

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、
新潟市老人福祉センターいこいの家 蛍雪荘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に作成する
- 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