

茨木市葦原多世代交流センター 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。

多世代交流センターは、高齢者の教養の向上、健康の増進、交流、相談、子ども世代との交流の場として設置されている施設です。健康で明るい生活を営み、生きがいの充実が仲間の輪を広げる場としてご利用していただくため、効率的・効果的に管理運営を行ってまいりました。引き続き下記基本方針のもとで、管理運営を行っていきます。

① コミュニティセンター・保健福祉センター等との連携

葦原多世代交流センターは、保健福祉センターだけでなく、コミュニティセンターも同一建物内で営業しているのが特徴の大型施設です。南保健福祉センターは茨木市、葦原コミュニティセンターは他団体様が管理運営されていますので、信用を得ること、そして信頼関係を築いていくことが、広大な施設の円滑な管理と施設利用者の満足向上につながると考えております。戸締りや清掃といった日常の場面、消防訓練や庭の植木剪定といった年単位の場面でコミュニケーションを重ね、良好な関係を築いていきます。毎年葦原文化展では共同でパッチワーク等の作品を作成、葦原文化祭では各種講座の作品を並べさせて頂いております。南保健福祉センターからは、葦原多世代交流センターで実施しているベビーマッサージの後半に保健師をお迎えして、ママたちの相談に応じてもらっています。このように信頼関係に基づく協力を得て、引き続き施設全体として魅力あるものにしていきます。

また、当法人は時代が平成の時から、茨木みなみ地域ふれあいまちづくりフェスタ実行委員会を構成する団体の一員となっておりま。令和になってもそれは変わりません。地域のつながりの育み、地域活動の活性化、地域課題の解決のために、協力・連携していくことを惜しみません。

② センターの利用促進

魅力的なイベントや講座の開催等を企画し、WEB（法人ホームページ）やSNS（インスタグラム等）で画像や動画、アニメーション等による効果的な情報発信に力を入れ、施設の利用を促進し、多くの市民からご利用頂けるよう取り組んでまいりました。引き続き、センターの利用促進につながる企画や講座の開催、効果的な情報発信をしていくことをお約束いたします。

【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。

令和2年度スタート時から令和5年度5月まで、新型コロナウイルスの流行で休館を余儀なくされるなど苦しい時期が続きましたが、逆境にめげず、地道なPR周知活動を継続いたしました。市広報への掲載、近隣中学・高等学校への訪問、法人ホームページやインスタグラム等SNSへのイベント情報掲載などです。その結果、葦原多世代交流センターの認知度低下を防ぐことができ、新型コロナウイルス感染症が5類感染症移行後となった令和5年度は、高齢者・学生の利用者数ともにコロナ前の水準に戻りました（移行前の4月と、LED照明入替で休館となった11月を考慮しています）。令和6年度は今のところ過去最高の水準で推移しています。情報の発信力は、多世代交流センターの中では一歩抜け出していると自負しております。この1・2年は法人ホームページのお問い合わせフォームからメッセージを頂くことも増え、「葦原多世代交流センター＝指定管理者の茨木厚生会」だという認知もこの5年で進んできたように思います。ご利用者の中には「最寄りの多世代交流センターではなく、葦原を選んで来ました」と言って下さる方がいたり、X(旧Twitter)で「葦原多世代」で検索しますとご利用いただいた方のポスト(メッセージ)が複数あったりと、大変やりがいを感じております。より一層、高齢者から子どもから多くご利用頂ける、魅力ある施設を目指していく所存でございます。

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
茨木市葦原多世代交流センター	介護予防センター事業、シニア交流センター事業、子ども交流・支援センター事業、センター利用促進事業等	茨木市新和町21-27	9年5か月

※類似施設、事業に該当するのは、老人福祉センター、高齢者活動支援センター、多世代交流センターまたは、それに類する高齢者向け事業、子ども向け事業です。

※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	○	いいえ	
(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	○	いいえ	
イー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		いいえ	○
イー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)					
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。					
市内在住者の雇用 令和6年8月1日現在、葦原多世代交流センターで雇用している7名の職員のうち、6名が茨木市内在の職員です。残り1名は高槻市内在職員ではあるものの、その職員の父母が茨木市内に住んでおります。そして、職員7名中3名が65歳以上の高齢者、2名が1年以内に65歳となる職員です。職員は有料求人サイトではなく、ハローワーク(国が直営する公共職業安定所)で募集してきたので、茨木市内の方が多いです。引き続き、職員を募集する際はハローワークを活用し、市内在住者の雇用につなげます。 障害者を除く就職困難者の雇用 応募の時点で失業中だった方も、葦原多世代交流センターでは多く雇用してきました。上記「市内在住者の雇用」と重複しますが、ハローワークで募集してきたので、失業中の方からの応募がほとんどでした。 一人親家庭の方の職員については、過去に雇用していた実績が御座います。 60歳以上の方から応募頂くときに、よく「私は60歳以上ですが、応募可能でしょうか」とご質問頂くことが御座います。敢えてお尋ねになるその理由をお伺いしたところ、「60歳以上は要相談としている法人さんが多い」「他所では年齢でお断りされることが多い」とお答えになることが多かったです。そのようなご質問を頂いた際は、「当求人に、年齢制限は設けておりません」と回答しています。年齢制限については雇用対策法により、平成19年10月から、事業主は労働者の募集及び採用について、年齢に関わりなく均等な機会を与えなければならないこととされ、年齢制限の禁止が義務化されているものの、実態として年齢差別はまだあるようです。当法人は雇用対策法を順守しており、実際に葦原多世代交流センターでは上記の通り、65歳以上の高齢者や1年以内に高齢者となる職員を多数在籍して御座います。 引き続き、就職困難者の雇用につなげるよう取り組んでまいります。					
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	2	主な雇用職種	受付事務	主な就職困難事由	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。)

