

茨木市屋内こども広場管理運営事業計画書

○事業計画書の枠、文字サイズ、行間は必要に応じて、変更しても構いませんが、ページ数は1設間に対して1ページ以内、トータルで15ページ以内に収めてください。

○写真等、補足事項については、別紙参照とし、こちらの事業計画書には要点を絞り、記載してください。

○当事業計画書に記載された内容は、原則として仕様書に規定されたものとみなします。

(指定後に、市との協議により実施を取りやめることになる場合は、その限りではありません。)

○選定された場合、当事業計画書は、法人の経営状況に係る情報を除き、公表します。

1. 管理運営の基本方針と意欲

【1-1】管理運営の基本方針

施設の性格、設置目的、業務内容、市の施策を踏まえ、管理運営業務を行っていく総合的な方針について記載してください。

1 運営理念

ほっと、もっと、ずっと、まちなかの森

フィジカル×デジタルコミュニケーションによるインクルーシブこども広場を運営します。

子育てを取り巻く環境は、少子高齢化社会の進展、安全安心に対する意識や価値観・生活スタイルの変化、また核家族化等の進行による近隣関係の希薄化など大きく変化しています。そのような中、「子どもは社会の希望であり、未来をつくる存在」であるとの基本的な考え方のもと、地域社会全体で次代を担う子どもたちを育てていくことが求められています。

地域の子育てにかかわる各拠点は、親同士の出会いと交流の場であり、子どもたちが自由に遊びかかわりあう場でもあります。親は親で支えあい、子どもは子どもで育ちあい、地域の人たちが親子をあたたく見守ることが、子育て・子育てにおいては必要不可欠な経験となります。

私たちは、保育・子育て支援専門事業者として「保育・子育てに関わるヒトモノコトをつなぎ、子育てしやすい社会に貢献する」という企業理念のもと、茨木市文化・子育て複合施設おにクル「屋内こども広場」に、“多様なあそび”と“育児コンシェルジュによるソフトな子育て支援”を提案し、子どもの豊かな感性を育む場を提供いたします。また、こども支援センター及び複合施設内の機能と連携した子育て支援を実施することにより、子どもの健やかな成長を見守り続けます。

2 独自の提案

1. あそびの専門家（プレイリーダー）を配置
2. 子育てに寄り添う育児コンシェルジュを配置
3. 年間100回以上！多様な事業の企画・展開
4. シンボルキャラクター「茨木キテさん」
5. カスタマイズシステム「まちなかGO」

3 ネウボラ+（プラス）× 育児コンシェルジュ

複合施設におけるこども支援センターでは、「妊娠・出産・子育て」に関するすべての相談窓口をワンストップで提供し、施設内の各機能と連携した「ネウボラ+（プラス）」としての事業展開が予定されています。私たちは、その事業の一員として、広場にあそびにきた「ついで」に、気軽に相談しやすい環境を整えます。広場には、保育の知識と経験のある職員を「育児コンシェルジュ」として配置し、気軽な「あそび相手」「相談相手」として利用者にそっと寄り添います。

【1-2】管理運営を行う意欲

指定管理者に応募する動機、施設の効用を最大限に発揮させる意欲について記載してください。

合言葉は、「次なる茨木へ。」

一人ひとりが「豊かさ・幸せ」を実感できる「次なる茨木へ。」

私たちは、グループの豊富な人財の叡智を集結させ、
すべてのノウハウと最新の技術・サービスを導入し、
貴市の「屋内こども広場設計・施工業務及び管理運営業務」を成功させます。

人と人とのつながりや活動が生まれる場づくりを通じて、
新たな「コト」や「価値」を創造するまちづくりに貢献します。

茨木には、次がある。
次々とひろがる、はてしない未来。

未来の担い手である子どもたちの健やかな成長を
多様な“あそび”で育み続けます。

管理運営 株式会社 明日香

私たちは、保育に関わる皆さまの生涯パートナー、保育の課題に取り組む会社です。
保育・子育てに関わるヒト（人財）、モノ（教育コンテンツ）、コト（サービス・ノウハウ）をプラットフォームとしてご用意し、それらをつなぎ合わせることにより、行政や保育事業者、そして、子どもと子育て中の保護者が抱える課題を解決し、子育てしやすい社会の実現を目指します。グループ各社とのシナジーを最大限に活かし、貴市の子育て支援事業に貢献します。

今回の本事業においては、あそびの専門家（プレイリーダー）や保育の知識と経験をもつ育児コンシェルジュを配置し、本施設のあそびと子育てを持続的に支援します。また、当社オリジナルシステムを「まちもりGO」としてカスタマイズ提供し、利用者の利便性を高めます。シンボルキャラクター「茨木キテさん」やSDGs関連グッズ 開発など、話題性のある魅力あるPRを展開し、貴市内はもちろんのこと、全国に“茨木ファン”をつくり、多くの利用者に愛される続ける屋内こども広場を運営します。

