

令和 6 年度
芦屋市立潮芦屋交流センター
事業計画書

認定NPO法人 芦屋市国際交流協会

令和 6 年 2 月作成

1	管理運営に当たっての基本方針	
1-1	潮芦屋交流センターの管理運営に当たっての基本方針について	P.2
2	管理体制	
2-1	潮芦屋交流センターの管理体制について	P.4
2-2	緊急時の対応について	P.5
3	施設の維持・管理運営	
3-1	施設の維持管理について	P.7
3-2	個人情報保護の措置について	P.9
3-3	管理の質及び利用者サービス向上の取り組みについて	P.10
3-4	有料施設の管理運営について	P.10
4	事業への取り組み	
4-1	本来事業について	P.13
4-2	自主事業について	P.13
5	潮芦屋交流センター5ヵ年事業計画書	P14
6	潮芦屋交流センター管理業務の実施に係る収支予算	P15
7	潮芦屋交流センター指定管理業務再委託一覧表	P16
8	潮芦屋交流センター事業実施計画	P17
9	潮芦屋交流センター事業個別計画書	P23

Ⅰ. 管理運営にあたっての基本方針

(Ⅰ) 潮芦屋交流センターの管理運営にあたっての基本方針について

① 芦屋市の基本方針および各種法令を踏まえた管理運営

- 国際文化住宅都市・芦屋市にふさわしいまちづくりへの寄与
「国際文化住宅都市」芦屋市にふさわしいまちづくりをめざし、「多文化共生事業」「芦屋市民の国際化に寄与する事業」「姉妹都市交流事業」のために、事業運営を進めていきます。
- 各種法令および条例の遵守
芦屋市が定める「芦屋市立潮芦屋交流センターの設置及び管理に関する条例およびその施行規則」の他、次に掲げる法令および関連する条例・要綱を遵守し、公正に管理運営していくことを基本とします。
 1. 地方自治法、地方自治法施行令ほか行政関連法規
 2. 消防法
 3. 労働基準法、最低賃金法、労働安全衛生法ほか労働関係諸法令
 4. 国等による環境物品等の調達の推進等に関する法律
 5. 地方公共団体における情報セキュリティポリシーに関するガイドライン
 6. 個人情報の保護に関する法律、芦屋市個人情報保護法施行条例、芦屋市情報公開条例
 7. 芦屋市行政手続条例
 8. 芦屋市暴力団排除条例、芦屋市契約等に係る事務からの暴力団等の排除措置に関する要綱
 9. 芦屋市公の施設の指定管理者の指定手続き等に関する条例、芦屋市財務会計規則
 10. 芦屋市公益通報の処理に関する規則、芦屋市庁舎内の防犯カメラの設置及び管理に関する要綱
 11. 潮芦屋交流センター使用料に関する取扱い要領
 12. 芦屋市における障がい者を理由とする差別の解消の推進に関する対応要領
 13. 芦屋市職員ソーシャルメディア利用ガイドライン等
 14. 関係税法（法人税、事業所税、所得税など）
 15. その他関係する法令など
- 芦屋市との緊密な連携
年度毎の事業計画書・報告書、毎月の事業報告書・業務報告書・施設点検チェックリストを期限までに提出します。毎月の指定管理者会議にて報告・連絡・相談を密に行うとともに3カ月毎のモニタリングを通して市の指導を受け、芦屋市の承認のもと管理運営を実施します。

② 安心・安全の確保および快適な施設の維持

- 利用者を守るための徹底した安全対策
利用者を事件・事故から守るために、職員研修・体制の明確化を徹底します。また、災害が発生した場合に備え、マニュアルを充実させ、必要備品を整えます。施設を事故・災害から守ることも重要な責務と考え、予防のための日頃の管理・点検に努めます。
- 感染症予防・拡大防止のための取り組み
安心してご利用いただくために、感染症対応マニュアルを作成するとともに、清掃の徹底、アルコール消毒、トイレにペーパータオルの設置などを行います。利用者へ換気の呼びかけと換気のための防虫対策にも配慮し、快適な利用環境を確保します。
- 快適な施設の維持管理

日常メンテナンスに加え、法定点検および自主点検などの定期点検により、諸設備の性能維持に努めます。日常のメンテナンスデータをもとに機器の延命を図り、的確な修繕を行うことで修繕費の縮減を図ります。また、清掃スタッフのみに頼ることなく、職員全員で清潔で快適な環境を維持するよう取り組みます。利用者が快適に過ごせるよう、空調を含めた施設管理をします。

- 情報セキュリティへの配慮

情報セキュリティに留意し、個人情報の保護およびハード・ソフトの盗難・漏えい防止について取り組みます。また、業務を通じて知れた情報の守秘義務についても遵守します。

③ 公平・公正な運営および幅広い利用者への配慮

- 公平・公正な運営

地方自治法第244条に従い、「正当な理由がない限り、住民が公の施設を利用することを拒んではならない」「住民が公の施設を利用することについて不当な差別的扱いをしてはならない」を遵守します。信条、性別、社会的身分、年齢など、合理的理由なく利用を制限することのないように全職員に徹底します。

また、法令・条例・規則などに基づいた利用基準を作成し、特定の個人・団体に利益を与えることのないよう公平・公正に運営いたします。

- 幅広い利用者への配慮

誰もが平等に質の高いサービスが享受できるユニバーサルサービスの方針に基づく管理運営を行います。施設の使いやすさ・安全性（ハード面）だけでなく、職員の対応・料金・プログラムなどソフト面においても配慮します。障がい者・高齢者・年少者の来館時には、職員が一声掛けるなど、できる限りの配慮・対応を行っていきます。

また、芦屋市の基本条例に基づき、減免対象者には適切に対応し、利用料金の減免・免除を行った際には、台帳にて管理し、芦屋市に報告します。

- 条例に基づいた利用許可と制限について

他の利用者に迷惑や危険を及ぼす場合や法令などの規定に違反して利用しようとする場合は利用を控えていただく措置を取ります。利用制限に該当した場合には、施設責任者が誠意をもって説明責任を果たし、結果を速やかに芦屋市に報告します。

④ 利用者満足度およびサービス向上ための努力

- 利用者の声への誠実な対応

施設の利用者のニーズを的確に把握するため、定期的な利用者アンケートの他、「ご意見箱」を常時設置し、満足いただけるサービスの提供ができるよう努めます。施設利用に関わる意見や要望・苦情については、意見をよく聞き、誠実に話し合い、相手の理解が得られるよう丁寧な対応を行います。アンケートについては、その内容と対応策を公表します。特に苦情・クレームについては職員間で情報を共有するとともに、原因を追究し、根本的な改善を図るよう努めます。

また、研修などを通じて、職員の接遇マナー向上を図り、利用者の満足度向上をめざします。

- 地域住民・地域社会との協力・協働

潮芦屋交流センターは市民のための施設であるという認識に立ち、意見や情報を交換する懇話会を開催して、地域住民や地域社会との協働で施設を活用した事業の取り組みを進めていきます。また、積極的に芦屋市自治会連合会、芦屋市商工会、芦屋市生活安全推進連絡会、芦屋市人権教育・人権啓発推進懇話会、社会を明るくする運動芦屋市推進委員会など、他団体とも協働で事業を実施していきます。

同じ地域に住む住民同士の交流を図る為、地域イベントに外国人の参加を促し、外国人有償ボランティア通訳者を派遣して市民との交流による『言葉の壁』、『心の壁』を取り除く努力をします。

- 積極的な情報発信

市民が気軽に立ち寄り、親しみある施設にしていこう、パンフレットやホームページだけでなく、市内掲示板、広報あしや、協会の季刊誌「ACA かわらばん」などで積極的にイベントや活動などの情報を発信します。Instagramを始めるなどSNSの利用にも積極的に取り組みます。

⑤ 経費削減など効率的な運営

- 施設の維持管理費および人件費など管理運営に係る節減対策

施設の維持管理の縮減にかかる事項については、積極的に市に提案していきます。また、ネーミングライツの導入などにも協力します。

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うと同時に、必要に応じてパートスタッフを活用し、全体的な効率化を図ります。

