

芦屋市立潮芦屋交流センターの指定管理者の指定について

1 管理を行わせる施設

名 称 芦屋市立潮芦屋交流センター

所在地 芦屋市海洋町7番1号

2 指定管理者

名 称 NPO法人芦屋市国際交流協会

所在地 芦屋市海洋町7番1号

代表者 会長 橋谷 静子

3 指定期間

平成26年4月1日から平成31年3月31日まで（5年間）

4 指定管理者選定の理由

芦屋市立潮芦屋交流センターは、国際交流センター、潮芦屋集会所及び屋外交流広場の複合施設であり、施設の運営を効果的に行うこと及び国際交流事業を推進していくため、NPO法人芦屋市国際交流協会を管理運営の主体とすることが適切であると判断し、平成23年度から当協会を指定管理者としてきた。

指定管理者の選定に当たって、当協会は、前身の芦屋姉妹都市協会として発足後50年以上の期間にわたり、本市の国際交流事業を行ってきており、また、当該指定期間中における運営実績を踏まえ、引き続き公募によらない指定管理者の候補者としたもの。

## 芦屋市立潮芦屋交流センター業務仕様書

芦屋市立潮芦屋交流センターの指定管理者が行う業務の内容及びその範囲等は、この仕様書による。

### 1 芦屋市立潮芦屋交流センターの設置目的

市民の国際交流活動を推進するとともに、地域社会における相互の親睦及び文化活動の推進並びに健康の増進に寄与することを目的とする。

### 2 管理・運営に関する基本方針

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。）を管理・運営するに当たり、次に掲げる項目に沿って行うこと。

- (1) 潮芦屋交流センターの設置目的に基づき、適切な管理・運営を行うこと。
- (2) 公の施設であることを常に念頭において、公平な運営を行うこと。
- (3) 利用者の意見を管理・運営に反映させ、利用しやすいようにサービスの向上に努めること。
- (4) 効率的かつ効果的な管理・運営を行い、経費の節減に努めること。
- (5) 常に善良な管理者の注意をもって管理に努めること。
- (6) 予算の執行に当たって、事業計画書、執行計画書等に基づき適正かつ効率的な運営を行うこと。
- (7) ごみの削減、省エネルギー、CO<sub>2</sub>削減等、環境に配慮した運営を行うこと。
- (8) 近隣住民、その他関係者と良好な関係を維持すること。
- (9) 事故・災害等の発生時、緊急時に備えた危機管理を徹底すること。
- (10) 個人情報保護に努めること。

### 3 管理施設の名称及び概要

- (1) 施設名称 芦屋市立潮芦屋交流センター
  - ア 国際交流センター
  - イ 潮芦屋集会所
  - ウ 屋外交流広場
- (2) 所在地 芦屋市海洋町7番1号

### (3) 施設の概要

- ア 敷地面積 4,570.15㎡  
イ 施設棟建築面積 741.89㎡  
ウ 施設棟延床面積 1,400.79㎡  
    (ア) 1階 706.43㎡  
    (イ) 2階 666.69㎡  
    (ウ) その他 27.67㎡

エ 構造 鉄筋コンクリート造2階建て

オ 施設内容

区分	名称等	面積(㎡)
1階	事務室	約41
	相談室	約15
	更衣室	約54
	101室	約52
	102室	約35
	103室	約17
	104和室(8畳)	約25
	共用部分(トイレ, エントランスホール, オープンスペース, 廊下・階段, 給湯室, エレベーター等), 倉庫・収納庫, 受変電設備等	約467
2階	201室・202室・203室(各79㎡×3室で多目的室利用可)	約237
	204室	約72
	205室	約43
	206調理・試食室	約78
	共用部分(トイレ, 廊下・階段, 給湯室, エレベーター等), 倉庫・収納庫, 受変電設備等	約237
屋外	屋外交流広場(テニスコート3面)	約1,711
	駐車場(34台)	約1,010
	駐輪場(バイク5台, 自転車16台)	約27
	植栽, 通路等	約1,080

