

平成28年度 芦屋市立潮芦屋交流センター指定管理者事業計画書

NPO法人芦屋市国際交流協会

1 管理・運営方針について

(1) 施設設置目的を果たす管理・運営について

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

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

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

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

② 潮芦屋交流センターの各施設の管理に関する方針について

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

ア 国際交流センター

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

イ 潮芦屋集会所

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

ウ 屋外交流広場

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

(2) 安全・安心の確保について

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

緊急災害時には日本語に不慣れな外国人にも役立つよう、芦屋市とも連携をし、多言語による案内等を充実してまいります。

(3) 公平・公正な運営に対する考え方について

法令・条例・規則等に基づき理解しやすい利用基準を作成し、特定の個人・代表等に利益を与えることのないよう公平・公正に運営いたします。

(4) 利用者へのサービスの提供、またサービス向上に向けた取組みについて

職員の接客マナーの向上や清潔な環境を保つなどあらゆる人にとって利用しやすい施設を目指すとともに、施設の利用者のニーズを的確に把握するために「ご意見箱」を設置し、満足いただけるサービスの提供を行います。施設利用に関わる意見や要望・苦情については、意見を良く聞き誠実に話し合いを持ち相手の理解が得られるよう懇切丁寧な対応を行います。特に苦情等については随時報告確認をし合い、職員間で情報を共有することにより、通常業務へ反映させてまいります。

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

国際交流センターが国際交流の拠点であることから、潮芦屋交流センターを外国人にもわかりやすい施設となるように、利用案内の多言語版を作成いたします。

(5) 効率的かつ効果的な運営と経費削減について

① 人件費等管理運営による節減対策

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

② 物品購入等の保守と削減対策

物品等の購入や委託事業の発注の業者選定にあたっては適正な競争原理を採用し経費節減を図るほか、事務用品等の物品購入においては在庫管理の徹底を図り無駄のない執行を行います。

③ 環境への配慮及び光熱水費等の削減対策

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

電気・水道等の使用量については削減目標を設定し削減してまいります。そのために室内の空調換気量の低減に努め、こまめに電源等を入り切りする事を職員に徹底させることはもちろんですが、施設の利用者にもご協力いただけるよう表示してまいります。また、自然エネルギー利用として自然光の積極的利用で、照明負荷の低減に努め自然通風の積極的利用で冷房負荷の低減に努めます。

(6) 地域住民、その他関係業者との良好な関係の構築と維持について

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

必要に応じて地域住民との協議の場を設けるよう努めます。

また、関係業者との協力信頼関係を確立するため、適宜、情報交換会などを実施いたします。

(7) 個人情報保護及び情報公開への対応方針について

① 個人情報保護に対する基本的な考え方

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

イ 個人情報の取得は適法かつ公正な手段によって行います。

ウ 個人情報の利用提供は取得目的の範囲内で行います。

エ 法令に定める場合を除きあらかじめ利用者の同意を得ることなく、利用者の個人情報を第三者に提供いたしません。

オ 個人情報への不正アクセス個人情報の紛失改ざん及び漏洩の防止並びに是正を行うためシステムとしてWEBのセキュリティーを徹底させます。

カ 個人情報の保護に関する教育を全職員に対して継続的に行い、適切な取扱いを実施いたします。

キ 個人情報の保護が適切に行われているかどうか適宜見なおしを行い、必要があれば改善してまいります。

② 個人情報(マイナンバー含む)の具体的な管理体制について

ア 個人情報管理者を置き厳格に管理いたします。

イ 個人情報の持ち出しを禁止いたします。

ウ 個人情報の取扱いについての教育・研修を継続的に行い、適切な取扱いを実践します。

2 組織及び職員構成について

(1) 潮芦屋交流センターの運営に関する組織について

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

(2) 潮芦屋交流センター運営に関わる職員について

① 職員の人材について

ア 館長・事務局長

豊かな国際感覚、地域との協調性、施設管理能力、及び適正な事務能力を備えている人を確保しております。

イ 事務職員

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

② 人材育成の考え方、研修内容や研修計画について

ア 人材育成の考え方

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

イ 研修内容及び計画

a 利用者が気持ち良く利用できるよう、職員の資質向上を目指し、必要に応じて「マ

ナー研修：接遇向上、窓口・電話対応の向上」に加えて「クレーム対応研修」等の研修を実施します。

- b 緊急時を想定した職員教育として利用者の安全を第一とした考えのもと、「防災訓練、緊急時対応訓練：地震、火災時の対応訓練、情報伝達、避難誘導、消防用設備の取り扱いの実践（消火器操作、放水・救急対策）、AED操作等」の訓練に加えて、「不審者への対応研修」を実施します。
- c 個人情報の管理運営に関し利用者の方々の個人情報管理を徹底するため、「個人情報保護研修：会員等の個人情報を管理する重要性の認識及び管理方法」を実施していますが、更に、時期を見て繰り返し、徹底していくことを心掛けます。

3 施設の運営方針について

(1) 施設運営について

① 潮芦屋交流センターの施設運営についての考え方

潮芦屋交流センターは「国際交流センター」、「潮芦屋集会所」、「屋外交流広場」の複合施設で、幅広い交流の機会を提供する事となりますので、利用者の多様な活動に対応できる人材を確保した上で、これまでのNPO法人芦屋市国際交流協会での運営の経験も活かしながら施設運営してまいります。

