

令和6年1月12日

なごみの郷 利用者の皆さまへ

草津市立なごみの郷 所長 富山 正明

### なごみの郷リニューアル後の管理体制等の見直しについて

○指定管理者として、この休館中に日々の運営・管理全般において見直しをすることといたしました。

このたび、その概要がまとまり、来る1月12日の再開日から実施する運びとなりましたのでお知らせいたします。今後とも、なごみの郷が市民の皆様にとって有為な公の施設としてあり続けますよう、ご理解とご協力をお願いします。

○管理・運営の見直しについて

なごみの郷は、このリニューアルを起源として「だれからも愛され、親しまれる有為な公の施設」として原点回帰し、下記の管理・運営面について踏み込んで見直しいたします。このことは、なごみの郷の現状を踏まえるなかで、課題や問題点を精査、さらには持続可能な施設運営の一方策として実施するものです。

1点目 事故のない安全・安心な施設運営対策を図るとともに、その原点である利用者の秩序維持に向けた取組みを引き続き行うことにより、公の施設としての品格を保持します。

2点目「お客様ファースト」の視点を大切にしながらも、関係諸法令や道徳的規範を遵守します。

3点目 利用者人数減少への対策を実施します。特に実人員の増加を第一として、子どもや保護者の利用促進、なごみの郷の存在を知らない方々や、新たな利用者の確保に向けた広報活動、施設機能の活用と稼働率向上など今日までの事業内容のあり方を根本的に見直します。

また、市との協定書に規定されたサービス内容や指定管理者公募時の9提案事業の実施、時代の趨勢や社会情勢・ニーズの変化、予算措置などを踏まえスクラップ & ビルド方式による事業整理や統合、廃止を躊躇なく実施します。

4 点目 情報公開を推進します。市民や利用者の皆さまのご意見やご要望、苦情に対して適切に回答します。管理者ができること、できないこと、利用者の皆さんに考えていただきたいこと、あらためていただきたいことなどを曖昧にせず真摯に向き合います。具体的には、「アンケート」結果の公表、「利用者さまからのご意見」を通して管理者の方針や考え方、取組みを分かりやすく説明します。また原則として、市民や利用者様からのご意見やご要望、苦情等は書面で受付し書面で回答します。

5 点目 館内掲示板や温浴施設壁面等に掲示しているエチケットや入浴・浴室での「違反行為」「注意喚起」に関する表示を見直します。特に温浴施設や健康増進室には利用に関する迷惑行為や違反行為の抑制を目的とした掲示物が多数掲示していましたが、必ずしも効果的であるとはいえない状況です。なごみの郷施設利用規程や関係諸法令に加え、社会通念上不適切と認められる行為や行動以外の道徳（モラル）的規範に基づく不適切な行為、事象に関する掲示物はすべて取り外すこととしました。このことにより、これらに所以する迷惑行為や違反行為は個人による責任であり、管理者はその個人に対し必要な措置を講ずるものとしします。

なお、新たな迷惑行為や違反行為により、当施設の管理運営上に影響を及ぼすと判断できる場合は、なごみの郷施設利用規程に定めるほか、関係諸法令や社会規範、社会常識に照らし、原因者に対する個別指導や注意、措置等を行うものとしします。

6 点目 館内放送の内容や回数、活用方法、あり方そのものを見直します。入浴に関する事故防止やマナー違反、利用に関する迷惑行為を防止するため、管理者はこと細かく繰り返し放送しています。しかし、現状を見る限りその効果は限定的であり、職員の大きな負担となっています。利用者自身がその行為や行動に対して問題があることを自覚しない限り、改善は見込めない現実があります。その一方で、掲示物や放送頻度の多さに対し苦情や批判の声が寄せられているのも事実です。

このことから、今回のリニューアルを起点として、館内放送の内容全般について見直し、今後の放送内容を定例的な「あいさつ」や「お知らせ」、また「緊急情報」の類に縮小します。

以上