

(様式2)

---

# 芦屋市立潮芦屋交流センター

## 事業計画書

---



平成30年6月14日

NPO法人 芦屋市国際交流協会

※本事業計画書には、当協会の知的所有権・業務ノウハウが含まれています。情報の取り扱いにご注意ください。

## 目 次

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	
(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) 団体の理念及び運営方針について	p. 6
(3) 団体の業務推進能力について	p. 7
3. 管理体制	
(1) 潮芦屋交流センターの管理体制について	p. 9
(2) 緊急時の対応について	p. 13
4. 施設の維持・管理運営	
(1) 施設の維持管理について	p. 20
(2) 個人情報保護の措置について	p. 23
(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. 26
(4) 有料施設の管理運営について	p. 30
5. 事業への取り組み	
(1) 多文化共生推進事業について	p. 34
(2) 在住外国人に対する支援事業について	p. 35
(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. 36
(4) 姉妹都市交流事業について	p. 37
6. 自主事業案	
(1) 事業内容について	p. 39
(2) 地域コミュニティ発展への取り組みについて	p. 40
(3) 創意工夫について	p. 40
7. 管理運営費	
平成31～平成35年度	p. 41
8. 人件費及び損害保険料内訳	
(1) 人件費内訳	p. 51
(2) 施設賠償責任保険内訳	p. 51

