

平成28年度 区民利用施設の管理運営に係る事業計画書
横浜市老人福祉センター麦田清風荘 事業計画書

1 管理運営業務の基本方針について

- (1) 重点項目
- (2) 数値目標

(1) 重点項目

老人福祉センターは、老人福祉法により「高齢者の各種相談に応じるとともに、健康の増進、教養の向上、レクリエーションのための便宜を供与すること」を目的に設置され、高齢者の社会参加、交流を促しています。

「元気な中区」とりわけ高齢者が活躍する地域社会を目指し、当センターでは、以下を重点項目にすすめます。

① 多くに知ってもらう、利用してもらう工夫

- ・ 広報ツール、コンテンツの充実
- ・ 出かけやすい工夫、ニーズの把握

より一層、少子・高齢化がすすみ、かつ単身高齢者世帯が増加するなど社会は大きく変わってきています。利用のリポートも大切ですが、原点に立ち戻り、多くに知ってもらい、多くに利用してもらうよう工夫します。一人暮らしや高齢者のみの世帯が増えています。こうした支援も必要です。一人暮らし高齢者給食会を支援していきます。

② 多様なニーズに応じた自主事業への見直し

- ・ ニーズに即した趣味の教室
- ・ 地域に開かれた事業の推進
- ・ 世代間交流の促進

趣味を通した生きがいくりと健康増進のため、生活や価値観の多様化に対応した満足度の高い教室を開きます。内容は多様なニーズに応えます。これにより、新規お客様の開拓につなげます。

また、地域特性やニーズに応える事業（PCサロン、畑クラブなど）をすすめます。

一人暮らし高齢者が増えています。一人からでも参加しやすい工夫、ニーズを探ります。

③ 高齢者に配慮した事業運営

- ・ 健康づくり、介護予防対策の強化
- ・ 看護実習の積極的な受入れ

中区は今後も後期高齢者の増加が見込まれます。加えて要介護率もひとときわ高くなっています。こうした地域特性に配慮し、横浜市役所、中区役所と連携し積極的に介護予防対策、健康教室を取り入れます。気軽に健康相談ができる機会も増やします。また、若年世代との交流を進めます。若い世代の訪問、交流は常に高齢者のお客様に喜びと活気をもたらします。

管理運用では、環境改善をすすめます。老朽化した設備、備品（例 排煙窓開閉装置交換等）の改修、更新を行います。一方、防犯、防災（防火）対策をすすめ、お客様の安全、安心、快適を追求します。

(2) 数値目標

① 稼働率の向上（プラス2%を目標とします）

当センター稼働率は、40%台で推移しています。

特に平均を下回るものについては底入れを図り、全体の稼働率の嵩上げを目指します。個別では特に、調理室と屋上グランドが低くなっています。26年度実績では、全体が40%に対し、調理室9%、屋上3%と低くなっています。特に屋上は、天候に左右されることや屋上のため利用目的が限られることなどの理由があります。このような状況下ですが、利用率アップのため一般開放（例えば各室の空き時間帯を地域の行事に使用していただくなど）をすすめるなど利用を促します。

横浜市老人福祉センター麦田清風荘 事業計画書

2 組織体制

- (1) 管理運営に必要な組織、人員体制
- (2) 個人情報保護等の体制と研修計画
- (3) 緊急時の体制と対応計画

(1) 管理運営に必要な組織、人員体制

職員の配置は、お客様の利便性と安全性を確保することを第一に考えます。

職員は、常勤職として所長、主任各1名を配置します。職員は、日曜・祝日を含め必ず1名を配置し、スタッフを統率します。その他、非常勤職としてスタッフ20名を配置します。

所長	常勤	1名	管理運営の総括、職員・スタッフの指導監督
主任	常勤	1名	自主事業、庶務、経理、スタッフの指導・補助
スタッフ	非常勤	20名 勤務配置10名	利用の受付・案内・応対、用具、備品の貸出と点検 館内外の整理・清掃、簡易な修理、施設管理等

スタッフは2班（各10名）に分かれ、各班は隔月に勤務します。

各班スタッフは、毎日、午前、午後の区分毎に交替し、それぞれ5名が従事、所定の業務を分担します。スタッフは全員、どこの部署（分担）でも対応できるように職場研修します。