多世代	勤務日数	保有資格
所長	週5日	栄養士、ホームヘルパー2級、 ガイドヘルパー、防火管理者
職員 A	週3～4日	介護予防指導者養成研修、 全商簿記1級、日商簿記2級、 ホームヘルパー2級
職員 B	週2～3日	図書館司書
職員 C	週2日	ビルクリーニング技能士
職員 D	週2日	
職員 E	週2日	
職員 F	週1日	
職員 G	月1日	歯科衛生士、 日本語教育能力検定

本部	勤務日数	保有資格
経理 A	月に数回	防火管理者
総務 A	月に数回	社会保険労務士、介護福祉士、 IT パスポート、防火管理者、 公正採用選考人権啓発推進員

* 法人本部は多世代交流センターのサポート的役割も担っております。

(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。

募集方法

葦原多世代交流センターで働いていただく人員は、ハローワークに求人票を掲載することで集めてきました。電話連絡や面接時に応募者からの話を聞いていますと、有難いことに、ハローワークの担当者が積極的に当該求人を求職者におすすめしてくれていることが多いようです。その理由としては「担当者のレスポンスが早く、丁寧」「年齢や性別による差別がなく、面接を実施してもらえる」「社会保険労務士がいる」「茨木市働きやすい職場づくり推進事業所に認定を受けたことがある法人と聞いた*1」など挙げられていました。また、ハローワークで開催する面接会等のイベントに複数回出展し、その機会にハローワークの担当者と良好な関係を築けていたこと、これまで労働者と労務トラブルに発展したことがないことも寄与していると考えられます。上記募集方法により人員を安定的に配置できています。引き続き、同方法により人員を安定的に配置できるようにいたします。

採用方法

応募者をできるだけ短期間に複数名集めたあとは、安定して勤務できそうな人員を採用するべく、当法人ではミスマッチを防ぐための見極めを重要視してきました。書類選考だけでなく、面接を必ず実施。面接はなるべく多世代所長と法人本部職員による2名で対応しています。面接後には職場見学を実施し、応募者の情報をできるだけ収集し、それらを参考に見極めます。また、質疑応答をしやすいするためのツールとして、ホームページにお問い合わせフォームを用意しており、それらもうまく活用しながら適任な人材を採用しております。人員の採用につきましては引き続き、上記方法により採用いたします。

*1 別紙「茨木市働きやすい職場づくり推進事業所」参照

【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。

全職員対象

研修名	研修内容
人権	被差別部落出身者・障害者などに対する差別はあってはならない。平等利用の確保のため、差別意識の解消に向けた取り組みとしての研修
認知症	高齢者人口の増加とともに、認知症高齢者も増えている。認知症を患う人は、健常者とは異なる言動がみられるようになるため、適切な対応方法を学ぶ
介護予防	地域における介護予防の取組を推進するための研修。具体的には、茨木市介護予防指導者養成研修を受講する。
障がい	職員の殆どは子育て経験者だが、当時は発達障害という概念が存在しなかった。発達障害を持つ子どもは年々増加している。その子どもや親との適切なかかわり方について学んでもらう
感染症	抵抗力の低い高齢者・子どもが主なご利用者となるので、感染症蔓延を防止するための注意点を知ってもらう
マナー接遇	センターを気持ちよく利用してもらえるように、言葉遣いや一般的なマナーを学んでもらう。
プライバシー保護	センター職員とご利用者は他業種と比べ接する時間が長いため、個人情報を知ってしまうことがある。その中には誰にも話したくないような情報もある。漏洩したときのご利用者の失望の大きき、法人はもちろん職員個人も損害賠償、罰則等の対象となりえることを知ってもらう
緊急時対応	事故が起こったときにどのように対応すればよいか？AEDの使い方など、速やかで冷静な対応ができるよう、シミュレーションも交えながら学んでもらう
非常災害時対応	災害が発生しても利用者の安全・安心を確保するため必要なことを学んでもらう

管理者対象

研修名	研修内容
アンガーマネジメント	感情のままに職員を指導すると、パワーハラスメントにつながる。昔は良くても今では訴訟に発展する可能性があるため、感情コントロールの方法などを学んでもらう。
コンプライアンス	今は法令違反などがあればSNSにより拡散する。法的責任や社会的信用失墜といったリスクを未然に回避するための研修
労務管理	労働時間管理に関する重要性を理解してもらう。

感染症流行時は集合形式の研修ができなかったため、法人で有料のEラーニング（オンライン研修）を複数年契約しており、パソコンやタブレットを活用して安定的に研修できる体制を整えました。

