選べる講座の数々

特色ある講座の提供

親子向け、子ども向け、女性向けなど、
それぞれを対象に多彩なテーマを持った講座を提供していきます。
参加者は、専門性の高い講座の中から、自分の学びたいものを自ら選択して受講できるので、
知識習得はもちろん、気の合う仲間同士、新たなつながりを作ることができます。

【一般向け】

大人塾

（大人向け）

大人になると、なかなか人に聞けないことが多くなります。そんな方のための大人専門講座。

B&B Be more Beautiful

（女性限定）

“本気”で変わりたい方必見。女性の輝きをテーマに、プロを講師に招いた本格自分磨き講座。

ふるさと大学 Furusato University

（どなたでも）

ふるさとの歴史や文化などを学べる講座。

NEW STYLE ニュースタイル

（若者向け）

若者ニーズに絞って、学びたい気持ちに応える講座。普段の生活に役立つ情報満載。

DISCOVERY WALK ディスカバリー・ウォーク

（どなたでも）

歩きながら町の歴史を学べるミニツアー。意外と知らない地元の名所や史跡を分かりやすく解説。※旧ミニミニエコツアー

COMMUNITY THEATER

（どなたでも）

映画好きにはたまらない、懐かしの16ミリフィルム作品を上映。

【子ども向け】

ファミクラ Family Club

（親子向け）

親子のコミュニケーションが図れる講座。楽しみながら、様々な体験を通して、親子の絆を深められます。

DREAM CAMPUS ドリームキャンパス

（小学生）

小学生向け講座。学年別にキッズプログラムとチャレンジプログラムを用意。コミュニケーション能力や協調性を養うこともできます。

体験型学習 EXPERIENCE & LEARNING

（小学生・中学生）

大人気企画。公民館の外に飛び出して、自らの五感を最大限に活かして学ぶことができます。子ども達のキャリア教育にも役立ちます。

【参加率向上】

COOKING SCHOOL クッキングスクール

（どなたでも）

料理の幅がぐんと広がる料理教室。少人数制で、最初から最後まで自分の手で作ることができます。

World Travel ENGLISH

（どなたでも）

外国の方との交流もこれで安心。旅行にも役立つ英会話講座。

ゲスト満足向上と価値創造

アテンダントの育成

公民館を訪れるゲストのリピート率 を維持・向上するためのキーとなるのが、ゲストの満足度 の向上です。ゲストの満足度とは、ゲストが公民館でのさまざ まな体験を通して学べる「体験価値」に対する評価です。「体験価値」とは、知識提供サービスとアテンダントの提供するホスピタリティといった「目に 見えない体験価値」によるものです。ゲストの期待は、参加回数ごとに高まっていきま す。その期待を上回る「体験価値」を提供し続けることが、次の公民館利用につながるのです。ゲストが公民館に対して抱いている「期待値」を、実際の「体験価値」が上回ったときに初めて「満足」が生まれ、逆に下回ったときには「不満」につながります。この「期待値」を上回る部分を生み出すために重要なこ とが、アテンダントのホスピタリティです。この目に見えない体験価値 を、常に創造し提供し続けられるかが、「体験価値」向上を 実現するための非常に重要な要素です。単に通り一遍のサービスを提供するのではなく、ゲスト が何を望んでいるのか、何を期待しているのかを的確に捉 え、そのニーズや期待に対して最大限もしくはそれ以上に 応えていくことこそが、「体験価値」向上につながり、結果としてゲストの高い満足を実現するのです。ニーズ の多様化によって、参加者の選別の目がより一層厳しくなったとしても、宝達志水町公民館だけは特別な場所 として選んで頂けるよう、クオリティを常に見つめなおし、高め続けていきます。

