

芦屋市立潮芦屋交流センター

事業計画書



令和5年9月

認定NPO法人 芦屋市国際交流協会

※ 本計画書には、秘匿すべき業務ノウハウおよび個人・団体の著作権・肖像権を含む画像などを使用しています。情報開示する場合には、必ず、当協会に確認をとってくださいようお願いいたします。

1	法人等の概要説明書	P.2
2	管理運営に当たっての基本方針	
2-1	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.3
2-2	団体の理念及び運営方針について	P.7
2-3	団体の業務推進能力について	P.8
3	管理体制	
3-1	潮芦屋交流センターの管理体制について	P.10
3-2	緊急時の対応について	P.15
4	施設の維持・管理運営	
4-1	施設の維持管理について	P.22
4-2	個人情報保護の措置について	P.25
4-3	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.28
4-4	有料施設の管理運営について	P.34
5	事業への取り組み	
参考	芦屋市の多文化共生を考えるにあたって	P.40
5-1	多文化共生推進事業について	P.42
5-2	市内の在住外国人に対する支援事業について	P.44
5-3	国際交流関係団体のマネジメント・活動等の支援について	P.46
5-4	姉妹都市交流事業について	P.47
5-5	施設に対する市民の理解や満足度について	P.51
6	自主事業案	
6-1	事業内容について	P.52
6-2	地域コミュニティ発展への取り組みについて	P.55
6-3	創意工夫について	P.56
7	管理運営費	P.59
8	人件費及び損害保険料内訳	P.69

1 法人等の概要説明書

令和5年8月

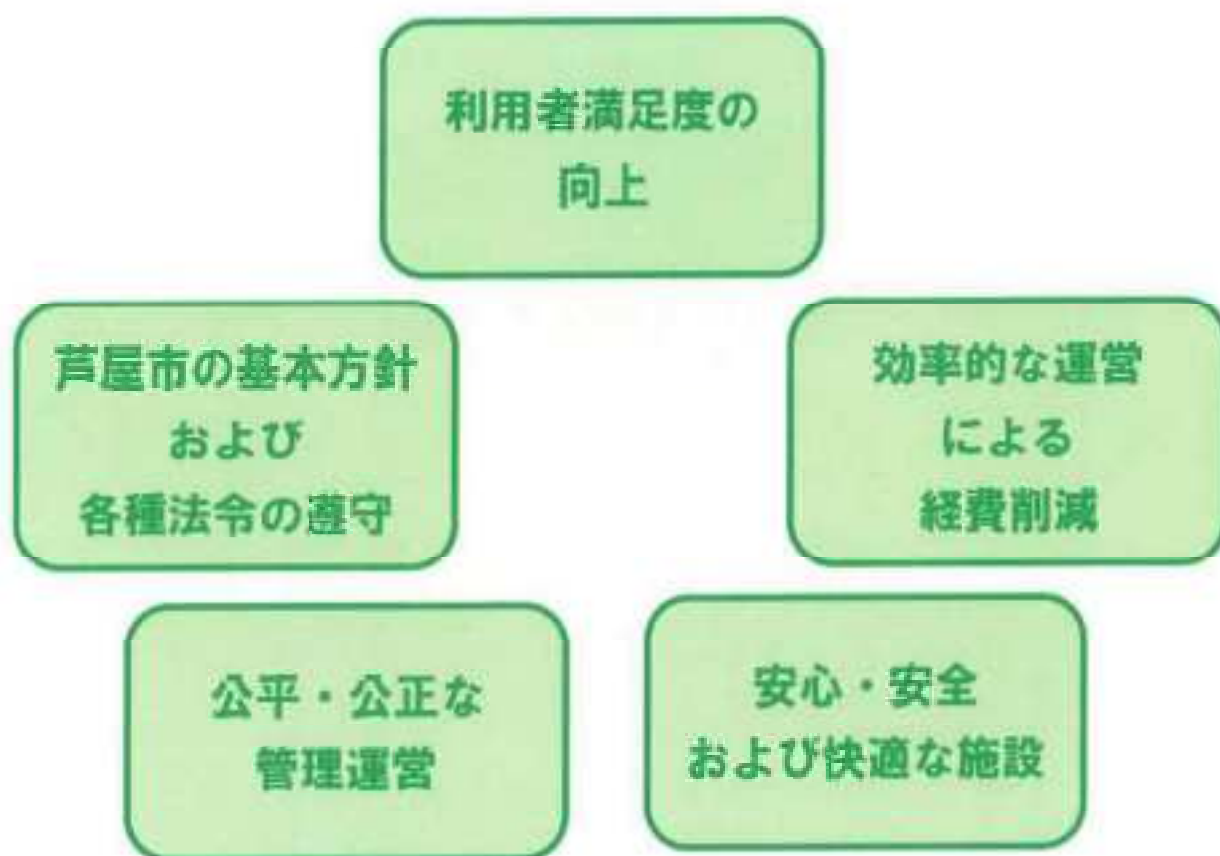
法人等名称	認定NPO法人 芦屋市国際交流協会
代表者氏名	会長 戸田 敬二
主たる事務所の所在地	兵庫県 芦屋市 大原町 2番6号 ラ・モール芦屋 203室
設立年月日	昭和36年8月2日 芦屋姉妹都市協会として発足 平成5年4月1日 芦屋市国際交流協会として設立
設立目的	● 当協会の母体は、姉妹都市交流を目的として昭和36年に発足した芦屋姉妹都市協会です。平成5年に芦屋市国際交流協会を設立し、平成20年NPO法人になりました。平成31年には、市民活動としての国際交流協会では初の認定NPO法人を取得しました。 ● 姉妹都市交流のみならず市民の国際理解を深めるための各種セミナーや語学教室、文化イベントなど多種多様な活動とともに、芦屋市在住の外国人へのサポートなども積極的に実施しています。 ● 多文化共生をめざした人づくりと地域づくりに貢献し、国際文化住宅都市・芦屋にふさわしい芦屋市ならではの国際交流活動を行うことを目的としています。
役員構成	理事20名 監事2名
会員又は構成団体等	正会員27名(内、団体2組織含む)、および賛助会員213名
従業員数	6名
活動内容	1. 芦屋市内の在住外国人に対する支援事業 ● 日本語教室の実施 ● 日本伝統文化教室の実施 ● 多言語での防災・安全情報の提供 ● 外国人向けの情報誌の作成・発行 ● 多言語での相談窓口の設置 ● 防災教室 2. 芦屋市民への多文化共生推進事業 ● ボランティア(日本語講師)の養成・研修 ● 国際理解(多文化共生)講演会 ● 多文化共生に関する情報提供 3. 姉妹都市(モンテベロ市)との交流事業 ● 姉妹都市交流事業の企画および実施 ● 姉妹都市に関する情報提供 ● 姉妹都市提携記念事業 4. 国際交流関係団体との連携
担当者名	事務局長 青木 和子
電話番号	0797-34-6340
ファックス番号	0797-34-6341
Eメール	aca@npo-aca.jp

2 管理運営に当たっての基本方針

(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

当協会は、下記の5つの基本方針を踏まえ、公の施設を管理運営する市の代行者として管理運営を行います。

<<潮芦屋交流センター管理運営の5つの基本方針>>



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、空気清浄機の利用、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。

また、日本語に不慣れな方に向け、やさしい日本語と多言語による情報を提供します。

● 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、空調をふく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細心の注意を払います。また、業務を通じて知りえた情報の守秘義務についても留意します。

令和3年には、コンピューターウイルスやマルウェアなどの侵入ブロックや外部からの不正アクセスの検知と防御のため、ホームページセキュリティのバージョンアップを行いました。

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処置を取ります。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くよう、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。また令和4年からは、Instagramを始めるなどSNSの利用にも積極的に取り組んでいます。

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) 団体の理念及び運営方針について

① 基本理念

- 認定NPO法人芦屋市国際交流協会は、国際文化住宅都市芦屋市にふさわしい、芦屋市ならではの国際交流活動を志向します。

② 設立の目的・経緯

- 当協会は、昭和 36 年に芦屋姉妹都市協会として発足し、平成 5 年に芦屋市国際交流協会として設立しました。一貫して、上記の基本理念に基づき、様々な活動を行ってきました。
- その後、平成 20 年にNPO法人格を取得しました。さらに、多くの市民に支えられていること、事業と組織運営が健全あること、会計処理が適切であることが認められ、平成 31 年には認定NPOを取得し、「認定NPO法人芦屋市国際交流協会」として現在に至っています。
- 平成 23 年 4 月より、当協会は芦屋市立潮芦屋交流センター(海洋町)の指定管理者となり、施設の管理・運営を開始しました。同センターを拠点として、国際理解を深めるための各種セミナーや語学教室、文化イベントを開催し、国際化に対応する人づくりと地域づくりに貢献することをめざしています。

③ 当協会の運営方針および存在意義

- 当協会は、創設以来 60 年以上に渡り、常に様々な機会を通じて、芦屋市民の「国際的な体験」を、数多く、かつ幅広く提供してきました。モノは壊れたり、失ったりしても、それぞれの方が体験したコトは、記憶の中・身体の中に残ります。また、それを通じて得た人とのつながりも簡単に失われるものではありません。このような「国際的な体験価値」を高める活動と「国際的なネットワーク」を広げる活動を継続していきます。
- 国際交流・多文化共生とは、単なる語学学習だけでなく、「食」や「音楽」などの生活や文化の交流が重要だと考えています。異文化に親しみ、学び、考えることを、国籍・世代を超えて大切にしていきたいと考えます。

④ 具体的な活動内容

1. 芦屋市内の在住外国人に対する支援事業
 - 日本語教室の実施
 - 日本伝統文化教室の実施
 - 多言語での防災・安全情報の提供
 - 外国人向けの情報誌の発行
 - 多言語での相談窓口の設置
 - 防災教室
2. 芦屋市民への多文化共生推進事業
 - ボランティア(日本語講師)の養成・研修
 - 国際理解(多文化共生)講演会
 - 多文化共生に関する情報提供
3. 姉妹都市(モンテペロ市)との交流事業
 - 姉妹都市交流事業の企画および実施
 - 姉妹都市に関する情報提供
 - 姉妹都市提携記念事業
4. 国際交流関係団体との連携

(3) 団体の業務推進能力について

財政基盤・団体構成などについて記載してください。

① 適切な会計処理と堅実な財政基盤

当協会は、昭和 38 年の設立以来、堅実な運営をしてきました。その結果、負債比率(負債÷自己資本)は 16.8%と非常に低く、十分な自己資本を有しています。また、流動比率(流動資産÷流動負債)は 531%と支払い能力は極めて高く、健全な財政状態を維持しています。

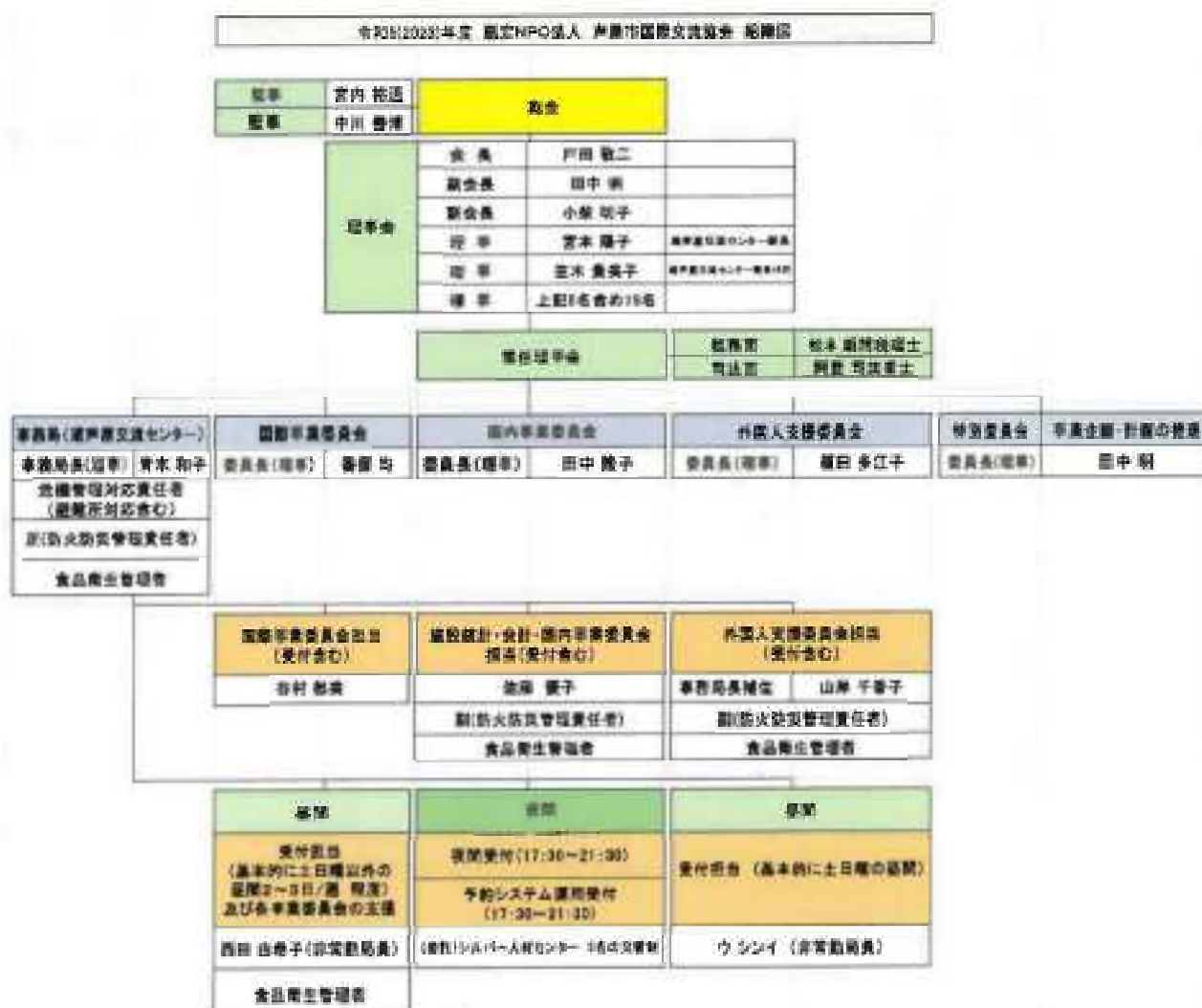
また、顧問税理士の指導に基づき、適切に会計処理、決算を行っています。毎年、NPO法人所轄庁である兵庫県県民生活部へ決算書を提出し、官報へ公告をして積極的な情報公開にも努めています。

② 新たな拠点開設による活動の展開

平成 31 年 3 月には、主たる事務所を潮声歴史交流センターから芦屋市の公募物件であった芦屋市大原町 2 番 6-203 号ラ・モール芦屋に移転しました。従来は、貸教室などで展開していた北部地区での活動が、より機動的に行えるようになりました。

③ NPO会員による公正な組織運営

当協会は、基本方針および運営方針に賛同いただいた 27 名(2 団体含む)の正会員と 213 名の賛助会員組織によって支えられています。年 1 回の総会において、活動内容および会計などを公正に審議し、決定しています。



④ 4つの委員会による活発な活動

当協会は、組織活動の活性化、また意思決定の明確化などを目的として、常任理事会のもとに、下記の4つの事業運営委員会を設けています。各事業運営委員会は、それぞれの目的に沿った活動を推進しています。

委員会名	人数	活動目的・内容
国際事業委員会	22名	・姉妹都市アメリカカリフォルニア州モンテペロ市との交流事業 ・学生親善使節交換事業 ・姉妹都市提携周年行事
国内事業委員会	12名	・英語・英会話・その他の外国語および多様な語学教室の運営 ・講演会・セミナー・コンサート・料理教室などの開催 ・芦屋さくらまつりへの協賛・出店
外国人支援委員会	11名	・外国人に対する日本語教室の運営 ・外国人に対する日本文化(茶道・華道・書道)の体験教室の開催 ・近隣大学などの外国人学生への日本語教室の開催 ・多文化共生に係る事業の開催
特別委員会	2名	・新規事業に関する企画立案

⑤ 豊富な人脈と芦屋市民を中心としたボランティアのネットワーク

当協会は、会員の豊富な人脈と多くのボランティアの努力により、低コストかつ高品質な事業を実現しています。総領事や著名な方々によるセミナーやイベントは、会員の人脈・ネットワークを活用しています。また、芦屋市民を中心としたボランティアの協力によって年間延べ5,000人の市民が参加する、地域と一体化した活動を行っています。

