様式第２号の２

２　管理運営に関する基本方針、平等かつ公平な利用の確保
しものせき市民活動センターの設置目的を達成するための管理運営上の基本方針及び平等かつ公平な利用を確保する方策を具体的に記載してください。 **（１）基本方針** 第５次下関市市民活動促進基本計画の理念を踏まえ、現指定管理者として培ってきた**運営実績**と**地域との信頼関係**、民間ならではの**柔軟性・機動力**を活かし、市民活動センターを「相談・情報提供の場」にとどまらず、市民・市民活動団体・まちづくり協議会・学校・企業・行政をつなぎ、新たな活動や協働を生み出す**「地域活動の交流拠点」**へと発展させます。 その実現に向け、**「つなぐ・はぐくむ・ひろがる」**を基本的な考え方とし、市民一人ひとりの主体的な活動を支えるとともに、多様な主体が出会い、学び合い、協働することで、新たな地域活動が生まれ、地域へ広がっていく環境づくりを推進します。 また、これらの取組を有機的につなぐ仕組みとして、**「HITO-MUSUBI しものせき」**を展開し、人と人、団体と団体、まち協と学校・企業等をつなぎながら、**地域課題の発見**から**活動の立ち上げ、担い手の育成、継続的な協働**へとつながる循環を創出します。 管理運営に当たっては、公共施設としての公平性・透明性・中立性を確保するとともに、利用者や地域の声を的確に把握し、継続的な改善を図りながら、市民活動の活性化と地域課題の解決に取り組みます。 そのため、次の５つを管理運営上の基本方針として掲げます。 **①つなぐ――団体・学校・企業・地域との接点を広げる** 市民活動センターの認知度向上については、広く市民に周知するだけではなく、実際に地域活動の担い手となる市民活動団体・まちづくり協議会・学校・企業・自治体等へのアウトリーチを強化し、支援や伴走、マッチング成果による向上を重視します。 **②はぐくむ――地域コーディネーターと担い手を育成する** センター職員は**協働コーディネート**を担い、市民・市民活動団体・学生・ボランティアギルドなどの中から意欲のある人材を発掘し、研修・実践を通じて**地域コーディネーターを確保・育成**します。 **③うごかす――地域課題の解決に向けて協働を生み出す** まちづくり協議会等との連携については、イベントや事業の共同実施にとどまらず、地域が抱える具体的な課題の解決を目的とした協働を重視します。

④認める――ボランティア活動の価値を可視化する

現在の「参加した」という実績だけではなく、ボランティア活動の経験を記録・可視化し、本人の成長や次の活動につなげられる評価や仕組みを検討します。

⑤ひろがる――高校・大学から地域活動の芽を育てる

これまでの大学等との連携に加え、高校生を地域活動の入り口として位置づけます。高校生に対して、単にボランティア活動の参加機会を提供するだけではなく、地域課題を知り、自分たちで考え、地域の人と関わる機会をつくります。

（２）平等かつ公平な利用を確保する方策

① 利用機会の公平性

施設利用は条例及び利用基準に基づき、公平な受付・貸出を行います。利用希望が集中する場合は抽選等のルールを適切に運用し、透明性の高い運営を徹底します。

② 幅広い市民が参加できる事業展開

子ども、若者、子育て世代、高齢者、障害者、市民活動初心者、NPO、ボランティア団体、地域団体など、多様な市民を対象とした事業を企画します。また、アンケートや意見交換会を通じて利用者ニーズを把握し、継続的な改善に取り組みます。

③ コンプライアンスの徹底

地方自治法、市条例、個人情報保護法、障害者差別解消法など関係法令を遵守するとともに、全職員を対象としたコンプライアンス研修を実施し、公平・中立な施設運営を徹底します。

④相談しやすい窓口づくり

利用者一人ひとりの立場に寄り添った丁寧な対応を基本とし、活動内容や経験に応じたきめ細かな相談支援を行います。また、苦情・要望には迅速に対応し、改善内容を職員間で共有することで、継続的なサービス向上につなげます。

⑤「公平な利用」と「積極的な支援」の両立

市民活動センターでは、すべての利用者に対して公平な利用機会を確保する一方、活動経験の少ない団体や新たに活動を始める市民に対しては、必要な情報提供や相談、学習機会を積極的に提供します。