2. 管理運営を行う能力

【2-1】経営状況、財務規模
募集要項に記載の、貸借対照表、損益計算書、キャッシュフロー計算書により、財務分析を行うため、記載は不要です。

【2-2】類似施設・事業の管理運営・実施実績			
類似施設または事業名	事業内容	実施場所(住所)	実績年数
大和市 文化創造拠点シリウス 大和市屋内 こども広場	屋内あそび場 ・ちびっこ広場 ・げんきっこ広場 一時預かり保育室、育児相談室、多目的室の管理・運営	神奈川県 大和市大和南一丁 目8番1号	5年5か月

※類似施設、事業に該当するのは、〇〇事業、▲▲事業、□□事業または、それに類する事業(担当課記入)です。
 ※実績年数が長い順に上から記載してください。

3. 施設管理運営の考え方と方策

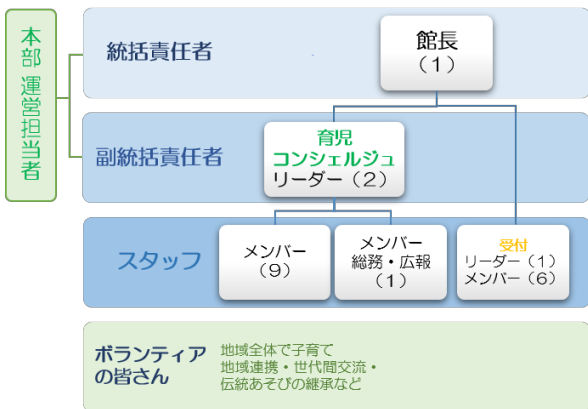
【3-1】従事者の雇用及び労働福祉の考え方		どちらかに○をつけてください	
(1) 現行職員のうち、意欲がある者については、継続雇用をする考えはありますか。		はい	〇
(2) 就職困難者(障害者、一人親家庭の父母、障害者、高齢者、失業者等)の雇用について以下のとおり回答してください。			
①【障害者の雇用について】		どちらかに○をつけてください	
ア 障害者雇用促進法が定める、障害者の法定雇用率について、対象事業主ですか。		はい	〇
イ-1 【障害者の雇用義務がある事業者】 障害者雇用率について、法定雇用率は達成していますか。 ※ハローワークへの報告書の控えを提出してください。		はい	〇
イ-2 【障害者の雇用義務がない事業者】 障害者を雇用していますか。(パートタイム等の短時間労働も可とする)			〇
②「市内在住者の雇用」及び「障害者を除く就職困難者(一人親家庭の父母、高齢者、失業者等)の雇用」に対する具体的な考え方 や提案を記載してください。			
<ul style="list-style-type: none"> ● 市内在住者を積極的に雇用し、活力みなぎるまちづくりに貢献します。 ● 一人親家庭の父母を雇用し、ワークライフバランスに配慮した労働環境を整え、すべての子どもの育ちを支援します。 ● 就労意欲のある高齢者(保育に関する有資格者、経験者)を雇用し、世代間交流を創出します。 ● 女性に対する雇用を積極的に支援し、男女共同参画社会の実現を目指します。また、産後や育児中からの復職支援(キャリアカウンセリング)対応も可能。※本部：有資格者2名在籍 			
実績がある場合は、この1年間の雇用人数や雇用職種等の実績を、下記に記載してください。			
雇用人数	217人	主な 雇用職種	主な 就職困難事由
		保育士、幼稚園教諭、 調理師	一人親家庭の父母、高齢者(60歳以上)
(3) 労働福祉の考え方			
別添「労働福祉の考え方チェックシート」参照。			

【3-2】人員配置

(1) 配置する予定の人員の数、勤務体制、保有資格者等について、記載してください。(必要に応じて、図や表を挿入すること。)

人員体制

運営担当者を本部から1名選任します。定期的に施設訪問を行い、職員が働きやすい環境を整えます。また、約50の施設を運営管理する本社運営推進事業部と同業種の施設と連携しながら、日々の業務を常にブラッシュアップし、課題の抽出と対応、問題の早期発見と解決に努め、安心安全且つ円滑に施設を運営できる体制を作ります。



