

## 平成25年度 いこいの家雪荘 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』『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出します。

#### 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25年度 いこいの家蛭雪荘 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・消毒一槽内の原湯は60℃以上を保つ
- ・循環ろ過装置は2週に1回以上消毒一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

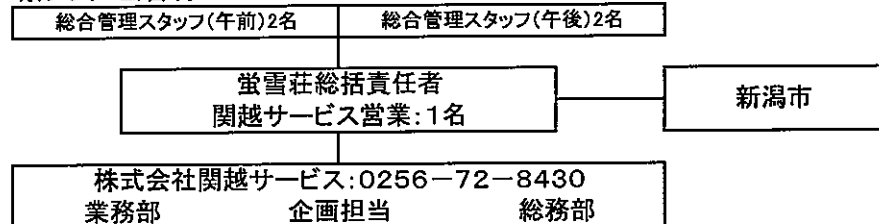
- ・業務上必要となる物品等については、「所有する」よりも、リースやレンタルなど「借りる」方が、経済的な合理性が高い場合は、積極的に借用を行います。

#### (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



平成25年度 いこいの家蛭雪荘 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<br>施設管理 | 利用者受付               | 計算実務等。<br>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  | ○  |    |    |    | ○  |    |     |     | ○   |    |    |    |