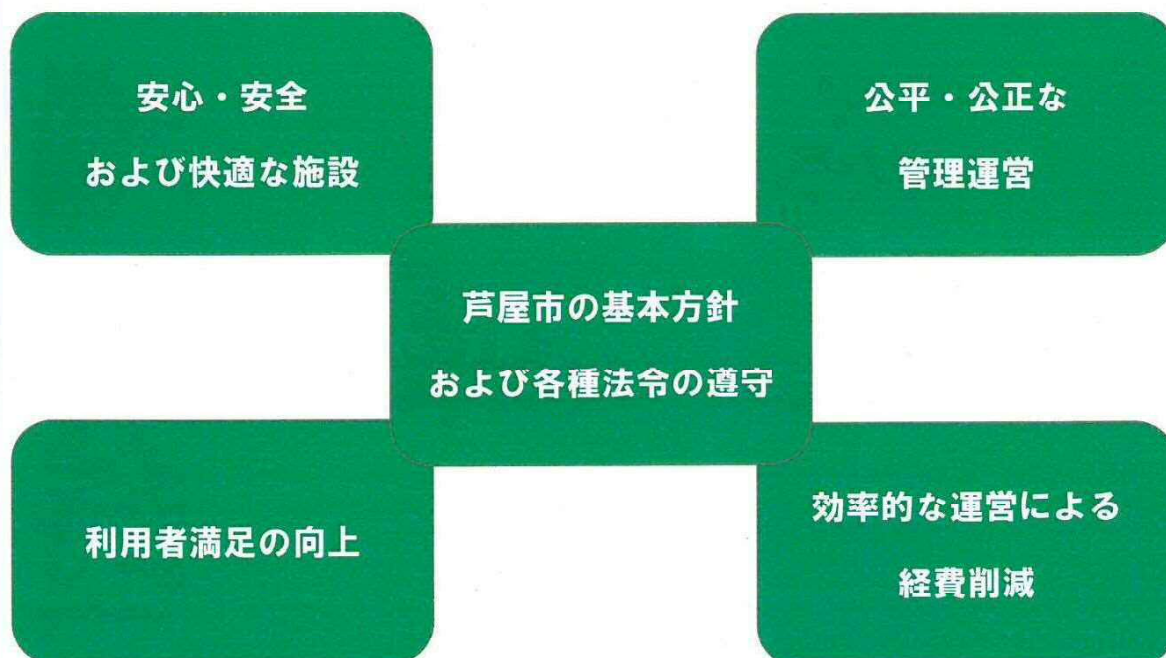
## 1 法人等の概要説明書

法人等名称	NPO 法人 芦屋市国際交流協会 ※平成 30 年 7 月、認定 NPO 法人に向けて申請予定(平成 31 年 4 月資格取得予定)
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 海洋町 7番1号
設立年月日	1961 年 8 月 2 日 芦屋姉妹都市協会として発足 1993 年 4 月 1 日 芦屋市国際交流協会として設立
設立目的	NPO法人芦屋市国際交流協会は、姉妹都市との交流を目的に設立いたしました。その後も、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。国際化に対応する人づくりと地域づくりに貢献し、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おこなうことを目的としています。
役員構成	理事 20 名 監事 1 名
会員又は構成団体等	正会員 32 名(内、団体2組織含む)、および賛助会員 191 名 ※平成 30 年 5 月現在
従業員数	7名
活動内容	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 在住外国人への対応 <ul style="list-style-type: none"> <li>● 日本語教室の実施とその指導者の養成</li> <li>● 茶道・華道・書道教室などによる日本文化の紹介</li> <li>● 生活一般に関する情報の収集と提供</li> <li>● 市内学校に在籍の外国人生徒に対する日本語・日本事情指導</li> </ul> </li> <li>2. 芦屋市民への対応 <ul style="list-style-type: none"> <li>● 外国語教室の実施とその指導者の確保</li> <li>● 外国事情セミナー、外国料理教室など外国文化の紹介</li> <li>● コンサート、会員交流会など外国人との交流の場の設定</li> </ul> </li> <li>3. 芦屋市の交流施策の支援代行 <ul style="list-style-type: none"> <li>● 在住外国人との対応の代行受託</li> </ul> </li> <li>4. 姉妹都市モンテペロ市との友好親善 <ul style="list-style-type: none"> <li>● 学生親善使節の交換および市民訪問団の交換</li> </ul> </li> </ol>
担当者名	事務局長 河井 俊彦
電話番号	0797-25-0511
ファクス番号	0797-25-0512
Eメール	<a href="mailto:kawai-t@npo-aca.jp">kawai-t@npo-aca.jp</a>

## 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。



#### (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街づくりへの寄与  
「国際文化住宅都市」芦屋市にふさわしい街づくりをめざし、「外国との交流」「地域国際協力」「多文化共生社会」の構築のために、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」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. 最低賃金法、労働基準法、労働安全衛生法ほか労働関係法規
  3. 個人情報の保護に関する法律および芦屋市個人情報保護条例など
  4. 関係税法（法人税、事業所税、所得税など）
  5. 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
  6. その他関係する法令など
- 芦屋市との緊密な連携  
年度ごとに、事業計画書を事前に提出し、芦屋市の承認のもと、管理運営を実施します。また、必要に応じて、報告・相談を密に行うとともに、事業報告書・業務報告書を遅滞なく提出するよう努めます。

## 2 管理運営に当たっての基本方針

### (2) 安心・安全の確保および快適な施設の維持

- 徹底した安全対策

利用者を事件・事故・災害から守るだけでなく、施設を事故・災害から守ることも重要な責務と考えます。予防のための日頃の管理・点検に努めるとともに、万が一、事故や災害が発生した場合に備え、マニュアルの充実、必要備品の準備、体制の明確化、研修の実施などを徹底します。

また、災害時には日本語に不慣れな外国人にも役立つよう、芦屋市とも連携し、多言語による案内を充実していきます。

- 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、職員全員が一体となって、清潔で快適な環境を維持するよう取り組んでいきます。

- 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。

### (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無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、職員が一声を掛けるなど、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。

- 利用制限について

他の利用者に迷惑や危険を及ぼす場合など、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。

## 2 管理運営に当たっての基本方針

### (4) 利用者満足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、「ご意見箱」を設置し、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。特に苦情・クレームについては職員間で情報を共有することにより、通常業務に反映させます。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が市民のための施設であるという認識に立ち、イベントなどの情報発信に努めます。また、地域住民や地域社会との協力・信頼関係を確立するため、適宜、情報交換会などを実施するほか、積極的に、他の NPO 団体との協働を実施していきます。
- 積極的な情報公開  
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、パンフレットやホームページなどで積極的に情報発信します。また、透明性の確保の観点から、情報公開については、適切に対応することを心がけます。