質の高い講座とおもてなし

ゲストの満足度の向上

宝達志水町公民館ファン層の拡大

長い年月の蓄積により獲得してきた、
幅広い層からの支持

**幅広い層の利用が、
公民館イメージを変え、利用増につながる**

ハピネスの需要 →

← ハピネスの提供

高いアテンダントモチベーション

アテンダントの満足度の向上

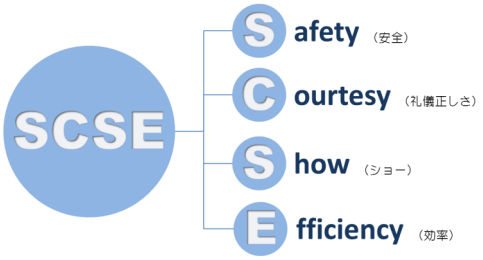
モチベーションの高いボランティアの確保

- ゲストの心の満足を提供している喜び
- アテンダント全体で共有されている価値観

**高いアテンダントのモチベーションが、
質の高いオペレーションにつながる**

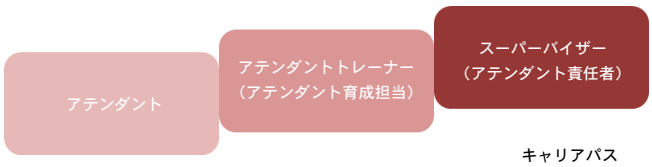
行動指針「S.C.S.E.」

アテンダントは「SCSE」という4つの行動指針をもとにゲストにハピネスを提供しています。運営上一番大切なのが「S=安全」次に「C=礼儀正しさ」という優先順位を用い、様々な状況下て自分自身で考えて、行動できる仕組みを構築しています。



ステップアップ制度

目標を持って公民館運営に携わることで、アテンダントの成長とキャリアの機会は広がります。アテンダントとしての接遇の基本を学んだ後、アテンダントを育成するアテンダントトレーナー、アテンダントを統括するアテンダントスーパーバイザーへとステップアップができます。また、他者を指導することで、自分の行動にも自信がついてきます。



キャリアパス

人財教育・支援体系

アテンダント全員が、同じベクトルでチームワークを発揮できるよう、研修を充実。また、段階に合わせたクラスを用意することで、無理なく対応方法などを身につけていくことが出来ます。

主な人材教育

アテンダント／トレーナー
●アテンダントフィロソフィー（哲学） ●ディビジョントレーニング （OJT,実地トレーニングを含む） ●フォローアップクラス ●トレーナーとして後輩を指導する制度

アテンダントベネフィット

アテンダントとしてのやりがいにつなげられるよう、様々な特典を用意しました。制服の貸し出しも、常にアテンダントとしての自覚を持ってゲストをもてなすことのできるような取り組みのひとつです。アテンダント自身の想いをゲストに伝えるツールとして「誕生日シール」や、トレーナー昇格特典として「トレーナーピン」などを今後用意していく予定です。

5周年ネームタグ

ATTENDANT INTERVIEW

一人ひとりの違いに触れ
個々に合わせた声掛けの大切さに気づく

宝達志水町公民館アテンダント　**金谷　京香**

高校生の時から公民館ボランティアスタッフとして、公民館運営に携わり、大学進学後も、人の役に立つことをしたいという思いから、公民館アテンダントとして参加者の“学び”のお手伝いをしています。

最初はアテンダントの基本手順をこなすだけで精一杯でした。しかし、一つひとつの作業を確実にこなし、参加者の“目”を意識していくうちに、周りを気にかけて見られるようになりました。今では、この広い視野のおかげで少し余裕ができ、“次はこうしてあげよう”と毎回目標を立てて業務に取り組めるようになりました。

参加者は本当に様々な考えや思いを持っています。そのため、指導（アドバイス）の際、一人ひとりに合わせた声掛けがとても大切だと考えています。ある小学生が、壁にぶつかったとき、私のちょっとした声掛けで“分かった”と笑顔で喜んでくれたことがありました。その後、子どもから積極的に話しかけてくれ、“ありがとう”と感謝の言葉をもらったとき、本当にやっていてよかったと思いました。これからも、私なりの言葉かけで参加者に“また来たいな”と思ってもらえるように“ハピネス（幸福感）”を届けていきたいです。

公民館の情報発信

情報発信について

様々な講座を用意しても、そこに参加者がいなければ、私たちのミッションである、ハピネスや学びの提供ができません。そのため、“目につく”チラシを定期的に様々な形でお届けしていくことが必要です。参加しようとする方が、講座を通して、自らが成長する姿を思い描けるようなチラシであったり、過去の講座がどのようなものだったのかを、写真付きのSNSで手軽にご覧いただけるなどの工夫をしていきます。

公民館利用ガイド

公民館では、初めて講座をお考えの方に、わかりやすく利用方法や講座情報をお伝えするため、年に一度、利用ガイドを発行しています。すでに公民館へ登録がお済の方でも、新しい講座の情報を手軽に手に入れることができます。

