

○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設問に対して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。

ハートフルの管理運営業務の受託にあたっては、茨木市の（「第5次茨木市総合計画 後期基本計画」 3. 基本構想の概要 「まちの将来像1」「ともに支え合い、健やかに暮らせるまち」の5 施策別計画 施策 1-3 障害者への支援を推進する）において「茨木市障害のある人もない人も共に生きるまちづくり条例のっとり、障害福祉サービスの充実や雇用・社会参加を進めるとともに、障害を正しく理解し、合理的配慮が適切に提供され、誰もが地域社会で自立して安心して生活できる共生社会の構築を進めます」の方向性と、当法人の理念「ともに生きる心をはぐくみ、ともに歩む社会の実現」に基づき、以下の点を基本方針として取り組みます。

- ・相互に人格と個性を尊重し、安心して暮らすことのできる福祉社会を実現します。
- ・自己決定、自己選択による利用者本位のサービス提供を基本に、ライフステージに応じ、わたしらしく生きる自立生活を支援します。
- ・情報の公開と透明性のある運営を行うとともに、改革の視点を持って、効率的運営を行います。
- ・共生社会の実現のため、障がいの理解、交流と参加、地域福祉などについて市民と協働して、研究と理解を深め、啓発に努めます。
- ・利用者に質の高いサービス提供ができるよう、専門性の向上に努めます。
- ・当法人内施設が有する専門機能を連携させ、新たな創造と工夫をもって総合力を発揮し、茨木市民の市民サービスの向上と福祉社会に貢献します。
- ・障害のある人、ない人の相互理解と協力により、我が事・丸ごとの福祉の向上を実現するために、文化・芸術など市民の意欲的な参加を支援します。

【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。

当法人には、50年を超える障害福祉サービス等の提供実績とノウハウがあります。主に知的障がい者支援に取り組んできましたが、平成18年の障害者自立支援法の施行と同時に障がい種別にかかわらず、様々な利用者のニーズに応じたサービスの充実を図ってきました。重度障がい者への身体介護等の日常生活支援を行う生活介護や就労を希望する障がい者への就労支援を行う就労移行支援等幅広いニーズに対応した事業を展開しています。併せて、児童から高齢に至るまでライフステージに応じた事業を実施しており、障がいのある方々のニーズに対応できるのが当法人の特色です。この点は、茨木市の障害福祉の中核であり、様々なニーズを有する方が利用するハートフルにおいて、障がいに応じた合理的配慮を実施して、必ず有効に活かせるものと考えます。

茨木市内では、平成23年に開設した地域生活総合支援センターあい、並びに、平成27年に開設したこども発達支援センター風において、日中活動支援、共同生活援助、短期入所、児童発達支援、放課後等デイサービス等のサービスを提供しており、相談支援事業所リーベを軸にネットワークされた有機的な連携によって、茨木市のニーズに応じており、令和5年度設置の予定されている中央地区福祉保健センターにおいても、同一敷地内の距離を活かし、相互に地域福祉の情報共有が図れることから「我が事・丸ごと」の地域共生社会の実現に寄与できるものと考えます。

また、昨今の新型コロナウイルス感染症においては、これまで2年余を経過した中で、利用者、職員共に数名の陽性者があったものの、館内のサービスや事業を介して感染が広がったことは1例もありません。館内の消毒や予防対策・マニュアルの徹底と密を避ける新しい生活様式の定着は、利用者に大きな安心を与えており、今後も引きつづき感染症予防等の意識を後退させずに運営を行います。