### (5) 経費削減など効率的な運営

- 人件費など管理運営による節減対策  
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で人件費などの節減を図ります。
- 物品購入や委託業務の費用削減  
事務用品などの物品購入においては在庫管理の徹底を図ります。物品購入や委託業務の発注先選定にあたっては、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  
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、物品の廃棄時にはできるかぎり減らす努力やリサイクルを図るなど、ごみの削減と資源の有効活用に取り組みます。電気・水道の使用料削減目標を設定し、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者の検討・契約変更を行い、コスト低減に努めます。

## 2 管理運営に当たっての基本方針

### (2) 団体の理念及び運営方針について

#### (1) 設立の目的・経緯

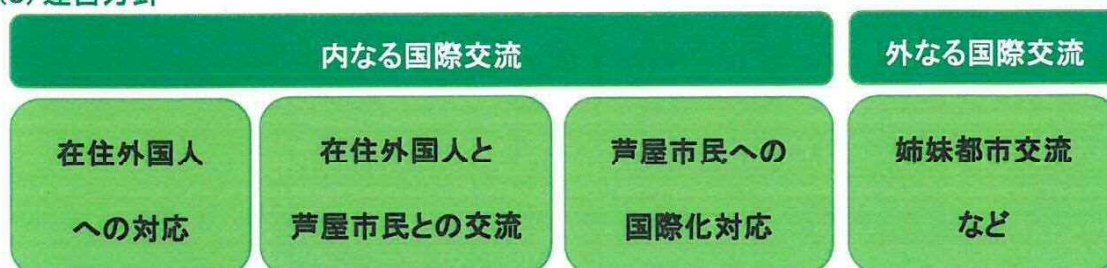
当協会は、1961年に芦屋姉妹都市協会として発足し、1993年に芦屋市国際交流協会として設立されました。一貫して、下記の基本理念および運営方針に基づき、様々な活動を行ってきました。また、2008年にはNPO法人格を取得し、「NPO法人芦屋市国際交流協会」として現在に至っています。

2011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。

#### (2) 基本理念

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指向する。

#### (3) 運営方針



#### (4) 活動施策

- 内なる国際交流
  - a. 在住外国人への対応
    - 1. 日本語教室の強化とそのための指導者の養成
    - 2. 日本文化の紹介：茶道・華道・書道教室など
    - 3. 生活を支援する情報の提供
    - 4. 市内学校に在籍の外国人生徒に対する日本語・日本事情指導
  - b. 芦屋市民への対応
    - 5. 外国語教室の強化とそのための指導者の確保
    - 6. 外国文化の紹介：外国事情セミナー、外国料理教室など
    - 7. 外国人との交流の場の設営：コンサート、会員交流会など
  - c. 在住外国人と芦屋市民の交流
    - 8. 多文化共生のための講習会・ワールドフェスタなど
  - d. 芦屋市との関連
    - 9. 在住外国人と芦屋市民の交流
- 外なる国際交流
  - a. 姉妹都市モンテペロ市との友好親善
    - 1. 学生親善使節の交換
    - 2. 市民訪問団の交換
    - 3. 市民交流事業
- 広報活動
  - 1. ホームページ、情報誌「かわらばん」による活動理念、活動内容の公開と情報の提供