※Ａ４判２枚以内で記載すること。

様式第２号の３

３　効果的かつ効率的な管理運営の方策、サービス向上のための取組内容
しものせき市民活動センターをできるだけ効果的かつ効率的に管理運営し、利用者の要望を踏まえたサービスの向上、利用促進を図るとともに、経費の縮減に努めていくための取組内容や方策を具体的に記載してください。 **（１）基本方針** しものせき市民活動センターを単なる貸館施設ではなく、コミュニティプロデュース施設（市民活動が生まれ、育ち、地域へ広がる拠点）と位置付けます。現指定管理者として培ってきた運営実績と地域とのネットワークを活かし、市民活動団体や地域住民、まち協、ボランティアギルド、企業、学校、行政など多様な主体をつなぐコーディネート機能を強化するとともに、市民協働によるまちづくりを推進します。 **（２）施設利用促進への取組** **① 認知度向上への取り組み** センターは、市民全体への一律的な認知度向上を目的とするだけではなく、地域活動を担う市民活動団体、まちづくり協議会、企業、教育機関等との信頼関係を構築する**「地域共創の中間支援拠点」**として機能強化を図り、**センターを通じて、下関で活躍する人・団体を増やし**、その結果としてセンターの存在価値を高め、認知度向上を図ります。 **② まちづくり協議会との協働** まちづくり協議会が抱える地域課題を各エリア毎に調査し、その解決に支援・伴走していきます。そのためボランティアギルドや地域コーディネーターによる地域おこしなどを積極的に協力し、施設利用にもつなげていきます。 **③ ボランティアギルドの充実** ボランティアギルドを中心に、市民活動団体、企業、学校、まちづくり協議会、下関市ボランティアセンター、行政等をマッチングさせ、新たな協働事業を創出します。ギルドメンバーのやりがい向上のためにも、評価される仕組みづくりを構築します。 **④学生との関係強化** 大学生だけではなく市内の中学高校にもアプローチし、ボランティアギルドをベースに**地域探求**として地域課題を大学生、まち協とともに取り組みます。中高校生には大学生がメンターとなり、コーディネーターとしての育成機会を設けます。

（３）利用者サービス向上

① 利用者ニーズを反映した運営

アンケートや相談窓口、意見箱などを通じて利用者の声を把握し、PDCA サイクルにより継続的な改善を実施します。

② デジタルサービスの充実

WEB サイト、SNS による情報発信、LINE を活用したイベント・助成金情報の配信、オンライン相談、QR コードによる案内など、利便性の高いサービスを提供します。

③ 接遇力の向上

接遇研修、クレーム対応研修、職員ミーティングを定期的に実施し、利用者に寄り添った丁寧で質の高い対応を徹底します。

（４）経費縮減・業務効率化

情報通信技術やクラウドサービスを活用した業務のデジタル化により、事務処理の効率化と情報共有の迅速化を図ります。また、AI を活用した文書作成や情報整理により職員の業務負担を軽減し、相談支援や事業企画など、市民サービスにより多くの時間を充てます。施設管理では、省エネルギーを意識した空調管理や照明の適正運用などにより、光熱費の削減に努めます。さらに、毎月、利用状況、相談件数、登録団体数、事業参加者数、アンケート結果等を分析し、改善策を検討することで、継続的なサービス向上と経費縮減を両立します。

（５）当団体ならではの提案

■ HITO-MUSUBI しものせき（ヒトムスビシモノセキ）

HITO-MUSUBI しものせきは、今後センターのすべての事業について、支え伴奏するネットワークです。市民活動への入り口として、地域に存在する多様な人材や団体を結び、新たな協働や地域活動を生み出す地域コーディネーターを、センター外部からも発掘し育てる構想です。その担い手を MUSUBIST（ムスビスト）と位置づけ、個々の専門性や経験を活かしながら、地域課題の解決に向けた伴走支援を行います。