【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。

※要求水準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

施設を安心・安全にご利用頂くために、施設の維持管理に努めます。建物、消防用設備、エレベーター等、故障を防ぐためにスケジュール管理により定期的な点検・メンテナンスを実施します。点検・メンテナンス等が実施されていることについては、多世代交流センターだけでなく法人本部でもチェックします。法律により点検や報告が義務付けられていることも多く、その重要性を管理者および法人本部は理解しております。

施設の防犯は民間警備会社に業務を委託し対応しております。ただし、侵入検知のためには毎日適切に設定することが欠かせません。多世代交流センターの休館日である月曜日以外の曜日については、毎日コミュニティセンター様の事務所が閉まる12時に、その日の設定をどちらがセットするのか打ち合わせをして決定しております。月曜日についてはコミュニティセンター様にお願いしております。

施設の防火対策として、防火管理者を選任し配置しております。

清掃や衛生管理

施設は常に衛生的な環境を維持し、快適な空間を保ちます。昨今は人手不足と言われていますが、特に清掃専従職員の確保が難しくなってきました。葦原多世代交流センターでは全ての職員が日常清掃を行うことで、施設内の衛生を保っております。応募の段階で「掃除は自分たちです」旨説明し、同意を得ています。衛生的な環境を整えることで、ご利用者が転倒するなどの事故発生を防ぐことができます。窓の外側の清掃など業者でないと難しいところは、業者に依頼します。

(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。)

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

第三者へ委託する際は、業務内容を明示し、当法人の経理規程に従い複数業者より見積書を徴収し比較することで、適正な価格を客観的に判断した上で業者選定いたします。第三者に委託した業務については、常に実施状況を把握するとともに、必要に応じて指導するなど、責任をもって管理いたします。

番号	再委託業務	実施回数
1	受水槽及び高架水槽清掃	1回／年
2	消防用設備点検	総合点検 1回／年 機器点検 2回／年
3	簡易専用水道法定点検	1回／年
4	カーペットクリーニング	1回／3年
5	特定防火対象物点検	1回／年
6	建築物・建築設備定期点検	建築物 1回／3年 建築設備 1回／年
7	防火設備定期点検	1回／年
8	昇降機定期点検	1回／年
9	自家用電気工作物保安	月次点検 1回／年 年次点検 1回／年
10	清掃（定期）	6回／年
11	冷暖房設備保守点検	冷暖房設備 2回／年 空調換気扇 1回／年
12	エレベーター保守点検	6回／年
13	植木剪定	1回／年
14	植木病害虫駆除	2回／年
15	自動ドア保守点検	2回／年

【3-5】緊急時対策、安全管理

緊急時の対応マニュアルの整備状況や、災害等緊急時の訓練、連絡網の整備、防災・防犯のための点検体制、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。

災害等緊急時には、指定管理者としてご利用者の安全を確保し、市へ連絡を行い、その指示に従い協力いたします。

地震等で火災が発生したとき、ご利用者がスムーズに避難できるよう避難経路図の掲示、消火器や避難器具といった消防設備が正常に機能するよう消防設備点検の実施、消防署への報告をしています。消防の立ち入り検査時に限らず、センター内の廊下、階段などの避難導線には常に物を置かないようにしています。適切な退避行動ができるよう、防火管理者を選任し、消防計画を提出の上、消防訓練を実施しています。当該訓練は多世代交流センターの職員だけでなく、葦原コミュニティセンターや南保健福祉センターと合同で行い、訓練等を通じて連携・協力体制を築き、災害等緊急時の円滑な避難誘導につなげます。

災害時のサポート体制として、当法人の事業所である特別養護老人ホーム聖和荘と小規模多機能ホーム水尾の家は、茨木市と茨木市高齢者サービス事業所連絡会との間に締結された「大規模災害に伴う避難施設の設置運営に関する協定」に基づく福祉避難施設に登録していますので、大規模な災害発生等緊急時には障害者や高齢者等の要援護者のために、出来る限り協力いたします。

南保健福祉センター内にある玉島・葦原地域包括支援センターは当法人が運営する事業所で、災害等緊急時対策として備蓄食等を用意しておりますので、出来る限り協力いたします。また、地域包括支援センターを含む介護事業所は、令和6年4月よりBCP（事業継続計画）の策定が義務付けられました。BCPに基づく訓練を共同で行うなど連携・協力して災害等緊急時に備えます。

* マニュアル、連絡網、BCPについては別紙参照

【3-6】環境への配慮に関する考え方

環境への配慮についての方針、目標値、調達への配慮、職員研修、利用者に対する環境への配慮の促進などについて、記載してください。

節電・省エネ

地道な取り組みにはなりますが、使用していない部屋は照明を消灯し、エアコンもOFFにしています。また、窓はカーテンを閉める等して夏季は遮熱、冬季は保温に努め、少ないエネルギーでもエアコン効果を高めるようにしています。節電の必要性について、研修を実施しています。職員だけでなく、ご利用者様へも節電・省エネについてお願いの声かけ、掲示物による周知を続けた結果、今では相当に浸透し協力いただけています。