様式3

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
大阪府立こんごう福祉センターしいのき寮	福祉型障害児入所施設(50) 短期入所〔空床型〕 障害者支援施設〔施設入所支援(10)・生活介護(10)〕	富田林市大字甘南備216番地	52年
大阪府立こんごう福祉センターすぎのき寮	福祉型障害児入所施設(30) 短期入所〔空床型〕 障害者支援施設〔施設入所支援(10)・生活介護(10)〕	富田林市大字甘南備216番地	51年
明光ワークス	生活介護(40) 自立訓練(生活訓練)(6) 就労継続支援B型(34) 共同生活援助(83) 一般相談支援 特定相談支援 障害児相談支援	箕面市稲六丁目15番26号	29年
大阪INA職業支援センター	障害者特別委託訓練施設(職業訓練) 〔パン・菓子製造科(15)・園芸科(10)グリーンハーベスト科(5)〕	箕面市稲六丁目15番26号	27年
地域生活総合支援センターワークくみのき	生活介護(30) 就労継続支援B型(30) 共同生活援助(44) 一般相談支援 特定相談支援 障害児相談支援	大阪狭山市東菜萸木三丁目2153番地	18年
こども発達支援センターSun	児童発達支援・放課後等デイサービス(10) 保育所等訪問支援	富田林市栗ヶ池町2969番地の5	17年
ワークさつき	生活介護(25) 就労継続支援B型(35) 日中一時支援(5) 共同生活援助(31)	泉大津市春日町23番3号	16年
すくよか	医療型障害児入所施設・療養介護(105) 短期入所(5) 外来診療 訪問看護	富田林市大字甘南備216番地	15年
じょぶライフだいせん	障害者支援施設〔施設入所支援(40)・生活介護(50)・就労移行支援(22)〕 就労定着支援 短期入所(4) 共同生活援助(29) 一般相談支援 特定相談支援	堺市堺区旭ヶ丘中町四丁2番1号	15年
こども発達支援センター青空	児童発達支援・放課後等デイサービス(10) 保育所等訪問支援	箕面市稲六丁目15番26号	15年
かなびのさと	特別養護老人ホーム(80) 短期入所生活介護・介護予防短期入所生活介護(20)	富田林市大字甘南備216番地	14年
地域生活総合支援センターきらら	生活介護(40) 就労移行支援(20) 就労定着支援 共同生活援助(60) 南河内南障害者就業・生活支援センター	河内長野市西之山町2番21号 他	14年
地域生活総合支援センターおんど	生活介護(40) 就労継続支援B型(20) 短期入所(10) 共同生活援助(42)	松原市上田八丁目7番16号	13年
手をつなGOi	療育事業 相談事業	大阪狭山市西山台3-2-1	12年
地域生活総合支援センターあい	生活介護(45) 就労継続支援B型(15) 短期入所(10) 共同生活援助(60) 一般相談支援 特定相談支援 障害児相談支援	茨木市玉櫛二丁目5番8号	11年
茨木市立障害福祉センターハートフル	地域活動支援センターⅡ型(午前25、午後25) 入浴サービス 各種講座 貸室 研修及び啓発事業 生活介護(20)	茨木市片桐町4番26号	9年
こども発達支援センター風	児童発達支援・放課後等デイサービス(15) 保育所等訪問支援	茨木市東奈良三丁目16番14号	6年
こんごう	障害者支援施設(60) 生活介護(25) 短期入所(3) 日中一時支援(6)	富田林市大字甘南備216番地	6年
地域生活総合支援センターいま	生活介護(40) 放課後等デイサービス(10) 短期入所(10) 共同生活援助(30) 一般相談支援 特定相談支援 障害児相談支援	守口市寺方本通二丁目20番4号	6年

様式3

こども発達支援センターmum	児童発達支援・放課後等デイサービス(10) 保育所等訪問支援 特定相談支援 障害児相談支援	河内長野市巾片添 町11番9号	6年
かつらぎ	障害者支援施設(60) 短期入所(3) 日中一時支援(6)	富田林市大字甘南 備216番地	5年
にじょう	障害者支援施設(60) 短期入所(3) 日中一時支援(6) 共同生活援助(61)	富田林市大字甘南 備216番地	5年

※類似施設、事業に該当するのは、障害者の日常生活及び社会生活を総合的に支援するための法律に基づく自立支援給付事業・地域生活支援事業または、それに類する事業です。

※実績年数が長い順に上から記載してください。

様式 3

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。		<input checked="" type="radio"/> はい	<input type="radio"/> 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。		<input checked="" type="radio"/> はい	<input type="radio"/> いいえ
イー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。		<input type="radio"/> はい	<input checked="" type="radio"/> いいえ
イー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)		<input type="radio"/> はい	<input type="radio"/> いいえ
②「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。 ■ハートフルにおいて、福祉サービスの支援員や貸室等の事務職員について、茨木市ハローワークを通じて多くの茨木市内在住者 を雇用してきました。(令和4年8月時点での茨木市在住の職員数15人 正規・非正規の職員のうち専門職を含む全従業員25人の 60%) 今後も、これまでと同様に支援員や事務員の新規採用が必要になった場合は、事業団として正規職員の募集(3-2(2)参照) を行うほかにも非正規の職員は茨木ハローワークへの求人や、地元のリクルート関連企業媒体を利用した募集、茨木市内のポステ ィングなど必要に応じて募集を行っていきたいと考えます。このことは、福祉避難所の開設が必要になったときや緊急時の職員の 参集や安否の確認がしやすいという利点があることも理由に挙げられます。 ■職員の採用時には、業務の適性かつ信頼性の高い人材を雇用することは当然ですが、ひとり親家庭の経済的な支援、高齢者、失 業者の働く意欲を十分に尊重した採用を行っていきます。また、茨木市の就職困難者へのICTを活用した新たな働き方推進事業(仮 称)では、市の在宅ワークあっせんやスマイルオフィス職員への健康管理・業務支援による障害者の雇用機会の創出などの取り組 みがあります。就職困難者の雇用に関して、これら茨木市の取り組みを見ても、ICTの活用は欠かせないこととされています。職 員の募集の際には、働き手が希望する条件を閲覧しやすく、検索が容易なスマートフォン等のICTを活用した媒体を利用して、人 材の確保を行っていきます。また、茨木市が提案する就職困難者や就労定着困難者の支援に関する情報などを入手して、該当の職 員に案内を行います。			
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。 (障害福祉センターハートフルにおける雇用状況)			
雇用人数	1人	主な 雇用職種	支援員
		主な 就職困難事由	失業者高齢者(60歳以上)
(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。)