HITO-MUSUBI しものせき（MUSUBIST）× まち協 × ボランティアギルド × 学生

・HITO-MUSUBI＝理念・組織・ネットワーク（地域コーディネーター育成・管理）

・MUSUBIST（ムスビスト）＝多様な地域コーディネーター

■ 国際交流の促進

国際交流、異文化への理解を深める機会を創出するとともに、市民団体等が取り組む日本文化の発信と外国人講師や留学生との交流を支援し、相互理解を促進する。

※Ａ４判２枚以内で記載すること。

様式第２号の４

４　しものせき市民活動センターの維持管理、運営に関する業務（１）
（１）年間を通じて行う、しものせき市民活動センターの維持管理業務（施設・設備の保守点検を含む。）及び運営業務の内容、実施時期、管理運営の水準、管理運営計画等に対する考え方・取組内容、施設の有効利用について具体的に記載してください。 また、利用者とのトラブルの未然防止策や対処方法について具体的に記載してください。 **（１）基本方針** しものせき市民活動センターを、市民活動の拠点として安全・安心・快適に利用できる施設であるとともに、多様な主体がつながり、市民協働によるまちづくりを推進する拠点として運営します。 現指定管理者として培った施設管理の実績や利用者との信頼関係を活かし、条例・仕様書・関係法令を遵守するとともに、「安全管理」「利用者サービス」「施設の有効活用」「地域連携」を柱とした管理運営を実施します。また、PDCA サイクルによる継続的な改善を行い、施設価値の向上に努めます。 **（２）施設の維持管理業務** **１、定期的な点検実施** ・空調設備定期点検（委託） ・パソコンやプリンター、紙折り機など **２、保安** 機械警備による保安管理および遠隔画像監視業務を実施（委託） **３、清掃** ・日常清掃 ・定期清掃（年２回） ・窓ガラス清掃（年４回） ・ワックス剥離作業（隔年１回） ※清掃範囲、清掃方法等については仕様書を遵守 **４、修繕**　　必要時に随時 **５、施設の利用案内** パンフレットの配布、設置、ホームページや SNS の整備や更新など **６、防火訓練の実施（年１回）** ※設備の異常は早期発見・早期対応を基本とし、予防保全型の施設管理を実践します。

（３）運営業務

施設利用受付、使用許可、貸館管理、相談業務、情報収集・提供、講座・研修、交流事業、市民活動支援、登録団体支援、まちづくり協議会との連携など、仕様書に定められた業務を適切に実施します。利用状況や相談内容を分析し、市民ニーズを事業へ反映するとともに、コーディネーターを中心に市民活動団体、企業、学校、行政等をつなぐネットワークづくりを推進します。

（４）施設の有効利用

貸館業務にとどまらず、市民活動が生まれる場として施設を積極的に活用します。

- 市民活動初心者向け相談会・体験会
- 若者や子育て世代を対象とした講座・交流会
- 企業・学校・まちづくり協議会との協働事業
- 空き会議室を活用したセミナーや交流イベント
- ホームページ・SNS・LINEによる情報発信の強化

施設利用と市民活動参加の両方を促進し、地域課題の解決につながる拠点を目指します。

（５）管理運営水準の確保と継続的改善

施設の安全性・清潔性・設備機能を適切な状態に維持するとともに、利用者からの意見・要望を継続的に把握します。利用者アンケート、窓口・電話等で寄せられた意見については記録・共有し、**「把握 → 検討 → 改善 → 効果確認」**のPDCAサイクルによって管理運営の質を継続的に向上させます。

また、利用者数・利用率・相談件数・事業参加者数・満足度等を指標として定期的に検証し、単に施設の利用者を増やすだけでなく、新しい活動や団体の誕生、団体間の連携、地域課題の解決につながる施設運営を目指します

（６）利用者トラブルの未然防止と対応

利用ルールの事前説明や館内掲示、職員による巡回を徹底し、トラブルの未然防止に努めます。また、予約重複、利用時間超過、設備破損、利用者間トラブル等については対応マニュアルを整備し、迅速かつ公平に対応します。苦情・要望は受付後速やかに記録・共有し、原因分析、改善策の検討、利用者への回答までを一連の流れとして対応します。改善内容は職員会議で共有し、管理運営へ反映します。

※Ａ４判２枚以内で記載すること。

4　しものせき市民活動センターの維持管理、運営に関する業務（2）

（2）業務の一部を委託し、又は請け負わせる予定がある場合は記載してください。

委託等の予定業務

業務名	委託等を行う理由
機械警備等	専門業者が必要なため
空調設備保守点検	専門業者が必要なため
定期清掃	専門業者が必要なため

委託等を行う場合の業者選定方法及び指導・監督体制について
これまでの取引の中で業績や経営が安定した信頼できる業者を継続的に選択。
業務における秘密保持や個人情報などの情報漏洩のないよう、再委託先の責任者や業務にあたる担当者には業務にあたるうえでの注意事項を徹底して周知させ、必要に応じてスタッフによる作業現場での監督も行う。

