

## 平成28年度 いこいの家雪荘 事業計画書 その1

### 1. 経営理念・経営方針

・地元「西蒲区」密着型の運営

#### 基本方針

「人が行き交い活力あるがあり、人と人が温かくふれあうまち」づくりのために知元の指定管理者として積極的な貢献をしていく。

方針1. 地域の課題に配慮した人と人が温かくふれあうまちづくりの実現

方針2. 安心、安全、快適で地域に愛される施設づくり

方針3. 地域資源を活用したまちづくりへの貢献

理念の実現を後押しする地域の協力体制－9協議会

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進めます。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. 運営業務・基本方針

いこいの家雪荘 達成目標

年間入館者数: 28,000人以上 利用者1人あたりの運営経費: 280円以下

年間使用料収入額: 75,000円以上

#### 管理業務 基本方針

私たちは、管理における優先順位を「安全→清潔→快適→効率」とし、「あ、せ、か、こう(汗かこう)」の標語の下、全職員に徹底します。

利用者の意見を反映した運営

だれもが利用できる環境づくり、初めての方でも気軽に利用できる施設づくり

入館者数アップへの取組(きっかけづくり→再来館→定着化)

「きっかけづくり」～行ってみたいと感じさせる広報～

①チラシ、パンフレット作成②老人会への案内③市、区内の広報誌との連携

「きっかけづくり」～はじめの一步を後押し～

①初回利用説明会の開催②体験会の開催③イベントの開催

「再来館」を促す取組

再来館～また来たくなる施設づくり～

①笑顔あふれる施設づくり②多彩なイベント展開③健康づくり、運動、栄養に関する情報提供  
継続利用を促し、「定着化」を図る取組 もうひとつの「自分の場所」

### 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)
さつまいもを育てる会	隣地を畑として耕し、さつまいも作りをサークル活動として実施します。	自社
お笑い バラエティーショー	漫才、マジック、落語など	NPO法人お笑い事業団ニイガタ
秋の収穫祭	利用者にさつまいもや柿などふるまって、もてなす	利用者
カラオケ健康体操	介護予防・認知症予防を目的として運動が苦手な方でも昭和歌謡にあわせてできる楽しい体操です。	第一興商

#### <講座・教室関連>

事業名	目的・内容	提携先(例)
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28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、緊急事態の種別ごとに、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的確に対応行動が取れるようになります。

#### 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