令和5年度 職員配置予定

事業所名【茨木市立障害福祉センターハートフル】

職員体制 人(常勤換算)

事業名	管理者	サビ管等			看護職員	療法士	合計
		正規	正規	非正規			
生活介護	1(管理者兼務)	1	1	9(5.8)	2(1.5)	兼務(0.5)	14(10.8)
地域活動支援センターII型	1(主任)	0	0	5(2.6)	兼務(0.5)	2(1.5)	8(5.6)
入浴サービス	管理者兼務	委託業者(連絡調整・利用者状況は看護師兼務)					
運営管理(貸室・講座)	管理者兼務	0	0	4(1.8)	0	0	4(2.8)
合計	2	1	1	18(10.2)	2(2)	2(2)	26(19.2)

資格保有者 別紙 参照「責任者当職員配置」(3-2-①)

管理者 : 防火管理者

貸室受付 : 手話通訳者2人、保育士1人

地域活動支援センターII型 : 理学療法士2人、看護師1人、管理栄養士1人、介護福祉士2人、

生活介護 : 看護師1人、介護福祉士1人、介護初任者研修修了者1人

(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。

■募集方法(広報等)

- Twitter、LINE for business等SNSを積極的に活用し、求人情報の発信を効率的・効果的に行うとともに、リクナビ等の求人サイト、大学等学校関係求人、SNS等様々な媒体を入口として事業団の採用ホームページへ応募者が向かう導線を戦略的に整理しています。(求人サイト:リクナビ、マイナビ、ハローワーク、福祉人材センター、大学等求人:キャリアタス、SNS:Twitter、LINE for business、Instagram)
- 福祉就職フェア等各種合同就職説明会への出展、また、実習生の受入校や過去に採用実績のある大学等への定期的な訪問や募集案内の送付、大学等の授業の一環で法人説明の実施、採用者母校のキャリアセンターやゼミ担当教員へ卒業生の現状を伝えるインタビュー動画の提供等を行うことにより、大学等との関係構築や学生・教員へのPR活動を行っています。(大学訪問数50校:R3年度実績)
- 毎週2回(火、木曜日)zoomによるオンライン説明会を実施しています。法人の成立ちや実施事業の特徴など法人への興味を高めてもらえるような内容を提供し、施設見学の参加や実際の採用エントリーへ繋げています。(R5.4.1採用を目指す就職活動者136名へ実施:R4.7末時点)
- 大阪府社会福祉協議会の事業を活用した府内6法人の連携(OSAKA 6 SMILES)によるプロモーション動画作成、合同就職説明会等の採用活動を行っています。

■採用方法

- 応募者のニーズに応えるため、公募による採用試験を1年通して複数回計画的に実施しています。(公募6回:R3年度実績)
- Web受験可能な適性検査試験とリモートによる担当者面接試験を導入し、最終の幹部面接を除く全ての採用プロセスをオンライン化することにより、府外からの応募者の獲得に繋げています。(府外採用者9名/40名:R4.4.1採用)
- 全国の大学、短期大学、専門学校等からの推薦による職員採用を実施しています。(推薦による採用数5名/40名:R4.4.1採用)
- 内部登用制度を設け、非正規職員から正規職員への登用を積極的に行っています。(内部登用者6名/40名:R4.4.1採用)
- 社会福祉士や介護福祉士等国家資格を有する者については、適性検査と担当者面接を免除し、幹部面接のみで即戦力となる職員を採用する随時採用の制度を設けています。(随時採用者2名/40名:R4.4.1採用)
- 正規職員については、府内全域異動対象の総合職、府内3エリア内異動対象の指定職、勤務地を特定市町村に限定した限定職を設け、多様な働き方に応じた雇用形態を備えています。