節電、省エネにつながる情報は常にアンテナを張っており、残念ながら葦原多世代交流センターでは指定管理の残年数を考慮して見送りとなりましたが、省エネ大賞を受賞している「電気を見える化するアイテム」について、特別養護老人ホーム聖和荘で導入いたしました。法人全体として節電と省エネに取り組み、環境に配慮しております。

ペーパーレス・ごみの分別

イベント等の情報周知は、かつては紙媒体がメインでしたが、今ではSNS（インスタグラム等）や法人ホームページ（スマートフォンにも対応済）でも周知できており、複合機の使用頻度が減りました。受付等に紙媒体でも用意はしていますが、「スマホで見るから要らないよ」と言われることも多くなりました。書類を綴じるのに使用するホッチキスは、針無しの物を使用し、廃棄の際に紙と金属が混ざらないようにしています。小さくなった鉛筆を、子どもたちと一緒に工作をして繋ぎ、使用しています。子どものうちから環境について理解を深めてもらいたいという一環の取り組みです。

【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、職員研修、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）などについて、記載してください。

※整備している場合、該当マニュアルを提出してください。

個人情報の保護

個人情報取扱いにつきましては、平成１７年４月１日に個人情報保護法が全面施行されるにともない、当法人は個人情報管理規程を作成いたしました＊１。個人情報保護に関する法令その他の関係法令及び厚生労働省のガイドラインを遵守し、必要な措置を講じております。実務としては職員の入職時に、個人情報取り扱いに関する誓約書を徴収しています。

また、入職後には定期的に個人情報保護に関する研修を実施しています。事務所内は常に整理整頓し、個人情報書類が他の書類に紛れることなどないように心がけています。個人情報書類の保管のために鍵付きの書庫を設置しています。パソコンからの漏洩を防止するためパスワードをかけ、ウイルス対策ソフトをインストールしています。当該ソフトは常に最新のアップデートをしています。個人情報書類・データはセンター外への持ち出しを禁止しております。センター閉館中に外部からの侵入を防ぐため、民間警備会社のセキュリティサービスを契約しております。葦原多世代交流センターの情報はホームページやブログ、インスタグラム等で公開しておりますが、全てセキュリティ保護されているサイトなので、ご利用者の意図しないところで個人情報が漏洩しないよう配慮しています。

このように、当法人は個人情報の保護、秘密保持義務を履行しており、引き続きその保護と義務を履行してまいり所存でございます。

情報公開

情報公開については、独立行政法人福祉医療機構が運営する福祉・保険・医療の総合情報サイト（WAMNET）に、現況報告書、計算書類、定款、役員等名簿、報酬等の支給の基準を掲載しております（毎年度更新）。また、主たる事務所では閲覧用に紙媒体で備え置いております。引き続き、当法人の運営の透明性を確保するために情報公開していきます。

＊１別紙「個人情報保護規程等」参照

【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、職員研修、職員への周知方法など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。

当法人の主たる施設は特別養護老人ホームであり、いわゆる介護事業に分類されますが、介護事業は一般的に虐待の最も起こりやすい事業の一つと言われています。虐待は最もひどい人権侵害の一つであり、大阪府内、また茨木市内においても、残念ながら虐待の発生は時折見聞きするところでもあります。人権の尊重については法人成立時より、当法人が最も防ぐべきことの一つとして取り組んで参りましたし、引き続き取り組んでいく所存です。

平成１８年４月１日に施行された高齢者虐待防止法に則り、特別養護老人ホーム聖和荘では虐待防止のための指針＊１を整備いたしました。指針を整備するだけでなく、虐待防止委員会の開催（３か月に１回）、１年に１回以上の人権研修（当該研修は聖和荘以外の事業所でも実施しています）を行ってまいりました。その効果もあって、当法人ではこれまで虐待の発生を防ぐことができております。

職場におけるハラスメント防止対策も、義務化された令和２年４月よりも前から当法人はハラスメント防止規程＊２を整備し、職員の人権を守る取り組みも行ってまいりました。

葦原多世代交流センターにおいても、人権を尊重した事業運営を行ってまいりました。いばらきみなみ地域人権連続講座実行委員会の構成団体として、各種イベントがスムーズに開催されるよう協力してまいりました。引き続き、人権を尊重した事業運営を行う所存です。

＊１別紙「虐待防止のための指針」参照

＊２別紙「ハラスメント防止規程」参照

4 サービス向上の考え方と方策

【4-1】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。

「皆さまの声をお聞かせ下さい」

葦原多世代交流センターでは定期的（年2回 10月と3月頃）ご利用者さまよりお声を頂戴し、今後のサービスの改善と向上、イベントの開催につなげ、より良いセンターの運営につなげるべくアンケートを実施してきました。

居住の小学校区、年齢区分

Q1 講座などのイベント内容に関する満足度

Q2 利用時間帯に関する満足度（午前、午後、夜間・早朝）

Q3 部屋・付帯設備の利用に関する満足度

Q4 部屋・付帯設備の利用料金に関する満足度

Q5 利用申し込み（受付方法など）に関する満足度

Q6 施設の安全面や衛生面（清潔さ）に関する満足度

Q7 施設で快適に過ごせていますか？（室温設定など）

Q8 職員の対応に関する満足度

Q9 どれくらいご利用いただいていますか？

自由意見

直近では106名様にご記入いただきました。満足度は、満足・やや満足・やや不満・不満の4択で、有難いことにほとんどの項目でやや不満・不満はなく、多くのご利用者様は満足を選ばれました。引き続き、ご満足いただけた項目は維持していき、残念ながら不満を選ばれた項目については改善していきます。

