

事業計画書

令和7年3月31日

シダックス大新東ヒューマンサービス株式会社

1. 施設の管理運営に当たっての経営理念・基本方針について

基本理念>

『未来の子供たちのために、より良い社会づくりの視点で、人々と共に「安心」「安全」「笑顔」の日々をつくるを』念頭に施設の管理運営を行って参ります。

施設の運営理念 シダックスグループは、全国で500種を超える仕事を通じ、地域住民が笑顔でいられるよう、従業員一人ひとりが全国各地で業務に邁進しています。未来の子供たち(次世代)のために、より良い社会づくりの視点で「安心」「安全」「笑顔」の日々をつくる』を弊社のミッション(使命)に掲げ、「人財」「環境」「まちづくり」「安心・安全」といった社会課題に対して取り組みます。

人と人之间にあるサービス企業として、すべての仕事がSDGsの達成につながるものと考え、その意義を理解し、さらなる研鑽をつみ、人々の豊かな暮らしの提供、持続可能な社会の実現に向けて事業に取り組みます。

私たちは、公共施設として「誰にでもいつでも」提供するという基本的役割に加え、市民相互の多様な交流や健康促進することにより、コミュニティ意識の高揚を図り、活力ある住み良い地域社会の形成に寄与する目的のため、サービス等を充実させ、利用者の視点に立った運営をおこなう役割があると考え運営してまいります。



2. 職員の配置について

職種	区分 勤務時間	主な職務	資格	具体的な業務内容
センター長	常勤	- 施設の維持管理 - 各事業の統括管理 - 職員への業務指示、育成 - 地域や関係各部署との連絡調整 - 苦情処理責任者 - 防火管理責任者	幼稚園教諭、保育士、チャイルド minder	- 施設及び企画の最終確認 - 職員への業務指示、労務（シフト）管理 - 施設整備の管理者 - 自治体や関係機関との連絡係 - 外部団体との窓口担当者
副センター長	常勤	- 施設長の業務補佐 - 広報活動（利用促進・ボランティア担当窓口） - センター受付・事業の企画・運営担当 - 担当事業を円滑に進めるための企画・運営・制作・管理 - 施設整備補助	子育て経験	- 職員と連携し、施設長業務の補佐 - センターだよりやSNSの更新 - 情報の管理、発信 - 事業の企画、運営、制作、管理 - 事業実施報告書の作成 - 施設の整備補助
パート	6H	- センター受付・事業の企画・運営担当 - 担当事業を円滑に進めるための - 施設整備補助	福祉住環境コーディネーター2級	企画・施設管理運営担当
パート	5H	- センター受付・事業の企画・運営担当 - 担当事業を円滑に進めるための - 施設整備補助	子育て経験	企画・施設管理運営担当

3. 職員の研修計画について

人材育成についての考え方

指定管理者による管理運営とは“自治体様に代わって行う事”であり、その重責を任されているということを認識し、公共サービスを正しく理解し提供していくために経験・スキルにあわせた段階毎の研修を行い、優良な提供サービスの向上を図ります。弊社は従事者を「人材」では無く、大切な会社の財産と捉え「人財」と呼称しております。その大切な人財が適切に業務を行うには、教育こそが最も重要です。どのような教育をすることが適切に業務を行うためになるか。それは人の持つ「良い仕事をしたい」という思いに価値を与えることこそが重要です。利用者に接するすべての従事者が施設の顔と考え、より心地よくご利用いただくため、弊社では、全国様々な施設運営・サービス業のノウハウを生かし、受付からご案内等、入社研修から専門分野の

研修まで、多様な研修制度により、従事者の接客の向上を図り、魅力ある施設づくりをしてまいります。

研修計画

研修名	研修項目	主な内容	回数	対象	時期		
入社時研修	就業前の心構え	公共施設に携わる職員としての心構え	入社時	全員	入社時		
	条例・仕様書・提案書	条例・仕様書及び提案書の内容確認					
	高齢者研修	老人福祉法、高齢者について					
	個人情報保護研修	個人情報保護方針・確認テスト					
	礼節マナー研修	言葉遣い・電話応対・礼節マナー					
	危機管理研修	利用者の安全確保、避難、通報について					
業務研修	マニュアル研修	利用案内・マニュアル確認	月1回		全員		
	施設設備研修	施設・設備についての研修					
	接遇マナーOJT	接遇マナー研修に基づく現場OJT					
	危機管理訓練	施設に応じた利用者の安全確保、避難経路の確保、通報方法の訓練					
衛生研修	衛生管理研修	新型コロナウイルス、ノロウイルス対策	随時				随時
ブラッシュアップ研修	接遇マナー研修	接遇マナーの再確認	年1回				1月
	個人情報保護研修	個人情報保護の再確認、確認テスト					
	施設運営管理研修	日常業務の再確認と職員ミーティング					
	救急救命研修	心肺蘇生法、救急隊への通報、AED実行					
	緊急時対応研修	緊急時対応マニュアルによる研修 避難場所誘導確認					
社外研修	自治体開催講座 セミナー等	レクリエーション指導者養成講座 普通救命講習	随時	任意	随時		
職員内研修	上記、社外研修を受けてきた職員が、職場内で研修を行い、研修を受けた者が講師を務め、研修を受けるだけでなく、職員が能動的に研修に関わることで、職員の資質向上に繋がっています。		随時	全員	随時		