（3）物品等の仕入れの考え方について

物品等の調達は、品質、価格、納期を踏まえ、エコマーク・グリーンマーク製品またリサイクル可能な製品など、環境に配慮された製品の購入を心がけます。また公平・適正かつ効率的な取引を実施するとともに、市内業者を優先した発注に努め、地域経済の活性化に貢献します。

※Ａ４判１枚以内で記載すること。

様式第２号の５

５　従業員の配置、研修計画等（１）

（１）従業員の採用・確保の方法、労務管理規程の整備、指導・育成の体制及び研修計画について、具体的に記載してください。

① 従業員の採用・確保について

・現在配置している職員を基本として、安定的かつ継続的な管理体制を構築します。
・必要に応じてハローワーク等の公的機関や地域の求人媒体を活用し、地域事情に精通した人材の確保に努めます。特に、市民活動を支援する施設の性格を踏まえ、地域への理解やコミュニケーション能力を有する人材を優先して採用します。なお、雇用にあたっては、市内在住者の採用を積極的に進め、地域雇用の創出にも貢献します。

施設運営においては、責任者を明確に配置し、管理運営業務全般を統括するとともに、市との連絡調整、事業計画の進行管理、職員への業務指示及び危機管理対応を行います。

・センター長（責任者）
施設運営全般の統括、関係機関との調整、職員管理、事業実施管理
・副センター長（副責任者）
責任者の不在時に責任者の業務を代行
・担当職員（常勤）
窓口受付、施設利用調整、利用者対応、相談対応、情報提供、市民活動団体支援
・担当職員（非常勤）
受付補助、施設管理補助、イベント運営補助等
・清掃スタッフ
日常清掃を担当

日常的な情報共有を徹底し、責任者から職員への指示系統を明確にすることで、迅速かつ適切な対応ができる体制を整備します。

② 労務管理規定の整備

労働関係法令に則り、就業規則、給与規程、服務規程等の労務管理関係規程に基づき、適正な労務管理を行います。

③従業員の指導・育成の体制

市民活動センターのサービスの質は、職員一人ひとりの知識・技能・対応力によって大きく左右されます。そのため、運営に関わるすべてのスタッフを対象として、施設の設置目的、管理運営方針、市民活動支援に必要な知識・技能等について継続的な研修を行い、**誰が窓口に立っても一定水準以上のサービスを提供できる組織づくり**を目指します。また、職務を固定的に分担するのではなく、それぞれの担当業務を基本としながら、他の業務についても一定の知識・技能を身につけることで、職員同士が相互に補完できる「多能型」の職員を育成します。

