

# 平成 31 (2019) 年度 芦屋市立潮芦屋交流センター指定管理者事業計画書

平成 31 (2019) 年 2 月 28 日  
認定NPO法人 芦屋市国際交流協会

## 1. 管理・運営方針について

### (1) 施設設置目的を果たす管理・運営について

#### ① 芦屋市立潮芦屋交流センター（以下「潮芦屋交流センター」という）の設置目的を踏まえた総合的な管理・運営の方針について

芦屋市立潮芦屋交流センター業務仕様書の管理運営に関する基本方針を遵守し、設置目的に基づき適切な管理運営を行い、公の施設である事を常に念頭において公平・公正な運営を行います。

国際交流センターは、基本的には異文化理解と交流、潮芦屋集会所は地域住民の交流、屋外交流広場は健康維持のための利用施設である事から、多様な世代の人や外国人、障がいのある人等いろいろな人が気楽に立ち寄ってもらえる、市民に開かれた環境と施設の管理運営を行います。

また、全てを管理者のみの判断とせず、芦屋市や関係機関との「報告・連絡・相談」をこまめに行い、より良い信頼関係と環境作りに努めます。

#### ② 潮芦屋交流センターの各施設の管理に関する方針について

これまでに潮芦屋交流センターの管理運営の経験から得た全てのノウハウを活用しながらそれぞれの施設の特徴を活かして、下記の方針を具現化していきます。

##### ア. 国際交流センター

認定NPO法人芦屋市国際交流協会が長年培ってきた経験を基に、より多くの市民の方々に参加していただけるよう有意義な事業を展開します。

##### イ. 潮芦屋集会所

市民が相互の親睦及び文化活動の推進のためにご利用いただけるよう利用者のニーズをよく把握し、使いやすい施設にしたいと考えています。

##### ウ. 屋外交流広場

多くの市民にご利用いただき、テニスを通じて市民が健康を増進し、交流していただけるような施設にしたいと考えています。

### (2) 安全・安心の確保について

潮芦屋交流センターの指定管理者として、これまでの無事故の実績から得たノウハウと経験を踏まえ、市民が安全に、安心して利用できる施設とするため、適切な安全対策（傷害、ボランティア保険等の付保）を講じるとともに事故・災害等発生時の対策についての職員研修を実施します。

### (3) 公平・公正な運営に対する考え方について

特定の個人・代表等に利益を与えることのないよう公平・公正に運営します。

### (4) 利用者へのサービスの提供、またサービス向上に向けた取組みについて

職員の接客マナーの向上や清潔な環境を保つなどあらゆる人にとって利用しやすい施設を

目指すとともに、施設の利用者のニーズを的確に把握するために「ご意見箱」を設置し、定期的にアンケートをとり、満足いただけるサービスの提供を行うように努めます。

また、施設利用に関わる意見や要望・苦情については、意見を良く聞き誠実に話し合いを持ち相手の理解が得られるよう懇切丁寧な対応を行います。特に苦情等については随時報告確認をし合い、職員間で情報を共有することにより、受付での「利用者の声」として記録を残すとともに、通常業務へ反映させます。

市民が気軽に立ち寄ってもらえるような親しまれる施設にするように、ホームページについてはなるべく多くの情報を開示してまいります。また、貸室については芦屋市の条例・規則等に添って運営していきます。

#### (5) 効率的かつ効果的な運営と経費削減について

##### ① 人件費等管理運営による節減対策

施設の管理運営計画に基づく適正な執行と職員の適正配置による効果的な業務執行を行い、パート・アルバイトの適切な雇用で人件費等の節減を図ります。

##### ② 物品購入等の保守と削減対策

物品等の購入や委託事業の発注の業者選定にあたり、保守点検については健全性を維持し、適切なメンテナンスのための提案を得るため、機器及びシステムの製作メーカーに依頼します。

事務用品等の物品購入においては在庫管理の徹底を図り無駄のない執行を行います。

##### ③ 環境への配慮及び光熱水費等の削減対策

環境に配慮した商品やサービスの購入、及び物品の廃棄時には極力廃棄物を減らす努力をして次にリサイクルを図るなど資源の有効活用に取り組みます。

電気・水道等の使用量については、室内の空調換気量の低減に努め、こまめに電源等を入り切りする事を職員に徹底させることはもちろんですが、自然エネルギー利用として自然光の積極的利用で、照明負荷の低減に努め自然通風の積極的利用で冷房負荷の低減に努めます。

