

茨木市西河原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。

管理運営の基本方針について

平成 27 年度から多世代交流センターが整備され、1 期目（5 年間）では法人の提案した事業計画を進め一定の評価もいただきました。現在、2 期目として管理運営させていただいており、これまでの経験及び初期の計画を更に拡充すべく実施しております。次期、管理運営についても、基本スタンスに変わりなく、これまで同様に、基本計画は、以下の通りとします。

わが国は世界で類を見ない速さで少子高齢化が進み、年金、医療そして介護等のニーズに対して、従来型社会保障では対応しきれない状況にあり、如何にしてこれを乗り切るかが喫緊の課題となっています。

現代の高齢者は過去のそれと比べ、健康で体力的、精神的にも社会で十分活躍できる能力があり、就労についても毎年、増加し 60 歳以上の 60%、70 歳以上の約 18%が就労されており、将来に渡り働き続けたいという就労意欲が高いという調査結果もあります。少子高齢化に伴う労働力の確保、また、年金だけでは生活が厳しいことなどの経済的理由が大きいですが、明らかに過去の高齢者像とは違い、元気であるということがあげられます。

そういった事情の中で、高齢者の尊厳の保持と自立生活の支援の目的のもとで、可能な限り住み慣れた地域での生活を継続することができるような包括的な支援・サービス提供体制の構築を目指す「地域包括ケアシステム」が国から提唱されましたが、「自助、互助、共助、公助」の中で、少子高齢化や財政状況から「共助」「公助」の大幅な拡充を期待することが困難な中、「自助」「互助」の果たす役割が大きくなることを意識した取り組みが必要となっています。

多世代交流センターは、「同センター条例」の設置趣旨から申し上げて、そういった状況を踏まえて有効に活用するに相応しい場であり、「自助」を啓発・支援する事業を推進するとともに、「互助」については、地域の自治会や福祉・ボランティア団体並びに教育機関のご協力ご支援を頂きながら、また、地域のご家庭のご理解とご協力を得ながら子どもさんを含めた多世代の方の魅力的な交流活動を活発に行うことにより、地域の絆を強めていきたいと考えております。また、高齢者の多様な経験や知恵を活かし、世代間を超えた助け合いは、高齢者が子育て世代等若い世帯を支え、逆に子どもや若者が例えば高齢者に IT について教えたりする世代間の交流を促進させていくなど、いわゆる「地域力」の強化にも繋がることと料します。

センターの設置趣旨に則り、茨木市のご指導のもと、高齢者活動支援センターを中心に各多世代交流センターとの連携に努めるとともに、慶徳会の法人事業理念は、「感謝の気持ち」に根差した取り組みを基本姿勢としておりますので、ご利用者、地域の皆様そしてご協力頂く方々との信頼関係を大切に、センター運営に努めてまいります。

総合方針について

- (1) 施設の設置目的、機能については、シニア世代、子ども世代の活動支援及び高齢者の活動拠点並びに子育て支援の場として効果的な事業を展開するとともに利用促進に取り組みます。
- (2) センターの管理運営については、安全性と利便性を踏まえて、人員配置の工夫により、効率的で適正な運営に努め、これまで通り、併設のデイサービスセンターの職員も協力姿勢で一体的運営に努めます。
- (3) 施設の維持管理については、施設機能を良好に維持するため、日々の点検、清掃を確実に実施していきます。
- (4) ご利用者等の苦情・要望については、これまで同様に丁寧にに対し、誠実・迅速に伝えていくとともに、その内容と対応について、速やかに市に報告します。
- (5) 平等利用については、条例・規則に従って対応し、正当な理由のない限り利用を拒まず、また、不当な差別はしません。

- (6) 行事の企画・実行に際して、これまでの経験を活かしながら、地域で支えていただける人材発掘に努めます。
- (7) 行事等も、市民にとって有意義となるものは、常に、他の多世代交流センターにも提案するなど協調姿勢を図ります。
- (8) 常に利用促進を意識して、集客に繋がるような取り組みに努めます。
- (9) 関係施設や地域住民との連携については、これまで約 100 名を超える関係者の協力関係を維持し、さらに増やしながら地域に信頼される施設としての運営に努める一方で、関連する施設・事業者及び自治会、老人会、民生委員・児童委員、福祉委員や教育機関関係者の皆様にご理解と協力をお願いし、地域とともに歩んでいくセンターとなるよう努めます。
- (10) 基本的感染症対策に留意し、必要に応じ感染症対策備品を活用するなどし、安心して利用して頂けるよう努めます。
- (11) 茨木市の取り組む「茨木市 DX デジタルトランスフォーメーション推進に関する宣言」に合わせて、情報発信や申込について、DX 化導入について積極的に取り組みます。
- (12) 併設のデイサービスセンターで実施している、「短期集中リハビリトレーニング通所型サービス C」を終了後も引き続いて健康維持に取り組まれる方々へ、サポート的役割で運動系の講座を拡充して取り組みます。
- (13) 東保健福祉センターの要望やイベント開催など積極的に協力致します。
- (14) 地震災害が発生し、避難所開設された場合は、市の方針に従って、避難者の対応に積極的に協力行動します。

【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。

平成 10 年から茨木市立西河原老人デイサービスセンターの受託運営、同 25 年度からは 2 年間は、併せて老人福祉センター「西河原荘」の受託又は指定管理を受けて運営してまいりました。

平成 27 年度から多世代交流センターに変わり 10 年目となりましたが、2 期目は、開始直後から新型コロナウイルス感染症が世界的に広がったこともありご利用やイベントの見合わせが続き、これまでのご利用者や関係者の方々の繋がりが止まるなど、「築き上げてきたものが、崩れていく」といった、喪失感がありました。世の中が落ち着く中での再開に、当初から変わらぬ職員がいたことで、安堵したご利用者や関係者からの励ましの声なども頂きながら再び動き出して最終年度を迎えております。職員もこの事業を通じ、人との出会いに感謝とやりがいも感じ、引き続き担う決意もあって、3 期目に応募させていただきました。

センターで、私たちが実施しているコンセプトは当初から変わらず、以下、取組んでまいります。

- ・ 「多世代交流センター」で考えるべき高齢者向け事業の一つは、健康で活動できる「健康寿命」を延ばす介護予防の取り組みで、そのため、「老化」についての正しい認識と日々の取り組みが重要であり、キーワードは「介護予防」として、事業を通じて健康高齢者を増やしていく
- ・ 「高齢者が元気で生きがいのある生活が送れるようにすることが大切」と言われるが、自らの「生きがい」だけでなく、様々な社会参加の機会を通じて社会貢献も含めた「やりがい」へシフトすることが重要であり、「心身機能」・「活動」・「参加」の各要素が相乗的に働きかけることにより健康を維持するという観点からも、「やりがい」は、健康寿命を延ばすことに効果的である
- ・ 都市部においての高齢者の「やりがい」については様々な取り組みや仕掛けが必要となり、仕事、ボランティア活動、地域活動、趣味やサークル活動も考えられるので、「多世代交流センター」は、各種催しへの参画を通じてあるいは、サークルに参加し仲間と一緒に活動することによる達成感による「やりがい」を受け止めて頂く
- ・ 子どもの活動支援については、かつてのように近親者や地域の生活慣習としての見守りが殆ど無くなり、外で自由に遊べる機会が激減している中、子どもたちが健全に、安心して過ごせ、かつ、気軽に立ち寄れる居場所としての環境の確保・提供に努め、そのことにより、親が安心して働けるという子育て支援に努める
- ・ もう一つの子どもの活動支援として、静かに自習のできる環境の確保・提供に努める
- ・ 子育て支援として、ニーズ等を把握しながら子育て世代の支援に効果的な事業を進める
- ・ 多世代交流事業については、子どもも大人も楽しめるイベントを企画するとともに、子どもにとっては、多様な世代との触れ合う機会ができ、高齢者にとっては、経験や体験を活用し、そのことが「生きがい」・「やりがい」となり、地域にとっては、子育て世代等若い世帯の支援に繋がるなど、望ましい地域住民関係構築の一助となる場にしていく
- ・ 事業実施、及び、自主事業では、社会的課題に対して取り組むことを積極的に実施する