## 2 管理運営に当たっての基本方針

### (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

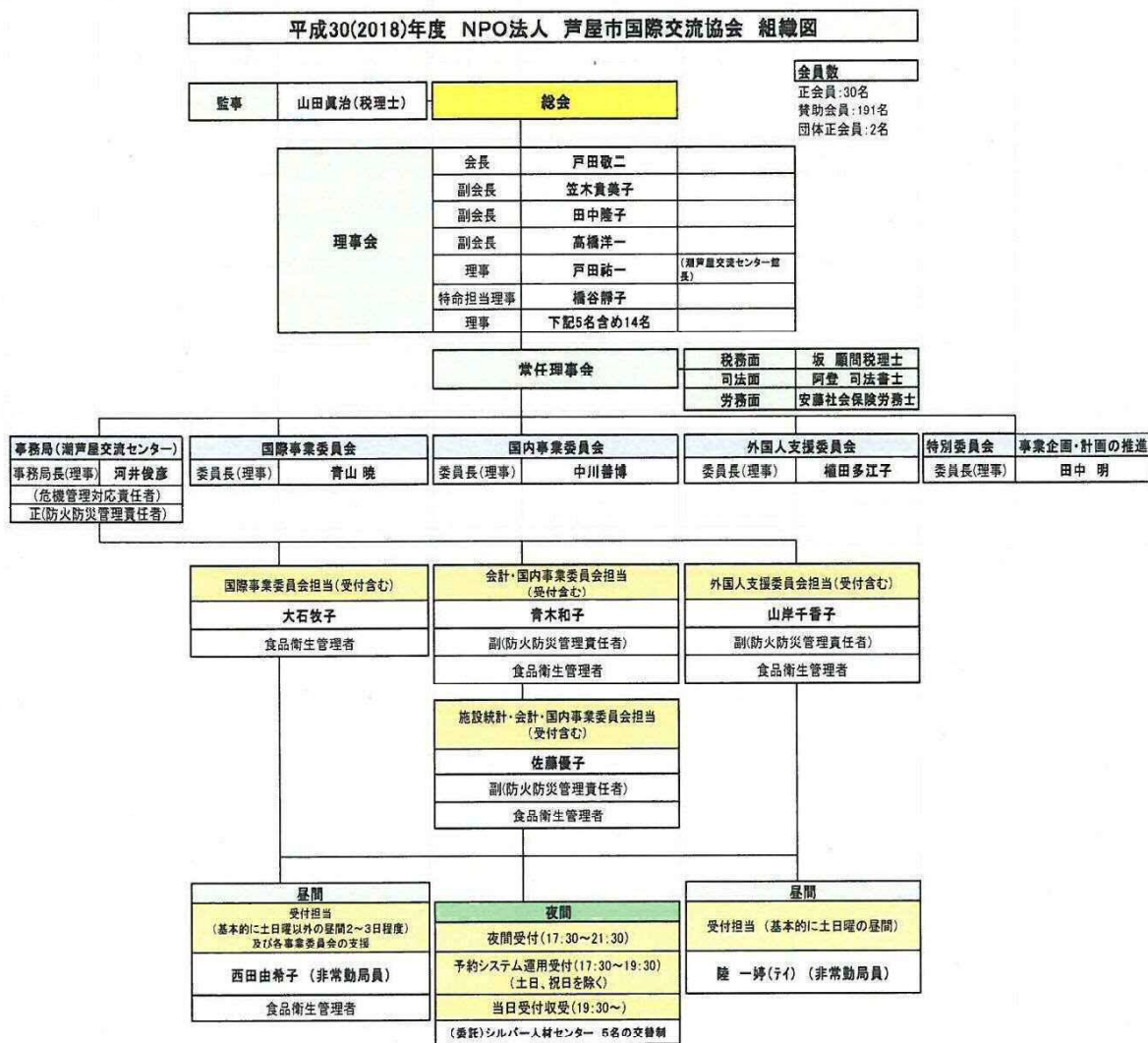
#### (1) 適切な会計処理と堅実な財政基盤

当協会は、1961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)は約30%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)は約560%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、月次決算を行っています。毎年、NPO法人所轄課である兵庫県民局に決算書を提出し、積極的な情報公開にも努めています。

#### (2) 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32名(2団体含む)の正会員と190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。