また、経理業務および設備の保守点検を外部委託することで人件費の節減を図ります。

- 備品・消耗品の経費削減

備品・消耗品・事務用品の整理整頓と在庫管理を徹底し、管理コストの節減とともに環境にやさしい運営をめざします。また、利用者にも備品の整理整頓と丁寧な使用への協力を呼びかけるとともに、破損した場合は、可能な限り指定管理者で修理を行い、再生に努めます。

なお、高額な物品や数量の多い物品を購入する場合は、市内企業育成のため、市内の企業を優先することを検討しますが、あくまで、適正な競争原理を採用し、経費節減を図ります。

- 環境への配慮および水光熱費の削減対策

持続可能な社会の実現をめざし、環境に配慮した商品やサービスの購入を原則とします。また、物品の処分時にはできる限り廃棄を減らす努力やリサイクルを図り、ごみの削減と資源の有効活用に取り組みます。

電気・水道の使用料節減目標を設定し、職員だけでなく利用者の方にもご協力いただくよう努めます。電力自由化に伴い電力供給会社の契約変更の検討および電球のLED化により、コスト削減を行います。水道は、自動散水時間を雨季と乾季に細かく分けて散水量を調節します。

2. 管理体制

(1) 管理体制について

① 管理体制・組織・職員ローテーション

開館中（午後9時30分まで）は、シフトにより、常時2名以上の体制にして、運営します。

役職・役割	人数	雇用形態	主な担当業務
館長	1	非常勤	館に関する業務全般の統括、対外折衝、広報、国際交流など
館長代行	1	非常勤	館長の代行・対外折衝、広報、国際交流など
事務局長	1	常勤	総務・経理・施設運営、職員の指導監督、広報、国際交流など
事務局長補佐	1	常勤	事務局長の補佐・施設運営、広報、国際交流など

事務局職員	1	常勤	館の総務・経理・施設運営、国際交流など
事務局スタッフ A	2	非常勤	受付対応、業務集中時の業務補助、国際交流など
事務局スタッフ B・C	2	非常勤	平日または土日の業務集中時の受付対応・業務補助
夜間受付スタッフ	5	非常勤	夜間の受付対応・業務補助

② 人材育成

● 基本的な考え方

- 利用者が気持ち良く利用できるよう、全職員を対象に「マナー研修（接客向上、窓口・電話対応の向上）」に加え、「クレーム対応」などの研修をOJTにて実施します。
- 全職員を対象に、公的資格取得を含め、外部機関を利用した研修へ派遣します。また、朝礼やミーティング、内部報告会で研修内容の職員間の共有と徹底を図ります。
- 緊急時を想定し、「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操作など」の訓練に加えて、「不審者への対応研修」を実施します。
- 個人情報の管理運営に関し利用者の個人情報管理を徹底するため、個人情報保護研修を実施します。
- 研修の内容や方法については、時代の要請やその時々課題に応じて常に見直します。

(2) 緊急時の対応について

① 基本的な考え方

- 緊急時においても適切な対応ができるよう、日頃から組織体制および役割分担を明確にし、各自が責任をもって自身の役割を果たすことを徹底します
- 緊急時の各状況に応じ、冷静かつ臨機応変に判断・対応できるよう努めます。また、職員間での情報共有に努め、指揮命令が適切に伝わるようにします。
- 利用者の安全と人命を最優先に考えて行動するよう職員の研修・訓練や準備を徹底します。
- 平常時からBCP(事業継続計画)を周到に準備し、緊急時に事業の継続・早期復旧を図ります。
- 芦屋市地域防災計画における避難所、指定緊急避難所、外国人相談所、自主避難所として位置づけられていることを認識し、できる限りの協力をします。

② 事件・事故発生時の対応

- 利用者の人命・健康を最優先とし、必要に応じて迅速に避難誘導し、二次災害・被害の拡大防止に努めます。
- 原因の確認・被害の有無と規模などの状況を把握し、的確に判断して応急処置を施します。

③ 日常の安全対策(事故・災害の予防保全)

● 事故防止のための予防保全

- 開館時および閉館時に施設全体を点検し、事件・事故の要因となり得る事象を小さな段階で把握・解消し、大事故・大規模修理につながらないように努めます。
- 平素より、ケガや急病が発生した場合に対応ができる準備（AED研修・備品整備など）を行い、利用者が安心かつ安全に利用できる管理体制をとります。
- 建物・設備などに破損を発見した際には、修繕などの応急措置をとるとともに、利用者の安全に配慮した表示や周知を行い、事故の防止に努めます。躯体や設備の破損・老朽化による危険要因を発見した場合は、速やかに芦屋市に報告の上、適切に対処します。

- 人命を守るためのマニュアル・教育・情報共有
 - ・ 災害時には利用者の安全と人命を最優先に考えて行動するよう職員の研修や訓練を徹底します。
 - ・ 緊急時のマニュアルを整備し、利用者にも情報コーナーなどに掲示して安全行動の周知徹底を図ります。
 - ・ 安全に関する役割分担を定め、予防・点検の実施、マニュアルの整備、教育・訓練の充実を推進し、非常時の対応に備えます。
 - ・ 職員が得た情報を共有し、「点検→記録→報告→改善」という流れをマニュアル化し、危険予知できるものは即時に対応していきます。

- 具体的な取り組み

火災・災害時の予防

 - ・ 年 2 回、消防計画を作成し、芦屋市消防本部に提出し、自衛訓練を行います。
 - ・ 消防設備点検などの法定点検が義務付けられている機器は、点検周期を確実に管理し、機能保全に努めます。
 - ・ 消火器設置場所が利用者にも一目で認識できるよう掲示します。
 - ・ 敷地内は全面禁煙とし、案内掲示をします。
 - ・ 施設内巡回時には火元の確認を行い、テニスコート・駐車場・屋外敷地においては整備や巡回時にタバコのポイ捨てなど、外からの火種が無いか確認します。特にゴミ収集場所は気を付け、放火の対象にならないように常に整備を心がけます。
 - ・ 閉場時には消灯、火元の確認を徹底します。
 - ・ 避難口周辺の整理整頓を心がけます。

- 命・健康に対する安全管理の取り組み
 - ・ 夏季の熱中症を防止するため、掲示物・配布物に熱中症の対処方法を掲載し、利用者に注意喚起します。また、熱中症指数計を設置し、警戒ゾーンに達した時は利用者に呼びかけます。さらに危険ゾーンに達した時は、施設内放送で知らせ、一時中断などの対応をします。
 - ・ 熱中症の対処ができるようにスポーツドリンク、水、保冷剤などを準備します。
 - ・ AEDを設置するとともに、芦屋市消防本部にて「普通救命講習」を職員全員が受講して的確な初期手当ができるようにします。
 - ・ 医療機関(近隣の南芦屋浜病院、総合病院は市立芦屋病院)に受診が必要な事案が発生した場合は、迅速な搬送および適切な治療・処置が受けられるように、連携に努めます。
 - ・ 「施設賠償責任保険」および「レジャー・サービス施設費用保険」に加入し、利用者の万が一のケガ・事故に幅広く備えます。

- マニュアルおよび教育の充実
 - ・ 緊急時(事故・事件・犯罪・火災・災害・疫病)対応マニュアルを作成し、職員全員に役割分担の周知徹底と訓練を実施し、対応能力の向上に努めます。また、マニュアル類は定期的に見直します。

③ 災害後の復旧活動

- ・ 平常時からBCP(事業継続計画)を周到に準備し、緊急時に事業の継続・早期復旧を図ります。
- ・ 利用者の安全性と利便性の両面から判断し、以下の手順で対応します。
 1. 施設内を点検および被害状況の有無を確認し、利用可能の是非について判断します。
 2. 被害があった場合は、直ちに復旧、修繕などの応急手当を行います。
 3. 利用者の安全に配慮した表示や周知を行い、二次災害発生の防止に努めます。
 4. 利用が不可能もしくは一部不可能な場合は、早急に利用者に連絡します。