以上、述べました方針のもとで、これまでセンターの事業を進めてまいりました。また、地域の方や関係者のご協力のお陰をもちまして、各種事業を通じて、シニア世代はもとより、全世代にわたって、ボランティア活動に参加していただくことができました。

令和 3 年度からは東保健福祉センターが設置され両センターの周知、利用促進を目的とした合同イベントの実施や地域の関係機関とも連携しておりますので、引き続き取り組みます。

様式 5

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
児童養護施設 子どもの家	児童養護施設、地域小規模児童養護施設 委託事業：子育て短期支援（ショートステイ、トワイライトステイ） ※子どもの学習支援として、地域のシニア講師にサポートを受けている。 ※「子どもわいわいネットワーク茨木」 南部ブロック事務局	茨木市北春日丘1-3-38	76年
養護老人ホーム 光華苑	養護老人ホーム	茨木市見付山1-10-25	70年
有料老人ホーム 春菊荘	健康型有料老人ホーム	茨木市見付山1-3-29	66年
ローズハイツ茨木	賃貸マンション	茨木市西駅前町8	46年
軽費老人ホーム 真華苑	軽費老人ホームA型	茨木市北春日丘1-24-32	45年
在宅サービス供給ステーション 静華苑	通所介護、居宅介護、訪問介護、 委託事業：在宅介護支援センター（いきいきネット相談支援センター）、 茨木市食の自立支援事業、認知症地域支援・ケア向上事業 ※地域向けに認知症カフェ、介護者教室を開催	茨木市見付山1-11-1	42年
特別養護老人ホーム 春菊苑	介護老人福祉施設、短期入所生活介護	茨木市見付山1-10-25	37年
特別養護老人ホーム 常清の里	介護老人福祉施設、短期入所生活介護、通所介護、地域包括支援センター、在宅介護支援センター（いきいきネット相談支援センター）	茨木市清水1-28-322	27年
西河原デイサービスセンター	通所介護、委託事業：大阪府三島丘府営住宅シルバーハウジング生活援助員派遣 短期集中リハビリトレーニング通所型サービスC型	茨木市西河原2-17-4	26年
認知症対応型共同生活介護ふじい	認知症対応型共同生活介護	茨木市見付山1-3-29	24年
小規模多機能センターききょう	小規模多機能型居宅介護	茨木市見付山1-11-18	17年
小規模多機能センターなでしこ	小規模多機能型居宅介護	茨木市見付山1-3-29	14年
茨木市西河原多世代交流センター	多世代交流センターの運営	茨木市西河原2-17-4	10年
サービス付高齢者向け住宅めぐみの里	サービス付高齢者向け住宅の経営	茨木市見付山1-11-18	10年
小規模多機能センターはぎ	小規模多機能型居宅介護	茨木市見付山1-11-18	9年
慶徳会ケアプランセンター	居宅介護支援	茨木市見付山1-11-18	9年
障がい者サポートセンター しみず	生活介護、短期入所、日帰りショートステイ、放課後等デイサービス、児童発達支援、障害者相談支援、	茨木市清水1-28-15	8年
茨木・中条地域包括支援センター	総合相談支援事業、介護予防ケアマネジメント業務、権利擁護業務、包括的・継続的ケアマネジメント	茨木市片桐町4-26 茨木市中央保健福祉センター内	3年
その他、研修事業	介護初任者研修事業 年1回 10年 介護実務者研修事業 年1回 4年 介護福祉士試験対策講座 年1回 4年 認知症サポーター養成講座の講師派遣	茨木市見付山1-3-29	

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者福祉の考え方				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)				はい	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。					
市内在住者及び就業困難者雇用について、法人としてそれぞれの採用特別枠を設けた募集等は行っておりませんが、市内在住者、一人親家庭の父母、高齢者及び失業者の応募について、居住地に関して言えば同職種の応募者の他の状況が同一である場合は市内在住者を優先的に採用し、他の場合で、応募段階でそれら事情が判明した場合は、それぞれの事情を斟酌し、就労の困窮程度の大きい方を優先して採用を決定します。従いまして、応募されている「就職困難者」にとって、それらの事情が、採用の決定に際して不利に働くことはありません。当法人で働く意欲のある限り、その方のおかれている状況や体調、技量等に応じて、就労できるよう配慮しています。 令和6年9月1日現在、法人全体で、市内在住者は238人(57.6%)、一人親家庭の父母は15人、高齢者(65歳以上)は107人(25.9%)、多世代交流センターでは、市内在住者6人、一人親家庭の父母は0人、高齢者(65歳以上)は5人となっています。 なお、法人事業所全体の障がい者雇用率は、令和6年6月1日現在で3.85%です。 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	57人	主な雇用職種	介護職員、運転手、調理員	主な就職困難事由	高齢者、一人親家庭の母
(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。)

多世代交流センターは、基本的に9時～18時の開館時間ですが、年間で行事を実施する観点から、必要に応じ増員を行います。特に、コロナ禍以降、衛生観念の向上もありますので、引き続き、衛生管理にも気を配ります。

時間外の取り組みとして、年間で定期的に自習室の延長利用を実施しますので、職員配置を柔軟に行います。

また、安全確保の観点から、死角になる場所に法人独自で防犯カメラやセンサーを設置していますので、今後も活用いたします。

多世代交流センター勤怠予定

職員	勤務時間帯	月	火	水	木	金	土	日	週合計	所持資格
所長	8:45～17:45	8h	8h	8h	8h	8h	公休	公休	40h	介護福祉士
職員A	9:00～18:00	公休	8h	公休	7h	公休	公休	公休	15h	ヘルパ-2級
職員B	9:00～18:00	公休	公休	公休	公休	8h	公休	7h	15h	幼・小教諭
職員C	9:00～18:00	公休	7h	公休	公休	公休	公休	8h	15h	
職員D	9:00～18:00	公休	公休	公休	8h	公休	7h	公休	15h	
職員E	9:00～18:00	公休	公休	8h	公休	7h	公休	公休	15h	
職員F	9:00～18:00	公休	公休	7h	公休	公休	8h	公休	15h	
職員G	9:00～18:00	公休	公休	7h	公休	公休	8h	公休	15h	