役割と雇用人数

館長 (統括責任者) (苦情解決責任者)	1名	子どものあそび環境や運動発達及び地域の子育て支援に関する知識と保育施設等での実務・マネジメント経験を有し、行政に対する理解を持ち、複合施設おにクル内、市内外の他施設との調整や連絡など、関係機関との連携を図ることのできる人材を想定し、その責務を果たせる知見と人間性を併せ持つ人材を配置します。 【候補者】50代男性 主な経歴：一般社団法人国際幼児健康デザイン研究所教育指導部長 早稲田大学人間科学部教育コーチ 専門分野：保育関連領域の健康、子どもの健康福祉学、幼児体育 実践活動：外あそびを推進する会（子どもたちの運動あそび）
育児コンシェルジュ リーダー (副統括責任者) (苦情受付担当者)	2名	子どものあそび環境や運動発達及び地域の子育て支援に関する知見を有し、館長不在時の館長業務代行ができるリーダーシップのある人材を配置します。施設利用の承認や料金徴収など、利用者との関わりも多くなることから優れた接客能力を発揮できる人材を想定しています。
同、メンバー プレイリーダー含む	9名	子育てに関する専門知識を有する保育士や子育て支援員など、子どもたちの意欲を引き出し、成長を見守ります。子どもと保護者に安心感を与え、気持ちに寄り添える人材を配置します。
同、総務・広報	1名	総務・広報担当として必要な知識と実務経験を持ち、情報処理能力に優れた人材を配置します。年齢に合わせたあそびや幼児体育の知識、子育て支援の知見のある人材を配置します。
受付 リーダー	1名	運用システムを理解し、利用者がストレスなく施設を利用できるように「伝える力」と「聴く力」の両方を兼ね揃えた人材を配置します。
同、メンバー	6名	利用者とのコミュニケーションなど優れた接客能力を発揮できる人材を配置し、スムーズな入退場管理を行います。

(2) 人員を安定的に配置するための、募集や採用方法について記載してください。

事業受託の際には、まずは市内在住で当事業に理解ある弊社現職職員、所属スタッフや経験のあるスタッフに就業の打診を行います。適宜説明会を実施しながら、質の高い職員を選考し、現場に配置いたします。

【3-3】人材育成の考え方

指定後の研修実施予定について、研修名、研修内容、対象者等を、具体的に記載してください。

※自主主催の社内研修以外の、外部での研修への参加も評価対象としますので、必ず記入してください。

人材育成のための計画

私たちは、職員（支援者）は、様々な研修に参加することで視野を広げ、人権尊重の理解、利用者へのかかわり方や活動内容について、客観的に見つめ直す機会を得ることが不可欠であると考えています。研修を専門としている事業部（本社）を中心に、職員の資質向上・スキルの向上を目指し、専門性の高い研修を実施に取り組んでいます。オンデマンドの動画研修コンテンツも充実していますので、非常勤職員の雇用人数増員時など、拠点の人員配置を調整しながら、研修の受講機会を確保していきます。

尚、採用職員の内、保育士資格を有しない者については「子育て支援員研修」の受講を必須とし、地域子育て支援について知見を深めます。職員全員は、厚生労働省が公開している「子育て支援研修・映像教材」を活用し、地域子育て支援について「学び直し」を継続します。

自主主催（主な内容）

- 運営理念・方針などについての研修
- 実務研修（1日の流れ／書類の記入／緊急連絡体制等）
- 幼児期の健康な心と体づくり～遊びと運動～研修
- 地域子育て支援拠点事業・相談業務に関する研修
- 児童・保護者対応、接遇マナー研修
- 子どもの人権、虐待に関する研修
- 乳幼児保育研修
- 要支援児童対応に関する研修
- 防犯・不審者に関する研修
- 個人情報の取り扱いに関する研修
- 応急処置・救命講習・AED講習
- 安全管理・衛生管理に関する研修
- 避難訓練

オリジナル動画研修コンテンツ一覧

講義名	内容	時間
1 保育の最新動向	保育に関する国の動き、待機児童、少子化等の社会背景も踏まえながら、保育園や保育士が置かれている最新の状況と課題を紹介する。	講義20分
2 「教育・保育施設等における事故防止及び事故発生時の対応のためのガイドライン」を理解する	ガイドラインに基づいて事故予防及び対応の方法について理解する。受講者は事故防止の原則、事故防止と発生時の対応、事故報告書の様式を学ぶ。また、食物アレルギーやエビソンの使い方、「交通の方法に関する教則」に基づいて園外活動（公園での遊びや散歩等）についても学ぶ。	講義120分
3 新しい保育所保育指針の要点	平成29年告示保育所保育指針の要点を理解することである。受講者は、乳児保育、10の姿、3つの資質・能力など、新しい保育所保育指針の重要項目を学ぶ。	講義70分
4 子どもの人権と保護者支援	子どもの人権を尊重する保育とは何かについて、児童福祉法等を通して学ぶ。また、子どもの人権を尊重する保育に必要な保護者との関わり方の原理や原則、実践上のポイントについても学ぶ。	講義60分
5 保育所におけるアレルギー対応ガイドラインを理解する	アレルギー対応ガイドラインに関する理解を深め、現場での事例を通して、自らの保育の現状と課題について意識化することを目指す。	講義60分
6 「特別な配慮を必要とする子どもに対する保育」 「保育所における食育」	保育所の事例を用いて講義を通して学ぶ。特別な配慮を必要とする子どもを知り、保育現場での配慮・保護者・支援との繋がりを学ぶ。また、食育では食事の役割と学び、保育所の食育活動について知る。	講義60分
7 わらべ歌・絵本の読み聞かせ	わらべ歌、絵本の読み聞かせ等のポイントを習得する。現場ですぐに実践できるようにわらべ歌や楽しい絵本の紹介も行う。	講義60分
8 乳児保育実践	おむつの交換、授乳、抱っこ等の乳児保育のスキルを再確認する。	講義60分
9 明日からすぐに使える連絡帳の書き方	保護者との重要なコミュニケーションツールの一つであるため、子どもの様子や成長を適切かつ肯定的な表現で伝えることを習得することで、保護者との信頼関係の構築へとつなげる。	講義90分
10 「パターンを使ってラクラク書ける！週案・日案作成法	保育の計画（主に週案や日案）の作成方法を習得する。日々の保育にしっかりと計画を立てることで、年齢別の子どもの成長に適した保育を行い、質の高い保育の実践へつなげる。	講義90分
11 保育力アップにつながるドキュメンテーションの活用法	保育の質向上と魅力ある園づくりを進めるための一つの取り組みとして「保育ドキュメンテーション」を紹介する。基本的な内容と導入の効果や魅力を理解する。	講義90分