【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。

■事業所内では、企画委員会を設置して、各事業の委員を通じて、現在必要な知識・スキルについてとりまとめて事業所内の研修会や勉強会を実施しています。

■人材育成と業務の明確化を目的に、市庁舎内障害福祉課等の窓口業務をハートフル職員が体験もしくは見学するなど、職員交流による研修機会を検討します。

■主な研修の予定（令和4年度実績）

研修名	内・外	内容	参加対象者
人権擁護	事業団	権利擁護・法令順守に関する研修、身体拘束防止	全職員
安全運転	事業団	安全運転・運転技能研修	公車両運転の必要者 (委託業者含む)
事業団階層別研修	事業団	新人研修 社会人としてのマナー、業務振り返り等	入社後1年未満
		2年目 業務目標、チームワーク、事業所PR等	2年目職員
		中堅 福祉情勢、OJT、サビ児管に必要な知識	3～5年目職員
		管理職 人材育成、目標設定と人材マネジメント等	施設長、代理、参事職
ハラスメント	事業団	ハラスメントに対する理解	全職員
海外派遣	事業団	先進的な福祉の取り組みを学ぶ	5年目以上職員
感染症予防	社外	ノロ・ロタ・コロナ・インフルエンザ等ウイルス感染予防（大阪府主催）	看護師（社内伝達研修）
介護技術	社外	理学療法士等による移乗等技術取得	介護職員
福祉情勢・施策	社外	アメニティフォーラム等	管理者等
基礎研修	社内	従事する業務に必要な知識・マナー	新人職員
OJT	社内	トレーニー、トレーナーによる実践	対象（2～5年目）職員
対人援助技術	社内	福祉サービスの基本的技術習得	講師はリモートで外部より招き対象者は全職員
個別支援計画策定	社内	事業に必須なスキルの獲得	講師はリモートで外部より招き対象者は全職員
社会福祉全般	Eラーニング	各種福祉関連情報の取得や学習	全職員
自己啓発	社内	論文発表、資格取得助成、自己啓発助成	全職員

【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。

■施設設備の維持管理について

- ・目視や異音点検など日々の自主点検を欠かさず、主要な設備（温水ヒータ、温水循環・ポンプ設備、上下水配管、火災受信設備、受水槽設備、冷暖房空調設備、昇降機設備、シャッター等）の異常を早期に発見し、重大な設備の損傷に至らぬように維持管理に努めます。また、公共施設の点検マニュアルに従い日々の施設管理日誌により営業の開始・終業時の異常の有無を確認します。
- ・台風や大雨などの自然災害に備えて、天気概況に応じて、稼働しているポンプの連携状態や雨水槽、汚水槽または涌水槽の貯水状態を把握して、オーバーフロー状態を防ぐように調整を行うなどの対策を講じます。
- ・機器設備（音響設備、電話通信設備、ICT 機器）は、利用者の合理的配慮を行う上で欠かせない媒体であるので、常に安全に稼働している状態に維持管理を行い、適宜交換修理をして利用者の利便性を高めます。
- ・施設の経年劣化や脆弱部分を把握しているので、応急的に必要な修繕部材を確保し、故障時に専門業者に依頼する間の緊急保全に努めます
- ・「茨木市公共施設保全方針」に基づき、大規模な入れ替え修繕が必要な設備については、負担の少ないエコ運転を利用者や職員に周知していくとともに、劣化の状態を把握しながら、計画的な大規模修繕を提案します。また、保守点検業者とは密に連携し、安全で快適な運用に努めます。

■清掃や衛生管理について

職員が当番で館内を見回る際に、汚れや不備を改善し、業務委託者と同一意識のもと、美観を損ねず、衛生的に管理します。清掃委託業者によって、定期清掃（床・窓・空調フィルターなど）を行い、最低限度の美観と機能の保全を確保します。また、日常の清掃においても業者に委託しますが、事務所内や休憩所などの職員専有の場所は、できる限り自助努力（全体の 15%程度）で衛生を保つように管理します。

(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。

■入浴サービス

災害や設備の故障など想定されるサービス提供に支障をきたす際に備え、市内に同様な設備と代替的な人員を備え持つ業者に委託し、緊急時にも継続したサービスが提供できることに重きを置きます。またサービスのスケールメリットと効率化が見込める委託方法（1人当たりの単価計画から、年間業務委託契約）に変更することで、利用者の開始・終了等手続きや重度ケア者の状態把握のための支援者会議への参加等により、生命維持と安全を第一にしたサービスに努めます。

■法定点検：1 エレベータ保守点検業務 2 家用電気工作物保安管理業務 3 消防設備点検業務 4 特定防火対象物定期点検業務 5 簡易専用水道法定検査業務 6 建築物及び建築設備定期点検業務

■その他の点検：1 日常清掃業務 2 定期清掃業務 3 管理業務（時間外） 4 自動ドア保守点検業務 5 温水 VEC ヒータ保守点検業務 6 害虫駆除業務 7 植木剪定業務 8 空調設備等保守点検業務 9 一般廃棄物処理業務 10 機械入浴機器保守点検業務 11 複写機保守点検業務

■サービス：1 送迎車両賃貸業務 2 送迎車両運転業務 3 福祉タクシー運行業務 4 視覚・聴覚障がい者への文化講座の実施

■業者の選考方法

- ・茨木市内の業者のうち、市内登録業者業務別一覧より該当の業務業者を選考して、委託業務や修繕業務などを実施します。また、専門知識や技術を必要とする業務等においては、当事業団において優良な業務実績があり、業務遂行時にコスト削減、省エネ等に理解のある業者と認めるものの中からも選考を行います。
- ・業者選考の材料として、障害者雇用に実績や理解のある業者を選考します。

