

茨木市南茨木多世代交流センター 管理運営事業計画書

○事業計画書の枠、文字サイズ、行間は必要に応じて、変更しても構いませんが、ページ数は 1 設間に対して 1 ページ以内、トータルで 15 ページ以内に収めてください。

○写真等、補足事項については、別紙参照とし、こちらの事業計画書には要点を絞り、記載してください。

○当事業計画書に記載された内容は、原則として仕様書に規定されたものとみなします。

(指定後に、市との協議により実施を取りやめることになる場合は、その限りではありません。)

○選定された場合、当事業計画書は、法人の経営状況に係る情報を除き、公表します。

1. 管理運営の基本方針と意欲

【1-1】管理運営の基本方針

施設の性格、設置目的、業務内容、市の施策を踏まえ、管理運営業務を行っていく総合的な方針について記載してください。

管理運営の総合的な方針

茨木市南茨木多世代交流センターの管理運営方針を理解し、長年の指定管理受託において得た知識と経験を最大限生かしながら、高齢者が楽しく自己実現を果たし、いつまでも健康に過ごすことを目指すと共に、地域の子どもは地域で育てるという活力ある地域社会づくりに寄与することを目標に運営してまいります。生きがい支援やつながり作り支援、介護予防への協力を通じて、地域の高齢者を総合的に支える支援拠点となることを目指します。また子どもへは文化・伝統の伝承や高齢者への感謝の精神を育み、世代を超えた茨木市民の福祉向上へと繋げていくことを目標とします。これらの考え方を踏まえながら、茨木市南茨木多世代交流センターを、以下の 3 つの基本方針をもとに適切に運営してまいります。

基本方針 1 高齢者の自己実現達成のための仕組みづくり

高齢者が介護状態にならないように予防するには、利用者やその家族の身体面、心理・社会面だけでなく、生活面や余暇の過ごし方まで把握し、過去・現在・未来をつなげたトータルな視点で各々の側面からその人への効果について考えていくことが大切だと考えています。これらの利用者に関する様々な要素は、重なり相互に影響しあってこそ効果的であり、多世代交流センターやデイサービスにおけるボランティア活動等へ積極的に参加することで、この相互作用を引き出す取り組みを進め、住み慣れた地域で長くいきいきと自己実現を果たせるようサポートします。

基本方針 2 地域との連携拠点

茨木市役所や CSW、民生委員・児童委員、地域包括支援センターなどとの連携をより強めるとともに、周辺地域において期待されている独居高齢者及び高齢者世帯の安否確認活動等の取り組みをサポートしたいと考えています。また地域の民生・児童委員においては後継者がいない不安を吐露されており、その課題に対しては若年世代を巻き込んだ地域福祉及び地域活動に関心をもってもらえる働きかけを行うことで将来の後継者育成に対して取り組んでいきます。

基本方針 3 子どもを育む拠点づくり

高齢者と子どもとの交流だけでなく、高齢者のもつ人生経験や様々な価値観に触れることで、人との接し方などを子どもたちに伝え、子どもたちはそれを受け取ることで、高齢者を尊重し思いやる心が育まれる場となることを目指します。また、多世代交流を通して、子ども達が多くの方から愛される体験は貴重であると考えます。さらに、中高生の生徒にも福祉・地域活動に関心を持ってもらい、将来の生き方を考える場となることも期待しています。その子どもと高齢者が、交流の場としての機能を発揮し、高齢者の持つ力を有機的に結びつけながら、子どもを育む拠点づくりを行ってまいります。

【1-2】管理運営を行う意欲

指定管理者に応募する動機、施設の効用を最大限に発揮させる意欲について記載してください。

当法人の理念は、「よりそう想い つながる心」の精神のもと、ご利用者の個性を大切にしながら必要なサービスを必要な時に提供するとともに、夢と志を持って新たな活動に果敢にチャレンジし、社会貢献していくことが謳われています。この理念を実践していくためには、誰からも信頼される透明性の高い施設を目指し、多くの人が集える環境作りに努めること、セーフティーネットの一翼を担い、社会的要援護者を積極的に支援することが求められます。

茨木市の多世代交流センターの構想は、当法人のこの理念に合致するものであり、今後も市民福祉の向上にとってかけがえのない取り組みとなるものと考えています。当法人としましては、この度の取り組みを通して、地域住民の方々と共に活力ある地域社会づくりを推進して参ります。

現在は新型コロナウイルス感染症蔓延の影響もあり、人と人が今まで以上に繋がりにくい状況にあります。若年世代においては、オンライン等の普及が目覚ましくなっておりますが、高齢者にとって直接会うということが制限されることによる影響は計り知れません。こういった状況の中、我々は積極的に電話等を活用した安否確認等に取り組んできました。多世代交流センターの利用者との日ごろからの関係作りがあったからこそ、スムーズな支援が実施できております。今後も感染症だけでなく、災害発生時などにおける地域の拠点としても力を発揮していきたいと考えています。