外部研修

子育て支援員養成研修、放課後児童支援員認定資格研修（各自治体主催）など

【3-4】設備の維持管理及び清掃・衛生管理の考え方

(1) 「施設設備の維持管理」及び「清掃や衛生管理」について具体的な取組内容について記載してください。

※業務仕様書で定める取組に加えて、別の取組を実施する場合は、両者の違いが明確となるように記載してください。

施設設備の維持管理及び清掃や衛生管理

安全・安心なあそびと子育て支援環境の確保、及び美観を維持するため、私たちは、施設設備を適切に保守管理を行います。

①維持管理

統括責任者及び副統括責任者により、日常的に巡視・点検を行い、各機能が正常に発揮される環境を整えます。

②清掃

授乳室・子供用トイレは、開業前、午後2回の計3回定期清掃し、必要な備品は補充し、清潔で安全な利用環境を整えます。また、利用者による汚損などが発生した場合は、速やかに職員が衛生管理マニュアルに基づき清掃します。

③衛生管理

以下の行動により、衛生管理を徹底します。嘔吐処理などは、汚損をした親子を責めたり、落ち込ませないように職員全員が配慮のある行動で対処します。

- ・ 職員研修（感染症に関する基礎知識）の実施
- ・ チェックリストを使用した衛生管理の徹底
- ・ 排せつ物・嘔吐物処理手順マニュアルの整備と職員への指導徹底
- ・ 地元の感染症流行情報や予防接種の啓発等、利用者への適切な情報提供と助言
- ・ 室内の温度や湿気を管理し、感染症の発生を予防
- ・ 乳児の口に入る玩具の毎日洗浄・消毒、ほこりが被らないよう保管

新型コロナウイルス感染症対策

施設の運営に当たっては、新型コロナウイルス感染症防止のため、「新しい生活様式」（厚生労働省）に基づく各種の感染防止を徹底いたします。

3密回避の徹底、身体的距離の確保、施設内の定員管理、施設の常時換気など

一人ひとりの感染防止対策の徹底（マスク着用、手洗い、手指消毒の徹底）、利用者の健康確認（「まちもりGO」健康確認機能運用）産業医との定期的な打合せなど

(2) 第三者への委託内容及び、業者の選考方法について記載してください。（第三者への委託を実施しない場合は、直営での運営が可能な理由を記載してください。）

※業務仕様書に記載のとおり、個々の業務は、市の承認を得ることで、委託が可能です。

私たちは、構成員間で保守契約を締結し、直営にて保守管理を行います。

保守契約内容

年1回保守点検業務

屋内遊具：内装（エアコンなど設備は別）、ボルトまし締め、劣化診断

屋外遊具：ボルトまし締め、劣化診断、植栽

【3-5】緊急時対策、安全管理

緊急時の対応マニュアルが整備状況や、災害等緊急時の訓練、連絡網の整備、職員への意識の徹底などについて、記載してください。
※整備している場合、該当マニュアルや連絡網を提出してください。

安心安全の施設運営のため、組織的に取り組みます。

各種マニュアル・ガイドラインの整備と運用

私たちは、受託しているこども広場・保育施設・学童施設・子育て支援センター等に対応したマニュアルやガイドラインを独自に作成し、各施設で共有・活用しています。本部主導の施設内研修を行い、各職員が共通の認識を持ち、様々な場面に迅速に対応できる体制を整えています。

