

○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設問に対して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。

茨木市立子育てすこやかセンター「管理運営の基本方針」に沿って子育て支援機能の充実を図ります。子どもの健やかな育ちを促進するために、子育て支援総合センター等と連携し、子育て支援におけるコーディネートの役割を果たします。

- ① 利用者が安全かつ快適に利用できる適切管理と施設の点検、修繕、清掃、衛生管理に努めます。
- ② 各種法令を順守し適正な管理を行います。
- ③ 経費の縮減を図りながら、効果的に施設の機能を発揮できる管理運営を行います。
- ④ 地域住民や利用者の要望、苦情については迅速かつ適切に処理し管理運営に反映させ、市に報告します。
- ⑤ あらゆる市民が利用できる公正平等・人権尊重の運営に努め、個人情報など非開示情報として定めているもの以外は開示の求めに応じて、これを開示します。
- ⑥ 業務の改善を目的として、利用者アンケートを行い、市が実施するモニタリング及びモニタリング計画の作成に協力します。
- ⑦ 市民サービス向上の創意工夫と、施設の円滑な管理運営に努めます。
- ⑧ 小学校、保育所、いのち・愛・ゆめセンターなどの公的機関や、様々な子育て支援団体、関係施設、地域住民との連携を進めます。

【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。

指定管理者として、これまで12年以上運営してきた中で培ってきた各関係機関、利用者とのつながりを今後も継続した運営をしたいと思ひ応募しました。

センター全体としては、乳幼児と保護者の相互交流はもちろん、地域のネットワークを活かした高齢者との異世代交流や、小、中学生との交流も展開していくことに努めます。保護者の孤立や子育ての不安感を緩和して、子育てを楽しむためのきめ細かな個別対応にも努めます。

地域子育て支援拠点事業（センター型）では、委託事業のほかに、様々な自主事業（イベント）を行ってきました。その中の一つに papa と一緒にあそぼう。という父親とお子さん対象の室内開放日があります。男性職員がいることで来やすい。という声もいただいております。男性の育児参加がますます増えていく風潮の中での強みの一つと考えます。子育ての相談活動や情報提供では、子育て支援総合センターや、いのち・愛・ゆめセンター事業、CSW 事業等と密に連携しながらきめ細かな対応と情報提供を心がけてきました。

また、コロナ禍をきっかけに、複雑化する相談内容により丁寧に対応していくために2020年より子育て相談「すきっぷ」を立ち上げました。すきっぷが浸透していくにつれて、相談件数も増えていきます。さらに公園へ出向くことで、その場で相談を受けるという事だけでなく、センターの周知にもつながっています。オンライン相談にも対応するなど、多様なニーズに今後も対応していけるよう努めます。子育ての相談が、実は生活・人権相談に関わっているということも多いため、必要に応じて各分野の関係機関へ繋げるなど、親子に寄り添い、安心感や信頼感を得てもらえる相談活動を行います。

一時保育事業では、子育て経験や資格・経験をもった人材を確保し、安全で楽しい育ちの場を保障します。

利用者の希望に沿い、預かり時間を30分から可能としていることはスタッフの人員配置やコスト面など、大変困難な課題を伴っています。そのため、時間調整ができ、保育士資格を有する近隣地域住民や子育て経験者などの体制を整えながら、効果的な運営をめざします。

また、施設の緑化とも連動し、季節の花や野菜を育てています。一時保育利用のお子さんに水やりや、野菜の収穫をしてもらっています。戸外遊び（夏は水遊び）ができることと合わせて、他の一時保育ではできないことができるという事が、すこやかセンターをえらぶ理由になっているとの声をいただいております。今後も継続して戸外での活動も提供していきます。

様式5

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
子育て・子育て支援「ほっとメイト」「ぶちメイト」	大阪府認可外保育施設としての乳幼児一時預かり事業 乳幼児親子支援事業として、プレスクール事業などを実施	茨木市沢良宜浜 3-14-1	2005年1月 から
茨木市立子育てすこやかセンター	地域子育て支援拠点（センター型）事業、一時保育事業、施設の管理事業	茨木市沢良宜浜 3-12-5	2006年6月 から
ベンポスタ・ほっとスペース	「茨木市学習・生活支援事業」を受託し、生活保護世帯及び1人親家庭の中学生の学習支援等を実施	茨木市沢良宜浜 3-12-19 沢良宜いのち・愛・ゆめ 愛センター	2015年5月 から
ベンポスタ・ぱーちスペース	茨木市ユースプラザ事業を受託し、おおむね中学生から39歳の子ども・若者の居場所づくり、相談、支援を実施	茨木市沢良宜浜 3-11-13 沢良宜いのち・愛・ゆめ 愛センター 分館	2018年7月 から
いっしょに学ぼう★食べよう★遊ぼう	こどもの未来応援基金未来応援ネットワーク事業（ローズWAM）の基金を活用する 校区子ども会、小学校、中学校、地域住民、青少年指導員、民生委員児童委員と連携し、社会的孤立を抱える子ども・家庭を地域で見守る	茨木市沢良宜浜 3-12-19 沢良宜いのち・愛・ゆめ 愛センター、その他	2022年4月 から