子どもたちにとっても自由で安全に過ごせる場所が少なくなっている状況のなか、共働き世帯、核家族化で、近親者による見守りも難しくなっており、地域のつながりも希薄化しています。そういった中で、子どもが安全に過ごせる場所の提供と、地域の大人との顔見知り関係構築の一助を多世代交流センターとして実践していきたいと考えています。

これまでの指定管理における実績と、多くの福祉・介護サービスの実績・経験を活かしながら、法人一丸となり取り組んでいきたいと考えております。

2. 管理運営を行う能力

【2-1】経営状況、財務規模

募集要項に記載の、貸借対照表、損益計算書、キャッシュフロー計算書により、財務分析を行うため、記載は不要です。

【2-2】類似施設・事業の管理運営・実施実績

類似施設または事業名	事業内容	実施場所(住所)	実績年数
池田市立敬老会館	施設運営管理業務、生活相談・健康相談・生業及び就労相談 健康増進・教養の向上及びレクリエーションの為に事業（機能回復器の運用、入浴サービス）	池田市旭丘	12年
堺市立北老人福祉センター	施設管理運営業務 入浴業務・貸室業務・相談業務・指導業務・各種講座開催業務 レクリエーション活動業務、自主事業（介護予防体操・園芸教室等）	堺市北区常磐町	10年
堺市立東老人福祉センター	施設管理運営業務 入浴業務・貸室業務・相談業務・指導業務・各種講座開催業務 レクリエーション活動業務、自主事業（3B体操・ウォーキング五十三次等）	堺市東区日置荘原寺町	10年
堺市立美原老人福祉センター	施設管理運営業務 入浴業務・貸室業務・相談業務・指導業務・各種講座開催業務 レクリエーション活動業務 自主事業（いきいきカレッジ・ハーバリウム教室・パソコン教室等）	堺市美原区黒山	10年
茨木市沢池多世代交流センター	施設管理運営業務、貸室業務、各種講座開催業務、自主事業	茨木市南春日丘	6年
茨木市南茨木多世代交流センター	施設管理運営業務、貸室業務、各種講座開催業務、自主事業	茨木市東奈良	6年

原田介護予防センター	施設管理運營業務 送迎事業・趣味教室事業・貸室事業 公益的事業（健康大学・健康塾） 収益的事業（通所介護・居宅介護支援・企業主導型保育・訪問介護）	豊中市原田元町	5年
服部介護予防センター	施設管理運營業務 公益的事業（健康大学・健康塾） 収益的事業（通所介護）	豊中市服部本町	5年
千里介護予防センター	施設管理運營業務 入浴事業・送迎事業・趣味教室事業・貸室事業 公益的事業（健康大学・健康塾）	豊中市新千里東町	4年
柴原介護予防センター	施設管理運營業務 入浴事業・送迎事業・趣味教室事業・貸室事業 公益的事業（健康大学）	豊中市柴原町	4年
庄内介護予防センター	施設管理運營業務 送迎事業・趣味教室事業・貸室事業 公益的事業（健康大学）	豊中市三和町	4年
高川介護予防センター	施設管理運營業務 公益的事業（健康大学・健康塾） 収益的事業（通所介護）	豊中市豊南町東	2年

※類似施設、事業に該当するのは、老人福祉センター、高齢者活動支援センター、多世代交流センターまたは、それに類する高齢者向け事業、子ども向け事業です。

※実績年数が長い順に上から記載してください。

3. 施設管理運営の考え方と方策

【3-1】従事者の雇用及び労働福祉の考え方		どちらかに○をつけてください		
(1) 現行職員のうち、意欲がある者については、継続雇用をする考えはありますか。		はい	○	いいえ
(2) 就職困難者(障害者、一人親家庭の父母、障害者、高齢者、失業者等)の雇用について以下のとおり回答してください。				
① 【障害者の雇用について】		どちらかに○をつけてください		
ア 障害者雇用促進法が定める、障害者の法定雇用率について、対象事業主ですか。		はい	○	いいえ
イ-1 【障害者の雇用義務がある事業者】 障害者雇用率について、法定雇用率は達成していますか。 ※ハローワークへの報告書の控えを提出してください。		はい	○	いいえ
イ-2 【障害者の雇用義務がない事業者】 障害者を雇用していますか。(パートタイム等の短時間労働も可とする)				
① 「市内在住者の雇用」及び「障害者を除く就職困難者(一人親家庭の父母、高齢者、失業者等)の雇用」に対する具体的な考え方や提案を記載してください。				
1. 生活困窮者就労訓練事業の受け入れ 多世代交流センターの職員がコーディネーター役を担い、今の生活を変えたくても自信がない方やSOSが発せられない方、心や体に病気を抱えている方、ひきこもりの方、仕事のブランクが長い方等、「働きたい」という思いを持っておられる方たちが適切な支援を受けて本人のステージに合わせて働くことができるよう、茨木市内の就労相談機関等の関係機関に繋ぐ役割を担います。また、多世代交流センターにおいて訓練対象者を受け入れることはもちろん、当法人では個々の能力に応じ、選択肢の一つに法人傘下のさまざまな事業所での就労についても提案することが可能であり、自立支援を積極的に応援します。				
2. 地元企業の活用と市内在住者の雇用 施設の管理運営に関する物品購入や小規模な修繕の発注に際しては、市内業者の育成及び市内経済活性化のため、可能な限り市内に本店または営業所が存在する業者に発注することとし、役所等の管内公共施設の施工業者をできる限り活用します。また、非常勤職員の採用にあたっては、地元住民の雇用を視野に入れて募集するほか、施設管理補助として、第三者委託により実施を予定しているシルバー人材センターからの人材についても、可能な限り地元住民を優先的に配置(管内登録者の積極的雇用)されるよう調整します。				
3. 元気高齢者の増加による市内経済の活性化 多世代交流センターを利用している元気高齢者や子育て世代等の活動機会が増えれば市内経済活性化につながると考えられることから、高齢者の健康寿命を延ばすための取り組みを多世代交流センターで推進します。健康寿命が延びることにより、高齢者の活動が促進され、最終的に就労につながれば、市内の企業が活性化・消費の増にもつながっていくことにもなることから、就労相談機関等と連携した就労に関するマッチングについても実施します。				
実績がある場合は、この1年間の雇用人数や雇用職種等の実績を、下記に記載してください。				
雇用人数		主な雇用職種		主な就職困難事由
(3) 労働福祉の考え方				
別添「労働福祉の考え方チェックシート」参照。				