主なマニュアル・ガイドライン

- 保育施設運営ガイドライン・施設長業務マニュアル
- 保健衛生管理マニュアル
- 感染症対策ガイドライン
- 安全管理・事故対応ガイドライン
- 事故防止マニュアル
- 食物アレルギー緊急時対応マニュアル
- 保護者対応マニュアル
- 虐待防止マニュアル

事故防止対策

本部は、事故防止マニュアルに基づき、職員の指導を行います。

- 安全チェックリストに基づいた定期的な安全点検（施設内の設備・遊具等）
- 施設外の周辺道路や公園等の環境の確認と情報の共有
- ヒヤリハット報告書の作成と共有
- 事故報告書の作成とカンファレンスの実施

けが・急病時の対応

救急用薬品等を常備します。来館中に発熱などの異常が認められた場合、状況に応じ、館内の施設や医療機関等に相談し、適切に対応します。職員に対しては発生時の対応を速やかに行うためのマニュアル整備と研修を行います。

防災対策

複合施設全体の避難・防災訓練計画に従い実施します。避難訓練により、避難経路や方法、非常警報・消火用具の場所を熟知し、利用者をスムーズに避難誘導できるよう対策します。災害発生時の職員緊急連絡体制と役割分担を明確にし、乳幼児やこども用も含め、非常用備蓄・持ち出し用品を毎月チェックし、季節に応じた内容に整えます。

警報発令時等の対応

貴市、もしくは貴市を含む地域において、「特別警報」「暴風警報」「大雨警報」「洪水警報」のいずれかが発令されている場合は、こども育成部子育て支援課の指示を仰ぎながら、利用者の安全を最優先に行動します。また、可能な範囲で電話相談や問い合わせ等に応じます。

防犯対策

不審者の侵入に対しては、マニュアルに基づき、一人ではなく組織的に対応します。日頃から地域や関係機関を通して不審者情報等の収集を行い、不審者に遭遇した場合の対応についての職員研修を行います。施設内にホイッスル・防犯スプレー等を常備します。また、保護者に対する来館・帰宅時の注意点等の啓発も実行します。

【3-6】環境への配慮に関する考え方

茨木市グリーン調達方針で定める環境物品の調達や、環境啓発の実施など、環境への配慮について、記載してください。

私たちは、事業活動に伴う大気・水環境への影響について理解し、環境保全のため、法令を遵守し、環境が良好な状態になるよう努めます。資材の調達や物品等の購入にあたっては、「茨木市グリーン調達方針」の基本原則に即して行動します。また、施設運営にあたっては、「エコオフィスプランいばらき」を理解し、基本方針に即して行動します。

管理運営

- ・ 職員一人ひとりが3R（リデュース・リユース・リサイクル）を意識し、実践します。
- ・ 電気製品を使用していない時は、こまめにスイッチを切ります。
- ・ 給湯設備等の製品購入にあたっては、環境配慮型の機器を導入します。
- ・ 省資源型OA機器を導入します。
- ・ 事務用品を大切に扱い、長期間使用します。
- ・ コピー用紙は再生紙を使用し、仕様の無い限り、モノクロ・両面印刷とします。
- ・ デジタルを活用し、ペーパーレス化を推進します。
- ・ ミスコピーを防止するため、コピー後は必ずクリアボタンを押します。
- ・ 紙媒体物は、環境に配慮した仕様（水なし印刷、植物油インク、森林認証素材）で作成します。
- ・ 手を洗う時に水を出しっぱなしにしないなど、不要な開栓を抑制します。
- ・ コピー機・プリンターのトナーカートリッジのリサイクルを進めます。
- ・ ごみの減量化に配慮した商品を購入します。
- ・ 職員はマイ箸・マイカップを使用するよう努めます。

環境啓発の実施

- ・ 指定事業 木育「本日、まち森の日！」
- ・ さまざまなプログラムを通じて、生物多様性の保全や地球温暖化の防止に
- ・ 不可欠である「森林」について発信します。

環境月間（6月）企画

環境省主唱「6月5日 環境の日」に関するイベントを行います。

一例）環境にまつわる絵本の読み聞かせとお絵描き（絵は期間中展示）

【3-7】個人情報の保護及び情報公開

自団体や運営する類似施設において、個人情報取扱、情報公開に関するマニュアル等の整備状況や、個人情報の管理方法（個人情報書類の保管場所や、データ管理のセキュリティ対策等）について、記載してください。

※整備している場合、該当マニュアルを提出してください。

個人情報保護

私たちは、一般財団法人日本情報経済社会推進協会（JIPDEC）より、個人情報の適切な取扱いをしている事業者に付与される「プライバシーマーク」の使用認定を受けています。

具体的な個人情報の適切な取り扱いに関する取組み

- 取得した利用者の個人情報は、施錠が出来るキャビネットなどに保管し、鍵の管理を徹底します。
- 情報の取扱者を限定し、持ち出しや複製を禁止します。
- 個人情報の紛失、改ざん・漏えい等を防止するため、必要かつ適正な安全管理措置を講じます。
- パソコンなどの通信機器の使用はパスワードの設定などをして細心の注意を払います。
- 事故が発生した場合、管理責任者から速やかに報告します。