※所長は併設通所介護事業所（管理者）兼務

※基本配置人員に対し、イベント内容に合わせ1～2名の増員配置を行います

※必要に応じ、イベント規模によっては、法人から職員の動員も行います。

※これまで通り、ボランティアの協力も得て運営を進めます。

※夜間の開館時は、配置時間の調整を行います。

(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。

多世代交流センターは対人接客サービスの中でも、馴染みの関係性が大切です。特にセンターを利用される高齢者の場合でも、利用の際、何らかの手助けが必要な場合もありますし、センターに関わっていただく地域、講師やボランティアの方々との調整など、慣れたスタッフでないと難しい場合もあります。そのため、希望休暇も弾力的に認めるなどし、より働きやすい環境を作っております。

また、センターの設置趣旨よりシニア世代の活躍も踏まえて採用してきました。

募集媒体は、新聞の折り込み広告、地域ポスティング、ホームページの活用などですが、何よりも、関係者からの紹介による場合が最も安心できると感じております。

採用の選考にあたっては、人権に対する考え方、個人情報を取り扱う観点や少数勤務ですので、人柄を最優先とし、公の建物ですので地域振興の観点、あるいは、緊急時対応も想定して、市内在住者を中心に採用するなど、下記のとおり、配慮してきました。

- ・センター事業の性格上、接客姿勢、人権、福祉感等が必須であるとした観点から人材選考
- ・イベント開催や季節等で、常にご利用者の増減があるため、柔軟なシフト勤務を条件に採用
- ・募集媒体として、職安、折り込み広告、ポスティング、ホームページの活用
- ・安心できる人材を配置するため、関係者からの紹介

なお、法人全体としては、関係教育機関などへの積極的アプローチとともに、法人主催の事業所説明会を開催するなど、あらゆる機会を通じ、人材確保に努めています。

【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。

人材育成については、事業内容に照らし合わせ、実施していく必要性があります。接客、高齢、児童、障がい、人権、個人情報と多岐にわたります。これまでは、法人主催研修が中心ですが、コロナ禍、外部研修会の開催も少なく、職員会議等で職員間の連絡調整を実施していますが、令和5年度は、外部研修にも参加し、オンライン研修や内部研修を実施しています。また、カスタマーハラスメント対策として、接遇研修を重点的に行いました。

職員のスキルアップとして、人権研修、サービスマナー研修等、Off-JT、OJT、自己啓発の3つの視点で複合的な教育訓練を行います。法人理念に根ざし、全ての職員が同じ対応できるように平均化、標準化に努めるとともに、職員間の「報・連・相」を徹底し福祉職員に必要な人権意識を第一に考え、公平・平等な対応を心がけます。

研修実績内容

研 修 名	研 修 内 容	対 象 者	
接遇研修	苦情対応	職員	内部研修
接遇研修	電話対応	職員	内部研修
認知症研修	若年性認知症の人をサポートするための基本知識	職員	外部研修
認知症研修	認知症ケアの基本を学ぶ	職員	外部研修
認知症研修	脳科学からみた認知症の話	職員	外部研修
認知症研修	認知症の人の思いと対応について	職員	内部研修
人権研修	セクハラを生まない職場コミュニケーション対策	職員	内部研修
人権研修	成年後見制度について	職員	内部研修
人権研修	茨木市における虐待対応	職員	外部研修
虐待防止に関する研修	法人養介護事業所等虐待防止マニュアル	職員	内部研修
感染症研修	新型コロナウイルス感染症対応研修	職員	外部研修
感染症研修	食中毒予防研修	職員	外部研修
感染症研修	冬季の感染症対策	職員	外部研修
避難訓練（年2回）	水害・火災・地震避難訓練	利用者・職員	
防災・緊急時対応訓練	消火訓練・AED	利用者・職員	

※上記の研修実績によりご利用者への対応や安全、衛生面等、センター事業にいかしています。引き続き各研修を実施します

【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。

※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。

施設設備の維持管理については、法人が管理させていただいている現在まで、適切に行っております。

センターを快適にご利用していただく、また、事故やケガに繋がることがないように管理を徹底することはもとより、清潔に安全かつ快適に利用できるように常日ごろから不備な点はないかを見極め、取り組むことが大切と考えますし、不測の事態が発生し事業実施へ影響が出ないようにしなければならぬと考えております。また、コロナ禍以降、公衆衛生への意識も高くなっており、基本的な感染症対策は必須と考えております。

施設設備・器具備品の点検は、定期的に確実にを行い、修繕は、茨木市と協議の上、適切に実施いたします。

1、施設設備・備品、衛生の維持管理について

①維持管理のため、日々の点検、保守点検等を適切に実行します。

②建物及び周辺環境について、業務仕様書に沿って清掃・整理を行います。

③建物は市民の大切な財産として認識し、周辺も含め環境美化に努めるとともに、衛生面の管理については、除菌装置を活用するなど、清潔感と、ご利用者の安全・安心を考え適切に実行いたします。

	④新興感染症、インフルエンザや感染性胃腸炎など流行る時期には、啓発活動や利用前に体調チェック（声掛け）を行い、基本的な感染症対策備品を使用し蔓延防止に留意します。 2、事業実施上、設備・備品の整備について ①施設の効用を最大限発揮するため、必要な設備・備品の整備、更新をこれまで同様に行います。 ②館内の各部屋レイアウトを考え、引き続き法人独自で防犯設備を導入して、安全管理を行います。 ③平成 30 年 6 月 18 日発生の「大阪府北部地震」で、設備の倒壊による破損が発生したことを踏まえ、以降、事故、ケガなど起こらないように安全対策を講じましたのでこれを継続いたします。 ④令和 3 年度には、自習室中心に無料 Wi-Fi 設備を設置いたしましたので、利便性について今後も検討して取り組みます。 3、設備、備品、衛生の管理点検方法 ①点検シートを活用して、職員が目視や操作法等で点検を行います。 ②清掃確認シートを活用して、日々清掃を行います。 ③精密機器や専門性が必要な点検、法的に専門職が求められているものは、第三者へ委託し行います。 4、設備点検等、業務委託する場合について ①業務委託を行う場合は、利用者への安全性を念頭に点検・管理及び事業推進の適切性や効果性、経費縮減、個人情報保護を含む法令順守の観点から委託業者を選定します。 ②業務委託は、極力、見積もり合わせ、スケールメリットを考えて取り組みます。 その他 法人で「感染症対策委員会」を設置して、西河原多世代交流センターも対象事業所とし、感染症予防・蔓延防止に向けて法人統一した対応を実施しています。
	<u>(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。)</u> ※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。 センターの管理運営は建物設備を管理することとサービスを提供することですが、大別すると建物、設備、備品のハード面と人的サービスのソフト面に分けられます。事業を円滑に遂行するためには、それぞれの管理をしっかりと行うことが求められます。日々の点検から専門的な点検まで、不測の事態に備えることが大切です。適切な管理や対応なしでは、ご利用者の安全、快適は守られません。 その上で、ハード面については、特に専門的な確認や法的に技術者の管理が必要な場合は、第三者への業務委託が必要となります。委託先の選定については、仕様書通りの点検実施はもとより、経費節減の観点、そして緊急時には速やかに復旧できることが何よりも重要と考えます。この点につきましては、「大阪府北部地震」発生時も、センターは指定避難所として機能しましたが、緊急停止した冷房設備も業者作業により早期に復旧でき、避難者への影響が最小で済みましたので、引き続き事業への影響を第一に考えた選定を優先いたします。 また、「介護予防事業」始め、健康に関するイベントについては、何より多くの市民が参加し実感してもらうことが大切ですので、インストラクターなど、集客を意識してスポーツクラブ等へ委託いたします。尚、委託する場合であっても企画や運営は法人が主体的に責任を持って行います。 1、第三者への業務の委託範囲及び業務一覧について ・建物、設備、備品の管理点検 ①設備や設備、備品について精密機器や専門性が必要な点検、法的に専門職が求められているものは、これまで通り第三者への委託を行います。 ②委託する部分については、多世代交流センターの業務要求水準特記書内、施設管理部分の以下とします。但し、(※)については、職員及び法人職員で可能な範囲で取り組みます。 受水槽及び高架水槽清掃業務、消防用設備点検業務、特定防火対象物点検業務、簡易専用水道法定点検業務、カーペットクリーニング業務、建築物、建築設備、防火設備及び昇降機定期点検業務、カーテン等クリーニング業務(※)、自家用電気工作物保安業務、清掃業務(※)、冷暖房設備保守点検業務、エレベーター保守点検業務、植木剪定業務(※)、植木病害虫駆除業務(※)、自動ドア保守点検業務、