※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。				<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
(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。				どちらかに○をつけてください			
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。				<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
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。				<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
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)				<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<p>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。</p> <p>「市内在住者の雇用」の雇用については、すでに積極的に取り組み大きな実績をあげています。現在ほとんどの職員が市内在住 者及び近隣地域住民です。大雨や台風接近時など、天候不良時でも帰宅困難になりにくいことや、スタッフ会議・研修等にも参加 しやすいなどのメリットもあると考えます。</p> <p>また、一時保育の利用を30分単位としていることは、スタッフの人員配置を細かく調整してコスト削減に努める必要があり、大 変困難な課題ですが、近隣地域に住む職員が多いことで、通勤の負担が少ないことから、時には短時間の勤務をお願いするなど、 日々の預かり人数に応じた細かな配置をし、効果的な運営をめざします。</p> <p>「就職困難者や失業者、障害を持つ家族」の雇用などについては、年齢、性別、国籍、障がいの有無、資格の有無で排除すること なく、本人の働く意欲や能力、適性を留意しつつ、積極雇用を心がけています。募集時にはハローワークに求人を出すなど取り組 みをすすめています。</p> <p>「高齢者」の雇用については、65歳までの雇用継続はもとより、65歳以降についても、年齢にかかわらず意欲と能力に応じて、い つまでも働き続けられる職場をめざします。短時間でも勤務してもらうなど、無理のない労働時間に配慮します。</p> <p>誰もが働きやすい環境整備や雇用形態の多様化などに取り組みます。知識と保育経験豊富な高齢者や資格保有者を歓迎して、他 の職員の理解や柔軟に対応できる職場の環境づくりに取り組みます。</p> <p>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。</p>							
雇用人数	8	主な 雇用職種	保育士	主な 就職困難事由	身体障害 高齢者		
(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。)

《地域子育て支援拠点事業（センター型）》

常勤保育士（有資格者） 2名（1名は一時保育事業と兼務） 非常勤保育士（有資格者） 5名
 非常勤事務 2名（施設の維持管理事業と兼務） 計 9名

開所時間の 9：00～17：00 は 2名（常勤 1名以上）と、10：00～16：00（子育て相談すきっぷ）1名を配置します。

《一時保育事業》

常勤保育士（有資格者） 2名（1名は地域子育て支援拠点事業と兼務、1名は法人自主事業と兼務）
 非常勤保育士（有資格者） 13名 保育補助 2名
 常勤事務 1名（法人自主事業と兼務） 非常勤事務 1名 計 19名

開所時間 9：00～17：00 の間は保育士（有資格者）2名を必ず配置します。

時間帯の預かり人数に応じて、保育士、保育補助を追加で配置し、2名～4名で保育します。

開所時間 9：00～17：00 は、事務 1名を配置します。

《施設の維持管理事業》

非常勤事務 2名 計 2名

(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。

募集について、当法人は当施設校区を中心に市内外の多様な団体や個人との継続したつながりを持った活動をしています。それは人材の安定的確保に活かされています。さらには、ハローワークや必要に応じて求人情報誌などの方法も活用しています。

採用方法については、大阪府商工労働部が発行する冊子「採用と人権」に示されている公正な採用選考の考え方とルールに従って募集と採用選考をします。有資格者や経験者を重視します。何より人権の視点に立った募集採用の方法に取り組んでいます。

以上の基本点に立ち、子育て支援に関わる決意や思いがある方で、業務に積極的に努めてもらえる方であれば、年齢、性別、国籍、障がいの有無等を問わず、募集や採用に努めていきたいと考えています。

また、主となる責任者の育成や事業内容にあった適材適所の人員配置を行い、安定的に子育て支援事業ができるように努めます。

【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。

※自社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。

(1) 人権研修（全員対象）

- ① 部落問題学習
- ② 子どもと人権
- ③ 困難を抱えた家庭の子育て支援
- ④ 保育・子育てに関する理念と実践
- ⑤ そのほかの人権課題について

(2) 地域コミュニティ活動への参加協力（全員または分担スタッフ対象）

- ① いのち・愛・ゆめセンター関係の行事への参加協力
- ② 茨木市人権みなみ地域協議会に参画するとともに、地域ふれあいフェスタ等の実行委員会に加盟するなどして、職員も参加していきます。
- ③ 地域福祉委員会から要請の子育てイベントへの参画（担当保育士）