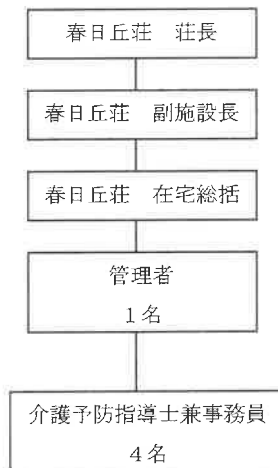
【3-2】人員配置

(1) 配置する予定の人員の数、勤務体制、保有資格者等について、記載してください。(必要に応じて、図や表を挿入すること。)

配置人員及び必要となる資格・力量と勤務体制は、各業務仕様書及び各種法規に従い常勤職員・非常勤職員をそれぞれ必要に応じて配置致します。

常勤職員は、利用者増加などの必要に応じて母体施設との協議の上、人員配置の適正化を図ります。業務上必要となる資格等の就業条件は入職前または入職時に確認し、力量条件については9月に自己チェックを行ったうえ、翌年2～3月に人事考課表を用いて当該担当者の職務実績を上司が評価します。これらにより業務に必要な力量のある職員を安定的に配置できる体制を確保致します。非常勤職員の採用は地元地域での雇用に努め、職員の力量確認と就業状況の確認を行い、利用者の増加等に応じて適正な人員配置を行います。

① 茨木市南茨木多世代交流センター組織体制図



② 配置職員

職種	人数
管理者	1名
介護予防指導士兼事務員	4名

③ 勤務体制

職種	標準的な勤務時間帯
管理者	火曜日から日曜日 9時から18時
介護予防指導士兼事務員	火曜日から日曜日 9時から18時

(2) 人員を安定的に配置するための、募集や採用方法について記載してください。

法人本部と連携を図りながら適正配置に努めます。また、不測の事態には、母体施設がバックアップを行うとともに、イベント等により配置職員で不足する場合についても、母体施設から応援職員を手配するなどして、安定した事業運営を行います。また、非常勤職員の採用については、主にハローワークとの連携を行いながら、適正な職員配置を行います。

### 【3-3】人材育成の考え方

指定後の研修実施予定について、研修名、研修内容、対象者等を、具体的に記載してください。

※自社主催の社内研修以外の、外部での研修への参加も評価対象としますので、必ず記入してください。

#### 社会福祉法人大阪府社会福祉事業団研修計画（法人研修・エリア研修・施設研修）

当法人では、法人研修、エリア研修、施設研修と大きく3つに分けて研修計画を策定しています。この中で受講必須である基礎研修と、職員個々の能力、ニーズに応じ自らが年度目標を設定し、必要な研修を講座形式やOJT、実習など様々な形態で実施していきます。

- (1) 法人研修：主に箕面市にある法人本部併設の研修センターにて実施される研修や外部研修に参加します。  
(職階別研修、専門職研修、外部派遣研修、個別研修、自己啓発研修、指導者養成研修、推奨研修、採用前研修など)
- (2) エリア研修：法人傘下の施設をエリア毎にまとめた形で行われる研修に参加します。
- ① 基礎研修：人権研修、接遇研修、認知症・認知症ケア研修、事故防止・リスクマネジメント研修、介護技術研修など
  - ② 公開研修：エリア内の施設が独自に企画した研修で他施設にも公開して行われるものに参加します。
- (3) 施設研修：春日丘荘グループ内で企画・実施する研修です。
- ① 基礎研修：人権研修、個人情報保護研修、虐待防止研修、身体拘束防止研修、認知症・認知症ケア研修、接遇研修、ターミナルケア研修、褥瘡防止研修、感染症及び食中毒対策研修、事故防止研修など
  - ② 随時研修・状況別研修：非常災害時研修、施設の課題や状況に即した研修など
  - ③ 事業所別研修：事業運営に必要な研修を行うことで、職員及び事業所のスキルアップを図り、利用者サービスの向上に役立てるものです。
  - ④ 自己啓発研修：国家試験受験予定職員を対象に、高齢者福祉サービス業に従事するために有益な資格を取得するために必要な内容です。