## 2 管理運営に当たっての基本方針

### (3) 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つの運営委員会を設けています。各運営委員会は、それぞれに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	20名	・姉妹都市 USA モンテベロ市との学生親善使節交換事業 ・友好都市の市民との友好親善・協力支援 ・講演会・セミナー・コンサートなどの開催
国内事業委員会	16名	・英語、英会話、その他の外国語教室の開催 ・市が開催する祭り事業への協賛 ・講演会・セミナー・コンサートなどの開催
外国人支援委員会	12名	・外国人に対する日本語教室の開催 ・外国人に対する日本文化(書道、華道、茶道)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
特別委員会	2名	・新規事業に関する企画立案

### (4) 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、年間延べ 2000 名を越える芦屋市民を中心としたボランティアの参画により、地域と一体化した活動をおこなっています。

委員会名	活動内容	人数規模
国際事業委員会	・姉妹都市モンテベロ市との学生親善使節交換事業 ・姉妹都市提携55周年行事	約 730 名/3 週間 約 250 名/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」 ・講演会・セミナー・コンサートなどの開催	約 60 名 約 100 名/1 年
外国人支援委員会	・日本語教室年間学習者(年間延べ) ・日本語講師登録者数	約 1000 名(回)/1 年 65 名
全委員会	・ワールドフェスタ	約 60 名



### 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名以上)・管理に関する有資格者の配置・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ください。

##### (1) 管理責任者の実績・資格

###### <館長>

候補者名	戸田 祐一
年齢	72歳(平成30年4月1日現在)
役職	理事
主な経歴	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 平成23年11月 NPO 法人芦屋市国際交流協会 正会員</li> <li>● 平成25年5月 同協会 理事・副会長 就任</li> <li>● 平成27年5月 同協会 理事 会長 就任</li> <li>● 平成29年5月 同協会 理事・芦屋市立潮芦屋交流センター館長就任</li>   <li>● 非鉄金属メーカー 勤務41年 米国法人社長・関連会社社長を歴任 海外(アメリカ)駐在 5年</li> </ul>

###### <事務局長>

候補者名	河井 俊彦
年齢	60歳(平成30年4月1日現在)
雇用形態	理事・正社員
資格	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 甲種防火管理者</li> <li>● 防災管理者</li> <li>● 普通救急救命講習</li> </ul>
主な経歴	<p>&lt;主な業務および在職年数&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 電機メーカーにて36年勤務 (機械系技術者5年、営業技術8年、装置営業・営業企画23年) 平成28年10月 潮芦屋交流センター 事務局長</li> </ul>

###### <その他の職員・スタッフの有する資格>

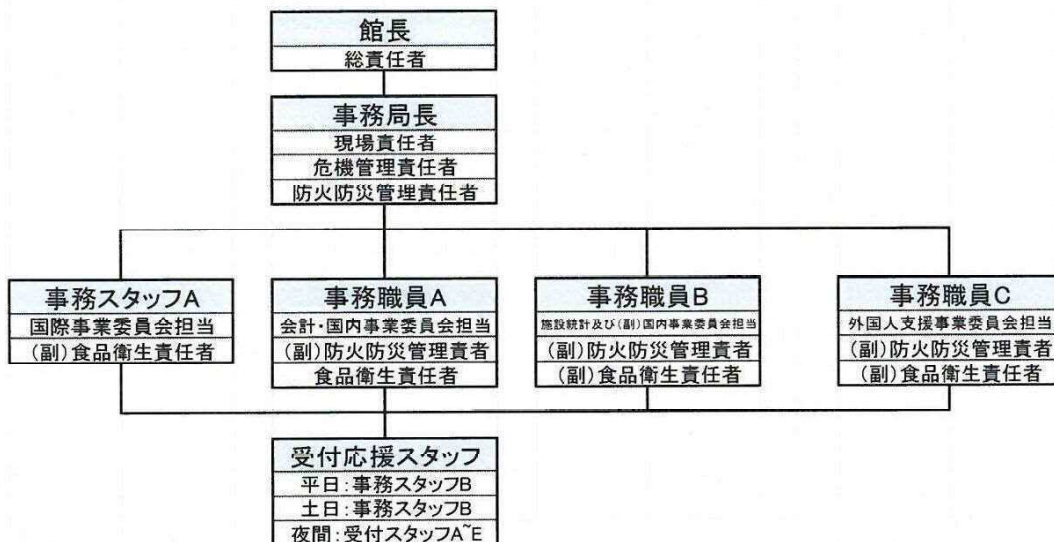
安全に関する資格	甲種防火管理者・防災管理者・食品衛生責任者
国際化・語学に関する資格	日本語能力検定1級 スペイン語検定3級・英語検定準1級・英語検定2級・TOEIC775・TOEFL565以上・仏語検定2級・大学非常勤講師(平成30年9月～)
その他	フラワーアレンジメント・着物着付け