(3) 安全・危機管理研修（全員対象）

- ① 設備の安全・衛生点検
- ② 防災・防犯（避難訓練、防災防犯マニュアルの周知など）
- ③ 新型コロナウイルス感染症予防対策

(4) 接遇研修（全員対象）

- ① 接遇、コミュニケーション能力の向上
- ② 職員の心と体を元気に（アンガーマネジメントやリラクセス法等）

(5) 企画力・情報収集発信能力の向上のための研修（リーダー研修、担当業務、担当保育士）

- ① 民間の企画研修や茨木市要請研修参加（研修内容により各業務担当スタッフ中心に）
- ② 子育て相談に対応する情報提供やカウンセリング能力向上

(6) 建物・設備維持管理など研修（施設業務担当スタッフ・リーダー研修）

- ① 建物維持管理、設備点検、清掃などの研修

(7) その他日常業務、職場内研修（全員対象）

- ① 定例の職員会議で情報交換、ヒヤリハットの共有
- ② 防災、防犯、害虫対策など課題発見時の学習会

上記研修内容を当法人独自全体研修、当法人各事業別職場内研修、地域の人権連続講座への参加、民間企画研修への参加、茨木市が要請する講座への参加といった形態で今後も継続して行います。

また、研修内容をスタッフ会議で共有するなど、得た知識を各事業で反映できるように努めます。

<p>【3-4】 設備の維持管理及び清掃・衛生管理の考え方</p>
<p><u>(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。</u> ※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。</p> <p>「茨木市立子育て支援総合センター条例施行規則」に基づき、安定的な管理運営を進めるため日常的な点検管理意識を徹底します。また、利用者からの意見要望などに対応します。衛生管理においても各種法令を遵守し、これまでと同様に、認可外保育施設の設置基準のクリアはもちろん、管理運営の質を向上させ、利用者が安全かつ快適に利用できるように努めます。</p> <p>以下、具体的な実施方策を記します。</p> <p>① 建物構造については防災計画で年2回以上の自主検査、屋内設備、備品は日常の検査項目表に沿って点検します。</p> <p>② 整理・整頓・整備・点検・清潔・節約を第一に、きめ細やかな施設の使用に努め、施設の機能が最大限維持されるように努めます。また、職員のスキルを高めて、一人ひとりが適切な施設管理を実現できるよう努めます。</p> <p>③ 適切な施設の使用方法やトラブルへの対処方法について利用者にわかりやすい施設管理規定・施設使用マニュアルなどを作成します。</p> <p>④ 備品管理台帳を整備し、新規購入・更新の都度に改訂し、適切な備品管理を行います。備品の所在を常に明らかにし、利用者の利便性を図る意味からもわかりやすい表示を心がけます。また、消耗品等の在庫を定期的に確認し、施設利用に不備が生じることのないよう点検を行います。</p> <p>備品の故障等のトラブルに備えて、日頃からメンテナンスに注意します。また、故障等が出た際は必ずデータとして記録し、リスク回避を徹底します。</p> <p>⑤ 新型コロナウイルス感染症拡大防止対策として、館内の常時換気、毎日の床・かべ・手すり等の除菌・清掃、使用した玩具の除菌、手指消毒液を玄関だけでなく各居室入口・トイレにも設置、大阪コロナ追跡システムの導入と利用者へ登録の呼びかけを継続して実施します。</p> <p>すこやかセンター陽性者判明時の対応マニュアルを提出します。</p>
<p><u>(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。)</u> ※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。</p> <p>年4回の定期清掃業務(床面洗浄・窓ガラス(網戸)・空調機パネル及びフィルター、排水溝)、2年に1回実施予定のエアコンの内部清掃等の専門技術が必要な場合は清掃専門業者に委託します。</p> <p>消防設備点検(消火器具、非常警報器具及び設備)については専門業者に委託します。</p> <p>一時保育事業では、調乳する職員の検便検査を月に1回、専門業者に委託します。</p> <p>その他、本指定管理業務の内容については当法人が直接に本業務の遂行・点検・改善の把握を行っていくことが最適と考え直接実施する方針です。</p> <p>業者の選定にあたっては、費用面・実施内容等を比較検討し、最適な業者の選定します。</p>
<p>【3-5】 緊急時対策、安全管理</p>
<p><u>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。</u> ※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。</p> <p>迅速かつ的確な判断が臨まれるため、緊急時マニュアルの作成や、定期的なミーティングを行うことで、職員一人ひとりの対応力向上を図ります。</p> <p>マニュアルに関しては危機管理体制や役割分担を含めた行動マニュアル・侵入者・不審者に対応する手順等も整え、従事者に周知します。また、事故の未然防止や災害時のスムーズな対応のためにも、日頃より、整理・整頓・整備点検に努めます。</p>

