

事業計画書（詳細）

経営理念・経営方針

経営理念：新潟市南区の「笑顔」と「元気」集まる「地域いこいの場」をつくる

新潟市老人福祉センターいこいの家楽友荘においては「笑顔」と「元気」が溢れ、地域の利用者が気軽に集い、健康を育むことができる「地域いこいの場」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

<「新潟市老人福祉センターいこいの家楽友荘」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. 利用者の安全安心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

平等・公平性を確保した安全安心な活気ある「地域いこいの場」にします

1. 平等利用の確保

多くの人たちからいつでも楽しく利用して頂けるよう運営してまいります。

徹底した温浴管理や感染症予防、利用者の健康を守るための取り組み

- ・日々の浴槽や機械室内の清掃、水質（塩素濃度）チェックを実施します。
- ・利用者へ利用前の感染症の確認や身体を流すといったルールポップの張り出しをします。

日常清掃に加えて、業者による定期清掃を実施し、快適な入浴を提供します

スタッフによる浴槽や浴室、脱衣場の日常清掃はもちろんのこと、高齢者施設であることを踏まえ、利用者の健康と快適性に最大限配慮し、清潔で安心できる空間の提供に努めます。

高齢者に配慮した安全安心の施設運営

1. 新型コロナウイルス他 感染症への対策
2. 湯あたりへの対策
3. ヒヤリハットの記録と対応
4. その他利用者の健康に対する対策

市民からも貴市からも「ヴァーテックスで良かった」と言ってもらえる管理運営を行います

健康を中心にしながらも、民間ならではのサービスを提供してまいります。

1. イベントの開催
2. 魅力的なプログラムの展開
3. 施設の快適性の追求
4. 館内のサービスの充実
5. 障がいのある人もない人も利用しやすい魅力ある施設づくり
6. 「ゆずります・ゆずってください」コーナーの設置

地域団体、施設と連携して地域の笑顔・元気を創造します

1. 味方児童館との連携
2. 近隣施設との連携
3. 広報・P R活動の充実

令和 8 年度目標利用者数 27,970 人

管理経費削減の具体的な取組み

予算範囲内での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
2. 管理経費の削減

自主事業を実施する場合の事業計画（集客計画、入館者数）

本施設を拠点とし、自主事業を通じた地域のコミュニティを創造します

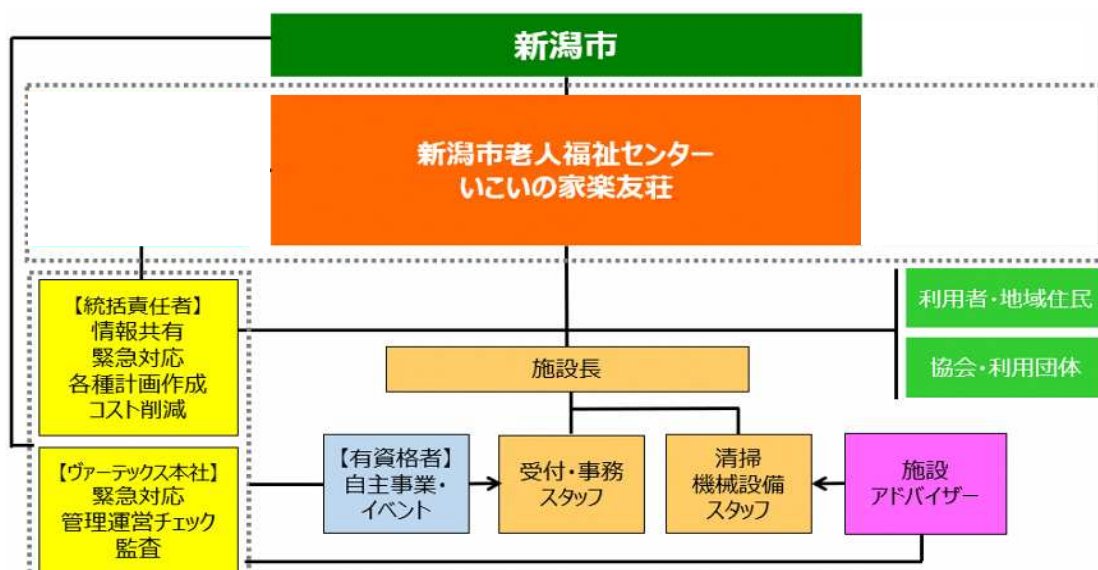
弊社の持つ情報とノウハウ・人的資源を活用し、利用者のそれぞれの目的やニーズに応じて楽しむことができ、高齢者が気軽に取り組める幅広いプログラムを提供します。

1. 健康教室事業
2. 専門家による健康セミナーの開催
3. その他自主事業

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

管理運営組織図



雇用・労働条件

労働条件遵守はもちろんのこと「スタッフの満足」が「利用者の満足」を高めます

1. スタッフの雇用について

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。

- (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

人材育成・業務改善の取組み

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
 - (1) スタッフ同士のリアルな情報共有
 - (2) スタッフ同士のデジタルによる情報共有

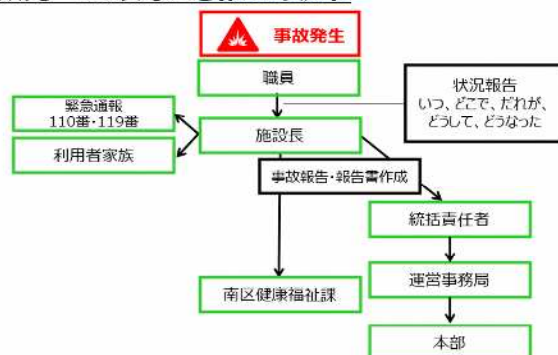
安全確保及び緊急時の対応

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・統括責任者・貴市に連絡を行ない、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. 防火の対応について

建物や火気の周囲には燃えやすい物を置かないよう管理を徹底します。

3. 災害発生時の対応について

指定避難所である本施設では、災害発生時には行政や地域の方と連携し、早急に避難所開設を行うとともに、避難した方々の受け入れを行います。

4. その他緊急時の対応について

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。

5. 防災備蓄

大規模災害時に備え、防災備蓄を常備いたします。

要望・苦情への対応

1. 要望・苦情等への対応方法

- (1) 苦情処理体制の構築
- (2) 苦情・クレーム受付
- (3) 迅速な初期対応と報告
- (4) 原則、即日対応いたします
- (5) 情報開示と客観的な評価
- (6) 利用者アンケート及びご意見箱の設置
- (7) 現場連絡メモの活用
- (8) 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り組み

3. 意見や要望の反映方法

- (1) アンケート結果の可視化
- (2) 現場スタッフミーティング
- (3) 現場報告会

個人情報保護の取り組み・関係法令の遵守

徹底した関係法令の遵守・個人情報の取り組み

- 1. 関係法令の遵守**
- 2. 文書管理規定に沿った文書管理**
- 3. 情報公開への取り組み**
- 4. 内部規程・マニュアルの作成、順守とスタッフ教育の徹底**