

## 平成24年度 いこいの家蛭雪荘 事業計画書 その1

### 1. 基本方針

・地域に根差した『コンパクトで』『機能的な』運営により、「施設目的」の最大発揮と「業務の効率化」(人員・コスト等の節減)を実現する。

1)周辺の業務委託施設との連携強化により、多様な「集積効果」を発揮  
 ・自社が業務委託(ビルメンテナンス業務及び人材派遣等)を受けている周辺施設と、幅広い分野で積極的に連携・協力を行います。  
 ・業務委託を通じた「強力な地元ネットワーク」によって、地域の事情やニーズをよく把握し、地域に根差した施設運営を着実にいきます。それにより、施設の設置目的(高齢者の健康増進、教養の向上、レクリエーションのための便宜の供与、など)を効果的に実現します。

#### 2)「住民との協働」の積極的な推進

・施設の主役は「住民」であるとの認識が最大の前提  
 ・施設で行う活動・事業(サークル活動、習い事、お祭り、セミナー等)の「コンテンツ」(企画等)と「人材」(指導者・講師等)については、基本的に地域の「住民」が担うものとする。  
 ・最初は、指定管理者スタッフが働きかけや指導をするが、一定の参加者が集まった時点で、参加者(住民)の中から「リーダー」を募り、段階的に住民たち自身による「自主活動」が盛んになるようにしていく。

### 2. 運営方針

・老人福祉センターの管理運営については、西蒲区での30年以上の業務実績と経験を生かし、地元高齢者の方々が生きがいを持って、明るく豊かな生活が送れるよう地元企業として積極的に事業展開を行い、地域住民の方々から愛される施設にしていきたい。

- ①日常の居場所づくり【活動：談話、のんびり過ごす、ふれあい、交流 等】  
 ・老人福祉センターで過ごすことが生活の大きな要素となっており、住宅と同様な居場所となるよう居心地のよい空間づくりを目指します。
- ②リラクゼーション、娯楽の場の提供【活動：入浴、カラオケ、囲碁、将棋 等】  
 ・衛生管理を徹底して、楽しい憩いの場を提供します。
- ③講座・教室の開催【活動：講座・教室の参加、サークル活動、作品展示】  
 ・実施中の講座・教室、サークル活動等があれば定員拡大や新規講座等の開設検討。
- ④体力維持・増進【活動：機能回復訓練・運動系の教室 等】  
 ・運動・体育機能の拡張を図り、利用者ニーズに応えるとともに、新たな魅力をつくります。

#### ⑤相談・セミナーの開催【健康相談、生活相談 等】

・看護師等による健康相談、日常的な生活相談、健康セミナーの開催などに対応していきます。

#### ⑥市民との協働による企画・運営【活動：教室、イベント等の企画・運営 等】

・ボランティアや老人クラブ活動者として、教室やイベント等の企画・運営に参加します。

### 3. 高齢者生きがい推進事業等実施について(自主事業)

・高齢者が、地域において積極的に社会活動を行えるよう、スポーツ、文化、学習、就労などさまざまな活動への参加機会を拡充し、生きがいづくりと社会参加を促進します。  
 ・主な取り組みは、区役所と相談し検討・実施

#### <イベント関連>

事業名	目的・内容	提携先(例)
将棋・囲碁大会	巻地区の小学生等との交流会	巻北小学校 等
高齢者いきいき展	高齢者が作成した書、画、手芸品、木工品、写真などの作品展示会	地域の老人福祉施設
秋の収穫祭	利用者にさつま芋や柿などふるまって、もてなす	

#### <講座・教室関連>

事業名	目的・内容	提携先(例)
就労相談	関越サービスのスタッフ募集現場紹介スポット業務のアルバイト募集	自社
シルバー体操教室	高齢者の健康づくりの為に、無理なく実施できる体操教室	
健康相談	高齢者の疾病の予防、治療に関する相談	健康福祉課

### 4. 衛生管理

#### 1)浴槽、浴室、脱衣場の衛生管理

・県条例の基準に従い適正な衛生維持管理を徹底して行います。

##### 1. 施設管理

・衛生維持管理を適正にするために、管理責任者(総括責任者)を置きます。  
 ・脱衣室及び浴室の床、壁及び入浴者が直接利用する器具は1日1回以上スタッフが清掃し1月1回以上消毒を行います。

## 平成24年度 いこいの家蛍雪荘 事業計画書 その2

### 2. 浴槽設備等の衛生管理

- ・槽内を1年に1回以上清掃・消毒—槽内の原湯は60℃以上を保つ
- ・循環ろ過装置は2週間に1回以上消毒—逆洗により汚れを排出
- ・浴槽は2週間に1回以上清掃・消毒 集毛器は1日1回以上清掃します。
- ・循環配管は2週間に1回以上消毒、1年に1回以上点検して付着した汚れ除去します。

