

事業計画書

経営理念・経営方針

経営理念：新潟市中央区しもまちの「笑顔」と「元気」集まる「地域憩の場」をつくる

新潟市老人憩の家ひばり荘においては「笑顔」と「元気」が溢れ、地域の高齢者が気軽に集い、健康を育み、福祉の増進ができる「地域憩の場」として、運営させていただきます。

経営方針：4項目の管理運営基本方針を日常的な業務に具体化します**«「新潟市老人憩の家ひばり荘」管理運営基本方針»**

- (1) 「自分らしく安心して暮らせる健康長寿社会の実現」に貢献します。
- (2) 公平、公正、透明性を確保した市民に開かれた管理運営とコンプライアンスに徹した企業経営を実施します。
- (3) 民間ノウハウを最大限発揮し、ニーズに基づくサービスの向上を図ります。
- (4) 利用者の安心・安全を最優先に考えた管理運営を実施します。

指定管理業務に係る事業計画（運営方針、集客計画、入館者数及び利用料収入見込など）

平等・公平性を確保した安心・安全な活気ある「地域憩の場」にします**1. 平等利用の確保**

市民共有の施設である当施設は、多くの人たちからいつでも楽しく利用して頂けるよう**平等利用の原則**を堅持しながら運営してまいります。

2. 組織力をフル活用した包括的エリア管理

組織力をフル活用することによって包括的エリア管理を行い、利用者の安全・安心・快適を確保します。

3. 施設設備管理（維持管理）の基本的な方針とその内容

維持管理については「指定管理業務仕様書」に基づき、業務従事者による日常巡視のほか、設備保守点検業者との連携により事故の未然防止や迅速な対応を行い、施設及び設備の維持保全、機能劣化防止に努めます。

- ・指定管理仕様書ならびに「公衆浴場における衛生等管理要領等 について」を遵守し、適切な浴室衛生管理を実施します。



効率的な PR で施設の利用を促すとともに、利用者の「ナマの声」に耳を傾けます

1. 具体的な取組み

(1) 広報・PR 活動の充実

当施設で開催する事業やイベント等を様々なメディアを活用して、広報・PR 活動を行います。

(2) 近隣施設との連携

地域の一員として近隣施設と連携した運営をします。

お互いの事業やイベントなどの周知などを行い、しもまちの高齢者への健康ならびに福祉の増進につなげます。

(3) イベントの開催

季節ごとの催し物を開催し、飽きの来ないイベントを定期的に行って参ります。そのノウハウと集客実績で、**福祉を中心としながらも地域の輪が広がるイベント**を積極的に行います。



(4) 魅力的なプログラムの展開

高齢者に向けたフレイル予防教室や体操教室などの健康教室のプログラムを開催します。

様々なニーズに応えられる充実かつ多彩なプログラムを開催、訴求効果のあるイベントを企画・開催することで、より多くの市民の利用を促します。

(5) 館内のサービスの充実

弊社の管理運営実績から、当施設の利用者は**リピーターが多いもの**と考え、**飽きのこない施設運営**を行います。利用者の利用状況を確認したうえで、サービスの充実を図ります。

■ R7 目標

来館者数 9,024 人 利用料金 211,200 円

予算範囲内での適正な執行と管理経費削減の取組み

1. 予算範囲内での適正な執行

指定管理者は指定管理料が**新潟市民の大切な税金**であることを常に念頭に入れ、予算を適正に執行します。

2. 管理経費の削減

予算管理や相見積りなどの徹底をするとともに「ムリ・ムラ・ムダを省く」を常に念頭に入れ、運営して参ります。

自主事業を実施する場合の事業計画（集客計画、入館者数及び収入見込など）

新潟市老人憩の家ひばり荘を拠点とし、自主事業を通じた地域のコミュニティを創造します

1. 健康教室事業

弊社の持つ情報とノウハウ・人的資源を活用し、利用者のそれぞれの目的やニーズに応じて楽しむことができる幅広いプログラムを提供します。また前指定管理者が実施されている認知症カフェなども継続します。



2. 糖尿病予防、フレイル予防、認知症予防、生活習慣病予防等の取組み

糖尿病予防、フレイル予防、認知症予防、生活習慣病予防等の取組みとして、栄養改善・運動習慣・認知症予防・コミュニケーションと分類した教室および講座を開催します。特にフレイル予防、認知症予防のためには、コミュニケーションの確保を重点とした事業展開をします。