### 3 管理体制

#### (2) 管理体制・組織(資格含む)

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。

役職・役割	人数	雇用形態	主な担当業務
館長	1	非常勤	館に関する業務全般の統括、対外折衝、広報、国際交流など
事務局長	1	常勤	館の総務・経理・施設運営、職員の指導監督、広報、国際交流など
事務職員	3	常勤	館の総務・経理・施設運営、国際交流など
事務スタッフA	1	非常勤	受付対応、業務集中時の業務補助、国際交流など
事務スタッフB	2	非常勤	平日または土日の業務集中時の受付対応・業務補助
夜間受付スタッフ	5	非常勤	夜間の受付対応・業務補助



#### (3) 職員ローテーション ※シフトにより、常時、2名以上の体制にて運営。 ■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	木	金	土	日
				休館日						
1	館長	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	事務職員3名			●	●	—	●	●	●	●
4	事務スタッフA	09:00~17:00	週2日休 常勤スタッフと調整	■	■	—	■	■	■	■
5	事務スタッフB 2名	9:00~17:00	平日または土日の業 務集中時に勤務	■	■	—	■	■	■	■
6	夜間受付 スタッフ5名	17:30~19:30	シフト・交代による勤務	●	●	—	●	●	●	●
		19:30~21:45		●	●	—	●	●	●	●

### 3 管理体制

#### (4) 人材育成

##### ● 基本的な考え方

- ・ 利用者が気持ち良く利用できるよう、全職員を対象に「マナー研修(接遇向上、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。

##### ● 研修カリキュラム

救命講習	・ 普通救急救命講習	芦屋市消防本部
設備管理	・ 電気講習会	関西電気保安協会
総務・労務	・ 認定NPO講座	兵庫県企画県民部 県民生活課
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	・ 法人税法など説明会	芦屋税務署
経理・税務	・ NPOの会計講習①～④	NPO会計支援センター
個人情報管理	・ 個人情報管理、マイナンバー基本講習	協会内部
個人情報管理	・ 個人情報管理、法改正(2017.5)にともなう講習	協会内部
個人情報管理	・ 個人情報管理、ソーシャルメディア利用ガイドランス	協会内部
国際交流	・ 「多文化共生のこれから」講座 ・ 医療通訳講座 ・ 学習者も支援者も共に学ぶ日本語学習支援とは	兵庫県国際交流協会
人権教育	・ 人権教育入門講座「外国人」	兵庫県教育委員会
国際	・ 実践を通じて学ぶやさしい日本語	大学コンソーシアム兵庫神戸
防災	・ 外国人災害支援講習	西宮市国際交流協会
防災	・ 災害時外国人サポーター講座	芦屋市
まちづくり	・ 阪神ひと・まち創造講座	阪神シニアカレッジ
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
システム	・ 芦屋市 予約システム運用講習	芦屋市
広報	・ 効果のあるチラシ作成講習	リードあしや
消防訓練	・ 避難・消火・救護の訓練(年2回)	芦屋市消防本部



### 3 管理体制

#### (5) 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、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、館長または特命担当理事をその担当として対応します。
  - ・ また、職員が快適に働けるよう、特命担当理事と意見交換をし、労働環境の改善に努めます。
  - ・ 健全な組織であるために、公益通報者保護法による通報・相談窓口を設け、内部規定の整備を行います。