委員会名	活動内容	人数規模
国際事業委員会	・姉妹都市モンテペロ市との学生親善使節交換事業 ・姉妹都市提携65周年行事	約750人/3週間 約300人/1週間
国内事業委員会	・イベント「作って食べよう世界の料理」10回 ・セミナー2回 ・コンサート3回	約250人/年 約150人/年 約240人/年
外国人支援委員会	・日本語教室 ・日本語講師登録者数 ・やさしい日本語講座1回 ・日本語ボランティア講師養成講座1回 ・日本語ボランティア講師ブラッシュアップ研修1回 ・文化教室(茶道・華道・書道)各10回 ・文化祭1回 ・体験学習(施設見学)1回 ・外国人のための防災教室1回	約1,800人/年 約80人 約30人/回 約30人/回 約30人/回 約150人/年 約50人/回 約30人/回 約30人/回
全委員会	・ワールドフェスタ1回 ・国際理解(多文化共生)講演会1回	約1,000人/回 約80人/回

3 管理体制

(1) 潮芦屋交流センターの管理体制について

・管理責任者の実績、資格及び管理体制（常時2人以上）・開館時間中（午後9時30分まで）の従業員の配置（非常駐者については、その旨を明示してください）・人材育成などについて記載してください。

① 管理責任者の実績・資格

<館長>

候補者人	宮本 陽子
年 齢	78 歳（令和5年4月）
役職	理事
主な経歴	● 平成5年4月 NPO法人芦屋市国際交流協会 会員 ● 平成11年5月 同協会 理事 就任 ● 平成17年5月 同協会 会計担当理事 就任 ● 平成21年5月 同協会 監事 就任 ● 平成29年5月 同協会 理事 就任 ● 令和5年4月 同協会 理事・芦屋市立潮芦屋交流センター館長 就任 ● 国際ソロプチミスト芦屋 初代会長

<館長代行>

候補者人	笠木 貴美子
年 齢	71 歳（令和5年4月）
役職	理事
主な経歴	● 平成24年4月 NPO法人芦屋市国際交流協会 会員 ● 平成27年5月 同協会 理事 就任 ● 平成29年5月 同協会 副会長 就任 ● 令和元年5月 同協会 特別委員会委員長 就任 ● 令和3年5月 同協会 副会長 就任 ● 令和5年4月 同協会 理事・芦屋市立潮芦屋交流センター館長代行 就任

<事務局長>

候補者人	青木 和子
年 齢	60 歳（令和5年4月）
雇用形態	理事・正社員
資 格	● 甲種防火管理者 ● 防災管理者 ● 普通救急救命講習 ● 食品衛生責任者
主な経歴	● 平成23年3月 NPO法人芦屋市国際交流協会 経理担当就任 ● 令和元年5月 同協会 理事・事務局長就任

＜その他の職員・スタッフの有する資格＞

安全に関する資格	・ 甲種防火管理者 ・ 防災管理者 ・ 普通救急救命講習 ・ 食品衛生責任者
国際化・語学に関する資格	・ 英語検定準1級 ・ 仏語検定2級 ・ スペイン語検定3級 ・ 小学校英語指導者資格 ・ TEFL(非英語圏での英語教授) ・ 芦屋市内小学校ALT(令和元年～) ・ 大学非常勤講師(平成30年9月～平成31年3月) ・ 日本語教師養成講座420時間修了
その他	・ 弁護士秘書 ・ フラワーアレンジメント講師

② 管理体制・組織・職員ローテーション

当協会は女性・高齢者・留学生を活用してダイバーシティを推進しています。多様な利用者ニーズに対応できるよう適切な人員を効果的に配置し、効率の良い運営管理を行います。また、情報を共有し、連携、協力、サポートができる体制を整えます。

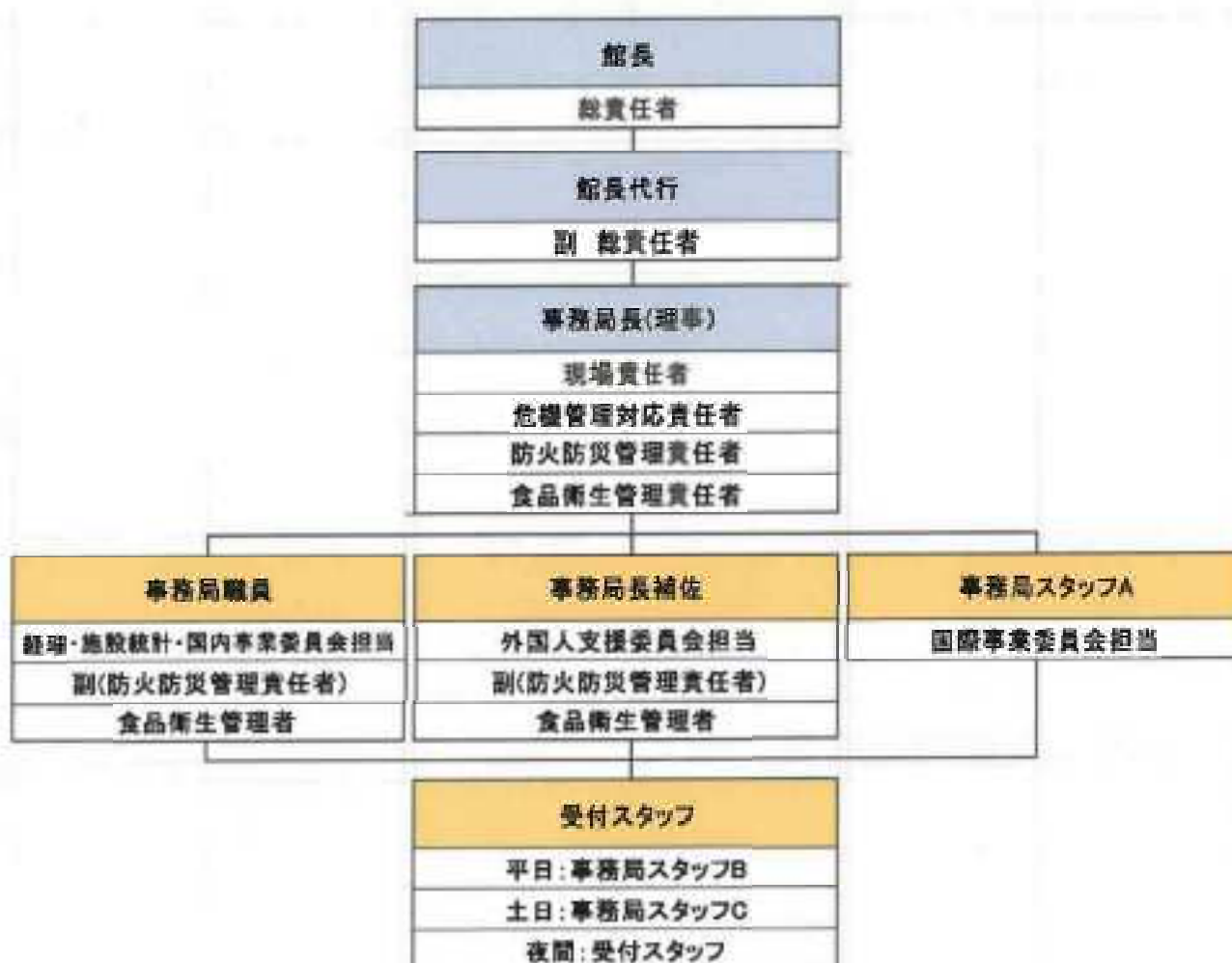
開館中(午後9時30分まで)は、シフトにより、常時2人以上の体制にして、運営します。

役職・役割	人数	雇用形態	主な担当業務
館長 (女性)	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 (女性)	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 (女性)	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 (女性)	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 (女性)	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 (女性)	1	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 (女性・留学生)	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 (高齢者)	5	非常勤	夜間の受付対応・業務補助

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

■印は勤務シフトにより出勤日を調整

	職制	勤務時間	休日数	月	火	水 休館日	木	金	土	日
1	館長・館長代行	非常勤	—	—	—	—	—	—	—	—
2	事務局長	8:45～17:30	週2日休 常勤スタッフ内で 調整	●	●	—	●	●	●	●
3	事務局長補佐			●	●	—	●	●	●	●
4	事務局職員			●	●	—	●	●	●	●
5	事務局スタッフ A		常勤スタッフと調整	■	■	—	■	■	■	■
6	事務局スタッフ B・C	8:45～17:30	平日または土日の 業務集中時に勤務	■	■	—	■	■	■	■
7	夜間受付スタッフ	17:30～21:45	交替による勤務	●	●	—	●	●	●	●



③ 人材育成

● 人材育成のための取り組み

- ・ 潮声屋交流センター職員として相応しい人材を育成するために、職員の自己啓発・自己研鑽、職場の学習風土づくりの充実と相互に連動した取り組みを進めます。
- ・ 職員研修では、個人の資質向上を図ると共に、自ら学習するきっかけや様々な気づきを得る機会を提供し、人材育成を促進します。
- ・ 資格に応じた手当を支給する資格奨励金制度により職員の意欲向上に努めます。
- ・ 個別の課題ごとに知識と能力の向上を目的とし、個人の特性に応じた職場におけるきめ細やかな個別指導を行います。

自己診断	自らの強みと不足している点を認識し、自己啓発を促すための機会と手段を提供します
組織目標の共有	組織が掲げる目標に合わせて個人が適切な目標を設定できる仕組みを整えます
職場内研修の推進	仕事を通じて職場で育成することを基本に、OJTを中心とした指導・育成機能を強化します
職場環境の整備	コミュニケーションを円滑にし、組織力向上のための風通しのよい職場づくりに取り組みます

● 研修に関する基本的な考え方

- ・ 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:会員などの個人情報を管理する重要性の認識および管理方法」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。

● 研修カリキュラム

基本	基本研修	・ 協会の概要・方針および基本業務の講習	協会内部
	マナー研修	・ 接客マナー・窓口・電話対応の向上	協会内部
	クレーム対応研修	・ クレームへの対応に関する研修	協会内部
	個人情報管理	・ 個人情報管理	協会内部
安全	救命	・ 普通救急救命講習	芦屋市消防本部
	防火・防災	・ 甲種防火管理者・防災管理者 ・ 防災士	日本防火・防災協会 日本防災士機構
	消防訓練	・ 避難・消火・救護の訓練(年2回)	芦屋市消防本部
総務	総務・労務	・ NPOの労務管理講習	NPO会計支援センター
	経理・税務	・ NPOの会計講習	NPO会計支援センター
専門	国際交流全般 多文化共生	・ 兵庫県地域日本語教育コーディネーター研修 ・ 国際交流団体新任職員基礎研修 ・ 外国人県民相談ネットワーク推進研修 ・ ひょうご国際交流団体連絡協議会	兵庫県国際交流協会ほか
	外国人向け防災	・ 外国人災害支援講習	協会内部
		・ 外国人向け避難・消火・救護の訓練(年1回)	芦屋市消防本部
	まちづくり	・ 社会を明るくする運動学習会	芦屋市推進委員会
		・ 生活安全推進連絡会	芦屋市生活安全推進連絡会
		・ 人権教育・人権啓発推進懇話会	芦屋市市民生活部人権男女共生課

④ 組織の健全化(ハラスメント防止)

● 基本的な考え方

管理運営の質を向上させるためには、すべてのスタッフが責任と役割を自覚したうえで、生き生きと働くとともに、健全な職場環境を維持し、組織を活性化させることが重要なことだと考えています。

● 具体的な方法

- ・ 健全な組織・快適な労働環境で職員が安心して働けるよう就業規則を定め、職員とは雇用契約書を結んでいます。
- ・ 法律で定められている健康診断の受診を徹底させるとともに、セクシャルハラスメント、パワーハラスメント、メンタルヘルスケアなど相談(内部通報)窓口を設け、女性理事2人(館長・館長代行)が対応します。
- ・ 職員が快適に働けるよう、年2回、館長・館長代行と意見交換し、労働環境の改善などに努めます。
- ・ 職員同士のグループLINEを設定し、コミュニケーションの活性化と協調性アップを図ります。

(2) 緊急時の対応について

事故発生時の体制対策・災害発生時の体制、対策・外国人相談所の体制、運営などについて記載してください。

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

● 基本対応

- ・ 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。

● 具体的な対応フロー

ケース	対応方法
事故	1. 発生した事態や状況を把握し、周囲に協力要請し、傷病者に対して応急・AED手当を行う 2. 必要に応じて、速やかに 119 番・110 番通報を行う 3. 保護者、付き添いが無い場合は、職員が同行するなど状況に応じて判断をする
事件	1. 人命にかかわる事案かどうかの確認を最優先に行い、負傷者がいる場合は応急・AED 手当を行う。同時に、速やかに 119 番・110 番通報をする 2. 他の利用者を安全な場所に誘導し、新たな事件が発生しないようにする 3. 関係部署へ連絡を取る
熱中症	1. 意識が無い、問いかけに答えが無いなど重症かどうか判断し、重症の場合は、119 番通報する 2. 軽度の場合および救急車が来るまでの間は、傷病者を安静に寝かせ、部屋の温度を下げる。救護用具(車椅子、担架)、スポーツドリンク、水、保冷剤などで初期手当にあたる
不審者	1. 声掛けをして不審者かどうかを見極める。不審者である場合は退去を促す 2. 職員同士で、不審者侵入の情報を伝えあい、不審者の行動を観察する。「非常警報ベル」をいつでも鳴らせるように準備する 3. 退去せず不審行動に出た場合は利用者の安全を確保し、同時に 110 番通報をする。 4. 110 番通報と同時に館内放送で、不審者の館内への侵入を知らせ、各部屋のドアの鍵を内側からロックするよう放送する。同時に共用スペースの利用者に注意と退避を呼びかける 5. 利用者が襲われた場合は、複数の職員で対応する。拳銃以外の凶器であれば、「さすまた」で対抗し、利用者の安全を確保する(オフィス内に「さすまた」2 本常備) 6. 警察の到着まで、不審者と利用者や職員との距離を確保するなど、安全を第一に考えた行動を取る 7. 警察到着後は指示に従うとともに関係部署へ速やかに連絡を取る
不審物	1. 慎重に扱い、衝撃を与えない 2. 郵便物、小包についても不審な点があれば警察へ通報する

③ 災害(火災・地震・津波など)発生時の対応

● 火災への対応

● 組織体制と役割分担

担当	役割分担
統括責任者	- 避難命令を発令する - 避難場所を決定する - 事務局内に対策本部を設置し諸班に指示する - 施設内にアナウンスする
通報連絡班	- 消防に通報する(119番)。警察に通報する(110番) - 関係機関に連絡する 芦屋市役所 広報国際交流課 潮芦屋交流センター 館長・館長代行 認定NPO法人 芦屋市国際交流協会 会長
避難誘導班	- 利用者を避難場所に誘導し、点呼確認を行う - 異常の有無と人数を確認し、統括責任者に報告する
初期消火班	利用者の避難に並行して、初期消火にあたる
救護班	救護用具、医薬品などを持ち出し、救護(初期手当て)にあたる
搬出班	重要物品を安全な場所に持ち出す

● 具体的な対応フロー

	火災発生	留意点
1	通報連絡	- 非常ベルを鳴らす 119番に通報する - 延焼の危険性があるときは、周辺住民、企業にも連絡する
2	利用者の安全確保	- 館内放送を行う(火災発生場所・避難経路の指示) - 煙を吸わないよう低い姿勢での避難を指示する
3	消火活動	- 初期消火をする - 天井に燃え移ったら初期消火は中止して避難する
4	消防隊誘導	- 消防車両および消防隊員を誘導する - 消防隊員に出火場所・危険物品の存否・避難状況・その他消火活動上必要な情報を伝える
5	避難後の安全確保	- 利用者の安否確認をする。負傷者の確認と応急処置をする - 一度避難したら絶対に施設に戻らない
6	事務局に 対策本部を設置	職員各自の役割確認と本部の業務指示をする
7	避難後の 対応決定	- 利用者の安否確認と利用者の引き渡し方法を確認する - 鎮火後に消防の検分を受ける

● 地震への対応

● 組織体制と役割分担

担当	役割分担
総括責任者	- 地震の規模状況を見ながら、全体判断をのし的確な指示をする - 初期対応後に関係部署に連絡を行う
通報・情報収集班	- 利用者の安全を確保するため、施設内の防災無線、インターネット、テレビ、ラジオなどで可能な限りの情報収集を行う - 現状を把握した上で避難・誘導安全確認班へつなげる - ライフラインの破損状況に応じて、電力会社、上下水道関係に連絡する - 負傷者が出た場合は、119番通報または病院に連絡する
避難誘導・安全確認班	- 通報・情報収集班と連携をとりながら最適避難経路を判断し、利用者を安全な場所に誘導する - 避難誘導後は逃げ遅れた利用者がいないか確認し、不明者がいる場合は安否確認を行う
救出・救護班	- 負傷者がいるか、救出要請の有無を確認し、必要な場合は通報・情報収集班に連絡する - 負傷者の応急手当を行う