5. 大規模な修繕などが必要な場合は、芦屋市に速やかに報告し、対策を講じます。

④ 警報・注意報への対応

警報・注意報については、以下の通り対応します。

- 情報収集・連絡
気象庁が発表する気象情報および防災関連情報を常に把握し、的確かつ迅速な情報収集に努めます。また、利用者にも適切な情報提供を行います。
- 事前対応
警報・注意報などの情報に応じて、事前に館外の設置物の移動や固定、植栽の養生や補強を行います。また、被害が発生する恐れがある場合は、事業の中止および利用者の利用中止を決定し、連絡します。
- 二次対応
適宜、施設内を点検し、被害状況の有無を確認します。被害があった場合は、直ちに復旧、修繕などの応急手当を行い、二次災害発生防止に努めます。また、芦屋市に速やかに報告し、対策を講じます。
- その他(WBGT・光化学スモッグ)
WBGT警戒以上、光化学スモッグ注意報、PM2.5 注意喚起情報が発令された場合には、利用者にその旨をアナウンスして屋内への避難誘導や利用の一時中断などの対応を決定します。

⑤ 緊急時の外国人相談所の体制・運営

- 災害時には、災害に起因する相談や日常生活の延長にある相談(在留手続き・医療・育児の問題など)が混在します。相談窓口ではこれらの情報を選別し、適切な機関を紹介できるように職員は日頃から知識を養うよう努めます。
- 潮芦屋交流センター窓口のみならず電話やメールでの相談に対応します。音声自動翻訳機も活用して多言語への対応を可能にします。

3. 施設の維持・管理運営

(1) 施設の維持管理について

① 施設の具体的な管理方法(設備保守・点検)

- 施設・設備を安全にかつ長く使用するため、また、利用者の安全を第一に考え、専門業者による器具や設備(電気・エレベーター・空調・消防設備・駐車場設備・自動ドア)の定期的な点検を実施し、危険箇所や破損箇所などの早期発見と対処に努めます。
- 日常点検と法定点検に分類し、具体的な点検箇所・点検項目を定め、計画的に点検を行います。電気設備や空調設備、消防設備など、法定点検が義務付けられている機器については、関連法の管理基準に基づき、点検周期を確実に管理し、機能保全に努めます。
- 管理台帳を整備し、故障・修理履歴を記録し、把握することで、より適切な機能保全に努めます。また、管理運営会議にて不具合などを情報共有し、対応策を検討していきます。
- 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。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ます。
- 修繕を行う場合は、緊急時およびやむを得ない場合を除き、原則として複数の事業者から見積もりを取得し、最も低い額の見積もりを提出した事業者と契約するよう努めます。

② 備品の具体的な管理方法

- 備品については、＜芦屋市の備品＞＜指定管理者備品＞に分類し、管理台帳で把握します。備品に管理番号をつけ、メーカー・保管場所・取得日付・取得金額・数量・入出庫・廃棄・修理を把握します。
- 年2回、管理台帳に基づき管理台帳と各備品の管理品番をもとに、定期的に点検を行い、過不足や不具合が無いかを確認します。
- 備品が破損した場合は、可能な限り指定管理者で修理を行い、再生に努めます。また、利用者にも、整理整頓と丁寧な使用への協力を呼びかけ、一体的な経費削減に努めます。
- 芦屋市の備品については、新規購入時や廃棄時に芦屋市に報告し、管理台帳を更新します。

③ 安全・衛生管理(清掃)の具体的な方法

- 安全と清潔さを重視し、「目視できる場所・目視できない場所」を問わず日常的に清掃を行い、衛生環境の確保に努めます。
- 利用頻度の高い場所については清掃頻度を高めるなど、効率的かつ現実的な計画に沿った作業を行うとともに、施設の利用スケジュールに沿った適切な清掃作業に努めます。
- 開場時、閉場時の 1 日 2 回、点検項目に沿ったチェックを行い、常に、安全・清潔に維持されるように確認します。
- 感染症対策として、館内入口に消毒液を、トイレにはペーパータオルを設置します。
- 消耗品は、利用者の不便にならないよう交換・補充を行います。
- 施設内で発生したごみは分別収集し、処分します。

④ 駐車場の具体的な管理方法

- 委託会社とともに管理運営を行います。
- 料金精算機のつり銭の補充を適宜行うとともに、駐車券発券機および料金精算機のトラブルは早急に処理します。
- 施設内の駐車場の安全および維持管理に努め、必要に応じて車両の誘導を行います。
- 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定期的な巡回をし、不法駐車については駐車場への案内と誘導を行い、違法駐車防止を図ります。特に、イベントなど大勢の方が集まる場合には、事前の案内を徹底するとともに、当日の案内誘導を強化します。
- 長時間の迷惑駐車については、警察に通報をし、近隣の方への配慮・安全に努めます。

⑤ 植栽の具体的な管理方法

- 落葉時期は舗装路や施設周辺を中心に日常的に清掃を行います。
- 植込み地などの除草や低木の刈込みを適時行います(年各 2 回以上)。また、高中木の剪定は必要に応じて実施します。
- 植栽地における病虫害の発生状況の点検および初期防除に留意します。薬品を用いる場合は、芦屋市に承諾を得た上で、利用者などの安全確認に留意します。
- 枯損植物、枯れ枝、支障枝は除去します。
- 施設内の散水に関しては、貯留した雨水を散水するシステムを利用して、シーズンに合わせて時間設定を変えて毎日自動散水するとともに、自動散水エリア以外は上水により人手にて散水を実施します。

⑥ 警備の具体的な方法

- 法令および芦屋市の条例・規則などを遵守した上で、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(警備)をします。
- 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。
- 管理者が管理上著しく危険と認めた行為を制限します。
- 施設の円滑な運営の妨げとなる諸行為を制限します。
- 委託業者などと十分な連携をします。
- 夜間(17:30~21:45)は、受付の委託業者の責任のもと、最終退場者の確認と施錠確認を行います。その後(21:45~8:45)は、セコム(株)による機械警備を実施します。
- 防犯カメラを設置し、24 時間体制で 8 チャンネルのカメラを作動させ、そのデータを 12 日間保管し防犯管理を行います。

⑦ 屋外交流広場(テニスコート)の維持管理方法

● 具体的な管理方法

対象・箇所	確認ポイント
テニスコート	- 毎月 2 回(休館日の水曜日) 専門知識を有するスタッフによるコート整備を業務委託にて実施 - 各コートプレイ後に、利用者にてブラッシングをする - 人工芝の目の状況により、イーゼースイープを使って芝目を立てる - 砂が少ない場所があれば、コートの周りの砂を集めて、撒いて、均す - コートの砂を均一に保つために、各コートの砂入れをする(随時)
ネット	- 破損の確認・高さの調整と劣化時の予備ネットの確保 - 部分的なほつれは修繕する
ベンチ・フェンス	破損・ねじの緩み・塗装の剥がれなどを確認する
コートブラシなどの道具	破損・ブラシ部分の消耗を確認する
パラソル	破損の確認、破損があれば、修理、あるいは取り換えを行う
側溝・通路	- 雨風により側溝が砂によって詰っていないか点検する - 状況により砂取作業を行う
夜間照明	点灯確認とランプの交換

(2) 個人情報保護の措置について

① 基本的な考え方

- 個人情報の保護に関して適用される法令、ガイドライン、「個人情報の取扱いに関する特記事項」、その他の規範を遵守の上、個人情報を取り扱います。
- 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。
- 個人情報の利用は利用目的の範囲内で行い、その他の目的には利用しません。
- 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。
- 個人情報の漏洩、滅失又は毀損を防止するとともに個人情報を適切に管理するために社内規定を整備し、全職員に対して継続的に教育を行い適切な取り扱いを実施します。
- 漏洩などの事故を防止するための物理的、技術的な対策などの安全管理措置を万全にします。
- 職員および講師のマイナンバーが記載された書類は施錠可能なロッカーに保管します。
- 個人情報を適正に取り扱っているかを検証および確認し、必要があれば改善していきます。
- 第三者に個人情報の取り扱いに係る業務を委託する場合にも上記の検査を行い、市に報告します。
- 個人情報に係る請求等の対応については、個人情報の保護に関する法律の趣旨に沿って適切に対応します。
- 開示、訂正および利用停止を行うにあたっては、市の審査基準に準じます。