### 【3-4】設備の維持管理及び清掃・衛生管理の考え方

(1) 「施設設備の維持管理」及び「清掃や衛生管理」について具体的な取組内容について記載してください。

※業務仕様書で定める取組に加えて、別の取組を実施する場合は、両者の違いが明確となるように記載してください。

施設設備・器具備品の維持管理については、仕様書に記載されている事項及び法令を遵守し、下記のとおり特別利用部分を含み取り組めます。

#### (1) 丁寧な備品の活用

施設の機能を十分に発揮し、利用者が安全かつ快適に利用できるための施設設備、器具備品の維持管理については、設備の良好な保守に努め、備品、消耗品等の状況を適宜確認・把握して、不足が生じないよう適正に購入し、常に最良の状態でご利用いただけるように管理を行います。

#### (2) 修繕等の考え方

施設機能を維持し、市有財産の経済的損失を最小限にとどめるよう点検・修繕及び清掃等を適切に行います。また、必要に応じて法人の専門職員（1級建築士）の助言を受けながら、軽微な補修・修繕については、指定管理者の判断において速やかに実施します。それ以外の修繕等については、茨木市と協議のうえ、実施するとともに、「設備・備品のチェックリスト」活用して、月1回の点検により日常の管理に漏れが生じないようにいたします。

#### (3) 防犯、防火等の考え方

施設の防犯、防火及び防災に関しては万全を期し、夜間の施設管理は警備会社に業務委託し、緊急時には法人傘下の春日丘荘において応援対応いたします。併せて、防火管理者を選任し配置いたします。また、利用者の安全を第一に考えた駐車場の管理、車両管理に努めます

#### (4) 清掃等の業務

清掃委託業者の清掃に加え職員が、日々の清掃や整理整頓を励行し、造園・植栽については適宜、手入れ、整備に努めます。また、計画的に建物をエリア別に分けて大掃除を行い整理整頓に努めます。

#### (5) 衛生管理について

新型コロナウイルス感染症の蔓延を受け、利用者並びに職員の体調確認を徹底するとともに、マスク着用、手指衛生、換気など基本的な感染拡大防止策の徹底を行います。また、不特定の方が触れる場所の定期的な消毒作業を行います。それに加え、法人の感染対策室と連携を図り、感染拡大防止策の見直しや実施状況の確認をして衛生管理を徹底します。

(2) 第三者への委託内容及び、業者の選考方法について記載してください。(第三者への委託を実施しない場合は、直営での運営が可能な理由を記載してください。)

※業務仕様書に記載のとおり、個々の業務は、市の承認を得ることで、委託が可能です。

地元業者への声掛けに努めるとともに、複数業者からの見積り合わせに加えて、春日丘荘グループあるいは法人全体の取引業者との競合により、公正でより低廉な価格で質の高い業務委託を実現できると考えております。また、第三者に委託した業務については、常に実施状況を把握するとともに、随時必要に応じて指導を行います。また、定期的に業者への委託内容について適切性及び有効性を評価の上、継続利用の可否を判断し、責任をもって管理いたします。

具体的には、お示し頂いている業務特記仕様書の（施設管理部分）各項目及び、以下について委託を行います。

	委託する業務名	実施頻度
1	受水槽及び高架水槽清掃業務	毎年1回
2	消防用設備点検業務	総合点検 舞年1回 機器点検 舞年2回
3	簡易専用水道法定点検業務	毎年1回
4	カーペットクリーニング業務	3年に1回 (次回は、令和4年の予定)
5	建築物、建築設備、防火設備及び昇降機定期点検業務	法に定める通り
6	自家用電気工作物保安業務	随時
7	ガスヒートポンプエアコン保守点検業務	随時 (技術員派遣は、毎年1回)
8	ガスヒートポンプエアコン室内機エアフィルター清掃業務	毎年2回
9	エレベーター保守点検業務	2ヶ月毎
10	植木病害虫駆除業務	毎年2回



### 【3-5】緊急時対策、安全管理

緊急時の対応マニュアルが整備状況や、災害等緊急時の訓練、連絡網の整備、職員への意識の徹底などについて、記載してください。

※整備している場合、該当マニュアルや連絡網を提出してください。

#### (1) 利用者の安全を脅かすような事態に対する基本的な考え方

利用者の安全確保を最優先するとの観点から、災害・事故等に対応する訓練・研修を実施し、職員の危機対応能力を高めるとともに事前及び事後の対策を強化し、不測の事態への備えを強化します。さらに、利用者の被害を回避するために、建築物の日常点検を行い不具合の早期発見に努め、修繕が必要な場合は速やかに対応します。