## 4 管理の基準

### (1) 開館時間

ア 国際交流センター及び潮芦屋集会所

午前9時から午後9時30分まで

イ 屋外交流広場

午前9時から午後9時まで

(2) 休館日

ア 水曜日

イ 年末年始（12月28日から翌年の1月4日まで）

※ 指定管理者は、あらかじめ市長の承認を得て開館時間又は休館日を変更し、また、施設の安全性を確保するために、緊急に閉館する必要性が生じた場合などには、市に報告するとともに臨時に休館することができる。

(3) 施設（入館）の制限について

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第7条に規定する次のいずれかに該当する場合は、入館を拒否し、また、入館者を退館させることができる。

ア 公序良俗に反するおそれがあると認められるとき。

イ 建物、設備、機器その他の物件を損傷するおそれがあると認められるとき。

ウ 他人に危害を及ぼし、又は他人の迷惑になるおそれがあると認められるとき。

エ アからウまでに掲げるもののほか、管理上支障があると認められるとき。

(4) 法令等の遵守事項について

業務の遂行に当たっては、次の関係法令等を遵守すること。

ア 地方自治法

イ 労働基準法、最低賃金法及び労働安全衛生法等労働関係諸法令

ウ 消防法

エ 芦屋市公の施設の指定管理者の指定手続等に関する条例

オ 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

カ 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施行規則

キ その他の関係法令

※ 関係法令に改正があった場合は、改正された内容を仕様とする。

(5) 個人情報の取扱い

指定管理者が指定管理業務を行うに当たり、個人情報を取り扱う場合は、その取扱いに十分留意し、漏えい、滅失及びき損の防止その他の個人情報の適切な管理に努め、個人情報を保護するために必要な措置を講じること。

業務上知り得た内容を第三者に漏らし、自己の利益のために利用しないこと。

指定期間終了後も同様とする。

個人情報情報を漏えいした場合は、芦屋市個人情報保護条例に基づく罰則が適用される場合がある。

(6) 環境への配慮

指定管理者は、次のような環境に配慮した業務の実施に努めること。

ア 環境に配慮した商品・サービスの購入（グリーン購入）を推進し、また、廃棄に当たっては資源の有効活用や適正処理を図ること。

イ 電気・水道等のエネルギー利用量の削減に向けた目標を設定し、取組を推進すること。

ウ 化学物質等のリスク管理を行い、環境や人に影響を及ぼす事故を防止すること。

エ 施設の利用者等に対して環境の保全及び創造に関する情報提供に努めるとともに、業務に関わる者に対する教育及び学習の推進に努めること。

(7) 賠償責任と保険の加入

指定管理業務の実施に当たり、指定管理者の責に帰すべき事故により市又は第三者に与えた損害については、指定管理者が損害責任を負う。

市及び指定管理者のいずれの責にも帰さない事故により第三者に与えた損害については、その賠償責任について市と協議すること。

指定管理者は、任意の賠償責任保険に加入すること。

(8) 施設関係

ア 許可なく施設の改修をしてはならない。

イ 施設を施設の目的外に利用する場合（自動販売機の設置等）、市の許可を受け、市の所定の使用料及び電気代相当額を納付すること。

(9) 施設等の維持管理に関する業務の再委託

施設等の維持管理に関する業務の中で、指定管理者が第三者に業務を一体的に委託することはできない。ただし、市の承認を得た上で専門的知識、技術、資格を要する個別業務又は効果的、効率的と認められる個別業務を第三者に再委託することができる。

(10) その他

ア 市の施策、事業、調査等には積極的に協力すること。

イ 指定管理者は、来館者への便宜やサービスが提供されるよう他の関係団体等と連携し、協力すること。

## 5 組織体制

潮芦屋交流センターを管理・運営していくために必要な人材，人員を配置する。

専門的な人材を含め，それぞれの業務の特性に応じて，雇用形態，勤務体制などについて工夫し，効率的な組織とすること。

- (1) 潮芦屋交流センターの管理・運営に当たっての統括責任者として，館長を選任すること。

館長の選任に当たっては，市民の国際交流活動を推進するとともに地域社会における相互の親睦及び文化活動の推進並びに健康の増進に寄与するよう管理・運営する上で，経験，実績，経営能力などを視野に入れ，総合能力に長けた人選を行うこと。