個人情報の取得について

- 個人情報を取得する際には利用目的を明確にし、適法かつ公正な手段によって行います。
 - 申込時の提出書類等に記入・提出していただいたの取得
 - 利用者からの問い合わせによる取得

関係機関への情報提供

- 取得した個人情報を、次に明示した利用目的の範囲内で必要な限りにおいて利用します。
 - 利用者への連絡、サービスのご案内のための利用
 - 利用者からの問合せ・依頼等への対応のための利用
 - 関係機関への情報提供
- その他の目的で個人情報を利用しようとする時は、ご本人の同意を得るものとします。

個人情報の第三者への提供

- 以下の場合を除き、ご本人の同意なく第三者に個人データを提供しません。
 - 法令に基づく場合
 - 業務遂行上必要な範囲内で、行政機関・業務委託先に提供する場合

研修及び理解度確認（年1回）

私たちは、全職員に対して、社内個人情報ガイドブックを使用した研修及び理解度確認（個人情報保護法理解度チェック）を毎年実施しています。保育施設特有の個人情報（送迎時間や感染症罹患、発達症に関すること等）についての配慮や、保育現場で起こった事故事例から学ぶことで、職員の知識を更新しています。

【3-8】人権尊重への配慮に関する考え方

団体における人権尊重の考え方について示す指針等(人権に関する考え方を部分的に掲載しているものでも可)の整備状況や、当該指定管理施設における、人権尊重に関する考え方について記載してください。

※整備している場合、該当する指針等を提出してください。

人権尊重への配慮

「すべての人間は、生まれながらにして自由であり、かつ、尊厳と権利とについて平等である。」世界人権宣言に謳われているこの理念は、人間不変の原理です。日本国憲法においても、基本的人権の享有が保障され、法の下での平等が定められています。しかしながら、今日でもなお、様々な人権侵害が存在し、また、インターネット上での人権侵害やジェンダーに関する新たな課題が顕在化するなど、社会情勢の変化等により、人権問題は多様化しています。また、事業活動を行う上で、個人情報が必要不可欠となっています。本人の権利や利益を侵害することないよう、安全かつ適正に取り扱う必要があります。

私たちは、保育・子育て支援専門の事業者として、国の制定する関連法律及び「茨木市人権尊重のまちづくり条例（平成10年茨木市条例第27号）」を理解し、お互いの多様性を認め合い、支え合う共生社会を実現し、誰もが安心して心豊かに暮らしていける、人権が尊重されるまちづくりに参画します。

個人情報の保護については、社会的使命を十分に認識し、先述の方針に基づき、本人の権利の保護、個人情報に関する法規制等を遵守します。また、個人情報保護 マネジメントシステムを構築し、最新のIT技術の動向、社会的要請の変化、経営環境の変動等を常に意識しながら、その継続的改善に、全社を挙げて取り組みます。

「屋内子ども広場」事業においては、各種相談機関や公的支援制度、NPO等が行っている援助活動など人権擁護に関するさまざまな支援情報を、専用ホームページや導入システム「まちもりGO」から効果的に発信し、利用者に人権問題について考えていただく機会を提供します。また、広場内は、車椅子での移動動線を確保したデザインを採用し、障害児（障害者）が気軽に利用できる施設を運営します。

プライバシーポリシー

<https://www.g-asuka.co.jp/company-info/privacy.html>

4 サービス向上の考え方と方策

【4-1】休日、開業時間

(1) 予定している開館日・開館時間を記載してください。

➤ 【参考】〇〇条例 開館日：月・水～日 開館時間：9：00～17：00

開館日

開館日及び休館日は、複合施設に準じます。

開館時間

9：00～17：00

(2) 休日、開業時間の設定の考え方を記載してください。

未就学児の親子が利用しやすい午前9時から開館し、開業時間は8時間とします。

職員は本施設の開閉準備のため、午前8時30分から午後5時30分まで勤務します。

遊具のメンテナンス、職員研修等は全館休館日に行うため、全館休館日以外の休日は必要としません。

【4-2】利用者ニーズや苦情の把握と対応について

(1) アンケート・その他ニーズを把握する取組を実施する場合は、その内容（対象者、項目、時期、回数等）について記載してください。

利用者アンケートの実施

私たちは、活動に対する利用者の満足度や、利用者が改善を求めている点などを 見出します。「まちもりGO」での LINE アンケートも活用し、ご利用毎に気軽に回答できる仕組みを作ります。