#### (2) 災害時・火災時への取り組み

消防署立会いによる火災及び自然災害に対する避難訓練・通報訓練・消火訓練を年2回、センター合同で行い、職員並びに利用者の安全意識の向上に努めます。さらに、年1回法人内全施設で実施する「総合防災訓練」に参加し、災害時の対応について法人全体で取り組み万全を尽くします。

実際に災害が発生した場合は、所長をはじめとする職員が、茨木市と特別養護老人ホーム春日丘荘と連携を取りながら、迅速な対応を行い、災害のレベルに応じた職員を配置し、近隣の独居高齢者の安否確認の実施等、救援活動拠点機能の役割を果たすよう努めます。

備蓄品が必要になるような災害が発生した場合は、特別養護老人ホーム春日丘荘が緊急時のために備蓄している水、食料及び消耗品で対応するとともに、万が一不足する場合は、法人の他施設で備蓄している備蓄品を活用します。

#### (3) 安全管理（事件、事故発生防止）に関する取り組み

事故は絶対に起こさないという強い意志のもとに、過去に発生した事故事例の原因分析と対応状況と安全点検項目をまとめた「安全管理マニュアル」に基づき、事故の発生防止に努めます。また、交通安全啓発活動を定期的に行い、センターに来られる利用者の交通事故発生を防止します。

万が一事故が発生した場合は、その事故について、特別養護老人ホーム春日丘荘の安全管理委員会において速やかに事故原因の検証並びに改善策をたて、茨木市等関係機関に報告し、事故の再発防止に努めます。

#### (4) 感染症に関する取り組み

職員の出勤時に体温や身体症状等のチェックを行い、職員の健康管理を意識化させるとともに、利用者も利用時の体調確認を行います。利用時の体温測定については誰が、何時の時点で体温が何度であったかをサーマルカメラを用い一定期間記録するようにいたします。これにより感染症発生時の調査がスピード感をもって行えるようにします。また、職員、利用者ともに手洗い、うがい等を励行し、人が媒体となる感染症の蔓延を防止します。感染症に対する対策として、「感染症対策マニュアル」を利用した研修を実施します。季節によって流行する感染症については、流行する季節ごとに、周知ポスターの掲示等により利用者への注意喚起や講習会を開催し、利用者の感染症に対する自己防衛に関する知識向上に努めます。

万が一感染症が発生した場合は、状況により保健所、茨木市に報告し、助言・指導を受けると共に、臨時の感染症対策委員会を開催し、初動対応、感染経路の特定、情報の共有等について確認を行い、施設内での蔓延防止対策を適切に講じます。

#### (5) 利用者急変時に関する取り組み

利用者が急変した際は、病院搬送等救急対応が必要である場合は、速やかに救急車を要請し家族へ報告するとともに、必要に応じて特別養護老人ホーム春日丘荘並びに茨木市等関係機関に連絡し連携を図ります。

### 【3-6】環境への配慮に関する考え方

茨木市グリーン調達方針で定める環境物品の調達や、環境啓発の実施など、環境への配慮について、記載してください。

指定管理業務において、下記のとおり環境への配慮を行います。

- (1) 職員の「節電・節水意識」を高めるとともに、利用者への啓発を行ってご理解をいただいた上で、無駄な電気や水を使用しないように努めます。
- (2) 冷・暖房温度については、利用者の様子を踏まえながら、過剰な空調をさけて、室内温度を概ね 夏季28℃ 冬季18℃に維持し、電力使用料の縮減を図ります。館内においても冷暖房効果を上げるため、ブラインドやカーテン等を活用します。
- (3) 電気製品を使用していない時は、こまめにスイッチを切ります。
- (4) 残業時の点灯は、業務に必要な範囲にとどめるようにします。
- (5) LED照明等の節電型の電気製品を導入します。
- (6) 両面印刷・裏紙利用・封筒の再利用等、用紙類を効率的に使用します。
- (7) その他、設備・備品等についても環境への負荷が小さいものを優先的に購入します。
- (8) 空き缶・空き瓶・ペットボトルは内部を洗浄し、分別回収箱に入れてリサイクルします。
- (9) 環境問題で大切なことは個人個人が意識と疑問を持つことです。そのために利用者に対する研修等、環境啓発の取り組みを実施します。

### 【3-7】個人情報の保護及び情報公開

自団体や運営する類似施設において、個人情報取扱、情報公開に関するマニュアル等の整備状況や、個人情報の管理方法（個人情報書類の保管場所や、データ管理のセキュリティ対策等）について、記載してください。

※整備している場合、該当マニュアルを提出してください。

#### 1、個人情報保護の規程について

法人として平成9年5月27日に制定していたところですが、平成17年4月1日「個人情報保護法」の施行を受け、「個人情報の保護に関する基本方針」を策定しました。また、平成27年10月1日に「個人情報取扱いマニュアル」を作成し、利用者のプライバシーの保護を徹底し個人情報の保護に取り組んでいます。