広報宝達志水

町内にお住いの方には、広報宝達志水で毎月、イベント情報や旬の情報をお届けします。

公民館イベント情報

イベント情報チラシを公民館窓口（生涯学習課）に設置。また、簡易ポスターを生涯学習センターさくらドーム21、町民センターアステラス、押水総合体育館、役場庁舎、の計4か所に設置しております。

ドリームキャンパス（小学生対象）チラシは、各学校経由でお届けいたします。

＊　経費削減にともない、これまで公民館登録者（チラシ送付希望者）に郵送にてお届けおりましたが、今後は広報のみのお届けとなります。

公民館活動報告チラシ

年に数回、活動の様子や、これまでの事業報告を兼ねたチラシを発行します。公民館の新たな試みを感じていただき、利用者からの声をご覧になることで、これから公民館を利用したい、そろそろ友達と一緒に参加したいという思いをかきたてます。また、今後の活動内容もあわせてご案内していきます。

※チラシは26年度のものです。

フェイスブックの充実

利用者とのコミュニケーション及び広告手段として、フェイスブックの内容を充実させていきます。各講座のお知らせはもちろん、実施した講座の様子を写真付きで投稿。公民館ならではの、ちょっとした雑学等を公開していく予定です。定期的に投稿される記事を楽しんでご覧いただけるように、工夫してまいります。

【宝達志水町公民館フェイスブックページ】
https://／www.facebook.com／houdatsushimizukouminkan

多様な公民館ニーズに対応
フェイスブック利用促進

フェイスブックの利用促進は、より多くの方に、無料で、情報を提供していくために、欠かすことが出来ません。また、フェイスブックを利用することによって、参加者がお気に入りの写真を自分選んで印刷することができたり、公民館への要望を手軽に発信できたりと、相互のコミュニケーションツールとしても重要な役割を果たしています。また、多様化するニーズも容易に投稿記事から把握していくことが可能です。

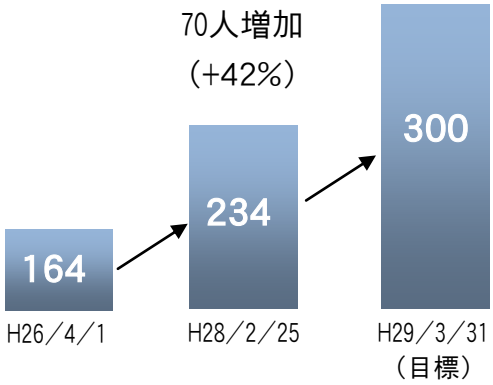
フェイスブック利用促進プロジェクト

今年度は、「facebook」®で公民館とつながろうキャンペーンや、内容、掲載日数の調整等を行い、公民館フェイスブックページへの“いいね”の数（お気に入り登録者数）が70名増加しました。これにより、公民館の情報をより多くの方に、無料でお届けできるようになったと同時に、今まで以上に公民館が身近なものとして感じてもらえるようになりました。

今後も、様々な利用促進キャンペーンを実施し、平成29年度までに300名の方の登録を目指します。

facebook®で公民館とつながろうキャンペーン！

フェイスブック“いいね”数推移



※「fecebook®で公民館とつながろうキャンペーン」

文化祭期間中に、広告入りマスクを配付し、利用促進を図りました。また、今後の講座立案に役立てるため、訪れた方に願い事を集める「ドリーム・カム・トゥルー・プロジェクト」を実施しました。