<p>(1) 防犯対策</p> <p>職員が意識を高め、具体的な対策により安全性を確保した上で、市民が利用・協力しやすい施設運営を推進します。</p> <p>① 施設の利用者には、利便性を損なわず安全を確保できる施設利用のあり方を常に検討します。</p> <p>② 利用者や使用者にわかりやすい非常口の表示や避難経路図などは室内に掲示します。</p> <p>③ 不審者への緊急時の対応を作成し、各部屋に掲示しています。適宜内容の見直しを行います。</p> <p>④ 施設管理にあたっては、消灯、電子機器の電源確認、ロッカー、窓などの施錠の確認、活動場所の整理整頓など、各事業責任者がチェックシートを運用し確認します。</p> <p>⑤ 防犯用具の設置と従事者への周知、使用訓練を行います。</p> <p>(2) 防火・防災対策</p> <p>防災意識向上のため、防災対策や防災計画の周知、啓発、防災、避難訓練の実施と参加を徹底します。</p> <p>① 防火管理者を配置し、施設の実態に即した防火管理体制の整備を図ります。</p> <p>② 職員に対し、責任分担の明確化と、避難時における避難場所、経路などの知識を周知し、火災、震災等の非常時に迅速にかつ円滑に避難できるよう避難訓練を適宜実施します。</p> <p>③ 消火設備の設置、確認・周知と常時機能するかの管理点検を行います。</p> <p>(3) その他</p> <p>緊急時の対応等につきましては、茨木市の指導を仰ぎながら、適宜整備を進めていきます。</p> <p>① すこやかセンター長（所長）を責任者とした緊急時連絡は、職員へ一斉メールにて連絡をとります。</p> <p>② 施設運用にあたっては賠償責任制度保険、傷害見舞金保証制度保険、ボランティア保険の活用を図ります。</p> <p>③ 月に1度、火災・地震・不審者・津波のいずれかの避難訓練を実施しています。また年2回、隣接の愛センターと合同で水消火器を使用した消火訓練も行います。</p> <p>不審者対応、火災・洪水緊急避難体制、警報発令・地震発生時のセンター事業の取扱い、避難場所案内、受診時対応チャート、緊急時の各機関連絡先一覧、避難確保計画、応急処置マニュアル（害虫）を提出します。</p>

【3-6】環境への配慮に関する考え方

<p>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。</p> <p>①ごみの減量</p> <p>ごみの減量を進めるために最も優先すべきことは、できる限りごみを発生させない努力をすること（発生抑制：Reduce）です。次に不要になったものでも、できる限り繰り返し使う工夫をすること（再使用：Reuse）です。最後に、繰り返し使えないものは資源として再び活用すること（再資源化：Recycle）です。3R（スリーアール）の大原則を徹底し、管理運営にあたります。職員への徹底はもちろん利用者への協力の呼びかけも周知拡大します。具体的には、茨木市の事業系ごみ減量マニュアルに準じて取り組みます。</p> <p>②省エネルギー対策</p> <p>利用者への利便性に配慮しつつ、室内温度の省エネ設定に努めます。OA機器、コピー機やプリンターなど長時間使用しない場合や、使用していない部屋の電気は必ず消し、エネルギーの効率化を第一に対策を行います。また、スタッフ会議等で季節ごとに職員への啓発も継続して行います。</p> <p>③環境物品の調達</p> <p>管理運営上使用する物品等の調達にあたっては、性能、機能、品質、価格に加え、環境に対する負荷を考慮して、調達の目的に支障がない範囲で、環境負荷の低減に資する物品等の調達に努めます。具体的には、茨木市グリーン調達方針の趣旨を尊重し、できる限り同方針に定める環境物品等を選択し購入するように努めます。</p> <p>④ヒートアイランド対策</p> <p>敷地内を活用した緑化を進めます。土面利用で花と緑を増やします。</p>

【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。

個人情報保護法及び「茨木市個人情報保護条例」ならびに法人規則に基づき、適切な管理・取り扱いを行います。また、個人情報を適切に扱うための研修に取り組みます。具体的には、次の5つを実施します。