● 具体的な対応フロー

	地震発生	留意点
1	通報連絡	- 利用者への対応、センター内確認 - 館内放送(停電の場合は、職員が館内を回り、拡声器)で呼び掛ける。「地震が発生しました。今すぐ棚や倒壊の恐れある家具などから離れて姿勢を低くした状態で待機してください」、「エレベーターは使用しないでください」
2	利用者の安全確保	建物の揺れが収まったら「建物の安全性が確認できるまで、屋外へ退避してください」と呼びかけ、必要があれば誘導する
3	被害状況の確認	- エレベーターに閉じ込められた人がいないことを確認する - 閉じ込められた人がいる場合は、エレベーター保守業者に連絡する 日本オーチス・エレベータ(TEL:0120-324-365)建物番号:146236 - センター内で対応が難しい怪我人がいる場合は、本人の了解の上、119番通報する - 駐車場は、必要と判断される場合は、出口のバーを手動で開け放つ
4	避難後の対応決定	- センター内被害状況を確認する - 利用者の安否確認と利用者の引き渡し方法を確認する - 被害状況を確認、記録し、芦屋市広報国際交流課、瀬戸屋交流センター館長・館長代行、ACA会長、SECOM、その他必要な部署に状況の報告を実施する

● 津波への対応

● 組織と役割分担

担当	役割分担
総括責任者	- 津波到達時間など、正確な情報を得て避難指示をする - 初期対応後に関係部署に連絡を行う
通報・情報収集班	- 利用者の安全を確保するために、施設内の防災無線のみならず、インターネット、テレビ、ラジオなどで可能な限り情報収集を行う - 現状を把握した上で避難・誘導安全確認班へつなげる
避難誘導・安全確認班	- 通報・情報収集班と運動しながら、津波到達予定時刻に余裕のある場合は、国道 43 号線以北への避難を指示する - 逃げ遅れた利用者がいないか確認し、状況に応じて国道 43 号線以北への避難が困難な場合は、県営、市営南芦屋浜住宅の 3 階以上の共有スペースに避難を誘導する
救出・救護班	負傷者の応急手当を行い、避難可能な一時避難場所を判断し誘導する

● 具体的な対応フロー

	津波発生	留意点
1	情報収集	- 津波警報が発令された場合は、館内放送で利用者に呼び掛け、全員の退館を確認後、職員も速やかに避難する - 津波到達時間によって、避難場所を変える必要があるため、日頃から職員間で周知しておく
2	利用者の安全確保	<到達時間まで 30 分以上の場合> - 館内放送にて「〇〇分後に津波到達の警報が出た」旨を利用者に伝え「国道 43 号線以北まで避難する」よう、呼びかける - 上記の周知ができたなら、利用者全員の退館を確認後、施設して職員も速やかに退館し、北方面へ避難する <到達時間まで 30 分未満の場合> - 館内放送にて「〇〇分後に津波到達の警報が出た」旨と垂直避難先「バス通りの北側の、南芦屋浜団地(市営)または、南芦屋浜高層住宅(県営)の、3 階以上の共有スペース」を利用者に伝える - 利用者に「避難先への地図」を、配布すると同時に、同地図(A3 版)を、正面玄関外側のガラス扉に貼りつける - 上記の周知ができたなら、利用者全員の退館を確認した後、施設して職員も速やかに退館し、垂直避難先に逃げる
3	避難後の安全確保	- 利用者の安否確認と利用者の引き渡し方法を確認する - 負傷者の確認と応急処置をする - 正確な情報の提供と不安の対処をする - 芦屋市広報国際交流課、潮芦屋交流センター館長・館長代行、ACA会長、SECOM、その他必要な部署に状況報告の電話をする
4	津波警報解除	- 利用者の安否確認と利用者の引き渡し方法を確認する - 負傷者の確認と応急処置をする - 芦屋市広報国際交流課、潮芦屋交流センター館長・館長代行、ACA会長、SECOM、その他必要な部署に状況報告の電話をする

④ 日常の安全対策(事故・災害の予防保全)

● 基本的な考え方

- 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。

● 安全対策の組織・体制

役割	具体的な業務	担当者
全体総括	・全体を総括する	館長・館長代行
防災教育推進	・避難訓練の計画と実施 ・防災教育の計画と実施 ・防災マニュアル作成更新	事務局長
施設・設備安全点検	・施設内外安全点検 ・障害物などの除去	全職員
設備安全点検	・消火機器の保安点検管理 ・設備・危険物の安全管理	事務局長
緊急時使用設備管理	・緊急時に使用する設備や物品などの管理	事務局長
重要文書管理	・重要文書・備品などの管理	担当職員

● 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。

- 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。

<危機管理マニュアル>

マニュアル人	具体的な内容
① 災害時体制マニュアル	分担表、組織図、初動体制
② 災害時対応マニュアル	火災、地震、津波など災害への対応
③ 不審者への対応マニュアル	不審者の侵入への対応
④ 外傷・障害・疾病に対する応急対応マニュアル	熱中症、運動器外傷への対応
⑤ 疫病対応マニュアル	職員、講師が発病した際の対応

<危機対応教育・訓練>

訓練・教育	具体的な内容
消防訓練	芦屋市消防本部の指導と協力を仰ぎながら火災発生を想定し、実際に、役割分担・避難経路・避難場所・通報・救護の確認をします。消火器の使い方や必要な機材の使い方を確認します
AED救急救命訓練	芦屋市消防本部で開催している「普通救命講習」を受講し、AEDの使用および救急救命訓練を実施します
地震・津波避難訓練	地震や津波の発生時の行動確認と職員の役割確認および避難誘導経路を確認します
不審者・事件対応訓練	不審者侵入、事件発生時の対応と通報先の確認を行います

<過去の事例>

- ・ 貸室利用者が体調不良を訴えた後、心肺停止状態となったため、職員2人がAEDを使用して蘇生し、救急隊に引き渡した。
- ・ 近隣小学生が下校中に負傷したと助けを求めてきたため、応急手当を施し、救急隊に引き渡した。
- ・ 施設利用中の市内在住外国人が体調不良を訴え、救急搬送に通訳として同行した。

⑤ 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。

⑥ 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。

① 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。

② 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。

③ 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、二次災害発生の防止に努めます。また、芦屋市に速やかに報告し、対策を講じます。

④ 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。

⑦ 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。
- 相談窓口は 2 人体制で運営し、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。人材は NPO 法人芦屋市国際交流協会職員を中心に、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。通常の相談窓口対応言語は相談通訳者へ繋げ、『言葉の壁』を取り除いた支援活動を目指します。

4 施設の維持・管理運営

(1) 施設の維持管理について

施設の設備保守、点検、清掃、警備等、施設に必要な維持管理の内容について具体的に記載してください。

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。
- 潮声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。

● 主な点検項目と頻度

対象項目	想定事故	実施頻度	点検者
自家用電気工作物	故障、漏電 キュービクル	年6回 年2回	(一財)関西電気保安協会
エレベーター	故障 遠隔点検	年4回 月1回	日本オーチス・エレベータ㈱
環境衛生保全(トイレ)	故障、消臭剤交換	年6回	日本カルミック㈱
冷暖房設備	故障	年2回	(有)TACエンジニアリング
	フロン点検	年4回	
消防用設備	設備不良・有効期限・ 設置場所の表示	年2回	東報サービス㈱
駐車場設備	故障	年4回	アマノ㈱
自動扉設備	故障	年4回	ナブコドア㈱
電話交換機	故障	故障発生時	都築電気㈱
給湯設備	故障	故障発生時	ダイキン㈱・TOTO代理店
放送設備	機器不良	故障発生時	TOA㈱
ピアノ	調律、修理	年1回	森脇ピアノクリニック他

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。

内容	清掃箇所	頻度
日常清掃	各会議室、オープンスペース、トイレ(男・女・多機能)、更衣室(男・女)、シャワー室(男・女)、給湯室、玄関ホール、事務所、廊下、階段、手すり、イス、テーブル	毎日
週単位清掃	駐輪場、駐車場、生垣	週2回
	テニスコート整備	月2回
年単位清掃	植栽剪定、除草	各年2回以上
	窓ガラス	年1回
	排水管洗浄	年1回
	エアコンフィルター、換気口清掃	年2回
	全館床面(各会議室・廊下・階段・トイレ・オープンスペース)洗浄ワックス掛け	年1回
	事務所カーペット洗浄	年1回
随時清掃	排水口洗浄(手洗い・シャワー室)、雨樋・側溝清掃、花壇整備	都度

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、高木木の剪定は必要に応じて実施します。
- ・ 植栽地における病害虫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。(週2回の屋外清掃時および晴天継続時に随時実施)

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。
 - 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	・ 点灯確認とハロゲンランプの定期交換

(2) 個人情報保護の措置について

対策について具体的に記載してください。

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。

② 個人情報管理体制(個人情報の取り扱い担当者・責任者)

業務	担当者	責任者
個人情報の取得(窓口)	職員	事務局長
文書媒体で保存	職員	事務局長
磁気媒体で保存	職員	事務局長
個人情報データ管理台帳記載	職員	事務局長
個人情報搬出記録簿記載	職員	事務局長
廃棄処理	職員	事務局長

③ 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。

④ 具体的な管理方法(個人情報の管理フローおよび注意事項)

取扱 ステップ	具体的な管理方法・ルール
取得	個人情報を取得する際は、予めその利用目的を公表している場合を除き、利用目的を本人に通知します
利用	- 収集した個人情報は、収集目的のみに利用し、その他の目的では一切使用しません - 取り扱いについては、当協会が規定する「個人情報保護規程」に従い、厳正に管理します - 安全管理については従業員などの責任と権限を明確に定め、個人情報保護管理者による確認と許可体制を明確にします
保管	- 各申請書については、データ入力した後、別の職員により確認作業を行い、ファイリングをして鍵のかかるキャビネットで保管します - 収集した情報は個人情報データ管理台帳に記載し管理します - 個人情報が保存されているパソコンはパスワードを設定して管理します。バックアップデータの保存には分離可能なハードディスクを使用し、ハードディスクは鍵のかかるキャビネットに保管します
個人情報に係る請求等の対応	- 個人情報の開示、訂正および利用停止の請求があった時は、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、芦屋市の審査基準に準じます。 - 開示することにより次のいずれかに該当する場合は、その全部または一部を開示しないことがあります - 本人または第三者の生命、身体、財産その他の権利利益を害するおそれがある場合 - 本事業の適正な実施に著しい支障を及ぼすおそれがある場合 - 他の法令に違反することがある場合 - 個人情報の開示・不開示の決定は、遅滞なく本人または法定代理人等に書面で通知します - 開示は書面で行うものとします。
廃棄	- 保管期限が過ぎた、または不要になった個人情報は、個人情報データ管理台帳に記載の上、個人情報保護管理責任者の管理のもと、廃棄処理を行います - 文書はシュレッダー処理をし、ハードディスクはパソコン上に残存データが無いか最終確認を確実に行って復元不可能にします

⑤ 取り扱う個人情報(例示)

<保管期限が永年のもの>			
	情報	収集目的	個人情報内容
1	使用者登録申請書	新規利用者の登録	姓人、住所、電話番号、緊急連絡先
2	ACA正会員 理事人簿含む	会費徴収管理	姓人、住所、電話番号
3	ACA賛助会員 会員人簿	会費徴収管理&かわらばん送付先	姓人、住所、電話番号
4	ACA団体正会員 会員人簿	会費徴収管理&かわらばん送付先	姓人、住所、電話番号
5	ACA従業員(過去分含む)	管理用	姓人、住所、電話番号、学歴、職歴、資格、メールアドレス
6	マイナンバー	給与&各種講師料他支払い	姓人、住所、電話番号、メールアドレス、生年月日
<保管期限が5年のもの>			
	情報	収集目的	個人情報内容
7	日本語学習者申込用紙	学習者の管理および連絡用	姓人、住所、電話番号、国籍、生年月日、メールアドレス
8	外国人のための文化教室	文化教室運営	姓人、住所、電話番号、メールアドレス
9	日本語ボランティア講師登録用紙	日本語教室運営	姓人、住所、電話番号、メールアドレス、生年月日
10	外国語教室講師人簿	外国語教室運営	姓人、住所、電話番号、学歴、職歴、資格、メールアドレス
11	外国語教室講師希望者人簿+過去の講師	外国語教室運営	姓人、住所、電話番号、学歴、職歴、資格、メールアドレス
12	外国語教室受講生人簿	外国語教室運営	姓人、住所、電話番号、メールアドレス
13	外国語教室受講希望者人簿	外国語教室運営	姓人、電話番号、メールアドレス
14	世界の料理参加者人簿	世界の料理開催	姓人、電話番号、メールアドレス
15	各種イベント 講師、出演者	イベント開催	姓人、住所、電話番号、メールアドレス
16	イベント(コンサート、セミナー)参加者人簿	イベント開催	姓人、電話番号、メールアドレス
17	セミナーイベントチラシ送付先	イベント開催	施設人、住所、電話番号
18	姉妹都市学生親善使節人簿	SA(Student Ambassador)用	姓人、住所、電話番号、メールアドレス、生年月日
19	同上受験者人簿	SA選考用	姓人、住所、電話番号、メールアドレス、生年月日
20	ホストファミリー人簿	HF(Host Family)用	姓人、住所、電話番号、メールアドレス、生年月日
21	ホストファミリー応募者人簿	HF選考用	姓人、住所、電話番号、メールアドレス、生年月日
22	ホストアンバサダー応募者人簿	HA(Host Ambassador)用	姓人、住所、電話番号、メールアドレス、生年月日

(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

問い合わせや苦情への対応体制・利用者対応の向上・自己評価などについても記載してください。

① 利用者からの問い合わせ・要望の把握

● 基本的な考え方

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。

● 具体的な流れ

	ステップ	具体的な内容
1	意見の収集	- 意見箱を常時設置し、利用者が感じた要望・意見をタイミングよく収集します - 窓口では、苦情や要望を伝えやすい雰囲気と対応を心がけ、利用者の生の声をお聞きします - お客さまアンケートは年1回行い、利用者の満足度・要望を把握します - イベントごとにアンケートを実施し、次回イベントのサービス向上の参考とします
2	意見の整理分析	- 収集した意見や要望については、整理・分析し、対応方法を検討します - 必要に応じて、協会内部だけの検討ではなく、関係者および委託業者とも協議を行います (1) 軽微な改善要望 改善が簡単なもの、指定管理者にて改善できることについては、状況を把握したのち、すぐに対応します (2) 解決が困難な要望 指定管理者側のみでの対応が困難な事案については、速やかに芦屋市に報告し、改善提案および協議をします
3	改善策の実施	- 指定管理者として、すぐに対応可能なこと、および指定管理者の業務範囲内の事項は、優先順位を考慮しながら速やかに取り組みます - 多額の費用(30万円を超える)が伴う事項や、地域や芦屋市との調整・連携が必要な事項については、市および関係者と協議の上、対応を検討します
4	結果のフィードバック	いただいた要望やアンケートの集計結果を施設内に掲示して利用者へフィードバックします

② 苦情・クレームへの対応・体制

● 基本的な考え方

- ・ 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。

● 苦情・クレームに関する対応

	ステップ	具体的な内容
1	相手の話を聞く	・ 相手の立場に立ち、話を十分に最後まで聞きます ・ 相手から聴いた話を繰り返したり、まとめた内容を確認したりして、理解したことを伝えます
2	しっかりとお詫びをする	・ 相手が苦情を申し立てた理由をきちんと理解し、心を込めてお詫びします
3	迅速な対応をする	・ 具体的な対処を提示し、できる限り早く問題が解決するように努力する姿勢を伝えます ・ 即答できない内容に関しては、具体的な調査方法や時期を提示したり、担当者に確認することを伝えたりするなど、適切に対応します ・ 相手の誤解や勘違いの場合も、相手の申し出を受け入れて「イエス・バット方式」で丁寧に説明します ・ 誤解や勘違いを招きやすい状況だったことを謝罪し、わかりやすい対策を立てる旨を伝えます
4	もう一度謝り、感謝を伝える	・ 十分注意することを約束し、再度心を込めて謝ります ・ 「ご指摘いただき、ありがとうございました。今後、同じことを繰り返さないようにいたします」など指摘いただいたことに感謝し、再発防止に尽力する姿勢を伝えます

● 改善要望別の対応

軽微な改善要望の場合	・ 改善が簡単なものや指定管理者で改善できることは、状況を把握した後、速やかに対応します ・ 芦屋市担当部署へ報告書を提出するとともに、最終結果を利用者にもお知らせします
解決が困難な要望の場合	・ 指定管理者のみで対応が困難な事案は、速やかに芦屋市担当部署に相談し、改善提案を協議します ・ 最終結果を利用者にお知らせします

③ 利用者対応の向上のための取り組み(意見の反映・具体的な改善)

● お客さまアンケートの結果

利用手続き時に受付カウンターで配布し、Web アンケートもあわせて回答協力を依頼します。
設問項目は芦屋市の指定フォーマットに、施設独自の項目をプラスしたオリジナルの内容です。

設問	回答数	令和4年10月実施
総合的満足度	満足+まあまあ満足	93.3%
職員の接し方	良い	82.8%
利用のしやすさ	良い	90.8%
整理整頓	良い	81.7%
設備・備品	良い	69.6%
安全対策	良い	90.1%
自由意見の数		67件

お願い

ご利用のお客さまアンケート

※ 本日より利用になった日付をお書きください
2022年 月 日 期こち

----- 各問のあとにはまるものを選んで、○印をつけてください -----

問1 あなたに当施設についてお話しします。

性別 ① 男 ② 女 ③ ①②に当てはまらない ④ 答えたくない

年代 ① 19才 ② 20代~30代 ③ 40代~50代
④ 60代~70代 ⑤ 80代以上

お住まい ① 芦屋市内 ② 兵庫県内他市町 ③ 他府県

問2 利用される頻度は?

