

令和 6 年 9月 5日

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。

南茨木多世代交流センターの指定管理を運営していく中で、現在南茨木近隣の地区は超高齢社会に突入しています。茨木市総合保険福祉計画では、東奈良小学校近辺では、他の地域と比べても高齢者の割合が28.8%と、茨木市高齢者水準である21%を大きく上回っています。中でも、独居高齢者が増加している傾向が見受けられています。このような状況を踏まえ、南茨木多世代交流センターでは、主に高齢者の孤立や孤独を防ぐために、高齢者団同士の繋がりの強化と発展、高齢者の自己実現に向けた取り組みを行い、多くの高齢者が健康で住み慣れた地域で長く生活できることを目指していきます。また、併設事業である児童発達支援事業所「風」と連携し、交流を通じて、高齢者や子ども、子育て世代に幅広く障がいへの理解を普及することで、地域共生社会の実現を目指していきます。これらの考えを踏まえ、以下の3つの基本方針に基づいて運営していきます。

<基本方針1> 人と人との繋がりと自己実現を育む活動

南茨木多世代交流センターでは、高齢世帯の増加や独居高齢者の孤立が課題となっています。孤立が進むことで、高齢者の精神や健康状態の悪化、認知機能やQOLの低下のリスクが高くなります。そこで、多世代交流センターが主となり、独居高齢者を対象とした定期的な茶話会の開催や、生涯学習の一環として音楽、美術、手芸講座、高齢者を狙った詐欺や消費者トラブルを未然に防止する教室の開催や南茨木多世代専用のアカウントを開設の開設、タイムライン・グループ機能の活用により、趣味や関心を引き出す機会を多数提供することで、幅広い方が興味を持ち参加していただけるプログラムを提供していきます。多世代交流センターとして、積極的に人と人との繋がりを生む仕掛けを作り、高齢者の生きがい作りや自己実現ができるセンターとしての機能を充実させていきます。

<基本方針2> 高齢者の健康促進への取り組み

日常の相談や相談支援の中で、特に独居高齢者からは健康に関する悩みが多く寄せられており。これらの悩みに対応するため、保健センターと連携した支援を行い、その他の各機関が協力して健康長寿フェスタを年4回開催してきました。令和元年度開始から、年々参加者は増加しており、専門職との相談を通じて、地域の方々の健康に関する不安解消に繋げてきました。一方で、参加の意向はあるものの、身体的な事情で参加できない方もおられます。安否確認サービスの機能も含め、オンラインでの相談窓口を開設するなど、アウトリーチ型支援の充実に取り組み、高齢者が健康で安心して暮らせる地域作りを目指していきます。

<基本方針3> 併設事業所と地域一体化へ

南茨木多世代交流センターでは、地域包括支援、CSW、通所介護、居宅介護支事業所などの高齢分野の事業の他、児童発達支援事業が併設されています。コロナ禍により交流を一時中止していましたが、児童発達支援事業所と連携し、センター合同でのイベントを再開するとともに、新たにモルックなどのスポーツを通じた交流機会の創出、障がいや高齢への理解を深める講座の開催を行うことで、高齢者や子ども、子育て世代の参加促進を図り、相互理解を深めていくことで、多世代交流センターから地域共生社会の実現を目指していきます。

【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發揮させる意欲について記載してください。

南茨木多世代交流センターの周辺地域は高齢化が進んでおり、高齢者の孤独化や孤立が深刻な課題となっています。私たちは、これまで培ってきた経験と地域との信頼関係を活かし、各関係機関と連携しながら、高齢者から子ども、障がいのある方を含め多世代が共に学び、交流できる場を創出します。特に高齢者事業の推進を図り、高齢者が孤立せず、地域で生活を継続できるよう上記の基本方針に基づき、地域共生社会の実現に向けた活動を積極的に展開してまいります。地域の皆様と共に、支え合い、助け合う関係を育み、誰もが安心して暮らせる社会を目指して邁進してまいります。

