

茨木市沢池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。

沢池多世代交流センターは、地域包括支援センター、通所介護事業所、保育所、西保健福祉センターが併設されており、地域住民の幅広いニーズに対応できる体制を整えています。平成 9 年からの長年の運営実績と地域との密接な連携により、児童から高齢まで地域に根ざした多様な活動を行っています。近年では、リトミック教室や親子交流会の開催により、子どもや子育て世代のセンター利用が増加しており、地域福祉委員会においても世代交代が進んでいます。そこで、高齢者の持つ力を更に拡充し、子ども、子育て世代の支援と有機的に繋げることで、地域の活性化及び市民福祉の向上を図っていきます。そして、地域共生社会の実現を目指し、多世代交流センターが高齢者から子ども、子育て世代を支援する地域福祉の総合拠点としての機能を最大限発揮していきます。これらの考え方を踏まえ、沢池多世代交流センターは以下 3 つの基本方針をもとに運営を行っていきます。

<基本方針 1 多世代が共に育む交流の場>

センター独自の多世代ボランティアプログラムを作成し、センターの利用者が、一日の中で、好きな時間、興味のあるボランティア活動に自由に参加できる仕組みを構築します。プログラムの内容としては、センター内の管理運営業務の一部である、水やり、清掃活動や併設している保育事業と連携し、絵本の読み聞かせ活動や子どものフリースペース(Happy room)での見守り支援など、高齢者と子どもとの交流や社会的役割が持てる機会を提供することで、生きがいづくりに繋げていきます。また、子どもたちは、高齢者とのかわりの中で、感謝や労わりの精神が育まれ、健やかな成長に期待できると考えています。既存の取り組みと併せて、この取り組みを実施することで、高齢者、子ども双方に相乗効果生まれ、世代間の絆が更に深まり、地域の活性化に繋がると考えています。交流から支えあい」といった文化を、多世代交流センターの運営を通じて地域に育んでいきます。

<基本方針 2 子ども達の安心できる居場所づくり>

沢池近隣では中学校で各学年 2～3 名、小学校でも学年で 1～2 名と様々な事情で不登校になっている児童がおられます。そこで、現在は、不登校児童の居場所づくり事業を開始しています。学校に行けなくても社会との繋がりが維持できるよう多世代交流センターのスペースを活用し、同じ境遇の子供たちが集い、関りがもてる環境を提供しています。現状はユースプラザへの繋ぎの場としての役割ですが、沢池地区における新たな第三の居場所としての役割を担い、学校に行けないことで学習機会が減少し、学力低下が危惧される事を鑑み、自習室事業と併せて近隣の大学生や教育指導が出来る高齢者による学習支援を行います。子どもたちがあらゆる面で、取り残されることのない地域作りを目指して、高齢者による学習支援や、それ以外の諸課題にも対応できる子どもたちの居場所づくりに寄与していきます。

<基本方針 3 災害に強い、安全で安心な地域づくり>

安全、安心な地域づくりを推進する上で、有事に備え地域との連携を高めていくことが必要不可欠であると考えています。そこで、多世代交流センターで備蓄品(水・食料)の確保を行い、安否確認サービスの運用、BCP の策定及びブラッシュアップを図り、地域の防災拠点としての機能を充実していきます。また、防災講座や地域住民を巻き込んだ合同の防災訓練の実施をすることにより、地域における防災意識と拠点としての認識を高め、地域に必要とされるセンター運営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発揮させる意欲について記載してください。

沢池多世代交流センターでは、元気高齢者の生きがいづくりや地域の子どもの課題に対して積極的にアプローチできる環境を整備します。高齢者には、子どもの事業やイベントを手伝っていただき、多世代だからこそできる関わりを通じて意欲の増進や、子どもたちには、高齢者との関わりを最大限に生かし、人との関わり方や思いやりの心を育んでいきます。