- (2) 潮芦屋交流センターの業務従事者について，館長を補佐し，潮芦屋集会所，国際交流センター及び屋外交流広場の多様な業務へ対応できるような人材を確保すること。

- (3) 施設管理に従事する者のうち1人は，甲種防火管理者の資格を有していること。

- (4) 配置する人員の勤務形態は，労働基準法等を遵守し，潮芦屋交流センターの運営に支障がないようにすること。

- (5) 職員の資質の向上を図るため，研修を実施するとともに潮芦屋交流センターの管理・運営に必要な知識と技術の習得に努めること。

## 6 業務内容

- (1) 指定管理者の行う業務は，次のとおりとする。

ア 国際交流に関すること。

イ 貸室その他施設の利用に関すること。

ウ ア及びイに定めるもののほか，市長が必要と認めること。

- (2) 施設ごとの業務は次のとおりとする。

ア 潮芦屋交流センター全体

潮芦屋交流センターが持つ様々な機能を十分に発揮させ，市民が利用しやすいようにサービスを向上させること。

(ア) ホームページの作成及び更新

潮芦屋集会所・国際交流センター・屋外交流広場を併せ持つ複合施設の特徴や情報を広く発信するため，あらゆる人が利用しやすいホームページを作

成すること。

また、一方的な情報発信だけでなく、利用者や近隣住民、閲覧者からの意見や要望の窓口となるよう、更新は定期的に行うこと。

(イ) 拾得物・残置物の処理

- a 拾得物は台帳を作成し、芦屋警察署に届けること。
- b 施設内に残置された自転車等で持ち主が不明であり、明らかに廃棄物と判断されるものについては処分すること。
- c 廃棄されたものかどうか疑わしい場合は、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すること。

(ウ) 事故及び災害時の体制の確立

事故や災害時などに迅速かつ的確に情報を伝達し、対応できる体制を確立するとともに、事故対応マニュアルを定めること。

事故が発生した場合は、被害者の救済、保護などの応急措置を講じるほか、状況に応じて関係機関に連絡を取り、対処すること。

重大な事故については、直ちに書面で市に報告し、市の指示に従うこと。

(エ) 管理報告書の提出

毎日、業務内容、施設利用予定表、実績報告等を業務日誌に記入し、月報として翌月15日までに市へ提出すること。

(オ) ホームレスに対する措置

ホームレスが起居の場所として利用し、施設の適正な利用が妨げられている場合は、市福祉部生活援護課と協力して必要な措置をとること。

(カ) 印刷機の管理

コピー機、簡易印刷機は市において設置しないため、指定管理者において設置し、管理すること。

(キ) 受付・許可業務等

a 受付・許可業務

- (a) 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施行規則に基づき、貸室等の受付・許可業務を行うこと。
- (b) 予約に関して問合せを受けた場合は、登録方法、利用方法、利用料金等を併せて説明すること。
- (c) 潮芦屋交流センターの運用方法等に変更がある場合は、別途市が行う指示に従うこと。

- b 利用料金徴収業務
  - (a) 徴収した利用料金は、指定管理者の収入とする。
  - (b) 指定管理者は市長の承認を得て、利用料金を定めるものとする。(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別表第1及び第2に定める使用料金以下とする。)
  - (c) 利用料金徴収時に利用者に領収書を交付すること。
  - (d) 利用料金収入を管理すること。
  - (e) 開館日の午後5時30分以降においても、潮芦屋交流センター内施設利用の受付、徴収、許可などの管理業務等を行うこと。
- c 利用の変更受付
  - 利用日の14日前までに限り、利用日等の変更を受け付けること。
  - 管理者によって特別にその必要性があると判断する場合は、上記以降の日においても変更できる。
- d 雨天等、天候が不良な場合は、屋外交流広場の利用の可否を指定管理者が判断すること。
- e 附属設備等
  - 潮芦屋交流センターの音響装置等の附属設備について、利用者から申請があった場合は、立会いの上、数量等を確認した後に貸し出すこと。
- (ク) 防犯・防火対策
  - a 潮芦屋交流センターの施錠・開錠等の点検、確認及び鍵の適正な管理を行うこと。また、退館時には特に火気の始末に留意すること。
  - b 消防設備の配置状況等の把握、日常点検を行うとともに消防署の査察等がある場合は、立会いの上、必要な是正措置を講じること。
  - c 事故・災害時は利用者の安全を確保し、迅速かつ的確に避難誘導を行うこと。
- (ケ) 利用者指導・事故の防止等
  - a 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の防止のために利用状況を適宜把握し、必要に応じて利用指導等を行うこと。
  - b 利用後の清掃・片付けなどは利用者自身に行ってもらようよう指導すること。
- (コ) 駐車場について
  - a 車止め等施設の点検を行い、良好な状態を保つこと。