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
堺市立北老人福祉センター	施設管理運営業務、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(介護予防に資する業務)	堺市北区常盤町	13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(介護予防に資する業務)	堺市東区日置荘原寺町	13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(介護予防に資する業務)	堺市美原区黒山	13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(不登校児の居場所づくり)	茨木市南春日丘	9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	9年
原田介護予防センター	施設管理運営業務、趣味教室事業、貸室事業、公益事業(健康大学) 収益事業(通所・居宅介護、企業主導型保育)	豊中市原田元町	8年
服部介護予防センター	施設管理運営業務、公益事業(健康大学)、収益事業(通所)	豊中市服部本町	8年
千里介護予防センター	施設管理運営業務、趣味教室事業、貸室事業、公益事業(健康大学)	豊中市新千里東町	7年
柴原介護予防センター	施設管理運営業務、趣味教室事業、貸室事業、公益事業(健康大学)	豊中市柴原町	7年
庄内介護予防センター	施設管理運営業務、趣味教室事業、貸室事業、公益事業(健康大学)	豊中市庄内幸町	7年
高川介護予防センター	施設管理運営業務、公益事業(健康大学)、収益事業(通所)	豊中市豊南町東	5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

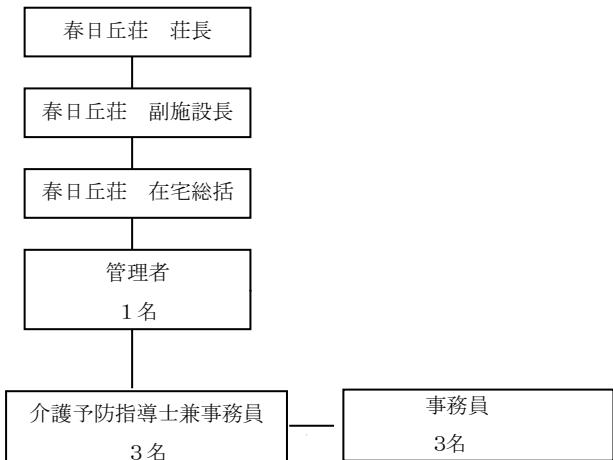
【3-1】従事者の雇用及び労働福祉の考え方				どちらかに○をつけてください			
(1) 現行職員のうち、意欲がある者については、継続雇用をする考えはありますか。				<input checked="" type="radio"/> (はい)		<input type="radio"/> (いいえ)	
(2) 就職困難者(障害者、一人親家庭の父母、障害者、高齢者、失業者等)の雇用について以下のとおり回答してください。							
①【障害者の雇用について】				どちらかに○をつけてください			
ア 障害者雇用促進法が定める、障害者の法定雇用率について、対象事業主ですか。				<input 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 checked="" type="radio"/> (はい)		<input 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 checked="" 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。							
<p>●市内在住者の雇用の考え方 職員募集の際は、近隣地域住民や茨木在住者の雇用を優先します。ハローワークやインターネットでの求人募集による採用だけでなく、茨木市エリアへの新聞折り込みや業者を使ったポスティング、タウン誌への掲載等により求人募集内容が幅広く地域の方たちに届くよう広報活動を行い、より多くの市内在住者の雇用につなげます。</p> <p>●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 令和6年4月時点で当法人の雇用している60歳以上の方は非常勤も含めて868人、一人親家庭の母親については115人の方が働いておられます。60歳以上の方については、ご本人の過去の経験を十分に生かしてやりがいを持って働いてもらえるよう、その方に合った業務を適材適所でお願いすることとしています。また、担当する業務が未経験であっても施設の人材育成担当者や事業所の管理者、さらには法人の研修センター等によるフォローアップを行うなど、職員に寄り添いながら安心して働き続けてもらえる環境を整えています。一人親家庭の父母については、令和5年度の法人の実績でひとり親家庭の母親15名の方を採用しました。ひとり親家庭の父母への具体的な支援として、一般方の扶養手当の倍の金額を支給する等、働きやすい環境を確保し積極的な雇用に努めています。</p> <p>●障害者雇用率 3.89% (R6.6.1)</p>							
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	障害者雇用：14人 一人親父母：15人 高齢者：145人	主な雇用職種	介護職員 介護補助員 清掃員	主な就職困難事由	<ul style="list-style-type: none"> ・高齢であること ・長期休みをしていた（過去の既往歴） ・経験不足 		
(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営業日は2名以上配置します。