4. 個人情報保護体制

1) 情報の安全管理を遵守することが企業活動の基本であるとともに、企業の社会的責任であるとし、個人情報保護を企業活動における最重要事項の一つと位置づけています。

本施設においては、新潟営業所長を個人情報保護責任者とし、個人情報の保護の徹底を指導し遵守します。現場においては各施設の施設長が個人情報保護の現地責任者として徹底した管理を行います。

2) 内部規定の確立と監査体制

個人情報保護推進委員会および内部監査室の指導のもと、個人情報の保護に関する内部規程を整備確立します。定期的に本社コンプライアンス部門社員が現場および社内関連部門の内部監査を実施し、個人情報の保護および綱紀保持の徹底を図ります。

3) 教育の徹底とマニュアルの作成

個人情報保護条例を遵守するとともに、企業の個人情報保護規定に沿って業務を行います。個人情報の十分な理解と認識を持って対応するため、職員には就業前研修・定期研修・職員会議等で個人情報の保護に関する研修及びテストを義務づけています。さらに、日常業務の中で遵守すべきこと・想定されるリスクと安全対策等に関する個人情報保護マニュアルを作成し、周知しています。業務上、知り得た利用者情報の管理、保存、廃棄には細心の注意を図り、適切な処理を行います。

4) 機密保持・ウイルス対策の徹底

個人情報の管理を徹底し、パスワードの取扱い・インターネット端末のウイルス対策等、常に機器やネットワークの保護に努めます。また、外部に電子データ・帳票類含め一切の個人情報を持ち出さないように管理します。

5) 個人情報が記載された帳票等の管理

受付時にお預かりする利用者の個人情報の取り扱いは、個人情報の漏洩・紛失等が発生しないように記入いただいた書類は、カギ付き棚・キャビネット等での保管管理を徹底します。また、保管期間経過後はシュレッダーでの破棄を行い、個人情報が記載されたものが紛失していないか確認するとともに裏紙使用は禁止します。

5. 利用者の安全対策及び業務上の事故防止

1) 利用者の安全を確保することは、最も基本的な活動の質の保証であり、利用者が強く望むものと考えます。安全確保のための体制を整備することは最低限の義務であり、本施設の活動の質の向上を目指す意味からも、事故防止等に積極的に取り組む必要があると考えます。

2) 日頃からの備え

「平常時の予防の徹底こそが、第一の対応策」と考え、毎日の施設内外の巡回や

日常点検・定期点検を励行し、挙動不審者の発見や危険箇所の発見に努めます。
もし、異常を感じた場合は、速やかに職員間で情報共有を行い、何らかの対応が必要な場合には、各種マニュアルに則って対応します。

3) 定期巡回の実施

施設及び周辺の巡回を行い、不審者がいないか定期的に確認し、安全な環境作りに努めます。

4) 職員全員が笛を携帯

職員は名札とともに笛を携帯し、緊急事態の際は笛を鳴らし、職員に合図を送ります。職員が配置する各場所で利用者を守りながら、笛の合図で誘導する訓練をします。

6. 安全確保及び緊急時の対応

1) 利用者及び近隣住民の安全確保について

不審者・侵入者に対しての危機管理マニュアルを本施設の状況に合わせ作成し、職員に周知徹底を図ります。

また、職員への防犯・防災研修を実施し、職員による安全な初期対応を行います。職員は、必ず事前に非常口・避難通路等を確認して、緊急事態・災害発生時に利用者を速やかに誘導できるようにし、安全確保に努めます。職員が定期的に施設内外を巡回します。利用者の安全確保・秩序維持に努め、異常を感じた場合は、速やかに連絡し対応を図ります。

利用者の安全を確保することは、最も基本的な活動の質の保証であり、利用者が強く望むものと考えます。安全確保のための体制を整備することは最低限の義務であり、本施設の活動の質の向上を目指す意味からも、事故防止等に積極的に取り組む必要があると考えます。

2) 防火対策について

- ・利用者が安心して利用できる環境の安全確保を目指し、センター長が中心となり、消防計画を策定します。消防計画に基づいた消防訓練では、新潟市南区及び所轄消防署等にご協力いただき実施します。