【3-5】緊急時対策、安全管理

緊急時の対応マニュアルの整備状況や、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。

■緊急時の対応

- ・災害時にも ICT を活用した環境整備を行うために、地域の災害弱者とよばれる人のデータのデジタル化が障害福祉の分野でも必要となった場合、障害福祉センターと同居を予定している地区保健福祉センターとの間で情報共有を図り、緊急時にも安心して暮らせる地域作りを目指します。
- ・現在、毎月の防災機器点検、10月と3月の防災訓練を館内で実施しています。加えて、「片桐町地区防災会議」にも参加して、地域住民による防災訓練にも参加しています。障がい者と地域住民の災害時の相互理解や合理的配慮の必要性を共通認識とする効果もあり、今後も継続して取り組みます。
- ・年に1回、職員と館内で作業を行う委託業者従業員全員による「救急救命講習会」を継続して実施します。
- ・毎月1回法人全体で、ICT活用による、職員の安否確認システムの応答訓練を実施しています。災害時、職員ひとりひとりの被害状況と参集までの時間や手段をメールにて自動で集約し、素早い初動体制がとれるように対策し、電話等の連絡網が機能しない場合も想定して対策をしています。
- ・ハートフル内に、「防災委員会」を設置して、毎月の機器点検や防災訓練の企画実施と、防災における事業継続計画（BCP）の作成を行っています。委員は、各事業・サービスの担当者によって構成され、協議・決定内容について、職員全員への周知がされます。
- ・休館日及び夜間において、火災や漏電、電気系統異常、ガス漏れ等の警報があった場合は、自動通報装置の設置により、管理者、設備保安担当者、保守委託業者が連絡を受け、直ちに駆けつけ対応をします

■緊急時マニュアル（別紙 「大阪府障害者福祉事業団リスクマネジメント（危機管理）ガイドライン」 参照）(3-5-①)

【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。

■具体的方策

- ・「茨木市グリーン調達方針」に基づき、「環境物品等の調達の推進に関する基本方針」を参考にしてグリーン調達の推進に努めます。
- ・使用していない部屋の電灯や、パソコン、周辺機器等電気設備の不使用时の電源切断を徹底します。
- ・エアコン使用時の室内温度設を冷房使用時 28℃、暖房使用時 20℃になるよう調整します。
- ・電気、水道、ガス等について使用量削減努力目標を定め、毎月の使用量と合わせて職員に周知し、職員全員が共通認識をもって節減に取り組むようにします。
- ・両面コピー、不特定多数の目に触れても支障のない内容であるものを裏紙として利用するなど、省資源に努めます。
- ・会議資料は極力簡素化し、プロジェクター等を活用します。
- ・職員はマイ箸・マイカップを使用するよう努めます。
- ・所外の業務では、極力公用車での移動を控え、自転車や公共交通機関利用を促進します。
- ・公用車、私用車にかかわらず、アイドリングストップ、空ぶかしの禁止を徹底するよう職員に啓発します。
- ・使用済み封筒の再利用、コピー用紙やトイレトペーパー等への再生紙利用、リサイクルトナー利用等リサイクルを推進します。

【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。

■以下の個人情報の取り扱い及び、情報公開、セキュリティポリシーに関する事項を定め、適正な管理を行っています。

- ・個人情報保護規程（3-7-①）
- ・特定個人情報取扱規程（3-7-②）
- ・個人情報に関する方針（3-7-③）
- ・個人情報に関するガイドライン（3-7-④）
- ・公益通報者保護規程（3-7-⑤）
- ・情報公開実施要綱（3-7-⑥）

- ・ 内部通報処理に関する要綱 (3-7-⑦)
- ・ 情報セキュリティポリシー (基本方針) (3-7-⑧)
- ・ 情報セキュリティポリシー (対策標準) (3-7-⑨)
- ・ 情報セキュリティポリシー (実施手順) (3-7-⑩)

【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。

■職員倫理綱領 (該当する指針) を定めています。

大阪府障害者福祉事業団 (以下事業団) は、平成20年、すべての人がともに支えあい、ともに分かちあい、ともにつながりあうことが福祉の原点であると考え、事業団理念と運営の基本方針を定め、その実現に向けて取り組んでいくことを誓いました。

事業団職員は、障害者の権利条約及び障害者基本法の理念等を拠り所にして社会福祉従事者としての役割と責任を自覚し、確固たる倫理観を持って職員一人ひとりに課せられた業務を行うため職員倫理綱領 (別紙) を定めました。

職員倫理綱領の1では、個人の尊厳「私たち職員は、利用者一人ひとりの個性・主体性・可能性を尊び、人としてかけがえのない存在として大切にします。」を謳い、2では、人権の擁護「私たち職員は、利用者一人ひとりに対するいかなる差別、虐待、人権侵害も許さず、利用者の人権と幸福を求める権利を擁護します。」を宣言しています。