- ① 管理責任者を配置 個人情報管理責任者を選定し、外部で実施される個人情報保護研修会等を受講します。また、すこやかセンター長(所長)が毎月1回個人情報の取り扱いについての点検と報告を受ける仕組みを作ります。
- ② 個人情報保護マニュアルの設定、すこやかセンターにおける個人情報保護マニュアルを設け日常の管理業務を行います。また、取り扱う個人情報の変化や取り扱いプロセスの変化に伴い、随時マニュアルの改訂と管理の方法について見直します。
- ③ 個人情報の管理方法 個人情報の記載された書類等については、鍵がかかる書棚に配置し、施錠保管を徹底します。また、コピーや持ち出しの禁止を徹底し、シュレッダーによって廃棄を行います。また、電子情報のセキュリティ管理を徹底します。
- ④ 個人情報保護の研修・個人情報保護法の研修会等を実施し、職員全員に個人情報保護の重要性を徹底し意識向上を図ります。マイナンバーに関しては、特定個人情報の適正な取り扱いに関するガイドラインに従って適正に取得し厳正に取り扱います。

個人情報管理規定を提出します。

【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。

- ① あらゆる人が孤立したり排除されることなく安心して支えあって暮らし続けることのできる地域社会づくりに貢献していくことを大切にします。日常の業務や活動の中でお互いを尊重し、特に乳幼児の人権や弱い立場にある人の目線を大切にします。
- ② 様々な機会を活用した、子育て・教育問題・人権問題・福祉問題・環境問題に関する研修を積極的に行うなど、職員の知識や意識の向上を図っていきます。
- ③ 人権・部落問題学習会を積極的に行います。
- ④ 茨木市人権みなみ地域協議会に参画するとともに、茨木市人権センターの開催する講座への参加や、まちづくり活動にも積極的に参画します。
- ⑤ 自主講座に講師を招聘し研修を行うように努めます。
- ⑥ 職場内で職員が意欲を持って取り組めるよう、職員聴き取り活動や情報を共有し周知するための会議を定例化していきます。
- ⑦ 障がい者雇用や中高年雇用などにも努めていきます。
- ⑧ 男女共同参画や多様性の尊重を念頭に、利用者や従事者の人権を尊重して対応していきます。
- ⑨ 保育所・学校・地域団体との連携を大切にして交流・協働の取り組みに参画していきます。
- ⑩ 「障害者差別解消法」「ヘイトスピーチ対策法」「部落差別解消推進法」「LGBTQ」問題の理解や権利に関する学習を行い、法の趣旨を職員が認識して発信していきます。

4 サービス向上の考え方と方策

【4-1】休日、開業時間		
<p>(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</p>	開館日	<p>(一時保育除く) 月～金 (一時保育) 月～土 参考：茨木市立子育て支援総合センター条例施行規則</p>
	開館時間	9：00～17：00
<p>(2) 休日、開業時間の設定の考え方を記載してください。</p> <p>茨木市立子育て支援総合センター条例施行規則に基づき設定します。</p> <p>一時保育事業では、日・祝・時間外のニーズについては、アンケートで寄せられたご意見でも 0 件ではないですが、人件費・光熱費等の運営コスト面と実際の利用人数を考えると、現時点で対応は難しいと考えられます。</p> <p>ですが、できる範囲での協力として、荷物の預かりや、書類受付をご利用時間前から受付する。キャンセル待ちの受付をする。等最大限にご利用いただけるように努めます。お迎え遅延や閉館時間以降の利用については、利用人数に合わせて人員配置が決めるなど人件費削減に努めていることもあり、やむを得ない特別な事情を除いては守っていただく必要があると考えます。</p> <p>地域子育て支援拠点事業では、利用者のニーズに応じ、土曜日開所を月に 1 回継続実施（同じ週の月曜日を代休）します。</p> <p>また、室内開放の時間延長や回数を増やしてほしいなどのニーズはありますが、他の事業準備や事務作業等の時間も必要なので、状況に応じて最大限にご利用いただけるよう努めていきます。</p>		
【4-2】利用者ニーズや苦情の把握と対応について		
<p>(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。</p> <p>①年 2 回実施の施設アンケート 時期：上半期 1 回、下半期 1 回、おおむね 1 か月間実施 対象者：地域子育て支援センター利用の保護者、一時保育利用の保護者 項目：施設・設備への満足度 事業内容への満足度 開設時間への満足度 情報提供（ホームページ）への満足度 情報提供（印刷物）への満足度 情報提供（スタッフからの説明）への満足度 予約方法（受付方法など）への満足度 衛生面（施設・敷地の清掃）への満足度</p> <p>②イベントでのアンケート（センター外実施イベント含む） 時期：イベントごとに毎回実施 対象者：地域子育て支援センターのイベント参加の保護者 項目：事業内容への満足度 イベントの感想 要望</p> <p>③意見箱の設置 常時、意見箱を通路に設置しています</p>		