① ほぼ毎日 ② 週に数回 ③ 月に数回 ④ 月の内に1回程度
⑤ 年に1回程度 ⑥ その他

問3 職員のお客様への接し方は良いでしょうか?
(言葉づかい、笑顔、指示等のわかりやすさ等でご判断願います。)

① 良い ② 普通 ③ 悪い

(複数にもご回答ください)

問4 図書館に望むものは何ですか? 以下の中から3つまで選んでください。

① 読書や利用の充実 ② 資料・資料の紹介 ③ 貸出可能
④ 環境に配慮した施設運営 ⑤ 親子読書・学びの場開放
⑥ 休館日の減少 ⑦ 開館時間の延長 ⑧ 講座・イベント等の充実
⑨ その他(下欄に記入)

①~⑨の中から3つ選んで、その右の欄に望むものを記入してください。

問5 満足していますか?

① はい ② いいえ
「はい/いいえ」の両方に圈します。それは何故ですか?

()

問6 図書館の総合的満足度は?

① とても満足 ② まあまあ満足 ③ 普通 ④ 満足しない ⑤ 不満

ご意見ご感想があればお書きください。

貴重なご意見をありがとうございます。記入後は、図書館に送付させていただきます。
いただきましたご意見につきましては、改善業務の推進や、サービス向上に活用してまいります。また、当館のWebサイトで公表いたします。

● 利用者の声の反映による具体的な改善

アンケートを受け、下記の改善を実施しました。

	利用者の声	対応策	
1	屋内にコートからの砂が落ちて いる	テニスコートからの砂を落とすブ ロセスを増やし、建物内への砂 の運び込みを減らす 更衣室内に靴砂を捨てる場所を 設置する	
2	自習できるスペースが 欲しい	1 階オープンスペースの一部に スタディーコーナーを設置し、学 生向けの自習スペースを確保	
3	鏡を増やしてほしい	各室の利用用途の多様化のため に、2 つの部屋に備え付け鏡 を設置し、移動式鏡も2台追加	
4	会議室に清掃用具が 欲しい	各部屋にワイパーを1本ずつ設 置	
5	隣のコートへのボール の侵入を防ぎたい	コート間のボール飛散防止ネッ トを4セット設置	

6	フットサル用の黄色ラインとテニスの白線が見えづらい	白線用のスーパーを設置	
7	テニスコートのベンチを新しくしてほしい	テニスコートのベンチを一新	
8	テニスコートのネットを新しくしてほしい	経年劣化のテニスコートのネットの更新	
9	テニスコートにパラソルが欲しい	熱中症予防用のパラソルの無料貸し出し	
10	ナイター照明が暗い	夜間照明(ハロゲンランプ)用ランプの全数の更新	
11	コート北側の駐輪場の蛍光灯がまぶしい	蛍光灯を3本から2本に減らし、さらに光が漏れないように目隠しを設置	
12	駐輪スペースを増やしてほしい	屋外スペースに臨時駐輪場の設置	

利用者からの改善要望に当協会の負担で改善を計画している案件	① 調理室のオープンの高機能化・200V 工事 ※当協会の負担で設備更新予定
利用者からの改善要望があり、声 塵市と検討する案件	② 支払方法の多様化 ③ ネット予約後の支払期間の延長 ④ 駐車場の値下げ・無料化 ⑤ 防風ネットの設置
要望は多いが改善できない案件	⑥ フットサル用の黄色線の撤去 ⑦ コート照明の増設

④ 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

潮芦屋集会所、国際交流センターとして地域住民の利用を増やす取り組みについても記載してください。

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 営業日・利用時間・利用料金について

● 開館日・利用時間

開館日	水曜日および年末年始(12月28日～1月4日)を除く毎日
利用時間	9:00～21:30 (潮芦屋集会所および国際交流センター) 9:00～21:00 (屋外交流広場) 8:45～21:45 (駐車場)
窓口受付時間	9:00～21:30(予約システムの運用も含む)

● 施設利用料金表(単位:円)

	広さ ㎡	定員 人	午前	午後		夜間
潮芦屋集会所			9:00～11:00	13:00～17:00		18:00～21:30
101室	52	32	1,730	1,930		2,240
102室	35	22	1,220	1,520		1,830
103室	17	12	710	810		1,010
104室(和室)	8畳	16	1,010	1,120		1,220
国際交流センター			9:00～12:00	13:00～15:00	15:00～17:00	18:00～21:30
201室	79	48	2,440	1,420	1,420	3,150
202室	79	48	2,440	1,420	1,420	3,150
203室	79	48	2,440	1,420	1,420	3,150
204室	72	44	2,240	1,320	1,320	2,950
205室	43	26	1,320	810	810	1,730
206室	78	30	3,500	2,000	2,000	5,000
調理室のみ	52		2,500	1,500	1,500	3,600
試食室のみ	26		1,670	940	940	2,400

● テニスコート利用料金表(単位:円)

屋外交流広場	9:00～ 11:00	11:00～ 13:00	13:00～ 15:00	15:00～ 17:00	17:00～ 19:00	19:00～ 21:00
テニスコート ABC 1面あたり料金	1,440	1,440	1,440	1,440	1,440	1,440

● 駐車場利用表(単位:円)

最初の 60 分までは無料、以降 30 分ごとに 100 円。

障がい者手帳もしくはミライロID画面の提示により、本人およびその介護者の駐車料金を免除します。

● 付属設備用品利用表(単位:円)

種別	品名	単位	利用料金	備考
映写装置	液晶プロジェクター	1 式	2,030	スクリーン含む
	ブルーレイディスクプレイヤー	1 台	1,010	モニターテレビ含む
音響装置	多目的室音響設備	1 式	1,830	マイク含む
	204・205 号室音響設備	1 式	1,010	マイク含む
	多目的ワイヤレスマイク	1 本	810	
	CD デッキ	1 台	810	
照明設備	屋外交流広場照明設備	1 時間	250	1 時間未満の場合も 1 時間とします

● 利用料金に関する注意事項

- ・ 市外の居住者および団体は、利用料が倍額になります。
- ・ 利用者が入場料・参加費を徴収する場合、1,000 円以下の入場料の場合、利用料金は 30%増額、1,001円以上の入場料の場合、利用料金は 50%増額とします。
- ・ 予約確定後の取消にはキャンセル料金が発生します。
- ・ 利用日の変更は、利用日の 14 日前までに 1 回に限り可能。変更希望は、先着予約期間内の変更とします。
- ・ 荒天により、屋外交流広場の使用をとりやめるとセンターが判断した場合は、利用料金は全額返金します。
- ・ 中学生以下の子どもだけの利用はできません。必ず、高校生以上の人と一緒に利用をルールとします。

③ 申込方法・ルール

● 基本的な考え方

- ・ 利用申込は公平かつ平等を期するため、期限・ルールなどを設定し、まず、最初に抽選申込を受け付けます。抽選後は稼働率アップのため、先着順での受付とします。
- ・ ただし、特別の事情がある場合は、優先的に確保し、イベントなどの開催に支障をきたさないように配慮します。
- ・ 申込方法は、高齢者や遠方の住民を配慮し、窓口、インターネットから受け付けます。

● 申込の大きな流れ

ステップ	手順
①使用者登録	・ 窓口にて、住所が確認できる証明書(運転免許証・マイナンバーカードなど)を提示の上、登録手続きを行う ・ 団体の場合は団体の住所がわかる書類、社会教育関係団体などは登録承認書も必要
②利用申し込み	・ <窓口>先着順 ・ <インターネット>抽選申込・先着申込
③抽選	・ 毎月 16 日にシステム上での抽選を行う ・ 希望者には 17 日にメールにて当落を配信する

④ 申込・受付などの業務について

● 施設の入館許可・入場制限・利用許可

- ・ 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、同施行規則の通り、取り扱います。
- ・ 施設の目的に沿った利用を利用者に確認し、利用基準に基づいて利用の公平と平等を確保します。
- ・ 予約に関して問い合わせを受けた場合は、登録方法・利用方法・利用料金などを説明します。
- ・ 泥酔者、感染症疾患患者、他人に危害や不快感を与える者などには、入場を禁止また、退場させます。

● 利用料の徴収・返金・管理業務

- ・ 円滑な運営を考えて、窓口での申し込みは即時に、インターネットからの予約は 5 日以内に現金にて利用料を徴収し、使用許可書兼領収書を発行して管理をします。
- ・ 利用者のニーズに応じて、キャッシュレス決済を導入し、サービス向上を図ります。
- ・ 荒天による返金は、利用許可書兼領収書と引き換えに全額返金し、還付書類に本人の氏名・連絡先・受取日を記入してもらいます。

● 利用の取り消しおよび変更ルール

- ・ 利用日の 14 日前までに限り、取り消し・変更を受け付けます。利用者側の都合による取り消しには利用料の 5 割を申し受けます。変更は 1 回限りとし、利用料の差額は精算します。
- ・ 雨天など天候不良な場合の屋外施設利用の可否は、15 分前までに事務局長が判断し、利用できないと判断した場合は、全額を返金します。また、利用者から利用開始後 30 分以内に申し出があった場合も全額返金します。
- ・ 屋外施設については、以下の場合、施設内放送と館内掲示により利用中止を促し、屋外交流広場を随時閉場します。また、利用時間にかかわらず、全額返金します。
 - ・ 熱中症指数計の計測により危険ゾーンに達した時
 - ・ 気象特別警報・気象警報・雷注意報が発令された時
 - ・ M2.5 注意喚起情報および光化学スモッグ注意報が発令された時

● 利用者への利用ルールの説明や注意喚起

- 危険な行為による事故の防止や他の利用者への迷惑行為を防止するよう利用ルールや注意を促します。
- 利用後の清掃・片付けなどは利用者自身に行ってもらうよう説明します。
- 付属設備・備品などを利用者が円滑に利用できるよう必要な指導・助言をします。
- 敷地内は禁煙とし、喫煙場所は設けません。また、調理室を除き、敷地内においては原則、火気の使用を禁止します。
- 中学生以下の子どもだけの利用はできません。必ず、高校生以上の人と一緒に利用をルールとします。

● その他

- 盗難事故および事件の防止に留意します。
- 拾得物は拾得物の台帳を作成し、原則として所轄の警察署に届けます。
- 施設内に残置された明らかに廃棄物と判断されるものについては処分します。廃棄したものかどうか判断が難しい場合は14日間、撤去要請の告示(貼り紙)をした後、所有者が不明の場合に処分します。

⑤ 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

(1) 設備・備品の充実および工夫とその効果

	改善策	効果
1	3 部屋(201、202、203)に固定鏡を設置	ダンスやヨガ教室などの利用用途が広がり、利用率が 10～13%アップ
2	ピアノを設置して無料利用化	ピアノ発表会、演奏会、バレエレッスン、コーラス練習など、部屋利用の用途が広がるとともに、利用率が 3%アップ
3	利用率の低い部屋に卓球台を設置(2 台)	202 室の利用率が 11%向上
4	無料ロッカーを増設	学習教室など定期的な利用の方に案内することで、より多くの定期利用者を獲得。6 組→11 組に増
5	和室(104)室に小型の折りたたみ椅子 4 脚を配置	正座をしなくてもよいことから、利用者が広がり、利用率が 5%アップ

上記の他に、利用者の利便性および満足度の向上のために、下記の取り組みを実施した

- 調理室・試食室を各々分割して利用できるようにする(試食室を会議室にも流用できるよう使用構成を多様化)
- 駐車場サービス(駐車 1 時間無料)
- テニスコート利用者へのシャワー、更衣室などの無料利用
- 移動式鏡 4 台の無料利用
- 卓球台(2 台)、ラケット、ボールの無料利用
- 給湯室ポット、湯のみなどの無料利用
- ホワイトボードマーカー、延長コード、台車の無料利用
- テニスコート利用者へ日傘の無料利用
- 各トイレにペーパータオルの無料利用
- オープンスペースに新聞 2 紙の無料利用

(2) ソフトの充実や提案による効果

	ソフトの充実や提案による効果
1	瀬戸屋セミナーや瀬戸屋コンサートなど、さまざまなテーマのイベントを企画、定期的に開催し、来場機会を増やすことで、センターの存在の認知を高める
2	「作って食べよう世界の料理」やワールドフェスタなど、世界の料理や文化を紹介するイベントを開催することで、幅広い層の方々に、気軽に来場していただく機会を増やす
3	テニスコート利用者にトーナメント試合開催およびプライベートレッスンを提案したことで、集客に貢献
4	既利用者に新規学習サポート講座の開設を提案したことで最小部屋の利用率 5%アップ
5	幼児向け英会話教室に和室利用を提案したことで利用率 8%アップ
6	既利用者に自主事業イベントへの出演を依頼することで、より多く利用していただき、利用率アップにつながった
7	地元高校サッカークラブのポスターを掲示することで定期利用につながった
8	オープンスペースにミニライブラリーを設置し、絵本や洋書、新聞 2 紙(1 紙は英字)を配架し、センターへの集客につながった
9	自主事業の料理教室への集客を促すべく、レシピ簡易版を数種類作成して無料配布することで参加希望者が増えた。ウイズコロナ対策としても有効
10	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た ※令和 30 年度比セミナー 20 人増、コンサート 15 人増
11	本来・自主事業で使用予定の部屋を新規利用者の希望に沿うべく、部屋を譲ることで利用率と集客アップ

(3) 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、挨拶や声掛けで職員がやさしく、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ています。
- 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っています。
- 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ています。
- 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っています。
- 来館する利用者や通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の設置をしています。
- 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ています。

(4) 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。
- 「広報あしや」の中から市内在住外国人に必要な記事を抜粋し、やさしい日本語と英語で作成した独自の情報紙「コスモジャーナル」を市内7ヵ所に配架依頼します。
- 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などを作成・配布するとともに、ホームページでの告知にも注力していきます。パンフレットについては、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。ホームページはやさしい日本語と多言語で掲載します。
- 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。

(5) 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。
- 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。
- 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。
- 年1回、職員の接遇マナーOJT研修を行うとともに、定例ミーティングにおいても自己評価を行い、改善点を職員同士で共有することで、より心のこもった品質の高いサービスの提供に努めます。
- テニスコート利用者向けの通路壁面に熱中症の処置方法や健康促進に関する情報を掲示して、サービスの向上を図ります。
- 市内広報掲示板を利用して多くの集客をめざします。

5 事業への取り組み

＜参考資料＞芦屋市の多文化共生を考えるにあたって

① 多文化共生についての基本的な考え方

● 芦屋市内在住の外国人について

大規模な製造業がほとんどなく、技能実習生が少ない芦屋市では、他の地区と比べて、在住外国人の国別の構成が異なります。これらの特性を踏まえて、芦屋市独自の国際交流および多文化共生を行うべきだと考えています。

(令和5年7月)