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	3名
事務員	3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
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。

(安定的な人員配置)

職員の健康を第一に考え、日頃より働き方についての見直しを行っており、2024年健康経営優良法人の認定を取得しました。また、9月に中間面接、翌年3月には人事考課を実施し、仕事に対する意欲やモチベーションの上昇を図ることで離職防止及び安定的な配置となるよう努めています。

(募集や採用方法)

法人本部との連携による適正な職員配置の確保の他、ハローワークとの連携、SNS・Blog・機関誌を用いて情報発信を行うことで、地域からの雇用に努めます。また、法人とのマッチングの精度を上げ、長期的に働いてもらう為にリファラル採用を導入しております。イベント開催時や、イレギュラーな事態が発生し、職員が不足した際は、本体施設(春日丘荘)から応援職員の派遣を行うなど、安定した事業運営に努めます。

【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・施設研修）

当法人では、法人研修、施設研修と大きく2つに分けて研修計画を策定しています。

研修方法は、集合及び対面での講座方式の他、感染症等の状況を踏まえ e ラーニング(WEB)による研修方式を取り入れることで、多くなく全職員が研修を受講する機会を提供しています。また、個々のスキルに応じた OJT や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、自己啓発研修、指導職研修、管理・指導職研修、管理職研修、受験対策研修、採用時研修など)

(2) 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
リスクマネジメント研修、苦情対応研修、BCP 研修、ハラスマント研修、感染症及び食中毒対策研修など

② 推奨研修：アンガーマネジメント研修、腰痛予防研修、メンタルヘルス研修、看取り研修

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。

(その他)

① Web 研修：学研メディカルサポートの e ラーニングシステム

※別紙参照(年間研修計画：令和 6 年度事業計画)

【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。

※要求水準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、水準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みます。

(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

利用者並びに職員の体調確認を徹底するとともに、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。)

※要求水準書に記載のとおり、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もり合わせに加えて、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、隨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水準書の（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 毎年1回 機器点検 毎年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
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	隨時
7	ガスヒートポンプエアコン保守点検業務	隨時（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
11	自動ドア保守点検業務	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の整備状況や、災害等緊急時の訓練、連絡網の整備、防災・防犯のための点検体制、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で備蓄している水、食料で対応するとともに、不足する場合は、法人内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。

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。また、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。

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

環境への配慮についての方針、目標値、調達への配慮、職員研修、利用者に対する環境への配慮の促進などについて、記載してください。

- (1) 毎月開催の経営会議の際に、水道光熱費の状況を共有し、職員の節電・節水の意識を高めます。
- (2) 利用者へ節電・節水の啓発活動として、ポスター等を活用し、利用者への理解を求めてことで、無駄な電気や水の使用量削減に努めます。
- (3) 電化製品のこまめな ON・OFF を実施します。
- (4) 積極的に LED 照明等、省エネ機器の導入を行います。
- (5) 残業時に使用する照明機器等は、必要な範囲にとどめます。
- (6) アルミ缶・ペットボトル・キャップは分別回収ボックスにて仕分けしリサイクルします。
- (7) 使用用紙の無駄を省くため、両面印刷・裏紙の利用を推進します。
- (8) 封筒の再利用を行います。
- (9) 精神的なリラックス効果だけではなく、空調機器の使用量を抑えるため、施設各所にグリーンカーテンの設置、栽培を行います。
(ゴーヤ等)
- (10) 併設事業(通所事業)で使用する送迎車両のアイドリングストップを推進します。

【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、職員研修、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）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、職員研修、職員への周知方法など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、職員間で情報共有を図っています。

2. 「人権尊重」への取組みについて

(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利用者の身体・精神状況の確認等により、予防と発見できる体制を整え、その結果をホームページ等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主点検、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10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るかどうか、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1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、常時行います。