(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。

職員は、利用者からの「苦情」や「要望」に対し、運営委員会や定例会において、定期的に話し合う場を持ち、情報を共有化することで、利用者のニーズに対応します。

また、特に「苦情」に対しては正確な内容把握と、迅速かつ適切な解決・改善をめざして対応します。利用者の感情やお気持ちへの配慮を忘れず、学ぶ姿勢を持ちます。

具体的な対応策に関して以下に記します。

- ① 職員が統一した対処が出来るようマニュアルの整備を行います。また、苦情に対応する際の留意事項を職員で共有します。(プライバシー保護、誠意を持って対応、話を途中で遮らない、その他など)
- ② 利用者にご理解・ご納得頂けるような対応と、その基本となる良好なコミュニケーション構築に努めます。そして、こちらに落ち度があるなしに関わらず、迅速かつ適切な解決・改善をめざして対応します。
- ③ 苦情・要望の受付状況から解決までの経過と結果について、運営委員会で報告すると同時に、記録を必ずとり保存し、市へ報告します。
- ④ 運営委員会で報告があった事案に関しては、すこやかセンター長（所長）が、市と苦情申し出人に対し、こちらから提示・約束した改善事項の状況について、一定期間後に必ず報告します。

苦情対応マニュアルを提出します。

【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

(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。

(2) 利用料金の設定に関する考え方を記載してください。

利用料金に関しては、茨木市立子育て支援総合センター条例に基づき設定します。

他の施設より低料金で利用できること、30分単位で必要な時間だけ利用できることは、経済的な負担の軽減になり、施設を利用しやすいポイントの一つと考えます。

今後、もし利用料金を自由の設定できるとしても、可能な限り低料金で運営したいと考えています。

(3) 利用者(稼働率)目標値を記入してください。

年度	R5 年度	R6 年度	R7 年度	R8 年度	R9 年度
指標					
地域子育て支援拠点事業 (定員制限なしの場合)	8200 人	8200 人	8500 人	8500 人	8500 人
地域子育て支援拠点事業 (コロナ禍継続の場合)	4200 人	4200 人	4320 人	4320 人	4320 人
一時保育事業 (定員 10 名の場合)	1880 人 (66%)	1880 人 (66%)	2000 人 (70%)	2000 人 (70%)	2000 人 (70%)
一時保育事業 (コロナ禍継続により、 定員 6 名の場合)	1130 人 (66%)	1130 人 (66%)	1200 人 (70%)	1200 人 (70%)	1200 人 (70%)

(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。

利用状況については、コロナ禍以前は当初目標を上回る実績がありました。施設評価シートでも「S」評価を受けています。新しい生活様式の中でも評価を継続させていけるよう取り組みます。

すこやかセンター開所時の一日定員枠や利用回数については、2016年4月より利用者のニーズに応え、定員10名（緊急枠2名含む）、1か月に12回まで利用可に増加しました。加えて、利用要件が就労の方も利用できるようにしました。ニーズに応えたことで、コロナ禍以前は年々利用者数が増加しており、定期的なご利用も多数ありました。

