

平成30年度 区民利用施設の管理運営に係る事業計画書
老人福祉センター横浜市麦田清風荘 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。

この目的達成に向けて、当センターでは、高齢者が健康でいきいきと活躍する地域社会を目指し、以下を重点項目に管理運営を進めていきます。

① 高齢者に配慮した事業運営

- ・高齢者の皆様が、楽しく安全に利用できるセンターを目指します。
- ・そのため、健康増進のための講座の充実を図ります。
- ・中区認知症サポーター企業認証を受けるなど、スタッフ全員の高齢者の健康等に関する知識を高め、センター利用者の健康状態等の見守りを進めます。

② 多様なニーズに応じた自主事業の実施

趣味を通じた生きがいづくりや健康増進のための趣味の教室など多彩な講座を開催し、生活や価値観の多様化に対応した満足度の高い自主事業を展開します。また、地域特性やニーズに応える事業（PCサロン、子育てサロンなど）など地域に開かれた事業や、世代間交流も進めます。

③ 地域連携の強化

中区は今後も後期高齢者の増加が見込まれ、加えて要介護率も高くなっています。

こうした地域特性に配慮し、隣接する地域ケアプラザ、中区老人クラブ連合会や民生委員児童委員協議会などと連携を強化し、引き続き、一人暮らし高齢者給食会などの事業を支援していきます。

④ 安全・安心の追求

センター利用の皆様が、安全、安心に過ごせるよう、防犯、防災（防火）対策を進めるとともに老朽化した設備、備品の改修、更新などを進めます。

⑤ 多くに知ってもらい、利用してもらい工夫

より多くの方がセンターを利用していただくよう、センターで実施する様々な講座等の情報を広報よこはまやホームページ等の広報ツールを積極的に活用していきます。

また、スタッフ一同が、笑顔、親切、安全をモットーに、利用しやすい施設を目指していきます。

(2) 数値目標

① 稼働率の向上（前年度比プラス2%を目標とします）

当センターの平均稼働率は、30%台で推移しています。曜日の特性や利用するサークル等の状況を踏まえて、自主事業の積極的展開や地域での利用促進を図ることなどにより、稼働率の向上を目指していきます。

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(兼務)	1名	管理運営の総括、職員・スタッフの指導監督
主任	常勤(兼務)	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・対応、用具、備品の貸出と点検 大広間対応、館内外の整理・清掃、簡易な修理、施設管理等

スタッフは4班(各5名)に分かれ、各班は午前、午後の区分毎に隔月に勤務します。

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。

採用については、採用委員会を設置し公正を期し適材を得ることとしています。当センターの特性に応じ、原則、公募により複数の審査委員が選考します。

(2) 個人情報保護等の体制と研修計画

ア 個人情報保護等の体制

当協会は、「個人情報保護法」「横浜市個人情報の保護に関する条例第4条」「個人情報特記事項」等に基づき、個人情報の取り扱いに慎重に対処し、個人の権利を侵害しないことを徹底しています。

そのため、当協会では「個人情報保護方針」を制定し、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。

また、当センターでは、利用にかかる個人情報の収集は必要最小限に努めるとともに、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。

さらに、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。そのなかで、個人情報保護に関するルールや管理方法、罰則等について確認します。

イ 研修計画

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。

① 接遇研修

従業員の接遇向上は、お客様の好感度や満足度につながります。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

全従業員が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。

⑥ 清風荘独自研修

利用者の健康状態等に係る適切な見守りに必要な、知識を理解するための認知症サポーター研修等を当センターの職員・スタッフ全員が受講します。

(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。

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名を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。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階ボードに明示しています。

防災（消火）訓練は、年2回、スタッフが適切な対応できるよう設備の使い方等を把握するための訓練を実施しています。

また、当センターを災害時に活用できるよう、中区役所と「災害時等における施設利用に関する協定」を締結し、その中で「補完施設」として位置づけられています。

③ その他事故防止対応について

当センターでは毎朝、お客様の利用す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、毎日インジケーターの点検を行い、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。その他、館内に利用者を見守るためのカメラを設置しています。(3箇所)

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) 利用者ニーズの把握と運営への反映方法
- (4) 個人や団体に対する相談、調整、助言等について
- (5) 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

当センターが、目的を達成していくためには、地域や福祉団体等と連携強化が不可欠です。そのため、地元町内会、社会福祉協議会と積極的に関わり合いを深め、地域に密着したセンター運営を図っています。

特に、中区老人クラブ連合会等高齢者団体との連携強化は重要な課題であり、共通の目的を持った中身の濃い事業実施を目指して、意思疎通を深め事業を進めていきます。

また、行政（区役所）や他の老人福祉施設（地域ケアプラザ等）とも連携し、介護予防や地域の高齢者への支援を行います。

今年度も引き続き、次のような取り組みをすすめます。

- ・老人クラブが主催するシニア大学を支援します。
- ・老人クラブが実施する、各事業や説明会等に協力します。
- ・地区社協、民生委員会等と連携して、一人暮らしを対象とした「お楽しみ食事会」等を進めます。
- ・近隣の地域ケアプラザ等との連携・協力を進めます。
- ・クリスマス会はヘルスマイトと連携して実施します。

(2) 広報及び利用促進策について

ア 広報

最新情報が手軽に入手できるよう広報用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、タウン誌の活用や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。

イ 利用促進策としては、利用者や地域のニーズを踏まえた自主事業を展開します。

① ニーズに即した趣味の教室の開催

趣味を通じた生きがいづくりや健康増進のため、生活様式及び価値観のニーズの多様化に対応した満足度の高い教室を開きます。

② 地域に開かれた事業の推進

地域特性やニーズに応えるため、引き続きPCサロンを行うほか、子育てサロンなどを開催します。

③ 定期点検や利用者会議等での要望などを踏まえて、安全性・快適性向上のために設備、備品等の改修、更新をします。（例 手すり設置・照明のLED化・カラオケ用アンプの更新）

(3) 利用者ニーズの把握と運営への反映方法

当センターでは、市内在住60歳以上の高齢者が利用しています。利用者の様々なニーズを把握し、適切に応えていくため、次のような方法で把握しています。

ア 毎年利用者会議を開催し、利用者から直接意見を求めています。

イ 毎年1回以上センター利用者へのアンケート調査を実施するとともに、趣味の講座受講者に対しても、アンケート調査を実施し、ニーズの把握に努めています。

ウ 来館者への聞き取り、ご意見箱、地元町内会等でのご意見等普段からニーズ把握に努めています。

このように収集した利用者のニーズについては、検証・精査し、地域連絡会に図ることなどにより、管理運営業務への反映を図ります。

(4) 個人や団体に対する相談、調整、助言等について

ア 地域の活動に参加したい、趣味を広げて生活を向上させたい等の相談に対し、センターでの自主サークルの紹介等を実施します。また、サークル体験講座を開催するなどにより、サークルと連携して活性化を図ります。

イ ホームページの「お仲間募集」なども活用して、利用者の皆様のサークル活動を支援していきます。

(5) その他利用者サービス向上の取組について

ア お客さまの接遇がサービスの基本になります。常に思いやりと感謝の気持ちを持ってお客様が気持ち良くご利用できるよう努めます。

イ 常に利用者ニーズの把握に努め事業に反映します。

ウ 毎日の点検、清掃などを通し、安全、清潔なセンターを目指します。

エ お部屋、備品などの利用環境の整備に努め満足度の向上に取り組みます

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もとに計画的に改善し、大規模な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、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