- b 駐車場利用料金の徴収のため、料金精算機のつり銭の補充を適宜行うこと。
  - c 駐車券発券機及び料金精算機のトラブルについては、できる限り早急に処理すること。
- (サ) 潮芦屋交流センター設備の維持管理業務
- 潮芦屋交流センター利用者が安心して施設を利用でき、快適かつ楽しく利用できるように常にこれらを適正な状態に維持すること。
- a 建築設備の保守点検
- 建築設備は日常点検，法定点検，定期点検等を行い，所期の性能を維持すること。
- (a) エレベーター保守点検
  - (b) 自動扉設備保守点検
  - (c) 消防用設備保守点検
  - (d) 冷暖房設備保守点検
  - (e) 駐車場設備保守点検
  - (f) 保安設備保守点検
  - (g) 自家用電気工作物保守点検
  - (h) 電話交換機保守点検
- b 保安警備業務
- 施設の環境を維持し，美観の維持に心がけ，公共施設として快適な空間を保つために必要な業務を実施すること。
- c 備品の保守管理に関する業務
- (a) 施設の運営に支障をきたさないよう，必要な消耗品を適宜，指定管理者が購入し，管理を行うこと。
  - (b) 備品管理簿の管理を行うこと。
  - (c) 備品の点検を定期的に行い，良好な状態を保つこと。備品に破損，不具合等が生じた場合は，速やかに市に報告すること。
- (シ) 目視・点検及び補修
- 設備等に危険箇所，破損箇所等がないか目視及び点検を，適宜行うこと。
- なお，補修費が30万円以下の場合は，直ちに市に報告するとともに，速やかに補修し，30万円を超える場合は市に報告し，協議すること。
- (ス) 清掃業務

床面・壁面等の清掃，ごみやほこり・汚れ等の除去，消耗品が欠落しないように，常に施設を清潔かつ正常に維持すること。

また，施設ごとの状況により日常清掃と定期清掃を適宜組み合わせて実施すること。

(七) 倉庫・収納庫等

- a 適宜，資材・機材・備品等の整理整頓を行うこと。
- b 機材の利用後は洗浄清掃等のメンテナンス整備を行うこと。
- c 施設利用者が不用意に立ち入らないよう門扉は常時閉めておくこと。

(ウ) ストレーナ及びガソリントラップ等

ストレーナ（親水公園への落ち葉等防止用）及びガソリントラップ（駐車場からのガソリン流出防止用）等の定期点検及び清掃を行うこと。

(ク) 植栽等の維持管理

植栽等については次の維持管理業務を行うこと。

- a 植栽等は舗装路や施設周辺を中心に日常的に清掃を行うこと。
- b 植栽の散水を適時行うこと。
- c 植込み地等の除草を年2回以上行うこと。
- d 植栽の刈込みを適時行うこと。（年1回以上）
- e 病虫害の発生状況を点検し，初期防除を行うこと。
- f 枯損植物，枯れ枝，支障枝は除去すること。

イ 国際交流センター

- (ア) 姉妹都市交流事業に関する業務
- (イ) 施設の運営又は維持管理上市長が特に必要と認める業務
- (ウ) その他国際交流活動の拠点としてふさわしい事業を開催する業務