平成 28 年 4 月からの電力自由化に伴い、契約電力に関して供給者を変更し、原価低減に努めています。

#### (6) 地域住民、その他関係 諸団体との良好な関係の構築と維持について

潮芦屋交流センターが市民のための施設であるという認識に立ち、ホームページ等を利用してイベント等の情報の発信に努めます。

#### (7) 個人情報保護及び情報公開への対応方針について

##### ① 個人情報保護に対する基本的な考え方

ア. 個人情報の保護に関し法令及びその他の規範を遵守の上個人情報を取り扱います。

イ. 個人情報の取得は適法かつ公正な手段によって行います。

- ウ. 個人情報の利用提供は取得目的の範囲内で行います。
- エ. 法令に定める場合を除きあらかじめ利用者の同意を得ることなく、利用者の個人情報を第三者に提供いたしません。
- オ. 個人情報への不正アクセス個人情報の紛失改ざん及び漏洩の防止並びに是正を行うためシステムとしてWEBのセキュリティーを継続的に万全にします。
- カ. 個人情報の保護に関する教育を全職員に対して継続的に行い、適切な取扱いを実施いたします。
- キ. 個人情報の保護が適切に行われているかどうか適宜見なおしを行い、必要があれば改善します。

**②個人情報(マイナンバー含む)の具体的な管理体制について**

- ア. 個人情報管理者を置き厳格に管理いたします。
- イ. 個人情報の持ち出しを禁止いたします。
- ウ. 個人情報の取扱いに関しての教育・研修を継続的に行い、適切な取り扱いを実践します。

**2. 組織及び職員構成について**

**(1) 潮芦屋交流センターの運営に関する組織について**

職名	勤務形態	人員数	具体的業務
館長	非常勤	1	館に関する業務全般の統括、対外折衝、広報、国際交流等
事務局長	常勤	1	館の総務・経理・施設運営、職員の指導監督、広報、国際交流等
事務職員	常勤	3	館の総務・経理・施設運営、国際交流等
パート	非常勤	2	受付対応・業務集中時の業務補助、国際交流等
アルバイト	非常勤	1	土日及び業務集中時の受付対応・業務補助
夜間受付 スタッフ	非常勤	5	夜間の受付対応・業務補助

**(2) 潮芦屋交流センター運営に関わる職員について**

**①職員の人材について**

**ア. 館長・事務局長**

豊かな国際感覚、地域との協調性、施設管理能力、及び適正な事務能力を備えています。

**イ. 事務職員**

一般事務、経理事務、コンピュータ操作、ホームページ更新操作、英会話等ができるとともに、センターの予約システムに精通しています。

**②人材育成の考え方、研修内容や研修計画について**

**ア. 人材育成の考え方**

利用者が常に安全快適に利用できるよう、施設の管理・運営、危機管理・関係法令等、業務に必要な専門知識を習得できるよう研修を実施しており、今後も継続して実施します。

## イ. 研修内容及び計画

- a. 利用者が気持ち良く利用できるよう、職員の資質向上を目指し、新たに作成した接遇マニュアルをもとにマナー（接遇向上、窓口・電話対応の向上）対応、クレーム対応については、OJT(ON THE JOB TRAINING)を通しての実践で向上させていきます。
- b. 緊急時を想定した職員教育として利用者の安全を第一とした考えのもと、「防災訓練、緊急時対応訓練、地震、火災時の対応訓練、情報伝達、避難誘導、消防用設備の取り扱いの実践（消火器操作、放水・救急対策）、AED操作等」の訓練を実施します。
- c. 東南海地震（津波）、高潮対策等の自然災害のために、センターを地域の避難所として認識し、地域の防災拠点になるように徹底します。  
(平成30年12月：災害時等における潮芦屋交流センターに関する覚書を締結済)
- d. 個人情報の管理運営に関し利用者の方々の個人情報管理を徹底するため、「個人情報保護研修：利用者等の個人情報を管理する重要性の認識及び管理方法」を実施していますが、更に、時期を見て繰り返し、徹底していくことを心掛けます。

## 3. 施設の運営方針について

### (1) 施設運営について

#### ① 潮芦屋交流センターの施設運営についての考え方

潮芦屋交流センターは「国際交流センター」、「潮芦屋集会所」、「屋外交流広場」の複合施設で、幅広い交流の機会を提供する事となりますので、利用者の多様な活動に対応できる人材を確保した上で、施設運営します。