### 3. 浴槽水の衛生管理

- ・水質検査を適正頻度で行い、浴槽水を正常に保ちます。

### 4. 衛生維持管理記録

- ・衛生維持管理を記録し3年間保管します。

### 5. その他

- ・汚染防止のため注意書きで呼びかけます。
- ・レジオネラ症の発生を防止します。

### 2) 施設の清掃

- ・清掃業務の実施に当たっては、施設の快適な環境を保つために日常清掃及び定期清掃・特別清掃等行う。

#### (1) 日常清掃

- ・日常清掃については、「施設スタッフ」が行うものとし、清掃業務仕様書に基づいた清掃を実施します。当社清掃専門スタッフによる指導のもと、施設の維持管理に努めます。

#### (2) 定期清掃

- ・定期清掃は、本社の専門スタッフによる【日常清掃】で行き届かない部分に関して、適時実施致します。また、多数の利用者が想定される場合や現場の状況に応じて【特別清掃】の実施も検討します。
- ・汚れの度合いや使用頻度に応じた柔軟性のある清掃を実施し、常時清潔な環境を維持します。

### 5. 安全対策及び緊急時対応

#### 1) 「緊急連絡網」の整備

- ・災害、事故などの緊急事態が発生した際に、関係当局(警察、消防等)及び市の担当課(西蒲区役所)をはじめ、当社の本社への連絡・報告を迅速かつ正確に行うために、事前に「緊急連絡網」を整備しておきます。

#### 2) 「危機管理マニュアル」の作成と研修を通じた積極活用

- ・火災、地震、風水害などの災害から、事故や犯罪への対応など、緊急事態の種類ごとに、本施設での連絡や対応の方法・手順等を詳細に示した「危機管理マニュアル」を作成し、全てのスタッフに配布します。
- ・当マニュアルを活用し、緊急時対応に特化した「研修」を定期的を実施します。さらに職場内での実地訓練(OJT)を日常的に行うことによって、緊急時でも迅速かつ確に対応行動が取れるようにします。

#### 3) 防災訓練の実施

- ・年2回、消防署の職員の立会の下、施設スタッフ及び総括管理者が参加し、通報、消火活動、避難誘導などを実践的な訓練を行います。

### 6. 苦情への対応

- ・苦情は「市民・利用者ニーズの反映であり、サービスの質を改善するチャンスである」という前向きな姿勢で迅速かつ公平に対応します。苦情を組織全体の責任として真摯に受け止め、問題の解決に向け、スタッフ一丸となって対応に当たります。

#### 1) 苦情対応責任者

- ・苦情対応責任者は総括責任者とし、苦情申出人から苦情に対し誠意を尽くして話し合いに臨み、苦情解決を円滑・円満に図ることを職務とします。

#### 2) 苦情受付担当者

- ・苦情受付担当者は、施設スタッフとし、利用者又はその関係者からの苦情の受付、苦情内容及び利用者の意向等の確認と記録、受け付けた苦情及びその改善状況等の苦情対応責任者への報告を行います。

### 7. 経費削減の方策

- ・市の財政に寄与するとともに、近年、特に重要性の高まっている「環境問題」にも十分対応するため、業務上のあらゆる「無駄」をなくしていくことで、経費削減を図ります。

#### (1) 光熱費の節減

- ・電気、水、ガス等などのエネルギー利用の無駄使いをなくし、光熱水費を節減します。

#### (2) リサイクルの積極的な推進

- ・物品等の他の用途で再利用することで「環境負荷」と「経費」の双方を低減します。

#### (3) 内部人材の積極活用

- ・自前のスタッフで作業することにより、外部委託費等のコストを抑制します。

#### (4) 物品等の持続的な活用

- ・物品、設備機器等を大切に扱い、長く使うことで買替えや修繕のコストを削減します。

#### (5) 物品のリース等による使用

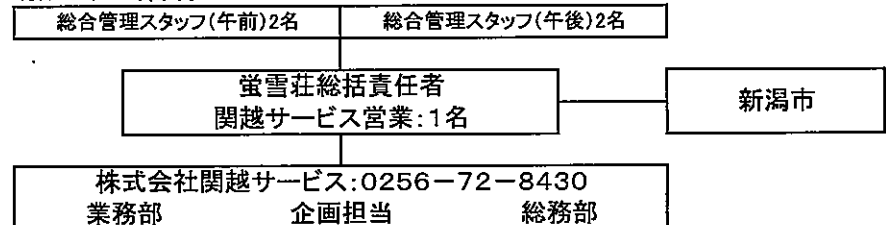
- ・業務上必要となる物品等については、「所有する」よりも、リースやレンタルなど「借りる」方が、経済的な合理性が高い場合は、積極的に借用を行います。