ウ 潮芦屋集会所

- (ア) 地域社会における相互の親睦と文化活動の増進に寄与するための貸室業務
- (イ) 施設の運営又は維持管理上市長が特に必要と認める業務

エ 屋外交流広場

- (ア) テニスの貸コート業務
- (イ) 催事などの貸付け業務
- (ウ) 施設の運営又は維持管理上市長が特に必要と認める業務

## 7 指定手続及び協定の締結

### (1) 指定手続

地方自治法第244条の2第6項の規定に基づき、芦屋市議会の議決を経て指定管理者として指定する。

### (2) 協定の締結

指定管理者は、市と基本協定を締結し、予算の範囲内で年度協定を締結するものとする。

### (3) 事業報告書の提出

指定管理者は、毎年度終了後30日以内に、潮芦屋交流センターの管理の業務に関し事業報告書を作成し、市に提出すること。

### (4) モニタリング及び年度評価の実施

公の施設に係る公共サービスの水準を監視（測定・評価）するため、指定管理者は4半期ごとの管理状況を市に提出し、市はモニタリングを実施する。

また、年度終了後に、市は4半期ごとの管理状況及び事業報告書を基に年度評価を行い、評価結果をホームページで公表する。

### (5) 指定の取消し

市長が、指定管理を継続することが適当でないとき、その指定を取り消し、又は期間を定めて管理の業務の全部又は一部の停止を命ずることがある。この場合、指定管理者の損害に対して市は賠償しない。

取消しに伴う市の損害について、指定管理者に損害賠償を請求することがある。

## 8 その他

### (1) 管理に関する留意事項

#### ア 施設利用料金等の減免

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施行規則に該当する場合は、施設利用料金等の全部又は一部を免除すること及び駐車場の利用に係る利用料金を免除すること。

#### イ 利用料金の返還

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施行規則に定めた場合に該当する場合は、施設、附属設備等及び駐車場の利用に係る利用料金を返還すること。

#### ウ 電話料金の負担

電話料金は指定管理者の負担とする。

エ 光熱水費の精算

光熱水費は4(8)イを除いて指定管理料で措置するが、年度末に精算する。

オ 身体障害者補助犬の扱い

身体に障がいのある人が利用する場合において、身体障害者補助犬を同伴させることを拒否しないこと。

カ 火気の使用禁止

調理室を除き、敷地内においては火気の使用を禁止すること。

キ 喫煙禁止

敷地内は禁煙とし、喫煙場所は設けないこと。

(2) 施設の修繕

塗装，漏水，ガラス破損，機器・建具調整等の簡易な修繕を行うこと。

(3) ごみの分別処分

ア 施設内で発生したごみは分別収集し，処分すること。

イ 一般ごみ（可燃ごみ）は，市環境処理センターに搬出処分し，資源ごみ（ビン，缶，ペットボトル等）はそれぞれの回収と再利用を行っている処理業者に処分させること。

(4) 注意報・警報等の対応

ア 荒天が予想される場合には，事前に備品等の固定又は収納を行うこと。

イ 荒天後は敷地内を巡視し，災害の有無を点検し，重大な事故がある場合は速やかに市に報告を行うとともに二次災害を引き起こさないよう処置を行うこと。

ウ 光化学スモッグ注意報が発令された場合は，施設内アナウンス放送により潮芦屋交流センター利用者に警告するとともに，その旨を掲示し，屋外交流広場を臨時閉場すること。

(5) 用地の保全

潮芦屋交流センター外周の境界杭や不法占用の有無などの状況を把握し，異常があった場合は随時，市に報告すること。

9 備品の貸与

指定管理者に貸与する備品は，次のとおりとする。

主な備品

備 品 名	規格・品質	数量	備 考
施設予約管理システム (ハードウェア)		1 式	端末 2 台, プリンター1 台を含む。
会議室等テーブル	96 台 (3 名用), 2 台 (2 名用)	98 台	101 室~103 室, 201 室~205 室
会議室等椅子	スタッキングチェア	327 台	101 室~103 室, 201 室~205 室
液晶プロジェクター		1 台	接続コードを含む。
ブルーレイディスクプレーヤー		1 台	32 インチモニターテレビを含む。
調理室調理器具等		1 式	30 名まで利用可
ホワイトボード	壁付け	7 基	101 室~103 室, 201 室, 204 室, 205 室, 206 調理室
	移動式	3 基	201 室~203 室
投射用スクリーン	手動式	4 か所	101 室, 201 室 (多目的室), 204 室, 205 室
テニスポスト・金具	脱着式	3 組	