・ 人的サービスの専門性の委託

①事業実施内容で、専門職の配置が求められているものに関して、本来、事業所に専門職の配置が望ましいと考えますが、多岐に渡る職種及び実施効果の視点で考えると、第三者への委託が適切と考えます。

②委託する部分については、多世代交流センターの業務要求水準特記の事業実施事業の以下とします。但し（※）については、職員及び法人職員で可能な範囲で取り組みます。

介護予防センター業務（専門分野及び専門職配置分）（※）、シニア交流センター業務（講座等開催分）（※）、こども交流・支援センター業務（子ども・子育て世帯向け事業分 世代間交流事業分）（※）、センター利用促進事業（※）

2、業務委託の選定方法について

①業務委託を行う場合は、安全性、点検・管理及び事業推進の適切性や効果性、経費縮減、個人情報保護含む法令順守の観点から委託業者を選定します。

②業務委託は、極力、見積もり合わせ、法人のスケールメリットを考えて取り組みます。

② 緊急時の早期復旧等、事業への影響を考えた業者選定を行います。

④事業実施にある講師を委託する場合は、これまで通り、市及びボランティアセンターや高齢者生活支援センター（シニアマイスター）、地域住民へ相談・協力を求めます。

3、第三者への委託を行わず直接行う場合の考え方について

多世代交流センターの事業要求水準特記書にある（※）について、清掃業務やカーテン等クリーニング業務は日ごろから、環境衛生を意識し取り組む観点から、職員で可能な限り取り組みます。但し、大掛かりな清掃は、これまで通り、別途第三者へ委託します。

介護予防センター事業、シニア交流センター事業、子ども交流・支援センター事業、センター利用促進事業、自主事業も含め、高齢者活動支援センターの協力も仰ぎ、生活支援の担い手づくり生きがいがづくりの観点で活動の場の一つとして実行します。

【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、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。

センターのご利用者は、子ども及び高齢者ですが、高齢者は事故発生や体調が急変することが考えられ、子どもに関しても、想定外のトラブルが発生することもあります。

また、災害や、防犯についても取り組む必要があります。多くのご利用者の安全を考える総合的な観点から、危機管理（緊急時の対応や安全管理）は徹底して行う必要があると考えます。

1、危機管理の種類

- ①利用に伴う事故（転倒や体調急変等）
- ②災害（火災・地震・水害・感染症等）
- ③利用者間のトラブル（喧嘩、物品や現金のやりとり）
- ④防犯トラブル（盗難、窃盗、不審者の侵入）
- ⑤情報流出（個人情報、機密情報）

2、危機管理について

センターでは、ご利用者の思わぬ事故や体調の急変により、生命やその後の生活への影響を想定して対策を講じる必要があります。

①日頃から施設管理は、万全の注意をはらうとともに、ご利用者一人ひとりについて日常行動等十分に把握しておきます。

②危機について迅速かつ適切に対応できるような具体的な計画（緊急時対応、非常災害マニュアル 別紙参照）を立てるとともに、避難等に必要な訓練・安全点検を定期的に行い、利用者の安全確保、事故防止策に努めます。

③センターにおける利用者の安全確保・危機防止を目的に、日頃から施設の危機情報の迅速な把握と連携に努めるとともに、常に他の関係事業者等とも連携を図り、総合的な安全対策の立案、実施に努めるようにします。

④危機発生時には、人命を第一に救助、被害の拡大防止の視点でご利用者全員の安全を最優先させるよう連携、協力します。

⑤新型コロナウイルス感染症のような新興性感染症発生や予期できぬ事態が発生した場合、市の方針に従って事業運営を進めます。

	⑥緊急時、ご利用者及び関係者への迅速な連絡方法について、情報発信を、ホームページやメール等の一斉配信など、DX化に取り組みます。 3、危機管理について日々の取り組み内容 ①基本的な知識を習得し、質の高いサービス提供を目指します。 ②ご利用に際しての緊急連絡先については、必ず緊急時は連絡が取れるように周知徹底します。 ③ご利用者の特徴や心身の状況等を把握し、常に注意を払います。 ④職場全体で情報共有と情報提供の重要性を周知します。(事業日誌、口頭伝達) ⑤センターの危険箇所を把握し、転倒予防等の安全対策を講じます。 ⑥子ども及び高齢者を想定して、起こり得るトラブルを回避するためのルール作り(内規)を行います。 ⑦各居室の点検や見回りを徹底します。 ⑧防犯上、電磁式施錠やカメラモニター、センサーを設置活用します。 ⑨防災或いは防犯に対して対応マニュアルを作成します。 ⑩併設の東保健福祉センター及びデイサービスと合同で、災害訓練等年2回実施し、AEDを使用した救急対応訓練も実施します。 ⑪緊急連絡網、市の所管課への連絡体制を整備します。 これまでの取り組み実績について 敷地内の地面陥没について、安全対策を講じるとともに速やかに所管課へ報告するなどし、早期に改修ができた。 別紙① 事故・救急時マニュアル 別紙② 健康・衛生管理マニュアル
	【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。 環境問題を一人ひとりが考えること、また、取り組むことは環境悪化を防ぎ、社会全体を守ることに繋がりますので環境保全は大切な取り組みと考えます。産業革命以降、環境問題は、生命を脅かす危機として問題が発生する都度、法的に規制や被害にあわれた方々への保障など、改善し発展してきました。現在、世界中で最も関心度の高い環境問題として、地球温暖化があげられますが、昨今のゲリラ豪雨や河川の氾濫など、未曾有の事態が起こらないための対策として、世界中が一致して取り組む必要性があります。日本では、資源消費国から再生資源への取り組みが進められておりますが、費用対効果の観点から全てを再生資源へ切り替えることは難しいですが、身近な買い物時のビニール袋の有料化、また、エネルギーの使用についても限りある資源や生成段階での環境汚染についての意識向上が国民的にも定着しつつある状況です。そして、電力に関しては、東北地震に端を発する原発事故により、再生可能エネルギーの需要が増加したにも関わらず、その安定性や災害大国日本の状況から火力発電に頼らざるを得なく、CO2問題など、地球温暖化への影響があるとされています。公の建物を預かる観点から地域社会全体の環境、健康と安全を守る義務があります。リサイクル商品の活用、安全が確保できる範囲内の光熱費の削減、産廃物の削減などについても積極的に進めてまいります。 ご利用に際し、センターの衛生環境が整っていることが利用向上の観点でも重要ですので、館内や敷地景観についても公の建物で市民の財産であるという認識をもって管理致します。 1、茨木市グリーン調達方針で定める環境物品について トイレットペーパーを再生紙利用のものを使用しております。茨木市グリーン調達方針で定める環境物品についてはコスト面も含め導入検討し可能なものに関しては取り組みます。 2、産廃物削減に対する取り組み ① プリント済み用紙については、ミスプリント等、個人情報保護の観点から特に影響のない用紙は、裏面使用、メモ用紙等に使用します。 ② ファックス送受信は、プリント出力を精査して極力少なくします。 ③ 使用済み郵便封筒については、個人情報を消去して手渡し封筒専用として再使用します。 ④ 容器など、普段の業務で再使用ができるものは、活用します。 ⑤ イベント情報について、SNS 発信を活用することで、大幅に紙の使用量の削減を目指します。 3、エネルギー消費削減の取り組み ① 最少の経費で最大の効果を挙げられるように、あらゆる無駄を排し、経費節減に努めます。 ② 高熱水費の削減については、ご利用者へのサービスや健康面の配慮や安全を確保した上で取り組みます。 平成 29 年度から、電気料金削減目的で供給元を変更、ガス割引等の取り組みにより経費節減に取り組んでいます。