3. 屋外での健康教室

単に健康といったキーワードだけでなく、地域を歩き、知り、楽しむという観点から、ポールウォーキングのイベントを開催します。

4. その他自主事業

利用者ニーズを勘案したうえで、福祉団体が作る食品や手芸品、地域農家のお米や野菜などの販売も検討し、当施設が地域と利用者をつなぐ役割を果たします。

組織・人員体制

人材育成を体系的かつ計画的に構築し、マネジメントサイクルで運用します

1 人員配置の特色と基本的考え方

- ・施設長については福祉事業管理運営経験豊富な人材が常駐いたします。なお施設長は甲種防火管理者資格の取得を義務付けます。

行政の管理代行者としての使命と責任を担う人材を育成します

1. 施設価値を高めるための研修の実施



2. 施設運営・安全管理業研修

- ・入職時基礎研修

- ・年間研修計画

対象者	研修テーマ	実施月
施設長	コンプライアンス研修	4月
施設長	ハラスメント研修	4月
全職員	A E D、普通救命救急講習	7月・2月
全職員	接客・接遇研修	8月
全職員	避難訓練	9月・3月
施設長	ビジネスコミュニケーション、チームビルディング研修	10月
施設長	メンタルヘルス研修	11月
施設長	決算書の読み方と活用法研修	12月
施設長	マーケティング研修	12月
施設長	指定管理者施設合同研修会	1月
施設長	行動経済学の活用研修	1月
施設長	法人理念、歴史、仕組みについての学習会	2月
施設長	採用力強化研修	2月
施設長	タイムマネジメント研修	2月
施設長	CS研修	3月
全職員	個人情報管理研修	3月

雇用・労働条件

法令遵守はもちろんのこと「従業員の満足」が「利用者の満足」を高めます

1. 職員の雇用について

雇用については、地域住民に向き合う姿勢や情熱をもち、時代や地域ニーズに敏感に反応できる視野の広い人材を求めます。採用にあたっては、区内在住者の就労を優先します。

2. 新潟県最低賃金ほか労働条件の順守と環境づくりへの支援

- (1) 新潟県最低賃金ほか労働条件の順守
- (2) 仕事と家庭生活・地域活動とが両立できる環境づくりへの支援
- (3) 労務管理

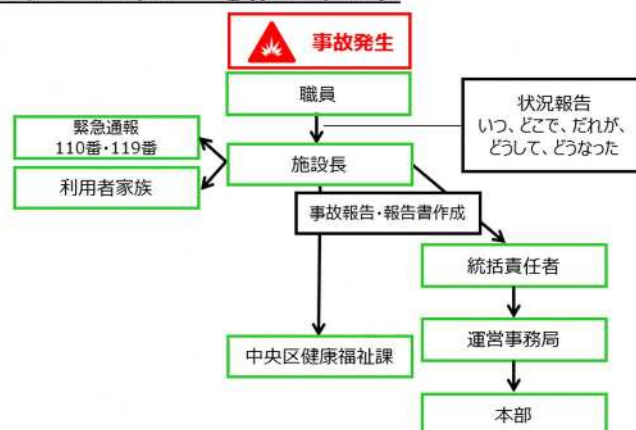
安全確保及び緊急時の対応

安全管理は利用者満足の必要条件と位置づけて、すべてにおいて優先させます

1. 利用者及び近隣住民の安全確保について

事故が発生した場合には、事故速報について「**原則 30 分以内**」に施設長・エリアマネージャー・新潟市（中央区健康福祉課）に連絡を行ない、下記のフローチャートに基づく対応を行います。

事故発生後の対応と報告の流れ



2. 災害発生時の対応について

当施設は海岸から近い距離に位置し、津波避難ビルとしての役割を果たしています。避難所に指定されている北部総合コミュニティセンターまでの距離があること、近隣には住宅が密集しています。

自主防災会が主催する防災訓練においては訓練に参加するなど積極的な協力体制を構築します。

3. その他、緊急時の対応について

(1) 防災備蓄

大規模災害時に備え、下記の防災備蓄を常備いたします。

(2) 一次対応と二次災害防止策

災害発生時には緊急連絡体制図に従い災害対策本部を設置し、所管課、各関係機関に報連相を行いつつ一次対応、二次災害防止策を講じてまいります。

(3) けがや熱中症への備え

不慮の事態に備えるとともに、日頃から近隣医療機関との関係強化に努めます。

4. 新型コロナウイルス他 感染症への対策

(1) 徹底したウイルス感染症予防

・その他 O-157 やノロウイルス、インフルエンザ等、現在の指定管理者業務では感染症対応スキルに努めて参ります。

(2) 新型コロナウイルス感染症拡大防止への取組み

- ① 状況に応じたマスク着用をお願い
- ② 清掃時のアルコール消毒の実施
- ③ 感染症対策マニュアルの整備
- ④ 感染症対策消耗品及び備品の備蓄

要望・苦情への対応

利用者とのコミュニケーションを深め、利用者の意見を吸い上げます**1. 苦情等への対応方法**

- (1) 苦情処理体制
- (2) 苦情・クレーム対応マニュアルの作成・運用
- (3) 苦情・クレーム受付
- (4) 迅速な初期対応と報告
- (5) 原則、即日対応いたします
- (6) 情報開示と客観的な評価