#### 10 図面一覧

番号	名 称
1	配 置 図
2	1 階平面図
3	2 階平面図

## 団 体 概 要

名 称	NPO法人芦屋市国際交流協会
所 在 地	芦屋市海洋町7番1号
設 立 年 月 日	平成5年4月1日（平成20年にNPO法人格取得）
設 立 目 的	芦屋市を中心とした兵庫県に住む外国人を支援し、日本人と世界各国の人たちとの交流を深めるために、語学教室、在住外国人の日常生活支援、国際親善交流事業開催、及び国際交流に関する調査研究・情報提供事業を行うとともに、芦屋市の国際交流活動を支援することを目的とする。
代 表 者 名	会長 橋谷 静子
役 員 構 成	理事25名（内、会長1名、副会長2名、館長1名） 監事 1名 （平成25年5月25日現在）
会 員 又 は 構 成 団 体 等	会員297名 団体 1団体 （平成25年3月31日現在）
活 動 内 容	アメリカ・モンテペロ市との姉妹都市交流事業や、日本人向けの語学教室・各種セミナーの開催・外国人向けの日本語教室・文化教室等を実施する他、各種ボランティア活動をするなど、芦屋市の国際交流において大きく貢献しており、歴史と実績のある団体である。 平成23年4月からは、潮芦屋交流センターの指定管理者として、指定管理事業を積極的に展開している。
備 考	芦屋市国際交流協会の変遷 1961年（昭和36年）芦屋姉妹都市協会として発足 1993年（平成5年）芦屋市国際交流協会設立 2008年（平成20年）NPO法人芦屋市国際交流協会となる （NPOの法人格を取得） 2013年（平成25年）芦屋市国際交流協会20周年を迎える

# 平成26年度芦屋市立潮芦屋交流センター指定管理者事業計画書

(平成27年度から平成30年度までも同じ)

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ことから、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

職員の接遇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、適切な取り扱いを実践します。

## 2 組織及び職員構成について

### (1) 潮芦屋交流センターの運営に関する組織について

職名	勤務形態	人員数	具体的業務
館長	非常勤	1	館に関する業務全般の統括、対外折衝、広報、国際交流等
事務局長	常勤	1	館の総務・経理・施設運営、職員の指導監督、広報、国際交流等
事務職員	常勤	3	館の総務・経理・施設運営、国際交流等
パート	非常勤	1～2	受付対応・業務集中時の業務補助

### (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：接客向上、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、利用者に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。

イベントの開催等で多人数の方が潮芦屋交流センターを訪れることが予測される場合などには、来場者の交通の利便性の向上を図るために、送迎バスの運行も考えてまいります。

#### (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。

#### ② 姉妹都市交流事業

平成28年には姉妹都市提携55周年を記念して、NPO法人芦屋市国際交流協会会員はもとより、芦屋市の一般市民からも参加を募り、市民訪問団を結成してモンテペロ市を訪問する計画です。また、モンテペロ市からの記念訪問団を迎え、潮芦屋交流センターの各施設を活用して、記念行事などを行います。

### (3) 国際交流活動の拠点としてのふさわしい事業の開催

#### ① 語学教室

現在、大人のための楽しい英語教室と、外国人講師による英会話教室の合計8教室をそれぞれ定期的に関講しています。各クラスはレベルに応じて柔軟なカリキュラムを用意しております。語学教室という「枠」にとらわれずに文化背景を学び、発音、文法、作文、読解、会話はもとより国際交流、異文化理解に役立てていける語学教室を目指しております。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(楽天代表)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」と言うネーミングのもとに単なる料理教室ではなく、異国の文化や習慣なども紹介していただくなど異文化理解を兼ねた教室として実施し、現在までに北米、南米、アジア、ヨーロッパ、アフリカ等約40カ国を超える国々の料理を紹介してまいりました。