(2) 苦情対応マニュアルの整備状況や、意見やアンケート結果を踏まえた対応についての考え方を記載してください。

※整備している場合、該当するマニュアル等を提出してください。

苦情処理の把握と対応

ア 体制

苦情解決責任者（館長）、苦情受付担当者（リーダー）を設置します。苦情の申し 出方法及び解決の仕組みは、利用規約・掲示板等で利用者に周知します。

イ 把握と初期対応

苦情は、面談・電話・書面・HP・SNSなど、あらゆる経路から苦情受付担当者が随時受け付けます。苦情受付担当者が受け付けた苦情は、直ちに苦情解決責任者に報告します。苦情解決責任者は、利用者からの苦情等の申し出に対し、まずは真摯に対応し、こども育成部子育て支援課に速やかに報告します。

ウ 解決への対応

苦情解決責任者は、申出人と誠意をもって話し合い、解決に努めます。話し合いの結果（改善事項）は、口頭もしくは文書にて苦情解決責任者より申出人に報告します。苦情の受付及び解決にあたっては、申出人のプライバシーに十分配慮します。

エ 再発防止策

苦情の申し立て内容及び改善事項は、職員会議にて全職員に周知し再発防止に努めます。解決した苦情は、データ化して蓄積し、より良いサービスの提供に活かします。改善事項結果は、申出人の了承を得た上で個人情報に関するものを除き、掲示板等に閲覧に供し、運営施設のサービス向上に役立てます。

【4-3】利用促進・サービス向上及び経費削減等効率化の方策

(承認制利用料金を採用している場合)

(1) 予定している利用料金の額について、別紙に記載してください。

区分		利用料金1人1日
個人	児童	300円(税込)
	保護者	100円(税込)
団体	児童	240円(税込)
	保護者	80円(税込)

(2) 利用料金の設定に関する考え方を記載してください。

この表の「団体」の区分は、20人以上の者で構成される団体が、規則で定めるところにより利用する場合に適用します。満1歳に達しない児童の利用料金は、無料とします。利用料金を支払った当日中は、再入場可とします(満員時は除く)。

(3) 利用者(稼働率)目標値を記入してください。(目標設定する指標は、各施設所管課が定めます。)

年度 指標	R5年度	R6年度	R7年度	R8年度	R9年度
屋内こども広場	25,000名	63,000名	63,000名	63,000名	63,000名

(4) 利用促進のための広報活動及び広報活動以外の取組について、上記目標設定も踏まえて、具体的に記載すること。

ア 広報活動

PR・広報活動計画(事前調査・ターゲット・ペルソナ設定、KGI設定など)を立て実行します。定期的に状況分析や検証を行い、より効果的な活動を展開します。また、専門家の指導を仰ぎ、必要な時は臨機応変に軌道修正を図ります。

- ・ブランディングの推進
- ・オリジナルホームページの作成・運用
- ・パンフレットの作成(デジタル・紙媒体)と配布
- ・ポスターの作成と掲示
- ・事業の告知リーフレットの作成
- ・「まちもりGO」からのプッシュ的な情報発信
- ・コーポレートサイトでの情報発信
- ・プレスリリースの作成・配信
- ・SNSの運用
- ・「まちもりGO」アンケート機能と地元情報誌『いばジャル』との連携

イ 広報活動以外の取組 ~「まちもりGO」でできること~

利用実績集計・分析とPDCAの実行

「まちもりGO」は、LINEベースのシステムなので、利用者管理が可能となります。日々の利用実績や、リピート率などの集計・分析がリアルタイムで共有可能です(WEBベースで確認できるダッシュボードを共有できます。ログインするだけで、リアルタイムの利用者数などを見やすい画面でご覧いただくことが可能です)。(貴市と協議のもと、運用)

(5) 上記の他、利用者満足度を高めるためのサービス向上・経費削減等効率化の方策があれば記載して下さい。

ア 子育て支援クーポン発行 ◎経費節減：ペーパーレス化

母子健康手帳の交付や乳幼児健康診査や、家庭訪問時に「外出のススメ」の1ツールとして施設利用1回無料クーポンを発行。利用時はどのクーポンからの流入かも把握できます。流入元に応じてメッセージをセグメント配信できるので、「介入」までいかない「ライトな予防関わり」を実現できます。

イ 入退場管理・順番待ち(呼び出し) ◎経費節減：業務効率化(人件費減)

- ・決済が終わったら入場QRをかざすだけで入場できます。
- ・退場時もQRをかざすことで広場内の人数管理が可能です。
- ・順番が近づいたらスマホで呼び出します。呼び出しがあるまで、利用者はお好きな場所で過ごせます。

【4-4】各指定管理事業の具体的な方策について

各指定管理事業について、考え方や具体的な方策を記述してください。

「本日、まち森の日！」 毎月2回以上開催いたします。

1	事業名	まちなかの森を探検しよう！ 本施設 設計士	参加費	無料
	実施時期	6か月に1日 (開業直後は回数を増やします)	実施年度	毎年度
	対象者	子ども(乳児・幼児)・保護者	対象人数	20組/回
	目的と概要	当施設を設計した一級建築士が、『茨木市在住だからこそ』込められた想いやエピソードを語ります！広場で使用している木の種類や特性などを説明しながら「まちなかの森」を一緒に探検！本施設ができるまでの工事写真もご紹介します。森の裏側を知る楽しい時間です！		