交替時にはスタッフ同士が重なるように出勤、退勤して円滑な引継ぎをします。また、朝・夕にはミーティングを行い情報の共有を図ります。

(2) 個人情報保護等の体制と研修計画

個人情報の扱いについては、関係法令を遵守し横浜市条例に係る管理受託者として責任と義務を全うしていきます。当協会では「個人情報保護方針」を定め、個人情報の厳正な取扱いの徹底を公表するとともに全従業員がこれを厳格に守ることとしています。

横浜市が規定する個人情報特記事項についても毎年点検、評価を行います。また、自主チェックリストにより、個人情報保護の実施状況を点検していきます。

当センターでは、利用にかかる個人情報の取扱いは必要最小限に努めていますが、収集した情報は、適切に管理（パスワードや施錠）し、不要なものは速やかに廃棄することとしています。

万が一、取扱いについて疑義が生じた時は、事実関係を調査し、中区役所とも協議していきます。なお、当協会では毎年、全従業員を対象に個人情報保護に関し研修を実施します。

当協会では「すべての施設は地域と利用者のためにある」という館長憲章を理解し、常にお客様の立場に立った業務に当たれるよう、「年間研修計画」を作成し、実行します。

全員が集合して行う全体研修は、年2回実施し、館長以下全員必修とします。

① 接客研修

従業員の接客向上は、お客様の好感度や満足度につながります。子ども、高齢者や障害者など相手に合わせた適切な対応ができるよう、事例を基に実践的な研修を行います。

② 業務研修

年2回の集合研修以外に、日常業務を通じた教育と毎日のミーティングで実施します。お客様からのご指摘等は、その日に事例を報告し、対応方法について意見を交換します。

③ 個人情報保護の取扱いについての研修

個人情報の取扱い並びに横浜市個人情報の保護に関する条例に基づく刑罰の内容及び民事上の責任等にかかわる研修を実施します。

④ 救急救命研修

救命講習修了者常駐施設の認定施設として、全従業員が年に1回以上AEDの操作を含む救急救命研修を受講します。

⑤ 人権研修

当協会主催の人権研修を受講します。

(3) 緊急時の体制と対応計画

当センターは、60歳以上のお客様が主体の施設で、特に安心、安全が求められます。協会では「事故等非常時における危機管理のあり方について」を定めています。

当センターでは、それに即し、非常時における従事者の初動体制や緊急連絡網による通報、動員体制を採っています。

以下、防犯、防災、事故防止について、次により対応をすすめます。

①防犯対応

当センターでは、防犯のため、職員が施設内外を随時巡回するほか、お客様とも情報交換を行います。また、館内ではスタッフ5名が1階と2階に配置、館内の監視が行き渡るようにしています。この他、当センターでは、他の施設と合同で県及び山手署の指導を受け、振り込め詐欺などの対策を講じています。夜間、休館日には警備会社による機械警備を行います。

②防災（消火）対応

防災について、非常時には所定の消防計画に基づき直ちに自衛消防隊を立ち上げ、予め決った役割を分担します。

避難経路、消火設備の設置場所は、分かりやすく1階ボードに明示します。

防災（消火）訓練は、年2回実施し、1回は隣接の麦田地域ケアプラザと合同で実施、お客様の避難を第一優先にした訓練を行います。

また、当センターは、災害時の特別避難場所として活用できるよう中区役所と協議していきます。

③その他事故防止対応について

当センターでは毎朝、お客様の動線上にある自動ドアやエレベーター等の設備について、ご利用前に必ず異常の有無を確認します。また、事務室内にAEDを設置しており、毎日インジケータの点検を行い、お客様の緊急時に備えます。また、当協会では、毎年、全従業員が応急手当をできるように、日本赤十字社の救急法講座を受講します。

3 施設の運営計画

- (1) 地域との連携に関する計画について
- (2) 広報及び利用促進策について
- (3) 利用料金の設定について（※地区センターのみ該当）
- (4) 利用者ニーズの把握と運営への反映方法
- (5) ニーズ対応費の使途について（※地区センターのみ該当）
- (6) 個人や団体に対する相談、調整、助言等について
- (7) その他利用者サービス向上の取組について