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4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、金曜日の夕方に実施しています。

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を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、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。

年度別自主事業予定一覧

区分	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度
姉妹都市交流事業					
学生親善使節の派遣・受入	実施	実施	実施	実施	実施
姉妹都市提携55周年記念市民訪問団の派遣・受入	—	—	実施	—	—
国際理解を深める事業					
講演会	1回以上実施	1回以上実施	1回以上実施	1回以上実施	1回以上実施
セミナー	年間6回程度	同左	同左	同左	同左
コンサート	年間3回程度	同左	同左	同左	同左
世界の料理教室	月1回(除8月・1月)	同左	同左	同左	同左
ワールドフェスタ	実施	実施	実施	実施	実施
語学教室					
英会話教室	週4日全5クラス	同左	同左	同左	同左
英語教室	週3日全3クラス	同左	同左	同左	同左
外国人のための日本語教室					
大人対象	週4日全4クラス	同左	同左	同左	同左
こども対象	週1日全1クラス	同左	同左	同左	同左
外国人のための文化教室					
華道教室	月1回1クラス	同左	同左	同左	同左
書道教室	月1回1クラス	同左	同左	同左	同左
国際親善イベント					
文化祭(文化体験)	春/実施	春・秋/実施	春/実施	春・秋/実施	春/実施
小旅行(施設見学)	実施	—	実施	—	実施
英語とテニスの教室					
イングリッシュ&テニスクラブ教室 (小学生・就学前児童を対象)	週2日2クラス以上	同左	同左	同左	同左
コスモネットの作成・発行	月1回	同左	同左	同左	同左
ボランティア日本語指導者養成講座	開講	—	開講	—	—

※ワールドフェスタは、世界の料理とコンサートをコラボレーションさせたイベントで、平成25年秋に第1回を実施する。

芦屋市立潮芦屋交流センター指定管理業務収支計画書  
(平成26年度)

収入の部

(単位：千円)

区 分	金 額	内 容
利用料金	11,850	国際交流センター 1,500
		潮芦屋集会所 2,250
		屋外交流広場 5,000
		附属設備等 550
		駐車場 2,550
指定管理料	22,012	
姉妹都市交流事業委託料	926	
事業収入	6,603	自主事業
その他	425	自動販売機収入他
合 計 (A)	41,816	

支出の部

(単位：千円)

区 分	金 額	内 容
事務費	2,578	消耗品 1,152
		印刷製本費 80
		通信費 462
		郵送料 103
		複写機使用料 486
		その他 295
管理費	824	補修費 309
		備品購入費 463
		保険料 52
光熱水費	5,283	電気使用料 4,115
		水道・下水道使用料 1,168
人件費	14,630	館長 事務局長 事務職員(3名) 事務職員(パート2名)
会議費	780	
委託料	9,961	維持管理・設備保守
事業費	7,437	姉妹都市交流事業 926
		自主事業 6,511
その他	132	自動販売機関連費
合 計 (B)	41,625	

(単位：千円)

金 額
収入－支出 (A) － (B) 191

芦屋市立潮芦屋交流センター指定管理業務収支計画書  
(平成27年度)

収入の部

(単位：千円)

区 分	金 額	内 容
利用料金	11,850	国際交流センター 1,500
		潮芦屋集会所 2,250
		屋外交流広場 5,000
		附属設備等 550
		駐車場 2,550
指定管理料	22,216	
姉妹都市交流事業委託料	926	
事業収入	6,496	自主事業
その他	429	自動販売機収入他
合 計 (A)	41,917	

支出の部

(単位：千円)

区 分	金 額	内 容
事務費	2,602	消耗品 1,163
		印刷製本費 82
		通信費 466
		郵送料 104
		複写機使用料 490
		その他 297
管理費	572	補修費 312
		備品購入費 208
		保険料 52
光熱水費	5,332	電気使用料 4,153
		水道・下水道使用料 1,179
人件費	14,630	館長 事務局長 事務職員(3名) 事務職員(パート2名)
会議費	780	
委託料	10,052	維持管理・設備保守
事業費	7,291	姉妹都市交流事業 926
		自主事業 6,365
その他	133	自動販売機関連費
合 計 (B)	41,392	