2	事業名	初めての木育 ロボ木ーを作ろう！ NPO法人	参加費	300円/個
	実施時期	3か月に1日(午前午後計2回)	実施年度	毎年度
	対象者	子ども(幼児)・保護者	対象人数	10組/回
	目的と概要	おもちゃコンサルタントによる木育講座です。貴市の豊かな自然を案内しながら、樹木や木材について知ってもらい、紙芝居や歌や工作を通じて、樹木の光合成の働きやCO2削減の取り組みなどを楽しくご案内します。		

3	事業名	初めての木育 木のおもちゃで遊ぼう！ NPO法人	参加費	無料
	実施時期	3か月に1日(午前午後計2回)	実施年度	毎年度
	対象者	子ども(乳児)・保護者	対象人数	10組/回
	目的と概要	あそびの中で「木」に触れ、生まれた時から備わっている五感(触覚・視覚・聴覚・臭覚・味覚)を刺激することで、思考力や判断力を養う原体験を提供し、子どもたちの生きる力を育みます。		

4	事業名	木育ジュニアインストラクター養成講座 NPO法人	参加費	無料
	実施時期	1か月に1日	実施年度	毎年度
	対象者	子ども(乳児・幼児)・保護者	対象人数	10組/回
	目的と概要	子どもたちと「木育」の出会いの場を作ります。当施設オリジナル制度を企画し、0歳～5歳までプログラム参加でその年齢のインストラクターに認定！(認定証発行)成長記録の記念を提供します。		

5	事業名	木育サポーター養成講座 NPO法人	参加費	1,000円
	実施時期	3か月に1回	実施年度	毎年度
	対象者	保護者(親子分離※広場内で育児 コンシェルジュが保育)	対象人数	10名/回
	目的と概要	「木育」の目的を理解し、森林や林業、木材、環境についてわかりやすく伝えるインストラクター入門編(3級認定書発行※おにクル特別資格)。現時点で貴市のインストラクターは0。“まち森”から木育インストラクター(2級、1級、マイスター)を輩出しよう！		

【4—5】自主事業の実施計画

(1) 自主事業の具体的な内容を記載してください。

1	事業名	館長と一緒にあそぼう！ ～もっと知ろう“外あそび”～	参加費	無料
	実施時期	随時（館長出勤日）	実施年度	毎年度
	対象者	子ども（幼児）・保護者	対象人数	制限無し
	目的と概要	子どもたちの「からだ」「目」「心」「脳」の健全な成長を支える“外あそび”。その体験の場が失われつつある現代社会。子どもの健康福祉学・幼児体育の研究・実践者である館長が、実際にあそびながら、乳幼児のあそびと発育についてわかりやすくお伝えします。		
2	事業名	デジタル絵本を作ってみよう！ 『かたちとおと』追手門学院大学	参加費	500円／回
	実施時期	6か月に1回	実施年度	毎年度
	対象者	子ども（幼児）・保護者	対象人数	10組／回
	目的と概要	丸（○）、三角（△）、四角（□）の形をテーマに絵を描き、その絵はどんな音か線画で表現し、デジタル絵本を作ります。この事業を通して、紙媒体の絵本を読むことが困難な人がいること、「アクセシビリティ」についても知り、学びます。		
3	事業名	パパの育児・家事講座 大阪総合保育大学	参加費	1,000円／回
	実施時期	3か月に1回	実施年度	毎年度
	対象者	保護者（親子分離※広場内で育児 コンシェルジュが保育）	対象人数	10組／回
	目的と概要	講師自らが3名の育児中！看護師・保健師・保育士でもある講師が、現代パパの育児や家事についてレクチャーします！乳幼児期の感染症や病気、アレルギー対応や食事・栄養への質問もOK！		
4	事業名	左官職人が本気で教える 究極の泥だんご教室	参加費	1,000円／個
	実施時期	5回（約半年間）で完結	実施年度	毎年度
	対象者	子ども（幼児）・保護者	対象人数	10組／回
	目的と概要	茨木産の蕁（豊川町）と土（上音羽）を使い、スペシャルな泥だんごを作成。工程中に地元の農業や自然を学びます。また、日本の伝統技術「左官」の疑似体験やギターを生演奏もありの、子どもはもちろんのこと、大人もワクワクドキドキのワークショップです。		

※ 適宜事業番号及び表を追加してください。

※ 指定後に上記の事業を実施する場合は、事前に市の承認が必要です。

5. 収支計画

【5—1】指定管理料の見積もり額	収支計画書で採点します。
【5—2】収支計画	