＜芦屋市在住 外国人＞

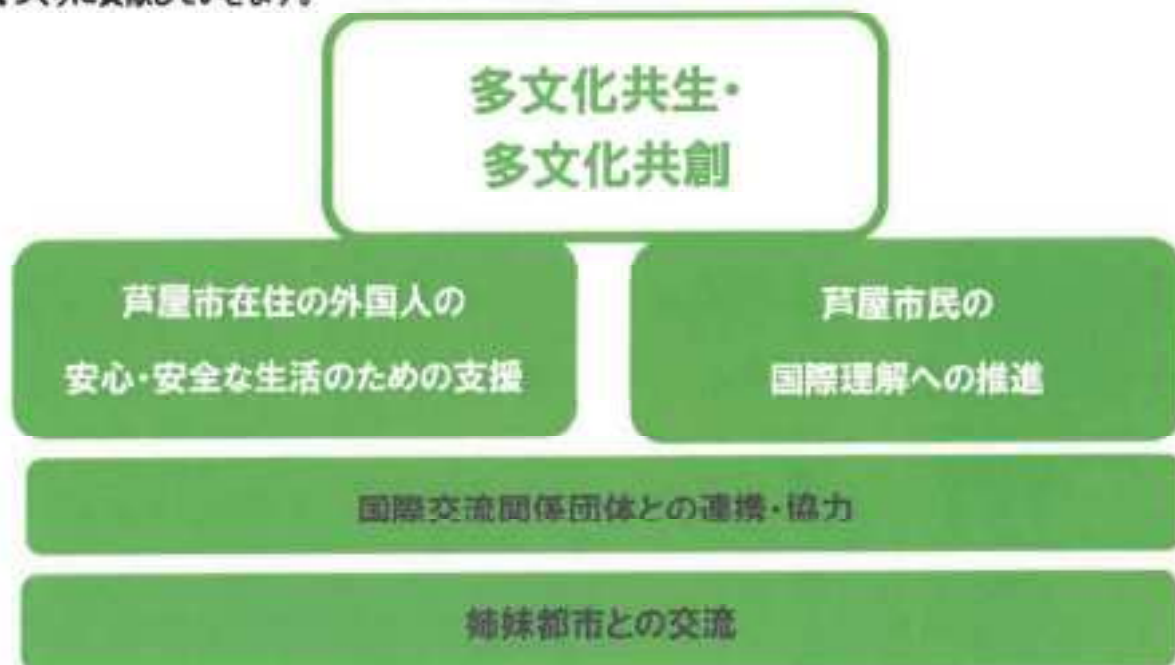
順	国別	人数
1	韓国・朝鮮	511
2	中国	494
3	アメリカ	123
4	ベトナム	78

＜兵庫区・長田区在住 外国人＞

順	国別	人数
1	韓国・朝鮮	5,058
2	ベトナム	3,570
3	中国	2,899
4	ネパール	1,305

● 多文化共生・多文化共創の基礎

「多文化共生」の第一歩は、芦屋市に住む外国人が安心・安全な生活を送るための基盤支援と考えます。その次に、様々な事業を通じて、芦屋市民の国際理解を推進することです。これらの2つの基盤の上に、芦屋市における「多文化共生」、さらには、「多文化共創社会」を進めたいと考えます。海外の方々や在住外国人から文化を学ぶとともに、芦屋市の国際化に対応する人づくりと地域づくりに貢献していきます。



② 具体的な多文化共生事業 一覧

I	芦屋市民への多文化共生推進事業	① ボランティア(日本語講師)の養成・研修 ② 国際理解(多文化共生)講演会 ③ 多文化共生に関する情報提供
II	芦屋市内の在住外国人への支援事業	① 日本語教室の実施 ② 日本伝統文化教室の実施 ③ 多言語での防災・安全情報の提供 ④ 多言語での相談窓口の設置 ⑤ 防災教室 ⑥ 外国人向けの情報誌の作成・発行(自主事業)
III	国際交流関係団体との連携・支援	① 阪神間国際交流協会との連携 ② ひょうご国際交流団体連絡協議会との連携 ③ 市内日本語教室運営団体との連携・支援 ④ 近隣大学(神戸大学海事科学部・芦屋大学)との連携
IV	姉妹都市交流事業(モンテペロ市)	① 姉妹都市交流事業の企画および実施 ② 姉妹都市に関する情報提供 ③ 姉妹都市提携 65 周年記念事業(令和 8 年度)
V	施設に対する市民の理解や満足度	① 施設のパンフレットの作成・配布 ② 施設のホームページの運営 ③ 施設の提供に関すること

上記の事業と下記の事業を併せて、全体として、「多文化共生」「多文化共創」社会に貢献したいと考えています。

V	在住外国人と市民による共創事業	● 日本語学習者の外国人支援委員会への参画 ● 防災教室の実施 ● 市内在住外国人を活用したイベントの実施 ● 在住外国人と市民との交流イベントの実施 ● 海外事情セミナー、コンサート、世界の料理教室、ワールドフェスタなどによる外国文化の紹介や外国文化とふれあう場の設定 ● やさしい日本語講座と普及事業 ● 市内の学校、社会福祉協議会、保健福祉センター等からの要請による通訳者派遣
---	-----------------	---

(1) 多文化共生推進事業について

・多文化共生推進のための事業・ボランティア育成・多文化共生に関する情報提供などについて具体的に記載してください。

① ボランティアの養成・研修

日本語教室の開講を目的として、平成 6 年に開始した日本語ボランティア講師養成講座は、現在も継続しています。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・研修は年 2 回以上の実地研修をします。

② 国際理解(多文化共生)講演会

各国の大使や総領事を講師として招聘し、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します。

その国の言葉・伝統文化・食文化に直接触れることができるイベントをあわせて開催し、国際理解とともに温かな国際交流を育むことができます。

開催事例 ロシアの日・ヨルダンの日・ラトビアの日・インドネシアの日・タイ王国の日・ミャンマーの日など

③ 多文化共生に関する情報提供

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、SNS など様々なツールを活用し、できる限り幅広い層への情報伝達に努めます。

また、日本語ボランティアならびに外国人支援委員会にも周知し、市内在住外国人に情報を届けます。

④ 作って食べよう世界の料理

「作って食べよう世界の料理」をキャッチフレーズに、25 年間で 60 カ国、180 講座を開催してきました。世界の国々の料理・食文化を通じて、異国の文化や習慣などを紹介する教室です。市内の在住外国人を講師に迎えて、市内在住外国人による発信の機会創出と市民間の草の根交流をめざします。

⑤ コスモかふえの開催

芦屋市民と市内在住外国人とが英語で交流する場を「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。

⑥ 市内在住外国人が参画・企画するイベントの開催

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。

＜日本語ボランティアの養成講座＞



事業人	内容	実施時回数・募集人数	参加費
日本語ボランティア 養成・研修	外部専門講師の指導で、日本語を客観的に見直し、自信を持って学習者に教えられるように養成する。また、既存ボランティアのスキルアップのためのブラッシュアップ研修の実施	年2回以上 30人	4,000円
国際理解(多文化共生) 講演会	諸外国の実情へ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各国大使、総領事を講師に開催	年1回 80人	1,000円
多文化共生に 関する情報提供	多文化共生に関する各種情報を収集し、センター掲示板やホームページ上に掲示・掲載するなど情報発信。日本語ボランティアならびに外国人支援委員会にも周知し、市内在住外国人に情報を提供	都度	—
作って食べよう世界の料理	「作って食べよう世界の料理」をキャッチフレーズに、世界の国々の家庭料理に加えて異国の文化や習慣などを紹介する教室。市内在住外国人を講師に迎え、情報発信の機会創出を図る	年1回 25人	3,000円
コスモかふえ	市内在住外国人と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」として提供	年1回 30人	500円
	芦屋市民と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」として提供	年1回 30人	500円
市内在住外国人が参画・ 企画するイベント	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	年1回 50人	200円

<多文化共生のための講演会 インドネシアの日>



<多文化共生のための講演会 タイ王国の日>

(2) 市内の在住外国人に対する支援事業について

市内在住外国人への日本語教室・防災に関する情報提供・市内在住外国人のための相談窓口設置 などについて具体的に記載してください。

① 日本語教室(大人・子ども)の実施

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します。様々な学習者(会社員・主婦・学生など)のニーズに応じたレベル・内容をマンツーマンで指導します。また、小学生を対象にした教室も開催し、多くの子どもたちにも、日本語学習のサポートをします。

なお、講師(支援者)は日本語教師養成講座 420 時間コースや当協会の「日本語ボランティア養成講座」などを修了することにより、より高い質の講座を提供することができます。



② 日本伝統文化教室の実施

市内在住の外国人に対して、華道・茶道・書道などの日本の伝統文化教室を実施し、日本文化への理解を深め、日本への愛着をはぐくみます。初釜や炉開きや書初めなどの日本の伝統的な行事や季節の花を知ることにより、日本の四季を楽しむ機会を提供します。

③ 多言語での防災情報の提供

当センターは、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られていることを理解し、外国人のための防災に関する情報提供などのサポートをします。

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します。

また、「広報あしや」の記事の中から防災に関する記事・情報を抜粋し、数人のボランティアにより、やさしい日本語に書き変えて、ホームページに掲載します。

④ 多言語での相談窓口の設置

市内在住外国人からの相談については、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ソーック推進協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。

センターの窓口では、英語は随時、中国語は土日曜、スペイン語、ベトナム語、ネパール語、インドネシア語は予約制で随時対応します。さらに、音声自動翻訳機を活用することで多言語にも対応し、どんな方でも自分が話しやすい言葉で相談ができる、『言葉の壁』を低くした窓口をめざします。

多言語(英語・中国語・スペイン語・ベトナム語・その他1言語)による相談会を社会福祉協議会と協働で開催します。

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、外国人通訳者を派遣して市民との交流による『心の壁』を取り除く努力をします。

⑤ 市内在住外国人向けの防災教室

「誰一人取り残さない地域づくり」のため、災害時に情報弱者となりがちな在住外国人に向けて、日ごろの防災の知識や災害時の対応についての知識を普及します。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します。その他、日本語教室の時間内に避難訓練を行うなどして、防災意識を高めていきます。



⑥ 外国人向けの情報誌の作成・発行(※自主事業として継続)

「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抜粋し、数人のボランティアにより、やさしい日本語と英語に翻訳した「コスモジャーナル」を作成します。「コスモジャーナル」は、潮芦屋交流センター・市役所・市民サービスコーナーなど市内各所に配架するとともに、ホームページに掲載します。英文は外国人ボランティアによる校正を受け、印刷作業はボランティアによって行います。

<芦屋市内の在住外国人に対する支援事業 一覧>

事業人	内容	実施時期・回数	のべ参加人数(年)
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日 全5クラス 40人程度	1,500人
子どものための日本語教室	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日 全1クラス 8人程度	320人
日本の伝統文化教室	市内在住外国人を対象に、日本の伝統文化(華道、書道、茶道)に触れる機会を提供するための文化教室を開催	月1回1クラス 若干人	150人
多言語での防災情報提供	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 各言語 年10回程度	—
多言語での相談窓口	やさしい日本語、英語(随時)、中国語(土日)、スペイン語、ベトナム語、ネパール語、インドネシア語は予約制で随時、音声自動翻訳機も活用して対応	都度 各言語 月1回以上	—
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	年1回	30人
情報紙「コスモジャーナル」の発行	芦屋市の広報紙から外国人にも周知すべき記事を抜粋して、やさしい日本語と英語に翻訳して発行し、市内関係各所へ配架およびホームページに掲載	年6回 ※自主事業として継続	—

■相談窓口利用者(フィリピン)の方からの声

20年前に芦屋市に引っ越して以来、ACAのサポート全てに心から感謝しています。

子ども達が幼い頃は、小学生向けの日本語教室に参加し、ボランティアの方たちと楽しく日本語を学びました。私自身も、土曜日の日本語教室で学んでいます。

外国人対象の日帰り旅行もあり、2度参加しました。兵庫県の良い自然をしみながら他の家族と知り合いになることもでき、家族みんなで楽しむことができました。

何より、日本語の様々な書類をわかるように説明してくださるサポートには本当に感謝しています。翻訳をしてほしいと助けを求めたことは数え切れないほどです。さらに、あちらこちらに電話で問い合わせしてくれたことも何度もありました。心穏やかに楽しく芦屋に住めるようACAがサポートし情報を提供してくれていることがよくわかります。私たち家族がこのような面倒見の良い地域コミュニティに住めることはとても幸せです。

(3) 国際交流関係団体等のマネジメント・活動等の支援について

市内外国人関係団体どうしのつながりを強化し、協働を促進するとり組みについて具体的に記載してください。

- 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。
- 神戸大学海事科学部、芦屋大学学生部国際交流課と連携し、多文化共生推進のための活動をサポート、促進します。
- 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。

国際交流関係 団体等との 連携・支援

- 阪神間国際交流協会
- ひょうご国際交流団体連絡協議会
- 市内日本語教室運営団体
- 近隣大学(神戸大学 海事科学部・芦屋大学 学生部 国際交流課)
- 芦屋市帰国・外国人児童生徒支援連絡協議会
- 市内日本語学校

<市内日本語学校との連携>



<近隣大学への日本語講師派遣>

(4) 姉妹都市交流事業について

姉妹都市交流事業の企画及び実施・情報掲示板等情報コーナー等を活用した情報提供などについて具体的に記載してください。

① 学生親善使節派遣事業の特長について

● 60 年を超える歴史と伝統のある国際交流事業

昭和 38 年に芦屋市とモンテペロ市(アメリカ カリフォルニア州)との間で結ばれた姉妹都市提携は、アイゼンハワー大統領提唱の「People to People」を基本理念とし、市民の交流を通じて、友好と親善を深めることをめざしたものです。その後、両市に姉妹都市協会が設立され、昭和 39 年に学生親善使節交換事業が始まりました。本事業は、阪神淡路大震災や新型コロナ感染拡大などを除き、途切れることなく継続し、令和4年までで、200 人以上の学生(日本から 110 人、モンテペロ市から 108 人)が親善使節として交流して参りました。

本事業は、国際事業委員会が中心となり、国内事業委員会や外国人支援委員会との協力(約 50 人)、また、理事・学生親善使節OB・OGがボランティアとして、総がかりで取り組むことによって、実現・成し遂げられる事業です。

本事業に取り組まれた方および参画された方のネットワーク・連帯感は極めて広く強く、これらが、現在の当協会の活動の基礎となっています。

● 芦屋市の親善使節・アンバサダーという位置づけ

毎年、芦屋市民である学生 2 人を学生親善使節として選出し、モンテペロ市へ派遣してきました。また、モンテペロ市からも学生 2 人を学生親善使節として受け入れ、ホームステイを通じて市民との交流を図ってきました。

芦屋市およびモンテペロ市の学生親善使節は、「市の代表」「親善使節」という使命を持ち、3 週間の滞在期間中は、市庁舎、議場、警察署、消防署などへの公式訪問や市内の小・中・高等学校訪問や文化交流などを行い、両市の懸け橋となる重要な役割を担います。

現地の生活・文化・社会に対する見識を深めるだけでなく、互いに歴史や文化を学ぶプログラムにも参加します。学生親善使節にとって、国際的な視野を広げることができる貴重な経験であり、単なる語学留学や研修とは一線を画した活動です。

■過去の親善使節経験者からの声

芦屋市の代表として、モンテペロ市との交流の機会をいただきました。現地のホストファミリーやお会した方の包容力やオープンな心に胸を打たれました。帰国後、いろいろな人生のステージにおいても、この活動が、原風景として私の脳裏にありました。

昭和 63 年度親善使節 MY さん
(現在は、在日大使館大使の通訳として活躍)

学生親善使節の経験のおかげで、様々なことへの興味関心が広がり、勉学のモチベーションとなりました。貴重な機会をいただき、感謝しております。

平成 30 年度親善使節 SY さん
(スタンフォード大学留学中)

● 国際交流・世界で活躍する人材輩出の基盤

学生親善使節となった学生の多くは、その後、国際交流や世界で活躍する職業・ポジションについています。本事業が、国際的に活躍する人材輩出の基盤になり、さらには、芦屋市の国際交流に、大いに寄与していると考えています。

● 市民を巻き込んだ広報活動およびホストアンバサダー制度

学生親善使節、ホストファミリーの募集などの情報については、広報あしや、市内公共施設、市内掲示板各所、各中学校、ホームページ、協会季刊誌にて情報提供します。また、活動内容についてはJ-COMにて放映し、市民に幅広く行き渡るようにします。

親善使節となる 2 人の学生だけでなく、モンテペロからの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を設けています。このホストアンバサダーによって、多くの若者を巻き込んだ事業として、活動の輪が広がります。

● 情報掲示板を活用した姉妹都市の情報発信

情報掲示板・情報コーナーなどに、毎年の学生親善使節の募集や 5 年に 1 度の記念訪問団派遣の参加者募集のポスターを貼り、この事業を広く知ってもらい応募者を募ります。ポスターには QR コードを掲載し、より詳細な情報をスマートフォンから入手できるようにします。また、ポスターに掲載できない姉妹都市交流の歴史や事業についても、QR コードからスマートフォンで読めるようにして、姉妹都市事業への市民の関心と理解を深めてもらうようにします。



● 年間スケジュール

	主なスケジュール	委員会活動
10 月		事業計画
11 月		派遣使節募集要項確認
12 月		試験内容の確認
1 月	派遣使節 募集PR(広報あしや・ポスターなど)	ホストファミリーの募集要項
2 月	派遣使節 申込開始	選考試験内容の確認
3 月	派遣使節 選考(筆記試験・面接・最終面談)	選考結果の発表
4 月		受入使節のプラン計画
5 月	ホストファミリー説明会	ホストファミリー募集確認
6 月	ホストファミリー合同説明会	受入使節の最終確認
7 月	派遣使節 出発	受入使節のプラン最終確認
8 月	受入使節 入国 派遣使節 帰国 受入使節 出発(帰国)	施設受入、各種受入事業
9 月	帰国報告会	事業レビュー