事業団では、全職員向けに年1回の人権研修を行っています。新規採用職員においては、採用時の集中研修において権利擁護・虐待防止の研修を実施しています。また、法人内に人権・虐待・事故対策委員会 (略称「人権委員会」) を設置し、法人全体での実践検証を行い人権擁護の取組を推進しています。

当該指定管理施設では、この職員倫理綱領を基本とした支援を行っています。また、職員倫理綱領や人権擁護の考え方を職員に浸透させるため、年間研修計画に基づき、毎年度全職員に対して「人権研修」を実施しています。令和3年度は、「人権啓発研修」と法令遵守の視点からの「人権擁護と合理的配慮」についての研修会を実施しました。また、新たに採用した職員に対しては、所長より「基礎研修資料」(別紙) に基づいた人権擁護の研修を行っています。

■事業団理念 (3-8-①)

■運営の基本方針 (3-8-①)

■職員倫理綱領 (3-8-②)

■基礎研修資料 (3-8-③)

【3-9】 障害を理由とする差別の解消の促進に関する考え方

本市における障害を理由とする差別を解消するための職員対応要領に基づいた、市民への対応について、考え方や具体的な実施方法について記入してください。

職員対応要領及び、留意事項を基に、公立事業所としての責務を果たすべく障がい者はもちろん、全ての人が権利利益を侵害されないように、不当な差別的扱いを排除し、障がい者への必要かつ合理的な配慮の提供を行います。民間事業所の模範となるような対応ができるように、職員への注意を喚起し、障がいの特性が理解できるような研修などを実施して、職員個々の意識の啓発と自己研鑽の場を設けます。

具体的な実施方法について

■通常の営業時間内は、受付窓口には、曜日や時間を問わず常時手話通訳者を配置して、必要に応じた手話での通訳や相談に応じます。また、ハートフルが主催する講座やイベントにも、手話通訳者を配置もしくは障害福祉課を通じた派遣を行い、聴覚障がい者への配慮を行います。SNS等の活用による情報発信のための動画等においても手話通訳を取り入れたものにします。

■館内の案内表示やエレベータ、自販機などのボタンには、点字による表記を添付して、視覚障がい者等への配慮を行います。

■ホームページは、視覚障がい者等が読み上げソフトを利用することを前提にした記事構成とし、テキスト版でも対応します。また、ホームページ以外にも、機関紙や刊行物にもカラーユニバーサルデザインを意識した色彩使用を基本とし、色弱者等の人にとつ

でも優しい紙面に心がけます。

■茨木市障害者差別解消支援協議会での意見にある、市民の関心が高い ICT 活用や DX のあり方について
 ハートフルでは、これまで市民交流講座において「タブレット講座」を実施してきました。視覚障がい者が日常的に使用するデバイスにスマホやタブレットを加え、障がいを理由に ICT の活用に制限が無いよう、視覚障がい者でも参加、学習の機会になることを目的としています。今後は、更に聴覚や身体の障がいにも対象を拡げ、社会参加に障がいを理由とした差別が無い合理的配慮を進めていきたいと考えます。

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。

■モニタリングの方法とその後の対応について

- ・地域活動支援センターⅡ型、生活介護の利用者及び家族と入浴の利用者、貸室の登録団体に利用満足度調査を年に1回（年末頃）実施し、日頃のサービスについて、意見を聴取します。調査は個別にアンケート用紙を郵送し、返信用封筒にて回答を郵送してもらいます。調査の内容は事業ごとにとりまとめます。
- ・調査内容は、事業所内部に設置したリスクマネジメント委員会で分析し事業への反映を協議します。
- ・年に1回から2回、地域活動支援センターⅡ型、生活介護、入浴、貸室、各種講座の利用者の事業ごとに、利用者とその家族を対象にした茶話会を実施します。茶話会には、管理者等も参加し、直接的な意見や要望をお聞きする機会とします。

■アンケート調査の内容（以下の設問に 大いに満足・満足・不満・大いに不満 の4者択一式とする）

- ・施設（事業所）からの情報提供や説明への満足度
- ・職員の電話や面談の際の対応への満足度
- ・職員への相談のしやすさにおける満足度
- ・職員の利用者への接し方や支援の仕方における満足度
- ・施設（事業所）が提供するサービス内容への満足度
- ・施設（事業所）での私物の管理への満足度
- ・施設（事業所）での環境への満足度
- ・施設（事業所）に対して不満があるか
- ・施設（事業所）で良いところ、気に入っているところはあるか

その他、ご意見を自由筆記にて聴取する設問もあります。

■ロビーに「意見箱」を設置して、ハートフル館内を利用する人は誰でも、意見や要望を書き込み、投函できるようにします。毎月鍵付きの意見箱に投函された内容を、リスクマネジメント委員会で開封し、解決策を講じます。

