

## 平成30年度 里山ビジターセンター及び古代館 事業計画書

### 経営理念・基本方針

#### 基本方針

“里山の魅力を発信し元気で健康な地域づくり”を運営方針に掲げ、「支え合いによる誰もが健康でいきいきと暮らせるまちづくり」に全力で取り組みます。

方針1. 里山の魅力をおもてなしの心で地域と共に発信する

方針2. 「来る意味」を持たせる体験型施設への挑戦

方針3. テーマは「健康」。里山を活用した介護予防・認知症予防への取り組み

### 利用促進・情報発信及びPRの取り組み

目標値(入館者数見込み 32,000人)

健康をテーマに里山を歩くりピーターに着目

### 自主事業の取り組み

地域課題に即した自主事業計画の立案

地域課題の理解と対策①参加しやすい環境づくり

②楽しく活動に参加してもらえる工夫③地域と連携して介護予防、認知症予防

### 事業計画の具体性・実現性

3つの視点から事業計画を策定①現状を知る②市・区と目線を合わせる③区民の声に耳を傾ける

### 要望や苦情への対応

市・区民の要望や苦情を聴き取る取り組み①利用者アンケートの実施②お客様の声BOXの活用

意見・苦情への適切な対応のための取り組み

①苦情・トラブルに関するスタッフ間での情報共有

②クレームゼロに向けたスタッフ研修の実施

### 管理経費削減の具体的な取り組み

効率的、効果的な職員配置(職員のマルチジョブ化)

施設特性にあわせた光熱水費削減の取り組み

リサイクルの積極的な推進

物品等の持続的な活用

プロパティマネジメントによる建築物総合管理

### 組織の構成

地域密着型の運営(地元雇用)

区側と指定管理者との連絡体制の確立

### 人材育成の取り組み

①公共事業従事者研修(関連法令・契約書等を基にした研修)②接客待遇研修(挨拶・言葉づかい・話の仕方)③利用者定着研修(接客などの品質確保・向上)④救急救命法研修(AED操作研修)

### 安全確保・災害時の対応

利用者及び近隣住民の安全確保について①安全確保のための日常点検の実施

②緊急時対応マニュアルの周知徹底

消防用設備の維持管理

災害発生時に迅速に対応できる体制の確立

AEDの設置

その他、緊急時の対応

本社等によるバックアップ体制の確立

### 周辺施設・地域との連携

ネットワークの構築(地域との良好な関係づくり)

地域に開かれたイベントの開催を促進

「花の湯館」との連携

見守りでつなぐ地域の力

### 業務実施体制表