② 学生親善使節派遣事業の具体的な活動について

● 予定行事

＜芦屋市での行事＞

- ① 市長・議長との面談
- ② 消防署・警察署への訪問
- ③ 書道・華道体験
- ④ 芦屋市内の小中学校、および芦屋学園高等学校(茶道部・ダンス部)との交流訪問
- ⑤ 歓送迎会・さよならパーティの開催
- ⑥ 広島市の原爆記念館などの訪問による平和学習
- ⑦ ホストアンバサダーとの学生間交流
- ⑧ 帰国報告会

＜モンテベロ市での行事＞

- ① 市長・議長との面談
- ② 消防署・警察署への訪問
- ③ レセプションパーティへの参加・挨拶
- ④ 日系2世パレードへの参加
- ⑤ 全米日系人博物館の見学による歴史・人権学習
- ⑥ UCLA(大学)の見学ツアー



③ 姉妹都市提携 65 周年記念事業(令和 8 年度 実施予定)

- 姉妹都市提携以来、5 年毎に市民の相互訪問を継続してきました。65 周年記念事業については、市民訪問団特別委員会を組織し、モンテペロ市長を含めた来訪団 20 数人の滞在を受け入れ、様々なプログラムを企画・実行します。
なお、芦屋市からモンテペロ市へも訪問し交流を深めますが、これは自主事業として実施します。

① 市民との交流

- ・歓迎会、さよならパーティの開催(各 100 人規模)
- ・市庁舎・議場・消防署・警察署への訪問
- ・市内見学(モンテペロバラ園・芦屋神社・ヨドコウ迎賓館)
- ・幼稚園、小中学校への訪問

② 日本文化の紹介

- ・華道、書道、茶道、能楽の体験
- ・平和学習(広島訪問)
- ・京都・奈良への訪問(歴史文化)

<姉妹都市 55 周年事業>



<市員への表敬訪問>



(5) 施設に対する市民の理解や満足度について

(具体的な内容について、提案してください。)

① 施設のパンフレットなどの作成・配布

- 施設を紹介するためのパンフレットをやさしい日本語と英語、さらに中国語でも作成し、利用促進を図ります。
- やさしい日本語と英語で作成した独自の情報紙「コスモジャーナル」を市内7カ所に配架依頼します。
- 当協会の季刊誌「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。
- 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。
- 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。



② 施設のホームページの運営

- 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。
- また、インスタグラムを始めるなどSNSを利用し、より積極的な情報発信に取り組みます。

③ 施設の提供に関すること

- 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などの自然な声掛け、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。
- 年1回、職員の接遇マナーOJT研修を行うとともに、定例ミーティングにおいても自己評価を行い、改善点を職員同士で共有することで、より心のこもった品質の高いサービスの提供に努め、利用人数・利用件数の増加を図ります。



6 自主事業案

(1) 事業内容について

① 基本的な考え方

- 芦屋市立潮芦屋交流センターの設置目的に基づき、適切な管理運営を行うだけでなく、それぞれの施設の特長を生かし、積極的な自主事業を企画・運営し、より多くの方々の利用を図ります。
- 市民サービスの観点および多文化共生の推進として、企画段階から外国人市民を巻き込み多様な自主事業案を提案します。
- 実施する自主事業は、収益だけでなく、潮芦屋交流センターの存在を広く知らせることができ、会議室などの稼働率向上など、本来事業に寄与するものであると考えています。

② 多文化共生のための事業

● 潮芦屋セミナー

市民に、より広い国際的な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します。講師は、海外経験豊かな文化人・実業家、学識経験者などを予定しています。

＜過去の開催事例＞

大阪大学人営教授	玉井 暉 氏	カズオイシグロの世界
関西労災病院 人営院長	奥 謙 氏	脳の話(NY市セントバルナバス病院の経験を経て)
大手前大学人営教授	森 道子 氏	パンデミックと文学



● 潮芦屋コンサート

芦屋市を音楽のあふれるまちにし、市民に気軽に音楽を楽しんでもらえるよう、コンサートを開催します。国際的なコンクール受賞者のコンサートから、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めざします。



● 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、25年間で60カ国、180講座を開催してきました。世界の国々の料理・食文化を通じて、異国の文化や習慣などを紹介する教室です。

今までに紹介した国：イギリス・イタリア・イラン・インド・エジプト・韓国・コスタリカ・シリア・スイス・スリランカ・タイ・中国・ドイツ・ネパール・ノルウェー・パキスタン・フィリピン・フランス・メキシコ・モロッコなど。

また、これまでのレシピを再編集し、「作って食べよう世界の料理」という本を1,500部出版しました。



● ワールドフェスタ

世界の料理と音楽やダンスなどをコラボレーションさせ、多くの市民に楽しんでいただく当協会のメインイベントです。

音楽・ダンスなどのステージには、地元で活躍している人達の中から出演者を募ることで、その家族や友人たちのべ1,000人が来場します。ステージを楽しみながら、世界各国の料理も楽しむことができる「世界の食と音楽のフェスティバル」です。

平成28年からは、兵庫県主催の「瀬戸屋オータムフェスタ」に合わせて開催し、地域との連携や瀬戸屋地区一帯の盛り上げにも寄与しています。



● やさしい日本語講座と普及活動

市内在住外国人とのコミュニケーションには、外国語だけでなく、やさしい日本語の普及・学習も必要だと考えます。ボランティアの人達が、必要な情報をやさしい日本語で発信できるように研修します。また、瀬戸市民の方にも、「やさしい日本語」を学んでいただけるような教室を開催します。

● 外国人向けの情報誌の作成・発行の継続

「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抜粋し、数人のボランティアにより、やさしい日本語と英語に翻訳した「コスモジャーナル」を作成します。「コスモジャーナル」は、瀬戸屋交流センター・市役所・市民サービスコーナーなど市内各所に配架するとともに、ホームページに掲載します。

英文は外国人ボランティアによる校正を受け、印刷作業はボランティアによって行います。

※情報が届きにくい方への配慮を踏まえて、自主事業として、継続します。

③ 語学教室

● 英会話教室・英語教室・トラベル英語

日本人講師によるトラベル英語・初級英語教室、外国人講師による英会話教室など 7 クラスを展開します。語学教室という枠にとらわれず、文化や背景を学び、国際交流、異文化理解を促進することを目指しています。

語学教室受講生・市民・在住外国人が集まる気軽なパーティなども開催し、グループトークやゲームなども楽しんでもらい、国際交流を図ります。

④ 日本語教室学習者による文化イベント・体験学習

● 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を行います。「七夕まつり」「雛まつり」「端午の節句」などの季節のイベントを楽しんでもらうとともに、「日本語スピーチ」で、日頃の日本語学習の成果を披露する大切な機会を提供します。



● 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)を企画、実施します(開催と内容については、ユネスコ基金の補助金の認可状況により判断します)。

単に観光地を訪れるだけでなく、温泉・陶芸・野菜の収穫など、その場でしかできないことを体験する重要な機会です。

これらを通じて、学習者同士だけでなく、ボランティア同士や学習者とボランティアが仲良くなる機会になります。

(2) 地域コミュニティ発展への取り組みについて

(外国人を含む市民が参加できる取り組みについて具体的に記載してください。)

① 地域社会とのつながりの強化

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、意見や情報を交換する懇話会を開催し、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ます。

市内在住外国人をセミナー、世界の料理教室などの講師として活用することで市民との交流や地域社会とのつながりを促進・強化します。

コスモかふえ(英語版・日本語版)を開催することで地域の住民と在住外国人との交流を促進します。

姉妹都市交流事業を通じて、教育委員会、芦屋警察署、芦屋消防本部の公的機関および地元高等学校、中学校、小学校との交流を深めます。

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読みの場や、受験勉強、宿題などの自主勉強の場所として提供します。

また、夏の花火大会では、トイレ利用や休憩場所として市民の方にロビーを開放します。

② 地域コミュニティへの協力

近隣自治会の会合には、部屋利用やプロジェクターの機器利用を無料で提供し、自治会運営に協力します。

近隣地域のゴミ収集カレンダーの日本語・英語版を配架し、地域のゴミトラブル解消に寄与します。

赤ちゃんの駅を設置し、授乳やおむつ交換を気持ちよくしていただける場所を無料提供します。

③ 芦屋市への貢献

地域の活性化への寄与、市内の多文化共生の推進を積極的に実践し、市内在住の外国人に対して、日本語教育を通して日本の生活文化を理解してもらい、地域への定着とトラブル防止に努めます。また、不測の災害発生時(地震、津波など)に少しでも安心、かつ安全に避難が可能になるように情報提供・防災教育を推進します。

④ 地域イベント「オータムフェスタ」の共催・連携

地域のイベントであるオータムフェスタにあわせて、当センターでは「ワールドフェスタ」を開催しています。約 1,000 人の方が集まり、様々なステージや飲食、バザーを楽しむことができる目玉イベントです。地域の方々のコミュニティづくりに寄与することはもちろんですが、市内各所から潮芦屋に足を運んでいただくことで、地域一帯の盛り上げに寄与しています。

⑤ 地域ボランティア活動との連携

芦屋市で推進している「ひとり役運動」と連携し、当センターからも依頼をして、地域のボランティア活動の活性化に寄与し、ボランティアの人達の生きがいや活動の励みのお手伝いをします。

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）創意工夫について

① 当協会の強みの活用

当協会には、様々なノウハウ・ネットワークを持つメンバーがいます。著人な児童英語研究家の中本幹子先生にもご協力いただいています。これらの強みを生かし、より多彩な講師を安価で依頼することができます。当協会の活動の基礎となっているのは、このような人材の量・質であり、また、各人の当協会の活動に対する理解と熱意です。

<ネイティブ英会話講師の声>

ACAは、地域の日本人と外国人住民が出会い、お互いの文化、興味、視点を共有する貴重な機会を提供しています。私は様々な背景を持つ多くの人々に会い、その多くは固い友人になりました。私は授業を教えることを楽しんでいるだけでなく、日本語のクラスやイベントに参加することからも恩恵を受けています。

<日本語教室ボランティアの方の声>

日本語教室のボランティアをしています。ACAの日本語教室に来られる人はさまざまなので、できるだけその人の興味に寄り添い、ACAで勉強することを楽しいと思ってもらえるよう心掛けています。一般の教本の例文も参考にはしますが、私の進め方は、その人の日常生活の場面で実際に出發の多い言葉や言い回しをできるだけたくさん例文に取り入れ、その人用のプリントに作成し直して進めています。

例文中のひとつの言葉から話題が広がり、その人の母国の文化、慣習など「生の」話を知る機会にもなっています。よい例文を考えるのは少ししんどいと感じるときもありますが、帰りの「今日も楽しかったです。」の一言が、ボランティアを続けるエネルギーになっています。

② ウイズコロナの時代における取り組み

新型コロナウイルス拡大のため、様々な活動が規制を受けてきましたが、その中でも、創意工夫をしながら、活動を続けてきました。

まず、オンラインシステムを活用し、語学教室をオンラインでも開催するようにしました。

25年にわたる料理教室の集大成とし、「作って食べよう！世界の料理」のレシピ本を発行しました。

姉妹都市事業の学生親善使節派遣が3年間休止した為、これまでの活動をまとめたアーカイブビデオを作成し、2022年度の3月に芦屋市役所の展示ブースで3週間放映をして、交流事業を広く市民に知って頂きました。また、両市の友好関係の維持拡大の為、オンラインミーティングを開き、両市からそれぞれ30名の総勢60名が2時間余り、モニター越しの再会に大いに盛り上がり、互いの安否や友情を確認しました。



<スペイン語受講生の声>

新型コロナの影響で、対面での受講が不可能な事態がありました。「いつまでお休み？」と心配しましたが、Zoom や Skype を使ってリモート授業を受けることができ、ネットの便利さを改めて気付かされました。リモート講座は初めての経験でしたが、先生が色々工夫して下さい、対面とはまた別の楽しさがありました。

③ 今後の検討事項

従来、実施してきた事業に加え、下記の事業を新規に計画しています。

● 新しい高機能オーブンと電気工事

現在の調理室のオーブンは火力が足りず、思い通りの焼き菓子やオープン料理を作ることができず、講師および受講生からの不満の声がありました。

利用者満足のために、200Vの電気工事および高機能のオーブンを当協会の負担で設置することを計画しています。(約 400 万円)

右：FABRICH
MRO-64201-B デルタ電気オーブンレンジ
(41L) (黒色200V) ブラック



調理室の大火力で高機能のオーブン設置。 計画

＜自主事業一覧＞

	事業人	内容	実施時期・回数など	参加費
国際理解を深める事業	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、文化、最新技術などのセミナーを開催。講師は、海外経験豊富な文化人や学識経験者など	年2回 150人程度募集	800～ 1,000円
	潮芦屋コンサート	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、邦楽演奏など、幅広いジャンルのコンサートを開催	年3回 240人程度募集	500～ 1,000円
	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、世界の国々の家庭料理に加えて異国の文化や習慣などを紹介する教室	年9回 225人程度募集	3,000円
	ワールドフェスタ	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	年1回実施 500人程度募集	100円 ～
	やさしい日本語講座と普及活動	市民とボランティアの人達が、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	年1回実施 30人程度募集	無料
	情報紙「コスモジャーナル」の発行	芦屋市の広報紙から外国人にも周知すべき記事を抜粋して、やさしい日本語と英語に翻訳して発行し、市内関係各所へ配架およびホームページに掲載	年6回	無料
語学	英会話教室 (初級:4クラス 中級:1クラス)	日本人講師によるトラベル英語、初級英語教室、外国人講師による英会話教室の合計7教室を定期的	週4日全5クラス 各6人程度募集	1,500円 /1回
	英語教室 (初級:1クラス トラベル英語:1クラス)	に開講。各クラスとも少人数制で、レベルに応じた柔軟で充実した内容を用意。語学教室という「枠」にとらわれず文化背景を学び、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る語学教室とする	週2日全2クラス 各5人程度募集	1,200円 /1回
国際親善イベント	文化イベント	市内在住外国人との交流を深めるとともに、日本の伝統文化に触れ、理解してもらうためのイベント。「七夕まつり」「雛まつり」「端午の節句」「日本語スピーチ」など	年1回実施 50人程度募集	200円
	体験学習 (施設見学)	国際交流のための日帰り小旅行(体験学習などを含む)を企画、実施(開催と内容については、ユネスコ基金の補助金の認可状況により判断します)	年1回実施 30人程度募集	1,000～ 2,000円

＜自動販売機など＞

屋外、屋内に各1台ずつ自動販売機を設置し、利用者の利便向上や熱中症対策とするとともに、適切な土地使用料を支払い、運営管理します。

7 管理運営費（消費税及び地方消費税相当額を含む。）

（令和6年度）収入

（金額：千円）

記載項目		金額	積算根拠等
（収入）			
指定管理料（提案額）		29,520	
A. 利用料収入小計		15,766	施設全体の利用率 55%を想定 (2022 年度実績より 1%上昇)
内訳	・潮戸屋集会所	2,647	51%
	・国際交流センター	4,194	37%
	・屋外交流広場	6,573	89%
	・付帯設備等	627	
	・駐車場	1,725	
B. 事業収入小計		761	
・世界の料理教室(在住外国人講師)		75	受講料@3000 円*25 人*1 回
・市内在住外国人参画企画イベント		15	参加費@500 円*30 人
・コスモかふえ 英語版・日本版		30	参加費@500 円*30 人*2 回
・ボランティア養成・研修		120	受講料@4000 円*30 人
・国際理解(多文化共生)講演会		80	参加費@1000 円*80 人
・外国人のための日本語教室		158	教室授業料@200 円*750 回開催・教材費@1000*8 人
・日本の伝統を伝える文化教室		83	華道、茶道、書道教室の材料代等 各 10 回程度
・姉妹都市交流事業(学生観音)		200	歓送迎会等参加費
C. 自主事業収入小計		3,375	
・世界の料理教室		675	受講料@3000 円*25 人*9 回
・セミナー・コンサート		315	受講料@900 円*150 人・入場料@750 円*240 人
・ワールドフェスタ		50	@100*500 人
・英会話教室・英語教室		2,280	受講料@1500*40 回*30 人・@1200*40 回*10 人
・外国人向け文化際・施設見学		55	参加費@200*50 人・@1500*30 人
D. その他収入		48	利用者用コピー機売り上げ他
計(A)		49,470	

5年間の合計指定管理料 159,000 千円(税込)

※芦屋市からの指定管理料の上限金額: 177,490 千円(税込)

(令和6年度) 支出

(金額:千円)