- 個人の紙情報は常に鍵のかかる棚で保管し、破棄すべきものは全てシュレッダーします。

② マニュアルの充実と研修の実施

- 個人情報に関する、取り扱い規則、取り扱いに関する基本方針、取り扱い誓約書、利用目的の明示一覧などを整備し、誰もが間違いなく対応できるような仕組みを構築します。
- 個人情報保護研修を実施し、個人情報の保護と公の施設における情報開示の在り方について学びます。

(3) 管理の質及び利用者サービス向上の取り組みについて

① 利用者からの問い合わせ・要望の把握

- 利用者からいただく要望・意見は、管理運営の改善に対する重要なヒントであると考えています。Web アンケートを併用することで、幅広く利用者の声を収集し、より丁寧にかつ誠実に対応していくことで、よりよい管理運営につなげていきます。
- 市指定のお客さまアンケートに加えて、コンサートやセミナーなどのイベントごとに参加者アンケートを実施し、次のイベントに向けてのサービス向上に生かします。

② 苦情・クレームへの対応・体制

- 苦情やクレームは、利用者が感じられる「不快」「不満足」が原因です。それらを真摯に受け止め、迅速かつ誠実に対応することはもちろん、適切に改善することで、サービス品質および管理運営技術の向上につなげていきます。
- 苦情やクレームには、最初の対応が重要であり、曖昧な対応やたらい回しによる二次的なクレームを防止するためにも、まず、誠実に対応することを心がけます。
- その場しのぎの対応ではなく、その苦情・クレームの原因を追究し、根本的な改善を図るように努めます。

③ 自己評価

- 日々の接客から利用者の声を拾い上げ、その都度、職員・スタッフで問題点・改善点を話し合い、スピーディーな対応に努めます。
- 月初めに実施する施設管理・運営管理に関する会議では、前月の業務目標の達成度を確認し、必要な工夫・改善点について協議を行います。さらに当月の業務目標を確認し、協議した工夫・改善点を当月に活かし、効率的・効果的な管理運営のもと、目標を達成できるよう取り組みます。
- 安心・安全・快適に利用していただくため、常に向上心を持って職員・スタッフ一丸となって臨みます。

(4) 有料施設の管理運営について

① 基本的な考え方

- 運営にあたっては、芦屋市立潮芦屋交流センターの設置及び管理に関する条例およびその施行規則を遵守します。
- 幅広い利用者のニーズやライフステージに応えられる施設をめざすとともに、芦屋市民の国際交流に寄与すべく、安全・安心に配慮しながら、多彩なプログラムを実施していきます。
- なお、自主事業の実施にあたっては、一般利用者の利用の妨げにならないように十分配慮します。

② 利用者の増加および利用者の満足度向上のためのサービスの提供

● 設備・備品の充実

- 利用率の低い貸室の利用率向上のため、ピアノ、卓球台（ラケット、ボール含む）を無料で貸し出します。
- 利用者の活動拠点として物の移動負担を少なくするためにロッカーを無料で貸し出しをします。

- 試食室を会議室にも流用できるよう使用構成を多様化します。
 - 固定鏡の無い部屋でも使用できる大型移動式鏡 4 台を無料で貸し出します。
- 創意工夫による集客利用率向上
 - さまざまなテーマのイベントを開催し来場機会を増やすことでセンターの存在の認知を高め、幅広い層の方々に、気軽に来場していただく機会を増やします。
 - イベントごとにアンケートを実施し、次回イベントの内容に反映させて集客につなげます。
 - トーナメント試合を開催してテニス利用を呼び込みます。
 - 施設利用の当日分の申し込みを電話で受付可能にして利用者への便宜を図り、利用率向上につなげます。
- 地域住民・地域との連携による効果
 - 近隣(南芦屋浜エリア)在住の子どもが、学校と自宅の中継施設として安心して利用できる身近な施設になるように、挨拶や声掛けて職員がやさしく、きめ細やかに接することで、子どもが困った際の駆け込み寺的存在になるようにします。
 - 正面掲示板に地域住民の役立つ情報を掲示することで、地域住民とのより密なつながりを図ります。
 - 寄付された傘を「善意の傘」として無料で貸し出し、利用者のみならず来館者に寄り添った施設にします。
 - どなたでも利用できるコピー機を 1 階オープンスペースに設置し、利用者のみならず地域住民への利便性を図ります。
 - 来館する利用者や道行く市民に安らぎと季節感を感じていただけるよう、花壇の手入れや屋外イルミネーション、クリスマスツリーなどを設置します。
 - 1階オープンスペースの一角に自習スペースを設け、近隣の子ども達の安心できる憩いの場や、受験勉強、宿題などの自主勉強の場所として提供します。
- 広報活動による効果
 - 潮芦屋交流センターの基本情報だけでなく、イベント・語学教室などの情報を芦屋市の広報紙「広報あしや」で広く市民の方々にお知らせし、新たな利用者を獲得できるように情報を発信します。
 - 地元紙、地元広告紙、市内関連施設(市民センター、福祉センター、芦屋病院など)、近隣大学(芦屋大学、神戸大学など)、諸団体(自治会、商工会議所、関連NPO法人やボランティア団体)への情報の配信・配布、並びに市内の掲示板などを活用しながら周知を図っていきます。
 - 施設のパンフレットは、やさしい日本語版と英語版に加えて中国語版も作成します。
 - ホームページを適宜更新し、イベント情報や外国人向け防災情報などを「やさしい日本語」と「多言語」でも提供していきます。
 - 当協会の季刊誌「ACA かわらばん」にイベントなどの情報を掲載し、当協会の会員に周知します。
 - 兵庫県国際交流協会や阪神間および近郊都市の国際交流協会への広報活動も積極的に実施します。
 - ホームページを随時更新し、新鮮な情報を届けることで集客を増やします。
 - 利用者が作成した独自の教室チラシなどを配架し、より多くの集客を促します。
- 公的施設としてのサービス向上に対する取り組み
 - ご意見箱を常設するとともに窓口でのお声掛けや日常会話等の自然な声掛け、コミュニケーションから意見を吸い上げ、きめ細やかなサービスと質の向上をめざします。
 - 施設利用者向け定期アンケートにより利用者満足度を調査して改善点を洗い出し、可能な限りの対応を心がけます。
 - 市内広報掲示板を利用して多くの集客をめざします。

③ 潮芦屋交流センター目標利用率と目標利用人数

施設名	目標利用率	目標利用人数(延べ)
潮芦屋集会所	56%	20,000
国際交流センター	40%	90,000
屋外交流広場	84%	20,000
施設全体	55%	130,000