	③ ご利用に際し、快適に使用していただく環境を提供することはもとより、環境問題に取り組む姿勢についてご理解を求め、不要不急な電灯の消灯、節水の励行をします。冷房暖房設備については、適正な温度管理を行い間引き運転、省エネにつとめます。 ④ 令和 2 年度より、電気のデマンド監視装置を任意で設置し、一定の削減効果がありましたので、引き続き管理を行い、サービスセンター及び東保健福祉センターとも経費節減について、共同で取り組むようにいたします。 4、リサイクルの活用 ①事務用品等、リサイクル商品を使用するようにします。 5、環境啓発の実施について ①節水協力の掲示 ②節電協力の掲示 6、環境に関する意識の向上に関する研修の実施 茨木市環境方針に従い、適切に取り組めるように、職員はもとよりご利用者にも、環境問題に関心を持ってもらい、実行に移せるような講座・研修を行い啓発に努めます。
--	--

【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。 ◎ 個人情報保護について 高度情報通信社会の急速な発展に伴って、個人情報の利用が著しく拡大しコンピューター上ではさまざまな情報がありますが不正アクセスで取得し悪用されるという犯罪も増加しており情報の流出を防ぐ必要があります。個人情報を取り扱う事業者として、情報の適正な取り扱いについて法令により守るべき義務を果たすことはもとより、情報の有用性も認識しつつ個人の権利と利益を保護し個人情報は個人の人格尊重の理念のもとにプライバシー保護の観点も含め慎重な取り扱いに努めます。 1、個人情報保護対応方針 サービス利用手続き上及びサービス提供をする上で必要なご利用者の個人情報の取得は事業所として不可欠です。取得した情報は、緊急時や介護の提供上、関係機関等と共有する必要がある場合がありますので、ご利用者のみならず家族様を含む個人情報の利用に関して、その利用目的を極力限定した上で、その利用目的の範囲内のみでの利用について、当事者の同意を得ることは欠かさず、取得した個人情報の取扱いには厳重に注意し、信頼関係に基づいて得られた情報であることに十分念頭に入れて取り扱ってまいります。なお、ご利用者から自己の個人情報開示の申し出のある場合は、非開示として規程で指定する場合を除き開示希望の手続きを行い適切に対応いたします。 当法人では、関係法令及び厚生労働省のガイドラインに沿って、平成 17 年 4 月に「社会福祉法人慶徳会個人情報保護に関する基本方針」及びこれに基づく「個人情報保護規程」を制定し、役職員への周知徹底と確実な実施に努めています。さらには、特定個人情報保護制度（マイナンバー制度）が導入されたことに伴い、大阪府社会福祉協議会が国のガイドラインに沿って作成した規程を参考に、平成 27 年 12 月に「社会福祉法人慶徳会 特定個人情報保護規程」を制定しました。 2、個人情報の適切な取得・監理・利用・外部委託方法 ①利用目的を明示した上での必要な情報の取得 ②情報を施錠できる書庫で保管 ③不要書類をシュレッダーで廃棄 ④パソコンは、ウイルス対策ソフトにより、ウイルス検査・不正アクセス対策・ウイルスサイトからの保護等 ⑤利用目的を通知又は公表し、その範囲内での個人情報の利用 ⑥個人情報の取得・利用・第三者への提供についての本人・家族等の同意 ⑦業務の外部委託に際しての厚労省ガイドラインに沿った対応及び個人情報保護誓約の契約後に情報提供 3、個人情報の安全確保対策 ①個人情報保護の全職員誓約書提出 ②個人情報保護に関する規程等の整備と職員教育

③不正アクセス、情報漏えい、持ち出し防止のための規程及び手順の整備 ④関係機関と個人情報共有する場合の情報保護の確認徹底及び第三者提供の場合の誓約書提出 4、 苦情への対応：個人情報取り扱いに関する苦情への適切迅速な対応に努める。 5、 万一、情報が流失した場合（危機管理）の対応 ①流出者の特定と原因究明 ②流出の拡大防止 ③被害の有無の検証及び被害者への陳謝と経緯と対策の説明 ④再発防止策の検討・取組を進め、関係者を厳正に処分 6、 個人情報の保護への周知 個人情報保護が適切に実施されているか職員間で研修をおこない全職員に周知をおこなう。 ◎ 社会福祉法人の運営に関する情報開示について 社会福祉法人の運営に関する情報開示については、社会福祉法及び関係機関の通知等に基づき、利用希望者等から請求があった場合等には、閲覧に供すべく事業報告書、財務諸表及び監事意見書を事務所に備え付けて置いています。このほか、法人調書、個人情報保護方針、苦情解決委員会関係資料、第三者評価結果、一般事業者行動計画及びコンピュータ運営管理規程を含めて、法人ホームページで公表しています。引き続き、内部留保額の活用計画をはじめ、できるだけ情報開示に努める所存です。 別紙③ 個人情報保護と事業所での取り扱い
--