コロナ禍では保育室内の密を避けるため定員6名に設定しています。緩和できる状況になれば、段階的に定コロナ禍以前の水準に戻していきます。

また、利用許可申請書の事前記入や書面内容の簡素化など、利用者のニーズに応え、様々な改善を行ってきました。今後も利用促進にむけ、以下の対応を行います。

- ① 利用者に気持ちよくご利用頂けるよう、接客や施設管理の向上を徹底します。
 - ② 一時保育事業については、子どもに対して従事者の対応人数を手厚く配置します。
 - ③ すきっぷの活動として、近隣地域への送迎の補助を実施します。子育て相談や、センター利用時につながった保護者で、お子さんを連れて外出しにくいという方を対象に、職員が自宅まで出向き、センター利用の手助けをします。一時保育利用による保護者のリフレッシュ促進や、来所相談することで、電話やオンラインでの相談では伝わりにくい保護者の雰囲気や様子を感じ取り、必要に応じて関係機関に繋ぐなど、よりきめ細かな対応ができると考えます。
 - ④ ホームページや IT を活用した宣伝活動や情報提供に努めます。また、地域子育て支援センターの定期通信で、一時保育事業の宣伝を行ったり、一時保育の利用登録時にセンターの通信を配布するなど相互で宣伝し、利用者数増加に努めます。
 - ⑤ すきっぷが公園や近隣地域に出張相談へ出向く際には、すこやかセンターのパンフレットを配布するなど宣伝活動に努めます。
 - ⑥ 何より利用者の方の評価を大切に、より良い口コミの発生によって、利用者から確実に次の利用者へと繋がるよう取り組みます。
 - ⑦ 施設の利便性を活かし、中庭遊びや水遊びなど、安全・衛生に留意し、楽しい遊びの場をつくります。
 - ⑧ 地域のネットワークを強みとして活用し、当法人の交電館はちっぽちの施設等を利用して、楽しいイベントや交流事業など地域に密着した子育て支援を展開します。また、確実に届けられる情報の発信も活発にしていきます。
 - ⑨ 利用者アンケートで根強くニーズがあるのは、時間の延長や、より早めの時間の開設です。常時の体制や大幅な時間延長は難しく、また、料金・その他のルールを子育て支援総合センターとも話し合う必要もあり、その都度利用者に理解を求めてきました。しかし、利用目的や必要度により、特別に配慮を要する場合に限り対応が取れないか検討しています。
- 施設、業務の課題を明らかにし、改善していけるように、利用者や周辺地域を中心とした子育て家庭の声も積極的に聴取していきます。

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

利用者の満足度を高めるため、以下の方策に取り組みます。

- ① 顧客満足度（CS）の向上を念頭に置き、すべての人が公正平等なサービスを利用できる施設運営に努めます。
- ② 施設内の部屋の配置を根本的に見直し、より充実した保育環境を確保し利用者がより安全で快適に利用できるように努めます。
- ③ 職員の計画的・体系的研修によって職員一人ひとりのスキルアップを図ります。
- ④ 相談業務においては、相談のもつ機能や役割、相談員が心がけるべき重要事項等の再認識のための継続的な学習によって、職員質の向上を図ることでサービス向上に努めます。
- ⑤ ニーズやトラブルへの迅速対応で信頼を得る体制をつくります。
- ⑥ 職員は、利用者のニーズに常に敏感になり、施設として、子育て施策充実のための情報収集、問題提起、解決、情報発信ができる拠点の役割を充実させます。
- ⑦ 地域コミュニティの充実と魅力ある地域のつなぎ手としての役割を果たすよう努めます。
- ⑧ 法人独自の子育て支援事業の「プレスクール」は利用者からの声ではじまり、コロナ禍以前は毎年定員を超えるほどの大盛況でした。できるだけ安価で質の良い事業という観点を堅持して利用者の立場に立った運営で継続していきます。

【4-4】各指定管理事業の具体的な方策について

(1) 業務仕様書における地域子育て支援拠点事業の業務内容に留意し、地域子育て支援拠点（センター型）事業の具体的な事業展開の方策について記述してください。

《人員配置》センター型に配置する人員を記載してください。

雇用形態	職員数	資格	担当する業務
常勤職員	2人	保育士証・幼稚園教諭2種免許2人・社会福祉主事任用資格・認定ムーブメント教育・療法中級指導者1人	子育てに関する相談業務・乳幼児の遊び場の提供業務等・全般管理（一時保育事業と兼務1人）
非常勤職員（パート）	7人	保育士証・幼稚園教諭2種免許3人、保育士証2人、リトミック指導資格上級1人、親学習リーダー1人、簿記3級・マイクロソフト WordExcel2007 1人、実用英語技能検定準1級・TOEICスコア925・簿記3級 1人	子育てに係る情報の収集及び提供業務 子育て相談すきっぷ担当、地域支援活動の実施等 地域子育て支援拠点事業事務全般

※常勤とは、センター開所時間（午前9時～午後5時）である8時間、1週間40時間程度勤務する職員

《子育て支援親子の交流の場の提供と交流の促進》

気軽に立ち寄り、子どもと大人が笑顔で過ごせ、ほっとできる場を提供します。0歳児の親子も安心して遊べる日を設定していますが、「こんにちは、赤ちゃん事業」との連携で、さらにニーズにあった企画を進めます。初めて参加した親子が、スムーズに会話や遊びに入れる工夫を実施し、利用者との関係づくりを大切にしたい声かけや見守り活動を実施します。

《子育て等に関する相談・援助の実施》

市民からの子育て等の相談に対し、情報提供や問題解決へのアドバイスを行います。より専門的な支援については、子育て支援総合センターや専門機関へつなぎ、援助します。相談内容は子育ての範囲にとどまらないことも多く、子育て支援のネットワークやCSW専門員やいのち・愛・ゆめセンター総合相談員、他の専門機関との連携を大切にします。相談者の利便性や、対応者の専門性（保育士・消費生活アドバイザー・社会福祉主事任用資格者等）を確保します。