2. 要望への対応

- (1) 利用者アンケートの実施
 - ①利用者アンケート及びご意見箱の設置
 - ②現場連絡メモの活用
 - ③お問い合わせフォームによる受付
- (2) 意見集約のための取組み
 - ①利用団体との意見交換会
- (3) 意見や要望の反映方法
 - ①現場スタッフミーティング（1回/月）
 - ②現場報告会（1回/月）



個人情報の取扱い・コンプライアンス

適正な事務執行により運営の透明性を図ります**1. 文書管理規定に沿った文書管理**

- ・必要な時に必要な文書を即座に引き出せる効率的な管理をするため、文書保存・管理に必要な基準を定めた「新潟市中央区老人憩の家ひばり荘文書管理規定」を作成し、それに沿った文書整備保管を行ってまいります。

2. 情報公開への取組み

- ・「新潟市情報公開条例」を尊重し、積極的な情報公開による透明性の高い事業運営を行います。

3. 内部規程・マニュアルの作成、順守と従業員教育の徹底**徹底した関係法令の遵守・個人情報の取組み****1. 関係法令の遵守、個人情報保護の取組み**

- (1) 個人情報保護法方針の徹底に努めます。
- ① 個人情報の取得について
- ② 個人情報の利用目的・安全管理
- ③ 個人情報の第三者への提供及び開示
- ④ 個人情報の開示・訂正・利用停止・削除

(2) 個人情報研修（機密情報もこれに準ずる）

研修種別	対象者	実施時期	内容
新人研修	新職員	随時	個人情報取扱の基本事項、貴市条例内容、グループ管理基本方針の徹底
定期研修	管理員	年1回	他施設の事例を水平展開、情報共有と再徹底
管理責任者研修	管理者・館長	年1回	スタッフへの教育方法、法令の改正について、インターネット取扱について

(3) 機密情報に対する考え方

業務上知りえた、以下の機密情報については許可なく開示、遺漏、業務目的以外使用を致しません。また弊社の職員については必ず秘密保持宣誓書を提出させ、遵守を徹底します。

3. 自己評価の体制及び基準

『公の施設目標管理型評価』をもとに半期毎にて運営事務局（現場、本部、エリアマネージャー）を中心に確認を行い、改善活動につなげます。

セクハラ、パワハラほかハラスメントの取組み

弊社本社総務部内に監視部署を設置し、セクシャルハラスメント、パワーハラスメント他、違法行為または倫理に反する言動などをいつでも通報できるシステムを構築しております。その上で、迅速かつ適正な処置を施します。

環境保護の取組み（ゴミ減量化、リサイクル、省エネ等）

環境保護の取組みは、日常の運営の管理レベルから実践します

1. 環境保護に基づく関連費用の削減
2. 各種省エネの提案
3. データの電子化

社会貢献活動の取組み（地域活動への参加など）

企業の社会的責任を重視し、社会貢献活動を実践しています

1. 地域・社会貢献活動への取組み

- ・専門家による防災イベント等の開催
- ・ペットボトルキャップ回収



地元経済振興及び雇用確保への取組み

(再委託や物品調達における市内の中小企業者への発注・活用や市民の雇用確保など)

当施設の管理運営を通じた地域振興への貢献

1. 地元経済振興と地域雇用確保

新潟商工会議所及び地域の商店街、企業・団体との連携を図ります。

2. 地域イベントへの積極的な広報や参加

施設内で、町会や自治会が主催する地域イベントのポスター掲示やチラシ設置を行い、地域イベントの広報に協力すると同時に自治会・町内会等が主催する地域の祭事、催事には積極的に参加します。

3. 清掃活動の実施

地元地域のボランティア（団体）と連携し、地域の清掃活動や環境保全活動を実施します。

4. 学校主催の事業・イベントに協力（ボランティア）

5. 地元中学校・高校へインターンシップ



ワーク・ライフ・バランス等を推進する取組み（男女がともに働きやすい職場環境づくり、女性の登用など）

女性も男性も、自らの意思により個性と能力が発揮できる職場環境の整備

1. 女性登用とワーク・ライフ・バランスの推進

希望休日を申告し、全員で調整しながら休みを取得したり、男女問わず介護休暇、育児休暇を取得したり、時短勤務がかなうなどワーク・ライフ・バランスの推進に努めます。

2. 各々の役割分担

必要に応じて、職員間で応援するなど臨機応変に対応していきます。職員は、自らの仕事を狭く限定せず、地域の方達のニーズを受け止め、一緒に創造していく働き方を大切にします。

3. 働きやすい職場環境づくり

互いに融通し合いながら短時間勤務や週に数日の勤務など、柔軟な働き方を推奨しています。