- (1) 茨木市個人情報保護条例を遵守するとともに、緊急時、或いは必要時に利用者及びその家族の個人情報の公表が必要な場合を想定し、事前に情報公表項目を指定して利用者及び必要な家族の承諾を書面にて行い、適切に対応します。
- (2) 現職員は勿論のこと、退職後においても業務上知り得た利用者及びその家族の個人情報について洩らさないよう就業規則で定めると共に、職員に対し誓約書の提出を義務付けるなど、その取扱いを徹底しています。
- (3) 年1回の法人内部監査による自主点検を実施するなど、定期的な運営チェックを行うと共に、法令遵守の重要性を各職員に周知徹底し、責任ある事業の運営に努めています。

## 2、情報公開について

法人ホームページ及び各事業所の窓口等にて「事業計画」「事業報告」「第三者評価機関による評価結果」、「決算報告」「監事の意見書」を公表し、広く外部に情報を公開することで、透明な運営を推進し、開かれた施設運営を行っています。

### 【3-8】人権尊重への配慮に関する考え方

団体における人権尊重の考え方について示す指針等(人権に関する考え方を部分的に掲載しているものでも可)の整備状況や、当該指定管理施設における、人権尊重に関する考え方について記載してください。

※整備している場合、該当する指針等を提出してください。

#### 1、人権尊重への配慮について

当法人において「人権」は最も重要な取り組みの一つとして位置付けております。特に高齢者虐待防止については、母体施設で開催される虐待防止委員会に参加し、職員間での情報共有も図っています。

#### 2、「人権尊重」への取り組みについて

##### (1) 虐待防止について

虐待防止については、複数の職員の目による入居者の身体・精神状況の確認等により、予防と発見できる体制を整えるとともに、第三者評価を定期的を受審し、その結果をホームページで広く外部に公開することで、透明性の高い施設運営を行います。また、虐待防止のための職員の自己チェックシート、「虐待防止マニュアル」を活用し、自己覚知を促します。また毎年11月を虐待月間と定め、毎年必要に応じた取り組みを実施しております。

万が一、虐待を疑うケースや虐待を受けている事実を発見した場合は、利用者の安全確保を行った上で、速やかに関係機関に通報すると共に、速やかに事実確認にあたり、市町村の調査に全面的に協力し、解決及び再発防止に向けて取り組みます。

##### (2) 悪徳商法や振り込め詐欺等を防止するための取り組み

高齢者への詐欺被害の防止対策として、関係機関に協力を得ながら、手口等を公開し、理解してもらうための啓発活動を行います。

##### (3) 接遇向上のための取り組み

センター利用者に気持ち良く利用してもらえるよう、定期的に接遇自己チェックを行うことで、職員が笑顔、挨拶、丁寧な言葉使い、細やかな気配りができるよう自己覚知に努めます。

##### (4) 人権に関する研修体制について

外部より専門講師を招き、人権や職員のメンタルヘルス研修が定期的に行われるよう法人の年度研修計画に位置付けながら実施していきます。また、研修に参加した職員による伝達研修により情報の共有に努めます。

##### (5) 意向調査及び満足度調査の実施

定期的に行う利用者への意向調査及び満足度調査の結果について、サービス内容のチェックを行うと共に、人権を尊重したサービスができていのかどうか、調査結果を分析し、利用者の希望に沿ったサービスの提供を行います。

#### 4 サービス向上の考え方と方策

##### 【4-1】利用者ニーズや苦情の把握と対応について

(1) アンケート・その他ニーズを把握する取組を実施する場合は、その内容（対象者、項目、時期、回数等）について記載してください。

###### (1) 利用者ニーズ把握について

多世代交流センター利用者に年2回のアンケート形式での満足度調査を実施します。その結果について精査し、改善できる部分については早急に対応し、難しい場合は検討課題として茨木市等関係機関とも調整しながら、サービス向上に努めます。また、意見箱の設置や職員が積極的に利用者とのコミュニケーションを図ることで運営やサービスについての意見や要望を収集しやすい雰囲気作りをし、利用者目線に立ったサービスの提供に努めます。

###### (2) 運営委員会の開催について

各同好会会長とセンター職員による運営委員会を年4回開催して、利用者の要望や意見に対する対応を利用者目線で検討し、より快適に過ごして頂ける環境整備を、常に行っています。

(2) 苦情対応マニュアルの整備状況や、意見やアンケート結果を踏まえた対応についての考え方を記載してください。

※整備している場合、該当するマニュアル等を提出してください。

##### 1、苦情、要望についての考え方

適正な苦情対応をすることは法人や事業所にとってはサービスの質の向上と職員のスキルアップに効果があるものであり、地域福祉サービスの活性化に繋がるものです。苦情については組織として迅速かつ適切に対応し、誠意をもってその解決にあたり、管理運営に反映させていきます。