- ・施設内を巡回し、不審火を発見した時には初期対応を行うとともに、速やかに施設内に放送を行い利用者の安全確保を図ります。

- ・受託後すぐに防災マニュアルを整備し、日頃から備えます。

3) 災害発生時の対応

- ・事故や災害発生時には、何より初期対応と通報・報告が重要です。現場ではセンター長が情報の収集および初期対応を行い、危機管理責任者（エリアマネージャー）へ報告致します。

- ・危機管理責任者は緊急機関へ連絡すると共に、新潟営業所に連絡（速報）し、状況

を報告し現場へ急行し対応にあたります。新潟営業所では、内容の緊急性を把握した上で、さらに本社関連部署に連絡し全社的な対応に繋がります。

・緊急事態として自然災害を含め、火災、犯罪、事故等のあらゆる事態を想定し、まず利用者の方々の安全確保を最優先とし、避難誘導等対応を行います。同時に、館長から新潟市及び弊社営業所へ連絡を行い、状況説明及び経緯を報告します。弊社で対応可能な場合には指示・支援を行い、対応が難しい場合には新潟市様に判断を仰ぎます。

7. 利用者の意見・要望等の把握について

1) 利用者ニーズや満足度を把握する上で重要な点として日頃のコミュニケーションが大切であると考えます。心の通う関係を構築する為、利用者の皆様と関係団体との円滑なコミュニケーションをとるようにします。

ニーズを把握する手法として、顔の表情や、直接言葉で伝えてもらうことが一番ですが、利用者の方には、意見や要望を持っても表現できない、伝えるのが苦手、億劫な方もいらっしゃいます。利用者のニーズ（要望・意見・提案・苦情）を把握する上で重要な要素は、積極的な意見収集スタンス及び、ニーズを寄せやすい環境づくりであると認識しています。頂いた要望苦情につきましては、正確に記録をとり、重要な内容につきましては速やかに新潟市南区様にご報告します。

2) ご意見箱の設置・アンケートの実施

「ご意見箱」を設置し、いつでも自由に施設やサービスに対するご意見・ご要望・苦情などを投稿できるようにします。

・専用のアンケート用紙にご記入の上、備え付けのご意見箱に投稿して頂きます。

3) QRコード読み取り式アンケート

QRコードを活用し、お手持ちの携帯電話ならびにスマートフォンでのアンケートを実施しています。受付、掲示板、広報用ポスターなど利用者の目に届く箇所へQRコード読み取り式アンケートへ接続できるQRコードアンケートの協力依頼の告知をします。

8. 経費の縮減について

・経費削減を行う際、運営者が利益を重視するあまり、「経費削減」ではなく「経費の不使用」を行ない本来の目的に反する「サービスの低下」を招く事があります。

・「経費削減の創意工夫を行い、不使用は実施しない」という考え方を基本とし、指定管理者として効率的・効果的な運営を心掛け、計画的に経費縮減を図ると同時に、効率的な運営方法を点検し、経費削減に繋がる取り組みを行います。利用者に対しても、ご協力を促します。

・白根健康福祉センターの運営管理に関わる経費は市民の税金で賄われていること、

また光熱費の動向や消費税増税に伴うコスト上昇要因をかかえる中で、新潟市南区の財政負担の削減への協力は指定管理者の責務と考えています。

消耗品＞経費削減の方策

- ・整理整頓を徹底し、管理簿を使用する等の管理を行います。
- ・「ムリ、ムダ、ムラ」のない使用を心掛けるよう徹底します。
- ・定期的に購入する使用頻度の高い消耗品は、発注・仕入れ個数を精査します。

水光熱費＞光熱費・上下水道の管理

- ・光熱費や水道は、消費エネルギー、使用量を定期的に確認し低減化を図ります。
- ・使用しない照明の消灯を徹底し、冷暖房の温度調整は、適度な温度設定を徹底します。
- ・環境への影響を配慮し、廃棄物の減量に努めます。日常の施設管理を徹底し、施設や設備の延命化・劣化対策に努めます。

リサイクルの促進＞

- ・再利用可能な資源を再利用し、利用者にリサイクルの重要性を啓発するキャンペーンを実施します。

廃棄物の分別＞

- ・廃棄物を分別し、有害物質や再利用可能な材料を別々に収集することで、処理コストを削減できます。利用者に適切な分別方法も紹介します。

9. 社会貢献活動の取組み

ボランティア活動＞

地域社会や様々な社会的課題に対して支援を提供するボランティア活動の場の提供や協力を行います。

施設近隣の「清掃活動」や、「あいさつ運動」と称し、地域の方々へボランティア活動への参加を促す活動などを行って参ります。

学校との連携＞

学校・園と日程を調整し絵本の読み聞かせの実施や子供達の交流の場として提供することにより自尊心や優しい心が育つ場として活用して頂きます。

10. 利用者増加への取り組み

4月から当社指定管理現場となった白根児童センターや学童との連携により
利用者の増加に勤めます。

自主事業として地域の団体と連携し子供食堂を開催し利用者の増加に勤めます。