【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。 多様な背景や価値観を持つ人々と共に生きることを受け入れ、尊重する姿勢を持ち、多様性を尊重することで、より豊かな社会を築くことができます。 公の建物は、市民が平等利用できることが基本です。障害者差別解消法施行により、障がいを利用拒否することは禁止されました。インフラ整備や職員スタッフの意識教育などに取り組み、だれもが利用できるセンターへ人権意識を高めて取り組まなければなりません。障がいのある方への偏見・差別、いじめや体罰、高齢・児童虐待、インターネット上の誹謗中傷、プライバシー侵害といった人権問題が深刻な社会現象となっており、残念ながら社会福祉関係施設においても、人権侵害事例が見受けられることがあり、そのようなことを決して起こさないためにも、人権教育は極めて重要です。 当法人では、運営するすべての施設において、職員には自らの仕事を単に職務上全うすることだけに止めず、法人理念である「お互いに生かされていることを喜び感謝する」という心で、「常にご縁を得て仕事をさせて頂いている」という感謝の気持ちを大切に仕事に取り組むよう、周知徹底しています。 また、人権に関する知識の学習と人権意識の高揚をはかるため、人権にかかわる研修を年2回以上実施するとともに茨木地区人権推進企業連絡会に加入して外部研修に積極的に参加するとともに、各施設で伝達研修を徹底するよう努めています。 一方、人生の先輩である高齢者に対しては、常に敬意を払い、尊厳やプライドを損ねない対応や適切な言葉遣いを徹底するとともに、どなたにも平等にサービスを提供します。 平等利用の観点から、幼い子どもさんや言葉や体の不自由な方にも利用して頂きやすい仕組みや支援に努めてまいります。 また項目4-1の（2）で提示したように意見箱の設置、アンケートの実施により、ご利用者の声を聞き、人権尊重に配慮します。 法人内で、「養介護事業所等虐待防止委員会」を設置し、西河原多世代交流センターも対象事業所とし、担当者の選任と虐待及び不適切事案の予防に向けて、取り組むようにしております。人権意識の啓発と共にハラスメントを起こさない風土作りにも取り組んでいます。 カスタマーハラスメント対策 不当・悪質なクレームは、従業員に過度に精神的ストレスを感じさせるとともに、通常の業務に支障が出るケースも見られるなど、時間、精神的な苦痛等、多大な損失を招くことが想定されます。不当・悪質なクレーム（いわゆるカスタマーハラスメント）に対して職員を守る対策を講じます。 別紙④ 法人理念と職員倫理要綱 別紙⑤ ハラスメントの防止に関する規程
--

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。

利用促進は、センターの設置趣意を十分理解した上で、イベント参加者や個人、同好会、団体等が利用しやすいように取り組む必要があります。そのため、ニーズの把握が必要になります。

当法人が、センターを管理させて頂いた当初、多世代交流センターのPR活動に取り組むと同時に、各種団体との意見交換を実施してまいりました。どのようなセンターであるか、どのように利用ができるのか、意見交換を行うことによって理解が生まれ興味を持てただけになりました。

また、ご利用者の要望に対して具体的に伝えていくことが重要であり、日常の要望には丁寧に対応するとともに、適宜アンケートを実施して許される限り弾力的に対応することとしてまいりました。

今後も定期的にアンケートを実施することは勿論、普段のご利用の中から汲み取ることに意を用い、きめ細かく、ニーズの把握に努めてまいります。

ニーズの把握方法

年1回、総合アンケート実施以外にも、イベント開催時など、高齢者向けにはセンター利用時の満足度や要望、子ども向けには利用の時間帯や参加してみたいイベント等を伺っております。今後は、イベント申し込み方法をホームページやSNSを活用するようになれば、アンケートも容易に、また、その都度ニーズを拾うことができますので、飛躍的にニーズが把握できるようになると思われますので、整備を進めていきます。なお、これまで通りの紙を使用したアンケートも継続します。

- 1、定期的な意向調査（アンケートの実施）： イベント開催時や年1回センターの取り組み全般、設備、接客に関するアンケートの実施
- 2、意見箱の設置： ニーズを忌憚なく記載してもらえるよう意見場後の設置
- 3、ご利用者との会話・相談： 普段の何気ない会話や相談から、常にニーズが隠れていると認識して対応

(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。

苦情・要望については、法人として申出者等に対して、誠実・丁寧な対応をするとともに、徹底分析と可能な限りの対応・改善に努め、苦情解決委員会の第三者委員からも評価を頂いており、苦情及び対応内容はホームページで公表しております。

なお、苦情解決委員会の審議対象は制度的には、ご利用者ですが、当法人としては、近隣住民からの苦情も審議対象としています。センターにおける苦情対応方針は、次のとおりです。

基本方針

苦情によって、事業が円滑に進めなくなるような事態を避けるために迅速丁寧に対応し、事業所として真摯に検討を加え、内容によっては、茨木市の所管課への報告及び協議するとともに、法人及び第三者委員あるいは法人顧問弁護士と協議の上、対応方針を決定するなど、適切に対応いたします。

また、要望については、極力実施するよう努める一方、検討した結果、実施困難なものは、その理由について、速やかに申し出者に説明するなど適切に対応いたします。また、法人の苦情解決委員会で年間の苦情や要望を報告し、法人間で共有するなど法人全体で取り組んでいきます。

別紙⑥ 苦情対応マニュアル

【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。					
年度 指標	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	13000	13250	13500	14000	14250
利用者数(子ども)	950	1000	1050	1100	1150
同好会利用数	3000	3050	3100	3150	3200
団体利用者数	5100	5050	5100	5150	5200
(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。					
老人福祉センター時代からご利用者の固定化が課題となっていたこともあり、まだ利用していない多くのシニア世代の方がセンターを利用することが望ましいと考え、同好会の創設にも注力し10年が経過し、近年、新たな利用者や同好会立ち上げなどもありました。 イベントも場当たり的な内容ではなく、年度末に次年度の年間スケジュールを作成し、その都度必ず茨木市広報に掲載するようにしてきました。このような地道な活動により、ほぼ、イベントの申し込みは定員を満了する状況となりましたし、地域の中からイベント講師を申し出て頂けるようにもなりました。 子どもの利用については、卒業と同時に、利用率が低下するを経験していますので、年度ごとにチラシ配布の強化も取り組む予定です。以上の広報のほか、地域の皆様にお気軽にご利用頂ける喫茶事業にも取り組んでいますので継続していきます。 市広報活用はもとより、チラシ配布やロコミは相当効果があり、「おばあちゃんが、センターからチラシを持って帰ってきた」といった、子ども向けの申し込みなどもあり、センター利用通じて家族の間でも話題になっていることを感じております。 フリールームや学習室を利用している子どもや学生の方は、ロコミで広がるケースが多く、友達からの紹介、兄弟での利用、親同士の繋がりなど、ロコミの力は非常に大きいと感じております。 但し、ロコミは良いこと、あるいは、悪いことも広がるため、苦情や要望に対しては、対応した内容など、申し出者へ報告するなどし、ご理解をしていただくなど、細かなことですが集客に影響があるという認識をもって対応いたします。 広報活動について 多世代を知らない人に向けては今まで通りの市広報の活用とチラシ配り、地域の掲示版の活用、チラシ作成し関係機関、団体へのPR活動等、広く知っていただけるよう取り組みます。今後は、SNS発信など採用し、効率よく広報ができるよう取り組みます。					
(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。					
施設機能の上で重要なことは、①利用がしやすいこと、②効果的(役立つ)であること、③安心感があり衛生的であること、④経済的であることであり、集客については、施設機能を満足した上でのロコミによるところも大きいと考えますので、居心地、安心感、便利性に注力し、法人独自に、安全面では、オゾン装置による衛生管理、夜間の安全管理に、防犯カメラやセンサーを設置し、ご利用者のみならず職員も安心してもらうように配慮しました。 センターのような通所事業では、ご利用者にとって、日々の楽しみになるよう教養娯楽的なイベントの実施が重要ですが、事業所環境として雰囲気良く、居心地の良い空間であることも大切であり、ご利用者のニーズを意識して取り組むことが求められます。 また、子どもさんの利用についても、職員の声掛け等により、安心感があることは、センターへの満足度に繋がります。 令和3年度から、東保健福祉センターが設置されたことで、身近に相談もできますので、利用するメリットは各段に向上したと考えますので、今後も有機的に機能するよう連携を図ります。 「サービスの向上」「魅力的な取り組み」そして「満足感」「安心感」を考え、常に、ご利用者目線の運営に気配りし、真摯に向き合うことでセンターとご利用者との相互の理解が生まれ、より地域に密着した事業になると考えます。 サービスの向上は、基本方針に基づき、常にご利用者のニーズ及び満足度に着目したイベントの企画、講座の開催、利用率の向上に努めていくことです。 また、今後は、QRコードやSNS等、登録者へ情報を発信することなども経費削減及び効果的な観点から導入を検討していきたいと考えております。 別紙⑦ 職員対応マニュアル					