#### ② 利用者等の利便性の拡大や利用促進に向けた取組について

潮芦屋交流センターについての情報を芦屋市の広報紙「広報あしや」でお知らせするとともに、イベントや講習会の開催について広く市民等に知らせるなど、新たな利用者を獲得できるように情報発信します。

市民による利用を促進させるためには、そこで展開される事業やイベントを企画、実施している指定管理者である認定NPO法人芦屋市国際交流協会そのものを、より活力のある、魅力的な団体に発展させていくことが肝要であると考えます。協会の体質をより強化、増強していくためにも、魅力ある事業の展開はもとより、ホームページや広報誌の充実、さらには直接、利用者に訴えかける市内掲示板の活用など、広報活動にも力をいれます。

### (2) 施設管理について

法令及び芦屋市の条例・規則等を遵守した上で、事務局長を中心として次の諸事項を注意しながら施設管理をします。

- ① 管理者が入場を立ち入り禁止した者に対して施設外への退去を命じます。
- ② 管理者が管理上著しく危険と認めた行為を制限します。

- ③ 施設の円滑な運営の妨げとなる諸行為を制限します。
- ④ 委託業者等と十分な連携をします。

### (3) 施設・設備の維持や修繕について

多様な人が利用する公共施設であるため利用者の安全を第一に考え、定期的な巡回をすることによって危険箇所や破損箇所等の早期発見と対処に努めます。

補修が必要な場合には芦屋市への報告と利用者への周知を迅速かつ徹底してまいります。潮芦屋交流センターのみでは対処しきれない場合は芦屋市と協議の上、施設設備の維持修繕に努めます。

施設内の駐車場の安全及び維持管理に努め、イベント開催時等は必要に応じて車両の誘導を行います。また施設の利用者が所定の駐車場以外の場所に車両を駐車する事のないようにします。

## 4. 国際交流センターについて

### (1) 国際交流センターの運営方針について

国際交流センターの運営については、これまでに認定NPO法人芦屋市国際交流協会が展開してきた事業計画を継続して実施することはもとより諸団体との共催等を含めた新規事業なども一層発展させてまいります。そこには、語学教室・日本語教室・料理教室・セミナー・コンサート・姉妹都市であるモンテペロ市との学生親善使節交換など多彩な年間事業が含まれております。

### (2) 姉妹都市交流事業（アメリカ・カリフォルニア州モンテペロ市）について

#### 学生親善使節交換事業

市民である学生2名を学生親善使節として選出し、毎年夏にモンテペロ市へ派遣、モンテペロ市からも学生2名を学生親善使節として芦屋市が受け入れ、ホームステイを通じて市民との交流をはかっている事業です。さらに学校間交流の一環としてモンテペロ学生親善使節が市内の小・中・高等学校を訪問して文化交流も行い、警察署、消防署の施設及び訓練状況の視察も行い積極的に市民との交流の機会を作っています。

加えて、期間中に広島に訪問し平和教育も実践しています。

平成25年度から、学生親善使節の滞在中の活動をサポートする同世代のホストアンバサダー制度などの新システムの導入を試みており、より多くの若者を取り込んだ事業展開を進めていきます。

### (3) 国際交流活動の拠点としてのふさわしい事業の開催

#### ① 語学教室

現在、大人のための楽しい英語教室と、外国人講師による英会話教室の合計8教室をそれぞれ定期的に関講しています。各クラスはレベルに応じて柔軟なカリキュラムを用意しております。語学教室という「枠」にとらわれずに文化背景を学び、発音、文法、作文、読解、会話はもとより国際交流、異文化理解に役立てていける語学教室を目指しております。

## ②多文化共生のための講演会ならびに潮芦屋セミナー

講演会については、ロシア、ヨルダン、ラトビア、インドネシア、タイの各国大使または総領事、または各国に係わる諸団体の代表者などによる諸外国事情の講演会を開催し、民族舞踊と民族音楽に親しんで頂き、また食を通じての交流を実現してきました。

今後も、市民が大きな関心を寄せるテーマ、諸外国の実情の理解を深めるテーマ、などを念頭に、講演会を実現させていきたいと考えています。

また潮芦屋セミナーについては、現在までに「イギリス文学を読む」「ドイツ文学（ゲーテ）を読む」、また芦屋にちなんだ「村上春樹」、話題となったノーベル賞受賞作家「カズオ イシグロ」の文学紹介、阪急電鉄創始者の「小林一三」、英語を使った落語等々を開催してきました。引き続き市民により広い視野を持ってもらえるようなセミナーの開催を企画していきます。