(単位：千円)

	金 額	
収入－支出 (A) － (B)	525	



芦屋市立潮芦屋交流センター指定管理業務収支計画書  
(平成28年度)

収入の部

(単位：千円)

区 分	金 額	内 容
利用料金	11,850	国際交流センター 1,500
		潮芦屋集会所 2,250
		屋外交流広場 5,000
		附属設備等 550
		駐車場 2,550
指定管理料	22,420	
姉妹都市交流事業委託料	943	
事業収入	7,603	自主事業
その他	433	自動販売機収入他
合 計 (A)	43,249	

支出の部

(単位：千円)

区 分	金 額	内 容
事務費	2,545	消耗品 1,174
		印刷製本費 0
		通信費 471
		郵送料 105
		複写機使用料 495
		その他 300
管理費	577	補修費 315
		備品購入費 210
		保険料 52
光熱水費	5,381	電気使用料 4,191
		水道・下水道使用料 1,190
人件費	14,630	館長 事務局長 事務職員(3名) 事務職員(パート2名)
会議費	780	
委託料	10,141	維持管理・設備保守
事業費	8,470	姉妹都市交流事業 1,939
		自主事業 6,531
その他	134	自動販売機関連費
合 計 (B)	42,658	

(単位：千円)

	金 額	
収入－支出 (A) － (B)	591	

芦屋市立潮芦屋交流センター指定管理業務収支計画書  
(平成29年度)

収入の部

(単位：千円)

区 分	金 額	内 容
利用料金	11,850	国際交流センター 1,500
		潮芦屋集会所 2,250
		屋外交流広場 5,000
		附属設備等 550
		駐車場 2,550
指定管理料	22,420	
姉妹都市交流事業委託料	943	
事業収入	6,496	自主事業
その他	433	自動販売機収入他
合 計 (A)	42,142	

支出の部

(単位：千円)

区 分	金 額	内 容
事務費	2,545	消耗品 1,174
		印刷製本費 0
		通信費 471
		郵送料 105
		複写機使用料 495
		その他 300
管理費	577	補修費 315
		備品購入費 210
		保険料 52
光熱水費	5,381	電気使用料 4,191
		水道・下水道使用料 1,190
人件費	14,630	館長 事務局長 事務職員(3名) 事務職員(パート2名)
会議費	780	
委託料	10,141	維持管理・設備保守
事業費	7,317	姉妹都市交流事業 943
		自主事業 6,374
その他	134	自動販売機関連費
合 計 (B)	41,505	

(単位：千円)

	金 額	
収入－支出 (A) － (B)	637	

芦屋市立潮芦屋交流センター指定管理業務収支計画書  
(平成30年度)

収入の部

(単位：千円)

区 分	金 額	内 容
利用料金	11,850	国際交流センター 1,500
		潮芦屋集会所 2,250
		屋外交流広場 5,000
		附属設備等 550
		駐車場 2,550
指定管理料	22,420	
姉妹都市交流事業委託料	943	
事業収入	6,523	自主事業
その他	433	自動販売機収入他
合 計 (A)	42,169	

支出の部

(単位：千円)

区 分	金 額	内 容
事務費	2,545	消耗品 1,174
		印刷製本費 0
		通信費 471
		郵送料 105
		複写機使用料 495
		その他 300
管理費	577	補修費 315
		備品購入費 210
		保険料 52
光熱水費	5,381	電気使用料 4,191
		水道・下水道使用料 1,190
人件費	14,630	館長 事務局長 事務職員(3名) 事務職員(パート2名)
会議費	780	
委託料	10,141	維持管理・設備保守
事業費	7,374	姉妹都市交流事業 943
		自主事業 6,431
その他	134	自動販売機関連費
合 計 (B)	41,562	

(単位：千円)

	金 額	
収入－支出 (A) － (B)	607	