アンケート以外にも、随時ニーズを把握することに努めています。多くは女性職員を配しておりますし、職員教育もしておりますので、話しやすい環境、雰囲気が出来上がっております。引き続きアンケート等を適切に実施することで、より良いセンター運営につなげていく所存でございます。

(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・クレームは無いことが理想ですが、承ったときには誠心誠意対応させていただきます。苦情対応マニュアル「苦情および事故対応の基本姿勢」を参考に、多世代交流センターとしてだけでなく、時には法人本部、役員も対応します。

アンケートやご意見として頂いた不満には、適切に対応いたします。映画鑑賞会の廃止について、不満に持たれている方が複数いらっしゃったので、今後は復活に向けて進めていく予定です。また、「館内にて履物使用禁止というのが不快」「コンクリート直貼りのカーペット上を、ずっと素足のままで過ごせと言うのか」という苦情を、ご利用者からも応募者からも頂いたことがあります（応募者からそれを理由に面接・採用を断られましたこともありました）。館内の共用部のルールについては、1階コミュニティセンター様との兼ね合いもある話なので、調整は難しかったのですが、一定程度のルールを設けさせていただくことで改善いたしました*。アンケートを実施する、意見を聞くだけでは意味がないと考えています。それでは逆に不満を募らせるだけなので、今後も適切に対処、対応して利用者満足度の高い施設づくりをしてまいります。

* 別紙「苦情および事故対応の基本姿勢等」参照

【４－２】利用促進・サービス向上及び経費削減等効率化の方策					
(1) 利用者(稼働率)目標値を記入してください。					
年度 指標	令和 7 年度	令和 8 年度	令和 9 年度	令和 10 年度	令和 11 年度
利用者数	10,000	11,000	12,000	13,000	14,000
利用者数(子ども)	2,000	2,400	2,800	3,200	3,600
同好会利用数	500	600	700	800	900
団体利用者数	7,500	8,000	8,500	9,000	9,500
(2) 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。					
見やすい、分かりやすい掲示物 館内にイベント情報を掲示、または入館者にお知らせを配布する形で広報しております。掲示物などは見やすさ、分かりやすさをモットーに作成しております。ラミネートで紙を保護することで、紙面の劣化を防止しております。スマートホンで撮って帰られる方も多く、ラミネートのほうが文字映りが良いという理由もあります。もちろん、単に掲示や配布するだけではなく、職員によるお声かけも行っております。引き続き、見やすさ、分かりやすさをモットーに施設内での広報に努めます。 ホームページ等による広報 *別紙参照 市の広報誌へもイベント情報を掲載させて頂いています。法人ホームページにも掲載しておりますが、市の広報誌は紙面の関係上、スペースを割くのが難しくなったこともあり、法人ホームページをより見やすいものに刷新しました。今では「葦原 多世代」と検索するだけでページの上位に表示されるので、すぐにご覧いただくことが可能です（上位表示されるようになるには年月が必要です）。スマートホンにも対応しているので、スマートホンでも見やすいです。最近は高齢者もスマートホンを使っていますので、スマートホンに対応しているのは有用だと考えます。引き続き、市の広報誌や当法人ホームページ等による広報を続けていきます。 あしたせ 茨木警察署より、特殊詐欺を防ぐために茨木フェスティバル（令和4年7月30日と31日）にて盆踊りによる注意を呼び掛けてもらえないかという案件を頂戴したことがあります。葦原多世代の略名である「あしたせ」、その「あしたせ」の名前を冠した「あしたせ踊りの会」の皆様にお声かけをさせて頂き、快諾を得ました。当日は「特殊詐欺イヤイヤ音頭」（茨木市出身の嘉門タツオ氏の作詞・作曲）の軽快なメロディーと特殊詐欺の手口や対策を紹介した内容に沿った盆踊りが披露されました。後日、あしたせ踊りの会は、茨木警察より「茨木市民を特殊詐欺被害から守るため、「特殊詐欺イヤイヤ音頭」を使用した盆踊りを通じた、特殊詐欺被害防止の広報啓発活動を委嘱します」と、委嘱状を授与されました。この委嘱状は受付窓口に飾っております。この「あしたせ踊り」はTVなどのメディアでも取り上げられ、「あしたせとは、葦原多世代のことでしょうか」というお問い合わせが相次ぎ、ずいぶんセンターの周知が進んだと思います。直接の広報活動ではありませんが、このような取り組みによる周知は記憶に残りやすく、今後とも、続けていく所存でございます。					
(3) 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ください。					
サービス向上 全てのご利用者様心地よくお過ごしいただくため、葦原多世代交流センターでは施設内ルールを設けさせていただいております。子どもには音の注意（特に子ども活動室の利用時。隣が自習室のため）、高齢者には喫煙場所を守ってもらう等、丁寧に丁寧にお願いをしています。 *別紙 注意喚起の掲示物 参照 各種講座などのほとんど（定期の13講座中11）は、講師料をお支払いしクオリティの高いプロのインストラクターに依頼しております。よりご満足いただける内容のものが、葦原多世代交流センターでは提供できていると思います。 経費削減等効率化 当法人の母体は特別養護老人ホームで、昭和57年築の古い施設です。自分たちで出来るところは、業者に依頼せずに自分たちでまずやってみるという習慣がついています。日常の清掃は委託せず、トイレ掃除も含めて職員が行っています。カーテンの洗濯も同様で、職員自らが洗濯しています。また、パソコンは業務で複数台使用しておりますが、日々使用していると不具合・故障することがあります。「インターネットにつながらない」「WINDOWSが立ち上がらない」「オフィスが消えた」等々。これらトラブルの解消を専門業者に依頼すると3・4万円かかるのですが、当法人内にはパソコンやネットワークに強い人材がおりますので、法人内で自己解決できます。他にも色々ございますが、これらが結果として、多世代交流センターの経費削減につながっています。 引き続き経費削減等効率化取り組み、サービス向上に努めてまいります。					