また、昨今では地震や豪雨などの大規模な自然災害が多く発生しています。沢池多世代交流センターでは、地域が事前に災害に備えられるよう意識付けを行い、地域住民との連携強化に取り組んでいきます。社会的な情勢では、8050 問題、ダブルケア、ヤングケアラーなど、様々な問題が増加傾向にあります。これらの問題を解決するために、今まで培ってきた経験と信頼関係を活かし、法人と地域、行政が一丸となって向き合えるよう関係機関との連携を強化します。

私たちは、これらの課題に対して積極的に地域の声に耳を傾け、柔軟に対応し、必要な支援を迅速に提供することで、より良い地域社会の実現に貢献してまいります。

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

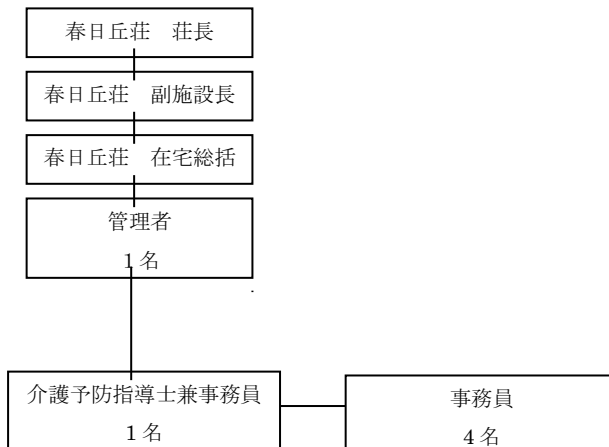
【3-1】従事者の雇用及び労働福祉の考え方			どちらかに○をつけてください							
(1) 現行職員のうち、意欲がある者については、継続雇用をする考えはありますか。			はい	いいえ						
(2) 就職困難者(障害者、一人親家庭の父母、障害者、高齢者、失業者等)の雇用について以下のとおり回答してください。										
①【障害者の雇用について】			どちらかに○をつけてください							
ア 障害者雇用促進法が定める、障害者の法定雇用率について、対象事業主ですか。			はい	いいえ						
イー1 【障害者の雇用義務がある事業者】 障害者雇用率について、法定雇用率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。			はい	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)										
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。										
●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。 ●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を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。 ●障害者雇用率 3.89%(R6.6.1) 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。 <table border="1"> <thead> <tr> <th>雇用人数</th> <th>主な雇用職種</th> <th>主な就職困難事由</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>障害者雇用：14人 一人親父母：15人 高齢者：145人</td> <td>介護職員 介護補助員 清掃員</td> <td>・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</td> </tr> </tbody> </table>					雇用人数	主な雇用職種	主な就職困難事由	障害者雇用：14人 一人親父母：15人 高齢者：145人	介護職員 介護補助員 清掃員	・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
雇用人数	主な雇用職種	主な就職困難事由								
障害者雇用：14人 一人親父母：15人 高齢者：145人	介護職員 介護補助員 清掃員	・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・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 茨木市沢池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	1名
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。

(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(WE B)による研修方式を取り入れることで、くま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、ハラスメント研修、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、標準予防策を職員は徹底し、不特定の方が触れる場所は定期的な消毒作業を行います。それに加え、法人と連携を図り、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、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	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
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、センターで備蓄している水、食料で対応するとともに、不足する場合は、特別養護老人ホーム春日丘荘、他施設での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、センターに來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

新型コロナウイルス感染症への警戒を怠らず、職員は出勤時に体温や身体症状等のチェックを行い、勤務時はマスク着用と定期的な検温などを義務として健康管理を徹底します。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。さらに、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、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

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ることで、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) 精神的なリラクセ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、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、平成29年9月11日には「公用携帯電話の取り扱いについて」を追記し変更を行っています。法人、施設、事業所が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」、「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回アンケート形式で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、常時行います。