4.事業への取り組み

(1) 本来事業について

事業名		内容	回数	講師・演者	左記以外	合計人数
多文化共生推進事業	コスモかふえ英語版	市内在住外国人が当協会の外国人支援委員会に委員として企画段階から参画して、外国人の視点からの意見を反映したイベントを開催します。 芦屋市民と市内在住外国人とが英語で交流する場を「コスモかふえ イングリッシュバージョン」および日本語で交流する場を「コスモかふえ ジャパニーズバージョン」として市民間交流の場を提供します。	3回以上	0	30	30
	コスモかふえ日本語版			0	30	30
	在住外国人参画企画イベント(支援委員参画)			0	30	30
	日本語ボランティア養成・研修	日本語ボランティア講師養成講座は外部の専門講師からの指導を受け、日本語を客観的に見直し、常に高いレベルを維持しながら学習者に日本語を教えられることをめざします。 日本語を教える上で、普段から抱えている疑問点や不安に思うことを解決すべく、勉強会や外部講師を招いてブラッシュアップ研修を行います。 外国語(英語と中国語)の翻訳・通訳ボランティアの育成・研修。	2回以上	2	30	32
	災害時外国人協力者の育成・研修					
	外国語の翻訳・通訳ボランティアの育成・研修					
	多文化共生に関する情報提供SNS利用	地域の重要な情報および多文化共生に関する各種情報を収集し、センター掲示板での紹介だけでなく、Instagramを活用し、できる限り幅広い層への情報伝達に努めます。	都度	-	-	-
	国際理解(多文化共生)講演会	諸外国の実情の理解を深める内容や世界平和に役立つ内容など市民が大きな関心を寄せるテーマに関するセミナーを開催	1	1	80	81
市内在住外国人に対する支援事業	日本語教室	市内在住外国人(中学生以上)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マンツーマンの日本語学習支援	週4コマ	750	750	1,500
	こども日本語	外国にルーツを持つ市内在住小学生に対して、日常生活や学校生活がスムーズに送れるように「子どものための日本語教室」を実施	週1コマ	120	320	440
	外国人向多言語防災情報の提供	芦屋市や内閣府が発信する防災情報をやさしい日本語と多言語に翻訳して提供	都度	-	-	-
	外国人向け防災教室	災害時に情報弱者となりがちな在住外国人に向けて、防災の知識を普及する講座の開催	1	3	30	33
	多言語生活相談相談窓口	芦屋市、社会福祉協議会等の市内機関との相互連携や情報を共有しながら問題解決にあたります。外国人県民相談ネットワーク推進会議とも情報共有を図り円滑な相談業務の推進に努めます。 英語は随時、中国語は土日曜、スペイン語は予約制、ベトナム語、ネパール語、インドネシア語等は芦屋大学と連携して留学生を外国人有償ボランティア通訳者として活用して対応します。更に、音声自動翻訳機を導入して多言語対応も可能にします。 社会福祉協議会と協働で年に1回多言語(英語・中国語・スペイン語・ベトナム語・その他1言語)による相談会を開催します。	各言語 月1回以上	-	-	-
姉妹都市事業	姉妹都市(SA事業)	学生親善使節交換事業	1	-	100	100
	姉妹都市(情報提供)	姉妹都市交流の歴史や事業について、市民の関心と理解を深めてもらうべく、情報掲示板・情報コーナーなどを利用して情報を提供。	1	-	-	-
国際関係団体のマネジメント	国際交流関係団体のマネジメント	・日本語ボランティアの能力向上を図るため、市内教室運営団体と連携し、「日本語ブラッシュアップ研修」を開催し、活動を支援します。 ・市内の日本語教室運営団体と連携し、日本の文化に触れる機会を作ります。 ・阪神間国際交流協会(阪神・丹波ブロック会議)、ひょうご国際交流団体連絡協議会で、国際交流に関する活動情報を共有し、センターでの活動に活用します。 ・芦屋市帰国・外国人児童生徒支援連絡協議会の委員として、外国にルーツを持つ子どもたちの支援に取り組みます。	都度	-	-	-
施設や満足度に関する市民の理解	施設パンフレットなどの作成・配布	施設パンフレット(英語・やさしい日本語・中国語)版を作成し、市内在住外国人の利用を促進。			-	-
	施設ホームページの運営 SNSの活用	多言語化導入、Instagramを活用	都度	-	-	-
	意見箱、アンケート、OJT研修、定例ミーティング 利用率向上の為に工夫:トーナメント試合を開催してテニス利用を呼び込む。施設利用の当日分の申し込みを電話で受付可能にする。	施設の提供に関すること	都度	-	-	-
				876	1,400	2,276

(2) 自主事業について

事業名		内容	回数	講師・演者	左記以外	合計人数
多文化共生	料理教室	「作って食べよう世界の料理」をキャッチフレーズに、世界の国々の代表的な料理に加えて異国の文化や習慣などをその国の主婦・留学生から紹介していただく教室。4月「コスタリカ編」、5月「イギリス編」、6月「ロシア編」以降未定	10	10	250	260
	セミナー	市民により広い視野を持ってもらえるよう国際時事、人生談義、趣味の世界、最新技術などのセミナーを開催。講師は、外国人、実業家、学識経験者など。4月「ウクライナと日本の交流」、6月「英語落語」	2	2	135	137
	コンサート	市民に気軽に世界の音楽を楽しんでもらうよう、クラシック、ハワイアン、ジャズ、ポピュラー、ロック、邦楽演奏まで、幅広いジャンルのコンサートを開催し、芦屋市の文化レベルをさらに高めることを目指します。7月「ハワイアン」、12月「ジャズ」、以降未定	3	12	240	252
	ワールドフェスタ(オータムフェスタ連携)	オータムフェスタと連携して、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します。10月ワールドフェスタ「ステージと世界の料理、世界の雑貨の買い物を楽しむ」	1	100	400	500
	英会話教室 5クラス	外国人講師による英会話教室の開催。	40	200	1,200	1,400
	英語教室 2クラス	日本人講師によるトラベル英語、初級英語教室の開催。	40	80	400	480
外国人支援	華道	芦屋市に在住する外国人に対して、日本の伝統文化に触れてもらう機会をつくる(華道、茶道、書道)。	6	6	18	24
	書道		6	6	24	30
	茶道		6	18	18	36
	やさしい日本語講座・普及	ボランティアが必要な情報をやさしい日本語で発信できるように研修する。また、芦屋市民向けに「やさしい日本語」を学んでいただける教室の開催。	1	1	30	31
	外国人向け情報紙の発行(コスモジャーナル)	「コスモジャーナル」として外国人に周知したい記事や役立つ内容をやさしい日本語で発行。 ホームページに掲載することで、英語、簡体中文、繁体中文、ハングル、スペイン語、ポルトガル語、ベトナム語、ネパール語変換も可能にする。	6	-	24	24
	文化祭	市内在住外国人に対して、日本の伝統文化に触れ、理解してもらうためのイベントの開催。	1	-	50	50
	施設見学	国際交流のための日帰りの施設見学(体験学習などを含む)を実施。	1	-	30	30
地域発展の取り組み	施設欠用事業の住民との協働(地域住民との懇話会)	地域住民との懇話会を開催し、協働で施設を活用した事業の取り組みを目指す。	1	-	15	15
	ひとり役運動	「ひとり役運動」と連携して潮芦屋交流センターのガーデンを地域住民と在住外国人に開放し、ボランティアガーデナーとして活用することで、相互の交流を図ります。	-	-	3	3
				435	2,837	3,272

5ヵ年事業計画書

本来事業		令和6(2024)年度 開催数	令和7(2025)年度 開催数	令和8(2026)年度 開催数	令和9(2027)年度 開催数	令和10(2028)年度 開催数
事業名						
多文化共生推進事業	コスモかふえ英語版	3回以上	3回以上	3回以上	3回以上	3回以上
	コスモかふえ日本語版					
	在住外国人参画企画イベント(支援委員参画)					
	日本語ボランティア養成・研修	2回以上	2回以上	2回以上	2回以上	2回以上
	災害時外国人協力者の育成・研修					
	外国語の翻訳・通訳ボランティアの育成・研修					
	多文化共生に関する情報提供SNS利用	都度	都度	都度	都度	都度
	国際理解(多文化共生)講演会	1	1	1	1	1
市内在住外国人に対する支援事業	日本語教室	週4コマ	週4コマ	週4コマ	週4コマ	週4コマ
	こども日本語	週1コマ	週1コマ	週1コマ	週1コマ	週1コマ
	外国人向多言語防災情報の提供	都度	都度	都度	都度	都度
	外国人向け防災教室	1	1	1	1	1
	多言語生活相談相談窓口	各言語 月1回以上	各言語 月1回以上	各言語 月1回以上	各言語 月1回以上	各言語 月1回以上
姉妹都市事業	姉妹都市(SA事業)	1	1	1	1	1
		—	—	2026年	—	—
	姉妹都市(情報提供)	1	1	1	1	1
国際関係団体のマネジメント	国際交流関係団体のマネジメント	都度	都度	都度	都度	都度
施設や満足度に関する市民の理解	施設パンフレットなどの作成・配布		都度	都度	都度	都度
	施設ホームページの運営 SNSの活用	都度	都度	都度	都度	都度
	意見箱、アンケート、OJT研修、定例ミーティング 利用率向上の為に工夫:トーナメント試合を開催してテニス利用を呼び込む。施設利用の当日分の申し込みを電話で受付可能にする。	都度	都度	都度	都度	都度