【4-3】各指定管理事業の具体的な方策について

(1) 高齢者向け事業に関する方策を具体的に記載してください。

運動系

葦原多世代交流センターでは、高齢者向け事業として健康体操をメインに開催してきました。「健康体操」「元気アップ体操教室」「スクエアステップエクササイズ」などです。介護予防運動指導員の先生にお招きしています。体操は無理なく手軽に行うことができ、高齢者の筋力や身体機能を向上させ、健康の維持・促進といった健康づくりに効果的と考えます。実際に、多くの介護事業所のレクリエーションとして、健康体操は広く取り入れられております。健康体操は広いスペースが必要なことから自宅では難しく、大広間のあるセンターでこそそのものとして開催してきました。過去には大広間がなんと、いっぱいになることもありました。

文科系

- ・パッチワーク教室（指先を使うことで脳の刺激となり、認知症予防につながります）
 - ・スマートホン・タブレット教室（高齢者のＩＣＴ利活用の推進支援として）
 - ・健康寿命アップ教室（座学と体操の２部構成です）
- その他、脳トレや着付教室など開催してきました。

同好会

趣味などを通して仲間づくりを行い、健康で生きがいのある人生を過ごしていただくための場を提供してきました。また、場の提供だけでなく入会希望者の募集案内も、施設内で掲示したりInstagram等に掲載することなどで行ってきました。

高齢者がいつまでも元気であることは、孫世代の子どもたちに力を与えます。また、高齢者から教わることも多いものです。住み慣れた地域で長く過ごしてほしい・・・そういう願いから各種講座や教室を開催してきました。引き続き、高齢者の健康づくりやＩＣＴ利活用の推進支援につながる講座や教室の開催、同好会等の活動支援を行ってまいります。

(2) 子ども・子育て世代向け事業に関する方策を具体的に記載してください。

ママ（パパ）・未就学児向け

子どもの活動支援に関することとして、子育て支援に関することとして、様々な講座や教室を開催してきました。

「あしたせべビーマッサージ」では、講座を通じて参加者同士がママ友となり、また参加ママ同士が赤ちゃんの発育状況や離乳食の話、出産ストーリーなど和気あいあいとおしゃべりを楽しんでいらっしやいます。

茨木市の支援事業である「森のどんぐりひろば」様との共催で開催した「親子たいそう」には、１０組を超える親子がご参加くださり、楽しい時間を過ごされました。

大きな声で歌い騒ぐことができるということで人気のある「親子リズム体操」は、月１回のプリスクールの存在のもので、民間の施設内では他のお客様がいるのでワイワイするのは遠慮せざるを得ない、公園でも子どもの声は騒音扱いされて「うるさい！」と怒鳴られるなど、親子で肩身の狭い思いをしているというママたちの声をくみ上げ、開催させていただいております。

「やさしいかきかた教室」は、文科系の教室の中では最も人気のある教室の一つです。無料の習い事場として開催してきました。その他、保健師による身体教室などを開催してきました。

これらの講座や教室は、子育てをしているママ（パパ）がポツンと孤立してしまうことの防止や、子ども・子育ての活動支援につながったのではないかと思います。葦原多世代交流センターの隣に保育園が出来たこともあり、子ども・子育て世代向け事業についてはより比率を高めていきたいと思っております。

学生向け

葦原多世代交流センターは自習室のあるセンターです。このような特色をWEBやSNSで情報発信することで、中学生および高校生の利用を促進しております。自習室は毎日ご利用がありますが、葦原地域およびその周辺には自習室のある施設が他に沢良宜いのち・愛・ゆめセンターと、ユースプラザSOUTHの２か所のみであり、自習できる環境が少ないように感じます。喫茶店の多い地域ではありますが、費用がかかってしまいます。自習室が満室だったときでも自習ができるように、2Fロビーを模様替えして自習できるようにも工夫いたしました。引き続き、無料で利用できる自習室の周知に力を入れ、またリピートしてもらえるよう声かけを行っていきます。