(1) 地域との連携に関する計画について

当センターでは、地域及び福祉団体等と連携強化を図っています。連携強化の効果は、双方のより中身の濃い事業実施が望めます。特に、老人クラブとは当センターと目的は一つのもと、意思疎通を深め、事業をすすめていきます。

また、行政（市役所、中区役所）とも連携し、介護予防や子育て支援を行います。

さらに、引き続き、連携先の掘り起こしもすすめます。

今年度も引き続き、次のような取り組みをすすめます。

- ・毎年、老人クラブが主催するシニア大学を支援します。
- ・老人クラブに協賛し、カラオケ大会や体力測定等を実施します。
- ・地元社協、民生委員会とは給食会や防犯対策をすすめます。
- ・近隣の類似施設と広報協力、業務連携をすすめます。
- ・イベント（クリスマス会）にヘルスマイトが参画します。

(2) 広報及び利用促進策について

広報について次によりすすめます。

最新情報が手軽に入手できるようツールを工夫します。区役所の広報や「なかカレンダー」等に加え、タウン誌などを活用します。ネット社会を反映し、ホームページの充実を図ります。

また、地域に開かれた事業や講座のPR強化にも努めます。

利用促進策としては、利用環境の改善をはじめ、主に次の通り自主事業の手直しを図ります。

①環境改善では、定期且つ計画的な点検や利用者会議等での要望に基づき、使用頻度からくる劣化や汚れた設備、備品等の改修、更新をします。（例 震災時転倒防止策の促進等、教材用パソコンの更新等）

②ニーズに即した趣味の教室の開催

- ・趣味を通した生きがいづくりと健康増進のため、生活様式及び価値観の多様化に対応した満足度の高い教室を開きます。
- ・例年約20教室を実施しますが、内容についてはアンケート等を踏まえ多様なニーズに応えていきます。また、これにより、新規お客様の開拓につなげます。

③地域に開かれた事業の推進

地域特性やニーズに応える事業をすすめます。引き続きPCサロンと畑クラブを行うほか、テーマ別のPC講座を開くなど工夫します。

4 施設の維持管理計画

施設の維持管理は、安全第一に考え、お客様に清潔で安心してご利用できる維持管理を行います。

1) 建物・設備等の保守管理

- ・ 電気、消防、空調設備等の保守点検は、専門業者に委託します。さらに、職員、スタッフが館内外の見回り時に点検し、不具合があれば可能な限りスタッフが直ちに修理します。それ以外は修繕計画を立て大規模修繕は中区役所に申請します。

2) 清掃計画

- ・ 日常清掃・定期清掃を業者に委託するほか、スタッフが部屋の点検時に汚れがあれば清掃を行い、シャワー室のロッカーは毎日除菌清掃を行います。また、掃除業務引継ぎ表に沿って清掃を行います。
- ・ 庭は、毎日スタッフが植え込みなどのゴミ拾いを行います。
- ・ 布団、座布団は乾燥消毒を業者が実施します。(年2回)

3) 植栽管理

- ・ 年1回業者が実施するほか、日常、スタッフが水遣り、草取り、芝刈り他を行います。

4) 保安警備計画

- ・ 機械警備を業者に委託（休館日は見回り、閉館時は機械警備）
- ・ 火災やガスもれは自火報盤により監視を行い、異常があれば直ちに職員、スタッフが現場に駆けつけ適切な措置を講じるほか専門業者に連絡します。また、自火報盤、非常放送盤の操作は職員全員が対応できるよう防災（消火）訓練に併せて研修を行います。

建物設備維持管理計画表

業務内容	体制	頻度
設備総合巡視点検	委託	1回/月
自家用電気工作物保守点検・年次点検・受電設備清掃	委託	1回/月・1回/年・1回/年
昇降機保守点検・法定点検	委託	1回/月・1回/年
自動ドア保守点検	委託	3回/年
機械警備・巡回	委託	閉館時・休館日
空調自動制御装置保守	委託	2回/年
冷温水発生機保守点検・エアハン清掃	委託	3回/年・2回/年
冷却水処理業務・レジオネラ菌分析	委託	3回/年・2回/年
消防用設備点検（非常電源含む）	委託	2回/年
害虫駆除	委託	2回/年
日常清掃・定期清掃（受水槽・冷水器水質検査含む）	委託	毎日・1回/月～6回/年・1回/年
植栽（剪定・草刈）	委託	1回/年