④研修計画

市民活動センターの役割である「市民活動の支援」「交流促進」「地域課題解決への支援」を十分理解できるよう、以下の研修を計画的に実施します。

基本研修

・施設運営及び指定管理業務に関する研修

市民活動センターの設置目的・役割
第５次下関市市民活動促進基本計画
センターの管理運営方針
公共施設としての公平性・中立性

・個人情報保護及び情報管理に関する研修
・防火、防災、緊急時対応に関する研修
・接遇、電話対応、利用者対応に関する研修
・苦情、トラブル対応関する研修

年２～４回

・情報発信、広報に関する研修
・「業務知識」「情報収集・発信」「企画・提案力の育成」に関する研修
・市民活動団体への相談対応及びコーディネート能力向上研修

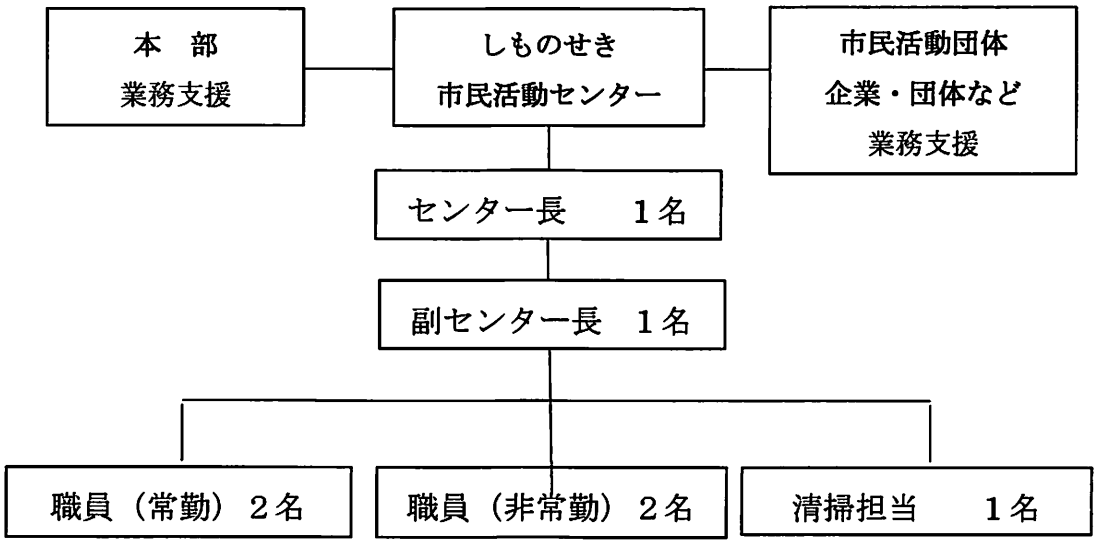
また、職員間で定期的なミーティングを実施し、利用状況や利用者からの意見、業務上の課題を共有することで、サービス品質の向上につなげます。

※Ａ４判２枚以内で記載すること。

5　従業員の配置、研修計画等（２）

（２）指揮命令系統が分かる組織図及び人員配置計画について記載してください。

①組織図



当施設の管理運営にあたっては、施設運営の責任者を明確にするとともに、職員間の役割分担と指揮命令系統を整理し、迅速かつ適切な対応が可能な運営体制を構築します。組織体制は、センター長を施設運営の統括責任者として配置し、その下に副センター長を補佐役として配置します。副センター長はセンター長を補佐するとともに、日常業務の調整、職員への指示、利用者対応等の実務管理を担当します。スタッフは、それぞれ担当業務を遂行するとともに、副センター長の指示のもと、受付業務、施設利用管理、市民活動団体への対応、情報提供等の業務を行います。また、補助スタッフについては、繁忙時間帯やイベント開催時等における受付補助、施設管理補助等を担当し、効率的な人員配置を行います。

② 人員配置計画

市民活動団体や施設利用者への相談対応、貸館業務、情報提供、交流促進など、多様な業務を担う施設であることから、利用状況に応じた柔軟な人員配置を行います。

- センター長（責任者）１名
- 副センター長（副責任者）１名
- 担当職員（常勤）２名
- 担当職員（非常勤）２名
- 清掃スタッフ　１名

勤務時間は、清掃員を除いて以下のシフトに割り振って勤務します。

Ａ勤務　8時30分から16時30分（1日7ｈ）

Ｂ勤務　9時00分から17時00分（1日7ｈ）

Ｃ勤務　10時30分から18時30分（1日7ｈ）

Ｄ勤務　14時00分から22時00分（1日7ｈ）

日曜日・祝日はＡ・Ｂ・Ｃ勤務　Ｃ勤務者は10時30分から18時00分（1日6.5ｈ）出勤者数は、日々の通常業務や催事開催など業務内容より変化するため、状況により柔軟に対応します。