(3) 世代間交流の促進に関する方策を具体的に記載してください。

いばらきシニアマイスター倶楽部登録講師様による親子工作

世代間の交流を促進する方策として、いばらきシニアマイスター倶楽部の登録者を講師とした年4回の体験活動を開催してきました。直近では、「パステルアート」「折り紙教室」を開催いたしました。シニアマイスター登録事業は、茨木市から委託を受け平成27年4月にスタートした事業です。長年培ってこられて会得したスキル、知識、技能、生活の知恵などを提供してくれます。とても有難い事業ですが、意外にそのスキル等を提供する場が少ないようで、お招きした講師の方にもご満足いただけています。また、子どもたちも喜んでくれ、相互利益となっています。

他講師様による親子工作

いばらきシニアマイスター倶楽部の登録講師以外の先生による親子工作も開催してきました。前述の文科系で人気のある「やさしいかきかた教室」の先生にご依頼して開催した「うちわづくり」、シニアカレッジの先生にご依頼して開催した「おりがみ教室」などが、直近で開催してきた他講師さまによる親子工作となります。

多世代交流センター職員による工作

葦原多世代交流センター職員による親子工作も開催しています。直近では「ちりめん押絵」「バスボム（入浴剤）作り」「バレンタインラッピング」などです。上記の講師陣の見よう見まねで頑張っています。最近では「バスボム作り」が予約の段階で定員オーバーしお断りせざるを得ない人気ぶりで、職員のモチベーションが最高に上がりました。講師の皆様にも負けず劣らず、これからも頑張っていります。

いばらきシニアマイスター倶楽部登録講師様、その他の講師様、僭越ながら葦原多世代交流センター職員による親子工作を通じて、多くの世代間交流につながったのではないかと実感しております。

お子さんから手作りの工作を、満面の笑みとともにプレゼントしてくれることもありました。それは葦原多世代交流センターにとって宝のようなもので、今も大切に保管しています。引き続き、高齢者の出番づくりと高齢者世代の交流を、親子工作などを通じて図るべく取り組んでまいります。

(4) 介護予防（運動器の機能向上、認知機能低下予防、口腔機能向上等）に関する方策を具体的に記載してください。

元気！いばらき体操教室

仕様書に則り、毎月定期的に「元気！いばらき体操教室」を開催してきました。いつまでも自分らしく元気で過ごしていただくための「茨木市ご当地介護予防体操」です。立ってでも座ってでもできる体操、運動に慣れていない方でも取り組みやすい体操、口の体操、脳を活性化する体操等です。また、体操だけではなく、季節の注意喚起（夏でしたら熱中症予防など）や脳トレ、認知症予防となる手遊びなども行われます。

高齢者向け事業として開催している健康体操と比べるとライトなので、主として体操初心者の方や、自宅でも出来る体操を覚えたいという方にお勧めしてきました。月間カレンダーを掲示・配布、またカレンダーは法人ホームページやInstagram等にも掲載することで、周知してきました。Instagramには動画の掲載もできるので、教室の様子を撮影させていただいて、適したタイミングで掲載してきました。

利用継続のための取り組みとして、令和5年度まではストレッチが主だったのですが、令和6年度からはリズム体操を取り入れてもらうなど、ご利用者さんの要望に応じていただきました。

その他、口腔機能向上につながる「ごっくんトレーニング」。高齢者だけでなく介護するご家族も受講していただける内容の講座です。嚥下能力の低下した高齢者によく起こる誤嚥性肺炎ですが、その防止につながる講座です。

引き続き、「元気！いばらき体操」の周知活動や利用継続の取り組み、その他の介護予防につながる取り組みを継続していきます。

(5) 施設の魅力を向上させ、利用促進につなげる方策を具体的に記載してください。

季節イベント

直近（令和6年8月18日）に開催した「あしたせ夏祭り」では、近隣の方を中心に多くの方が来られ、懐かしい一円玉落としや射的などで楽しんでいただきました。葦原多世代交流センターの代名詞となりつつある「ブラバン作り」は、材料がなくなってしまうほどでした。食べ放題の綿菓子も、平均1人5回ほど自分で作って食べていました。

同年9月16日には「あしたせ敬老会」を開催いたします。キッズダンス、マジックショー、ギター&歌、クラリネット演奏、オカリナ演奏を予定しています。オカリナ演奏は、葦原多世代交流センター所長と、当法人の事業所である「玉島・葦原地域包括支援センター」「あしはらケアプランセンター」所属職員の共演によって演奏いたします。このような季節イベントを通じて、センターの利用促進につなげていきます。

葦分神社の七夕

毎年、葦分神社のご厚意により立派な笹を頂戴し、七夕笹飾りをしてきました。子どもが短冊に願い事を書いて笹に飾っていきます。葦原多世代交流センターの風物詩です。子どもたちに日本の神事を伝える一助となっていることを誇りに思うと同時に、引き続き、地域の皆様に愛されるセンターでありたいと思っております。

あしたせ文化祭

葦原多世代交流センターで開催したパッチワーク・レジン教室・親子工作の作品などを展示しました。一角には講師で来てくださっている先生の書道とパステルアートの作品を展示しました。「展示された作品を見ると、励みになりました！」と受講された方から喜びの声が出るのと同時に、「このような講座や教室があるとは知らなかった。是非参加してみたい！」と興味を持って下さる方もいて、今後も是非続けていくべき文化祭と考えております。