自主事業		令和6(2024)年度 開催数	令和7(2025)年度 開催数	令和8(2026)年度 開催数	令和9(2027)年度 開催数	令和10(2028)年度 開催数
事業名						
多文化共生	料理教室	10	10	10	10	10
	セミナー	2	2	2	2	2
	コンサート	3	3	3	3	3
	ワールドフェスタ(オータムフェスタ連携)	1	1	1	1	1
	英会話教室 5クラス	40	5クラス	5クラス	5クラス	5クラス
	英語教室 2クラス	40	2クラス	2クラス	2クラス	2クラス
外国人支援	華道	6	6	6	6	6
	書道	6	6	6	6	6
	茶道	6	6	6	6	6
	やさしい日本語講座・普及	1	1	1	1	1
	外国人向け情報紙の発行(コスモジャーナル)	6	6	6	6	6
	文化祭	1	1	1	1	1
	施設見学	1	1	1	1	1
地域発展の取り組み	施設欠用事業の住民との協働(地域住民との懇話会)	1	1	1	1	1
	ひとり一役運動	都度	都度	都度	都度	都度

潮芦屋交流センター 管理業務の実施に係る収支予算 令和6(2024)年度			
収 入		支 出	
項 目	金 額(円)	項 目	金 額(円)
		指定管理業務	41,830,045
指定管理料	27,758,680	人件費支出	18,495,000
		給与等	16,500,000
利用料収入	15,695,520	社会保険料等	1,995,000
潮芦屋集会所	2,779,350	修繕費支出	1,000,000
国際交流センター	4,319,820		
屋外交流広場	6,244,350	その他支出	22,335,045
キャンセル返還差額	0	光熱水費	4,684,000
附属設備等	627,000	委託料	9,549,000
駐車場	1,725,000	手数料	40,000
		保険料	136,000
本来事業収入	633,000	備品費	300,000
多文化共生推進事業	275,000	消耗品費	1,067,365
在住外国人参画企画イベント	15,000	通信費	360,000
コスモかふえ(英語版・日本語版)	30,000	印刷費	1,000,000
ボランティア育成, 研修	150,000	交通活動費	100,000
多文化共生情報提供	0	研修費	30,000
国際理解(多文化共生)講演会	80,000	諸会費	10,000
市内在住外国人に対する支援事業	158,000	HP維持管理費	200,000
日本語教室	150,000	AEDリース料	80,000
こども日本語	8,000	キャッシュレス決済導入・運営	978,680
多言語防災情報提供	0	一般管理費	2,000,000
外国人向け防災教室	0	租税公課	1,800,000
多言語生活相談窓口	0	(上記のうち施設の維持管理に係るもの)	
姉妹都市交流事業	200,000	人件費	150,000
学生親善使節交換事業	200,000	消耗品費	1,067,365
周年事業受け入れ	0	役務費	536,000
姉妹都市の情報提供	0	光熱水費	4,684,000
国際関係団体のマネジメント	0	修繕費	1,000,000
市民の理解・満足度に関すること	0	設備等点検費	2,015,000
施設パンフレット	0	警備費・管理人費	132,000
ホームページ運営	0	植栽剪定費	250,000
施設の提供に関すること	0	清掃業務費	2,994,000
自主事業収入	3,469,800	その他委託費	126,200
多文化共生事業	1,085,000	備品購入費	300,000
世界の料理教室	730,000	AEDリース料	80,000
潮芦屋セミナー	125,000	租税公課	1,800,000
潮芦屋コンサート	180,000	本来事業支出	2,911,700
ワールドフェスタ	50,000	多文化共生推進事業	211,700
語学教室	2,280,000	在住外国人参画企画イベント	30,000
英会話教室	1,800,000	コスモかふえ(英語版・日本語版)	20,000
英語教室	480,000	ボランティア育成, 研修	101,700
外国人支援事業	104,800	多文化共生情報提供	0
文化教室(書道・華道・茶道)	49,800	国際理解(多文化共生)講演会	60,000
やさしい日本語講座・普及	0	市内在住外国人に対する支援事業	955,000
情報紙の発行(コスモジャーナル)	0	日本語教室	30,000
文化祭	10,000	こども日本語	5,000
施設見学	45,000	多言語防災情報提供	0
地域住民・市民との協働	0	外国人向け防災教室	20,000
地域住民との懇話会	0	多言語生活相談窓口	900,000
ひとりり役運動	0	姉妹都市交流事業	1,730,000
その他	47,500	学生親善使節交換事業	1,700,000
雑収入	7,500	周年事業受け入れ	0
コピー機利用料金	40,000	姉妹都市の情報提供	30,000
受取利息	500	国際関係団体のマネジメント	0
		市民の理解・満足度に関すること	15,000
		施設パンフレット	15,000
		ホームページ運営	0
		施設の提供に関すること	0
		自主事業支出	2,863,255
		多文化共生事業	715,055
		世界の料理教室	502,055
		潮芦屋セミナー	73,000
		潮芦屋コンサート	100,000
		ワールドフェスタ	40,000
		語学教室	1,970,000
		英会話教室	1,570,000
		英語教室	400,000
		外国人支援事業	168,200
		文化教室(書道・華道・茶道)	71,200
		やさしい日本語講座・普及	10,000
		情報紙の発行(コスモジャーナル)	12,000
		文化祭	20,000
		施設見学	55,000
		地域住民・市民との協働	10,000
		地域住民との懇話会	10,000
		ひとりり役運動	0
		支出計	47,605,000
		収支差額	0
合 計	47,605,000	合 計	47,605,000