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真摯に受け止め、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なく捉えず、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」など、課題発見の指標として捉え、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。					
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	20,600	20,700	20,800	20,900	21,000
利用者数(子ども)	2,250	2,300	2,350	2,400	2,450
同好会利用数	7,450	7,500	7,550	7,600	7,650
団体利用者数	5,500	5,550	5,600	5,650	5,700
(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、実行事の案内やセンターでの出来事などを掲載した「沢池多世代交流センターだより」を毎月一回発行すると共に SNS の更新、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 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。 また、センター利用者、自治会、地区福祉センターと協働し防災訓練を実施します。防災訓練を通じて、センターへの認知度向上及び敷居を下げる事で、より気軽に来館していただけるように取り組んでいきます。 CSW、地域包括支援センターと連携しセンターの利用促進 (3) 利用者数について 子どもに対する事業を拡大し、小・中・高生の利用者数を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。					
(1) 利用者満足度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(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 BOP 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きます。					

【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> 現在の同好会を促進するため、センター職員が介入して、現在の課題や今後の活動方針の相談、助言に努め課題解消に努めます。元気高齢者の社会参加の機会を確保し、生きがいに繋げる為、多世代プログラムを作成し、ボランティア活動を促進していきます。
	(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> 不登校児童の居場所作り事業に注力します。地域の教育機関と相談・連携し、学習機会の減少による学力低下を防げるよう、大学生や高齢者ボランティア講師による学習支援を行います。子どもに対しては親子広場の拡充を図り、定期的に専門職を配置し、子ども、子育て世代の支援をします。
	(3) <u>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> 保育所との連携による、子ども、子育て世代へのボランティア支援機会の創出と、けん玉教室、和太鼓教室、発表会などを開催し参加者数を増やします。また、大学生等を講師としたスマートフォンやタブレット教室を開校し、デジタル機器を通じた、高齢者と学生との交流を図ります。
	(4) <u>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> 法人内の OSJ 研修研究センター職員による講座や、法人グループ及び春日丘荘（本体施設）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、栄養管理、転倒予防など様々な講座や講習、相談会等の機会を設けます。
	(5) <u>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。</u> 自治会や各関連機関との連携のもと、防災講座の開催や地域住民合同の防災訓練を実施することで、今までセンターとの関りに消極的であった地域の方がたにも、センターの必要性を認識していただきます。また、併設している事業各々の持つ特性を活かした合同イベントを開催し、幅広い世代、地域に多世代交流センターの魅力を訴求していきます。

【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	カラオケ同好会活動支援	参加費	1回500円
	実施時期	月8回程度	実施年度	毎年度
	対象者	カラオケ同好会	対象人数	各回20名程度
	目的と概要	センターでカラオケ活動を目的とした高齢者同好会に、市指定の大広間ではなく部屋代が安価に済む研修室でもカラオケ活動が利用できるようにし、高齢者のカラオケ同好会活動を支援します。		
2	事業名	不登校児の居場所作り	参加費	無料
	実施時期	月2回程度	実施年度	毎年度
	対象者	18歳以下の不登校児	対象人数	5名程度
	目的と概要	春日丘荘の各事業所と協力して、様々な事情を抱えて不登校になっている子達の居場所作りを行います。TV・ゲーム等で遊べる環境を用意して、不登校の子達に来て過ごしてもらう事で、まずは家から一歩外に出ていききっかけとしてもらいます。また、第三の居場所としての機能を充実させる為、学生・高齢者ボランティアによる学習支援を実施します。		
3	事業名	健康相談・食事指導相談	参加費	無料
	実施時期	月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	春日丘荘のCSW・包括・看護師・栄養士・機能訓練士等の専門職を集めて相談会を実施し、高齢者の様々な健康に関する悩みに対して相談に応じ、高齢者が抱えている課題解決を支援します。状況に応じオンラインでも対応します。		
4	事業名	専門職介護予防体操	参加費	無料
	実施時期	月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	センターの介護予防指導士、春日丘荘の介護士、機能訓練士を講師とした介護予防体操を実施し、地域の高齢者の健康寿命を延ばし、何時までも元気に過ごせるよう支援します。		
5	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した避難訓練を実施します。災害時における、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	