② 利用者等の利便性の拡大や利用促進に向けた取組について

潮芦屋交流センターについての情報を芦屋市の広報紙「広報あしや」でお知らせするとともに、潮芦屋交流センターのホームページをよりグレードアップしたものに作り変えて、イベントや講習会の開催について広く市民等に知らせるなど、新たな利用者を獲得できるように情報発信してまいります。

市民による利用を促進させるためには、そこで展開される事業やイベントを企画、実施している指定管理者であるNPO法人芦屋市国際交流協会そのものを、より活力のある、魅力的な団体に発展させていくことが肝要であると考えます。協会の体質をより強化、増強していくためにも、意欲のある会員を増加させることを念頭におき、魅力ある事業の展開はもとより、ホームページや広報誌の充実、さらには直接、利用者へ訴えかけるポスティングなど、広報活動にも、力をいれてまいります。

(2) 施設管理について

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

- ① 管理者が入場を立ち入り禁止した者に対して施設外への退去を命じます。
- ② 管理者が管理上著しく危険と認めた行為を制限します。
- ③ 施設の円滑な運営の妨げとなる諸行為を制限します。
- ④ 委託業者等と十分な連携をいたします。

(3) 施設・設備の維持や修繕について

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

補修が必要な場合には芦屋市への報告と利用者への周知を迅速かつ徹底してまいります。

潮芦屋交流センターのみでは対処しきれない場合は芦屋市と協議の上、施設設備の維持修繕に努めます。

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

4 国際交流センターについて

(年度別の事業予定は別紙「年度別自主事業予定一覧」のとおり)

(1) 国際交流センターの運営方針について

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

(2) 姉妹都市交流事業（アメリカ・カリフォルニア州モンテペロ市）について

① 学生親善使節交換事業

毎年夏に市民である学生2名を学生親善使節として選出しモンテペロ市へ派遣、モンテペロ市からも学生2名を学生親善使節として芦屋市が受け入れ、ホームステイを通じて市民との交流をはかっている事業です。さらに学校間交流の一環としてモンテペロ学生親善使節が市内の小・中学校を訪問して文化交流も行います。

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

(3) 国際交流活動の拠点としてのふさわしい事業の開催

① 語学教室

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

② 講演会ならびにACA (ASHIYA COSMOPOLITAN ASSOCIATION) セミナー

講演会についてはこれまで数年おきに小柴昌俊氏(ノーベル賞受賞者)、岸恵子氏(女優)、三木谷浩史氏(楽代表)などによる講演会を実現してまいりました。今後も、市民が大きな関心を寄せるテーマ、諸外国の実情の理解を深めるテーマ、世界平和に役立つテーマなどを念頭に、講演会を実現させていきたいと考えています。

またACAセミナーについては、現在までに「オランダ事情と日本事情」「インドネシアの文化と生活」「イギリス文学を読む」「NPO法人とは？」など、多分野にわたるセミナーを開いてまいりました。今後も、外国人、実業家、学識経験者等、幅広い分野から講師を招いて国際時事、人生談義、趣味の世界、最新技術等のレクチャーを通じて、市民により広い視野を持ってもらえるようなセミナーの開催を企画してまいります。

③ 潮芦屋トワイライトコンサート

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

④ 世界の料理を通じて異文化を知る事業

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

また、2007年にはそれまでに習った世界の料理のレシピ集を発行いたしました。

最近ではフランス菓子やイタリア料理などのプロのシェフにも指導してもらうことで、市民に喜んでいただいております、今後も8月と1月を除いて毎月開催していきます。

また、これらの経験を生かし、コンサートと世界の料理をコラボレーションさせて市民に提供するイベント「ワールドフェスタ」を毎年1回開催してまいります。

⑤ 外国人に対する事業

ア 外国人のための日本語教室

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

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

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

イ 外国人のための文化教室

芦屋市及び近隣に在住する外国人を対象に日本の伝統文化に触れてもらう機会をつくる目的で華道、書道の教室を開いていますが、ニーズがあれば茶道教室も開いてまいります。また、後述ウの国際親善イベントの文化祭などでも、これらの教室をアピールし、受講者を増やす活動を続けてまいります。

ウ 国際親善イベント

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

エ ボランティア日本語指導者養成講座

在住外国人のニーズに、よりタイムリーかつ適切に対応できるように、日本語教室の講師を増やすべく、受講者を募って「ボランティア日本語指導者養成講座」を、

向こう5年間に2回程度開講する計画です。さらに、ボランティア講師のレベルアップのための勉強会も定期的の実施してまいります。

オ コスモネットの作成・発行

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

⑥ その他の事業

ア 英語とテニスの教室

平成25年5月開講の「イングリッシュ&テニスくらぶ」の運営については、貸室とテニスコートを同一敷地内に持つという、当施設の特徴を十分に生かし、近隣の子供達に、学習（英語）と運動（テニス）をセットにして教えるという文武を両立させた数少ないプログラムを今春からスタートさせています。現在はJ1（小学1、2年生）クラス、J2（小学3、4年生）クラスの2クラスのみですが、将来的にはキッズ（幼稚園年長クラス）とJ3（小学校5、6年生）クラスのオープンにも注力し、テニスコートの利用の少ない平日の火曜日、木曜日の夕方のコート稼働率アップにも役立てることを目指してまいります。

5 潮芦屋集会所について

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

また、様々な人が気軽に利用できるように安全で温かみのある居心地の良い環境を維持するため、館内の清掃、清潔の徹底を心掛け、植栽の充実を図ってまいります。

6 屋外交流広場について

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

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

天候不良等の時には地域天気予報を活用し、安全面も充分考慮してテニスコートの使用中止等を判断してまいります。