さらには、苦情を苦情としてだけで捉えず、利用者からの声を「法人及び事業所に対する要望」もしくは「地域福祉サービスへの期待」として捉え、迅速かつ的確に対応することにより、利用者満足度の充足と地域福祉サービスの活性化を促すことができる体制を整備します。

##### 2、苦情、要望についての具体的な方策

具体的には「社会福祉法人大阪府社会福祉事業団苦情解決事業実施要綱」に沿って下記の内容により対応します。

###### (1) 苦情解決体制

- ① 苦情解決責任者 春日丘荘 荘長
- ② 苦情受付担当者 多世代交流センター所長
- ③ 第三者委員 社会福祉・地域活動に見識のある地域住民 2名

(2) 苦情解決の体制及びその仕組みについて揭示し、匿名希望者のために意見箱を設置します。

(3) 苦情解決委員会を定期的に開催し、苦情内容及び解決策を報告します。さらに、未解決事案があれば検討するとともに、第三者委員より随時必要な助言をもらいます。

<苦情解決委員会構成メンバー>

- ① 苦情解決責任者
- ② 苦情受付担当者
- ③ 第三者委員
- ④ その他（副施設長・在宅総括）

(4) 苦情解決の結果をホームページ又は春日丘荘広報誌等で公表します。

(5) 苦情解決の内容は所定の様式に記録し、必要に応じて茨木市に報告します。

(6) センター運営に関する要望も含めた利用者ニーズの把握の取り組みとして、年2回のアンケート形式での利用者満足度調査を実施し、改善できる部分については早急に対応し、難しい場合は検討課題として茨木市等関係機関とも協議し、きめ細かなサービス向上に努めます。

【4-2】利用促進・サービス向上及び経費削減等効率化の方策

(1) 利用者(稼働率)目標値を記入してください。(目標設定する指標は、各施設所管課が定めます。)

年度 指標	令和3年度 (令和3年11月～ 令和4年3月)	令和4年度	令和5年度	令和6年度
利用者数	10,520	25,500	25,750	26,000
同好会利用数	4,210	10,200	10,300	10,400
団体利用者数	2,945	7,140	7,210	7,280

(2) 利用促進のための広報活動及び広報活動以外の取組について、上記目標設定も踏まえて、具体的に記載すること。

(1) 利用促進のための広報活動

多世代交流センターのブログを活用して、開催予定の行事を掲載する等さらに内容を充実させます。また、ホームページに加え、実施行事の案内やセンターでの出来事などを掲載した「南茨木多世代交流センターだより」を毎月一回発行すると共に、茨木市の広報誌にも掲載を依頼し、来館者へ配布並びにセンター内に掲示することにより、利用を促進します。

(2) 取り組み内容

シニアカレッジ茨木及びOSJ研修・研究センターと連携し、講座等を企画します。その他有資格者等による、専門性の高い教養講座や運動講座を開催します。定期的な自主企画講座として、健康セミナー、終活セミナー等の教養講座を開催します。

(3) 利用者数について

今まで利用が少なかった60歳代に訴求する多彩な取り組みを実施することにより、利用者数を維持・向上することを目指します。

(3) 上記の他、利用者満足度を高めるためのサービス向上・経費削減等効率化の方策があれば記載してください。

法人傘下全施設（特に春日丘荘）の全面協力体制

社会福祉法人大阪府社会福祉事業団では茨木市内において、現在特別養護老人ホーム、通所介護事業、訪問介護事業、居宅介護支援事業、認知症対応型共同生活介護事業、小規模多機能型居宅介護事業、地域包括支援センターを運営しており、在宅で生活されている高齢者及びその家族の方々に対して広くサービスを提供することが可能です。

また、法人傘下で類似事業である老人福祉センターの受託運営（堺市、池田市、豊中市）を行っており、法人内で合同センター長会議を開催し、他市の動向を踏まえながら情報共有をすることで着実な事業運営を行い、新たな企画立案を図ります。

社会福祉法人大阪府社会福祉事業団という組織のスケールメリットを生かして、既に法人内でデイサービスセンター会議を定期的に行っており、より良いサービス提供のための意見交換やノウハウを共有するとともに、年度毎にテーマを設定し、その課題解決に向けて事業所間で連携し切磋琢磨しています。今年度は人材育成をテーマに掲げ、人的交流を企画しています。このように、あらゆる面において、法人傘下全施設（特に春日丘荘）の全面的な協力体制のもと、利用者の方々に「安心」「安全」「満足」を提供できると考えます。

(4) 高齢者向け事業に関する方策を具体的に記載してください。

高齢者の生きがい支援と、利用者同士のつながり支援を目的とする事業を行うことで、住み慣れた地域でそれぞれが望む生き生きとした暮らしを続けられ、住民同士のつながりによるお互いの見守りを通して安心を感じられる関係が築けるように、地域支援の拠点としての活動を行います。

また、高齢者を狙った詐欺や消費者トラブルを未然に防止できるように、行政からの情報の橋渡しの場として情報発信を積極的に行うとともに、スマートフォンやタブレット講座、パソコン講座などを通じて、情報難民となることを回避し、安心な暮らしを支援します。これにより、体調急変時の連絡体制や大規模災害時のSOSの発信を容易にし、地域での孤立を予防します。