記載項目	金額	積算根拠等
(支出)		
A. 人件費小計	16,881	別ページに記載 年4%上昇見込み
共通	185	
事業	14,653	2022年度実績従事比率
自主事業	2,043	
B. 修繕費	1,000	諸少修繕費用
C. 一般管理費小計	2,000	4%を目途
共通	22	
事業	1,736	2022年度実績従事比率
自主事業	242	
D. 事務費小計	6,156	
保険料	136	
備品購入費	300	
消耗品費	1,150	
通信費	360	
印刷機リース料	1,000	
ホームページ維持管理費	100	
ホームページ多言語化導入費	100	
キャッシュレス費用・導入	2,740	初年度導入費 440
研修費、交通活動費ほか	270	
E. 光熱水費	4,684	2022年度実績に利用率と値上率を加味
F. 委託費 (設備保守点検・清掃・植栽等)	11,268	設備保守点検は2022年度比10%上昇見込。清掃・植栽・花壇受付は2022年度実績に最低賃金引上げに伴う上昇見込。 保守点検 2,390千円、清掃 3,982千円、植栽 320千円、花壇受付 3,570千円、他 1,026千円
G. 事業費小計	3,118	
・世界の料理教室(在住外国人講師)	49	材料費@1500*25人・講師料
・市内在住外国人参画企画イベント	30	教材費・消耗品等
・コスモかふえ 英語版・日本版	20	教材費・消耗品等
・ボランティア養成・研修	130	講師料・消耗品等
・国際理解(多文化共生)講演会	70	講師料
・外国人のための日本語教室	35	教材費
・外国人向け防災教室	30	教材費・消耗品等
・多言語相談窓口	900	相談員@15000*5言語*12回
・日本の伝統を伝える文化教室	114	講師料・教材費
・姉妹都市交流事業(学生親善)	1,700	航空運賃 720千円、ホストファミリー費用 84千円、歓送迎会 230千円、通訳バス 350千円、広島平和学習 150千円、その他 166千円
・姉妹都市事業(情報提供)	30	消耗品等
・施設活用事業の住民との協働	10	消耗品等
H. 自主事業費小計	2,560	
・世界の料理教室	480	材料費@1500*25人*9回・講師料
・セミナー・コンサート	193	講師料・出演料・音響調整費用
・ワールドフェスタ	40	材料費等
・英会話教室・英語教室	1,750	講師料*7人*40回
・やさしい日本語講座・普及	10	消耗品等
・外国人向け情報紙(コスモジャーナル)	12	ネイティブチェック交通費*6回
・外国人向け文化際・施設見学	75	教材費・消耗品等
I. その他	1,800	
(B)	49,467	
収支差額(A)-(B)	3	

7 管理運営費（消費税及び地方消費税相当額を含む。）

（令和7年度）収入

（金額：千円）

記帳項目		金額	積算根拠等
（収入）			
指定管理料（提案額）		29,590	
A. 利用料収入小計		15,924	施設全体の利用率 56%を想定
内訳	・瀬戸屋集会所	2,674	52%
	・国際交流センター	4,236	38%
	・屋外交流広場	6,638	90%
	・付帯設備等	634	
	・駐車場	1,742	
B. 事業収入小計		761	
・世界の料理教室（在住外国人講師）		75	受講料@3000円*25人*1回
・市内在住外国人参画企画イベント		15	参加費@500円*30人
・コスモかふえ 英語版・日本版		30	参加費@500円*30人*2回
・ボランティア養成・研修		120	受講料@4000円*30人
・国際理解（多文化共生）講演会		80	参加費@1000円*80人
・外国人のための日本語教室		158	教室授業料@200円*750回開催・教材費@1000*8人
・日本の伝統を伝える文化教室		83	華道、茶道、書道教室の材料代等 各10回程度
・姉妹都市交流事業（学生親善）		200	歓送迎会等参加費
C. 自主事業収入小計		3,375	
・世界の料理教室		675	受講料@3000円*25人*9回
・セミナー・コンサート		315	受講料@900円*150人・入場料@750円*240人
・ワールドフェスタ		50	@100*500人
・英会話教室・英語教室		2,280	受講料@1500*40回*30人・@1200*40回*10人
・外国人向け文化際・施設見学		55	参加費@200*50人・@1500*30人
D. その他収入		48	利用者用コピー機売り上げ他
計(A)		49,698	

5年間の合計指定管理料 159,000 千円（税込）

※芦屋市からの指定管理料の上限金額：177,490 千円（税込）

(令和7年度) 支出

(金額:千円)

記載項目 (支出)	金額	精算根拠等
A. 人件費小計	17,414	別ページに記載
共通	192	
事業	15,115	2022 年度実績従事比率
自主事業	2,107	
B. 修繕費	1,000	諸少修繕費用
C. 一般管理費小計	2,000	4%を目途
共通	22	
事業	1,736	2022 年度実績従事比率
自主事業	242	
D. 事務費小計	5,616	
保険料	136	
備品購入費	300	
消耗品費	1,150	
通信費	360	
印刷機リース料	1,000	
ホームページ維持管理費	100	
キャッシュレス費用	2,300	
研修費、交通活動費ほか	270	
E. 光熱水費	4,769	2022 年度実績に利用率と値上率を加味
F. 委託費 (設備保守点検・清掃・植栽等)	11,415	設備保守・点検は 2024 年度制提え置き、清掃・植栽は 2022 年度実績に最低賃金引上げに伴う上昇見込、保守点検 2,390 千円、清掃 4,061 千円、植栽 333 千円、夜間受付 2,700 千円、他 911 千円
G. 事業費小計	3,118	
・世界の料理教室(在住外国人講師)	49	材料費@1500*25 人・講師料
・市内在住外国人参画企画イベント	30	教材費・消耗品等
・コスモかふえ 英語版・日本版	20	教材費・消耗品等
・ボランティア養成・研修	130	講師料・消耗品等
・国際理解(多文化共生)講演会	70	講師料
・外国人のための日本語教室	35	教材費
・外国人向け防災教室	30	教材費・消耗品等
・多言語相談窓口	900	相談員@15000*5 言語*12 回
・日本の伝統を伝える文化教室	114	講師料・教材費
・姉妹都市交流事業(学生観覧)	1,700	観劇運賃 720 千円、ホストファミリー費用 64 千円、献花運賃 330 千円、送迎バス 350 千円、広島平和学習 160 千円、その他 166 千円
・姉妹都市事業(情報提供)	30	消耗品等
・施設活用事業の住民との協働	10	消耗品等
H. 自主事業費小計	2,560	
・世界の料理教室	480	材料費@1500*25 人*9 回・講師料
・セミナー・コンサート	193	講師料・出演料・音響調整費用
・ワールドフェスタ	40	材料費等
・英会話教室・英語教室	1,750	講師料*7 人*40 回
・やさしい日本語講座・普及	10	消耗品等
・外国人向け情報紙(コスモジャーナル)	12	ネイティブチェック交通費*6 回
・外国人向け文化際・施設見学	75	教材費・消耗品等
I. その他	1,800	
(B)	49,692	
収支差額(A)-(B)	6	

※事業費、自主事業費について、人件費や一般管理費等を按分できる場合は、按分して記載し、按分比率及び、算定根拠について明示ください

7 管理運営費（消費税及び地方消費税相当額を含む。）

（令和8年度）収入

（金額：千円）

記載項目		金額	積算根拠等
（収入）			
指定管理料（提案額）		32,025	
A. 利用料収入小計		16,083	施設全体の利用率 57%を想定
内訳	・潮芦屋集会所	2,700	53%
	・国際交流センター	4,278	39%
	・屋外交流広場	6,705	91%
	・付帯設備等	640	
	・駐車場	1,760	
B. 事業収入小計		761	
・世界の料理教室（在住外国人講師）		75	受講料@3000円*25人*1回
・市内在住外国人参画企画イベント		15	参加費@500円*30人
・コスモかふえ 英語版・日本語版		30	参加費@500円*30人*2回
・ボランティア養成・研修		120	受講料@4000円*30人
・国際理解（多文化共生）講演会		80	参加費@1000円*80人
・外国人のための日本語教室		158	教室授業料@200円*750回開催・教材費@1000*8人
・日本の伝統を伝える文化教室		83	華道、茶道、書道教室の材料代等 各10回程度
・姉妹都市交流事業（学生観音）		200	観音巡遊等参加費
C. 自主事業収入小計		3,375	
・世界の料理教室		675	受講料@3000円*25人*9回
・セミナー・コンサート		315	受講料@900円*150人・入場料@750円*240人
・ワールドフェスタ		50	@100*500人
・英会話教室・英語教室		2,280	受講料@1500*40回*30人・@1200*40回*10人
・外国人向け文化際・施設見学		55	参加費@200*50人・@1500*30人
D. その他収入		48	利用者用コピー機売り上げ他
計(A)		52,292	

5年間の合計指定管理料 159,000 千円（税込）

※芦屋市からの指定管理料の上限金額：177,490 千円（税込）

(令和8年度) 支出

(金額:千円)

記載項目	金額	積算根拠等
(支出)		
A. 人件費小計	18,024	別ページに記載
共通	198	
事業	15,645	2022 年度実績従事比率
自主事業	2,181	
B. 修繕費	1,000	諸少修繕費用
C. 一般管理費小計	2,000	4%を目途
共通	22	
事業	1,736	2022 年度実績従事比率
自主事業	242	
D. 事務費小計	5,616	
保険料	136	
備品購入費	300	
消耗品費	1,150	
通信費	360	
印刷機リース料	1,000	
ホームページ維持管理費	100	
キャッシュレス費用	2,300	
研修費、交通活動費ほか	270	
E. 光熱水費	4,857	2022 年度実績に利用率と値上率を加味
F. 委託費 (設備保守点検・清掃・植栽等)	11,713	設備保守・点検は 2024 年度補償費、清掃・植栽は 2022 年度実績に最低賃金引上げに伴う上昇見込。保守点検 2,390 千円、清掃 4,230 千円、植栽 346 千円、夜間受付 3,836 千円、他 911 千円
G. 事業費小計	4,618	
・世界の料理教室(在住外国人講師)	49	材料費@1500*25 人・講師料
・市内在住外国人参画企画イベント	30	教材費・消耗品等
・コスモかふえ 英語版・日本版	20	教材費・消耗品等
・ボランティア養成・研修	130	講師料・消耗品等
・国際理解(多文化共生)講演会	70	講師料
・外国人のための日本語教室	35	教材費
・外国人向け防災教室	30	教材費・消耗品等
・多言語相談窓口	900	相談員@15000*5 言語*12 回
・日本の伝統を伝える文化教室	114	講師料・教材費
・姉妹都市交流事業(学生観音)	1,700	航空運賃 720 千円、ホストファミリー費用 84 千円、教送謝金 230 千円、送迎バス 350 千円、広島平和学習 150 千円、その他 166 千円
・姉妹都市事業(65 周年事業)	1,500	2016 年度(55 周年)実績に値上げを加味
・姉妹都市事業(情報提供)	30	消耗品等
・施設活用事業の住民との協働	10	消耗品等
H. 自主事業費小計	2,560	
・世界の料理教室	480	材料費@1500*25 人*9 回・講師料
・セミナー・コンサート	193	講師料・出演料・音響調整費用
・ワールドフェスタ	40	材料費等
・英会話教室・英語教室	1,750	講師料*7 人*40 回
・やさしい日本語講座・普及	10	消耗品等
・外国人向け情報紙(コスモジャーナル)	12	ネイティブチェック交通費*6 回
・外国人向け文化際・施設見学	75	教材費・消耗品等
I. その他	1,900	
(B)	52,288	
収支差額(A) - (B)	4	

※事業費、自主事業費について、人件費や一般管理費等を按分できる場合は、按分して記載し、按分比率及び、算定根拠について明示ください。

7 管理運営費（消費税及び地方消費税相当額を含む。）

（令和9年度）収入

（金額：千円）

記載項目		金額	積算根拠等
（収入）			
指定管理料（提案額）		31,325	
A. 利用料収入小計		16,244	施設全体の利用率 58%を想定
内訳	・瀬戸屋集会所	2,727	54%
	・国際交流センター	4,321	40%
	・屋外交流広場	6,772	92%
	・付帯設備等	646	
	・駐車場	1,778	
B. 事業収入小計		761	
・世界の料理教室（在住外国人講師）		75	受講料@3000円*25人*1回
・市内在住外国人参画企画イベント		15	参加費@500円*30人
・コスモかふえ 英語版・日本版		30	参加費@500円*30人*2回
・ボランティア養成・研修		120	受講料@4000円*30人
・国際理解（多文化共生）講演会		80	参加費@1000円*80人
・外国人のための日本語教室		158	教室授業料@200円*750回開催・教材費@1000*8人
・日本の伝統を伝える文化教室		83	華道、茶道、書道教室の材料代等 各10回程度
・姉妹都市交流事業（学生親善）		200	数送迎会等参加費
C. 自主事業収入小計		3,375	
・世界の料理教室		675	受講料@3000円*25人*9回
・セミナー・コンサート		315	受講料@900円*150人・入場料@750円*240人
・ワールドフェスタ		50	@100*500人
・英会話教室・英語教室		2,280	受講料@1500*40回*30人・@1200*40回*10人
・外国人向け文化際・施設見学		55	参加費@200*50人・@1500*30人
D. その他収入		48	利用者用コピー機売り上げ他
計(A)		51,753	

5年間の合計指定管理料 159,000 千円（税込）

※芦屋市からの指定管理料の上限金額：177,490 千円（税込）

(令和9年度) 支出

(金額:千円)

記載項目 (支出)	金額	積算根拠等
A. 人件費小計	18,574	別ページに記載
共通 事業 自主事業	204 16,122 2,248	2022 年度実績従事比率
B. 修繕費	1,000	諸少修繕費用
C. 一般管理費小計	2,000	4%を目途
共通 事業 自主事業	22 1,736 242	2022 年度実績従事比率
D. 事務費小計	5,616	
保険料	136	
備品購入費	300	
消耗品費	1,150	
通信費	360	
印刷機リース料	1,000	
ホームページ維持管理費	100	
キャッシュレス費用	2,300	
研修費、交通活動費ほか	270	
E. 光熱水費	4,946	2022 年度実績に利用率と値上率を加味
F. 委託費 (設備保守点検・清掃・植栽等)	11,936	設備保守・点検は 2024 年度確保見込み、清掃・植栽は 2022 年度実績に最低賃金引上げに伴う上昇見込。保守点検 2,390 千円、清掃 4,317 千円、植栽 360 千円、夜間受付 3,958 千円、他 911 千円
G. 事業費小計	3,118	
・世界の料理教室(在住外国人講師)	49	材料費@1500*25 人・講師料
・市内在住外国人参画企画イベント	30	教材費・消耗品等
・コスモかふえ 英語版・日本版	20	教材費・消耗品等
・ボランティア養成・研修	130	講師料・消耗品等
・国際理解(多文化共生)講演会	70	講師料
・外国人のための日本語教室	35	教材費
・外国人向け防災教室	30	教材費・消耗品等
・多言語相談窓口	900	相談員@15000*5 言語*12 回
・日本の伝統を伝える文化教室	114	講師料・教材費
・姉妹都市交流事業(学生親善)	1,700	航空運賃 720 千円、ホストファミリー費用 84 千円、款送宴会 230 千円、送迎バス 350 千円、広島平和学習 150 千円、その他 186 千円
・姉妹都市事業(情報提供)	30	消耗品等
・施設活用事業の住民との協働	10	消耗品等
H. 自主事業費小計	2,560	
・世界の料理教室	480	材料費@1500*25 人*9 回・講師料
・セミナー・コンサート	193	講師料・出演料・音響調整費用
・ワールドフェスタ	40	材料費等
・英会話教室・英語教室	1,750	講師料*7 人*40 回
・やさしい日本語講座・普及	10	消耗品等
・外国人向け情報紙(コスモジャーナル)	12	ネイティブチェック交通費*6 回
・外国人向け文化際・施設見学	75	教材費・消耗品等
I. その他	2,000	
(B)	51,750	
収支差額(A)-(B)	3	