## ③潮芦屋コンサート

これまで協会発足以来、トワイライトコンサートからはじまり、ロビーコンサート、潮芦屋コンサートとして100回近くにおよぶ開催実績を積み重ねて市民の間に定着してまいりました。これからも市民に気軽に音楽を楽しんでもらえるよう、クラシック、ハワイアン、ジャズ、ポピュラー、ロック、楽器演奏等幅広く、ジャンルを問わず開催していきます。

## ④世界の料理を通じて異文化を知る事業

1997年からスタートして世界の国々の代表的な料理をその国の主婦や留学生に教えていただき、「作って食べよう世界の料理」と言うネーミングのもとに単なる料理教室ではなく、異国の文化や習慣なども紹介していただくなど異文化理解を兼ねた教室として実施し、現在までに北米、南米、アジア、ヨーロッパ、アフリカ等約40カ国を超える国々の料理を紹介してきました。

最近ではフランス菓子やイタリア料理などのプロのシェフにも指導してもらうことで、市民に喜んでいただいております。今年度も8月と1月を除いて毎月開催していきます。またこれらの経験を生かし、コンサートと世界の料理をコラボレーションさせて市民に提供するイベント「ワールドフェスタ」を年1回開催します。

## ⑤外国人に対する事業

### ア.外国人のための日本語教室

現在、潮芦屋交流センターにおいて、芦屋市及び近隣に在住する外国人の大人に対して日本での生活がスムーズに送れるように日常会話の習得を目的とした日本語教育を実施しています。指導者は日本語教師養成科420時間コースや認定NPO法人芦屋市国際交流協会の「ボランティア養成講座」などを修了した先生方で、学習者たちにマンツーマンで指導しており、現在は週5回行っています。

また、芦屋市及び近隣に在住する外国人の小学生に対して、日常生活や学校生活がスムーズに送れるように「子供のための日本語教室」を週1回、土曜日の午前中に実施しています。

今年度も芦屋市及び近隣の学校及び事業所に在籍する外国人とその家族を対象に、ニーズに即した日本語教育を実施していきます。

#### イ. ボランティア日本語講師の養成

上述のア項の、講師の養成とそのスキルアップのため下記の講座を開設します。

- ・ボランティア日本語講師養成講座
- ・ボランティア日本語講師ブラッシュアップ講座

加えて、より外国人に日本語をわかりやすくするため、今年度から「やさしい日本語」講座も開設します。

#### ウ. 外国人のための文化教室

芦屋市及び近隣に在住する外国人を対象に日本の伝統文化に触れてもらう機会をつくる目的で華道、書道、茶道の教室を開いています。

また、後述の国際親善イベントの文化祭などでも、これらの教室をアピールし、受講者を増やす活動を続けていきます。

#### エ. 国際親善イベント

これまでは、日本語教室に在籍する外国人及びその家族と日本人との交流を深め、また日本の伝統文化や施設に触れ、理解してもらうために、「七夕まつり」「雛まつり」「端午の節句」「日本語スピーチ」などのイベントを開催してきましたが、伝統文化の紹介に加え、国際交流のための日帰り小旅行（体験学習等を含む）などの開催も企画、実施していきます。

#### オ. コスモネットの作成・発行

「広報あしや」の記事の中から外国人にも周知すべき記事を、ボランティア数名が抜粋、英訳し、毎月1回「コスモネット」を広報紙郵送申込（アミティカード）登録外国人に発送しています。英文は外国人ボランティアによる校正を受け、印刷・発送作業もボランティアによって行われています。

今年度からは、より外国人に日本語をわかりやすくするため、「やさしい日本語」を使用する記事も配信するとともに、中国語での配信もトライしてきます。

#### カ. 防災対策

##### 市内在住外国人への防災情報の提供

潮芦屋交流センターは、芦屋市地域防災計画において地震・大規模な火災などの災害発生時の外国人相談所として位置付けされていることを理解し、外国人のための災害時における情報や対応を紹介するセミナーを開催し、必要なサポートを実施します。