(5) 子ども・子育て世代向け事業に関する方策を具体的に記載してください。

子供・子育て世代向けの事業として、子供への学習支援に取り組みます。引退された教員や、現役の学生を講師とした事業を行います。講師となる学生も人に伝える力を養ってもらえるように授業の内容だけにとらわれず様々なメニューを考案していきます。

また、働き方が多様化するなかで、土日に両親が就労しているケースも増えていることから、利用中にも「南茨木多世代交流センターに行っているのなら安心」と家族から安心していただけるように、安全管理に努めて参ります。

小さなお子様を育てる方々が、子育て中の不安や孤独を軽減できるように、何でも相談できるようなコミュニティを形成できるように、現在も大変好評をいただいているこどもリトミック等は継続しつつ、直接会うということが難しい社会情勢も踏まえオンラインを活用したものを充実させ、子育て世代の仲間づくりを支援します。

(6) 世代間交流の促進に関する方策を具体的に記載してください。

これまでの年長者が、年少者に教えたり伝えたりするだけでなく、年少者が年長者へ教えたり、伝えたりする機会を作りサポートしていきます。そうすることで、子ども達の伝える力の向上を図ります。また、お互いが顔見知りになることによって、子どもの地域見守り活動を活発化するとともに、困っている高齢者を見かけたら声を掛けられる子ども達になってもらえることを目指します。

(7) 介護予防（運動器の機能向上、認知機能低下予防、口腔機能向上等）に関する方策を具体的に記載してください。

仕様書に基づいた介護予防教室業務にとどまらず、法人内のOSJ研修研究センター職員による講座や、グループ施設に勤務する介護職員、看護職員、機能訓練指導員、管理栄養士等の専門職の知識を活かして、体操や健康管理、転倒予防や食事管理など、様々な講座や講習の機会を設けます。

(8) 施設の魅力を向上させ、利用促進につなげる方策を具体的に記載してください。

多世代交流センターだけでなく、デイサービスセンターや療育施設との連携を密に行い、これまでも共同で様々なイベントを実施しています。今後も、この良好な関係を維持し、互いの強みを活かしたイベント等を共同で開催し、その相乗効果による利用者増を図ります。

【4—3】自主事業の実施計画

(1) 自主事業の具体的な内容を記載してください。

1	事業名	お気軽相談	参加費	無料
	実施時期	毎月1回	実施年度	毎年度
	対象者	茨木市民	対象人数	
	目的と概要	月に一回、多世代交流センターを会場とし、高齢者・子供だけでなく、福祉に関する相談が気軽にできる場を設置します。春日丘荘職員等、知識を有する者が相談を受け、必要に応じて関係機関の紹介を行います。行政等へ相談がしにくい方にも、敷居を下げ気軽に相談できる環境を整備します。		
2	事業名	毎日脳トレ	参加費	無料
	実施時期	開館日毎日	実施年度	毎年度
	対象者	センター利用者	対象人数	
	目的と概要	センターに来ることを日課としてもらえるように、毎日日替わりの脳トレ問題を提供します。ポイントカードの発行も行い、参加回数に応じたプレゼントをもらえるような仕組みにすることで、継続してセンターに行く目的としてもらえるようにします。		
3	事業名	センター主催 各種大会	参加費	無料
	実施時期	各年1回	実施年度	毎年度
	対象者	センター利用者	対象人数	
	目的と概要	囲碁や将棋、カラオケなど普段センターに来ていただいている利用者を対象にセンターが主催して大会を開催し、日ごろの成果を発揮できる場を提供します。また同じ趣味を持つ人同士の交流の場としての効果も期待できます。また、他の多世代交流センターとの協働開催も検討していきます。		
4	事業名	毎日ラジオ体操	参加費	無料
	実施時期	開館日毎日	実施年度	毎年度
	対象者	センター利用者	対象人数	
	目的と概要	センターに来ることを日課としてもらえるように、毎日ラジオ体操の場を提供します。ポイントカードの発行も行い、参加回数に応じたプレゼントをもらえるような仕組みにすることで、継続してセンターに行く目的としてもらえるようにします。		
5	事業名	作品展・演芸会	参加費	無料
	実施時期	年1回	実施年度	毎年度
	対象者	センター利用対象者	対象人数	200
	目的と概要	作品展については作品発表の場として、日ごろの成果を他者にも見てもらえる機会を提供します。演芸会については演奏や舞踊等、日ごろの練習の成果を発表する場を設けます。それぞれ、日ごろの取り組みの目標となることで意欲の促進をしたいと考えています。		
6	事業名		参加費	
	実施時期		実施年度	
	対象者		対象人数	
	目的と概要			

※ 適宜事業番号及び表を追加してください。

※ 指定後に上記の事業を実施する場合は、事前に市の承認が必要です。

5. 収支計画

【5—1】指定管理料の見積もり額	収支計画書で採点します。
【5—2】収支計画	