【4-3】各指定管理事業の具体的な方策について	
(1) <u>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。</u>	高齢者向けには介護予防の取り組みを重点に置く一方アクティブな高齢者の支援として、学び、娯楽、癒し等を目的とした行事を取り入れながらイベントを企画し実施してきました。特にシニア世代は、健康に大変関心があり、まだまだ活躍できる元気なシニアの方も多く、センターでは、いきいき活動ポイント事業も積極的に活用させていただき、約 60 名のシニア年代の方々による、年間、延べ約 700 名のご活躍によりセンターは支えられてきました。しかし、コロナ禍以降、特に交流を目的とする多世代交流センターの活動制限により活動機会が大きく減少しました。その間、密に連絡を取り続けていましたが長年ボランティア活動をされてきた方々の高齢化もあり参加人数が減ってきています。この数年間は私たちの取り組みにも大きな影響を与えました。改めて、計画で掲げた高齢者の活動通じ健康維持してもらうことを目的に、取り組んでいきたいと考えておりますが、大変嬉しいことに、令和 5 年度、市の広報誌 2 月号で、西河原多世代交流センターで、ボランティア活動を続けられている方々を取り上げていただきました。改めて、「みんなのためは、自分のため」の活動の支援を行います。 今後も、地域での活動が担えるような人材創設に向けて、地域包括ケア、「自助」と「互助」の理解などについて、実践等の機会を作っていく予定です。 また、センターでは、身辺自立をされている地域の方々を対象にした「ふれあいサロン会」を実施しています。地域では、そのようなサロンの必要性・機能性が高まっており、環境の整ったセンターこそ、取り組むべきこととして実施しています。これまで、毎月 1 回程度、健康講座、体験講座、ボランティアによる楽器演奏などを、子どもさんも対象として実施してきました。 具体的な取り組みは次のとおりです。 1、事業実施委託（介護予防センター） 仕様書内容に従い年間通じて開催 2、事業実施委託（シニア交流センター業務）健康づくり、生きがい支援、閉じこもり防止を目的とした各種イベントの実施 ・いきいき活動ポイントやシニアマイスターを活用し、ボランティア交流会（心得、振り返り、ボランティア交流）の実施 ・茨木市が進める DX 化に積極的に取り組み、スマホ講座、インターネットの活用法、など、生活に身近で便利なツールとして感じてもらえるように取り組みます。
(2) <u>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。</u>	子どもの事業は教育的な側面も考え、建物を大切に使用することや社会の規律、高齢者と一緒に過ごすことを通じ、高齢者や隣人への思いやりなどを養えることが期待できます。当法人がセンターを管理させて以降、子どもの居場所や自習の場としての「フリールーム」や「学習室」の利用も年々増加していきました。それに伴う、利用に関するトラブルは種々ありますが、近隣小学校とも連携を密にして対応しています。 なお、平時であれば、小学校が休みとなる土曜日や夏・冬・春の長期休み期間は大勢の子ども達が利用しますので、引き続き、職員を増強することなど安全かつ適切な運営を確保するための体制を継続いたします。 学習室の利用については、無料 Wi-Fi 設備導入もあって利便性が向上したことにより、一定の利用があります。また、試験前になると満室になりますので、別の部屋も活用することなどで対応しています。特に学習室の必要性については、塾に通えないなど何らかの理由もありますので、安心・安全の環境に配慮し可能な限り利用して頂けるように、特に試験前などには、臨時的に夜間開館（～20 時）を実施しましたので、次期指定期間も継続します。 地域の子育て支援団体（C 地区）や三島地区福祉委員会、東保健福祉センターとの協力関係で、センターを地域の子育て支援拠点の一つとして認識していただき、センターで合同行事も開催しています。また、社会貢献的視点で、地域で孤立しがちな子育て世代の繋がりや情報交換を目的とした集い場（「パパ・ママカフェ」）については、シニアボランティアの皆さんが子育てについてのアドバイスや子守りの支援をされ、子育ての不安やストレスの軽減に繋がるという効果もあり、参加者に大好評を博しています。産休・育休中の方々の参加が多く、子育て特有の悩みなど、知り合いができ、情報交換ができてありがたい等の、「繋がる場、安心できる場」として、評価を頂いています。今後も、相乗的に、センター利用の促進に繋がることを期待して実施していきます。 また、小学生対象のフリールームは、主に地元校区の利用が中心となりますが、昨今は、友達同士の家に上がるということが敬遠されがちですので、そういった場合の居場所機能としても活用されていますが、卒業して中学生となった子どもたちも実は、居場所の必要性が高いことも分かりました。こういった課題に対しても何か、出来ることは無いかなど考えたいと思います。 当初、子育て世代の保護者の利用は、通常のセンター利用対象ではありませんでしたが、所管課との協議でイベントという形で開