潮芦屋交流センター指定管理業務再委託一覧表 令和6(2024)年度

分類	項目	内容	予算	実施時期	実施回数	実施形態	委託先・契約先等	契約期間
設備巡回点検		設備巡回点検	150,000	年4回	4回	業務委託	丸正建設株式会社	令和6年4月1日より令和7年3月31日
清掃業務	館内清掃	館内清掃	2,779,000	月・木・土・日曜:2時間・・・2名 火・金:2時間・・・4名	左記	業務委託	(社) 芦屋市シルバー人材センター	令和6年4月1日より令和7年3月31日
	屋外清掃	館外植栽区域の清掃		毎週金曜(2時間)	左記	業務委託	(社) 芦屋市シルバー人材センター	令和6年4月1日より令和7年3月31日
	不定期清掃	館内のワックス掛け(フローリング床、 樹脂床部)ガラス窓、排水管及びタイル洗淨	215,000	必要な都度	都度	業務委託	㈱JCC	都度
受付管理業務	夜間受付管理	予約受付業務、 電話応対、館内外管理	3,000,000	開館日の17時30分～21時45分 予約受付業務はく17時30分～21時30分	左記	業務委託	(社) 芦屋市シルバー人材センター	令和6年4月1日より令和7年3月31日
設備維持管理	テニスコート整地業務	テニスコートの砂を均等に整地	115,200	隔週水曜日に2時間程度	左記	業務委託	NAMP JAPAN(有)	令和6年4月1日より令和7年3月31日
	剪定・除草	植栽の剪定、雑草の除去、草花の整備、 寒肥施肥	250,000	年8回	8回	業務委託	(社) 芦屋市シルバー人材センター	都度
機械警備	保全委託	館施設後の防犯・火災監視、非常通報サービス	132,000	館施設後の時間全て	左記	業務委託	セコム(株)	令和6年4月1日より令和7年3月31日 自動延長1ヵ年
保守点検	自家用電気工作物保守点検	高圧受電設備チェック、低圧回路の 絶縁チェック、変圧器チェック、 デマンド監視	275,000	デマンド監視報告隔月、 及び年2回のキュービクル点検	6回	保守契約	(財)関西電気保安協会	令和6年4月1日より令和7年3月31日 自動延長1ヵ年
	エレベーター設備保守点検	技術者による定期点検および遠隔点検、 緊急時の対応等	712,000	定期点検:3ヶ月毎、 及び遠隔点検:毎月1回	4回	保守契約	日本オーチスエレベータ(株)	令和6年4月1日より令和7年3月31日
	冷暖房設備保守点検	冷暖房設備機器の保守点検	264,000	シーズンイン冷暖房各1回、	2回	保守契約	(有)TACエンジニアリング	令和6年4月1日より令和7年3月31日
		フロン排出抑制法に伴う簡易点検		年4回	4回	保守契約	(有)TACエンジニアリング	令和6年4月1日より令和7年3月31日
	消防用設備定期点検	消防用設備点検、防火対象物点検	110,000	防火対象物点検1回 設備機器点検1回	2回	保守契約	東報サービス(株)	令和6年4月1日より令和7年3月31日 自動延長1ヵ年
	駐車場設備保守点検	駐車場出入口設備の定期点検	400,000	年4回	4回	保守契約	アマノ(株)	令和6年4月1日より令和7年3月31日 自動延長1ヵ年
	自動扉設備保守点検	正面入口、西入口自動ドアの保守点検	154,000	年4回	4回	保守契約	ナブコドア(株)	令和6年4月1日より令和7年3月31日 自動延長1ヵ年
	環境衛生保全業務	トイレ・更衣室内の薬品・香料・消耗品の交換、 機器の維持管理	100,000	年6回	6回	保守契約	日本カルミック㈱	令和6年4月1日より令和7年3月31日
	ピアノ保守点検業務	調律点検	11,000	年1回	都度	業務委託	セシリア楽器	年1度
	電話交換機点検	故障点検	修繕費に含む	不具合発生の都度	都度	業務委託	都築電気(株)	不具合発生の都度
	給湯設備点検	故障点検	修繕費に含む	不具合発生の都度	都度	業務委託	有元温調(株)	不具合発生の都度
	放送設備点検	機器不良点検	修繕費に含む	不具合発生の都度	都度	業務委託	大電(株)	不具合発生の都度
経理関連	税理士、会計システム利用料等	経理伝票の入力、確認及び会計システムの運用	881,800	年12回	12回	顧問、委嘱契約	町田公認会計士事務所 NPO会計支援センター	税理士: 令和6年4月1日より自動更新 司法書士: その都度計上
委託料		合計	9,549,000					

NO.	公募時				年次計画内容	実施回数
	提案内容	提案内容詳細	実施時期	実施回数		
1	自家用電気工作物点検	故障, 漏電点検	毎年	年6回	高圧受電設備チェック, 低圧電路の絶縁チェック, 変圧器チェック, デマンド監視。デマンド監視隔月, 及び年2回のキュービクル点検	年6回
2	エレベーター点検	故障点検	毎年	年4回	技術者による定期点検(3か月毎)および遠隔点検(毎月1回), 緊急時の対応等。	年4回
3	消臭設備(トイレ)点検	故障点検・消臭剤交換	毎年	年6回	環境衛生保全業務。トイレ・更衣室内の薬品・香料・消耗品の交換, 機器の維持管理。	年6回
4	冷暖房設備点検	故障点検	毎年	年2回	冷暖房設備機器の保守点検。冷房シーズン1回, 暖房シーズン1回	年2回
5	冷暖房設備点検	フロン点検	毎年	年4回	フロン排出抑制法に伴う簡易点検	年4回
6	消防用設備点検	設備不良・有効期限・設置場所の表示点検	毎年	年2回	消防用設備点検1回, 防火対象物点検1回。	年2回
7	駐車場設備点検	故障点検	毎年	年4回	駐車場出入り口設備の定期点検	年4回
8	自動扉点検	故障点検	毎年	年4回	正面入口, 西入口自動ドアの保守点検	年4回
9	電話交換機点検	故障点検	故障発生時	—	故障点検	故障発生時
10	給湯設備点検	故障点検	故障発生時	—	故障点検	故障発生時
11	放送設備点検	機器不良点検	故障発生時	—	機器不良点検	故障発生時
12	日常清掃	会議室・玄関・トイレ含む全館	毎年	毎日 (休館日を除く)	館内清掃 月・木・土曜:2時間・・・2名, 火・金・日曜:2時間・・・4名	毎日 (休館日を除く)
13	週単位清掃	屋外清掃	毎年	週2回	館外植栽区外の清掃	週2回
14	年単位清掃	植栽剪定・除草	毎年	年2回以上	植栽の剪定, 雑草の除去, 草花の整備, 寒肥施肥	年2回以上
15	不定期清掃	窓ガラス・タイル洗浄・排水管洗浄	都度	—	館内のワックス掛け(フローリング床, 樹脂床部)ガラス窓, 排水管及びタイル洗浄	必要な都度
16	テニスコート整備	休館日の水曜日に実施	毎年	月2回	テニスコートの砂を均等に整地。隔週水曜日に2時間程度。	月2回
【本来事業】						
17	在住外国人参画企画イベント 地域住民と在住外国人との交流イベント	外国人支援委員会に参画して、外国人の意見を反映したイベントの開催。 芦屋市民と市内在住外国人とが英語で交流する場を提供。 芦屋市民と市内在住外国人とが日本語で交流する場を提供。	毎年	3回以上	外国人支援委員会に参画して、外国人の意見を反映したイベントの開催。 コスモかふえ 英語版、コスモかふえ 日本語版 ほかに	3回以上
18						
19						
20	日本語ボランティア講師養成・研修	外部の専門講師の指導を受け、質の高い日本語を教えられるボランティア講師を養成。 市内のボランティア日本語講師向けにブラッシュアップ研修を行い、高いレベルを維持しながら学習者に日本語を教えられることを目指します。	毎年	2回以上	外部の専門講師の指導を受け、質の高い日本語を教えられるボランティア講師を養成。 市内のボランティア日本語講師向けにブラッシュアップ研修を行い、高いレベルを維持しながら学習者に日本語を教えられることを目指します。	2回
21	災害時外国人協力者の育成・研修				災害時外国人協力者の育成・研修	いずれか1回
22	外国語の翻訳・通訳ボランティア養成・研修				外国語の翻訳・通訳ボランティア養成・研修	
23	多文化共生に関する情報提供SNS利用	多文化共生に関する各種情報を収集し、幅広い層へ情報を提供。	随時		多文化共生に関する各種情報を収集し、幅広い層へ情報を提供。	随時
24	国際理解(多文化共生)講演会	諸外国の実情の理解を深める内容や世界平和に役立つ内容など市民が大きな関心を寄せるテーマに関するセミナーを開催。	毎年	1回	諸外国の実情の理解を深める内容や世界平和に役立つ内容など市民が大きな関心を寄せるテーマに関するセミナーを開催。	1回
25	日本語教室	市内在住の外国人に対して、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室を実施。学習者のニーズに応じたレベル・内容をマンツーマンで指導。	毎年	週4日 全5クラス	市内在住の外国人に対して、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室を実施。学習者のニーズに応じたレベル・内容をマンツーマンで指導。	週4日 全5クラス
26	こども日本語教室	小学生を対象にした、日本語学習のサポート。	毎年	週1日 全1クラス	小学生を対象にした、日本語学習のサポート。	週1日 全1クラス
27	市内在住外国人向け多言語防災情報の提供	芦屋市が発信する防災情報や内閣府ホームページの防災情報を常に確認し、新しい情報をキャッチして潮芦屋交流センターのホームページにやさしい日本語と多言語で掲載。	随時		芦屋市が発信する防災情報や内閣府ホームページの防災情報を常に確認し、新しい情報をキャッチして潮芦屋交流センターのホームページにやさしい日本語と多言語で掲載。	随時
28	市内在住外国人向け防災教室	シェイクアウト訓練や避難場所の確認など、実践的な講座を実施。	毎年	1回	シェイクアウト訓練や避難場所の確認など、実践的な講座を実施。	1回