具体的には、兵庫県国際交流協会や、他市の国際交流協会の協力・指導の下、災害時の外国人支援の防災セミナーを開催します。

（本セミナーは、自主事業で開催する国際親善イベントの文化祭（文化体験）や小旅行（施設見学など）の開催時に併催することも検討します。）

#### キ. 市内在住外国人のための相談窓口設置

市内在住外国人からの相談については、随時、センターの窓口で対応します。

英語は随時、中国語および韓国語は土日曜、スペイン語は、対応職員のいる時に対応します。

#### 5. 潮芦屋集会所について

潮芦屋集会所は市民が地域社会における相互の親睦及び文化活動の推進のために利用できる施設ですので、これまでの集会所運営の経験を活かし、利用者のニーズに応えるとともに、公平・公正な立場で使用受付・許可を行い、市民の利用をサポートしていきます。

また、地元自治体含め様々な利用者が気軽に利用できるように安全で居心地の良い環境を維持するため、館内の清掃、清潔の徹底を心掛け、植栽の充実を図っていきます。

#### 6. 屋外交流広場について

屋外交流広場はテニスを通じて市民が健康を増進し、屋外で交流する事を目的としておりますが、これまでの管理運営で把握した利用者のニーズ、要望を考慮し、インターネットを活用し公平・公正な立場で使用受付、許可を行い、市民に利用していただきます。

また、特に夜間利用時にまれに発生する騒音等の近隣居住者への迷惑対策につきましても、利用者への啓蒙等を含めて、今迄の経験を生かして、クレームが来る前に対策を行う等の対応をしています。

天候不良等の時には地域天気予報を活用し、安全面も充分考慮してテニスコートの使用中止等の早めの決定をしていきます。

以上



潮芦屋交流センター指定管理 本来・自主事業計画書(平成31(2019)年度)

2019/2/28

事業	区分	人数			事業計画	
		講師、演者(人)	左記以外(人)	合計	開催回数 (実施時期)	内容
自主事業	語学教室					
	英会話教室	200	1800	2000	週4日全5クラス	月、火、金各1クラス、木2クラス
	英語教室	120	680	800	週3日全3クラス	火、木、金各1クラス
	国際親善イベント					
	文化祭(文化体験)	-	-	45	1回実施	日本の伝統文化に親しむ
	小旅行(施設見学)	-	-	45	1回実施	奈良訪問面を検討中
	国際理解を深める事業					
	潮芦屋セミナー	3	102	105	3回実施	講師、テーマは未定
	潮芦屋コンサート	15	90	105	3回実施	ジャンルを検討中
	世界の料理教室	10	290	300	月1回実施 (除8月・1月)	世界各国の料理教室を目指す
	ワールドフェスタ	50	300	350	1回実施	世界の料理と音楽の祭典
	自主事業計	398	3262	3750		
	本来事業 (多文化 共生推進 事業)	姉妹都市交流事業				
学生親善使節の派遣・受入		-	-	700	実施	
姉妹都市提携60周年記念市民 訪問団の派遣・受入		-	-	-	-	-
コスモネットの作成・発行						
コスモネットの作成・発行(英文)		-	108	108	月1回実施	
コスモネットの作成・発行 (やさしい日本語・中文)		-	24	24	2か月1回実施	広報あしやからボランティアにて記事を抜粋
外国人のための日本語教室						
大人対象		1075	1075	2150	週4日全5クラス	火、木、土各1クラス、月2クラス
子ども対象		120	160	280	週1日全1クラス	土1クラス
外国人のための文化教室						
華道教室		11	33	44	月1回1クラス	専門講師による指導
書道教室		11	33	44	月1回1クラス	専門講師による指導
茶道教室		44	33	77	月1回1クラス	専門講師による指導
講師育成						
やさしい日本語講座	1	29	30	1回開講	兵庫県国際交流協会 講師予定	
ボランティア日本語講師養成講座	7	259	266	1回開講(7回シリーズ)	兵庫県国際交流協会 講師予定	
ボランティア日本語講師ブラッシュ アップ講座	1	37	38	1回開講	講師未定	
講演会						
多文化共生のための講演会	5	70	75	1回開講	各国の領事館級のセミナーと関連イベントを開催	
防災関連						
外国人等向けの防災イベント	10	50	60	1回開講	他市との共催、連携による防災イベントを開催	
本来事業計	1285	1911	3896			
参加者数計	1883	5173	7646			

**潮芦屋交流センター指定管理 本来・自主事業計画書(平成31(2019)年度)**

2019/2/28

施設名	目標利用率	目標利用人数(延べ)	
潮芦屋集会所	56%	17966	
国際交流センター	47%	45180	
屋外交流広場	94%	22094	
	合計	85240	