様子などの情報も重要な判断材料と考えられることから、情報吸い上げのしくみを構築します。