### 3 管理体制

#### (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

##### (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。

##### (2) 事故発生時の対応

- 基本対応
  - 事件・事故発生時は原因の確認・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。
  - 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。
- 具体的な対応フロー

ケース	対応方法
事故が発生した場合	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手当を行う。 2. 必要に応じて、速やかに 110 番・119 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。
熱中症を発症した場合	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、また、救急車が来るまで、傷病者を 104 室(和室)に寝かせ、部屋の温度を下げる。救護用具(車椅子、タンカ)、医薬品など(スポーツドリンク、水、アイスノン)を持ち出し、救護(初期手当て)にあたる。
不審者が侵入した場合	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。「不審者撃退ベル」をいつでも鳴らせる様に準備する。 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、各部屋のドアのカギ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. 時間が有れば、カウンターのシャッターを閉める。 6. もし襲われた場合は、複数で対応する。拳銃以外の凶器であれば、「さすまた」などで対抗する(この場合も必ず複数で)ことも有効。(オフィス内に「さすまた」2セット常備) 7. 警察の到着までは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指示する。 8. 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。
事件が発生した場合	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。
不審物の場合	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 管理体制

#### (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
総括責任者	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 避難命令を発令する</li> <li>● 避難場所を決定する。</li> <li>● 事務局内に対策本部を設置し諸班に指示する</li> </ul>
通報連絡班	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 施設内にアナウンスする。</li> <li>● 消防に通報する(119)。警察に通報する(110)。</li> <li>● 関係機関に連絡する。               <ul style="list-style-type: none"> <li>➢ 芦屋市役所 広報国際交流課 0797-38-2008</li> <li>➢ NPO法人 芦屋市国際交流協会 0797-34-6340 会長・館長</li> </ul> </li> </ul>
避難・誘導班	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 利用者を避難場所に誘導し、点呼確認を行う。</li> <li>● 異常の有無と人数を確認し、統括責任者に報告する。</li> </ul>
初期消火班	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 利用者の避難に並行して、当座の安全確保のため消火復旧作業にあたる。</li> </ul>
救護班	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 救護用具、医薬品などを持ち出し、救護(初期手当て)にあたるとともに重要物品を安全な場所に持ち出す</li> </ul>

- 具体的な対応フロー

	火災発生	留意点
1	通報連絡	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 非常ベルを鳴らす。</li> <li>● 119番に通報する(センター内電話を使えない場合の通報方法を考えておく。個人携帯電話など)。通報の内容は「火事です。潮芦屋交流センターです。住所は芦屋市海洋町7番1号です。大きく燃えています。(少し煙が出ています。)」などとする。</li> <li>● 延焼の危険性もあるときは、周辺住民、企業にも連絡する。</li> </ul>
2	避難・避難誘導	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 大声で皆に知らせる。</li> <li>● 物品の持ち出しに気をとられない。</li> <li>● 一度避難したら二度と出火建物に入らない。</li> <li>● 落ち着いて避難経路を考える。</li> <li>● 必要あれば、避難器具の使用も考える。必要に応じて、タオル・マスクなどを使用する。</li> <li>● いたずらに騒ぎ立て、無秩序な行動に走らない様にする。</li> </ul>
3	消火活動	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 大声で皆に知らせる。</li> <li>● 消火器、水バケツなどを使用する。</li> <li>● 天井に燃え移ったら初期消火は中止して避難する。</li> <li>● 火を見ても慌てず、落ち着いて行動する。</li> </ul>
4	消防隊誘導	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 消防車両および消防隊員を誘導する。</li> <li>● 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。</li> </ul>
5	避難後の安全確保	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 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。</li> <li>● 一度避難したら絶対に施設に戻らない</li> </ul>
6	事務局に対策本部を設置	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 職員各自の役割確認と本部の業務指示</li> </ul>
7	避難後の対応決定	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 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。</li> <li>● 鎮火後に消防の検分を受ける</li> </ul>