#### (6) 複数業務の兼任

- ・一人のスタッフが複数の異なる業務を支障ない範囲で兼務することで「人件費の削減」とともに、迅速または臨機応変な対応を実現します。

### 8. 実施体制表

※シフト・当番制



# いこいの家蛍雪荘危機管理マニュアル

## 【目的】

この危機管理マニュアルは、市の公共施設を利用する者（以下「利用者」という。）の危機を未然に防止するとともに、事故等が発生した場合にも被害を最小限に止めるために必要な事項を定め、もって利用者の安全・安心を確保することを目的とする。

## 【基本方針】

- ・指定管理者は、施設管理に関する手順を示す業務マニュアルにも、市の仕様書に定められた安全管理に関する基本的事項を盛り込む。
- ・市及び指定管理者は、年 1 回以上この危機管理マニュアルについて協議し、必要に応じて見直しを行う。
- ・この危機管理マニュアルは、日常における危機の予知・予防を行う「安全管理」と、事故等の発生時における緊急対応を行う「事故対応」の 2 つを柱とする。
- ・「安全管理」は、指定管理者の職員の安全に対する意識を向上させるとともに、公共施設で想定されるリスクを分析・把握し、そのリスクを低減させるための点検・チェック体制を構築する。
- ・「事故対応」は、事故等の発生時にすばやく適切な対応ができる体制を構築する。

## 【安全管理】

### 1・組織における事故防止の取組み

#### ①安全管理責任者の選定及び職員の役割分担に関すること

指定管理者は、安全管理を進めるため、安全管理責任者を選定する。

安全管理責任者は、具体的な設備・業務別に担当者を選定するとともに職員の役割分担を明確化し、所掌事務を明らかにする。

また、いこいの家蛍雪荘の職員は、事故等を予防するため、専門性を高めるとともに、自己の責任を果たすだけでなく、チームワークによって幾重にも重なる安全網を日常の中で構築する。

#### ②職員間コミュニケーションの向上に関すること

指定管理者は、安全な施設管理を行うため、担当が中心となって、普段から情報交換や意見交換ができる環境を作るなど、職員間のコミュニケーションの向上に努める。

また、指定管理者の職員は、発生した事故、ひやりとした経験に関する情報や対応策を職場内で共有し、組織全体で安全管理に取り組む体制を構築する。

#### ③連絡体制に関すること

連絡体制の構築は、危機発生時の緊急対応の要であり、市及び指定管理者で人事異動があれば、速やかに更新するなど、常に最新の情報を把握するよう努める。

また、市及び指定管理者は、常に情報を共有し、日頃から警察・消防をはじめとした関係機関や団体と連帯・協力体制を構築する。

#### ④利用者からの苦情の処理に関すること

利用者の視点から発せられた苦情は見落とししていた問題を発見できる機会となることが多いので、指定管理者は苦情を受け止め早期対応・解決を心がけるとともに、その情報を職員間で共有する。

## 2. 施設管理における事故防止の取組み（リスクの分析・把握とその対処）

### ①チェックリストの作成に関すること

指定管理者は、過去の事例や予測される事故等を想定して、事故予防対策を検討・実施するため、市と協議のうえ別紙チェックリストを作成する。

- 1) 施設を管理する上でわかりやすく区分するため、原則として「大項目」は施設別に、「中項目」は主な設備・部屋別に、「小項目」は具体的な設備・業務別に記載する。
- 2) 「過去の事例・予測される事故」の欄には、過去に施設で発生した事例を記載するほか、他の自治体・施設で起きた事故等でその施設でも発生すると予測されるものを記載する。
- 3) 「対応策」、「対応策の内容」の欄には、「過去の事例・予測される事故」の可能性を低減するための対策及び対応内容を記載し、その対応策の実施に関する担当者を記載する。

### ②施設の点検・修繕に関すること

- 1) 指定管理者は、チェックリストに基づき施設の点検を実施し、問題があれば迅速かつ的確に処理し、その処理結果を記録する。
- 2) 指定管理者は、点検により修繕等が必要な箇所を発見した場合、修繕の計画を立てる。ただし、危険と判断される場合は、速やかに修繕又は立ち入り禁止等の措置を講じる