(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。

■意見・アンケート結果の対応

満足度アンケート調査は毎年行っており、要望や質問には回答書を作成して、アンケートを依頼した全員に配布しています。また、アンケート結果の運営への反映や、意見に対する回答を広報誌に掲載し、臨時号として配付しています。今後も感染症の拡大を防ぐ等の対策を講じながら、直接的な意見を聴取する機会をもち、結果を利用者や家族と共有して、協働の作業を基本において、顧客満足度を高める運営を行っていきたく考えます。

■ハートフルの業務の運営に対して、不当要求行為等があった場合には、「茨木市 不当要求行為等対応マニュアル」に従い、組織として冷静な対応を行います。また、茨木警察等に地域防犯等の相談による相互理解を深め、不法・不当要求事案を予防、又は排除するように努めます。

【 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) 指定管理期間（令和5年度から令和9年度）における利用者（稼働率）目標値を記入してください。

■令和5年度～令和9年度の利用者推移（年間利用者数予定） 単位 人（稼働率）

	令和5年度	令和6年度	令和7年度	令和8年度	令和9年度
地域活動支援センターⅡ型	1,768 (14.25%)	1,803 (14.5%)	1,838 (14.75%)	1,873 (15%)	1,908 (15.25%)
生活介護ハートフル	2,226 (45%)	2,276 (46%)	2,326 (47%)	2,376 (48%)	2,426 (49%)
入浴サービス（機械浴）	2,470	2,470	2,470	2,470	2,470
入浴（介護）	370	370	370	370	370
ハートフル講座	112	112	112	112	112
交流講座	67	67	67	67	67
貸室（件数）	1,900	2,000	2,000	2,100	2,100

(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。

■地域活動支援センターⅡ型
 近年、稼働率はコロナ禍の影響が大きく低迷している。新型コロナウイルスの感染拡大の状況が収束すれば、一定数の利用者増は見込めると考えるが、リハビリを必要とする人にこのようなサービスの存在を広く紹介することも重要と考えます。その手段として相談支援事業所への案内の配付と、以下生活介護・入浴・講座・新規事業を含めた紹介動画の作成や SNS（動画投稿サイト等）を利用した広報活動を実施します。

■生活介護
 これまでセイフティネットの機能として、民間事業所で受け入れ困難な利用者への支援を提供してきました。利用決定についても茨木市が行ってきましたが、利用目的条件の緩和等があったことから、利用者は増加の傾向にあります。支援学校と連携して、見学や体験利用を、高等部1年生から夏季休暇時に受け入れるなどを行い、早くから利用事業所の選択肢になるよう積極的な広報活動をしていく予定です。（見学は中等部から）

■入浴サービス
 生活介護利用者の入浴機会（ニーズ）を増やすことで、相互の利用拡大に繋がるものと考えます。種類の豊富な機械浴槽（ストレッチャー、リフト、チェアイン）は他に類のない社会資源を有した事業所です。これら幅広いニーズに対応できるサービスであることを広報して、利用の拡大に努めます。

■貸室
 比較的利用の少ない夜間を中心に、福祉的サービスの事業所や一般市民など、障害者団体（または支援団体）に限られている利用の枠を変更してゆく必要性もあり、今後茨木市とともに検討していきます。

(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下さい。

■利用者の満足度向上への取り組み

- ・ ICT の活用による情報インフラの整備に取り組んでいます。例に挙げるなら、館内の Wi-Fi 化は、聴覚障害者をはじめとする多くの障害者の利便性を向上させています。会議などのリモート化と同時に、複数会場を繋げてできる研修会の実現や、リモート講師による集会式の研修会など、新たなコミュニケーションツールとしての ICT 活用を提案していきます。

■経費節減（省エネとコストカットの方法）

具体的方策

- ・ 支援に必要な物品の購入時に、その必要性を徹底的に精査して、必要最低限の購入に留めます。
- ・ 事務用品等の長期使用、繰り返し使用を図ります。

- ・使用していない部屋の消灯や、電気設備の不使用时の電源切断による電気使用量の削減に努めます。電力については、最も使用率の高い空調機器について、デマンド監視装置とそれに連動した制御装置を設置して、契約電力を上回らない電力消費を行います。
- ・網戸やカーテンの設置を行い、換気と節電の両面から最も効率の良い使用方法を探り、適宜使用します。
- ・第三者に委託している清掃業務等を必要最低限に留め、普段からごみを作らない、汚さない取り組みを進めます。

【4-3】各指定管理事業の具体的な方策について

(1) 現在、ハートフルで実施している事業の具体的な実施方法について記載してください。

①地域活動支援センターⅡ型事業について

利用者一人ひとりのアセスメントを実施し、個別ニーズに応じた支援計画書を作成し、計画に基づき、創作的活動、機能訓練、社会適応訓練等を実施します。理学療法士等を常勤で配置し、専門知識の基づく訓練プログラムを作成し、利用者一人ひとりの社会復帰や活動範囲を拡げる目標に向けて支援し、自己実現のためのリハビリテーションに取り組みます。また、創作活動の充実を図り、文化芸術的な創作活動を通じて、参加意欲を引き出すような身体及び社会的なリハビリテーションを行います。