※事業費、自主事業費について、人件費や一般管理費等を按分できる場合は、按分して記載し、按分比率及び、算定根拠について明示ください。

7 管理運営費（消費税及び地方消費税相当額を含む。）

（令和10年度）収入

（金額：千円）

記載項目		金額	積算根拠等
（収入）			
指定管理料（提案額）		36,540	
A. 利用料収入小計		16,408	施設全体の利用率 59%を想定
内 訳	・瀬戸屋集会所	2,755	55%
	・国際交流センター	4,364	41%
	・屋外交流広場	6,839	93%
	・付帯設備等	653	
	・駐車場	1,795	
B. 事業収入小計		761	
・世界の料理教室（在住外国人講師）		75	受講料@3000円*25人*1回
・市内在住外国人参画企画イベント		15	参加費@500円*30人
・コスモかふえ 英語版・日本版		30	参加費@500円*30人*2回
・ボランティア養成・研修		120	受講料@4000円*30人
・国際理解（多文化共生）講演会		80	参加費@1000円*80人
・外国人のための日本語教室		158	教室授業料@200円*750回開催・教材費@1000*8人
・日本の伝統を伝える文化教室		83	華道、茶道、書道教室の材料代等 各10回程度
・姉妹都市交流事業（学生観音）		200	歓送迎会等参加費
C. 自主事業収入小計		3,375	
・世界の料理教室		675	受講料@3000円*25人*9回
・セミナー・コンサート		315	受講料@900円*150人・入場料@750円*240人
・ワールドフェスタ		50	@100*500人
・英会話教室・英語教室		2,280	受講料@1500*40回*30人・@1200*40回*10人
・外国人向け文化際・施設見学		55	参加費@200*50人・@1500*30人
D. その他収入		48	利用者用コピー機売り上げ他
計(A)		57,130	

5年間の合計指定管理料 159,000 千円（税込）

※芦屋市からの指定管理料の上限金額：177,490 千円（税込）

(令和10年度) 支出

(金額:千円)

記載項目	金額	積算根拠等
(支出)		
A. 人件費小計	23,279	別ページに記載
共通	256	
事業	20,206	2022 年度実績従事比率
自主事業	2,817	
B. 修繕費	1,000	諸少修繕費用
C. 一般管理費小計	2,000	4%を目途
共通	22	
事業	1,736	2022 年度実績従事比率
自主事業	242	
D. 事務費小計	5,616	
保険料	136	
備品購入費	300	
消耗品費	1,150	
通信費	360	
印刷機リース料	1,000	
ホームページ維持管理費	100	
キャッシュレス費用	2,300	
研修費、交通活動費ほか	270	
E. 光熱水費	5,036	2022 年度実績に利用率と値上率を加味
F. 委託費 (設備保守点検・清掃・植栽等)	12,511	設備保守・点検は 2024 年度額概算書き、清掃・植栽は 2022 年度実績に最低賃金引上げに伴う上昇見込。保守点検 2,390 千円、清掃 4,802 千円、植栽 375 千円、夜間受付 4,033 千円、他 911 千円
G. 事業費小計	3,118	
・世界の料理教室(在住外国人講師)	49	材料費@1500+25 人・講師料
・市内在住外国人参画企画イベント	30	教材費・消耗品等
・コスモかふえ 英語版・日本版	20	教材費・消耗品等
・ボランティア養成・研修	130	講師料・消耗品等
・国際理解(多文化共生)講演会	70	講師料
・外国人のための日本語教室	35	教材費
・外国人向け防災教室	30	教材費・消耗品等
・多言語相談窓口	900	相談員@15000+5 言語*2 回
・日本の伝統を伝える文化教室	114	講師料・教材費
・姉妹都市交流事業(学生報告)	1,700	航空運賃 720 千円、ホストファミリー費用 84 千円、款送迎会 230 千円、送迎バス 350 千円、広島平和学習 150 千円、その他 166 千円
・姉妹都市事業(情報提供)	30	消耗品等
・施設活用事業の住民との協働	10	消耗品等
H. 自主事業費小計	2,560	
・世界の料理教室	480	材料費@1500+25 人*9 回・講師料
・セミナー・コンサート	193	講師料・出演料・音響調整費用
・ワールドフェスタ	40	材料費等
・英会話教室・英語教室	1,750	講師料*7 人*40 回
・やさしい日本語講座・普及	10	消耗品等
・外国人向け情報紙(コスモジャーナル)	12	ネイティブチェック交通費*6 回
・外国人向け文化際・施設見学	75	教材費・消耗品等
I. その他	2,000	
(B)	57,120	
収支差額(A)-(B)	10	

※事業費、自主事業費について、人件費や一般管理費等を按分できる場合は、按分して記載し、按分比率及び、算定根拠について明示ください

8 人件費及び損害保険料内訳

(令和6年度)

(1) 人件費内訳

年齢・職種ごとに月額を記載し、算定根拠を明示ください。なお、兵庫県最低賃金を上回っていない場合は失格となります。

役職・職種	雇用形態	年齢	年額(千円)	月額(円)	算定根拠など
館長	非常勤	79歳	252	21,023	役職・経験より
館長代行	非常勤	72歳	378	31,535	役職・経験より
事務局長	正職員	61歳	4,195	349,556	役職・経験より
事務局長補佐	正職員	58歳	3,551	295,883	役職・経験より
事務職員	正職員	50歳	3,508	292,373	役職・経験より
事務スタッフA	非常勤職員	58歳	1,216	101,365	時間給 1,250円
事務スタッフB	非常勤職員	56歳	1,185	98,769	時間給 1,050円
事務スタッフC	非常勤職員	21歳	803	66,889	時間給 1,006円
小計			15,088	1,257,393	
社会保険費用			1,793	149,414	
人件費合計			16,881	1,406,807	

(2) 施設賠償責任保険内訳

保険種類・保険種目・てん補限度額・免責金額・保険料について明示してください。

指定管理施設における利用者のケガ・事故に対して、「施設賠償責任保険」に加入します。さらに、自然災害に起因するケガやイベント時におけるケガなどに対する保険、管理する金銭についても保険にも加入し、万が一の事故に対応します。

保険種類	保険対象	保険目的・内容	てん補限度額・免責金額	保険料
賠償責任保険	施設建物内・駐車場・昇降機利用者 屋外交渉施設利用者(*)	業務に起因する賠償責任の保障 (指定管理者特約条項付)	対人対物1事故 10億円 (免責0円) 第三者医療費用特約 (被害者1名に付 50万円限度)	29,900円
レジャー・サービス施設費用保険	全施設利用者・来場者・施設職員全員(*)	災害(火災・落雷・破裂・爆発・ひょう・雪害・施設外からの物体の落下・飛来・衝突・倒壊)によるケガの保障	被災者対応 200万円 災害広告費用 200万円 傷害見舞い費用 屋内のみ食中毒を担保	63,950円
コーポレートマネーガード保険	輸送中・営業外金庫内保管中の貨幣・紙幣・有価証券の保障		100万円	18,000円
各イベント保険	自主事業のイベントごとに傷害保険を付保する (姉妹都市学生親善使節交換事業・外国人支援のための施設見学など)		イベントごとに判断	姉妹都市 7,025円 施設見学 1,675円

(*)協会の理事・監事・職員は対象外のため、別途ボランティア保険を付保

8 人件費及び損害保険料内訳

(令和7年度)

(1) 人件費内訳

年齢・職種ごとに月額を記載し、算定根拠を明示ください。なお、兵庫県の最低賃金を上回っていない場合は失格となります。

役職・職種	雇用形態	年齢	年額(千円)	月額(円)	算定根拠など
館長	非常勤	80歳	262	21,884	役職・経験より
館長代行	非常勤	73歳	394	32,797	役職・経験より
事務局長	正職員	62歳	4,205	350,445	役職・経験より
事務局長補佐	正職員	59歳	3,749	312,378	役職・経験より
事務職員	正職員	51歳	3,579	298,242	役職・経験より
事務スタッフA	非常勤職員	59歳	1,274	106,205	時間給 1,300円
事務スタッフB	非常勤職員	57歳	1,253	104,436	時間給 1,120円
事務スタッフC	非常勤職員	22歳	833	69,409	時間給 1,046円
小計			15,549	1,295,778	
社会保険費用			1,865	155,391	
人件費合計			17,414	1,451,167	

(2) 施設賠償責任保険内訳

保険種類・保険種目・てん補限度額・免責金額・保険料について明示してください。

指定管理施設における利用者のケガ・事故に対して、「施設賠償責任保険」に加入します。さらに、自然災害に起因するケガやイベント時におけるケガなどに対する保険、管理する金銭についても保険にも加入し、万が一の事故に対応します。

保険種類	保険対象	保険目的・内容	てん補限度額・免責金額	保険料
賠償責任保険	施設建物内・駐車場・昇降機利用者 屋外交渉施設利用者(*)	業務に起因する賠償責任の保障 (指定管理者特約条項付)	対人対物1事故 10億円 (免責0円) 第三者医療費用特約 (被害者1名に付 50万円限度)	29,900円
レジャー・サービス施設費用保険	全施設利用者・来場者・施設職員全員(*)	災害(火災・落雷・破裂・爆発・ひょう・雷害・施設外からの物体の落下、飛来、衝突、倒壊)によるケガの保障	被災者対応 200万円 災害広告費用 200万円 傷害見舞い費用 屋内のみ食中毒を担保	63,950円
コーポレートマネージャー保険	輸送中・営業外金庫内保管中の貨幣・紙幣・有価証券の保障		100万円	18,000円
各イベント保険	自主事業のイベントごとに傷害保険を付保する (姉妹都市学生親善使節交換事業・外国人支援のための施設見学など)		イベントごとに判断	姉妹都市 7,025円 施設見学 1,675円

(*)協会の理事・監事・職員は対象外のため、別途ボランティア保険を付保

8 人件費及び損害保険料内訳

(令和8年度)

(1) 人件費内訳

年齢・職種ごとに月額を記載し、算定根拠を明示ください。なお、兵庫県最低賃金を上回っていない場合は失格となります。

役職・職種	雇用形態	年齢	年額(千円)	月額(円)	算定根拠など
館長	非常勤	81歳	273	22,739	役職・経験より
館長代行	非常勤	74歳	409	34,108	役職・経験より
事務局長	正職員	63歳	4,274	356,184	役職・経験より
事務局長補佐	正職員	60歳	3,894	324,465	役職・経験より
事務職員	正職員	52歳	3,726	310,463	役職・経験より
事務スタッフA	非常勤職員	80歳	1,334	111,191	時間給 1,352円
事務スタッフB	非常勤職員	58歳	1,310	109,196	時間給 1,165円
事務スタッフC	非常勤職員	23歳	884	72,030	時間給 1,088円
小計			18,084	1,340,376	
社会保険費用			1,940	161,607	
人件費合計			18,024	1,501,983	

(2) 施設賠償責任保険内訳

保険種類・保険種目・てん補限度額・免責金額・保険料について明示してください。

指定管理施設における利用者のケガ・事故に対して、「施設賠償責任保険」に加入します。さらに、自然災害に起因するケガやイベント時におけるケガなどに対する保険、管理する金銭についても保険にも加入し、万が一の事故に対応します。

保険種類	保険対象	保険目的・内容	てん補限度額・免責金額	保険料
賠償責任保険	施設建物内・駐車場・昇降機利用者 屋外交渉施設利用者(*)	業務に起因する賠償責任の保障 (指定管理者特約条項付)	対人対物1事故 10億円 (免責0円) 第三者医療費用特約 (被害者1名に付 50万円限度)	29,900円
レジャー・サービス施設費用保険	全施設利用者・来場者・施設職員全員(*)	災害(火災・落雪・破裂・爆発・ひょう・雪害・施設外からの物体の落下・飛来・衝突・倒壊)によるケガの保障	被災者対応 200万円 災害広告費用 200万円 傷害見舞い費用 屋内のみ食中毒を担保	63,950円
コーポレートマネーガード保険	輸送中・営業外金庫内保管中の貨幣・紙幣・有価証券の保障		100万円	18,000円
各イベント保険	自主事業のイベントごとに傷害保険を付保する (姉妹都市学生親善使節交換事業・外国人支援のための施設見学など)	イベントごとに判断		姉妹都市 7,025円 施設見学 1,675円 65周年事業 7,500円

(*)協会の理事・監事・職員は対象外のため、別途ボランティア保険を付保

8 人件費及び損害保険料内訳

(令和9年度)

(1) 人件費内訳

年齢・職種ごとに月額を記載し、算定根拠を明示ください。なお、兵庫県の最低賃金を上回っていない場合は失格となります。

役職・職種	雇用形態	年齢	年額(千円)	月額(円)	算定根拠など
館長	非常勤	82歳	284	23,648	役職・経験より
館長代行	非常勤	75歳	426	35,473	役職・経験より
事務局長	正職員	64歳	4,332	361,000	役職・経験より
事務局長補佐	正職員	61歳	4,024	335,355	役職・経験より
事務職員	正職員	53歳	3,858	321,491	役職・経験より
事務スタッフA	非常勤職員	61歳	1,381	115,115	時間給 1,406円
事務スタッフB	非常勤職員	59歳	1,355	112,885	時間給 1,212円
事務スタッフC	非常勤職員	24歳	897	74,756	時間給 1,131円
小計			16,557	1,379,723	
社会保険費用			2,017	168,071	
人件費合計			18,574	1,547,794	

(2) 施設賠償責任保険内訳

保険種類・保険種目・てん補限度額・免責金額・保険料について明示してください。

指定管理施設における利用者のケガ・事故に対して、「施設賠償責任保険」に加入します。さらに、自然災害に起因するケガやイベント時におけるケガなどに対する保険、管理する金銭についても保険にも加入し、万が一の事故に対応します。

保険種類	保険対象	保険目的・内容	てん補限度額・免責金額	保険料
賠償責任保険	施設建物内・駐車場・昇降機利用者 屋外交渉施設利用者(*)	業務に起因する賠償責任の保障 (指定管理者特約条項付)	対人対物1事故 10億円 (免責0円) 第三者医療費用特約 (被害者1名に付 50万円限度)	29,900円
レジャー・サービス施設費用保険	全施設利用者・来場者・施設職員全員(*)	災害(火災・落雪・破裂・爆発・ひょう・雪害・施設外からの物体の落下・飛来・衝突・倒壊)によるケガの保障	被災者対応 200万円 災害広告費用 200万円 傷害見舞い費用 屋内のみ食中毒を担保	63,950円
コーポレートマネージャー保険	輸送中・営業外金庫内保管中の貨幣・紙幣・有価証券の保障		100万円	18,000円
各イベント保険	自主事業のイベントごとに傷害保険を付保する (姉妹都市学生親善使節交換事業・外国人支援のための施設見学など)		イベントごとに判断	姉妹都市 7,025円 施設見学 1,675円

(*)協会の理事・監事・職員は対象外のため、別途ボランティア保険を付保

8 人件費及び損害保険料内訳

(令和 10 年度)

(1) 人件費内訳

年齢・職種ごとに月額を記載し、算定根拠を明示ください。なお、兵庫県の最低賃金を上回っていない場合は失格となります。

役職・職種	雇用形態	年齢	年額(千円)	月額(円)	算定根拠など
館長	非常勤	83 歳	295	24,594	役職・経験より
館長代行	非常勤	76 歳	443	36,892	役職・経験より
事務局長	正職員	65 歳	4,332	361,034	役職・経験より
事務局長補佐	正職員	62 歳	4,160	346,681	役職・経験より
事務職員	正職員	54 歳	3,996	332,961	役職・経験より
事務職員	正職員	50 歳台	4,194	349,479	役職・経験より
事務スタッフ A	非常勤職員	62 歳	1,430	119,195	時間給 1,462 円
事務スタッフ B	非常勤職員	60 歳	1,401	116,721	時間給 1,260 円
事務スタッフ C	非常勤職員	25 歳	931	77,591	時間給 1,176 円
小計			21,182	1,765,148	
社会保険費用			2,097	174,794	
人件費合計			23,279	1,939,942	

(2) 施設賠償責任保険内訳

保険種類・保険種目・てん補限度額・免責金額・保険料について明示してください。

指定管理施設における利用者のケガ・事故に対して、「施設賠償責任保険」に加入します。さらに、自然災害に起因するケガやイベント時におけるケガなどに対する保険、管理する金銭についても保険にも加入し、万が一の事故に対応します。

保険種類	保険対象	保険目的・内容	てん補限度額・免責金額	保険料
賠償責任保険	施設建物内・駐車場・昇降機利用者 屋外交渉施設利用者(*)	業務に起因する賠償責任の保障 (指定管理者特約条項付)	対人対物1事故 10 億円 (免責 0 円) 第三者医療費用特約 (被害者1名に付 50 万円限度)	29,900 円
レジャー・サービス施設費用保険	全施設利用者・来場者・施設職員全員 (*)	災害(火災・落雪・破裂・爆発・ひょう・雪害・施設外からの物体の落下、飛来、衝突、倒壊)によるケガの保障	被災者対応 200 万円 災害広告費用 200 万円 傷害見舞い費用 屋内のみ食中毒を担保	63,950 円
コーポレートマネーガード保険	輸送中・営業外金庫内保管中の貨幣・紙幣・有価証券の保障		100 万円	18,000 円
各イベント保険	自主事業のイベントごとに傷害保険を付保する (姉妹都市学生親善使節交換事業・外国人支援のための施設見学など)		イベントごとに判断	姉妹都市 7,025 円 施設見学 1,675 円

(*)協会の理事・監事・職員は対象外のため、別途ボランティア保険を付保