あしたせ工作

スクラッチアートのような簡単なものから、フラワーアレンジメントといった複雑なものまで、広く多くの方々にお楽しみいただけるように毎月多彩な工作を用意してまいりました。主として100円均一などで容易に手に入る材料を使用しているので、家に帰ってお孫さんと一緒に作られる方もいらっしゃいました。

有名企業による講座や教室の誘致

広く世間に知られている、ネームバリューのある企業を招いて講座や教室を開催することで、多世代交流センターの周知や利用促進につなげてまいりました。

運動療法体操

令和6年4月からスタートしました。医療専門職（医師・看護師・栄養士・理学療法士）による講義と体力測定、体操の3部構成になっています。毎月体力測定をして、自分の体と向き合っていただくことを主な目的としています。スタートしたばかりではありますが、医療専門職による健康指導を受けられるということでご利用者より評価いただいている講座です。

夜間利用の促進

中学生および高校生を対象として、毎週土曜日は20時30分まで（月によっては21時まで延長）自習室を開放しております。夜間帯は職員の確保が難しいですが、近隣に住む職員を数名雇用でき、地域の中高生たちを応援したいということで、積極的に夜間勤務をしてくれています。結果、安定的に自習室を夜間開放できていますし、Instagram等で積極的に周知することもでき、利用を促進できております。

見守り活動

事務的に受付を行うだけでなく、挨拶、声掛け、コミュニケーションをとることで、ご利用者様のお顔を覚えられるように取り組んでいます。毎日ご利用になる方がお越しにならなかったときには、気にかけてこちらから連絡を差し上げるなど、温かみのあるサービスで安心して利用したいと思える施設づくりに引き続き取り組んでまいります。

引き続き、施設の魅力を向上させる取り組み、利用促進につなげる努力を続けてまいります。

* 別紙の最後に、Instagramから一部抜粋した資料を綴っております

【 4—4 】 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	オレンジかふえ お茶処ひなた	参 加 費	100円（飲み物・茶菓子付き）
	実施時期	4月から3月（12回／毎月第2水曜日）	実施年度	令和6年度より
	対象者	茨木市民	対象人数	15人～20人
	目的と概要	令和5年度までなかよしクラブ葦原さんが委託型認知症カフェとして運営されており葦原多世代交流センターをご利用していただいておりますが、委託型認知症カフェの終了時に地域型としては運営先がなく継続する事が難しいことを、認知症サポーター養成講座自治体事務局のご担当者様よりお聞きしました。認知症の方やご家族の居心地の良い場所を継続させたいと思い、同じく自主事業で行っている認知症サポーター養成講座の受講修了者の学習や活躍の場としてもぜひ残したいという思いで、令和6年度より地域型認知症カフェお茶処ひなたとして運営実施しております		
2	事業名	認知症サポーター養成講座	参 加 費	無料
	実施時期	4月から3月（12回）	実施年度	令和4年2月より
	対象者	茨木市民	対象人数	10人～12人
	目的と概要	地域に根づいた認知症の方やご家族への支援・協力・連携、ネットワーク作りを目指し、認知症の方や介護をしている人をどう手助けしたら良いのかを理解していただく為に講座を毎月開いています。講座修了者にはそれだけで終わらずに、オレンジかふえお茶処ひなたでのボランティアにも協力してもらい実際に認知症の方と接しながら理解を深めてもらっています。		
3	事業名	社会保険労務士による労働法講座	参 加 費	無料
	実施時期	4月から3月（2回）	実施年度	令和7年度より
	対象者	茨木市民（主として高齢者）	対象人数	10人～20人
	目的と概要	年々、労働意欲を持った高齢者が増えており、定年後も労働する方が当たり前の時代になりました。高齢者雇用安定法等、高齢者が労働する上で役立つ法律などをわかりやすく知る環境を提供することで、葦原多世代交流センターの周知・利用促進につなげます。また、勤務している高齢者同士のコミュニケーションの場になればという狙いもあります。		
4	事業名	放課後の子どもの勉強指導	参 加 費	無料
	実施時期	4月から3月（12回）	実施年度	令和7年度より
	対象者	茨木市民（子ども）	対象人数	10人～20人
	目的と概要	学校を退職した教職員の方による放課後の勉強指導。勉強を通じて子ども同士のコミュニケーションの場になることを目的とします。		
5	事業名	学生ボランティア	参 加 費	無料
	実施時期	4月から3月（週末のみ）	実施年度	令和7年度より
	対象者	茨木市民（高校生以上）	対象人数	1人～2人（1日）
	目的と概要	社会や地域、人の役に立てることの喜びを知ってもらえたらと思っています。高齢者世代の人と交流できる機会にもなります。		
6	事業名	税理士による税務相談会	参 加 費	無料
	実施時期	4月から3月（2回）	実施年度	令和7年度より
	対象者	茨木市民（高齢者）	対象人数	10人
	目的と概要	年金や医療費、生前贈与等に関することの相談会を設けることで、葦原多世代交流センターの周知・利用促進につなげます。		

※ 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	