令和８年度　小須戸老人福祉センター　事業計画書

1. 経営理念・基本方針

“あそこに行けば誰かに会えて、ちょっぴり笑顔になれる”

を経営理念に掲げ、

小須戸老人福祉センター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域の雇用を守る

① 地域密着型の運営（地元雇用）②適正な人員体制③担当する業務・勤務体制

④業務改善等のための内部の仕組み（スタッフミーティング・業務改善会議）

3. スタッフの研修計画

① 接客接遇研修（挨拶・言葉づかい・話の仕方）

② 維持管理実技研修（施設管理、衛生管理の技術の向上）

③ 防災訓練・災害対応研修

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業務評価への取り組みについて

定期的に業務改善会議を開催し、課題抽出とともに素早い業務改善に取り組む

■イベント等を通しての入館者数アップへの取組み
①変わり湯
②ピンコ大会
③湯めぐりスタンプラリー（他施設連携）
④みんなのお風呂川柳（他施設連携）

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活動

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）を活用して迅速に報告をする
・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

9. 個人情報の取扱い・コンプライアンス
個人情報保護の取組み・コンプライアンス遵守の基本的な考え方
・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 1 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

外部委託業者委託費用の見直しを継続して行う