合計７名体制により、開館時間内に必要な職員を確保するとともに、繁忙期や自主事業開催時には補助スタッフを活用することで、安定したサービス提供を行います。

※Ａ４判２枚以内で記載すること。

様式第２号の６

６　安全管理
しものせき市民活動センターの管理運営を行うに当たっての、安全管理、防災対策、防犯対策、緊急時の対応、個人情報保護等について、考え方・取組内容を具体的に記載してください。 **① 安全管理、防災対策、防犯対策、緊急時の対応** **(1)考え方** ①施設管理においては、予期せぬ事故、自然災害、犯罪等が発生する可能性があるため、あらゆる事態を想定して、お客様の安全を第一とした対応と日頃の訓練を実施します。 ②リスクを防止する教育や施策とともに、リスク発生時の対策を手順として整備し、また、定期的に防火や事故発生時の訓練を実施して、緊急事態に備えます。 ③緊急時対策及び防犯・防災対策のマニュアル作成・職員指導、個人情報保護体制を構築し、職員に周知徹底します。 ④個人情報保護については漏えいや紛失を防ぐため、全職員に重要性を徹底します。 **(2)取組内容** ①損害賠償保険等への加入 事故発生時等の損害賠償等のリスクに対応できるよう保険に加入して備えます。 ②緊急連絡体制 組織内、委託先、市の担当部門、消防・警察・医療機関との連絡体制を緊急連絡網として文書で整備します。 ③対応手順の整備 事故・災害等の発生時や、万が一、個人情報の紛失・盗難等が発生した場合の初動対応についても手順を整備します。 ④防火訓練、事故発生時の訓練 定期的に実施します。 ⑤個人情報保護対策 以下の安全管理措置を実施し、盗難、漏えい、滅失・き損を防止します。 【物理的対策】持ち出し禁止や施錠等 【組織・人的対策】職員への教育や誓約書の取得、業務委託先の監督等 【技術的対策】外部の不正アクセスを防止するファイヤウォール等のアクセス管理

※Ａ４判１枚以内で記載すること。

様式第２号の７

７　適切な経理事務、文書事務

経理事務、文書事務の処理体制について記載してください。

1. 適正な経理処理と予算管理

収入・支出、利用料金、現金・預金等について、適正な予算管理のもとで処理し、請求書、領収書、契約書、納品書等の証拠書類を適切に整理・保存します。必要に応じて事業内容や支出計画を見直し、指定管理料等の公金について、目的に沿った適正かつ効率的な執行を徹底します。

2. 文書事務の適正な処理

施設運営に関する文書については、受付、作成、決裁、発送、保存等の手順を明確にし、適切に管理します。特に、下関市への報告・申請・協議等に関する文書については、提出期限を管理し、遅延や漏れが生じないようにします。電子メール等による重要な連絡についても必要な記録を保存し、担当者間で情報を共有します。
また、帳簿・台帳・業務記録・契約関係書類等について、必要な資料を速やかに確認・提出できるよう整理・保存します。

3. 情報公開・監査等への対応

指定管理者として、公金を取り扱う責任を認識し、管理運営に関する情報の透明性を確保します。下関市による監査・検査、報告・資料提出等の求めに対しては、必要な帳簿、証拠書類、業務記録等を速やかに提示できる体制を整えます。情報公開請求等についても、関係法令及び下関市の定める手続に従い、適切に対応します。

4. 個人情報の適正な管理

利用者情報、相談内容、団体情報等については、個人情報保護に関する関係法令及び社内規程等に基づき適切に管理します。紙媒体・電子データともに適切な保管・アクセス管理を行い、職員に対して個人情報保護及び情報セキュリティに関する研修を実施します。

以上の取組により、担当者個人の経験や判断だけに依存せず、組織として正確・適正・透明な経理及び文書管理を継続できる体制を構築し、市民及び下関市から信頼される管理運営を実現します。

※Ａ４判１枚以内で記載すること。

様式第３号

収支計画書（しものせき市民活動センター）

（単位：千円）

区分		令和9年度	令和10年度	令和11年度	令和12年度	令和13年度	５か年度合計
収入	指定管理料	23,200	23,200	23,200	23,200	23,200	116,000
	利用料金	600	600	600	600	600	3,000
収入合計（A）		23,800	23,800	23,800	23,800	23,800	119,000
支出	人件費	16,500	17,000	17,500	18,000	18,500	87,500
	報償費	100	100	100	100	100	500
	旅費	30	30	30	30	30	150
	消耗品費	800	800	800	800	800	4,000
	光熱水費	3,200	3,200	3,200	3,200	3,200	16,000
	通信運搬費	300	300	300	300	300	1,500
	保険料	8	8	8	8	8	40
	委託料	704	704	849	704	704	3,665
	その他業務に必要な経費	1,058	1,058	913	1,058	1,058	5,145
	修繕料	100	100	100	100	100	500
支出合計（B）		22,800	23,300	23,800	24,300	24,800	119,000
収支（A）－（B）		1,000	500	0	-500	-1,000	0