②生活介護事業について

自己実現を目的とした個別支援計画の策定を必須とし、個別にドアツードアの送迎、食事、排泄、移動、入浴等を必要に応じて支援するほか、自立に向けた活動の目標を共有して、PDCA サイクルの流れに沿った支援します。

支援に関する情報の提供については、市の施策・サービスに関する情報やハートフルにおけるさまざまな活動に関する情報提供はもとより、利用者がどのような情報を求めているのかを把握することに努め、反映させます。また、合理的配慮を必要とする視覚障がい、聴覚障がい、知的障がい、身体障がい等の障がい特性に応じて提供の方法を工夫します。

③入浴サービスについて

現実施内容を委託業者に年間委託してサービス提供します。サービスの質を向上させるため、委託業者の管理・指導を徹底するとともに、適宜利用者の関係者で行われる支援会議等から得られる心身の状況の変化を把握し、その状態にあわせた快適で安全な入浴機会を提供します。

(2) 現在、ハートフルで実施している業務の具体的な実施方法について記載してください。

①相談業務について

令和5年から開始の地区保健福祉センターの持つアウトリーチの相談機能と連携し、相談内容を共有します。また、解決の必要な事案に関しては、地区保健センターの持つ多世代に渡る相談機能や福祉総合相談課へケースを引き継ぐなど、市民の地域福祉の窓口としての相談業務を行います。

②講習、講座について

- ・現在実施している各種講座等を引き続き実施するとともに、スポーツ、音楽、文化活動をさらに充実し、地域社会での自立生活の増進に貢献します。また、障がいのある人、ない人の相互理解と協働による参加を目的とした市民交流講座を継続して企画実施します。
- ・茨木市障害者地域生活支援拠点整備に関わる、福祉人材の育成事業では、すでにあるマンパワーとしての福祉職員のスキルアップや学習、新たな福祉人材の獲得のための各種サービスの魅力を紹介するなど、障害福祉センターとしての役割責任を果たします。
- また、文化芸術分野では、講座を発展させて、市民芸術の発表の場としてアールブリュット展等を開催して世代や男女、障がいの有無を問わず自己表現の可能性を見出し、文化的な都市を象徴する取り組みに発展させるよう、取り組みます。
- ・WEBでの参加申し込み(DX化)も導入済みで、どなたでも簡単に利用できるように、今後も配慮していきます。

③貸館について

すでに導入されている茨木公共施設予約システムの稼働により、市民がいつでも予約状況が確認できるようになりました。予約に関しては、障がいの者の合理的配慮と予約時の障がいの有無による不利状況を鑑みて、今後も窓口での受付を基本としますが、広くDXの普及が進み、状況に応じてシステムの本格導入も視野に入れた運用を行います。

④ハートフル事業についての情報発信について

- ・館の臨時閉館を伴う緊急の情報(暴風警報が予想される台風などの自然災害等)について、事前に予想される場合は、福祉サービス及び貸館利用予定者に、電話・FAX・メールなど合理的配慮に基づいた案内を行います。
- ・市民交流講座や作品展、アールブリュット展などのイベントに関しては、事前告知案内や事後開催報告をSNS動画配信(YouTube等)を利用して行います。閲覧登録者の拡大に合わせて、定期開催の講座や緊急告知連絡なども行えるよう計画し、市のDX化に連動して申し込みやキャンセル容易にできるようにします。

【4-4】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	福祉情報集積・公開	参加費	なし
	実施時期	令和5年4月	実施年度	令和5年度から段階的に実施
	対象者	茨木市民 福祉・看護関連の職業者	対象人数	-
	目的と概要	1階ロビーの図書コーナーに福祉図書等の蔵書を加え、閲覧できるようにします。研修・研究、レクリエーションから、介護・看護技術、情報などの取得が可能となり、動画データや専門DVDなどの貸し出しも可能とする。手話や介護技術などの講習・研修内容を収集・保存して閲覧可能とし、福祉で働く職員はもとより、広く市民に普及するための一助となるように広報を行う。		
2	事業名	市民芸術の推進・支援	参加費	なし
	実施時期	通年	実施年度	令和5年度から段階的に拡大する
	対象者	茨木市民及び北摂地域の一般作家	対象人数	-
	目的と概要	文化芸術活動を行う、市民（障がいのあるひと、ないひと）の文化芸術活動を支援するため、現在のアールブリュット展を発展的に、他の事業所や公共施設との連携・共催のイベントとして開催する。市民芸術の作家の発掘と交流の場を企画し、広く広報する。		
3	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			
4	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			
5	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			
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	