(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掲示し、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、第三者委員より隨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1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。					
指標 \ 年度	令和7年度	令和8年度	令和9年度	令和10年度	令和11年度
利用者数	19,400	19,450	19,550	19,600	19,700
利用者数(子ども)	2,100	2,150	2,300	2,350	2,450
同好会利用数	2,700	2,750	2,800	2,850	2,900
団体利用者数	6,100	6,200	6,300	6,400	6,500
(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専用のLINEのタイムライン・グループ機能の充実により同好会活動や利用を促進するとともに、ブログやSNS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、実施数行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」を毎月一回発行します。					
なお、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やセンター外にある掲示板へ掲載し、利用を促進します。					
(2) 取り組み内容					
当法人の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					
70歳から80歳の方が中心に利用されており、今後も利用者数を維持・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・経費節減等効率化の方策があれば記載してください。					
(1) 満足度を高めるためのサービス向上					
当法人は茨木市内において、特別養護老人ホーム春日丘荘を本体施設とし、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、高齢者及びその家族の方々に対して広く介護サービスを提供することができます。					
また、法人傘下で類似事業である老人福祉センター(堺市)、介護予防センター(豊中市)の受託運営を行っており、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、法人内で、同事業ごとの会議を定期的に開催しており、質の高いサービス提供のための手法や課題解決に向けた意見交換を行っています。各会議で年度毎の目標を設定し、その目標に向けて事業所間で連携し、事業推進に取り組んでいます。今年度のデイサービス会議では、地域特性を鑑みたBCPのブラッシュアップ及び、管理職の後進育成について検討しております。このように、春日丘荘だけではなく、法人内施設のバックアップ体制のもと、安心且つ満足していただく質の高いサービス提供を行っていきます。					
(2) 経費削減等効率化の方策					
法人内でグループウェアシステムを導入しワークフローの機能を活用することで、従来は紙媒体とした稟議書関係のペーパーレス化を推進します。また、法人のスケールメリットを活かした、備品関係の一括購入で経費削減に努めています。					

【4－3】各指定管理事業の具体的な方策について	
	(1) 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、デジタルリテラシーを高め、安心な暮らしを支援します。また、各講座に参加したくてもできない方に対してはオンラインで対応いたします。 体調急変時の連絡体制の整備や安否確認サービスの運用、大規模災害時のSOSの発信体制の構築など、地域での孤立を予防します。
	(2) 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。 親子で参加できる遊びや体験教室を定期的に開催し、育児相談会を実施します。他の子育て世代と交流できる親子交流会を企画し、情報交換の場を提供します。また、学校後に参加できる放課後プログラムを用意し、学習支援やアクティビティを提供し、特別講座も開設するとともに、子どもが自由に遊べるスペースを整備し、安心且つ楽しく過ごせる環境を提供します。
	(3) 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。 高齢者と子どもが一緒に参加できる共催イベントを定期的に開催し、交流の機会を増やします。また、高齢者が得意な技術や知識を若い世代に教えるワークショップ等を実施し、相互学習を促します。世代間が気軽に集まれる談話室を設け、日常的な交流を促します。
	(4) 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。 水準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、相談会等の機会を設けます。
	(5) 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。 デイサービスセンターや自動発達事業との連携を密に行いイベントの開催を行うなど多様なプログラムの提供を共同しながら行っています。また、新たにモルック等のスポーツを通じた交流会を開催し、世代間交流を促することで利用者増に取り組んでいきます。

【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	お気軽相談	参 加 費	無料
	実施時期	毎月 2 回	実施年度	毎年度
	対象者	茨木市民	対象人数	
	目的と概要	月に二回、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等を行います。行政等へ相談がしにくい方にも、敷居を下げオンラインを含め気軽に相談できる環を整備します。		
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・芸術会	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。芸術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	大規模防災訓練	参 加 費	無料
	実施時期	年 1 回	実施年度	毎年度
	対象者	センター利用者・自治会・地区福祉委員等	対象人数	
	目的と概要	地域住民の他、地域の自治団体と協働し、南海トラフ地震発生を想定の避難訓練を実施します。災害時ににおける、避難場所としての認知度向上及び地域との連携強化を図ります。		

※ 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	