《地域子育て関連情報の発信及び提供》

ホームページの作成（毎日のブログの更新・月間予定表の早期掲載）、パンフレット、ちらしなどによる情報発信、各事業の月別案内ちらし等の作成を行います。子育て支援総合センターや市の子育て情報をはじめ、他の子育て支援団体情報やネットワーク事業、交流事業などの情報提供を行うことで、市民に対し周知を行います。

《子育て及び子育て支援に関する講習会等の実施》

子育てや子育て支援に関する講習会等を月に1回以上実施します。子育て支援に関わる講座については、職員は、子育ての専門性の向上はもちろんのこと、コミュニケーション能力、コーディネート能力、カウンセリング能力など様々な能力の向上が期待され、スキルアップの観点からも講習、講座の充実を図るよう努めます。子育て講座では、利用者のニーズにあった子育て講座、親が元気にリフレッシュできる楽しい企画などを盛り込んで実施します。

(2) 業務仕様書における一時保育事業の業務内容に留意し、一時保育事業の具体的な事業展開の方策について記述してください。

《人員配置》

雇用形態	職員数	資格	担当する業務
常勤職員	3人	保育士証・幼稚園教諭 2種免許 2人 防火・防災管理新規講習修了 1人	一時預かり事業の保育（地域子育て支援センター兼務 2人） 一時預かり事業の保育（法人の自主事業兼務 1人） 一時預かり事業の事務全般（法人の自主事業兼務 1人）
非常勤職員（パート）	16人	保育士証・幼稚園教諭 2種免許 5人、保育士証 8人、リトミック指導資格上級 1人、中級 1人、親学習リーダー 1人、パソコンインストラクター 1人	一時預かり事業の保育・保育補助 一時預かり事業の事務全般
臨時職員	人		
上記以外（ボランティア等）	人		

※常勤とは、センター開所時間（午前9時～午後5時）である8時間、1週間40時間程度勤務する職員

《保育人数》 10人（緊急時対応人数2人を含む）

《保育室の面積》 88.6 m²

《一時保育事業に対する考え方及び安全・安心に保育する上での方策》

一時保育は、毎日通うというわけではなく一期一会の特性があります。

親子で気に入っていただければリピート利用にもつながっていきます。また、一度だけの利用でも思い出に残る一日になります。

はじめましての出会いが、親子の気持ちに寄り添い信頼につながれば、また来たい、行かせたいと安心につながります。

お子さんには保育内容を充実させ、楽しい経験や思いが持てるように、運動遊びや制作、畑での野菜作り（食育）や、季節の遊び（水遊び）などを行い、お子さんの年齢や様子に応じた室内遊び・戸外遊びの提供に努めています。

その上で1番重要なことは、安全に怪我無く過ごしてもらうということです。その為に、施設に慣れていないお子さんも安心して過ごせるように、マットを敷く、室内大型遊具の配置変更など、預かりに応じた環境整備を徹底して行っています。

また、保育中にヒヤリと思ったことは、スタッフ間でヒヤリハットノートを共有し随時対策に努めています。

毎日の勤務体制は前日に予約状況を確認してから決定します。初めてのお子さんや、配慮が必要なお子さんの預かりがある時は、特に手厚い配置にしています。また、保育マニュアルやヒヤリハット、怪我などの緊急措置マニュアルも整え、定期的にスタッフで共有することで、安心して保育に従事できるように努めています。

(3) 業務仕様書における施設の維持管理業務内容に留意し、人員配置を記載してください。

《人員配置》

雇用形態	職員数	資格	担当する業務
常勤職員			
非常勤職員（パート）	2人	保育士証・甲種防火管理新規講習修了・消費生活アドバイザー 1人 実用英語技能検定準1級・TOEICスコア 925・簿記3級 1人	すこやかセンター事務全般
臨時職員			
上記以外（ボランティア等）			

※常勤とは、センター開所時間（午前9時～午後5時）である8時間、1週間40時間程度勤務する職員

【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		参加費
	実施時期		実施年度
	対象者		対象人数
	目的と概要		
2	事業名		参加費
	実施時期		実施年度
	対象者		対象人数
	目的と概要		
3	事業名		参加費
	実施時期		実施年度
	対象者		対象人数
	目的と概要		
4	事業名		参加費
	実施時期		実施年度
	対象者		対象人数
	目的と概要		
5	事業名		参加費
	実施時期		実施年度
	対象者		対象人数
	目的と概要		
6	事業名		参加費
	実施時期		実施年度
	対象者		対象人数
	目的と概要		

※ 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	