	催でき子育て世代にとってかけがえのない場所として、地域を超え、また、世代を超えて認識も広がりました。西河原多世代交流センターが先駆的に実施した取り組みですが、ニーズを具現化することについて今後も大切に考え、取り組んで行く所存です。 令和4年度は、新型コロナウイルス感染症が蔓延するまで実施していた中学生を対象にした、「学習サポート教室」を、低額で利用できるようにリニューアルして再開しました。再開にあたり、福祉総合相談課、子ども政策課、地域の関係機関に協力いただき、市広報誌も活用しながら根気よく周知活動してきた結果、徐々に参加人数も増え、定着してきました。無事、進学した子どもたちからの感謝の言葉にも接し、改めて、「ここにだけは、通える」にこだわり、次期指定期間も実施してまいります。 具体的な取り組み内容は次のとおりです。 ・遊び場の提供に際して、話やすく公平な職員の対応ならびに適切な空調、安全性及び衛生面等センター環境の整備 ・自習室では、落ち着いた雰囲気勉強ができるような環境の確保（利用時の規約、巡回） ・子どもへの講師による学習サポートや情報提供（ユースプラザの紹介など） ・安全・安心への配慮（衛生装置や防犯カメラの適切活用や職員の防犯訓練の実施等を含む） ・だれもが、集える居場所として雰囲気作りに配慮します。 ・地域の子どもを取り巻くニーズについて、常に考え、具現化に努力します。
	<u>(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。</u> 世代間交流事業については、「子どもにとっては、多様な世代との触れ合う機会ができ、高齢者にとっては、経験や体験を活用し、そのことが生きがいとなり、地域にとっては、地域住民関係構築の一助となる」を、コンセプトとし、「ふれあい体験学習」として、数多くのイベントを実施してきました。これまで講師として、シニア世代を中心に、幅広い世代の方々、そして色んな特技を持った方々、また、特技などがなくとも子どもとの合同行事に参加したいと意欲的に手伝っていただける方、地元の方々などのご協力を得られたことが交流事業の広がりに大きな役割を果たしていただきましたし、イベントについても提案いただくなどし、近年は、地域で住宅の整備も相まって、地元の歴史を知ることができたなどのご意見もあります。今後も、関係者のご縁を大切に実施してまいります。 シニア世代の方々が、子どもと世代とふれあいやボランティア活動という役割を通じ、生活にハリが出たという、多くのご意見も頂き、「人のために役立つ」という効果が、介護予防に繋がるという初期に掲げた計画を実感しておりますので、今後も拡充して取り組みます。 また、センターでは独自に、絵本の読み聞かせを行うボランティア団体「そら」を結成していただきました。「語り掛け」に聞き入ってもらうのは容易なことではありませんので定期的な勉強会を開催するなど練習を重ね、センター活動以外にも地域の保育所や学童保育へ、更には、他の多世代交流センターでも出向き、読み聞かせ活動をされています。「そら」は、シニア世代のみならず子育て多世代含む全世代メンバーで構成されており、センターの活動を地域の方々に広めていく一助ともなっておりますので、今後ともこの活動がより発展するよう、センターとして、引き続き連携をまいります。（「そら」は茨木市シニアマイスター登録しております） 業務特記仕様書に沿って、シニアプラザにお願いし講師の紹介も受けていきます。 なお、センターとして、力点を置く方策は次のとおりです。 ・シニア世代のボランティアの活動の場としてイベントの企画の立案・実施 ・子ども及び保護者も楽しく、喜び、シニア世代に感謝するようなイベント企画の立案・実施 ・センターを拠点として、新たなボランティア団体が設立できるようなサポートを拡充
	<u>(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。</u> 介護予防教室の運営は、茨木市でも実績のあるスポーツクラブに依頼しています。毎回利用者は定員を超える申し込みがありますので引き続き採用してまいります。 月ごとにテーマを決め、健康講話（栄養面や身体機能など生活にも取り入れやすい情報の提供）や脳トレなどを組み合わせ運動機能向上、認知機能低下予防、口腔機能向上等健康維持等に役立つ内容です。アンケートで、講義形式だけより運動を取り入れる内容を好まれることから、必ず運動を取り入れることなど、クラブ側と意見交換し、また、人気のあるインストラクターを選定するなど、より分かりやすく的確で効果的な教室となっています。 体操や運動は非常に好評ですので、加えて、ダンス、ダイエット体操、エアロビクスなど楽しく身体を動かすイベントを実施した

	りもしています。シニア向け運動教室では、より参加意欲を掻き立てる運動系イベントに取り組みも行いました。「ストレス発散」や「免疫力アップ」、「挑戦する意欲」、「自信」にも繋がるシニア層に人気のある運動系イベントは、引き続き、工夫しながら実施していく予定です。 また、センターでは、定期的に運動系イベントや健康レクリエーション会を実施しており、「シニアマイスター」に登録されているニュースポーツも定期的に開催するなど、引き続き取り組みます。 運動以外にも、折り紙教室やスマホ教室、コンサートなど脳や心身に刺激を得ることができますので、このようなイベントも大変効果的で好評ですし、「いきいき活動ポイント」も活用させていただきながらセンターでのボランティア活動は、やりがいに繋がっています。 加齢に伴い、多くの方は徐々に外出が減る傾向にありますが、通い続けてもらうことで曜日や時間の感覚、券売機の操作、多世代交流、同世代の方との交流、イベント参加が効果的であることを、常に意識してもらえるよう、現在実施している事業に工夫を加えながら、今後も取り組んでまいります。 力点を置く事業は次のとおりです。 ・介護予防教室は、年間24回実施（より好まれるよう実技、座学をできるだけミックスする。） ・介護予防に繋がるような運動系のイベントを定期開催 ・やりがい支援として、イベントのお手伝いなどの機会の提供 ・楽しみや意欲向上に繋がるイベントの開催
	(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。 施設の魅力を向上させ、利用者増につなげるためには、ご利用者のニーズを的確に把握し、それに応える事業の展開、ご利用者への適切な対応及び効果的な事業 PR 並びに事業所のハード面の整備にあります。 当事業所では、次のとおり真摯に取り組みましたことにより、お陰様で、各種イベント参加申し込みは、ほぼ定員を満たす状況ですので、これをペースに時宜に応じて見直しをしながら取り組みを進める方針です。 1、利用促進及び集客の取り組み (1) ご利用者のニーズに応える事業展開 ① アンケート等や平素のご利用者とのコミュニケーション等による的確なニーズ把握 ② ニーズに応えるべく徹底した意見交換と工夫 ア. 高齢者には、介護予防に重点を置いた事業、人気のある趣味・娯楽を中心とした事業、高齢者が関心を寄せる学習の機会提供の事業及び生きがいややりがいに繋がるボランティア活動の活動拠点としての事業の実施 イ. 子どもたちには、放課後に安心して楽しく過ごせる場の提供及び中高生の自習の場として、相応しい環境の確保 ウ. 子育て世代には、子育ての精神的負担を軽減し、子育てのヒントが得られるような機会の提供 エ. 多世代向けには、ご利用者目線に沿った、満足度を高めるとともに金銭的負担の少なく、気軽に参加できる事業の実施 (2) ご利用者への適切な対応 ① ご利用者から好感を持たれ、信頼をされるよう対応をし、利用しやすい雰囲気づくりを醸成 ② 人権やサービスマナー等の研修受講によるサービス維持・向上 (3) 広報及び営業活動 ① 関係機関・団体等を訪問するとともに、広報誌、チラシ・イベントカレンダーの配布、ホームページ、情報ネット媒体の活用、地域の民生委員・児童委員、福祉委員、老人会、子育て支援団体、自治会、学校やケアマネージャー、地域包括支援センター等の協力を得て、地域へ周知 ② 地域のイベント等への積極的参加及び参加時におけるPR (4) 事業所のハード面の整備 ① 安全で、明るく衛生的な建物環境の整備 ② 空調機の活用による快適な室内温度の確保 ③ 不具合力所の迅速な修理

【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	ふれあい喫茶	参加費	100円/杯
	実施時期	センター開館日	実施年度	
	対象者	センター利用対象者	対象人数	
	目的と概要	センター開館日に、ご利用者へいれたてコーヒー等を提供し、またイベント開催時にはボランティアに協力を得ながら、ご利用者同士のコミュニケーションの一助になるように実施します。利用料の余剰金はセンター運営（修繕、備品の購入、イベント経費）に充てます。		
2	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			
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	