200“いいね”達成記念

公民館フェイスブックページへの“いいね”登録200人目を記念して、プレゼント贈呈。

ドリーム・カム・トゥルー・プロジェクト

5周年を記念して、公民館で願い事を集め、講座などで実現してあげるという企画。
※選定後、平成28年度事業で実施予定。

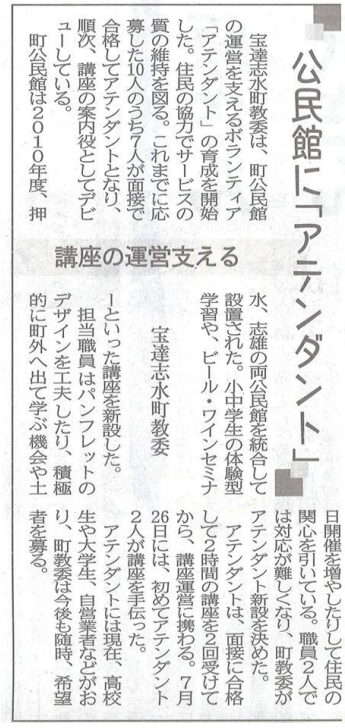
公民館の情報発信

メディア掲載一覧

新聞掲載

公民館に「アテンダント」

平成27年8月20日（北國新聞）



公民館に「アテンダント」

講座の運営支える

宝達志水町教委

宝達志水町教委は、町公民館の運営を支えるボランティア「アテンダント」の育成を開始した。住民の協力でサービスの質の維持を図る。これまでに応募した10人のうち7人が面接で合格してアテンダントとなり、順次、講座の案内役としてデビューしている。

町公民館は2010年度、押水、志雄の両公民館を統合して設置された。小中学生の体験型学習や、ビール・ワインセミナーといった講座を新設した。

担当職員はパンフレットのデザインを工夫したり、積極的に町外へ出て学ぶ機会や土日開催を増やしたりして住民の関心を引いている。職員2人では対応が難しくなり、町教委がアテンダント新設を決めた。

アテンダントは、面接に合格して2時間の講座を2回受けてから、講座運営に携わる。7月26日には、初めてアテンダント2人が講座を手伝った。

アテンダントには現在、高校生や大学生、自営業者などがおり、町教委は今後も随時、希望者を募る。

宝達志水町公民館アテンダント

平成28年1月19日（中日新聞）

能登を知りたい

宝達志水町公民館アテンダント

ハピネス届けたい

宝達志水町公民館は本年度、公民館主催の講座の参加者にサービスを提供する「アテンダント」と呼ばれるボランティアを活用し、体験型の講座内容を充実させ、登録者数は公民館統合十周年で、最高の数字に達している。アテンダントの活動を紹介する。

仕掛け人は、町生涯学習課の公民館担当職員、東間健吾さんだ。学生時代に東京ディズニーランドで四年間アルバイトをした経験を基に、「幅広いゲストに『また来たい』と感じていただくために自ら考えて行動する」と、アテンダントに求める。

面接は東間さん自身が行い、研修やトレーニング、実地研修を経てデビューする。現在、中学生から一般まで十五人が登録、講座に参加する人たちの手助けをし、喜んでもらうよう自ら工夫する。

講座は、「大人塾」や若者向けの「NEW STYLE」、子ども限定の「体験型学習」、女性限定と幅広く、メークやワインセミナー、県外のテーマパークで職業観を学ぶ体験など、従来の公民館活動のイメージを覆すような内容が並ぶ。今月は薬草勉強会や、あこがれの海外スターから「おとなしかった子が自ら進んで参加するようになった」と喜びの声も寄せられる。

に手紙を書く講座も。保護者

公民館活動で笑顔で児童と接する金谷京香さん＝宝達志水町で（東間健吾さん撮影）

アテンダントの一人で、同町の短大生、金谷京香さん（20）は高校時代にボランティア部に所属した縁で応募。「考えたことが瞬時にできて、子どもたちが笑顔になった時」が最高の瞬間だという。職業観体験の事前学習で、不安を感じなかった児童が、体験を終えて明確に目標を語ってきた時、喜びで満たされた。「最初は意識していた笑顔が最近は自然に出るようになった」という。販売職への就職が決まっており、「経験を生かせると思う」と話す。

看護大生の木村将太さん（20）＝野々市市出身＝は、アテンダントの経験を「自分を成長させる時間」と言う。「もてなす側にいるけど、相手からハピネスをもらっている」とも感じるという。新年度から本格的に看護実習があり、「知識があってもいけない。コミュニケーション能力を磨いて患者さんと接するうえで生かしたい」と、看護の現場に身を置く思いを語った。

講座に参加するための登録者数は二〇一一年度の七十五人から年々増え、一四年度には初年度から五倍の三百八十人余り、一五年度は十二月末現在で六百五十人でさらに増える勢い。東間さんは「公民館に目を向けてもらえるようになった」と手応えを話す。

「ハピネスはストックできない。触れ合った時に提供されるものこそ、一回一回の講座に心を込めることを、アテンダントとともに目指す」

東間さんから受け継がれたディズニー流のサービスが、町の中の笑顔を確実に増やしている。（小塚泉）

番組取材

ふれあい空間いしかわ
「公民館のお仕事！スペシャルイベント サマースプラッシュ」

平成27年11月21日（石川テレビ）