29	多言語相談窓口	英語は随時、中国語は土日曜、スペイン語は予約制、芦屋大学と連携して留学生を外国人有償ボランティア通訳者として活用してベトナム語、ネパール語、インドネシア語等で対応します。更に、音声自動翻訳機を導入して多言語対応も可能にします。社会福祉協議会と協働で年に1回多言語(英語・中国語・スペイン語・ベトナム語・その他1言語)による相談会を開催します。	毎年	各言語月1回以上	英語は随時、中国語は土日曜、スペイン語は予約制、芦屋大学と連携して留学生を外国人有償ボランティア通訳者として活用してベトナム語、ネパール語、インドネシア語等で随時対応します。更に、音声自動翻訳機を導入して多言語対応も可能にします。社会福祉協議会と協働で年に1回多言語(英語・中国語・スペイン語・ベトナム語・その他1言語)による相談会を開催します。	各言語月1回以上
30	姉妹都市交流	学生親善使節交換事業	毎年	1回	学生親善使節交換事業	1回
31	姉妹都市交流	姉妹都市提携周年事業(モンテペロ市民訪問団受け入れ)	令和8年	1回	-	-
32	姉妹都市の情報提供	姉妹都市交流の歴史や事業について、市民の関心と理解を深めてもらうべく、情報掲示板・情報コーナーなどを利用して情報を提供します。	毎年	1回	姉妹都市交流の歴史や事業について、市民の関心と理解を深めてもらうべく、情報掲示板・情報コーナー、広報あしやなどを利用して情報を提供します。	1回
33	国際交流関係団体等のマネジメント	・日本語ボランティアの能力向上を図るため、市内教室運営団体と連携し、「日本語ブラッシュアップ研修」を開催し、活動を支援します。 ・市内の日本語教室運営団体と連携し、日本文化を紹介する教室(茶道・書道・華道)を開催します。 ・阪神間国際交流協会(阪神・丹波ブロック会議)、ひょうご国際交流団体連絡協議会で、国際交流に関する活動情報を共有し、センターでの活動に活用します。 ・芦屋市帰国・外国人児童生徒支援連絡協議会の委員として、外国にルーツを持つ子どもたちの支援に取り組めます。	都度		・日本語ボランティアの能力向上を図るため、市内教室運営団体と連携し、「日本語ブラッシュアップ研修」を開催し、活動を支援します。 ・市内の日本語教室運営団体と連携し、日本文化を紹介する教室(茶道・書道・華道)を開催します。 ・阪神間国際交流協会(阪神・丹波ブロック会議)、ひょうご国際交流団体連絡協議会で、国際交流に関する活動情報を共有し、センターでの活動に活用します。 ・芦屋市帰国・外国人児童生徒支援連絡協議会の委員として、外国にルーツを持つ子どもたちの支援に取り組めます。	都度
34	施設パンフレット	英語版、やさしい日本語版、中国語版を作成し利用促進を図ります。	令和6年	1回	英語版、やさしい日本語版、中国語版を作成し利用促進を図ります。	1回
35	施設のホームページ運営	施設のホームページ運営(やさしい日本語、英語、簡体中文、繁体中文、ハングル、スペイン語、ポルトガル語、ベトナム語、ネパール語)	都度		施設のホームページ運営(やさしい日本語、英語、簡体中文、繁体中文、ハングル、スペイン語、ポルトガル語、ベトナム語、ネパール語)	都度
36	施設の提供に関する事	意見箱、アンケート、OJT研修、定例ミーティング利用率向上の為に工夫:トーナメント試合を開催してテニス利用を呼び込む。施設利用の当日分の申し込みを電話で受付可能にします。	都度		意見箱、アンケート、OJT研修、定例ミーティング利用率向上の為に工夫:トーナメント試合を開催してテニス利用を呼び込む。施設利用の当日分の申し込みを電話で受付可能にします。	都度
【自主事業】						
1	世界の料理教室	「作って食べよう世界の料理」をキャッチフレーズに、世界の国々の代表的な料理に加えて異国の文化や習慣などをその国の主婦・留学生から紹介していただく教室。	毎年	月1回 (除8月、1月)	4月「コスタリカ編」、5月「イギリス編」、6月「ロシア編」以降未定	月1回 (除8月、1月)
2	潮芦屋セミナー	市民により広い視野を持ってもらえるよう国際時事、人生談義、趣味の世界、最新技術などのセミナーを開催。講師は、外国人、実業家、学識経験者など。	毎年	2回	4月「ウクライナと日本の交流」、6月「英語落語」	2回
3	潮芦屋コンサート	市民に気軽に世界の音楽を楽しんでもらうよう、クラシック、ハワイアン、ジャズ、ポピュラー、ロック、邦楽演奏まで、幅広いジャンルのコンサートを開催し、芦屋市の文化レベルをさらに高めることを目指します。	毎年	3回	7月「ハワイアン」、12月「ジャズ」、以降未定	3回
4	ワールドフェスタ	オータムフェスタと連携して、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します。	毎年	1回	10月ワールドフェスタ「ステージと世界の料理、世界の雑貨の買い物を楽しむ」	1回
5	英会話教室	外国人講師による英会話教室の開催。	毎年	週4日 全5クラス	外国人講師による英会話教室の開催。	週4日 全5クラス
6	英語教室	日本人講師によるトラベル英語、初級英語教室の開催。	毎年	週2日 全2クラス	日本人講師によるトラベル英語、初級英語教室の開催。	週2日 全2クラス
7	日本伝統文化教室	芦屋市に在住する外国人に対して、日本の伝統文化に触れてもらう機会をつくる(華道、茶道、書道)。	毎年	各6回	芦屋市に在住する外国人に対して、日本の伝統文化に触れてもらう機会をつくる(華道、茶道、書道)。	各6回

8	やさしい日本語講座と普及活動	ボランティアが必要な情報をやさしい日本語で発信できるように研修する。また、芦屋市民向けに「やさしい日本語」を学んでいただける教室の開催。	毎年	1回	ボランティアが、必要な情報をやさしい日本語で発信できるように研修する。また、芦屋市民向けに「やさしい日本語」を学んでいただける教室の開催。	1回
9	外国人向け情報紙の発行	「コスモジャーナル」として外国人に周知したい記事や役立つ内容をやさしい日本語で発行。ホームページに掲載することで、英語、簡体中文、繁体中文、ハングル、スペイン語、ポルトガル語、ベトナム語、ネパール語変換も可能にする。	毎年	6回	「コスモジャーナル」として外国人に周知したい記事や役立つ内容をやさしい日本語で発行。ホームページに掲載することで、英語、簡体中文、繁体中文、ハングル、スペイン語、ポルトガル語、ベトナム語、ネパール語変換も可能にする。	6回
10	文化イベント	市内在住外国人に対して、日本の伝統文化に触れ、理解してもらうためのイベントの開催。	毎年	1回	市内在住外国人に対して、日本の伝統文化に触れ、理解してもらうためのイベントの開催。	1回
11	体験学習(施設見学)	国際交流のための日帰りの施設見学(体験学習などを含む)を実施。	毎年	1回	国際交流のための日帰りの施設見学(体験学習などを含む)を実施。	1回
12	施設活用事業の住民との協働	地域住民との懇話会を開催し、協働で施設を活用した事業の取り組みを目指す。	毎年	1回	地域住民との懇話会を開催し、協働で施設を活用した事業の取り組みを目指す。	1回
13	地域ボランティア活動との連携	「ひとり役運動」と連携して潮芦屋交流センターのガーデンを地域住民と在住外国人に開放し、ボランティアガーデナーとして活用することで、相互の交流を図ります。	毎年	都度	「ひとり役運動」と連携して潮芦屋交流センターのガーデンを地域住民と在住外国人に開放し、ボランティアガーデナーとして活用することで、相互の交流を図ります。	都度