

令和4年度 新潟市潟東ゆう学館・潟東地区公民館 事業計画書

1. 経営理念・基本方針

“お風呂を通じて人生を幸せに
お風呂を通じて人とつながりたい”

を経営理念に掲げ、
新潟市潟東ゆう学館・新潟市潟東地区公民館指定管理業務仕様書の管理運営に関する基本理念、基本方針等に沿った運営を行います。

2. スタッフの配置及び採用

地元の人的資源を活かし、地元雇用で、地域の雇用を守る

職員体制

役職	担当業務	雇用形態	人数
マネジャー	事業全般の総括 スタッフの採用や研修、労務管理 個別スタッフの相談窓口、メンタルケア 業務の履行確認と評価、 区側との連絡調整（経営全体などについて） 現場で解決できないトラブル、課題に対しての 全社対応の窓口 自主事業の企画・立案、広報	正社員	1人
管理スタッフ	施設管理リーダー、施設維持管理、防火管理者 防災管理、施設利用受付、案内、 日常清掃業務、利用統計、 区側との連絡調整（個別業務などについて）	パート	9人

④業務改善等のための内部の仕組みについて

・ISO9001の運用による継続的な業務改善

弊社は全社全業務において、国際的な品質保証規格であるISO9001の認証を受けております。審査登録機関による審査で当社組織の品質マネジメントシステムが「ISO9001:2015」（＝品質保証を含んだ顧客満足の向上を目指す規格）に適合の証明をいただいております。

利用者の満足度を高めるため、有効的・継続的改善を図ることを目的にPDCAサイクルを実行し、継続的に安定したサービス提供に努めます。



ISO9001:2015 認証
Certificate Number5900

サービス向上策は一度で終わるものではありません。サービス向上策を計画(Plan)し、それを実行し(Do)、業務担当者のチェックシートやアンケートやお客様の声BOX等を活用して、利用者の満足度をチェックし(Check)、その結果をもとにサービスを見直し(Action)、さらなるサービス向上策を計画します。こうした取組みで、利用者サービス向上につながる業務改善を継続的に行います。

3. スタッフの研修計画

	対象者	目的	回数
公共事業従事者研修	全スタッフ	施設の設置目的の理解を図る為	入社時
接客接客研修	全スタッフ	利用者をおもてなしできる体制を作る為	年1回
維持管理実技研修	全スタッフ	施設管理、衛生管理の技術を向上させる為	入社時
防災訓練・災害対応研修	全スタッフ	地震・火事などの緊急時の体制を確実にする為	年2回
統括責任者研修	チーフ	施設の運営を適切に行える体制を作る為	不定期

4. 高齢者への配慮及び利用サービスの向上

■高齢者への配慮

①利用者に対する姿勢

利用者への対応は、誠意をもってあたる

掲示物など、高齢者の方が見やすいような色や大きさで作成する

②業務遂行上の注意

利用者の状態に、異常を感じたら速やかに責任者に連絡する

③仲間づくりを支援

積極的にお声掛けして、本施設において仲間作りができるような後押しを進める

高齢者の方が参加しやすいイベントを開催する

■利用者サービスの向上

①利用者ニーズの共有化

スタッフの情報共有のため利用者ニーズのデータベース化を図る

②業務評価への取組みについて

定期的に業務改善会議を開催し、業務の評価・分析を行ない対応策を講じる

■自主事業イベントを通して

変わり湯を開催

どろパック体験を開催

ピンコ大会を開催

地元アトリエちか室、工作づくりを開催

お風呂で気軽にできる入浴体操を紹介

お茶会を開催

健康チェックを開催

こども縁日を開催

風呂コンを開催

歌謡曲のコンサートを開催

体に負担の少ない安全な入浴法を紹介

にしかんみんなの体操の体験会を開催

潟東の歴史を紹介する昔の鎧潟の写真展を開催

潟東の偉人を紹介

5. 要望・苦情への対応

要望や苦情を記録し、対応を弊社内で協議し、是正処置報告書を起票する

是正処置報告書に基づき再発防止を図る

クレームゼロに向けたスタッフ研修を実施する

6. 地域との連携

新潟市高齢者等あんしん見守りネットワークの協力事業者として登録する

7. 衛生管理

県条例の基準に従い浴槽、浴室、脱衣場の衛生管理を徹底

衛生管理と清掃に関するマニュアルの作成と研修の実施

8. 安全確保及び緊急時の対応

利用者の安全確保について

・施設業務マニュアルを作成して、それに基づき研修を実施する

・安全確保のための日常点検を実施する

・浴槽と附帯設備の適切な管理によるレジオネラ属菌の対策をする

・防災・災害への対策をする

防犯の対応について

・定時巡回、臨時巡回を行う

・六何の原則（5W1H）を活用して拙速に報告をする

- ・不審物を発見した場合は速やかにマネジャーに報告する
- ・防犯対応講習を実施する

防火の対応について

- ・消防訓練を実施する
- ・消防用設備の点検を適切に行う

新型コロナウイルスの感染を予防する取り組み

- ・大広間は間隔をあけてテーブルを配置する
- ・利用者に協力していただく項目を掲示する

9. 個人情報の取扱い・コンプライアンス

個人情報の保護の取組み・コンプライアンスの遵守の基本的な考え方

- ・新潟市潟東ゆう学館条例に基づいた運営を行う
- ・独自の個人情報マニュアルを全スタッフへ徹底する

個人情報の取扱い

- ・年に2回、個人情報に関する学習会を実施する

個人情報漏えいの防止

- ・ソーシャル・ネットワーク・サービス利用ルールの徹底

10. 経費削減のための工夫

外部委託業者の委託費用を見直しを継続して行う