

## 令和3年度 新潟市潟東ゆう学館 事業計画書

| 選定基準・評価項目等             | 内容   |
|------------------------|--|
| 1. 経営理念・経営方針           | <p>“お風呂を通じて人生を幸せに<br/>お風呂を通じて人とつながりたい”<br/>を経営理念に掲げ、<br/>新潟市潟東ゆう学館・新潟市潟東地区公民館指定管理業務仕様書の管理運営に関する基本理念、<br/>基本方針等に沿った運営を行います。</p>   |
| 2. 施設の管理方法             | <p>管理運営の基本方針<br/>・市民が健康福祉の増進及び生涯学習を気軽に楽しめる施設を目指した『地域密着経営』<br/>施設の適正・的確な管理運営に向けた取組み<br/>・開館時間は利用動向やニーズに応じた適切・柔軟な対応<br/>利用者へのサービスに対する基本的な考え方<br/>・公共性の担保、平等利用の確保<br/>・地方自治法の遵守による平等な利用の確保<br/>・関連条例に基づく適正な利用許可、使用料の徴収<br/>サービス向上のためのPDCAサイクル<br/>利用者のニーズの把握と反映<br/>市民が集う『きっかけづくり』<br/>高齢者への配慮<br/>県条例の基準に従い浴槽、浴室、脱衣場の衛生管理を徹底<br/>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</p> |
| 3. 事業計画の具体性・実現性        | <p>利用者を増やすための12の自主事業を実施</p>  |
| 4. 苦情や要望への対応           | <p>苦情への適切な対応のための取組み<br/>要望や苦情を聴き取る取組み<br/>人員体制<br/>クレームゼロに向けたスタッフ研修の実施</p>   |
| 5. 管理経費削減の具体的な取り組み     | <p>省エネルギー ・施設特性に合わせた光熱水費の削減の取組み<br/>発注 ・日常清掃を外部委託から管理スタッフへ移行して清掃費用を削減<br/>・外部委託業者の定期的な見直し<br/>券売機導入による人件費の抑制とミスの発生を減らす</p>   |
| 6. 従事者の雇用・労働条件         | <p>人員配置についての基本的な考え方及び方針 ・地域密着型の運営 ・適正な人員体制<br/>本施設の適正なスタッフ配置と本社との連絡体制<br/>雇用形態について ・地域密着型の運営<br/>人員確保の方法と年齢構成、雇用形態、経験者の採用についての考え方<br/>チーフの人選の考え方</p>   |
| 7. 人材育成・業務改善の取り組み      | <p>基本方針<br/>・教育研修計画に基づき、様々な市民サービスの付加価値を作り出していくスタッフを育成<br/>目指すスタッフ像<br/>・「市民感覚」「経営感覚」「チャレンジ精神」「豊かな人間性」を持ち慕われるスタッフ<br/>公共施設従事者としての研修を実施<br/>業務の自己点検体制や業務への反映方法<br/>・仕様書に基づいた清掃チェックシート<br/>・スタッフミーティング<br/>・苦情対応委員会<br/>・本社ミーティング<br/>区側（地域総務課）と指定管理者との連絡体制</p>   |
| 8. 緊急時の対応              | <p>緊急時の対策について<br/>・緊急時対応マニュアルでの周知徹底<br/>・非常時に備えた体制整備<br/>・救命講習・AED講習の実施<br/>災害発生時の対応について<br/>・迅速に対応できる体制<br/>その他、緊急時の対応について<br/>地域の安心安全への取組み</p>   |
| 9. 地域との連携・社会貢献活動への取り組み | <p>高齢者を地域で見守る仕組みづくり<br/>新潟市高齢者等あんしん見守りネットワークの活用 協力事業者として登録<br/>障がい者就労施設との連携<br/>職業教育への支援</p>   |