### ③避難訓練の実施及び職員の教育に関すること

指定管理者は、事故等の発生時における緊急対応を迅速かつ的確に行なうため、次に掲げる事項について訓練及び職員教育を実施する。

- ・危機管理マニュアルの周知
- ・安全管理に関する意識の醸成
- ・事故対応に関する知識習得

## 【事故対応】

### 1. 事例による対応方法

#### ①事故対応フローチャートの作成に関すること

指定管理者は、事故等が発生した場合を想定して、市と協議のうえ事故対応フローチャート（以下「フローチャート」という。）を作成する。

- 1) 想定される事故等をもとにフローチャートを作成する。

- 2) フローチャートには、事故等が発生した際に直ちに対応できるように、市、警察、消防、企業等関係者の連絡先（電話番号）を記載する。
- 3) 避難場所、館内放送設備など、事故等の対応に関わる施設・設備の情報もフローチャートに記載する。

②事故直後の対応方法（2次被害の防止策を含む）に関すること

- ・指定管理者は、事故が発生した場合は、特別事情がない限りフローチャートに従い対応する。
- ・フローチャートを定めていない事故等が発生した場合は、人命救助を最優先とし、2次被害が起こらないように施設の一時使用中止、関係設備の一時停止などの措置を行う。

③利用者への周知方法に関すること

- ・指定管理者は、火災の発生及び侵入者・不審者の発見等により避難が必要な場合は、館内放送・拡声器等を使用して、利用者を安全な場所へ避難誘導する。
- ・指定管理者は、事故等の発生を周知するにあたって、利用者の不安感が増大しないように沈着冷静な対応に努める。

④事故の連絡・報告方法に関すること

- ・指定管理者は、死亡・重体・重傷といった利用者のケガ、火災の発生、危険侵入者・侵入者の発見及び構造物等の損傷・設備のトラブルなど重大な事故等が発生した場合、直ちに市へ報告する。
- ・報告内容は、「誰が・いつ・どこで・なにを・どうして・どのように」とするが、一部不明な項目があっても知り得た情報の範囲内で、取り急ぎ、第1報を行う。
- ・指定管理者は、市へ報告すべき事故に該当するかどうか判断に迷った場合は、報告すべき事故とみなし、対応する。

⑤マスコミへの対応方法に関すること

<問い合わせ対応>

市及び指定管理者は、その時点で公表できる内容を明確にするとともに、責任のある回答のできる体制をとり、報道機関からの取材・問い合わせに対応する。

<緊急記者会見>

市及び指定管理者は、次に掲げる場合、両者協議のうえ緊急記者会見を開催する。

- ・記者会見を開催するケース
  - ア 報道機関から集中して取材申し込みがあった場合
  - イ 社会的関心が高く、市に関係する重大な事件・事故・健康被害等が発生した場合
  - ウ 市及び指定管理者の管理責任が問われる市民等の死傷事故が発生した場合
- ・開催時期

緊急対応の体制ができ、市が事実関係等を把握して公式情報を示すことができるようになった以降、できるだけ早い時期に開催する。

⑥事故の原因究明に関すること

- ・市及び指定管理者は、事故の発生の状況や各々が行った緊急対応を時系列で記録・整理する。

## 2. 事故後の安全管理へのフィードバック方法

市及び指定管理者は、事故の原因分析や自己評価に基づいて、危機管理マニュアルの見直しを含む再発防止策を講じる。

平成20年度 いこいの家雪荘 年間業務計画一覧

別表1

【受付・管理業務】

○=実施

区分	業務内容	業務遂行上の留意点	頻度	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	
受付事務 施設管理	利用者受付	計算実務等。 主担当者として記載、この業務は他の受付事務も対応できるようにすること。	随時	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	
	使用料徴収			○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
	付属設備・備品等の利用案内、貸出・収納			○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
	施設衛生・維持管理	トイレ・流し・浴室、清掃	随時	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	
	施設・設備の維持管理	会場・駐車場、各設備機器	随時	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	
	消防設備器具確認	消火器の配置、誘導灯、非難階段の確認	随時	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	

【定期業務】

区分	業務内容	外部委託等の別	頻度	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月
外部	消防設備点検	外部委託	年2回					○						○	
外部	浄化槽維持管理業務	外部委託	毎月	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
外部	警備業務	外部委託	毎日	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
外部	電気設備保安業務	外部委託	年2回		○						○				
外部	浴槽配管洗浄業務 等	外部委託	年1回						○						
外部	ゴミ処理業務	外部委託	毎月	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
外部	モップクリーニング作業	外部委託	毎月	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
直接	床面ワックス清掃		年2回					○						○	
直接	ガラス面清掃		年1回					○							
直接	除草		随時		○	○	○	○	○	○	○				
直接	樹木管理(防除)		年1回			○									
直接	消防防災訓練		年2回			○						○			
直接	事業報告書作成(月間、年間)		毎月	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
直接	マナー研修、危機管理研修		随時	○				○				○			